

A soproni járás szociális intézményei által érzékelt probléma csomópontok

Az ÁROP-1.A.3-2014-2014-0077 „Esélyegyenlőségi programok összehangolása a soproni járás területén” pályázati program keretében programelemként kérdőíves problémafeltáró kutatás készült a szociális és esélyegyenlőségi témakörben.

2015. június 22-én került kiküldésre a Soproni járás területén szociális feladatokat ellátó valamennyi intézménynek a kutatásban való részvételre a felkérés, a kérdőív internetes felületen történő kitöltésére 2015. július 15.-ig volt lehetősége az intézményeknek. A határidő lejártáig 12 intézmény küldte el a válaszait.

A kutatás célja az volt, hogy feltárja az Intézmények által érzékelt fő problémacsomópontokat, együttműködési nehézségeket, hiányzó szolgáltatásokat és majd ezek ismeretében kerülhessen sor a járási szintű “esélyteremtő-programterv” elkészítésére.

A kérdőív az intézmények és a kitöltő azonosítására alkalmas adatokon kívül kilenc (nyitott) kérdést tartalmazott a problémák feltárására.

I. Azonosító adatok

- Az Intézmény neve
- Székhelye
- A kérdőív kitöltőjének neve

II. Problémafeltáró kérdések

- Az Önök által biztosított ellátások felsorolása, férőhelyek száma, telephelyek száma: *(Kérjük az egy ellátáshoz tartozó férőhelyek és telephelyek számát. Pl. 1. Ellátás1, 15 fő, 2 telephely)*
- Melyek az Önök által tapasztalt főbb problématípusok?
- Vannak-e olyan problématerületek, amire helyben nincs megoldási lehetőségük? Ha igen, ismertesse azokat!
- Hova delegálják a helyben nem megoldható problémákat?
- Szolgáltatásuk/ellátásuk biztosításában kikkel működnek együtt?
- Látnak-e lehetőséget a meglévő együttműködések bővítésére?
- A meglévők mellett milyen új együttműködések/partnerkapcsolatokat építenének?
- A szakmai munkájuk során mire lenne még szükségük, az esélyegyenlőség optimumának megvalósításához?
- Véleményük szerint milyen további változtatásra, fejlesztésre van szükség a helyi igényeket kielégítő ellátás/szolgáltatás biztosításához?

A problémafeltáró kutatásban résztvevő intézmények különböző ellátási területen és különböző településeken dolgoznak! Ha nem csak a székhelyeket és a telephelyeket vesszük figyelembe, hanem az adott intézményekhez tartozó ellátási területeket is, akkor a kutatás a Soproni járás minden települését érinti. Az ellátási területek is szinte lefedik a szociális szféra minden szegmensét (szociális alapellátások, gyermekjóléti, családsegítő, hajléktalan ellátás, idős gondozás, családi napközi)!

A felmerülő problémák egy része általános egy részük pedig vagy az adott település jellegéből adódnak vagy az adott ellátási területhez kapcsolódnak szorosabban. A kérdések nyitott volta miatt a kutatás eredményeit ténylegesen számszerűsíteni nem lehet, így a válaszokat pl. a problémák, a megoldási javaslatok hasonlósága alapján történő csoportosítással kerülnek ismertetésre.

A megkérdezett intézmények által a munkájuk során tapasztalt főbb problémátípusok a következők:

➤ Személyi feltételekkel, a dolgozókkal kapcsolatban felmerülő problémák

Jellemző az ellátások nagyfokú túlterheltsége. Ami részben annak tudható be, hogy a dolgozói létszám nincs arányban az elvégzendő munka mennyiségével. Ennek egyik oka lehet, hogy a jogszabályban engedélyezett férőhelyszámhoz és nem az igénybe vevők létszámához, ellátási igényeihez igazítja a dolgozói létszámot. Emellett a mindennapi munka ellátását nehezíti az is, hogy a dolgozók körében magas a fluktuáció részben az alacsony bérek, részben az ausztriai határ közelsége miatt. De emellett a szociális területen dolgozók csekély megbecsültsége, a kevés juttatás is generálja a fluktuációt, ezáltal több intézményben tapasztalni munkaerőhiány is. A munkaerőhiány kezelése során nincs minden esetben lehetőség az új dolgozók szakmai vagy emberi alkalmasságának maradéktalan figyelembe vételére, ennek oka lehet a földrajzilag nehézkes megközelítés, illetve a munkafeltételek kedvezőtlenessége, ami csökkenti a munkára jelentkezők számát és alkalmanként a minőségét is. A túlterheltség oka lehet az is, hogy például az idősellátásban nő a jelentkezők átlagos életkora, ezzel együtt több munkát is igényel az ő ellátásuk, hiszen nagyobb arányban vannak köztük olyanok, akik képtelenek az önellátásra. Több helyen tapasztalható szakember hiány (pszichológus, logopédus, orvos helyben történő elérése nem megoldott), illetve szintén a földrajzi megközelítés, a közlekedési lehetőségek szűkítik a szakemberhez való egyenlő esélyű hozzáférést. Az egyre csökkenő költségvetési keret is a szolgáltatások színvonalának a rovására mehet. Emellett nagyon kevés figyelem összpontosul a fent említett kedvezőtlen feltételek ellenére mégis a szociális szférában elkötelezetten dolgozók mentális egészségvédelmére.

➤ Információáramlás minden szinten, együttműködési problémák

Lakosság tájékozatlansága, mind az elérhető és igénybe vehető szolgáltatások, mind azok jogosultsági feltételek tekintetében megfigyelhető. Kisebb önkormányzatok esetében az intézményeknek negatív tapasztalata a település vezetésétől érkező, gyakran megjelenő elhárító magatartás. A jelzőrendszeri együttműködési készség esetlegessége is problémaként merül fel és nehezíti a megfelelő szintű szakmai munkát, az együttműködést. Több esetben előfordul az információáramlás pontatlansága, ami szintén a rugalmas ellátás és a kliens megfelelő támogatásának a rovására mehet. Problémát jelenthet esetenként az is, hogy a szükséges együttműködés, kapcsolattartás az ideális mértékűnél kevésbé szoros (pl. bentlakásos intézményben lakó gondnoka és az intézmény közötti kapcsolattartás szorossága nem kielégítő). De a társintézményekkel sem mindig megfelelő az együttműködés (pl. egészségügyi intézmény/kórház és a szociális intézmények közötti együttműködés). Sajnos több ponton nem egyértelmű a jogszabályi környezet a szociális területen.

➤ **Különböző társadalmi csoportok problémái**

Olyan általános problémák mellett, mint az egyre nagyobb mértékű lakhatási problémák, az eladósodottság problémája, az egészségügyi és életviteli problémák gyakorisága, a magas munkanélküliség mellett megfigyelhetőek célcsoport függő egyedi vagy komplex problémák is. Ide tartoznak például a fogyatékkal élőket kedvezőtlen helyzete és esélyegyenlőségük valós megteremtésének hiánya, az idősek problémái (házi segítségnyújtás hiánya), a romák komplex problémái (munkanélküliség, kiskorú terhesség), a kisgyermekes családok esetében a gyermeknevelési tanácsadás hiánya, a gyermekfelügyelet megoldatlansága. A földrajzi fekvésből adódó országon belüli, ide irányuló migráció magas aránya és a helyzetükből eredő lakhatási, munkahelyi, iskolai, beilleszkedési problémák. De ide tartozhat a családon belüli bántalmazás, főleg az elhanyagolás magas száma. Probléma lehet a gyermekintézményekben történő beilleszkedés nehézsége, illetve az idős korosztállyal foglalkozó intézmények esetében a célcsoport egyre gyengébb, legtöbbször fekvőbeteg, vagy mozgásában súlyos korlátozottsága, illetve a demens, illetve krónikus beteg ellátottak magas száma.

➤ **Földrajzi és közlekedési problémák**

Több helyen a közlekedési nehézségek akadályozzák a szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférést, igénybevételt. De a földrajzi megközelítés nehézsége miatt több, a kisebb településeken működő intézmény esetében nehéz új, a szükséges végzettséggel, kompetenciákkal rendelkező munkatársat találni.

