

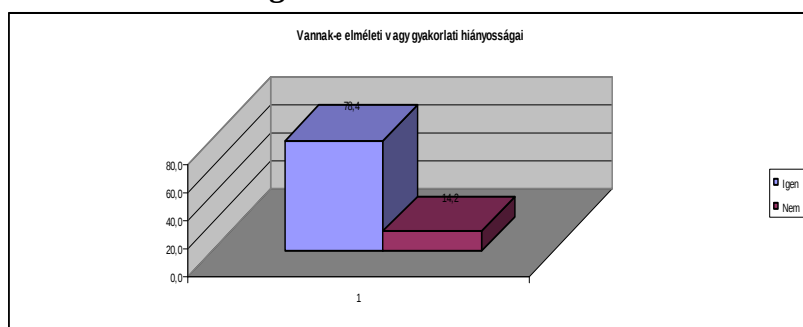
A SzocioNet DDRMHSZK által készített képzési igényfelmérés eredményei 2008 augusztus-szeptember

Az összefoglalóban szereplő értékek az egyes kérdések fontosságát arányaiban tükrözik, az összes beérkezett válaszokhoz viszonyítva. 140 kérdőív érkezett be megkeresésünkre. Ezek között részben a szakemberek által önállóan megfogalmazott igények, részben pedig az egy-egy intézmény által küldött összesített válaszok szerepelnek. Az elemzésben egyrészt az összes választ együttesen és az intézményileg összesített válaszokat külön is szerepeltetjük.

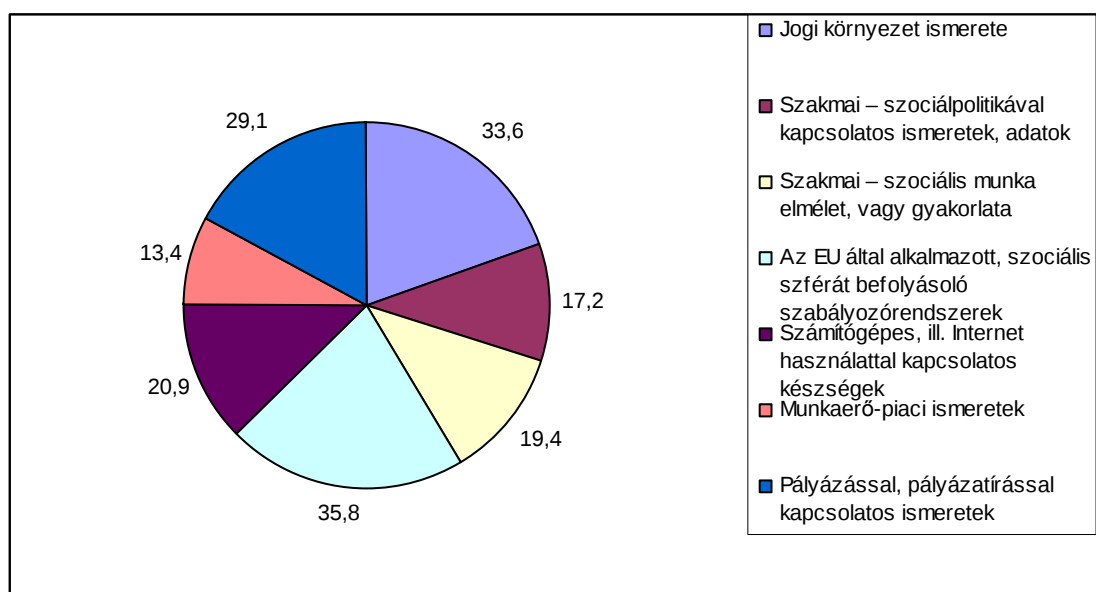
A célcsoportok szerinti igények megoszlásából megalapozott következtetések levonására csak kevés adat áll rendelkezésre. Néhány jellemzőbb információ kiemelésére törekszünk csak.

1. Az összes válaszadók közel 80 %-a, az intézményi szinten összesített kérdőívek szerint kicsit több, mint 80% feletti arányban gondolják úgy hogy vannak olyan elméleti, vagy gyakorlati hiányosságok, melyek napi munkájukat nehezítik, gátolják.

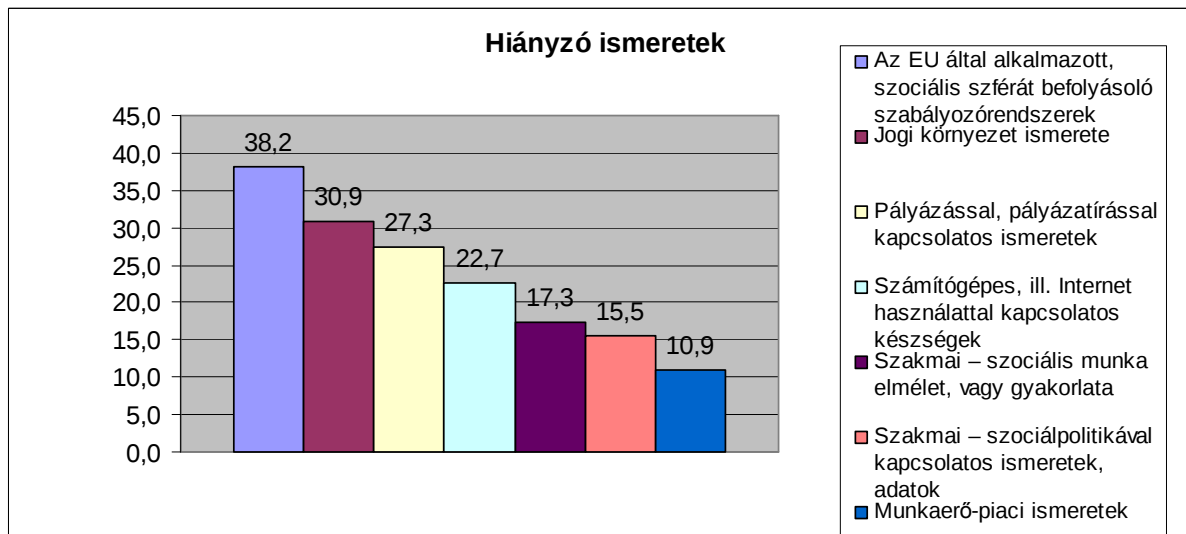
Az összes válasz megoszlása:



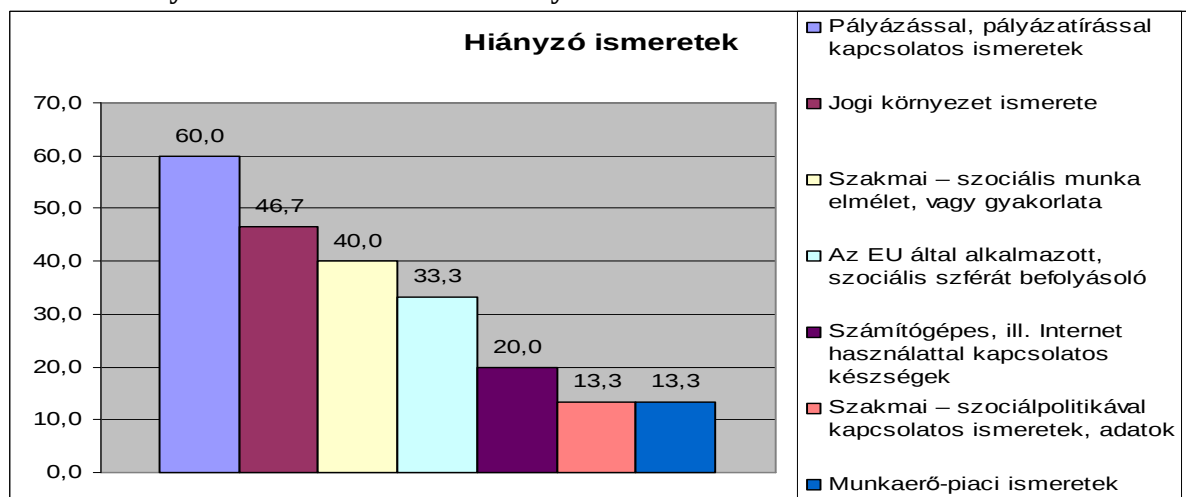
Ezek az alábbiak az összes választ elemezve:



A szakemberek egyéni válaszai arányában:



Az intézmények által összesített vélemények szerint:



Az első helyeken tehát az alábbiak szerepelnek:

Az intézményi összesítők szerint:

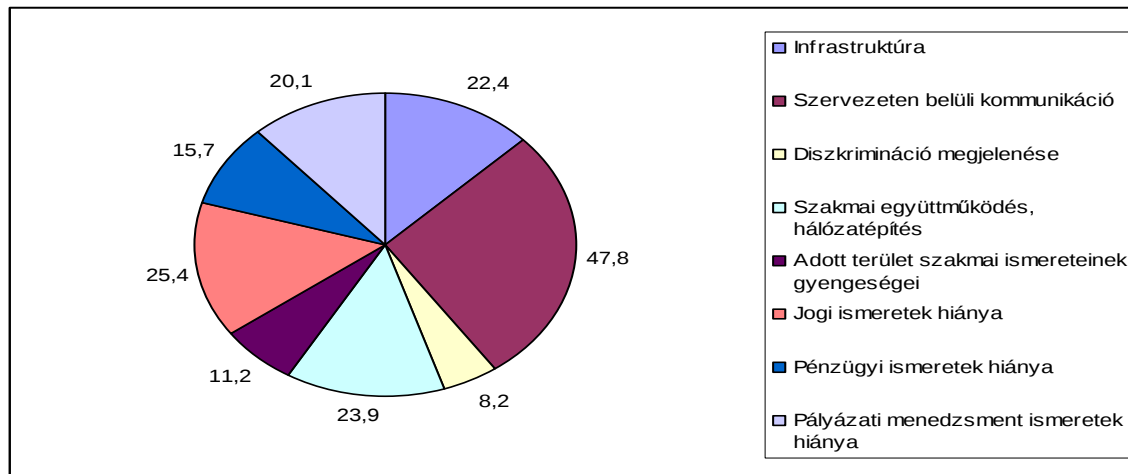
- Pályázással, pályázatírással kapcsolatos ismeretek, 60%
- Jogi környezet ismerete, 46,7%
- Szakmai – szociális munka elmélet, vagy gyakorlata, 40%
- Az EU által alkalmazott, szociális szférát befolyásoló szabályozórendszerek, 33,3 %

Valamennyi válasz esetében:

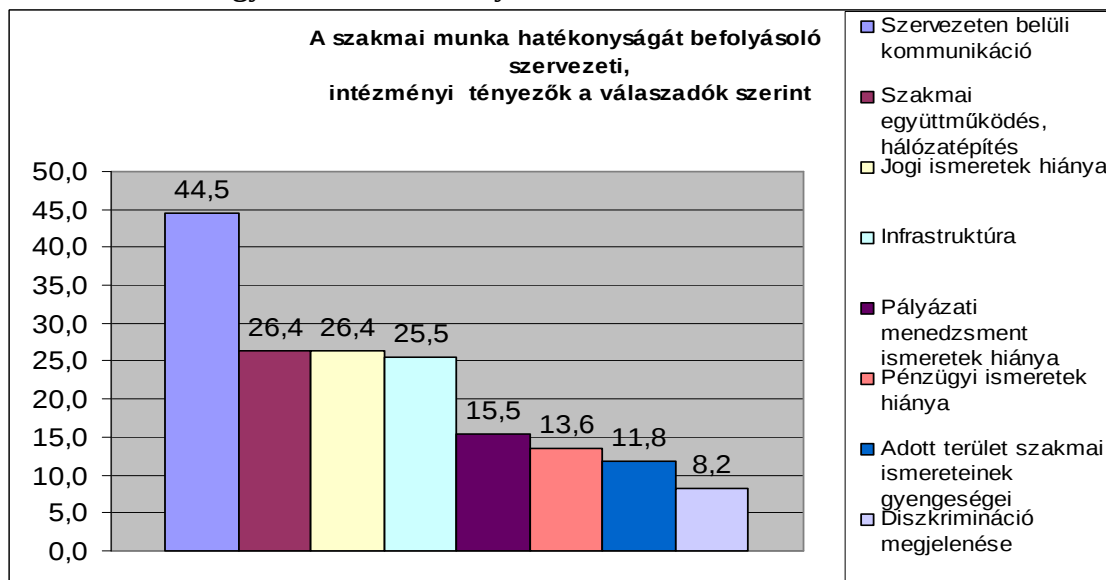
- Az EU által alkalmazott, szociális szférát befolyásoló szabályozórendszerek, 38,2 %
- Jogi környezet ismerete, 30,9%
- Pályázással, pályázatírással kapcsolatos ismeretek, 27,3%

2. A saját szervezetre, intézményre vonatkozó gyengeségek, amelyek a válaszadók szerint a szakmai munka hatékonyságát csökkentik, az alábbiak:

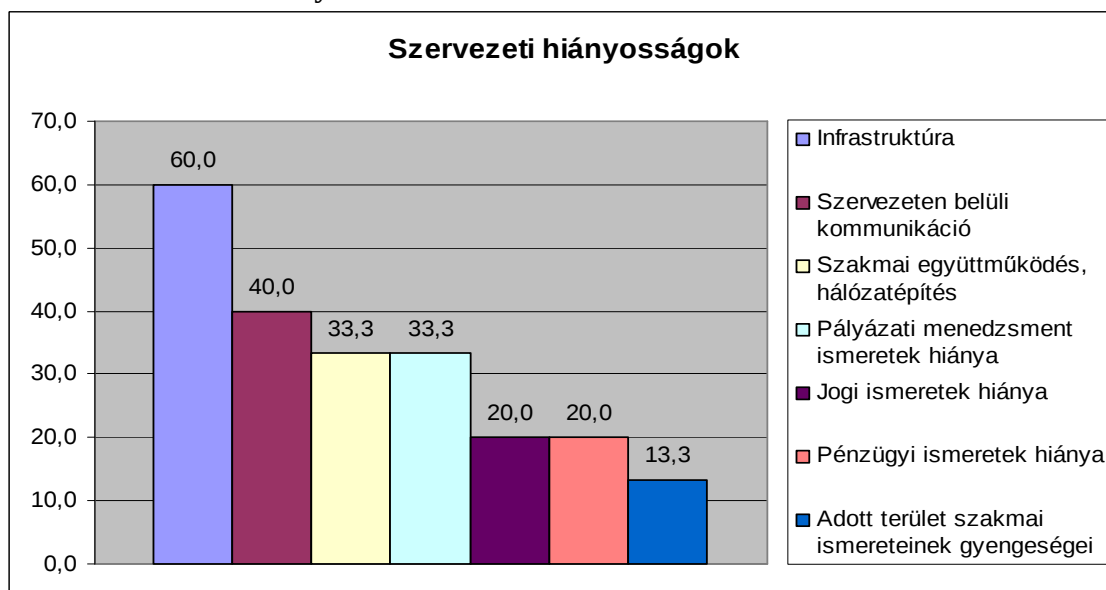
Az összes válasz esetében:



A szakemberek egyéni válaszaik arányában:



Az összesített intézményi válaszok szerint:



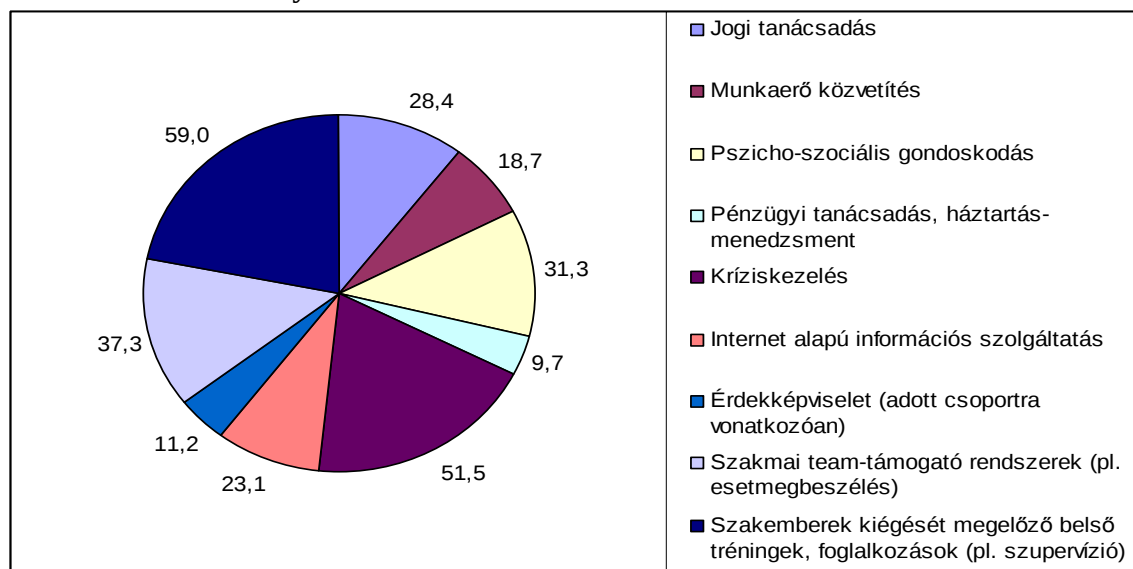
Az intézmények összesített válaszaiban nagyobb arányban szerepel az **infrastruktúra** megnevezése hiányosságként (az alapszolgáltatási központok pl. 40%-s arányban gyengeségként jelölték meg), azonban mindkét szempontból a **szervezetén belüli kommunikáció** magas értéket kapott: az intézmények által összesített vélemények szerint 40%-s arányt képvisel, az összes válaszadó 44,5%-a szerint. (Az időskorúak számára bentlakásos elhelyezést nyújtó intézmények esetében ezt feltűnően magas arányban, a válaszadók 81,8%-a jelölte meg.)

Ezt követi 3. helyen, a **szakmai együttműködések, hálózatépítés** hiányosságai 33,3%, ill. 26,4%-s értékekkel. (Ezen visszajelzések talán összefoglalhatók a szervezeti hatékonyság hiányában, ill. az ennek növelésére vonatkozó igényként.)

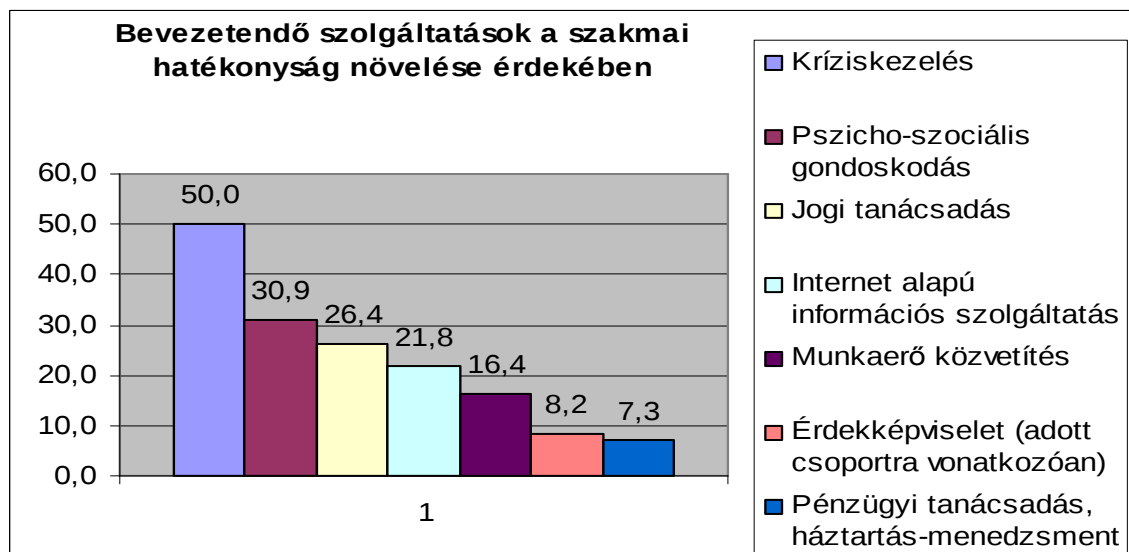
A szakmai munkát hátráltató tényezőként *egyéb megjegyzésként* több esetben megjelentek a tárgyi feltételek, a személyi feltételek hiányai, mint akadályozó tényezők.

3. Új szolgáltatásként, amelyek bevezetésével, erősítésével a válaszadók szerint a kliensek számára nyújtott szolgáltatások hatékonyabbá válhatnának:

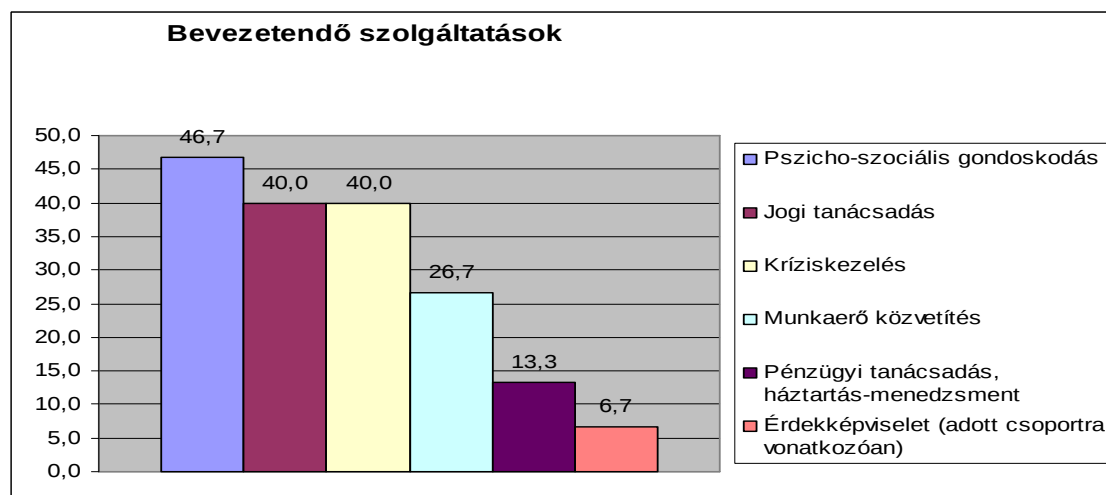
Az összes válasz arányaiban:



A szakemberek egyéni válaszaik arányában:



Összesített válaszok szerint:



Mindkét megközelítésben az első helyeken az alábbi szolgáltatástípusok szerepelnek:

Kríziskezelés

Pszicho-szociális gondoskodás

Jogi tanácsadás

Munkaerő közvetítés

Internet alapú információs szolgáltatás

Ebben a kérdéskörben nem elemeztük a szakemberek szakmai személyiségfejlesztésével kapcsolatos tevékenységeket, úgy mint a szakemberek kiégését megelőző belső tréningek, foglalkozások (pl. szupervízió) és a szakmai team-támogató rendszerek (pl. esetmegbeszélés) esetében megjelölt válaszokat. Ezek a tevékenységek inkább a szakemberek egyéni munkájának hatékonyabbá válásában bírhatnak jelentőséggel, csakúgy, mint a bevezetendő szolgáltatások esetében megjelölt kríziskezeléssel és pszicho-szociális gondoskodással kapcsolatos tevékenységek, amik a szakemberek segítségével keresztül járulhatnak hozzá a szolgáltatások minőségének javításához.

Így, ezeket a szolgáltatásokat nem tekintve a bevezetendő szolgáltatások közül az alábbiakat jelölték meg, mint amikre a napi gyakorlat során igény mutatkozik:

- **Jogi tanácsadás**
- **Munkaerő-piaci ismeretek, munkaerő közvetítés**
- **Internet alapú információs szolgáltatás**

Megfogalmazódott, hogy a szolgáltatások közötti tapasztalatcserék is hozzájárulhatnak az egyes szolgáltatások hatékonyságának növeléséhez.

A családsegítő szolgálatoktól érkező válaszokban megjelentek a foglalkoztatáspolitikai ismeretekkel kapcsolatos ismeretek iránti igények - **munkaerő-piaci ismeretekre, a régió foglalkoztatáspolitikájával kapcsolatos információkra** -, valamint **pályázati írással** kapcsolatos ismeretekre vonatkozó igények és bevezetendő szolgáltatásként a munkaerő közvetítés.

A munkaerő-piaci ismeretek az intézményi foglalkoztatást végző intézményeknél – pl. fogyatékossgal élők nappali intézménye, bentlakásos intézménye – is megjelennek igényként.

Szakmai személyiségfejlesztés, szakemberek egyéni hatékonyságának fejlesztése:

A szakmai személyiségfejlesztésével kapcsolatos tevékenységek, úgy mint a szakemberek kiégését megelőző belső tréningek, foglalkozások (pl. szupervízió) és a szakmai team-támogató rendszerek (pl. esetsmegbeszélés) minden esetben jelentős hiányként, ill. igényként jelentkeznek. Az összes válaszadók 59,1%-a jelölte meg a kiégést megelőző tréningeket, foglalkozásokat, 35,5%-s arányban az egyéb team-támogató rendszereket (pl. esetsmegbeszélés). Ugyanez az arány az intézményileg összesített válaszok esetében: 46,7%, ill. 6,7%. Itt említendőek meg ismét a korábban már elemzett kríziskezeléssel és pszichoszociális gondoskodással kapcsolatos tevékenységek.

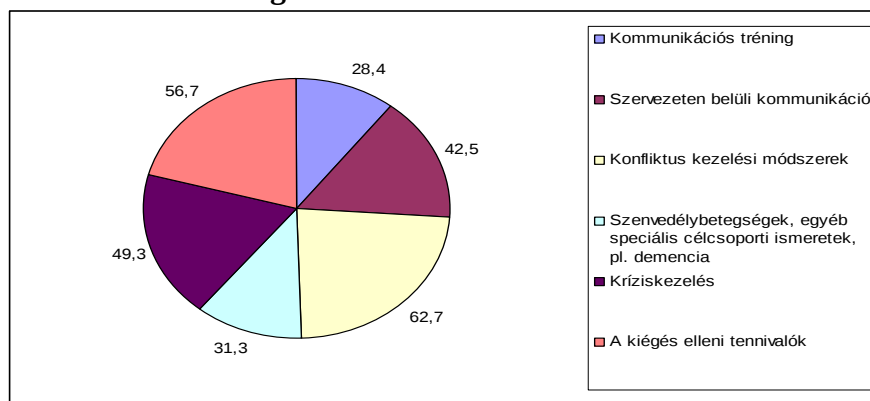
Magas arányban jelezték például a fogyatékos bentlakásos intézmény dolgozói közül válaszolók a szakemberek kiégését megelőző belső tréningek, foglalkozások (pl. szupervízió) – 75% - és a szakmai team-támogató rendszerek (pl. esetsmegbeszélés) – 59,4% - iránti igényt. Ugyanígy a kiégés elleni tennivalók elsajátítása a dolgozók 62,5%-a szerint javítaná munkájuk hatékonyságát.

Szintén a válaszadók nagy arányban – 63,6%, ill. 60% - nevezték meg a kiégést megelőző tréningek szükségességét az időseket ellátó bentlakásos, ill. alapszolgáltatási központok keretében működő szolgáltatások esetében. Az esetsmegbeszéléssel kapcsolatban ez az arány 45,5% és 30%. Szintén ebbe a témakörbe tartozik a kiégés elleni tennivalók iránti igény, amit 68,2, ill. 70%-s arányban jelezték vissza a válaszadók a fenti bontás szerint.

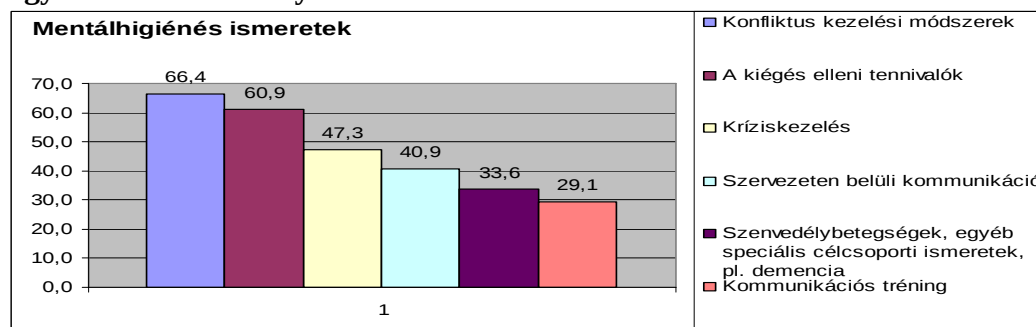
4. A szakemberek szakmai munkájának eredményesebbé tételét szolgáló, megjelölt fejlesztendő területek közül 5 terület kerül kiemelésre:

4.1. Mentálhigiénés ismeretek

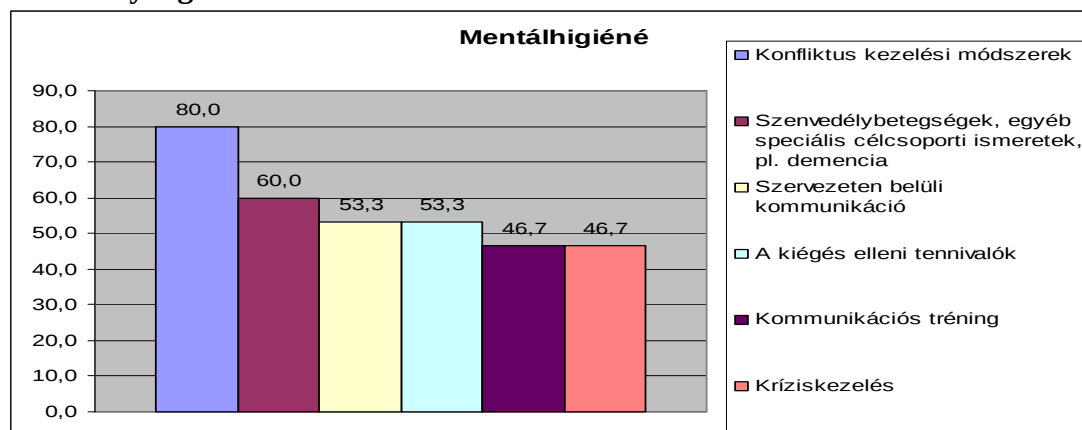
Az összes válasz megoszlása:



Egyéni válaszok arányai:



Intézményileg összesített válaszok szerint:



Mindkét válaszadásban magas arányt képvisel a **konfliktuskezelési módszerek** iránti igény (intézményi: 80%, összes válasz: 66,4%). Az összesített válaszok között magas arányt képvisel (60%) a **speciális célcsoportokra vonatkozó ismeretek iránti igény**, az ezen belüli sorrend: pszichiátriai betegek, idősek, hajléktalan személyek (ez betudható annak, hogy a válaszadók között hajléktalan intézményrendszer dolgozói is képviseltették magukat), fogyatékossgal élők, szenvedélybetegek). Közel ilyen magas igényt mutat az összes válasz arányában – 60,9% - a **kiégés elleni tennivalók**, ami a korábbiakban említettekre erősít rá. Ezzel azonos fontosságúként jelenik meg az összesített válaszok között a **szervezet belüli kommunikáció**, ami az összes kérdőívet tekintve a negyedik helyen szerepel. Ugyanakkor mind a **kommunikációs tréning** - a fogyatékossgal élők számára bentlakásos intézményi elhelyezést nyújtó intézmény dolgozóinak 37,5%-a jelölte meg -, mind a **kríziskezelés** jelentős számban szerepelt a válaszok között. Az intézmények által összesített kérdőívekben a válaszadók 46,7%-a megjelölte mindkét témát.

A **konfliktuskezelési módszerek** iránti igényt hangsúlyosan jelezték a hajléktalan intézményből választ adó dolgozók. Szintén ezzel a képzéssel kapcsolatos igényt jelezte a fogyatékossgal élők számára bentlakásos intézményi elhelyezést nyújtó intézmény dolgozóinak 78,1%-a: a kríziskezelés technikáit, mint megszerzendő ismereteket 43,8%-uk, mint erősítendő szolgáltatáselem és 56,3%-uk, mint fejlesztendő mentálhigiénés terület jelölte meg. Szintén magas arányú, 72,7%, ill. 40% az idős célcsoporttal foglalkozó intézmények igénye e képzés iránt.

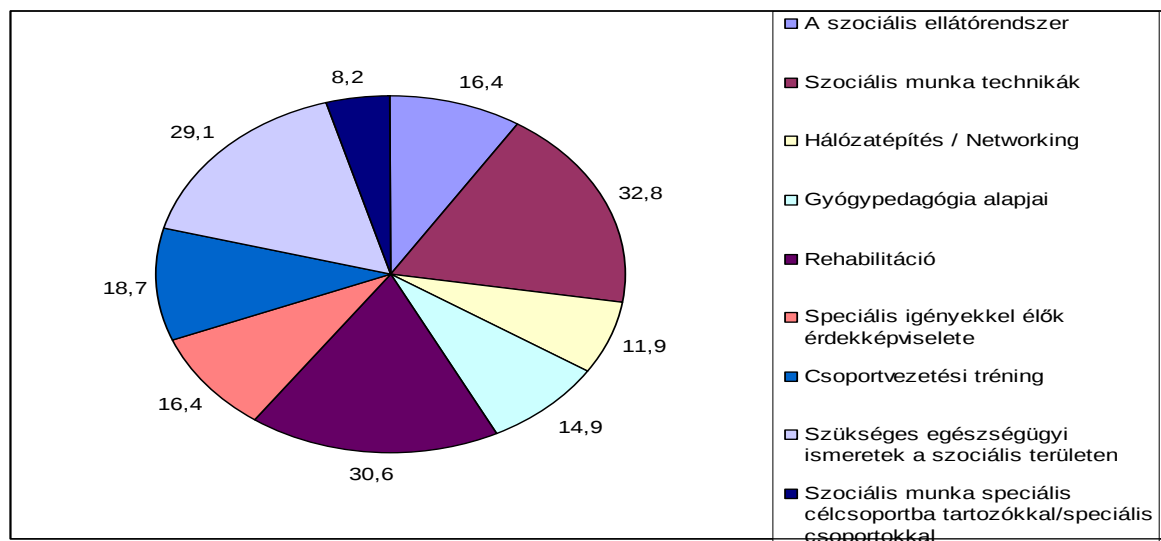
A **kríziskezelés**, mint erősítendő szolgáltatás 72,7%-s és mint fejlesztendő terület 50%-s magas arányban szerepel az idős célcsoporttal foglalkozó bentlakásos intézmények igényei között, de a szintén főként idősekkel foglalkozó alapszolgáltatási központként működő intézmények válaszaik között is: 30-30%-val.

A speciális célcsoportok esetében több alkalommal került megnevezésre a **demens célcsoport**, valamint a **fiatalkorúak célcsoportja** több megközelítésben is: iskolakerülő fiatalok, agressziókezelés az iskolában, agressziókezelés Gordon módszerrel.

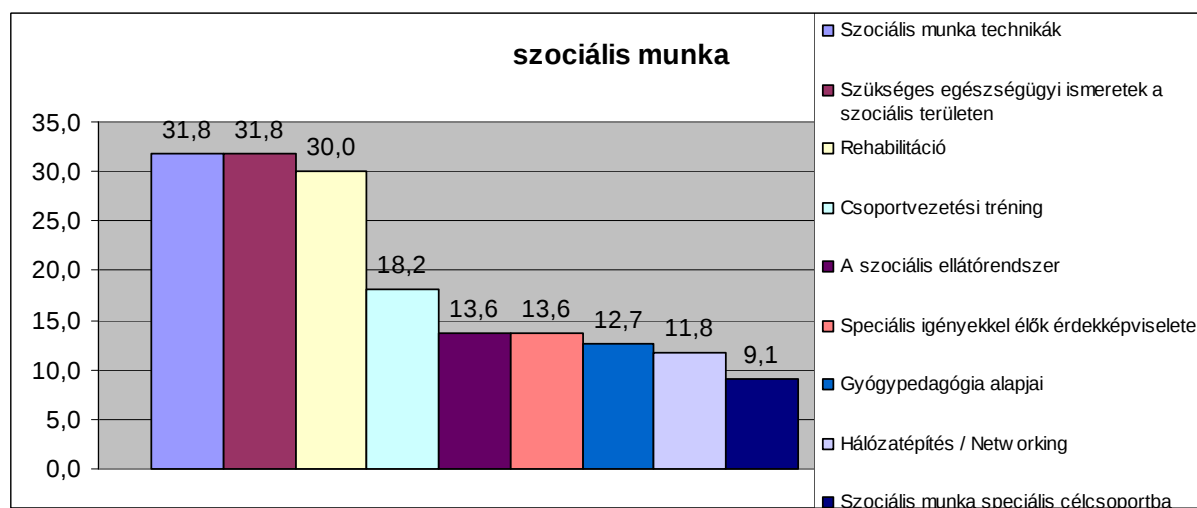
Az alapszolgáltatási központok válaszaiban ez a téma 70%-ban szerepelt, ami a szolgáltatási spektrum több, vegyes célcsoporttal való kapcsolatát tükrözheti.

