

Területi Szakértői Csoport

Családsegítő szolgáltatás

2011. szeptember 29.

Nemzeti Család-és Szociálpolitikai Intézet

TÁMOP 5.4.1.

Szakértők:

Szabó János

Zomboriné Botás Mária

Földessy Judit

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

I. BEVEZETÉS a TÁMOP 5.4.1. projekt keretében elkészült a családsegítés szakmai szabályozó anyagait tartalmazó tanulmányokhoz	2
Társadalmi háttér	2
Szabályozási háttér, a családsegítés tartalmi meghatározása	4
A családsegítő szolgálatok működésének feltételrendszere	6
A családsegítés fejlesztésére készült szabályozó dokumentumok	7
II. SZABÁLYOZÓ ANYAGOK	12
1. CSALÁDSEGÍTÉS – MINIMUMSZTENDERD (Sztenderd)	13
Bevezetés	14
Általános információk	15
Sztenderdek	20
Mellékletek	39
2 CSALÁDI SZOCIÁLIS MUNKA (Irányelv)	46
Bevezetés	47
Általános információk	48
A beavatkozások	51
Mellékletek	71
Módszertani segédletek jegyzéke és elérhetősége	78
Módszertár	80
3 SZOCIÁLIS MUNKA MUNKANÉLKÜLIEKNEK (Irányelv)	86
Bevezetés	87
A célcsoport	90
A munkanélkülieknek nyújtott szociális munka szolgáltatások célja	95
A szolgáltatás alapelvei	96
Kapcsolat más normatív szabályozókkal	98
Az munkanélkülieknek nyújtott szociális munka szolgáltatások eljárásai, módszerei és folyamata	102
Szociális tanácsadás aktív korú munkanélkülieknek	123
A szociális tanácsadás nem önkéntes, munkanélküli igénybevevőknek	125
Szociális csoportmunka munkanélkülieknek	129
Fogalmak	134
Egyéb ajánlott munkaformák	134
Szabályozó dokumentum elkészítésében felhasznált és javasolt irodalom	141
4. AZ ADÓSSÁGTERHEKKEL KÜZDŐK KÖRÉBEN VÉGZETT SZOCIÁLIS MUNKA GYAKORLATA (Irányelv)	143
Bevezetés	144
1. A probléma háttere	146
2. A szolgáltatás céljai	150
3. A szolgáltatás alapelvei	152
4. A szolgáltatás célcsoportja, az indikáció	155
5. A szolgáltatás háttere	159
6. A beavatkozás (módszer, eljárás) leírása	169
Adósságterhekkel küzdőkkel végzett szociális munka típusai	171
A kritériumok teljesülésének nyomon követési lehetőségei (ajánlott ellenőrzési/monitoring szempontsor és módszerek)	195
8. A beavatkozási modell eredményességéről szóló kutatási eredmények összefoglalása. Milyen kutatások lennének még szükségesek a modell hatásosságának és hatékonyságának bizonyítására	196
9. Mellékletek	197

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

5. A JELZŐRENDSZER KIÉPÍTÉSE ÉS MŰKÖDTETÉSE A CSALÁDSEGÍTŐ SZOLGÁLATOKNÁL (Protokoll).....	207
BEVEZETÉS	208
Az elvárt szolgáltatási gyakorlat leírása.....	211
Az egyéneket és csoportokat érintő veszély- és krízishelyzetek észlelésére és jelzésére szolgáló rendszer kialakítása és működtetése	213
Ellenőrző lista a protokoll megvalósításához.....	219
A jelzőrendszer kiépítésének lépései.....	221
A jelzőrendszer működése	224
Mellékletek.....	227
Jó gyakorlatok, jó tanácsok, jó módszerek.....	242
6. TEVÉKENYSÉGADMINISZTRÁCIÓ CSALÁDSEGÍTÉS (Protokoll).....	251
Bevezetés.....	252
Helyzetkép a családsegítés jelenlegi adminisztrációs rendszeréről	254
Módszertani ajánlások hatása a dokumentációra	270
Anakronisztikus szabályozás.....	271
Következtelen szabályozás.....	272
A szolgáltatás célcsoportjának meghatározása	282
A szolgáltatás alapelvei	282
A tevékenység azon területeinek a meghatározása, amelyeken változtatás szükséges az alapelvekkel összefüggésben.....	285
Az elvárt szolgáltatási gyakorlat leírása.....	288
Protokoll.....	295
Mellékletek.....	305
VI.1.1. Egyéni esetkezelés dokumentációja.....	305
VI.1.2. Csoportmunka dokumentációja.....	361
VI.1.3. Közösségi munka dokumentációja.....	373
VI.1.4. Egyéb dokumentációk.....	378
Módszertani intézmények címlistája.....	394
III. Indikátorok	399
IV. ÖSSZEFOGLALÓ.....	403
1. Családsegítés minimumsztenderd (sztenderd)	403
2. Családi szociális munka (irányelv)	404
3. Szociális munka munkanélküliekkel (irányelv)	406
4. Az adósságtterhekkel küzdők körében végzett szociális munka gyakorlata (irányelv).....	408
5. A jelzőrendszer kiépítése és működtetése a családsegítő szolgálatoknál (protokoll)	408
6. Tevékenységadminisztráció családsegítés (protokoll)	410

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

I. BEVEZETÉS a TÁMOP 5.4.1. projekt keretében elkészült a családsegítés szakmai szabályozó anyagait tartalmazó tanulmányokhoz

A TÁMOP 5.4.1. Szabályozási pillér keretében zajló fejlesztő munka célja, olyan – a gyakorlatban is alkalmazható – szakmai szabályozó rendszer kidolgozása, amely megalapozza a szociális szolgáltató szektor jövőjét, és meghatározza a fejlődés irányait.

A projekttel szembeni elvárás, hogy a fejlesztő munka segítse elő a jelenleginél szakszerűbb, magasabb színvonalú, ugyanakkor átláthatóbb, tervezhetőbb és hatékonyabban működő szolgáltató rendszer kialakítását és nyújtson kellő alapot egy egységes minőségirányítási rendszer bevezetéséhez¹

A családsegítés fejlesztési irányait meghatározó szabályozó anyagok/tanulmányok azzal az igénnyel készültek, hogy megfeleljenek a projekt általános célkitűzéseinek.

A családsegítés fejlesztési irányainak meghatározásakor, a szabályozandó területek kiválasztásakor az alábbi szempontokból indultunk ki:

- A családsegítést körülvevő társadalmi környezet, **társadalmi háttér** jellemzői – mint szolgáltatást közvetve befolyásoló tényező
- **Szabályozási háttér** a családsegítés tartalmi meghatározása, mint a szolgáltatás elemeit közvetlenül meghatározó tényező
- A családsegítő szolgálatok működésének feltételrendszere, - mint a szolgáltatási profilt, a nyújtott szolgáltatás minőségét alapvetően befolyásoló tényező

I.

Társadalmi háttér

A rendszerváltást követő gazdasági és társadalmi átalakulás alapjaiban érintette a lakosság túlnyomó többségét, számos új és differenciált szükségletet, szociális problémát hozott a felszínre.

- Ezek közül legsúlyosabb a szegénység kiterjedése, valamint az egyenlőtlenségek gyorsütemű növekedése volt. A szegénység növekedésének legfontosabb háttértényezői között kell említeni, hogy – a gazdasági szerkezet átalakítás következtében – csökkent a foglalkoztatottak aránya, tömegek szorultak ki a munkaerőpiacról, megjelent és konzerválódott a tartós munkanélküliség, a jövedelem és a szociális transzferek reálértéke folyamatosan csökkent. A tömeges munkanélküliség átalakította a családok addigi szerkezetét, nőtt az inaktívok, eltartottak családon belüli aránya, mely együtt járt a háztartások bevételi és kiadási struktúrájának változásával.

¹ Kozma Judit: Módszertan a szociális szolgáltatások szabályozó rendszerének fejlesztéséhez

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

- A gazdasági átalakulás következményeként a háztartások számára egyre nagyobb terhet jelentett – és jelent a mai napig – a lakhatás megoldása, illetve a lakhatással kapcsolatos kiadások fedezése. Az adósságspirál, az adósságok felhalmozódása azokat a háztartásokat érintette elsősorban (de nem kizárólagosan), amelyek tartósan jövedelemhiánysnak bizonyultak, ahol a bevételek növekedése nem tudott lépést tartani a lakhatáshoz kapcsolódó (közüzemi díjak, lakáshitel, stb.) költségekkel.
- A társadalmi, külső környezeti hatásokkal szemben védtettséget jelenthetne a **család**, amely azonban szintén válságban van. A mai „család” általános jellemzője az értékválság mellet az, hogy nem tudja megfelelően betölteni hagyományos funkcióit, mint például a gazdasági, szocializációs, ill. védelmi funkciók.

A családok életében bekövetkező változásokat az alábbiakban foglalhatjuk össze:

- A családon belüli szerepek megváltoztak, a kétkeresős családmódlben, a létfenntartásért, ill. a megteremtett életszínvonal megtartásáért folytatott küzdelemben a családtagok megterhelődnek.
 - A családi kapcsolati problémák hátterében nagyon gyakran a munkanélküliségből, az egzisztenciális bizonytalanságból eredő szerepzavar, szocializációs funkciózavar, mentális probléma áll.
 - A gyermeknevelési problémák aránya növekszik, hiszen a szülői szerepek is megínogtak, válságba jutottak, mindez pedig kihat a család mentális állapotára.
 - A család a szocializációs funkcióját szívesen átadná az intézményeknek (iskola), az intézmények pedig a családtól várnak megoldást belső szervezeti problémáikra.
 - A családi problémák generációkon keresztül áthúzódnak mintaként szolgálnak a felnövekvő gyermekek számára.
 - A természetes életciklusbeli krízisek nehezebben dolgozódnak fel, mert hiányoznak a megfelelő minták, a nagycsalád támogató rendszere, a hagyományok.
-
- Az országban jelentős területi/regionális különbségek figyelhetők meg, melyek a rászoruló nagyságrendjében a közszolgáltatásokhoz való hozzáférés esélyében is megnyilvánulnak. A szembetűnő regionális különbségek mellet, az egyenlőtlenségek egy másik dimenzió – a települési hierarchia mentén – még erőteljesebben nyilvánulnak meg.
 - A leszakadó – zömmel kistelepülések, aprófalvak alkotta – térségekben a társadalmi hátrányok halmozódása jellemző. A kistelepülések azok, ahol már az alapvető közszolgáltatások biztosítása is gondot okoz.
 - A szociális ellátórendszer az elmúlt évtizedekben többé-kevésbé kiépült, azonban a hazai településszerkezet sajátosságaiból és az ezt leképező, széttagolt és diszfunkcionális működésből adódóan nem juthatnak érdemi segítséghez mindazok, akik erre rászorúlnak. Mind a szociális támogatásokhoz, mind a személyes gondoskodást nyújtó ellátásokhoz való hozzáférés esélye egyenlőtlen.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

II.

Szabályozási háttér, a családsegítés tartalmi meghatározása

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (továbbiakban: Szt.) határozza meg a személyes gondoskodást nyújtó ellátások rendszerét, ezen belül a szociális alapszolgáltatás fogalmát, a szociális alapszolgáltatások körébe tartozó szolgáltatástípusokat és e törvény szabályozza azt, hogy az egyes alapszolgáltatások biztosítására mely önkormányzatok kötelezettek (egyrészt mely önkormányzat típus, másrészt milyen lakosság számú önkormányzat).

A szociális szolgáltatásokat szabályozó legfőbb jogforrás – az Szt. – már 1993. évi hatályba lépésekor tartalmazza a családsegítést, mint alapellátási formát.

Az Szt. hatályba lépése óta eltelt időszakban jelentős változások mentek végbe a szociális szolgáltató rendszerben mind mennyiségi, mind minőségi értelemben.

A jelenlegi normaszöveg alapján az Szt. 57.§. (1) bekezdés e) pontja szerint a családsegítés alapszolgáltatás, melyet az Szt. 86.§. (2) bekezdés a) pontja alapján minden 2.000 fő feletti települési önkormányzatnak kötelező biztosítani, e lakosságszám alatti önkormányzatoknak az Szt. 86.§. (1) bekezdés e) pontja értelmében „csak” a szolgáltatáshoz való hozzáférést kell biztosítaniuk.

A családsegítés szolgáltatás tartalmát az alábbi jogszabályi helyek szabályozzák:

- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról (57.§. (1) bekezdés e) pont; 64.§.)
- 1/2000. (I.7.) SzCsM. rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről (4. cím családsegítés 30.§ - 34.§; 2.sz. melléklet 3.pont; 3.sz. melléklet 3. pont; 7.sz. melléklet).

A családsegítés szolgáltatás biztosításának minimum feltételeit és a szolgáltatás nyújtásának részletes szabályait az alábbi jogszabályi helyek szabályozzák:

- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról (86.§. (2) bekezdés a) pont; 86.§. (1) bekezdés e) pont)
- 1/2000. (I.7.) SzCsM. rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről (1-7.§.; 19-19/A.§. 2.sz. melléklet; 3.sz. melléklet; 7.sz. melléklet).
- 9/1999. (XI.24.) SzCsM. rendelet a személyes gondoskodást nyújtó ellátások igénybevételéről (Ir.) (3.§. (4)-(5) bekezdés; 18.§.)

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

- 63/2006. (III.27.) Korm. rendelet a pénzübeli és természetbeni szociális ellátások igénylésének és megállapításának, valamint folyósításának részletes szabályairól (17.§. (1) bekezdés d) pont; (12) – (14) bekezdés).

Az Szt. 64.§. (1) bekezdés alapján a családsegítés a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott szolgáltatás.

A hatályos normaszöveg alapján a **családsegítés általános, probléma specifikus szociális szolgáltatás**.

A szolgáltatás igénybevételének bemeneti korlátja nincs, életkorhoz, jövedelemhez, szakértői véleményhez nem kötött az igénybevétel. A szolgáltatás szóban előterjesztett kérelemre indul, igénybevétele önkéntes.

Az Szt. szerinti tartalmi definíció azonban nem meríti ki azon szolgáltatások, feladatok körét, amelyek az évek során a családsegítéshez delegálódtak. Direkt nem, csak indirekt került be a törvényi szintű szabályozásba a munkanélküliekkel és az adósságterhekkel küzdő személyekkel végzett szociális munka, illetőleg e célcsoportok számára nyújtott pénzübeli ellátásokhoz – aktív korúak ellátásához, adósságkezelési szolgáltatáshoz – kapcsolódó, hatósági döntés előkészítésében és végrehajtásban való közreműködés.

Ezek a „hatósági jellegű” feladatok, vagy ha úgy tetszik speciális feladatok az adott pénzübeli ellátásokra vonatkozó törvényi szintű szabályozásban és végrehajtási rendeletek szintjén ráutaló jelleggel adnak feladatokat a családsegítő szolgálatoknak.

A „klasszikus családsegítés”, a családgondozás, a felnőttek, fiatal felnőttek, de akár fiatalkorúak esetén az egyén, a család mindennapi élete során felmerülő szociális és mentálhigiénés problémák megoldására, megszüntetésére, szűkebb és tágabb környezetében felmerülő konfliktusok rendezésére, hosszútávon az életvezetési képesség megőrzésére irányul.

A speciális feladatellátás során a családsegítő szolgálat az adott pénzübeli ellátás megállapításában, megszüntetésében a folyósítás feltételeinek betartatásában közreműködő szereplő, amely a jogszabályban, ill. helyi rendeletben előírt feladatai okán a segítő támogató funkció mellett, és egyidejűleg dominánsan kontroll funkciót tölt be.

Az önkéntesség a „klasszikus” családsegítés szerepkörhöz köthető, még a speciális „hatósági jellegű” feladatok ellátása során a hatósági kötelezés az ami a szolgáltatás igénybevételét meghatározza.

A családsegítés tartalmát explicit és implicit meghatározó jogszabályi előírásokat és a szolgáltatási gyakorlatot figyelembe véve a családsegítést a „klasszikus” családsegítés és a

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

speciális „hatósági jellegű” feladatellátás kettősége jellemzi, de típusát tekintve mindkét szerepkörében általános holisztikus szemléletű segítő szolgáltatás.

III.

A családsegítő szolgálatok működésének feltételrendszere

Területi lefedettség: a családsegítő szolgálatok száma 2008. évben 693 volt és tevékenységük 2.855 településre terjedt ki. A családsegítéssel való területi lefedettség közel 90%-os Magyarországon.

A szolgáltatás szervezés módja: A családsegítés az a szociális alapszolgáltatás, ahol az önkormányzati (önkormányzati társulás) szektor monopol helyzetben van. A nem állami, egyházi fenntartók aránya alig haladja meg a 6%-ot (2006. évi adat).

A szolgáltatáshoz való hozzáférés esélye: A jónak mondható területi lefedettség ellenére sem biztosított a szolgáltatáshoz való egyenlő esélyű hozzáférés. A családsegítő szolgálatok – még azonos település nagyság mellett is – igen változatos intézményi/szervezeti struktúrába tagozódnak be, melyek jelentősen befolyásolják a szolgáltatási profilt. (A családsegítésen belül egyes szolgáltatások dominánsan, mások kevésbé, vagy egyáltalán nem jelennek meg. Sok esetben a családsegítő szolgáltatás csak névleg van jelen.

Az intézményhálózat folytonos szervezeti átalakulásban volt (van): A szervezeti átalakulásokat, a fenntartó váltásokat (települési önkormányzat – többcélú kistérségi társulás) a finanszírozási érdekek, a normatíva optimalizálás motiválja. A tudatos szolgáltatásfejlesztés, a valós szükségletekre való reagálás igénye háttérbe szorul, ill. meg sem jelenik egy-egy szervezeti átalakulás során.

Személyi feltételek – humán erőforrás: A szolgáltatás személyi feltételeit miniszteri rendelet határozza meg (1/2000. (I.7.) SzCsM. rendelet 2.sz. és 3.sz. melléklete). A szakmai létszám meghatározásakor azonban nem veszik figyelembe a területileg jelentősen eltérő szociális és demográfiai jellemzőket, amely az egyes szolgálatok különböző mértékű leterheltségét eredményezi, továbbá a szakmai munka színvonalára is közvetlen hatással van. A szakmai létszám meghatározása mellett a képesítési követelmények is meghatározásra kerültek, azonban a jogszabály a mai napig – a szociális alapvégzettségen kívül – több más humán szakma képviselői számára is lehetővé teszi a családsegítő szolgáltatás/szociális munka végzését. Részben ez is oka annak, hogy a családsegítésen belül sokféle szolgáltatási modell alakult ki, azonosan nevesített szolgáltatások eltérő szakmai tartalommal valósulnak meg.

A családsegítésben dolgozók száma 1998 – 2008 év között eltelt 10 évben 41%-kal emelkedett. Az egyszervezeti egységre jutó családgondozók száma átlagosan 3-4 fő. A szakképzettségi mutató a városokban és a társulásos formában önálló intézményként vagy integrált intézmény önálló szervezeti egységként működő családsegítő szolgálatoknál szignifikánsan magasabb.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Országos átlagban a családgondozók 80%-a felsőfokú szakirányú végzettséggel rendelkezik, ill. szakképzettnek minősül a munkába állás időpontjában.

Tárgyi feltételek – infrastruktúra: A szolgáltatás biztosításának tárgyi/infrastrukturális feltételeit szintén az 1/2000. (I.7.) SzCsM. rendelet rögzíti (33.§.). A szabályozás azonban rendkívül szűkszavú és minimalista. Ennek következtében a családsegítő szolgálatok igen eltérő körülmények között működnek. A tárgyi feltételek biztosítása, annak színvonala a fenntartó anyagi lehetőségeitől, hozzáállásától és az egyéb források bevonásának (pályázat) lehetőségétől függ.

A családsegítő szolgáltatás tárgyi feltételeire vonatkozóan 2007. évi adatok állnak rendelkezésre. Az adatok szerint az önálló, kizárólagos használatú helyiségek és egyéb tárgyi eszközök csak a családsegítő szolgálatok felénél állnak rendelkezésre.

A szolgáltatást igénybe vevők köre: A családsegítő szolgáltatást igénybe vevők száma meghaladja a félmilliót (2008. évben 508.324 fő KSH). A félmillió igénybe vevői kört a szociális ellátások rendszerében egyedinek tekinthetjük.

Demográfiai szempontból a családsegítés elsődleges célcsoportja az aktív korú házastársi/élettársi kapcsolatban élő, gyermeket(keket) nevelő lakosságcsoportból kerül ki. Ugyanakkor nem elhanyagolható az egyedül élők, (25%), a gyermeküket egyedül nevelők (13,9%), valamint a nyugdíjas korosztály (12%) aránya.

A szociális helyzet, gazdasági aktivitás szempontjából a családsegítő szolgáltatást igénybe vevők között, igen magas arányban jelennek meg a szegénység által leginkább veszélyeztetett társadalmi csoportok: munkanélküliek, inaktívak, lakhatás problémával küzdők.

IV.

A családsegítés fejlesztésére készült szabályozó dokumentumok

A TÁMOP 5.4.1. projekt szabályozási pillér keretében 6 – modellezésre szánt - szabályozó dokumentum készült, mely meglátásunk szerint átfogja a jelenlegi jogi szabályozások között működő családsegítés szolgáltatás területét, és a jelenlegi szabályozási kereteken túlmutatva megalapozza a fejlesztési irányokat, mind tartalmi, mind szervezeti szinten.

A szabályozók „magját” a családsegítés minimumsztenderd alkotja, melyre ráépülnek és szervesen kapcsolódnak hozzá a családsegítés egy-egy területét szabályozó dokumentumok.

1. Családsegítés (minimumsztenderd)

A családsegítés olyan személyes szociális szolgáltatás, mely a szociális munka eszközeinek és módszereinek felhasználásával hozzájárul az egyének, családok, valamint a különböző közösségek jólétéhez, fejlődéséhez, továbbá a szociális környezetükhöz való alkalmazkodáshoz. A szociális és mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott szolgáltatás.

A családsegítés nyitott, sokféle probléma észlelésére és fogadására alkalmas, életciklus menetén is széles sávban képes feltárni a nem csak kor-specifikus szükségleteket. A családot rendszerként tudja kezelni. Esetmenedzseri funkciókat képes ellátni, az igénybevevők szükségleteire reagáló, az adott térségben működő szolgáltatások szervezésével, koordinálásával, a szolgáltatáshoz való hozzájutás támogatásával².

Ugyanakkor Magyarországon a családsegítést nyújtó szolgáltatók nagyon eltérő személyi és tárgyi feltételek között működnek. Az adott térség sajátosságaitól függően változatos intézményi struktúrába tagozódnak be, mely nagymértékben meghatározza szervezeti kultúrájukat. Ez az elsődleges oka annak, hogy a családsegítés keretében végzett szociális munka különböző módon és szakmai tartalommal valósul meg az ország egyes térségeiben. Éppen ezért kiemelt fontossággal bír – a személyes szociális szolgáltatások területén – egy olyan szociális minimum meghatározása, amely mindenki számára elérhető és garantálható függetlenül attól, hogy az ország mely területén/településén él.

Az elkészült minimumsztenderd a családsegítés hatályos jogszabályi keretein túlmutat. Azokat a szakmai minimum követelményeket fogalmazza meg és rendszerezi, amelyek az Szt. hatályba lépése óta eltelt 17 évben a családsegítés - szociális alapszolgáltatást – nyújtó intézmények/szolgáltatók tapasztalataiból kikristályosodtak³.

2. Családi szociális munka (irányelv)

A szabályozó anyag megalkotásával a komplex családsegítés újbóli életre hívása a cél, úgy hogy közben a módszer alapvető követelménye a rendszerszemlélet újra tudatosodjon.

A releváns jogszabály elvárásként sorolja fel a családsegítés kötelező feladatai között azokat a tevékenységeket, amelyek a családi szociális munkát és rendszerszemléletű eszközeinek alkalmazását feltételezik.

Emellett a gyermekjóléti szolgálat munkáját szabályozó joganyag is ad feladatot a családi szociális munka számára, hiszen egy gyermek jólétének forrása a szülei jó léte, tehát a családi rendszer együttes kezeléséből szülehetnek a megoldások⁴.

E ponton kézzel fogható az a kettősség/párhuzamosság, amely a kialakult szolgáltató rendszert jellemzi. Jelenleg két jogszabály (Szt. és végrehajtási rendeletei, Gyvt. és végrehajtási rendeletei) alapján két szolgáltató rendszer működik, hasonló szolgáltatási struktúrával, gyakorlatilag ugyanannak az igénybevevői körnek. Az egyik fókuszában a család (és annak felnőtt tagjai), a másikban gyermek áll.

² Családsegítés (minimumsztenderd 3.o)

³ Családsegítés (minimumsztenderd 2.o)

⁴ Családi szociális munka (irányelv) 4.o

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

A családi szociális munka, szabályozó dokumentumának megalkotása azért is időszerű, mert az erőforrások összpontosítására mutat rá, a támogató rendszerek hatékonyabb használatához nyújt eszközöket. Mindez forrásszűkös időszakban költséghatékony lehet, különösen akkor, ha alkalmazásával prevenció hatás erősödik és a költségesebb speciális szolgáltatások beavatkozásainak szükségessége csökken⁵.

3. Szociális munka munkanélküliekkel (irányelv)

A munkanélküliek alkotják a családsegítés szolgáltatás egyik kiemelt célcsoportját. A szabályozó dokumentum tartalma a sztenderzáció, nem korlátozódik a hatályos jogszabály alapján a családsegítő szolgálattal együttműködésre kötelezett munkanélküliek (RSzS-ek) számára nyújtott szociális szolgáltatásokra. A célcsoport meghatározása szándékoltan kiterjedt. A családsegítő szolgáltatás munkanélküli igénybevevői nem alkotnak homogén csoportot. Közös jellemzőjük, hogy tartósan kiszorultak a munkaerőpiacról, vagy be sem tudtak oda lépni, több szempontból depriváltak. Ugyanakkor más környezeti feltételek között élnek, előéletük, szocializációjuk eltérő, tudásuk, képzettségeik sem azonosak. Ezért a szolgáltatásokkal szemben eltérő igényeket, szükségleteket támasztanak⁶.

A szabályozó anyagban leírásra és részletes kibontásra kerül a munkanélküliekkel végzett egyéni, csoportos és közösségi szociális munka eszközrendszere. A dokumentum felhívja a figyelmet arra, hogy a jelenlegi jogi szabályozás, a szolgáltatási rendszer adottságai és a szakemberekre vonatkozó (a szakemberek számára előírt) feladatok érzéketlenek a szolgáltatás környezetére. A település mérete, a lokális közösség szükségletei, a szolgáltatásokkal való ellátottság olyan tényezők, amelyek befolyásolják, hogy mely szinten milyen forrásokra és feladatokra van szükség. A környezeti adottságokat figyelmen kívül hagyó – egységes – szabályozás következménye a teljesíthetetlen, eredményeket nem hozó, főképp adminisztratív úton „megvalósított” feladatok sokasága.

Az irányelv javaslatot tesz a differenciált szolgáltatásszervezésre, melynek célja az, hogy a szolgáltatást mindenki számára – akinek erre szüksége van – elérhetővé tegye, úgy hogy meghatározza a helyben és a nem helyben ellátható feladatok körét⁷.

4. Az adósságterhekkel küzdők körében végzett szociális munka gyakorlata (irányelv)

A családsegítés szolgáltatás igénybevevők között szintén magasan reprezentált az adósságterhekkel, lakhatási problémákkal küzdők köre.

Az irányelv kidolgozása során alapvető kiinduló pont volt egy olyan módszertani modell leírása, amely a – jelenlegi jogi kereteken túlmutat ugyan, - de képes a jelenlegi szabályozási keretek között is mérsékelni a szolgáltatáshoz való hozzáférés egyenlőtlenségét.

⁵ Családi szociális munka (irányelv) 5.o

⁶ Családi szociális munka (irányelv) 5.o, Szociális munka munkanélküliekkel 6.o

⁷ Szociális munka munkanélküliekkel 2.o

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Ennek érdekében a szabályozó anyagban elkülönítésre kerülnek a minimális és speciális szolgáltatási tartalmak. Rövidtávon az Szt.-ben szabályozott adósságkezelési szolgáltatást nem biztosító települési önkormányzatok számára is bevezetésre ajánlja a minimális szolgáltatás biztosítását. Hosszú távú célként fogalmazódik meg – a szociális munka munkanélküliekkel (irányelv) szabályozó anyaggal összhangban – egy olyan differenciált szolgáltatási modell kiépítése, amely a minimális és speciális szolgáltatások lineárisan egymásra épülő – jogilag szabályozott – rendszerén alapszik⁸.

A szabályozó anyag további alapvetése, hogy az anyagi nehézségekkel küzdő családok, háztartások számára biztosítandó szolgáltatások tartalma lépjen túl a korrektív – kizárólag a felhalmozódott hátralékok adminisztratív - kezelésén, és segítse elő a preventív jellegű szolgáltatási formák elterjedését, a hátralék felhalmozódását, reménytelen eladósodást megakadályozó egyéni és csoportos szociális munkának, valamint a közösségi kezdeményezéseknek a szakmai gyakorlatba való beépítését⁹.

5. A jelzőrendszer kiépítése és működtetése a családsegítő szolgálatoknál (protokoll)

A szabályozó anyag két szinten határozza meg a családsegítő szolgálatok szerepét a települési veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő és jelzőrendszerének működtetésében.

Egyrészt világosan és részletesen leírja a jelzőrendszer megszervezésének és folyamatos működtetésének módját, a jelzésekre kötelezően és/elvárhatóan megteendő családgondozói lépéseket. Ezzel kézzelfogható segítséget nyújt a különböző feltételrendszerben és jelentősen eltérő szolgáltatási környezetben dolgozó családsegítő szolgálatok/családgondozók számára.

Másrészt bemutatja a családsegítő szolgálat települési szociális ellátórendszerben betöltött szervező, koordináló szerepét.

A szabályozó anyag rámutat – a családi szociális munka irányelvben megfogalmazottakhoz hasonlóan – a családsegítő szolgálatok és a gyermekjóléti szolgálatok által működtetett jelzőrendszer párhuzamosságára, a kettős szabályozásra. Javaslatot tesz a települési szintű egységes és ezáltal hatékonyabban működtethető jelzőrendszer kialakítására.

6. Tevékenységadminisztráció családsegítés (protokoll)

A családsegítés jelenlegi dokumentációs rendszerével kapcsolatban számos gyakorlati probléma merül fel, melyek elsősorban a szabályozás hibáira vezethetők vissza.

A családsegítés tevékenységadminisztrációs protokollja leírja és rendszerezi mindazokat a folyamatokat, tevékenységeket, eseményeket, kapcsolatokat és feltételeket, melyek egy meghatározott szolgáltatási eredmény eléréséhez szükségesek.

⁸ Irányelv az adósságterhekkel küzdők körében végzett szociális munkához 3.o

⁹ Irányelv az adósságterhekkel küzdők körében végzett szociális munkához 4.o

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

A tevékenységadminisztrációs protokoll az elvégzett szakmai munka rögzítésén túl, biztosítja a mérhetőséget és az összehasonlíthatóságot: megalapozza a valós és reális adatszolgáltatást, ezáltal közvetve támogatja a költségvetési források tervezését is.

A protokollban prioritása van a jobban strukturált, védhető elektronikus adatkezelés és tárolás módszereinek, továbbá megfogalmazza a jogszabályok módosításának szükségességét, az adatkezelés, adatvédelem és családsegítés szolgáltatás területén¹⁰.

Elvárásunk az elkészült szabályozó anyagokkal szemben, egyrészt az, hogy alkalmazásuk révén a családsegítés keretében nyújtott szolgáltatások minősége javuljon, ösztönzőleg hasson a szolgáltatási környezetet is figyelembe vevő, differenciált szolgáltatási modellek kialakítására.

Másrészt a szabályozás révén a folyamatok tervezhetőbbek, átláthatóbbak legyenek és ezáltal költségkímélőbb megoldások szülessenek.

¹⁰ Tevékenységadminisztráció családsegítés (protokoll)

II. SZABÁLYOZÓ ANYAGOK

1. CSALÁDSEGÍTÉS – MINIMUMSZTENDERD (Sztenderd)

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Bevezetés

„A standardizált munkafolyamatban logocentrikusan, előre kialakított sémák szerint járunk el, azt feltételezve, hogy ez rendet, kiszámíthatóságot visz a munkánkba; a szakmai protokollok alkalmazása kölcsönös védelmet jelent segítőnek és a szolgáltatást igénybe vevőnek egyaránt. A cél az, hogy az egységes leírások, szabályozások révén a folyamatok átláthatóak, tervezhetőek legyenek, a szolgáltatások pedig egyenletesen magas színvonalúak.”¹¹

Jelen szolgáltatási sztenderd a családsegítés jogszabályi szabályozásán túlmutatva azokat a szakmai minimum követelményeket fogalmazza meg és rendszerezi, amelyek az 1993. évi III. törvény hatályba lépése után a családsegítés szociális alapszolgáltatást nyújtó intézmények/szolgáltatók tapasztalataiból kikristályosodtak.

A szabályozó dokumentum összeállítása team-munkával történt, de értékelése és minősítése kollektív munkát feltételez, széles és intenzív együttgondolkodást a szakmai gyakorlói/művelői részéről.

A szabályozó anyag alkalmas a szolgáltatás céljainak megfeleltethető kimeneti eredmények, illetve a minőség meghatározott kritériumainak vizsgálatára, szakmai útmutatás nyújtására, szakmai eszköz biztosítására a szolgáltatói működés értékeléséhez (kimutatható eredményesség, szakmai tudatosság, felhasználói elégedettség), a szolgáltatás folyamatos fejlesztéséhez.

Mindezek eredményeként a családsegítés szakmai színvonala emelkedhet, hatékonysága növekedhet, a tapasztalatok és az eredmények országos szinten összemérhetők lesznek. A családsegítés minimum sztenderd hozzájárul a területen dolgozó szakemberek pozitívabb megítéléséhez, szakmai identitásuk, társadalmi presztízsük növekedéséhez.

A szabályozó dokumentum önmagában nem jelenti a szolgáltatás sztenderdizációját, sokkal inkább jelenti a garantálható, elfogadható minőségű működést, semmint a „lehetséges és legjobb” gyakorlatot.

¹¹ Bányai Emőke: A sztenderdizáció árnyoldalai (Kapocs 35. sz. 2008.)

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Általános információk

I. 1. A szolgáltatás célcsoportjainak meghatározása

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 64. §-a alapján a családsegítés, mint szociális alapszolgáltatás célcsoportjai a következők:

- A családsegítés alapvetően **probléma-specifikus szolgáltatás**, de a jogszabály kiemel néhány célcsoportot:
 1. A tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékkal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik.
 2. Kiskorú személyre a családsegítés akkor terjedhet ki, ha:
 - a) a kiskorú családtagjának ellátása a családsegítés keretében indult, és
 - b) a kiskorú érdekei - a gyermekjóléti szolgáltatás igénybevétele nélkül - e szolgáltatás keretében is megfelelően biztosíthatók.

I. 2. A szolgáltatási terület küldetése

A családsegítő szolgáltatás olyan személyes szociális szolgáltatás, mely a szociális munka eszközeinek és módszereinek felhasználásával hozzájárul az egyének, családok, valamint a különböző közösségi csoportok jólétéhez, fejlődéséhez továbbá a szociális környezetükhöz való alkalmazkodáshoz. A szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott szolgáltatás.

A családsegítés nyitott, sokféle probléma észlelésére és fogadására alkalmas. életciklusok mentén is széles sávban képes feltárni a nem csak kor-specifikus szükségleteket. A családot rendszerként tudja kezelni. Esetmenedzseri funkciót képes betölteni, a kliensek szükségleteire reagáló, az adott térségben működő szolgáltatások szervezésével, koordinálásával, a hozzájárulás támogatásával, a kliensek képviselésével.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

A családsegítés keretében nyújtott szociális munka elősegíti a társadalmi változásokat, az emberi kapcsolatokban gyökerező problémakezelést, valamint elősegíti az „empowerment” lehetőségét, az emberi képességek felszabadítását és az emberek felhatalmazását arra, hogy cselekedjenek az életszínvonaluk emelése érdekében. Mindazonáltal tagadhatatlan tény, hogy a családsegítés keretében végzett szociális munka, különböző módon és formában működik egy-egy régióban, megyében, kistérségben és településen.

*A családsegítés, mint szociális alapszolgáltatás szervezésének lehetséges módjai:*¹²

- A differenciált feladattelepítés – a szolgáltatási minimum definiálása: az önkormányzatokhoz méretnagyság-kategóriák szerint kötelező feladatokat rendel /uniformizálás/. A 2000 fő alatti lélekszámú településeken nem kötelező a családsegítő szolgáltatás biztosítása. Kérdés: az optimális önkormányzati méretnagyság meghatározható-e? A leghátrányosabb helyzetű kistérségek települései többnyire 2000 fő alattiak, ahol a gazdasági, társadalmi és szociális hátrányokból adódóan indokolt lenne a szociális alapszolgáltatási forma szervezése.
- A szolgáltatás más szervre /non-profit, egyház/ történő átruházása a feladat természetétől, jellegétől, a hatékonysági és gazdaságossági követelményektől függ.
Cél: a szolgáltatás hatékony és szakszerű ellátásához szükséges (gazdaságos) területnagyság kialakítása, illetve ellátotti létszám generálása.

A szolgáltatásokhoz való állampolgári hozzáférés részben javult, de a finanszírozás és a szolgáltatások minőségjavulása között nincs közvetlen összefüggés. Az állami támogatási preferenciák követése mentén történik a kistérségi és önkormányzati feladatszervezés – ellene hat a hatékony feladatszervezésnek.

Alapvető célkitűzések:

- Az ellátási területen élő szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő egyének, családok feltérképezése, elérése, szükségleteik felmérése, az azokra reagáló szociális szolgáltatásokhoz és erőforrásokhoz való hozzájutás elősegítése, az információk birtokában a saját döntéshozatal támogatása.

¹² Részlet: TÁMOP 5.4.1. Szabályozás Pillér: Módszertan a szociális szolgáltatások szabályozó rendszerének fejlesztéséhez (Családsegítés Területi Szakértői Csoport anyagából).

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

- A saját lakókörnyezetükben élő egyének, családok a szociális munka eszköztárával történő segítése, annak érdekében, hogy önálló, önrendelkező életvitelt folytassanak, érdekeiket képviselni és érvényesíteni tudják, valamint társadalmi beilleszkedésük megvalósuljon.
- A családsegítő szolgáltatásban végzett szociális munka olyan komplex pszicho-szociális segítség legyen, amely egyszerre irányul az igénybevevő és az őt körülvevő támogató hálózatok működőképességének javítására, a potenciális belső és külső erőforrások mozgósítására.

Alapvető értékek:

- a marginalizált, a társadalmilag kirekesztett, sérült és veszélyeztetett emberek, csoportok társadalmi integrációjának elősegítése,
- együttműködés az egyének, családok, csoportok, szervezetek és közösségek saját jólétének, egészségének és probléma (kezelő) -megoldó képességének javítása érdekében,
- képviseli az egyéneket/családokat, csoportokat és közösségeket olyan politika formálásában és célzott megvalósításában, amelyek megfelelnek a szakma etika elveinek,
- képviseli az egyéneket/családokat, csoportokat és közösségeket az olyan politikai, és strukturális, társadalmi és környezeti feltételek megváltoztatásában, amelyek az embereket marginalizált, kismennyiségű, sebezhető helyzetben tartják, valamint sértik a különféle etnikai csoportok társadalmi kohézióját és stabilitását,
- az emberek/családok, csoportok és közösségek támogatása saját érdekeik képviseletére, a rájuk vonatkozó helyi, nemzeti, regionális és/vagy nemzetközi ügyeik intézésében,
- elősegíti a társadalom- és szociálpolitikai változásokat kezdeményező akciókat,
- erősíti olyan stabil, harmonikus és egymást kölcsönösen elfogadó társadalom kialakítását, amelyben nem sérülnek az emberi jogok,
- elősegíti a különböző etnikai csoportok és a különböző társadalmak között a hagyományok, kultúrák, ideológiák, meggyőződések és vallások tiszteletét, amennyiben ezek nem kerülnek ellentmondásba az alapvető emberi jogokkal,

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

- a fenti szándékok érdekében célirányosan megtervezi, megszervezi, adminisztrálja és megvalósítja a programokat, szolgáltatásokat.

A családgondozó kliensekkel való szakmai kapcsolata az egyéni értékek figyelembe vételére, és az emberi méltóságra épít. Ez segíti elő a kölcsönös bizalmon, a megbecsülésen, és a konfliktusok felelős kezelésén alapuló kölcsönös megegyezést. A családgondozók tisztelik azt az emberi jogot, hogy az ügyfél maga dönthesse el a szolgáltatáshoz való viszonyát, és a segítő folyamatban való részvételének formáját. A családgondozók felelősek saját etikai viselkedésükért, gyakorlati tevékenységük minőségéért, és folyamatosan gyarapítják ismereteiket, jártasságukat a szakmában.

I. 3. A szolgáltatás alapelve

A szolgáltatást olyan módon szükséges végezni, hogy figyelemmel legyen az igénybevevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására, különös tekintettel az emberi méltósághoz, az önrendelkezéshez, valamint a testi-lelki egészséghez való jogra.

I. 4. Jövőkép

A szabályozó dokumentum készítésével meghatározzuk a családsegítés szakmai minimum követelményeit, mely követelmények teljesítésével, mérhetőségével és ellenőrizhetőségével az alábbiak szerint alakul és fejlődik a szolgáltatás:

- rugalmas, fejlődőképes, szükségletekre reagálni tudó humánszolgáltatás,
- körülhatárolt tevékenységformák – szolgáltatások – ezekhez rendelt adekvát eszközök, módszerek és dokumentáció,
- konkretizálható feltételrendszer – kompetenciák,
- rendszerszerű kapcsolódás egyéb humánszolgáltatásokhoz,
- indikátorok meghatározása,
- elégedettség vizsgálat,
- ellenőrzési szempontrendszer.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Várható minőségi változások:

- felhasználó központúság,
- azonos színvonalú szolgáltatási tartalmak,
- szolgáltatásokhoz való hozzáférhetőség,
- tevékenységformák/szolgáltatási elemek átláthatósága,
- tervezhető működési feltételek kialakítása,
- hosszabb távon költséghatékonyabb és mérhető eredményesség.

I. 5. Szolgáltatások, melyeket a szolgáltatási területen nyújtanak

Az 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról, valamint annak végrehajtási rendelete, az 1/2000. (I.7.) SZCSM rendelet tartalmazza azokat a szolgáltatási formákat, melyeket a családsegítés keretében biztosítani kell:

- szociális és egyéb információs adatok gyűjtése az ellátást igénybe vevő megfelelő tájékoztatása érdekében,
- ügyintézésben való közreműködés,
- szociális, életvezetési, adósságkezelési és mentálhigiénés tanácsadás,
- pszichológiai, jogi és egyéb tanácsadás szervezése,
- az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzügyi, természetbeni ellátások közvetítése,
- közösségfejlesztő, valamint egyéni és csoportos terápiás programok szervezése (üdültetés, táboroztatás, gyermekfelügyelet stb.) a működési területén élő lakosság számára,
- egyének illetve családok kapcsolatkézségének javítása érdekében a családokon belüli kapcsolaterősítést szolgáló közösségépítő, családterápiás, konfliktuskezelő, mediációs programok és szolgáltatások, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatások szervezése,
- speciális támogató, önszorgító csoportok szervezésének, működtetésének segítése,
- a családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszer működtetése.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

I. 6. A minimumsztenderd felépítése

Az alábbiakban ismertetett szolgáltatási sztenderd leírás tartalmazza azokat a szakmai minimum követelményeket, amelyeket családsegítés keretében biztosítani kell. A jelen szabályozási dokumentumban megfogalmazott sztenderd leírások nem tekinthetők véglegesnek, bővítésének és folyamatos fejlesztésének szükségessége a szolgáltatást igénybevevők szükségleteinek, igényeinek, valamint a szakemberek egyeztetéseinek és a jogszabályi és szakmai elvárásoknak megfelelően alakíthatóak.

A sztenderd leírásokban szereplő minimum tartalmak megfelelő, stabil alapot kínálhatnak a szolgáltatást igénybevevők speciális szükségleteinek kielégítésére és problémáik komplex kezelésére.

Sztenderdek

II. 1. Sztenderd: Szolgáltatás igénybevétele, információ

Cél/Kimenet: Az ellátás területén élők megfelelő információkkal rendelkezzenek a családsegítő szolgáltatás lehetőségéről, igénybevételeinek módjáról és a szolgáltatás tartalmáról.

Magyarázat: A családsegítő szolgálat sokrétű tevékenysége akkor tud megfelelően hasznosulni, ha létezéséről és elérhetőségéről tudnak a térségében élő emberek és tevékenységét, szolgáltatásait ismerik. Fontos, hogy a családsegítő szolgálat „jól látható” legyen, ismerjék a potenciális igénybevevőkön túl a helyi közösség lakosai, intézményei, szervezetei, tehát lehetőség szerint aktív szereplőként legyen jelen az ellátási területén. Működéséről, szolgáltatásairól szóló információk könnyen érthetőek és eligazítóak legyenek. Az információk terjesztésénél külön figyelemmel van a speciális szükségletű felhasználókra, az egyenlő hozzáférés biztosítása és az egyenlő bánásmód elve a gyakorlatban a megfelelően érzékeny információnyújtással kezdődik.

A megfelelő tájékoztatás célja, hogy a családsegítő szolgáltatás igénybevevői, illetve hozzátartozói, törvényes képviselői (a továbbiakban a szolgáltatást igénybe vevő) optimális információval rendelkezzenek annak érdekében, hogy testi, értelmi, érzelmi, erkölcsi, mentális és

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

egészségi állapotuknak, szociális körülményeiknek, igényeiknek megfelelő szolgáltatásban részesüljenek.

A tájékoztatás konkrét célja, hogy a szolgáltatást igénybevevőnek ismerete legyen a szolgáltatás igénybevételének:

- céljáról,
- módjáról,
- tartalmáról,
- a jogosultság feltételeiről (jogairól és kötelezettségeiről),
- további vagy kiegészítő szolgáltatások lehetőségéről,
- jogorvoslati/panasztételi lehetőségéről,
- szüneteltetésének lehetőségeiről,
- más szolgáltatásba, vagy szolgáltatóhoz való átkerülés feltételeiről,
- a szolgáltatás megszüntetésének módjáról és feltételeiről

A szolgáltatásokhoz való hozzáférés elősegítése érdekében a szolgáltató szervezet szakképzett munkatársa tájékoztatja az igénybevevőt az intézmény által biztosított szolgáltatások köréről, a szolgáltatásokhoz való hozzájutás módjáról és a nyilvántartásba vétel rendjéről. A veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszer megkeresésére a családsegítést nyújtó szolgáltató szakképzett munkatársa személyesen felkeresve az ellátási területén élő, segítségre szoruló, szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő családokat, illetve személyeket, tájékoztatja őket a családsegítés céljáról, tartalmáról. Az ellátást igénybe vevő megfelelő tájékoztatása érdekében a szolgáltató szervezet szociális és egyéb információs adatokat gyűjt. A tájékoztatás történhet írásban, szóban, valamint szórólapon.

A tájékoztatás kiterjed:

- a szolgáltatás térítésmentességére,
- a vezetendő dokumentációkra, a nyilvántartás rendjére,
- a szolgáltatás tartalmára, módjára,
- a panaszkezelés módjára,
- a rendszeres szociális segélyben vagy rendelkezésre állási támogatásban részesülő igénybevevő esetében a beilleszkedési program elkészítésének menetére, a programok típusaira, az együttműködés eljárási szabályaira,
- adósságkezelési tanácsadásban részesülő igénybevevő esetében az adósságkezelés formáira, feltételeire,

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

- a rendszeres szociális segélyben, a rendelkezésre állási támogatásban, valamint az adósságkezelési tanácsadásban részesülő, együttműködésre kötelezett igénybevevők esetében az együttműködési kötelezettségben vállalt feladatok elmulasztásának következményeire,
- a szolgáltatás megszűnésének, megszüntetésének módjára: a szolgáltatást igénybevevő megfelelő tájékoztatást kap arra vonatkozóan, hogy egészségi állapota, szociális körülményei változása esetén szüneteltethető vagy megszüntethető a szolgáltatás, illetve milyen módon kezdeményezheti más szolgáltatóhoz vagy más szolgáltatásba való bekerülését,
- a továbbirányítás vagy a megszüntetés szolgáltató általi kezdeményezésére,
- kötelező együttműködés esetén a családgondozónak a hatóság irányába történő, az együttműködést értékelő jelzési kötelezettségére,

Megvalósulást jelző tényezők	Kritérium
1.1 A családsegítő szolgáltatás rendelkezik a szolgáltatásról szóló tájékoztató anyaggal. A tájékoztató hozzáférhető, eljut mindenkihez.	Tájékoztató szórólap. Füzet. Kiadvány. Intézményi weblap.
1.2 A tájékoztató érthetően megfogalmazott, pontos és naprakész információkat tartalmaz. A tájékoztató tartalmazza a családsegítő szolgáltatás: • pontos helyét, • időpontjait, • a kapcsolatfelvétel módját, • a szolgáltatások fajtáit, • a szolgáltatásnyújtás módját, jellemzőit, • a panaszkezelés módját.	Tájékoztató tartalma.
1.3 Helyi közösségi felületeken megtalálható a szolgáltatásról a tájékoztatás.	Helyi újság. Helyi weblap.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

	Közösségi faliújság. Közösségi rádió. Civil tv.
1.4 A családsegítő szolgáltatást tartalmazó Alapító Okirat, Szervezeti és Működési Szabályzat, illetve Szakmai Program hozzáférhető az igénybevevők számára.	Alapító Okirat. Szervezeti és Működési Szabályzat. Szakmai Program.
1.5 A szolgáltatás nyitva tartása illeszkedjen az igénybe vevők szükségleteihez, az alapvető hivatalok és szolgáltatások ügyfélfogadási idejéhez, és a közlekedési viszonyokhoz.	Nyitva tartási és ügyfélfogadási rend.
1.6 A szolgáltatás épülete rendelkezzen azokkal a feltételekkel, amely az igénybe vevők bejutását, ott tartózkodását megkönnyíti.	Akadálymentesített környezet. Kerékpár és babakocsi tároló. Mellékhelyiség (vizesblokk).

II.2. Sztenderd: Kapcsolatfelvétel – kapcsolat fenntartás

Cél/Kimenet: a szolgáltatást nyújtó és az igénybevevő első alkalommal történő személyes találkozása, valamint a szolgáltatást nyújtó és az igénybevevő rendszeres személyes találkozása.

Magyarázat: Kapcsolatfelvétel történhet önkéntesen a felhasználó kérésére, történhet jelzés (veszélyeztetettséget észlelő és jelzőrendszer) alapján valamint kötelező együttműködés keretében (rendszeres szociális segélyben részesülő személyek beilleszkedési programja keretében, adósságkezelési szolgáltatás igénybevétele). A jelzőrendszer tagjai között jelen vannak elsősorban az ellátási területen működő szociális, oktatási, egészségügyi, gyermekvédelmi intézmények és egyéb jelzésre kötelezett szervezetek. A kapcsolatfelvétel módja történhet családlátogatással a család otthonában (jelzés alapján). A családlátogatásra

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

készülni kell: előre eltervezett célok megfogalmazásával, feladatokkal, információkkal. Kulcskompetenciák: empátia, figyelmesség, rugalmasság, szakmai és etikai szabályok betartása. A kapcsolatfelvétel történhet a szolgáltató intézményben, megfelelő helyiség és légkör megteremtésével. A kapcsolat fenntartása a szolgáltatást nyújtó és az igénybevevő által közösen megfogalmazott cél(ok) elérését szolgáló rendszeres, közvetlen kommunikáció lehetőségét biztosító folyamat.

Megvalósulást jelző tényezők	Kritérium
2.1 A szolgáltatás elérhetőségének biztosítása.	Ügyfélfogadásra nyitva álló helyiség. Telefonelérhetőség. Postacím. Email cím, fax.
2.2 Családlátogatásra alkalmas időkeret biztosítása.	Terepmunkára biztosított munkaidő keret. Nyitvatartási és ügyfélfogadási idő elkülönítése. Munkaköri leírás.
2.3 Észlelő-jelzőrendszeri partnerekkel folyamatos kapcsolattartás.	Észlelő-jelzőrendszer működése (jelzőrendszeri találkozók meghívója, emlékeztetője, jelenléti ív).

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

II.3. Sztenderd: Szükségletek és erőforrások felmérése

(szükséglet orientáltság és felhasználó centrikusság)

Cél/Kimenet: A családsegítés szolgáltatás a helyben jellemző és megjelenő szükségletekre, illetve az igénybevevők által megfogalmazott problémákra képes reagálni.

Magyarázat: A családsegítő feltárja az ellátási területen jelentkező problémákat. A családsegítő rendelkezik az ellátási területre vonatkozó erőforrás adatokkal. A családsegítő nyitott a felhasználói igényekre, a szolgáltatásokat igénybe vevő személyek életminőségének javítása során figyelembe veszik egyedi szükségleteiket; a felhasználó helyzetértékelését, visszajelzéseit, fizikai és társas környezetét, és mindezt rendszeresen újraértékelik

Megvalósulást jelző tényezők	Kritérium
3.1. A családsegítő feltárja az ellátási területét jellemző problémákat (ellátási terület jellemzői).	Szakmai Program. Szolgáltatástervezési Koncepció.
3.2. A családsegítő rendelkezik az ellátási területre vonatkozó erőforrás adatokkal.	Szakmai Program. Adatbázis.
3.3. A helyi szociálpolitika alakításában való aktív részvétel: • az ellátási területen megjelenő problémák, szükségletek közvetítése a fenntartó és a döntéshozó felé.	Szakmai beszámolók. Bizottsági ülések meghívói, emlékeztetői. Szociálpolitikai Kerekasztal meghívói, emlékeztetői.
3.4. Szociális és egyéb információs adatok gyűjtése az ellátást igénybevevők megfelelő tájékoztatása érdekében.	Tájékoztató füzetek. Szórólapok.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

	Nyomtatványok.
3.5. Az intézményi, szervezeti hálóval szoros együttműködésben térképezi fel az ellátási terület szükségleteit (partneri kapcsolat, részvétel, aktivitás).	Szakmai Program. Jelzőrendszeri találkozók.
3.6. Nyitott a felhasználói visszajelzésekre. Értékelő tevékenységet folytat.	Segítő kapcsolat értékelése. Elégedettségi kérdőív.

II. 4. Sztenderd: Szükségletekre reagáló szolgáltatások

Cél/Kimenet: A családsegítő szolgáltatások a helyben jellemző szükségletekre, illetve az ügyfelek által megfogalmazott problémákra képesek reagálni.

Magyarázat: Az egyén/család/csoport(ok) és közösség elérése, szükségleteikre reagáló szolgáltatás szervezése, biztosítása. A szolgáltatást igénybevevő által hozott probléma enyhítését/feloldását célzó adekvát munkaforma alkalmazása. Az egyszeri segítségnyújtást igénylők megfelelő tájékoztatása, az ügyintézéshez, érdekérvényesítéshez szükséges közvetett és közvetlen támogatás biztosítása. A szolgáltatást nyújtó kompetenciáját meghaladó probléma esetén, a kezeléshez szükséges szervezetek/személyek bevonásának kezdeményezése. A szolgáltatás biztosítását követő elégedettség mérése.

Megvalósulást jelző tényezők	Kritérium
4.1. Egyszeri segítségnyújtást igénylők kompetens szakember által történő segítése, támogatása.	Információnyújtás. Tájékoztatás. Ügyintézés. Szakmai Program. Fogalmi napló. Nyomtatványok.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

4.2. Szolgáltatást igénybevevő által hozott probléma enyhítését/feloldását célzó adekvát szolgáltatás biztosítása: • egyén/család szintjén a szociális munka módszereivel és eszközeivel.	Információnyújtás. Tájékoztatás. Ügyintézés. Tanácsadás (szervezése). Segítő beszélgetés. Családlátogatás. Érdekérvényesítés. Pénzbeli és természetbeni ellátások közvetítése. Jelzőrendszer működtetése. /Szakmai Program, forgalmi napló, esetenapló, információs tábla, nyomtatványok/
4.3. Szolgáltatást igénybevevő által hozott probléma enyhítését/feloldását célzó adekvát szolgáltatás biztosítása, hozzájutás segítése: • csoport(ok) szintjén (felkutatás, elérés, szervezés).	Támogató, önszervező csoportok szervezésének, működtetésének támogatása. /Szakmai Program/
4.4. Szolgáltatást igénybevevő által hozott probléma enyhítését/feloldását célzó adekvát szolgáltatás biztosítása, hozzájutás segítése: • közösség szintjén (felkutatás, elérés, szervezés, részvétel).	Közösségi kezdeményezésekben való részvétel. /Szakmai Program/

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

4.5. Nyitott a felhasználói visszajelzésekre. Értékelő tevékenységet folytat.	Szolgáltatás értékelése. Elégedettségi kérdőív.
---	--

II.5. Sztenderd: A szolgáltatás partneri együttműködésen alapul az ellátottak jogainak tiszteletben tartásával, különös tekintettel a szolgáltatás igénybevételére kötelezett kliensekre.

Kimenet/Cél: A családsegítő szolgáltatásokat igénybevevő képes legyen aktívan részt venni élethelyzetének javításában és a lehető legnagyobb fokú önállósággal dönteni az őt érintő kérdésekben

Magyarázat: A családgondozó és a kliens közötti segítő kapcsolatot az egyenrangú partneri viszony jellemzi. A kliensek helyett senki nem dönt, nélkülük és helyettük a családgondozó nem old meg helyzeteket és problémákat. A problémamegoldó folyamatban ezért nélkülözhetetlen, hogy a kliensek aktívan részt vegyenek, a megoldások keresésénél megfogalmazzák saját elképzelésüket, és segítséget kapjanak abban, hogy döntéseket hozzanak, irányítsák saját életüket, és amennyire csak lehetséges, önálló életet éljenek. Fontos, hogy a szolgáltatást felhasználók a megfelelő információk birtokában hozzák meg döntéseiket, ezért jól felkészült családgondozó szakemberre van szükség a családsegítő szolgáltatásban.

Azok a személyek, akik hátrányos helyzetükből adódóan kevés információval rendelkeznek, szocializációs problémákkal küzdenek, sok esetben nincsenek tisztában alapvető jogaikkal. Ezért fontos, hogy megfelelő segítséget kapjanak a velük szemben sokszor tapasztalható diszkrimináció és jogsérelem felismeréséhez, illetve tájékoztatást kapjanak a jogsérelmek kezelésére létrehozott fórumok, állami szervezetek elérhetőségéről, illetve támogatást azok igénybevételéhez.

Az együttműködésre kötelezett kliensek esetében a családsegítő szolgálat szakemberei értik és kezelni tudják a kliensek kezdeti ellenállását és esetenkénti negatív viszonyulását, és olyan eljárásrendet építenek fel, amely nem rekeszti ki a nehezebben kapcsolódó személyeket a szolgáltatásból. A családgondozónak fel kell építenie, illetve támogatnia kell ügyfele

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

együttműködési készségét, annak érdekében, hogy képes legyen közreműködni saját problémáinak megoldásában és a nehezebb esetekben végig kell kísérnie őket ezen az úton.

Minden igénybevevőnek joga van tudni, hogy milyen adatokat tárol a családsegítő szolgálat vele kapcsolatban, milyen információkat oszt meg más szervezetekkel, és joga van beletekinteni a róla szóló dokumentációba. A családsegítő szolgálatnak minden esetben be kell tartania a személyes adatok és a különleges adatok kezeléséről szóló jogszabályi előírásokat, a biztonságos adattárolás előírásait és a Szociális Munka Etikai Kódexében meghatározott titoktartási kötelezettséget.

Az igénybevevőnek joga van tudnia, hogy a családsegítő szolgáltatás mi célból, kire és mire fog kiterjedni, milyen szolgáltatásokat milyen eljárásrend szerint fognak nyújtani számára, illetve milyen kötelezettségekkel és következményekkel jár az együttműködés vállalása vagy elutasítása. Az írásban rögzített együttműködési megállapodás mellett sok szóban történő tájékoztatás, megbeszélés és értelmezés is szükséges ahhoz, hogy valódi megértés és vállalás alapján jöjjön létre a szerződés.

A partneri viszony azt is jelenti, hogy a családsegítő szolgálat nyitott az igénybevevők visszajelzéseire, véleményére. „A lehetőség, hogy valaki véleményt nyilváníthat a szolgáltatásokról, már önmagában is jellemzi a nyújtott szolgáltatások minőségét, különösen, amennyiben a véleményre oda is figyelnek, és tesznek is valamit. A visszajelzés természetesen ugyanúgy lehet pozitív, mint negatív. Mindemellett maga a tény, hogy annak a tudatában lehet panaszt tenni, hogy léteznek eljárásmodok a véleményekre való reagálásra és a panaszok orvoslására, alapvető jelentőségű a színvonalas gyakorlat szempontjából”

Az igénybevevők vélemény nyilvánításának lehetőségei, szabályai, a vélemények, panaszok kezelésének eljárásrendje nyilvános és jól érthető, a megfelelő felelős személyek és szervek elérhetősége biztosított.

Megvalósulást jelző tényezők	Kritérium
5.1. A családgondozó minden esetben lehetőséget biztosít az ellátást igénybevevőnek saját nézőpontja megfogalmazására.	Ügyfélfogadás. Családlátogatás.
5.2. A családgondozó fokozottan figyel arra, hogy az igénybevevő és környezete jól érti-e az információkat, a	Cselekvési terv közös elkészítése.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

közös probléma megfogalmazást, és a cselekvési tervet, illetve annak feladatait.	
5.3. A családsegítő szolgálat minden igénybevevőt, függetlenül attól, hogy önkéntesen vagy kötelezően jelenik meg a szolgálatnál, egyenlő bánásmódban részesít.	Szakmai Program. Szociális Munka Etikai Kódexe.
5.4. A családsegítő szolgálat az együttműködésre kötelezett ügyfelek esetében fokozottan figyel a választási lehetőségek biztosítására, a fokozatosság elvére, illetve az eljárásrenddel és szolgáltatással kapcsolatos visszajelzések nyitott fogadására.	Ügyfél elégedettség mérése, Interjú ügyfelekkel.
5.5. A segítő munka és az együttműködés alapja a Megállapodás (Szerződés), amely jól érthető módon kerül megfogalmazásra.	Megállapodásokat az ügyfelek aláírják, egy példányt kapnak belőle.
5.6. A családsegítő szolgálat az ügyfelekkel végzett munka során betartja az adatvédelmi előírásokat.	Iratkezelési szabályzat. Adatvédelmi szabályzat. Etikai Kódex.
5.7. A vélemény-nyilvánítás és panaszkezelés lehetősége és módja az igénybevevők számára ismert.	Házirend. Panaszkezelési szabályozás. Interjú ügyfelekkel.
5.8. A családsegítő szolgálat nyitott a felhasználói visszajelzésekre, szolgáltatásfejlesztésnél és működésének felülvizsgálatában figyelembe veszi.	Ügyfél elégedettség mérése, Panaszkezelési eljárásrendje. Szolgáltatás fejlesztés indoklása.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

	Munkaterv.
--	------------

II.6. Sztenderd: Hálózatépítő tevékenység - Társszervezetekkel való együttműködés

Cél/Kimenet: A családsegítő szolgálat az ellátási területén folyamatosan együttműködik az állampolgárokkal kapcsolatban levő intézményekkel, társadalmi és karitatív szervezetekkel, helyi közösségekkel a komplex ellátás és a társadalmi részvétel megvalósítása érdekében.

Magyarázat: A szociális problémák összetettsége rendszerint szükségessé teszi, hogy az ügyfelek a szolgáltatások széles spektrumát vegyék igénybe, melyek a holisztikus szemléleten alapulva többféle szakma, illetve intézmény, szervezet, vagy közösség együttműködésével valósulhatnak meg. A szolgáltatói kapacitások naprakész követése, a szolgáltatások fejlesztése érdekében ki kell építeni a megfelelő szervezetközi kapcsolati hálókat is. Ez elsősorban helyi, vagy kistérségi szinten valósítható meg, ahol áttekinthetőek az ügyfelek szükségletei és az általuk igénybe vehető szolgáltatások. A hálózatépítő tevékenység nem csak információgyűjtés és nem is egyszeri feladatot jelent, az együttműködés személyes kapcsolatokon alapul, és a munkakapcsolatot folyamatosan karban kell tartani. A helyi hálózatépítő tevékenység (network munka) szélesebb spektrumú, mint a jogszabályban előírt jelzőrendszeri hálózat működtetése. (1993. III.tv. 64.§ (2) bekezdés), nem csak a krízishelyzetek kezelésére szerveződik. Az ellátási területen működő helyi hálózat közös fogalmi rendszert alakít ki és használ a problémák megelőzésében és kezelésében. A családsegítő szolgálat családgondozója részt vesz és közreműködik az egyének, családok és közösségek külső támogatórendszerének fejlesztésében, aktivitást vállal és/vagy szervez a helyi közösségi kezdeményezésekben,

A megvalósulást jelző tényezők	Kritérium
6.1. A családsegítő szolgálat rendelkezik az ellátási területre vonatkozó erőforrás adatokkal	Adatbázis
6.2. Az elérhető erőforrások adatait rendszerezi és az információkat folyamatosan frissíti.	Forrás-regiszter, Erőforrás térkép,
6.3. Szükség szerint együttműködési megállapodásokat köt társszervezetekkel az együttműködés céljáról, módjáról.	Együttműködési megállapodások, Szándéknyilatkozatok,

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

	Partnerségi paktumok
6.4. A családsegítő szolgálat a szervezatközi munka és az információ megosztás során szem előtt tartja és betartja az adatvédelmi szabályokat.	Adatvédelmi szabályzat.
6.5. A szervezatközi kapcsolatokat rendszeresen személyes találkozások során megerősíti, frissíti – személyes találkozások során.	Jegyzőkönyv, Emlékeztető Beszámolók, Társszervezeteknél megtalálható a családsegítő szolgálat szórólapja
6.6. Ösztönzi a partner szervezeteket, hogy adjanak visszajelzést, értékelést az együttműködés minőségéről, eredményességéről	Partneri elégedettség mérés, Éves értékelő fórum, Köszönő levelek
6.7. A családsegítő szolgálat aktív szereplőként, esetenként szervezőként részt vesz a helyi közösségi kezdeményezésekben, projektekben.	Tájékoztatók, Plakátok, Beszámolók, Médiában megjelenő információk,

II.7. Sztenderd: Esetmenedzselési feladatok

Cél/kimenet: A családsegítő szolgálat a családgondozói munka részeként az esetmenedzselés módszerével az ügyfelek szintjén elősegíti és koordinálja az ügyfelek szükségleteinek megfelelő szolgáltatásokhoz való hozzájutást.

Magyarázat: Az esetmenedzselés a szociális munkában egy módszer, illetve munkavégzési forma. Ennek során a családgondozó felméri az ügyfél és családja szükségleteit és lehetőség szerint az érintett(ek) bevonásával tervezi, szervezi, koordinálja és értékeli mindazon szolgáltatások együttesét, melyek igénybevételét az ügyfél komplex szükségletei indokolnak. Az esetmenedzselés súlya az esetvezetés során megnövekszik a fokozott életviteli támogatást, sokféle szolgáltatást igénylő klienscsoportoknál (pl. sokproblémás és marginalizált helyzetű családok, krónikus pszichiátriai betegek, idősek, hajléktalanok), de a családsegítő munka ilyenkor sem szűkíthető le a szükséges források biztosítására és az irányító, koordináló tevékenységre, az esetmenedzselési tevékenységet a komplex családgondozói munka szerves részeként kell végezni. A családgondozó az esetmenedzselés során a folyamatkísérés

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

módszerével dolgozik, a támogató kapcsolatot fenntartva követi az ügyfél útját, szükség esetén képviseli és közvetíti ügyfele érdekét az ellátásokhoz való hozzájutás és a megfelelő bánásmód biztosítása érdekében. Fontos a visszajelzés kérése, mind az ügyfél, mind az ellátást nyújtó szervezet oldaláról, és az aktív érdeklődés egyben elősegíti az együttműködési kapcsolat elmélyülését is. Az esetmenedzselő tevékenység során nem csak az intézményes források elérését segíti elő a családsegítő szolgálat, hanem feladatának tekinti a szociális támogató hálózat erősítését is. A mobilizálható helyi közösségi források és támogató hátterek erősítése, szélesítése csökkenti a sérülékeny kliensek intézményes függőségének kialakulását, illetve egyben erősíti a társadalmi integrációt is. Ilyen támogató hátterek például a:

- természetes kapcsolati háló /rokonok, barátok, munkatársak, közvetlen ismerősök, szomszédok, a lakókörnyezeti közösség kulcsszemélyei/
- önkéntes segítők
- támogató csoportok
- önszorgató csoportok
- civil szerveződések és érdekképviselések
- egyházak
- társadalmi szervezetek

Megvalósulást jelző tényezők	Kritérium
7.1. A családgondozó az ügyféllel megtervezi a más szervezet által nyújtott ellátás igénybevételének módját, szükség szerint előkészíti a kapcsolat felvételt.	Irányítás kialakított protokollja. Együttműködési megállapodás.
7.2. Az ügyféllel megállapodik, hogy milyen információk oszthatók meg más szervezet szakemberével.	Együttműködési megállapodás. Etikai Kódex.
7.3. Nyomon követi, hogy az ügyfél eljutott-e a szolgáltató szervezetéhez, és az ellátás megfelelően megvalósul-e.	Esetnapló – feljegyzések.
7.4. A családsegítő szolgálat az esetmenedzselési tevékenység során biztosítja, hogy az ügyfél a segítő	Együttműködési megállapodás.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

folyamat lehető legnagyobb részének aktív résztvevője legyen.	
7.5. Szükség szerint eljár ügyfele érdekének képviselőjében, hogy a szükséges ellátást megfelelő módon kapja meg.	Konzultáció. Megkeresés (levél, telefon, személyes).
7.6. A családgondozó az esetmenedzselési tevékenysége során arra törekszik, hogy erősítse a szakmán belüli, szakmaközi és szervezetközi együttműködéseket az ügyfél érdekében.	Esetmegbeszélésről emlékeztető készítése. Szakmaközi megbeszélések emlékeztetői.
7.7. A családgondozó az esetmenedzselési tevékenysége során figyelembe veszi és aktivizálja a kliensek létező támogató hálózatát, elősegíti a kapcsolatfelvételt.	Kapcsolati háló rajza.

II.8. Sztenderd: Kompetens szakember – a szolgáltatás személyi és tárgyi feltételei

Cél/Kimenet: A szolgáltatást igénybevevő szakszerű, hatékony segítséget kapjon a problémái kezelésében, a családgondozó tudás-, és készségbeli felkészültsége, illetve a szolgáltatás nyújtásának megfelelő körülményei a bizalmi légkör kialakítását és az ügyfelek megerősítését szolgálják.

Magyarázat: A családsegítő szolgáltatás keretében a komplex pszicho-szociális segítő munka hatékony végzése csak szakmailag felkészült, tudását és készségeit tudatosan fejlesztő szociális szakember által biztosítható. A családsegítő szolgálat működtetésénél minimum 1 fő szociális alapdiplomával rendelkező, a szociális munka eszközeit, módszereit alkalmazni tudó

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

szolgáltatást nyújtó személy foglalkoztatása szükséges. A szakszerű segítségnyújtás érdekében a családsegítés szolgáltatást nyújtó megfelelő tárgyi feltételekkel rendelkezik. A szolgáltatás helyben megközelíthető, könnyen elérhető a szolgáltatást igénybevevők számára. A bizalmi légkör kialakításához elengedhetetlen egy zavartalan helyiség, melyben más nem tartózkodik a családsegítést nyújtó szolgáltatón és a szolgáltatást igénybe vevőn kívül a személyes találkozások alkalmával. A szakmai dokumentáció az adatvédelem érdekében **zárható iratszekrényben** tárolható. A munkavégzés alapvető feltétele egy iroda kialakítása a szolgáltatást nyújtó számára, amelyben a szakember legalább **íróasztallal**, telefonnal, számítógéppel és nyomtatóval rendelkezik.

Megvalósulást jelző tényezők	Kritérium
8.1. A szolgáltatást minimum 1 fő kompetens szakember nyújtja.	Szociális alapdiploma megléte.
8.2. A szolgáltatást nyújtó rendelkezik munkaköri leírással.	Munkaköri leírás. Etikai Kódex.
8.2. A szolgáltatás nyújtásához a minimum tárgyi feltételek biztosítottak.	Önálló irodahelyiség. Íróasztal. Információs tábla. Zárható iratszekrény. Vezetékes/mobil telefon. Számítógép. Nyomtató.
8.3. A szolgáltatást nyújtó munkáját felkészülten végzi, tudását bővíti, készségeit fejleszti.	Továbbképzésekre jelentkezés. Módszertani intézmények szakmai napjain, konferenciáin

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

	résztétel. /Továbbképzési terv/.
8.4. Él a munkatársi értekezletek, kistérségi szakmai fórumok, az esettanbeszélések és a szupervízió lehetőségével.	Támogató szakmai háttér keresése. Módszertani intézményekkel folyamatos konzultáció.
8.5. Képes együtt dolgozni más szakterület munkatársaival, tiszteletben tartja mások szakmai megközelítését, de eközben képviseli ügyfele szempontjait és érdekeit.	Írásos együttműködési megállapodások partnerszervezetekkel.

II.9. Sztenderd: Vezetői irányítás – szakszerű működtetés

Cél/Kimenet: A szakmai tevékenység tervezése, irányítása, ellenőrzése, és a szakmai támogató háttér elérhetőségének lehetővé tétele biztosítja az ügyfelek számára a szolgáltatásnyújtás megfelelő minőségét.

Magyarázat: A családsegítő szolgáltatást nyújtó szervezet vezetőjének ismeretei közé tartozik a szakterületre vonatkozó jogi és szakmai szabályok alapos ismerete, az ügyfelek igényeinek minél pontosabb felmérése, a szolgáltatás szervezése, és a szolgáltatásnyújtás minőségének ellenőrzése. A családsegítő szolgáltatást nyújtó szervezet vezetője felelős a megfelelő szakmai képesítéssel rendelkező családgondozó munkatárs kiválasztásáért, a szakmai munka pontos és részletes elvárásainak képviseléséért, illetve a segítő munka színvonalának figyelemmel kíséréséért. A családsegítő szolgáltatást nyújtó szervezet vezetője tudatában van és tudatosítja, hogy a segítő munka jó színvonalú végzéséhez hozzátartozik a reflexív feldolgozás, az esettanbeszélés és konzultáció. Szakmai támogató háttér elérhetősége érdekében a szolgáltatást nyújtó szervezet vezetője rendszeres esettanbeszélést biztosít, önálló családsegítő munkatárs alkalmazása esetén a módszertani feladatokat ellátó intézmény által szervezett (térítésmentes) esettanbeszéléseken való résztétel lehetőségét biztosítja. A családsegítő munkatárs távolléte esetén gondoskodik a megfelelő, kompetens szakemberrel történő helyettesítéséről. Több

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

munkatársat foglalkoztató családsegítő szolgálat esetében a vezető előmozdítja a team munkát, a rendszeres strukturált munkatársi megbeszéléseket.

Megvalósulást jelző tényezők	Kritérium
9.1. A vezető/munkáltató a családsegítő szolgálat munkatársainak kiválasztásánál a képesítési előírásokat és a szakmai kompetenciákat helyezi előtérbe.	Jogszábeli előírások.
9.2. A vezető/munkáltató az új családgonozóknak pontos információkat ad munkakörükkel kapcsolatos elvárásokról, kötelezettségekről, a feladatvégzés tartalmáról, minőségi szempontjairól és az ellenőrzés módjáról.	Munkaköri leírás. Szakmai program. Interjú családgonozóval.
9.3. A vezető személyes konzultációt biztosít a munkatársak számára, ennek igénybevételi lehetősége és módja ismert.	Szervezeti és Működési Szabályzat. Vezetői fogadóóra.
9.4. A vezető/munkáltató képzési, továbbképzési lehetőségeket biztosít és szervez a munkatársak szakmai felkészültségének erősítése érdekében.	Továbbképzési Terv. Éves szakmai beszámoló.
9.5. A vezető képviseli a team munka, csapatmunka fontosságát, vezetői magatartásával hozzájárul a támaszt nyújtó team kultúra alakításához.	Szervezeti és Működési Szabályzat. Szakmai Program. Team ülésről emlékeztető.
9.6. Szolgáltató tevékenység tervezése, ütemezése.	Éves munkaterv készítése.
9.7. Szakmai, támogató háttér elérhetőségének biztosítása. • esetmegbeszélés • személyes konzultáció • továbbképzés.	Esetmegbeszélésekről készített feljegyzések, jelenléti ívek. Módszertani intézmények elérhetősége (meghívók).

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

	Személyes konzultációkról feljegyzések.
9.8. Megfelelő kompetens szakember által történő helyettesítés a szolgáltatást nyújtó távolléte esetén.	Munkaköri leírás. SZMSZ.
9.9. Szakmai dokumentáció szakszerű, kompetens szakember által történő ellenőrzése.	Szakmai Program. Ellenőrzési ütemterv. Módszertani intézmény elérhetősége.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Mellékletek

III.1. Fogalomtár

Családsegítés - Családgondozás:

- A szociális munka egyik módszere. A családban megjelenő problémákat egységben szemlélve nyújt segítséget. *Forrás: Forrás: Gosztonyi Géza – Pik Katalin: A szociális munka szótára (Szociális Munkások Magyarországi Egyesülete, 1998)*
- „... a családgondozás az egyéni esetkezelés olyan formája, mely hosszabb, megtervezett, strukturált tevékenység. Időtartama változó, az egyén, a család mobilitásától függően 4-7 hónap. A folyamat addig tart, amíg a család képessé nem válik az önálló életvitelre, amíg az alapproblémák nem oldódnak meg. A kapcsolat alapját a feltétel nélküli elfogadás teremti meg, mind a segítő, mind a segített részéről.” *Forrás: Magyar Családsegítők Országos Egyesülete 1994*
- „A szociális munka egyik módszere. A családban megjelenő problémákat egységben szemlélve nyújt segítséget. A családsegítő szolgálat a családok komplex segítségét célzó intézményrendszer, ahol különböző segítő foglalkozású emberek team munkában dolgoznak.” *Forrás: A szociális munka szótára, SZMME, 1998*
- „A családsegítő szolgáltatásban nyújtott általános és speciális segítő szolgáltatás olyan személyes szociális szolgáltatás, amely a szociális munka eszközeinek és módszereinek felhasználásával hozzájárul az egyének, családok, különböző közösségi csoportok jólétéhez és fejlődéséhez, továbbá a szociális környezetükhöz való alkalmazkodáshoz. (...)” „(...) Ezen szolgáltatások keretében segítséget nyújt a szociális és mentálhigiénés problémái vagy krízishelyzete miatt segítséget igénylő személynek vagy családnak az okok megszüntetése valamint az életvezetési képességek megőrzése céljából.” *Forrás: 2001. évi LXXIX. tv. A szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. tv. módosításáról, 64.§ (1) és 64.§ (2) bekezdések.*
- „A családsegítés a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott szolgáltatás.” *Forrás: 1993. III. törvény /2009. január 1.-jén hatályos állapot szerint/*
- A családsegítés egy segítségre irányuló szolgáltatási forma. A segítség /beavatkozás/ meghatározott eszközök és módszerek alapján történhet /szociális munka/. A felhasználható eszközök és beavatkozási módszerek segítségével a szolidaritás valamint az egyenlő bánásmód alapján hozzájárul az egyének és családok valamint az egyéb társadalmi csoportok jólétéhez. A családsegítés az első, a családokat egységként és

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

rendszerként kezelő, szociális és mentálhigiénés irányultságú szolgáltatás. *Szabályozó anyag módszertana (Területi Szakértői Csoport)*

Szociális munka:

- A professzionális szociális munka elősegíti a társadalmi változást, a problémamegoldást az emberi viszonyokban, a hatalomtól megfosztottak hatalomhoz jutását (empowerment), valamint az emberek felszabadítását a nagyobb jól-lét elérése érdekében. Az emberi viselkedésről és a társadalmi rendszerekről szóló elméletek felhasználásával a szociális munka azokon a pontokon avatkozik be, ahol az emberek és környezetük kölcsönhatásba lépnek egymással. Az emberi jogok és a szociális igazságosság elvei alapvetőek a szociális munka számára.

Kommentár: A szociális munka különböző formáiban az egyén és a környezete közötti sokrétű, összetett kölcsönhatással foglalkozik. Az a küldetése, hogy képessé tegye az embereket lehetőségeik minél teljesebb kiaknázására, gazdagítsa életüket és megelőzze a diszfunkciókat. A professzionális munka a problémamegoldásra és a változásra összpontosít. A szociális munkások a változás előmozdítói (change agent) mind a társadalom, mind az egyén, a család és szűkebb közösségek életében. A szociális munka az értékek, elméletek és a gyakorlat egymással szorosan összekapcsolódó rendszere.

Értékek: A szociális munka humanitárius és demokratikus eszmék talaján született, értékei az egyenlőség és az emberi méltóság tiszteletén alapulnak. Megszületése óta, már több mint száz éve, a szociális munka gyakorlata mindig az emberi szükségletek kielégítésére és az emberi lehetőségek minél teljesebb kiaknázására összpontosított. Az emberi jogok tisztelete és a társadalmi igazságosság elvei motiválják és legitimálják a szociális munka akcióit. A szakma szolidáris a hátrányos helyzetűekkel, küzd a szegénység ellen, és azért, hogy felszabadítsa a sebezhető és elnyomott embereket, előmozdítva a társadalmi kirekesztés megszüntetését. A szociális munka értékeit az egyes országok illetve a nemzetközi etikai kódexek tartalmazzák.

Elmélet: A szociális munka módszertanának tudásalapja olyan rendszerezett, tudományos eredményeken nyugszik, amely részben kutatásokból részben a gyakorlat értékeléséből (evaluation) származik. Nem hagyhatók ki a sajátos helyi ismeretek sem mindebből. Elismeri az emberek és környezetük közötti kölcsönhatás összetettségét, valamint azt, hogy az emberek mind tárgyai, mind alanyai lehetnek ennek a bio-pszichológiai tényezőket is magában foglaló környezetnek. A szociális munka szaktudása támaszkodik az emberi fejlődésről és viselkedésről, valamint a társadalmi rendszerekről szóló elméletekre, hogy elemezni tudja az összetett helyzeteket és elősegítse az egyéni, szervezeti, a társadalmi és a kulturális változásokat.

Gyakorlat: A szociális munka a társadalomban meglévő akadályokat, méltánytalanságokat, igazságtalanságokat célozza meg. Válságokra és a szükséghelyzetekre, valamint a mindennapi személyes és társadalmi problémákra válaszol. Az ember és környezete holisztikus szemléletével konzisztens az a sokféle készség, technika és tevékenység, amelyet használ. A szociális munka során alkalmazott beavatkozások széles skálán mozognak a főként személyre összpontosított

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

pszichoszociális folyamatoktól a szociálpolitika, a tervezés és fejlesztés használatáig. Beletartozik a tanácsadás, a klinikai szociális munka, a csoportmunka, a szociálpedagógia és a családterápia, valamint azok az erőfeszítések, amelyek segítenek az embereknek abban, hogy eljussanak a megfelelő forrásokhoz és szolgáltatásokhoz saját közösségükben. A beavatkozások magukban foglalják el az intézményi adminisztrációt, a közösség-szervezést és a társadalmi, politikai akciókhoz kapcsolódást is abból a célból, hogy befolyásolják a szociálpolitikát és a gazdasági fejlődést. A szociális munka gyakorlatában változnak a prioritások az egyes társadalmakban, a kulturális, történelmi és szocio-ökonómiai helyzettől függően.

Forrás: Szociális munka ÚJDEFFINÍCIÓ IFSW 2000 – Fordította: Pik Katalin

Krízis:

- **Lelki válság.** Fenyegetettség, váratlan veszteség hatására bekövetkező, a személyiséget súlyosan veszélyeztető lelki állapot, mely során a korábban eredményesen alkalmazott probléma megoldási képességek csődöt mondanak. A személyiség beszűkül, az adott veszteségre, eszköztelenné válik. *Forrás: Szociális szakmai fogalomtár*

Megelőzés, prevenció:

- Szociális munkások és mások által tett lépések, melyek minimalizálják,é illetve kiküszöbölik azokat a társadalmi, pszichológiai és egyéb feltételeket, melyekről tudják, hogy fizikai és érzelmi betegségeket, illetve néha társadalmi, gazdasági problémákat okoznak, vagy hozzájárulnak ezek felléptéhez. Ebbe tartozik azon társadalmi feltételrendszer létrehozása is, amely lehetővé teszi egyének, családok és közösségek számára a változtatás lehetőségét. Formái az elsődleges-, másodlagos-, illetve harmadlagos prevenció. *Gosztonyi Géza – Pik Katalin: Szociális munka szótára (Szociális Munkások Magyarországi Egyesülete, 1998)*

Tanácsadás:

- A szociális munkás intervenció egy típusa, melynek során a szociális munkás segíti ügyfelét egy probléma vagy cél felismerésében és megítélésében, valamint a kezelésére adható különféle válaszok figyelembe vételében. Fajtái: közvetlen tanács nyújtása, alternatívák felvázolása, célok megfogalmazásának segítése és a szükséges információ megadása. *Gosztonyi Géza – Pik Katalin: Szociális munka szótára*

Segítő beszélgetés:

- A segítő beszélgetés során a segítő a kliens által hozott dolgokat összerakja, átláthatóvá teszi. Megérthetőséget teremt, ugyanakkor nem tesz bele mást. Ennek ellenére a beszélgetést a segítő vezeti, ő kontrollálja. Ahhoz, hogy ezeket meg tudja valósítani, figyelembe kell vennie azokat az alapváltozókat is, amelyeket a szociális szakemberek ismernek és használnak: empátia, tolerancia, kongruencia. *Forrás: Tomcsányi Teodóra – Fodor László: Segítő kapcsolat, segítő szindróma, segítő identitás*

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Segítő kapcsolat:

- szabályozott viszonyrendszer egy professzionális segítő és egy segítséget, humán szolgáltatást igénylő személy között, melyben a beavatkozás speciális, célzott kommunikáció eszközeivel a szolgáltatást igénylő személy érdekében és beleegyezésével történik, egy közösen meghatározott cél érdekében. A segítő kapcsolat minden formájában az egyik személy meghallgatja és segíti a másikat, aki beszél, és akit valami sajátos kérdés foglalkoztat, amivel kapcsolatban szüksége van egy másik ember idejére, figyelmére és szolgálatára. Forrás: *Dr. Bagdy Emőke: A segítő kapcsolatok pszichológiája.*

Segítés:

- egy másik személy jóllétének támogatását és elősegítését jelenti. Forrás: *Dr. Bagdy Emőke: A segítő kapcsolatok pszichológiája.*

Családlátogatás definíciója:

Az esetkezelés folyamatának szerves része, melynek során a családsegítő személyesen keresi fel az igénybevevőt a lakóhelyén. Alapvetően előre egyeztetett időpontban, de indokolt esetben történhet nem egyeztetett időpontban is.

Empoverment:

- Megerősítés, felhatalmazás, feljogosítás. A szociális munkában az egyén (ön)hatalmának létjogosultságát és képességét arra, hogy saját magát és környezetét alakítsa, aktívan befolyásolja.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Szociális hálózatok:

- szociális hálózat a kapcsolatok olyan önszerveződése, amelyet emberek hoznak létre más emberekkel, illetve különféle intézményekkel, amelyek viszont kapcsolatokkal kötődnek más emberekhez, intézményekhez.

Kompetencia:

- nincs pontos definíciója, általában a személyiség alkomponens rendszereként értelmezik, amely további komponensekre bontható, mint a képességek, az egyszerű és komplex készségek, örökölt és tanult rutinok, ismeretek.

III.2. A szolgáltatás szempontjából releváns jogszabályok jegyzéke

- 1992. évi XXII. törvény a Munka Törvénykönyvéről
- 1992. évi XXXIII. törvény a közalkalmazottak jogállásáról
- 1992. évi XXXVIII. törvény az államháztartásról
- 1992. évi LXIII. törvény a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról
- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról
- 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról
- 1998. évi LXXXIV. törvény a családok támogatásáról
- 2003. évi CXXV. törvény az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról
- 2004. évi CXL. törvény közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól
- 2005. évi XC. törvény az elektronikus információszabadságról
- 223/1998. (XII. 30.) Korm. rendelet a családok támogatásáról szóló 1998. évi LXXXIV. törvény végrehajtásáról
- 235/1997. (XII. 17.) Korm. rendelet a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról
- 257/2000. (XII. 26.) Korm. rendelet a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvénynek a szociális, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi ágazatban történő végrehajtásáról
- 292/2009. (XII. 19.) Korm. rendelet az államháztartás működési rendjéről
- 321/2009. (XII.29.) Korm. rendelet a szociális szolgáltatók és intézmények működésének engedélyezéséről és ellenőrzéséről

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

- 331/2006. (XII. 23.) Korm. rendelet a gyermekvédelmi és gyámügyi feladat- és hatáskörök ellátásáról, a gyámhatóság szervezetéről és illetékességéről, valamint egyes kapcsolódó kormányrendeletek módosításáról
- 63/2006. (III. 27.) Korm. rendelet a pénzbeli és természetbeni szociális ellátások igénylésének és megállapításának, valamint folyósításának részletes szabályairól
- 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
- 8/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást végző személyek adatainak működési nyilvántartásáról,
- 9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről
- 9/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

III.3. Szabályozó dokumentum elkészítésében felhasznált irodalom:

- Szabó Lajos: A szociális esetmunka gyakorlata Wesley János Lelkészképző Főiskola, Bp. 2003.
- Bányai Emőke: Sztenderdek alkalmazása a szociális munka gyakorlatában SZMI 2010.
- Eva Johnsson - Kerstin Svensson: A szociális munka elmélete – gondolatok az intervenció felfogásáról és magyarázatáról European Journal of Social Work, 2005. Vol. 8, N. 4. December, pp. 419-434.
www.3sz.hu/jm/szakmai-anyagok/johnsson_svensson_hu.doc
- HOGYAN ALAKITSUK INTÉZMÉNYÜNKET VALÓDI OTTHONNÁ?
Útmutató bentlakásos otthonok minőségfejlesztéséhez, Budapesti Műhely 2000.