➤ **Kríziskezelés problémái**

A kríziskezelés kapcsán a legnagyobb probléma az időfaktor, ami jelenti a lassú ügyintézkedést és ezáltal a krízisellátás nehezítettségét (nehézkésen mozdul meg a rendszer) és emellett az azonnali anyagi vagy természetbeni segítségnyújtás hiánya vagy esetlegessége is fokozza a krízishelyzetek korlátozott kezelési lehetőségeit.

➤ **Szolgáltatások hiánya vagy nem a helyi igényeknek megfelelő működése**

Több intézményben szükséges lenne új szolgáltatások bevezetése vagy új részlegek kialakítása a helyi igények ismeretében. Illetve a meglévő, működő szolgáltatások nem mindig elégítik ki a tényleges igényeket (pl. külső szolgáltatótól vásárolt szociális étkeztetés esetében nem biztos, hogy van lehetőség diétás étrend alkalmazására szükség esetén sem). De ilyen probléma lehet a szállítás megoldatlansága (pl. egy idősklub férőhelyeinek kihasználatlansága orvosolható lenne, ha az intézmény rendelkezésére állna autó, amivel meg tudja oldani a személyszállítást.)

A kutatásban résztvevő 12 intézmény közül mindössze 2 értékeli úgy, hogy jelenleg minden felmerülő probléma helyi megoldására van lehetősége, míg a maradék 10 tud olyan problémát említeni, amit helyben jelenleg nem tud kezelni és megoldani. Ezek a problémák sokrétűek, és részben fedik az előző kérdésre adott válaszokat:

➤ **Adott intézményben/településen el nem érhető szolgáltatások köre a teljesség igénye nélkül:**

- pszichológus
- jogász
- idősek nappali ellátása

- fogyatékossgal élők nappali ellátása
- gyermek felügyelet és korrepetálás
- házi segítségnyújtás
- aktív korúak foglalkoztatása
- Anyagi, személyi, tárgyi feltételek hiánya:
 - általánosságban az anyagi lehetőségek hiánya
 - adott esetben elérhető szakember, de az érintett kliens nem tudja kifizetni a szolgáltatás díját
 - műemlék kastély épületben működő, így annak akadálymentesítése, lift építése nem kivitelezhető, pedig erre szükség lenne a mindennapokban. A sok lépcső miatt nem tudnak vagy csak nehezen az épületből kijutni.
 - a dolgozók anyagi és erkölcsi megbecsülése, ezáltal a munka minőségének javulása
 - munkaerő-elvándorlás az alacsony bér és a magas, személyiséget érő terhelés miatt
 - a központi anyagi forráshoz kötött problémák megoldása általában nem helyi döntéstől függ, ezért ezeknek nincs helyi megoldása
 - a munkaidőhöz nem igazodnak a buszjáratok, hétvégeken még nagyobb ez a probléma
 - szakképzett munkaerő felvételére alig marad helyben lehetőség, mivel az egészségügyi vagy szociális végzettséggel rendelkező kollégák mind Ausztriában keresnek, és nagy százalékban találnak is állást
 - szinte minden dolgozó másod, illetve harmad állást kénytelen vállalni
 - a törvény szerint sajnos szakképzetlennek minősülnek a hagyományos, nem OKJ-s végzettséggel rendelkező egészségügyi szakközépiskolát, vagy egészségügyi szakiskolát végzettek
 - törvényi szabályozás módosítása - hasznos lenne dietetikus, gyógytornász, illetve legalább plusz egy fő mentálhigiénés munkatárs alkalmazása
 - a jogszabály az engedélyezett férőhelyszámhoz és nem az igénybe vevők számához igazítja a gondozónői létszámot
- Egyéb problémák:
 - vannak családok, akiknek komoly nehézséget jelent eljutni egy valamilyen okból szükségessé váló szakértői vizsgálatra (hosszú a várakozási idő, jellemzően nagy távolságot kell utazni, és a családok egy része önerőből nem tudják megoldani az eljutást.
 - lassan alakul a szemléletváltás a családon belüli bántalmazás esetén, senki nem szeretne belekeveredni, az agresszió bizonyos szintje elfogadott. az elhanyagolás nehezen bizonyítható
 - települések közötti tömegközlekedés elégtelenségéből adódó problémák (pl. munkahely),
 - egészségügy intézmények, kórházak és a szociális intézmény együttműködése
 - ha a településen helyben történő szállítást tudnának biztosítani, akkor 100 %-os lehetne a klub kihasználtsága, az intézménynek azonban nincs autója.

- vásárolt szolgáltatásként működő szociális étkeztetés esetén, nincs lehetőség diétás étkeztetés biztosítására, pedig szükség lenne rá.

A kutatásban résztvevő 12 intézményből 2 válaszolta azt, hogy nincs olyan problémája, amit delegálás útján oldana meg. 1 intézmény válaszolta azt, hogy nincs olyan fóruma, lehetősége, ahova a problémás eseteket szükség esetén delegálni, továbbírányítani tudná. A többi intézmény a felmerülő problémák jellegétől függően továbbítja a megfelelő protokolláris utat betartva az illetékes társszervezethez a számukra nem megoldható eseteket, problémákat. Utóbbi esetben a delegálás történhet a fenntartóhoz, vagy a környező nagyobb településeken működő társszervezetekhez, ellátórendszeri tagokhoz (Sopron, Csorna, Győr), de akár szó lehet megyei vagy országos szintű delegálásról is, illetve szakmai fórumokra is történhet a problémátovábbítás.

A kutatás során három kérdés is vizsgálta a meglévő együttműködések és partnerkapcsolatokat, illetve ezek bővítési lehetőségeit.

A meglévő partnerkapcsolatokat, együttműködő partnerek közül a leggyakrabban (a 12-ből 10 intézmény) a szociális alap-és szakellátást végző intézményeket nevezték meg, 8-8 intézmény esetében került megemlíítésre az önkormányzat, a helyi hivatalok, illetve az egészségügyi ellátórendszer tagjai (házi orvosok, szakorvosok, kórház, gyermekorvosok, védőnők). 6 esetben került megnevezésre olyan hivatalos partner, mint a gyámhivatal, pedagógiai szakszolgálat, nevelési tanácsadó és a pártfogók. 4 esetben partnerként került kiemelésre valamilyen civil szervezet. 2-2 esetben kerültek megnevezésre iskola, óvoda, illetve egyház, illetve hatósági szerv (bíróház, rendőrség, igazságügyi szolgáltató). 1-1 esetben pedig a munkaügyi központ, illetve országos érdekvédelmi szervezet.

Arra vonatkozó kérdésre, hogy látnak-e lehetőséget a megkérdezett intézmények a partnerkapcsolatok bővítésére 1 intézmény válaszolta azt, hogy nem gondolja szükségesnek az új kapcsolatok építését, 1 részben lát lehetőséget a kapcsolatok bővítésére, míg a maradék 10 intézmény lát lehetőséget és szükségesnek is érzi a partnerkapcsolatok bővítését. Emellett több intézmény is kiemelte annak a fontosságát, hogy a meglévő kapcsolatokat, együttműködések folyamatosan ápolja, illetve a legtöbb esetben a civil szervezetek bevonásának a lehetőségét látnak fontosnak az intézmények.

A 12 válaszoló intézmény, arra a kérdésre, hogy a jelenleg meglévők mellett milyen új együttműködések/partnerkapcsolatokat építenek, mindössze 1 válaszolta azt, hogy a tapasztalatok szerint nincs szüksége új partnerkapcsolatokra vagy együttműködésre. A további 11 intézmény pedig nyitott az új partnerekre/együttműködésekre és az alábbi szervezetekkel vagy intézményekkel próbál kapcsolatot építeni:

- önkormányzat
- egészségügyi ellátórendszer tagjai
- civil szervezetek
- szociális ellátók
- egyházak
- kulturális intézmények
- külföldi szervezetek, intézmények
- óvodák, bölcsődék
- önkéntes munkát végző diákok

A szakmai munka során az esélyegyenlőség optimumának megvalósításához az alábbi feltételekre, eszközökre lenne szüksége az intézményeknek. 5 témacsoportba kerültek besorolásra az intézmények által felvetett lehetőségek, igények.