4.2. Szociális munka speciális csoportokkal, interprofesszionális szociális munka

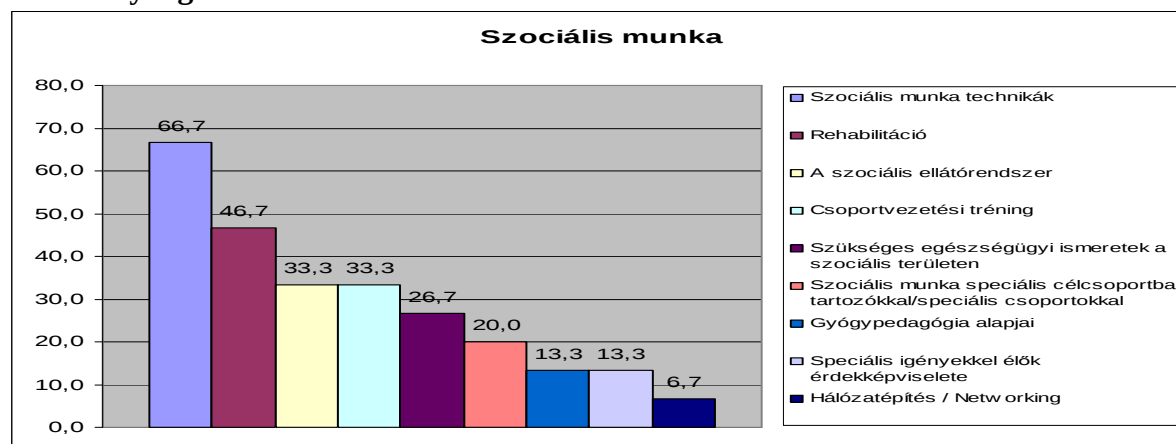
Összes válasz:



Szakemberek válasza:



Intézményileg összesített válaszok:



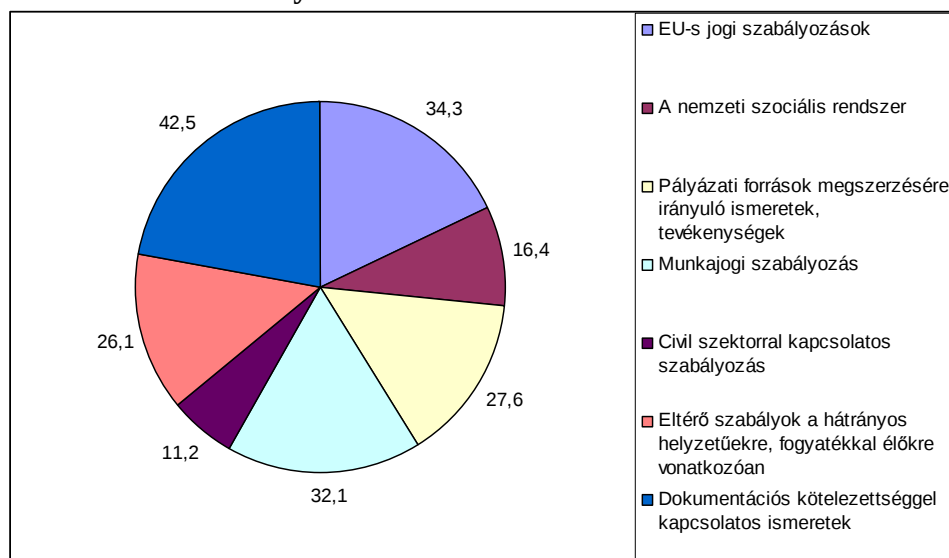
Mindkét összesítésben magas arányt képvisel a **szociális munka technikák iránti igény**, az intézményileg összes válaszadók különösen magas arányban: 66,7%-a jelölte meg ezt a típusú igényt. Szintén az intézmények által összesített kérdőívekben jelent meg magas arányban

(46,7%) a **rehabilitáció** témaköre, ami azonban az összes válasz között is a harmadik helyen szerepel (az időskorúak számára bentlakásos intézményi elhelyezést nyújtó intézmények 54,5%-a jelezte, de támogató szolgálat és hajléktalan személyeket ellátó intézmény dolgozói részéről is érkezett ilyen igény). Az összes kérdőívet tekintve a **szociális intézményekben szükséges egészségügyi ismeretek** is megjelennek igényként, a válaszadók 31,8%-a jelölte meg. Elsősorban az idősek, fogyatékossgal élők, hajléktalan személyek, pszichiátriai betegek számára bentlakásos intézményi elhelyezést nyújtó intézményekből érkeztek ilyen igények. Az idősek számára bentlakásos elhelyezést nyújtó intézmények 40,9%-s arányban jelezték szükséges ismeretként. Ehhez kapcsolódik a **gyógypedagógiai ismeretek** témaköre, melyet a fogyatékossgal élők számára szolgáltatást nyújtó dolgozók 25%-a megjelölt. Negyedik kategóriaként a **csoportokkal végzett szociális munka, ill. a csoportvezetési ismeretek** jelentek meg, szintén mindkét kategóriában.

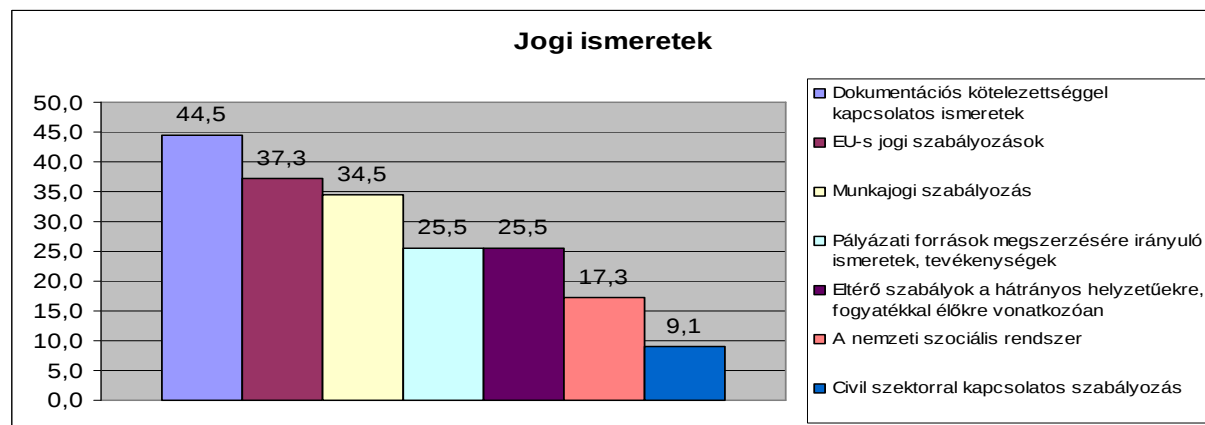
A hajléktalan intézmény dolgozói nagy arányban jelölték meg a szociális munka technikákkal kapcsolatos igényüket, csakúgy mint az alapszolgáltatási központok – 40%-val.