III.4. Módszertani Családsegítő Szolgálatok Országos Munkacsoportja által készített szakmai ajánlások:

- A családsegítő szolgálatok működéséhez és szakmai tevékenységéhez kapcsolódó dokumentációs bázis elkészítése. /Kaposvár 2010/
- Zomboriné Botás Mária: Módszertani ajánlás az aktív korú nem foglalkoztatott rendszeres szociális segélyezettekkel való együttműködés feladataihoz /2002/.
- Földessy Judit: Módszertani ajánlás a családsegítő szolgálatok lehetőségei az önkormányzati szociálpolitika alakításához /2004/.
- Földessy Judit – Vajdáné Homovics Dóra: Módszertani ajánlás családsegítő szolgálatok számára adósságkezelési tanácsadás működtetéséhez /Miskolc 2010/
- Módszertani ajánlás a jelzőrendszer kiépítéséről és működtetéséről /Debrecen 2010/
- Szociális munka csoportokkal módszertani ajánlás /Debrecen 2010/
- Sántori Margit: Közösségi szociális munka módszertani ajánlás /Szombathely 2010/
- Márháné Megyesi Mária: Esetmegbeszélés folyamata. /Szeged, 2010/

Elektronikus hozzáférhetőség:

- www.ncsszi.hu

2 CSALÁDI SZOCIÁLIS MUNKA (Irányelv)

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Bevezetés

Gordon és Schutz írták, a szociális munka az a szakma, amely leginkább összpontosít az „ember és a környezetének kölcsönhatására”. Welch szerint a humán ökörendszer-elmélet segítségével megérthetjük az ember és környezete között fellépő kölcsönhatásokat. Az egyén a középpont, nem passzív szemlélő, hanem aktívan alakítja viselkedésmódját a környezet különböző szintjein. Az interakciók az egyén és a szociális környezet között kétfélek. Az egyén belép a szociális környezet különböző szintjeibe és ott cselekszik, valamint a környezet összeütközésbe kerül az egyénnel. Ez a kétirányú cselekvés a szociális munka szakterülete. A kétirányú interakciók természete olyan, hogy lehetővé teszi az egyén számára azt, hogy sikeres problémamegoldó-magatartást alkalmazzon. A legtöbb ember megbirkózik az életében adódó kihívásokkal. Vannak azonban olyan alkalmak, amikor ezek a természetes támaszok összeomlanak vagy egyáltalán nem is jönnek létre, így az ember nem képes megbirkózni az élet kihívásaival. A felmerülő problémák nem csak az egyén, hanem a család szintjén, az egész család működését érintik, ezért célszerű, hogy együtt keressék a problémák megoldásához vezető utakat.

A családsegítés, mint szociális alapszolgáltatási forma 2010-ben huszonöt éves. A szolgáltatást a folyamatosan változó jogszabályi, szakmai feltételek, változó társadalmi körülmények alakították. A változáshoz való alkalmazkodás mellett elvárás a szakma felé a megújulás képessége, ezért érdemes korszerűsíteni, fejleszteni az alkalmazható eszköz és módszerkészletet. A megújulás képessége valójában ebben az esetben a komplex családsegítés felelevenítését is jelenti.

A szabályozó anyag megalkotásával a komplex családsegítést kívánjuk újra életre kelteni, úgy, hogy közben a módszer természetes, régen is alapvető követelménye, a rendszerszemlélet újra tudatosodjon és megteljen mai, a többi társszakmákból is konvertálható tudással, tartalmakkal. A rendszerszemlélet a helyi közösséggel (településsel, szomszédsággal), annak lakosaival és intézményeivel való együttműködést is feltételezi. Bár a családi szociális munka már felismeri a közösségi problémamegoldás fontosságát, sőt, egyes esetekben – meglehetősen bátortalanul és kis léptékekben - alkalmazza is azokat, de a közösségi munka rendszert átfogó lehetőségei a családi szociális munkában még kihasználatlanok.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

A szabályozó dokumentum megalkotása időszerű, mert az erőforrások, támogató rendszerek használata és erősítése alapvető és a forrásszűkös időszakokban költséghatékony lehet, ha alkalmazásával prevenciók hatása erősödik, és a költségesebb speciális szolgáltatások beavatkozásainak szükségessége csökken.

Általános információk

II.1. A szolgáltatás célterületeinek meghatározása

II.1.1. A szolgáltatás célterületei

A beavatkozás akkor szükséges, ha:

- a közösségben gyenge a közösséghez tartozás érzése, a szomszédok közötti bizalom és viszonyosági kapcsolatok, amikor a helyi civil társadalom szervezetlen, az együttműködés és szolidaritás akadozva, vagy nem működik, s amikor a közösség tagjai *a megoldásokat pusztán az államtól, az önkormányzattól és annak intézményeitől várják*, s nem vállalnak felelősséget önmagukért és egymásért;
- a szociális probléma és egyéb gondok következményeként a család teherbíró képessége határáig jut és *külső, mesterséges támasztól vár segítséget*.

II.1.2. Beavatkozás indokoltsága

Megfigyelhető és felismerhető tényezők:

- Nehéz szociális és/vagy mentális helyzettel összefüggő családi krízis
- Veszélyeztető tényezők észlelése pl. preventív munkában
- A szociális nehézséget stabilizáló családi működés
- A megrekedt kommunikáció, az együttműködés ellehetetlenülése a család és a családdal kapcsolatban álló, a társadalmi integráció forrásaként működő valamely intézmény között
- Családi működést nehezítő konfliktusok pl: generációk közötti konfliktus
- Gyász, veszteség a családban
- Gyermekeknevelési problémák a családban
- A családban a problémák halmozottan jelentkeznek

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

- Az alapprobléma kihat a család kapcsolati gondjaira, vagy éppen a családi problémákból, mintákból következik a hozott, tüneti probléma: adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők családja, rendszeres szociális segélyben részesülő tartós munkanélküliek családja, megélhetési, anyagi problémákkal küzdők családja, pszichiátriai betegek családja, szenvedélybetegséggel küzdők családja.

II.2. A szolgáltatás háttere

A releváns jogszabály minden olyan - elvárásként megfogalmazott - tevékenységet felsorol a családsegítés állandó feladatai közé, amelyeket a családi szociális munka és annak rendszerszemléletű eszközei nélkül lehetetlen hatékonyan megoldani.

A gyermekjóléti szolgálat munkáját szabályozó jogszabályok is adnak feladatot a családi szociális munka számára, hiszen megfogalmazódik, hogy minden olyan gyermekeket érintő probléma esetén, ahol még nincs olyan szintű veszélyeztetettség, amely indokolja a gyermekjóléti szolgálat bevonását, a családsegítés hatáskörében orvosolandó.

A gyermekekkel kapcsolatos problémák pedig feltétlenül családi szociális munkát igényelnek, hiszen egy gyermek jólétének forrása a szülei jó léte, tehát a családi rendszer együttes kezeléséből születhetnek a megoldások.

A családi szociális munka különbözik a családterápiás irányzatok, és a szociális munka egyéni esetkezelői gyakorlatától is. Folyamata és lépései összetettebbek, szerteágzóbbak, sokszínűbbek, bármelyik beavatkozási módszernél. A családi szociális munka nyitott szemléletű, aktív, mobil beavatkozási lépéseket tartalmaz.

II.3. A szolgáltatás céljai

A család segítése/támogatása:

- képessé tétel:
 - erőforrásaik (ki)használására,
 - a kapcsolati problémáik megelőzésére és annak kezelésére,
 - a szükségleteik kielégítését célzó/támogató erőforrások feltérképezésére és annak hatékony felhasználására,
- megküzdő, problémakezelő, önsegítő és önérvényesítő képesség fejlesztése,
- el- és befogadó, tudatos társadalmi közeg kialakítása,
- a közösségi perspektívák előtérbe helyezése a társadalmi, gazdasági, szociális irányelvek kialakítása során.

Ennek érdekében a szolgáltató (továbbiakban: segítő) feladata:

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

- a családtagok megbirkózási képességének fejlesztése,
- a szociális erőforrások közötti kapcsolat kialakítása, erősítése, hatékonyságuk javítása.

A célok módosulása a család helyzetének/motivációjának/működésének tükrében:

- A szolgáltatást igénybevevő család vagy családtag alkalmassá tétele az aktuális problémáik, konfliktusaik **megoldására**.
- Amennyiben az adott helyzet rövidtávon nem változtatható, akkor célja, hogy **a lehető legjobban meg tudják őrizni lelki egészségüket és kapcsolataik épségét** a családtagok a nehéz helyzet ellenére. Azaz adott élethelyzet **elviselésében** való segítségnyújtás.

II.4. A szolgáltatás alapelvei

Együttműködés. Közös munka a megfelelő tevékenységek meghatározásában és végrehajtásában a különböző kultúrák kölcsönös tisztelete alapján.

Partnerség. A család partnerként vesz részt a döntéshozatalban, a célok meghatározásában. partnerség fejlesztése, erősítése a családok közötti együttműködés kialakításban, a kapcsolati háló erősítésében is fontos, csakúgy, mint a segítő szakemberek és szervezetek közötti együttműködés.

Igénybevevő-központúság. Mindig a család szabja meg a beavatkozás mélységét, és azt, hogy a felajánlott szolgáltatás, beavatkozás konkrét lépései közül mire ad megrendelést, felhatalmazást.

Rendszerszemlélet. A családdal való együttműködést úgy tervezi, hogy a családi forrásokat együtt használja a közösségi források formális és informális hálózatával. Amennyiben a szociális munka lépéseit, konkrét tartalmi elemeit a rendszerszemléletű felfogás, szemlélet alapozza meg, irányítja, másképpen segít a szakember. Mivel más a kiindulópont és a felfogás, másképpen szerveződik és történik az estmenedzselés, családlátogatás és akár a segítő beszélgetés is (stb.). A segítő soha nem áll meg az ok okozati összefüggések szintjén, strukturálttá teszi a folyamatot és a rendszerszemléletű kérdés technikával hatékonyabbá válik a beavatkozás.

Társadalmi igazságosság. A család képessé tétele arra, hogy érvényt szerezzen emberi jogainak, kielégítsék/mérsékeljék szükségleteit és nagyobb beleszólása legyen az életét befolyásoló döntéshozatali folyamatokba.

Egyenlőség. Az olyan egyéni megnyilvánulások illetve intézményi és társadalmi gyakorlatok megkérdőjelezése, melyek diszkriminálják és marginalizálják az embereket, társadalmi csoportokat. Szükséges a helyi közösségben fellelhető jó példák és gyakorlatok nyilvánosságának megteremtése.

Esélyegyenlőség. A család képessé tétele a szegénység, a társadalmi kirekesztettség, a szociális és egészségügyi egyenlőtlenségek elleni küzdelemre.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Közösség/civil társadalom. A család képessé tétele arra, hogy kötődéseit (közösséghez tartozásukat) fokozza és választási lehetőségeit (civil társadalom) megismerje és megragadja.

Szolidaritás. közös cselevés a társadalom kohéziós erejének fokozása érdekében.

Neutralitás. Egészséges semlegesség, amely a relatív objektivitás megőrzéséhez, és a kellő rálátás kialakításához szükséges.

Empátia. Fokozott kognitív és emocionális odafordulás, amelyben a segítő a család szempontjait igyekszik megérteni, és elfogadni az érzéseit. Meghallgatva a családot és az ő szemüvegén keresztül érzékelni az érintett valóságot, amelyet elfogad, de nem azonosul vele.

Tolerancia. Értékelésmentes elfogadás, a családot pozitívan értékelni, függetlenül a jelenlegi állapotától, viselkedésétől.

Kongruencia. Hitelesség. A segítő őszintesége, megbízhatósága rendkívül meghatározó. Harmóniateremtés a szavak, érzések és a viselkedés szintjén a verbális és a nonverbális kommunikációban.

Ennek eredményeképpen a család ereje megnő és biztonságos, jótékony hatású környezetet alakíthat ki saját maga számára, miközben sajátos kulturális és egyéb jellemzőit fenntartja. Ilyen segítség mellett a családok képesek függetlenül, minimális külső beavatkozással élni.

A beavatkozások

III.1. A beavatkozási modellek, eljárások leírása szakirodalmi

hivatkozásokkal

A szakmai irányelvek megszületésének illeszkedniük kell az irányadó szakirodalmak szemléletéhez és a szakmai sztereotípiákhoz, melyek a szociális munka gyakorlatában irányadók. Az alábbiakban arra törekszünk, hogy egy csokorba fűzzük azokat a szakirodalmi alapvetéseket, amelyek egy gondolati keretet adhatnak a **családi szociális munka** módszerének irányelveihez.

Általános kiindulópont. Mindennek gondolati keretét a gondoskodás társadalmi modellje (*social model of care*) adja, mely figyelembe veszi az egyes emberek személyes, családi és társadalmi kontextusát, erősségeit, képességeit és forrásait, melyekkel az adott helyzetben rendelkeznek; valamint azokat az akadályokat is, melyek gátolják őket céljaik elérésében. Számításba veszi mind a helyi támogató-rendszereket, mind a közszolgáltatásokat annak érdekében, hogy segítsen az egyes embernek abban, hogy önállóan élhessen, irányíthassa az életét, és kapcsolatot tartson a szélesebb közösség tagjaival. A gondoskodás társadalmi modellje a korai beavatkozásokra helyezi a hangsúlyt, melyek az egyéni és családi megküzdési

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

stratégiák erősítését állítják előtérbe. Szélesebb összefüggésben a gondoskodás társadalmi modellje elkötelezett az antidiszkrimináció és a társadalmi igazságosság értékei mellett, felismeri és felhasználja a egyének és közösségek erejét. A gondoskodás és a támogatás keretét a jogok és a kötelezettségek rendszere adja, melyben a jogok érvényesülése, illetve a képviselőt megfelelően biztosítva van. E modell megvalósításához rugalmas és sokféle képzettséggel rendelkező szakemberek szükségesek, akik reflektív, megoldás-központú gyakorlatot folytatnak. Ehhez az kell, hogy a személy-központú megközelítést a kapcsolat-központú (*relationship-centered*) megközelítés váltsa fel.¹³

Fontos kérdés még a fejlesztés, az irányelvek megalkotása előtt, hogy a szakma jelenleg kompetensnek és eredményesnek minősül-e? „Az eredményesség első mutatója, hogy a kliensek képesek e megoldani segítségünkkel azokat a problémákat, amelyekkel a minket alkalmazó szociális szolgálathoz fordultak. A másik, hogy a munkát a szociális munkás költséghatékonyan végezte e el, tehát a lehető legjobban használta e ki a rendelkezésre álló emberi és anyagi erőforrásokat. Ehhez mindenképpen kreativitásra, tehát alkotó tevékenységre van szükség.”¹⁴

Számos fontos szakirodalom és kutatási publikáció aggódik jelenleg a családokkal dolgozó segítő szakemberek egységének szakmai széttöredezettségén, a hatékony munkához szükséges szemléletek, módszerek korszerűtlenségén. A családsegítés alapszolgáltatás és a családgondozói munka leginkább az a terület, ahol igazán megvalósulhatna a szociális munka komplexitása, lényege. Éppen ezért olyan fontos, hogy a szakma fejlődése folytatódjon, kiteljesedjen.

A szociális munkát végzőnek kétféle ismeretre van szüksége. Az egyik gyakorlati jellegű: ismernie kell a lakóterület, a család és a szomszédság mindennapi életének szerveződését, valamint a különböző intézmények felépítését, rendszerét és főleg elérhetőségüket. A másik tudás/ismeret inkább elméleti jellegű - az emberi folyamatok és viselkedés törvényszerűségeiről, „értelméről”. A szociális munkás képessége pontosan abban rejlik, hogy ezt a két területet kapcsolatba tudja hozni egymással, amikor a különböző sajátos igényű kliensek, vagy családok megkeresik. Meglátásaiknak sokkal inkább cselekvésben, akcióban, mint szavakban kell megnyilvánulnia.

A családgondozó idejének legnagyobb részét olyan egyénnel, családokkal tölti, amelyek az adott időszakban éppen változnak, vagy változtak. A családgondozó, aki nem veszi figyelembe az aktuális probléma szisztémás vonatkozásait (tehát nem rendszerben gondolkodik), azt kockáztatja, hogy elvéri az aktuális élethelyzet értékelését, amelyben az egyén/kliens most él. Éppen ezért mindig meg kell kísérelni, hogy az adott problémát a legnagyobb mértékben kezelhető rendszeren belül vizsgáljuk. A szociális szakembereket képzésük során sok esetben nem készítik fel kellően annak a kontextusnak a megértésére, amelyben a klienseikkel dolgozniuk kell.

¹³ Bányai Emőke: Sztenderdek alkalmazása a szociális munka gyakorlatában Nemzetközi Irodalmi áttekintés (Kapocs 35.sz. 2008.)

¹⁴ Kozma Judit: A szociális munkás szakmai és egyéni fejlődése. In.: Kozma Judit(szerk): Kézikönyv szociális munkásoknak (Szociális Szakmai Szövetség, Budapest 1998.)

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

A családsegítés, mint támogató rendszer a megfelelő szemlélet nélkül gyakran nem tud kapcsolatba kerülni az egyén, a család, a csoport, a közösség, vagy az egyéb kapcsolati rendszer (társadalmi intézmények, jelzőrendszer), egészséges elemeivel, amelyek biztosíthatnák azt, hogy a mindenkori felhasználó cselekvőképes rendszernek tekinthesse magát. A szociális szolgálatok a felhasználó saját közösségi alapú cselekvőképessége helyett azokat a beavatkozásokat részesítik előnyben, amelyek nem a teljes /támogató/ rendszert veszik alapul, ezzel arra készítetve a hozzá fordulókat, hogy magukat egy probléma szenvedőivé definiálják, és ezzel reménytelen, önerő nélküli szerepbe szorítják őket. A szakmai erőfeszítés fókuszában azonban annak kell állnia, hogy a felhasználókat az alternatíváikkal, mint olyan választási lehetőségekkel szembesítse, amelybe saját elhatározásaik és választásaik beépíthetők. Ki kell mozdítani őket abból, hogy ők a társadalom áldozatai, és képessé kell tenni őket arra, hogy elvállalják a cselekvést, mint lehetőséget.¹⁵

„A klasszikus családsegítés, a családgondozás, a családsegítő szolgálatoknál a felnőttek, de akár a fiatalok esetén az egyén és család mindennapi élete során felmerülő szociális és mentálhigiénés problémák megoldására, megszüntetésére, a szűkebb és tágabb környezetében felmerülő konfliktusok rendezésére, hosszútávon életvezetési képességének megőrzésére irányul.”¹⁶ A családsegítés alapszolgáltatásának állapotmutató körképe azonban meglehetősen sok teendőt vetít előre a családsegítés szakmai fejlesztése terén. A szolgáltatások gyakorlat orientált fejlesztése elengedhetetlen. Feltételezhetjük, hogy a szolgáltatásokban jelentős különbségek lehetnek a szolgálatokban dolgozók tapasztalata, ismeretei, irányultsága, az adott intézményi keret (amely között a szolgáltatásokat nyújtják) szervezeti tapasztalata, szervezeti kultúrája, a működésük tárgyi feltételei eltéréseinek okán.

A segítség rendszerének széttöredezettsége inkább általános, mintsem kivételes jelenség, pedig így nem működnek megfelelően és nehéz helyzetbe hozzák a családokat. A rendszerszemlélet nem elméleti luxus, hanem szükséges eszköz. Az együttműködés, valamint az ellentétes hatású beavatkozások megakadályozása érdekében nélkülözhetetlen megérteni, hogy különböző intézmények interaktív szereplői egy olyan hálózatnak, melynek a család is része. Ez a szemléletmód valóban forradalmi változást hozhat a szakmában, a családsegítésben. Megkérdőjelezi az uralkodó felfogást – és egyben a szociális szolgáltatások szervezési módját, melyek az egyént tekintik természetes egységnek. Nem elegendő az egyéni élettörténetre, dinamikára, problémára, kezelésre fókuszálni, az emberekkel családjuk, illetve többi kapcsolatuk kontextusában kell dolgozni.¹⁷

Szabó Lajos *Szociális Esetmunka*¹⁸ című munkájában számos fontos megállapítást tesz: Az egyik legfontosabb az, hogy a szociális munka elmélete és gyakorlata képes egy átfogó, univerzális modellhez igazodni, és a nehézségek ellenére a szociális munka nem mondott le az átfogó –generális- modell megteremtéséről. Az integrált modell átfogó kerete, az ökológiai

¹⁵ G.G.Barnes: Családterápia és gondozás (Családterápiás olvasókönyv sorozat II., Budapest 1991.)

¹⁶ Jékli Sándor: Családsegítő Szolgálatok helyzete – Kézirat SZMI Budapest.

¹⁷ Patricia Minuchin – Jorge Colapinto – Salvador Minuchin: Krízisről krízisre. A szegény családok segítése (Szociális Szakmai Gyűjtemény1. Animula 2002.)

¹⁸ Szabó Lajos: Szociális esetmunka. Elméleti alapvetés. Wesley könyvek szociális munkásoknak 2. Wesley János Lelkészképző Főiskola, Budapest, 2000.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

rendszer koncepciói és intervenciói pedig főleg a problémamegoldó munkára épülnek. Ebbe illeszthetők az egyéni esetkezelés időhatárolt, strukturált formái (pl. "feladat-centrumú esetmunka, krízisintervenció), pár – és családkonzultációs eljárások, valamint a szociális támogató hálózatokkal folyó munka és az esetmenedzselési feladatok.

A formáló erejű modellek közül fontos külön kiemelni néhányat: A problémamegoldó modellek talán a legjelentősebb vonulatát képviselik a szociális esetmunkának, melyben a kliens problémamegoldó erőfeszítése különösen fontos, ennek továbbfejlődése a megoldásfókuszú rövid időhatárral dolgozó *rendszerszemléletű* segítő folyamat, terápia. Ezek alkalmazása különösen fontos, hiszen jól beilleszthetők napjaink korszerű, több rendszerszintet átfogó szociális intervencióinak keretébe. A rendszerszemléletű és családterápiás modell is hatott a szociális munkára, ez utóbbi módszer alkalmazása eleve a szociális esetmunkából indult, csak később került át a pszichoterápiás praxisba. Fontos kérdés volt már 2000-ben Szabó Lajos szerint is az, hogy hogyan integrálható a családterápia tapasztalata a szociális esetmunkába, és hogyan gazdagíthatja a **segítő munkát**.

A szakirodalom ilyen összefüggésben való fenti felidézése azért fontos, mert ezen irányelv megalkotásának fontos szempontja kell, hogy legyen a szociális esetmunka, problémamegoldó módszerének tudatos ötvözése a rendszerszemléletű, megoldásközpontú és családterápiás módszerekkel, mégpedig oly módon, hogy a szociális munka kompetenciáján belül maradjon.

Az eredményes segítés a családi, kapcsolati problémák esetében lehetetlen a fent említett „módszer ötvözet” nélkül, hiszen ha a segítés fókuszában továbbra is az egyén marad csupán /sokszor kizárólagosan/ és nem a rendszer, a közösség, a csoport, a család egésze, akkor csupán a felületi/felületes, a tüneti kezelés szintjén marad a segítői munka.

A családi szociális munka egy olyan komplex segítői folyamat, ahol a családgondozó az egyént családi kontextusában, ezzel párhuzamosan a családot tágabb környezetében kezelve, rendszerszemléletű megközelítéssel támogatja. Segíti abban, hogy az esetkezelés problémamegoldó folyamata során a problémával küzdő, a kliens mozgósítva önerejét, erőforrásait megoldja a diszfunkciókat okozó gondjait, ezzel megteremtve új működési egyensúlyát. A családi szociális munkáról a fent leírtak alapján elmondhatjuk, hogy sokszereplős és sokproblémás feladat, intenzív és változást segítő beavatkozás, de egyben a szükségletekre orientáló tervszerű, tudatos, lineáris vagy spirális folyamat.

A családsegítő szolgálatok feladatrendszerében a családokkal végezhető szociális munka az esetkezelés minden módszerét felöleli. Az egyéni esetkezelés technikáin túl a családi szociális munkában jól alkalmazható a közösségi munka, amely a kezdeményezésre helyezi a hangsúlyt. Ezáltal közösségi cselekvésbe von olyanokat, akik maguktól nem igényelnének semmiféle együttműködést (melynek oka lehet hátrányos helyzet, kirekesztettség vagy/és önbizalomhiány, stb.).

A családi szociális munkában alkalmazható közösségi elem a társadalmi integrációt elősegítő tevékenység, amely hatékonyan képes fokozni a társadalom, kezdeményező és cselekvőképességét, segíteni a szociális intézményrendszer átalakulási és újraalakulási

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

folyamatait, összehozni a társadalom szereplőit, partnerségi kapcsolatokat kiépíteni és képes fokozni a társadalom demokratikus önszerveződését.

III.2. Kimeneti elvárások

III.2.1. sztenderd: A szolgáltatást nyújtó és a szolgáltatást igénybevevő közötti kapcsolatfelvétel körülményei megfelelnek a bizalmon alapuló kapcsolat kialakításának. (Kapcsolatfelvétel)

Magyarázat: A családsegítő és a szolgáltatást igénybevevő első találkozása, mely történhet levélben, telefonon, e-mailben, de legtöbbször személyes találkozás során bármelyik fél által kezdeményezett módon. Az igénybevevő a szolgálatnál történő első megjelenést követően a lehető legrövidebb időn belül találkozik az ügyében eljáró családsegítő munkatárssal (előre egyeztetett helyszínen és időben). A szolgáltatás ideje alatt etikus, empátikus, toleráns bánásmódban részesül. Megfelelő körülmények biztosítottak a bizalmon alapuló kapcsolat kialakításához.

<i>Megvalósulást jelző tényező</i>	<i>Kritérium</i>
A szolgáltatást nyújtó területileg illetékes, a szolgáltatás nyújtásában kompetens.	Szabályozó dokumentumokkal rendelkezik a szolgáltatást nyújtó. (Alapító okirat, SZMSZ).
A szolgáltatás nyitva tartása illeszkedjen az igénybevevők szükségleteihez figyelembe véve a társintézmények, szervezetek, polgármesteri hivatal ügyfélfogadási rendjét.	Nyitva tartási és ügyfélfogadási rend.
A szolgáltatás épülete rendelkezik azokkal a feltételekkel, amely az igénybevevők bejutását, ott tartózkodását megkönnyíti.	Akadálymentesített környezet. Bicikli és babakocsi tároló, mellékhelyiségek.
A szolgáltatás elérhetőségének biztosítása.	Ügyfélfogadásra nyitva álló helyiség. Telefonelérhetőség. Postacím. Email cím, fax.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Családlátogatásra alkalmas időkeret biztosítása.	Kötetlen munkaidő.
Adminisztráció	Nyilvántartásba vétel rögzítése a forgalmi naplóban.

III.2.2. sztemderd: A szolgáltatást nyújtó és a szolgáltatást igénybevevő közös munkafolyamatának eredményeként történik a problémák feltárása. (Probléma feltárás)

Magyarázat: A probléma feltárása a családsegítő szolgáltatást nyújtó és az egyén/család első találkozással induló közös munkája. A problémafeltárás folyamata célzott segítő beszélgetés(ek), a megoldásra váró problémák pontos meghatározása érdekében. Az egyén/család jelenlegi élethelyezte, szociális, mentális állapota, a családtagok egymáshoz való viszonya meghatározó szerepet tölt be a valós probléma feltárásában. A családsegítő szolgáltatást nyújtó e tényezők figyelembe vételével alakítja a segítő (probléma feltáró) beszélgetések témaköreit. A probléma feltárása alapvetően interjú technika alkalmazásával történik. (melléklet – Interjúkészítés technikái). A probléma feltáró folyamatnak elő kell segítenie az egyén/család számára, hogy rálásson saját problémájára, annak kialakulásának hátterére, illetve hogy felkészítse a közös munkára.

<i>Megvalósulást jelző tényező</i>	<i>Kritérium</i>
Első találkozás	Az egyén/család önkéntesen, vagy jelzésre megjelenik a családsegítő szolgáltatást nyújtó szervezetenél. A családsegítő kompetens szakembere fogadja.
A probléma ismertetése.	Az egyén/család jelenlegi élethelyezte, belátása, szociális és mentális állapota valamint a családtagok egymáshoz való viszonya alapján megfogalmazza az általa észlelt problémát. A családsegítő kompetens szakembere nyitottan, érdeklődően fogadja az egyén/család által elmondottakat.
Hipotézis – a probléma összefüggéseinek, a rendszerben betöltött szerepének a megfogalmazása.	Kérdések, észrevételek – melyek igazodnak az egyén/család érzelmi állapotához – segítségével elősegíteni a hozott probléma keletkezésének okát, hátterét, körülményeit.
Az egyén/család és kapcsolati rendszerének feltárása.	A család környezetének elemzése. A család és a közvetlen környezetéhez való viszonyának feltárása.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Megegyezés – Közös megfogalmazott probléma azonosítása.	A közösen elfogadott probléma meghatározása. Amennyiben ez nem lehetséges az egyén/család által aktuálisan definiált problémát fogadjuk el közösen.
Adminisztráció	A közösen elfogadott probléma rögzítése az esetnaplóban.

III.2.3. sztemderd: A szolgáltatást nyújtó és a szolgáltatást igénybevevő közösen meghatározott feladatvállalások alapján szerződést köt a problémák megoldása érdekében. (Szerződéskötés)

Magyarázat: A családsegítő szolgáltatást nyújtó és a család által delegált családtag által közösen meghatározott, az együttműködésüket szabályozó megállapodás a probléma megoldása érdekében. A családsegítő szakembere együttműködési kapcsolatot ajánl, tisztázza a felek céljait, feladatait, a szolgáltatás módszereit, a beavatkozási lehetőségeket, a beavatkozás korlátait. A segítő folyamat módszereit, lépéseit egyeztetni az igénybevevővel, csak olyan módszereket, eljárásokat alkalmaz, amelyekkel az igénybevevő egyetért. A szolgáltatást nyújtó szakember olyan módszereket használ a segítő folyamat során, amelyek lehetőséget adnak az igénybevevő kompetenciáinak növelésére saját ügyeinek hatékonyabb intézésére, saját erőforrásainak erősítésére, életképességeinek fejlesztésére, életminőségének javítására, vagy az életminőségromlás megelőzésére, a szociális környezetéhez való alkalmazkodásának segítésére.

<i>Megvalósulást jelző tényező</i>	<i>Kritérium</i>
Szerződéskötés előkészítése	Az egyén/család – családtagok – érdekeltségének feltérképezése. Milyen erőviszonyok vannak a családban. Külső támogató és hátráltató tényezők figyelembe vétele. Közös álláspont kialakítása. Elérendő célok közös definiálása. Megoldási alternatívák kialakítása.
Szerződéskötés	Az érintettek (egyéncsalád) és a családsegítő szolgáltatás nyújtó szerepei, feladatai, stratégiája. Megvalósítás lépéseinek rögzítése. Kiválasztott eszköz és módszer meghatározása.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Adminisztráció	Együttműködési megállapodás készítése, mindkét fél által történő aláírása. (pecsét, dátum). Két eredeti példányban (egy példány a szolgáltatást nyújtóé, egy példány az igénybevevőé). Kivétel: szolgáltatást igénybevevő súlyos mentális, egészségügyi állapota akadályozza az írásos megállapodás megkötését (lehetőséget teremteni a szolgáltatást igénybevételeire).
----------------	---

III.2.4. sztemderd: A szolgáltatást nyújtó és a szolgáltatást igénybevevő között létrejött munkafolyamat megfelel az igénybevevő szükségleteinek, a szolgáltatás értékeinek, céljainak és módszereinek. (Akciófázis)

Magyarázat: A szolgáltatást nyújtó és a szolgáltatást igénybevevő között létrejött szerződés alapján meghatározott munkafolyamat, a szociális munka eszközeinek és módszereinek felhasználásával történik, melynek lépéseit, kereteit és időhatárait a két szerződő fél közösen határozza meg. A munkafolyamat célja, hogy közösen megfogalmazott és a szerződésben rögzített célokat elérjék, és egyben a szolgáltatást igénybevevőjét a segítő folyamatban képessé tegye erőforrásai kihasználására, kapcsolati problémái megelőzésére és annak kezelésére, a szükségleteik kielégítését célzó/támogató erőforrások feltérképezésére és annak hatékony felhasználására. A segítő folyamatban meghatározott lépések (vállalt feladatok) követhetőek legyenek, a szükséges és elvárható technikák/eszközök alkalmazására a szolgáltatást nyújtó legalább kísérletet tegyen, kezdeményezze azokat.

<i>Megvalósulást jelző tényező</i>	<i>Kritérium</i>
A szerződésben rögzített feladatok megvalósítása.	A szolgáltatást igénybevevőjének motiválása a vállalt feladatok teljesítésére. A feladatok mindkét fél részéről időben történő teljesítése. Folyamatos támogató háttér biztosítása az igénybevevő részére.
Visszajelzések.	Az elvégzett feladatok közösen történő értékelése. Az akadályozó tényezők feltárása. A motiváció folyamatos fenntartása.
	Az elvégzett feladatok értékelését követően az akadályozó tényezők figyelembe vételével a

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Változások rögzítése.	szerződés kiegészítése, módosítása.
Adminisztráció.	Emlékeztetők/feljegyzések készítése az akciófázis minden lényeges momentumáról, a beavatkozás eredményességéről. A forgalmi naplóban és az esetnaplóban rögzítjük a találkozásokat és az elvégzett feladatokat.

III.2.5. sztemderd: A meghatározott célok illetve részcélok teljesítését követően a szolgáltatást igénybevevő szükségleteihez, a szolgáltatás értékeinek, céljainak és módszereinek megfelelően történik a segítő kapcsolat lezárása. (Lezárás)

Magyarázat: A segítő folyamat lezárása az egyénnel/családdal közösen történik. A segítő folyamat akkor zárul le, ha a meghatározott célokat teljes mértékben vagy részben elérték és nem indokolt tovább, vagy az igénybevevő nem érdekelt tovább a segítő kapcsolat fenntartásában. A szolgáltatást nyújtó vizsgálja, hogy az igénybevevő elégedett-e a kapott szolgáltatással, teljesültek-e azok a célok, amelyeket a szolgáltatás kezdetekor közösen kitűztek, például csökkentek-e a családi konfliktusok, hatékonyabban kezelik-e azokat; erősödött-e az igénybevevő önbizalma; krízis esetén megszűntek-e az elviselhetetlen körülmények; az igénybevevő kapott-e gyakorlatias, számára hasznos iránymutatásokat a problémái későbbi kezeléséhez; úgy érzi-e az igénybevevő, hogy a problémáit hatékonyabban tudja majd megoldani a jövőben.

<i>Megvalósulást jelző tényező</i>	<i>Kritérium</i>
A lezárás előkészítése.	A lezárást kezdeményezheti a szolgáltatást igénybevevő vagy a szolgáltatást nyújtó. A közös munkát közösen értékeli a két fél. A lezárás következményeinek a végiggondolása és tisztázása.
A lezárás.	A segítő kapcsolat értékelése. Sikerek – kudarcok, elért eredmények, tanulságok. A jövőben jelentkező problémák megoldása – hova fordulhat a szolgáltatást igénybevevő.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

	Utánkövetés.
Szakmai önértékelés.	A segítő szakmai önértékelése. Pl. használt módszerek megfelelőek voltak, teljesült-e a cél, megfelelő volt-e a hipotézis.
Adminisztráció.	A lezárás tényét rögzítjük az esetnaplóban.

III.3. A kritériumok teljesülésének indikátorai, a kritériumok teljesülésének nyomon követési lehetőségei

Területek:

1. Változást közvetítő rendszer: szakemberek, szolgáltatások.
2. Kliensrendszer: felhasználók, érintettek, külső problémajelzők.
3. Célrendszer: célok, eredmények.
4. Tevékenységrendszer: adminisztráció, dokumentáció.

A nyomon követés (minőségmérés) módjai: azok az eljárások, amelyek segítségével képet kapunk az eredményességről:

III.3.1. Interjú technika, és/ vagy kérdőív alkalmazása:

Ajánlott kérdések a szakemberek (interperszonális kapcsolati háló) számára összeállított kérdőívhez, interjúhoz:

- ✓ Mely társszakmákkal, kikkel és hogyan működött együtt az igénybevevő érdekében?
- ✓ Az eset érdekében együttműködő segítő team tagjai külön-külön hogyan értékelik magát az együttműködést?
- ✓ Mely technikák alkalmazásai hogyan vitték előre a segítő folyamatot?
- ✓ Mennyire elégedett munkája eredményeivel, eredményességével?
- ✓ Milyen együttműködési lehetőségeket, eszközöket hiányolt a munkája során?
- ✓ Melyek voltak az esetleges elakadások, sikertelenségek okai?
- ✓ Kiktől, milyen jellegű visszajelzéseket kapott a munkája során?
- ✓ Mennyiben tudta megőrizni saját integritását a folyamat alatt?

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

- ✓ Milyen mértékben jutott szerephez munkája során a kreativitás, az újítás és a humor? Ezt hogyan értékeli?

Ajánlott kérdések a felhasználók számára összeállított kérdőívhez, interjúhoz:

- ✓ Mennyire elégedett a kapott szolgáltatással?
- ✓ Mi az, amivel különösen elégedett és mi az, amit hiányolt?
- ✓ Milyen segítséget kapott a segítői folyamat során?
- ✓ A hozott és a közösen feltárt és beazonosított problémája megoldódott-e?
- ✓ A saját célja és a közösen a segítővel megfogalmazott célja megvalósult-e?
- ✓ Mennyire tartósak a pozitív változások?
- ✓ Mennyire hasznosak és hasznosíthatóak hosszútávon a kapott tapasztalatok, felismerések, technikák stb.?
- ✓ A felhasználó környezete érzékeli-e a pozitív változásokat?
- ✓ Milyen visszajelzéseket kapnak a környezetüktől?
- ✓ Igénybe venné-e újra a szolgáltatást?
- ✓ Ajánlaná-e rokonainak, barátainak, ismerőseinek a szolgáltatást?

Maga a segítő, egy másik szociális szakember - munkatárs, a szakmai vezető és a módszertani munkatárs is gyűjtheti a felhasználóktól a visszajelzéseket. Fontos tényező az, hogy befolyásolhatja a válaszadás tartalmát a visszajelzést kérő személye, annak körülményei és a felhasználó adott állapota, helyzete.

III.3.2. Tevékenységrendszer:

Az alkalmazott adminisztráció megfelel-e az ellenőrzés kritériumoknak az alábbi területeken:

- ✓ alkalmazott eljárások,
- ✓ beavatkozások,
- ✓ módszerek,
- ✓ és technikák,
- ✓ kitűzött célok megvalósulása,
- ✓ elért eredmények,
- ✓ lezáráskor visszajelzett értékelés,
- ✓ segítő önértékelése.

Az ellenőrzés végezhető:

- ✓ szervezeten belül: intézményvezető, szakmai vezető, belső ellenőr.
- ✓ szervezeten kívül: hatósági ellenőrzésre jogosult szerv által kirendelt szakértő.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

III.3.3. Esettanulmány készítése:

Amely ötvözheti a segítői folyamat tartalmi lépéseit, az elért eredmények összegzését, értékelését és a szakmai önértékelést is.

III.3.4. Szolgáltatás eredményességi/elégedettségi vizsgálata:

A felhasználók, az adott igénybevevő lakosság, közösség körében. Mindezeket az eredményességi mutatókat valószínűleg együtt, komplexen kell begyűjteni és számon tartani évi rendszerességgel, az adott intézmény/szervezet szakmai küldetésének, szervezeti filozófiájának/kultúrájának összhangjában.

III.4. Az elvárások (kritériumok) teljesítésének folyamata

III.4.1. Kapcsolatfelvétel és hipotézis készítés szakasza

Több találkozón át történhet, alapos körütekintést, összetett segítői készségek/képességek birtoklását és elegendő időt igénylő szakasz. A kapcsolatfelvétel történhet önkéntesen a felhasználó kérésére, történhet jelzés (veszélyeztetettséget észlelő és jelzőrendszer) alapján valamint kötelező együttműködés keretében (rendszeres szociális segélyben részesülő személyek beilleszkedési programja keretében, adósságkezelési szolgáltatás igénybevétele).

A kapcsolatfelvétel általában egy felhasználóval (családtaggal) történik. Fontos feladat az egyéntől nyitás a család felé. Kétféle módon történhet:

- ✓ A család egy tagjával, de a családi rendszert figyelembe véve folyik a közös munka
- ✓ Sikerül megnyerni a közös munkára egy családtagon keresztül a többieket, és a teljes családdal folyik a közös munka
- ✓ A család több tagjával, és/ vagy a teljes családdal indul a kapcsolat

Itt adódó fontos feladat a megtartani család motivációját, a családi összefogás erejét, lendületét.

Kapcsolatfelvétel módja:

- *Családlátogatással a család otthonában:* A család otthonában történő találkozásnak pozitív és negatív oldalai egyaránt vannak. Nagymértékben a segítő szakemberen múlik, hogy a negatívumot a segítség javára változtassa. A családlátogatásra készülni kell: előre eltervezett célokban, feladatokban, információkban. Kulcskompetenciák: empátia, figyelmesség, rugalmasság, a szakmai és etikai szabályok betartásával.
- *Az intézményben:* megfelelő, a család fogadására alkalmas helység és légkör megteremtésével.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Kapcsolatfelvétel lépései:

1. lépés: figyelem, érdeklődés, empátia, elkötelezettség, hitelesség, szereptisztázás, kölcsönös elfogadás, bizalom, együttműködés kialakítása, hogy lehessen folytatni.
2. lépés: tisztázandó kérdéskörök. pl. Kik az érintettek? Mik a veszteségek, hiányok? A problémákat kiváltó tényezők? Az érintettek eddigi /sikertelen/ erőfeszítései? Mit szeretnének elérni rövid és hosszú távon? Krízishelyzet (ha van) azonnali beavatkozást igényel.

A kapcsolatteremtés korai szakaszában fontos lépés, a „küldő” problémájával való foglalkozás. Nem elhanyagolható, mert befolyásolhatja a további segítői folyamatot, annak akár a kimenetelét/kimenetét is. Foglalkozni kell azzal, hogy ki, miért, milyen szándékkal, „megrendeléssel” küldte a családot és hozzá kell „kalkulálni” a segítői folyamathoz. Ennek több haszna van, elsősorban a családot szolgáló, megfelelő együttműködés kiépítése a cél, másodsorban fontos a küldő probléma- meghatározása a későbbi munkahipotézishez és a családdal lefektetett közös célmeghatározáshoz is. Emellett pedig azért fontos, mert a család motivációival, motiválhatóságával, elvárásaikkal és az ellenállásaikkal összefügg, amely tényezőket fontos tudatosítani.

III.4.2. Probléma feltárása

A helyzetfeltáró elemzési fázis célja és feladata pontosan megismerni a probléma környezetét, azokat az állapotokat, körülményeket és lehetőségeket, amelyek hatással vannak magára a problémára, és befolyásolják annak megoldhatóságát.

Az elemzés eredménye lehet → megfelelő alap és keret a megoldási alternatívák meghatározásához, a döntéshez és a megvalósításhoz.

Az „analízis” fázisában készített állapotfelvétel meghatározó szerepet tölt be a segítő munkában, célja a jelen állapotra és a jövőben várható változásokra vonatkozóan is hogy:

- ✓ pontosan rögzítse a probléma környezetének sajátosságait,
- ✓ a működés feltételeit és folyamatait,
- ✓ definiálja a rendszer(ek) viselkedését,
- ✓ meghatározza a kritikus elemeket és pontokat.

Nagy jelentősége van ennek a fázisnak, mivel a döntés eredményessége, a megvalósítás sikere attól függ, hogy a megoldás hogyan tud az egyén/család céljaival összhangban meglévő „rendszerek(hez)” illeszkedve, és annak működését támogatva funkcionálni, mennyire képes hosszú távon problémamentessé válni.

Az érintettekkel közösen kell megvizsgálni a jelen helyzetet, az alábbi kérdéskörök mentén:

- ✓ Milyen külső tényezők befolyásolják a család működését?
- ✓ Kik a lehetséges partnerek (belső-külső erőforrások) és velük milyen a kapcsolat?
- ✓ Melyek azok a tényezők, amelyek meghatározó szerepet játszanak a család működésében?
- ✓ Melyek azok a tényezők, amelyek befolyásolják a sikert?

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

- ✓ Melyek azok a tényezők, amelyek akadályozzák a sikeres működést?
- ✓ Íratlan szabályok, amelyeket követni kell (melyek meghatározzák a család működését?)

Annak érdekében, hogy választ kapjanak a fenti kérdésekre, meg kell vizsgálnunk a családot, mint rendszer egészét és az egyéb rendszerekhez való viszonyát:

- ✓ funkcionalitás
- ✓ folyamatok
- ✓ feladatok és szerepek vonatkozásában.

Hipotézis, a probléma összefüggéseinek, a rendszerben betöltött szerepének a megfogalmazása: Lehetséges munkahipotézisek keresése, melyek azért fontosak, hogy megtervezhessük a beavatkozás lépéseit és felfűzhetjük rá a lehetséges további cirkuláris, reflektív kérdéseinket. A hipotézisek elvethetőek, újfogalmazhatók, a folyamat során kibővíthetnek. A találkozások, lépések előtt tudatosítani kell azokat, írásban is, mert ez is biztosítja a segítő tervezését, az egyes lépések céljainak a tudatosítását.

A család becslése: Miután összegyűjtöttük a releváns információkat és benyomásokat, a kiinduláshoz, a család jelenlegi állapotát, állapotmutatóit, erőforrásait, gyengeségeit, a veszélyeket és esélyeket tudatosítjuk. A következő lényeges területeket érdemes átgondolni és leírni, a fő családi problémákkal, munkahipotézisekkel összefüggésben:

- A generációs határok a családon belül jól elkülönültek-e?
- Az új család iránti lojalitás erősebb-e, mint a származási család iránt.
- Reálisak-e az elvárások egymás és a gyermekek iránt.
- A szülők, a pár megfelelő nevelési és konfliktuskezelői mintákat hoztak-e a származási családból.
- A szülői szerepek elkülönülnek-e párkapcsolati szerepektől.
- Párként és a szülőként, működik-e egy szövetség, mely a gyermekeket is szolgálja.
- Biztosított-e a családtagok számára az autonómia és az egyéniségének a fejlődése.
- Az érzelmi melegség egészségesen jut-e kifejezésre a családban.
- A kommunikáció nyílt, egyenes-e, egymás problémáira odafigyelnek és törődnek-e velük.

A család és kapcsolati rendszerének feltárása – A család környezetének elemzése: Cél, hogy a család el tudja helyezni magát a társadalmi, gazdasági, szociális és kapcsolati szinten.

A család és a közösség viszonyának feltárása és erősítése: A lakosok mozgósítása arra, hogy segítsenek a bajba jutott családnak (rokon, barát, szomszéd, ismerős). Az intézmények közötti kapcsolat kialakítása (klubok, önkéntes csoportok létrehozása, önkéntesek bevonása a családokat támogató feladatokba).

Kivételt kutató kérdések: A család problémamegoldó képességének a mozgósítására a kivételt kutató kérdések alkalmazásával célzott segítő beszélgetés beépítése, amely már a

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

kapcsolatépítés szakaszában a család eddigi megoldásait, erőforrásait, jól funkcionáló működéseit kutatja, s ezzel segít tudatosítani azt.

Adminisztráció: Fontos lépés a családgondozó munkáját segítő, az esetvezetést szolgáló adminisztráció, hiszen annyi az információ ebben a szakaszban, hogy ezeket leírva is rendszerezni, átgondolni szükséges.

III.4.3. Szerződési szakasz

Szerződéskötés előkészítése: Segítő beszélgetéseken át annak feltérképezése, hogy ki érdekelt leginkább és miben, és hogy milyen erők vannak ebben a családban. A szociális szolgálatokkal való korábbi kapcsolat története, célja többek között megtudni, hogy eddig mi segített és mi nem. A család története, genogram és ecomap készítése, célja többek között megtudni, hogy kire számíthatnak és kire nem. A célok megfogalmazása és szintetizálása (addig foglalkozzunk vele, amíg rövid távú cél, a közös cél reális és kicsi, azaz elérhető nem lesz). A cél pozitív, helyettesítő viselkedés, új viselkedés kezdete legyen, és fontos a felhasználó számára.

Célkitűzés – tervezés:

1. lépés: megoldási alternatívák kialakítása. A rendelkezésre álló források és lehetőségek figyelembe vételével.
2. lépés: szerződéskötés a beavatkozás folyamatára.
3. lépés: az érintettek és a szociális munkás szerepei, feladatai, stratégiája.
4. lépés: a külső támogató és hátráltató tényezők figyelembe vétele.

Szerződés: Az eddigi kapcsolat, információk, megismert problémák alapján részletesen megfogalmazzuk milyen változás érdekében dolgozunk. Kidolgozzuk az ehhez szükséges cselekvési tervet. A cselekvési terv magába kell, hogy foglalja az időkeretet, a résztvevőket, a helyszínt, a találkozások gyakoriságát is, valamint azt hogy ki mit vállal a folyamat során. Minél átláthatóbb annál nagyobb valószínűséggel valósítható meg. Addig kell rajta dolgozni, míg mindenki el nem fogadja.

Adminisztráció: A szerződés formai kritériuma: írásos együttműködés a felhasználó (a család által delegált tag) és a szolgáltató között, az együttműködés tartalmi jegyeinek megfogalmazásával.

III.4.4. Akció fázis

Intervenciók – a változás tervezése: A feladatok konkrét lépésekre bontása a felhasználóval közösen. A felhasználó aktuális feladatainak tisztázása a probléma típusától, a kitűzött céloktól, a megkötött szerződéstől függően a megválasztott esetkezelés jellegének megfelelően. Megállapodás abban, hogy az ügyintézési feladatok szintjén ki, mit, mikorra, milyen feltételek mellett vállal, a szükséges feladatok végrehajtásával. Megállapodás abban, hogy a felhasználó/érintett és a segítő szakember milyen gyakorisággal találkozik az intézményben

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

illetve a felhasználó otthonában. A találkozást/segítő beszélgetést a segítő szakember a reflektív kérdezőtechnika alkalmazásával teheti hatékonyabbá. A megoldásközpontú problémamegoldó modellek és iskolák ismereteit és a családi konzultáció vezetésének ismereteit tudnia kell alkalmazni a segítő szakembernek.

Ebben a szakaszban nyílik alkalom a különböző beavatkozási technikák tényleges, célzatos alkalmazására. A családlátogatást folyamatosan alkalmazhatjuk a kapcsolattartás módjára is, ha ez az igénye a családnak, vagy ez a beavatkozás az adott helyzethez legmegfelelőbb választás.

Szükség esetén összehívhat a családgondozó esetkonferenciát, családi tanácskozást, bevonhatja a felhasználót csoportokba, közösségi rendezvényekre.

Konzultálhat a jelzőrendszeri tagokkal, bevonhat egyéb társszakembert. Kérhet szupervíziós segítséget, a szakmai team segítségét egy döntés meghozatalában, tovább jelezheti a problémát név nélkül a pl. szociális bizottság gyűlésén stb..

Folyamatosan visszajelzés a találkozások, beavatkozások hasznosságáról, az elvégzett feladatokról és eredményükről. Ha szükséges finomítani illetve módosítani kell a szerződést.

Adminisztráció: emlékeztetők/feljegyzések készítése a teljes szakasz minden lényeges momentumáról, a beavatkozás eredményességéről.

III.4.5. Lezárás

A családdal / klienssel együtt történik. A közösen kitűzött időtényezők és/vagy a cél elérésének tényezői jelzik az időszerűségét.

A befejezés előkészítése: Felmérni, hogy érett-e a folyamat a lezárásra, felkészült-e a felhasználó a lezárásra. A célok teljesülésének a kiértékelése, a tapasztalatok, felismerések, a megtett út tudatosítása. A felhasználót képessé tenni, hogy felismerje, elismerje a saját tetteit, erősségeit, önerejét, kompetenciáját a problémái kezelésében. A közös munka értékelése, visszajelzés. A visszaesés helyzetének a megbeszélése. Sikeres befejezés. Nyitva hagyott, folytatható befejezés, amennyiben szükséges. Elbúcsúzás, leválás

A munka befejezése után a saját szakmai összegzés következik, ami egyben az adminisztrációt is jelenti.

Szakmai önértékelés tartalmi elemei: Teljesült-e a cél, jó volt-e megfogalmazva a hipotézis, a használt módszerek megfelelőek voltak-e, a folyamat, a sikerek és tanulságok áttekintése. Esettanulmányt írni fontos lehet a folyamat végén, ennek többféle haszna is lehet a jövőben.

Utógondozás, amennyiben szükséges: A leválás előkészítése szakaszban már szükséges megbeszélni az utógondozás tartalmát, módját amennyiben szükséges. Van olyan eset, amikor negyed- fél év elteltével újra érdemes találkozni előre egyeztetett módon és céllal. Ennek egyik haszna az lehet, hogy a családgondozó visszajelzést kap arról, hogy, megvalósultak, megmaradtak-e a változások, valamint visszajelzést kaphat a munkája eredményességéről is.

III.5. A szolgáltatási folyamat időbeli dimenziója

- ✓ Mindig függ a problémák fajtájától, a felhasználó igényétől, a céloktól és a szerződés tartalmától.
- ✓ A családgondozó szakértemétől függ, hogy mennyi szükséges időtartamot tart ideálisnak a teljes folyamat, vagy az egyes lépések kivitelezéséhez.
- ✓ Négy hónaptól nyolc hónapig tartó időintervallum a legideálisabb általában, van aki 8, 12, de olyan is aki 40 találkozásban határozza meg a maximális hosszát.
- ✓ Krízis idején és a kapcsolatfelvétel fázisában pár naponta, hetente is ütemezhetőek a találkozások időpontjai, általános esetben pedig inkább két – háromhetente a körülményektől függően.
- ✓ Ha a tervezett időhatárok tartásával probléma adódik az esetvezetés során, érdemes azt egyfajta visszajelzésként értelmezni és szupervízióba vinni az esetet.

III.6. A szolgáltatási folyamat együttműködési dimenziója

A folyamatos, cirkuláris együttműködés határozza meg, jellemzi a teljes folyamatot, ez maga a rendszerszemlélet egyik lényeges eleme.

III.6.1. Mikro-szintű együttműködés:

- ✓ a felhasználó és közvetlen környezete
- ✓ az szolgáltató szervezet egyéb segítő munkatársai (pl. gyermekjóléti szolgálat családgondozója).

III.6.2. Mezo-szintű együttműködés:

- ✓ a szupervízor,
- ✓ esetmegbeszélő csoport vezetője és résztvevői,
- ✓ a bevont társszakmák képviselői, (pszichológus, jogász, családterapeuta, közösségi munkás stb.)
- ✓ a jelzőrendszer tagjai,
- ✓ a szakmai vezetője,
- ✓ a szakmai, módszertani intézmény,
- ✓ a közvetlen lokalitáson (szomszédság/városrész, kistépülés) túli lokális szerveződésekkel (a település egészével, a kistérségi és megyei szint civil szerveződéseivel, közigazgatási és szakmai intézményeivel, üzleti szervezeteivel).

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

III.6.3. Makro-szintű együttműködés:

- ✓ a különböző regionális/országos szakmai szervezetek és hálózatok,
- ✓ regionális/országos érdekképviselői szervek és hálózatok,
- ✓ regionális/országos felnőttképzési és szakképzési hálózatok, felsőoktatási intézmények,
- ✓ foglalkoztatást és szakképzettséget növelő regionális/országos programok,
- ✓ a kliens érdekeit szolgáló szakmai kutatásokat végzők,
- ✓ szakmai médiák,
- ✓ egyéb, nem társszakmák,
- ✓ országos és nemzetközi kapcsolattartó lakossági csoportok,
- ✓ EU szakmai szervezetekkel és hálózatok (pl.: Social Platform),
- ✓ a hazai EU programok,
- ✓ EU programok (pl.: Grundtvig felnőttek tanulási programja, Active Citizenship program).

III.7. A szolgáltatás nyújtásához szükséges kompetenciák meghatározása

III.7.1. Szakmai kompetenciák:

- ✓ képes munkáját a család rendszerszemléletű közelítése alapján végezni,
- ✓ képes a családban felmerülő problémák adekvát azonosítására,
- ✓ képes felismerni a családon belüli problémák közötti összefüggéseit,
- ✓ képes felismerni a család és környezete közötti problémák összefüggéseit,
- ✓ képes az adott probléma megoldásához az adekvát eszközöket és alkalmazható módszereket megkeresni és használni,
- ✓ képes bizalmat ébresztetni önmaga és intézménye iránt, képviselni intézményét minden szinten, kapcsolatokat szervezni, tárgyalni, közvetíteni, előadást tartani, kommunikálni és meghallgatni,
- ✓ képes kezdeményezni, információkat gyűjteni, dokumentálni, szervezni, képes háttérbe vonulni és kilépni a folyamatból,
- ✓ képes saját kompetencia határait pontosan felismerni, és ennek alapján, szükség esetén más szakemberekkel illetve intézményekkel együttműködni.

III.7.2. Szakképzettségi, szakmai gyakorlati- tapasztalati kompetenciák:

- ✓ *Legoptimálisabb:* az a felsőfokú szociális alapvégzettséggel rendelkező családgondozó, aki szakvizsgázott családvédelemből, valamint az alapképzettségének megszerzése során, és / vagy később valamilyen továbbképzési rendszerben szervezett rendszerszemléletű kurzuson részt vett, és akár a szakképzés-szerző tanulmányai, akár szakmai vagy szakirányú továbbképzés során tanult közösségi munkát.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

- ✓ *Optimális:* Szakképzett családgondozó minimum két éves szakmai gyakorlattal, aki alapképzettségének megszerzése során, és/vagy később valamilyen továbbképzési rendszerben szervezett rendszerszemléletű és/vagy közösségi munka kurzuson részt vett, emellett pedig szupervíziós segítséget igénybe tud venni.
- ✓ *Minimális:* szakképzett családgondozó minimum egy éves szakmai gyakorlattal, rendszerszemléletű szakmai képzést követően konzultáció és esetmegbeszélő csoport támogatása mellett.

III.8. A szolgáltatás nyújtásának feltételrendszere, menedzsmenttel kapcsolatos elvárások (személyi, tárgyi, finanszírozás)

Az Szociális törvény végrehajtását szabályozó 1/2000. (I.7.) SZCSM rendelet tartalmazza a minimum feltételek biztosításának elvárását. A menedzsmenttel kapcsolatos első számú elvárás a jogszabályi feltételek megfelelő színvonalú biztosításáért és az azon túli helyi igényeknek megfelelő speciális feltételekért folytatott érdekérvényesítő (lobbi/y) tevékenység folyamatos gyakorlása/ fenntartása.

Személyi feltétel: Kompetens, a rendelkező jogszabályoknak megfelelő létszámú, szakképzett családgondozó alkalmazása a területen.

Tárgyi feltétel: egy olyan interjúszoba kötelező erejű biztosítása a szolgáltatás fenntartójának, amely egy családdal folytatott beszélgetéssorozat folytatására is alkalmas méretű és megfelelő berendezésű.

Finanszírozás: A normatíván felüli szükséges finanszírozás forrásainak felkutatása, kiaknázása.

Leterheltség: fontos feltétele a családi szociális munkának a megfelelő mértékű leterheltség. Egy családgondozó egyszerre egy időben a fenti értelmezési kerettel maximum 12-15 esetszámmal képes ideálisan dolgozni.

Szakmai szemlélet (szakmai készségek): Szervezett, támogatott, a családgondozók munkáját segítő célzott rendszerszemléletű képzés biztosítása, amennyiben a fenti irányelv elvárásként bevezetésre kerül.

Vezetés és irányítás: a családi szociális munka alapfeltétele az intézményi szemlélettel való összhang, a szolgáltatás hitvallásával való egység. Ahhoz, hogy a rendszerszemlélettel segítsenek a családgondozók, elengedhetetlen az, hogy a vezetés, szakmai vezetés is hasonló szemléletű legyen, az hogy ez a fajta igényesebb, körültekintőbb eljárásmód prioritást élvezzen a többi módszerhez képest, evidenciaként kezeljék, sőt elvárásként jelenjen meg adott, konkrét problémák esetében. Ha a menedzsment nem támogatja a család, mint egész, és a család környezetének komplex kezelését, szinte lehetetlen áttérni, az irányelvben megszabott módon történő segítői munkára.

III.9. Kivételek, amely esetekben az eljárás nem alkalmazható

- ✓ Amikor a család nem fogadja el, elutasítja a szolgáltatást.
- ✓ Amikor merev ellenséges kulturális, vallási vagy egyéb előítélet van a beavatkozással szemben.
- ✓ Amikor extrém merev ellenállás néhány családtagban, amelynek az áttörése pszichózist vagy pszichoszomatikus krízist indukálhat.
- ✓ Amikor a gyermek súlyos veszélyeztetése, vagy egyéb krízis miatt más beavatkozás, szolgáltatás válik szükségessé.
- ✓ Amikor a családi szociális munkát végző munkatárssal szemben összeférhetetlenség lép fel valamilyen oknál fogva.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Mellékletek

IV.1. A szabályozó anyagban használt fogalmak jegyzéke és meghatározása

A jelenleg használt, a már ismert fogalmak közül a következőket fontos felsorolni:

Család:

- Érzelmi támaszt nyújtó társadalmi formáció, melyet vérségi, rokonsági kötelékek tartanak össze. Egy háztartásban életvitelszerűen együtt lakó közeli hozzátartók elsődleges csoportja. *Forrás: Gosztonyi Géza – Pik Katalin: A szociális munka szótára (Szociális Munkások Magyarországi Egyesülete, 1998)*
- A család sajátos struktúrával és mintázattal, valamint stabilitását illetve változását szabályozó tulajdonságokkal rendelkező sajátos rendszer. Kicsiny emberi társadalom is egyben, melynek tagjai szoros, érzelmileg megalapozott kapcsolatban élnek, közös történettel rendelkeznek. *Forrás: Patricia Minuchin – Jorge Colapinto – Salvador Minuchin: Krízisről krízisre. A szegény családok segítése (Szociális Szakmai Gyűjtemény I. Animula 2002.)*
- Hagyományos értelemben a család egy olyan elsődleges szociális csoport, melybe az egyének beleszületnek, és amely kezdetben biztosítja a táplálásukat, intim viszonyaival hozzájárul fizikai és lelki védelmükhöz. A család tradicionális szemlélet szerint több mint egy generációt magába foglaló egység, melynek tagjai szokványosan egy háztartásban élnek. *Forrás: Gill Gorell Barnes: Családterápia és gondozás. Családterápiás olvasókönyv sorozat II. Budapest 1991.*

Családokkal végzett szociális munka:

- A családsegítő szolgálatok feladatrendszerében a családokkal végezhető szociális munka ez esetkezelés minden módszerét felöleli. Az egyéni esetkezelés technikáit, a csoportmódszereket, a közösségi szociális munka elemeit és a családi rendszerszemléletű szociális munka módszereit egyaránt. *Forrás: Lovász Zsuzsanna: Családvédelem, Családgondozás – Segédanyag a szociális szakvizsgálóhoz NCSSZI, Budapest 2004.*

Családi rendszer:

- A család vérségi, érzelmi kapcsolatokra épülő rendszer, amelybe beletartozik a csoportot alkotók múltja, jelene és jövője. Az itt zajló történések hatnak a tagokra, és magára a családi rendszerre is. Az egyén viselkedését is jobban meg lehet érteni, ha azt családi összefüggéseiben vizsgáljuk. Az élő rendszereknek időszakonként meg kell újulniuk, követniük kell a külső és belső változásokat, átalakulásokat. A családi élet is egymást követő ciklusokban zajlik, és ezen életciklusoknak megfelelően a családtagok egymáshoz való viszonya átrendeződik, amit az érintettek többnyire elfogadnak. Ha azonban e változásra valamilyen okból nem képesek, működészavar lép fel, amely különböző

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

viselkedésbeli, illetve szomatikus tünetek formájában jelentkeznek. *Forrás: Gill Gorell Barnes: Családterápia és gondozás. Családterápiás olvasókönyv sorozat II. Budapest 1991.*

Rendszerszemléletű szociális munka:

- A család segítése abban, hogy erőforrásait használni tudja, tagjai képesek legyenek megelőzni, vagy kezelni a szociális jellegű gondokat *Forrás: Dr. Bíró Sándor – Dr. Komlósi Piroska: Családterápiás olvasókönyv (Mérei Ferenc Mentálhigiénés Szolgálat, Budapest).*

Családterápia:

- Szociális munkás vagy más végzettségű családterapeuta olyan beavatkozása, mely a családot egységes egészként szemléli. E megközelítés az egyének alkotta teljes rendszerre összpontosít, és a személyközi kommunikációs kapcsolatokban megkísérli a szerepek tisztázását, az adaptív viselkedések megerősítését. *Forrás: Gosztonyi Géza – Pik Katalin: Szociális munka szótára (Szociális Munkások Magyarországi Egyesülete, 1998)*

Szociális csoportmunka:

- A szociális munkás intervenció egyik irányultsága és módszere, amelyben hasonló érdekű vagy közös problémákkal küzdő egyének kis létszámú csoportja rendszeresen összegyűlik, és olyan tevékenységet végez, melyek segítenek közös céljaik elérésnek. *Forrás: Gosztonyi Géza – Pik Katalin: Szociális munka szótára (Szociális Munkások Magyarországi Egyesülete, 1998)*

Krízis:

- Lelki válság. Fenyegetettség, váratlan veszteség hatására bekövetkező, a személyiséget súlyosan veszélyeztető lelki állapot, mely során a korábban eredményesen alkalmazott probléma megoldási képességek csődöt mondanak. A személyiség beszűkül, az adott veszteségre, eszköztelenné válik. *Forrás: Szociális szakmai fogalomtár*

Megelőzés, prevenció:

- Szociális munkások és mások által tett lépések, melyek minimalizálják,é illetve kiküszöbölik azokat a társadalmi, pszichológiai és egyéb feltételeket, melyekről tudják, hogy fizikai és érzelmi betegségeket, illetve néha társadalmi, gazdasági problémákat okoznak, vagy hozzájárulnak ezek felléptéhez. Ebbe tartozik azon társadalmi feltételrendszer létrehozása is, amely lehetővé teszi egyének, családok és közösségek számára a változtatás lehetőségét. Formái az elsődleges-, másodlagos-, illetve harmadlagos prevenció. *Gosztonyi Géza – Pik Katalin: Szociális munka szótára (Szociális Munkások Magyarországi Egyesülete, 1998)*

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Tanácsadás:

- A szociális munkás intervenció egy típusa, melynek során a szociális munkás segíti ügyfelét egy probléma vagy cél felismerésében és megítélésében, valamint a kezelésére adható különféle válaszok figyelembe vételében. Fajtái: közvetlen tanács nyújtása, alternatívák felvázolása, célok megfogalmazásának segítése és a szükséges információ megadása. *Gosztonyi Géza – Pik Katalin: Szociális munka szótára*

Interjúkészítés:

- Az interjú segít megismerni klienst és problémát egyaránt, feltérképezni az egyensúlyhoz vezető utakat, lehetőségeket, és megtalálni a kliens számára is legoptimálisabb megoldást. Az interjúkészítés fejlődése során számos, a segítségnyújtást célzó eredményes és hasznos megközelítés (irányzat) jött létre. A gyakorlat azt mutatja, hogy a különböző kliensek különböző megközelítéseken keresztül érhetők el, tehát egy-egy irányzatot nem tisztán, hanem a módszereket, technikákat vegyítve alkalmazzák. *Forrás: Tomcsányi Teodóra – Fodor László: Segítő kapcsolat, segítő szindróma, segítő identitás*

Segítő beszélgetés:

- A segítő beszélgetés során a segítő a kliens által hozott dolgokat összerakja, átláthatóvá teszi. Megérthetőséget teremt, ugyanakkor nem tesz bele mást. Ennek ellenére a beszélgetést a segítő vezeti, ő kontrollálja. Ahhoz, hogy ezeket meg tudja valósítani, figyelembe kell vennie azokat az alapváltozókat is, amelyeket a szociális szakemberek ismernek és használnak: empátia, tolerancia, kongruencia. *Forrás: Tomcsányi Teodóra – Fodor László: Segítő kapcsolat, segítő szindróma, segítő identitás*

Reflexív kérdezés:

- A reflexív kérdezés az interaktív interjúzás egyik fő jellegzetessége, és arra irányul, hogy a családokat vagy klienseket új gondolati- és viselkedési minták kialakítására sarkallja. A segítő facilitáló, serkentő pozíciót vesz fel, és szándékosan olyan kérdéseket tesz fel, amelyek erre a célra alkalmasak. A kérdésekben rejlő és változást létrehozó mechanizmus a tükröztetés (reflexivitás) Ezzel a fajta kérdezési móddal a kezelő képessé válik a beszélgetés hatékonyságának fokozására. *Forrás: Insoo Kim Berg: Konzultáció sokproblémás családokkal*

Családi szociális munka neutralitása:

- A családi szociális munka neutralitása, semlegessége kerüli az egyik fél egyértelmű támogatását a másikkal szemben. Ez nem zárja ki a véleménynyilvánítást, az együttérzés verbális és nonverbális kifejezését, valamint azokat a visszajelzéseket, amelyek közvetve valamelyik felet erősítik. Semlegességével tudja védeni saját határait és képes elkerülni, hogy elveszítse objektivitását. A munka során csökken aktivitása, ami teret ad másnak a cselekvésre, illetve hozzásegít újabb, fontos információk megszerzéséhez a család

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

működésével kapcsolatban. *Forrás: Stang Tünde Szociális munka családokkal, In: Kézikönyv szociális munkásoknak, Szociális Szakmai Szövetség, Budapest, 1998*

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

IV.2. A szolgáltatás szempontjából releváns jogszabályok jegyzéke

- 1992. évi XXII. törvény a Munka Törvénykönyvéről
- 1992. évi XXXIII. törvény a közalkalmazottak jogállásáról
- 1992. évi XXXVIII. törvény az államháztartásról
- 1992. évi LXIII. törvény a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról
- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról
- 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról
- 1998. évi LXXXIV. törvény a családok támogatásáról
- 2003. évi CXXV. törvény az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról
- 2004. évi CXL. törvény közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól
- 2005. évi XC. törvény az elektronikus információszabadságról
- 223/1998. (XII. 30.) Korm. rendelet a családok támogatásáról szóló 1998. évi LXXXIV. törvény végrehajtásáról
- 235/1997. (XII. 17.) Korm. rendelet a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról
- 257/2000. (XII. 26.) Korm. rendelet a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvénynek a szociális, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi ágazatban történő végrehajtásáról
- 292/2009. (XII. 19.) Korm. rendelet az államháztartás működési rendjéről
- 321/2009. (XII.29.) Korm. rendelet a szociális szolgáltatók és intézmények működésének engedélyezéséről és ellenőrzéséről
- 331/2006. (XII. 23.) Korm. rendelet a gyermekvédelmi és gyámügyi feladat- és hatáskörök ellátásáról, a gyámhatóság szervezeteiről és illetékességéről, valamint egyes kapcsolódó kormányrendeletek módosításáról
- 63/2006. (III. 27.) Korm. rendelet a pénzügyi és természetbeni szociális ellátások igénylésének és megállapításának, valamint folyósításának részletes szabályairól
- 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
- 8/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást végző személyek adatainak működési nyilvántartásáról,
- 9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybeviteléről
- 9/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

IV.3. A területen releváns alapvető szakirodalom jegyzéke

IV.3.1. A szociális munka meghatározása:

- Dean Pierce: Definíciók és irányok, In: A szociális munka elmélete és gyakorlata 1. kötet, Nemzeti Család-és Szociálpolitikai Intézet, 46-53.oldal
- James K. Whittaker: Interperszonális segítségnyújtás a szociális munkában In: A szociális munka elmélete és gyakorlata 2. kötet, Nemzeti Család-és Szociálpolitikai Intézet, 15-22. oldal
- Peter Lüssi: A szociális munka, mint hivatás In: Peter Lüssi: A rendszerszemléletű szociális munka gyakorlati tankönyve, A Semmelweis Egyetem Mentálhigiéné Intézet, a HÍD Alapítvány és a Párbeszéd Alapítvány kiadványa, Budapest 2004, 13-16.oldal
- Peter Lüssi: A főbb átfogó elvek és fogalmak, In: Peter Lüssi: A rendszerszemléletű szociális munka gyakorlati tankönyve, A Semmelweis Egyetem Mentálhigiéné Intézet, a HÍD Alapítvány és a Párbeszéd Alapítvány kiadványa, Budapest 2004, 16-24.oldal

IV.3.2. A szociális munka tárgya, feladata és tevékenységei:

- Ronald Woods: A szociális munkások tevékenységeinek egy lehetséges rendszerezése, In: A szociális munka elmélete és gyakorlata 1. kötet, Nemzeti Család-és Szociálpolitikai Intézet 32-45.oldal

IV.3.3. A szociális munka értékei, etikája, dilemmái:

- Frank Loewenberg-Ralph Dolgoff: Etikai választások a segítő foglalkozásokban In: A szociális munka elmélete és gyakorlata 1. kötet, Nemzeti Család-és Szociálpolitikai Intézet, 181-191. oldal
- Frank Loewenberg-Ralph Dolgoff: Érték és etika a szociális munka gyakorlatában, A szociális munka elmélete és gyakorlata 1. kötet, Nemzeti Család-és Szociálpolitikai Intézet, 191-206. oldal
- Peter Lüssi: A szociális munka szociális értékorientációja és társadalmi funkciója, In: Peter Lüssi: A rendszerszemléletű szociális munka gyakorlati tankönyve, A Semmelweis Egyetem Mentálhigiéné Intézet, a HÍD Alapítvány és a Párbeszéd Alapítvány kiadványa, Budapest 2004, 126-136.oldal

IV.3.4. A kliens értelmezése, segítő attitűd és identitás:

- Kozma Judit: A szociális munkás szakmai és egyéni fejlődése, In: Kézikönyv szociális munkásoknak, Szociális Szakmai Szövetség, Budapest, 1998. 309-355. oldal
- Peter Lüssi: A szociális munkás személyisége, In: Peter Lüssi: A rendszerszemléletű szociális munka gyakorlati tankönyve, A Semmelweis Egyetem Mentálhigiéné Intézet, a HÍD Alapítvány és a Párbeszéd Alapítvány kiadványa, Budapest 2004, 180-195.oldal
- Peter Lüssi: A szociális munka kliensei, In: Peter Lüssi: A rendszerszemléletű szociális munka gyakorlati tankönyve, A Semmelweis Egyetem Mentálhigiéné Intézet, a HÍD Alapítvány és a Párbeszéd Alapítvány kiadványa, Budapest 2004, 105-123. oldal
- Kozma Judit: Kompetencia a szociális munkában, 38-67.oldal

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

IV.3.4. A szociális munka intervenció modellejei:

- Szabó Lajos: Krízisintervenció a szociális esetmunkában, a krízisintervenció alapelvei, In: A szociális munka elmélete és gyakorlata 2. kötet, Nemzeti Család-és Szociálpolitikai Intézet, 48-66. oldal
- Beulah Roberts Compton-Burt Galaway: Problémamegoldás: A szociális munka folyamata In: A szociális munka elmélete és gyakorlata 1. kötet, Nemzeti Család-és Szociálpolitikai Intézet, 138-161. oldal
- Beulah Roberts Compton – Burt Galaway: A szociális munka természete, In: A szociális munka elmélete és gyakorlata 1. kötet, Nemzeti Család-és Szociálpolitikai Intézet, 70-84. oldal
- Szabó Lajos: Problémamegoldó modellek az esetmunkában, In: Szabó Lajos: Szociális esetmunka, A Szociális Munka Alapítvány kiadványai 3., 70-81. oldal

IV.3.5. A rendszerszemléletű szociális munka:

- Stang Tünde: Szociális munka családokkal, In: Kézikönyv szociális munkásoknak, Szociális Szakmai Szövetség, Budapest, 1998. 202-234. oldal
- Insoo Kim Berg: Konzultáció sokproblémás családokkal, Családterápiás sorozat 5. Animula Kiadó, Budapest, 1991 – A családoorientált konzultáció 9-26. oldal
- Peter Lüssi: Rendszerszemléletű szociális munka, In: Peter Lüssi: A rendszerszemléletű szociális munka gyakorlati tankönyve, A Semmelweis Egyetem Mentálhigiéné Intézet, a HÍD Alapítvány és a Párbeszéd Alapítvány kiadványa, Budapest 2004, 68-84. oldal
- Hugh Jenkins, Karl Asen: Családterápia a család nélkül: egy rendszerszemléletű gyakorlat vázlata In: Pszichoterápia 1993. szeptember 143.-149. oldal
- Patricia Minuchin, Jorge Colapinto, Salvador Minuchin: **Krízisről krízisre A szegény családok segítése**, Szociális Szakmai Gyűjtemény 1., Animula, Budapest, 2002
- Emilia Dowling-Gill Gorell Barnes: **Együttműködés a gyermekekkel és szüleikkel a különélés és a válás során**, Coincidencia Kft, Budapest, 2001
- Gill Gorell Barnes: **Családterápia és gondozás**, Családterápiás olvasókönyv sorozat II., Budapest, 1991
- Tóth Borbála: **Családfánk Sorsunk rejtett mintázata**, Kairosz Kiadó, Budapest, 2006
- Tringer László: **A gyógyító beszélgetés**, Medicina Könyvkiadó Rt., Budapest, 2005
- Carl R. Rogers: **Valakivé válni A személyiség születése**, Edge 2000 Kiadó, Budapest, 2008.

IV.3.6. A rendszerszemléletű családi szociális munka módszertana:

- Insoo Kim Berg: Konzultáció sokproblémás családokkal, Családterápiás sorozat 5. Animula Kiadó, Budapest, 1991.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Módszertani segédletek jegyzéke és elérhetősége

IV.4.1. Családsegítéshez kapcsolódó szabályozó anyagok:

*A Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézetben 2006/2007. évben folyt Szociális és Gyermekvédelmi Szolgáltatások Sztenderdizációja Projekt keretében a kísérleti jelleggel elkészült szabályozó anyagok tervezetei: **forrás: www.szmi.hu***

Valamennyi intézményre vonatkozó strukturális sztenderdek

[DEK](#) - Dolgozói/munkatársi jogok, egészségvédelem és kockázatkezelés

[DOK](#) - A szolgáltatásokhoz kapcsolódó dokumentáció

[ÉBM](#) - Épületek és berendezések működtetése és biztonsága

[ETA](#) - A szolgáltatásokat igénybevevők jogai, tájékoztatás, adatkezelés

[FEB](#) - Felvétel, elbocsátás

[HEM](#) - Humán erőforrás-menedzsment

[KOM](#) - Kommunikáció, információ, marketing

[MIN](#) - Minőségmenedzsment, minőségfejlesztés

[REN](#) - Rendszer-együttműködés

[VEZ](#) - Vezetés, igazgatás

Eredmény sztenderdek

[DOE](#) - Dolgozói/munkatársi elégedettség

[FHE](#) - Felhasználói/hozzátartozói elégedettség

[SZER](#) - Szolgáltatást igénybe vevő szerinti eredmények

[TFE](#) - Tulajdonosi/fenntartói elégedettség

[TKE](#) - Társadalmi/közösségi elégedettség és érdekképviseltek elégedettsége

Szolgáltatás típusa szerinti sztenderdek/irányelvek

[INF](#) - Információszerzés

[KÖZ](#) - Közösségi ellátások

Igénybevevő szerinti protokoll/ irányelv-csoportok

[CSGY](#) - Családok, gyermekek segítése

[SBP](#) - Segélyezettek beilleszkedési programja

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

IV.4.2. Módszertani Családsegítő Szolgálatok Országos Munkacsoportja által készített módszertani ajánlások

- A családsegítő szolgálatok működéséhez és szakmai tevékenységéhez kapcsolódó dokumentációs bázis elkészítése. /Kaposvár 2010/
- Zomboriné Botás Mária: Módszertani ajánlás az aktív korú nem foglalkoztatott rendszeres szociális segélyezettekkel való együttműködés feladataihoz /2002/.
- Földessy Judit: Módszertani ajánlás a családsegítő szolgálatok lehetőségei az önkormányzati szociálpolitika alakításához /2004/.
- Földessy Judit – Vajdáné Homovics Dóra: Módszertani ajánlás családsegítő szolgálatok számára adósságkezelési tanácsadás működtetéséhez /Miskolc 2010/
- Módszertani ajánlás a jelzőrendszer kiépítéséről és működtetéséről /Debrecen 2010/
- Szociális munka csoportokkal módszertani ajánlás /Debrecen 2010/
- Sági Margit: Közösségi szociális munka módszertani ajánlás /Szombathely 2010/
- Mátháné Megyesi Mária: Esetmegbeszélés folyamata. /Szeged,2010/

Elektronikus hozzáférhetőség:

- www.szmi.hu

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Módszertár

A szolgáltatás során használt módszerek meghatározása:

IV.5.1. Munkamódok a családi szociális munkában:

Az egyéni – családi esetkezelés szintjén

- esetmenedzselés
- esetkonferencia
- kliensközpontú- személyközpontú segítő beszélgetés
- családlátogatás
- válság menedzselési technikák életvezetési problémák esetén. pl: válás, munkanélküliség, hajléktalanság, stb.
- intenzív családmegtartó szolgáltatás
- családi konzultáció
- családi tanács összehívása
- adósságkezelés
- mediációs módszerek
- közösségi – aktivizáló – interjúk készítése

A csoportokkal végzett szociális munka szintjén

- szociális munka családokkal, családi szállón
- családcsoport
- családi nagycsoport
- „párcsoport”
- gyermek- és szülő csoportok közös foglalkozása
- családi tábor
- közösségi (nyilvános) beszélgetések szervezése
- önszervező csoportok, civil szervezetek létrejöttének kezdeményezése és működtetésének támogatása

A közösségi munka szintjén

- a szolgáltatások iránti igények feltárása (interjúk, csoportos beszélgetések, közösségi felmérés stb. révén)
- új szolgáltatások megszervezése
- közösségi események szervezése, mint pl.: családi tábor, családi nap, falunap
- a közösséget érintő közös probléma megoldására szervezett lakógyűlés
- kampány egy közösséget szolgáló cél elérése érdekében

Jellegzetes technikák:

- reflexív és cirkuláris kérdések
- szerepcsere
- „üres szék”

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

- feladatadás két találkozás között pl. pozitívumok cseréje
- utazás a jövőbe
- családi szobor
- családi videotréning
- átcímkezés
- team munka
- szociometria, szociogram
- családi otthon alaprajza
- dinamikus helyzetgyakorlatok
- problémafa
- aktivizáló interjúk
- közösségi beszélgetések
- közösségi felmérés
- közösségi szolgáltatások tervezése, szervezése és működtetése
- közösségi események szervezése.

IV. 5.2. Interjúkészítés – Rendszerszemléletű, Cirkuláris, Reflektív kérdések technikái: ¹⁹

1. Jövőre irányuló kérdések

A problémás családok gyakran annyira el vannak foglalva a jelenlegi nehézségekkel, vagy a múltbeli sérülésekkel, úgy élnék, mintha nem is lenne jövőjük. *(Szerinted mi történik, ha a nővéred találkozik egy férfivel, akit megszeret, és az megállítja az ivást?)*

- Családi célokra irányulóak *(A szülők mit gondolnak, a serdülő gyerekek mit tervez az iskola befejezése után?)*
- Várt kimenetelre vonatkozóak *(Ha a férj továbbra is mindig megsértődik, mit gondolsz, mi fog történni a maguk kapcsolatában?)*
- Katasztrófa elvárások *(Mit gondolsz, mitől félnek legjobban a szüleid, mi az a szörnyű dolog, ami egész éjjel ébren tartja őket?)*
- Jövőbeni cselekvésre, elképzelésre vonatkozóak *(Hogyan segíthetnek neked a szüleid, ha majd gyermektartási pert indítasz a fiú ellen?)*

Ezek a kérdések úgy mond stimulálják a családot arra, hogy olyan lehetőségekkel foglalkozzon, amelyek még soha sem fordultak meg gondolatukban.

2. Megfigyelő perspektíva kérdései

Az érintetteket is megfigyelő helyzetbe kell tudni hozni! *(Mit gondolsz a lánya arról, hogy Ön mit gondolhat, amikor ő öngyilkossággal fenyegetőzik?)*

A családtagok rájönnek a címzett, és a saját válaszaik közötti különbségre.

3. A rejtett összefüggéseket kiemelő kérdések

¹⁹ Insoo Kim Berg: Konzultáció sokproblémás családokkal (Családterápiás sorozat 5. Animula 1991.)

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

A kliensek bizonyos eseményeket gyakran csak egyfajta pozícióból akarnak látni, és ennek megfelelően viselkedésük is „csőlátásra” kényszerül. *(Mikor történt utoljára, hogy Önök ketten jól szórakoztak, mit csinált akkor olyasmit, amit élvezett? Ki leli ebben-az adott tünetben- leginkább örömét, kinek lenne leginkább hiányérzete, ha ez abbamaradna? Nem tudnál lopni valami jobbat, mint ezt? Hogy kaptak el olyan könnyen?)*

4. Burkoltan sugalmazó kérdések

Ezek akkor segítenek, amikor a családot lökdösni kell valami felé *(Mikor határozta el, hogy elveszíti az étvágyát?)*

5. Normálishoz viszonyító kérdések

A problémás egyének vagy családok gyakran élik meg magukat deviánsnak vagy abnormálisnak, és szeretnének a normálishoz tartozni. *(Mit gondol maguknál nyíltabbak a nézeteltérések, mint másoknál vagy nem? Mit gondol, ha a lánya elhinné, hogy másoknak is vannak ilyen gondolatai, könnyebben tudna azokról beszélni?)*

6. Különbséget tisztázó kérdések

A családtagok közötti lényeges különbségek tisztázódása. Minden családi hiedelemrendszerre komoly visszahatással bír. *(Mit gondol a maga –apja, lánya, testvére- a lopás inkább társadalmi rossznak, pszichés bajnak, vagy értelmetlennek tartja? Amikor egy családtag sír, azt a többiek minek tartják?)*

7. Hipotézist bevezető kérdések

Kérdések formájában beadagolja a segítő a hipotézisét, és ez egyfajta öngyógyító viselkedést is beindíthat. *(Ha elhatározná, hogy csak maga dönthet, hogy a terápia folytatása használ-e Önnek, vagy sem, el tudná ezt fogadni?)*

8. Folyamat megszakítására szolgáló kérdések

Az interjúban zajló események azonnali leállítására is szolgálhatnak ezek a kérdések *(Veszekedős pár esetében, a gyerekekhez fordulva: Amikor a szüleitek otthon vannak, akkor is ilyen sokat veszekednek, mint itt, vagy még többet? Mit gondol, mennyire szorong attól a fia, hogy maga dühös lesz az ülés után azért, amit ő mondott most?)*

Kérdéseinkkel összefüggéseket keresünk, felfedezzük a klienssel együtt a működési modelljét, összefüggéseket segítünk meglátni neki visszatükrözéseinkkel, ösztönözzük, igyekszünk impulzív, előre vivő erővel/ hatással bírni egy segítői folyamatban.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

IV.6. A rendszerszemléletű családi szociális munka. / ÖSSZEFOGLALVA/

	Rendszerszemléletű családi szociális munka
<i>A cél</i>	A család segítése, hogy erőforrásait használni tudja, tagjai képesek legyenek megelőzni vagy kezelni szociális jellegű gondjaikat
<i>Eszköz</i>	Egy terv együttes elkészítése és megvalósítása, a szociális munkás elméleti és gyakorlati tudása, erőforrások feltérképezése, a család érdekeinek képviselése
<i>Szakmai rituálék</i>	Közös megállapodás alapján találkozások
<i>A találkozások helyszíne</i>	Szociális munkás munkahelyén, a családdal kapcsolatban álló intézményben
<i>Időtartama, rendszeressége</i>	A szerződés tartalmától függően lehet kötött, ill. alkalmasszerűen megállapodott
<i>Technikai eszközök</i>	Általában nincs. (családi tábornál, csoportmunkánál: kamera, videomagnó stb.)
<i>Esetfelelős szakemberek száma</i>	Esetmunkánál → egy szociális munkás Teljes családdal folyó munkánál → egyedül és, vagy párban Családi csoportnál → egyedül és/vagy párban Családi tábornál → team vezeti
<i>szupervízió</i>	<u>Köztes szupervízió</u> : a találkozások között rendszeres vagy időszakos konzultáció.
<i>Alapvető szakmai tudások, képességek, készségek</i>	Szociális munka elmélete, szociálpolitika, szociológia, ismerete, rendszerszemléletű gondolkodáson nyugvó kommunikáció készség szintű alkalmazása, kérdések, értelmezések megfelelő használata, kommunikációs zavarok felismerése,
<i>Szakmai képzés</i>	Iskolarendszerű képzésben családi szociális munka oktatása jelenleg nincs, egy-egy kurzus keretében a felsőoktatási képzésben. rendszerszemlélet alapjainak elméleti képzése folyik, illetve a szakvizsga anyag foglalja magába, valamint a szociális továbbképzési rendszerben akkreditált képzések vannak

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

IV. 8. Szabályozó dokumentum készítéséhez felhasznált irodalom:

- Patricia Minuchin, Jorge Colapinto, Salvador Minuchin: Krízisről krízisre A szegény családok segítése, Szociális Szakmai Gyűjtemény 1., Animula, Budapest, 2002
- Emilia Dowling-Gill Gorell Barnes: Együttműködés a gyermekekkel és szüleikkel a különélés és a válás során, Coincidencia Kft, Budapest, 2001
- Gill Gorell Barnes: Családterápia és gondozás, Családterápiás olvasókönyv sorozat II., Budapest, 1991
- Tóth Borbála: Családfánk Sorsunk rejtett mintázata, Kairosz Kiadó, Budapest, 2006
- Tringer László: A gyógyító beszélgetés, Medicina Könyvkiadó Rt., Budapest, 2005
- Carl R. Rogers: Valakivé válni A személyiség születése, Edge 2000 Kiadó, Budapest, 2008
- Kozma Judit (1998): A szociális munkás szakmai és egyéni fejlődése. In Kozma Judit (szerk.): Kézikönyv szociális munkásoknak. Szociális Szakmai Szövetség, Budapest
- Sztenderdek alkalmazása a szociális munka gyakorlatában Nemzetközi Irodalmi áttekintés Összeállította: Bányai Emőke
- Insoo Kim Berg: Konzultáció sokproblémás családokkal, Családterápiás sorozat 5. Animula Kiadó, Budapest, 1991
- Peter Lüssi: Rendszerszemléletű szociális munka, In: Peter Lüssi: A rendszerszemléletű szociális munka gyakorlati tankönyve, A Semmelweis Egyetem Mentálhigiéné Intézet, a HÍD Alapítvány és a Párbeszéd Alapítvány kiadványa, Budapest 2004
- Szabó Lajos: Problémamegoldó modellek az esetmunkában, In: Szabó Lajos: Szociális esetmunka, A Szociális Munka Alapítvány kiadványai 3., 70-81. old
- Szabó Lajos: Szociális esetmunka. Elméleti alapvetés. Wesley könyvek szociális munkásoknak 2. Wesley János Lelkészképző Főiskola, Budapest, 2000.
- Stang Tünde: Szociális munka családokkal, In: Kézikönyv szociális munkásoknak, Szociális Szakmai Szövetség, Budapest, 1998
- Bányai Emőke- Szabó Lajos-Tánczos Éva: Az esetmunka folyamata, In: Kézikönyv szociális munkásoknak, Szociális Szakmai Szövetség, Budapest, 1998
- Bárdos Kata: Alapvető eszközök a szociális munkában, In: Kézikönyv szociális munkásoknak, Szociális Szakmai Szövetség, Budapest
- Papp Győző- Dr. Lovász Zsuzsanna: Családvédelem, Családgondozás Segédanyag a szociális szakvizsgáláshoz Nemzeti Család-és Szociálpolitikai Intézet Budapest 2004.
- Táncos Éva (szerk.): A szociális munka elmélete és gyakorlata 2. Semmelweis Kiadó, Budapest, 1996
- Dr. Bíró Sándor, Dr. Komlósi Piroska: Családterápiás olvasókönyv I. Animula, Budapest, 1989.