1. Szakmai feltételek

- A szakma becsületének és ezzel együtt a megbecsülésének és tiszteletének növelése.
- Általánosságban szükséges lenne emelni a szakmai színvonalat.
- Speciális tudású szakemberek gyors és állandó elérhetősége és ezáltal valódi segítség, szakmai támogatás biztosítása.
- Helyben alkalmazható, működőképes protokollok, megoldási utak kidolgozása.
- Továbbképzésekhez való hozzáférés, a szakmai munkát valóban segítő és támogató képzések biztosítása.
- A kisebb települések esetében a hátrányokat csökkentő intézkedések segítése (pl.: pszichológus elérése minden település számára helyben).
- Igény lenne olyan a szakmai munkát segítő továbbképzések szervezésére/biztosítására, amely specializálódik olyan formában, ami adott települések (pl.: kistelepülés) jellemzői/sajátosságai alapján igyekszik támogatni a szakmai csapatok munkáját.
- A kiegészítés megelőzésére, a szakmai csapatok munkájának támogatására szupervízió lehetőségének biztosítása.
- Szükség lenne a megfelelő munkához a kollégák közötti nagyfokú toleranciára.

2. Tárgyi feltételek

- Az intézmények egy részében nem megoldott/biztosított a szállítójárművek rendelkezésre állása.
- Digitális esélyegyenlőség megvalósulásához számítógépekre lenne szükség több intézmény esetében is.
- Jobb internet kapcsolatra is szükség lenne a digitális esélyegyenlőséghez.
- Jelzőrendszer a betegszobákban a lakók védelme érdekében.
- Akadálymentesítés.
- A betegellátáshoz szükséges olyan eszközök beszerzése, melyek segítik a szakdolgozók mindennapi munkáját (pl.: betegemelő).

3. Személyi feltételek

- Önkéntesek bevonása és az ehhez igazodó képzések megszervezése.
- Több intézmény esetében szükség lenne a szakemberek létszámának bővítésére.
- Szükség lenne a felvehető szakdolgozók körének a bővítésére (gyógytornász, dietetikus, pszichológus, szupervízor)

4. Anyagi feltételek

- Általánosságban elmondható, hogy szükséges lenne az anyagi feltételek javítására.
- Pontos körülményekkel felhasználhatósággal, azonnal elérhető krízis keretek.
- Az akadálymentesítéshez szükséges anyagi feltételek biztosítása/támogatása.
- A szakdolgozók munkájának támogatásához eszközbeszerzések támogatása.

5. Jogsabályi feltételek

- Stabil, nem folyton változó jogsabályi keretek és intézményi háttér biztosítása.

6. Információs feltételek

- Szélesebb körű tájékoztatás akár szakmai, szakmaközi, akár ellátotti szinten.
- Gyors és pontos információáramlás szakmai, szakmaközi, intézményi és ellátotti szinten is.
- A digitális esélyegyenlőséghez, az információk hozzáférhetőségéhez szükséges mind a tárgyi (számítógép), mind az internetkapcsolat biztosítása is.

Az intézményektől sok javaslat érkezett a további változtatások/fejlesztések kapcsán, illetve hogy milyen a helyi igényeket kielégítő ellátások/szolgáltatások biztosítására lenne szükség. Ezeket négy nagyobb témacsoportba lehet osztani:

1. A tárgyi és infrastrukturális fejlesztések (tágabb és szűkebb értelemben is):

- Több helyen már a tömegközlekedés fejlesztése is szükséges lenne a már meglévő/működő szolgáltatásokhoz való egyenlő hozzáféréshez.
- A széles körűen értelmezett tárgyi eszköz és infrastruktúrafejlesztésbe beletartozna intézmény típustól és jelenlegi fejlettségtől függően akár az akadálymentesítés, a lift felújítása/korszerűsítése, az intézményi terek bővítése, mosodai helyiség építése, pihenő szobák kialakítása vagy akár külön orvosi rendelő létrehozására.
- Több esetben - jellemzően az idősellátással foglalkozó bentlakásos intézmények esetében - egész részlegekkel lenne szükség az intézmények bővítésére (modern kornak megfelelő demens részleg, ápolási otthon létrehozása). De van olyan település, ahol a helyi igények kielégítéséhez egy bentlakásos intézmény építése lenne indokolt.
- Fontos lenne az egészségügyi szakellátásokhoz való hozzáférés bővítésére, illetve kiemelt helyen szerepel a szükséges ellátásbővítések között a gyermekpszichiátriai ellátás is.
- A lakhatási problémák megoldása kapcsán szükség lenne védett lakások, kiléptető lakások biztosítására.

2. Az ellátások, szolgáltatások fejlesztése

- Problémákkal küzdő, hátrányos helyzetű csoportok számára szabadidős, öngyógyító és integráló folyamatokat támogató szolgáltatások szervezése (szülőklub, életvezetési tanácsadás).
- Szintén ide is beletartozik az új részlegek (idősellátáson belül korszerű demens részleg) vagy akár teljesen új intézmények (bentlakásos idősellátás) létrehozása.

3. A szakmai fejlődés, együttműködés, támogatás lehetőségei

- Szükség lenne a minőségi szakember utánpótlásra, egy a szociális dolgozókat megfelelően támogató életpálya modellre és a dolgozók anyagi megbecsülésére.
- Több intézményben a szakszemélyzet bővítésére lenne igény.
- Szükségesnek éreznék a szakemberek a folyamatos képzési lehetőségeket, a szakmai támogatást és természetesen a szakmai elismerést.

- Igény lenne a nagyobb összefogásra, a valódi együttműködést segítő szakmai fórumok, szakmai és szakmaközi találkozók, kerekasztal beszélgetések rendszeres szervezésére. De a megkérdezettek szükségesnek érzik a közös gondolkodást, tervezést a települések vezetőivel és a szociális szolgáltatás nyújtó többi szervezettel is.
 - Fontos lenne az egymáshoz kapcsolódó ellátások rugalmasabb együttműködése.
4. Anyagi források bővítése
- Több intézmény részéről is felmerült, hogy általánosságban, tulajdonképpen mindenre kiterjedően lenne szükség az anyagi erőforrások bővítésére.
 - Illetve szükség lenne akár az önkormányzatok, akár az európai uniós projektek kapcsán is nagyobb támogatottságra.
 - Emellett a napi ellátási normatíva emelése is elengedhetetlen lenne a szakmai munka magas színvonalú elvégzéséhez.

A helyi esélyegyenlőségi programok elemzése

A szociálpolitika a polgárok jólétéért legközvetlenebbül felelős ágazati politika. Éppen ezért a szociálpolitikának, a szociális ellátások rendszerének minden társadalmon és ezen belül minden településen belül jelentős szerepe van. A szociális problémák kezelése, megoldása, a lakosság jólétének biztosítása nem csak humanitárius kérdés, hanem a társadalmi integráció megőrzésének záloga is.

A települések a helyi társadalom integrációjának fenntartásában érdekelték, hisz a feladatellátás, a helyi közelet célja és „tárgya” is az ember, annak jóléte és megelégedettsége. Az önkormányzatok rendkívül sokrétű feladatainak ellátása, így az esélyegyenlőség megteremtésének feladata is ennek a célnak az elérését szolgálja.

A Helyi Esélyegyenlőségi Programok, megfelelően az elvárásoknak, a fő célcsoportok helyzetét értékelik, elemzik, és megkísérelik az esélyegyenlőségi helyzet javításához szükséges feladatokat adott rendbe szervezni. A települések programjaikat rövid- közép- és hosszú távú idősíkon helyezik el. Minden programban visszatérő elem, hogy szükséges a települések helyi „szociális térképének” elkészítése, a célcsoportok helyzetének pontos felmérése, az adatok elemzése, és a helyi programoknak az adatokhoz igazítása. Minden település rendelkezik szociális ellátó hálózattal, minden településen jelen vannak civil szervezetek. A térség nem tartozik a hátrányos helyzetű térségek közé, átlagos problémákkal és átlagos megküzdési lehetőségekkel rendelkezik.

Mint általában az esélyegyenlőség területén, a fogyatékoságügyben is a társadalmi szemléletformálás az egyik legnagyobb kihívás. Súlyos feladat hárul a döntéshozókra és végrehajtókra is: mindenki számára világossá kell tenni, hogy a fogyatékos emberek integrációja mindannyiunk feladata, és – bár jelentős anyagi forrásokat emészt fel – nem csupán pénz kérdése. Az egyenlő esélyű hozzáférés nemcsak liftek, rámpák, speciális táblák vagy éppen hangos térkép alkalmazását jelenti, hanem azt a szemléletet is, amely a fogyatékos embert egyenjogúnak és egyenrangúnak tekinti. Ennek egyik igen fontos eszköze az esélyegyenlőségi tervek elkészítése és az abban foglaltak végrehajtása is.