4.3. A jogi ismeretek témakörében az alábbi sorrendek fogalmazódtak meg:

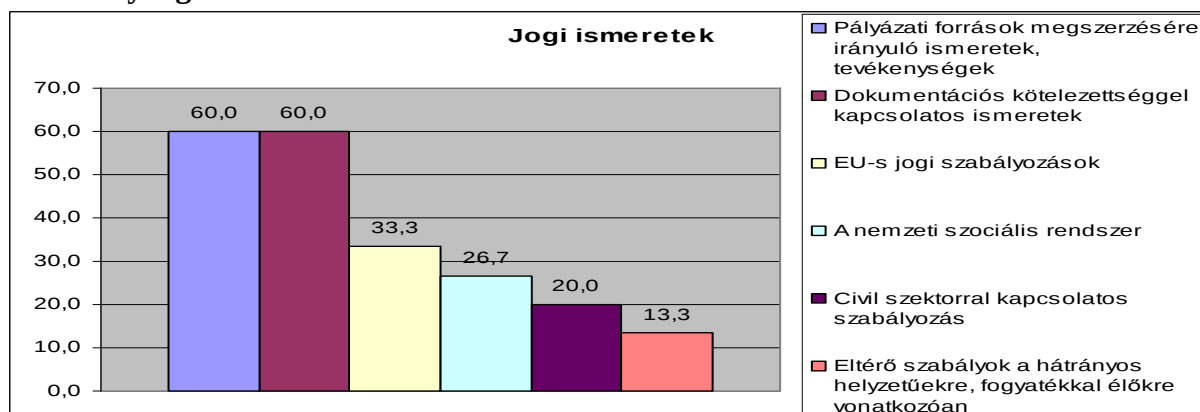
Az összes válasz arányaiban:



Szakemberk válaszai:



Intézményileg összesített válaszok:



Sajnos még mindig magas arányban jelezték igényként a **dokumentációs kötelezettségekkel kapcsolatos ismereteket**, mindkét választípusban – az összes válasz tekintetében a legmagasabb értéként szerepel 44,5%-s aránnyal, az intézményileg összesített válaszokban 60%-s arányban -, ami a dokumentációs rendszerek folyamatos változásaival függhet össze. Alapszolgáltatást, ill. bentlakásos elhelyezést nyújtó szolgáltatóknál/intézményeknél egyaránt megjelenik ez az igény. Megfogalmazódott az is, hogy a különböző ellenőrzések alkalmával számonkért dokumentációs kötelezettségek is problémát okoznak, amire talán a standardizáció, protokollok - bevezetése és - megismertetése megfogalmazódhat igényként. Az intézményileg összesített válaszokban a **pályázati források megszerzésére irányuló ismeretek, tevékenységek** szintén magas arányban 60%-ban szerepelnek a válaszok között. (Az alapszolgáltatási intézmények közel 50%-s arányban jelezték mind hiányzó információként, mind olyan ismeretként, amire igényük volna, mert munkájuk hatékonyságának növeléséhez járulna hozzá.)

Mindkét választípusban az első három között szerepel az **EU-s jogi szabályozások ismeretének** igénye. Valamennyi választ tekintve feltűnően sokan jelölték meg a **munkajogi szabályozásokkal kapcsolatos igényüket**, valamint a válaszadók negyede a **hátrányos helyzetű célcsoportok speciális jogainak** ismeretét is, ez utóbbi jelentős arányban különösen a fogyatékossgal élő és pszichiátriai betegek számára szolgáltatást nyújtó dolgozók részéről fogalmazódott meg, a dolgozók 34,4%-a jelölte meg.

A **jogi ismeretek** iránti igény és a kliensek számára nyújtott **jogi tanácsadás** bevezetésének, erősítésének igénye megfogalmazódott a hajléktalan intézményben dolgozók részéről (1 ilyen intézmény valamennyi dolgozójától kaptunk visszajelzést, Pécsről.)

Szintén magas arányban jelezték a jogi ismeretek hiányát az idős célcsoporttal foglalkozó intézmények – a bentlakásos intézmények 65%-a ezirányú hiányosságait jelezte, ezen belül is 50%-uk az EU-s szabályozással kapcsolatos ismeretek hiányát, ill. ezzel kapcsolatos igényét. A válaszadó alapszolgáltatási központok 40%-a is a szervezet működésében hátrányként éli meg a jogi ismeretek hiányát.

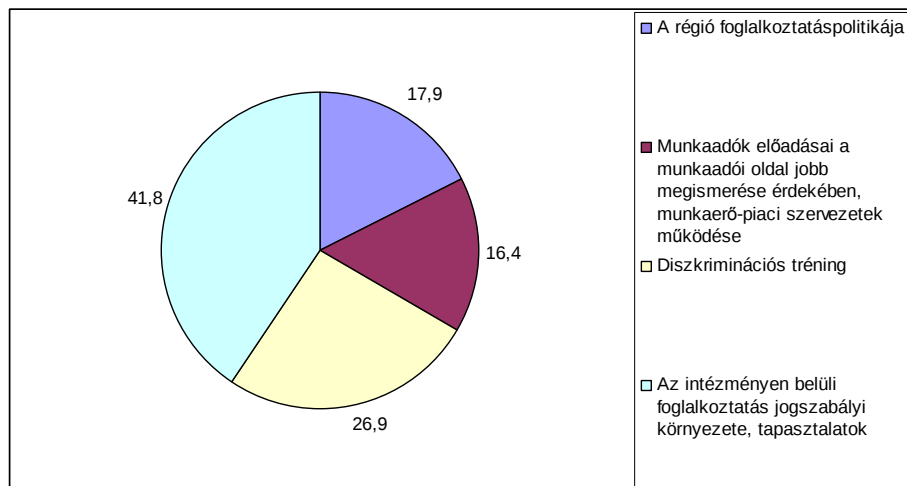
4.4. Munkaerő-piaci, foglalkoztatási ismeretek

Kiemelkedően magas arányban jeleztek vissza az **intézményen belüli foglalkoztatás jogszabályi környezete, tapasztalatok** témakörben, az összes válaszadó 45,5%-a, az intézmények által összesített kérdőívekben 40%-ban szerepelt. Különösen azok az intézmények, dolgozók foglalmazták meg ezirányú igényüket, ahol ennek a szolgáltatási formának létjogosultsága van (fogyatékossgal élők, hajléktalan személyek számára bentlakásos elhelyezést nyújtó intézmények, nappali intézményhez kötődő fogyatékossgal

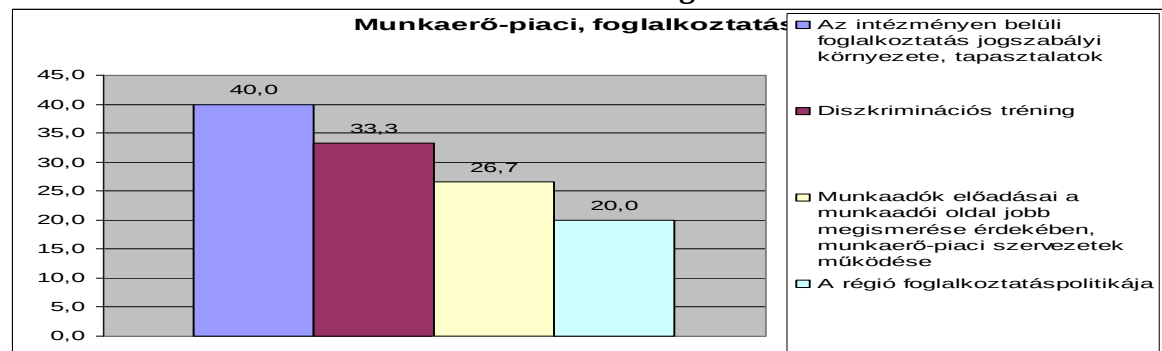
élők számára szolgáltatók), de idősök számára bentlakást nyújtó intézményből is jeleztek ilyen típusú érdeklődést, ami inkább az idősekkel kapcsolatos foglalkoztatási tevékenységekre utalhat.