3 SZOCIÁLIS MUNKA MUNKANÉLKÜLIEKNEK (Irányelv)

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Bevezetés

A munkanélkülieknek nyújtott szociális munka szolgáltatások településméret szerinti lehetséges differenciálása

Figyelembe véve, hogy a segítség iránti igény emberi természetű (veszteségek, válságok, krízisek, életproblémák, konfliktusok stb.), de azok mélysége, beágyazottsága, strukturális természetű, egyszerre kell az általános és speciális szolgáltatások egy új, teljesíthető és vállalható rendszeréről gondolkodni.

Jelenleg a törvényi szabályozás és a szolgáltatási rendszer adottságai miatt a családsegítő szervezetekre, és benne a szakemberekre vonatkozó feladatok érzéketlenek a szolgáltatás környezetére. A település mérete, a lokális közösség szükségletei, adottságai, a szolgáltatásokkal való ellátottság, a szolgáltatási kultúra jellemzői mind olyan tényezők, amelyek meghatározzák, hogy mely szinten, milyen forrásokra, feladatokra van szükség. Ennek hiánya, illetve a környezeti adottságokat nem figyelembe vevő egységes szabályozás azzal a következménnyel járt, hogy teljesíthetetlenül sok, ezért jórészt papíron megvalósítható, eredményeket nem hozó feladat tornyosul, főképp a kisebb településeken szolgáltatást végző szakemberek előtt.

Viszonylag könnyen belátható, hogy ott, ahol legfeljebb egy személy látja el a szolgáltatásokat, korlátozott időtartamban, nem várható el ugyanaz a szolgáltatási kínálat, mint egy térségi, (nagy)városi szolgáltatási központtól. Ugyanakkor az is nyilvánvaló, hogy a helyben megjelenő szükségletek nem a település méretétől függenek, de a település elhelyezkedésétől igen.

A differenciált szolgáltatástervezés elsődleges célja, hogy mindenki számára, akinek erre szüksége van, elérhetővé tegye a szolgáltatásokat, még hozzá úgy, hogy meghatározza a helyben és a nem helyben nyújtható szolgáltatások, feladatok körét.

A szolgáltatások eljuttatásán túl, a szociális munkások feladatrendszerének átgondolása is szükséges, azaz mely feladatokat kell helyben megoldani, melyeket más szinteken elhelyezkedő szolgáltatások, szakemberek bekapcsolásával.

A földrajzi centrumokban található szolgáltatási központok feladatrendszere, kínálata kétirányú: egyrészt helyben nem ellátható közvetlen szolgáltatásokat nyújtanak a perifériákon, a kistelepüléseken élő lakosoknak, másrészt szakmai, módszertani „belső” szolgáltatásokat nyújtanak az ezen a helyen dolgozó szociális munkásoknak.

A szolgáltatásfejlesztés egy másik követelménye, hogy a felkészült, magasan kvalifikált, tapasztalt szakemberek dolgozzanak minden településen, úgy, hogy a számukat a települések szükségletei határozzák meg, azaz a leghátrányosabb helyzetű, hátrányos helyzetű településeken valószínűleg egynél több szakemberre van szükség ahhoz, hogy az ott jelentkező igényekre a szolgáltatás reagálni tudjon.

A helyben nyújtott szolgáltatások másik feltétele az időkontingens helyhez igazítása. Az igénybe vevőkkel összefüggő alkalmi, rövid és ritka találkozások nem hoznak eredményt, maximum az adminisztratív, kontrolláló feladatok teljesítése történhet meg, ami közép és hosszabb távon eredménytelen. A fejlesztési és részvételi célok megvalósításának lehetősége nélkül működő szociális munka szolgáltatások igénybe vevői köre tartósan a szolgáltatástól, a szakembertől való függés állapotába

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

kerül. Heti egy vagy két alkalommal, néhány órában nyújtott szolgáltatás nem lehet hatásos, hatékony és eredményes. Nincs olyan módszer, recept, amely szakmai energia befektetések nélkül az igénybe vevők energiáját képes megmozdítani.

A fentieket figyelembe véve egy lehetséges településszintű differenciált szolgáltatás javaslatát fogalmazzuk meg, amely a munkanélküli, rendszeres szociális segélyben részesülő igénybe vevők foglalkoztathatóságát, életminőségének javulását elérheti.

A szolgáltatási kínálat alábbi listája az egyes szinteken jelentkező problémáktól, szükségletektől függően teljesítendő szakmai, szolgáltatási feladatok egy lehetséges felosztásának vázlatát mutatja be.

Méret

2000 fő alatti települések:

Szolgáltatási kínálat

Individuális szolgáltatások:

Szociális tanácsadás:

- ☐ információkat, ismereteket közvetítő tanácsadás,
- ☐ az igénybe vevő készségeit és képességét fejlesztő tanácsadás,
- ☐ a szociális hálózati tanácsadás,
- ☐ családi-kapcsolati tanácsadás,
- ☐ krízisintervenció.

A pénzbeli, természetbeli támogatásokhoz való hozzáférés segítése, információszolgáltatással, ügyintézési segítséggel, képviseléssel.

Csoportos és közösségorientált munkaformák:

Ügyfélorientált csoportok: klub, szabadidős csoportok, oktatási, készségfejlesztő, szocializációs csoportok működtetése, önszorgató csoportok generálása.

Szakmai, szervezeti, szolgáltatásfejlesztési feladatok:

Feladatcsoportok: team munka a más szakmák képviselőivel, akik a településen dolgoznak, közös esetmegbeszélés, projektmunka

Hálózatépítés a helyben lévő egyházi, civil és formális, informális szervezetekkel, a helyi

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

közösség meghatározó tagjaival.

Rendszeres kapcsolattartás a szakmai szervezetekkel, módszertani központokkal.

Rendszeres továbbképzéseken való részvétel

A helyi szükségletek felmérésében való közreműködés.

Kistérség, illetve városok:

Individuális szolgáltatások:

Szociális tanácsadás:

- ☐ információkat, ismereteket közvetítő tanácsadás,
- ☐ az igénybe vevő készségeit és képességét fejlesztő tanácsadás,
- ☐ a szociális hálózati tanácsadás,
- ☐ családi-kapcsolati tanácsadás,
- ☐ krízisintervenció.

Egyéb tanácsadás:

Pszichológiai, munkavállalási, jogi, rehabilitációs, adósságkezelés, stb.

Csoportos és közösségorientált munkaformák:

Ügyfélorientált csoportok: klub, szabadidős csoportok, oktatási, személyiségfejlesztő, terápiás, szocializációs csoportok működtetése.

Feladatcsoportok: team munka a más szakmák képviselőivel, esetmegbeszélés, esetkonferencia, szupervízió, interprofesszionális szociális munka feltételeinek kialakítása, szolgáltatásfejlesztési, továbbképzési, szükségletfelmérés szolgáltatások biztosítása a kistélepek munkatársai számára.

Hálózatépítés a térségben lévő egyházi, civil és formális, informális szervezetekkel.

Rendszeres kapcsolattartás a szakmai szervezetekkel, módszertani központokkal.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Regionális:

Közösségi munka ügynökségek működtetése. A regionális szolgáltatási rendszerek feltérképezése, szervezése, fejlesztése.

Szakmai, szakmaközi tanácsok, bizottságok működtetése.

Kapcsolat a szakmai, módszertani szervezetekkel.

A regionális szociálpolitika tervezése.

A célcsoport

1.1. A szociális szolgáltatást igénybevevő célcsoport jogi meghatározása

A munkanélkülieknek nyújtott szociális szolgáltatások elsődleges célcsoportja, akik számára a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (továbbiakban Szt.) rendelkezései alapján aktív korúak ellátására jogosultak (Szt. 33. §- 37/C. §) és rendszeres szociális segélyt (RSZS), vagy rendelkezésre állási támogatást (továbbiakban RÁT)/ bérpótló juttatást (továbbiakban BPJ)/ foglalkoztatást helyettesítő támogatást (továbbiakban FHT) állapítottak meg, és ezen ellátások feltételeként a szociális szolgáltatással való együttműködést határozták meg. Tovább részletezve a címzettek jellemzőit, három, a szolgáltatási kínálatok szempontjából más-más szükséglettel bíró célcsoport határozható meg:

1. *munkavégzésbe bevonhatók*: közfoglalkoztatásban vesznek részt és különböző típusú munkaerő-piaci, valamint szociális szolgáltatások állnak rendelkezésükre, pénzbeli ellátásként pedig RÁT/ BPJ/ FHT illeti meg őket, ha közfoglalkoztatásban nekik nem felróható okból, nem tudnak részt venni,
2. *képzésbe bevonhatók*: a szociális ellátás folyósításának feltétele, hogy aki 35. életévét nem töltötte be, és általános iskolai végzettséggel nem rendelkezik olyan képzésben köteles részt venni, amely az általános iskolai végzettség megszerzésére, vagy a szakképzés megkezdéséhez szükséges kompetenciák megszerzésére irányul. A képzés időtartamára, ha keresetpótló juttatást nem állapítanak meg részükre, a RÁT/ BPJ/ FHT illeti meg őket.
3. *a munkavégzésre nem kötelezettek*: továbbra is rendszeres szociális segélyt kapnak (továbbiakban: RSZS),

Az aktív korúak ellátására jogosult személyek közül azok, akik a rendszeres munkavégzésbe nem vonhatók be az Szt. 37.§ (1). bekezdés alapján:

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

- a) az egészségkárosodott személy (együttműködési kötelezettség előírása nélkül)
- b) az 55. életévét betöltött személy
- c) a 14 éven aluli kiskorú gyermeket nevelő – feltéve, hogy a családban élő gyermekek valamelyikére tekintettel más személy nem részesül a Cst. szerinti gyermekgondozási támogatásban, gyermekgondozási díjban, terhességi gyermekágyi segélyben – és a gyermek ellátását napközbeni ellátást biztosító intézményben [Gyvt. 41. § (3) bek.] nem tudják biztosítani.

2010. január 1.-től a települési önkormányzat rendeletében további mentesítési feltételeket állapíthat meg az aktív korúak ellátására jogosult személyeknek a közfoglalkoztatásban történő részvételt akadályozó vagy kizáró családi körülményeire, egészségi vagy mentális állapotára tekintettel. Az FSZH által készített javaslat²⁰ alapján a mentesítés alapjául, az alábbi élethelyzetek és körülmények szolgálhatnak indoklásul.

Családi körülmények. Az egészségi és mentális problémával küzdő családtag felügyeletének, ápolásának szükségessége megalapozhatja a mentesség biztosítását azon esetekben, ahol egyéb szociális/egészségügyi szolgáltatások, ellátások igénybevételével a családtag ellátása nem biztosítható. Ilyen

- a gyermekeit egyedül nevelő szülő, főként, ha nincs a településen olyan rokon, más családtag, aki a szülő segítségére lenne;
- a fogyatékos gyermeket nevelő szülő, amennyiben nem részesül ápolási díjban;
- a súlyos, tartósan beteg hozzátartozót ápoló személy, amennyiben az ápolást maga végzi, és nem részesül ápolási díjban;
- a nem megfelelő lakhatási megoldással rendelkező személy, amennyiben lakáskörülményei nem teszik lehetővé a folyamatos munkába járásra való felkészülést;
- az átlagtól eltérő általános készségekkel, képességekkel, kompetenciákkal rendelkező személy (vizsgálattal megállapított gyengébb kommunikációs készség, alacsony tudásszint, 1-5 osztály elvégzése, alacsony motiváció a munkára, amely nem teszi lehetővé a rendszeres és elvárható teljesítményt).

Egészségi állapot. Megalapozhatja a mentességet az Országos Rehabilitációs és Szociális Szakértői Intézet vizsgálata, mely szerint legalább 40 %-os egészségkárosodás áll fenn, de ebbe a csoportba tartoznak a várandós nők is.

Mentális állapot. Munkavégzést akadályozó krónikus vagy pszichés betegséggel, valamint szenvedélybetegséggel küzdő, de az ORSZI által megállapított munkaképesség-csökkenésről szóló igazolással nem rendelkező személyek.

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvényt megjelenését követően több alkalommal is módosították. Legutóbbi – a tartós munkanélküliek segélyezése szempontjából lényeges – módosítása az egyes szociális és foglalkoztatási törvények

²⁰ Javaslat a települési önkormányzatok részére a rendszeres szociális segélyre jogosultak körének bővítéséhez – 2010. január 28. www.afsz.hu

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

módosításáról szóló 2008. évi CVII. törvénnyel történt. E szerint 2009. évtől a hátrányos munkaerő-piaci helyzetű, aktív korú személyek ellátórendszere differenciálódott, azaz a rendszeres szociális segély már csak egyik formája az önkormányzati ellátásoknak. A rendszeres szociális segély a hátrányos munkaerő piaci helyzetű, foglalkoztatásba be nem vonható aktív korúak ellátására jogosult személyek és családjuk részére a helyi önkormányzat által nyújtott támogatás. Ezen segély alapvető fontosságú jellemzője, hogy a megélhetéshez nyújtott pénzbeli segély mellé támogató háttérszolgáltatásokat is rendel. A jogalkotó szándéka szerint ennek az intézkedésnek elsősorban az a célja, hogy *a minimális biztonságot nyújtó segély mellett a munkanélküli igénybevevők az inaktív helyzetből megfelelő segítséggel tovább tudjanak lépni, és több esélyük legyen a munkaerőpiac valamelyik szegmenséhez csatlakozni.*

1.2. A célcsoportok egyéb felosztása

A családsegítő szolgálat munkanélküli ügyfelei, bár közös jellemzőjük, hogy tartósan kiszorultak a munkaerőpiacról, vagy be sem tudtak lépni oda, több szempontból depriváltak, mégsem alkotnak homogén csoportot. Más környezeti feltételek között élnek, amely más és más lehetőségeket biztosít számukra. Előéletük, fejlődéstörténetük, szocializációjuk eltérő. Tudásuk, képzettségük, megmaradt képességeik, készségeik sem azonosak, mint ahogy erősségeik, lehetőségeik, fejlesztendő területeik egyénenként különböznek, ezért a szolgáltatásokkal szemben eltérő igényekkel, szükségletekkel jelentkeznek. A helyzetükre vonatkozó szakma kategóriák ezért csak azokat a tipikus ismertetőjegyeket írják körül, amelyek kiindulási alapul szolgálnak, de sosem az egyén egészét, a személyisége minden jellemzőjét, tulajdonságát foglalják magukba. Ismertek a különféle dokumentumokban megjelenő olyan csoportosítások²¹, amelyek a munkanélküliséggel küzdő egyének különféle jellemzőit veszik figyelembe. Ilyen csoportok például

- a tartós munkanélküliek,
- az alkalmi munkából élők,
- az árnyékgazdaságból élők,
- a tartós munkanélküliek, akiknek kiközvetítése akadályokba ütközik, mert tanulási, alkalmazkodási vagy munkaképességük csökkent, vagy hajléktalanok, börtönből szabadultak, adósságcsapdába kerültek, szenvedélybetegek, pszichiátriai betegséggel küzdenek,
- a munkatapasztalatokkal egyáltalán nem rendelkezők,
- a 40 év felettiek,
- a fiatal munkanélküliek (általános vagy középiskolából végzettség nélkül lemorzsolódók, 8 osztályt és középiskolát végzett 35 év alattiak),
- a képzettségi hiányosságokkal, problémákkal küzdők (a 8 osztályt el nem végzettek, szakmával nem rendelkezők vagy elavult szakképzettségűek, stb.)
- általában a nők, illetve a kisgyermeket nevelő (egyedülálló) anyák,
- a romák,
- a halmozottan hátrányos helyzetű vagy leghátrányosabb helyzetű térségekben élők.

²¹ Györi, P.-Tánczos, É.: (2006): Az integrált szociális és foglalkoztatási szolgáltatások kialakításának lehetőségei, egyes kérdése című kézirat felhasználásával; www.bmszki.hu/file/tekozlo/tekozlo03/integraltszocifogi.doc

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Ők jelentik tehát azt a célcsoportot, akik helyzetüknél és állapotuknál fogva a különféle - köztük a munkanélkülieknek nyújtott – szociális szolgáltatások fő igénybevevői.

A szociális munkások napi gyakorlatában további olyan szakmai kategóriák is megjelentek, mint:

- a kötelezett és önkéntes kliensek,
- a motivált és nem motivált kliensek,
- vulnérabilis, különösen sebezhető kliensek.
-

A szociális szolgáltatások szempontjából jól hasznosítható a munkaügyi kirendeltségek számára kidolgozott csoportosítás, amely az ügyfeleket az alábbi kategóriákkal, illetve jellemzőekkel írja körül:²²

1. Önálló álláskereső

Azok az ügyfelek sorolhatók ebbe a kategóriába, akik az öninformációs rendszerek révén, illetve az ügyintézők minimális segítségével, önállóan képesek megtalálni a nekik megfelelő munkalehetőségeket.

Ez a kör általában nem a munkanélküliségből adódó problémái miatt fordul, ha egyáltalán fordul a szociális szolgáltatásokhoz, inkább annak személyes vagy családi következményei miatt, bár nem kizárható, hogy a családsegítő szolgálat az a szolgáltatás, ahonnan a bekövetkező munkanélküliséggel kapcsolatos hivatalos teendők első információja származik.

2. Az, aki elhelyezhető segítséggel

Azok az álláskereső ügyfelek sorolhatók ide, akik a kirendeltség által biztosított szolgáltatások és támogatások segítségével visszavezethetők a munkaerő-piacra.

A segítséggel elhelyezhető álláskereső az azon személyek köre, akik elavult szakmai ismeretekkel rendelkeznek, jelentős mértékben elveszítették munkaerő-piaci értéküket, és nagy valószínűséggel csak a kirendeltség foglalkoztatást segítő támogatási eszközrendszere és szolgáltatásai révén válhatnak alkalmassá arra, hogy a munkaerőpiacon elhelyezkedjenek, vagy az önálló álláskereső kategóriába kerüljenek.

²² Tamás, I.(2008)I: Ügyfél-kategorizálási rendszer (Profiling) az Állami foglalkoztatási Szolgálat kirendeltségein, In: Családsegítők, szociális szakemberek részére a rendszeres szociális segélyben részesülők beilleszkedési programjának szervezéséhez; Módszertani segédanyag, AFSZ

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

A segítséggel elhelyezhető kategóriát az alábbi tulajdonságok jellemzik:

- képzettsége, gyakorlati ismeretei nem keresettek, elavultak, vagy nem a munkaerő-piaci igényeknek megfelelőek,
- munkavégzéshez szükséges képességei, gyakorlati ismeretei hiányosak,
- nem ismeri az önálló álláskeresés módszereit,
- irreális értékítélete, ismeretei, igényei vannak az állások vonatkozásában,
- elhelyezkedését családi helyzet, szociális háttér nehezíti,
- munkaerő-piaci hátrányai miatt (pályakezdő fiatal, megváltozott munkaképességű, gyermeknevelés, betegápolás miatt a munkaerőpiacról tartósan kieső, stb.) vélhetően csak támogatással helyezhető el,
- átmenetileg nem helyezhető el (pl. beteg, képzés résztvevője).

3. Aki, veszélyeztetett

Azok az álláskeresőek sorolhatók ebbe a kategóriába, akiknek a munkaerőpiacra történő visszavezetése a munkaügyi központ kiemelt segítségnyújtása mellett más együttműködő szervezetek bevonásával lehetséges.

A munkavállalást akadályozó tényezők kiküszöbölésére a kirendeltségnek segítő szervezetekkel kell együttműködnie. Az e kategóriába sorolt ügyfelek az ilyen szervezetekkel történő együttműködés eredményeképpen válhatnak alkalmassá arra, hogy egy magasabb kategóriába visszakerüljenek. További lehetőség számukra, a közhasznú, közcélú és közmunka programokban való részvétel, amelyek egyrészt jövedelmet biztosítanak számukra, másrészt értékkel bíró, rendszeres munkát végezhetnek.

Az álláskeresők azon köre tartozik a veszélyeztetett kategóriába, aki:

- nem motivált az álláskeresésre,
- évek óta sikertelenül próbál elhelyezkedni, emiatt tartós munkanélkülivé vált,
- mentális, szociális, kommunikációs problémákkal küzd,
- szakmai múltja elriasztja a munkaadókat,
- képzetlen, vagy nem piacképes szakmával rendelkezik,
- szakképzett, de ismeretei elavultak,
- családi problémái nehezítik az önálló álláskeresést (kiskorú gyerek, beteg családtag, stb.),
- közlekedési nehézségek gátolják, vagy hátráltatják az elhelyezkedését,
- egyéb gátló tényezőkkel küzd (pl.: hajléktalan).

Ez utóbbi két csoport, különösen a munkaerő-piac szempontjából *veszélyeztetettek* lesznek azok az igénybevevők, akik számára a munkaügyi kirendeltségek funkciójuk és működési mechanizmusai miatt nem tudnak személyre szabott szolgáltatást biztosítani, ezért az ezen ügyfelek segítésében a szociális szolgáltatásoknak jut a főszerep.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

A munkanélkülieknek nyújtott szociális munka szolgáltatások célja

Az aktív korú munkanélkülieknek nyújtott szociális munka szolgáltatások céljai és tartalma szerint szociális munka, azaz a szociális munka eszközeinek, módszereinek, eljárásainak felhasználásával nyújtott komplex pszicho-szociális segítség, amely fókuszában az igénybevevők foglalkoztathatóságát elősegítő, az érintettek önálló életvezetését támogató (élet)körülmények pozitív változtatása, az életminőség javítása áll.

Miután a munkanélküliség egyik központi, de általában nem egyedüli problémája a családsegítő szolgáltatáshoz forduló, vagy e szolgáltatásra kötelezett igénybevevőknek, nem mindenki, és főleg nem azonnal, vagy direkt módon vezethető vissza a munka világába. Van, ahol a helyi munkaalkalmak hiánya, a települési hátrány nehezíti a munkaerő-piaci reintegrációt. Sokak esetében a tartós munkanélküliség a korábban meglévő képességek, készségek erodálódását, a szociális kapcsolatok beszűkülését, illetve a testi-lelki egészség romlását eredményezi. A szélsőséges élethelyzetekben élő (például hajléktalan, súlyos mentális betegséggel küzdő, börtönből szabadult, stb.) egyének foglalkoztathatóságának elősegítését gyakran meg kell, hogy előzze, a konszolidált mindennapi élethez való alkalmazkodás, reszocializáció, rehabilitáció lehetőségeinek megteremtése. Ezekben az esetekben elsődleges cél a társadalmi integráció erősítése, a pszicho-szociális „szinten tartás”, az öngondoskodási képesség megtartása, esetleg visszaszerzése, a közösségi kapcsolatokat építő tevékenységek előmozdítása.

Az aktív korú munkanélküli, rendszeres szociális segélyben részesülő igénybevevőknek nyújtott szociális szolgáltatások célja, hogy

- a szolgáltatás azon felhasználói, akik képzettségi, egészségi, családi, kapcsolati vagy más okból származó problémák miatt akadályozottak a munkakeresésben és/vagy munkavállalásban, hozzájussanak olyan szociális és más szolgáltatásokhoz, amelyek igénybe vételével javíthatják a munkaerő-piaci pozíciójukat,
- azon igénybevevők, akik személyes jellemzőik, foglalkoztathatósági helyzetük vagy a helyi munkaalkalmak hiánya miatt a munkaerő-piaci integráció tartós akadályozottságával számolhatnak, szinten tudják tartani, vagy javítsák az addig meglévő szociális kapcsolataikat, életkörülményeiket, személyes készségeiket és képességeiket, és a számukra és környezetük számára is elégedettséget, elismerést nyújtó tevékenységeket tudjanak végezni,
- mindazok, akiknek a testi-lelki állapota nagymértékben leromlott, vagy életkoruknál fogva szinte esélytelenek a munkaerő-piac bármely szegmenséhez kapcsolódni, segítséget kapjanak az önálló életvezetés, az öngondoskodáshoz szükséges képességek és készségek megtartásához vagy visszaszerzéséhez.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

A szolgáltatás alapelvei

Részvétel. A szociális munka etikai-szakmai elveinek alaptétele a felhasználók önrendelkezési jogának elismerése és elfogadása. Ez az elv csak akkor érvényesíthető, ha a szociális munka szolgáltatások igénybevevői aktív részesei a velük kapcsolatos szakmai cselekvések minden momentumának, és lehetőségük van véleményt nyilvánítani az őket érintő döntésekről, kérdésekről. Ezért a szolgáltatás szervezeti mechanizmusai, a szociális segítő munka folyamataiba be kell építeni azokat az eljárásokat, amelyek a felhasználók önrendelkezési jogainak érvényesülési lehetőségeit biztosítják.

Motiválás és vitalizálás (aktivizálás). A tartós munkanélküliség, kiegészülve más életnehézségekkel és veszteségekkel, gyakran eredményezi az önbizalom, az önértékelés, a megküzdési kapacitás csökkenését, a kudarckerülő beállítódást. A szociális segítség egyik legfontosabb célja és feladata, hogy az egyének az önértékelés, az önbizalom megerősítésén keresztül támogatást és bátorítást kapjanak az életfeladataikkal és problémáikkal való megbirkózáshoz. E cél elérése érdekében a szakmai eszközöknek és a szakember beállítódásának a deficitközpontú megközelítések helyett, a forrásközpontú, az érintettek meglévő adottságaira, képességeire, erejére épülő motiváló, vitalizáló munkaformák, módszerek alkalmazása felé kell fordulnia.

A munka világával kapcsolatos pozitív és reális beállítódás megerősítése. A tanuláshoz, munkához kapcsolódó kudarcok, rossz élmények, vagy az információhiány, a munka világát, az elvárásokat tekintve irreális képet, félelmeket, elutasító hozzáállást alakíthat ki az érintettekben. A szociális szolgáltatás során alkalmazott segítségi formák célja, hogy a munkavállalással, a munkavégzéssel összefüggő lehetőségek és elvárások reális megfogalmazást kapjanak, a szolgáltatás igénybevevői felismerjék és éljenek a munka adta lehetőségekkel és kihívásokkal.

Kapcsolatépítés, a szociális hálózat és a közösségi kapcsolatok megerősítése. Az igénybevevők számára a szűkebb-tágabb környezete, a közvetlen és közvetett emberi és szervezeti kapcsolatait jelentik azt a közeget, amely forrásként áll a rendelkezésére. A szociális problémák kialakulásának, fennmaradásának egyik tényezője az izoláció, a kapcsolatok beszűkülése, sokszor konfliktusos mivolta. A szociális szolgáltatások feladatrendszerében, a szociális munka céljainak megfelelően, kiemelt szerepet kell kapnia a környezeti források közvetítésének, a szociális hálózatok építésének, alakításának, amely feltételezi, hogy mind a szolgáltatás, mind a szakember maga is széleskörű kapcsolatrendszerrel rendelkezik.

Cselekvő tanulás és készségfejlesztés. A szociális munka munkaformái (esetmunka, csoportmunka, közösségi munka), eljárásai az igénybevevő aktív, cselekvő részvételével képesek valós eredményeket elérni. A kíváncsi változások csak az igénybevevő és a szakember együttműködésében szerzett tapasztalatok, és az elért konkrét teljesíthető célok rendszeres visszacsatolása által történhet meg. Vagyis azoknak a szakmai eszközöknek kell előnyt élvezniük, amelyek alkalmat adnak a cselekvésre, az elsajátított ismeretek, készségek kipróbálására, és értékelésére.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

A reflexiókon keresztül az önismeret fejlesztése. A szolgáltatás igénybevevői „leginkább a beszélgetést értékelik, amely lehetővé teszi tapasztalataik megértését, és elősegíti, hogy alakítsák az életüket, megbirkózzanak életük kihívásaival, kísérletezzenek és változtassanak az életükön.”²³A szociális munkás és az igénybevevő kapcsolatának fő hatásmechanizmusa a kommunikáció, a párbeszéd, a kölcsönös megértés a nyelven keresztül. A szociális szolgáltatások feltételrendszerét és működési módját ezért úgy kell kialakítani, hogy legyen alkalom és idő a szakember és igénybevevő párbeszédére. Ugyanakkor a reflexivitás azt is jelenti, hogy akár a szolgáltatás környezetében, akár az igénybevevőkkel való közvetlen kapcsolatban jelentkező szükségletekre, véleményekre támaszkodva, abból kiindulva működik a szolgáltatás, a szakember.

Az érintettek életük feletti irányításának és egyéni kezdeményezéseinek támogatása az áldozat szerep helyett. A tartós munkanélküliek a sorozatos kudarcok következtében gyakran alakítanak „kudarc identitást” vagy „tanult tehetetlenséget”, amelyhez társulnak az áldozat szerep más alkotórészei, mint a felelősségnek a külvilágra, a másokra való hárítása, a külső támaszokra, forrásokra való kizárólagos hagyatkozás, az ezektől való függés. Mivel az ebbe a csoportba tartozó igénybevevőkkel folytatott szociális munka fő célja az aktivizálás, a tartós munkanélküliekkel folytatott munkában igen nagy a jelentősége a motiválásnak, forrás- és hálózatfejlesztésnek, a kockázatvállalás támogatásának, ami hozzájárul a saját életük feletti kontroll érzésének meg- vagy visszaszerzéséhez.

²³ N.Parton-P. O’Byrne(2000): Mi a konstruktív szociális munka? Esély 2006/1:47

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Kapcsolat más normatív szabályozókkal

4.1 Jogi normák

Törvények

1. 1990. évi LXV. törvény a helyi önkormányzatokról (Ötv.)

Rögzíti a települési önkormányzat feladat- és hatásköreit, szerveinek feladat- és hatásköreit.

2. 1991. évi IV. törvény a foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról (Ft.)²⁴

A törvény rögzíti a munkanélküliek, illetőleg – 2005. november 1-jétől alkalmazandó megfogalmazás szerint – az álláskeresőnek nyújtott munkaerő- piaci szolgáltatásokat és foglalkoztatást elősegítő támogatásokat: munkaerő-piaci szolgáltatások (13./A. §) képzések elősegítése (14. §), foglalkoztatás bővítését szolgáló támogatások (16. §), , álláskereső vállalkozását elősegítő támogatás (17.§), munkahelyteremtés és munkahelymegőrzés támogatása (18. §), , a megváltozott munkaképességű személyek foglalkoztatásának támogatása (19. §), munkaerő-piaci programok támogatása (19/B. §), egyes általánostól eltérő foglalkoztatási formák támogatása (19/C. §)

E törvényben meghatározott feltételek szerint az álláskereső részére, a 24.§ értelmében álláskeresői támogatásként álláskeresői járadék, nyugdíj előtti álláskeresői segély, , valamint költségtérítés jár.

3. 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról (Szt.) (aktív korúak ellátása Szt. 33. §- 37/C. §)

A Szt. meghatározza a pénzbeli ellátások típusát: rendelkezésre állási támogatás (RÁT)/bérpótló juttatás (BPJ), foglalkoztatást helyettesítő támogatás (FHT) (33.§), rendszeres szociális segély (továbbiakban RSZS)(37. § (1)) és a folyósítás feltételeként az együttműködési kötelezettséget (RÁT/BPJ/FHT esetén 35.§ (3)) (RSZS esetén 37/a. §). Ezen túl rögzíti, az aktív korúak ellátására való jogosultsági feltételét, meghatározza a jogosultsági idő számításának kezdetét (33. § (4), 37. § (1)), hogy mely esetekben nem állapítható meg aktív korúakra vonatkozó jogosultság (33. § (1)), továbbá azt, hogy mely esetekben kell a megállapított támogatás folyósítását megszüntetni (34. § (2), 37/b.§ (2)),

4. 2004. évi CVII. törvény a település önkormányzatok többcélú kistérségi társulásáról (Ktt.)

A települési önkormányzatok által létrehozott többcélú kistérségi társulások alakításának részletes szabályairól rendelkezik

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

5. 2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól (Ket.)

A közigazgatási hatósági ügyek általános szabályairól rendelkezik (jog, hatáskör, illetékesség, döntés, jogorvoslat, elsőfokú eljárás, másodfokú eljárás, határidők). Amiről a szociális igazgatás általános eljárási szabályai nem rendelkeznek, arra e törvény rendelkezései az irányadók.

Rendeletek

1. 63/2006 (III. 7.) Korm. rendelet a pénzbeli és természetbeni szociális ellátások igénylésének és megállapításának, valamint folyósításának részletes szabályairól (15–17/B §)

Szabályozza az aktív korúak ellátás igénylésének eljárását, dokumentációját, annak tartalmi és formai követelményeit, az igénylő és a hatóság jogait, kötelezettségeit, a megállapító határozat tartalmi elemeit.

Keretszinten szabályozza az együttműködő felek kötelezettségeit, feladatait.

2. 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről (30-34. §, 2., 3., 7. számú melléklet)

A családsegítés személyi, tárgyi feltételeinek, valamint a feladatellátás szakmai hátterének minimumkövetelményeit szabályozza.

3. Illetékes települési önkormányzati helyi rendelete

AZ Szt. 37/A. § (3) bekezdés alapján a települési önkormányzat rendeletben szabályozza az együttműködés eljárási szabályait, a beilleszkedési programok típusait és az együttműködés megszégésének eseteit,

4.2. Nem jogi normák

a.) 2001 júliusában az IASSW és az IFSW megállapodott a szociális munka alábbi nemzetközi definíciójának elfogadásában[6]:

“A professzionális szociális munka elősegíti a társadalmi változást, a problémamegoldást az emberi viszonyokban, a hatalomtól megfosztottak hatalomhoz jutását (empowerment), valamint az emberek felszabadítását a nagyobb jól-lét elérése érdekében. Az emberi viselkedésről és a társadalmi rendszerekről szóló elméletek felhasználásával a szociális munka azokon a pontokon avatkozik be, ahol *az emberek és környezetük kölcsönhatásba*

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

lépnek egymással. Az emberi jogok és a szociális igazságosság elvei alapvetőek a szociális munka számára.” (Kiemelés az eredetiben, IFSW 2000)

A fenti definícióból következően szociális munka alapvető céljai:

- *előmozdítja* a marginalizált, a társadalmilag kirekesztett, kisemmizett, sérült és veszélyeztetett emberek, csoportok társadalmi integrációját
- *foglalkozik és szembeszáll* a társadalomban meglévő gáttal, akadályokkal, egyenlőtlenségekkel és igazságtalanságokkal
- *mobilizál és együtt dolgozik* az egyénnel, családokkal, csoportokkal, szervezetekkel és közösségekkel saját jólétük, egészségük és probléma (kezelő) -megoldó képességük javítása érdekében
- *segíti* az embereket, hogy saját, helyi közösségükben juthassanak hozzá a megfelelő szolgáltatásokhoz és forrásokhoz
- *megalkotja és megvalósítja* az olyan politikát és politikai programokat, amelyek növelik az emberek jólétét, elősegíti fejlődésüket, emberi jogaik érvényesülését, valamint előmozdítja a társadalom harmóniáját, a szociális biztonságot
- *bátorítja* az embereket saját érdekeik képviselésére, a rájuk vonatkozó helyi, nemzeti, regionális és/vagy nemzetközi ügyeik intézésében
- *képviseli* az embereket (és/vagy részt vesz az emberekkel) olyan politika formálásában és célzott megvalósításában, amelyek megfelelnek a szakma etika elveinek
- *képviseli* az embereket (és/vagy részt vesz az emberekkel) az olyan politikai, és strukturális, társadalmi és környezeti feltételek megváltoztatásában, amelyek az embereket marginalizált, kisemmizett, sebezhető helyzetben tartják, valamint sértik a különféle etnikai csoportok társadalmi kohézióját és stabilitását, amennyiben ez a stabilitás általában nem sérti az emberi jogokat
- a vonatkozó törvényes keretek és az etikai normák figyelembe vételével *dolgozik* azon emberek előnyökhöz juttatásában, akik nem képesek erre (pl: az ellátásra szoruló gyerekek, a mentális problémákkal és mentális betegségekkel küszködők)
- *elősegíti* a hatásos társadalom- és szociálpolitikai változásokat kezdeményező akciókat, a gazdasági fejlődés okozta egyenlőtlenségeket
- *erősíti* olyan stabil, harmonikus és egymást kölcsönösen elfogadó társadalom kialakítását, amelyben nem sérülnek az emberi jogok
- *elősegíti* a különböző etnikai csoportok és a különböző társadalmak között a hagyományok, kultúrák, ideológiák, meggyőződések és vallások tiszteletét, amennyiben ezek nem kerülnek ellentmondásba az alapvető emberi jogokkal
- a fenti szándékok érdekében célirányosan *megtervezi, megszervezi, adminisztrálja és megvalósítja* a programokat és működteti a szervezeteket.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Jól érzékelhető, hogy a szociális munkások e nemzetközi dokumentuma komoly hangsúlyt helyez a szociális munkások aktív alakító, beavatkozó, képviselő és támogató szerepére. Mindemellett magába foglalja azokat az alapvető szakmai-etikai elveket, amelyeket a szolgáltatások igénybevevőivel való kapcsolatban is követniük kell. A partnerség, a kölcsönösség, az együttműködés, az ösztönzés és bátorítás mind olyan alapvető értékei a szakmának, amelyeken keresztül kifejezi az emberi méltóság iránti tiszteletét és elismerését, és elősegíti, hogy az érintettek maguk irányíthassák az életüket. Ezek különösen fontosak olyan egyének esetében, akik mindennapi kapcsolataikban, a közintézmények feléjük irányuló bánásmódjában ritkán élik meg a társadalmi, közösségi tagságuk elismerését, a személyük elfogadását.

Ugyanakkor azzal is szembe kell nézniük a szakma képviselőinek, hogy aktívabb szerepet kell játszaniuk a helyi közösségek, a társadalom különféle színterein. A szociális munkások nem gépies végrehajtói a társadalmi, közösségi elvárásoknak, különösen akkor, ha azok nem szolgálják címzettek igényeit, érdekeit, vagy egyenesen ellenkeznek azokkal.

Az egyéni és társadalmi elvárások közötti összhang, egyensúly megteremtése nem egyedül a szociális munka dolga, de miután e szakma képviselői szembesülnek leginkább a társadalmi diszfunkciók egyéni következményeivel, a feladatuk, hogy az érintettekkel együtt a közösség és a társadalom előtt képviseljék és láttassák azokat az emberi szenvedést és nélkülözést eredményező helyzeteket, amelyek a jogalkotás és a szakpolitikai döntések során másodlagos, gyakran nem szándékolt hatásként jelentkeznek.

b.) A Szociális Munkások Etikai Kódexe

A Szociális Munka Etikai Kódexe a szociális munka gyakorlását meghatározó szakmai etikai normákat tartalmazza. Az etikai szabályok és szempontok betartása, illetve szem előtt tartása a szociális munka valamennyi területén, bármely a szociális munka szolgáltatásokat igénybevevőkkel végzett munka során elsőrendűen fontos. Az együttműködésre kötelezett klienscsoportok esetében – a kontroll funkció és annak a segítő kapcsolatra gyakorolt hatása miatt – még kiemeltebb jelentőséget és tartalmat kap az etikai szempontok érvényesítése a mindennapi gyakorlatban.

Az együttműködésre kötelezett ügyfélnek joga van ahhoz, hogy

- elfogadják,
- egyenlő félként, diszkrimináció-mentesen kezeljék,
- egyéniségét tiszteletben tartva bánjanak vele,
- a vele kapcsolatos információkat a jelzések mentén is bizalmasan kezeljék,
- hozzájusson a vele kapcsolatos információkhoz,
- olyan módon kezeljék, hogy legyen választási lehetősége,
- védjék és figyelmeztessék a felmerülő veszélyekre, következményekre,
- olyan módon kommunikáljanak vele, amely számára a legmegfelelőbb és érthető.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Az munkanélkülieknek nyújtott szociális munka szolgáltatások eljárásai, módszerei és folyamata

Az együttműködési kötelezettségen alapuló beilleszkedést segítő program, támogató (szupportív), képességfejlesztő (edukatív) és szociális kontroll elemeket egyaránt tartalmaz. Fontos, hogy ezek az elemek egyensúlyban legyenek, ne billenjenek el semelyik irányba, hiszen mindhárom elem szükséges a változásra orientált munkához. Közismert, hogy a fenntartó vagy a hivatal oldaláról gyakori a nyomás és elvárás, hogy a kontroll aspektusa kapjon elsőbbséget, de ilyenkor fennáll a veszély, hogy a program túlságosan bürokratikussá válik és a segítő kapcsolat számon kérő - szankcionáló viszonyra alakul. Azonban a mindent elnéző, az igénybevevők erőfeszítésétől eltekintő hozzáállás sem szolgálja az érintettek érdekeit.

5.1. Szolgáltatás elérhetősége – a kapcsolatfelvétel lehetősége

1. sztenderd: A szociális szakember és a szolgáltatást igénybevevő közötti kapcsolatfelvétel igazodik az igénybevevő szükségleteihez, megfelel a szociális munka értékeinek, céljainak és módszereinek.

Kritériumok:

- Az igénybevevő a szolgáltatás munkaszervezésének köszönhetően, a lehető legkevesebb várakozás után kerül kapcsolatba a szolgáltatás munkatársával.
- A kapcsolatfelvétel nem jelent anyagi megterhelést az igénybevevő számára.
- Az első, kapcsolatfelvételt célzó találkozás a szolgáltatás igénybevevőjével egyeztetve, számára megközelíthető, a személyes interjú követelményeinek megfelelő helyszínen és a jogszabályban előírt időpontban történik.

Módszertani javaslat:

Az első személyes találkozás, történjen akár a szolgálat épületében, az érintett otthonában vagy más helyszínen, mindig az igénybevevő igényeihez igazodik, a szociális munkás mind az időpontban, mind a helyszín tekintetében választási lehetőséget biztosít a felhasználó számára. Nem változtat a fenti követelményen az sem, ha a kapcsolatfeltétel időintervalluma jogszabályban előírt, és a kapcsolatvételre az igénybevevő kötelezett. A vonatkozó központi jogi szabályozás a felkeresési és nyilvántartásba vételi kötelezettséget rögzíti, (az önkormányzat helyi rendeletének elérő szabályozásának hiányában) a az együttműködésre kötelezett személyes megjelenési kötelezettsége nem került meghatározásra.

A szociális munkás ekkor is alternatívákat ajánl fel, illetve ilyen esetben az értesítés kitér a határidő be nem tartásának következményeire. Az időpont és a helyszín egyeztetése, azon kívül, hogy az egyenrangú kapcsolatok természetes

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

tartozéka, nagyban csökkenti az első találkozás feszültségét. Érvényesítve a szolgáltatás alapelveit, a szociális munkás azt képviseli, hogy számít az igénybevevő véleménye, és választási lehetőséget kínálva már ettől a pillanattól kezdve a kölcsönös együttműködés jegyében kívánja kialakítani a kapcsolatot.

- A szakember mindent eszközt felhasznál az igénybevevővel való sikeres kapcsolatfelvétel érdekében.
- A szakember rendelkezik az ügyfélfogadás, a tanácsadás és a családlátogatás legalább egy hétre szóló beosztási tervével.

Módszertani javaslat:

Az előre elkészített beosztási terv, szervezeti szempontból biztosítja, hogy a szolgáltatás nyújtása ne ad hoc módon kerüljön megvalósításra, ugyanakkor az egyes kollegák munkaidejének, munkaszervezésének kereteit is meghatározza. Ha egy heti tervben szerepel a szolgáltatást felkeresők fogadására szolgáló, csak a „saját” gondozottak fogadását lehetővé tevő intervallum, a családlátogatásra/ terepmunkára biztosított idő, a csoport megbeszéléseket lehetővé tevő időszak, akkor mind az intézményen belüli, mind az intézményen kívüli szolgáltatás nyújtás időkerete megteremtődik. A szociális munkás a rendelkezésre álló beosztási tervnek megfelelően tudja a kapcsolattartások időpontját és helyszínét egyeztetni az igénybevevővel- így tervezhetővé válik a családlátogatások időpontja is.

Az igénybevevők oldaláról kiszámíthatóbbá válik a kapcsolattartás, és lehetőséget biztosít arra, hogy valóban az egyéni igényeknek megfelelően történjen a kapcsolatfelvétel.

A beosztási terv készítése szervezeti és az egyéni munkaszervezés (egyes esetkezelések vezetése) szempontjából is meghatározó.

- A szolgáltatás épülete az igénybevevők bejutását, ott tartózkodását megkönnyítő (akadálymentes, bicikli és babakocsi tárolása, mellékhelyiségek stb.) adottságokkal rendelkezik.
- Amennyiben az együttműködésre kötelezett aktív korúak ellátására jogosult részéről kapcsolatfelvétel nem történik meg a jogszabályban előírt időn (a határozat jogerőre emelkedését követő 15 napon) belül, a szolgáltató részéről vizsgálandó az együttműködésre kötelezett mulasztásának oka.

Módszertani javaslat: Miután a rendszeres szociális segély, feltételhez kötött segély, a kapcsolatfelvétel sikertelensége a – gyakran létfenntartást jelentő – támogatás elvesztéséhez vezet. E felelősség tudata azt igényli a szolgáltatás munkatársától, hogy tegyen meg mindent annak érdekében, hogy ezt a felelősséget megoszthassa az igénybevevővel, azaz legalább találkozzon vele, és informálja döntésének következményeiről. Számos esetben az igénybevevők rossz tapasztalata, bizalmatlansága, vagy a rendszeres szociális segélyt megítélő határozat szövegének megértési nehézsége, esetleg más akadályozottság miatt nem kerül sor a megszabott időn belüli találkozásra. Ilyen esetekben szükség van a mulasztás okának kivizsgálására, indokolt esetben az igénybevevő képviselőjére, legalább annak erejéig, hogy kapjon időt a megfontolásra,

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

illetve a problémái elhárítására. Mindazonáltal azt is tudatosítani szükséges, hogy a határidők betartása, illetve a kapcsolatfelvétel minden szereplő érdekében áll.

Módszertani javaslat

A mulasztás okának vizsgálata a szolgáltatót terhelő kötelezettség (ami a kapcsolatfelvétel kezdeményezésének szükségességét is tartalmazza). Ahhoz hogy a kötelezettség teljesítés megtörténjen (és a szolgáltató által védhetően) alátámasztható, a mulasztás okának feltárására irányuló szolgáltatói szándék igazolható legyen, annak rögzítése szükséges (iktatott levélben történő figyelemfelhívás, családlátogatás)

- A kapcsolatfelvétel időpontjának további módosítására az igénybevevő, illetve a szociális szakember kérésére kétszer van lehetőség.
- Amennyiben a szakembernek többszöri próbálkozás ellenére sem sikerül az együttműködésre kötelezett a kapcsolatot felvenni erről a pénzbeli ellátást megállapító jegyzőt hivatalos módon értesíti

Ellenőrző lista az irányelv megvalósításához:

- A szolgáltatás rendelkezik szakmai programmal, mely rögzíti az ellátási területen élők számára a családsegítő szolgáltatás elérhetőségére vonatkozó információkat.
- A szolgáltatás rendelkezik technikai felszereltséggel (számítógép, internet elérhetőség, telefon, fax), mely biztosítja, hogy az igénybevevő kapcsolatfelvételre irányuló alternatíváit közvetítse.
- A szolgáltatás elérhető a napi személyes találkozást/kapcsolatfelvételt lehetővé tevő (lakóhelyen vagy annak körzetében) ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségben.
- Az igénybevevő információval rendelkezik a szolgáltatás elérhetőségéről, ismeri az ügyfélfogadási idejét, és az erről szóló információk elérhetők (a szolgáltató épületében is látható helyen vannak elhelyezve, hogy minden érdeklődő tudomást szerezhessen erről). Az esetben, ha nem lehetséges a napi személyes elérés, akkor egyéb, ismert jelzési/egyeztetési lehetőség áll az ügyfél rendelkezésére.
- A terepmunkához (családlátogatás) szükséges utazás feltételeinek rendelkezésre állnak (bérlet vagy gépkocsi, kerékpár – a körzet nagyságától, a település közlekedési adottságaitól függően).
- A jelentkezési kötelezettség elmulasztásának esetére a szolgálatnak kidolgozott eljárásai vannak:
 - levélben értesítés (iktatva és ajánlott levélként feladva);
 - családlátogatás (Amennyiben sikertelen a látogatás, a családgondozó értesítőt hagy a postaládában, amiben megadja az egyéb elérhetőséget és azokat a konkrét időpontokat, amikor biztosan elérhető. Ha ez sem vezet eredményre, akkor az eljárás szerint egyeztetni az önkormányzattal az igénybevevő lakcímét vagy egyéb elérhetőségét.)

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

5.2 Személyes találkozás - első interjú

2. sztemderd: *Az első interjú megfelel a szociális munka szakmai, módszertani, etikai alapelveinek és feladatainak, valamint illeszkedik az igénybevevő helyzetéhez, állapotához, személyes készségeihez és szükségleteihez.*

Magyarázat: Az első találkozás célja a tájékozódás, az együttműködés és az egymás iránti bizalom alapjainak kialakítása annak érdekében, hogy a szociális szakember és az igénybevevő között megfelelő személyes és munkakapcsolat alakulhasson ki, és a következő találkozásokra sor tudjon kerülni.

A megfelelő érzelmi klíma megteremtése érdekében a szociális munkás a találkozást úgy tervezi és alakítja, hogy olyan időtartamban és helyszínen kerüljön sor a kapcsolatfelvételre, amely biztosítja a bizalom és az együttműködés kialakításának lehetőségét. Az igénybevevővel szemben elismerést mutat, nyílt, őszinte, és az igénybevevőhöz igazítottan kommunikál, megértő és elfogadó.

Kritériumok:

- Az első találkozás, az interjú céljának megfelelő körülmények között valósul meg.
- A szakember megteremti az együttműködéshez szükséges klímát.
- A szakember felkészülten vesz részt a találkozón.
- Az igénybevevő és a szakember megállapodik a további találkozások, az együttműködés fenntartásában.
- Az első interjúban az aktuális élethelyzettel összefüggésben lévő fő életeseményeken kívül kezdetét veszi az igénybevevő tanulmányaival, pályaválasztásával, munkával kapcsolatos tapasztalatok, beállítódás feltárása .

Ellenőrző lista az irányelv megvalósításához:

- Az első találkozás ténye rögzítésre kerül a forgalmi naplóban.
- Az első megjelenés alkalmával az igénybevevő írásban nyilatkozik (megállapodást köt) a szolgáltatás igénybevételeéről, melyet aláírásával hitelesít.
- Együttműködésre kötelezett igénybevevő esetén a nyilvántartásba vétel megtörténte.

Módszertani javaslat: *A nyilvántartásba vételre vonatkozó tartalmi előírást az Szt. rögzíti:*

20. § (1) *A szolgáltató, intézmény vezetője a szolgáltatásra vonatkozó igényt - az (5) bekezdésben foglalt szolgáltatások kivételével - érkezésének napján nyilvántartásba veszi. A nyilvántartás vezetésének célja az e törvényben meghatározott jogok érvényesülésének elősegítése.*

(2) Az (1) bekezdés szerinti nyilvántartás az alábbi adatokat tartalmazza:

- a) a kérelmező természetes személyazonosító adatai,*
- b) a kérelmező telefonszáma, lakó- és tartózkodási helye, értesítési címe,*
- c) a kérelmező állampolgársága, bevándorolt, letelepedett vagy menekült, hontalan jogállása, a szabad mozgás és tartózkodás jogára vonatkozó adat,*
- d) a kérelmező cselekvőképességére vonatkozó adat,*

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

- e) a kérelmező törvényes képviselője, továbbá a kérelmező megnevezett hozzátartozója neve, születési neve, telefonszáma, lakó- és tartózkodási helye vagy értesítési címe,
- f) a kérelem előterjesztésének vagy a beutaló határozat megküldésének időpontja,

5.3 Tájékoztatás, az információk kölcsönös megosztása

3.sz.tenderd: Az igénybevevő kapcsolata a szociális munkással megfelel az információhoz való hozzáférés, az adatvédelem és az egyenlő bánásmód követelményének.

Módszertani javaslat: A szakember és igénybevevő egyenrangú munkakapcsolatának feltétele, hogy a szolgáltatást igénybevevő minden, a számára releváns és rá vonatkozó információhoz hozzáférhessen. Az igénybevevőnek betekintési joga van a róla szóló hivatalos iratokba, ezért a szakemberek ennek tudatában kell a dokumentumokat vezetnie. Ez a követelmény nem vonatkozik a szakember személyes feljegyzéseire, illetve azokra az esetekre, amikor az ügy bármely szereplője indokoltan a személye névtelenségét kéri. Az együttműködés és az igénybevevő részvételének elősegítése igényli, hogy az ügyfélnek alkalma legyen a neki fontos kérdéseket feltenni, és azok ne maradjanak válasz nélkül. Ha az igénybevevő kommunikációs nehézségekkel küszködik, esetleg nem képes megfogalmazni a véleményét, akkor a szakembernek kell ehhez támogatást és segítséget nyújtania. Különös figyelemmel kell lenni arra, hogy igénybevevő személyes adatait, a rá vonatkozó információkat az adatvédelem szabályainak és a szociális munkások Etikai Kódexének megfelelően kezelje a szakember és a szolgáltatás. Ennek érdekében biztosítani kell annak a feltételét, hogy az igénybevevő kérését, problémáját egy arra kialakított külön helyiségben, vagy az ügyében nem releváns szereplőktől hallótávolságán kívül vezethesse elő.

Kritériumok:

- Az igénybevevő a szociális munkással létrejövő munkakapcsolat során lehetőséget kap arra, hogy nyíltan beszéljen a helyzetéről és érzéseiről, kérdezzen, javaslatokat tegyen, megoszthassa (akár a kötelezettséggel kapcsolatos) véleményét, esetleges ellenérzéseit.
- Az igénybevevő a rá vonatkozó minden információhoz hozzájut, és tájékoztatást kap a róla szóló adatok kezelésének szabályairól.
- Az igénybevevő számára érthető nyelvezetű információhoz jut a jogairól, a kötelezettségeiről, és bármilyen irányú döntésének pozitív vagy negatív következményeiről.

Módszertani javaslat: A szociális munkás egyik feladata az igénybevevők előtt álló alternatívák közötti választás és döntés következményeinek világossá, érthetővé tétele, főképp olyan esetekben, ahol az igénybevevő olvasási, írási, belátási nehézségekkel rendelkezik. Ezért az igénybevevő képességeihez mérten kell a szakember kommunikációját alakítani, és a megértést megkönnyítő eszközöket, módszereket alkalmazni.

- Minden alapvető, fontos információ az igénybevevő számára írásos formában is hozzáférhető.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Módszertani javaslat: A rövid írásos anyag megléte nem jelenti a tartalmának kötelező felolvasását, a tájékoztatási kötelezettség teljesítésének egyik lehetséges formája csupán. Az egyén igényeinek és képességeinek figyelembe vétele mellett szükséges a tájékoztatás módját megválasztani. Az írásos összefoglaló melletti érv, hogy röviden és közérthetően rendszerezett módon nyújt információt a szolgáltató szervezetről (ami akár a faliújságra is kifüggeszthető).

- A szolgáltató szervezet rendelkezik az igénybevevőről szóló iratanyagok kezelésének szabályairól szóló eljárásrenddel, és ez megfelel az adatvédelmi törvény szabályainak.

Ellenőrző lista az irányelv megvalósításához:

- A szolgáltatás rendelkezik olyan rövid írásos összefoglalóval, amely közérthető nyelven közli az igénybevevő számára alapvető információkat, és ez minden érdekelődő számára elérhető.
- A szolgáltató épületében a panasztételi lehetőségekről, továbbá az ellátott jogi képviselő elérhetőségéről szóló információ látható helyen van elhelyezve

4. sztemderd: A szociális munkás az igénybevevőt tájékoztatja beilleszkedést segítő program menetéről, a program típusairól, és az együttműködés eljárási szabályairól, az együtt nem működés következményeiről.

Módszertani javaslat: A szociális munkás az első találkozás alkalmával az igénybevevő számára minden fontos, rá vonatkozó információt megad az általa nyújtott szolgáltatás tartalmáról és folyamatáról, ezen belül az igénybevevőt éppúgy, mint a szociális szakembert érintő kötelezettségekről. A szociális munkás az igénybevevőnek a saját helyzetével kapcsolatos véleményét megismeri, a szolgáltatásra, illetve a szociális szakemberre vonatkozó elvárásokat feltárja. Amennyiben a szolgáltatás igénybe vételére kötelezett személyről van szó, a szociális munkás már ekkor tisztázza az igénybevevő és a segítő kapcsolatban betöltött szerepét, valamint a felek kötelezettségeit.

Az együttműködés formájának és tartalmának megléte döntő momentuma a segítő munka eredményességének, de az igénybevevő minimális egzisztenciális biztonságának is. Annak meghatározása, hogy milyen kritériumok mentén lehet együttműködni, vagy együtt nem működni tekinteni a szolgáltatás igénybevevőjét, a kapcsolt ellátások miatt komoly felelősséget ró a szociális munkásra. Azaz, az együttműködés, vagy annak hiánya nem támaszkodhat homályos megfogalmazásokra, tényeket nélkülöző szubjektív véleményekre²⁵

²⁵ Példák az együttműködés jeleire, illetve kritériumaira

Az igénybevevő,

- felveszi a kapcsolatot, bejön a szociális munkáshoz
- tudomásul veszi a szociális munkás látogatását, és beengedi az otthonába,

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Kritérium:

- A szociális munkás informálja az igénybevevőt a beilleszkedési program általában véve vett céljáról és menetéről.
- Az igénybevevő tájékoztatásban részesül az együttműködés szabályairól, különös tekintettel a találkozások időpontjaira, az akadályoztatása esetén követendő eljárásra.
- Az igénybevevő tájékoztatásban részesül szociális munkás elérhetőségének lehetőségeiről és formáiról.
- A szakember és az igénybevevő a további lépésekhez megtételéhez, az alapvető döntések meghozatalához szükséges információkat kölcsönösen megosztják egymással
- A szakember tisztázza a jövőbeli együttműködést elősegítő, illetve esetleg akadályozó körülményeket, a legsürgősebb tennivalókat.
- A szociális munkás bemutatja a beilleszkedési programhoz - is- kapcsolódó szolgáltatási kínálatokat, alternatívákat.

Ellenőrző lista az irányelv megvalósulásához:

- Rendelkezésre áll az igénybevevő által aláírt nyilatkozat a tájékoztatási kötelezettség teljesítéséről.

Módszertani magyarázat:

Különösen az együttműködésre kötelezett igénybevevők esetén hangsúlyos az együttműködés szabályairól, elvárásokról (illetve a szabályok be nem tartásának következményeiről szóló) tájékoztatás. Ennek megtörténte hitelt érdemlően az erről szóló nyilatkozat megtételével támasztható alá, ezzel elkerülhető/ megelőzhető a szabályok be nem tartása esetén várható konfliktus.

Szociális munkás elérhetőségére vonatkozó információk megléte (névjegykártya, a szolgáltató szervezet épületében kihelyezett elérhetőségi lehetőségek

A szociális munkás és az igénybevevő találkozásainak – aláírásokkal ellátott- rögzítése (a megbeszélte és tényleges kapcsolattartási időpontok, feljegyzés készítése)

Módszertani magyarázat:

Az előre egyeztetett (vállalt) és ténylegesen megvalósuló személyes találkozások – aláírásokkal igazolt- rögzítésével támasztható alá a kapcsolattartások megvalósulása.

-a találkozások alkalmával betartja a legalapvetőbb viselkedési szabályokat (pl. helyet kínál a szociális munkásnak, köszön, illetve fogadja a köszönést, igyekszik a látogatásra alkalmas körülményeket teremteni, vagy elfogadja a szociális munkás részéről kezdeményezett ilyen viselkedési formákat)

-hajlandó a szociális munkás által felvetett problémákról beszélni,

-beszél az életéről, a tapasztalatairól, kapcsolatairól,

-kifejezi és megmutatja az érzéseit, beleértve a negatív érzéseket is,

-javaslatokat tesz,

-hangot ad az egyet nem értésének,

-kérdés, visszakerdezés, reflektál az elhangzottakra,

-igénye van arra, hogy a saját szempontjait megfogalmazza,

-igyekszik betartani a megállapodásokat, és ha ez nem sikerül, magyarázatokat ad,

-intézi az életéhez alapvetően szükséges feladatai és ügyeit.

Szakmai értelemben, e tényezők tartós és együttes hiánya esetén lehet az együttműködés hiányáról beszélni. Az együttműködésnek azonban vannak objektív feltételei (távolság, idő, pénz, gyerekek elhelyezése, alkalmas nyitva tartás stb.), amelyek megléte, illetve hiánya befolyásolja az együttműködési szándék fennmaradását.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

5.4 Feltárás

5 szztenderd: *A szociális munkás az aktívkorú munkanélküli igénybevevő helyzetére, állapotára, szükségleteire vonatkozóan feltárást végez, mely igazodik az igénybevevő által megfogalmazott igényekhez, valamint a hozott probléma jellegéhez.*

Módszertani javaslat: A feltárás az igénybevevő személyének, kapcsolati hálózatának, aktuális élethelyzetének, problémáinak, forrásainak, erősségeinek sok szempontú áttekintése és elemzése, az információk összegyűjtése; a szociális esetmunka, csoportmunka egyik fázisa, a segítői tervet megalapozó szociális diagnózis bázisa. A feltárás célja az igénybevevő helyzetével kapcsolatos minden olyan információ összegyűjtése és megosztása, amelyre a segítő terv és cselekvések felépíthetők.

Kritérium

- A feltérési folyamatra a szakember felkészül, előre megtervezi a lépéseit
- Az információ elsődleges forrása az igénybevevő (aki lehet egy személy vagy a család), minden más forrást csak az igénybevevő tudtával, egyes, számára érzékeny információkat csak a beleegyezésével használhat fel a szociális munkás.
- Külső szereplőkkel való kapcsolatfelvétel szükségessége estén, a szociális munkás az igénybevevő tájékoztatását követően veszi fel a kapcsolatot, és szerez információkat.
- A feltérési folyamat érdekében, a szociális munkás intenzív kapcsolattartást (havi egy alkalomnál több találkozást) kezdeményez és valósít meg.

Magyarázat

A találkozások számára vonatkozóan nem lehet egységes szabályt felállítani, mivel azt az igénybevevő helyzetének sajátos jellemzői határozzák meg. Azonban a szociális munkás és az igénybevevő közötti segítő kapcsolat kialakulásának és fennmaradásának feltétele a személyes jelenlét, amely nem helyettesíthető telefonos kapcsolattartással, vagy alkalmi összetalálkozásokkal és közvetett máshonnan származó információkkal. A találkozások intenzitását és időtartamát érdemes előre tervezni és rögzíteni, illetve tisztázni, hogy milyen szituációk esetén kell soron kívüli találkozásokat beiktatni. Ajánlatos a kapcsolat kialakítása és az első feltérési folyamatában a gyakoribb találkozásokat választani, aztán egy kiszámítható ütemezés szerint tervezni.

- Az igénybevevő számára, a helyzetének megértése, átlátása érdekében a szociális munkás olyan feltérési módszereket alkalmaz, amelyek az igénybevevő aktív részvételét igénylik (interjú, genogram, ecomap, hálózati kártya, önkitöltős kérdőívek, az erősségek és gyengeségek értékelése, stb).
- A feltérési során gyűjtött adatok, információk a segítő folyamat megvalósításához szükségesek, vagyis célzottan és az igénybevevő személyes szféráját tiszteletben tartva az igénybevevő számára is megindokoltan történik meg ezen információk beszerzése.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Módszertani javaslat:

Feltárás irányai: A személyes tényezők, illetve a szűkebb és tágabb környezeti adottságok és ezek irányultságának, egymásra gyakorolt hatásának, a kliens és a környezete közötti interakcióknak a felmérése (egyforma hangsúllyal a kliensre, a környezetre és az interakciókra).

- A feltárás kiterjed az igénybevevő és környezete forrásaira és lehetőségeire.

Magyarázat: Az együttműködés és a segítő folyamat sikere és eredményessége érdekében az igénybevevő helyzetét meghatározó személyes és környezeti jellemzők, adottságok sok szempontú feltárása valósul, amely magában foglalja az igénybe vevő jelenlegi és múltbeli fő életeseményeit, a hiányok és a problémák mellett azokat a pozitívumokat, támaszokat, ösztönzőket is, amelyek hozzájárultak/hozzájárulnak az életfeladatokkal való megküzdéshez.

Módszertani javaslat:

Feltérési területek

Aktuális életciklusok és életfeladatok. Minden életszakasznak megvannak a maga feladatai, amelyekkel az embereknek meg kell küzdenie, amelyek életkortól, aktuális élethelyzettől függően nagyon különbözőek lehetnek (az ifjú felnőttkor: önállósá válás, családalapítás; a felnőtt kor közepe: a gyerekek kibocsátása, házassági problémák²⁶). Ezeken túl vannak olyan általános feladatok, amelyek a mindennapi életvezetés alapjaihoz tartoznak, mint a megélhetést biztosító rendszeres munka, a háztartás vezetése, a környezet rendben tartása, a partner és más szociális kapcsolatok gondozása, kommunikáció fenntartása a környezetben élő többi emberrel, részvétel a közösség, a társadalom életének különféle szféráiban. Az igénybevevők egy csoportjában ezek az életfeladatok (testi-lelki betegség, túlzott stressz, hiányzó támogató támaszok) nehezen vagy nem teljesíthetők. A szociális munkásnak ilyen esetekben elsősorban az a dolga, hogy ezen életfeladatok ellátását ösztönözze.

Életerhek és túlzott stresszel járó életesemények. A szociális munka igénybevevőinek problémája mögött sokféle teher, veszteség, stresszt okozó esemény húzódik. A feltárás során szükséges ezen események kronológiai áttekintése, annak feltárása, hogy az érintett egyén (család) milyen értelmezéseket alakított ki e történésekkel kapcsolatban, illetve milyen összefüggések ismerhetők fel az aktuális problémákban. Mindazonáltal a veszteségek hosszabb időtávban az egyén megküzdési képességét fejlesztik, új problémamegoldó mintázat kialakulását segítik, azaz nem csak negatív értelmű

²⁶ Lásd: Erikson, E., Az emberi fejlődés nyolc szakasza, in: dr. Szakács F.- dr. Kulcsár Zs. (szerk.), 1980, Személyiség lélektani Szöveggyűjtemény II. 160-175.o., Tankönyvkiadó, Budapest., és Révész György (2007): Személyiség, társadalom, kultúra – a pszichoszociális fejlődés erikson-i koncepciója. In: Gyöngyösiné Kiss E. – Oláh A.(Szerk.) 2007. Vázlatok a személyiségről. A személyiséglélektan alapvető irányzatainak tükrében. Budapest: Új Mandátum, 224 -243. <http://pszichologia.btk.pte.hu/letolt/Erikson.pdf>

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

jelenségek. Ennek ismeretében a szociális munkás segítségével új értelmezést kaphatnak azon életesemények, amelyeket az igénybevevő a helyzetére nézve tragikus, visszahúzó eseményként azonosít be. A pozitív átfogalmazás, az igénybevevő megbirkózási képességének elismerése olyan szakmai eszköz, amellyel csökkenthető a veszteségekből származó csökkent önértékelés, a tehetetlenség érzése. További fontos feladat az aktuális stresszt okozó tényezők számának csökkentése.

Patológiák. *A szociális munkások tudástárához tartozik testi-lelki betegségek (pszichiátriai, értelmi és más fogyatékoságok, szenvedélybetegség) felismerése annak érdekében, hogy az állapothoz adekvát szakmai, szolgáltatási segítséget tudjon szervezni egyrésztől, másrészt alkalmas kommunikációt és elvárást tudjon kialakítani a szolgáltatás igénybevevőjével.*

Kérdések

Milyen az érintett és a vele egy háztatásban
élők egészségügyi állapota
(egészségkárosodott-e, van-e betegsége, vagy
betegségtudata, egészségügyi állapot romlása)

Van-e megállapított munkaképesség csökkenése?

Van-e szenvedélybetegsége (alkohol, drog, játékszenvedély, dohányzás, beismeri-e, illetve kíván-e kezelésem részt venni)

Mennyire ápolt az érintett (test, ruházat)

Milyen mentális, érzelmi állapot jellemzi a szolgáltatás igénybevevőjét?

Háztartásban együtt élők száma, gazdasági aktivitása?

A bevétel és kiadási szerkezet (mi képezi a rendszeres pénzbeli bevételeket, van-e lehetőség kiegészítő jövedelemszerzésre-hogyan, természetbeni juttatás/ bevétellel rendelkeznek-e, bevétel szerző, vagy kiadást megtakarító tevékenység végzésére van e lehetőség- ha lenne, mi a gátja. Van-e megélhetést támogató személyi erőforrás?

Rendszeres havi kiadások (lakhatással összefüggő, megélhetésre fordított kiadások, azok szerkezete, hitek-kölcsön megléte, energia/takarékossági lehetőségek,

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

	pénzkezelési szokások)
Lakhatás körülményei:	A lakás adatai (környezet, nagyság, komfort fokozat).Elégedettség a lakással környezettel, közlekedési lehetőségekkel, infrastruktúrával.
Tudások, ismeretek, készségek, képességek	Legmagasabb befejezett iskolai végzettség (családtagok iskolai végzettsége- volt-e valakinek/ valaminek hatása az iskolai pályafutásra?) Képesítés kiválasztásának indoka, háttere (pályaválasztás indoklása): Miért az adott képesítés elsajátítását választotta? Volt valami akadály a továbbtanulásának (képesítés vagy további képesítés) megszerzésének? A jelenlegi képesítésével el tudna-e helyezkedni? Ismer-e a képesítésének megfelelő képest Szívesen dolgozna-e ebben a szakmában? Milyen egyéb ismeretekkel, tudásokkal ,jártasságokkal rendelkezik (belső tanfolyam, nyelv, stb., amiről papírja nincsen, de tudja csinálni)? Gondolt-e képzésben/átképzésen való részvételre? Ha igen, miért a megjelölt képesítés megszerzésére gondolt? Ha nem mi miért?
Munkatapasztalat	Munkahelyek (akár elsődleges akár közfoglalkoztatás), munkakörök, feladatok, foglalkoztatás időtartama? Volt-e olyan munkahely/munkakör, amelyre szívesen emlékszik vissza? Miért? Egyedül vagy csoportban végzett/végezne munkafeladatokat? Volt-e olyan munkahelye, melyet „önszántából” hagyott ott, és miért? Munkáltatói visszajelzések: Hogy vélekedtek

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

	Önről, mint munkaerőről, és munkatársról? Egyet értett-e Ön ezzel?
Társas kapcsolatok:	A háztartásban együtt élők közötti viszonyok? Vannak-e közelben rokonai? Velük milyen gyakran, módon tartják a kapcsolatot? Milyen viszonyban áll a szomszédokkal? Jár-e templomba, közösségbe? Vannak-e olyan személyek (család, rokonság, ismerősök) akikhez nehézség esetén bizalommal fordulhat?
Lélektani tényezők	Érzelmi állapot (kétségbeesés, düh, elhagyatottság, reménytelenség, belenyugvás, optimizmus, haszontalanság érzése, kilátástalanság, időtlenség) Értékrend (mi a fontosabb számára, pl. a szabadidő, munka stb.) Önbizalom, önértékelés (Önmagával kapcsolatos értékelés megváltozása)
Az egyén változásokkal kapcsolatos attitűdje	Alkalmazkodási stílus a problémamegoldáshoz (aktív, problémaorientált, inaktív, problémát kerülő) Motiváció Munkaerő-piaci tájékozottsági szint, (alul) informáltság Érdekérvényesítő képesség Változtatásokkal kapcsolatos attitűdök

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Terhelhetőség. A terhekkel való megbirkózás képessége függ a személyiség belső forrásaitól, a testi-lelki egészségállapottól, a család belső kohéziójától, a kommunikációs készségektől, a különféle megküzdési stratégiáktól, tudásuktól, készségektől, az interiorizált normáktól és értékektől, és a környezet ártó- védő hatásainak arányától. Ezen területek feltárásának hiánya gyakran azzal jár, hogy a szociális szakember alul- vagy túlértékeli az ügyfele terhelhetőségét, és emiatt nehéz megbecsülni a teljesíthető és elvárható aktivitást.

Védő faktorok. A védő faktorok azok a támogató rendszerek, amelyek az egyén formális (közszolgáltatások, templom, munkahely) és informális (rokonok, barátok, szomszédok) szociális hálózatát képezik, abból származnak. A szociális szakember egyik kiemelkedő feladata a formális hálózat építésének szervezése, illetve az informális hálózat alakításának ösztönzése.

Az önálló életvezetéshez szükséges kompetenciák. Interperszonális, illetve általános kompetenciák megléte feltétele annak, hogy az egyén a mindennapi élet adta kihívásokkal képes legyen megbirkózni. Minél szélesebb kompetencia körrel rendelkezik valaki, annál nagyobb az esélye, hogy maga tudja megoldani a problémáit. Ennek ellenére minden ember életében vannak olyan élethelyzetek, amikor a problémamegoldáshoz nincs elegendő, vagy éppen nem a helyzethez illő kompetenciákat használ fel. A családsegítő szolgáltatást igénybevevők egy része életútjából, szocializációs folyamatából, és a környezet adta adottságokból eredően nem rendelkezik elegendő vagy adekvát kompetencia körrel, amely az önálló életvezetést, problémamegoldást segíti. Hogy melyek ezek a kompetenciák, illetve melyek hiányoznak vagy gyengék, a feltárást részét képezik, illetve a segítő folyamat része a kompetenciafejlesztés. A forrásorientált megközelítés kiterjed azon kompetenciák feltárására, tudatosítására, pozitív megerősítésére is, amelyekkel az igénybevevő rendelkezik

A feltárás megközelítési módja:

Problémaorientált megközelítés

A családgondozói munkában három egymásra épülő probléma- feltárási szint alkalmazott: az igénybevevő, illetve az esetfelelős által megfogalmazott probléma, és a közösen megfogalmazott probléma. A szakmai hangsúly arra tevődött ebben a kérdésben, hogy az első szakaszban az igénybevevő által megfogalmazott problémával kell foglalkozni, amit a későbbiekben az értékelések során közösen átfogalmazhat az igénybevevő és az esetfelelős.

- *Az ügyfél által megfogalmazott probléma: a kliens által hozott probléma kerüljön megfogalmazásra. A segítő ebben a szakaszban kérdéseivel, abban nyújt támogatást az ügyfélnek, hogy minél átfogóbban láthassa helyzetét.*

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

- *Esetfelelős által meghatározott probléma: Az esetfelelős az anamnézis, az első interjú és az azt követő segítő beszélgetések során - az ügyfélről szerzett információk alapján - történő probléma meghatározása. (azaz miért nem talál munkát?)*
- *Közösen megfogalmazott probléma: Az ügyfél és az esetfelelős probléma definíciójából meghatározható az a probléma, amelynek az együttműködés alapját képezi, és amely megoldásához a rövid és hosszú távú célok eléréséhez szükséges lépések végrehajtása vezet.*

Forrásorientált megközelítés

A forrásorientált megközelítés igényli az egyén személyes, és a szűkebb-tágabb környezetében, a helyi közösségben meglévő források feltárását. Még a látszólag súlyos hiányok, deficitek esetén is minden egyén, környezet rendelkezik olyan lehetőségekkel, amelyek felismerése és bevonása hozzájárulhat a problémákkal való eredményes megküzdéshez. A szakmai munka során különösen fontos azt tudatosítani, hogy csak a hiányokra építkező segítő munka inkább mélyíti a tehetetlenség érzését, kudarchoz vezet. A források sokfélék és különféle dimenziókban helyezkednek el.

Forrásdimenziók[7]

	<i>Személyes források</i>	<i>Szociális források a privát szférában</i>	<i>aSzociális források a közösség színterein</i>
Mit?	<i>Személyes tulajdonságok, amelyek lehetséges kapcsolatait a problémamegoldása: a családban, a során aktivizálható, mint kognitív és emocionális képességek, tudások, tapasztalatok, személyes készségek</i>	<i>A kliens aktuális és kapcsolatai rokonságban, a szomszédságban, amelyek a problémamegoldás során a segítségként beszámítható, aktivizálható</i>	<i>A kliens minden szociális lehetősége a közösségben, amelyek támaszt, segítséget jelentenek: munkatársak, barátok, hivatásos segítőik és különféle szervezetek</i>
Hogyan?	<i>A kliens önmagáról alkotott képe és mások értelmezésének leírása. Átértelmezés. realizálás</i>	<i>Genogram. Kapcsolatok jellemzői. A támaszt jelentő kapcsolatok feltárása.</i>	<i>A közösség elemzése. A kapcsolatok jellemzői. A támaszt jelentő kapcsolatok feltárása. „Hálózatosodás”</i>

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Ellenőrző lista a megvalósításhoz

Feltárás terve (időbeli ütemezés és bevonandó személyek köre, tervezett módszer)

Az igénybevevővel történt találkozások száma, helyszíne (a találkozások, a kapcsolat rendszeressége, intenzitása)

A feltérési folyamatba bevont szereplők száma, státusza

Az interjú, genogram, ecomap vagy hálózati kártya és forráselemzés közös elkészítése

A kapcsolattartások alkalmával feljegyzés készítése

5.5 Feltárás összegzése

6. szttenderd: a szociális munkás feltárás során szerzett adatokat, tényeket és más releváns információkat (véleményeket, megfigyeléseket) rendszerezi és a célokban való megállapodáshoz alkalmas formában összegzi.

Magyarázat: Felmérés eredménye nem más, mint az igénybevevő aktuális helyzetének valamint egyéb korábban körvonalazott, jelen helyzetével összefüggő tényezőknek egy adott időben való megfogalmazása vagy leírása. Az állapot/helyzetfelmérés egyfajta értékelési folyamat is egyben, amelynek célja, hogy felmérjük, az érintett személy jelen állapotában alkalmas-e a munkavállalásra, az önálló életvezetésre. Ha nem, akkor a diagnózis megállapításai alapján kell meghatároznunk, milyen segítségek szükségesek számára a kívánt cél eléréséhez, melyek a gátló tényezők, s melyek azok, amelyek támogathatják elhelyezkedési szándékának megvalósításában.

Ha az érintett személy alkalmas a munkavállalásra, de körülményei ezt valamely oknál fogva nem teszik lehetővé, akkor feladatunk a körülményekben rejlő gátak elhárítása. Ezek azok a kérdések, amelyeket a szociális szolgáltatások a felmérés/diagnózis során leginkább vizsgálnak, s azok a helyzetek, amelyekre elsősorban választ tudnak adni.

Az adatok, információk elemzését követően meghatározható, hogy az igénybevevő milyen mozgósítható tartalékokkal, erőforrásokkal rendelkezik, milyen korlátok, gátak nehezítik a munkaerő-piacra történő visszatérést.

Módszertani javaslat:

Személyes tényezők négy csoportra bonthatók:

1. Demográfiai tényezők (életkor, nem, családi állapot, támogató személyi erőforrások, lakhatás, gazdasági helyzet, iskolai végzettségek, szakmai képesítések, munkahelyek/ munkakörök/ foglalkoztatás időtartama, munkanélkülivé válás dátuma/indoka/időtartama)

2. Egészségügyi állapot (egészségkárosodott-e, van-e betegsége, egészségi állapot romlása, fogyatékoság, szenvedélybetegségek és ezeknek kezelésére irányuló motiváltsága)

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

3. Lélektani tényezők, mentális állapot (érzelmi állapot, értékrend, realitás index, önbizalom, önértékelés)

4. Az egyén változásokkal kapcsolatos attitűdje (alkalmazkodási stílus a problémamegoldáshoz, motiváció, aktivitási szint, érdekérvényesítő képesség, változtatásokkal kapcsolatos attitűdök).

Környezeti adottságok három csoportra bonthatók:

1. Társas kapcsolatok (családi, rokoni, baráti),

2. Intézményes kapcsolattartás, támogatottság (munkaügyi központ, egészségügyi, szociális, gyermekvédelmi, oktatási intézmények, civil szervezetek),

3. -piac jellemzői (kereslet-kínálat összhangja, trendek, strukturális problémák).

Emellett fontos, hogy a felmérés ne csak a munkanélküli személyre és személyes kapcsolataira vonatkozzon, hanem a konkrét lakókörnyezet társadalmi-gazdasági-munkaerő-piaci jellemzői is részét képezzék a munkavállalási esélyek feltérképezésének.

Földrajzi, lakókörnyezeti infrastrukturális paraméterei, hátrányai

Település- kistérség gazdasági paraméterei

Társadalmi eredetű megkülönböztetés veszélye

Módszertani javaslat:

Elemzési technika és módszer:

Problémafa: A létező helyzet negatív tényezőiről (okok és következmények hierarchiájának ábrázolása mentén) ad áttekinthető képet.

Célfa: A probléma fa átfogalmazása, amikor minden egyes probléma céláá kerül átfogalmazásra. A célfa a negatív helyzet ellentétéként leírja a jövőbeli helyzetet, meghatározza a jövőbeli helyzet eléréséhez szükséges tevékenységeket

Kritériumok:

- A szociális munkás vizsgálja, hogy az igénybevevő hozzájut –e szolgáltatásokhoz és az igényelhető és igénybe vehető támogatásokhoz.,. Amennyiben nem kapja meg, közreműködik ezek megszerzésében, megigénylésében.
- .
-
- Az interjú során szervett információk rögzítése, genogram, ecomap vagy hálózati kártya és forráselemzés megléte
- A feltárás végeredménye a konszenzuson alapuló, konkrét célok kialakítása és első megfogalmazása, a célok megvalósulásának monitorozási folyamatába való megegyezés.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Ellenőrző lista az irányelv megvalósításához:

- Az igénybevevővel összefüggő információk kiterjedtség, mélység, relevancia, dokumentáltság tekintetében megfelelőek a szükségletfelmérés megalapozására.
- Az esetdokumentációhoz genogram, és/vagy ecomap, és/vagy hálózati kártya kapcsolódik.
- A forrás dimenziók megfelelően feldolgozottak a feltárásban.
- A feltárás eredményeit rögzítő dokumentációból látható, illetve megítélhető az igénybevevővel történt találkozások száma, a találkozások, a kapcsolat rendszeressége, intenzitása, a feltárási folyamatba bevont szereplők száma, státusza.
- a meghatározott célok részletessége, rendszerezettsége, feltárással összefüggő koherenciája, az igénybevevő javaslatainak, vállalásainak hitelesített felsorolása.

5.6. Együttműködési és cselekvési terv, megállapodás

7. sztemderd: A szociális munkás a cselekvési/ beilleszkedési tervet, és annak megvalósítására kötött együttműködési megállapodást az igénybevevő közreműködésével , vele egyeztetve alakítja ki, és írásban rögzíti.

Módszertani javaslat:

A többféle hátránnyal küzdő csoportok esetében nem elég csupán a foglalkoztatásra koncentrálni. Helyzetük javításához a sokféle szükségletre reagáló, komplex segítő szolgáltatásokra van szükség.

A cselekvési/beilleszkedési terv és együttműködési megállapodás az igénybevevővel közösen készített helyzetértékelés, diagnózis és alkufolyamat első lezáró fázisa. Egy olyan ideiglenes szerződés a szakember és az igénybevevő között, amely az aktuálisan elérhető információk birtokában rendszerezetten, konkrét célokba, és e célokhoz vezető lépésekbe, feladatokba és időkeretekbe foglalja azt a folyamatot, amely véghezvitelében a szakember és az igénybevevő közös erőfeszítése szükséges. E közös erőfeszítések érdekében az igénybevevőt ösztönözni és bátorítani kell arra, hogy a megállapodás kialakításának aktív részese legyen, kezdeményezzen, javaslatokat tegyen, véleményt mondjon.

Kritérium:

- A terv konkrét célokat, feladatokat és a célok megvalósításhoz vezető lépések megtételéhez szükséges eszközöket, határidőket, személyes felelősöket, teendőket tartalmazza.
- A megállapodás rögzíti a cél eléréséhez szükséges vállalásokat
- Minden résztvevő aktuálisan kivitelezhetőnek tartja a tervet és a megállapodást, és ezt aláírásával is igazolja.
- A rögzített terv és megállapodás egy példányával az igénybevevő rendelkezik.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Magyarázat:

Lényeges, hogy az igénybevevő maga is ellenőrizni tudja a folyamat haladtát, az előtte álló feladatokat, illetve a szakember vállalásait, ezért neki is biztosítani kell a megállapodás egy példányát.

- Minden a megállapodást veszélyeztető helyzetre felkészülve, tisztázott az együttműködés módja, a megállapodással összefüggő változtatások lehetősége, a kölcsönös elvárások és következmények.

Magyarázat:

Az együttműködési megállapodás egy olyan tervezet, amely előre nem látott, vagy fontosságukban alábecsült események bekövetkezése miatt a megvalósítás folyamatában akár többszöri korrigálást igényel. Még igen alapos és szinte mindenre kiterjedő feltárás sem garantálja a cselekvési és megvalósítási terv zökkenőmentes kivitelezését, bár a szakszerű és részletes feltárás a cselekvési terv megvalósíthatóságának legfontosabb feltétele. Az igénybevevők instabil helyzete, állapota, illetve a környezetből adódó változások alapján a szociális munkás számíthat a cselekvési terv akár többszöri módosítására.

- Amennyiben az együttműködésre kötelezettel az együttműködési megállapodás nem jön létre a jogszabályban előírt időn (a nyilvántartásba vételtől számított 60 napon) belül, a megállapodás megkötésére irányuló időpont további módosítására az igénybevevő, illetve a szociális szakember kérésére kétszer van lehetőség.

Magyarázat: Sok olyan élethelyzet keletkezhet, amikor nem tartható ez az időkeret. Miután a fő cél a szociális támogatás biztosítása a jogosultak számára, mindent el kell követni annak érdekében, hogy az együttműködési megállapodás hiánya miatt a létfenntartó támogatásokat az igénybevevő ne veszítse el.

Ellenőrző lista az irányelv megvalósításához:

- Az írásos cselekvési/beilleszkedési terv és együttműködési megállapodás , aláírt példányát az esetdokumentum tartalmazza.
- A cselekvési/beilleszkedési terv részletes, konkrét, és mind az időkereteket, a felelősöket, a feladatokat, mind a teendőket tekintve tagolt, rendszerezett és áttekinthető.
- A együttműködési megállapodás az igénybevevő és a szociális munkás által tett (a tervben meghatározott célok elérésére és feladatok végrehajtására irányuló vállalásokat-határidő megjelölésével- tartalmazza.
- A cselekvési/beilleszkedési terv és együttműködési megállapodás módosított változatait az esetdokumentáció tartalmazza.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

5.7 Folyamatos visszacsatolás

8. sztemderd: *Az igénybevevő és a szociális munkás kölcsönös együttműködésének, a motiváció erősítése, fenntartása érdekében, az információáramlás, visszacsatolások rendszerezése, végigkísérik a segítő folyamatot.*

Magyarázat: A munkanélküli rendszeres segélyben részesülőknek nyújtott szociális munka része a kapcsolatról, a haladásról vagy az elakadásról szóló kölcsönös jelzés, visszacsatolás: honnan indultuk, hova tartunk, most hol tartunk, milyen feladatok és lépések kellenek ahhoz, hogy tovább lépjünk. Az eredményekről és az akadályokról szóló párbeszéd a segítő folyamat minden fázisának jelenlévő része.

Az igénybevevő és a szolgáltatást nyújtó együttműködésében tapasztalt, érzékelt nehézségeket a szociális munkás a szakmai stáb, a szakmai felettes, munkatársak felé közvetítse, mivel a szolgáltatás eredményessége vagy eredménytelensége a szolgáltatást minden résztvevőjének felelőssége. Ahhoz, hogy az akadályok elháruljanak a beavatkozási folyamat előtt, az intézményen belüli, vagy a szakmaközi, intézményközi együttműködések szükségesek.

Kritérium:

- A szolgáltatást nyújtó és az igénybevevő közösen határozza meg az elérendő célokat, és a cél elérését szolgáló együttműködési tartalmat.
- A fontos és releváns információk minden érintett számára időben a rendelkezésre állnak, a résztvevők a fő témákban és kérdésekben tájékozottak.
- A találkozások az igénybevevő és a szakember között rendszerezettek.
- A találkozások célzottak és tervezettek.
- A szociális munkás rendszeresen vizsgálja a beavatkozási folyamat előrehaladását, és értékeli a saját munkáját, a megállapításainak eredményét rögzíti.
- A szociális munkás időben szakmai segítséget kér, ha a segítő folyamat elakad.
- A szolgáltatásban rendszerezettek az esetmegbeszélések, stábmunka és team munka folyik.
- A szolgáltatás és a munkatársak kölcsönösen együttműködnek a jelzőrendszer szervezeti tagjainak képviselőivel, egyéb szolgáltatásokkal és a helyi közösség szerveződéseivel.
- Az együttműködés nehézségeinek esetén a szociális munkás a szakmai stáb, a szakmai felettes, munkatársak felé a jelzéseket megteszi

Magyarázat: Nem csak a szociális munkás, illetve az igénybevevő felelőssége a szolgáltatás eredményessége vagy eredménytelensége, hanem a szolgáltatás minden résztvevőjének. Ahhoz, hogy az akadályok elháruljanak a beavatkozási folyamat előtt, az intézményen belüli, vagy a szakmaközi, intézményközi együttműködések is szükségesek.