Az egyenlő esélyű hozzáférés egyik eszköze, ami szinte minden helyi programban megjelenik, az akadálymentesítés. A fogalom az utóbbi években teljesen új tartalmat nyert, és ez megjelenik a HEP-ekben is. Valamennyi fogyatékosági csoporthoz tartozó ember - azaz a mozgássérült, a látássérült, a hallássérült, az értelmi fogyatékos, autista és súlyosan-halmozottan fogyatékos emberek - speciális szükségleteinek figyelembevételével igyekeznek a komplex akadálymentesítés, azaz az egyenlő esélyű hozzáférés megteremtésére. Ma már nem pusztán épületek akadálymentesítéséről, hanem a közszolgáltatások egyenlő esélyű hozzáféréséről beszélünk.

A másik kiemelten kezelt célcsoport a gyermekek. A települések célként jelölték meg a HH-s és HHH-s gyermekek feltérképezését, a fogyatékkal élő gyermeket nevelő családok felkeresését és támogatását, az ellátásukhoz szükséges intézményhálózat vagy szolgáltatói kör bővítését, a hozzáférési esélyek növelését, kiemelten az iskolapszichológusi ellátást.

A nők esélyegyenlőségi helyzetének elemzése kapcsán két fő probléma-terület látszik a Programokban, az egyik a munkavállalás, a másik a családon belüli bántalmazás eseteinek felderítetlensége. Célként megfogalmazzák a nők elhelyezkedési esélyeinek javítását, ennek segítésére a kisgyermekellátás intézményes formáinak erősítését. Óvoda és iskola mindenhol elérhető, a falvakban hiányzó intézménytípus a bölcsőde. Több településen úgy oldják meg a

problémát, hogy az óvoda 2,5 éves kortól várja a gyermekeket, de a tervekben szerepel családi napközi kialakítása.

A családon belüli bántalmazás fogalomhasználatát a Programok a gyermekbántalmazás és a nők bántalmazása mellett kiterjesztik az idősek vagy sérültek bántalmazására is. Érdekes, hogy több program említi a lánygyermekek ellen elkövetett szexuális bántalmazást, és szinte kizárja, hogy ennek fiúgyermekek is lehetnek elszenvedői. Célként fogalmazza meg a tájékoztatást, a bántalmazást elszenvedettek segítségét, de ezt a hivatalos ellátórendszer (családsegítés, gyermekjóléti ellátás) feladatai közé sorolják. Többen kiemelik, hogy családok átmeneti otthona nehezen elérhető a településről.

A negyedik célcsoportként meghatározott idősek ellátása minden településen megoldott valamilyen formában. Feladatként került meghatározásra az ellátórendszer erősítése, a szolgáltatások bővítése, önkéntesek bevonása a segítő feladatokba.

A legkevésbé problémás területnek értékelt célcsoport a mélyszegénységben élők csoportja. A járás munkaerő-piaci helyzete az országos átlaghoz viszonyítva jónak mondható. A tartós munkanélküliség kezelésére, a mélyszegénységben élő családok támogatására minden településnek van már stratégiája, kialakult gyakorlata. E területen a civil szervezetek is aktívan dolgoznak, az ő segítségükkel megvalósult a járási szintű összefogás is.

Értékek, amelyek megfogalmazásra kerültek a Programokban a szolgáltatások működtetésével, fejlesztésével, az esélyegyenlőség megteremtésével kapcsolatban:

A társadalmi integráció erősödése, erősítése;

- a hatékonyság, hatásosság növekedése
- a minőség, magas szakmai normák tartása
- a kliens közelség megvalósulása
- az egyénre szóló, egyénre szabott ellátások biztosítása
- a társadalmi „humántőke” újratermelődésében való részvétel

Kockázatok, amelyeket a Programok készítői megneveztek:

- érdektelenség a célcsoport részéről
- anyagi források hiánya
- folyamatos feladat, nem kipipálható, nem lezárható
- lassú, kicsi eredmények

Erősségek, amikre a további munkában építhetünk:

- reális célkitűzések
- sok együttműködő partner
- önkormányzati felelősségvállalás
- a felmérések eredményeinek tükrében célzott program lehetséges

Lehetőségek, amik a járásiszintű közös munkát segítik:

- eltérő határidők – tapasztalatok átadásának lehetősége,
- hasonló feladatok – közös útkeresés
- egységes szemlélet, ami valamennyi HEP-ben megjelenik, és a közös megoldás-keresést segíti
- meglévő szakmai kapcsolatok, amikre a HEP-ek hivatkoznak

- sok helyen szerepel adatbázis létrehozása, aminek összegzése járási adatbázist eredményez

A Programok készítőinek fontos szempontja volt az ellátottak közvetlen közelében tevékenykedő, a velük naponta rendszeresen találkozó, problémájukat testközelből ismerő/érzékelő szakemberek véleményének megismerése és az általuk megfogalmazott fejlesztési, bővítési igények megjelentetése e koncepcióban. A HEP-ekben mindenhol jelen lévő együttműködési készség és lehetőség, professzionális és önkéntes, civil segítő munka összekapcsolása, közös feladat-ellátása lehet a biztos alap a járási szintű együttműködés megteremtéséhez.

Programterv

Az **esélyegyenlőség** (vagy azonos lehetőségek) fogalma az emberi jogok általános felfogásán alapszik. Az emberek egyenlőségét hangsúlyozza nemre, fajra, nemzetiségre, korra, egészségi állapotra, társadalmi helyzetre stb. való tekintet nélkül. Az esélyegyenlőség azt jelenti, hogy nem elég kinyilatkoztatni, hogy mindenki egyenlő, hanem biztosítani is kell ennek az egyenlőségnek az ésszerű feltételeit. Minden embernek ugyanolyan lehetősége kell, hogy legyen szükségletei kielégítésére, törekvései és életcéljai megvalósításához. Az esélyegyenlőség tehát maga után vonja, hogy ahol az esélyek egyenlősége nem garantált, ott kompenzációs intézkedésekre van szükség. E dokumentum segítséget nyújt a települési önkormányzatoknak az összefogás tekintetében. Egységesíti a szándékot és megteremti az „egy nyelven beszélés” állapotát és a közös munka talaját.

Cél, hogy a soproni járás tagjai feladataikat a járás egyes településeinek adottságai, lakosainak igényei és szükségleteinek figyelembevételével, az anyagi- és emberi erőforrások optimális felhasználásával lássák el. A szociális szolgáltatást biztosító intézmények a járásban összehangoltan, valós szükségletekre reagálva működjenek, erősödjön a járásban az összetartás és a szolidaritás, érvényesüljön a járás településeinek partneri kapcsolata és egymásra utaltsága a közös szociális stratégiákban és a feladatellátásban.

A járás tisztségviselői ismerjék a járás, ezen belül az egyes települések problémáit, azokra a jogszabályok által kínált lehetőségekkel reagáljanak; találják meg azokat az eszközöket, amelyekkel a felmerült problémák a leghatékonyabban kezelhetők; biztosítsák és tartsák tiszteletben az egyén szabadságát és személyiségi jogait; védjék a közösség érdekeit.

Az esélyegyenlőség biztosítása érdekében használati tárgyaktól az épületeken át egészen a közszolgáltatásokig mindent úgy kell megtervezni, hogy az már a létrejöttékor eleve megfeleljen az egyenlő esélyű hozzáférés követelményeinek.

A települési adottságok, kondíciók, hiányosságok meghatározó módon befolyásolják minden lakos, köztük a fogyatékkal élők, az idősek és a nők fizikai és gazdasági életesélyeit, társadalmi integrációját.

A feltárt és beazonosított problémák hatékony felszámolása, azok kialakulásának megelőzése érdekében a legfontosabb rövid távú feladat az önkormányzat, a szociális- és közszolgáltatást nyújtó intézmények szakembereinek, valamint a település, ill. annak vonzáskörzetében megtalálható gazdasági egységek vezetőinek esélyegyenlőségi szempontból történő érzékenyítése. Majd a települési esélyegyenlőségi tervben vázolt intézkedések alapján azon problémák felszámolását kell végrehajtani, amelyek megoldása nem tűr halasztást, amelyek azonnali beavatkozást igényelnek és a beavatkozás finanszírozási terhei alacsonyak, ezt követően azon fejlesztéseket szükséges megvalósítani, amelyek kezelése hosszabb időt, nagyobb forrás bevonását veszik igénybe.