Jelentős számú igény érkezett **diszkriminációs tréningre** is, a főként a fogyatékossgal élőkkel és hajléktalan célcsoporttal foglalkozó dolgozók részéről.

Az összes válasz az alábbiak szerint alakult:



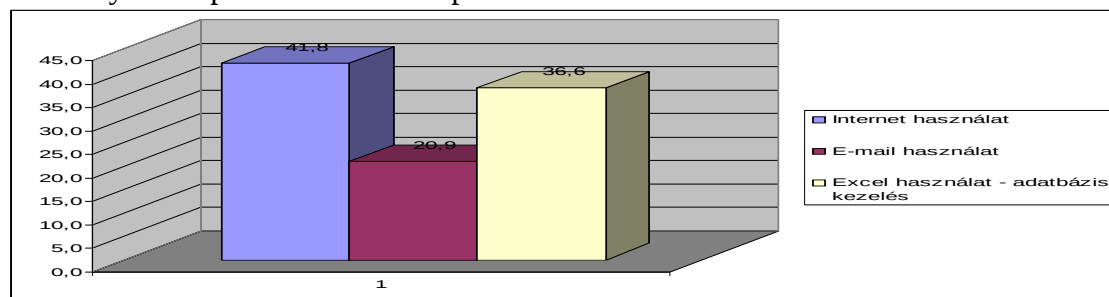
Ezen belül a szakemberek által adott válaszok megoszlása:



5. Számítógépes ismeretek

Az összes válaszadót tekintve és az intézményileg összesített kérdőívekben is magas arányban jelölték meg Excel használat - adatbázis kezeléssel kapcsolatos ismereteket – 39,1%, ill. 20%. Az alapismeretekre is volna igény és az összes válaszadók 19,1% jelölte meg az E-mail, 18,5%-a az Internet használattal kapcsolatos ismeretek iránti igényét. (Különösen bentlakásos elhelyezést idősök, ill. fogyatékossgal élők számára biztosító intézményekből jelezték magas arányban.)

A tanfolyami képzési forma is elképzelhető a válaszadók szerint.

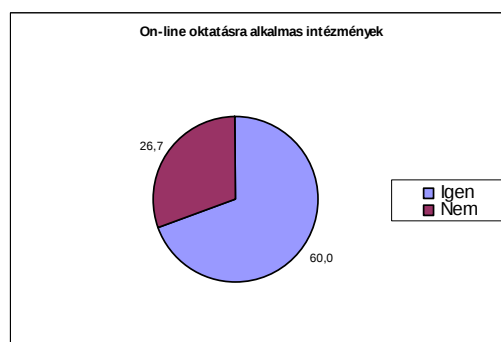


6. Arra a kérdésre, hogy az intézmény alkalmas-e on-line képzések fogadására az alábbi válaszokat adták:

Összes válaszadó:



Intézményileg összesített válaszok:



7. A képzésekkel kapcsolatos (pl. helyszín, időtartam, képzési díj) elvárások az alábbiakban foglalhatók össze:

Jellemzően a helyben szervezett, rövidebb idejű – néhány napos -, ingyenes vagy alacsony költségterítésű képzéseket preferálják a szakemberek. Időben inkább a hétköznapiak a jobban preferáltak.

Helyszíneként konkrétan: Pécs, Kaposvár, Kaposvár környéke, Szekszárd, Komló foglalmazódott meg. Szintén a beérkezett kérdőívek alapján Balatonboglár, Hőgyész, Simontornya, mint helyi igény jelentkezett.

A Somogy megyei Magas Cédrus intézménye jelezte, hogy ő szívesen helyet is biztosítana képzéseknek.

Szintén igényként foglalmazódott meg a gyakorlatorientáltság, a képzések intenzív jellege.

8. Egyéb megjegyzések, konkrét képzési program javaslatok:

- AVP tréning
- Videotrénings
- Gyakorlatorientált, speciális konzultációs technikák
- Fogyatékossggal élőkkel kapcsolatos speciális képzések
- Saját élményű szenvedélybeteg segítők képzése

Egyéb képzések, témák, melyekre konkrét igény foglalmazódott meg:

- Adósságcsapda, pénzügyi tanácsadás, háztartás-menedzsment
- Családgondozók (alapszolgáltatási) műhelye (pl. jelzőrendszer, aktív korúakkal végzett munka, munkaerő-közvetítés, pénzügyi tanácsadás - háztartás-menedzsment, családsegítő és gyermekjóléti szolgálatok közötti együttműködés)
- Kistérségi szolgáltatásszervezés
- Interprofesszionális esetkonferencia
- Szociális szféra jelenlegi és jövőbeni helyzete, presztízse, változásai, finanszírozás
- Változásai

A megyék szerinti elemzést tekintve sok hasonlóságot mutatnak az igények. Mindhárom megyében nagy arányban igényként jelentek meg az alábbiak:

- Az EU által alkalmazott, szociális szférát befolyásoló szabályozórendszerek
- Szervezetben belüli kommunikáció

- Kríziskezelés
- Szakemberek kiégését megelőző belső tréningek, foglalkozások (pl. szupervízió)
- Szakmai team-támogató rendszerek (pl. esetmegbeszélés)
- Konfliktus kezelési módszerek
- Az intézményen belüli foglalkoztatás jogszabályi környezete, tapasztalatok

Somogy és Tolna megyében nagyobb arányban jelezték az intézmények, hogy on-line oktatásra nem alkalmas az intézmény (66,9%, 79,2%), ezekből a megyékből a számítógépes ismeretekre vonatkozó igények is magasabbak voltak az Excel és adatbázis kezelésre vonatkozóan. 75%, 50%. Internet használatot a tolnai válaszadók 50%-a, a baranyaiak 46,2%-a jelezte.

További speciális igények, megyéenkénti hangsúlyokkal (magas arányban jelölt igények):

Somogy:

Szakmai együttműködés, hálózatépítés

Pénzügyi ismeretek hiánya

Jogi tanácsadás

Pszicho-szociális gondoskodás

Kommunikációs tréning

Szociális munka technikák

Szociális munka speciális célcsoportba tartozókkal/speciális csoportokkal (idősek, pszichiátriai betegek, hajléktalanok)

Dokumentációs kötelezettséggel kapcsolatos ismeretek, 75%

Tolna:

Jogi környezet ismerete

Munkajogi szabályozás

Baranya és Somogy:

Szervezetten belüli kommunikáció

Somogy és Tolna:

Rehabilitáció