Ellenőrző lista az irányelv megvalósításához:

- Az esetdokumentumban rögzített találkozások száma, tartalma (feljegyzés).
- Az esetdokumentumokban rögzített információk kiterjedtsége és mélysége.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

- Az esetdokumentumban rögzített előrehaladási vizsgálatok és eredményük.
- A cselekvési/beilleszkedési terv és megállapodás módosításának indokolása megalapozott, részletezett.
- Esetmegbeszélés, szupervízió, stáb illetve team munka rendszeressége (jelenléti ív, feljegyzés vagy emlékeztető megléte).
- A szolgáltatás jelzőrendszeri hálózatának struktúrája és kiterjedtsége, kapcsolattartás gyakorisága, formája (jelenléti ív, feljegyzés vagy emlékeztető megléte).

5.8 Értékelés, lezárás

9. sztemderd: A munkanélkülieknek nyújtott szociális szolgáltatás, és a szociális munkás intervencióját, célzott és tervezett értékelés kíséri

Módszertani javaslat:

A beavatkozási, változási folyamat eredményeinek megállapításához tervezett és tudatos értékelési eszközök és módszerek szükségesek.

Annak kritériumai, hogy a szociális munkában mi az eredmény, függ a probléma milyenségétől, az alkalmazott eszközöktől, módszerektől és munkaformáktól.

A szociális munkában az értékelés része:

- az igénybevevővel összefüggő eredmények,
- a folyamattal összefüggő eredmények,
- a belső kapcsolatokkal, a stáb munkával kapcsolatos eredmények,
- a szakember szakmai-etikai cselekvése, felkészültsége,
- a külső szakmaközi, szervezetközi kapcsolatok működésének eredménye

Az együttműködésre kötelezett aktív korúak ellátására jogosultak esetén évente egy alkalommal köteles a szolgáltatást nyújtó értékelést készíteni- azt a jegyző vagy a munkaiügyi szervezet felé megküldeni.

Kritérium:

- A szolgáltatás rendelkezik értékelési szempontokkal, amelyek alapján vizsgálja a szolgáltatás hatását és eredményeit.
Módszertani javaslat: Ezek a szempontok lehetnek olyan minimumok, amelyeknek minden esetben teljesülnie kell, még akkor is, ha a folyamat „kimenetele” az általános társadalmi sztemderdek, elvárások szerint nem siker: pl. nem sikerült tartósan elhelyezkedni az igénybevevőknek.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

- A szociális munkás szakmai cselekvéseit számára átlátható, elfogadott szakmai módszertani ellenőrzési szempontok szerint értékelik.
- Az igénybevevő aktív részese az értékelési folyamatnak.

Ellenőrző lista az irányelv megvalósításához:

- a szolgáltatónál rendelkezésre állnak az értékelési szempontok,
- az értékelés eljárásrendje kidolgozott
- az igénybevevők elégedettség felmérésének módszerei, szempontjai kidolgozottak.

Szociális tanácsadás aktív korú munkanélkülieknek

10. sztemderd: *Az esetmunka folyamatában a szociális munkás az igénybevevő helyzetéhez és állapotához illeszkedően, illetve a munkanélküliséggel közvetetten és közvetlenül összefüggő szociális tanácsadási alkalmakat valósít meg.*

Magyarázat: A munkanélküliekkel foglalkozó szociális munkás az ügyfeleknek nyújtott szolgáltatását rendszerint tanácsadás formájában végzi.

A tanácsadás a tanácsadó és a tanácsot kérő személyes kapcsolata során valósul meg. A tanácsadás a tanácsot kérő, váró egyén szükségleteihez, igényeihez illeszkedően személyre szabottan történik.

A szociális tanácsadás alapelvei:

- *A tanácsot kérő egyént szűkebb és tágabb környezetével, annak adottságaival együttesen, azt rendszerben kezelve tekintendő a szociális tanácsadás címezettjeinek.*
- *A szociális tanácsadás tehát kiterjed az igénybevevőn keresztül, a saját és családja, és annak környezetében lévő szociális problémák kezelésére, a változás lehetőségeinek előmozdítására, mindazon akadályok elhárítására, amelyek foglalkoztathatóságot, az önálló életvitelt nehezítik.*
- *A szociális tanácsadás mindig ügyfélorientált, személyre szabott, személyes kapcsolatokra épülő, különféle eljárásokra, modellekre támaszkodó összetett folyamat, amely tartalma az információnyújtás, a képessé tevés, a készségek és képességek fejlesztése, az ügyfél részvételének támogatása, aktivizálása, vitalizálása, az igénybe vevő önállóságának elősegítése.*
- *A szociális szakember és az ügyfél kapcsolata bizalomra, egymás elismerésére, partnerségre épül.*
- *A szociális tanácsadás empowermet szemléletű megközelítésének alkalmazásával, az induló hatalmi egyenlőtlenség, kapcsolati aszimetria az együttműködés, a segítség folyamatában a szociális munkás tudatos tevékenysége révén, az ügyfél bevonásával,*

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

az információk, tudások és képességek közös megosztásával, fokozatosan csökken és kiegyenlítődik.

A szociális tanácsadás az esetek többségében összetett tevékenység: segít a munkanélküliségből adódó személyes lelki és érzelmi, kapcsolati következmények feldolgozásában, hozzájárul az önbizalom és önértékelés javításához, a szűkebb-tágabb környezethez kötődő kapcsolatok jobbításához, a természetes és mesterséges támaszrendszerek megerősítéséhez, ki- és átalakításához, az önálló életvezetéshez.

Az aktív korú munkanélkülieknek nyújtott szociális tanácsadás célja:

- hogy segítsen feltárni azokat a személyes, kapcsolati és környezeti körülményekből eredő problémákat, hiányokat, amelyek az igénybe vevő foglalkoztathatóságát, a mindennapi élete feletti irányítását akadályozzák,*
- hogy a tanácsadás segítségével felismerésre kerüljenek azok a források, lehetőségek, amelyek adottak és rendelkezésre állnak, ide értve a személyen belüli és az egyén szociális hálózatának, környezetének forrásait.*

A szociális tanácsadás minden esetben az egyén és környezete közötti kapcsolatok megismerésére, vizsgálatára épül, az adott szituáció pozitív változtatásához nyújt segítséget annak érdekében, hogy elháruljanak azok az akadályok, amelyek a foglalkoztathatóságot, az egyéni, családi, és általában az életvezetési problémák megoldását nehezítik.

A szociális tanácsadás a tanácsot igénylő szükségleteihez, élethelyzetéhez, állapotához illeszkedően különféle fókuszokkal valósul meg:

- információkat, ismereteket közvetítő tanácsadás,*
- az igénybe vevő készségeit és képességét fejlesztő tanácsadás,*
- a szociális hálózati tanácsadás,*
- családi-kapcsolati tanácsadás,*
- krízisintervenció.*

E fókuszok mindegyike irányulhat a munkanélküliségből következő következményekre, illetve foglalkoztathatóságot célzó változtatásokra.

Kritériumok:

- A szociális munkás rendszeres, tervezett tanácsadási alkalmakat illeszt a beilleszkedési programhoz kapcsolódó segítő tervbe, folyamatba.*
- A tanácsadási módszerekben, eljárásokban alkalmazottak a megoldásfókuszú, feladatorientált, illetve a rendszerszemléletű megközelítések.*
- A szociális munkás felkészülten vesz rész e tanácsadási találkozásokon, és a közös megállapodást, az elért eredményeket rögzíti.*

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

- A tanácsadás történhet a szociális szolgáltatás helyiségében, az igénybevevő otthonában, vagy más közösen megjelölt helyszínen, bármelyik kiválasztására kerüljön sor, a tanácsadáshoz szükséges körülményeket biztosítani szükséges.
- A tanácsadásba bevont résztvevők az igénybevevővel közösen meghatározottak.
- A szociális munkás olyan szakmai módszereket és eljárásokat alkalmaz, amely lehetővé teszi az igénybevevő aktív részvételét a tanácsadási folyamatban.

Ellenőrző lista az irányelv megvalósításához:

- A szolgáltatás rendelkezik tanácsadásra alkalmas helyiséggel.
- A tanácsadási alkalmak száma.
- A tanácsadási folyamat dokumentálása (alkalom, résztvevők, a tanácsadási alkalom célja, megállapodások)

A szociális tanácsadás nem önkéntes, munkanélküli igénybevevőknek

11. sztemderd: a szolgáltatásra kötelezett igénybevevőkkel, a kötelezettségből adódó következményekre felkészült, felkészített szociális munkás foglalkozik.

Magyarázat: A szociális munka szolgáltatásait ideális esetben önként veszik igénybe. Mindazok, akik felismerik, hogy a problémáikat nem képesek a maguk erejéből megoldani, többek közt, a családsegítő szolgáltatásokhoz fordulnak segítségért.

Az önkéntességen alapuló kapcsolat a szakember és a segítséget kérő között sok tekintetben megkönnyíti a partnerség, az együttműködés kialakítását, de fontos látnunk, hogy pusztán az önkéntesség ténye még nem garantálja a segítő folyamat sikerét.

Ezzel szemben az ún. kötelezett kliens helyzet rendszerint vagy a környezet jó vagy kevésbé jó szándékú befolyása, vagy hatósági előírás eredményeképp jön létre. Ilyen esetekben a szolgáltatást igénybe vevő nem feltétlenül a segítség szükségletének felismerése miatt keresi fel a szolgáltatást, hanem valamilyen kényszer vagy befolyás hatása miatt, ami ellenszenvet és az ellenállás különféle formáit váltja ki az érintettekben.

A kötelezettség, bár nem a szociális szolgáltatás kezdeményezésére történik, az ezzel kapcsolatos negatív hatások azonban rátevéődnek mind a szolgáltatásra, mind a szociális munkásra. Éppen ezért különös odafigyeléssel és felkészültséggel kell rendelkeznie az érintett szakembereknek, hogy az induló kapcsolati problémák, feszültségek helyét fokozatosan az együttműködés határozza meg.

A kötelezett igénybe vevőkkel kapcsolatos szociális munka alapelvei:

- ***Az ellenszenv, az ellenállás normális része a kötelezett ügyfelek viselkedésének, megnyilvánulásának.***

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

A jó kapcsolat, az együttműködés, a nyílt kommunikáció és a bizalom az igénybe vevő felől nem elvárt induló állapot, hanem eredmény, különösen olyanok esetében, akik az autonómiájuk csorbulását látják a kötelezettség tényében. Minden ember elemi szükséglete a szabadság (és annak nem csak elvont, hanem valóságos mindennapi élethez kötődő formája), amikor ezt akár jogos indokkal korlátozzák, természetes reakció a szabadság megsértése elleni tiltakozás, annak aktív és passzív formája.

- ***Ne várjuk el, hogy az ellenállás elmúljon magától.***

Az ellenállás, az ellenszenv, a tiltakozás bármely formája törvényszerű része a segítő folyamatnak, amellyel foglalkoznia kell a szociális munkásnak, ahhoz, hogy kielégítő munkakapcsolata alakuljon ki a vele kapcsolatban álló érintettekkel. A szolgáltatás céljainak, szerepeinek, akár többszöri tisztázása, az igénybe vevővel közös érdekek megvilágítása, és az ügyfél negatív érzéseit elfogadó hozzáállás, a realitás előtérbe helyezése az irracionális vélekedésekkel szemben, sikeresen csökkenti a feszültséget minden résztvevőben

- ***A segítség, ahol ezt az adott körülmények megengedik, az igénybe vevő szabadságának elismerésével és érvényesülésével valósuljon meg.***

A kötelezés ténye az egyén szabadságához kapcsolódó jogok többségét (vélemény, döntés, választás, mozgás stb.) nem sértheti. Az igénybe vevő részvételének elősegítése minden olyan döntésben, amely őt személyében érinti, csökkenti a szociális munka kontrolláló hatását, ezért szükséges tisztázni és hangsúlyozni azon helyzeteket, ahol az igénybe vevő élhet az autonómiájával.

- ***A külső felügyelet, kontroll bármilyen formáját egy adott időpontig meg kell szüntetni, és az önrendelkezés lehetőségét az ügyfél számára átengedni.***

A szolgáltatásra való kötelezés, a szociális kontroll célja nem lehet más, mint a kötelezés és a szociális kontroll záros határidőn belüli felszámolása. Mindig tudatos eszköz, amelynek kiterjedtsége, időtartama korlátozást igényel, és amint lehet az igénybe vevőnek vissza kell adni az élete feletti irányítás feladatát, felelősségét, jogát. Ha ez elmarad, nagyban nő az igénybe vevő gondoskodással, szolgáltatással kapcsolatos függősége, a felelősség áthárítás, a tanult tehetetlenség.

- ***Pontosan meg kell nevezni azokat a feladatterületeket, ahol együtt kell működni.***

A szereptisztázás, az együttműködési folyamat pontos megfogalmazása, a jogok és követelmények közös meghatározása körülrajzolja azokat a feladatokat, ahol a kötelezettség minden résztvevőt, köztük a szakembert is, érinti. Ezen világos határok következetes betartása a helyes döntések és cselekvések felismerésének lehetőségét nyújtja.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

- ***Sokkal nagyobb figyelmet kell fordítani a szituációra, és kevesebbet a személyekre.***

A szociális munka szolgáltatások elsődleges célja a körülmények megváltoztatása, és nem az emberek reparálása. Minden igénybe vevő személye fontos, de a nyilvánvalóan a helyzet adta körülmények határozzák a környezethez való alkalmazkodás milyenségét. Amennyiben ez az alkalmazkodás problematikus, csak az egyénben elindított változások, a környezeti változások nélkül nem hozhat tartós eredményt.

- ***Kerülni kell a címkézést.***

Az emberi személyiség összetett, sokoldalú és rejtett dimenziókkal rendelkező entitás, amely soha sem írható le egy dimenzió mentén. Azok a kategorizálások, amelyek gyakran szakzsargonként jelennek meg bezárják a változás, a változtatás lehetőségeit. A címkék mindemellett konstrukciók, amelyek használata életre kelti épp azokat a jellemzőket, amelyek akadályozzák a megküzdést.

- ***Meg kell nevezni azokat a választási és döntési lehetőségeket, amelyeket a kötelezés ténye nem befolyásol.***

A szociális kontroll soha nem terjed ki az igénybe vevők minden életterületére, cselekvésére, döntésére. Ahhoz, hogy az egyén élni tudjon a szabadságával, az önállóságával, világossá kell tenni a számára, hogy mely életszféráiban marad meg a szabad akarata, a döntési és választási szabadsága.

- ***Kis és sikeres lépésekben, célokban és eredményekben kell gondolkodni.***

Minden hosszú út egy kis lépéssel kezdődik, és sok kis lépésből áll. Ahhoz, hogy érdemes legyen haladni, változni, a megtett lépések feletti öröm, elégedettség érzése adja azt a hajtóerőt, a motivációt. A szakmai munka során a nagy, komplex problémákat, amelyekkel a szociális munkások és az igénybe vevők általában szembesülnek, csak annak „feldarabolásával” „kis problémákra” való szétszedésével lehet megbirkózni. Csak ennek megléte esetén van mód a konkrét, elérhető és teljesíthető, azaz a reális célok kialakítására, a megküzdés sikerének elérésére.

- ***Mindig pozitív megerősítést kell adni arra, ami jól működik.***

A szociális munka végzésének egyik negatív szövődménye az emberkép, a világlátás negativisztikus torzulása, ami az ún. deficitorientált szakmai beállítódás kialakulásához és térnyeréséhez vezethet. Ez a beállítódás paradox módon a helyett, hogy a hiányosságokat csökkentené, inkább megerősíti azokat, illetve idejekorán lemondó, apatikus reakciót vált ki a szereplőkből. Az önbizalom növekedése, a megbirkózási képesség, az együttműködés, illetve bármely változási folyamat, h csak a hiányok, a negatívumok megfogalmazására épül, kudarcra van ítélve. A „mi működik” kérdések vizsgálata, mind az egyén, mint a vele kapcsolódó rendszerek azon szféráit érinti, amelyre építeni lehet. Továbbá közismert, hogy az elért eredményekért érzett és elnyert

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

elismerés motiváló erő, olyan forrás, amely a nagyobb „vállalkozások”, változásokhoz is elég belső és külső forrást biztosít.

Kritériumok:

- A szociális munkás ismeri és képes kezelni az igénybevevő kötelezettségből adódó feszültségeket.
- A szociális munkás, különösen a kapcsolat kezdetén, szükség esetén több találkozást valósít meg az optimális együttműködés kialakítása érdekében.
- A szociális munkás tájékoztatja az igénybevevőt a kötelezettséggel kapcsolatos ráháruló követelményekről (jelentési kötelezettségről, a kontrolláló szerep mibenlétéről).
- A szociális munkás tájékoztatja az igénybevevőt a kötelezettséggel összefüggő jogorvoslati, panasztételi formákról, a kötelezettség megszüntetésének feltételeiről, a kötelezettség igénybevevő általi megszegésének következményeiről.

•

Ellenőrző lista az irányelv megvalósításához:

- Kötelezett igénybevevő száma/ az együttműködést vállaló igénybevevők száma.
- Együttműködési nehézség és a segítő folyamat elakadása miatt tartott szakmai megbeszélések száma
- A kötelezett igénybevevő együttműködési hajlandóságának hiányát tartalmazó (jegyző vagy munkaügyi szervezetnek megküldött) hivatalos tájékoztatók száma
- A szolgáltatás az aktív korú munkanélküliek kötelezettségével összefüggő tájékoztatóval rendelkezik.
- A kötelezett igénybevevőkkel foglalkozó szociális munkás, célcsoport specifikus továbbképzésen való részvétele (téma, alkalom szám).

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Szociális csoportmunka munkanélkülieknek

12. sztemderd: *Az aktívkorú munkanélküli igénybevevők részére a szociális szolgáltatás biztosítja a csoportban megvalósuló segítési formákat,, a hasonló és más nehézségekkel küzdő igénybevevők csoportjához való csatlakozást, a csoportban való részvételt.*

A szociális csoportmunka meghatározása: az azonos érdekű vagy hasonló problémákkal küzdő emberek kiscsoportjában végzett szociális munka, amely célja, hogy a szociális munkás segítségével, és a csoporttagok aktív részvételével, a csoportban lévő egyének olyan ismeretekhez, készségekhez jussanak, amely révén kompetenssé válnak, az életük irányítására.

A szociális csoport munka lényege a megerősítés, az empowerment, vagyis annak a támogatása, hogy a közösség formálódó csoport tagjai együttes fellépéssel közös célokat legyen képesek elérni, alakító és befolyásoló részévé váljanak a szűkebb-tágabb környezetüknek.[8]

A szociális csoportmunka alapelvei:

A csoportot vezető szociális munkásnak gondot kell fordítani arra, hogy a tagok között a kölcsönös segítségnyújtás rendszere alakuljon ki.

Azaz a szociális csoportmunka a tagok közötti kommunikáció elősegítésével a csoporttagok egymás iránti szolidaritását, cselekvő támogatását fejleszti. Az a tény, hogy tudok segíteni másoknak és számíthatok mások segítségére, növeli a tagok önértékelését, motivációját, fejleszti a személyes és általános kompetenciákat.

A csoportvezető szociális munkásnak fokozatosan „ki kell dolgoznia” magát a csoportból, hogy a csoporttagok, a csoport egészének önállósága növekedjen, kölcsönös támaszcsoportként működjenek tovább.

A szociális csoport munka körül sok a félreértés, és a szakmai határok bizonytalan tartása. Sokszor a különféle „játékos” gyakorlatokkal, önfeltárást erőltető terápiás beszélgetésekkel teletűzdelt csoportvezetési formák az elterjedtek, vagy olyan „klubok” szervezése, amelyben valójában nincs jelen a szociális munkás.

A szociális munka területén alkalmazott csoportok célja azonban minden esetben az egyén, illetve a csoport autonómiájának elősegítése, amely cél elérése érdekében a szociális munkás a vezető szerepből visszavonul és csoportot továbbra is támogatva, tanácsadói, szervezői, képviselői szerepre vált át.

A szociális munkásnak érteni, értékelnie és tisztelnie kell a csoportfolyamatot és annak dinamikáját.

A csoportdinamika a csoport törvényszerű jelensége és a változás motorja, melybe beletartoznak a csoport szabályainak, a csoport kohéziójának, kultúrájának, és a csoport fejlődési ciklusainak alakulása.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Miután a csoport nem csak előnyökkel, hanem hátrányokkal is jár, amelyek egy része a csoportdinamikából ered, ezért a szociális munkásnak értenie kell a csoport törvényszerűségeit, veszélyeit, káros hatásait. A szociális csoportmunka megvalósításához hozzáértő, tapasztalt (saját csoportélménnyel rendelkező, a csoportvezetésre felkészült) szakemberre van szükség.

A csoportmunkában minden döntési helyzetben egyenrangú választási lehetőséget kell biztosítani a résztvevők számára, és közös megbeszélés eredménye a döntés, ami nem függhet a csoportnak helyet adó intézménytől.

Ezen elvnek megfelelően a szociális csoportmunka vezetőjétől elvárható, hogy:

- *tegye átláthatóvá a csoporttagok számára a csoport működésének elveit és gyakorlatát,*
- *biztosítson minden ponton választási és döntési lehetőséget a résztvevők számára,*
- *szolgálja tudásával és készségeivel a közösen megállapított célok elérését,*
- *teremtse biztonságos légkört minden tag számára, hogy mindenki saját magát vállalva rész tudjon venni,*
- *biztosítson ítélet nélküli téma megközelítést és elfogadást,*
- *nyújtson mintát a saját viselkedésével, megnyilvánulásaival,*
- *biztosítson támogatást a kisebbségben levő, kevesebb érdekérvényesítő csoporttag részére,*
- *segítse a csoporttagok értékszempléletének tudatosulását,*
- *tartsa be a csoportban tudomására jutott információkra vonatkozó titoktartás szabályait, a bizalmas információkat a törvénynek megfelelően kezelje,*
- *saját munkájának átlátása, más szempontú megközelítés megismerése érdekében vegyen részt szupervízióban.*[\[9\]](#)

A csoportmunka folyamatában a nem önkéntes igénybe vevők számára is biztosítani kell a választás jogát, a folyamatba való bekapcsolódás, a feltárulkozás mértékének eldöntését.

- *A csoportban való részvételre kötelezett egyén is szabadon kommunikálhat, részt vehet vagy megtagadhatja a csoporton belüli folyamatokba való bekapcsolódást.*
- *Miután nem lehet nem kommunikálni, és a csoport spontán folyamatai ösztönző hatást gyakorolnak a kötelezett résztvevőkre is, a kapcsolódás rendszerint megtörténik.*

A csoportban való részvétel kontraindikációi:

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

- súlyos, akut pszichés problémákkal küszködő emberek, akik kapcsolat-, kommunikációképtelen állapotban vannak,
- aktuálisan drog, gyógyszer vagy alkohol befolyása alatt álló egyének,
- agresszív késztetésekkel, indulatokkal aktuálisan elárasztott személyiségű, viselkedésű egyének.

Módszertani javaslat:

Szociális csoportmunka különféle típusai ismereteseek, amelyek a csoporttagok közvetlen és közvetett szükségleteihez és céljaihoz illeszthetők, mint:

Csoportkategóriák

Oktatási csoport: célja a tanulás, ismeretbővítés, szemléltetés tapasztalatokon keresztül, azaz egy olyan tanulási folyamat amely által a résztvevők megismerik és felismerik önmagukat és a társadalmukat.

A munka fókuszában a tanulás, a kompetenciák fejlesztése áll.

Tématerületek

Álláskeresés módszereinek megismertetése: álláskeresői stratégiák (a pálya, a munka szerepe az egyén életében; egyéni terv készítése stb.), álláslehetőségek forrása (információs bázis használata, újsághirdetések elemzése stb.), önéletrajzok, pályázatok, önmenedzselési technikák (az önéletrajz-készítés szabályai stb.), állásinterjú (interjú, felvételi beszélgetés stb. szerepjáték segítségével), kommunikáció (verbális kommunikáció stb.), minták elsajátítása a családi és munkahelyi konfliktusok kezelésére.

Átmeneti élethelyzetek: a középkorúság jellemzői, változások; új életcélok kialakítása, új szerepek megismerés.

Testi-lelki egészség fejlesztés mindennapi formái.

Háztartás vezetést oktató csoport.

Személyiség és készségfejlesztő csoport: célja a csoporttagok készségeinek fejlesztése, a figyelem fókuszában az interperszonális készségek és az önkép, önértékelés fejlesztése áll.

Kapcsolatfelvétel és a kapcsolatok megtartása: kapcsolati készségek fejlesztése, önérvényesítés módszerei, probléma-, konfliktuskezelési módszerek, új készségek.

Családon belüli kapcsolatok alakítása és

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

változtatási.

Munkára való felkészítés, önbizalom- és motivációerősítés, elutasítás kezelése, hatékony kommunikáció elsajátítása, munka–munkanélküliség ellentmondásainak feldolgozása.

Változtatási (terápiás) csoport: célja a tagok viselkedésének megváltoztatása, korrekciója, rehabilitációja.

A szenvedélybetegség nélkül élni, a mindennapi megküzdés új stratégiái.

Konfliktuskezelés, a stresszel való megküzdés módszerei. Önértékelés, önbizalom fejlesztése. A tanulással, munkával, a mindennapi élettevékenységekkel összefüggő készségek, kompetenciák fejlesztés. A testi-lelki veszteségek, traumák kognitív és érzelmi feldolgozása

Szocializációs csoport: célja a kommunikáció, társas, együttműködési tevékenység általi fejlesztése, hogy a tagok elsajátítsák a társadalom, a közösség (munkahelyi, szomszédsági, családi) által elvárt normákat és viselkedési szabályokat.

Álláskereső klub, álláskeresők teaháza, erőnléti klub, kreatív klub.

A korosztályokhoz illeszkedő szabadidős programok szervezése az igénybe vevők bevonásával.

Kölcsönös segítő hálózatok érintettekkel való megtervezése és megvalósítása.

Különleges feladatcsoportok: azok a csoportok, amelyeket a szociális munkás kezdeményez a felmerülő szociális problémák helyi kezelésére, esetlegesen új szolgáltatások fejlesztésére, bevonva a döntéshozókat, munkatársait, illetve más szakmák képviselőit, a helyi egyházi és civil szerveződéseket, a közösség informális, de jelentős befolyással rendelkező tagjait, illetve a szolgáltatás igénybe vevőinek képviselőit. Azaz a feladatcsoportok egyrészt a szervezeti célok szolgálatában állnak, másrészt a szakmai együttműködés által, a személyes szolgáltatások minőségét javítják.

Az előbbiekre példa olyan testületek, szakmai, szakmaközi grémiumok létrehozása, amely a rendszeres szociális segélyben részesülőkkel kapcsolatos folyamat, szolgáltatás szervezés összehangolás céljait szolgálja. Az utóbbira az esetmegbeszélés, az esetkonferencia, a társszakmákkal együtt alakított munkacsoport, a team működtetése, tartósan vagy ad hoc jelleggel.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Kritériumok:

- A szociális csoportmunka kínálat nagyban növeli a szolgáltatás hatásosságát, illetve fokozza az igénybevevők részvételét, aktivitását, mivel az individuális segítséggel szemben, a hatalmi viszonyok, aszimmetriák, a csoportokban kiegyenlítettebbek, a tanulási lehetőség a csoporttagok révén többszöröződik.
- A szociális csoportmunka a csoportdinamika, a csoportfolyamatok segítségével egyszerre képes fejleszteni az igénybevevők kulcskompetenciáit, amelyek a mindennapi élet irányításához szükséges, valamint azokat a speciális kompetenciákat, képességeket, amelyek a foglalkoztathatóság elősegítését szolgálják.
- A csoportvezetés a szociális munkaterületén (is) személyes alkalmasságot, felkészültséget és tapasztalatot igényel.
- A csoportmunka szolgáltatások kialakításának feltétele, az alkalmas helyiség, a szervezet szolgáltatási kínálatához szervesen illeszkedő idő és személyi feltételek megléte.
- A csoportban végzett szociális munkára is vonatkoznak a szakma etikai elvei.

Ellenőrző lista az irányelv megvalósításához:

- A csoportmunka végzéshez szükséges materiális, dologi, személyi feltételek megléte.
- A szociális szolgáltatás által kínált csoportok típusai, a résztvevők száma, a lemorzsolódók száma

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Fogalmak

Empowerment: megerősítés, felhatalmazás, feljogosítás. A szociális munkában: az egyén (ön)hatalmának létjogosultságát és képességét arra, hogy saját magát és a környezetét alakítsa, aktívan befolyásolja.

Szociális hálózatok: a szociális hálózat a kapcsolatok olyan összeszövődése, amelyet emberek hoznak létre más emberekkel, illetve különféle intézményekkel, amelyek viszont kapcsolatokkal kötődnek más emberekhez, intézményekhez.

Kompetencia: nincs pontos definíciója, általában a személyiség alkotórészeként értelmezik, amely további komponensekre bontható, mint a képességek, az egyszerű és komplex készségek, öröklött és tanult rutinok, ismeretek.

Egyéb ajánlott munkaformák

10.1. Esetmenedzsment

A (szociális) esetmenedzsmentet sok közös elem köti össze a szociális esetmunkával. Mindkét megközelítés középpontjában az érintettek segítése áll, de e cél elérése érdekében plusz folyamatokat és utakat iktattak be a menedzsment megközelítések. Az esetmenedzsment nagyobb hangsúlyt helyez a tényekre, vonatkozzon az akár az egyénre, vagy a környezetre, és a tények objektív vizsgálatára, értékelésére. Másrészt az esetmenedzser, miközben végig kíséri az alaposan megtervezett segítői folyamatot, nem lesz megvalósítója minden intervenciónak, szakmai beavatkozásnak, azokat más szolgáltatásoktól, esetleg szakmáktól rendeli meg, és kapcsolja az egyén szükségleteihez. Vagyis egy többszereplős folyamat felügyelője, irányítója. Az esetmenedzser közvetlen kapcsolatban az ügyfélén kívül azzal a teammel áll, amelynek ütemezett feladatra van megbízatása, felelőssége. A team tagjai gyakran az esetmenedzsment foglalkoztató szervezetén kívüli szolgáltatások képviselői, akik az ügyfélén kívül, aktív részesei a segítői/szolgáltatási folyamatnak. Mindezekon túl, az esetmenedzser feladati közé tartozik a megvalósításhoz szükséges források tervezése, biztosítása és e források felhasználásának értékelése.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Az esetmenedzsment folyamata^[10]

Munkafázisok	Tartalom	feladatok	Résztevők	Bevonandó szakemberek, szolgáltatások
1. Tanácsadási folyamat				
Első találkozás	Egy vagy több „első beszélgetés”		Szakember- ügyfél	
A szolgáltatási ajánlat megtétele	A szolgáltatási ajánlat elfogadtatása	Az első megállapodás rögzítése	Szakember ügyfél	
A tanácsadási folyamat kezdete	A tanácsadáshoz és a vizsgálathoz szükséges munkakapcsolat felépítése	A megfelelő munkakapcsolat keretében való megállapodás elkészítése	Szakember ügyfél, esetleg családtagok	
Általános helyzetértékelés	Az alapadatok összegyűjtése	Az egyén élethelyzetének áttekintése	Szakember, ügyfél, esetleg családtagok	
2. Adatgyűjtés, elemzés, indikációk (Assessment)				
Adatgyűjtés	Információk - dokumentumokból - beszélgetésekből - megfigyelésekből - egyéb forrásokból	Adatgyűjtés bio-pszichoszociális perspektívából	Szakember, ügyfél, esetleg család	Más szakmák képviselői: orvos, pszichológus, pszichiáter,
Adatelemzés - ügyfél - család - környezet	Adatértékelés - dokumentumokból - beszélgetésekből - megfigyelésekből - egyéb forrásokból	Az összegyűjtött adatok kiértékelése, adott esetben újabb adatok begyűjtése	Szakember	mint fenn
Esetvizsgálat	Az eset adatainak rendszerezése, a vizsgálat előkészítése	Esetvizsgálat és az indikátorok kialakítása	Szakember	
Adott esetben tanácsadói team összehívása az esetvizsgálat céljából	Esetmegbeszélés teamben	Esetvizsgálat indikátorok kialakítása	Szakember, munkatársak, más szakértőkkel team	mint fenn
3. Tervezés (Planning)				
A segítő/szolgáltatási folyamat tervezése	Az esetvizsgálatra épülő segítő/szolgáltatási folyamat megtervezése	A szakember által kialakított terv	Szakember	
A segítői/szolgáltatási terv ajánlatának bemutatása, adott esetben egyezkedés	A segítői/szolgáltatási terv megbeszélése	Az alkalmas és elfogadható terv körüli egyezkedés	Szakember, ügyfél, esetleg családtagok	szükséges esetben más szakértők
4. Döntés és előkészületek a megvalósításhoz (Az igénybe vehető segítő források feltárása)				
A megállapodás szerinti terv alapján	beszélgetés	A kezdő lépések megbeszélése, rögzítése	Szakember, ügyfél, esetleg családtagok	
Team összehívása	Team megbeszélés	Döntés a segítés formáiról, ütemezéséről	Szakember, team	más szakértők
Más szolgáltatások megkeresése	Más szolgáltatások megkeresése, meglátogatása	Adott esetben a segítői/szolgáltatási terv egyeztetése a bevonandó	Szakember, ügyfél, egy vagy több szolgáltatás képviselője	

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

szolgáltatások képviselőivel			
A szolgáltatások igénybe vételének előkészítése, az ügyfél felkészítése, orientálása	- megbeszélés, - képviselőt, - kíséret	Információk, szükség esetén az szolgáltatás meglátogatása	Szakember, ügyfél, esetleg családtagok

A felkészülés kiértékelése és döntés	Megbeszélés és döntés	Döntés az igénybe vehető szolgáltatás mellett	Szakember, ügyfél, esetleg családtag, a szolgáltatás képviselője
--------------------------------------	-----------------------	---	--

Első segítői, szolgáltatási fázis elindítása	A szolgáltatás igénybe vételének „engedélyeztetése”	Írásos segítői/szolgáltatási terv és engedélyeztetés	Szakember, a szolgáltatás vezetője,
--	---	--	-------------------------------------

5. A segítői/szolgáltatási folyamat megvalósítása (Koordination)

A segítői/szolgáltatási folyamat elindítása	A résztvevők koordinálása	Kapcsolattartás	Szakember, ügyfél, esetleg családtagok, más fenn szolgáltatások képviselői	Szakértők, mint
---	---------------------------	-----------------	--	-----------------

6. A folyamat figyelemmel kísérése (Monitoring)

1. Előrehaladás vizsgálata és rögzítése (3 hónap)	1. Előrehaladási megbeszélés, szükséges esetben esetkonferencia	1. Az előrehaladási értékelés megküldése a bekapcsolt szolgáltatásnak	Szakember, ügyfél, szükséges esetben team, fenn a szolgáltatás képviselője	Szakértők, mint
--	---	---	--	-----------------

2. Előrehaladás vizsgálata és rögzítése (6 hónap)	2. Előrehaladási megbeszélés, szükséges esetben esetkonferencia	2. Az előrehaladási értékelés megküldése a bekapcsolt szolgáltatásnak	Szakember, ügyfél, szükséges esetben team, fenn a szolgáltatás képviselője	Szakértők, mint
--	---	---	--	-----------------

7. Visszacsatolás, újraértékelés, zárás (Reassessment - Disengagement)

A segítő/ szolgáltatási folyamat befejezése	Kapcsolat befejezése, lezárása, Az eredmények dokumentálása és továbbítása		Szakember, ügyfél,
Az segítői/szolgáltatási folyamat kiértékelése	A segítői/szolgáltatási terv kiértékelése	Kiértékelés, szükséges esetben a segítői/szolgáltatási folyamat meghosszabbítása, új szolgáltatás bevonása	Szakember, ügyfél, szükséges esetben team, a szolgáltatás képviselője
Összegző értékelés	Az esetedokumentumok elkészítése	Evaluáció	Szakember, szükséges esetben team, a vezetők, szolgáltatás képviselője

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

10.2.Szakértői munkacsoport működtetése

Ahogy már utaltunk rá a munkanélkülieknek nyújtott elkészítésére a családsegítő szolgálaton kívül bevonhatók egyéb szervezetek (munkaügyi központ, civil szervezetek, önkormányzat, foglalkoztató) is. Ugyanígy a segítői/szolgáltatási terv megvalósítását, segítő tevékenységek nem mindegyikét szükséges feltétlenül a családsegítő szolgálatoknak biztosítani. A szakmaközi együttműködés és partnerség keretein belül össze lehet hangolni és egyeztetni a meglévő erőforrásokat, egymás szolgáltatásaira építve, vagy azt kiegészítve.

A szakértői munkacsoport (szakmaközi stáb) előnye, hogy működtetése koncentráltan jeleníti meg és gyűjti össze a település erőforrásait a munkanélküliség kezelése és a kirekesztődés megakadályozása érdekében. Ez a stáb támogató hálóként működik, információkat nyújt és a szakmai eszközrendszert bővíti, gazdagítja.

A szakértői munkacsoport, mely az érintettek együttműködését segíti és koordinálja. Létrehozása nem kötelező, azonban nagyobb településeken, vagy ahol magas az aktív korú nem foglalkoztatottak száma, ajánlott a működtetése. Működtetése az önkormányzat helyi rendeletében szabályozott módon történhet.

Másrészt pedig az ügyfél érdekében fontos, mivel felhasználóbarát rendszert teremt, hiszen próbálja ellensúlyozni az egyablakos ügyintézés hiányából fakadó hátrányokat. Az együttműködő szervezetek – kijelölt szerv, önkormányzat, munkaügyi központ – közötti kompetencia- és felelősségi határok tisztázása elengedhetetlen.

Célszerű, ha a szakértői munkacsoportot az együttműködésre kijelölt szerv hívja össze és működteti. Javasolt legalább havi 1 alkalommal ülésezni.

Tagjai (lehetnek)

- az együttműködésre kijelölt szerv vezetője/munkatársa,
- az önkormányzat szociális és foglalkoztatási ügyekért felelős osztályának vezetője/munkatársa,
- a munkaügyi központ illetékes helyi kirendeltségének vezetője/munkatársa,
- civil szervezetek, akik érintettek a foglalkoztatáspolitikában,
- közhasznú foglalkoztatók,

A munkacsoportban résztvevők köre a helyi sajátosságoknak megfelelően bővíthető, de figyelembe kell venni, hogy minél nagyobb a csoport mérete, annál nehezebben megoldható a rugalmas működtetés.

A munkacsoport feladatai

1. Szervezeti szinten:

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Munkaszervezés: összefogja és folyamatos kapcsolattartást biztosít azoknak a szakembereknek/szervezeteknek, akik a munka nélkül lévők munka-erőpiaci és társadalmi integrációjának eléréséhez hozzájárulni kívánnak .

Közvetlen információáramlás biztosít:

- résztvevők által aktuálisan szervezett programokról, szolgáltatásokról (pl. képzés, munkalehetőség, csoportfoglalkozás) és az azokon való részvétel módjáról és feltételeiről való rendszeres tájékoztatás
- az együttműködés hatékonyságának növelése érdekében az együttműködő felek által megfogalmazott igények gyűjtése és az azokra való reagálás (pl. igény: Munkaügyi Központ felé adott képzés iránti igény közvetítés), visszacsatolás

Idő és energia megtakarítást eredményez: nem aktuálisan (a támogatásban részesülő megjelenésekor) történik a partnerszervezetekkel az egyeztetés (az ügyintézők saját belátása szerint), hanem formalizált módon, ami a szervezet működés rendjébe beépíthető.

Kiszámítható szolgáltatásnyújtás: csak azon szolgáltatások igényvételére vonatkozó kötelezés kerül meghatározásra, mely az érintett számára elérhető, a párhuzamos vagy az egymást kioltó szolgáltatásnyújtás lehetősége a közösen felállított szolgáltatási tartalom miatt kizárható.

Egyéni élethelyzethez igazodó együttműködések megkötését eredményezi: az előre tervezett bizottsági ülések időpontjai miatt a támogatott intézményi életútjáról egyénre szabott felkészülést kíván az érintett szervezetek képviselőitől, mindez megalapozhatja az egyénre szabott további együttműködési kötelezettségek meghatározását.

Felelősség áthárítása, és a támogatottak eredményre nem vezető (felesleges) együttműködésre való kötelezése kizárható: A foglalkoztathatóság javítása és képzésbe való bekerülés érdekében, a szervezetek közösen határozzák meg a szükséges együttműködések (a szolgáltatót, szolgáltatás típusát és az igénybevétel időtartamát)- tehát az elért eredmények vagy kudarcok egyetemlegesen terhelik a résztvevőket.

Egyéni (támogatásban részesülő) szintjén:

2009.január 01-től szerepe lehet a RÁT-ban részesülő, de a családsegítővel való együttműködés előírás vonatkozásában:

A munkaügyi központ kötelezettsége (R. 17. § (14) bekezdés)

- ha az aktív korúak ellátására jogosult személlyel kötött álláskereső megállapodásban előírja a családsegítő szolgálattal történő együttműködést, az együttműködés előírásáról, valamint a családsegítő szolgálatnál történő megjelenés határidejéről a munkaügyi központ tájékoztatja a családsegítő szolgálatot,
- tájékoztatja a családsegítő szolgálatot, ha az álláskereső megállapodásban foglalt tartalma a családsegítővel történő együttműködés vonatkozásában módosul, továbbá ha a személyt törölték az álláskereső nyilvántartásából.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

A bizottsági ülés lehetővé teszi:

- a kötelezettek körének meghatározását: Cél, hogy csak azon ügyfelek esetében kerüljön előírásra a családsegítővel való együttműködés, akiknél az elérhető szolgáltatások érdemi segítséget nyújthatnak a foglalkoztatásba/ képzésbe történő belépést elősegítő felkészítéshez.
- az egyén és az adott szervezet együttműködésének (célja, tartalma) meghatározása:

Az adott szervezettel való együttműködés előírása kettős szerepet tölthet be:

- 1.) a diagnózis felállításához szükséges szolgáltatások körének meghatározása, az igénybevétel határidejének megjelölése. Az ügyfelek anamnézisének, helyzetének és állapotának felméréséhez (fizikai, egészségi alkalmasság, munka erőpiaci előélet, tudások, ismeretek, kompetenciák, szociális helyzet, motiváció) szükséges szolgáltatások meghatározható.
- 2.) a fejlesztést szolgáló szolgáltatások körének/problématípusának (szolgáltatást nyújtó szervezet) meghatározása, az igénybevétel időtartamának rögzítése.

Az egyén élethelyzetének több szempont szerinti feltárását követően határozható meg az a szolgáltatási sorrend, melyben a különböző szolgáltató szervezetek az általuk adekvátnak vélt szolgáltatásaikkal hozzájárulhatnak a fejlesztéshez/fejlődéshez.

A különböző szervezetek által nyújtandó szolgáltatások egymásra építő, egymást kiegészítő jelleggel történő meghatározása, a szervezetekkel való együttműködésnek vagy adott szolgáltatás igénybevételének határidőhöz kötése az érintett felkészítésének folyamatát átláthatóvá és nyomon követhetővé teszi.

- Az együttműködésre vonatkozó visszacsatolás lehetőségét hordozza magában: a fejlesztő tevékenységekben való egyéni eredmények közvetlen kommunikálását teszi lehetővé, mely megalapozhatja a társszervekkel (pl. a családsegítővel) való további együttműködés szükségességének megszüntetését.

Színteret adhat az együttműködésre kijelölt szerv (elsődlegesen családsegítő szolgálat) kötelezettségeinek teljesítésére; (R. 17. § (14) bekezdése):

- jelzi a munkaügyi központnak, ha az álláskereső megállapodásban előírt együttműködési kötelezettségének az érintett személy nem tesz eleget, valamint
- az éves értékelés megküldésével tájékoztatja a munkaügyi központot az álláskereső megállapodásban előírtak szerinti beilleszkedést segítő program végrehajtásáról.

A munkacsoport célja (és ami miatt indokolt létrehozása):

Együttműködés kialakítása az önkormányzat, a foglalkoztatás és a szociális szektor között.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Információcsere biztosítása a szakembereknek a kötelező együttműködés programjainak hatékonyabb megvalósulása érdekében.

A felmerülő szükségletekhez illeszkedő programok szervezése, beindítása

Az együttműködések során jelentkező problémák megbeszélése, illetve adekvát megoldásmódok keresése.

A szakértői csoport tagjai között az ülésen kívül is folyamatos párbeszéd alakulhat ki ez által, azaz erősödhet az intézmények és ágazatok közötti partnerség.

A partnerszervezeteknek lehetőségük van egymás munkamódszerét megismerni és azokat komplex rendszerré szervezni. A részt vevő szervezetek együttesen hatékonyabb munkát végezhetnek, mint az egyes szereplők külön-külön (szinergia hatás), ezáltal a szolgáltatást igénybe vevők részére komplexebb ellátást tudnak biztosítani.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Szabályozó dokumentum elkészítésében felhasznált és javasolt irodalom

- Bányai Emőke: Sztenderdek alkalmazása a szociális munka gyakorlatában; SZMI 2010.
- Csoba Judit (szerk): Peremhelyzetű társadalmi csoportok társadalmi és munkaerőpiaci reintegrációja; Debreceni Egyetem Kiadó, 2009
- Győri, P.-Tánczos,É.:(2006): Az integrált szociális és foglalkoztatási szolgáltatások kialakításának lehetőségei, egyes kérdése című kézirat felhasználásával;
www.bmszki.hu/file/tekozlo/tekozlo03/integraltszocifogi.doc
- Johnsson, E. – Svensson, K.: A szociális munka elmélete – gondolatok az intervenció felfogásáról és magyarázatáról; European Journal of Social Work, 2005. Vol. 8, N. 4. December, pp. 419-434.www.3sz.hu/jm/szakmai-anyagok/johnsson_svensson_hu.doc
- Hegyesi, G.-Kozma,J.-Szilvási, L.-Talyigás, K.(szerk.): A szociális munka elmélete és gyakorlata; Szociális munka csoportokkal; 4.kötet, Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Tanárképző Főiskola, Budapest, 1997
- Heil, K.-Heiner, M.-Feldmann,U. kiadásában: Evaluation sozialer Arbeit; Eine Arbeitshilfe mit Beispielen zur Evaluation und Selbsevaluation; Eigenverlag de Deutschen Vereins, Frankfurt am Main, 2001
- Kozma Judit: Szociális diagnózis; Esély 2001/3.
- Németh, L. (1998): Szociális munka csoportokkal, in: Kozma, J.(szerk.): Kézikönyv szociális munkásoknak; Szociális Szakmai Szövetség, Budapest, 166. oldal
- Ráczné Dr Lehoczky Zsuzsanna: A rendszeres szociális segélyben részesülők együttműködési kötelezettségének teljesülése, Záró tanulmány; ÁFSZ, 2007
- Ráczné Dr Lehoczky Zsuzsanna: családsegítők, Szociális szakemberek részére a rendszeres szociális segélyben részesülők beilleszkedési programjának szervezéséhez, Módszertani segédanyag; ÁFSZ, 2008
- Szabó Lajos: A szociális esetmunka gyakorlata; Wesley János Lelkészképző Főiskola, Bp. 2003.
- SZMI HEFOP 2.2.2. Központi program „B” Szociális és munkaügyi integrált szolgáltatásnyújtás módszertani segédlete (/Bajka Gábor, Ladányi Erika, Horváth Olga, Komáromi Róbert, Kun Zsuzsa, Vincze Imre)
- Zomboriné Botás Mária: Módszertani ajánlás az aktív korú nem foglalkoztatott rendszeres szociális segélyezettekkel való együttműködés feladataihoz /2002/.
- Qualitaetskatalog der Grazer Jugendwohlfahr, Magistrat Graz, 2003, www.gratz.at

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

- SEGÉLYEZETTEK BEILLESZKEDÉSI PROGRAMJA IRÁNYELV 2007.01.
Készítették: Mecsei Ilona Pacsuráné Bálint Éva Szabó János Zomboriné Batás Mária
- Módszertani ajánlás családsegítő szolgálatok társulás keretében való működtetéséhez 2010.
- Módszertani ajánlás közösségi szociális munka 2010.
- Módszertani ajánlás a családsegítés szolgáltatás dokumentációja vonatkozásában 2010.
- Módszertani útmutató a rehabilitációs járadékban részesülő személyekkel való együttműködéshez (FSZH)
- Módszertani ajánlás szociális munka csoportokkal 2010.

**4. AZ ADÓSSÁGTERHEKKEL KÜZDŐK KÖRÉBEN VÉGZETT SZOCIÁLIS MUNKA
GYAKORLATA (Irányelv)**

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Bevezetés

A családsegítő szolgáltatók praxisukban nagyon gyakran szembesülnek az eladósodott, hátralékokkal terhelt családok problémájával. A díjhátralék felhalmozódása elsősorban a lakhatás biztonságát veszélyeztető háztartási krízis, amely többnyire azonnali beavatkozást igényel, azonban a családgondozók szakmai-módszertani eszköztárából többnyire még hiányzik azoknak a módszereknek, eljárásoknak, beavatkozási lehetőségeknek az ismerete, amelyek birtokában hatékonyan kezelhetnék a háztartások anyagi természetű működési zavarait.

2003-ban, a Szociális törvényben új ellátási formaként jelent meg az **adósságkezelési szolgáltatás**²⁷, mely a korábbi évek adósságkonszolidációs kormányzati törekvéseit, és számos családsegítő szolgálatnál kísérleti jelleggel működő adósságrendezési gyakorlatot integrálta és intézményesítette. Az adósságkezelési tanácsadásból, adósságcsökkentési támogatásból és alanyi jogú lakásfenntartási támogatásból álló komplex támogatás rendszerszerűen működik, a szociális szolgáltatástartalma módszertanilag kiérlelt, a beavatkozás protokolljának kimunkálása még 2003-2005 között, az adósságkezelési módszertani projekt²⁸ keretében megtörtént. Ugyanakkor az ellátást kötelező jelleggel kizárólag a negyvenezer főnél nagyobb települési önkormányzatoknak kell biztosítaniuk, ami a szociális támogatásokhoz való hozzáférhetőségnek igazságtalan és indokolatlan egyenlőtlenségét hozta létre. Napjainkban közel 100 települési önkormányzat működteti a szolgáltatást, a hozzáférhetőségi arány pedig nem sokkal haladja meg a negyven százalékot. Az adósságkezelési szolgáltatást helyi rendeletben szabályozó települési önkormányzatok a tanácsadói tevékenységet szakmailag indokolhatóan a családsegítő szolgálatokhoz delegálták. A magas esetszám miatt viszont az adósságkezelési tanácsadást nyújtó családsegítő szolgálatok többségében túlnyomórészt hátralékkezelés folyik, míg a hátralékossá válás elkerülését elősegítendő prevenciók tevékenység nagyon kevésbé elterjedt és kidolgozott segítői mód.

²⁷ 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról 55.§.-55/C.§.

²⁸ König Éva szerk.: Adósságkezelési szolgáltatás gyakorlata. Módszertani adósságkezelési projekt SZIGE Szociális Igazgatási Egyesület Debrecen, 2004.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Az Irányelv kidolgozása során az alapvető kiindulópontunk az volt, hogy olyan módszertani modellt dolgozzunk ki, amely képes a meglévő jogi keretek között is mérsékelni a szociális szolgáltatásokhoz való hozzáférhetőség egyenlőtlenségét. Ennek érdekében módszereket, beavatkozási formákat határozzunk meg és kezdeményezzük ezeknek a szolgáltatás tartalmának a bevezetését az Sztv-ben szabályozott adósságkezelési szolgáltatást nem biztosító települési önkormányzatok területén működő családsegítő szolgálatok számára is.

További alapvetésünk, hogy az anyagi nehézségekkel küzdő családok, háztartások számára biztosítandó szolgáltatások tartalma lépjen túl a korrektív, kizárólag a felhalmozódó hátralékok adminisztratív jellegű kezelésén, és segítse elő a preventív jellegű szolgáltatási formák elterjedését, a hátralék felhalmozódást, reménytelen eladósodást megakadályozó egyéni és csoportos tevékenységeknek, valamint a közösségi kezdeményezéseknek a mindennapi gyakorlatba való beépítését.

Az **adósságterhekkel küzdőkkel végzett szociális munka** fogalmán azon tevékenységek összességét értjük, amely a szociális munka eszközszerével hozzájárul a háztartások biztonságosabb működéséhez. **Adósságtehernek** tekintjük az egyének vagy családok olyan pénzügyi kötelezettségvállalását, amelyek teljesítése a háztartásuk működését veszélyezteti. **Pénzügyi kötelezettségvállalásként** definiáljuk az egyén(ek), mint a háztartás tagja(i) szükségleteinek kielégítésére irányuló termék és/vagy szolgáltatás vásárlását.

Irányelvünket az alábbi rendezőelvek mentén építettük fel:

1. Az adósságterhekkel küzdőkkel végzett szociális munka tevékenységi rendszerében elkülönítettük a preventív és korrektív jellegű beavatkozásokat, továbbá – a szociális munka terminológiájának megfelelően – egyéni, csoportos és közösségi szociális munka szolgáltatási formákat különböztettünk meg.
2. Figyelembe véve, hogy a szociális alapellátás mai rendszerében a települési önkormányzatok által különböző szolgáltatásszervezési struktúrában működtetett családsegítő szolgáltatások humán és tárgyi feltételrendszere igen nagy különbséget mutat, elhatároltuk az adósságterhekkel küzdőkkel végzett szociális munka tevékenységi rendszerében a minimális szolgáltatásokat a speciális szolgáltatásoktól.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

3. Elérendő célként jelöljük meg a szolgáltatásokhoz való hozzáférhetőség egyenlőségének növelése érdekében a minimális-, és a speciális szolgáltatások lineáris, egymásra épülő rendszerének a kiépítését.
4. A rendszerszemléletnek az adósságterhekkel küzdőkkel végzett szociális munkában is érvényesülnie kell, így a hátralékot felhalmozó, lakhatásuk biztonságában veszélyeztetett háztartások problémáit tágabb kontextusban kell értelmezni, és kezelni. Ennek megfelelően e tevékenység részét kell, hogy képezze a háztartásgazdálkodás optimalizálására, a pénzügyi kultúra formálására irányuló ismeretek bővítése és a háztartásgazdálkodási készségek javítása. Ennek figyelembevétele a segítői munka tartalmának bővítését, korszerűsítését, megújítását kell, hogy eredményezze.

1. A probléma háttere

Hazánkban a lakossági díjhátralékok felhalmozódása az 1980-as évek végén válik társadalmi-szociális problémává. A posztoszocialista átalakulási folyamat során az állam fokozatosan építette le a termékek és szolgáltatások állami támogatási rendszerét, ami a fogyasztói árak drasztikus növekedését eredményezte. Ezzel együtt a reáljövedelmekben erőteljes (évi 10-15 százalékos) csökkenés következett be, miközben a lakossági jövedelemszerzési lehetőségek is beszűkültek, a keresőképes népesség egynegyede kiszorult a munkaerő-piacról. Ugyanakkor a lakossági életszínvonal növelésére irányuló kádári modernizáció a közművesített szolgáltatások nagyarányú és gyorsütemű kiépítésével járt együtt, ami a háztartások jelentős fogyasztásnövekedést eredményezett. A közműfejlesztési programok (vezetékes gázellátás, szennyvízberuházás, telekommunikáció) a rendszerváltás utáni időszakban még nagyobb ütemben folytak²⁹.

A rendszerváltást időszakában kiépülő újkapitalizmus világában a háztartások többsége nem tudott felkészülni a létbiztonság megrendülésére, nem volt képes az életvezetési stratégiáját, öngondoskodási rendszerét megfelelő módon alakítani. Az államszocializmus fogyasztói ártámogatási rendszere pazarló, nem gazdaságos fogyasztói mintákat alakított ki a lakosságban. Az irracionális fogyasztói szokások az alacsony iskolai végzettséggel, minimális jövedelemmel

²⁹ Czike Klára, Vass Péter: Gyorsjelentés a díjhátralékosokról – Szociális Szakmai Szövetség, Budapest 1998.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

rendelkező háztartások, társadalmi csoportok életvitelére volt jellemző, akik a legkevésbé tudtak alkalmazkodni az új társadalmi-gazdasági körülményekhez.³⁰

Hazánkban a lakásszektor tulajdonosi szerkezetének anomáliája szintén kedvezőtlen hatást gyakorol a lakhatás biztonságára, a lakásprivatizáció miatt jelentéktelenné vált bérlakásszektor (5%), illetve annak működési zavarai is a lakossági hátraléknövekedés okai közé sorolható. A lakossági közüzemi díjhátralékok növekedését továbbá olyan tényezők is befolyásolják, mint a lakhatási költségek rugalmatlansága, vagy a lakásmobilitás akadályai, továbbá a takarékoskodás lehetőségeinek korlátai.³¹

A fogyasztói társadalomra jellemző az előrehozott, azonnali, korlátozásmentes és gyors szükséglet-kielégítés igénye, a megtervezett, lassabb gyarapodást preferáló magatartásmintával szemben. Már nem csak a fiatalabb korosztály sajátossága a különböző javak, tulajdonok azonnali megszerzésének, birtoklásának vágya, hanem egész társadalmunkat behálózta ez a módosult igény. Ez szükségszerűen hitelfelvétellel és a lakosság tömeges eladósodásával együtt járó folyamat. „Az, hogy valaki adós a mai világban nem jelent semmi szokatlant, mindaddig, amíg rendesen fizeti a díjakat, törlesztő részleteket. Ha valamilyen okból – betegség, munkanélküliség, figyelmetlenség, vagy tudatos nem fizetés – miatt a rendszeres befizetés megszakad, akkor áll elő az a baj, amelyet hátraléknak nevezünk.”³²

A hátralék felhalmozódás továbbá konjunktúra-érzékeny jelenség, a globális gazdasági válságok, a nemzetgazdaság recessziója, vagy akár a regionális jellegű foglalkoztatási krízisek szintén rizikófaktorai a háztartások pénzügyi zavarainak. A családháztartások folyamatos likviditási zavarai azonban nem csak a lakhatás biztonságát veszélyeztetik, hanem a családtagok egymáshoz való viszonyának a megromlását, az állandósuló konfliktusok felerősödését eredményezik, ami csökkenti a családok, közösségek kohéziós erejét, növeli az egyének bizonytalanságát, szorongását, frusztrációját. Ezek a problémák a szociális szolgáltatások számára is komoly kihívást jelentenek, különös tekintettel arra, hogy a tömeges státusvesztés olyan társadalmi csoportokat is érinthet (pl. középrétegek), amelyeknek a kapcsolati hálózata, érdekérvényesítő stratégiái, kommunikációs kultúrája a társadalom normál működése során elegendő védelmet biztosítanak a kiszolgáltatottsággal, a létbizonytalansággal szemben.

³⁰ Vítál Attila /szerk./: A háztartási adósságkezelés elmélete és gyakorlata. Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet Budapest, 2009.

³¹ Czike Klára, Vass Péter: Gyorsjelentés a díjhátralékosokról – Szociális Szakmai Szövetség, Budapest 1998.

³² Vass Péter: Adósságkezelés gyakorlati tapasztalatai – Szociális Szakmai Szövetség www.3sz.hu 2003.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

A bemutatott társadalmi folyamatok egyik következménye a lakhatással összefüggő eladósodás, mint a háztartások növekvő hányadánál előforduló szociális probléma. Az 1990-es évek végén hazánkban a díjhátralékos fogyasztók száma 900 ezer volt, a háztartások 8 százaléka volt terhelt kifizetetlen közüzemi és lakbér számlákkal. Ebből a negyedét meghaladó hátralékosok aránya 53 százalék volt. A TÁRKI háztartáspanel vizsgálatai a magyar háztartások 12 százalékában mutatta ki a díjhátralékosságot³³. A 2000-es évek elejétől az eladósodott háztartások aránya elsősorban a kisebb településeken növekedett, valamint tovább romlott a keleti régió, ezen belül a tiszántúli szolgáltatási körzet helyzete, az itt felhalmozódott díjhátralék egy háztartásra jutó mértéke az országos átlag négyszeresét tette ki, viszont mérséklődött a fővárosban illetve körzetében élők eladósodása. A szociális szakminisztérium³⁴ adatai szerint 2003-ra mérséklődött a hátralékos fogyasztók névleges száma (550 ezer), ugyanakkor a TÁRKI Háztartás Monitor vizsgálata 2005-ben a megfigyelt háztartások 14 százalékában mutatott ki lakásfenntartással összefüggő pénzügyi nehézséget, 2007-ben 12 százalékukban³⁵.

Az EUROSTAT jelentésére hivatkozva viszont a CEU tanulmánya megállapítja, hogy a 2005–2007 közötti időszakban a magyar lakosságnak átlagosan 16,7%-a (mintegy 1,65 millió ember) halmozott fel tartozást közüzemi számláin, ezen indikátor szerint harmadik volt az EU-27-ek között. 2007-ben azonban Magyarországon volt a legmagasabb az ilyen helyzetben lévők aránya (18%), így levált a 10 új tagállamban uralkodó, 2005 óta lefelé ívelő trendről³⁶.

A 2001-2005 közötti átmeneti konjunktúranövekedés rétegről-rétegre lecsurgó hatás gyakorolt, ennek következtében viszont felerősödött a lakosság hitelfelvételi aktivitása, így tömeges eladósodása. A TÁRKI Háztartás Monitor kutatása szerint 2001-ben a háztartások 18 százaléka, 2007-ben 31 százaléka törlesztett pénzügyi hitelt. A különféle lakáshitellel és jelzáloghitellel terhelt háztartások aránya öt év alatt 12 százalékról 15 százalékra növekedett. A banki tartozásokkal terhelt aránya a legrosszabb jövedelmi helyzetben levők között a legmagasabb. A legalacsonyabb jövedelmi ötödben 41 százalékos a hitelszerződéssel bíró háztartások aránya.

2009. december végén a magyar lakosságnak 8,36 millió hitelszerződése volt. A jelzáloghitelek aránya az összes lakossági hitelen belül 15,4%-ot tett ki. Fizetési késedelem 2009. végén összesen 3,23 millió hitelszerződésnél állt fenn, vagyis az összes fennálló hitelszerződés több

³³ Vitál Attila: A díjhátralékosság makrostrukturális okai és lokális természete. In: Fónai Mihály – Mankó Mária (szerk.): Acta inter urbes. BDF, Szombathely, 2000.

³⁴ König Éva: Adósságkezelés: sikerek és kudarcok. Esély. 1. szám, 2006.

³⁵ Köz, teher, elosztás. Háztartás Monitor Jelentés, TÁRKI, 2007.

³⁶ Sergio Tirado Herrero, S. T. - Üрге-Vorsatz, D.: Energiaszegénység Magyarországon. CEU - Védegylet, 2009.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

mint egyharmada valamilyen mértékben késedelmes volt. A 90 napon túl késedelmes hitelek száma egy év alatt 376 ezerrel növekedett, és 2009. decemberben 1,78 milliós darabszámot ért el. 2009. év végére az összes késedelmes hitel 55%-a 90 napon túl is késedelmessé vált. Különösen veszélyeztetettnek tekinthetők annak a 90 ezer lakossági jelzáloghitel-szerződésnek az adósai, amelyek esetében 2009. végén 90 napon túli fizetési késedelem állt fenn. Az utóbbi két évben több mint 30 ezer lakóingatlan került végrehajtási vagy egyéb tartozásrendezési, illetve követelés-értékesítési eljárás alá. A fizetési késedelmi probléma továbbra is nő. A hitelezők 2009-ben közel 14 ezer, az utóbbi két évben pedig közel 21 ezer lakóingatlan-fedezetet értékesítettek³⁷. A Központi Hitelinformációs Rendszer (KHR) lakossági alrendszerében tárolt természetes személyek száma 2005-ben 321 ezer főről 2009. év végére 789 ezer főre emelkedett³⁸.

³⁷ 2010. évi első kockázati jelentés. Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete, 2010. április. www.pszaf.hu

³⁸ Információk a KHR Lakossági alrendszerében tárolt adatokról. www.bisz.hu

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

2. A szolgáltatás céljai

Az adósságterhekkel küzdőkkel végzett szociális munka rövid távú célja a háztartások likviditási zavaraként előálló krízisek elhárítása, különös tekintettel a lakásfenntartást veszélyeztető körülményekre, melyek lakhatási problémákat idéznek elő. Lakhatási gondokkal küzdőknek³⁹ tekintjük azokat a személyeket, akik anyagi, jövedelmi problémáik miatt vagy életvitelükben bekövetkezett krízishelyzet eredményeképpen otthonukat elvesztették, vagy ezen a téren veszélyeztetettek, illetve lakhatásukat csak jogsértő módon tudják megoldani. A lakhatási krízishelyzetek közé sorolhatjuk a lakásüzemeltetéssel összefüggő közüzemi hátralékok felhalmozódását, a hátralékkövetelők által alkalmazott szankciókat, mint a közüzemi szolgáltatások korlátozása, megszüntetése, a lakásbérleti szerződés, illetve a lakáshitel szerződés vagy jelzálog alapú egyéb hitel felmondása, kilakoltatás. A rövid távú célokat alapvetően **korrektív jellegű beavatkozásokkal** lehet elérni. A korrektív beavatkozás a már kialakult krízis mérséklésére, káros hatásainak csökkentésére irányul, tehát krízisintervenciós jellegű.

Az adósságterhekkel küzdőkkel végzett szociális munka hosszú távú célja a háztartások biztonságosabb működésének elősegítése, különös tekintettel a lakhatás biztonságának fenntarthatóságára. A háztartásüzemeltetés biztonsága elsősorban a likviditás megőrzésével, a háztartásgazdálkodás optimalizálásával teremthető meg. E célokat alapvetően **preventív jellegű beavatkozásokkal** lehet elérni. Preventív jellegű tevékenységeknek tekintjük azokat a beavatkozásokat, melyek a hátralék kialakulásának megakadályozását, valamint a termék vagy szolgáltatás igénybevételének optimalizálását szolgálják.

Az adósságterhekkel küzdőkkel végzett szociális munka céljainak időtávja szerint tehát rövid és hosszú távú célokat tudunk elkülöníteni, míg a szolgáltatási célok tartalma szerint a krízisintervenciót és a problémakezelést tudjuk megkülönböztetni.

A krízisintervenciót, mint szolgáltatási célirányt csak rövidtávon tudjuk értelmezni, hisz az akut krízishelyzetek felmerülése azonnali beavatkozást igényel. Ennek megfelelően a rövid távú krízisintervenciós cél a lakhatást és lakáshasználatot veszélyeztető krízisek elhárítása (pl. szolgáltatáskikapcsolás, kilakoltatás elkerülése).

³⁹ Vítál Attila (szerk.): Lakhatási gondokkal küzdők szociális szolgáltatásainak irányelvei. SZMI, Budapest, 2007.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

A problémakezelésen belül ugyanakkor két időtávot lehet elkülöníteni. Rövid távon célként fogalmazhatjuk meg a háztartás fizetőképességének erősítését, a likviditási problémák kezelését, valamint a hátraléknövekedés megállítását. A hosszú távú célok közé soroljuk a lakhatás feltételeinek hosszú távú biztosítását, a családok háztartásgazdálkodási képességének javítását, fenntartható háztartásgazdálkodás elérését, tudatos fogyasztói magatartás kialakítását, érdekérvényesítés lehetőségének biztosítását.

1. táblázat

Az adósságtérhekkel küzdőkkel végzett szociális munka céljai

Szolgáltatási célok	Tartalma	
Időtávja	Krízisintervenció	Problémakezelés
Rövidtáv	A lakhatást és lakáshasználatot veszélyeztető krízisek elhárítása /pl. szolgáltatáskikapcsolás, kilakoltatás elkerülése/	- Háztartás fizetőképességének erősítése - Likviditási problémák kezelése - Hátraléknövekedés megállítása
Hosszútáv		- Lakhatás feltételeinek hosszú távú biztosítása - Családok háztartásgazdálkodási képességének javítása - Fenntartható háztartásgazdálkodás elérése - Tudatos fogyasztói magatartás kialakítása - Érdekérvényesítés lehetőségének biztosítása

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

3. A szolgáltatás alapelvei

3.1 A szociális szolgáltatásokhoz való egyenlő hozzáférés esélyének növelése

A családsegítő szolgálatok által az adósságterhekkel küzdők körében végzett szociális munka tartalmát tekintve megkülönböztetjük **a minimális szolgáltatásokat, valamint speciális szolgáltatásokat**. A két típus különválasztására azért van szükség, mert a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról rendelkező 1993. évi III. törvényben szabályozott adósságkezelési szolgáltatást csak azok a települési önkormányzatok biztosíthatják, melyek az adósságkezelési szolgáltatás működtetéséről önkormányzati rendeletet alkotnak, adósságkezelési tanácsadást működtetnek, továbbá az adósságcsökkentési támogatás, valamint a Sztv. 38.§. (5) bekezdés szerinti lakásfenntartási támogatás biztosításához saját forrást különítenek el. Azonban tekintettel arra, hogy a lakhatás biztonságának veszélyeztetettsége azokon a településeken élőket is érinti (egyre nagyobb számban), ahol nem működik az adósságkezelési szolgáltatás, kívánatos és célszerű olyan minimális tartalmakat beépíteni a családsegítői szakmai munkába, melyek a lakhatás biztonságának megőrzését szolgálják, és ezáltal biztosítottá válhat a szolgáltatáshoz való egyenlő hozzáférés esélyének érvényesülése.

Az adósságterhekkel küzdők körében végzett szociális munka tartalmának minimális és speciális szolgáltatásokra való elkülönítése során figyelembe vettük a családsegítő szolgáltatásokat biztosító önkormányzatok, mint fenntartók eltérő humán-, és anyagi erőforrásait, lehetőségeit, a személyes szociális szolgáltatások intézményesültségének fokát. Ennek megfelelően - álláspontunk szerint - az adósságterhekkel küzdők számára **minimális szolgáltatást kell biztosítani** az ország területén működő valamennyi családsegítő szolgálatnak, családsegítő szolgáltatást nyújtó szakembernek.

Kötelező jelleggel kell biztosítaniuk a speciális szolgáltatást azoknak a családsegítő szolgáltatást nyújtó szociális intézményeknek, amelyek ellátási területén helyi önkormányzati rendeletben szabályozva van az adósságkezelési szolgáltatás. Továbbá a speciális szolgáltatás biztosítása **elvárható** a kistérségi társulási fenntartásban működő, területileg integrált családsegítő szolgáltatást nyújtó intézmények részéről, valamint **ajánlott** valamennyi családsegítő szolgálat számára, amely személyi, tárgyi feltételeit tekintve alkalmas a speciális szolgáltatási szint biztosítására.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

3.2 Szakmai innováció

Az irányelv célja, hogy nagymértékben kibővítse a jelenlegi adósságkezelési szolgáltatási rendszert, mely jellemzően korrekatív szemléletű, többségében konzerválja a felhalmozott hátralékot, és ennek megfelelően az adminisztratív és bürokratikus elemek erőteljesen dominálnak benne. Szükségesnek tartjuk, hogy a segítői tevékenység a szociális munka eszközrendszerét széles spektrumban alkalmazza, valamint olyan segítői kompetenciák épüljenek be a tartalmába, melyek a hatékonyabb, eredményesebb munkavégzést szolgálják

3.3 A szolgáltatás lineáris modellje

A szociális szolgáltatásokhoz való egyenlő hozzáférés esélyének növelése érdekében a **„lineáris rendszer”** kiépítése indokolt. Lineáris rendszernek tekintjük a minimális és a speciális szolgáltatások egymásra épülését. Ennek egyik módja a családsegítő szolgáltatók szakmai hálózatba tömörülése, tehát a szolgáltatásszervezés szakmai (nem feltétlenül szervezeti) integrációja. A másik alternatívája a megyei önkormányzatok által fenntartott és működtetett, magasabb szintű ellátási formát biztosítani képes intézményrendszer kiépítése, amely képes teljes körű területi lefedettséggel a speciális szolgáltatás biztosítására valamennyi települési önkormányzat területén élő állampolgár számára. Így a minimális szolgáltatáshoz az igénybevevők a lakóhelyükön férhetnének hozzá, a speciális szolgáltatásokat (az egészségügyi szakellátás modelljéhez hasonlóan) területi körzetközpontokban működő szolgáltatók nyújtanák. Ezzel együtt célszerű lenne az Sztv-ben szabályozott adósságcsökkentési támogatás normatív alapú ellátássá való alakítása, amelyhez a szociális szolgáltatástartalmat a speciális szolgáltatást nyújtó intézmény biztosítana.

3.4 A prevenció szerepének hangsúlyozása

Az adósságterhekkal küzdőkkel végzett szociális munka irányelvének kidolgozásakor kiemelt szerepet szántunk a preventív szolgáltatási jelleg kimunkálásának, mert a jelenlegi családgondozói munkában túlnyomó többségben a már kialakult hátralékos helyzet feloldására törekednek a szakemberek, míg a hátralékok kialakulását megelőzendő törekvések kisebb hangsúllyal, vagy egyáltalán nem része szakmai munkájuknak.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

3.5 Rendszerszemlélet

Az adósságterhekkel küzdőkkel végzett szociális munkában a rendszerszemlélet több vonatkozását tudjuk elkülöníteni:

- egyrészt a szolgáltatási tartalmakat egymásra épülő intézményes rendszerben kell működtetni (linearitás)
- másrészt a rendszerszemléletet a kliensekkel folytatott munkában is érvényesíteni kell, mely azt jelenti, hogy a családháztartást egységben kell kezelni, a szolgáltatásnak a háztartás egészére, annak tagjaira kell irányulnia, továbbá törekedni kell arra, hogy a háztartás valamennyi tagja vegyen részt a folyamatban
- harmadrészt a társas támogató rendszer tagjainak, illetve az intézményi támogatók bevonása is szükséges a segítői folyamatba, mely jelenti előbbi esetben a kliens családjának, rokonságának, baráti körének, szomszédságának, stb. bevonását, valamint a különböző intézményi támogatási rendszer igénybevételében való segítséget /pl. helyi önkormányzat által nyújtott segélyek, juttatások igénylésében segítség/.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

4. A szolgáltatás célcsoportja, az indikáció

4.1 Lakáshasználattal összefüggő hátralék-felhalmozódás által veszélyeztetettek

A lakások üzemeltetéséhez energiára van szükség, amely különböző módon kerülhet a felhasználási helyére. A szolgáltató vezetéken juttatja el a fogyasztóhoz a gázt, a villanyt és a távfűtést. Más energiaforrások esetében (szén, brikett, fa, pellet, tartályos vagy palackos gáz, stb.) a kiszállításáról maga a fogyasztó gondoskodik. Az ellátás lehetséges még a felhasználás helyén található, vagy ott előállított energia (termálvíz, napelem, hőszivattyú, stb.) révén is.

A felhasználási helyre való juttatás technikáin túl különbség van a szolgáltatások térítési díjainak fizetésének módjaiban is. A helyben található, vagy ott előállított energia felhasználásáért térítést nem kell fizetni. Az ilyen típusú energiaellátás biztosításához viszont jelentős beruházásra van szükség, amelyhez még hozzácsatlakozhat a rendszer működtetéséhez szükséges elektromos áram költsége is. A vezetékes energiaellátás az igénybevett szolgáltatás nagyságával arányosan, nagyrészt (kivétel a „kártyás” mérőeszközök) utólagos térítés ellenében biztosított, míg a nem vezetéken célba juttatott energiahordozókat csak előzetes térítés után lehet felhasználni.

A lakás használhatóságát különböző (víz és csatorna ellátottság, szemétszállítás, lift, biztosítás, vagyonvédelem, stb.) szolgáltatások javítják, amelyek nélkül a lakás nem, vagy csak korlátozottan üzemeltethető. Ezeknek a térítése utólag történik. A szolgáltatások egy része a szolgáltató által kikapcsolható (gáz, villany, lift), vagy felfüggeszthető (szemétszállítás, biztosítás, stb.), a másik része technikai okból (távfűtés) nem szüneteltethető, vagy hatályos jogszabály előírásai (víz) miatt „csak” korlátozható.

A kikapcsolható szolgáltatások egyik része (lift) csak kényelmetlenséget okoz, másik része közegészségügyi kockázatot jelent (takarítás, szemétszállítás), ha a fogyasztó annak elvégzését nem vállalja át. A felfüggeszthető szolgáltatások között vannak olyanok, amelyek a jövőbeli kockázatot (biztosítás, vagyonvédelem) növelik, de olyanok is, amelyek hiánya az életet veszélyeztetheti (fűtetlen lakásban az ott élő megfagyhat). A „csak” korlátozott szolgáltatások (víz) a mindennapi életet nehezítik meg.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

A hátralék-felhalmozódás által veszélyeztetettek:

1. Bevételecsökkenő háztartásban élők

- munkanélküliek,
- tartós táppénzen lévők,
- új nyugdíjazottak,
- GYES-re, GYED-re, GYET-re menők
- ápolási díjat igénybevevők

2. Kiadásnövelő háztartásokban élők

- fogyasztói áremelkedés,
- hitel törlesztő részletének emelkedése,
- család létszámának gyarapodása,
- tartós betegség,
- eseti nagy kiadás miatt

3. Irracionális háztartásgazdálkodási mintázattal bírók

4.2 Lakásüzemeltetéssel összefüggő díjhátralékot felhalmozók

Ha a hátralék felhalmozódás kockázata tartósan fennáll, és a fogyasztó nem kap megfelelő, szakszerű segítséget, akkor a veszély valósággá válik. Ez azt jelenti, hogy például valamely közüzemi szolgáltatás kikapcsolása veszélyezteti a háztartás üzemeltetését, mely kiemelt problémával járhat azon családok esetében, ahol pl. kiskorú gyermek, vagy beteg hozzátartozó is van.

Hátralék felhalmozására csak az utólagos térítés ellenében biztosított szolgáltatásoknál van lehetőség. Ennek a kockázatát nagymértékben befolyásolja, hogy az adott szolgáltatás folyamatosságát a szolgáltató milyen mértékben tudja befolyásolni. A nem kikapcsolható, vagy csak korlátozható szolgáltatások esetében a hátralék felhalmozás esélye nagy. Ha a szolgáltató nem reagál gyorsan, akkor a kikapcsolható szolgáltatások esetében is jelentős összegű hátralék keletkezhet.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Nagyobb településeken elsősorban a távhő, kisebb településeken gáz és villanyáram szolgáltatás területén halmozódnak fel hátralékok. A felhalmozott hátralék összege a távhő esetén a legmagasabb ezt követi a gáz, majd a villany és a víz⁴⁰.

4.3 Lakbérhátralék felhalmozása miatt veszélyeztetettek

A lakásban nem tulajdonosként lakók a lakhatásért lakbért fizetnek. Megkülönböztethetünk piaci illetve nem piaci (állami, önkormányzati) bérletet. A két rendszer, bár a lakástörvény nem tesz közöttük különbséget, jelentős eltérésekkel működik.

Ezek az eltérések egyrészt abban állnak, hogy az önkormányzati tulajdonban lévő lakásoknál a bérlő és a tulajdonos közötti viszonyt a törvényi előírásokon túl a helyi, önkormányzati rendelet, valamint írásos bérleti szerződés is szabályozza. A normatív szabályozottság a bérlőnek biztonságot, a tulajdonosi joggal bíró önkormányzatoknak pedig jogi garanciát teremt. A magánszektorban ezzel szemben a bérleti jogviszonyra vonatkozóan a Polgári törvénykönyv általános előírásai az irányadók, amely szerződési szabadságot, egyben nagyobb fokú kiszolgáltatottságot eredményez mindkét fél számára. Miután magánszerződések megkötésénél nem alaki követelmény az írásbeliség, ebből adódóan nagyobb a kiszolgáltatottsága a bérlőnek, különös tekintettel a lakásbérleti szerződés felmondásának érvényesítését illetően.

További eltérés, hogy a települési önkormányzatok bérlakásainak szociális alapú elosztásában, a bérleti díj megállapításában többnyire a redistributív elv érvényesül, míg a versenyszférában mindez piaci jellegű. Tehát a települési önkormányzatok bérlakásaiban élők társadalmi státusza – az önkormányzati bérlakásrendszer szociális jellegénél fogva alacsonyabb, így ez a célcsoport veszélyeztetettsége nagyobb, ezzel szemben a magántulajdonú bérlakásban élők kiszolgáltatottsága erőteljesebb. A magántulajdonú lakások bérlői többnyire – hivatalos jogviszony hiányában – nem tudnak bejelentkezni a tartózkodási helyükre, ezáltal semmilyen típusú szociális ellátást sem vehetnek igénybe. Így a magánbérleményben élők nem juthatnak lakhatási támogatásokhoz, így a kedvezőtlen szociális helyzetben lévő, magánbérleményekben élő háztartások tagjai csak a létüket veszélyeztető módon tudják a lakbért megfizetni.

⁴⁰ Vass Péter Szociálpolitikai célú lakossági díjhátralék-kezelés Szombathelyen Studia Wesprimiensia I-II. szám 2002.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

A magánbérletekben szinte általánosan kötelező a több hónapos kaució, az állami/önkormányzati bérleményekben ilyen biztosíték nincs. A magán bérbeadók a lakbérrel együtt a lakás üzemeltetési költségeit is beszedik a bérlőtől, ezzel kívánják megelőzni, hogy hátralék halmozódjon fel. Az állami/önkormányzati tulajdonban lévő bérlemények esetén az igénybe vett szolgáltatások díját a bérlőnek közvetlenül a szolgáltatóknak kell megfizetniük, így nincs közvetlen információáramlás a tulajdonosi jogot gyakorló szervezet és a közüzemi szolgáltató között a bérlő díjfizetési fegyelméről.

Mások a „nem fizetőkkel szemben” alkalmazott eljárások is. A magánbérletek esetén a reakció gyors, a törvény adta lehetőségeken gyakran túllépő. A köztulajdonban lévő lakások esetén a jogos járandóságok csak nehézkesen, bonyolult eljárások és hosszú idő után érvényesíthetők. A döntéshozók a szankciókat vélt, vagy valódi politikai okból halogatják, vagy mellőzik, ezzel teret engednek a nagy összegű hátralékok felhalmozódásának.

4.4 Lakbérhátralékot felhalmozók

Azon háztartás, mely lakbérhátralékot halmoz fel, jogalapot szolgáltat a lakásbérleti szerződés felmondására, ezáltal veszélyeztetetté válik a lakhatása. Különösen nagy a veszély azon magánbérleményekben élők esetében, akiknek nem az adott település területén van az állandó lakcímük bejelentve, így lehetőségük sincs különböző segítségek vagy támogatások igénybevételére.

Mivel a szükséges intézmények nincsenek kellőszámban kiépítve és kevés a rendelkezésre álló bérlakás, ezért önkormányzati tulajdonban lévő bérlakásból történő kilakoltatásra csak ritkán kerül sor, többnyire az érintett önkormányzatok nem vállalják fel az ezzel kapcsolatos sajtónyilvánosságot sem. Ugyanakkor a magánbérlet felmondásának, a tulajdonos által fogyanatosított kényszerintézkedésnek nincs nyilvánossága, így a probléma nagyfokú látenciája miatt annak volumenéről sincsenek információink.

4.5 Lakásfedezetű hiteltörlesztési nehézséggel küzdők

A lakástulajdon megszerzésére illetve más célból (vállalkozás, szabad felhasználás) felvett hitelek fedezetét gyakran az a lakás biztosítja, amelyben a hitelt felvevő, vagy közeli hozzátartozója él. A hiteltörlesztés nehézségekbe ütközik amennyiben a hitelt felvevő fizetési kapacitása csökken (betegség, munkanélküliség), vagy a törlesztő részlet megnő (deviza alapú hitelek). Az új típusú hiteleknél a pénzügyintézetek elvárják, hogy a hitelt felvevők a

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

szerződésben lemondjanak arról a jogukról, hogy bírói eljárás során lehessen csak a követeléseket érvényesíteni, ezért azok igen gyorsan behajthatóvá válnak.

4.6 Egyéb pénzügyi hátralékkal terheltek

A lakásfedezetű hiteleken túl a pénzügyi intézetek és magánszemélyek a hitelt felvevők kérésére más (árúvásárlási, szabad felhasználású) hiteleket is nyújtanak. Ha a hitelt felvevő jövedelme csökken, akkor a törlesztés akadózni kezd, és hátralék halmozódik fel. A hitelező ilyenkor él a behajtás eszközeivel, amelyek csökkentik a beérkező jövedelmeket, ami miatt elmaradás jön létre a lakhatás költségeinél.

4.7 Uzsorakölcsön csapdába kerültek

Külön ki kell emelni a „magánkölcsönök” azon formáját, ahol a hitelező kihasználva a hitelt felvevő tudatlanságát, kiszolgáltatottságát olyan feltételekkel nyújt hitelt (általában igen rövid határidejű lejáratra), hogy annak visszafizetése reménytelen (örökös „adósrabszolgasághoz” vezet).

5. A szolgáltatás háttere

5. 1. A kezelni kívánt probléma leírása

Az adósságterhekkel küzdők körében végzett szociális munka eszközzrendszerével kezelni kívánt probléma a háztartástagok különböző termék és/vagy szolgáltatásvásárlási szükséglet-kielégítése révén bekövetkező vagy megvalósult likviditási probléma, aminek következtében a háztartás működésének zavarai állnak elő, különös tekintettel a lakhatás biztonságának veszélyeztetettségére.

5. 2. Jogszabályi környezet

A szolgáltatáshoz kapcsolódó hazai szabályozásban elkülöníthetünk közvetlenül kapcsolódó jogszabályokat, szabályozási anyagokat, melyek az adósságterhekkel küzdőkkel végzett szociális munka alapvető tartalmi kereteinek tekinthetők, továbbá közvetetten kapcsolódó jogszabályokat is, melyek másodlagosan illeszkednek a segítő szolgáltatások tervezéséhez és kivitelezéséhez.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

5.2.1 Közvetlenül kapcsolódó jogszabályok:

- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról
- 63/2006 (III. 27.) Korm. rendelet a pénzbeli és természetbeni szociális ellátások igénylésének és megállapításának, valamint folyósításának részletes szabályairól
- 1/2000 (I. 7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
- 1994. évi LIII. törvény a bírósági végrehajtásról
- 2007. évi LXXXVI. törvény a villamos energiáról
- 2005. évi XVIII. törvény a távhőszolgáltatásról
- 2008. évi XL. törvény a földgázellátásról
- 1995. évi XLII. törvény az egyes helyi közszolgáltatások kötelező igénybevételéről
- 38/1995. (IV. 5.) Korm. rendelet a közműves ivóvízellátásról és a közműves szennyvízelvezetésről
- 1993. évi LXXVIII. törvény a lakások és helyiségek bérletére, valamint az elidegenítésükre vonatkozó egyes szabályokról
- 1997. évi CXLI. törvény az ingatlan-nyilvántartásról
- 2003. évi CXXXIII. törvény a társasházakról
- 12/2001. (I. 31.) Korm. rendelet a lakáscélú állami támogatásokról
- 1996. évi CXII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról
- 1048/2004. (V. 14.) Korm. határozat a lakosság eladósodásának mérséklését szolgáló intézkedésekről
- 136/2009. (VI.24.) Korm. rendelet a krízishelyzetbe került személyek támogatásáról

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

5.2.2 Szakmai szabályozók:

- A Szociális Munka Etikai Kódexe
- Lakhatási Gondokkal Küzdők Szociális Szolgáltatásainak Irányelvei /LGK/ SZMI 2007.
- Adósságkezelési szolgáltatás oktatási programja a háztartási adósságkezelési tanácsadó képzéshez – Szociális és Munkaügyi Minisztérium 2007. december
- Módszertani ajánlás a családsegítés szolgáltatás dokumentációjához

5.2.3 Közvetetten kapcsolódó jogszabályok:

- 2001. évi CI. törvény a felnőttképzésről
- 9/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról
- 81/2004 (IX. 18) ESzCsM rendelet az egyes szociális szolgáltatásokat végzők képzéséről és vizsgakövetelményeiről
- 24/2004. (VI. 22.) FMM rendelet az akkreditációs eljárás és követelményrendszer részletes szabályairól
- 1992. évi XXII. törvény a Munka Törvénykönyvéről
- 1992. évi XXXIII. törvény a közalkalmazottak jogállásáról
- 1992. évi XXXVIII. törvény az államháztartásról
- 1992. évi LXIII. törvény a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról
- 1998. évi LXXXIV. törvény a családok támogatásáról
- 2003. évi CXXV. törvény az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előremozdításáról
- 2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

- 2005. évi XC. törvény az elektronikus információszabadságról
- 223/1998. (XII.30.) Korm. rendelet a családok támogatásáról szóló 1998. évi LXXXIV. Törvény végrehajtásáról
- 257/2000. (XII.26.) Korm. rendelet a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvénynek a szociális, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi ágazatban történő végrehajtásáról
- 292/2009. (XII.19.) Korm. rendelet az államháztartás működési rendjéről
- 321/2009. (XII.29.) Korm. rendelet a szociális szolgáltatók és intézmények működésének engedélyezéséről és ellenőrzéséről
- 8/2000. (VIII.4.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást végző személyek adatainak működési nyilvántartásáról
- 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételeiről
- 1949. évi XX. törvény a Magyar Köztársaság Alkotmányáról
- 1959. évi IV. törvény a Polgári törvénykönyvről
- 1952. évi IV. törvény a házasságról, a családról és a gyámságról
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- 2003. évi LXXX. törvény a jogi segítségnyújtásról
- 1999. évi C. törvény az Európai Szociális Karta kihirdetéséről
- 1/2004. (I.5.) ESzCsM rendelet a betegjogi, az ellátottjogi és a gyermekjogi képviselő működésének feltételeiről
- 1990. évi LXV. törvény a helyi önkormányzatokról
- 1995. évi LVII. törvény a vízgazdálkodásról

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

5. 3. A szolgáltatás biztosításához szükséges kompetenciák meghatározása

Az adósságteherrel küzdők körében végzett szociális szolgáltatások biztosításához szükséges kompetenciák meghatározása során elkülönítjük a minimális és a speciális szakmai feladatok ellátásához szükséges készségeket, képességeket.