Ennek eredménye egy olyan, minden korosztály szükségletét kielégítő ellátórendszer létrehozása, amely megteremti a járásban élők szociális biztonságát, társadalmi támaszainak szilárdságát oly módon, hogy közben képes megtartani és erősíteni a hagyományos értelemben vett „jósomszédi”, „felebaráti”, „kölcsonös” segítségnyújtási formákat.

A soproni járás és települései elkötelezettek az esélyegyenlőségi helyzet további fejlesztése és az elért eredmények megtartása és megóvása mellett. A járás településeinek közös küldetése, hogy a Járás Esélyteremtő Programterve helyzetelemzése alapján feltárt esélyegyenlőtlenség csökkentésére közös erőfeszítéseket tegyen:

- Elsősorban a saját működésének összehangolása révén. Ennek érdekében feltárja és mozgósítja belső forrásteremtő képességeit.
- Másodsorban más potenciális partnerekkel keresi az együttműködési lehetőségeket (szponzorok, civil szervezetek, vállalkozások) további külső források előteremtése révén.
- Harmadsorban pályázati lehetőségekkel továbbra is élni kíván, hogy ez által további esélyteremtő megoldásokat biztosítson saját lakosai és a jövőbeli nemzedék számára.

Intézkedési terv:

A projekt keretében kialakult hatékony párbeszéd fenntartása, a kapcsolatok további mélyítése a jövőben is fontos feladat járásunkban.

A járásban elvégzett kutatások eredményei, a kollégákkal és a települések vezetőivel, delegáltjaival folytatott kerekasztal beszélgetések tapasztalatai alapján, járási szinten a következő fejlesztési irányok kerülnek meghatározásra.

A felzárkóztatási kerekasztal munkájának folytatása, félévente találkozók, meghatározott munkaterv készítése, szervezésért felelős kijelölése.

Megvalósítás: 2016. év tavaszától félévente

Évente egy járási szintű esélyegyenlőségi konferencia, vagy fórum szervezése, amelynek lehetőség szerint a járás különböző települései adnak otthont, elősegítve ezzel is egymás jobb megismerését.

Megvalósítás: minden év ősze

Az ellátások színvonalának erősítése, új kezdeményezések felkarolása, a szolgáltatók munkájának segítése, aktivitásának növelése, az inaktív vagy kevésbé aktív járási intézmények ismételt megkeresése, a munkacsoportba való beillesztése.

Megvalósítás: 2016 tavasza, majd évenkénti felülvizsgálat

Intézmények közti kapcsolat formálissá tétele érdekében járási levelezőlista létrehozása, az információátadás erősítése.

Megvalósítás: 2016. év végéig

Soproni szociális iránytű kiszélesítése járási szintre.

Megvalósítás: 2016. év végéig

Évente egy szakmaközi megbeszélés szervezése az esélyegyenlőség helyzetéről a járási család- és gyermekjóléti központ szervezésében.

Megvalósítás: 2016 ősztől évente

A járásban működő civil és egyházi szervezetek támogatása, számukra bemutatkozási, megjelenési felület biztosítása egy honlapon, amelynek keretében pályázatfigyelő rendszer is működik, segítve ezzel munkájukat.

Megvalósítás: 2017 ősze

Pályázati források bevonásával roadshow jellegű rendezvények szervezése a járás különböző területein, ahol helybe viszünk a lakosságnak az információkat, illetve helyben nyílik lehetőségük színes ismeretterjesztő és szórakoztató programokon részt venni.

Megvalósítás: 2017 tavaszától, a pályázatok függvényében

A vizsgálatok tapasztalataiból kiindulva, az ellátottak és a szociális szolgáltatók véleményét is figyelembe véve a további fejlesztési irányok:

A járásban dolgozó szakemberek tapasztalatcseréjének megszervezése, közös tréningek szervezése, különös tekintettel a kiégés elleni küzdelemre. Képzések szervezése a járás különböző településein, amelyek a szakmai munkán túl tapasztalatcserére, feltöltődésre is lehetőséget adnának.

A szociális szakma, hivatás nagyobb megbecsülése érdekében a területen dolgozók munkájának, a munka szépségének, nehézségeinek megismertetése a szélesebb közvéleménnyel, nyitott intézményi programok szervezése a járás intézményeiben. A dolgozók erkölcsi és lehetőleg anyagi elismerése.

Általában elmondható, hogy a szociális ellátásban megjelenő ügyfelek átlagjövedelme igen alacsony, így a havi fix kiadások, a megélhetés is nehézkes, a családok gyakran szorulnak valamilyen jövedelempótló, kiegészítő megoldásra. Figyelmeztető jel, hogy a mintából alig rendelkezik valaki megtakarítással, amely munkahelyvesztés vagy nem várt kiadás esetén lehetetlen helyzetbe hozza az egyéneket, családokat. Mindezek ismeretében a segélyezési rendszer átgondolása szükséges, mely a ténylegesen megélhetésre fordítható összeget is valami módon figyelembe veszi. Másik nagy probléma, hogy a támogatások megvonása jövedelmi határhoz kötött. Átgondolásra érdemes olyan szociálpolitikai eszközök alkalmazása, amelyek bizonyos támogatásoknál a fokozatos elvonás elvét képviselik, azaz a jövedelem emelkedése nem jelenti a támogatás megszűnését, hanem egy szűkebb támogatást megtart addig, amíg a jövedelem mértéke eléri azt a szintet, hogy a megnövekedett keresményből kipótolható a kiesett támogatás.

A települések mindegyikén szerencsére ma már elérhető a gyermekjóléti, családsegítő szolgáltatás, de a hatékonyabb családsegítés és esetkezelés érdekében nélkülözhetetlen nagyobb rendszerességgel, kihelyezett napokat tartani a járási intézmények, hivatalok munkatársainak, illetőleg célzottabbá és hatékonyabbá szükséges tenni a szociális szakemberek esetfelderítési munkáját. Fontos kérdés a családi konfliktusok felismerése, kezelése, különösen a kistelepüléseken, ahol a közeli ismeretség sokszor nehezíti a munkát. Sok esetben több szakember összehangolt munkáját feltételezné egy-egy konfliktus megoldása, amely nem képzelhető el az ügyfelek valamifajta együttműködése nélkül. A gyermek-szülő kapcsolattartása a kapcsolattartási ügyetek rugalmas biztosításával segíthető lenne.

A munkaerő-piaci igények hatékonyabb megismerése a járás területén, a munkaerő hatékonyabb közvetítése a potenciális munkáltatók felé, különös tekintettel a megváltozott munkaképességű, a GYES-en lévő, a kisebbséghez tartozó személyek részére. A munkáltatók megismertetése a munkavállalók speciális helyzetével, szükségleteivel. A foglalkoztatásra vonatkozó tervek, koncepciók kiemelt célcsoportját kell, hogy képezze a településen fogyatékkal élők, romák, valamint a nők csoportja.

Lakhatási problémák járási szintű kezelése, munkahely-lakhatás együttes értelmezése, hogy hosszútávon az adott személyéletvitelen tartható legyen.

A vidéki válaszadók egyik legfőbb problémája az utazás, amely több vonatkozásában is megjelent. Az idős emberek számára a településen belüli helyváltoztatás is nehézkes, helyi közlekedés híján. Ehhez kapcsolódik a járásban az utazási lehetőségek áttekintése, hogy az ne csak a munkakezdés/iskolakezdés, munka vége/iskola vége, hanem egyéb szükségletek kielégítéséhez is alkalmazkodjon, azon hátrányos helyzetben lévők számára is elérhető, használható legyen, akik nem rendelkeznek gépjárművel.

A foglalkoztatás elősegítése érdekében szükséges közlekedési támogatással ellátni azon rászoruló lakosokat, akik a településtől távolabb eső munkáltatónál dolgoznak vagy kívánnak elhelyezkedni, de a munkaadók az utazási költséget utólag térítik meg, s a leendő munkavállalónak nincs miből megelőlegezni azt.