A **minimális szolgáltatási tartalmat biztosító** családsegítő szolgálatokban/szolgáltatásban tevékenykedő családgondozókkal szemben támasztott szakmai követelmények:

A családgondozó ismerje:

- az ellátott településen a helyi önkormányzati rendeletben szabályozott, lakhatással összefüggő támogatások rendszerét
- egyéb, - nem önkormányzati forrásból származó - a lakhatás biztonságát szolgáló támogatások, juttatások, kedvezmények rendszerét
- az adott településen közüzemi szolgáltatást nyújtó cégek, szervezetek elérhetőségét, ügymenetét
- a pénzintézetek működésének alapvető sajátosságait
- a lakhatás biztonságának megóvásában érdekelt civil, egyházi szervezetek tevékenységét
- a háztartások gazdaságos üzemeltetésével kapcsolatos alapvető információkat
- a tanácsadás alapelveit
- az adósságkezelési tanácsadást nyújtó szervezet kapcsolatrendszerét, együttműködési kötelezettségeit és lehetőségeit
- saját feladatkörét, kompetencia határait.

A családgondozó legyen képes:

- az általa közvetített értékeket hitelesen képviselni
- segítő közvetítőként ügyfelei érdekében az adósságkezelési szolgáltatás folyamatában partneri együttműködést kialakítani az ügyfelek családjával, személyes környezetével, az ügyféllel kapcsolatban lévő intézmények képviselőivel
- másokkal egyenrangú kapcsolatot létesíteni, vállalva a szakmai felelősséget
- a birtokában lévő információkat a titoktartás szabályai szerint kezelni

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

- nyílt és hiteles kommunikációra, a metakommunikációs jelzések felismerésére és értékelésére
- saját metakommunikációjának kontrollálásra, kommunikációs problémáinak felismerésére
- mások értő figyelemmel kísért meghallgatására
- saját szakmai álláspontját megvédeni
- mások alátámasztott érveit elfogadni
- empátiát érezni és empátiás készségét folyamatosan fejleszteni
- a konfliktusokat túrni és megfelelően kezelni, viselkedését kellően kontrollálni

A **speciális szolgáltatási tartalmat biztosító** családsegítő szolgálatokban/szolgáltatásban tevékenykedő családgondozókkal szemben támasztott szakmai követelmények:

A családgondozó/adósságkezelési tanácsadó ismerje:

- díjhátralékos probléma kialakulásának makrogazdasági és mikrokörnyezeti okait
- hátralékosság történeti vetületeit, társadalmi-gazdasági kontextusát
- a lakhatással összefüggő adósságteher mérséklésére irányuló társadalompolitikai beavatkozások módját, eszközrendszerét
- a központi és helyi szociális ellátórendszer kísérleteit a lakhatással összefüggő eladósodás kezelésére és megoldására
- a polgári jog valamint a szociális igazgatás általános eljárási szabályait, valamint az adóssággal megillető jogok, és az őt terhelő kötelezettségek lényeges tartalmát
- az ellátott településen a helyi önkormányzati rendeletben szabályozott, lakhatással összefüggő támogatások rendszerét
- egyéb, - nem önkormányzati forrásból származó - a lakhatás biztonságát szolgáló támogatások, juttatások, kedvezmények rendszerét
- az adott településen közüzemi szolgáltatást nyújtó cégek, szervezetek elérhetőségét, ügymenetét
- a pénzintézetek működésének alapvető sajátosságait
- a lakhatás biztonságának megóvásában érdekelt civil, egyházi szervezetek tevékenységét

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

- a tanácsadás alapelveit
- az adósságkezelési tanácsadást nyújtó szervezet kapcsolatrendszerét, együttműködési kötelezettségeit és lehetőségeit
- saját feladatkörét, kompetencia határait.

Az adósságkezelési tanácsadó legyen képes:

- az általa közvetített értékeket hitelesen képviselni
- segítő közvetítőként ügyfelei érdekében az adósságkezelési szolgáltatás folyamatában partneri együttműködést kialakítani az ügyfelek családjával, személyes környezetével, az ügyféllel kapcsolatban lévő intézmények képviselőivel
- másokkal egyenrangú kapcsolatot létesíteni, vállalva a szakmai felelősséget
- a birtokában lévő információkat a titoktartás szabályai szerint kezelni
- a segítő kapcsolat létesítése előtt felismerni a potenciális klienshez fűződő esetleges előítéletét és szerep-összeférhetetlenségét
- felismerni másokkal való kapcsolatkezelési problémáit,
- nyílt és hiteles kommunikációra, a metakommunikációs jelzések felismerésére és értékelésére
- saját metakommunikációjának kontrollálásra, kommunikációs problémáinak felismerésére
- mások befogadóképességéhez igazodó kommunikációra
- mások értő figyelemmel kísért meghallgatására
- a nondirektivitás szabályait kommunikációjában megfelelő helyen alkalmazni
- saját szakmai álláspontját megvédeni
- mások alátámasztott érveit elfogadni
- kommunikatív és szakmai önismeretét alakítani és fejleszteni
- önmagát elfogadni és értékelni
- empátiát érezni és empátiás készségét folyamatosan fejleszteni
- a konfliktusokat tűrni és megfelelően kezelni, viselkedését kellően kontrollálni
- az adósságproblémával küzdő ügyfél számára adekvát tanácsadási módszereket, technikákat alkalmazni

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

- az ügyfél motiváltságának erősítésére, az ügyfél belső és külső erőforrásainak mozgósítására, az együttműködés folyamatában felmerülő problémák és konfliktusok lehetőség szerinti oldására.

Az adósságkezelési tanácsadó rendelkezzen:

- olyan kommunikációs és módszertani eszköztárral, amely lehetővé teszi az ügyfél szociális státuszának feltérképezését, a hátralékának felszámolására, a háztartásüzemeltetés racionalizálására irányuló szándékuk, motiváltságuk erejét, és a szándék megvalósításához szükséges objektív feltételek, források meglétét, illetve annak hiányát.”⁴¹

5.4 A szolgáltatás nyújtásának feltételrendszere, menedzsmenttel kapcsolatos elvárások

5.4.1 Személyi feltételek

- Alapvégzettség:

Minimális szolgáltatás keretében az adósságterhekkal küzdőkkel végzett szociális tevékenységet ellátókkal szemben elvárt a családgondozói munkakör betöltéséhez szükséges szakképzettség

Speciális szolgáltatási szinten a munka jellegéből és komplexitásából eredően az adósságterhekkal küzdőkkel végzett szociális munkát végzőknél a felsőfokú szociális alapvégzettség indokolt.

- Szakképzettség:

Speciális szolgáltatási szint esetében az 1/2000 (I. 7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló jogszabály 3. számú mellékletében előírtaknak megfelelően a családgondozói munkakör betöltéséhez szükséges végzettséggel,

⁴¹ Vitál Attila /szerk./: A háztartási adósságkezelés elmélete és gyakorlata (jegyzet) – Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet Budapest, 2009.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

valamint adósságkezelési tanácsadói képesítéssel kell rendelkezniük a családgondozóknak/adósságkezelési tanácsadóknak.

Létszám:

Minimális szolgáltatást nyújtó családsegítő szolgálatok esetében a mindenkor hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelően kell a családgondozók számát meghatározni.

Speciális szolgáltatási szint esetében a jelenleg hatályos előírások nem határoznak meg az adósságkezelési szolgáltatásnál létszámot. Az adósságkezelési tanácsadás jelenleg a családgondozás egyik formájaként jelenik meg, de a létszám előírásában nem kellene a családsegítést mérvadónak tekinteni. A munka nehézségeiből adódóan az 50 kliens/adósságkezelői arány elfogadható maximum. Javasolt ezen a szolgáltatási szinten középfokú szociális végzettséggel rendelkező szociális segítők alkalmazása, akik az adósságkezelési tanácsadók asszisztenciáját alkotják.

5.4.2 Tárgyi feltételek

A minimális szolgáltatások tárgyi feltételeit illetően a családsegítő szolgálatok működésére vonatkozó általános előírásokat tartjuk érvényesnek.

A speciális szolgáltatást nyújtó intézményeknél a következő tárgyi feltételrendszert célszerű biztosítani:

1. családgondozóként 6 m² munkahely (munka szoba akár kollégákkal együtt is)
2. önálló munkaállomás (munkaasztal, szék, zárható iratszekrény, számítógép, internet)
3. nyomtatóhoz való csatlakozás (a nyomtató teljesítményétől függően 2 -20 fő)
4. interjúszoba (4 tanácsadónként egy)
5. egyéb kiszolgáló helyiségek (váróhelyiség, munkatársak és ügyfelek számára elkülönített mellékhelyiségek) – közös használatban a családsegítéssel
6. akadálymentesített épület
7. csoportos szociális munkatevékenységek végzéséhez csoportszoba
8. további infrastrukturális feltételek (fénymásoló, fax, kerékpár, robogó, gépjármű, mobiltelefon, önálló telefonvonal, stb) mátrix rendszerben használva.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

5.4.3 Finanszírozás

Speciális szinten az intézmény költségvetésében önálló fejezetben célszerű szerepeltetni az adósságkezelési szolgáltatás működtetésével kapcsolatos költségeket.

5.5 A szolgáltatás dokumentációs rendszerével kapcsolatos elvárások

Az adósságterhekkel küzdőkkel végzett szociális munkában a jelenlegi jogszabályilag előírt kötelező dokumentáció az 1/2000 (I. 7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló jogszabály 7. számú mellékletében előírt *esetnapló*, valamint *forgalmi napló* használata, továbbá ugyanezen jogszabály 32. § (1) bekezdésében meghatározott *írásbeli együttműködési megállapodás* készítése.

Az adósságkezelési szolgáltatáshoz kapcsolódó adósságkezelési tanácsadást biztosító családsegítő szolgálatoknak a szociális szolgáltatások ellátásához kötelezően használandó dokumentációs kötelezettségek mellett érvényesíteniük kell a pénzbeli és természetbeni szociális ellátások igénylésének és megállapításának, valamint folyósításának részletes szabályairól szóló 63/2006. (III. 27.) kormányrendeletben előírt dokumentációs és ügyviteli előírásokat.

A szolgáltatás dokumentációs, adminisztrációs rendszerével kapcsolatos elvárások megfogalmazása a TÁMOP 5.4.1. „A szociális szolgáltatások szabályozó rendszerének fejlesztése” kiemelt projekt 1. pillér keretében a „Tevékenységszervezési munkacsoport” munkájának részét képezi, melyben elkészített dokumentációs rendszer alkalmazását javasoljuk mind a *minimális szolgáltatást*, mind a *speciális szolgáltatási szintet* biztosító intézmények esetében. Ugyanakkor az adósságkezelési szolgáltatáshoz kapcsolódó adósságkezelési tanácsadást biztosító intézmények esetében a tanácsadáshoz kapcsolódó adminisztrációs rendszert külön szakmai protokollban lenne célszerű szabályozni.

A megfelelően kimunkált adminisztrációs, dokumentációs rendszer alapját képezi a szakmai munka eredményessége, felhasználó-központúsága, hatásossága, hatékonysága és bevezethetősége méréseinek.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

6. A beavatkozás (módszer, eljárás) leírása

Az adósságterhekkel küzdőkkel végzett szociális munka folyamatának, tartalmának leírásánál, a szolgáltatás során használt módszerek és eszközök részletezésénél, valamint a szolgáltatási folyamat időbeli és együttműködésbeli dimenziójának bemutatásánál elkülönítjük a minimális és a speciális szolgáltatási formákat.

Az adósságterhekkel küzdők számára **minimális szolgáltatást kell biztosítani** az ország területén működő valamennyi családsegítő szolgálatnak, családsegítő szolgáltatást nyújtó szakembernek. **Kötelező jelleggel kell biztosítaniuk a speciális szolgáltatást** azoknak a családsegítő szolgáltatást nyújtó szociális intézményeknek, amelyek ellátási területén helyi önkormányzati rendeletben szabályozva van az adósságkezelési szolgáltatás. Továbbá a speciális szolgáltatás biztosítása **elvárható** a kistérségi társulási fenntartásban működő, területileg integrált családsegítő szolgáltatást nyújtó intézmények részéről, valamint **ajánlott** valamennyi családsegítő szolgálat számára, amely személyi, tárgyi feltételeit tekintve alkalmas a speciális szolgáltatási szint biztosítására.

A szolgáltatás jellegében preventív, valamint korrektív típusokat különítünk el. A **preventív szemlélet** a hátralékos helyzet kialakulásának és eszkalálódásának megakadályozását szolgálja, a **korrektív szemlélet** ezzel szemben a már kialakult krízis mérséklésére, káros hatásainak csökkentésére irányul.

Mindkét szolgáltatási szinten, mind a preventív, mind a korrektív szolgáltatási jelleg vonatkozásában a szolgáltatás formájában az egyéni szociális munka, a csoportos szociális munka, valamint a közösségi szociális munka tevékenységeket különítettünk el.

Az *egyéni szociális munka* alatt a családgondozó/adósságkezelési tanácsadó és az ügyfél együttműködésének folyamatát értjük, mely a felmerülő szociális és mentálhigiénés problémák megoldására irányul, valamint hosszabb távon az életvezetési képességek megőrzését célozza.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

A *csoportos szociális munka* alatt emberek kis csoportjával végzett tevékenységet értjük, mely különböző igények kielégítése, valamint feladatok végrehajtása érdekében történik.⁴²

A *közösségi szociális munka* alatt az azonos településen, vagy egyéb közösségek közös érdekeinek megfogalmazását, valamint a közös problémák megoldását célzó cselekvését értjük.

Az adósságterhekkel küzdőkkel végzett szociális munka típusainak meghatározásakor az alábbi jelöléseket alkalmaztuk:

M – Minimális szolgáltatás

S – Speciális szolgáltatás

P – Preventív szolgáltatás

K – Korrektív szolgáltatás

E – Egyéni szociális munka

CS – Csoportos szociális munka

Kö – Közösségi szociális munka

A minimális szolgáltatás esetében a családsegítő tevékenység intézményesültségének szintjét figyelembe véve a csoportos szociális munka és a korrektív jellegű közösségi szociális munka szolgáltatási formák alkalmazása nem várható el. Ezeknek a szakmai tevékenységeknek az ellátása túlmutat a többnyire szakmai háttérbázis nélkül dolgozó családgondozók által az alapképzésben megszerzett ismereteken, megszerzett tapasztalatokon.

⁴² Toseland, R. W.- Rivas, R.F.: A csoportmunka gyakorlatának központi kérdései, in: Hegyesi G., Kozma Judit, Szilvási L., Talyigás K. (szerk.): A Szociális munka elmélete és gyakorlata 4. Szociális munka csoportokkal . Wesley János Kiadó, Budapest, 2006.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Adósságterhekkel küzdőkkel végzett szociális munka típusai

/2. táblázat/

		Szolgáltatás jellege	
Szolgáltatás intézményesültsége	Szolgáltatás formája	Preventív	Korrektív
Minimális szolgáltatás	Egyéni szociális munka	MPE1. Információszerzés	MKE1. Tanácsadás MKE2. Hátralegkövetés
	Csoportos szociális munka		
	Közösségi szociális munka	MPKö1. Közösségi kezdeményezések	
Speciális szolgáltatás	Egyéni szociális munka	SPE1. Információszerzés SPE2. Tanácsadás SPE3. Jogsegélyszolgálat és banki tanácsadói szolgálat	SKE1. Adósságkezelési szolgáltatás SKE2. Jogsegélyszolgálat és banki tanácsadói szolgálat

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

		SPE4. Monitoring	SKE3. Fogasztói érdekvédelem
	Csoportos szociális munka	SPCS1. Háztartásgazdálkodási csoportmunka SPCS2. Iskolai tanulók körében végzett csoportmunka	SKCS1. Hátralékcsoportban lévők önszervező csoportja SKCS2. Hátralékcsoportból kikerültek önszervező csoportja
	Közösségi szociális munka	SPKö1. Közösségi kezdeményezések SPKö2. Háztartásvezetési és pénzügyi ismeretek közvetítése közoktatási intézményekben és speciális célcsoportokban SPKö3. Érdekképviselet (jogalkotók felé)	SKKö1. Hitelkérelmek önszerveződésének segítése SKKö2. Érdekképviselet (hátralékkövetelők felé)

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

6.1. Az adósságterhekkel küzdők körében végzett szociális munka szakmai szabályai minimális szolgáltatás nyújtása esetén

6.1.1. Preventív szolgáltatási jelleg - Egyéni szociális munka

MPE1 Információszerzés

1. szándék: A szolgálat az igénybevevőket olyan alapvető információkkal látja el, melyek a hátralék(ok) felhalmozódásának elkerülését szolgálják.

Kritériumok:

- A nyújtott információk kiterjednek:
 - a lakhatás biztonságának megőrzésével kapcsolatos juttatásokra
 - a háztartás gazdaságos üzemeltetésével kapcsolatos információkra
 - a településen közszolgáltatást nyújtó cégek, szolgáltatók elérhetőségére
 - a védendő fogyasztói státus igénylésének módjára.
- A szolgáltatási folyamat *időbeliségére* jellemző, hogy a találkozások eseti jellegűek, időpontjai a kliensek igényeinek megfelelően alakíthatóak.
- A szolgáltatási folyamat során *együttműködés* jön létre az ügyfél és a családgondozó között (mikroszintű együttműködés), valamint a családgondozó és a különböző rendszerszereplők, például a polgármesteri hivatal, a közüzemi szolgáltatók, a jelzőrendszeri tagok között (mezzoszintű együttműködés).

Ellenőrző lista az irányelv megvalósításához:

- A szolgáltatás biztosításához szükséges különböző információs anyagok /plakát, szórólapok/ a szolgálat irodájában hozzáférhetők, az azokban foglalt adatokat folyamatosan frissítik, sérülés esetén cserélik.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

- A tájékoztató tartalmú szórólapok, hirdetések megtalálhatóak a település közösségi tereiben, valamint a különböző társintézményekben, jelzőrendszeri tagoknál /pl. közintézmények, Polgármesteri Hivatal, közüzemi szolgáltatók/.
- Az együttműködés eseményei megjelennek a szolgáltatási dokumentációban.

6.1.2 Preventív szolgáltatási jelleg - Csoportos szociális munka

A minimális szolgáltatás keretein belül a csoportos szociális munka irányelveként való megfogalmazását nem tekintjük relevánsnak, melyet a családgondozók alapképzettsége, valamint túlterheltsége sem indokol. Azonban amennyiben helyi szinten igény mutatkozik arra, hogy a háztartás gazdaságos üzemeltetésével, a helyes háztartásgazdálkodással kapcsolatos készségeket csoportban sajátítsák el az ügyfelek, annyiban módszertani segítségnyújtás kérhető az adott régióban tevékenykedő családsegítő módszertani feladatokat ellátó intézménytől.

6.1.3 Preventív szolgáltatási jelleg - Közösségi szociális munka

MPKö1. *Közösségi kezdeményezések*

2. sztemderd: A családgondozó részt vesz olyan közösségi kezdeményezések tervezésében és kivitelezésében (például közösségi akciók szervezésében), melyek célja - a lakhatás biztonságának megőrzésében érdekelt meghívott szakemberek, szakértők részvételének biztosításával - a környezettudatos, racionális háztartásvezetési kultúra létrehozása, elterjesztése.

Magyarázat: A közösségi akciókkal megvalósítható a partnerség építése, fejlesztése a helyi közösségben a szervezetek, intézmények és az érintettek, vagy képviselőik részvételével, a folyamatos és rendszeres kapcsolattartás kialakítása a szolgáltatókkal és a segítő intézményekkel a krízis helyzetek megelőzése érdekében.

Az érintettek közötti rendszeres kommunikáció szervezésének hatására létrejöhet a résztvevők közötti megértés, a szimmetrikus helyzetek összehangolásával pedig az egyetértés. Az egyetértés képes fokozni a közösségek megtartó erejét, erősíteni és gyakorlattá szervezni az emberek közötti kommunikációt és szolidaritást, melynek eredményeként kifejlődhetnek a megtartó szociális háló elemei: az egymás és az intézmények iránti bizalom, a kölcsönösségi/viszonyossági kapcsolatok és az együttműködés.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

A közösségi akciónapok szervezésének kiemelt típusai:

- *környezetvédelemmel foglalkozó civil szervezetek meghívása*
- *uzsorakölcsön veszélyeire való figyelemfelhívás közösségi akciónap szervezése által*
- *különböző támogatások igénybevételével kapcsolatos közösségi szociális munka törekvések*

Kritériumok:

- A családgondozó közösségi akciókat szervez negyedévente, vagy a téma kiemelt aktualitásának felmerülésekor.
- A családgondozó együttműködik a közösségi akciók szervezése során az adósságkezelésben érdekelt ügyfelekkel (mikroszintű együttműködés), és a különböző civil és egyéb szervezetekkel (mezzoszintű együttműködés).

Ellenőrző lista az irányelv megvalósításához:

- Községi akciók szerveződnek.
- Uzorakölcsön veszélyeire felhívó program készül.
- Kapcsolatfelvétel történik legalább egy, a településen működő civil szervezettel.
- Együttműködési szerződés kerül megkötésre a közösségi akciók szervezésére.
- Az együttműködés eseményei megjelennek a szolgáltatási dokumentációban.

6.1.4 Korrektív szolgáltatási jelleg - Egyéni szociális munka

MKE1. Tanácsadás

- 3. sztenderd:** Tanácsadás keretében a családgondozó átadja azokat az információkat, melyek segítségével a kliens képessé válik a hátralékos helyzetének mérséklésére, feloldására.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Kritériumok:

- A családgondozó/k/ a településen közüzemi szolgáltatást nyújtó cégekkel, szolgáltatókkal kapcsolatot építenek ki és tartanak fenn.
- A következő tevékenységekre irányul a tanácsadás:
 - a családgondozó tanácsadás keretében tájékoztatja a klienseket, hogy a hátralék csökkentésére milyen részletfizetési lehetőségeket kínálnak az egyes cégek
 - a családgondozó tájékoztatja az ügyfeleket a különböző közüzemi szolgáltatók ügyrendjéről, ügymenetéről
 - a családgondozó tájékoztatja a különböző pénzintézetek működésével kapcsolatos információkról a klienseket
 - a családgondozó tájékoztatást ad a településen nyújtható lakhatással összefüggő szociális támogatások rendszeréről
 - a családgondozó tanácsadás keretében tájékoztatja a klienseket az egyéb más pénzügyi támogatásokról /pl. alapítványok, civil szervezetek által nyújtott támogatások/
- A tanácsadási folyamat a krízishelyzet feloldásáig tart, ennek során tanácsadás keretében átadásra kerülnek azon információk, melyek segítségével a kliens képessé válik a hátralékos helyzetének mérséklésére, feloldására.
- A családgondozó együttműködik a tanácsadás során az ügyfelekkel (mikroszintű együttműködés), és a településen közüzemi szolgáltatást nyújtó cégekkel, különböző pénzintézetekkel, helyi önkormányzattal, valamint civil és egyéb szervezetekkel (mezzoszintű együttműködés).

Ellenőrző lista az irányelv megvalósításához:

- A kapcsolatfelvétel megtörténik a településen közüzemi szolgáltatást nyújtó szolgáltatók képviselőjével.

A családgondozók:

- A közszolgáltatók hátralék csökkentésére alkalmazott lehetőségeit megismerik;
- A különböző pénzintézetek működésével kapcsolatos általános ismeretek megszerzik;

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

- Az adott településen nyújtható lakhatással összefüggő szociális támogatások rendszerét megismerik;
- A település civil szervezetek által nyújtott támogatásait feltérképezik;
- Az együttműködés eseményei megjelennek a szolgáltatási dokumentációban.

MKE2. Hátralékgondozás

4. sztenderd: A családgondozó hátralékgondozás keretében azoknak az ügyfeleknek a hátralékát menedzseli, akik egészségi állapotuknál, szociokulturális helyzetüknél fogva, vagy anyagi okok miatt nem képesek ügyeik önálló intézésére.

(Ez a módszer abban különbözik a speciális szolgáltatási szinten az egyéni szociális munka keretében alkalmazott korrektív szemléletű adósságkezelési szolgáltatástól, hogy az adósságkezelési tanácsadáshoz nem társul adósságcsökkentési támogatás, ezáltal egy eszközhiányosabb segítői tevékenység annál.)

Kritériumok:

- A családgondozó a hátralékgondozás folyamatában a kötelező adatvédelmi szabályok betartása mellett eljár a kliensek ügyeiben felhatalmazással, továbbá részt vesz különböző magánokiratok szerkesztésében, valamint részletfizetési igény előterjesztésében.
- A családgondozó a hátralékos kliens háztartásának tagjait is bevonja a segítői folyamatba, közösen megvizsgálják a hátralék felhalmozódásának okait, valamint megismeri, hogy a kedvezőtlen körülmények, feltételek megváltoztatására vannak-e terveik, és ha igen, milyenek. Feltérképezi továbbá a bevonható segítőket/forrásokat.
- A hátralékgondozás alatt gyors beavatkozás szükséges. A háztartás saját, egyéni teljesítőképességének felmérését követően a családgondozó meghatározza a szolgáltatási folyamat időtartamát. A hátralékos helyzet feloldása után a

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

családgondozó utógondozásban részesíti a klienst, melynek javasolt időtartama a hátralék konszolidálásnak időtartamával megegyező.

- A családgondozó együttműködik a hátralékgondozás során az ügyfelekkel (mikroszintű együttműködés), és a településen közüzemi szolgáltatást nyújtó cégekkel (mezzoszintű együttműködés).

Ellenőrző lista az irányelv megvalósításához:

- Adatvédelmi szabályok megismerése, elsajátítása
- Adósságkezelési ismeretek elsajátítása
- Magánokirat készítési ismeretek megszerzése
- Kapcsolatfelvétel a háztartás tagjaival
- A hátralék kialakulás okainak felderítése
- A háztartás tagjainak jövőképeinek megismerése
- Megfelelő adósságkezelő technika kialakítása
- Az együttműködés eseményei megjelennek a szolgáltatási dokumentációban.

6.2. Az adósságterhekkel küzdők körében végzett szociális munka szakmai szabályai speciális szolgáltatás nyújtása esetén

6.2.1. Preventív szolgáltatási jelleg - Egyéni szociális munka

SPE1. *Információszerzés*

5. sztenderd: A szolgálat az igénybevevőket olyan alapvető információkkal látja el, melyek a hátralék(ok) felhalmozódásának elkerülését szolgálják.

Kritériumok:

- A nyújtott információk kiterjednek:
 - a lakhatás biztonságának megőrzésével kapcsolatos juttatásokra
 - a háztartás gazdaságos üzemeltetésével kapcsolatos információkra

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

- a településen közszolgáltatást nyújtó cégek, szolgáltatók elérhetőségére
- a védendő fogyasztói státus igénylésének módjára.
- környezettudatos háztartásgazdálkodás biztosításához szükséges információkra /pl. energiatakarékos berendezések beszerzésére vonatkozó pályázati lehetőségekről szóló információk/
- lakásmobilitással kapcsolatos információkra.
- A szolgáltatási folyamat *időbeliségére* jellemző, hogy a találkozások eseti jellegűek, időpontjai a kliensek igényeinek megfelelően alakíthatóak.
- A szolgáltatási folyamat során *együttműködés* jön létre az ügyfél és a családgondozó között (mikroszintű együttműködés), valamint a családgondozó és a különböző rendszerszereplők, például a polgármesteri hivatal, a közüzemi szolgáltatók, a jelzőrendszeri tagok között (mezzoszintű együttműködés).

Ellenőrző lista az irányelv megvalósításához:

- A szolgáltatás biztosításához szükséges különböző információs anyagok /plakát, szórólapok/ a szolgálat irodájában hozzáférhetők, az azokban foglalt adatokat folyamatosan frissítik, sérülés esetén cserélik.
- A tájékoztató tartalmú szórólapok, hirdetések megtalálhatóak a település közösségi tereiben, valamint a különböző társintézményekben, jelzőrendszeri tagoknál /pl. közintézmények, Polgármesteri Hivatal, közüzemi szolgáltatók/.
- A családsegítő szolgálatok saját weboldalt működtetnek, melyen a részletezett információs tartalmakat elhelyezik, továbbá a weboldal működésére minél több fórumon felhívják a figyelmet.
- Az együttműködés eseményei megjelennek a szolgáltatási dokumentációban.

SPE2. Tanácsadás

6. sztenderd: A családgondozó tanácsadás keretében a kliensek háztartásgazdálkodási készségeinek fejlesztését végzi, valamint az igénybevevők számára a háztartások gazdaságos üzemeltetésével kapcsolatos praktikákat ad át, továbbá a háztartások

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

hosszú távú pénzügyi kötelezettségvállalását /pl. lakáshitelek felvétele/ megalapozó döntések meghozatalához kapcsolódó információkat közvetít.

Kritériumok:

- A tanácsadás keretében a családgondozó háztartási napló készítésére kérheti a klienst.
- A szolgáltatási folyamat *időbeliségére* jellemző, hogy egy hosszabb időtávú segítői folyamatról van szó, a találkozások időpontjait célszerű két-három hetenkénti rendszerességgel megállapítani.
- A szolgáltatási folyamat során *együttműködés* jön létre az ügyfél és a családgondozó között (mikroszintű együttműködés).

Ellenőrző lista az irányelv megvalósításához:

- A kapcsolatfelvétel megtörténik a településen közüzemi szolgáltatást nyújtó szolgáltatók képviselőjével.

A családgondozók:

- A közszolgáltatók hátralék csökkentésére alkalmazott lehetőségeit megismerik;
- A különböző pénzintézetek működésével kapcsolatos általános ismeretek megszerzik;
- Az adott településen nyújtható lakhatással összefüggő szociális támogatások rendszerét megismerik;
- A település civil szervezetek által nyújtott támogatásait feltérképezik;
- Az együttműködés eseményei megjelennek a szolgáltatási dokumentációban.
- Háztartási napló kerül kidolgozásra, alkalmazásra

SPE3. Jogsegélyszolgálat és banki tanácsadói szolgálat

7. sztemderd: A családsegítő szolgálat állam- és jogtudományi végzettségű szakembert alkalmaz jogi tanácsadásra, valamint pénzintézeti hitelszerződéseknek, eltartási szerződéseknek, és egyéb magánokiratoknak az ügyfél számára történő értelmezésére.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Banki tanácsadói szakembert alkalmaz továbbá a banki hitelfelvételek kockázatelemzésére, valamint a szerződésben foglalt következményeinek gyakorlati értelmezésére.

Kritériumok:

- A családsegítő szolgálat minimum havonta egy alkalommal biztosítja ezeket a szolgáltatásokat.
- A szolgáltatási folyamat során *együttműködés* jön létre az ügyfél és a jogi szakértő/banki tanácsadó között (mikroszintű együttműködés).

Ellenőrző lista az irányelv megvalósításához:

- Jogi szakértő kerül alkalmazásra a családsegítő szolgálatnál
- Banki tanácsadó kerül alkalmazásra a családsegítő szolgálatnál

SPE 4. Monitoring

8. sztenderd: A családgondozó az adósságkezelési szolgáltatásban részt vett, és a programot sikeresen teljesített klienseket utógondozás keretében követi, melyben a kliens hozzájárul ahhoz, hogy azon közüzemi szolgáltató cég, mely felé korábban hátralékot halmozott fel, értesítse a családsegítő szolgálat munkatársát amennyiben az ügyfélnek ismét legalább három havi elmaradása keletkezik.

Kritériumok:

- Az utógondozás időtartama egy év.
- A szolgáltatási folyamat során *együttműködés* jön létre az ügyfél és a családgondozó/adósságkezelési tanácsadó között (mikroszintű együttműködés), valamint a családgondozó és a közüzemi szolgáltatók között (mezzoszintű együttműködés).

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Ellenőrző lista az irányelv megvalósításához:

- Monitoring szabályai kidolgozásra kerülnek.
- Az együttműködés eseményei megjelennek a szolgáltatási dokumentációban.

6.2.2 Preventív szolgáltatási jelleg - Csoportos szociális munka

SPCS1. Háztartásgazdálkodási csoportmunka

9. sztenderd: A családsegítő szolgálat preventív jellegű csoportmunkát szervez az igénybevevők számára a hátralék felhalmozódás megelőzése céljából.

Kritériumok:

- A következő élethelyzetben lévő ügyfelek számára szervezi meg a szolgálat a csoportfoglalkozásokat:
- önkormányzati bérlakásban élők, akiknek nincsen hátralékuk, azonban a magas bérleti díj miatt lakhatásuk biztonsága veszélyeztetett
- adósságkezelési szolgáltatást sikeresen teljesítők, akik saját maguk is adnak egymásnak jó ötleteket a helyes háztartásgazdálkodás folytatására, az újbóli eladósodás megelőzésére
- olyan fiatal házaspárok, akik még nem rendelkeznek kellő ismeretekkel és tapasztalattal a megfelelő háztartásüzemeltetéssel kapcsolatban, vagy a hosszú távú pénzügyi kötelezettségvállalás meghozatalát illetően
- gyermekjóléti szolgáltatás azon kliensei, akik háztartásgazdálkodásuknak a problematikussága miatt a gyermekjóléti családgondozó javasolja a csoportfoglalkozáson való részvételt.
- A szolgáltatási folyamat *időbeliségére* jellemző, hogy a csoportfoglalkozásokat heti rendszerességgel kerülnek megszervezésre 5 héten át, alkalmanként két órás időtartamban.
- A szolgáltatási folyamat során *együttműködés* jön létre az ügyfél/csoport és a családgondozó/adósságkezelési tanácsadó között (mikroszintű együttműködés).

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Ellenőrző lista az irányelv megvalósításához:

- A különböző csoportok megalakulnak és működnek.
- Az együttműködés eseményei megjelennek a szolgáltatási dokumentációban.

SPCS2. Iskolai tanulók körében végzett csoportmunka

10. sztemderd: A családsegítő szolgálat preventív jellegű csoportmunkát szervez általános-, és középiskolai tanulók számára a helyes pénzkezelési, háztartásgazdálkodási ismeretek átadása, közvetítése céljából.

Kritériumok:

A családsegítő szolgálat két célcsoport számára szervezi meg a csoportfoglalkozásokat:

1. általános iskolai tanulók (5.-8. osztály), illetve középfokú tanintézményekben tanulók számára játékos formájú csoporttevékenység szervezése, a pénz szerepének, jelentőségének megismertetése, valamint alapvető pénzkezelési ismeretek közvetítése. Ennek a célcsoportnak az életvilágához adekvát módon illeszkedik a csoportos szociális munka: kisebb létszámban, játékos gyakorlatok, szituációs játékok segítségével hatékonyabb az információk átadása.
2. lakóotthonokban élő fiatalok számára a racionális háztartásgazdálkodási, valamint pénzkezelési ismereteket közvetítése történik meg. A kisebb létszámú csoportokban a megszerzett tapasztalatok, ismeretek, készségek hatékonyabb módon épülnek be a résztvevők ismeretrendszerébe.

A szolgáltatási folyamat *időbeliségére* jellemző, hogy a csoportfoglalkozások heti rendszerességgel kerülnek megszervezésre 6 héten át, alkalmanként másfél-két órás időtartamban.

A szolgáltatási folyamat során *együttműködés* jön létre az ügyfél/csoport és a családgondozó/adósságkezelési tanácsadó között (mikroszintű együttműködés).

Ellenőrző lista az irányelv megvalósításához:

- a. A különböző csoportok megalakulnak és működnek.
- b. Az együttműködés eseményei megjelennek a szolgáltatási dokumentációban.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

6.2.3 Preventív szolgáltatási jelleg - Közösségi szociális munka

SPKö1. *Közösségi kezdeményezések*

11. sztenderd: A családgondozó részt vesz olyan közösségi kezdeményezések tervezésében és kivitelezésében (például közösségi akciók szervezésében), melyek célja - a lakhatás biztonságának megőrzésében érdekelt meghívott szakemberek, szakértők részvételének biztosításával - a környezettudatos, racionális háztartásvezetési kultúra létrehozása, elterjesztése.

Magyarázat: *A közösségi akciókkal megvalósítható a partnerség építése, fejlesztése a helyi közösségben a szervezetek, intézmények és az érintettek, vagy képviselőik részvételével, a folyamatos és rendszeres kapcsolattartás kialakítása a szolgáltatókkal és a segítő intézményekkel a krízis helyzetek megelőzése érdekében.*

Az érintettek közötti rendszeres kommunikáció szervezésének hatására létrejöhet a résztvevők közötti megértés, a szimmetrikus helyzetek összehangolásával pedig az egyetértés. Az egyetértés képes fokozni a közösségek megtartó erejét, erősíteni és gyakorlattá szervezni az emberek közötti kommunikációt és szolidaritást, melynek eredményeként kifejlődhetnek a megtartó szociális háló elemei: az egymás és az intézmények iránti bizalom, a kölcsönösségi/viszonossági kapcsolatok és az együttműködés.

A közösségi akciónapok szervezésének kiemelt típusai:

- *környezetvédelemmel foglalkozó civil szervezetek meghívása*
- *uzsorakölcsön veszélyeire való figyelemfelhívás közösségi akciónap szervezése által*
- *különböző támogatások igénybevételével kapcsolatos közösségi szociális munka törekvések*

Kritériumok:

- A családgondozó közösségi akciókat szervez negyedévente, vagy a téma kiemelt aktualitásának felmerülésekor.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

- A családgondozó együttműködik a közösségi akciók szervezése során az adósságkezelésben érdekelt ügyfelekkel (mikroszintű együttműködés), és a különböző civil és egyéb szervezetekkel (mezzoszintű együttműködés).

Ellenőrző lista az irányelv megvalósításához:

- Községi akciók szerveződnek.
- Uzsorakölcsön veszélyeire felhívó program készül.
- Kapcsolatfelvétel történik legalább egy, a településen működő civil szervezettel.
- Együttműködési szerződés kerül megkötésre a közösségi akciók szervezésére.
- Az együttműködés eseményei megjelennek a szolgáltatási dokumentációban.

SPKö2. Háztartásvezetési és pénzkezelési ismeretek közvetítése közoktatási intézményekben és speciális célcsoportokban

12. sztemderd: A családgondozó részt vesz olyan - a megjelölt célcsoport(ok) sajátos helyzetére, valamint életkorára tekintettel, kiemelten a középiskolai tanulók, valamint a tankötelezettség alatt lemorzsolódottak számára szükséges - közösségi kezdeményezések tervezésében és kivitelezésében, melynek keretében a helyes háztartásgazdálkodással, háztartásüzemeltetéssel, valamint a megfelelő pénzkezeléssel kapcsolatos ismeretek átadása szélesebb körben történik.

Kritériumok:

- Az adósságkezelési tanácsadói képzést végzettek folyamatos továbbképzéseken vesznek részt, melynek keretében ismeretek közvetítése, átadása, ezáltal pedig a tanácsadók készség és kompetenciakészletének bővítése történik meg.
- A családgondozó/adósságkezelési tanácsadó havonta egyszer négy hónapon át ilyen típusú közösségi kezdeményezést szervez, melynek időtartam 45 perc/alkalom.
- A szolgáltatási folyamat során *együttműködés* jön létre az ügyfél és a családgondozó/adósságkezelési tanácsadó között (mikroszintű együttműködés), valamint a családgondozó/adósságkezelési tanácsadó és a közoktatási intézmények közt (mezzoszintű együttműködés).

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Ellenőrző lista az irányelv megvalósításához:

- c. A közösségi kezdeményezések megvalósulnak.
- d. Az együttműködés eseményei megjelennek a szolgáltatási dokumentációban.

SPKö3. Értékkartikuláció (jogalkotók felé)

13. sz. szövege: A családgondozó figyelemfelkeltő dokumentumokat fogalmaz meg és juttat el – akár esettanulmányokat mellékelve - a közvetlen döntéshozók /önkormányzati képviselők, politikai pártok, miniszterek, parlament/ felé, amennyiben az ügyfél hátrány éri, mely abból fakad, hogy az egyes közüzemi szolgáltatók, cégek, bankok, hitelszervezetek, stb. ügymenetére vonatkozó szabályozás nem kellőképpen alapos, kidolgozott, vagy vélhetően előnytelen helyzetbe juttatja a klienst, és hátrányai keletkezhetnek (pl. abban az esetben, ha egy hitelszervezet a kliens számára előnytelen szerződés köt).

Kritériumok:

- Szükséges, hogy a jogalkotás során a társadalmi és szakmai egyeztetés folyamatában a partneri együttműködés alapján a szociális szakma véleménye ténylegesen megjelenjen.
- A szolgáltatási folyamat *időbeliségére* jellemző, hogy a találkozások eseti jellegűek, időpontjai a kliensek igényeinek megfelelően alakíthatóak.
- A szolgáltatási folyamat során *együttműködés* jön létre az ügyfél és a családgondozó/adósságkezelési tanácsadó között (mikroszintű együttműködés), valamint a családgondozó/adósságkezelési tanácsadó */intézményi megtámogatottsággal/* és a közvetlen döntéshozók közt (mezzoszintű együttműködés).

Ellenőrző lista az irányelv megvalósításához:

- Esettanulmányok készülnek.
- Figyelemfelkeltő dokumentumok kerülnek megfogalmazásra.
- Dokumentumok eljuttatása történik meg a közvetlen döntéshozókhoz.
- Az együttműködés eseményei megjelennek a szolgáltatási dokumentációban.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

6.2.4 Korrektív szolgáltatási jelleg - Egyéni szociális munka

SKE1. Adósságkezelési szolgáltatás

14. sztenderd: A családsegítő szolgálat adósságkezelési szolgáltatás részét képező adósságkezelési tanácsadást nyújt.

Magyarázat:

„Az adósságkezelési szolgáltatás a szociálisan rászorult személyek részére nyújtott lakhatást elősegítő ellátás, amely egyrészt a lakásfenntartással összefüggő eladósodás megelőzésére, másrészt hátralék felhalmozódás esetén az adósság konszolidációjára irányuló pénzügyi támogatásokat és személyes tanácsadói tevékenységet foglalja magába.”⁴³ Az adósságkezelési szolgáltatás három elemű támogatási rendszer, adósságcsökkentési támogatásból, adósságkezelési tanácsadásból, továbbá alanyi jogú lakásfenntartási támogatásból tevődik össze. Az 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló jogszabály 55/C. §-ának (3) bekezdése értelmében: „A települési önkormányzat a külön jogszabályban meghatározott feltételek szerint az adósságkezelési tanácsadást saját intézménye vagy más szerv útján biztosíthatja.”

A feladatot többnyire a települési önkormányzatok a családsegítő szolgálatához delegálják. A 63/2006. (III. 27.) Korm. rendelet a pénzügyi és természetbeni szociális ellátások igénylésének és megállapításának, valamint folyósításának részletes szabályairól szóló jogszabály 53. § (1) bekezdése szerint: „Az adósságkezelési tanácsadás szakmai feladatellátási feltétele adósságkezelői tanfolyamot végzett személy alkalmazása. Ilyen személy hiányában az adósságkezelési szolgáltatás legfeljebb egy évig működtethető abban az esetben, ha a tanácsadást végző személy az adósságkezelési tanfolyamra időközben jelentkezett.”

A módszer tartalma, folyamata, alkalmazott eszközei részletes kidolgozásra kerültek az adósságkezelési tanácsadói képzés tananyagában, ennek alkalmazása az irányadó.

⁴³ Vitál Attila – Lakhatási gondokkal küzdők szociális szolgáltatásainak irányelvei – 2007.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Kritériumok:

- A szolgáltatási folyamat *időbeli dimenzióját* illetően a Sztv. 55. §. (5) (6) bekezdése a következőképpen szabályoz: „(5) Az adósságkezelési szolgáltatás időtartama - a (6) bekezdés szerinti eset kivételével - legfeljebb tizennyolc hónap, amely indokolt esetben egy alkalommal hat hónappal meghosszabbítható.
(6) Ha a (2) bekezdés d) pontja szerinti adósság az (5) bekezdés szerinti időtartam alatt nem kezelhető, az adósságkezelési szolgáltatás időtartama legalább huszonnégy, de legfeljebb hatvan hónap.”
- Amennyiben a települési önkormányzat által alkotott, az adósságkezelési szolgáltatást szabályozó helyi rendelet értelmében a tanácsadónál történik az adósságkezelési szolgáltatás iránti kérelmi igény benyújtása, a szociális igazgatási szervhez az iratokat 15 munkanapon belül továbbítja a családgondozó.
- A sikeres adósságkezelési szolgáltatás lezárását követően a családgondozó utógondozásban részesíti a klienst, melynek időtartam 6-12 hónap.
- A szolgáltatási folyamat során *együttműködés* jön létre az ügyfél és a családgondozó/adósságkezelési tanácsadó között (mikroszintű együttműködés), valamint a családgondozó/adósságkezelési tanácsadó és a közüzemi szolgáltatók, helyi önkormányzat közt (mezzoszintű együttműködés).

Ellenőrző lista az irányelv megvalósításához:

- A település lakóinak adósságállományának feltérképezése
- Kapcsolatfelvétel a településen működő közszolgáltatókkal
- Együttműködési megállapodás a településen működő közszolgáltatókkal
- Együttműködés a településen működő szociális szolgáltatókkal
- Rendelet előkészítés (szociális intézmények, civilek, közszolgáltatók)
- Feladatot ellátó szervezet megnevezése
- Rendeletalkotás
- A működési helyszín épületének előírás szerű kialakítása
- Tárgyi eszközök beszerzése
- Informatikai berendezések és kapcsolatok biztosítása

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

- Közlekedés lehetőségének megteremtése
- Üzemeltetés feltételeinek megteremtése
- Szükséges ellátói létszám biztosítása
- Az előírt képzettségi feltételek biztosítása
- Szakmai képzések, továbbképzések rendszerébe történő becsatolás
- Szupervízió biztosítása
- Kapcsolatrendszer kialakítása a szereplők között
- Meghatározott működési rend (legalább heti három alkalommal 4 órás ügyfélfogadás)
- Szükséges dokumentációk adaptálása, kialakítása
- Eljárásrendek adaptálása, kialakítása
- Munkaköri leírások elkészítése
- Monitoring rendszer kialakítása
- Kapcsolatfelvétel a háztartás tagjaival
- Önkéntes részvétel
- Autonómia tisztelete
- A hátralék kialakulás okainak felderítése
- A háztartás tagjainak jövőképeinek megismerése
- Megfelelő adósságkezelő technika alkalmazása
- Tanácsadás
- Folyósítás időtartama (legfeljebb 18 + 6 hónap, vagy 24, de legfeljebb 60 hónap)
- Folyósítás összege a törvényben előírtak szerint
- Ügyintézési idő az előírt formában és mellékletekkel benyújtott igény esetén 15 munkanap
- Utógondozás amelynek az ajánlott ideje megegyezik az ellátás idejével
- Az együttműködés eseményei megjelennek a szolgáltatási dokumentációban.

SKE2. Jogsegélyszolgálat és banki tanácsadói szolgálat

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

15. sztemderd: A családsegítő szolgálat állam- és jogtudományi végzettségű szakembert alkalmaz okiratszerkesztésre, beadványkészítésre, fellebbezések elkészítésére, kiemelten olyan esetekben, mint pl. lakásbérleti szerződések, pénzintézeti hitelszerződések egyoldalú felmondása stb.

Banki tanácsadói szakembert alkalmaz további banki hitelfelvételek /pl. adósságrendezési hitel/ kockázatelemzésére, a szerződésben foglaltak következményeinek gyakorlati értelmezésére, valamint a hitelcsapdákból való kivezető utak megkeresésére.

Kritériumok:

- A családsegítő szolgálat minimum havonta egy alkalommal biztosítja ezeket a szolgáltatásokat.
- A szolgáltatási folyamat során *együttműködés* jön létre az ügyfél és a jogi szakértő/banki tanácsadó között (mikroszintű együttműködés).

Ellenőrző lista az irányelv megvalósításához:

- Jogi szakértő kerül alkalmazásra a családsegítő szolgálatnál.
- Banki tanácsadó kerül alkalmazásra a családsegítő szolgálatnál.

SKE3. Fogasztói érdekvédelem

16. sztemderd: Bizonyos egyéni problémák, klienst érintő érdekek sérülése esetén (mint például vitatott túlszámlázás), a családgondozó/adósságkezelési tanácsadó felkeresi az adott közüzemi szolgáltatót, és az eset felülvizsgálatát indítványozza.

Kritériumok:

- A családgondozó egyéni mérlegelés után bevonja a jogi szakértőt a segítői folyamatba, és/vagy továbbirányítja a klienst további szervezetek segítségnyújtásának igénybevételére.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

- A szolgáltatás *időbeli dimenziójára* jellemző, hogy eseti jelleggel, az adott probléma felmerülésekor azonnali beavatkozást igényel, valamint a fogyasztói érdekek sérülésének elhárításáig tart.
- A szolgáltatási folyamat során *együttműködés* jön létre az ügyfél és a családgondozó/adósságkezelési tanácsadó között (mikroszintű együttműködés), valamint a családgondozó/adósságkezelési tanácsadó és a közüzemi szolgáltatók közt (mezzoszintű együttműködés).

Ellenőrző lista az irányelv megvalósításához:

- Érdeksérelmek képviselete megvalósul.
- Együttműködés épül ki a közszolgáltatókkal.
- Szükség esetén további szereplők bevonása történik meg.
- Az együttműködés eseményei megjelennek a szolgáltatási dokumentációban.

6.2.5 Korrektív szolgáltatási jelleg - Csoportos szociális munka

SKCS1. Hátralékcspadában lévők önsegítő csoportja

17. sztemderd: A családsegítő szolgálat különböző hátralékproblémával küzdő kliensek önsegítő csoportjának szerveződését kezdeményezi.

Magyarázat:

Bár az önsegítő csoport sajátossága az autonómiájának, valamint az önszerveződésének jelentősége, azonban a családgondozók/adósságkezelési tanácsadók feladata a csoport létrejöttében a segítség, hiszen ők ismerik a klienseiket, azok problémáit, ők szereznek tudomást a felmerülő igényekről, így ők lehetnek az egyes „mozgalmak” kezdeményezői.

A szociális szakembereknek lehetőséget kell biztosítaniuk térben és időben a csoport megalakulására, létrejöttére, működésére, azonban ajánlatos a későbbiekben háttérbe vonulniuk, és idővel csupán háttérrel kell nyújtani az esetleges krízis esetére. A megalakuló

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

csoportokról folyamatosan tájékoztatni kell (faliújságon, szórólapokon, honlapon) az új ellátottakat, lehetőséget biztosítva ezáltal a bekapcsolódásra.

Kritériumok:

- A szolgáltatás *időbeli dimenziójára* jellemző, hogy egy felmerülő igény esetén a családgondozó/adósságkezelési tanácsadó kezdeményezi a csoport szerveződését, majd ezt követően folyamatos jelleggel biztosítja a csoport működéséhez szükséges háttérrel.
 - A szolgáltatási folyamat során *együttműködés* jön létre az ügyfél és a családgondozó/adósságkezelési tanácsadó között (mikroszintű együttműködés).

Ellenőrző lista az irányelv megvalósításához:

- e. A különböző csoportok megalakulnak és működnek.
- f. Az együttműködés eseményei megjelennek a szolgáltatási dokumentációban.

SKCS2. Hátralékcspadából kikerültek önsegítő csoportja

18. sztemerd: A családsegítő szolgálat azon kliensek önsegítő csoportjának szerveződését kezdeményezi, akiket már egyszer kilakoltattak, vagy akik hátralékos helyzetbe kerültek, azonban sikerült ezt megoldaniuk.

Kritériumok:

- A családgondozók/adósságkezelési tanácsadók lehetőséget biztosítanak térben és időben a csoport megalakulására, létrejöttére, működésére, azonban a későbbiekben háttérbe vonulnak, és idővel csupán háttérrel nyújtanak az esetleges krízis esetére.
- A szolgálat a megalakuló csoportokról folyamatos tájékoztatást nyújt (faliújságon, szórólapokon, honlapon) az új ellátottaknak lehetőséget biztosítva ezáltal a bekapcsolódásra.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

- A szolgáltatás *időbeli dimenziójára* jellemző, hogy egy felmerülő igény esetén a családgondozó/adósságkezelési tanácsadó kezdeményezi a csoport szerveződését, majd ezt követően folyamatos jelleggel biztosítja a csoport működéséhez szükséges háttérrel.
- A szolgáltatási folyamat során *együttműködés* jön létre az ügyfél és a családgondozó/adósságkezelési tanácsadó között (mikroszintű együttműködés).

Ellenőrző lista az irányelv megvalósításához:

- g. A különböző csoportok megalakulnak és működnek.
- h. Az együttműködés eseményei megjelennek a szolgáltatási dokumentációban.

6.2.6 Korrektív szolgáltatási jelleg - Közösségi szociális munka

SKKö1. Hitelkárosultak önszerveződésének segítése

19. szztenderd: A családsegítő szolgálat az előnytelen hitelfelvétel miatt eladósodott háztartások és családok közösségi szerveződését támogatja, melynek során az önszerveződés a családsegítő szolgálatok munkáját be kívánja vonni olyan nyomásgyakorló eszközök felkutatására, mellyel felhívják magukra a figyelmet, így nagyobb érdekérvényesítési képességük alakul ki.

Kritériumok:

- A szolgáltatás *időbeli dimenziójára* jellemző, hogy egy felmerülő igény esetén a családgondozóktól/adósságkezelési tanácsadóktól azonnali beavatkozást igényel, majd a felmerülő igények szerint alakul a későbbi időtáv.
- A szolgáltatási folyamat során *együttműködés* jön létre az ügyfél és a családgondozó/adósságkezelési tanácsadó között (mikroszintű együttműködés), a családgondozó/adósságkezelési tanácsadó és a különböző hitelszervezetek közt (mezzoszintű együttműködés), valamint a családgondozó/adósságkezelési tanácsadó

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

/intézményi meg támogatottsággal/ és a közvetlen döntéshozók közt (makroszintű együttműködés).

Ellenőrző lista az irányelv megvalósításához:

- Az önszerveződés megvalósul.
- Az együttműködés eseményei megjelennek a szolgáltatási dokumentációban.

SKKö2. Érdkartikuláció (hátralékkövetelők felé)

20. sztemderd: A családgondozó- amennyiben a segítői munkája során fény derül arra, hogy a kliensek hátralékrendezési folyamatában az egyes közüzemi szolgáltatók részéről hátráltató tényezők tapasztalhatóak - közösségi kezdeményezéseket szervez.

A hátráltató tényezők lehetnek: - nem megfelelő ügymenet, eljárásrend, hanyag számlázás, ügyfélszolgálati működés anomáliája, igazolások kiadásának problémái

Kritériumok:

- A családgondozó az anomáliákat bemutató írásos anyagokat szerkeszt és a szolgáltatókhoz eljuttat, illetve egyeztető tárgyalásokat szervez.
- A szolgáltatás *időbeli dimenziójára* jellemző, hogy egy felmerülő igény esetén a családgondozóktól/adósságkezelési tanácsadóktól azonnali beavatkozást igényel, és a hátráltató problémák elhárításáig tart.
 - A szolgáltatási folyamat során *együttműködés* jön létre az ügyfél és a családgondozó/adósságkezelési tanácsadó között (mikroszintű együttműködés), és a családgondozó/adósságkezelési tanácsadó és a különböző közüzemi szolgáltatók közt (mezzoszintű együttműködés).

Ellenőrző lista az irányelv megvalósításához:

- A közösségi kezdeményezés megvalósul.
- Az együttműködés eseményei megjelennek a szolgáltatási dokumentációban.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

A kritériumok teljesülésének nyomon követési lehetőségei (ajánlott ellenőrzési/monitoring szempontsor és módszerek)

Eredményesség, hatékonyság mérésének, és az ellenőrzésének módszerei

- *Minimális szintet* biztosító intézmények féléves, éves rendszerességgel statisztikai jelentéseket állítsanak össze:
 - a hátralékok mértékéről
 - a szolgáltatást igénybevevő hátralékos családok statisztikai mutatóiról
 - a beavatkozás(ok) módjáról, eredményességéről.
- *Speciális szolgáltatási szintet* biztosító intézmények esetében:
 - egyrészt a szolgáltatást igénybevevők elégedettségét kérdőíves formátumban szükséges mérni - felhasználói elégedettségmérés
 - másrészt a mezoszintű együttműködésben résztvevő intézmények, partnerek elégedettségét interjúk segítségével szükséges mérni.

Mind a Minimál, mind a Speciális szinthez tartozó intézmények esetében szükséges a családsegítő szolgálatok szakmai munkájának rendszeres ellenőrzése. Az ellenőrzés magában foglalja *egyrészt* a dokumentáció ellenőrzését, melyben meg kell jelennie az esetek menedzselési, vezetési sajátosságainak kontrollálásának is, tovább azon vizsgálatnak is, hogy a hozott probléma kezelésében milyen eszközöket, módszereket alkalmazott a családgondozó. A helyesen alkalmazott dokumentáció bemutatja a teljes családgondozói folyamatot, melynek segítségével ellenőrizhető a szakmai munka.

Az ellenőrzés magában foglalja *másrészt* a kliensekkel folytatott interjúkat is.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

8. A beavatkozási modell eredményességéről szóló kutatási eredmények összefoglalása. Milyen kutatások lennének még szükségesek a modell hatásosságának és hatékonyságának bizonyítására

A családsegítő szolgálatok munkatársai által, az adósságterhekkel küzdőkkel végzett szociális munka eredményeit, tapasztalatait illetően a kutatási eredmények többségében a módszertani munkához kapcsolódó eredményekben mutatkoznak meg. A módszertani központok által végzett kistérségi, módszertani látogatások, személyes, telefonos, és internetes tanácsadások, konzultációk, szervezett műhelyfoglalkozások, esetmegbeszélések, módszertani szakmai ellenőrzések tapasztalatai mutatják a modell lehetséges hatásosságát, hatékonyságát.

A jelenlegi tapasztalatokat kiegészíthetné még egy országos szintű, minden családsegítő szolgálatra kiterjedő kérdőíves felmérés készítése, esetleg a két szolgáltatási szinthez tartozó néhány szolgáltatással folytatott interjú, esetleg a társintézmények körében végzett felmérés.

9. Mellékletek

9.1. A szabályozó anyagban használt fogalmak jegyzéke és meghatározása

- *Adósságteher* – Egyének vagy családok olyan pénzügyi kötelezettségvállalása, amelyek teljesítése a háztartásuk működését veszélyezteti.
- *Pénzügyi kötelezettségvállalásnak* tekintjük a háztartás tagjai szükségleteinek kielégítésére irányuló termék és/vagy szolgáltatás vásárlást.
- *Adósságterhekkel küzdőkkel végzett szociális munka* azon tevékenységek összessége, amely a szociális munka eszközrendszerével hozzájárul a háztartások biztonságosabb működéséhez.
- *Preventív jellegű tevékenységek* mindazon beavatkozások, melyek a hátralék kialakulásának megakadályozását, valamint a termék vagy szolgáltatás igénybevételének optimalizálását szolgálják.
- *Adósság*: Szolgáltatás, szolgálat, vagy értékkel bíró eszköz, amellyel valaki tartozik valakinek. A szükséglet kielégítése időben megelőzi az ellentételezést.
- *Hátralék*: A fogyasztó által igénybe vett, magán, vagy közszféra által nyújtott szolgáltatás, szerződésben foglalt határidőig ki nem egyenlített ellenértéke.
- *Korrektív beavatkozás*: Mindazon beavatkozások, melyek a kialakult hátralék kezelését, az adósságterhekkel küzdő háztartások működését kívánják javítani, helyreállítani.
- *Adósságkezelési szolgáltatás*: ”A szociálisan rászorult személyek részére nyújtott lakhatást segítő ellátás, amely egyrészt a lakásfenntartással összefüggő eladósodás megelőzésére, másrészt hátralék felhalmozódás esetén az adósság konszolidációjára irányuló pénzbeli támogatásokat és személyes tanácsadói tevékenységet foglalja magába.”⁴⁴

⁴⁴ Vitál Attila – Lakhatási gondokkal küzdők szociális szolgáltatásainak irányelvei – SZMI 2007.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

9.2. A beavatkozással kapcsolatos alapvető szakirodalom jegyzéke

Szerző/k/ Földessy Judit, Vajdáné Homovics Dóra

Cím Módszertani ajánlás családsegítő szolgálatok számára adósságkezelési tanácsadás működtetéséhez

Megjelenés helye www.cssk.hu

Megjelenés ideje 2010.

Szerző/k/ Vitál Attila /szerk./

Cím A háztartási adósságkezelés elmélete és gyakorlata /Jegyzet a háztartási adósságkezelési tanácsadó képzéshez/

Megjelenés helye Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet Budapest

Megjelenés ideje 2009.

Szerző/k/

Cím Előterjesztés a természetes személyek adósságrendezési eljárásának bevezetésére vonatkozó szabályozási koncepció társadalmi vitájára

Megjelenés helye Továbblépés Alapítvány Budapest

Megjelenés ideje 2009.

Szerző/k/ Vitál Attila

Cím Lakhatási Gondokkal Küzdők Szociális Szolgáltatásainak Irányelvei

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Megjelenés helye Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet www.szmi.hu

Megjelenés ideje 2007.

Szerző/k/ Zomboriné Botás Mária, Boldogné Árva Anna

Cím Holland tanulmányút tapasztalatai

Megjelenés helye www.tcskh.hu

Megjelenés ideje 2007.

Szerző/k/ Kőnig Éva

Cím Adósságkezelés: sikerek és kudarcok

Megjelenés helye Esély Budapest 17. évfolyam 1. szám

Megjelenés ideje 2006.

Szerző/k/ Csomós József

Cím Lakáspolitikai, lakásgazdálkodás

Megjelenés helye Gondolat Kiadó

Megjelenés ideje 2006.

Szerző/k/ Darvas Ágnes, Tausz Katalin

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Cím Gyermekszegénység

**Megjelenés
helye** Demos Kiadó Budapest

Megjelenés ideje 2006.

Szerző/k/ Gábos András, Szivós Péter

Cím A gyermekszegénység és néhány jellemzője Magyarországon

**Megjelenés
helye** Társadalmi riport Budapest, TÁRKI

Megjelenés ideje 2006.

Szerző/k/ Győri Péter

Cím Szemben az árral...

**Megjelenés
helye** Esély Budapest

Megjelenés ideje 2005/2. szám

Szerző/k/ Hoffmann István, Gyulai Gabriella, Máhr Zsuzsa

Cím Az adósságkezelési szolgáltatás gyakorlata

**Megjelenés
helye** SZIGE Egyesület Debrecen

Megjelenés ideje 2004.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Szerző/k/ Vass Péter

Cím Adósságkezelés gyakorlati tapasztalatai

Megjelenés helye Szociális Szakmai Szövetség, www.3sz.hu

Megjelenés ideje 2003.

Szerző/k/ Kinyik Margit, Vitál Attila

Cím Háztartási adósságkezelési tanácsadó szolgálat Nyíregyházán

Megjelenés helye Landau Edit (szerk.): Szociális-Igazgatás-Szervezet. Sofa Alapítvány, Debrecen

Megjelenés ideje 2003.

Szerző/k/ Vass Péter

Cím Szociálpolitikai célú lakossági díjhátralék-kezelés Szombathelyen

Megjelenés helye Studia Wesprimiensia I-II. szám

Megjelenés ideje 2002.

Szerző/k/ Havasi Éva

Cím Szegénység és társadalmi kirekesztettség a mai Magyarországon

Megjelenés helye Szociológiai Szemle

Megjelenés ideje 2002/4. szám

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Szerző/k/ Hegedűs József

Cím Lakásmobilitás a magyar lakásrendszerben

**Megjelenés
helye** Statisztikai szemle

Megjelenés ideje 2001/12. szám

Szerző/k/ Vitál Attila

Cím A díjhátralékosság makrostrukturális okai és lokális természete

**Megjelenés
helye** Fónai Mihály, Mankó Mária /szerk./ Acta inter urbes. BDF, Szombathely

Megjelenés ideje 2000.

Szerző/k/ Fábián Zoltán, Kolosi Tamás, Róbert Péter

Cím Fogyasztás és életstílus

**Megjelenés
helye** Társadalmi riport Budapest, TÁRKI

Megjelenés ideje 2000.

Szerző/k/ Ferge Zsuzsa

Cím Elszabaduló egyenlőtlenségek

**Megjelenés
helye** Hilsher Rezső Szociálpolitikai Egyesület, Budapest

Megjelenés ideje 2000.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Szerző/k/ Péteri Gábor, Tausz Katalin

Cím Megelőzés és együttműködés. A díjhátralék-probléma megoldási lehetőségei helyi szinten

Megjelenés helye Pontes Kft. Nagykovácsi

Megjelenés ideje 1999.

Szerző/k/ Czike Klára, Vass Péter

Cím Gyorsjelentés a díjhátralékosokról

Megjelenés helye Szociális Szakmai Szövetség

Megjelenés ideje 1998.

Szerző/k/ Kerülő Judit

Cím A díjhátralékos probléma alakulása

Megjelenés helye Fónai Mihály (szerk.) Tudományos Közlemények. DOTE EFK, Nyíregyháza

Megjelenés ideje 1998.

Szerző/k/ Győri Péter

Cím Eladósodott társadalom

Megjelenés helye Esély Budapest

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Megjelenés ideje 1995/2. szám

Szerző/k/ Győri Péter, Gábor László

Cím Díjhátralékosok-díjhátralékosság 1984-1994

**Megjelenés
helye** Kandidátusi értekezés Budapest

Megjelenés ideje 1994.

Szerző/k/ Ernszt Gabriella

Cím Lakáspolitikai illúziók

**Megjelenés
helye** Társadalmi Szemle Budapest

Megjelenés ideje 1994/6. szám

Szerző/k/ Gábor László, Győri Péter, Vajda Júlia

Cím Adalékok a családi pénzügyek vizsgálatához

**Megjelenés
helye** Valóság

Megjelenés ideje 1993/6. szám

Szerző/k/ Hoffmann Istvánné

Cím Otthon, család, háztartás

Megjelenés Agricola Kiadó

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

helye

Megjelenés ideje 1992.

Szerző/k/ Barty Philips

Cím Nagy háztartáskönyv

**Megjelenés
helye** Cserépfalvi Könyvkiadó

Megjelenés ideje 1991.

Szerző/k/ Győri Péter, Gábor László

Cím Díjhátralékosok-díjhátralékosság

**Megjelenés
helye** Szociálpolitikai Értesítő

Megjelenés ideje 1990/2. szám

Szerző/k/ Szelényi Iván

Cím Városi társadalmi egyenlőtlenségek

**Megjelenés
helye** Akadémia Kiadó Budapest

Megjelenés ideje 1990.

Szerző/k/ Ambrus Péter

Cím A Dzsumbuj

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Megjelenés Magvető Kiadó

helye

Megjelenés ideje 1988.

**5. A JELZŐRENDSZER KIÉPÍTÉSE ÉS MŰKÖDTETÉSE A CSALÁDSEGÍTŐ
SZOLGÁLATOKNÁL (Protokoll)**

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

BEVEZETÉS

I.1. A szolgáltatás célcsoportjának meghatározása

Elsődleges célcsoport:

A családsegítő szolgáltatásban dolgozó szakemberek.

Másodlagos célcsoport:

A jelzőrendszer tagjai a családsegítő és gyermekjóléti szolgálatok, a jegyző, a szociális és gyermekvédelmi, valamint egészségügyi szolgáltatók, intézmények, valamint a pártfogói és jogi segítségnyújtó szolgálat.

A jelzőrendszer tagjai lehetnek még: a családok problémáiról, veszélyeztetettségéről tudomással bíró bármely szervezet, egyház, csoport, vagy magánszemély.

Harmadlagos célcsoport:

A családsegítő szolgálat ellátási területén élő lakosság.

I.2. Szolgáltatási terület, szereplők és az érintett tevékenység meghatározása

Szolgáltatási terület: Családsegítés

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény alapján (a továbbiakban Szt.):

64. § (1) A családsegítés a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott szolgáltatás.

(2) A családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszer működik. A jegyző, továbbá a szociális, egészségügyi szolgáltató, intézmény, valamint a gyermekjóléti szolgálat, a pártfogói felügyelői és a jogi segítségnyújtói szolgálat jelzi, a társadalmi szervezetek, egyházak és magánszemélyek jelezhetik a családsegítést nyújtó szolgáltatónak, intézménynek, ha segítségre szoruló családról, személyről szereznek tudomást.

(3) A (2) bekezdés szerint kapott jelzés alapján a családsegítést nyújtó szolgáltató, intézmény feltérképezi az ellátási területen élő szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő családok, személyek körét, és személyesen felkeresve tájékoztatja őket a családsegítés (4) bekezdésben megjelölt céljáról, tartalmáról.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet (a továbbiakban 1/2000. SzCsM rendelet) értelmében:

30. §.(1) A családsegítés az Szt. 64. §-ának (2) bekezdésében meghatározott jelzőrendszer működtetése körében

- a) a jelzésre köteles szervezeteket felhívja a veszélyeztetettség jelzésére, krízishelyzet észlelése esetén az arról való tájékoztatásra,
- b) tájékoztatja a jelzőrendszerben részt vevő további szervezeteket és az ellátási területén élő személyeket a veszélyeztetettség jelzésének lehetőségéről,
- c) fogadja a beérkezett jelzéseket, és felkeresi az érintett személyt, illetve családot a családsegítés szolgáltatásairól való tájékoztatás érdekében,
- d) a veszélyeztetettség, illetve a krízishelyzet megszűntetése érdekében megteszi a szükséges intézkedéseket,
- e) az intézkedések tényéről tájékoztatja a jelzést tevőt,
- f) folyamatosan figyelemmel kíséri az érintett személyt, illetve családot veszélyeztető körülményeket és a veszélyeztetett személy, illetve család szociális ellátások és szociális szolgáltatások iránti szükségleteit.

Szereplők:

- Jogszába szerinti együttműködők
- Önkéntesen együttműködők
- Családsegítő szolgáltatás/szolgálat

Érintett tevékenység meghatározása:

Jelzőrendszer: Az egyének, családok, helyi közösségek életét, életminőségét, működését alapjaiban befolyásoló problémák, jelenségek észlelésére, azonosítására, jelzésére, valamint megelőzésére és kezelésére alakult helyi hálózat.

A jelzőrendszer működtetése során a családsegítő szolgálat a következő tevékenységeket végzi:

- észlelő és jelzőrendszer kialakítása
- jelzőrendszer működésének támogatása, fejlesztése
- problémakezelő, problémamegoldó stratégiák kialakításának koordinálása
-

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

I.3. A szolgáltatás alapelvei

- Rendszerszemlélet
A beérkezett jelzések során a problémák rendszerszemléletű kezelését tartja alapelvnek.
Az észlelő és jelzőrendszer működése során is a rendszerszemléletnek kell érvényesülni. (Kapcsolatok, kompetenciák, kommunikáció)
- Nyitottság a helyi problémák megismerésére, feltérképezésére
A jelzőrendszer alapvető célja és feladata a helyi problémák folyamatos feltérképezése, gyűjtése, értelmezése annak érdekében, hogy a legadekvátabb válaszokat találják meg a problémák megoldására. A rendszer működését úgy kell alakítani, illetve olyan módszerekkel kell dolgozni, amivel biztosítani lehet a hatékony információáramlást. Nyitottnak és szenzitívnek kell lenni a helyi közösséget, illetve annak tagjait érintő problémákra. A, munkaformákat úgy kell kialakítani, hogy a lehető legtöbb információ álljon rendelkezésre a problémáról, és a feltáró munkában vállaljon aktív szerepet minden jelzőrendszeri tag.
- Társadalmi részvétel
A jelzőrendszer működtetése során törekedni kell a helyi közösségi, lakossági szerveződések, illetve aktív állampolgárok bevonására a problémák feltárásában és kezelésében.
- Egyenlő részvétel elve
A munka során arra kell törekedni, hogy a jelzőrendszer minden tagjának egyenlő esélye és lehetősége legyen a jelzőrendszer munkájába bekapcsolódni és a munkájáról tájékozódni.
- Önrendelkezés elősegítése
A beavatkozások tervezése és megvalósítása során alapelveként kell kezelni az érintettek önrendelkezésének jogát, melyben megvalósul az autonómia támogatása, az öngondoskodási képesség fejlesztése, valamint a fejlődés támogatása.
- Együttműködés
A jelzőrendszer működése alapvetően az együttműködésen alapszik. Az együttműködés nem csak a jelzőrendszer kialakítása, valamint a problémák jelzése esetén fontos, de a problémák értelmezésére, a megoldási alternatívák kidolgozására, valamint a problémakezelésre is érvényes alapelv.
- A szociális munka etikai elveinek betartása

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

A szociális szakemberek munkájukat a Szociális Munka Etikai Kódexe alapelvei szem előtt tartásával végzik. A jelzőrendszer működése során a jelzőrendszeri tagok ismerjék meg a szociális munka szakmai és etikai elveit.

Az elvárt szolgáltatási gyakorlat leírása

1. sztenderd: A családsegítő szolgálat működési területén észlelő és jelzőrendszert működtet az egyéneket, családokat, csoportokat érintő veszélyeztetettségi és krízishelyzetek azonosítása, értelmezése, valamint a kezelési, megoldási stratégiák kidolgozása érdekében.

Kritériumok

- A jelzőrendszer működtetéséről a családsegítő szolgálat tájékoztatja az ellátási területén működő valamennyi szolgáltatót, szervezetet, intézményt, valamint a helyi lakosságot.
- A jelzőrendszer tagjai között jelen vannak az ellátási terület legfontosabb szolgáltatói, intézményei.
- A családsegítő szolgálathoz jelzések érkeznek az ellátási területen élő egyéneket, családokat, csoportokat, illetve az egész közösséget érintő veszélyeztetettségi és krízishelyzetekről.

2. sztenderd: A családsegítő szolgálat a helyi közösség életminőségét alapvetően meghatározó problémák azonosítása, helyi szintű megoldási stratégiák figyelemmel kísérése, értékelése, új stratégiák kidolgozása érdekében észlelő és jelzőrendszer működtet. (Szt. 58/B.§.(2). Az észlelő és jelzőrendszer célja, hogy a helyi segítő hálózat időben azonosítsa, megelőzze, csökkentse, illetve meg tudja szüntetni a családok veszélyeztetettségében szerepet játszó tényezőket.

Kritériumok

- A munka eredményeképpen kialakul egy helyi hálózat a lakosságot érintő problémák időben történő észlelésére, azonosítására, nagyságrendjének meghatározására, a probléma elemzésére, megoldási alternatívák kidolgozására
- A jelzőrendszer nyitott rendszerként működik, az azonosított problémák tekintetében folyamatosan keresi az érintett vagy bekapcsolható helyi szereplőket.
- Minden jelzett probléma, vagy veszélyeztető helyzet pontosan dokumentálásra kerül.
- Rögzítésre kerül a probléma elemzésével kapcsolatos egyeztetés, megbeszélés, valamint a probléma felmérésének, a kapcsolódó kockázatok elemzésének folyamata, valamint az elemzés alátámasztásául szolgáló minden adat.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

- Az ellátási területen működő helyi hálózat közös fogalmi rendszert használ a problémák megelőzésében és kezelésében.
- A kapcsolattartás módja egyeztetett, szabályozott a jelzőrendszeri tagok között.
- Az információáramlás nyílt és kölcsönös a jelzőrendszer tagjai között.
- Az információk felelős kezelésére vonatkozó szabályok minden jelzőrendszeri tag számára ismert, elfogadott.
- A helyi stratégiák kialakításának módja a protokoll alapelvei szerint történnek.
- A jelzőrendszer tagjai széles körben és aktívan vesznek részt a jelzőrendszer rendezvényein.
- A helyi hálózatban megoldási javaslatok születnek a problémák megelőzésére, kezelésére. A helyi stratégiákat a helyi hálózat tagjai ismerik, elfogadják.
- A jelzőrendszer tagjai saját erőforrásaik és kompetenciáik alapján a jelzőrendszer más szereplőivel egyeztetve vesznek részt a helyi stratégiák végrehajtásában.

3. sztenderd: A jelzőrendszer működésmódját tekintve alkalmas az ellátási területen élő egyének, családok, illetve a helyi közösség problémáinak adekvát azonosítására, értelmezésére, kezelésére.

Kritériumok

- Az ellátási területen működő humán szolgáltatók, szervezetek közös fogalmi rendszert használnak a lakosságot érintő problémák megelőzésében és megoldásában.
- A kapcsolattartás megtervezett és rendszeres a jelzőrendszeri tagok között.
- Az információáramlás kölcsönös a jelzőrendszer tagjai között.
- Minden jelzőrendszeri tag ismeri és betartja a titoktartásra vonatkozó szakmai előírásokat és az adatvédelmi jogszabályokat.
- A jelzőrendszeri tagok széles körben és aktívan vesznek részt a jelzőrendszeri konferenciákon/fórumokon.
- A jelzőrendszer tagjai írásban teszik meg jelzéseiket a családsegítő szolgálat felé.
- Az ellátási területen megoldási javaslatok születnek a problémák kezelésére, a felhasználók szükségleteinek kielégítésére.

A veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszer működtetésének protokollja (az Szt. 64.§ (2) (3), 1/2000. SzCsM rendelet 30.§ (1) alapján)

Bevezetés

A családsegítő szolgálatok személyes segítő tevékenységüket kizárólag kapcsolati háló kialakításával tudják hatékonyan megvalósítani. Ahhoz, hogy a szolgálat a problémákkal küzdő személyekkel, családokkal kapcsolatba kerüljön, a szolgáltatást nem ismerőkhöz eljusson, más szervezetekkel kell együttműködnie.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Ehhez elengedhetetlenül szükséges a jelzőrendszer kiépítése, működtetése. Ennek érdekében egyrészt szükséges a folyamatos személyes kapcsolat, másrészt a feladatok ellátása során a szakemberek közötti konzultáció, hogy a közös célok érdekében korrekt együttműködést tudjanak kialakítani.

Az 1/2000 SzCsM rendelet 30. §-a értelmében a családsegítő szolgáltatóknak/szolgáltatásnak fel kell keresnie (lehetőleg személyesen, de lehet írásban, szóróanyagokkal, konferenciák, fórumok tartásával is) a területileg illetékes – jelzési kötelezettséggel bíró – jelzőrendszeri tagokat. Fel kell hívni a figyelmüket – az Szt-ben előírtak alapján – veszélyeztetettség, krízishelyzet észlelése esetén fennálló jelzési kötelezettségükre.

A jelzőrendszerben résztvevő egyéb szervezeteket, intézményeket, az ellátási területen élő személyeket tájékoztatni kell a veszélyeztetettség jelzésének lehetőségéről (személyes megkeresés, szóróanyag eljuttatása, illetve a helyben szokásos tájékoztatási lehetőségek).

A tájékoztatást érdemes arra is felhasználni, hogy a jelzőrendszer tagjai számára bemutassuk a családsegítő szolgálat tevékenységét és szolgáltatásait.

Az egyéneket és csoportokat érintő veszély- és krízishelyzetek észlelésére és jelzésére szolgáló rendszer kialakítása és működtetése

A jelzőrendszer kialakítására és működtetésére irányuló munka elemei:

- a jelzőrendszeri tagok feltérképezése, számbavétele
- kapcsolatfelvétel levélben, személyesen, telefonon
- a családsegítő szolgáltatások megismertetése
- a szociális munka etikai és szakmai szabályainak megismertetése
- a kapcsolatrendszer szélesítése
- együttműködési módozatok kimunkálása
- kompetencia-határok tisztázása
- konstruktív szakmaközi együttműködés erősítése, szélesítése
- folyamatos tájékoztatás a jelzési kötelezettségről
- kölcsönös adatszolgáltatás módjainak és az együttműködés szükségszerűségének egyértelművé tétele
- szakmai sztenderdok, közös gyakorlat kialakítása a veszélyeztetettség mértékének megítélésére
- a hatóság bevonása tekintetében egységesebb szempontrendszer kialakítása a jelzőrendszer tagjai között

A jelzőrendszer kiépítésének lépései

Nagyobb településeken és intézményeknél az egyszemélyes szolgálatokon kívül ajánlott **jelzőrendszeri koordinátor** kijelölése, aki célzottan ennek a feladatnak a felelőseként

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

koordinálja a jelzőrendszer kiépítésével és működtetésével kapcsolatos összes munkafolyamat lépéseit, egyben közvetít az összes rendszerszereplő között. A jelzőrendszeri koordinátor teamben gondolkodva végzi munkáját a teljes rendszer szem előtt tartásával.

A jelzőrendszeri tagok feltérképezése, számbavétele

A családsegítő szolgálat munkatársai **adattábazist** készítenek a jogszabályi előírások szerint az ellátási területükön működő humán szolgáltatókról, szervezetekről (jegyző-jegyzői hatáskört gyakorló ügyintéző a polgármesteri hivatalból, szociális, egészségügyi szolgáltató, intézmény, gyermekjóléti szolgálat, pártfogói felügyelői szolgálat, jogi segítségnyújtói szolgálat, társadalmi szervezetek, egyházak).

Az adattábazisban célszerű a szervezetek **kapcsolattartó** személyének a megjelölése.

Az adattábazis elkészítésekor **folyamatos bővítési** lehetőséget kell biztosítani, hogy az aktuálisan felmerülő szükségletekre reagálni tudjon a szakmai hálózat (pl. a tömegesen jelentkező eladósodás kapcsán lehetőség nyíljon a banki károsultak szervezeteit is bevonni a jelzőrendszer tagjai közé).

Határidő: folyamatos

Felelős: koordináló a családsegítő szolgálat vezetője, a feltérképezésben részt vesznek a családgondozók / önálló családgondozó

Körlevél a jelzőrendszer tagjainak

Kapcsolatfelvétel céljából egy tájékoztató körlevél kerül kiküldésre a kötelezett és a nem kötelezett jelzőrendszeri tagoknak egyaránt - a jelzési kötelezettségre történő felhívással. A levélhez mellékeljük az családsegítő szolgálatnál használatba kerülő jelzőlapot, illetve a családsegítő szolgálatnál elérhető szolgáltatásokról szóló tájékoztatót.

Határidő:

- a) a jelzőrendszer kiépítésének kezdetén negyedévenként egy alkalommal,
- b) később félévenként egy alkalommal

Felelős: a családsegítő szolgálat vezetője/önálló családgondozó

Az ellátási területen élő lakosság tájékoztatására a helyi média bevonása, valamint szóró lapok, kiadványok készítése a célravezető. A szóró lapokat, kiadványokat a jelzőrendszeri tagok szervezeteinél praktikus kihelyezni (pl. házi orvosi rendelők, polgármesteri hivatal szociális és gyámügyi ügyintézői, iskolák, stb.).

Határidő:

- a) a jelzőrendszer kiépítésének kezdetén
- b) később évenként egy alkalommal

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Felelős: a családsegítő szolgálat vezetője/önálló családgondozó

Jelzőrendszeri fórum/konferencia

A jelzőrendszer valamennyi tagja számára évente megrendezésre kerülő találkozó, melynek célja:

- a jelzőrendszer kiépítése, működtetése,
- az együttműködési megállapodás előkészítése,
- a kapcsolati rendszer szélesítése,
- a szakmaközi együttműködés megteremtése,
- kölcsönös tájékoztatás (szolgáltatásokról, tevékenységekről)
- közös munka alapjául szolgáló egyeztető fórum létrehozása, ahol a titoktartásról, adatvédelemről, közös fogalomhasználatról érdemes konszenzusra jutni

Határidő: évente egy alkalommal

Felelős: a családsegítő szolgálat vezetője/önálló családgondozó

A jelzőrendszer működtetése

1. A családsegítő szolgálatoknál folyó jelzőrendszeri kapcsolattartási munka formái

Szakmai konzultáció: eseti összehívással a családgondozó végzi egy-egy jelzőrendszeri taggal, főként az egyéni esetkezeléshez kapcsolódóan (ez napi, heti rendszerességű egyeztetést jelent az összehangolt segítség érdekében),

Határidő: szükség szerint

Felelős: a családgondozó

Esetkonferencia: Az esetmegbeszélés egyik formája. Egy adott család ügyében tartott megbeszélés, amelybe a családot, és a családdal foglalkozó szakembereket is be kell vonni. (15/1998. NM. r.) Aktuális probléma megbeszélő csoport, melyet egy adott esettel kapcsolatosan - a gondozási folyamat során akár több alkalommal is - az összes érintett (legalább 3 szakember, szülő, korától függően a gyermek is) és a lehetséges támaszt jelentő személy intézmény bevonásával tartanak. (*Módszertani Gyermekjóléti Szolgálatok Országos Egyesülete, Fogalomtár*)

Az esetkonferencia feladatai

(http://www.eszi.sze.hu/smtanszek/oktsegedl/peisserpuliedit/ppe_009.doc)

a. A probléma definiálása és szerződéskötés

- Információcsere: szakértelemmel és objektivitással a lehető legtöbb információ közrebocsátása

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

- A családdal kapcsolatos problémahelyzet feltárása, problémairányok meghatározása
 - Megosztott problémaértelmezés, sok szempontú megközelítés
 - A problémák rangsorolása és a prioritások meghatározása
 - Elköteleződés a megoldás irányába
- b. Tervezési fázis
- A probléma kezelési terv különböző alternatíváinak kidolgozása
- c. Döntés egy alternatíva mellett
- Közös döntéssel annak az akciótervnek az elfogadása, amely minden résztvevő szerint a leghatékonyabb megoldást kínálja a problémára
- d. Az akcióterv elkészítése
- A munka egyes lépéseinek kidolgozása, amelyekben a feladatok, szerepek és felelősségek fogalmazódnak meg
 - A munka teljesítésének időbeni és formai kereteinek meghatározása: visszajelzés, kommunikáció módjai
- e. A konferencia zárása
- A résztvevők visszajeleznek és értékelést mondanak a közös munkáról, és összefoglalják a konferencia eredményeit

Határidő: szükség szerint

Felelős: a családgondozó

Szakmaközi megbeszélés: a jelzőrendszer tagjainak negyedévenként szervezett szakmai megbeszélése, mely meghatározott témakört dolgoz fel. Célja a szakemberekkel való együttműködés erősítése, az információ áramlás elősegítése, a jelzőrendszeri tagok tevékenységének összehangolása. A megbeszélésen elhangzottakról feljegyzés készül.

(http://www.ncsszi.hu/files/images/file/sztenderd/GYA_rev.doc)

A jelzőrendszer tagjainak korrekt együttműködésének feltételeit a megkötésre kerülő együttműködési megállapodásban rögzítik, melyet részletesen az 1. számú melléklet tartalmaz.

Határidő: negyedévente

Felelős: a családsegítő szolgálat vezetője/ önálló családgondozó

A fenti három pontban felsorolt kapcsolattartási formák megszervezendők és működtetendők nagyobb településeken kisebb lakóközösségi körzetenként, városrészenként is rendszeresen a nagyobb hatékonyság és a helyi szükségletekre való fókuszálás jegyében.

2. A jelzőrendszeri tagok jelzésének fogadása

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Ennek keretében az alábbi konkrét feladatokat kell elvégezni, illetve lépéseket szükséges megtenni:

- a jelzés fogadása, az érintett személyt, családot felkeresni és tájékoztatni az igénybe vehető szolgáltatásokról,
- a veszélyeztetettség és krízishelyzet megszüntetése érdekében megteszi a szükséges intézkedéseket.

A jelzés fogadása

A jelzésekkel kapcsolatosan célszerű az írásos formához ragaszkodni, mert az adminisztrációval kapcsolatos teendők, valamint kezelhetősége ezt indokolja. Ugyanakkor nem minden esetben megoldható a jelzés írásos formája, így a jelzést fogadhatjuk telefonon (esetleg e-mail-en) és személyesen is. A jelzést előzetesen kidolgozott jelző lapon adják meg a jelzőrendszer tagjai, így a családgondozó számára fontos információkat kapja meg a családsegítő szolgálat a személyes segítő munkához. Az írásos formában leadott jelzés történhet levél formájában is (ez leginkább a lakossági jelzések során jellemző).

Jelzés írásos formában

a. Jelzőlapon (kidolgozott formája ld. 2. számú melléklet)

Adminisztrációs feladatok:

- Iktatás az intézményi gyakorlatnak megfelelően rendszerezett, könnyen áttekinthető formában.
- Ezt követően, ha nem volt kapcsolata a szolgálattal, akkor
 - Nyilvántartásba kerül (nyilvántartó/törzslap)
 - Ajánlott esetszámot adni, illetve
 - Esetnaplót nyitni, melyet a szociális asszisztensek/családgondozók végeznek. Az esetnapló megnyitása a jelzés megérkezése és kapcsolatfelvétel során jól követhetővé teszi a családgondozó intézkedéseit és a klienssel végzett közös munkafolyamatot.
 - Nagyobb intézményekben a családgondozói körzetek alapján (amennyiben a munkaszervezés ilyen formában történik) – az esetnaplót és a jelző lapot – megkapják a területileg illetékes családgondozók.

b. Írásban, de nem jelző lapon, hanem levélben kapott jelzések (lakossági jelzés)

- Jelző lapot kell kitölteni róla, majd
- Az (a.) pontban leírtak szerint kell iktatni és kezelni

A jelző lap kitöltését szociális asszisztens/családgondozó végzi.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Jelzés személyesen, vagy telefonon

- Személyes felkeresés során kapott jelzés

Amennyiben a jelzőrendszer tagja személyesen teszi meg jelzését, abban az esetben

- Fel kell kérni, hogy írásban – jelző lapon – is erősítse meg jelzését. Ha szóban történő jelzését hajlandó írásban is megtenni, akkor töltsse ki a jelző lapot (ebben a családgondozó segítségére lehet).
- Ha nem kíván írásban is megerősítést adni, illetve nem képes kitölteni a jelző lapot, akkor azt a jelzést vevő családgondozónak kell kitöltenie.
- Az ezt követő adminisztrációs feladatok az (a.) pont szerint bonyolódik, kivéve, ha a jelzést nem a területileg illetékes családgondozó vette. Ebben az esetben el kell juttatni a területileg illetékes családgondozóhoz.

- Telefonon kapott jelzés

A jelzőrendszer tagjától telefonon vett jelzésről is jelző lapot kell kitölteni, ha azt a jelzést tevő nem kívánja utólag – írásban - beküldeni, akkor a beszélgetés során kell kitölteni. Majd az (a). pontban foglaltaknak megfelelően kerüljön sor az adminisztrációra.

Valamennyi jelzési formában a jelzést tevő anonimitását biztosítani kell, annak ellenére, hogy írásban történő visszajelzési kötelezettségünk van. Az írásban jött jelzéseknél ez nem is lehet kérdés, amennyiben nincs rajta aláírás. A személyesen, vagy telefonon érkezett jelzések esetében pedig fel kell hívni a jelzést tevő figyelmét, hogy visszajelzésre nem lesz lehetőségünk.

3. Az érintett személy vagy család felkeresése, tájékoztatása az igénybe vehető szolgáltatásokról

Az Szt. személyes kapcsolatfelvételt ír elő a jelzésben érintett személlyel. Krízishelyzet esetén 24 órán belül, egyéb esetben 5 napon belül kell a jelzéssel érintett személlyel, családdal a kapcsolatot felvenni.