A lakhatás feltételeinek biztosítása a szociális bérlakások megfelelő karbantartásával, a kiutalások helyi rendeletben megfogalmazott elvei szerint, előnyben részesítve a lakhatási támogatások megállapításánál a pályázat célcsoportjait. Lehetőség szerint vidéki településeken is legyen mód az ott élők lakhatása megőrzésének támogatására.

Az önkormányzat, a háziorvos és a védőnő bevonásával további tájékoztató, felvilágosító kampány szükséges a szűrővizsgálatok fontosságáról, hasznosságáról. Szűrővizsgálati lehetőségek helybe hozása.

A kötelező szűrővizsgálatokon való magasabb részvétel elérése, illetve a specializált egészségügyi szolgáltatások igénybevétele érdekében az önkormányzat a rászoruló személyek részére biztosítsa a szűrővizsgálatok minél szélesebb körét helyben a településen, illetve eseti utazási támogatást azok igénybe vételéhez.

Törekedni kell az egészségügyi alapellátások – háziorvos, házi gyermekorvos, fogorvos - minél szélesebb körű, helyben történő igénybe vételére, alapvizsgálatok helyben elvégzésére, vizsgálati anyagok helyben levételére, így a vizsgálati anyagok szállítását kell megszervezni, nem pedig a betegeket utaztatni.

Az idős ellátottak életminőségének megtartásához, otthonukban eltölthető idő kitolásához a házi gondozás, idős nappali ellátás, demens ellátás, szállítást is nyújtó szolgáltatások kiszélesítése segítene.

A gyermeküket, hozzátartozójukat szakemberhez hordók sokszor az egy órás fejlesztésre ugyanannyi vagy több időt utaznak, majd esetleg újabb hosszú időt várakozással töltenek. A települési hátrányok leküzdésében nagy szerepe lehet a szolgáltatások „helybe hozásának”, az orvosi ellátás folyamatos elérésének, a speciális szolgáltatások rendszeres, vagy igény szerinti megjelenésének, mint például a pszichológus, pszichiáter, fejlesztőpedagógus, addiktológiai szakember, jogász, mediátor stb. A helyi lehetőségek megragadásával csoportos fejlesztések, foglalkozások tartása, szakemberek ügyfélfogadása a járás valamennyi településén hozzáférhetővé teendő.

A szolgáltatási paletta tekintetében mind Sopron városában, mind vidéken vannak hiányzó szakemberek, szolgáltatások, pl.: gyermekpszichiáter, gyermekpszichológus, jogi segítségnyújtás, drogambulancia, fogyatékosok átmeneti otthona, demens betegeket ellátó részleg stb., melyek megszervezésére igény és szükséges lenne a járásban.

Sok segítség nyújtható az ellátottaknak az önszorgató csoportok támogatásával a településeken, helyi szinten. Igény szerint szülő, hozzátartozó csoportok szervezése, függő betegségek, demencia, gyermeknevelés, bántalmazás stb. témakörökben.

Informatikai fejlesztések megvalósítása, az ellátottak, a lakosság információhoz jutásának segítése, speciális, akadálymentes internetes hozzáférés lehetőségének biztosítása.

Várható hatások és eredmények:

A Járási Esélyteremtő Programtervben megfogalmazottak gyakorlati megvalósítása révén nemcsak az esélyegyenlőség feltételei teremthetők meg, hanem további fejlesztési forrásokhoz is hozzájuthat a járás. A program célja akkor valósul meg leginkább, ha bekapcsolódik a programba a járás valamennyi települése, ha együttműködés révén az érintett szervezetek és intézmények alkalmazkodnak a folyamatosan változó igényekhez és törekednek a programban megfogalmazott intézkedések megvalósítására.

- A helyi esélyegyenlőségi programok kapcsán hosszú távú együttműködés alakul ki a járáshoz tartozó önkormányzatok körében.
- Sikeresebb felzárkózási, esélyegyenlőségi helyi fejlesztések valósulhatnak meg a 2014-2020 közötti programozási időszakban.
- Javulhat az önkormányzatok által ellátott közszolgáltatások megszervezésének hatékonysága, javul a közszolgáltatások minősége.
- Csökken az előítéletesség, erősödik a társadalmi felzárkózás és az esélyegyenlőség céljai iránti elkötelezettség.
- Hosszabb távon javul a helyi esélyegyenlőségi programok célcsoportjainak helyzete.

Felhasznált irodalom

1. Allport, G.(1999): Az előítélet. Osiris Könyvkiadó, Budapest
2. EBH (2014): Az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló 2003. évi CXXV. Törvény alkalmazása Egyenlő Bánásmód Hatóság (tananyag)
3. KSH (2013): Magyarország járásai
4. „Legyen jobb a gyermekeknek” Nemzeti Stratégia
5. Nemzeti Társadalmi Felzárkózási Stratégia
6. Sándor Judit (2009): Esélyegyenlőségről általában, esélyegyenlőségi prioritások (tanulmány)

Honlapok:

1. www.sopron.hu
2. www.ksh.hu

1.sz.melléklet

Felvétel időpontja: 2015.

Település:

Mióta él a településen:

1. Neme:

a	Férfi
b	Nő

2. Életkora

a	18-39 év	e	70-74 év
b	40-59 év	f	75-79 év
c	60-64 év	g	80-89 év
d	65-69 év	h	90 év

3. Iskolai végzettsége:

a	Általános iskola nyolc osztályánál kevesebb
b	Általános iskola nyolc osztálya
c	Befejezett szakmunkásképző iskola, szakiskola
d	Befejezett szakközépiskola
e	Befejezett gimnázium
f	Érettségire épülő befejezett OKJ iskola
g	Felsőfokú iskola (főiskola, egyetem)
x	Egyéb:

4. Családi állapota:

a	Házastársi (élettársi) kapcsolatban együtt élők 18 év alatti gyermek(ek)kel
b	Házastársi (élettársi) kapcsolatban együtt élők gyermek nélkül
c	Házastársi (élettársi) kapcsolatban együtt élők 18 év feletti gyermek(ek)kel
d	Házastársi (élettársi) kapcsolatban együtt élők 18 év alatti és feletti gyermek(ek)kel
e	Egy szülő 18 év alatti gyermek(ek)kel
f	Egy szülő 18 év feletti gyermek(ek)kel
g	Egy szülő 18 év alatti és feletti gyermek(ek)kel
h	Többgenerációs család
i	Egyedül élő
x	Egyéb:

5. Életkor:

a) Legfiatalabb:hónap/év

b) Legidősebb:év

6. **Eltartottak száma:**gyerek,egyén, és pedig:

7. A háztartás/család formája:

a	Teljes család
b	Összetett család (több generációt felölelő forma, amelyben a család tagjai között vannak olyan személyek is, akik a többi taggal nincsenek egyenes vonalú vérségi kapcsolatban)
c	Egyszülős család
d	Vegyes háztartás (nem család jellegű)
e	Egyszemélyes háztartás
f	Többgenerációs család
x	Egyéb:

8. Gazdasági aktivitása:

a	Foglalkoztatott
b	Eltartott (esti-, felsőoktatásban tanul)
c	Inaktív kereső (aktív korú, ellátása van pl.: Gyes, Gyed, Egyt, Fht)
d	Álláskereső (nincs jövedelme)
e	Nyugdíjas vagy nyugdíjszerű ellátásban részesül
x	Egyéb:

9. Hány fő rendelkezik az együtt élők közül jövedelemmel?

10. Mennyi az 1 főre jutó nettó jövedelmük?

11. A háztartás rendelkezik-e megtakarítással:

a	Igen	b	Nem
---	------	---	-----

12. Tartozik-e valamelyik etnikai kisebbséghez?

a	Igen	b	Nem
---	------	---	-----

12.1 Ha igen, melyikhez?:

a	Bolgár	h	Román
b	Cigány	i	Ruszin
c	Görög	j	Szerb
d	Horvát	k	Szlovák
e	Lengyel	l	Szlovén
f	Német	m	Ukrán
g	Örmény	x	Egyéb:

13. Tartozik-e valamelyikvallási felekezethez?

a	Igen	b	Nem
---	------	---	-----

13.1 Ha igen, melyikhez?:

a	Római katolikus	e	Ortodox keresztény
b	Görög katolikus	f	Izraelita
c	Református	g	Ateista
d	Evangélikus	x	Egyéb:

14. Volt-e valaha Önnek vagy az Ön háztartásában élőknek problémája az alábbi

területek valamelyikén? Több válasz is megjelölhető!