A kapcsolatfelvétel során tájékoztatni kell – a problémájával kapcsolatban - az igénybe vehető szolgáltatásokról, majd írásban kell nyilatkoztatni a klienst, hogy a családsegítő szolgáltatásait igénybe kívánja-e venni (nyilatkozat ld. 3. számú mellékletben).

Amennyiben nem kívánja igénybe venni szolgáltatásainkat, akkor – ha anonim a jelzést adó – az eset lezárható.

Ha a jelzést adó kiléte, pontos címe rendelkezésre áll, akkor az előzőek tényéről, őt írásban 15 napon belül értesíteni kell (visszajelzés). Visszajelzésre a jelzőlap szolgál, melynek egy nyomtatott példányát a jelzőrendszer tagja részére továbbítunk.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

4. A családgondozó intézkedései a veszélyeztetettség és a krízishelyzet megszüntetése érdekében

- Amennyiben igénybe kívánja venni szolgáltatásainkat a jelzésben érintett személy, család, akkor az esetnaplóban az együttműködési megállapodást használva írásban rögzítik a közös munkával kapcsolatos feladatokat, lépéseket. Majd a sikeres kapcsolatfelvételtől, s a gondozási folyamat beindulásáról értesíti a jelzést tevőt (visszajelzés) a családgondozó, mely szintén történhet levélben és formanyomtatványon is.
- Ha a probléma megoldásában megindult a közös munkafolyamat, tehát gondozásba vettük a klienst, akkor ennek pontjait, lépéseit az esetnaplóban esetvezetés formájában vezeti a területileg illetékes családgondozó, amíg a problémát sikerül megoldani, vagy a kliens igénybe veszi szolgáltatásainkat.
- Ha szükséges további szakember, vagy tanácsadás, illetve más szociális vagy egészségügyi intézmény bevonása a probléma megoldásába, akkor ezt a családgondozó kezdeményezi, illetve bonyolítja le, ha erre a kliens nem képes (különösen krízis esetében).
- A jelzőrendszer által jelzett esetekben is a gondozási folyamat a szociális munka eszközeivel és módszereivel történik.
- A szociális munka eddigi gyakorlatának megfelelően a kliens bármikor megszakíthatja ezt a folyamatot, amiről a jelzőrendszer tagját érdemes írásban tájékoztatni.

A jelzőlapot a családsegítő szolgálat honlapjára – amennyiben ilyen rendelkezésre áll – javasoljuk feltenni, hogy az interneten is elérhető legyen a jelzőrendszer tagjai számára.

Ellenőrző lista a protokoll megvalósításához

- A családsegítő szolgálat rendelkezik adatbázissal a jelzőrendszer tagjairól.
- Jelzőlapot használ a szolgálat a jelzések fogadására valamint a visszajelzésre.
- Feljegyzés készül az esetkonferenciákról, szakmai megbeszélésekről.
- Az esetet a protokoll szerinti dokumentálják.
- Nyilatkoztatják a potenciális felhasználót a családsegítő szolgáltatás igénybevételéről a jelzés utáni kapcsolatfelvételtkor.
- A protokollban megadott időn belül keresi fel az érintett személyt, családot a családgondozó.
- Közös fogalomtár készült a jelzőrendszer működése során.
- Az intézkedések dokumentálása a protokollban leírt módon történik.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

III.2. A közösség egészét vagy annak egyes nagyobb csoportjait érintő veszély- és krízishelyzetek jelzésére szolgáló rendszer kialakítása és működtetése

Bevezetés

Az észlelő és jelzőrendszer feladata a családok, a helyi közösség életminőségét alapvetően meghatározó problémák azonosítása, helyi szintű megoldási stratégiák figyelemmel kísérése, értékelése, új stratégiák kidolgozása. (Szt. 58/B.§.(2).)

A szociális szolgáltatások munkája akkor a leghatékonyabb, ha a helyi problémákat idejében tudják észlelni, közösen tudják elemezni annak összetevőit (nagysága, veszélyessége, érintettek köre, hatásai, következményei) és közösen lehet megbeszélni, hogy a rendelkezésre álló erőforrások ismeretében mit is tudnak csinálni az adott helyzetben. Ebben az esetben úgy kell kialakítani a munkaformát, hogy a helyi ügyek iránt elkötelezett szereplők (különböző szervezetek, cégek képviselői, egyházak, vagy magánszemélyek, stb.) részt tudjanak venni a helyi problémák azonosításában, kezelésében.

Ez a fajta hálózati együttműködés:

- Segít kialakítani egy a helyi ügyek iránt érzékeny csoportot
- Segít a problémákat feltárni, a közösség jóváhagyásán alapuló stratégiákat tervezni
- A problémákat és a megoldásuk irányába tett lépéseket közüggé, közös feladattá teszi
- A közös cselekvés miatt a cselekvés közös felelősségen alapszik, nem valakinek a „dolga”.
- Mindenki a maga kompetenciája, és erőforrásai ismeretében kapcsolódik be a helyi ügyek kezelésébe.
- A koordinációs feladatok ellátása alapvetően a családsegítő feladata. Az egyes ügyekkel kapcsolatos konkrét intézkedések elvégzése a tagokkal közös megegyezés alapján kialakított terv szerint történik.

Az ágazati szabályok a szociálpolitika helyi tervezését a települési önkormányzatok feladataként határozzák meg (Szt. 58/B.§.(2).). A települési önkormányzatok e feladatok végrehajtása érdekében többféle fórumot működtethetnek. Kötelezően a törvény a 2000 főnél nagyobb lakosságú települések számára a szociálpolitikai kerekasztal működtetését tűzi ki. A családsegítő szolgálat munkatársának a feladata e fórumok működtetésének elősegítése azzal, hogy becsatornázza azokat a helyi ügyeket, amelyek hatással lehetnek a lakosok

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

(egyének, családok, szomszédságok) életére, életminőségére, informálja a helyi szereplőket a részvételre, terveik, megoldási elképzeléseik becsatornázására.

A családsegítő, a helyi szolgáltatók, társadalmilag aktív szereplők feladata, hogy megteremtsék annak a lehetőségét, hogy a problémák kezelése iránt elkötelezettek megismerjék az együttműködés formáit, bekapcsolódhassanak a csapatmunkába. Ha a formális együttműködési fórumok ezt nem tudják megvalósítani, akkor új kooperatív csoportokat kell kialakítani.

A jelzőrendszer kiépítésére és működtetésére irányuló munka elemei:

- a helyi szociálpolitikában már működő fórumok, szerveződések megismerése, helyi ügyek számbavétele
- a jelzőrendszer tagjainak feltérképezése, számbavétele
- kapcsolatfelvétel, kapcsolatrendszer szélesítése
- a szolgáltatások bemutatása
- a jelzőrendszer tagjai közötti sajátos együttműködés szabályainak megismerése
- együttműködési módozatok kidolgozása
- kompetencia-határok tisztázása
- konstruktív szakmaközi együttműködés erősítése, szélesítése
- helyi ügyek, problémák gyűjtése, elemzése módszereinek kidolgozása
- az adatszolgáltatás módjainak kidolgozása
- szakmai szttenderdek (közös gyakorlat szabályai) és módszerek kialakítása a veszélyeztetettség mértékének megítélésére
- közös stratégiák kidolgozása, a végrehajtás és értékelés tervezése

A jelzőrendszer kiépítésének lépései

A helyi szociálpolitikában már működő fórumok, szerveződések megismerése

A családsegítő felkeresi a településen a jegyzőt, vagy a szociálpolitikai kerekasztal szervezésével megbízott személyt és tájékozódik a kerekasztal működésének előírásairól, gyakorlatáról, valamint tájékozódik a helyi ügyeket egyéb módon megvitató működési formákról (időügyi kerekasztal, civil kerekasztal, fórumok, stb.). Feltérképezi a helyi önkormányzathoz nem kötődő hasonló jellegű tanácsok, fórumok működését, gyakorlatát is.

Helyi ügyek számbavétele

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

A családgondozó tájékoztodik a már működő helyi hálózatok által azonosított, vizsgált problémákról, ügyekről (probléma nagyságrendje, hatása a lakosságra, családokra, eddig eltervezett és végrehajtott programok, részt vevő szereplők, stb.).

Határidő: folyamatos

Felelős: koordináló a családsegítő szolgálat vezetője, a feltérképezésben részt vesznek a családgondozók / önálló családgondozó

A jelzőrendszer tagjainak feltérképezése, számbavétele

A családsegítő szolgálat munkatársai *adatbázist* készítenek az ellátási területükön működő humán szolgáltatókról, szervezetekről (jegyző-jegyzői hatáskört gyakorló ügyintéző a polgármesteri hivatalból, szociális, egészségügyi szolgáltató, intézmény, gyermekjóléti szolgálat, pártfogói felügyelői szolgálat, jogi segítségnyújtói szolgálat, társadalmi szervezetek, egyházak, aktív lakossági kezdeményezések, stb.). Az adatbázisban célszerű a szervezetek *kapcsolattartó* személyét és annak elérhetőségét megjelölni.

Az adatbázis elkészítésekor *folyamatos bővítési* lehetőséget kell biztosítani, hogy az aktuálisan felmerülő szükségletekre reagálni tudjon a szakmai hálózat (pl. a tömegesen jelentkező eladósodás kapcsán lehetőség nyíljon a banki károsultak szervezeteit is bevonni a jelzőrendszer tagjai közé).

A kapcsolatrendszer kiszélesítése

Konkrét problémák, vagy konkrét esetek jelzése esetén a családgondozó által összehívott *jelzőrendszer tagjait is meg kell kérdezni* a problémában kompetens további tagok meghívásának lehetőségéről a jelzőrendszer kiszélesítése érdekében.

Határidő: folyamatos

Felelős: koordináló a családsegítő szolgálat vezetője, a feltérképezésben részt vesznek a családgondozók / önálló családgondozó

Körlevél a jelzőrendszer tagjainak

Kapcsolatfelvétel céljából egy tájékoztató körlevél kerül kiküldésre a kötelezett és a nem kötelezett jelzőrendszeri tagoknak egyaránt, melynek tartalmaznia kell:

- a jelzőrendszer célját, általános célkitűzéseit,
- az együttműködők lehetséges feladat- és kompetenciakörét,
- a jelzőrendszer működésére vonatkozó jogszabályokat,
- a családsegítő szolgáltatásairól szóló tájékoztatót,

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

- a családok életét veszélyeztető helyzetek, illetve a családok, lakosok életminőségét alapjaiban befolyásolni képes helyi problémák jelzésére történő felhívást.

A levélhez mellékelni kell a családsegítő szolgálatnál használatos jelzőlapot.

Határidő:

- a jelzőrendszer kiépítésének évében negyedévenként egy alkalommal,
- később félévenként egy alkalommal

Felelős: a családsegítő szolgálat vezetője/önálló családgondozó

Az ellátási területen élő lakosság tájékoztatása

Az ellátási területen élő lakosság tájékoztatására a helyi média bevonása, valamint szórólapok, kiadványok készítése a célravezető. A szórólapokat, kiadványokat a jelzőrendszeri tagok szervezeteinél praktikus kihelyezni (pl. házi orvosi rendelők, polgármesteri hivatal szociális és gyámügyi ügyintézői, iskolák, stb.). A tájékoztatásban informálni kell a lakosságot a jelzőrendszer működéséről, annak céljáról, eddigi eredményeiről, valamint fel kell hívni a lakosság figyelmét a családok életét veszélyeztető helyzetek, illetve a családok, lakosok életminőségét alapjaiban befolyásoló, veszélyeztető helyi problémák jelzésére.

Határidő:

- a jelzőrendszer kiépítésének évében folyamatosan
- később félévenként egy alkalommal

Felelős: a családsegítő szolgálat vezetője/önálló családgondozó

Jelzőrendszeri fórum/konferencia

A jelzőrendszer valamennyi tagja számára évente megrendezésre kerülő találkozó, melynek célja:

- a jelzőrendszer kiépítése, működtetésének hatékonnyá tétele
- az együttműködési megállapodások előkészítése,
- a kapcsolati rendszer szélesítése,
- a szakmaközi együttműködés megteremtése,
- beszámoló a helyi hálózat működéséről,
- kölcsönös tájékoztatás (szolgáltatásokról, tevékenységekről)

A jelzőrendszer tagjainak korrekt együttműködésének feltételeit a megkötésre kerülő együttműködési megállapodásban rögzítik, melyet részletesen az 1. számú melléklet tartalmaz.

Határidő: évente egy alkalommal

Felelős: a családsegítő szolgálat vezetője/önálló családgondozó

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

A jelzőrendszer működése

A szakmai együttműködés célja:

- Azon problémák észlelése és feltárása, amelyek *egy időben több család helyzetét veszélyeztetik*, életükre megközelítőleg azonos hatást gyakorolnak (pl. uzsorakamat egy városrészben)
- A *közösség együttéléséből, működési zavarai*ból fakadó problémák kezelése (pl. szomszédsági konfliktusok)
- Azon problémák észlelése és jelzése melynek *családokra gyakorolt hatásait, vagy a közvetlen érintettek körét nem lehet a probléma észlelésekor meghatározni*, de komoly veszélyt jelentenek a családok élet és működőképességére.

Együttműködési formák:

Jelzőrendszeri fórum/szociálpolitikai kerekasztal

A jelzőrendszer valamennyi tagja számára minimum évente megrendezésre kerülő találkozó, melynek célja ebben az esetben a *helyi problémák összegyűjtése, rendszerezése, a problémák összefüggéseinek, a helyi közösségre, családok életminőségére gyakorolt hatásainak elemzése, közös helyi stratégiák kidolgozása*.

A megbeszélésen elhangzottakról *feljegyzés készül*, mely tartalmazza a probléma analízist, a problémával kapcsolatos adatokat, információkat, a probléma kezelésére alkalmazható és közösen elfogadott stratégiákat, valamint a rendelkezésre álló erőforrások számbavételét.

Határidő: évente egy alkalommal, illetve szükség szerint

Felelős: a családsegítő szolgálat vezetője/önálló családgondozó

Szakmaközi megbeszélés

A helyi hálózat tagjainak szakmai megbeszélése, mely meghatározott témakört dolgoz fel. Célja a szakemberekkel való együttműködés erősítése, az információáramlás elősegítése, a probléma megoldásában közreműködők feladatainak és felelősségének meghatározása.

A megbeszélésen elhangzottakról *feljegyzés készül*, mely tartalmazza a problémaanalízist, a probléma megoldásával kapcsolatos feladatokat, valamint a

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

problémamegoldó munka során alkalmazott tevékenységi, felelősségi rendszert, a felmerült nehézségeket, akadályokat, azok elhárítására tett javaslatokat.

Határidő: szükség szerint

Felelős: a családsegítő szolgálat vezetője/ önálló családgondozó

Szakmai konzultáció

Eseti, vagy rendszeres *együttműködés a cselekvési program végrehajtása érdekében*. A megbeszélést az a szervezet hívja össze, amely a problémakezelés során felelősséget vállalt az ügy koordinálásáért. (Ez drogproblémák esetében lehet egy területen dolgozó szervezet, idősekkel kapcsolatos problémák esetén lehet egy alapszolgáltatási központ, stb.).

Az ügy koordinálásáért felelős szervezet, vagy személy a szakmaközi egyeztetés során vállalja a koordinátor feladatát. A felelőst az ügy természete és a kompetenciák közös kijelölése alapján határozzák meg.

A koordinátor szervezet a megbeszélésről feljegyzést készít, melyben meghatározzák a családsegítő feladatait.

Határidő: szükség szerint

Felelős: a családgondozó, vagy más jelzőrendszer tag

A családsegítő a feljegyzések másolatát iktatja, a hivatalos dokumentációba teszi.

A helyi problémák jelzésének fogadása

A jelzések fogadásának eljárása megegyezik az esetek jelzésének fogadásában leírtakkal.

1. ábra

Probléma észlelés, rendszerezés, elemzés, megoldási alternatívák végrehajtása

Jelzőrendszeri fórum/szociálpolitikai kerekasztal	Szakmaközi megbeszélés	Szakmai konzultáció
Helyi problémák összegyűjtése, rendszerezése, a problémák összefüggéseinek, a helyi közösségre, családok életminőségére gyakorolt hatásainak elemzése, közös helyi	Meghatározott témakör feldolgozására alkalmas szakmai megbeszélés. Célja: - szakemberekkel való együttműködés erősítése,	Eseti, vagy rendszeres együttműködés a probléma megoldása érdekében

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

stratégiák kidolgozása.	- információ áramlás elősegítése, a probléma megoldásában közreműködők feladatainak és felelősségének meghatározása.	
Szereplők: Lehetőleg minden jelzőrendszeri tag	Szereplők: Az adott témában részt vállaló jelzőrendszeri tagok TEAM-je. Témában már működő szakmai csoportok.	Szereplők: Konkrét cselekvők , a problémamegoldásban együttműködők

Ellenőrző lista a protokoll megvalósításához

- A jelzőrendszer tagjairól adatbázissal rendelkezik a családsegítő szolgálat.
- Jelzőlapot használ a jelzések fogadására valamint a visszajelzésre a jelzést tevő felé.
- Feljegyzés készül a jelzőrendszeri fórum/szociálpolitikai kerekasztalról, a szakmaközi megbeszélésről, valamint a szakmai konzultációról.
- A dokumentumokból világosan látszik a helyi problémák azonosításának, kezelésének módja.
- A dokumentumokból világosan látszik a feladatokért felelősséget vállalók személye és szerepe.
- Problémalista készült.
- Rendszereztek és elemezték az adatokat, információkat.
- Közös fogalomtár készült a jelzőrendszer működése során.
- A megbeszélések az intézkedések dokumentálása megfelel a protokollban leírtaknak.
- Ismerik a helyi hálózatot az adatbázisban megnevezett helyi szolgáltatók/szereplők.
- A saját szerepük értelmezése és a dokumentációban vállalt feladatok egybeesnek.
- Elégedettek az együttműködéssel a helyi hálózat tagjai.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Mellékletek

1. Javaslat a családsegítő és gyermekjóléti szolgáltatások összehangolására
2. Együttműködési megállapodás a jelzőrendszer működtetése érdekében
3. Esetjelző adatlap a családsegítő szolgáltatásban
4. Nyilatkozat a szolgáltatás igénybevételéről
5. Feljegyzés minta – Jelzőrendszeri fórumhoz/konferenciához, jelzőrendszeri fórumhoz/szociálpolitikai kerekasztalhoz, szakmaközi megbeszéléshez
6. Fogalmak a jelzőrendszer működtetéséhez és kiépítéséhez a családsegítő szolgálatoknál
7. Munkát segítő szakirodalmi források
8. Jó gyakorlatok, jó tanácsok, jó módszerek
9. A változáshoz vezető történeti áttekintés a családsegítő és gyermekjóléti szolgáltatások létrejötte mentén

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

1. számú melléklet

Javaslat a családsegítő és gyermekjóléti szolgáltatások összehangolására

A jelen szabályozóanyag kidolgozásában együttműködő munkacsoport tagjai fontosnak tartják – bármilyen szervezeti struktúrában működik is a családsegítő és gyermekjóléti szolgálat az adott ellátási területen

- a két szolgáltatás együttműködését,
- egységes szemléletű jelzőrendszer működtetését,
- valamint, hogy a kompetenciák az együttműködés során alakuljanak ki a feladatellátásban.

Települési szinten a családsegítő és a gyermekjóléti szolgálatnak a jelzőrendszer működtetésére az 1993. évi III. törvény és a 1997. évi XXXI. törvény kötelező jellegű útmutatást ad. A két szolgálat egymás jelzőrendszereként is működik.

A családsegítő és gyermekjóléti szolgálatok együttműködését minden esetben Együttműködési megállapodásban kell rögzíteni, melynek alapvetően tartalmaznia kell a következőket:

- a gyermekjóléti szolgálat közvetíti a családsegítő szolgálat szolgáltatásait a klienseknek,
- a családsegítő szolgálat jelzi a kiskorú veszélyeztetettségét, amit a maga eszközeivel megszüntetni nem tud.

A gyermeket és annak családját együttesen érintő, így a család működését segítő, prevenciós célú családgondozást mindkét szolgálat végezhet, illetve megelőzést célzó szolgáltatásokat mindkét intézmény nyújthat.

A családsegítő szolgáltatás keretében indult családgondozás során - lehetőség szerint - a szolgáltatásoknak a család tagjait is érintenie kell, az viszont szükséges, hogy a szolgáltatás a gyermekre is kiterjedjen. Ennek alapvető feltétele, hogy a családban élő gyermek érdekei a családsegítő szolgáltatás keretében figyelembe vehetők legyenek.

Amennyiben a gyermek érdeke az általános segítő szolgáltatás keretei között nem biztosítható, akkor - a Gyvt. szabályai szerint -, a gyermekjóléti szolgáltatásnak kell a továbbiakban a gyermek érdekeit védő speciális személyes szociális szolgáltatást nyújtania. Ez azonban nem zárja ki, sőt lehetőséget biztosít arra, hogy a családsegítő szolgálat által

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

nyújtott általános és speciális szolgáltatásokat (Szt. 64§) továbbra is igénybe vegyék a család tagjai.

A **családgondozás a gyermekjóléti szolgálatnál** a veszélyeztető okok kialakulásának megelőzésére és a veszélyeztetettség megszüntetésére vonatkozik, a gyermek családban történő nevelkedését, a családból kiemelt gyermek visszahelyezését segíti elő. A családgondozás a gyermek érdekeit védi, az ő érdekében történik, a gyermek veszélyeztetettségéhez kapcsolódóan nyújt segítséget a gyermeknek, illetve az ő érdekeit szem előtt tartva környezetének.

A gyermekjóléti szolgálat elsődleges kliense a gyermek, az ő mindenképp felett álló érdekét képviseli. A családgondozás elsődlegesen ezt a célt szolgálja, a családgondozás ebből az aspektusból történik. Ennek egyik fontos, de nem egyetlen eszköze, a szülői képességek kiteljesítése, a szülői felelősség megerősítése.

A **családgondozás a családsegítő szolgálatoknál** a felnőttek, de akár a fiatalok esetén, az egyén és család mindennapi élete során felmerülő szociális és mentálhigiénés problémák megoldására, megszüntetésére, a szűkebb és tágabb környezetében felmerülő konfliktusok rendezésére, hosszú távon életvezetési képességének megőrzésére irányul.

A családsegítő szolgálatok az általános segítő szolgáltatáson (családgondozáson) túl olyan speciális szolgáltatásokat nyújthatnak önállóan, vagy a gondozási folyamat részeként, egyénileg, vagy csoportosan, mely hozzájárulhat a kliens hosszútávú jóllétéhez és a szociális környezetéhez való jobb alkalmazkodáshoz. A családsegítő szolgálat által nyújtott szolgáltatásokat a gyermekjóléti szolgálat a gondozási folyamat részeként veheti igénybe, illetve a gondozási folyamat lezárása után az életvezetési képesség megőrzése érdekében ajánlhatja a családtagok részére. A szolgáltatások igénybe vétele segíti a gyermekjóléti szolgálat gondozási folyamatának eredményességét.

A családgondozás tehát rövid távon, nem ugyanazt a gondozási célt tűzi ki a családsegítő és a gyermekjóléti szolgálatban, de hosszú távon együttesen, ugyanazt az eredményt igyekeznek elérni és tartóssá tenni.

A gondozási terv / együttműködési megállapodás elkészítése során - mely a családsegítő és gyermekjóléti szolgálat számára kötelező - szem előtt kell tartani mindkét szolgálat által nyújtott lehetőségeket, szolgáltatásokat, és amennyiben indokolt, be kell vonni a megfelelő szakembert a gondozási terv elkészítésébe, a gondozás folyamatába, a folyamat értékelésébe. A gyermekjóléti szolgálat a gyermek érdekeit képviselve határozza meg a feladatokat és az elérendő célokat, a családsegítő szolgálat lehetőség szerint a család egészére vonatkoztatva.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Így lehetséges, hogy védelembe vétel esetén, míg a gyermeket közvetlenül érintő problémát, (egészségügyi, pszichés, nevelési, iskolával kapcsolatos stb.) a probléma megoldása érdekében végzett szervezési feladatokat, a probléma megoldását segítő szolgáltatásokat, a gyermek érdekeit képviselő gyermekjóléti szolgálat családgondozója – esetgazdaként – igyekszik megoldani, biztosítani, addig a családsegítő családgondozója az ezzel összefüggésbe hozható, egyéb, a családban előforduló problémák (alkohol, munkanélküliség, hátralekók stb.) megoldásához nyújt segítséget. Mindez egyénre szóló és részletes szabályozást kap a közösen elkészített gondozási tervben/együttműködési megállapodásban.

A professzionális együttműködés mindkét szolgálat családgondozója részéről egyeztetést kíván, melynek alapja a **két szolgálat közötti írásbeli együttműködési megállapodás**, ami lehetővé teszi, hogy a munkatársak az adott eset kapcsán szükséges mértékű esetmegbeszélést, esetkonzultációt tartsanak. A szakmai és etikai szabályok betartása mellett kiemelt hangsúlyt kap, a kliens tudtával és beleegyezésével történő, szükséges mértékű információk átadása, cseréje, a gondozási folyamat egyeztetése, a hatékonyabb segítségnyújtás érdekében.

Ahhoz, hogy a **jelzőrendszer** megfelelő hatékonysággal működjön, a szolgálatok általi **koordináció** szükségeltetik. A jelzőrendszer megszervezése és folyamatos működtetése mindkét szolgálat számára kötelezően előírt feladat. Nem a párhuzamosság elkerülése érdekében, hanem azért, hogy a szociális és mentálhigiénés problémái, vagy krízis helyzete miatt segítséget igénylő valamennyi személy vagy család számára a megfelelő szolgáltatást, az az alapellátási/alapszolgáltatási feladatot ellátó szolgáltató nyújtsa, amelyik erre hivatott.

Az integrált szervezeti keret azonban azt is feltételezi, hogy az ellátási terület azonos, szinte azonos kapcsolati hálóval rendelkezik a két szolgáltatás. Az azonosság teljes mértékű, ha egyszemélyes szolgáltatás formájában, vagy kisebb lakosságszámú településen valósul meg a két szolgáltatástípus. A jelzők szemszögéből gyakran nehezen értelmezhető, hogy egy-egy krízishelyzet vagy veszélyeztetettség melyik szolgáltatás kompetenciájába tartozik. Ezek miatt a kétféle szolgáltatásnak egységes kapcsolatrendszerrel kell rendelkeznie, szinte megoldhatatlan elkülöníteni kétféle jelzőrendszert egy adott ellátási körzetben.

Feltáró szerep

A családsegítő nem csak figyelemmel kísér, hanem feltáró tevékenységet is folytat, igyekszik a kialakulóban lévő problémákat megragadni. Ezen tevékenysége során együttműködést alakít ki az egészségügyi szolgáltatók, oktatási intézmények, gyermekjóléti szolgálat, gondozási központ, társadalmi szervezetek, egyházak képviselőivel, illetve magánszemélyekkel. A segítő folyamat során koordinálja ezek tevékenységét a problémák megoldásában, ezáltal a gyermekjóléti tevékenység teljességéget is elősegítheti.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Az alapellátás/alapszolgáltatás célja, hogy a gyermek és felnőtt lakóhelyén kaphassa meg mindazt a támogatást és segítséget, amely hozzájárul problémái megoldásához, az ott élők jóllétét szolgálja. Ennek az elvnek és célnak a megvalósítását - sok egyéb tényező mellett - a helyi szolgáltatások, a családsegítő és a gyermekjóléti szolgáltatás mind jobb színvonalú megteremtése, működtetése és együttműködése garantálja.

EGYÜTTMŰKÖDÉSI MEGÁLLAPODÁS A JELZŐRENDSZER MŰKÖDTETÉSÉNEK ÉRDEKÉBEN

amely létrejött a Családsegítő Szolgálat, mint a jelzést fogadó intézmény (továbbiakban CSSK) és amint jelzést adó között (továbbiakban: jelzőrendszer tagja).

A CSSK vállalja, hogy

- 1.) A jelzőrendszer tagjait rendszeresen és folyamatosan tájékoztatja a jelzés megtételének kötelezettségéről és lehetőségéről.
- 2.) A kidolgozott jelzőlapot a jelzés megtétele érdekében rendelkezésre bocsátja,
- 3.) A jelzőrendszer tagja által elküldött jelzéseket fogadja, s a benne foglalt probléma megoldásához segítséget nyújt.
- 4.) A kapcsolatfelvétel megtörténtének tényéről, a kapcsolat megszűnéséről, illetve az együttműködés hiányáról is írásban tájékoztatja a jelzőrendszer tagját.
- 5.) Ha a jelzett probléma megoldása a jelzőrendszer tagjának együttműködését is igényli, akkor ezt jelzi az érintett jelzőrendszer tagja felé, s a közös probléma megoldásába bevonja őt.
- 6.) Folyamatos tájékoztatja a jelzőrendszer tagjait tevékenységéről, szolgáltatásairól.
- 7.) Megszervezi a rendszeres kapcsolattartást (szükség szerint személyesen vagy telefonon) a tagokkal, valamint koordinálja a rendszeres együttműködést:
 - a. Körlevelek kiküldése,
 - b. Jelzőrendszeri fórum/konferencia megszervezése,
 - c. Szakmai konzultáció,
 - d. Esetkonferencia,
 - e. Szakmaközi megbeszélések megszervezése és lebonyolítása.

A jelzőrendszer tagja vállalja:

- 1.) Rendszeresen és folyamatosan tájékoztatja – jelzési kötelezettségének megfelelően – a CSSK területileg illetékes szolgáltatási központját az általa ismert veszélyeztetettségéről és krízishelyzetről
- 2.) A jelzést lehetőleg írásban, a CSSK által kidolgozott jelzőlapon készíti el és küldi meg a családsegítő szolgálat részére.
- 3.) Ha a jelzett probléma megoldása a jelzőrendszer tagjának együttműködését is igényli, akkor annak rendezésében – lehetőségeihez mérten – együttműködik.
- 4.) A rendszeres kapcsolattartás (szükség szerint személyesen vagy telefonon) érdekében szervezett:

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

- a. Jelzőrendszeri fórum/konferenciákon,
- b. Szakmai konzultáción,
- c. Esetkonferencián,
- d. Szakmaközi megbeszéléseken

aktívan részt vesz.

A jelzőrendszer működtetésének fenntartása érdekében az eljárási szabályok (protokoll) kidolgozásában kölcsönösen részt vesznek.

Miskolc, 20.... év hó ... nap

Családsegítő Szolgálat

Jelzőrendszeri tag

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

3. számú melléklet

ESETJELZŐ ADATLAP

a családsegítő szolgáltatásban

A jelző tölti ki!

A jelző*

neve:

.....
.....

elérhetősége:

.....
.....

*A jelzési kötelezettséggel nem rendelkező társadalmi szervezetek, egyházak, és magánszemélyek a jelzésüket megtehetik anonim módon is, ebben az esetben a visszajelzésre nincs lehetőség! Az adatkezelés a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény előírásai alapján történik.

A jelzett személy/család

neve:

.....
.....

elérhetősége:

.....
.....

A jelzés tartalma:

.....
.....

.....
.....

A jelzést tevő eddigi tevékenysége az esettel kapcsolatban:

.....
.....

.....
.....

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Tett-e jelzést ebben az ügyben más szervezet felé?

☐ nem

☐ igen, éspedig:

.....
.....

Milyen eredményt vár a jelzés megtételétől?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Kelt:

.....
.....

Aláírás:

.....
.....

Tájékoztatás

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 64. § (2) bekezdése értelmében „A családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszer működik. A jegyző, továbbá a szociális, egészségügyi szolgáltató, intézmény, valamint a gyermekjóléti szolgálat, a pártfogói felügyelői és a jogi segítségnyújtói szolgálat jelzi, a társadalmi szervezetek, egyházak és magánszemélyek jelezhetik a családsegítést nyújtó szolgáltatónak, intézménynek, ha segítségre szoruló családról, személyről szereznek tudomást.”.

A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet 30. § (1) bekezdés c-f) pontok szerint a családsegítő:

- fogadja a beérkezett jelzéseket, és felkeresi az érintett személyt, illetve családot a családsegítés szolgáltatásairól való tájékoztatás érdekében,
- a veszélyeztetettség, illetve a krízishelyzet megszüntetése érdekében megteszi a szükséges intézkedéseket,
- az intézkedések tényéről tájékoztatja a jelzést tevőt,

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

- folyamatosan figyelemmel kíséri az érintett személyt, illetve családot veszélyeztető körülményeket és a veszélyeztetett személy, illetve család szociális ellátások és szociális szolgáltatások iránti szükségleteit.

A családsegítő szolgálat munkatársa tölti ki!

A családsegítő szolgálathoz érkezett:	
20..... év hó nap óra perc	
Iktatószám:	
Esetfelelős:	
Az esetfelelős családgondozóhoz érkezett:	
20..... év hó nap óra perc	
☐ azonnali beavatkozásra van szükség (kapcsolatfelvétel 24 órán belül)	
☐ egyéb eset (kapcsolatfelvétel 3 munkanapon belül)	
Visszajelzés (15 munkanapon belül):	
☐ a jelzést követően a kapcsolatfelvétel megtörtént a személlyel/családdal	
☐ a személy/család tájékoztatása megtörtént a családgondozás céljáról, tartalmáról	
☐ családgondozás szükséges	
☐ a jelzés továbbítása megtörtént a hatáskörrel rendelkező szervezet felé	
☐ egyéb:	
Kelt:	Aláírás, bélyegző:

NYILATKOZAT A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBE VÉTELÉRŐL

Alulírottszületési hely, idő:.....

lakcím:.....,

büntetőjogi felelősségem tudatában ezúton nyilatkozom, hogy a
.....*Családsegítő Szolgálat családgondozójától*
.....az
igénybe vehető szolgáltatásokról tájékoztatást kaptam, s a felajánlott szolgáltatást

igénybe veszem

nem kívánom igénybe venni.

(Választását aláhúzással jelölje!)

Hozzájárulok továbbá, hogy a velem való kapcsolatfelvételtől visszajelzést küldjenek a jelzést
tevő felé.

....., 20.....

.....

aláírás

FELJEGYZÉS MINTA

**JELZŐRENDSZERI FÓRUMHOZ/KONFERENCIÁHOZ, JELZŐRENDSZERI
FÓRUMHOZ/SZOCIÁLPOLITIKAI KEREKASZTALHOZ, SZAKMAKÖZI
MEGBESZÉLÉSHEZ**

- Megbeszélés formája:
- Helyszín:
- Időpont:
- Jelenlévők:
- Megbeszélésen elhangzottak rövid ismertetése:
- Megállapodások, stratégiák:
- Mellékelve jelenléti ív

FOGALMAK A JELZŐRENDSZER MŰKÖDTETÉSÉHEZ ÉS KIÉPÍTÉSÉHEZ A CSALÁDSEGÍTŐ SZOLGÁLATOKNÁL

1. Család rendszerszemléletű megközelítése:

A család sajátos struktúrával és mintázattal, valamint stabilitását, illetve változását szabályozó tulajdonságokkal rendelkező sajátos rendszer (Minuchin és mtsai, 2002)

2. Rendszerszemléletű családi szociális munka célja:

A család *struktúrájának*, dinamikai, illetve kommunikációs törvényszerűségének ismeretében a család segítése abban, hogy erőforrásait használni tudja, tagjai képesek legyenek megelőzni vagy kezelni szociális és *mentális* jellegű gondjaikat. A szociális és *mentális* probléma enyhítésére illetve megszüntetésére kialakítandó terv együttesen kerül elkészítésre és megvalósításra a családdal. A cél érdekében a szociális munkás segíti a családi működés változását, valamint a család és közvetlen környezete közti kommunikáció javulását. A szociális munkás tájékoztatja a családot a bevonható források elérhetőségéről és képviseli a család érdekeit.

<http://www.debrencicsaladsegito.hu/csaladgondozas.html>

3. Jelzőrendszer:

Az egyének, családok, helyi közösségek életét, életminőségét, működését alapjaiban befolyásoló problémák, jelenségek észlelésére, azonosítására, jelzésére, valamint megelőzésére és kezelésére alakult helyi hálózat.

4. Veszélyeztetettség:

Olyan egyéni, vagy családi környezeti, társadalmi helyzet, vagy ezek következtében kialakult állapot, amely az egyén testi, vagy lelki épségét sérti, vagy a család rendszerének egyensúlyát, élet- és működőképességét felborítva társadalmi ellehetetlenüléséhez vezet. (CSGY Családok, gyermekek segítségének protokolljai Készítette: Jászberényi Ágnes, Keller Ágnes, Papp Anikó, Dr. Sziszik Erika 2007. <http://www.ncsszi.hu/images/dok/gyermstand/csgy.doc>)

5. Krízisállapot:

„A krízis állapot, amely akkor keletkezik, amikor a személy több lényeges ponton céljaival ellentétes akadályokba ütközik, s ezek az ő szokásos problémamegoldó eszközeivel leküzdhetetlennek látszanak. Ekkor felbomlik a személyiség egyensúlya, zavar következik be, miközben a személy több kísérletet tesz a

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

megoldásra. Végül is eléri az adaptáció valamely fokát, amely vagy megegyezik a személyiség érdekeivel, vagy nem.” Caplan

6. Családi krízis:

7. Esetkonferencia:

Az esetmegbeszélés egyik formája. Egy adott család ügyében tartott megbeszélés, amelybe a családot, és a családdal foglalkozó szakembereket is be kell vonni. (15/1998. NM. r.) Aktuális probléma megbeszélő csoport, melyet egy adott esettel kapcsolatosan - a gondozási folyamat során akár több alkalommal is - az összes érintett (legalább 3 szakember, szülő, korától függően a gyermek is) és a lehetséges támaszt jelentő személy intézmény bevonásával tartanak. *(Módszertani Gyermekjóléti Szolgálatok Országos Egyesülete, Fogalomtár)*

8. Helyi hálózat (lásd: jelzőrendszer)

A településen/ellátási területen működő jelzőrendszer mindazon tagja, akik folyamatosan, vagy egy adott eset kapcsán bekapcsolódnak, részt vesznek a jelzőrendszer munkájában. A helyi hálózat tagja lehet mindenki, aki a helyi ügyek, problémák észlelésében, jelzésében, kezelésében elkötelezett. A jelzőrendszer működési alapelveinek megfelelően a helyi hálózat potenciális tagjait folyamatosan keresni kell, illetve biztosítani kell a részvételi lehetőséget a jelzőrendszer munkájában.

9. Helyi stratégiák:

A helyi hálózathoz kapcsolódó értelmezésben: Mindazok a tervek melyek az észlelt problémák megismerése, feltárása, megértése, mérése, megelőzése és kezelése érdekében dolgoz ki és fogad el a jelzőrendszer. Arra ad választ, hogy mire, mit és hogyan kell reagálni.

MUNKÁT SEGÍTŐ SZAKIRODALMI FORRÁSOK

- Éles Csabáné Lányi Mária, Orosz Ibolya Aurélia, Szatmári Sándorné(2010): Módszertani ajánlás. A jelzőrendszer kiépítése és működtetése, www.csaladsegites.hu
- Földessy Judit(2004): Módszertani ajánlás. A családsegítő szolgálatok lehetőségei az önkormányzati szociálpolitika alakításában www.csaladsegites.hu
- Vida Anikó(2004): Módszertani útmutató. A települések szociális helyzetének felmérése a családsegítő szolgálatokban www.csaladsegites.hu
- Módszertani Gyermekjóléti Szolgálatok Országos Egyesülete, Fogalomtár http://www.mogyesz.hu/index.php?option=com_content&view=article&id=105:esetkonferencia&catid=40:fogalomtar&director...
- GYA Gyermekjóléti szolgáltatás Irányelv Készítették: Dr. Révész Magda, Borbás László, Buzsáki Tünde, Gál Antal
(http://www.ncsszi.hu/files/images/file/sztenderd/GYA_rev.doc)
- Az esetkonferencia, mint az interprofesszionális együttműködés egyik formája
(http://www.eszi.sze.hu/smtanszek/oktsegedl/peisserpuliedit/ppe_009.doc)
- Protokoll a jelzőrendszer kiépítésére és működtetésére Készítették: Béres Márta, Csorba Csabáné, Tollas Erzsébet Miskolci Családsegítő Szolgálat, Regionális Módszertani Központ és Gyermekjóléti Szolgálat, Megyei Módszertani Központ
<http://www.debrencicsaladsegito.hu/csaladgondozas.html>
- Patricia Minuchin, Jorge Colapinto, Salvador Minuchin (2002): Krízisről krízisre, A szegény családok segítése, Animula, Budapest. Ford: Bányai Emőke

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

8. számú melléklet

Jó gyakorlatok, jó tanácsok, jó módszerek

A jelzőrendszer kiépítésének lépései

A helyi szociálpolitikában már működő fórumok, szerveződések megismerése

- A munka alapelve, hogy amit már valaki kitalált, azt nem szükséges még egyszer felfedezni. A jól működő szerveződések a helyi hálózat kialakulásának fontos elemei, így nem kell egy – egy ügy kapcsán több platformot, fórumot működtetni, csak azt kell megnézni, hogy a működő hálózatok megfelelnek – e a protokoll kritériumainak és működési elveinek. Amennyiben megfelelnek, vagy olyanná tehetők, akkor célszerű a meglévő szervezeteket, hálózatokat használni.
- Ha a meglévő, működő szervezetek nem feleltethetők meg a protokoll céloknak és alapelveknek, pl. a szociálpolitikai kerekasztal célja, hogy évente egyszer összeüljenek az önkormányzati szereplők és megvitassák a szolgáltatástervezési koncepció helyzetét és a felelősök ezen a gyakorlaton nem akarnak változtatni, akkor új hálózatokat kell keresni, vagy létrehozni.
- A szerveződések megismerése során célszerű bemutatkozni, bemutatni a családsegítő munkáját és olyan közös problémákat felvetni, melynek megoldása a helyi szereplőket egyaránt feszíti.
- El kell kerülni a szakmai mindenhatóság látszatát, amit gyakran a társszakmák vetítenek a családsegítőbe. A probléma a közösségé, a megoldás is közös legyen, melyben egy aktív szereplő a családsegítő.

Helyi ügyek számbavétele

- A helyi lakosokat, egyéneket, családokat érintő problémákról minden érintett szereplőnek, és szerveződésnek van valamilyen elképzelése. Ezeket az elképzeléseket mindenképp meg kell ismerni a hálózat kialakítása során. Ugyanolyan fontos a helyi önkormányzat kerekasztala által meghatározott probléma, mint a helyi civil szervezetek, vagy nem formális lakossági csoportok, lakógyűlések által összegyűjtött problémaköteg.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

- A helyi problémákat lehet gyűjteni más módon is, pl. képviselők lakossági fórumain, vagy falugyűléseken, illetve az ezeken készült feljegyzések, jegyzőkönyvek tanulmányozása során.
- A családsegítőnek össze kell gyűjteni az ügyeket, azok hátterét, valamint a kapcsolódó információkat. Nem feladat rangsorolni azokat, az majd később a helyi hálózat feladata lesz.

A jelzőrendszer tagjainak feltérképezése, számbavétele

- A helyi hálózat tagjai közül több szereplővel a hatályos jogszabályok szerint is együtt kell működni, mások pedig csatlakozhatnak. A jelzőrendszer tagjait tehát be kell vonni a munkába, többször le kell ülni és megbeszélni, mivel foglalkoznak, milyen problémákkal találkoznak, milyen megoldásokat gondolnak. A helyi hálózat ezután tematikusan működhet. Egy téma esetén tájékoztatni kell a regisztrált tagokat a megbeszélésről. Minél több információt célszerű közreadni és fel kell hívni a figyelmet a közös megbeszélésre.

A még hatékonyabb együttműködés érdekében a jelzőrendszeri partnerekkel közös levelezőlista működtetése eredményes, mely egy zárt internetes felület, és az adatvédelmi szabályok betartása mellett működik.

- Az a cél, hogy
 - Mindenki tudjon róla
 - Mindenki megismerje a problémát és a problémát jelző legfontosabb paramétereit
 - Mindenki felhatalmazottnak érezze magát a megbeszélésen való részvételre
 - A részvételről célszerű visszajelzést kérni

A kapcsolatrendszer kiszélesítése

- A jelzőrendszer eredményes működése érdekében a családsegítő folyamatosan figyelemmel kíséri az ellátási területen működő szerveződéseket, de nem feltétlenül kerül a figyelem középpontjába minden érintett. A jelzőrendszer meghívott tagjait ezért célszerű megkérdezni, tudnak – e még olyan helyi szereplőkről, akiket meg kell

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

hívni. Az új szereplők bevonásának vizsgálatára a jelzőrendszer kiépítése, a folyamatos működése, és konkrét problémák kezelése kapcsán is sor kerülhet.

Körlevél a jelzőrendszer tagjainak

- A körlevél legyen informatív, lényegre törő. Pontosan értelmezze a jelzőrendszer célját, valamint a szereplők feladatait, kompetenciáit. Javasolt két levelet készíteni, egyet az un. kötelezett tagok számára, egyet a további együttműködők számára. Célszerű a családsegítő által észlelt legfontosabb, vagy leggyakoribb problémákat röviden leírni, valamint felhívni a figyelmet arra, hogy milyen fontos a jelzőrendszer számára az értesített tag részvétele, valamint az általa észlelt problémák megismerése.
- A körlevél melléklete a családsegítő szolgáltatásait mutatja be. A szolgáltatás bemutatásánál a jogszabályi hivatkozások mellett igyekezni kell úgy megfogalmazni a feladatokat, szolgáltatásokat, hogy az a helyi hálózat nem szociális ágazatban dolgozó tagjai számára is könnyen azonosítható, érthető legyen. A szolgáltatások mellett röviden célszerű bemutatni a munka eredményeit is.

Jelzőrendszeri fórum/konferencia

- A jelzőrendszeri fórumra minden együttműködőt meg kell hívni. A meghívót a családsegítő készíti el. A meghívó melléklete a helyi hálózat tagjainak listája.
- A rendezvényen nyílik lehetőség az új tagok megismerésére, bemutatkozására. A családsegítő feladata a szervezetek között kötendő keret megállapodás előkészítése, leegyeztetése.
- A fórum levezetése: A fórumot a családsegítő, vagy a családsegítő moderátori tapasztalatokkal bíró munkatársa vezeti.
- A partnerek együttműködésének segítése érdekében hasznos, ha a korábbi munkáról, tapasztalatokról, valamint a feladatokról szóló beszámoló megtartására minden alkalommal másik jelzőrendszer tagot bíznak meg.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

- A program része legyen az új tagok bemutatkozása, tevékenységük, szolgáltatásaik rövid bemutatásával.
- Kölsönös tájékoztatás: a családsegítő beszámol a családok élethelyzetéről, életminőségéről, családokat érintő veszélyeztető helyzetekről, problémákról.
- A rendezvény szervezése során kérni kell a tagokat, hogy jelezzék, van – e tematikusjavaslatuk, hozzászólásuk.
- A rendezvény szervezésekor ügyelni kell arra, hogy a megbeszélés jól strukturált legyen, tájékoztasson a rendezvényről a helyi média, legyen mód a tagoknak hozzászólni, legyen lehetőség a rendezvény végén informális beszélgetésekre.
- A rendezvényt minden alkalommal jegyzőkönyvezni kell, a jelenlevők jelenléti ívet írnak alá.

Együttműködési formák:

Jelzőrendszeri fórum/szociálpolitikai kerekasztal

- A rendezvény lehet a szociálpolitikai kerekasztal tematikus ülése is, ha a jegyző, vagy a helyi önkormányzat alkalmazottja támogatja a rendezvényt.
- A családsegítőnek célszerű előre egyeztetni a helyi hálózat tagjaival és a jelzett, észlelt problémákat össze kell gyűjteni.
- A problémákkal kapcsolatban minden tényt, információt rögzíteni kell, amely a jelzésekből, vagy feljegyzésekből kiderül.
- A családsegítőnek nem kell rangsorolnia a problémákat! A jelzett tényeket, észrevételeket egy problémalistába kell állítania. A problémák rangsorolása, valamint a többi feladat meghatározása (pl. további vizsgálatok, kutatások, stb.) a TEAM feladata.
- Erre a megbeszélésre meg lehet hívni szakértőket is, akik a problémák elemzésében, vagy kutatásában segíthetnek.
- A helyi stratégiákban rangsorolják a problémákat és időbeli cselekvési tervet dolgoznak ki a megoldás elősegítésére.
- A megbeszélésről feljegyzés készül, mely tartalmazza a felek hozzászólásait, a probléma analízis folyamatát, a cselekvési

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

alternatívákat, valamint a kiválasztott cselekvési tervet, a feladatot végrehajtó szervezetek, vagy delegáltjaik megnevezésével.

- A megbeszélésen résztvevők jelenléti ívet írnak alá.

Szakmaközi megbeszélés

- A megbeszélést az ügy megoldásáért felelős szervezet (gesztor) hívja össze. A szervezet kérésére a megbeszélést összehívhatja a családsegítő is (ha nem Ő a gesztor).
- A megbeszélésre sor kerülhet olyan fórum keretein belül is, mely az adott probléma kezelésére, ezzel kapcsolatos feladatok ellátására hívatott (Pl. az önkormányzat időügyi fórumán külön napirendi pont a többgenerációs családok időseket támogató feladatainak erősítése, mely a szakmaközi megbeszélés tárgya). Az ilyen esetben célszerű előre tisztázni a szerepeket, feladatokat, a gesztor szervezet kompetenciáit, az ülés forgatókönyvét.
- A gesztor szervezet feladata a probléma pontos ismertetése, valamint az eddig született stratégiák bemutatása, a teljesített feladatok értékelése. A gesztor mutatja be azokat a feladatokat, vagy szakmai kérdéseket, melyek a megbeszélés tárgyát képezik.
- A megbeszélésről feljegyzés készül, mely tartalmazza a felek hozzászólásait, a probléma analízis folyamatát, a cselekvési alternatívákat, valamint a kiválasztott cselekvési tervet is a feladatot végrehajtó szervezetek, vagy delegáltjaik megnevezésével.
- A megbeszélést választott tag (moderátor) vezeti. Az új elképzelések, feladatok és felelősök feljegyzésben kerülnek rögzítésre, a vállalt határidőkkel együtt.
- A megbeszélésen résztvevők jelenléti ívet írnak alá.

Szakmai konzultáció

- A szakmai konzultáció során elhangzottakat feljegyzésben rögzítik. A családsegítő feladata, hogy az elért eredményektől, a további feladatokról tájékoztassa a munkatársait, a szervezet vezetését.

A jelzőrendszeri fórum/szociálpolitikai kerekasztal, a szakmaközi megbeszélés, valamint a szakmai konzultáció eredményeit a családsegítő félévente összefoglaló beszámolóban az

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

ellátási terület településeinek képviselőtestületei elé tárja akkor is, ha a települési önkormányzat közvetlenül nem vett részt a program megvalósításában.

A közös munka eredményeit az adatok és információk felelős kezelése szem előtt tartásával a helyi médiában célszerű közzétenni, megjelölve az együttműködő szervezeteket.

A kapcsolódó adminisztrációt kiegészítheti **jelzőrendszeri eseménynapló** vezetése is, amelyben a jelzőrendszer működésével kapcsolatos összes történés feljegyzésre kerülhet. A naplóba kronológiai sorrendben bekerül minden típusú jelzés /szóbeli, telefonos, személyes/, valamint a jelzőrendszer működtetésével kapcsolatos munkaformákról készített feljegyzések is szerepelnek benne. A napló teljes képet tud adni az adott évben az e témakörben megjelenő igényekről, szükségletekről, és a további munka alapjául szolgáló tapasztalatokról.

A VÁLTOZÁSHOZ VEZETŐ TÖRTÉNETI ÁTTEKINTÉS A CSALÁDSEGÍTŐ ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLTATÁSOK LÉTREJÖTTE MENTÉN

A hetvenes évek végén kezdődött Magyarországon egy jelentős kutatási program, amely „Társadalmi Beilleszkedési Zavarok Magyarországon” címen ismerhetünk. Ezen kutatási program a társadalmi deviancia kialakulásának okaira, elterjedtségére, megjelenési formáira irányult. A program eredményeként javaslatok fogalmazódtak meg arra vonatkozóan, hogy milyen társadalmi beilleszkedési zavarok korlátozását célzó gyakorlati lehetőségek vannak, s milyen cselekvési irányokat lehet követni. Ezek kiterjedtek egyrészt a makrostrukturális folyamatokra, másrészt a felderítés, megelőzés és beavatkozás általános, „alapellátás jellegű” intézményeire, illetve a beilleszkedési zavarok kezelésével, visszaszorításával kapcsolatos sajátos eljárásokra.

A megoldási javaslatként egyetlen kiemelkedő új intézményként a családgondozó állomások hálózatának kialakítását határozták meg, melyeknek az alábbi kettős szerepkört szánták:

1. Területi ellátásként családgondozási, szociálpolitikai, mentális ellátások biztosítása.
2. Az illetékességi területükön önállóan működő állami és társadalmi hálózatok koordinálása, szakmai felügyelete.

A cél családcentrikus, alapellátás jellegű humánszolgáltatásokat biztosító családgondozói és mentális egészségügyi intézményhálózat létrehozása volt.

A szociális segítő tevékenység professzionalizálódása következtében nyolcvanas évek végére települési szinten olyan intézményhálózat létrehozását célozták meg, amely a családoknak, az egyéneknek személyes szociális szolgáltatást nyújt. 1990-ben már 83 működött, többségében „Családsegítő Szolgálat” elnevezéssel. Ugyanakkor az intézmények jogi szabályozásának kérdésében semmi nem történt. Egy-két próbálkozás kivételével nem működött formálisan szervezett továbbképzési rendszer.

A szociális segítőmunka módszereinek elterjedését az esetlegesség jellemezte. Annak ellenére, hogy a családsegítők többsége sokat tett szakmai munkájának fejlesztéséért, elismertetéséért, az adott településen lakók viszonylag szűk rétege vette igénybe szolgáltatásait. Szükségessé vált a szakemberképzés, láthatóvá vált milyen károkat okozhat a szociális szakemberek nélküli nagyarányú intézményfejlesztés.

A rendszerváltozást követően a felálló önkormányzatok több intézményt megszüntettek, elsorvasztottak, mivel „fölöslegesnek, a régi rendszer vadhajításának” tekintették, ami ráadásul anyagilag is terhelte a költségvetésüket. Azzal is érveltek, hogy a működési költségét segélyezésre fordítva hatékonyabb ellátást tudnak biztosítani. Ebben az időben már működött a Szociális Munkások Magyarországi Egyesülete, de az nem tudott megfelelő szakmai érdekképviselőt biztosítani. 1990. október 24-én Budapest-Újpalotán a „Zöld Házban” alakult meg a Magyar Családsegítők Országos Kamarája. Időközben jó munkakapcsolat alakult ki a Kamara és a Népjóléti Minisztérium Család, Gyermek- és Ifjúságvédelmi Főosztálya között, így 1991-ben elérték egy családsegítésre vonatkozó jogszabálytervezet előkészítését. A családsegítők egymáshoz közelítették

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

adminisztrációjukat, ami végül a szakmai rendeletben is helyet kapott. A törvény haladéktól adott az önkormányzatoknak az intézmény kiépítésére vonatkozóan, amelyet tovább halasztgattak 1999-ig. 1996-tól bekapcsolódtak a gyermekvédelmi törvény előkészítésébe.

1996-tól a gyermekvédelmi törvény előkészítése közben sokan fontosnak tartották, hogy kialakuljon az alapellátásban egy szociális munka eszközeit alkalmazó új intézményhálózat, amely átvesszi a családsegítőktől a veszélyeztetett gyermekes családok gondozását.

Ebben az időben már oly mértékben növekedett az elszegényedés, a veszélyeztetett gyermekek száma, hogy a problémák kezelése meghaladta az amúgy még csekély számban működő családsegítők kapacitását.

A gyermekjóléti szolgálat feladatkörét tekintve hamar sikerült konszenzust kialakítani, nem így a szervezeti hovatartozását illetően. Szakmailag legjobb megoldásnak a már működő családsegítés keretei között önálló szakmai egységként való funkcionálását tekintettük, de szabad utat kapott az önálló intézményi forma is. Már akkor látszott, hogy a törvény szakmailag legkritikusabb pontját az önálló családgondozó alkalmazása fogja jelenteni. A két intézmény kialakítását tekintve végül az a helyzet állt elő, hogy a gyermekjóléti szolgálatok kiépítési kötelezettsége időben a családsegítés elé került. Az első gyermekjóléti szolgálatok a családsegítés rendszeréből épültek ki, az intézmények döntő többsége-mint ahogy az várható volt- a családsegítéssel alkot szervezeti egységet.

A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. Törvény hatályba lépését megelőzően nagyon kevés gyermek került veszélyeztetettség okán a családsegítő szolgálathoz, amire némi magyarázatot ad az akkori hatósági és ellátórendszerek működése. Jellemzően akkor került veszélyeztetett gyermek a szolgálat látószögébe, ha az adott családdal, egy családtag önkéntesen problémája miatt felvette a kapcsolatot. Mivel a családsegítő szolgálat családgondozói a családgondozás során a családot komplex egységnek tekintették, az esetvezetés során nagyobb figyelmet a gyermek problémái ritkán kaptak.

A családsegítő szolgálatok többsége örömmel pályázott a feladatra, hiszen a szolgálatok jellemzően rendszerszemléletben dolgoztak, vagyis a kliens családjával szükség és lehetőség szerint felvették a kapcsolatot. Mivel az egyes ember problémáját többnyire családi kontextusban kezelték, a közös munka során "találkoztak" a gyermekekkel. Így némely intézménynek szinte az volt a feltételezése, hogy a gyermekjóléti feladatellátás valamelyest más tartalommal, némileg más formában, kissé más eszközökkel, szinte megegyező klientúrával, nagyban lefedi azt a tevékenységet, amit eddig végeztek. A mindennapi munka során számukra is hamar kiderült, hogy a feladat más.

A gyermekjóléti szolgálatok tevékenységének legnagyobb részét a veszélyeztetett gyermekekre irányuló, azok érdekeit védő, a szociális munka eszközeivel végzett egyéni esetkezelés jellemzi. A prevenció, szervezés, szolgáltatás, a település gyermekvédelmi rendszerének koordinálás mint feladat háttérbe szorul, mivel a gyermek problémáinak rendezése, a veszélyeztető okok megszüntetése, a gyermekkel és családjával végzett szociális munka, kiemelten nagy mértékben jelenik meg a szolgálatoknál.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról 1993. évi III. törvény (továbbiakban Sztv.) mind a Gyvt. értelmében a két szolgáltatást, integrált intézményes keretek között, együttesen is lehet működtetni, de mindkét jogszabály kimondja, hogy a két tevékenységet, külön-külön, szakmailag önálló egységben kell biztosítani. A tendencia azt mutatja, hogy azokon a településeken, ahol már működött családsegítő szolgálat, a gyermekjóléti szolgálatot ezen intézmények keretében, önálló szakmai egységként hoztak létre törvényi keretek közt. A kezdeti bizonytalanság után a nagyobb intézményekben többnyire megtörtént a szakmai munka feladatmegosztása.

6. TEVÉKENYSÉGADMINISZTRÁCIÓ CSALÁDSEGÍTÉS (Protokoll)

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Bevezetés

A szociális szolgáltatást nyújtó szervezetek tevékenységét annak minőségét objektíven megítélni, a szolgáltatókat minősíteni, besorolni csak jól mérhető és egymással összehasonlítható paraméterek alapján lehet.

A családsegítés tevékenységadminisztrációs protokollja leírja és rendszerezi mindazokat a folyamatokat, tevékenységeket, eseményeket, kapcsolatokat és feltételeket, melyek egy meghatározott szolgáltatási eredmény eléréséhez szükségesek. A tevékenységadminisztrációs protokoll az elvégzett szakmai munka rögzítésén túl, biztosítja a mérhetőséget és az összehasonlíthatóságot: megalapozza a valós és reális adatszolgáltatást, ezáltal közvetve támogatja a költségvetési források tervezését is.

A kidolgozott protokoll szektor semleges, a szolgáltató szakmai menedzsmentjének és munkatársainak szól, de az igénybe vevő és más társszervek számára is érthető formában fogalmazódik meg.

A tevékenységadminisztrációs protokoll által elérhető a családsegítés szolgáltatás minőségének fejlesztése és a szolgáltató rendszer átláthatóságának növekedése.

A protokoll célja a mindennapi gyakorlatban a szolgáltatási döntések támogatása, ezen belül

- a szolgáltatási dokumentáció megfelelő leírása;
- a szolgáltatás céljának, a felhasználó szükségleteinek és elvárásainak, valamint a szakma előírásainak meg nem felelő gyakorlat előfordulásának csökkentése;
- racionálisabb alapot nyújtani a felhasználó számára szükséges szolgáltatások megszervezéséhez, a különböző szolgáltatások és szakemberek közötti együttműködéshez;
- a továbbképzési rendszerbe való felhasználás;
- a források hatékonyabb felhasználásának elősegítése;
- a szakmai ellenőrzéshez támpontok nyújtása;
- megfelelő alap nyújtása az elektronikus tevékenységadminisztráció megteremtéséhez.

A protokollban prioritása van a jobban strukturált és védhető elektronikus adatkezelés és tárolás módszereinek, továbbá a protokoll megfogalmazza a jogszabályok módosításának szükségességét az adatkezelés, adatvédelem és családsegítés szolgáltatás területén.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

A szociális ágazat információs fejlesztéseit tekintve évtizedes lemaradásban van az egyéb humán ágazatokhoz képest. Az egészségügyi-, oktatási-, munkaügyi informatika, illetve a közkultúra területén a rendszerváltás óta meghatározó fejlesztések történtek, új szakterületek alakultak ki. A szociális ágazat e folyamatokból – számos okból, de nem teljesen önhiba mentesen – kimaradt. Az egyik, leglényegesebb ok, hogy az ágazati szakmai körökben, gondolkodásban nem „tudatosultak” az új technológiai lehetőségek.

A családsegítés tevékenységadminisztrációs protokollja a szemlélet (át)formálásához hozzájárul és „kikényszerít(het)i” a szoftver alapú nyilvántartást.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Helyzetkép a családsegítés jelenlegi adminisztrációs rendszeréről

A családsegítés dokumentációs rendszerével kapcsolatban számos probléma merül fel a gyakorlatban, amelyek zömében a szabályozás hibáira vezethetők vissza.

A legsúlyosabb problémák, amelyek miatt változtatásra van szükség, az alábbiak.

II.1. Szétaprózott szabályozás

A családsegítés szolgáltatáshoz kapcsolódó dokumentációs kötelezettség több jogi normában, szétszabdalva található meg jelenleg. A jogi normákon kívül a gyakorlatban dokumentációs rendet alakítják a jogi normákon kívül a módszertani ajánlások, valamint a hatósági ellenőrzések (működést engedélyező szervek, s ezen belül elsődlegesen a Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal (korábban: Foglalkoztatási és Szociális Hivatal) követelményrendszere.

A módszertani ajánlások célja, hogy iránymutatást adjanak adott tevékenységek ellátásához. A módszertani ajánlások jogi normákban előírtakon túli tartalmi elemei nem kötelező érvényűek, hanem a kívánatos és elérendő optimális szolgáltatási elemeket, tevékenység tartalmakat határozzák meg, melynek alkalmazása, felhasználása javasolt a családsegítés szolgáltatást végző szakembereknek, a szolgáltatóknak és fenntartóiknak.

A hatósági ellenőrzések követelményrendszerének (tárgyasult formája a hatósági ellenőrzés szempontsora, jegyzőkönyve, feljegyzése) befolyásoló hatása a jogalkalmazás és a jogértelmezés sokszínűségét jelzi, illetve azt, hogy a jogszabályi előírások sürgős revízióra szorulnak.

A családsegítés szolgáltatás dokumentációját meghatározó jogi normák az alábbiak:

- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról
- 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
- 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről
- 63/2006. (III.27.) Korm. rendelet a pénzbeli és természetbeni szociális ellátások igénylésének és megállapításának, valamint folyósításának részletes szabályairól
- 1992. évi LXIII. törvény a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról
- 226/2006. (XI. 20.) Korm. rendelet a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények ágazati azonosítójáról és országos nyilvántartásáról
- Aévre vonatkozó Országos Statisztikai Adatgyűjtési Program módosított és új adatgyűjtéseiről.....Korm. Rendelet (évente változik, 2010. évre érvényes a 288/2009. (XII. 15.) Korm. rendelet az Országos Statisztikai Adatgyűjtési Program adatgyűjtéseiről és adatátvételeiről, 2011. évre érvényes 257/2010. (XI. 9.) Korm. rendelet

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

az Országos Statisztikai Adatgyűjtési Program adatgyűjtéseiről és adatátvételeiről szóló 288/2009. (XII. 15.) Korm. rendelet módosításáról)

Családsegítés esetében a jogi normákban meghatározott kötelező dokumentációk az alábbiak:

Jogszabályban nevesített tartalmilag és formailag is meghatározott dokumentáció:

1. forgalmi napló
2. esetenapló

Jogszabályból kiolvasható adminisztrációs kötelezettség, formai előírások nélkül:

3. nyilvántartás az igénybe vevőkről
4. nyilatkozat az adatkezelésről
5. nyilatkozat más alapszolgáltatás igénybevételéről
6. megállapodás az igénybe vevővel
7. aktív korúak ellátásában részesülők nyilvántartásba vétele
8. aktív korúak ellátásában részesülők beilleszkedési programja
9. aktív korúak ellátásában részesülők együttműködési kötelezettség teljesítésének megszegéséről jelzés
10. aktív korúak ellátásában részesülők beilleszkedési programjának éves értékelése
11. jelzés fogadásának dokumentálása
12. jelzésre megtett intézkedés dokumentálása

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény előírásai

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (továbbiakban: Szt.) határozza meg – nem csak keretjelleggel – a családsegítés tartalmát, illetve a szolgáltatást igénybe vevőkről szóló **nyilvántartás** tartalmát, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos előírásokat. Az Szt. tartalmazza továbbá az aktív korúak ellátásával kapcsolatos feladatok keretszabályait és az adósságkezelési szolgáltatás részletszabályait.

Az igénybe vevőkről szóló **nyilvántartásra** vonatkozó szabályozás az Szt. szerint az alábbi volt 2010.12.31.-ig.

„Szt. 20. § A személyes szociális gondoskodásban részesülő személyről az ellátó szociális intézmény vezetője nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza

- a) a 18. § a)-i) pontjaiban meghatározott adatokat;*
- b) az ellátás igénybevételének és megszűnésének időpontját;*
- c) a térítési díj fizetési kötelezettség teljesítésére, annak elmaradására és a követelés behajtására, valamint elévülésére vonatkozó adatokat.”*

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

„Szt. 18. § A jegyző a szociális ellátásra való jogosultság megállapítása, az ellátás biztosítása, fenntartása és megszüntetése céljából nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza

- a) a jogosult természetes személyazonosító adatait;*
- b) a jogosult állampolgárságát, illetőleg bevándorolt, letelepedett vagy menekült jogállását;*
- c) a jogosult belföldi lakó-, illetőleg tartózkodási helyét;*
- d) a jogosult tartására köteles személy természetes személyazonosító adatait;*
- e) a jogosultsági feltételekre és az azokban bekövetkezett változásokra vonatkozó adatokat;*
- f) a szociális ellátás megállapítására, megváltoztatására és megszüntetésére vonatkozó döntést;*
- g) a jogosultság és a térítési díj megállapításához szükséges jövedelmi adatokat;*
- h) a jogosult Társadalombiztosítási Azonosító Jelét (TAJ szám);*
- i) a 3. § (3) bekezdése szerinti személy esetében a Magyarországon tartózkodás jogcímét, hozzátartozó esetén a rokon kapcsolatát; ...”*

Az Szt. 4. § (1) bekezdés g) pontja szerint a szociális szolgáltatóra is alkalmazni kell a szociális intézményekre vonatkozó szabályokat, ha jogszabály másként nem rendelkezik.

„Szt. 4. § (1) g) szociális szolgáltató: az a személy vagy szervezet, amely kizárólag a 60-65/E. §-ban meghatározott szociális alapszolgáltatásokat nyújtja. Ha jogszabály másként nem rendelkezik, a szociális szolgáltatókra a szociális intézményekre vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni.”

Emiatt a nyilvántartást nem csak szociális intézményben, hanem szociális szolgáltatók esetében is vezetni kell, így a családsegítés esetében is.

Az Szt. az adatkezelés vonatkozásában meghatározza, hogy a nyilvántartott adatokat milyen módon és milyen célra lehet felhasználni, mikor kell törölni az adatokat a nyilvántartásból.

„Szt. 21. § A 20. §-ban szabályozott nyilvántartásból adat csak az adatigénylésre jogosult szervnek és a jogosultságot megállapító szociális hatáskört gyakorló szervnek szolgáltatatható.

22. § Az, akire a 18. §-ban, 20. §-ban, valamint a 20/A. §-ban szabályozott nyilvántartás adatot tartalmaz, a személyére vonatkozó adatok tekintetében a betekintési, a helyesbitési vagy törlési jogának érvényesítése mellett kérheti a jogai gyakorlásához szükséges adatainak közlését a nyilvántartást kezelő szervtől vagy a szociális intézmény vezetőjétől.

23. § Ha törvény másként nem rendelkezik, a 18. és a 20. § szerinti nyilvántartásokból a szociális ellátásra való jogosultság megszűnésétől számított öt év elteltével - a szolgálati időre jogosító ellátások kivételével - törölni kell az adott személyre vonatkozó adatokat. A szolgálati időre jogosító ellátások esetében az adott személyre vonatkozó adatok törlését a Kormány rendeletben szabályozza.

24. § (1) Az e törvény felhatalmazása alapján nyilvántartást vezető szervek a nyilvántartásban kezelt adatokat természetes személyazonosító adatok nélkül statisztikai célra felhasználhatják, illetőleg azokból statisztikai célra adatot szolgáltathatnak.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

(2) Az e törvény alapján elrendelt adatkezelésre és az adatok védelmére egyebekben a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény, valamint az egészségügyi adatkezelésre vonatkozó törvény rendelkezései az irányadók.”

2011.január 1-jével lépett hatályba az egyes szociális, gyermekvédelmi, családtámogatási, fogyatékosságügyi és foglalkoztatási tárgyú törvények módosításáról szóló 2010. évi CLXXI. törvény, amely globálisan módosította a nyilvántartásra vonatkozó szabályokat. 2011.július 27-én lépett hatályba a közfoglalkoztatásról és a közfoglalkoztatáshoz kapcsolódó, valamint egyéb törvények módosításáról szóló 2011. évi CVI. törvény, amely korrigálta az előző globális módosítást néhány ponton.

„ Szt. 20. § (1) A szolgáltató, intézmény vezetője a szolgáltatásra vonatkozó igényt - az (5) bekezdésben foglalt szolgáltatások kivételével - érkezésének napján nyilvántartásba veszi. A nyilvántartás vezetésének célja az e törvényben meghatározott jogok érvényesülésének elősegítése.

(2) Az (1) bekezdés szerinti nyilvántartás az alábbi adatokat tartalmazza:

- a) a kérelmező természetes személyazonosító adatai,*
- b) a kérelmező telefonszáma, lakó- és tartózkodási helye, értesítési címe,*
- c) a kérelmező állampolgársága, bevándorolt, letelepedett vagy menekült, hontalan jogállása, a szabad mozgás és tartózkodás jogára vonatkozó adat,*
- d) a kérelmező cselekvőképességére vonatkozó adat,*
- e) a kérelmező törvényes képviselője, továbbá a kérelmező megnevezett hozzátartozója neve, születési neve, telefonszáma, lakó- és tartózkodási helye vagy értesítési címe,*
- f) a kérelem előterjesztésének vagy a beutaló határozat megküldésének időpontja,*
- g) soron kívüli ellátásra vonatkozó igény és*
- h) az egyszerűsített előgondozás vagy az előgondozás szakaszai lefolytatásának időpontja.*

(3) Ha a területi ellátási kötelezettséggel rendelkező szolgáltató, intézmény vezetője kapacitás, illetve férőhely hiányában a szolgáltatásra vonatkozó igényt nem teljesíti, a nyilvántartott igények teljesítésének indokoltságát évente vizsgálni kell.

(4) A szolgáltató, intézmény vezetője a szolgáltatás megkezdésekor a (2) bekezdés szerinti nyilvántartásban rögzített adatokat kiegészíti az alábbi adatokkal:

- a) az ellátásban részesülő személy Társadalombiztosítási Azonosító Jele,*
- b) az ellátás megkezdésének és megszüntetésének dátuma, az ellátás megszüntetésének módja, oka,*
- c) a jogosultsági feltételekre és az azokban bekövetkezett változásokra vonatkozó adatok, különösen a szociális rászorultság fennállása, a rászorultságot megalapozó körülményekre vonatkozó adatok,*
- d) bentlakásos ellátás esetén a soron kívüli elhelyezésre vonatkozó döntés, a férőhely elfoglalásának időpontja, közgyógyellátásban részesül-e.*

(5) Nem kell vezetni

a) a (2) és (4) bekezdés szerinti adattartalmú nyilvántartást családsegítés esetében, amennyiben a külön jogszabályban meghatározott szakmai tevékenység az első interjú kapcsán tett intézkedéssel lezárható, továbbá falugondnoki és tanyagondnoki szolgáltatás, népkonyha, szenvedélybetegek alacsonyküszöbű ellátása, utcai szociális munka esetén,

b) családsegítés esetén a (2) bekezdés g) pontja szerinti adatokat,
c) étkeztetés, családsegítés, közösségi ellátások, idősek nappali ellátása, szenvedélybetegek nappali ellátása, pszichiátriai betegek nappali ellátása esetén a (2) bekezdés h) pontja szerinti adatokat.

(6) Nappali melegedő, éjjeli menedékhely esetén kizárólag a (2) bekezdés a) pontja és a (4) bekezdés a) pontja szerinti adatokat kell nyilvántartásba venni.

(7) Nappali melegedő, éjjeli menedékhely és családsegítés esetén amennyiben az ellátásban részesülő személy Társadalombiztosítási Azonosító Jellel nem rendelkezik, ennek tényét kell a nyilvántartásban rögzíteni.

(8) A (2) és (4) bekezdés szerinti adattartalmú nyilvántartás a változások nyomon követhetőségét biztosító elektronikus úton is vezethető.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

(9) A (2) bekezdés szerinti adattartalmú nyilvántartásból törölni kell az adatokat, ha az ellátásra vonatkozó igény a teljesítését megelőzően megszűnik.” (2011.július 27-től)

A nyilvántartásra vonatkozó szabályok a családsegítés vonatkozásában kedvezően változtak. A nyilvántartás elektronikusan is vezethető. A nyilvántartást nem kell vezetni abban az esetben, ha a segítő munka az első interjú kapcsán tett intézkedéssel lezárható. Egyéb esetben, azaz, ha esetnapló megnyitására sor kerül, akkor is csökkentett adattartalommal kell vezetni a nyilvántartás az egyéb szociális szolgáltatásokra előírt szabályokhoz képest. Ezen túl, amennyiben az igénybe vevő nem rendelkezik TAJ-számmal, akkor a jogszabály lehetőséget ad arra, hogy annak pótlásáig a TAJ-szám hiányát lehet rögzíteni. Az új nyilvántartás két részből áll, az első része a kérelmezői állapotra vonatkozóan, a másik része az igénybe vevői állapotra vonatkozóan vár el adatrögzítést. A családsegítésnél jellegéből adódóan ez a két státusz nem határolódik el élesen.

A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet előírásai

A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet (továbbiakban: 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet) határozza meg a családsegítés szolgáltatás nyújtásának részletszabályait, tárgyi, személyi feltételeit, definiálja a szolgáltatáselemeket, valamint a 7. számú mellékletében – nyomtatványminta és kitöltési útmutató által – meghatározza a tartalmi és formai követelményeit a forgalmi naplónak és az esetnaplónak. nyomtatványmintával és kitöltési útmutatóval előírja a **forgalmi napló és az esetnapló** vezetését.

2011. január 1-jével minimális mértékben, korrekciós céllal módosultak a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet családsegítés dokumentációjára vonatkozó szabályai⁴⁵.

A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről szóló 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet igénybevételi eljárásra vonatkozó, forgalmi napló töltésére vonatkozó szabályai teljes mértékben átkerültek ezen rendeletbe.

A 7. számú mellékletben a forgalmi naplóban a hozott probléma rovat három részre (elsődleges hozott probléma, több hozott probléma, krízishelyzet) bontását a KSH OSAP adatlaphoz való illesztés indokolta. A 7. számú melléklet részei nagybetűs jelölést kaptak.

„1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet

31. §

(3) A családsegítő szolgáltatás igénybevétele esetén a 7. számú melléklet szerinti

a) forgalmi naplóban kell dokumentálni az igénybe vevő és a családsegítő szolgálat kapcsolatfelvételét,

b) esetnaplóban kell dokumentálni az egynél több találkozást igénylő segítségnyújtást, ebben az esetben a segítségnyújtás tartalmát az ellátás igénybevételekor - az igénybe vevő aláírásával ellátva - írásban kell rögzíteni,

⁴⁵ 26/2010. (XII. 30.) NEFMI rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet módosításáról

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

c) forgalmi naplót és esetnaplót a családsegítő szolgálat vezetője legalább negyedévenként ellenőrzi.

32. § (1) A családsegítés a személyes gondoskodást végző és a szolgáltatást igénybe vevő személy együttes munkafolyamata, melynek tartalma és menete írásbeli együttműködési megállapodásban kerül rögzítésre, feltéve, hogy a 30. § (2) bekezdésének c), illetve e)-f) pontja szerinti szakmai tevékenység az első interjú kapcsán tett intézkedéssel nem zárható le. A megállapodás tartalmazza a szolgáltatást igénybe vevő személy problémáit, az elérendő cél érdekében megvalósítandó feladatokat, az együttműködés módját, a folyamatba bevonandó szolgáltatókat, intézményeket, a találkozások rendszerességét, a segítő folyamat várható eredményét és a lezárás időpontját.”

7. számú melléklet az 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelethez

ESETNAPLÓ

A) Fedőlap

1. Nyilvántartásba vétel kelte, száma:

2. A kliens neve, születési éve, egyéni azonosító száma:

2.1. Gazdasági aktivitása:

2.2. Iskolai végzettsége:

2.3. Családi állapota:

2.4. Lakóhelye:

2.5. Tartózkodási helye, ott-tartózkodás minősége:

2.6. Gyermekeinek száma, neve, életkora:

2.7. Gondozásba vétele:

2.8. Gondozásának megszűnése:

3. Esetfelelős neve:

B) Belső tartalom

1. A probléma definíciója:

2. Cselekvési terv:

3. Megállapodás:

4. Intézkedések:

Ellenőrző neve:

Ellenőrzés időpontja:

C) Útmutató az esetnapló kitöltéséhez

I. Vezetendő

Esetnaplót kell minden olyan esetben vezetni, amikor a szakmai tevékenység az első interjú kapcsán tett intézkedéssel nem zárható le.

II. Az esetnapló formája

Az esetnapló fedőlapjának a következő adatokat kell tartalmaznia:

1. Nyilvántartásba vétel kelte, száma (a forgalmi napló adata alapján):

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

2. A kliens neve, születési éve, egyéni azonosító száma (a forgalmi napló adatai alapján):

2.1. Gazdasági aktivitása: itt kell megjelölni, ha a kliens aktív kereső a munkahelyét vagy inaktív kereső (ebből nyugdíjas), illetve munkanélküli státuszát.

2.2. Iskolai végzettsége: a legmagasabb iskolai végzettség alapján kell nyilvántartani.

2.3. Családi állapota: meg kell jelölni, hogy a kliens házastársi/élettársi kapcsolatban gyermek nélküli vagy gyermeket nevelő családban él, illetve egyedülálló.

2.4. Lakóhelye: a kliens állandó bejelentett lakása.

2.5. Tényleges tartózkodási helye, ott-tartózkodás minősége: értelemszerűen töltendő ki.

2.6. Gyermekének száma, neve, életkora:

2.7. Gondozásba vételének kelte: a tényleges gondozásba vétel, amely megegyezik a forgalmi napló kitöltésének időpontjával.

2.8. A gondozás megszűnésének kelte: megegyezik a gondozási naplóba tett utolsó bejegyzéssel, vagy az az időpont, amikor a szociális munkás és a kliens a segítő kapcsolatot a megállapodásban foglaltak teljesítésével egyidejűleg vagy más okból lezárják.

3. Esetfelelős neve: akit az intézmény vezetője kijelölt.

III. Belső tartalom

1. A probléma definíciója: az a kiinduló probléma, amit a kliens és szociális munkás közösen meghatározott, és amelyen dolgozni fog. A később felmerülő problémákat a gondozási folyamat során kell megjeleníteni.

2. Cselekvési terv: a kliens és szociális munkás közösen kialakított megoldási terve a kiinduló problémát illetően. A később felmerülő problémákra készült cselekvési tervet a gondozási folyamat során kell megjelentetni.

3. Megállapodás: írásos dokumentum az elvégzendő munkára vonatkozóan a szociális munkás és kliens aláírásával.

4. Intézkedések: minden, a klienssel kapcsolatos szakmai tevékenység rögzítése.

D) Forgalmi napló fejléce⁴⁶

A	B	C	D		E	F	G			H	I										J		K	L		
Dátu m	Sorsz ám	Egyén i azono - sító	Ügyfél		Név (szem é- lyi adato k)	Küldő szerv	Hozott probléma típusa			Eset leírás a	Esetkezelés jellege										Juttatás	Eset- felelős	Ügyelete s			
							Elsőd- leges hozott problé ma	Több hozott problé - ma	Krízis - helyze t áll fenn																	
			új	régi																						
											I	Ú	S	T	E	C	P	G	V	C	U	D	S			
											n	g	e	a	o	g	s	s	o	é	s	t	o	z		
											f	y	g	n	v	y	o	z	n	d	a	ó	o	l		
											o	i	i	á	á	é	p	i	d	e	l	g	g	g		

⁴⁶ A jogszabályban meghatározott formátumban hagyva

Egyéni azonosító: az országos számítógépes program egyéni azonosító száma

Személyi adatok: születési év gazdasági aktivitásra családi állapotra és iskolai végzettségre vonatkozó

7.1. Elettivitel

7.2 Családi kapcsolati (7.2.1 családon belüli hántalmazás)

73 *Lelki-mentális*

7.4. Gyermeknevelési

75 Anyaagi

7.6 Foglalkoztatással kapcsolatos

7.7 Egészségkárosodás következménye

7.8 Újraintézéshez segítségkérés

79 Információkérés

7.10. *Ennéh éspedig:*

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

8. Eset leírása (felkinált probléma): az intézményt felkereső ügyfél problémafeltárásának dokumentálása, melyből ki kell derülnie az aktuális probléma jellegének.

9. Esetkezelés jellege: az esetmunka válfajainak megjelölésére szolgál a forgalmi napló fejlécében megadott részletezés alapján.

A forgalmi naplóban kell vezetni a szolgálatot felkereső ügyfél és a szociális munkás által külső helyszínen felkeresett kliens ellátását is.

A védelembe vételt, illetve utógondozást nyilvántartó sort csak az egy forgalmi naplóval rendelkező családsegítést és gyermekjóléti feladatokat is ellátó intézményeknél kell szerepeltetni.

Gondozásba vétel: az egyénnel, családdal vagy azok érdekében végzett komplex szakmai tevékenység, amely az első interjú kapcsán tett intézkedéssel nem zárható le.

Családlátogatás: a család tényleges tartózkodási helyén végzett szakmai tevékenység.

10. Juttatás: itt kell megjelölni a kliens számára nyújtott anyagi és természetbeni támogatásokat, valamint a szolgálat által nyújtott egyéb szolgáltatások igénybevételét, használatát.

11. Esetfelelős: akinél a kliens gondozásban van.

12. Ügyeletes: aki a saját, illetve más munkatárs által gondozott klienssel aznap valamilyen esetkezelés jellegű tevékenységet végez.

A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről szóló 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet előírásai

A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről szóló 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet (a továbbiakban: 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet) szabályozza az igénybevételi eljárást. A kérelem családsegítés szolgáltatás igénybevétele esetében szóban történik. 2010. december 31-ig a rendelet nem írta elő a kérelem formanyomtatvány használatát, és nem követte meg az írásbeli kérelmezést.

2010. december 31-ig a 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet határozta meg azt, hogy a forgalmi napló a kapcsolatfelvétel dokumentálására szolgál, illetve, hogy milyen esetben kell esetnaplót nyitni. Tehát az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet határozta meg a nyomtatvány formátumot, tartalmát, azonban a 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet szabályozta a használatot.

„9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet 3. §

(4) A családsegítő szolgáltatást igénybe vevő és a családsegítő szolgálat kapcsolatfelvételének dokumentálása a külön jogszabályban meghatározott forgalmi naplóban történik.

(5) A családsegítő szolgáltatás igénybevétele esetén az egynél több találkozást igénylő segítségnyújtást a külön jogszabályban meghatározott esetnaplóban kell dokumentálni. Ebben az esetben a segítségnyújtás szakmai tartalmát az ellátás igénybevételekor - az ellátást igénybe vevő aláírásával ellátva - írásban kell rögzíteni.” (2010.december 31-én HK)

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

2011. január 1-jétől módosultak a 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet kérelemre vonatkozó szabályai és a dokumentációra vonatkozó szabályozás teljes mértékben átemelésre került az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendeletbe.⁴⁷

A kérelemre vonatkozó új szabályozás lehetővé teszi családsegítés esetében az írásbeli formátum használatát.

„9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet 3. §

(1) A szociális ellátásokat szóban vagy írásban kell kérelmezni.”

A pénzbeli és természetbeni szociális ellátások igénylésének és megállapításának, valamint folyósításának részletes szabályairól szóló 63/2006. (III.27.) Korm. rendelet előírásai

A pénzbeli és természetbeni szociális ellátások igénylésének és megállapításának, valamint folyósításának részletes szabályairól szóló 63/2006. (III.27.) Korm. rendelet (továbbiakban: 63/2006. (III.27.) Korm. rendelet) szabályozza az aktív korúak ellátása vonatkozásában fennálló dokumentációs kötelezettséget, a **nyilvántartásba vételt, a tájékoztatási kötelezettséget, a beilleszkedési program elkészítésének kötelezettségét, a megállapodást, a kapcsolattartási, az értesítési és jelzési kötelezettséget**, továbbá azt, hogy az aktív korúak ellátásában részesülőkkel végzett munkát az **esetnaplóban** kell dokumentálni.

„63/2006. (III.27.) Korm. rendelet 17. §

(12) Az Szt. 37/A. §-a szerinti együttműködés keretében az együttműködésre kijelölt szerv

a) figyelemmel kíséri az (1) bekezdés szerinti határozatban megállapított határidő betartását, és annak megszegése esetén megvizsgálja a mulasztás okát, továbbá a rendszeres szociális segélyre jogosult személyt a jogerős határozat alapján - a szervnél történő megjelenésekor - nyilvántartásba veszi,

b) tájékoztatja a rendszeres szociális segélyre jogosult személyt az Szt. 37/A. § (2) bekezdése szerinti beilleszkedést segítő program elkészítésének menetéről, a programok típusairól, az együttműködés eljárási szabályairól,

c) a nyilvántartásba vételtől számított hatvan napon belül a rendszeres szociális segélyre jogosult személy bevonásával kidolgozza az egyéni élethelyzethez igazodó beilleszkedést segítő programot, és arról a segélyben részesülő személlyel írásban megállapodást köt,

d) folyamatosan kapcsolatot tart a rendszeres szociális segélyre jogosult személlyel és legalább háromhavonta személyes találkozás útján figyelemmel kíséri a beilleszkedést segítő programban foglaltak betartását,

e) legalább évente írásos értékelést készít a beilleszkedést elősegítő program végrehajtásáról, és amennyiben szükséges - a rendszeres szociális segélyre jogosult személy bevonásával - módosítja a programot.

(13) Az együttműködésre kijelölt szerv

⁴⁷ 27/2010. (XII. 30.) NEFMI rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről szóló 9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet módosításáról

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

a) jelzi a jegyzőnek, ha a rendszeres szociális segélyre jogosult személy együttműködési kötelezettségének nem tesz eleget, valamint

b) a (12) bekezdés e) pontja szerinti éves értékelés megküldésével tájékoztatja a jegyzőt a beilleszkedést segítő program végrehajtásáról.

(14) Az együttműködésre kijelölt szerv a rendszeres szociális segélyre jogosult személlyel történő kapcsolattartásáról a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló külön jogszabályban a családsegítésre meghatározott esetnaplót vezet.

(15) A jegyző az együttműködésre kijelölt szervet tájékoztatja

a) az aktív korúak ellátására való jogosultság megszüntetéséről,

b) a rendszeres szociális segély jogosultsági feltételeinek megszűnéséről és az Szt. 35. § (3) bekezdése szerinti együttműködési kötelezettség előírásáról,

(16) Ha a munkaügyi központ a foglalkoztatást helyettesítő támogatásra jogosult személy számára a települési önkormányzat által együttműködésre kijelölt szervvel (a továbbiakban: együttműködésre kijelölt szerv) történő együttműködést előírja, az együttműködés előírásáról, valamint az együttműködésre kijelölt szervnél történő megjelenés határidejéről a munkaügyi központ tájékoztatja az együttműködésre kijelölt szervet. Az együttműködésre kijelölt szervvel történő együttműködésre a (12)-(14) bekezdésben foglaltakat megfelelően alkalmazni kell, azzal, hogy az együttműködésre kijelölt szerv a (13) bekezdés szerinti tájékoztatási kötelezettségét a munkaügyi központ felé teljesíti. A munkaügyi központ tájékoztatja az együttműködésre kijelölt szervet, ha a foglalkoztatást helyettesítő támogatásra jogosult személy együttműködésre kijelölt szervvel való együttműködési kötelezettsége megszűnt, továbbá, ha a személyt törölték az álláskereső nyilvántartásából.”

A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény előírásai

A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény (továbbiakban: 1992. évi LXIII. törvény) az adatkezelésre és az adatvédelemre vonatkozó részletszabályokat tartalmazza. A családsegítés vonatkozásában személyes és különleges adatok kezelésére is sor kerül. Az 1992. évi LXIII. törvény 3.§ (1) rendelkezése szerint személyes adat akkor kezelhető, ha ahhoz az érintett hozzájárul, vagy azt törvény vagy - törvény felhatalmazása alapján, az abban meghatározott körben - helyi önkormányzat rendelete elrendeli. A nyilvántartáshoz szükséges, illetve a segítő munkafolyamathoz elengedhetetlen adatok kezelését csak az igénybe vevő hozzájárulásával lehetséges elkérni és tárolni.