14.1. Anyagi	
(Ha ebben a kategóriában bármely alkategóriát x-szel jelölte, a 15. kérdést is ki kell töltenie.)	
a	Lakhatással kapcsolatos
b	Létfenntartással kapcsolatos
c	Foglalkoztatással kapcsolatos
x	Egyéb:
14.2. Egészségügyi	
(Ha ebben a kategóriában bármely alkategóriát x-szel jelölte, a 16. kérdést is ki kell töltenie.)	
a	Fogyatékoság, retardáció
b	Pszichiátriai gondozott
c	Szenvedélybetegségek
d	Lelki-mentális
e	Egészségkárosodás következménye
f	Életviteli
x	Egyéb:
14.3. Oktatási	
(Ha ebben a kategóriában bármely alkategóriát x-szel jelölte, a 17. kérdést is ki kell töltenie.)	
a	Gyermek napközbeni ellátása, felügyelete terén
b	Gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség, intézménnyel való konfliktus
c	Korrepetálás, fejlesztés elérhetősége
d	Magatartászavar, teljesítményzavar
e	Iskolakerülés, engedély nélküli távollét
x	Egyéb:
14.4. Hátrányos megkülönböztetés	
(Ha ebben a kategóriában bármely alkategóriát x-szel jelölte, a 18. kérdést is ki kell töltenie.)	
a	Fogyatékosága, egészségi állapota miatt (pl. megváltozott munkaképesség)
b	Származása miatt (pl. roma, horvát, német kisebbséghez való tartozás)
c	Neme miatt (pl. nő)
d	Vallási hovatartozása miatt
e	Életkora miatt (pl. idős)
f	Vagyoni helyzete miatt (pl. szegény)
g	Világmeggyőződése, politikai meggyőződése miatt
h	Anyanyelve miatt
i	Szexuális irányultsága, nemi identitása miatt
j	Családi állapota miatt
k	Anyasága vagy apasága miatt
l	Börtönviseltsége miatt

m	Függőbetegsége miatt
n	Külseje miatt (pl. bőrszín, testsúly, tetoválás, piercing)
x	Egyéb:
14.5. Kultúra, szabadidő	
(Ha ebben a kategóriában bármely alkategóriát x-szel jelölte, a 19. kérdést is ki kell töltenie.)	
a	Programok hiánya
b	Fizetős programok
x	Egyéb:
14.6. Családi, gyermeknevelési	
(Ha ebben a kategóriában bármely alkategóriát x-szel jelölte, a 20. kérdéstől kell folytatnia.)	
a	Szülői elhanyagolás
b	Családon belüli bántalmazás (gyermek ellen irányuló)
c	Családon belüli bántalmazás (idős ellen irányuló)
d	Családon belüli bántalmazás (nő/ férfi ellen irányuló)
e	Családon belüli bántalmazás (fogyatékkal élő családtag ellen irányuló)
f	Családi konfliktus (szülő-gyermek közti)
g	Családi konfliktus (szülő-szülő közti)
h	Családi konfliktus (egyéb pl.: testvérek, generációk közötti...)
i	Gyermeknevelési nehézségek
j	Kapcsolattartási nehézségek
k	Intézményi ellátott gyermek jelenléte a családban (szakellátott, tartós beteg stb.)
l	Szabálysértés, bűncselekmény
x	Egyéb:
14.7 Egyéb terület, ahol problémát tapasztalt:	
(Ha ebben a kategóriában felelt, a 20. kérdéstől kell folytatnia.)	
.....	
.....	
.....	

Ha egyik kategóriában sem jelölt x-szel, és nem töltötte ki a 14.7 alkérdést, lépjen a 31. kérdésre!

15. Vannak-e nehézségei a lakhatásával kapcsolatban? (Amennyiben a 14.1 kategóriában bármely alkategóriát x-szel jelölte, ezt a kérdéssort ki kell töltenie.)

a	Igen	b	Nem
---	------	---	-----

15.1 Ha igen, ezek a nehézségek miből fakadnak? Több válasz is megjelölhető!

a	Nem megoldott az éjszakai/nappali tartózkodás
b	Hitel/kölcsön vagy rezsizartozásból
c	Lakás rossz állapotából
d	Lakás (betegség vagy speciális igény) miatti átalakítása
e	Lakáson belül élők közötti konfliktusból (pl. bántalmazás, erőszak, kizsákmányolás)
f	Jogi problémák hatása (pl. kilakoltatás, öröklés, kitiltás, szökés)
x	Egyéb:

15.2 Tulajdonviszony:

a	Saját
b	Szívésségi lakáshasználók
c	Szolgálati lakás
d	Bérelt
e	Nem releváns
x	Egyéb:

15.3 Hányszor költözött az elmúlt 5 évben?

a	Egyszer sem
b	Igen, 1 x
c	Igen, többször:

15.4 Volt-e/van-e közmű-tartozása a háztartásnak?

a	Igen	b	Nem
---	------	---	-----

Ha igen, milyen jellegű:

15.5 A közmű kifizetésének módja, több válasz is bejelölhető:

a	Időben, gond nélkül
b	Időben, de nagy nehézségek árán
c	Nehézségek árán
d	Saját erőből
e	Önkormányzati támogatással
x	Egyéb támogatással (milyennel):

15.6 Amennyiben munkanélküli van a háztartásban, milyen akadályát látják a háztartás keresőképes tagjai elhelyezkedésének? Miért nem tud/tudnak elhelyezkedni? Több válasz is megjelölhető!

a	Pályakezdő
b	Kisgyerekes
c	Szakképzetlen
d	Elavult szakképzettség
e	50 év feletti
f	Egészségügyi ok
x	Egyéb:

16. Van-e a háztartásban: (több válasz is megjelölhető)(Amennyiben a 14.2 kategóriában bármely alkategóriát x-szel jelölte, ezt a kérdéssort ki kell töltenie.)

a	Fogyatékkal élő
b	Ápolásra, gondozásra szoruló
c	Tartósan beteg
d	Állandó felügyeletet igénylő
e	Pszichés betegség
f	Nincs
x	Egyéb:

16.1 Gondot okoz-e az ellátásuk?

a	Igen	b	Nem
---	------	---	-----

16.2 Ha igen, melyet (több válasz is megjelölhető):

a	Anyagi nehézség
b	Felügyelet hiánya/megoldatlansága
c	Időhiány
d	Személyi vagy intézményi segítség hiánya
e	Érdekérvényesítési nehézség
f	Önálló életvitel nehezített
x	Egyéb:

17. A gyermekek napközbeni ellátása megoldott-e?(Amennyiben a 14.3 kategóriában bármely alkategóriát x-szel jelölte, ezt a kérdéssort ki kell töltenie.)

a	Igen	b	Nem
---	------	---	-----

17.1 Hogyan? Több válasz is megjelölhető!

a	Bölcsőde
b	Óvoda
c	Iskola
d	Családi napközi
e	Egyedi megoldás (pl. szomszéd, nagymama, bábiszitter)
f	Önállóan van otthon a gyermek éves(ek)
x	Egyéb:

17.2 Szüksége volt-e gyermekének támogatásra/segítségre/fejlesztésre tanulásában, magatartás korrekciójában, beilleszkedésében stb.?

a	Igen	b	Nem
---	------	---	-----

17.3 Ha igen, milyenre? Több válasz is megjelölhető!

a	Iskolapszichológus
b	Gyermekepszichiáter
c	Gyermekepszichológus
d	Fejlesztő pedagógus
e	Logopédus
f	Bűnmegelőzési szakember
g	Gyógytornász
h	Kiskorú szenvedélybetegekkel foglalkozó szakember, intézmény
i	Táplálkozási szakértő
j	Terápiás foglalkozás
k	Korrepetálás
x	Egyéb:

17.4 Megkapta-e a szükséges segítséget?

a	Igen	b	Részben	c	Nem
---	------	---	---------	---	-----

17.5 Ha részben, vagy nem kapta meg, miért? Fejtse ki!

.....

.....

.....

.....

18. Hol, milyen területen érte hátrány? Az alábbiak közül többet is választhat.
(Amennyiben a 14.4 kategóriában bármely alkategóriát x-szel jelölte, ezt a kérdéssort ki kell töltenie.)

a	Egészségügyi szolgáltatás
b	Szociális szolgáltatás
c	Nevelési-oktatási intézmény
d	Közüntézmények (pl. bank, posta, üzletek)
e	Munkahely
f	Gyermekeköléti/védelmi szolgáltatás
x	Egyéb:

18.1 Miben nyilvánult meg? Az alábbiak közül több is választható:

a	Nem tudok eljutni a számomra fontos intézményekbe (pl. nincs speciális szállító szolgáltatás a környezetemben)
b	Nem tudok bejutni a munkahelyemre / iskolába, óvodába / eü. intézménybe / szoc. intézménybe / egyéb intézménybe, mert nem akadálymentesített
c	Nehezen tájékozódok, mert az információt nem látom / nem hallom / nem értem
d	Gyermekeket nem vették fel óvodába/iskolába, mert
e	Álláskeresőként elutasítottak, mert
f	Munkámért alacsonyabb bért kapok, mert
x	Egyéb:

18.2 Hátrányt jelent-e Önnek, hogy az adott településen/városrészben lakik?

a	Igen	b	Nem
---	------	---	-----

18.3 Ha igen, mik ezek a hátrányok? Kezdje az Ön által legsúlyosabbnak ítélt problémával (max. 3)!

.....

.....

.....

18.4 Mi segítene Önnek, mire lenne szüksége ahhoz, hogy ezek a hátrányok megszűnjenek? (max. 3)

.....

.....

.....

19. Milyen szabadidős, kulturális programokat tartana szükségesnek?(Amennyiben a 14.5 kategóriában bármely alkategóriát x-szel jelölte, ezt a kérdéssort ki kell töltenie.)

.....

.....

.....

.....

19.1 Rendelkezésre állnak-e a településén olyan programok, amelyeken szívesen részt vesz?

a	Igen	b	Nem
---	------	---	-----

19.2 Ha nem, miért?

.....

.....

.....

20. A 14. táblázatban megjelölt problémák bármelyikére kért-e valaha hivatalos segítséget problémája megoldásának érdekében?

a	Igen	b	Nem
---	------	---	-----

Ha nem, folytassa a 30. kérdéstől!

Ha igen, milyen típusú ügyekről volt/van szó? Több válasz is megjelölhető!

a	Lakhatással kapcsolatos ügyek intézése
b	Hátralékai és adóssága rendezése miatt kér segítséget
c	Álláskeresés, munkaügyi ügyek intézése
d	Támogatás, segély, vagy nyugdíj folyósítás intézése
e	Szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás intézése
f	Elhelyezés, felügyelet megoldásában
g	Oktatás, továbbképzés, tanulással kapcsolatos ügyek intézése
h	Egészségügyi ellátással kapcsolatosan
i	Családi működés, és családon belüli nehézségekben kell Önnek segíteni
j	Gyermekeknevelési kérdésekben, problémák kapcsán kér segítséget
k	Szabálysértési vagy valamilyen hatósági ügy kapcsán
l	Szenvedélybetegséggel kapcsolatos ügyben
m	Jogi problémában kér segítséget
n	Egyénre szóló pszichológiai problémában kér segítséget
o	Gyógypedagógiai tanácsadás, fejlesztés, korrepetálás miatt
p	Addiktológiai tanácsadás
x	Egyéb:

21. Milyen juttatásokat, ellátásokat és/vagy szolgáltatásokat vett/vesz igénybe a háztartás? Több válasz is megjelölhető!

Szolgáltatás	Állami / önkormányzati	Civil	Egyházi	Magán- szolgáltató	Elégedettség (1-3) (1 –nem, 2 – részben 3 – teljesen)
Fogyatékos személyek nappali ellátása					
Nappali melegező					
Átmeneti szállás					
Idősklub					
Házi segítségnyújtás					
Családi napközi					
Bölcsőde					
Támogató szolgáltatás					
Étkeztetés					
Időszotthoni elhelyezés					
CsÁO					
GyÁO					
Családsegítő szolgáltatás					
Gyermekjóléti szolgáltatás					
Pszichiátriai ellátás					
Álláskeresési szolgáltatás					
Pedagógiai szakszolgáltatás					
Lelki-mentális segítség					
Szenvedélybetegeket támogató szolgáltatás					
Önkormányzat					
Munkaügyi Központ					
Gyámhivatal					
Kormányablak					
Időszotthon					
Gyermekotthon					
Lakásotthon					
Gyermekjogi képviselő					

Szolgáltatás	Állami / önkormányzati	Civil	Egyházi	Magán- szolgáltató	Elégedettség (1-3) (1 –nem, 2 – részben 3 – teljesen)
Ellátottjogi képviselő					
Betegjogi képviselő					
Gondnokok					
Pártfogó felügyelet					
Anonim alkoholisták					
Névtelen drogfüggők					
Tüzelő					
Élelmiszer					
Aramtámogatás					
Gáztámogatás					
Ruházat					
Bútor					
Építési alapanyag					
Gyógyászati segédeszköz					
Szemüveg, fogsor					
Gyógyszer					
Háztartási berendezés, felszerelés					
Kerékpár					
Bérlakás					
Gyermekjáték, pelenka					
Gyermekruha					
Egyikhez sem					
Egyéb:					

22. Megkapta-e a kért támogatást, segítséget?

a	Igen	b	Nem
---	------	---	-----

22.1 Ha nem, miért?

.....

.....

.....

.....

23. Ha nem vagy csak részben elégedett a kapott szolgáltatással, ellátással, juttatással, akkor annak mi az oka? Milyen elvárásai lennének?

.....

.....

.....

.....

24. Ha az ellátás igénybe vétele nehézséget jelent, akkor miben, miért?

.....

.....

.....

.....

25. Van-e olyan ellátás, szakember, amire/akire szüksége lenne, de nincs a városban (ellátási területén)?

.....

.....

.....

.....

26. Van-e olyan ellátás/szakember, akire szüksége lenne, de csak 2 héten túl férhet hozzá?

.....

.....

.....

.....

27. Volt-e olyan szolgáltatás, amelynek igénybevételéhez utaznia kellett?

a	Igen	b	Nem
---	------	---	-----

27.1 Ha igen, mi volt az, és mekkora távolságot kellett utaznia?

.....

.....

.....

.....

28. Áll-e kapcsolatban civil vagy egyházi szervezetekkel (egyesület, klub, alapítvány), közösségi kezdeményezésekkel?

a	Igen	b	Nem
---	------	---	-----

28.1 Ha igen, melyekkel?

.....

.....

.....

.....

29. Honnan értesül támogatási lehetőségekről, programokról? Több válasz is megjelölhető!

a	Ismerős, magánszemély
b	Helyi média
c	Hivatal
d	Szórólap
e	Internet, közösségi oldalak
f	Háziorvos, egészségügyi intézmény
g	Szociális szolgáltató
x	Egyéb:

KÖSZÖNJÜK, HOGY A KÉRDŐÍV KITÖLTÉSÉVEL SEGÍTETTE MUNKÁKAT!

30. Ha nem kért hivatalos segítséget problémája megoldása érdekében, miért nem?

.....

.....

.....

.....

31. Van-e olyan ellátás, szakember, amire/akire szüksége lenne, de nincs a városban?

.....

.....

.....

.....

32. Van-e olyan ellátás/szakember, akire szüksége lenne, de csak 2 héten túl férhet hozzá?

.....

.....

.....

.....

33. Ismer-e olyan állami/civil/egyházi szervezeteket (pl. egyesület, klub, alapítvány), közösségi kezdeményezéseket, ahova segítségért fordulhat?

a	Igen	b	Nem
---	------	---	-----

33.1 Ha igen, melyeket?

.....

.....

.....

.....

34. Honnan értesül támogatási lehetőségekről, programokról? Több válasz is megjelölhető!

a	Ismerős, magánszemély
b	Helyi média
c	Hivatal
d	Szórólap
e	Internet, közösségi oldalak
f	Háziorvos, egészségügyi intézmény
g	Szociális szolgáltató
x	Egyéb:

KÖSZÖNJÜK, HOGY A KÉRDŐÍV KITÖLTÉSÉVEL SEGÍTETTE MUNKÁKAT!