Jognyilatkozatot több módon lehet tenni (szóban, írásban, ráutaló magatartással). Az írásos formátum melletti érv, hogy családsegítés igénybevétele szóban előterjesztett kérelemre indul, így esetleges panaszügy esetében a szolgáltatást nyújtó nem tudja bizonyítani azt, hogy tájékoztatási kötelezettségének eleget tett, ha kizárólag szóbeli nyilatkozat történik.

A szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények ágazati azonosítójáról és országos nyilvántartásáról szóló 226/2006. (XI. 20.) Korm. rendelet előírásai

A szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények ágazati azonosítójáról és országos nyilvántartásáról szóló 226/2006. (XI. 20.) Korm. rendelet

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

(továbbiakban: 226/2006. (XI.20.) Korm.rendelet) határozza meg az Szt. 20/B. § szerinti **országos jelentési rendszer** adattartalmát. Az országos jelentési rendszert a Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal (korábban: Foglalkoztatási és Szociális Hivatal) működteti. A jelentési rendszer (továbbiakban: szociális regiszter) a szociális szolgáltatásokat nyújtó engedélyesekre terjed ki. Az országos jelentés indirekt határoz meg a családsegítés szolgáltatás számára adminisztrációs kötelezettséget, hiszen a kötelező adatszolgáltatást „valamilyen” intézményi nyilvántartásból ki kell nyerni.

A rendelet évente két alkalommal ír elő adatszolgáltatási kötelezettséget (január 15-éig a december 31-ei jelentési időpontra, valamint a július 1-je és december 31-e közötti jelentési időszakra; július 15-éig a június 30-ai jelentési időpontra, valamint a január 1-je és június 30-a közötti jelentési időszakra). A jelentés tartalmát családsegítés vonatkozásában a 226/2006. (XI. 20.) Korm. rendelet 5. számú mellékletének 1.6. pontja határozza meg az alábbiak szerint:

„5. számú melléklet a 226/2006. (XI. 20.) Korm. rendelethez

1.6. Családsegítés

1.6.1. a jelentési időszakban a szolgáltatást igénybe vevők száma,

1.6.2. a jelentési időszakban az igénybe vevők közül az új és a régi igénybe vevők száma,

1.6.3. a jelentési időszakban az esetkezelések száma - a külön jogszabályban meghatározott - jellegük szerinti bontásban.”

A jelentésben ténylegesen az alábbi adattartalom jelenik meg:

„1.1.6.1. a jelentési időszakban a szolgáltatást igénybe vevők száma

1.1.6.2. a jelentési időszakban az igénybe vevők közül az új igénybe vevők száma

1.1.6.3. a jelentési időszakban az igénybe vevők közül a régi igénybe vevők száma

1.1.6.4. a jelentési időszakban az esetkezelések száma jellegük szerinti bontásban: a szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás

1.1.6.5. a jelentési időszakban az esetkezelések száma jellegük szerinti bontásban: az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzügyi, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezése

1.1.6.6. a jelentési időszakban az esetkezelések száma jellegük szerinti bontásban: a családgondozást, így a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítése

1.1.6.7. a jelentési időszakban az esetkezelések száma jellegük szerinti bontásban: közösségfejlesztő, valamint egyéni és csoportos terápiás programok szervezése

1.1.6.8. a jelentési időszakban az esetkezelések száma jellegük szerinti bontásban: a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adóssághalakkal és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékkal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadás nyújtása

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

1.1.6.9. a jelentési időszakban az esetkezelések száma jellegük szerinti bontásban: a családokon belüli kapcsolaterősítést szolgáló közösségépítő, családterápiás, konfliktuskezelő mediációs programok és szolgáltatások, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatások”

A fenti „adattartalom” az Szt. 64. § (4) bekezdésének (amely a családsegítés keretében biztosítandó szolgáltatásokat sorolja fel) szó szerinti kimásolásával keletkezett, s lényegében ilyen formában, mérhetetlen, mivel a forgalmi napló ilyen bontásban nem tartalmazza a szükséges adatokat.

A KSH OSAP előírásai

Az Országos Statisztikai Adatgyűjtési Program (OSAP) módosított és új adatgyűjtéseiről szóló Korm. Rendelet minden évben meghatározza a következő évre vonatkozóan a Központi Statisztikai Hivatal (KSH) által gyűjtött adatok körét. Az OSAP-ban szereplő adatgyűjtések nyilvántartási rendszerét a KSH alakítja ki és vezeti.

A családsegítő szolgálatok működési adatairól külön kérdőívet (1696 számú) kell minden év január 31-ig kitölteni az előző év adatairól. A kérdőív a szolgáltatást nyújtóra és a szolgáltatást igénybe vevőkre vonatkozó információkat tartalmaz. A szolgáltatást igénybe vevőkre vonatkozó információk adminisztrációs kötelezettséget generálnak.

A KSH OSAP az alábbi adatok gyűjtését követeli meg a családsegítés szolgáltatást nyújtó szervezetektől⁴⁸.

„2. A CSALÁDSEGÍTŐS SZOLGÁLTATÁST IGÉNYBE VEVŐK

2.1. A szolgáltatást igénybe vevők száma nem és korcsoport szerint (Nem halmozott adat!)

Nem, életkor	6 éves és fiatalabb	7-13	14-17	18-34	35-49	50-61	62 éves és idősebb	Összesen
		éves						(a-g oszlopok)
	a	b	c	d	e	f	g	h
Férfi								
Nő								
Összesen:								

⁴⁸ A családsegítő szolgálatok működési adatai 2009. (1696/09) kérdőív
<http://portal.ksh.hu/pls/ksh/docs/hun/info/02osap/2009/kerdoiv/k091696.xls>

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

2.2. A szolgáltatást igénybe vevők száma gazdasági aktivitás szerint (Nem halmozott adat!)

Gazdasági aktivitás	Fő
Aktív kereső	
Álláskereső	
Inaktív	
• ebből: nyugdíjas	
Eltartott	
• ebből: gyermek-, és fiatalkorú (0-17 éves)	
Összes igénybe vevő:	

2.3. A szolgáltatást igénybe vevők száma a család összetétele szerint (Nem halmozott adat!)

Családi összetétel	Fő
Házastársi (élettársi) kapcsolatban együtt élők 18 év alatti gyermek(ek)kel	
Házastársi (élettársi) kapcsolatban együtt élők gyermek nélkül	
Egy szülő 18 év alatti gyermek(ek)kel	
Egyedül élő	
Egyéb	
Összes igénybe vevő:	

2.4. A szolgáltatást igénybe vevők száma legmagasabb iskolai végzettség szerint (Nem halmozott adat!)

Iskolai végzettség	Fő
Tanköteles kornál fiatalabb	
Általános iskola nyolc osztályánál kevesebb	
Általános iskola nyolc osztálya	
Általános iskola tíz osztálya	
Befejezett szakmunkásképző iskola, szakiskola	
Befejezett szakközépiskola	
Befejezett gimnázium	

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Felsőfokú iskola	
Összes igénybe vevő	

2.5. A szolgáltatást igénybe vevők hozott problémái (Halmazott adat!)

A probléma típusa		Esetek száma
Életviteli		
Családi – kapcsolati		
Családon belüli bántalmazás		
Lelki – mentális		
Gyermekeknevelési		
Anyagi		
Foglalkoztatással kapcsolatos		
Egészségkárosodás következménye		
Ügyintézéshez segítségkéréshez		
Információkérés		
Egyéb, éspedig:		
Összesen:		
Összesenből	több probléma együttes előfordulása	
	krízishelyzet	

2.6. Az ellátásba bevont települések száma:

2.7. A családsegítő szolgáltatást igénybe vevők száma települések szerinti bontásban (Nem halmazott adat!)

Sor-szám	Településnév (székhely/telephely)	Nem, életkor	6 éves és fiatalabb	7-13	14-17	18-34	35-49	50-61	62 éves és idősebb	Összesen (a-g oszlopok)
			éves							
			a	b	c	d	e	f	g	h
1.		Férfi								
		Nő								
		Összesen								

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

2.		Férfi								
		Nő								
		Összesen								
3.		Férfi								
		Nő								
		Összesen								

3. A CSALÁDSEGÍTŐ TEVÉKENYSÉG ADATAI

3.1. A szolgálat forgalmi adatai (Halmazott adat!)

Forgalmi adatok	Kapcsolatfelvételek száma	Működési napok száma
Éves forgalom		
A családsegítő tevékenység tárgyévi működési napjainak száma		

3.2. Ellátottak számára vonatkozó adat (Nem halmazott adat!)

Ellátotti adatok	Fő
Tárgyévben a szolgálatnál megfordult régi kliensek száma	
Tárgyévben a szolgálatnál megfordult új kliensek száma	
Összesen	

3.3. A családsegítő esetkezelések jellege

Az esetkezelés jellege	Esetkezelésben részt vettek száma
Szociális, mentális esetkezelés	
Pszichológiai esetkezelés	
Jogi esetkezelés	
Egészségügyi, orvosi esetkezelés	
Összesen	
Összesenből: együttműködési megállapodás alapján végzett tevékenység	

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

3.4. Csoportokban végzett családsegítő tevékenység

A csoportban történő esetkezelés jellege	Csoportok száma	Éves alkalom	Résztevők száma
Szociális- és mentálhigiénés			
Pszichológiai tréning, terápia			
Családterápia			
Családkonzultáció			
Önsegítő csoport			
Egyéb csoportfoglalkozás			
Összesen			

3.5. Egyéb szolgáltatótevékenység

A tevékenység jellege	Egyének száma
Szolgáltatások közvetítése és nyújtása	
Dologi javak közvetítése és nyújtása	
Adósságkezelési tanácsadó szolgáltatás	
Beilleszkedési program	
Ifjúsági információs és tanácsadó szolgáltatás	
Mediáció és konfliktuskezelés	

A KSH OSAP adatszolgáltatás a forgalmi naplóban szereplő adatokra támaszkodik, azonban nem minden ponton egyezik a forgalmi napló tartalmával. A KSH OSAP adatlap módosítása egy-másfél évvel van lemaradva a jogszabály módosításoktól az adatszolgáltatási időpont és időszak miatt.

Módszertani ajánlások hatása a dokumentációra

A módszertani ajánlások szintén befolyásolják a jelenlegi dokumentációs gyakorlatot. A módszertani ajánlásokat az egykori regionális családsegítő módszertanok, valamint jelenleg a Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet családsegítés munkacsoportjában résztvevő regionális és egyházi szociális módszertani intézmények fogalmazták meg, készítették el. A

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

tevékenységadminisztrációra vonatkozóan az alábbi módszertani ajánlások tartalmazznak iránymutatást:

- Módszertani ajánlás a családsegítés szolgáltatás dokumentációja vonatkozásában
- Módszertani ajánlás Szakmai Program elkészítéséhez családsegítés szolgáltatás vonatkozásában
- Módszertani ajánlás családsegítő szolgálatok számára adósságkezelési tanácsadás működtetéséhez
- Módszertani ajánlás szociális munka csoportokkal
- Módszertani ajánlás közösségi szociális munka
- Módszertani ajánlás a jelzőrendszer kiépítése és működtetése
- Módszertani ajánlás családsegítő szolgálatok társulás keretében való működtetéséhez

Az ajánlások a hatályos jogszabályi előírásokat figyelembe véve készültek el első körben 2004-ben, majd 2010-ben frissítésük megtörtént és társadalmasításuk folyamatban van. A frissített ajánlások a tárca hivatalos lapjában, a Szociális és Munkaügyi Közlönyben még nem jelentek meg. A családsegítés vonatkozásában a módszertani ajánlások nem töltöttek be és nem töltöttek be olyan funkciót, mint például a gyermekjóléti szolgáltatás és a gyermekvédelem területén. Nem tekintik kötelező érvényűnek sem a szolgáltatást nyújtó, sem a fenntartók, sem a működést engedélyező szervek, sem hatóságok, sem egyéb érintettek.

Anakronisztikus szabályozás

A családsegítés szolgáltatásban alkalmazott dokumentációs rendszer több mint tíz éves. A jelenlegi gyakorlat a 2000. év körül állapotoknak megfelel, de 2010-ben már anakronisztikus, figyelembe véve azt, hogy a családsegítésben az igénybe vevők száma és a feladatellátás jellege miként változott az évek során.

Változások:

- robbanásszerű ügyfélszám növekedés (a szolgáltatást igénybe vevők száma 1998-2008 közt megduplázódott: 1998-ban 246.426 fő, 2008-ban 508.324 fő);
- kevesebb az egy igénybe vevőre fordítható idő;
- az anyagi és foglalkoztatással kapcsolatos, ügyintézéshez való segítségkérés hozott problémák kiugróan magasak az egyéb problémákhoz képest (az összes probléma mintegy 60%-a!);
- az egyéni esetkezelés munkaforma domináns,
- a szolgáltatáselemek egy része hatósági ügyintézéshez kötődik (aktív korúakkal végzett munka, adósságkezelés);
- e-környezet kialakulása: elektronikus ügyintézés, elektronikus adatszolgáltatás elterjedése, új kommunikációs formák;
- rendelkezésre álló költségvetési erőforrások szűkülése: a szolgáltatásoknak egyre inkább igazolni kell létjogosultságukat, a támogatások indokoltságát;
- fenntartótól való függés: a jellemzően önkormányzati fenntartású családsegítés szolgáltatás vonatkozásában fokozottan érvényesül a fenntartótól való függőség, a szolgáltatásnál helyi szinten is igazolni kell létjogosultságát és a – túlélés érdekében – a

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

jogszabályban előírt alapfeladatokon túl fel kell vállalni azon egyéb feladatok ellátását, amelyet a fenntartó hozzá delegál.

Következmények:

- új elvárások: gyorsaság, nyomon követhetőség, számon kérhetőség;
- információgazdálkodás jelentőségének felértékelődése;
- bürokratizálódás: hatósági ügyintézéshez való alkalmazkodás – dokumentációk formai, tartalmi követelményei a különböző hivatali ügymenetekhez illeszkednek (pl. aktív korúak ellátása, adósságkezelési szolgáltatás);
- tevékenységadminisztráció (kemény mutatók) és a szakmai munka (soft elemek) adminisztrációjának szétválása, azaz kettéválik, hogy mit tud a szakma számokkal és szöveggel leírni.

Következetlen szabályozás

A családsegítés dokumentációs rendje jelenleg több és különböző rendű jogszabályban szabályozott. A jogszabályok módosítása nem minden esetben összehangolt, egy törvény, illetve kormányrendelet módosítását másként lehet kivitelezni, mint egy miniszteri rendelet módosítását.

A törvények és kormányrendeletek módosításakor a szakmai szempontok helyett a politikai döntéshozók szándékai érvényesülnek. 2006-tól a jogszabály módosítások elsődlegesen a források szűkülésével, költségvetési megfontolások alapján, valamint jogharmonizációs okból történtek. A családsegítés dokumentációja vonatkozásában nem történtek érdemi módosítások, csupán pontosító jellegű változtatások. Az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 7. számú melléklete mindössze négy helyen változott a jogszabály hatályba lépése óta, ebből két helyen elírás javítása történt és ezek a módosítások is 2009. április 19-én, illetve 2011. január 1-jén, azaz hozzávetőleg tíz évvel a megalkotást követően léptek hatályba.

Annak ellenére, hogy a családsegítés dokumentációs rendjének két alapvető eleme miniszteri rendelet mellékletében szabályozott, mégsem volt lehetőség a szakmai szempontú módosítások átvezetésére az évek során.

A családsegítés dokumentációs rendjében probléma, hogy az igénybe vevő adatai többször kerülnek felvételre, valamint keveredik a nyilvántartás és a folyamatrögzítés a dokumentációkban.

A jelenlegi szabályozás alapján a dokumentáció készítésének nem is annyira tevékenység rögzítése, a munkafolyamat nyomon követése a célja a gyakorlatban, hanem a statisztika előállítása.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

A jelenlegi szabályozás és gyakorlat szerint a személyazonosító adatok legalább három helyen egymással párhuzamosan kerülnek rögzítésre. Amennyiben az aktív korúak ellátásáról külön nyilvántartást vezet a családsegítést nyújtó szervezet, akkor legalább négy helyen.

A gazdasági aktivitás, a családi állapot és az iskolai végzettség mind a forgalmi, mind az esetnaplóban dokumentálásra kerül.

A 2010. december 31-ig hatályos Szt. 20. § szerinti nyilvántartás alapvetően intézményes ellátási formáknál volt alkalmazható. Hétköznapi neve, az ún. „törzskönyv” is arra utalt, hogy kevés és nem mobil igénybe vevővel kapcsolatban vezetett lajstrom, illetve törzsnyilvántartás. 100 fő feletti igénybe vevővel rendelkező szolgáltatásnál abszolút kivitelezhetetlen a „klasszikus” „törzskönyv” vezetése.

A 2010. december 31-ig hatályos szabályok szerint a családsegítés esetében ezen nyilvántartásba valamennyi igénybe vevőt fel kell vezetni, az „eseti” igénybe vevőket és azokat is, akiknél az első találkozás után nem zárható le a segítő folyamat. Emiatt egy igénybe vevő több törzskönyvi sorszámnál is szerepel(het). A törzskönyvi sorszám nem egyezik meg az egyéni azonosító számmal.

A nyilvántartás továbbá számos, családsegítés esetén nem releváns adat rögzítését is megköveteli (a jogosultság és a térítési díj megállapításához szükséges jövedelmi adatokat, a térítési díj fizetési kötelezettség teljesítésére, annak elmaradására és a követelés behajtására, valamint elévülésére vonatkozó adatokat).

Az egyes dokumentációs kötelezettségek tartalmi átfedéseit és tartalmi zavarait az alábbi összehasonlító táblázatok szemléltetik.

A forgalmi napló és az esetnapló összehasonlítása a 2010. december 31-én hatályos jogszabályi normaszöveg alapján

Esetnapló	Forgalmi napló	Összehasonlítás		Megjegyzés
		Esetnapló ban	Forgalmi napló	
Nyilvántartásba vétel kelte	Dátum	+	+	Az esetnaplóban a forgalmi napló alapján kerül kitöltésre
Nyilvántartásba vétel száma	Sorszám	+	+	Az esetnaplóban a forgalmi napló alapján kerül kitöltésre
A kliens neve	Ügyfél neve	+	+	

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

A kliens születési éve	Ügyfél születési éve	+	+	
A kliens egyéni azonosító száma	Egyéni azonosító	+	-	Egyéni azonosító: az országos számítógépes program egyéni azonosító száma – A JOGSZABÁLY HATÁLYBA LÉPÉSE ÓTA NINCS ORSZÁGOS SZÁMÍTÓGÉPES PROGRAM!
Gazdasági aktivitása	Gazdasági aktivitása	+	+	
Iskolai végzettsége	Iskolai végzettsége	+	+	
Családi állapota	Családi állapota	+	+	
Lakóhelye	-	+	-	
Tartózkodási helye, ott-tartózkodás minősége	-	+	-	
Gyermekeinek száma	-	+	-	
Gyermekeinek neve	-	+	-	
Gyermekeinek életkora	-	+	-	
Gondozásba vétele	-	+	-	
Gondozásának megszűnése	-	+	-	
-	Új igénybe vevő	-	+	
-	Régi igénybe vevő	-	+	
-	Elsődleges (hozott) probléma típusa	-	+	
-	Küldő szerv	-	+	
-	Eset leírása	-	+	
-	Esetkezelés jellege	-	+	
-	Juttatás	-	+	
Esetfelelős	Esetfelelős	+	+	
-	Ügyelet	-	+	
Ellenőrző neve	-	+	-	
Ellenőrzés időpontja	-	+	-	

1. táblázat A forgalmi napló és az esetenapló összehasonlítása a 2010. december 31-én hatályos jogszabályi normaszöveg alapján

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

A forgalmi napló és az Szt. 20. § szerinti nyilvántartás összehasonlítása a 2010. december 31-én hatályos jogszabályi normaszöveg alapján

Forgalmi napló	Szt. 20. § szerinti nyilvántartás	Összehasonlítás		Megjegyzés
		Forgalmi naplóban	Szt. szerinti nyilvántartásban	
Dátum		+	+	Másra vonatkozik a dátum. Forgalmi naplónál esemény bejegyzés, Szt. szerinti nyilvántartásnál igénybevétel kezdete
Sorszám	sorszámozott!	+	+	más célt szolgál a sorszám. Forgalmi naplónál esemény szám, nyilvántartásnál igénybe vevő száma, ill. oldalszám
Egyéni azonosító	-	+	-	Egyéni azonosító: az országos számítógépes program egyéni azonosító száma – NINCS ORSZÁGOS SZÁMÍTÓGÉPES PROGRAM!!
Ügyfél neve	18. § a) a jogosult <i>nevét</i> , születésének helyét, idejét, anyja leánykori nevét (a továbbiakban együtt: természetes személyazonosító adatok);	+	+	
Ügyfél születési éve	18. § a) a <i>jogosult</i> nevét, <i>születésének</i> helyét, <i>idejét</i> , anyja leánykori nevét (a továbbiakban együtt: természetes személyazonosító adatok);	+	+	
Gazdasági aktivitása	-	+	-	
Iskolai végzettsége	-	+	-	
Családi állapota	-	+	-	
Új igénybe vevő	-	+	-	
Régi igénybe vevő	-	+	-	
	18. § c) a <i>jogosult</i> belföldi <i>lakó</i> -, illetőleg tartózkodási <i>helye</i> ;	-	+	
	18. § c) a <i>jogosult</i> belföldi lakó-, illetőleg <i>tartózkodási helye</i> ;	-	+	
Küldő szerv	-	+	-	
Elsődleges (hozott) probléma típusa	-	+	-	

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Eset leírása	-	+	-	
Esetkezelés jellege	-	+	-	
Juttatás	-	+	-	
Esetfelelős	-	+	-	
Ügyeletos	-	+	-	
	20. § b) az ellátás igénybevételének időpontja	-	+	
	20. § b) az ellátás megszűnésének időpontja	-	+	
-	18. § b) a jogosult állampolgársága, illetőleg bevándorolt, letelepedett vagy menekült jogállása	-	+	a szolgáltatásra való jogosultságnál nincs relevanciája, csak ügyintézésnél
-	18. § d) a jogosult tartására köteles személy természetes személyazonosító adatai	-	+	családsegítésnél nem releváns, mivel nem térítési díj köteles szolgáltatás csak térítési díj köteles plusz szolgáltatás elemek esetén releváns
-	18. § e) a jogosultsági feltételekre és az azokban bekövetkezett változásokra vonatkozó adatok	-	+	a családsegítésnél csak az ellátási terület és a 18. év betöltése, kivéve Szt. 64. § (5) bekezdés
-	18. § f) a szociális ellátás megállapítására, megváltoztatására és megszüntetésére vonatkozó döntés	-	+	családsegítésnél ez speciális: önkéntes vagy kötelezett (RSZS, RÁT, Adósságkezelés)
-	18. § g) a jogosultság és a térítési díj megállapításához szükséges jövedelmi adatok	-	+	családsegítésnél nem releváns, mert az Szt. 115/A. § c) pontja alapján a szolgáltatást térítésmentesen kell biztosítani
-	18. § h) a jogosult Társadalombiztosítási Azonosító Jele (TAJ szám)	-	+	nincs funkciója családsegítésnél csak ügyintézésnél
-	18. § i) a 3. § (3) bekezdése szerinti személy esetében a Magyarországon tartózkodás jogcíme, hozzátartozó esetén a rokon kapcsolat	-	+	nincs funkciója, jogharmonizációs szabály
-	20. § c) a térítési díj fizetési kötelezettség teljesítésére, annak elmaradására és a követelés behajtására, valamint elévülésére vonatkozó adatok	-	+	családsegítésnél nem releváns, mert az Szt. 115/A. § c) pontja alapján a szolgáltatást térítésmentesen kell biztosítani

2. táblázat A forgalmi napló és az Szt. 20. § szerinti nyilvántartás összehasonlítása a 2010. december 31-én hatályos jogszabályi normaszöveg alapján

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Az esetnapló és az Szt. 20. § szerinti nyilvántartás összehasonlítása a 2010. december 31-én hatályos jogszabályi normaszöveg alapján

Esetnapló	Szt. 20. § szerinti nyilvántartás	Összehasonlítás		Megjegyzés
		Esetnapló ban	Szt. szerinti nyilvánta rtásban	
Nyilvántartásba vétel kelte		+	-	a megállapodás és a nyilvántartásba vétel egyéb szociális szolgáltatásoknál megegyezik
Nyilvántartásba vétel száma	sorszámozott!	+	+	a nyilvántartásba vétel száma egyéb szolgáltatásoknál folytatódó sorszám, egy számot egy igénybevevő hozzárendelés van.
A kliens neve	18. § a) a jogosult nevét , születésének helyét, idejét, anyja leánykori nevét (a továbbiakban együtt: természetes személyazonosító adatok);	+	+	
A kliens születési éve	18. § a) a jogosult nevét, születésének helyét, idejét , anyja leánykori nevét (a továbbiakban együtt: természetes személyazonosító adatok);	+	+	
A kliens egyéni azonosító száma		+	-	Egyéni azonosító: az országos számítógépes program egyéni azonosító száma – NINCS ORSZÁGOS SZÁMÍTÓGÉPES PROGRAM!!!!
Gazdasági aktivitása	-	+	-	
Iskolai végzettsége	-	+	-	
Családi állapota	-	+	-	
Lakóhelye	18. § c) a jogosult belföldi lakó -, illetve tartózkodási helye ;	+	+	
Tartózkodási helye, ott-tartózkodás minősége	18. § c) a jogosult belföldi lakó-, illetve tartózkodási helye ;	+	+	
Gyermekeinek száma	-	+	-	
Gyermekeinek neve	-	+	-	
Gyermekeinek életkora	-	+	-	
Gondozásba vétele	20. § b) az ellátás igénybevételének időpontja	+	+	
Gondozásának megszűnése	20. § b) az ellátás megszűnésének időpontja	+	+	

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Esetfelelős	-	+	-	
Ellenőrző neve	-	+	-	
Ellenőrzés időpontja	-	+	-	
-	18. § b) a jogosult állampolgársága,, illetőleg bevándorolt, letelepedett vagy menekült jogállása	-	+	a szolgáltatásra való jogosultságnál nincs relevanciája, csak ügyintézésnél
-	18. § d) a jogosult tartására köteles személy természetes személyazonosító adatai	-	+	családsegítésnél nem releváns, mivel nem térítési díj köteles szolgáltatás csak térítési díj köteles plusz szolgáltatás elemek esetén releváns
-	18. § e) a jogosultsági feltételekre és az azokban bekövetkezett változásokra vonatkozó adatok	-	+	a családsegítésnél csak az ellátási terület és a 18. év betöltése, kivéve Szt. 64. § (5) bekezdés
-	18. § f) a szociális ellátás megállapítására, megváltoztatására és megszüntetésére vonatkozó döntés	-	+	családsegítésnél ez speciális: önkéntes vagy kötelezett (RSZS, RÁT, Adósságkezelés)
-	18. § g) a jogosultság és a térítési díj megállapításához szükséges jövedelmi adatok	-	+	családsegítésnél nem releváns, mert az Szt. 115/A. § c) pontja alapján a szolgáltatást térítésmentesen kell biztosítani
-	18. § h) a jogosult Társadalombiztosítási Azonosító Jele (TAJ szám)	-	+	nincs funkciója családsegítésnél csak ügyintézésnél
-	18. § i) a 3. § (3) bekezdése szerinti személy esetében a Magyarországon tartózkodás jogcíme, hozzátartozó esetén a rokoni kapcsolat	-	+	nincs funkciója, jogharmonizációs szabály
-	20. § c) a térítési díj fizetési kötelezettség teljesítésére, annak elmaradására és a követelés behajtására, valamint elévülésére vonatkozó adatok	-	+	családsegítésnél nem releváns, mert az Szt. 115/A. § c) pontja alapján a szolgáltatást térítésmentesen kell biztosítani

3. táblázat Az esetenapló és az Szt. 20. § szerinti nyilvántartás összehasonlítása a 2010. december 31-én hatályos jogszabályi normaszöveg alapján

A KSH OSAP statisztika a forgalmi naplóban nyilvántartott adattartalmon alapszik. A családsegítést nyújtó szervezetek többsége jelenleg papír alapú dokumentációval dolgozik. Ez nem a szakmai munkában, hanem az igénybe vevők nyilvántartása, valamint a statisztika elkészítése során okoz abszolút hátrányt. Több adat több helyen szerepel, összesítése, szűrése mégis nehézkes, hosszadalmas.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Több telephelyes szolgáltató esetében telephelyenként és összesítve is szükséges az adatszolgáltatás. Ebből következik, hogy településenként kell(ene) forgalmi naplót vezetni, azonban ez jogi normában nincs szabályozva.

A havi statisztikai összesítés jogszabályban nincs előírva, azonban magas igénybe vevői szám esetében az éves statisztikát fizikailag lehetetlen elkészíteni havi összesítés nélkül, ugyanis olyan bontásban kell az adatokat szolgáltatni, amely a jogszabályban nincs feltüntetve, s ezért manuálisan kell számolni az egyes kategóriába tartozó igénybe vevőket, vagy az egyes kategóriába sorolható tevékenységeket.

Mindezek a statisztikai adatszolgáltatás által generált dokumentációs terhek szoftver alkalmazásával jelentősen csökkenthetők. Szoftver alkalmazása esetén amennyiben az igénybe vevők törzsadat állománya felvitelre kerül és a végzett tevékenységek naplózva rögzítésre kerülnek, akkor bármilyen lekérdezés, szűrés elvégezhető és bármilyen bontásban kinyerhetők jelentések a szolgáltatásról. Ezáltal csökkenthető az adminisztrációra fordított idő és az adminisztráció költségei (személyi, dologi kiadások).

A KSH OSAP szerinti adatszolgáltatási kötelezettség anomáliáit az alábbi táblázat foglalja össze.

A KSH OSAP adatforrásai

KSH OSAP tartalma	Mi alapján készíthető el az adatszolgáltatás		Szükséges-e a szolgáltatásnyújtónak a jogszabályban előírtakon túli dokumentációt készíteni	Megjegyzés
	forgalmi napló	esetnapló		
2. A CSALÁDSEGÍTŐS SZOLGÁLTATÁST IGÉNYBE VEVŐK				
2.1. A szolgáltatást igénybe vevők száma nem és korcsoport szerint				
1. nemek szerinti bontás	X		az OSAP szerinti bontást a szolgáltatónak kell kialakítani a forgalmi naplóban	
2. korcsoportos bontás	X		az OSAP szerinti bontást a szolgáltatónak kell kialakítani	
2.2. A szolgáltatást igénybe vevők száma gazdasági aktivitás szerint	X	X	Az esetnaplóban vannak az egyes státuszkategóriák feltüntetve, viszont a forgalmi naplóból számolással nyerhető ki kódolást követően.	a státuszkategóriák hibásak
2.3. A szolgáltatást igénybe vevők száma a család összetétele szerint	X	X	Az esetnaplóban vannak az egyes státuszkategóriák feltüntetve, de az OSAP kategóriákkal nem teljesen egyezően, viszont a forgalmi naplóból számolással nyerhető ki kódolást követően.	a státuszkategóriák nem teljes körűek
2.4. A szolgáltatást igénybe vevők száma legmagasabb iskolai végzettség szerint	X	-	az OSAP szerinti bontást a szolgáltatónak kell kialakítani a forgalmi naplóban	a státuszkategóriák nem teljes körűek

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

2.5. A szolgáltatást igénybe vevők hozott problémái	X	-	A forgalmi napló és az OSAP kategóriák az összesen és a krízishelyzet kategória kivételével megegyeznek.	A hozott problémák közt keverednek a problématípusok, a speciális szükségletek és a beavatkozási szükségletek.
2.6. Az ellátásba bevont települések száma	-	-		működési engedélyből és intézményi dokumentációból nyerhető ki az információ.
2.7. A családsegítő szolgáltatást igénybe vevők száma települések szerinti bontásban	X		A településsoros, korcsoportos és nem szerinti bontás a forgalmi naplóból nyerhető ki, ha azt településenként vezetik, vagy ha egy forgalmi naplót vezetnek, akkor az egyes településeket külön jelölik.	
3. A CSALÁDSEGÍTŐ TEVÉKENYSÉG ADATAI				
3.1. A szolgálat forgalmi adatai				
3. éves forgalom	X			
4. működési napok száma	X			
3.2. Ellátottak számára vonatkozó adat (régiből – új igénybe vevő)	X			
3.3. A családsegítő esetkezelések jellege	X		Az OSAP és a forgalmi napló kategóriái nem egyeznek meg: a forgalmi naplóban nem szerepel a jogi esetkezelés, az egészségügyi, orvosi esetkezelés, a szociális mentális esetkezelés, ezért ezeket a kategóriákat a szolgáltatásnyújtónak kell kialakítani a nyomtatványon kódolással. Az együttműködési megállapodás alapján végzett tevékenység minden olyan esetet jelent, ahol a segítő folyamat az első találkozást követően nem zárul le. Ez a gondozásba vétel oszlopban van jelölve a forgalmi naplóban.	
3.4. Csoportokban végzett családsegítő tevékenység	X		Nincsen az OSAP szerinti kategóriákra bontva, ezt a szolgáltatást nyújtónak kell kialakítani a nyomtatványon.	
3.5. Egyéb szolgáltatótevékenység			Az OSAP és a forgalmi napló kategóriái eltérőek. A forgalmi naplóban nem szerepel az adósságkezelési tanácsadás, a beilleszkedési program, az ifjúsági információs és tanácsadó szolgáltatás, valamint a mediáció és konfliktuskezelés. Ezeket a kategóriákat a szolgáltatást nyújtónak kell a nyomtatványon kialakítani.	a kategóriák nem teljes körűek

4. táblázat a KSH OSAP adatforrásai

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Amíg a KSH OSAP az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet családsegítésre vonatkozó szabályozását veszi alapul, addig a 226/2006. (XI. 20.) Korm. rendelet szerinti szociális regiszterbe történő jelentés űrlap az Szt. családsegítésre vonatkozó tartalmi leírása alapján kér adatokat.

A két adatszolgáltatási kötelezettség csak az igénybe vevők száma, ezen belül a régi és új igénybe vevők száma vonatkozásában tartalmaz azonos adatokat, egyebekben össze sem hasonlítható a két statisztika. A szociális regiszter szerinti jelentés tartalmát a jelenleg vezetett adminisztrációból nem lehet produkálni, tehát a 2007. óta a fenntartók által a regiszterbe lejelentett adatok valóságtartalma megkérdőjelezhető.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

III. Általános információk

A szolgáltatás célcsoportjának meghatározása

A tevékenységadminisztrációs protokoll a családsegítés szolgáltatás megkezdése előtt, nyújtásakor, illetve annak befejezésekor követendő dokumentációs eljárás követelményeit tartalmazza. A protokoll valamennyi olyan szolgáltatóra, intézményre vonatkozik, amelyik családsegítés szolgáltatást nyújt és a családsegítés szolgáltatás nyújtására vonatkozóan a szolgáltatás fenntartója rendelkezik működési engedéllyel.

III.2. A szolgáltatási terület, a szereplők és az érintett tevékenységek meghatározása

A családsegítést nyújtó szervezet tevékenységek mind az ügyféloldali, mind a szolgáltató oldali fejlesztése szükséges. A családsegítés tevékenységadminisztrációs protokollja szolgálja a szolgáltató oldali (back office) adminisztráció fejlesztését, s azáltal, hogy a szolgáltató saját belső adminisztrációjának szakszerűségét támogatja, javítja az ügyféloldali adminisztrációt (front office) is.

A szolgáltatás alapelvei

III.3.1. Rendszerszemlélet

A tevékenységadminisztrációs protokoll célja, hogy ne a családsegítés egyes szolgáltatáselemeihez legyen kitalálva külön új dokumentációs formula, hanem legyen egy alapidokumentáció, amely hozzáilleszthető az egyes szolgáltatás elemekhez. Az egyes családsegítésre vonatkozó szabályozó anyagokban megfogalmazottak alapján bővíthető az alapidokumentáció, illetve természetesen a szolgáltatást végzők saját belátásuk, igényeik bővíthetik ezt.

Az információk lényegileg nem változnak a szolgáltatás nyújtása folyamán, csak az változik, hogy milyen mennyiségben, milyen minőségben, milyen rendszerben és milyen célból gyűjtjük azokat. A munkát pedig determinálja, hogy milyen módon használjuk fel a gyűjtött információkat.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

A családsegítés tevékenységadminisztrációs protokollja alapja lehet a többi szociális alapszolgáltatás tevékenységadminisztrációs rendszerének, emiatt lényeges a holisztikus szemléletmód a fogalmak, munkafolyamatok és dokumentációs minták meghatározásánál.

III.3.2. Egyszerűsítés

A tevékenységadminisztrációs protokoll alapelve, hogy legyen elválasztva egymástól az adatnyilvántartás és az eseményrögzítés. Az igénybe vevőre vonatkozó statikus (nem változó) adatok egyszer legyenek lekérdezve és rögzítve, a dinamikus adatok szintén egyszer legyenek lekérdezve, rögzítve és legyenek karbantartva, szükség szerint kerüljön sor módosításukra. Az adatoktól különüljön el a végzett tevékenységek rögzítése. Amikor a szociális szakember igénybe vevőhöz kötődő beavatkozást, cselekményt végez, akkor az igénybe vevő adatai a törzsadatok közül legyenek kiemelve és ne legyenek újra rögzítve.

III.3.3. Szoftveralapú – modulrendszerű gondolkodás

Alapelv, hogy a dokumentáció legyen egyszerűen bővíthető, részelemekre szedhető. A kötelezően rögzítendő adatok és tevékenységeken túl a szociális munkás kompetenciája eldönteni, hogy milyen jellegű erőforrás feltárást, helyzetelemzést végez a szakmai munka megalapozása céljából.

A tevékenységadminisztrációs javaslat keretfeltétele az egységes szoftver használat kialakítása.

Az elkészített protokoll alapelvei, és a szempontjai alapján szükséges elindítani az egységes szoftver megalkotását.

A protokoll papír alapú mintát tartalmaz, azonban hosszú távon az egységes szoftverhasználatnak kellene felváltani a jelenlegi nyilvántartási és tevékenység rögzítési célokat szolgáló dokumentációs rendet.

III.3.4. Jogszabály módosítások generálása

Az új típusú adminisztrációnak szükséges feltétele a vonatkozó jogszabályok módosítása. Előnyös lenne, ha a kötelező dokumentációs minimum elvárás nem jogszabálmellékletbe

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

kerülne, hanem a jogszabály csak a kötelezően alkalmazandó protokollt hivatkozná be. Ilyen módon egyszerűbben kivitelezhetők lennének a módosítások, a korrekciók.

A kötelezően vezetendő és a nyilvántartható adatokat viszont törvényi szinten kell szabályozni.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

A tevékenység azon területeinek a meghatározása, amelyeken változtatás szükséges az alapelvekkel összefüggésben

III.4.1. Jogszabályi környezet

A tevékenységadminisztrációs protokoll bevezetésének szükséges feltétele a szociális ágazati jogszabályok módosítása minimálisan az alábbi pontokban.

A **szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvényben** módosítani szükséges az **adatkezelésre vonatkozó szabályokat**, ketté kell választani – a gyermekek védelméről és gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény szabályozásához hasonlóan – azon adatok körét, amelyet a szociális szolgáltatást nyújtó **nyilvántarthat** és amelyet **kötelező jelleggel nyilván kell tartania**.

A nyilvántartható adatok körét oly módon javasolt bővíteni, hogy a diagnosztizálást, a helyzetfeltárást és az állapotfelmérést, valamint az alaptevékenységet támogassa a megjelenő tartalom.

A **nyilvántartható adatok körét** úgy **javasolt bővíteni**, hogy a családsegítést nyújtó szervezet jogosult legyen kezelni az igénybe vevő

- természetes személyazonosító adatait,
 - társadalombiztosítási azonosító jelét,
 - állampolgárságára,
 - anyanyelvére vonatkozó,
 - családi jogállására vonatkozó,
 - iskolai végzettségére vonatkozó,
 - gazdasági aktivitására vonatkozó,
 - munkahelyére vonatkozó,
 - jövedelmi és vagyoni helyzetére vonatkozó,
 - társadalmi jövedelmei igénylésével, folyósításával kapcsolatos,
 - környezetére vonatkozó,
 - háztartásának működtetésére vonatkozó,
 - lakhatási viszonyaira vonatkozó,
 - megfelelő ellátásához, gondozásához szükséges és elégséges adatainak, így különösen a személyiségére, magatartására, személyes kapcsolataira, szokásaira vonatkozó,
 - egészségi állapotára vonatkozó,
 - kóros szenvedélyére vonatkozó,
 - büntetlen előéletére, illetve a vele kapcsolatos hatósági, bírósági eljárásokra, határozatokra vonatkozó
 - lakóhelyén életvitelszerűen tartózkodó személyek személyazonosító és személyes körülményeire vonatkozó,
 - sorsának megtervezése szempontjából jelentőséggel bíró személyek, elérhetőségére vonatkozó,
- adatokat.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

A 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet mellékletét képező dokumentációs nyomtatványmintát és kitöltési útmutatót jelen tevékenységadminisztrációs protokoll válthatja ki, mely protokoll kötelező alkalmazását törvényi szinten javasolt előírni, hasonlóan a családsegítésre vonatkozó egyéb szabályozó anyagokhoz.

A statisztikai adatszolgáltatást szabályozó, a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények ágazati azonosítójáról és országos nyilvántartásáról szóló **226/2006. (XI. 20.) Korm. rendelet** 5. számú mellékletének 1.6. pontját, valamint az Országos Statisztikai Adatgyűjtési Program családsegítésre vonatkozó adatgyűjtését (1695) a családsegítés új szabályozó anyagainak és tevékenységadminisztrációs protokoll véglegesítését követően szükséges teljes körűen átdolgozni.

III.4.2. Képzés, továbbképzés

A képzési és továbbképzési programokban szükséges lenne az adminisztrációval kapcsolatos ismerteket közvetítő tantárgyak, modulok tartalmát bővíteni. A tevékenységadminisztráció gyakorlati szempontú oktatása elengedhetetlen a felsőoktatásban és a szakképzésben.

A területen dolgozók számára hozzáférhetővé kell tenni a témában továbbképzési programot. A leggyorsabban és hatékonyabban a módszertani intézmények hálózatán, valamint távoktatással vihető helybe a tevékenységadminisztrációs protokoll alkalmazására való felkészítés

Bármilyen információ és tudásgazdálkodás csak bizonyos alapkompenciák megléte esetén megvalósítható, ezért a digitális írástudás a protokoll alkalmazásához nélkülözhetetlen. Azon szakemberek körében, akik különböző okok miatt nem rendelkeznek informatikai ismeretekkel, lehetővé kell tenni ezen alaptudások megszerzését.

III.4.3. Ellenőrzés

A hatósági és szakmai ellenőrzések szempontrendszerében érvényesíteni szükséges a tevékenységadminisztrációval kapcsolatos változásokat.

A módszertani intézmények által végzett ellenőrzések (működést engedélyező szerv által legalább kétévenkénti rendszerességgel végzett ellenőrzés során a módszertani intézmény szakértőként van bevonva a hatósági ellenőrzésbe) alkalmasak arra, hogy a protokoll monitorozása megtörténjen, s a gyakorlatban való alkalmazásról a visszacsatolások és ennek nyomán az szükséges korrekciók megtörténjenek.

III.4.4. Informatikai háttér

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

A szabályozó anyagban leírtak szoftveralapon működőképeseek, ezért további munkát igényel a leírtak megprogramozása. A nyomtatványminták olyan logikával lettek összeállítva, amelyek szoftveres nyilvántartó és dokumentációs program elkészítését támogatják és nem papíralapú használatra készültek. A szoftveres megoldásnak webalapúnak kell lennie, egyrészt, hogy a szolgáltató munkatársai számára bárholnan elérhető legyen, másrészt, hogy egy egységes adatbázisba kerüljenek be az igénybe vevői törzsadatok, valamint az egyes szolgáltatásnyújtóknál naplózott tevékenység.

A szabályozó anyag gyakorlati bevezetéséhez szükséges, hogy a szolgáltatást végző szervezetek rendelkezzenek megfelelő számítástechnikai infrastruktúrával: elegendő darabszámú asztali számítógéppel, szélessávú internet hozzáféréssel, a mobilitást szolgáló eszközökkel: laptopokkal, mobil internet hozzáféréssel. A munkatársaknak használni kell tudni ezen eszközöket (digitális írástudás).

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Az elvárt szolgáltatási gyakorlat leírása

IV.1. Adminisztráció a menedzsment vonatkozásában

1. sztenderd: A szervezeten belül folyó tevékenységadminisztráció megfelel az elszámoltathatóság követelményeinek

Kritériumok:

- A tevékenységadminisztráció megfelelő adatokat szolgáltat az intézményben folyó tevékenység átláthatóvá tételéhez:
 - a szolgáltatást igénybe vevőkről,
 - a nyújtott szolgáltatás elemekről,
 - a szolgáltatás nyújtásának időbeli jellemzőiről,
 - a szolgáltatás nyújtásának térbeli jellemzőiről,
 - a szolgáltatás nyújtásának egyéb körülményeiről,
 - a szolgáltatást nyújtókról,
 - magáról az adminisztrációs folyamat jellemzőiről.
- A tevékenységadminisztráció megfelelő kiindulópontul szolgál a szolgáltatás (belső és külső szervezet általi) ellenőrzéséhez, a szolgáltatási folyamatok figyelemmel kíséréséhez, a felülvizsgálatokhoz.
- Az intézmény vagy az általa felhatalmazott személy rendszeresen figyelemmel kíséri a dokumentáció vezetését mennyiségi (elkészült-e, ki van-e töltve) és minőségi szempontból (megfelelően van-e töltve), az eseményeket, a munkatársak által hozott döntéseket, és intézkedik a hibák kiküszöbölése, javítása, valamint az igénybevevők és a munkatársak érdekeinek védelmében.

Ellenőrző lista az protokoll megvalósításához:

- igénybe vevővel kapcsolatos dokumentációra fordított órák száma
- igénybe vevőhöz közvetlen kapcsolódó tevékenységre fordított órák száma
- igénybe vevőhöz közvetlen nem kötődő szakmai tevékenységre fordított órák száma
- nyújtott szolgáltatások
- nyújtott szolgáltatások térbeli jellemzői
- szolgáltatást nyújtók
- szolgáltatást nyújtókkal kapcsolatos követelmények
- dokumentációra fordított idő változása
- dokumentációval kapcsolatban felmerülő dologi kiadások
- dokumentációval kapcsolatban felmerülő személyi kiadások

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

2. sztenderd: A szervezeten belül folyó tevékenységadminisztráció megfelel a tervezés követelményeinek

Kritériumok:

- A tevékenységadminisztráció megfelelő adatokat szolgáltat a vezető és a tulajdonos számára, a közép- és hosszútávú intézményi szintű tervezéshez a következő területeken:
 - meglévő szolgáltatások fejlesztése,
 - új szolgáltatáselemek bevezetése,
 - új szolgáltatások létrehozása,
 - a szolgáltatás szervezés fejlesztése,
 - a humán erőforrás fejlesztése,
 - munkaszervezés kialakítása, átalakítása,
 - gazdálkodással kapcsolatos döntések előkészítése,
 - forrásallokációval kapcsolatos döntések előkészítése.
- A tevékenységadminisztráció megfelelő kiindulópontul szolgál a nyújtott szolgáltatásokkal, szolgáltatáselemekkel kapcsolatos döntések meghozatalához, támogatja a források tervezésével, elosztásával, új források bevonásával kapcsolatos vezetői és tulajdonosi döntéseket.
- Az intézmény vagy az általa felhatalmazott személy rendszeresen figyelemmel kíséri a dokumentálás produktumát, a dokumentációból kinyert adatokat, ezeket gyűjti, rendszerezi, elemzi, értékeli és a szolgáltatás működtetésével és fejlesztésével kapcsolatos döntései során érvényesíti.
- A tevékenységadminisztráció közvetlen része az intézmény működtetésének és az intézményi szintű tervezésnek. A vezetők szempontjából a segíti a humánerőforrás gazdálkodással kapcsolatos döntéseket (különösen a leterheltségi mutatók függvényében leépítés, felvétel, átcsoportosítás, átstrukturálás). A beosztottak szempontjából az operatív munkaszervezést támogatja: segíti a helyettesítést, az esetátadás-átvétel folyamatát azáltal, hogy a helyettesítő munkatárs számára naprakész információkat szolgáltat.
- A tevékenységadminisztráció közvetett módon eszköze kell, hogy legyen a helyi szintű ágazati és területi tervezésnek.

Ellenőrző lista az protokoll megvalósításához:

- nyújtott szolgáltatások
- nyújtott szolgáltatások térbeli jellemzői
- szolgáltatást nyújtók
- szolgáltatást nyújtókkal kapcsolatos követelmények
- egyéni esetkezelésre fordított órák száma
- csoportmunkára fordított órák száma
- közösségi munkára fordított órák száma

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

- szakmai személyiségfejlesztésre fordított órák száma
- dokumentációra fordított idő változása
- dokumentációval kapcsolatban felmerülő dologi kiadások
- dokumentációval kapcsolatban felmerülő személyi kiadások
- statisztikai adatok megbízhatósága

3. sztenderd: A szervezeten belül folyó tevékenységadminisztráció megfelel a rendszerbeágyazottság követelményeinek

Kritériumok:

- A tevékenységadminisztráció elválaszthatatlan része a szolgáltatásnak és az intézmény működésének, működtetésének. A szolgáltatás nyújtásához, mint szakmai tevékenységhez és a szolgáltatás nyújtásához szükséges feltételek megteremtéséhez, mint működtetési és gazdálkodási tevékenységhez is kötődnie kell az alábbi dimenziókban:
 - szolgáltatási kapacitások,
 - szolgáltatásnyújtás kapacitásai,
 - a szolgáltatásnyújtás folyamatleírása,
 - szolgáltatásnyújtáshoz kapcsolódó egyéb járulékos, de a működtetés feltételeit alapjában meghatározó (különösen pénzügyi, munkaügyi, stb.) adminisztrációs tevékenység.
- A tevékenységadminisztrációnak összhangban kell lenni a szolgáltatásnyújtással kapcsolatos szociális ágazati szabályozókban meghatározott követelményekkel, valamint egyéb, a szociális szolgáltatás működtetése szempontjából irányadó szabályozókban előírtakkal.
- A tevékenységadminisztrációnak a nem szociális szakmai tevékenységet végző, de a szolgáltatás működtetése szempontjából releváns feladatokat ellátó (különösen gazdasági, technikai, szakértői, stb.) munkatársak számára is érhetőnek, közvetve és szükség szerint számukra is felhasználhatónak kell lenni.

Ellenőrző lista az protokoll megvalósításához:

- dokumentációra fordított idő változása
- dokumentációval kapcsolatban felmerülő dologi kiadások
- dokumentációval kapcsolatban felmerülő személyi kiadások
- statisztikai adatok megbízhatósága

4. sztenderd: A szervezeten belül folyó tevékenységadminisztráció megfelel az e-dokumentációs követelményeknek

Kritériumok:

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

- A tevékenységadminisztrációs tevékenységnek elektronikus módon, webalapon, megfelelő szoftver használata által kell megvalósulnia.
- Az elektronikus dokumentációnak a meghatározott jogosultsággal rendelkező felhasználóknak bárhol hozzáférhetőnek kell lennie, amelyhez a megfelelő hardveres infrastruktúrát biztosítani szükséges.
- Az e-dokumentációs rendszer egységes adminisztrációs elvárást és lehetőséget ad minden szolgáltatónak. A dokumentációk tartalmából keresési funkciókkal lekérdezések indíthatók.
- Az e-tartalmak konvertálhatók, szűrhetők, exportálhatók.
- A felhasználóknak gondoskodnia kell a rendeltetésszerű használatról és az adatok naprakészségéről.
- Az üzemeltetőnek gondoskodnia kell a kiszámíthatóságról, az üzembiztonságról.
- A felhasználónak javaslatot kell tenni a használat tapasztalatairól és az esetleges javítási igényekre.

Az elektronikus tevékenységadminisztrációnak az ügymenet folyamatainak átláthatóvá tételét kell szolgálnia, az adminisztrációra fordított idő csökkentése mellett, továbbá kijelölhető és egyértelmű felelősségi rendszert kell megteremtenie.

Az adminisztrációnak feldolgozhatóvá kell tennie az igénybe vevő-szolgáltatást nyújtó, igénybe vevő-szolgáltatás, szolgáltatást nyújtó-szolgáltatás hozzárendeléseket.

Az adattartalmak szűrésének és az export funkcióknak támogatnia kell az adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítését, valamint egyéb dokumentációs kötelezettségeket, különösen hivatalos levelek, jelentések, beszámolók, stb. elkészítését.

Ellenőrző lista az protokoll megvalósításához

- igénybe vevővel kapcsolatos dokumentációra fordított órák száma/összes munkaóra
- igénybe vevőhöz közvetlen kapcsolódó tevékenységre fordított órák száma/összes munkaóra
- igénybe vevőhöz közvetlen nem kötődő szakmai tevékenységre fordított órák száma/összes munkaóra
- dokumentációra fordított idő változása
- dokumentációval kapcsolatban felmerülő dologi kiadások
- dokumentációval kapcsolatban felmerülő személyi kiadások
- statisztikai adatok megbízhatósága

IV.2. Adminisztráció a szolgáltatás igénybevevőjének szempontjából

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

1. sztemderd: A tevékenységadminisztráció tartalmában és stílusában megfelelő arra, hogy a szolgáltatás igénybevevője – amennyiben szükségesnek tartja – betekinthesse a róla szóló iratokba, hivatalos feljegyzésekbe.

A tevékenységadminisztráció igénybe vevőre vonatkozó tartalmát az igénybe vevő megismerheti, adatainak felhasználásához hozzájárul, amelyről nyilatkozatot tesz.

Kritériumok:

- Az igénybevételi eljárás során a szolgáltatást nyújtó köteles tájékoztatni az igénybe vevőt:
 - a szolgáltatás nyújtása során a róla vezetett dokumentációkról,
 - a dokumentáció vezetésének céljáról,
 - a dokumentáció tartalmáról,
 - a rögzítésre kerülő adatok köréről,
 - az adatvédelmi szabályokról.
- Az intézmény Szakmai Programjának (mellékleteinek) tartalmaznia kell a dokumentációs rendet, a Szakmai Programot (mellékleteit) a tájékoztatási kötelezettség részeként az igénybe vevő számára rendelkezésre kell bocsátani.
- A szolgáltatást nyújtónak világosan meg kell fogalmazni a szervezet küldetését, céljait.
- A szolgáltatást nyújtónak le kell írni érthető nyelven a nyújtott szolgáltatások tartalmát, szolgáltatáselemek tartalmát.
- A szolgáltatást nyújtónak az igénybevétel kritériumrendszerét részletesen (jogokat és köteleességeket, valamint a kizárás eseteit tisztázva) közzé kell tennie.
- A szolgáltatást nyújtónak törekednie kell arra, hogy munkája során felhasználja az igénybe vevő által rendelkezésre bocsátott, más szervezet, vagy szakértő személy által készített okiratokat, szakvéleményeket, dokumentumokat.
- Az elektronikus dokumentációnak igénybe vevőre vonatkozó részének nyilvánossá tételéről a szolgáltatást nyújtónak gondoskodnia kell.
- A szolgáltatást nyújtónak segítenie kell az igénybe vevőt a dokumentáció tartalmának értelmezésében, megértésében.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

IV.3. A tevékenységadminisztráció elemei

A tevékenységadminisztráció elemei az alábbiak:

1. Egyéni esetkezelés dokumentációja

Részei:

Nyilvántartás

- statikus törzsadatok,
- dinamikus törzsadatok,
- diagnosztizáláshoz szükséges adatok, információk

Tervezési dokumentáció

Napló (a kemény mutatókhoz és a statisztikához)

2. Csoportmunka dokumentációja

3. Közösségi munka dokumentációja

4. Egyéb dokumentációk

- Közvetlen segítő munkával összefüggő kapcsolattartás (jelzőrendszer működtetése)
- Egyéb napi munka során használt dokumentációk

Megjegyzések:

A fentiek közül az egyéni esetkezelés dokumentációja és azon belül is a nyilvántartás, a tervezési dokumentáció és a napló az, amit szoftveres megoldással elektronizálni szükséges.

Az egyéni esetkezelés dokumentációja a csoportmunka és a közösségi munka dokumentációja szoftveres megoldással előnyösen támogatható, de a munkaforma jellege miatt nem célszerű szoftveres megoldást alkalmazni.

Azon dokumentációs formákat, amelyeket a segítő folyamatban érintettek aláírnak, vagy más szervezet, személy részére továbbításra kerül nyomtathatóvá kell tenni. Ilyen dokumentum a megállapodás, a szociális munka terve, az adatvédelmi nyilatkozat, a jelzőlap, a visszajelzőlap.

A dokumentációs rendszerben szétválasztásra kerülnek az igénybe vevőről szóló alapinformációk és az eseményrögzítés. Az eseményrögzítés kerül csak naplózásra, a jelenlegi forgalmi naplóval szemben, ahol alapadatok is rögzítésre kerülnek. Az alapinformációkat szükséges két részre bontani, az egyik rész a törzsadatok rendszere (amelyek azonosítanak és statikusak), a másik rész a dinamikus adatok rendszere (amely a helyzetfeltáráshoz szükséges információkat tartalmazza).

A szakmai munka leírását jellegénél fogva nem lehet egységesíteni, hiszen az eszköztár annyira változatos, mint maguk az emberek és az élethelyzetek. A szakembereknek kompetenciája válogatni a rendelkezésre álló eszköztárból, illetve szociális munka dokumentumai (esettanulmány, keresztmetszeti és hosszmetzeti esetismertetés, genogram,

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

lakásrajz, munkanapló, terepnapló, stb.) közül. Az eszköztár kereteit a családsegítés minimum sztenderdja és az egyéb családsegítés vonatkozásában elkészült szabályozó anyagok tartalmazzák.

A tevékenységadminisztráció mintáit és a használatához szükséges útmutatást a [VI.1. számú melléklet](#) tartalmazza.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Protokoll

V.1. A szereplők meghatározása

A családsegítés tevékenységadminisztrációs protokoll használatában érintett szereplők:

- a szolgáltatás célcsoportját jelentő családsegítést nyújtó szervezeteknél személyes gondoskodást nyújtó személyek (intézményvezető, vezető családgondozó, családgondozó, szociális segítő, tanácsadó munkakörben foglalkoztatott személy)
- a családsegítés szolgáltatást igénybe vevő személyek, családok,
- a családsegítést végző szervezetek kapcsolatban álló szervezetek és természetes személyek,
- a családsegítés szolgáltatást nyújtó szervezet fenntartója, tulajdonosa.

Az egyéb érintettek körét a családsegítés minimumsztenderdjá és az egyes munkafolyamatok szabályozói tartalmazzák.

V.2. Az érintett tevékenységek meghatározása

A tevékenységadminisztrációs protokoll a családsegítés szolgáltatás megkezdése előtt, nyújtásakor, illetve annak befejezésekor követendő dokumentációs eljárás követelményeit tartalmazza.

A családsegítés keretében nyújtott szolgáltatáselemek meghatározását, a végzett tevékenységek tartalmának leírását a családsegítésre kidolgozott egyéb szabályozó anyagok tartalmazzák.

A tevékenységadminisztrációs protokoll szempontjából az egyes szolgáltatáselemek tartalmán túl meghatározó, hogy a családsegítés tipikusan magas igénybe vevői számmal működő, probléma-specifikus, heterogén igénybe vevői körrel dolgozó, a szolgáltatást nyújtók részéről mobilitást, és a szolgáltatást igénybe vevők mobilizálását igénylő szociális alapszolgáltatás. A szolgáltatás dokumentációs rendjének kialakítását ezek a tulajdonságok determinálják.

V.3. Tevékenységenként a munkamenet leírása

A családsegítés minimumstandban és a családsegítésre kidolgozott egyéb szabályozó anyagokban meghatározottak tartalmazzák részletesen.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

V.4. A munka során létrejövő kapcsolatok előírásai

A családsegítés minimumstandban és a családsegítésre kidolgozott egyéb szabályozó anyagokban meghatározott szervezeten belüli és szervezeten kívüli munkakapcsolatokra vonatkozó előírások a tevékenységadminisztrációs protokoll vonatkozásában is irányadók. Az egyéb szabályozó anyagokban foglaltakon túl követelmények az alábbiak:

- az igénybe vevők vonatkozásában az adatvédelemre vonatkozó szabályok betartása,
- a tájékoztatási kötelezettség teljesítése,
- a participáció;
- a családsegítést nyújtó szervezettel együttműködő hatóságok vonatkozásában a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény szabályainak és alapelveinek betartása;
- a családsegítést nyújtó szervezettel kapcsolatban lévő szervezetek irányában a nyilvánosság, a kölcsönösség, valamint más szervezetek belső működési szabályainak megismerésének igénye.

A munka során létrejövő munkakapcsolatok különböző szintjeit szükséges összehangolni. Alapvetően megkülönböztetjük az alábbi kapcsolati szinteket:

1. Mikroszintű kapcsolatok, melyek a családsegítést végző szervezetnél dolgozó szakemberek közt és/vagy más szervezetek szakemberei közt jönnek létre az igénybe vevővel kapcsolatos konkrét ügyintézés során. Az együttműködés informális, munkafolyamatok, -módszerek egyeztetésén alapuló szóbeli kapcsolat, mely a napi rutin során formálódik (Pl. családgondozó és az önkormányzati hivatal ügyintézője vagy a munkaügyi szervezet ügyintézője közti napi munkakapcsolat)
2. Mezoszintű kapcsolatok, melyek a családsegítést végző szervezet vezetője, vagy a szakfeladat ellátásáért felelős magasabb vezetője és más szervezet vezetője vagy adott szakfeladatának ellátásáért felelős magasabb vezetője közt jön létre adott tématerülettel kapcsolatos kérdéskör kapcsán, vagy adott problémák kezelése végett. A kapcsolat alapja gyakran írásbeli megállapodás. (Pl. a családsegítő szolgálat vezetője és a munkaügyi szervezet kirendeltség vezetője közti kapcsolat)
3. Makroszintű kapcsolatok, melyek a szociális ágazat és más ágazatok közt jön létre az ágazatok felelősségi területeinek elhatárolása, illetve a közös területeken jelentkező problémák kezelése végett. Az együttműködés tipikus formája az ágazatközi érdekegyeztető fórum, illetve írásbeli formája a közös jogi szabályozóanyag kiadása. (Pl. a szociális ágazatért felelős minisztérium és az oktatásért felelős minisztérium közti kapcsolat)

A tevékenységadminisztráció vonatkozásában különösen lényeges, hogy az egyes érintettek ismerjék meg egymás írásbeli eljárásrendjét, lényeges, hogy egymásnak ne adjanak

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

többszörrel adminisztrációval járó feladatokat és lényeges, hogy az adminisztráció az igénybe vevők érdekében összehangolt legyen.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

V.5. A kritériumok teljesítésének tárgyi feltételei

A családsegítés tevékenységadminisztrációs protokolljának fizikai alkalmazási helye a családsegítést nyújtó szervezet épülete, hivatalos helyisége.

A tárgyi feltételekre vonatkozó kritériumokat a családsegítés minimumsztenderdje és az egyes munkafolyamatok szabályozói tartalmazzák. Ezen felül követelmény, hogy minden adminisztrációt végző munkatárs számára elérhető legyen folyamatosan a számítógép/laptop, a megfelelő szoftverek, valamint a folyamatos szélessávú internetkapcsolat, illetve mobil internetkapcsolat.

V.6. A kritériumok teljesítésének személyi feltételei

A családsegítés tevékenységadminisztrációs protokolljának alkalmazói a szolgáltatás célcsoportját jelentő családsegítést nyújtó szervezeteknél személyes gondoskodást nyújtó személyek (intézményvezető, vezető családgondozó, családgondozó, szociális segítő, tanácsadó munkakörben foglalkoztatott személy).

A személyi feltételekre vonatkozó kritériumokat a családsegítés minimumsztenderdje és az egyes munkafolyamatok szabályozói tartalmazzák.

V.7. A minőségi munka támogatásával kapcsolatos elvárások

A családsegítés tevékenységadminisztrációs protokolljának bevezetése gyakorlati tesztelést követően lehetséges. A tesztelésben valamennyi szolgáltató típusnak reprezentatíván szükséges részt venni:

- önálló családsegítő szolgálatnak, gyermekjóléti szolgálattal és/vagy más szociális alapszolgáltatással és/vagy bentlakásos intézménnyel integrált szervezeti formában működő családsegítő szolgálatnak
- egy települést ellátó, kevés települést ellátó, sok települést ellátó családsegítő szolgálatnak
- önkormányzat, intézményfenntartó társulás, többcélú társulás által fenntartott, illetve nem állami fenntartású családsegítő szolgálatnak

A tesztelést követően a gyakorlati tapasztalatok alapján a megfelelő korrekciókat, átalakításokat el kell végezni.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

A protokoll véglegesítését követően a regionális módszertani intézmények bázisán helyben (legalább megyei, kistérségi szinten) gyakorlatorientált oktatás szükséges valamennyi családsegítést végző szervezet vezetőinek és munkatársainak.

A szociális módszertani intézményeknek illetékességi területükön folyamatosan elérhető telefonos, e-mailes helpdesk szolgáltatást kell működtetniük amíg azt a területen igénylik.

V.8. Az ajánlott módszerek leírása szakirodalmi hivatkozással

Az adminisztráción az intézmény működtetése, s az ehhez kapcsolódó valamennyi vezetési, szervezési és ügyviteli jellegű tevékenység érthető.

„Három lényeges elemet különböztetünk meg a humánszolgáltatás adminisztrációját illetően:

- a szolgáltatást igénybe vevő (a kliens) szempontjait, s amit róluk tudniuk kell a szolgáltatást szervezőknek,
- a szolgáltatást nyújtó szakembereknek és az ő munkájukat segítő munkatársak szempontjait, a szolgáltatást és a szervezetet illetően,
- a szervezet szempontjait, amely keretében az adott szolgáltatás realizálódik.” (Hegyesi-Talyigás, 2009., p. 5.)

A klasszikus felfogásban a vezető adminisztrációs kötelezettségei a vezetéshez, a tervezés és irányításhoz kapcsolódnak elsősorban, a gyakorló szociális szakembereknek inkább az igénybe vevőkkel kapcsolatos feladataikat kell adminisztrálniuk, az elsődlegesen adminisztratív feladatokat végző asszisztenseknek pedig elsősorban az intézmény működéséhez szükséges dokumentációs feladatokat kell ellátniuk. Ez a feladatmegosztás a gyakorlatban, az erőforrásokkal való takarékoság miatt gyakran felborul. A tevékenységadminisztrációs protokoll a középső szintet, az igénybe vevőkkel kapcsolatos adminisztrációs folyamatot mutatja be, de ez a szint nyilvánvalóan kölcsönhatásban van a vezetői és az ügyviteli szintekkel, mivel az alaptevékenység leírását szolgálja.

„A szociális munka adminisztrációjának alapelve, hogy a szolgáltatást mindig az igénybe vevők érdekének figyelembevételének kell megterveznünk és megszerveznünk, miközben a programok anyagi, tárgyi és személyi feltételeit is biztosítani kell. A klienscentrikus megközelítés mellett külön hangsúlyoznunk kell a munkatársakkal való foglalkozás fontosságát. A humán szolgáltató szervezet a munkatársak érdekeit is figyelembe véve kell működtetni. A szervezetnek ugyan akkor meg kell fellelni azoknak a rendszerbeli követelményeknek is, melyek működése a területen érvényes” (Hegyesi-Talyigás, 2009. p.5.)

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Ahhoz, hogy a szervezet működési dokumentációit megfelelően tudja kezelni rendelkeznie kell az információgyűjtés, - feldolgozás, - elemzés képességével, képesnek kell lennie hosszú távú tervezésre mind eseti, mind intézményi szinten, rendelkeznie kell a szervezés, koordináció és irányítás képességével. A segítő munkakörben dolgozóknak és az intézményvezetőnek képesnek kell lenni arra is, hogy az igénybe vevők, illetve az intézmény hivatalos ügyeiben a jogszabályoknak megfelelően tudjanak eljárni, ami azt jelenti, hogy képesnek kell lenni hivatalos ügyiratok értelmezésére, valamint egy hivatalos beadvány korrekt, jogszerű megszerkesztésére. Az adminisztratív teendők ellátása valamennyi dolgozótól megköveteli az intézmény dokumentációs elemeinek, céljának és folyamatának ismeretét, a rendszerezés képességét, a pontosságot.

„A szociális munkások speciális adminisztrációs ismeretei közé tartozik a szakterületre vonatkozó jogi és szakmai szabályok alapos ismerete, az ügyfél igényeinek minél pontosabb felmérése és a szolgáltatás megszervezése.” (Hegyesi-Talyigás, 2009. p. 7.)

A szociális munka adminisztrációja a szociális munkások azon tevékenységét célozza meg, amely segíti őket vagy kollégáikat, hogy gyakorolják az egyéb szociális munkamódszereket. Ez segít, hogy egy intézmény tevékenységét működését és gyakorlati módszereit megkönnyítse. Ezt szolgálja, hogy a közösségi szükségletek és az erőforrások optimális felhasználása találkozzék világosan meghatározott célokkal a velük és általuk dolgozó embereken keresztül.

Három olyan fő terület van, amelyet figyelembe kell venni a szociális munka adminisztrációja terén:

1. A szociális munka gyakorlatának szervezeti összefüggései
2. A szociális munka adminisztrátor (ügyintéző) ügykezelési funkciója
3. Az információk szerepe

A szervezeti összefüggések

A szociális munka „szervezeti” mesterség és a legtöbb igénybe vevő csak egy szociális irodától/intézménytől tud segítséget kapni, amely valóban fogékony az igénybe vevő szükségleteire. A szervezet a szociális munka „szerszáma” a segítségnyújtásban és szolgálja a készségek megtartását és fejlesztését, illetve a munkával kapcsolatos elégedettségérzést a stáb tagjaiban. A szervezeti összefüggések vizsgálata kiterjed az alábbiakra:

- viszonyok és eljárások a szervezetekben, ezek hogy befolyásolják a gyakorlati szakemberek teljesítményét és a végzett munkával kapcsolatos elégedettségérzést.
- a szervezet és annak megoszlása (felosztása) az igénybe vevők szolgálatára
- hivatali teória és a szociális munkás szakma helyzete a bürokrácia vonatkozásában
- a szociális munka adminisztrációja szerepe a szervezett összefüggésben.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Ügyintézési/ügykezelési funkciók

A szociális szolgáltató irodában/intézményben dolgozó személynek négy alapfunkciót kell elvégezni, úgymint: tervezés, szervezés, vezetés, ellenőrzés.

A tervezésnek, mint döntéshozó folyamatnak két része van:

- stratégiai tervezés - a hosszú távú stratégiákkal és célokkal való bánás és az általános irány megállapítása, amelyben a szervezet mozog.
- operatív tervezés – rövidtávú célokkal és tervelőirányzatokkal való bánás és a stratégiai tervezésben meghatározottak végrehajtásának elősegítése.

A tervezési magatartás magában foglalja: az eredményességet, hatásosságot, a közszellemet és a felelősséget.

A tervezési folyamatnak szakasza van, nevezetesen:

- problémaazonosítás,
- célkitűzés.
- programtervezet,
- kiértékelés.

A szervezés magában foglalja egy szervezeti struktúra megalkotását, a feladatokat végrehajtó emberek meghatározását és a kommunikációs minták megállapítását. Mindezek dinamikus folyamatok és ez egy rugalmasan változó ügyintézési folyamat. A szociális munka egyik fontos célja a szervezeti reform az alkalmazottak szintjén: az ügynökségi, hivatali szabályok és bürokratikus eljárások szintjén.

A szervezeti tervezés két főmodellje: a mechanikus, amely nyomást gyakorol a produktivitásra és az eredményességre és az organikus, amely az alkalmazkodással és az emberi fejlődéssel foglalkozik. (Antal-Mokos-Balaton-Drótos-Tari, 2004.)

A vezetéssel kapcsolatban legmeghatározóbb, hogy mit látnak a vezető személyéből.

A vezetési stílus egy tartósan jellemző magatartásmód a vezető kapcsolatrendszerében, annak kialakítására, fenntartására. (Kurt Lewin felosztása szerint autokratikus, demokratikus, Laissez faire vezetési stílusok különböztethetők meg.)

A vezető különböző módon tesz kísérleteket a stáb motivációjának és támogatásának fokozására, kiegészítésére, pénzügyi ösztönzésre, munkaszervezésre, rugalmas munkaterv létrehozására, valamint a munkatársak bevonására. (Hegyesi-Talyigás, 2009. p. 176-185.)

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Az ellenőrzés, az ügyviteli kontroll olyan folyamat, amely monitorozza a tevékenységet az előre meghatározott célokkal és a teljesítményállandókkal szemben. Itt fontos, hogy a felelősségvállalás biztosítva legyen. Ez nagyon fontos egy olyan időszakban, amikor a gondoskodásra fordítható pénzkészletek extrémén korlátozottak.

Az információ szerepe

Az ügyintézés működése támaszkodik a rendszerezett információkra. „Információ” fogalomba beletartoznak az alábbiak:

- adatok (nem elemzett tények),
- információk (elemzett adatok)
- és ügykezelési információk (szabatos, időrendbeli és lényeges, tárgyhoz tartozó információk).

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

V.9. A munka elvégzéséhez alapvetően szükséges kompetenciák

A családsegítés minimumszintjében és az egyéb családsegítésre vonatkozó szabályozó anyagokban meghatározott kompetenciák, továbbá ezen felül a szoftveralapú nyilvántartás esetében elemi informatikai, számítógép-kezelői és szoftverüzemeltetési ismeretek szükségesek.

V.10. Kivételek, amely esetekben a szabály nem alkalmazható

A tevékenységadminisztrációs protokoll szoftveralapú vezetése a számítástechnikai infrastruktúrával nem rendelkező, egyszemélyes családsegítő szolgálatok kivételével valamennyi engedélyes számára kötelező. A számítástechnikai infrastruktúrával nem rendelkező egyszemélyes családsegítő szolgálat vonatkozásában a papíralapú dokumentáció vezetése kötelező.

VI.1. A tevékenységadminisztráció nyomtatványmintái és kitöltési segédlete

VI.1.1. Egyéni esetkezelés dokumentációja

NYILVÁNTARTÁS

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag
(Családsegítés)

„NYILVÁNTARTÓ TÖRZSLAP”

I. TÖRZSADATOK

I.1. IGÉNYBE VEVŐ SZEMÉLYAZONOSÍTÓ ADATAI

Név:

Nem nő ☐ férfi ☐

Születési név:

Születési hely:

Születési idő év hó nap

Anyja születési neve:

Állampolgárság (bevándorolt, letelepedett vagy menekült jogállása):

.....

Társadalombiztosítási Azonosító Jel (TAJ-szám):

☐ TAJ-szám pótlás alatt

☐ adatait nem adja meg

**I.2. IGÉNYBE VEVŐ TOVÁBBI AZONOSÍTÓ ÉS
EGYÉB ADATAI**

Lakóhely:

Tartózkodási hely:

Postacím:

Telefon:

Mobiltelefon:

E-mail

Személyigazolvány száma:

Cselekvőképességre vonatkozó adatok

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

az igénybe vevő cselekvőképessége gondokság alatt áll-e:

- ☐ nem
☐ korlátozó
☐ kizáró

Törvényes képviselő adatai (korlátozottan cselekvőképes személy esetén)

Név

Születési név

Születési hely

Születési idő év hó nap

Anyja születési neve

Lakóhely

Tartózkodási hely

Postacím:

Telefon:

Mobiltelefon:

Fax:

E-mail:

☐ adatait nem adja meg

Térítésköteles szolgáltatásokra vonatkozó adatok

Tartásra köteles személy adatai *(csak térítésköteles szolgáltatáselem esetén töltendő)*

Név

Születési név

Születési hely

Születési idő év hó nap

Anyja születési neve

Lakóhely

Tartózkodási hely

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Postacím:

Telefon:

Mobiltelefon:

Fax:

E-mail:

☐ adatait nem adja meg

I.3. AZ IGÉNYBEVÉTELRE VONATKOZÓ ADATOK

I.3.1. Ellátás igénybevételének okai

(hozott probléma = speciális szükségletek + problémacsoportok)

☐ **problémacsoportok**

- ☐ krízishelyzet
- ☐ életviteli
- ☐ családi, kapcsolati
- ☐ gyermeknevelési
- ☐ bántalmazással kapcsolatos
- ☐ lelki-mentális
- ☐ anyagi
- ☐ eladósodással kapcsolatos
- ☐ lakhatási
- ☐ foglalkoztatással kapcsolatos
- ☐ tartós munkanélküliség
- ☐ alul informáltság, információhiány
- ☐ ügyviteli képesség hiánya, érdekvégyenesítési nehézség
- ☐ egyéb, és pedig:

☐ **speciális szükségletek**

- ☐ fogyatékoság
 - ☐ mozgásszervi fogyatékoság
 - ☐ látásfogyatékoság
 - ☐ hallószervi fogyatékoság
 - ☐ beszédfogyatékoság
 - ☐ értelmi akadályozottság
 - ☐ halmozott fogyatékoság
- ☐ pszichiátriai betegség
- ☐ szenvedélybetegség
- ☐ krónikus betegség
- ☐ életkori sajátosság
 - ☐ gyermek
 - ☐ fiatalkorú
 - ☐ időskorú

☐ **kötelezés**

Jogosultság (kötelezés) vizsgálatának bizonyítékai

Jogosultság fennállásáról, létrejöttéről szóló döntés

Döntéshozó szerv

☐ Jegyző

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

- ☐ Munkaügyi Szervezet
☐ Önkormányzat

Döntés tartalma

.....

Döntés száma.....

Döntés kelte év

 hó

 nap

Döntés érvényessége év

 hó

 nap

Jogosultság megszűnéséről szóló döntés

Döntéshozó szerv

- ☐ Jegyző
☐ Munkaügyi Szervezet
☐ Önkormányzat

Döntés tartalma

.....

Döntés száma.....

Döntés kelte év

 hó

 nap

I.3.2. Ellátásra vonatkozó adatok

Ellátás nyújtásának jellege

- ☐ egyszeri
☐ többszöri
 ☐ határozott idejű
 ☐ határozatlan idejű

Ellátás nyújtás kezdete időpontja év

 hó

 nap

Ellátás megszűnésének időpontja év

 hó

 nap

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Ellátás megszűnésének oka(i)

- ☐ egyszeri találkozással megoldódik a probléma
- ☐ igénybe vevő halála
- ☐ kérelemre
- ☐ más ellátás igénybevétele miatt
- ☐ tartózkodási hely megváltozása
- ☐ az igénybe vevő nem együttműködő
- ☐ egyéb:

Ellátás szüneteltetésének kezdete év hó nap

Ellátás szüneteltetésének vége év hó nap

Ellátás szüneteltetésének oka(i)

- ☐ kérelemre
- ☐ más ellátás igénybevétele miatt
- ☐ tartózkodási hely megváltozása
- ☐ az igénybe vevő nem együttműködő
- ☐ egyéb:

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Útmutató a kitöltéshez

„NYILVÁNTARTÓ TÖRZSLAP”

Az adatlap funkciója:

- az igénybe vevő/törvényes képviselője/tartásra köteles hozzátartozója alapvető adatainak regisztrálása,
- a későbbi ellátások során a hatóságok, intézmények, ellátók kölcsönös tájékoztatásakor az igénybe vevő azonosítása.

Az igénybe vevő azonosítása a TAJ-szám alapján történik. Amennyiben az igénybevétel időpontjában a TAJ-szám nem áll rendelkezésre, akkor jelölni kell ennek hiányát és a TAJ-szám beszerzéséig ideiglenesen a TAJ-xxxxxx kóddal kell jelölni, ahol az xxxxxx egy hatkarakterű folytatólagos sorszámot jelent. Pl. TAJ-000001, TAJ-000002, stb.

Az adatlap kitöltője: a családsegítést nyújtó szervezet családgondozója.

A kitöltés ideje: az igénybe vevő családsegítést nyújtó szervezetnél való első megjelenésekor. Minden igénybe vevő esetén tölteni szükséges.

Egyéb információ: az adatlapot az adatok változása esetén módosítani szükséges.

A hozott problémák közt több is megjelölhető.

Anonim igénybe vevő esetén az adatait nem adja meg pontot kell bejelölni.

Az adatok rögzítéséhez az igénybe vevő hozzájárulása szükséges a „NYILATKOZAT ADATKEZELÉSHEZ” formanyomtatványon.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

„INFORMÁCIÓS ADATLAP”

II. INFORMÁCIÓS ADATOK

II.1. SZOCIÁLIS HELYZETKÉP

II.1.1. Az ellátást igénylő iskolai végzettsége

Legmagasabb iskolai végzettség

Nem tanköteles korú	☐	
Nincs	☐	
Befejezetlen általános iskola	☐	osztályok száma ☐
Befejezett általános iskola 8 osztály	☐	
Befejezett általános iskola 10 osztálya	☐	
Befejezetlen szakmunkásképző	☐	osztályok száma ☐
Befejezett szakmunkás képző iskola	☐	
Befejezetlen szakiskola	☐	osztályok száma ☐
Befejezett szakiskola	☐	
Befejezetlen szakközépiskola	☐	osztályok száma ☐
Befejezett szakközépiskola	☐	
Érettségi	☐	
Technikum	☐	
Befejezetlen főiskola	☐	félévek száma ☐
Befejezett főiskola	☐	
Befejezetlen egyetem	☐	félévek száma ☐
Befejezett egyetem	☐	
Phd.	☐	

Szakképesítések

		szakma, képesítés megnevezése	mikor szerezte
OKJ-s	☐		év <table border="1" style="display: inline-table; width: 40px; height: 20px; vertical-align: middle;"></table>
			év <table border="1" style="display: inline-table; width: 40px; height: 20px; vertical-align: middle;"></table>
Egyéb okleveles	☐		év <table border="1" style="display: inline-table; width: 40px; height: 20px; vertical-align: middle;"></table>
			év <table border="1" style="display: inline-table; width: 40px; height: 20px; vertical-align: middle;"></table>
			év <table border="1" style="display: inline-table; width: 40px; height: 20px; vertical-align: middle;"></table>
			év <table border="1" style="display: inline-table; width: 40px; height: 20px; vertical-align: middle;"></table>

Nyelvtudás

Nyelv	Fok		Nyelvvizsga		használja-e a nyelvet	
	Beszéd	Írás	Van	Nincs	Igen	Nem

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag
(Családsegítés)

Gépjármű jogosítvány

Kategória:

Pályaalkalmassági vizsgálat:

- ☐ nincs
☐ van, típusa:.....

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

II.1.2. Az ellátást igénylő gazdasági aktivitása

☐ **Aktív, munkahelye van**

Munkahely neve:

Munkakör:

Beosztás:

Foglalkozás:

Heti hány órában áll alkalmazásban:

☐ **Aktív, támogatott foglalkoztatott**

Munkahely neve:

Munkakör:

Beosztás:

Foglalkozás:

Heti hány órában áll alkalmazásban:

☐ **Aktív, munkanélküli**

☐ **Ellátásban részesülő álláskereső**

Ellátás, amelyben részesül:

1.

2.

3.

4.

☐ **Aktív, ellátás nélküli munkanélküli**

Munkanélküliek esetében:

Mikor dolgozott utoljára? A munkavégzés megszűnésének ideje:

--	--	--	--

év

--	--

hó

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

A foglalkoztatásra irányuló jogviszony létesítéséhez szükséges jognyilatkozatok hiányában vagy a jognyilatkozatok alakszerűségére vonatkozó rendelkezések megsértésével végzett keresőtevékenység fennáll-e?

.....

.....

Alkalmi munkát végez-e?

.....

.....

☐ **Inaktív**

Inaktív státusz oka:

.....

Inaktív státusz fennállásának kezdete: év hó nap

Inaktív státusz okán kapott ellátás:

☐ GYES

☐ GYED

☐ nyugdíj

☐ egyéb:

Nyugdíjszerű ellátásban részesülőnél

NYUFIG törzs száma:

A következő pontok aktívkorúak ellátásában részesülők esetén kötelezően töltendő, egyéb esetben opcionális!

Elsődleges munkaerőpiacon betöltött pozíciók

Az utolsó 5 munkahely vagy utolsó 5 év vonatkozásában töltendő

Munkahely	Munkakör	Beosztás	Tevékenység jellege	Időtartam (től-ig)	Megszűnés oka

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

				év		hó		
				év		hó		
				év		hó		
				év		hó		
				év		hó		
				év		hó		

Másodlagos munkaerőpiacon betöltött pozíciók

Közfoglalkoztatásban szerzett munkatapasztalat:

Az utolsó 5 munkahely vagy utolsó 5 év vonatkozásában töltendő

Munkahely	Munkakör	Tevékenység jellege	Időtartam (tól-ig)	Megszűnés oka
			év hó	
			év hó	
			év hó	
			év hó	

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

			év		hó		
			év		hó		
			év		hó		
			év		hó		

Védett foglalkoztatásban (szociális foglalkoztatás – külső) szerzett munkatapasztalat:

Az utolsó 5 munkahely vagy utolsó 5 év vonatkozásában töltendő

Munkahely	Munkakör	Tevékenység jellege	Időtartam (től-ig)	Megszűnés oka
			év hó	
			év hó	
			év hó	
			év hó	
			év hó	
			év hó	
			év hó	

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Intézményen belüli foglalkoztatásban (szociális foglalkoztatás) szerzett munkatapasztalat:

Az utolsó 5 munkahely vagy utolsó 5 év vonatkozásában töltendő

Intézmény neve, típusa	Munkakör	Tevékenység jellege	Időtartam (től-ig)						Megszűnés oka
			év				hó		
			év				hó		
			év				hó		
			év				hó		
			év				hó		
			év				hó		
			év				hó		

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

II.1.3. Az ellátást igénylő családi állapota, háztartásának jellemzői

Jogi családi állapot és együttélés

- ☐ hajadon/nőtlen
 ☐ együtt él valakivel
 ☐ egyedül él
- ☐ házas
 ☐ házas, házastársával együtt él
 ☐ házas, házastársától külön él
 ☐ házas, nem házastársával él együtt
- ☐ elvált
 ☐ tartósan együtt él valakivel
 ☐ egyedül él
- ☐ özvegy
 ☐ tartósan együtt él valakivel
 ☐ egyedül él

Együtt élő neve:

Megjegyzés:

Gyermekek

Név	Születési dátum								Együtt él-e az igénybe vevővel		
									Igen	Nem	Különlő lakcíme, tartózkodási helye
	év					hó			nap		
	év					hó			nap		
	év					hó			nap		
	év					hó			nap		
	év					hó			nap		
	év					hó			nap		

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

	év					hó			nap							
	év					hó										

A háztartásban élő további személyek

Név	Születési idő									Háztartásban betöltött funkció	
										hozzátartozó (családban betöltött státusz megjelenítése)	más együtt élő (együttélés minőségének megjelenítése)
	év					hó			nap		
	év					hó			nap		
	év					hó			nap		
	év					hó			nap		
	év					hó			nap		
	év					hó			nap		

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

II.1.4. Az ellátást igénylő és családja jövedelmi, vagyoni helyzete

Az ellátást igénylő és családja jövedelmi helyzete

BEVÉTELEK

A HÁZTARTÁS BEVÉTELEI					
	Név	Név	Név	Név	Név
RENDSZERES BEVÉTELEK ÖSSZEGE Ft,-/hó					
MUNKAJÖVEDELMEK					
munkabér					
egyéb					
TÁRSADALMI JÖVEDELMEK					
Álláskeresői járadék					
Álláskeresői segély					
Képzési támogatás					
Foglalkoztatást helyettesítő támogatás					
Rendszeres szociális segély					
Időskorúak járadéka					
Ápolási díj					
Lakásfenntartási támogatás					
Rendszeresen folyósított átmeneti segély					
Energiafelhasználási támogatás					
Rehabilitációs járadék					
Árvaellátás					
Szülői nyugdíj					

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Öregségi nyugdíj					
Baleseti rokkantsági nyugdíj					
Rokkantsági nyugdíj					
Özvegyi nyugdíj					
Rendszeres szociális járadék					
Rokkantsági járadék					
Átmeneti járadék					
Bányász dolgozók egészségkárosodási járadéka					
Vakok személyi járadéka					
Házastársi pótlék és házastársi pótlékhoz kiegészítés					
Házastárs utáni jövedelempótlék					
Fogyatékosági támogatás					
Magasabb összegű családi pótlék					
Baleseti járadék					
Családi pótlék					
GYES					
GYED					
GYET					
TGYÁS					
Táppénz					
Gyermekepolási táppénz					
Kiegészítő gyermekvédelmi támogatás, valamint pótlék					
Tartásdíj					
Egyéb					
EGYÉB RENDSZERES JÖVEDELEM					

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Bérleti díj					
Tőkejövedelem					
ösztöndíj					
egyéb					
NEM RENDSZERES BEVÉTELEK Ft					
MUNKAJÖVEDELEM					
alkalmi munkából származó jövedelem havi átlagos összege					
egyéb munkajövedelem					
folyósítás időtartama (hó)					
TÁRSADALMI JÖVEDELMEK					
átmeneti segély					
folyósítás időtartama (év, hó)					
mozgáskorlátozottak közlekedési támogatása					
szépkorúak jubileumi juttatása					
krízishelyzetbe került személyek támogatása					
anyasági támogatás					
RGYK pénzbeli támogatás					
Óvodáztatási támogatás					
RGYVT					

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Egyéb:					
folyósítás időtartama (hó)					
Egyéb:					
folyósítás időtartama (hó)					
HAVI BEVÉTELEK ÖSSZESEN (Ft)					

KIADÁSOK

A HÁZTARTÁS KIADÁSAI	
HAVI RENDSZERES KIADÁSOK	
LAKÁSFENNTARTÁSSAL KAPCSOLATOS KIADÁSOK	
Villanyáram	
Lakbér	
Gáz	
Víz és csatornadíj	
Távhő	
Fa, szén	
Szemétszállítás	
Közös költség	
EGYÉB TÖRLESZTENDŐ HITELEK, KÖLCSÖNÖK	
Lakáshitel	
nagyság, futamidő, lejárat (év, hónap)	
havi törlesztés	
Személyi kölcsön	
nagyság, futamidő, lejárat (év, hónap)	

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

havi törlesztés	
Áruhitel	
nagyság, futamidő, lejárat (év, hónap)	
havi törlesztés	
Egyéb	
nagyság, futamidő, lejárat (év, hónap)	
havi törlesztés	
Egyéb	
nagyság, futamidő, lejárat (év, hónap)	
havi törlesztés	
EGYÉB RENDSZERES KIADÁSOK	
Életbiztosítás	
Lakásbiztosítás	
Egyéb biztosítás	
Közlekedés (bérlet, jegyek)	
Gépkocsi fenntartása	
Élelmiszer	
Üzemi/iskolai/óvodai étkezés	
Televízió	
Telefon	
Internet előfizetés	
Tandíj	
Gyerekekkel kapcsolatos kiadások (játékok, tanszerek, osztálypénz, különórák, egyéb)	
Tisztálkodás	

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Takarítás	
Gyógyszer	
Élvezeti cikk	
Szórakozás (könyv, újság, mozi, színház, sport, hobbi, nyaralás, kirándulás, vendéglátás, étterem, szerencsejáték, egyéb)	
Ruházkodás	
tartásdíj	
Háziállat (állateledel, állatorvos, állattartási eszközök)	
egyéb:	
egyéb:	
egyéb:	
HAVI KIADÁSOK ÖSSZESEN (Ft)	

BEVÉTELEK ÖSSZESEN (Ft)	
KIADÁSOK ÖSSZESEN (Ft)	

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Az ellátást igénylő és családja vagyoni helyzete

VAGYONELEM	ÉRTÉKE
ingatlan	
ingóságok	
jármű	
haszonjármű	
vagyoni értékű jog	

Hátralékok, tartozások

HÁTRALÉK TÍPUSA	ÉRTÉKE	KELETKEZÉSÉNEK IDEJE			
Közütemi hátralék					
Villanyáram		év		hó	nap
Gáz		év		hó	nap
Víz és csatornadíj		év		hó	nap
Távhő		év		hó	nap
Szemétszállítás		év		hó	nap
Egyéb lakhatással kapcsolatos					
Közös költség		év		hó	nap
Lakbér		év		hó	nap
Lakáshitel		év		hó	nap
Egyéb tartozások					
		év		hó	nap
		év		hó	nap

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Háztartási napló

HETI KIADÁSOK

Dátum: _____ hó _____

Megnevezés	Hétfő	Kedd	Szerda	Csütörtök	Péntek	Szombat	Vasárnap	Összesen
Élelmiszer								
Tej-tejtermék								
Hús-felvágott								
Kenyér-péksütemény								
Zöldség-gyümölcs								
Egyéb								
Tisztítószer								
Élvezeti cikkek								
Kávé								
Cigaretta								
Alkoholos italok								
Drogok								
Egészségügyi kiadások								
Gyógyszer								
Orvos								
Gyógyászati eszközök								
Házi állatok								
Egyéb								
Összesen								

HAVI KIADÁSOK HETEKRE BONTVA

Dátum: _____ hó

Megnevezés	1. hét	2. hét	3. hét	4. hét	5. hét	Összesen

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Élelmiszer						
Tej-tejtermék						
Hús-felvágott						
Kenyér-péksütemény						
Zöldség-gyümölcs						
Egyéb						
Tisztítószer						
Élvezeti cikkek						
Kávé						
Cigaretta						
Alkoholos italok						
Drogok						
Egészségügyi kiadások						
Gyógyszer						
Orvos						
Gyógyászati eszközök						
Házi állatok						
Egyéb						
Összesen						

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

II.1.5. Az ellátást igénylő és családja lakhatási körülményei

Lakáskörülmények jellemzőinek rögzítése

- **Jogviszony:**

- ☐ tulajdonos,
- ☐ bérlő,
- ☐ szívésségi lakáshasználó,
- ☐ családtag,
- ☐ jogcím nélküli,
- ☐ hajléktalan,
- ☐ egyéb:.....

- **Lakás jellege:**

- ☐ családi ház,
- ☐ ikerház,
- ☐ sorház,
- ☐ társasház,
- ☐ házrész
- ☐ egyéb:.....

- **Építési forma:**

- ☐ föld/vályog,
- ☐ téгла,
- ☐ beton,
- ☐ panel,
- ☐ könnyűszerkezetes,
- ☐ fa
- ☐ egyéb:.....

- **Komfortfokozat:**

- ☐ összkomfortos,
- ☐ komfortos,
- ☐ félkomfortos,
- ☐ komfort nélküli,
- ☐ szükséglakás
- ☐ nem lakáscélú helyiség

- **Fűtés jellemzői**

Fűtési mód

- ☐ Távfűtés
- ☐ Egyedi
 - központi
 - radiátoros
 - konvektoros
 - padló, fal
 - légfűtés

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

- ☐ cserépkályha
- ☐ kályha
- ☐ kandalló

Fűtőanyag:

- ☐ gáz
- ☐ szén és származékai
- ☐ fa és származékai
- ☐ villany
- ☐ egyéb

- Lakás nagysága:

alapterület

m²

szobaszám

db

- Lakás helye:

- ☐ lakótelep,
- ☐ kertváros,
- ☐ falusias rész,
- ☐ belváros/centrum
- ☐ külváros/peremrész
- ☐ üdülőövezet,
- ☐ tanya/külterület
- ☐ egyéb:

- Hajléktalan ellátást igénylő esetén annak tartózkodási körülményei

- ☐ Átmeneti szállás
- ☐ Éjjeli menedékhely
- ☐ Közterület
- ☐ Egyéb:.....

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

II.1.6. Az ellátást igénylő személyes támaszai

A személyes kapcsolati rendszerének bemutatása: a kapcsolattartó neve, elérhetősége, kapcsolat jellege, a kapcsolat rendszeressége

Kapcsolattartó személyek	Kapcsolattartó személy neve	Kapcsolattartó személy elérhetősége	Kapcsolat jellege	Kapcsolatsűrűség (milyen gyakran találkoznak)				
				naponta	hetente többször	havonta többször	havonta	ritkábban
rokonok								
barátok								
szomszédok								
iskolatárs (volt iskolatárs)								
munkatárs (volt munkatárs)								

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag
(Családsegítés)

egyéb:.....								

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

II.1.7. Az ellátást igénylő mesterséges támaszai

Az intézményes kapcsolati rendszer bemutatása: a kapcsolattartó személy neve, elérhetősége, kapcsolat jellege, a kapcsolat rendszeressége

Kapcsolattartó intézmények	Kapcsolattartó személy neve	Kapcsolattartó személy elérhetősége	Kapcsolat jellege	Kapcsolatsűrűség (milyen gyakran tart kapcsolatot a szervezettel)				
				naponta	hetente többször	havonta többször	havonta	ritkábban
Szociális szolgáltató								
Gyermejjóléti és gyermekvédelmi szolgáltató								
Egészségügyi szolgáltató								
Oktatási intézmény								
Munkaügyi szervezet								
Önkormányzat								

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Civil szervezet								
Egyház								
Közművelődési, kulturális intézmény								
Kiskereskedelmi egység								
Egyéb								

II.2. ÁLLAPOTKÉP

II.2.1. Fizikai állapot

Az orvos által korábban megállapított tartós betegség, egészségkárosodás

orvosi igazolás, szakvélemény alapján (betegség neve, BNO-kód):

.....

.....

tartós vagy ciklikusan visszatérő betegségek, károsodások, károsodott funkciók:

.....

.....

Megjelenés:

Testalkat:

- ☐ arányos
- ☐ molett
- ☐ kövér
- ☐ sovány
- ☐ fejletlen

Testtartás:

- ☐ normál
- ☐ hanyag
- ☐ görnyedt
- ☐ púpos

Személyes higiéné

- ☐ ápolat
- ☐ ápolatlan

Fogazata:

- ☐ ép
- ☐ hiányos
- ☐ pótolat

Ruházata, cipője

- ☐ tiszta, rendezett
- ☐ piszkos
- ☐ piszkos és elhasznált
- ☐ elhasznált, de tiszta
- ☐ évszaknak megfelelő
- ☐ évszaknak nem megfelelő
- ☐ korának megfelelő
- ☐ korának nem megfelelő

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

II.2.2. Mentális állapot

MENTÁLIS ÁLLAPOT			
Szemponatok	Szakértő (orvos, szakorvos, pszichológus) szakvéleménye	Segítő szakember tapasztalatai alapján	Igénybe vevő szerint
ÁLLAPOT	-		
Betegségtudat - tagadás - enyhe belátás - külső dolognak tulajdonítja - ismeretlen belső oknak tulajdonítja - raciónalis - emocionális	-		
Pszichés állapot - kiegyensúlyozott - labilis - ingerlékeny - introvertált - extrovertált - szorongó - depressziós - egyéb:	-		
Kedélyállapot jelentős változás (elmúlt 1 évben) - nem volt - volt			
ALKALMAZKODÁS			
Környezethez való viszonyulás - teljes elutasítás - nehezen alkalmazkodik - semleges - alkalmazkodik - jól alkalmazkodik			
Személyekhez való viszonyulás - teljes elutasítás - nehezen alkalmazkodik - semleges - alkalmazkodik - jól alkalmazkodik			
Önmagához való viszonyulás (önértékelés) - negatív énkép - reális - pozitív énkép			
TÁJÉKOZÓDÁS			
Tájékozódás térben - megfelelő - ismert környezetben jó, azon kívül bizonytalan - ismert környezetre szűkült, azon kívül nincs - ismert környezetben is eltéved - térben teljesen tájékozatlan			

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Tájékozódás időben • megfelelő • időnként téveszt • múltban téveszt • jelenben téveszt • időben teljesen tájékozatlan			
Tájékozódás személyekre vonatkozóan • személyeket felismeri • megszokottak közt eligazodik • ismert személyeket is téveszt • személyekre vonatkozóan tájékozatlan			
KOMMUNIKÁCIÓ			
Beszéd • érthető, tiszta • tartalmilag időnként zavaros • artikulációja nehézkes • csak nonverbális kapcsolat			
Megértés • megtartott, tiszta • beszűkült • egyszerű verbális információk • nonverbális kapcsolat • nincs kapcsolat			
Sztereotípiá • érintetlen szellemi szint • sztereotípiá jelentkezése • sztereotípiá erős, beszűkülés • sztereotípiá erős, teljes beszűkülés			
Alvás • normális • nehezen alszik el • fokozott alvásigény • aluszékony • kevés alvásigény • szakaszosan alszik • csak gyógyszerekkel alszik el			
Szuicid készítés • volt (hányszor?) • nem volt • van			
Egyéb:			

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

II.2.3. Aktivitás, foglalkoztathatóság

Munkaképesség csökkenés/Egészségkárosodás (%):

FNO-kód:

AKTIVITÁS, FOGLALKOZTATHATÓSÁG		
Szemponatok	Ellátást igénylő szerint	Segítő szakember megállapítása
ÁLLÁSKERESÉSI TECHNIKÁI		
Mobilitási hajlandóság - napi 3 órát meghaladót vállal - legfeljebb 3 órás ingázást vállal - költözést vállal - nem vállal költözést - külföldi munkát vállal		
Társakhoz való viszonya (egyéni programokat preferál, csoportban végzendő tevékenységeket preferál) - csak csoportban szeret dolgozni - inkább csoportban szeret dolgozni - közömbös számára az egyéni és csoportmunka - egyéni szeret dolgozni - csak egyéni szeret dolgozni		
Érdeklődési kör (irodalom, zene, képzőművészet, technika, mozgás, sport, stb.)		
Feladatmegértés - az instrukciókat nem érti meg - többszöri ismételtes, magyarázat szükséges - rövid idő alatt megérti		
Feladattudat - nem alakult ki - részben kialakult - kialakult		
Monotonitás-tűrés - monotonitást jól tűri - monotonitást nem tűri		
Írányíthatóság - utasításokat végrehajt - utasításokat kevés segítséggel végrehajt - utasításokat részben végrehajt - nem hajtja végre az utasításokat		
Önállóság - irányítást igényel - döntésnél irányítást igényel - mindenben önálló		
Kreativitás - produktív - reproduktív		

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

KÉSZSÉGEK, KOMPETENCIÁK (tesztek alapján⁴⁹)		
<i>Általános tanulási képesség</i>		
<i>Verbális képesség</i>		
<i>Számolási képesség</i>		
<i>Térbeli tájékozódási képesség</i>		
<i>Formaészlelés</i>		
<i>Szem-kéz koordináció</i>		
<i>Ujj-ügyesség</i>		
<i>Kézügyesség</i>		
<i>Figyelemkoordináció</i>		
<i>Emlékezés</i>		
<i>Egyensúlyérzék</i>		
<i>Alkalmazkodóképesség</i>		
<i>Problémamegoldás</i>		
Tudások (ld. II.1.1. pont)		
• <i>alapismeretek</i>		
• <i>speciális ismeretek</i>		
Motiváció		
Erősségek		
Korlátok		

⁴⁹ Pieron-teszt, Moede-tábla, PR-meter, számolási teszt, MonoWork, Mini Big Five teszt, motivációs interjú, IQ-teszt, 2HAND, ALS, AHA, CPM <http://www.atwork.hu/viennatestsystem/vtstesztetek>

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Útmutató a kitöltéshez

„INFORMÁCIÓS ADATLAP”

Az adatlap funkciója:

A helyzetfeltáráshoz szükséges információk rendszerezése, a diagnosztizálás támogatása:

- önkéntes jelentkezés esetén, amennyiben a feltárt probléma egy találkozást követően nem zárható le,
- jelzőrendszerből érkező értesítés esetén, amennyiben a családsegítésben esetfelvétel történik,
- kötelezettek esetén, amennyiben a családsegítésben esetfelvétel történik.

Az adatlapot igénybe vevőnként kell kitölteni. Amennyiben egy háztartáshoz, családkhoz tartoznak az igénybe vevők, akkor a családra, háztartásra vonatkozó adatokat egyeztetni szükséges.

Az adatlap maximális szemléletben tartalmazza azokat a tématerületeket, amelyeket a diagnosztizálás során a szociális munkásnak meg kell ismerni. A kötelezően rögzítendő adatokon túl az adatlap segítséget jelent az egyes tématerületek felméréséhez. A szociális munkás kompetenciája eldönteni az eset függvényében, hogy a kötelezőn felül mely tartalmakat tölti ki, illetve tölti ki részletesebben.

„Szociális helyzetkép”: Az igénybe vevő iskolai végzettségére, gazdasági aktivitására, családi állapotára és háztartására, jövedelmi és vagyoni helyzetére, lakhatási viszonyaira, személyes és mesterséges támaszaira vonatkozó információk felmérésére szolgáló, rendszerező dokumentum.

Az iskolai végzettségre vonatkozó információkra vonatkozó információk felmérést minden igénybe vevő esetén kötelező kitölteni.

A gazdasági aktivitásra vonatkozó általános információkat kötelező minden igénybe vevő esetében kitölteni. A munkatapasztalatokra vonatkozó táblázatokat csak aktívkorúak ellátásában részesülők esetén kötelező kitölteni, egyéb esetben ajánlott.

A családi állapotra vonatkozó információkat kötelező minden igénybe vevőnél kitölteni. Amennyiben egy családból, háztartásból több személy is igénybe vesz családsegítést, akkor családra és a háztartásra vonatkozó adatokat egyeztetni kell.

Az ellátást igénylő és családja jövedelmi, vagyoni helyzetére vonatkozó információkat aktív korúak ellátásában részesülő személy esetén, adósságkezelési szolgáltatás, valamint gyermekjóléti szolgáltatás párhuzamos igénybevétele esetén kötelező kitölteni, egyéb esetben ajánlott. A háztartási naplót adósságkezelési szolgáltatás esetén ajánlott kitölteni, egyéb esetben opcionális, a hozott probléma jellegétől függően tölthető.

A lakhatási körülményekre vonatkozó információkat aktív korúak ellátásában részesülő személy esetén, adósságkezelési szolgáltatás, lakhatással kapcsolatos, anyagi probléma fennállása esetén valamint gyermekjóléti szolgáltatás párhuzamos igénybevétele esetén kötelező kitölteni, egyéb esetben ajánlott. A lakhatási körülmények kitöltése előtt családlátogatás szükséges.

Az ellátást igénylő személyes és mesterséges támaszaira vonatkozó információkat ajánlott kitölteni.

„Állapotkép”: Az igénybe vevő fizikai, mentális állapotára, aktivitására, foglalkoztathatóságára vonatkozó információk felmérését szolgáló rendszerező dokumentum.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Az igénybe vevő fizikai állapotára vonatkozó információkat egészségügyi problémák, egészségkárosodás fennállása, krónikus betegség esetében, valamint aktívkorúak ellátása esetében javasolt kitölteni. A kitöltés során szükséges figyelembe venni a háziorvos, szakorvos, valamint az NRSZH szakvéleményét, ha ez rendelkezésre áll, egyebekben pedig a megfigyelés módszerét kell alkalmazni.

Az igénybe vevő mentális állapotára vonatkozó információkat egészségügyi problémák, pszichiátriai és szenvedélybetegség fennállása esetén javasolt kitölteni. A kitöltés során szükséges figyelembe venni speciális tudású szakember (orvos, pszichiáter, pszichológus) szakvéleményét amennyiben ez rendelkezésre áll, továbbá figyelembe kell venni az igénybe vevő által elmondottakat, az igénybe vevő érzéseit, benyomásait, tapasztalatait. Az információk kitöltése csak több találkozás után lehetséges.

Az aktivitásra, foglalkoztathatóságra vonatkozó információk kitöltése aktívkorúak ellátásában részesülő és foglalkoztatási problémákkal küzdő igénybe vevő esetén javasolt kitölteni. A kitöltés során figyelembe kell venni az igénybe vevő véleményét, gondolatait, benyomásait, tapasztalatait. Az információk kitöltése csak több találkozás után lehetséges.

Az adatlap kitöltője: a családsegítést nyújtó szervezet családgondozója

A kitöltés kezdete: az első találkozást követően folyamatosan, családlátogatás és többszöri találkozási alkalmak során folytatódólagosan a feltárással összhangban.

Egyéb információk: a törzslappal együtt kezelendő az adatlap. Az információk felhasználásához az igénybe vevő hozzájárulása szükséges.

A rögzített információkat változás esetén módosítani szükséges.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

TERVEZÉSI DOKUMENTUM

III. TERV

III.1. A TERVET MEGALAPOZÓ INFORMÁCIÓK

AZ IGÉNYBEVEVŐVEL FOLYTATOTT SZOCIÁLIS MUNKA TERVE, FOLYAMATA

Első interjú időpontja év hó nap

Első interjú összefoglalása:

Mi okból kereste fel a szolgáltatást nyújtót az ellátást az igénybe vevő?

.....
.....

Helyzetfeltárás összefoglalása

Státusz, környezet

.....
.....

Állapot felmérés (fizikai, egészségügyi, mentális, aktivitás)

.....
.....

Probléma meghatározás a szerződéskötés szempontjából

.....
.....

Problématípusok:

☐ **problémacsoportok**

- ☐ krízishelyzet
- ☐ életviteli
- ☐ családi, kapcsolati
- ☐ gyermeknevelési
- ☐ bántalmazással kapcsolatos
- ☐ lelki-mentális
- ☐ anyagi
- ☐ eladósodással kapcsolatos
- ☐ lakhatási
- ☐ foglalkoztatással kapcsolatos
- ☐ tartós munkanélküliség
- ☐ alul informáltság, információhiány
- ☐ ügyviteli képesség hiánya, érdekvégyesítési nehézség
- ☐ egyéb, éspedig:

☐ **speciális szükségletek**

- ☐ fogyatékoság
 - ☐ mozgásszervi fogyatékoság
 - ☐ látásfogyatékoság
 - ☐ hallószervi fogyatékoság
 - ☐ beszéd fogyatékoság
 - ☐ értelmi akadályozottság
 - ☐ halmozott fogyatékoság
- ☐ pszichiátriai betegség
- ☐ szenvedélybetegség
- ☐ krónikus betegség
- ☐ életkori sajátosság

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

- ☐ gyermek
- ☐ fiatalok
- ☐ idősek

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

III.2. A SZOCIÁLIS MUNKA TERVE

Az esetfelelős, majd (ahol szükséges) a team által megfogalmazott hosszabb távú célok, teendők (maximum 1 év) és rövid távú célok (max. 3 hónap)

Hosszú távú célok	Rövid távú célok	Cél elérésének		Cél elérésének tervezett időpontja	Vállalás, teendő			
		eszköze	módszere		Igénybe vevő	Esetfelelős	Hozzá tartozó/természetes támogatók	Szakmai team tagjai

_____, ____ év _____ hónap _____ nap

Igénybe vevő/Törvényes képviselője aláírása

Esetfelelős aláírása

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

MEGÁLLAPODÁS családsegítés szolgáltatás igénybevételére

Amely létrejött a(z) _____

esetfelelőse, mint *Szolgáltatást nyújtó*
és

Név:

Születési név:

Születési hely:

Születési idő év hó nap

Lakcím:

Tartózkodási hely:

Anyja születési neve:

Társadalombiztosítási Azonosító Jel (TAJ-szám):

mint *Igénybe vevő* között a mai napon az alábbi feltételekkel:

Az igénybevétel időtartama

☐ határozatlan időtartamú

☐ határozott időtartamú

Az igénybevétel kezdő időpontja év hó nap

Határozott időtartamú ellátás esetén:

Az igénybevétel befejező időpontja: év hó nap

Térítési díj

A családsegítés szolgáltatás igénybevétele térítésmentes.

Az Igénybevevő által megfogalmazott probléma

Az igénybe vevő problémái az alábbiak:

.....
.....
.....
.....

A problémák megoldása érdekében az Igénybevevő (és/vagy hozzátartozói) vállalják vállalja:

.....
.....
.....
.....

Az Igénybevevő problémáinak megoldása érdekében az Esetfelelős (és/vagy szakemberek)

.....
.....
.....

A két fél közötti együttműködés módja:

- személyes találkozás alkalmával előre egyeztetett időpontokban
- családlátogatás alkalmával
- a szolgáltatást nyújtó által szervezett csoportmunka keretében
- egyéb, és pedig:

.....
.....

A két fél találkozásainak rendszeressége:

.....

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

A segítő munkafolyamat várható eredménye:

A családsegítés szolgáltatás igénybevételének lehetséges megszűnési módjai:

Az Igénybe vevő/Törvényes képviselője tudomásul veszi, hogy a jelen megállapodással igénybevett szolgáltatás külön intézkedés nélkül megszűnik az alábbi esetekben:

- a Szolgáltatást nyújtó jogutód nélküli megszűnésével,
- a jelen megállapodásban meghatározott időtartam lejártával,
- a családsegítés szolgáltatást Igénybe vevő halálával.
- ellátási területen kívülre kerül az ügyfél
- az ügyfél önkényesen megszakítja
- segítő bármelyik fél megszakítja.

A családsegítés szolgáltatást Igénybe vevő/Törvényes képviselője tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatást nyújtó a családsegítés szolgáltatást megszünteti:

- a szolgáltatást igénybe vevő, ill. törvényes képviselőjének a jogviszony megszüntetésére vonatkozó bejelentése alapján megállapított időpontban, illetve
- ha a családsegítés szolgáltatást Igénybevevő a Szolgáltatást nyújtóval való együttműködést megtagadja, lehetetlenné teszi, visszautasítja.

Panasztétel lehetősége, kivizsgálási módja:

Az Igénybe vevő a családsegítés szolgáltatással kapcsolatos panaszával elsősorban a Szolgáltatást nyújtó képviselőjéhez, vezetőjéhez _____ (név, beosztás) fordulhat. A panasz kivizsgálásának eredményéről a Szolgáltatást nyújtó képviselője, vezetője az Igénybe vevőt írásban tájékoztatja. Amennyiben az Igénybe vevő ezen eljárással nem ért egyet, _____ Város/Község Polgármesteréhez/Társulás Elnökéhez vagy _____ Város/Község Önkormányzatának Képviselőtestületéhez fordulhat. A panasz kivizsgálásának eredményéről a Polgármester az Igénybe vevőt írásban tájékoztatja.

Az Igénybe vevő szükség szerint kérheti a területileg illetékes Ellátottjogi képviselő segítségét is. Az Ellátottjogi képviselő vonatkozásában a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 94/K. §-a az irányadó.

Jelen megállapodás módosítására a Szolgáltatást nyújtó és a szolgáltatást Igénybe vevő/Törvényes képviselője közös megegyezése alapján kerülhet sor.

A megállapodást aláíró felek kijelentik, hogy vitás kérdéseiket elsődlegesen tárgyalás útján kívánják rendezni.

Jelen megállapodásban nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv, továbbá a szociális szolgáltatásokra vonatkozó mindenkor jogi szabályozás az irányadóak.

A megállapodást kötő felek azt, mint akaratukkal mindenben megegyezőt elolvasás után jóváhagyólag írják alá.

_____, _____ év _____ hónap _____ nap

Igénybe vevő

Esetfelelős

Törvényes képviselő

PH

A segítő folyamat lezárásának időpontja: év hó nap

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

MEGÁLLAPODÁS adósságkezelési szolgáltatásban részesülők számára

Amely létrejött a(z) _____
Adósságkezelési Tanácsadó Csoport/Iroda, mint *Szolgáltatást nyújtó*
és

Név:
Születési név:
Születési hely:
Születési idő év

--	--	--	--

 hó

--	--

 nap

--	--

Lakcím:
Tartózkodási hely:
Anyja születési neve:
Társadalombiztosítási Azonosító Jel (TAJ-szám):

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

mint **Igénybe vevő** között a mai napon az alábbi feltételekkel:

1. Az együttműködés célja, az önhibájukon kívül szociálisan hátrányos helyzetbe került személyek lakhatással kapcsolatos adósságterheinek enyhítése, a folyamatos fizetési kötelezettség teljesítéséhez való hozzásegítés.
2. Az 1. pontban rögzített cél érdekében az **Igénybe vevő**
 - A Szolgáltatást nyújtó képviselőjével együttműködik.
 - A Szolgáltatást nyújtó képviselőjével egyeztetett időpontokban megjelenik, a közösen kialakított kereteket tiszteletben tartja.
 - Tudomásul veszi, hogy a Szolgáltatást nyújtó képviselője környezettanulmány készítése céljából otthonában felkeresheti.
 - A szükséges iratokat, okmányokat beszerzi és azok másolatát további ügyintézés céljára a Szolgáltatást nyújtó képviselője rendelkezésére bocsátja.
 - Az újabb hátralék keletkezését, illetve az ezzel kapcsolatos problémákat Szolgáltatást nyújtó képviselőjének jelzi.
 - Folyamatos fizetési kötelezettségeinek a megadott határidőig eleget tesz, minden hónap-áig az esedékes tárgyhavi számláiról és az önrész befizetéséről szóló bizonylatot bemutatja.
 - A Szolgáltatást nyújtó képviselőjének javaslatára a háztartási naplót (ha szükséges) folyamatosan vezeti (blokkokat, számlákat) gyűjti, a Szolgáltatást nyújtó képviselőjével egyeztetett időpontban elemzésre behozza.
 - Javaslat alapján adósságkezelési illetve életvezetési tanácsadáson, csoportos foglalkozáson vesz részt.
 - Együttműködik fizetési képessége maximális javításában.
 - Munkanélküliség esetén a munkavállalás elősegítése érdekében munkahelykeresésben aktívan közreműködik, a felajánlott programokon részt vesz, a felajánlott közhasznú, közcélú vagy egyéb munkalehetőségeket elfogadja
 - Hozzájárul, hogy a kérelmére induló eljárásban – a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény 3.§ (1) bekezdés a) pont alapján - adatait kezeljék, illetve felhasználják a különböző támogatási formák igénybeviteléhez.
3. Az 1. pontban rögzített cél érdekében a **Szolgáltatást nyújtó képviselője**
 - Figyelemmel kíséri az adósságkezelési program alatt, illetve szükség esetén a további időszakban (3 hónap utógondozás) az igénybe vevő életkörülményeit.
 - Ha szükséges életvezetési tanácsadást nyújt.
 - Segíti ügyfelét a hátralék rendezéséhez szükséges ügyei vitelében minden javaslatáról, döntéséről felvilágosítja az igénybe vevőt.
 - Az igénybe vevővel rendszeres kapcsolatot tart családlátogatás, illetve ügyfélfogadás keretében, felkérésre környezettanulmányt végez, továbbá kapcsolatot tart az önkormányzat illetékes irodájával, a jogosult közüzemi szolgáltatókkal.
 - Minden javaslatról, döntésről felvilágosítja az igénybe vevőt.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

- Munkáját a vonatkozó jogszabályok és a szociális munkások etikai kódexének megfelelően végzi.
- 4. Az Igénybe vevő tudomásul veszi, hogy amennyiben nem a teljes adósságkezelési program, és e megállapodás előírásai szerint teljesíti kötelezettségét, a megállapított támogatást aÖnkormányzata visszavonhatja, és az Igénybe vevő a javára megállapított támogatást a Polgári Törvénykönyv szerinti mindenkor kamattal megemelt mértékben visszafizetni köteles, az erről szóló felszólítás kézhezvételét követő 30 napon belül.
- 5. Az Igénybe vevő tudomásul veszi, hogy az adósságcsökkentési támogatás tovább nem folyósítható és a kifizetett összeget vissza kell térítenie, amennyiben
 - a) az adósságkezelési tanácsadást nem veszi igénybe, vagy
 - b) az általa vállalt adósságtörlesztés háromhavi részletét nem teljesíti, illetőleg
 - c) az adósságkezelési szolgáltatás igénybevételének időtartama alatt a lakásfenntartási kiadásokkal kapcsolatos fizetési kötelezettségének három hónapig nem tesz eleget.Az adósságcsökkentési támogatás a 5. a), b), c) pontokban foglaltak szerinti megszüntetésétől számított 24 hónapon belül ismételt nem állapítható meg.
- 6. Az Igénybe vevő tudomásul veszi, hogy az Igénybe vevő vagy háztartásának tagja az adósságkezelési szolgáltatás lezárásától - ide nem értve az 5. a), b), c) pontok szerinti megszüntetést - számított 6 hónapon belül nem részesülhet adósságkezelési szolgáltatásban.
- 7. A felek az együttműködési megállapodást közösen elolvasták, értelmezték, és mint akaratukkal mindenben megegyezőt, jóváhagyólag és saját kezűleg írják alá.
- 8. Jelen megállapodás 3 eredeti példányban készült, abból egy az Igénybe vevőt, két példány a Szolgáltatást nyújtót illeti.

Aláírással igazolom, hogy jelen megállapodás egy eredeti példányát átvettem.

_____, _____ év _____ hónap _____ nap

Igénybe vevő

Szolgáltatást nyújtó

Törvényes képviselő

PH

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

FOLYAMATÉRTÉKELÉS

Folyamatértékelés								
Rövid távú célok	Megvalósult (I/N)	Esetleges eredménytelenség oka	Határidő módosítása	Cél módosítása	Módosított vállalás, teendő			
					Igénybe vevő	Esetfelelős	Hozzá tartozó/természetes támogatók	Szakmai team tagjai

_____, ____ év _____ hónap _____ nap

Igénybe vevő/Törvényes képviselő aláírása

Esetfelelős aláírása

Ellenőrizte:

Ellenőrzés időpontja

év

--	--	--	--	--

hó

--	--

nap

--	--

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Útmutató a kitöltéshez

„TERVEZÉSI DOKUMENTUM”

Az adatlap funkciója: Az igénybe vevővel kapcsolat állásának függvényében

- a szociális munka tervét megalapozó információknak,
- a szociális munka tervének,
- az igénybe vevővel történő megállapodásnak,
- folyamatértékelésnek

rögzítése.

Az igénybe vevő és a családgondozó között folyó közös szakmai tevékenység írásban történő, átlátható dokumentálását szolgálja a tervezési dokumentáció.

Az adatlap kitöltője: a családsegítést nyújtó szervezet családgondozója. Az adatlapot ellenőrzi a családsegítést nyújtó szervezet magasabb vezetője negyedévente.

A kitöltés módja:

A családsegítés szolgáltatás igénybe vétele esetén az egynél több találkozást igénylő segítségnyújtást a tervezési dokumentumban kell dokumentálni és a segítő munka folyamatára vonatkozóan megállapodást (szerződést) kell kötni az igénybe vevővel.

A szociális munka tervét a probléma definiálását és diagnosztizálást kell elkészíteni. Az „INFORMÁCIÓS ADATLAP”-on rögzítettek nyújtanak ebben segítséget. A szociális munka terve tartalmazza a probléma megoldása érdekében kitűzött hosszú és rövid távú célokat, a célok elérésének eszközeit, módszereit, valamint a cél elérése érdekében teendő intézkedéseket: a segítő szakember(ek) és az igénybe vevő (illetve támogatói) vállalásait, valamint az időhatárokat. A tervben foglaltak betartása érdekében a segítő szakember és az igénybe vevő szerződik, megállapodást köt.

A megállapodás kötelező tartalmi elemei az alábbiak:

1. a szolgáltatást igénybe vevő személy problémái,
2. az elérendő cél érdekében megvalósítandó feladatok,
3. az együttműködés módja,
4. a folyamatba bevonandó személyek, szervezetek
5. a találkozások rendszeresség,
6. a segítő folyamat várható eredménye,
7. a lezárás időpontja.

Adósságkezelési szolgáltatás igénybevétele esetén a „MEGÁLLAPODÁS adósságkezelési szolgáltatásban részesülők számára” megállapodás formátumot kell használni. A fent leírt elvek szerint.

A tervet legalább évente értékelni kell. Az értékelést a folyamatértékelés lapon kell elvégezni. Amennyiben az értékelést követően tovább folytatódik a segítő munka, akkor új tervet kell készíteni.

A kitöltés ideje: Aktív korúak ellátása esetén a nyilvántartásba vételtől számított 60 napon belül kell a tervezési dokumentációt elkészíteni.

Egyéb esetben a segítő folyamattól függően a családgondozó kompetenciája megítélni az időhatárt.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Az adatlap módosítása: Bármely feltétel, körülmény változása esetén szükség szerint, dátummal módosítható a tervezési dokumentum.

Az adatlap továbbítása: Aktívkorúak ellátása és adósságkezelési szolgáltatás esetén a jogszabályban meghatározott szerv fele az értékelést meg kell küldeni.

Egyéb információ: a családgondozó szubjektív feljegyzésekkel kiegészítheti a dokumentációt.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

NAPLÓ

(kötelező dokumentum)

[illegible]

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Beavatkozás helye kódok:

CSS	családsegítést nyújtó szervezetnél
CSL	családlátogatás keretében igénybe vevő otthonában, lakókörnyezetében
INT	más intézményben, szervezetnél
KOZ	közterületen
MAS	más, egyéb

Tevékenység kódok:

INF INFORMÁCIÓ

ÜGY ÜGYINTÉZÉS

- ÜGY1 hivatalos telefon igénybe vevő ügyében
- ÜGY2 hivatalos levél az igénybe vevő ügyében
- ÜGY3 iratszerkesztés, nyomtatványkitöltés
- ÜGY4 környezettanulmány készítés
- ÜGY5 személyes ügyintézés az igénybe vevővel
- ÜGY6 személyes ügyintézés az igénybe vevő nélkül

SEB SEGÍTŐ BESZÉLGETÉS

- SEB1 segítő beszélgetés egyénnel
- SEB2 segítő beszélgetés párral
- SEB3 segítő beszélgetés családdal

TAN TANÁCSADÁS

- TAN1 jogi saját jogász által
- TAN2 pszichológiai saját pszichológus által

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

TAN3 életvezetési

TAN4 háztartásgazdálkodási

TAN5 adósságkezelési saját szolgáltatás

TAN6 pályaválasztási

TAN7 munkaerőpiaci

TAN8 gyermeknevelési

TAN9 mentálhigiénés

TAN10 orvosi

TAN11 életmód

TAN12 egyéb

TOV TOVÁBBIRÁNYÍTÁS

TOV1 más szociális szolgáltatásba

TOV2 gyermekjóléti szolgáltatásba

TOV3 önkormányzathoz

TOV4 rendőrséghez

TOV5 jogászhoz

TOV6 pszichológushoz

TOV7 orvoshoz

TOV8 egyéb szakemberhez

TOV9 egyéb intézménybe, szervezethez

KRI KRÍZISINTERVENCIÓ

CSOP CSOPORTMUNKA

CSOP1 Háztartásgazdálkodási csoportmunka (adósságkezelési szolgáltatás esetében)

CSOP2 Iskolai tanulók körében végzett csoportmunka (adósságkezelési szolgáltatás esetében)

CSOP3 Hátralékcspadában lévők önsegítő csoportja (adósságkezelési szolgáltatás esetében)

CSOP4 Hátralékcspadából kikerültek önsegítő csoportja (adósságkezelési szolgáltatás esetében)

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

KOZ KÖZÖSSÉGI MUNKA

KOZ1 közösségi kezdeményezések

KOZ2 Háztartásvezetési és pénzkezelési ismeretek közvetítése közoktatási intézményekben és speciális célcsoportokban (adósságkezelési szolgáltatás esetében)

KOZ3 Érdekartikuláció jogalkotók felé

KOZ4 Érdekartikuláció (hátralékkövetelők felé) (adósságkezelési szolgáltatás esetében)

KOZ5 Hitelkárosultak önszerveződésének segítése (adósságkezelési szolgáltatás esetében)

MED MEDIÁCIÓ

TER TERÁPIÁS PROGRAM

TER1 egyéni terápiás program

TER2 párterápia

TER3 családterápia

GON GONDOZÁSBA VÉTEL

JEL JELZÉSI KÖTELEZETTSÉG TELJESÍTÉSE

JEL 1 gyermekjóléti szolgálatnak

JEL 2 gyámhivatalnak

JEL 3 jegyzőnek

JEL4 munkaügyi szervezetnek

JEL5 egyéb

JUT JUTTATÁSOK KÖZVETÍTÉSE

JUT1 dologi javak közvetítése *pl.: ruha, segély juttatása v. intézése stb.*

JUT2 szolgáltatások közvetítése *pl.: fénymásolás, internet, fax, telefonhasználat stb.*

KOL KÖZLEKEDÉS

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

KOL1 közlekedés közvetlen az igénybe vevő érdekében végzett tevékenység okán *pl. családlátogatás céljából, ügyintézés céljából*

KOL2 közlekedés közvetetten az igénybe vevő érdekében végzett tevékenység okán *pl. társszerv felkeresése*

EGY EGYÉB

EGY1 Egyéb saját szolgáltatás nyújtása

EGY2 Egyéb vásárolt szolgáltatás nyújtása

EGY2 konzultáció segítő bevonásával

EGY3 időpont-egyeztetés

EGY4 egyéb

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Útmutató a kitöltéshez

„NAPLÓ”

Az adatlap funkciója: A családsegítést nyújtó szervezet szakmai tevékenységének időbeliséget tükröző nyomon követése, a nyújtott szolgáltatáselemek, beavatkozások rögzítésével oly módon, hogy az egyes tevékenységek igénybe vevőhöz és szolgáltatást nyújtó személyhez való hozzárendelése azonosítható és a tevékenység időtartama mérhető.

Az adatlap kitöltője: a családsegítést nyújtó szervezet családgondozója, tanácsadója.

A kitöltés ideje: folyamatosan, minden egyes esemény, beavatkozás, szolgáltatáselem nyújtását követően folytatólagosan.

A kitöltés módja: A NAPLÓ dokumentumot szolgáltatásnyújtási helyenként (önálló ágazati azonosítóval rendelkező /szolgáltatást nyújtó székhely, telephely/ helyenként) kell tölteni.

Sorszám: szoftver generálja

Dátum: szoftver rögzíti

Igénybe vevő azonosítója: az igénybe vevő TAJ-száma

Beavatkozás helye: kóddal töltendő

Tevékenység: kóddal töltendő. Amennyiben egy időintervallumban több tevékenység végzése történik meg, akkor valamennyi végzett tevékenységet rögzíteni kell.

Időtartam: adott tevékenység percben kifejezett ideje

Megjegyzés: ide rögzítendő minden olyan információ, amely az adott beavatkozás rögzítéssel kapcsolatban releváns. Töltése nem kötelező.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

VI.1.2. Csoportmunka dokumentációja⁵⁰

⁵⁰ Debrecen Megyei Jogú Város Családsegítő és Gyermekjóléti Központja Hajdú-Bihar Megyei Gyermekjóléti Módszertani Központ: Módszertani ajánlás szociális munka csoportokkal

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag
(Családsegítés)

A CSOPORTMUNKA TERVE

.....
csoportmunka terve

A csoportfoglalkozások célja	
A csoportfoglalkozások célcsoportja	
A csoport tervezett létszáma	
A csoport jellege	
Csoportfoglalkozások tervezett időtartama	
Tervezett alkalmak száma	
Egyéb megjegyzések	

A csoportfoglalkozások tematikája, módszerei, eszközigénye, költségvetés, csoportvezetők

Tervezett időpont	Téma	Csoportvezető név, beosztás	Alkalmazott módszerek	Eszközsükséglet	Költségigény

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Útmutató a kitöltéshez

„A CSOPORTMUNKA TERVE”

Az adatlap funkciója:

Az csoportmunka megtervezése. A csoportmunka célját, tartalmát, körülményeit, résztvevői körét és a csoportmunka folytatásához szükséges személyi és anyagi erőforrások átlátható, tervszerű dokumentálását szolgálja.

Az egyes foglalkozásokra vonatkozó előzetes munkavázlat.

Az adatlap kitöltője: a családsegítést nyújtó szervezet csoportmunkáért felelős családgondozója.

A kitöltés ideje: tárgyév elején, illetve szükség szerint

Egyéb információ: az adatlapot csoportonként kell kitölteni.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag
(Családsegítés)

A CSOPORTMUNKA JELENLÉTI ÍVE

Intézmény neve

Jelenléti ív csoportos foglalkozásról

..... (csoport neve)

Időpont:

S.sz.	Név (nyomtatott betűkkel)	Aláírás	Családgondozó neve
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			
13.			
14.			
15.			
16.			

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

17.			
18.			
19.			
20.			
21.			
22.			
23.			
24.			
25.			

A csoportfoglalkozás témája:

.....

.....

Csoportfoglalkozás vezetői:

.....

Következő foglalkozás időpontja:

.....

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Útmutató a kitöltéshez

„A CSOPORTMUNKA JELENLÉTI ÍVE”

Az adatlap funkciója:

Az csoportmunka elvégzésének igazolása, a csoporttagok és a csoportvezető azonosítása.

Az adatlap kitöltője: a családsegítést nyújtó szervezet csoportmunkáért felelős családgondozója és a csoporttagok.

A kitöltés ideje: a csoportülések alkalmával minden esetben.

Egyéb információ: a naplóban ezen dokumentációval alátámasztva történik a csoportmunka rögzítése.

Ha kettős vezetésű csoportmunkát végeznek, akkor a csoport létszám megoszlik, fele - fele arányban a két csoportvezető családgondozó közt és így kerül bevezetésre a naplóba.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag
(Családsegítés)

CSOPORTNAPLÓ

CSOPORTNAPLÓ

(az adott időpontban történő megjelenést a név sorában az időpont oszlopában x-szel kell jelölni)

Csoport neve:							
Csoport vezetője:							
Sorszám	Név	Időpont					
		...	...	...	...	...	...
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
6.							
7.							
8.							
9.							
10.							
11.							
12.							
13.							
14.							
15.							
16.							
17.							

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag
(Családsegítés)

18.							
19.							
20.							
21.							
22.							
23.							
24.							
25.							
...							

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Útmutató a kitöltéshez

„CSOPORTNAPLÓ”

Az adatlap funkciója:

Az csoportos foglalkozásokon való részvétel nyomon követése az igénybe vevő szempontjából.

Az adatlap kitöltője: a családsegítést nyújtó szervezet csoportmunkáért felelős családgondozója.

A kitöltés ideje: A kitöltés a jelenléti ív alapján történik csoportüléseket követően.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

CSOPORTMUNKA ÉRTÉKELŐLAP

CSOPORTFOGLALKOZÁS ÉRTÉKELŐLAPJA

Kérjük, hogy a következő állításokkal kapcsolatos elégedettségét az iskolai osztályzatokhoz hasonlóan 1-től 5-ig értékelje!

Az "1" jelenti az elégtelen teljesítést, "5" pedig a kiváló szintet.

A csoportfoglalkozással kapcsolatos általános elégedettségének mértéke

A csoport óraszám

A csoport helyszínének kiválasztása

A csoporthoz biztosított tárgyi feltételek

A csoportban résztvevők száma

A csoport időbeosztása

A kapott ismeretek, feldolgozott témák gyakorlati haszna

A témák illeszkedése az Ön elvárásaihoz

A program egyéb szolgáltatásai

Összességében a csoport színvonalával való elégedettsége

1	2	3	4	5

A csoportvezetővel kapcsolatos általános elégedettségének mértéke

A csoportvezető stílusa

A csoportvezető felkészültsége

A csoporttagokra irányuló figyelme

1	2	3	4	5

A csoport működésével kapcsolatos értékelés

A csoporttagok aktivitása

A csoporttagok egymás iránti bizalma

A csoporttagok együttműködése

A csoport problémamegoldó képessége

A csoport kreativitása

1	2	3	4	5

Kérjük, hogy az alábbiakra szöveges választ adjon!

Mit tartott leginkább hasznosnak a foglalkozásokon?

.....

.....

.....

.....

Milyen témakörökről hallott volna még szívesen?

.....

.....

.....

Ha lenne lehetősége min változtatna (tematika, helyszín, szervezés, csoportvezető) és hogyan?

.....

.....

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

.....
Részt venne -e még egyszer hasonló színvonalú csoportos foglalkozáson?
.....
.....

.....
Ajánlaná-e mások számára is ezt a csoportot?
.....
.....

.....
Milyen foglalkozásra járna szívesen a jövőben?
.....
.....

.....
Egyéb észrevételek:
.....
.....
.....

Köszönjük a válaszadást!

.....
Szolgáltató képviselője

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Útmutató a kitöltéshez

„CSOPORMUNKA ÉRTÉKELŐLAP”

Az adatlap funkciója:

Az csoportos foglalkozásokon való részvétel értékelése, annak megismerése, hogy a csoport tevékenysége milyen hatással volt a csoport tagjaira, mennyiben ért el pozitív változásokat, mennyiben volt megfelelő az összeállított tematika, a választott módszer.

Az adatlap kitöltője: a csoporttag, a kitöltés megtörténteért és a feldolgozásért felelős a családsegítést nyújtó szervezet csoportmunkáért felelős családgondozója.

A kérdőívet anonim módon kell kitölteni.

A kitöltés ideje: Az utolsó (záró) csoportülésen történik.

VI.1.3. Közösségi munka dokumentációja⁵¹

⁵¹ Pálos Károly Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat: Módszertani ajánlás közösségi szociális munka

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

KÖZÖSSÉGI MUNKA TERVE

szempontok

Amennyiben a családsegítést végző szervezet – minden előzetes kérés és tapasztalat hiányában - közösségi szociális munka elindítása mellett dönt, úgy előzetesen szükséges egy közösségi profilt készíteni. Ez egy dokumentum, amelyet a közösségi szociális munkás készít annak érdekében, hogy a helyi igényeket és erőforrásokat megfelelően tudja értékelni. Tartalmazza a terület és az ott lakó emberek részletes leírását.

Elkészítése arra a feltételezésre épít, hogy a közösségről, az erőforrásokról és a helyi tevékenységekről összegyűjtött teljes adatsorok elemzésével a közösségi szociális munkás azonosítani fogja tudni a „kielégítetlen igényeket”, pl. a szolgáltatások és az igények közötti réseket, és így saját feladatait is meg fogja tudni határozni.

Közösségi profil készítésének lehetséges szempontjai:

Összegyűjtendő információ	Az információ lehetséges forrása
Helyrajz és helytörténet: településtörténet, a népesség változásai, hagyományok és értékek, a környezet leírása...	séta a körzetben, beszélgetés a lakókkal, könyvtár, levéltár...
Közlekedés és kapcsolatteremtés: fő- és fontosabb útvonalak, tömegközlekedési útvonalak...	önkormányzat, közlekedési vállalatok...
Népességi, népmozgalmi adatok	népesség nyilvántartó, az önkormányzat családvédelemért felelős osztálya
Munkaviszonyok: gazdasági aktivitás, munkanélküliek száma	munkaügyi szervezet statisztikái, önkormányzat statisztikái
Lakásviszonyok: tulajdonviszonyok,	népszámlálás, az önkormányzat lakásügyért

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

lakástípusok, hajléktalanok száma...	felelős osztálya
Oktatási lehetőségek	az önkormányzat oktatásért felelős osztálya, iskolai szociális munkás..
Közösségi szervezetek és hálózatok	helyi lakosok, szociális szolgálatok, a területen dolgozók...
Szabadidős lehetőségek: közösségi központok, sportolási lehetőségek, klubok, vendéglátóipar...	az önkormányzat közművelődésért felelős osztálya,, művelődési ház, közösségi ház, közösségi egyesület...
Helyi és központi kormányzat: képviselők, polgármesteri hivatal...	helyi lakosok, jegyző, az önkormányzat lakásügyért felelős osztálya...
Szociális szolgáltatások	az önkormányzat szociálpolitikáért felelős osztálya, szociális, gyermekjóléti szolgáltatást nyújtók...
Egészségügyi ellátás: körzeti orvosok, egészségügyi szolgáltatások, védőnők...	az önkormányzat egészségügyért felelős osztálya...
Rendőrség	helyi vagy területileg illetékes rendőrkapitányság

Az adatgyűjtés és felmérés módszerei: igénybe vehető hasonló szolgáltatások feltérképezése, szükségletfelmérő kérdőív, interjúzás, korábban készült kutatások, felmérések másodelemzése.

Az összegyűjtött adatokból levont következtetések a közösségi cselekvési terv kiindulópontjai, hiszen ezek adnak választ arra, hogy mit csináljon, mire irányuljon a közösségi szociális munka, a családsegítés szolgáltatást nyújtó szervezet milyen programokat, szolgáltatásokat szervezzen:

A közösségi cselekvési tervben rögzíteni kell minimálisan az alábbiakat:

- Melyek a fő szociális problémák?

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

- Mi ad erőt a közösségnek?
- Hol észlelhető rés a szolgáltatásokban?
- Melyek a szomszédság legfontosabb törekvései?
- Milyen feladatokkal foglalkozzon a közösségi szociális munkás?

KÖZÖSSÉGI MUNKA DOKUMENTUMAI

szempontok

Dokumentáció:

- napló (Ld. „NAPLÓ”dokumentáció),
- programokon részt vettek jelenléti íve (amennyiben ez releváns)
- szakmai beszámoló
- program tervek
- meghívók
- plakátok
- szóróanyagok, promóciós anyagok
- fényképek
- videófelvételek
- honlap
- sajtóanyag

VI.1.4. Egyéb dokumentációk

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag
(Családsegítés)

NYILATKOZAT ADATKEZELÉSHEZ

NYILATKOZAT ADATKEZELÉSHEZ

Alulírott, _____ kijelentem, hogy a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény által biztosított adatkezeléshez történő hozzájárulási jogomról, valamint a szolgáltatás igénybevételével járó adat-nyilvántartási kötelezettségről tájékoztatásban részesültem.

Aláírással, **önkéntesen hozzájárulok** / **nem járulok hozzá**, hogy _____ (szolgáltató neve, címe), a személyes adataimról a nyilvántartást vezesse, hivatalos megkeresés esetén azokról adatot szolgáltatson, az együttműködés során tudomására jutott különleges adataimat a mindenkor hatályos jogszabályokban előírtak szerint kezelje.

_____, 20 _____ hó _____ nap

aláírás

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Útmutató a kitöltéshez

„NYILATKOZAT ADATKEZELÉSHEZ”

Az adatlap funkciója: Az igénybe vevő adatainak családsegítést nyújtó szervezetnél történő kezeléséhez való hozzájárulás írásban történő rögzítése.

Az adatlap kitöltője: a szolgáltatást igénybe vevő.

A kitöltés ideje: a családsegítést nyújtó szervezetnél történő első megjelenéskor.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

JELZŐLAP

JELZŐLAP

A családsegítést végző szervezet tölti ki!

1. A jelzés megtételére vonatkozó információk

Jelzés ideje:

év hó nap óra perc

Jelzés módja:

szóban: ☐ személyesen, ☐ telefonon

írásban: ☐ levélben, ☐ faxon, ☐ e-mailben

A jelzést fogadó családgondozó neve:

Iktatószám:

A jelző tölti ki!

2. A jelzést tevő adatai:

Név:

Szervezet neve (amennyiben szervezet nevében történik a jelzés):

A jelzést tevő elérhetősége (cím, telefonszám):

A jelzést tevő hova és milyen módon kéri a visszajelzést (név, cím, telefonszám):

3. A jelzés

3.1. A jelzés alanya: az érintett egyén/család/gyermek adatai:

Név:

Lakcím:

Gyermek esetén szülő/gondviselő neve:

Telefon:

Egyéb adatok:

3.2. A probléma részletezése: a jelzés okai és körülményei, indokoltsága

3.3. Egyéb személy, szervezet akinek a jelzést a jelzést tevő elküldte (név, szervezet)

Kelt

Jelző aláírása

A családsegítést végző szervezet tölti ki!

4. A megteendő intézkedések

Az intézkedés megtételének határideje:

év hó nap óra perc

Az intézkedés megtételéért felelős családgondozó/esetfelelős:

Az intézkedés terve:

Kelt

PH.

Családsegítést végző szervezet vezetője

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Útmutató a kitöltéshez

„JELZŐLAP”

Az adatlap funkciója: a családsegítést nyújtó szervezethez érkező jelzések fogadásának dokumentálása.

Az adatlap kitöltője: a jelzést tevő személy, családsegítést nyújtó szervezet családgondozója és a családsegítést nyújtó szervezet vezetője

A jelzést tevő személy tölti ki saját személyére, a jelzés alanyára vonatkozó információkat, a jelzés tárgyát, milyen problémát, eseményt észlelt, továbbá azt, hogy milyen visszajelzést vár és milyen elérhetőségekre várja a visszajelzést.

A családsegítést nyújtó szervezet érkezteti, iktatja a jelzést, azaz rögzíti, hogy mikor érkezett szervezetéhez a jelzés, milyen módon.

A családsegítést nyújtó szervezet vezetője a jelzés részleteinek ismeretében kijelöli azt a családgondozót, aki a jelzés alanyát felkeresi, valamint meghatározza azt a határidőt, amelyen belül a személyes megkeresést le kell bonyolítani.

Egyéb információ: A jelzés tárgyától függ, hogy van-e idő, lehetőség írásbeli jelzés megtételére (életveszély, testi épség veszélyeztetése, krízishelyzet esetén általában nincs!). Amennyiben szóban történik a jelzés, akkor a jelző számára kötelezően kitöltendő adatlaprészt a jelzést fogadó családgondozó tölti ki.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag
(Családsegítés)

VISSZAJELZŐ LAP

VISSZAJELZŐ LAP

Iktatószám:

Az intézkedés megtételéért felelős családgondozó/esetfelelős:

1. A jelzés alapján kezdeményezett kapcsolatfelvétellel kapcsolatos információk

Jelzés alanyával való kapcsolatfelvétel ideje

év hó nap óra perc

Kapcsolatfelvétel helye:
.....

A probléma részletezése:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

2. A megtett intézkedések

☐ a személy/család tájékoztatása megtörtént a családsegítés céljáról, tartalmáról

☐ családsegítés szolgáltatás igénybevétele szükséges

☐ a jelzés továbbítása megtörtént a hatáskörrel rendelkező szervezet felé

☐ egyéb:

.....
.....

Megtett intézkedés részletei:

.....
.....
.....
.....
.....

Kelt.....

PH. _____ Családsegítést végző szervezet vezetője

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Útmutató a kitöltéshez

„VISSZAJELZŐ LAP”

Az adatlap funkciója: a családsegítést nyújtó szervezethez érkező jelzések alapján a jelzés alanyának személyes felkeresését, a probléma azonosítását és a megteendő intézkedéseket, valamint a jelzést tevő személy felé történő visszajelzést szolgálja.

Az adatlap kitöltője: a családsegítést nyújtó szervezet adott jelzéssel kapcsolatos intézkedések megtételéért felelős családgondozója, jóváhagyja a családsegítést nyújtó szervezet vezetője

Az adatlap továbbítása: A családsegítést nyújtó szervezet a lapot megküldi a jelzést tevő személynek.

Amennyiben a személyes felkeresést követően a családsegítést nyújtó szervezetre vonatkozóan áll fent jelzési kötelezettség, akkor a jelzés mellékleteként továbbítja annak a szervezetnek, amely fele a jelzési kötelezettsége fennáll.

Amennyiben más szervezet hatáskörébe tartozik a személyes felkeresés során tapasztalt probléma kezelése, akkor az adatlapot a hatáskörrel rendelkezős szervezet számára meg kell küldeni.

Egyéb információ: A személyes megkeresés során a jelzés alanyát nyilatkoztatni kell arról, hogy igénybe veszi-e a családsegítést vagy sem. A nyilatkoztatást a „NYILATKOZAT JELZÉSRE TETT MEGKERESÉS ESETÉN A CSALÁDSEGÍTÉS IGÉNYBE VÉTELÉRŐL” lapon kell megtenni.

**NYILATKOZAT JELZÉSRE TETT MEGKERESÉS ESETÉN
A CSALÁDSEGÍTÉS IGÉNYBE VÉTELÉRŐL**

**NYILATKOZAT JELZÉSRE TETT MEGKERESÉS ESETÉN
A CSALÁDSEGÍTÉS IGÉNYBE VÉTELÉRŐL**

Alulírott.....születési hely, idő:.....,

lakcím:.....,

büntetőjogi felelősségem tudatában nyilatkozom, hogy a
.....*Családsegítést**nyújtó**szervezet*
család gondozójától.....a
z igénybe vehető szolgáltatásokról tájékoztatást kaptam, s a felajánlott szolgáltatást

☐ igénybe veszem

☐ nem kívánom igénybe venni.

(Választását aláhúzással jelölje!)

_____, 20 _____ hó _____ nap

aláírás

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Útmutató a kitöltéshez

„NYILATKOZAT JELZÉSRE TETT MEGKERESÉS ESETÉN A CSALÁDSEGÍTÉS IGÉNYBE VÉTELÉRŐL”

Az adatlap funkciója: Annak igazolása, hogy a családsegítést nyújtó szervezet a hozzá érkező jelzés alapján személyesen felkereste a jelzés alanyát (személyt, családot) és tájékoztatta a családsegítés céljáról, tartalmáról.

Az adatlap kitöltője: a jelzés alanya. A kitöltésért felelős a jelzésre történő kapcsolatfelvétel megtörténteért felelős családgondozó.

A kitöltés ideje: a jelzésre tett személyes látogatás alkalmával.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

VI.2. Jogsabályok jegyzéke

- 1992. évi LXIII. törvény a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról
- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról
- 1993. évi XLVI. törvény a statisztikáról
- 1997. évi XLVII. törvény az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről
- 2004. évi CXL. törvény közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól
- 226/2006. (XI. 20.) Korm. rendelet a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények ágazati azonosítójáról és országos nyilvántartásáról
- 247/2005. (XI. 14.) Korm. rendelet a 2006. évre vonatkozó Országos Statisztikai Adatgyűjtési Program módosított és új adatgyűjtéseiről
- 63/2006. (III.27.) Korm. rendelet a pénzbeli és természetbeni szociális ellátások igénylésének és megállapításának, valamint folyósításának részletes szabályairól
- 229/2006. (XI. 20.) Korm. rendelet a 2007. évre vonatkozó Országos Statisztikai Adatgyűjtési Program módosított és új adatgyűjtéseiről
- 300/2007. (XI. 9.) Korm. rendelet a 2008. évre vonatkozó Országos Statisztikai Adatgyűjtési Program módosított és új adatgyűjtéseiről
- 288/2009. (XII. 15.) Korm. rendelet az Országos Statisztikai Adatgyűjtési Program adatgyűjtéseiről és adatátvételeiről
- 257/2010. (XI. 9.) Korm. rendelet az Országos Statisztikai Adatgyűjtési Program adatgyűjtéseiről és adatátvételeiről szóló 288/2009. (XII. 15.) Korm. rendelet módosításáról
- 9/1999. (IX.24.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről
- 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

VI.3. Irodalomjegyzék

Antal-Mokos Zoltán-Balaton Károly-Drótos György-Tari Ernő: Startégia és szervezet, KJK Kiadó, Budapest, 2004.

Bárdos Kata: A rendszerszemléletű gondolkodás helye és szerepe a családi szociális munkában, Család, Gyermek, Ifjúság 9., 2000.

Bárdos Kata: Alapvető eszközök a szociális munkában. In: Kézikönyv szociális munkásoknak Szerk.: Kozma Judit, Budapest, 1998.

Barnes - Gorell: Család, terápia, gondozás. Családterápiás olvasókönyv II. Animula Kiadó, Budapest, 1991.

Berg, Insoo Kim: Konzultáció sokproblémás családokkal. Animula Kiadó, Budapest, 2004.

Beulah Roberts Campton – Burt Galaway: Problémamegoldás: a szociális munka folyamata. In. Hegyesi Gábor-Talyigás Katalin: A szociális munka elmélete és gyakorlata 1. kötet Bp. 1996.

Büki Péter: Az egységes szociális szakmai kommunikáció lehetséges iránya, illetve a szociális szakma egységes kommunikációjának lehetséges irányai
<http://www.szmm.gov.hu/download.php?ctag=download&docID=812>

Csoba Judit (szerk.): Szociotéka, Peremhelyzetű társadalmi csoportok társadalmi és munkaerőpiaci integrációja, Debreceni Egyetemi Kiadó, 2009.

Draper – Gower - Huffington: Családterápiás tankönyv. Animula Kiadó, Budapest, 2000.

Feuer Mária: A családsegítés elmélete és gyakorlata, szöveggyűjtemény. Akadémiai Kiadó, Budapest, 2008.

Gáti Gergely: Szoftverek a szociális és gyermekvédelmi szolgáltatások modernizálásában
<http://www.szmm.gov.hu/download.php?ctag=download&docID=15174>

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Gosztonyi Géza – Pik Katalin: A szociális munka szótára, Budapest, 1998.

Gosztonyi, Géza: Községi szociális munka. In: Gosztonyi, Géza – Hegyesi, Gábor – Talyigás, Katalin – Tánczos, Éva (szerk.) A szociális munka elmélete és gyakorlata, Semmelweis Kiadó, 1994.

Hegyesi Gábor – Kozma Judit – Szilvási Léna – Talyigás Katalin: A szociális munka elmélet és gyakorlata 4. kötet – Szociális munka csoportokkal, Budapest, 1997.

Hegyesi Gábor – Talyigás Katalin: A szociális munka elmélete és gyakorlata 1. kötet, Budapest, 2006.

Hegyesi Gábor – Talyigás Katalin: A szociális munka adminisztrációja, Szolgáltatásszervezés - minőségbiztosítás (A szociális munka elmélete és gyakorlata), Wesley Könyvek Szociális Munkásoknak, Budapest, 2009.

Jászberényi Ágnes – Szabó János – Keller Ágnes – Tánczos Éva: Szociális segélyezettek új típusú együttműködési kötelezettsége, Budapest, 2006.

Kolin Péter – Székely Levente: Szociális szolgáltató szervezetek információs társadalmi pozíciója <http://www.szmm.gov.hu/download.php?ctag=download&docID=13666>

Kozma Judit: Kézikönyv szociális munkásoknak Budapest, 2006.

Kozma Judit: Szociális diagnózis. Esély, 2001/3.

Meyer, C. H.: Szociális munka közvetlen gyakorlata: áttekintés. In: Szociális munka egyénnel és családokkal. Budapest, 1996.

Munichin, P. – Colapinto, J. – Munichin, S.: Krízisről krízisre. A szegény családok segítése. In: Szociális szakmai gyűjtemény. Animula, Budapest, 2002.

Papp Győző- Dr. Lovász Zsuzsanna: Családvédelem, családgondozás, NCSSZI Budapest 2005.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Pataki Éva: Esetmegbeszélés tapasztalatai, reflexiók a terepen végzett esetmunkára, Esély 2002/5.

Pataki Éva: Szociális esetmunka munkanélküliekkel, Szociális Szakmai Szövetség.

Pikk Katalin: A szociális munka dokumentumai. In: Kézikönyv szociális munkásoknak Szerk.: Kozma Judit, Budapest 1998.

Somorjai Ildikó: Kézikönyv a szociális munka gyakorlatához, Budapest, 2001.

Stang T.: Szociális munka családokkal. In: Kézikönyv szociális munkásoknak. Szerk. Kozma Judit. Szociális Szakmai Szövetség, Budapest, 1998.

Szabó János: Tevékenységadminisztráció a családsegítő munkában – Egy öreg szoftver sikerei, kudarcai

http://www.szmi.hu/files/images/file/Szabo%20JanosTevenysegadminisztracio%20a%20csaladsegito%20munkaban_%20Egy%20oreg%20szoftver%20sikerei,%20kudarcai.ppt

Szabó Lajos: A szociális esetmunka gyakorlata, Wesley Könyvek WJLF Budapest, 2003.

Szabó Lajos: Krízisintervenció a szociális esetmunkában. A krízisintervenció alapelvei. In: Táncos Éva: A szociális munka elmélete és gyakorlata 2. kötet Budapest 1997.

Szabó Lajos: Szociális esetmunka. Szociális Munka Alapítvány Kiadványai 3. 1993.

Tánczos Éva: A szociális munka elmélete és gyakorlata 2. kötet, Budapest, 2006.

Zastrow, Charles: A szociális munka közösségi gyakorlata. In. A szociális munka elmélete és gyakorlata 3. kötet. Szerkesztette: Gosztonyi Géza. Budapest, 1996.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

VI.4. Meglévő sztenderdok jegyzéke

BÁN – Bántalmazottak részére nyújtott szolgáltatások (Gyurkó Szilvia, Mózes Ernőné, Németh Margit, Papp Krisztina), Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet, 2007.

www.szmi.hu/files/images/file/sztenderd/BAN_rev.doc

DOK – Szolgáltatást igénybe vevők dokumentációja sztenderd (Bárányné Zsámba Márta, Harmatos Ibolya, Tóth Julianna, Szabolcsi Julianna)

Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet, 2007.

http://www.szmi.hu/files/images/file/sztenderd/DOK_rev.doc

LGK – Lakhatási Gondokkal Küzdők Szociális Szolgáltatásainak Irányelvei (Vital Attila), Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet, 2007.

http://www.szmi.hu/files/images/file/sztenderd/LGK_rev.doc

RÁSZ – Rászorultak elérése (Kardos Anna, Komka Norbert, Lőrincz Norbert, Szomor Éva), Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet, 2007.

http://www.szmi.hu/files/images/file/sztenderd/RASZ_rev.doc

CSGY - Családok, gyermekek segítése (Jászberényi Ágnes, Keller Ágnes, Papp Anikó, Dr. Sziszik Erika), Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet, 2007.

http://www.szmi.hu/files/images/file/sztenderd/CSGY_rev.doc

SBP - Segélyezettek beilleszkedési programja (Mecsei Ilona, Pacsoráné Bálint Éva, Szabó János, Zomboriné Botás Mária), Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet, 2007.

http://www.szmi.hu/files/images/file/sztenderd/SBP_rev.doc

INF – Információs szolgáltatás (Lőrincz Attiláné, Meleg Sándor, Pozsonyi Mónika, Szili-Darók Ildikó) Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet, 2007.

http://www.szmi.hu/files/images/file/sztenderd/INF_rev.doc

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

VI.5. Módszertani ajánlások jegyzéke

Pálos Károly Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat: Módszertani ajánlás közösségi szociális munka

Szombathely, Pálos Károly Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat, 2010.

http://www.cssk.hu/downloads/szakmai_anyagok/kozossegiszm2010.doc

Debrecen Megyei Jogú Város Családsegítő és Gyermekjóléti Központja Hajdú-Bihar Megyei Gyermekjóléti Módszertani Központ: Módszertani ajánlás a jelzőrendszer kiépítése és működtetése

Debrecen, Debrecen Megyei Jogú Város Családsegítő és Gyermekjóléti Központja Hajdú-Bihar Megyei Gyermekjóléti Módszertani Központ, 2010.

http://www.cssk.hu/downloads/szakmai_anyagok/jelzoajanlas2010.doc

Debrecen Megyei Jogú Város Családsegítő és Gyermekjóléti Központja Hajdú-Bihar Megyei Gyermekjóléti Módszertani Központ: Módszertani ajánlás szociális munka csoportokkal

Debrecen, Debrecen Megyei Jogú Város Családsegítő és Gyermekjóléti Központja Hajdú-Bihar Megyei Gyermekjóléti Módszertani Központ, 2010.

http://www.cssk.hu/downloads/szakmai_anyagok/csoportmunka2010.doc

Debrecen Megyei Jogú Város Családsegítő és Gyermekjóléti Központja Hajdú-Bihar Megyei Gyermekjóléti Módszertani Központ: Módszertani ajánlás családsegítő szolgálatok számára a mediáció alkalmazásához 2010.

Debrecen, Debrecen Megyei Jogú Város Családsegítő és Gyermekjóléti Központja Hajdú-Bihar Megyei Gyermekjóléti Módszertani Központ, 2010.

http://www.cssk.hu/downloads/szakmai_anyagok/jelzoajanlas2010.doc

Miskolci Családsegítő Szolgálat Regionális Módszertani Központ és Gyermekjóléti Szolgálat Megyei Módszertani Központ: Módszertani ajánlás családsegítő szolgálatok számára adósságkezelési tanácsadás működtetéséhez

Miskolc, Miskolci Családsegítő Szolgálat Regionális Módszertani Központ és Gyermekjóléti Szolgálat Megyei Módszertani Központ, 2010.

http://www.cssk.hu/downloads/szakmai_anyagok/adkezajanlas2010.doc

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

SzocioNet Dél-Dunántúli Regionális Módszertani Humán Szolgáltató Központ: Módszertani ajánlás Szakmai Program elkészítéséhez családsegítés szolgáltatás vonatkozásában

Kaposvár, SzocioNet Dél-Dunántúli Regionális Módszertani Humán Szolgáltató Központ, 2010.

http://www.cssk.hu/downloads/szakmai_anyagok/szakmaiprogramajanlas2010.doc

SzocioNet Dél-Dunántúli Regionális Módszertani Humán Szolgáltató Központ: Módszertani ajánlás családsegítő szolgálatok társulás keretében való működtetéséhez

Kaposvár, SzocioNet Dél-Dunántúli Regionális Módszertani Humán Szolgáltató Központ, 2010.

http://www.cssk.hu/downloads/szakmai_anyagok/csstarsulas2010.doc

SzocioNet Dél-Dunántúli Regionális Módszertani Humán Szolgáltató Központ: Módszertani ajánlás a családsegítés szolgáltatás dokumentációja vonatkozásában 2010.

Kaposvár, SzocioNet Dél-Dunántúli Regionális Módszertani Humán Szolgáltató Központ, 2010.

http://www.cssk.hu/downloads/szakmai_anyagok/csstarsulas2010.doc

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

Módszertani intézmények címlistája

Szociális módszertani konzorciumok

Régió	Szervezet szerepe	Szervezet neve	Szakterület	Cím
Észak-Magyarország	Gesztor	Miskolci Családsegítő Szolgálat, Regionális Módszertani Központ és Gyermekjóléti Szolgálat Megyei Módszertani Központ	családsegítés	3530 Miskolc, Arany J. u. 37.
	Konzorciumi partner	Magyar Vöröskereszt BAZ Megyei Szervezete	hajléktalan ellátás	3531 Miskolc, Győri Kapu 123.
	Konzorciumi partner	B-A-Z Megyei Önkormányzat Idősek Ápoló Gondozó Otthona	idős ellátás	3860 Encs, Ady E. út 1.
	Konzorciumi partner	Heves Megyei ÖK Idősek, Fogyatékosok Otthona és Módszertani Intézete	fogyatékos ellátás	3346 Bélapátfalva, Petőfi u. 25.
	Konzorciumi partner	Ipolypart Ápoló-Gondozó Otthon és Rehabilitációs Intézet	pszichiátriai- és szenvedélybeteg ellátás	3188 Ludányhalászi, Rákóczi u. 71-73.
	Együttműködő partner	BAZ Megyei Tanya- és Falugondnokok Egyesülete	falugondnoki és tanyagondnoki szolgáltatás	3527 Miskolc, Bajcsy-Zsilinszky u. 15.
	Együttműködő partner	MMSZ Országos Módszertani Központ	jelzőrendszeres házi segítségnyújtás	1033 Budapest, Miklós u. 32.
Közép-Magyarország	Gesztor	Magyar Máltai Szeretetszolgálat – Közép-magyarországi Régió	étkeztetés, házi segítségnyújtás, jelzőrendszeres házi segítségnyújtás, közösségi ellátás, alacsony-küszöbű ellátás, falu-, tanyagondnoki szolgáltatás, időskorúak/pszichiátriai/szenvedélybetegek nappali ellátása	1033 Budapest, Miklós u. 32.
	Konzorciumi partner	Fővárosi Önkormányzat Idősek Otthona Módszertani Csoport	idősek Otthona, pszichiátriai betegek otthona, szenvedélybetegek otthona, pszichiátriai betegek rehabilitációs intézménye, szenvedélybetegek rehabilitációs intézménye, időskorúak gondozóháza, pszichiátriai betegek átmeneti otthona, szenvedélybetegek átmeneti otthona, pszichiátriai betegek lakóotthona, szenvedélybetegek lakóotthona	1173 Budapest, Pesti út 117.
	Konzorciumi partner	BMSZKI	utcai szociális munka, hajléktalan nappali ellátás (nappali melegező), hajléktalanok otthona, hajléktalan személyek rehabilitációs intézménye, éjjeli menedékhely, hajléktalan személyek átmeneti szállása, bázis-szállás	1134 Budapest, Dózsa Gy. út 152.
	Konzorciumi partner	Budavári Szociális és Gyermekjóléti Szolgáltatási Központ	családsegítés	1012 Budapest, Attila út 89.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

	Konzorciumi partner	„Kézenfogva” Összefogás a Fogyatékosokért Alapítvány Kézenfogva Alapítvány	támogató szolgáltatás, fogyatékosok nappali ellátása, fogyatékos személyek otthona, fogyatékos személyek rehabilitációs intézménye, fogyatékos személyek gondozóháza, fogyatékos személyek ápoló-gondozó/ rehabilitációs célú lakóotthona	1093 Budapest Lónyay u. 19.
	Együttműködő partner	Pest Megyei Önkormányzat Viktor Speciális Otthon Módszertani Osztály		2133 Sződliget, Küllerület
Nyugat-Dunántúl	Gesztor	Egyesített Egészségügyi és Szociális Intézmény	idősek alapszolgáltatása, falu-tanyagondnoki gondnoki szolgálat, idősek átmeneti és tartós bentlakásos ellátása, fogyatékkal élők ellátása	9026 Győr, Kálóczy tér 9-11.
	Konzorciumi partner	Pálos Károly Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat	családsegítés, közösségi ellátás	9700 Szombathely, Domonkos u. 5.
	Konzorciumi partner	Hajléktalanokat Segítő Szolgálat	támogató szolgálat, hajléktalanok ellátása	9027 Győr, Avar u. 3.
	Konzorciumi partner	Gondozási Központ	pszichiátriai és szenvedélybetegek ellátása	8900 Zalaegerszeg, Kossuth u. 58-60.
Közép-Dunántúl	Gesztor	Veszprém Megyei ÖK Idősek Otthona és Módszertani Intézménye	idős alap, és szakellátás	9532 Külsővat, Béri Balogh u. 1.
	Konzorciumi partner	Fejér Megyei ÖK Integrált Szociális Intézmény	fogyatékos/pszichiátriai/szenvedélybetegek alap és szakellátása	8154 Polgárdi-Szekerespuszta
	Konzorciumi partner	Batthyány Ilona Fogyatékosok Otthona	fogyatékos/pszichiátriai/szenvedélybetegek alap és szakellátása	8592 Dáka, Dózsa Gy. u. 80.
	Konzorciumi partner	Családsegítő és Gondozási Központ	családsegítés, hajléktalan ellátás	8400 Ajka, Frankel L. u. 8.
Dél-Dunántúl	Gesztor	SzocioNet Dél-Dunántúli Regionális Módszertani Humán Szolgáltató Központ	falugondnoki-, tanyagondnoki szolgáltatás, étkeztetés, házi segítségnyújtás, családsegítés, jelzőrendszeres házi segítségnyújtás	7400 Kaposvár, Füredi út 65-67. Postacím:7401 Kaposvár, Pf: 150
				Módszertani Csoport telephelye: 7400 Kaposvár, Szent Imre u. 14.
	Konzorciumi partner	Dél-Dunántúli Regionális Forrásközpont Nonprofit Kft.	akkreditált képzések, pályázatok	7625 Pécs, Aradi vértanúk útja 20.
	Konzorciumi partner	Hegyhát Szociális Integrált Intézmény	idősek, demens betegek nappali ellátása, időskorúak gondozóháza, idősek otthona, egyéb speciális szociális intézmény	7064 Gyöngyös, Táncsics u. 472.
	Konzorciumi partner	Pándy Kálmán Otthon	közösségi ellátások, támogató szolgáltatás, fogyatékosok/pszichiátriai/szenvedélybetegek nappali ellátása, fogyatékosok gondozóháza, pszichiátriai/szenvedélybetegek átmeneti otthona, fogyatékosok/pszichiátriai/szenvedélybetegek otthona,	7700 Mohács, Újváros u. 10.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

			fogyatékosok/pszichiátriai/szenvedélybetegek rehabilitációs intézménye, fogyatékosok/pszichiátriai/szenvedélybetegek lakóotthona	
	Konzorciumi partner	Támasz Alapítvány	utcai szociális munka, hajléktalanok nappali melegedője, hajléktalan átmeneti szállás, éjjeli menedékhely, bázis-szállás, hajléktalanok otthona, hajléktalan személyek rehabilitációs intézménye	7626 Pécs, Sándor u. 1.
	Együttműködő partner	Magyar Máltai Szeretetszolgálat Jelzőrendszeres Házi Segítségnyújtás Országos Módszertani Központ	jelzőrendszeres házi segítségnyújtás	1033 Budapest, Miklós u. 32.
	Együttműködő partner	Somogy Megyei Önkormányzat Park Szociális Otthona és Módszertani Intézménye	étkeztetés, házi segítségnyújtás, idősök nappali ellátása, idősök gondozóháza, idősök otthona, ápolási díj	7463 Patalom, Bucsí I. u. 1.
	Együttműködő partner	INDIT Közalapítvány	szenvedélybetegek	7623 Pécs, Szendrey J. u. 6.
	Együttműködő partner	"Kézenfogva" Összefogás a Fogyatékosokért Alapítvány	fogyatékos ellátás	1093 Budapest, Lónyay u. 19.
	Együttműködő partner	Magyar Tanya és Falugondnoki Szövetség	falu-, tanyagondnoki szolgáltatás	8089 Vértesacsa, Kossuth u. 1.
	Együttműködő partner	Pécsi Tudományegyetem Szociális Munka és Szociálpolitika Tanszék	képzés	7624 Pécs, Rókus u. 2.
	Együttműködő partner	Pécsi Tudományegyetem Illyés Gyula Főiskolai Kar Szociális Munka és Szociálpolitikai Intézet	képzés	7100 Szekszárd, Rákóczi u. 1.
Észak-Alföld	Gesztor	Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei ÖK Viktória Ápoló-Gondozó Otthon Észak-Alföldi Regionális Szociális Fejlesztő Tanácsadó és Módszertani Központ	pszichiátriai közösségi és szakosított ellátás, idős ellátás	4334 Hodász, Tarnai tanya 1.
	Konzorciumi partner	Dermák Kht. Pszichiátriai Betegek és Értelmi Fogyatékosok Otthona	szenvedélybetegek alap- és szakellátása	4161 Báránd, Hangás dűlő
	Konzorciumi partner	Kistérségi Szociális Szolgáltató Központ	szociális alapellátások	5200 Törökszentmiklós, Kossuth L. u. 126.
	Konzorciumi partner	Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Esély Szociális Közalapítvány Regionális Szellemi Forrásközpont	adatbázis működtetése, akkreditált képzések szervezése	5000 Szolnok, Kossuth u. 2.
	Konzorciumi partner	„Kézenfogva” Összefogás a Fogyatékosokért Alapítvány Kézenfogva Alapítvány	fogyatékos alap- és szakellátás	1093 Budapest Lónyay u. 19.
De- alföld	Gesztor	Falugondnokok Duna-Tisza Közi Egyesülete	tanya- és falugondnoki szolgálat	6000 Kecskemét, Ipoly u. 1/a.
	Konzorciumi	Magyar Máltai szeretetszolgálat Egyesület	hajléktalan ellátás és tanya- és falugondnoki	6000 Kecskemét, Hoffmann J.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

	partner	Dél-Alföldi Régió, Kecskeméti csoport	szolgálat	u. 11.
	Konzorciumi partner	Csongrád Megyei ÖK Aranysziget Otthon	idős ellátás	6640 Csongrád, Gyöngyvirág u. 7-9.
	Konzorciumi partner	Szegedi Kistérségi Többcélú Társulása Humán Szolgáltató Központ Családsegítő Szolgálat	családsegítés	6723 Szeged, Sás u. 2
	Konzorciumi partner	Békés Megyei Szociális Gyermekvédelmi Rehabilitációs és Módszertani Központ	fogyatékos ellátás	5601 Békéscsaba, Degré u. 59.
	Együttműködő partner	Mentálhigiénés Egyesület	szenvedélybeteg, pszichiátriai ellátás	5600 Békés, Borosgyán u. 1/1
evangélikus	gesztor	Káldy Zoltán Evangélikus Szeretotthon	alapszolgáltatás, idősellátás, demens ellátás	2730 Albertirsa, Dózsa Gy. u. 7.
	konzorciumi tag	Evangélikus Szeretetház		9025 Győr, Péterfy Sándor u. 5.
	konzorciumi tag	Magyarországi Evangélikus Egyház fenntartásában lévő Ótemplomi Szeretetszolgálat	idős, fogyatékos, szenvedélybeteg és hajléktalan ellátás	5541 Szarvas, Vajda P. u. 7.
katolikus	gesztor	Zárdakert Idősek Otthona	idősellátás	2373 Dabas-Gyón Zárda köz 6.
	konzorciumi tag	Szent Erzsébet Otthon	fogyatékos ellátás	2633 Ipolytölgyes, Kossuth u. 32.
református	gesztor	Schweitzer Albert Református Szeretotthon	idősellátás	1145 Budapest, Hermina út. 51.
	konzorciumi tag	Molnár Mária Református Fogyatékos Ápoló-Gondozó Otthon	fogyatékos ellátás	2700 Cegléd, Bercsényi u. 5.
	konzorciumi tag	Magyarországi Református Egyház Kallódó Ifjúságot Mentő Misszió Drogrehabilitációs Otthona	szenvedélybeteg ellátás	2465 Ráckeresztúr, Rákóczi Ferenc u. 45.

III. Indikátorok

Sorsz.	Szabályozó anyag ⁵²	MEGHATÁROZÁS	INDIKÁTOR	FORRÁS
1.	Minimumsztenderd	A családsegítő szolgálat rendelkezik a szolgáltatásról szóló tájékoztató anyaggal. A tájékoztató érthetően megfogalmazott, pontos és naprakész információkat tartalmaz.	Papíralapú tájékoztató példányszám/hó	Tájékoztató (szórólap).
2.	Minimumsztenderd Irányelvek	A családsegítő szolgálat figyel a választási lehetőségek biztosítására, a fokozatosság elvére, illetve az eljárásrenddel és szolgáltatással kapcsolatos visszajelzések nyitott fogadására.	Egyszeri segítségnyújtást igénylők száma/cs.gondozó/hó	Forgalmi napló.
3.	Minimumsztenderd	A családsegítő szolgálat az együttműködési megállapodás alapján adekvát szolgáltatást nyújt a szociális munka eszközeivel és	Gondozott egyének(családok) száma/cs.gondozó/hó	Együttműködési

⁵² Megjelenített szabályozó anyagok: ahol „Irányelvek” szerepelnek az mindhárom szabályozó anyagra meghatározott indikátorok (Szociális munka családokkal, Szociális munka munkanélküliekkel, Adósságterhekkel küzdőkkel végzett szociális munka).

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

	Irányelvek	módszereivel.		megállapodás.
4.	Szociális munka munkanélküliekkel	A családsegítő szolgálat az együttműködési megállapodás alapján az igénybevevővel közösen valósítja meg a beilleszkedést segítő program tartalmi elemeit.	Kötelezett igénybevevők száma/együttműködést vállaló igénybevevők száma	Együttműködési megállapodás.
5.	Adósságterhekkel küzdőkkel végzett szociális munka	A családsegítő szolgálat az együttműködési megállapodás alapján az igénybevevővel közösen valósítja meg az adósságkezelési program tartalmi elemeit.	Kötelezett igénybevevők száma/együttműködést vállaló igénybevevők száma	Együttműködési megállapodás.
6.	Minimumsztenderd Irányelvek	Családlátogatásra alkalmas időkeret biztosítása.	Családlátogatások száma/cs.gondozó/hó	Forgalmi napló.
7.	Minimumsztenderd Szociális munka családokkal	Szükségletekre reagáló szolgáltatások szervezése (ill. abban való közreműködés) csoportmunka formájában.	Csoportok száma/év	Szakmai Program Beszámoló.
8.	Minimumsztenderd Szociális munka családokkal	Szükségletekre reagáló szolgáltatások szervezése (ill. abban való közreműködés) a közösségi kezdeményezések területén.	Közösségi programok/év	Szakmai Program Beszámoló.
		A csoportmunka folyamatában az együttműködésre kötelezett igénybe vevők		

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

9.	Szociális munka munkanélküliekkel Adósságterhekkel végzett szociális munka	számára is biztosítani kell a választás jogát, a folyamatba való bekapcsolódás, a feltárulkozás mértékének eldöntését.	Csoportok száma/résztvevők száma/hó	Jelenléti ív,
10.	Minimumsztenderd Jelzőrendszer működtetése	Észlelő – jelzőrendszer működtetése.	Észlelő- jelzőrendszeri találkozók száma/év	Feljegyzés. Jelenléti ív.
11.	Minimumsztenderd Jelzőrendszer működtetése	Észlelő – jelzőrendszeri partnerekkel kapcsolattartás.	Jelzések száma/hó.	Jelző lap.
12.	Minimumsztenderd Irányelvek	A családsegítő szolgálat együttműködési megállapodásokat köt társszervezetekkel.	Partnerek száma/év.	Együttműködési megállapodás.
13.	Minimumsztenderd Irányelvek	Csoportos esetmegbeszélések szervezése intézményi szinten.	Esetmegbeszélések száma/hó	Jelenléti ív.
14.	Minimumsztenderd Irányelvek	Esetmegbeszéléseken való részvétel lehetősége a családsegítő munkatárs számára.	Esetmegbeszélésen való megjelenés/hó	Jelenléti ív.
15.	Minimumsztenderd	A családsegítő szolgálat munkatársa a hatékony problémamegoldás érdekében esetkonferenciát szervezett az érintett társszervezetek valamint az igénybevevő	Esetkonferenciák száma/év	Jelenléti ív.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

	Irányelvek	bevonásával.		
16	Minimumsztenderd Irányelvek	A családsegítő szolgálat munkatársa a segítő folyamat értékelésekor, felülvizsgálatakor valamint lezárásakor esettanulmányt készít. (önértékelést végez).	Esettanulmány száma/év	Esettanulmány.
17.	Minimumsztenderd Irányelvek	A családsegítő szolgálat munkatársa rendszeres részt vesz a területéhez kapcsolódó szakmai továbbképzéseken.	Továbbképzéseken való részvétel száma/év	Továbbképzési terv. Igazolások, tanúsítványok.
18.	Tevékenységszervezés	A családsegítő szolgálat dokumentációjára fordított idő csökkentése.	Dokumentációra fordított idő/hó	Munkaidő tükör.
19.	Tevékenységszervezés	Az igénybevevőkkel végzett munkára fordított idő növelése.	Igénybevevőkkel végzett munka/hó	Munkaidő tükör.
20.	Tevékenységszervezés	A dokumentációval kapcsolatosan felmerülő dologi kiadások csökkentése.	Dologi kiadás költsége/év	Intézményi költségvetési táblák.
21.	Tevékenységszervezés	A családsegítő szolgáltatást igénybevevőknek pontos feltérképezése.	Demográfiai adatok gyűjtése/év	Szoftver törzsadat állomány.
22.	Tevékenységszervezés	A családsegítést nyújtó szolgáltatók által nyújtott szolgáltatáselemek összetételének pontos feltérképezése.	Szolgáltatáselemek száma és aránya/év	Szoftver napló funkció.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

IV. ÖSSZEFOGLALÓ

A szabályozó anyagok elkészítése során az alábbi problémákkal szembesültek a szabályozó anyagot kidolgozó munkacsoportok:

1. A szabályozási pillér és a tevékenységadminisztrációs pillér a logikájával ellentétesen dolgozott, dolgozik, mert a tevékenységadminisztrációs pillér a jelenleg hatályos és egyébként számos ponton életszerűtlen szabályozást modellezi le, nem bevárva a szabályozási pillérben készülő, jogszabályi előírásokhoz mereven nem ragaszkodó, és a jelenleg rendszert nem konzerváló szabályozási anyagokat.
2. A projekt ütemezés nem tette lehetővé, hogy a családsegítő szolgáltatások tevékenységadminisztrációs munkacsoportja bevárja a többi munkacsoport produktumát és ez alapján alkossa meg az adminisztrációs munkaanyagot, figyelembe véve az esetleges speciális dokumentációs szükségletet. Ez a tevékenységadminisztrációs munkacsoport által készített anyagot bekorlátozta az alapidokumentáció kimunkálására.

1. Családsegítés minimumsztenderd (sztenderd)

A szabályozó anyag erőssége

A szabályozó anyag erőssége, hogy egy sokdimenziós szolgáltatás alapkövetelményeit összefoglalja, rögzíti.

A szabályozó anyag a családsegítés jelenleg hatályos jogszabályi definíciójából indul ki, azonban ezen túlmutató javaslatokat fogalmaz meg. A családsegítés olyan személyes szociális szolgáltatás, mely a szociális munka eszközeinek és módszereinek felhasználásával hozzájárul az egyének, családok, valamint a különböző közösségek jólétéhez, fejlődéséhez, továbbá a szociális környezetükhöz való alkalmazkodáshoz. A szociális és mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott szolgáltatás.

A családsegítés alapvetően probléma-specifikus szolgáltatás, de a jogszabályi előírások kiemelnek néhány célcsoportot, amelyre a szolgáltatás kiterjedhet. A családsegítés nyitott, sokféle probléma észlelésére és fogadására alkalmas, életciklus menetén is széles sávban képes feltárni a nem csak kor-specifikus szükségleteket. A családot rendszerként tudja kezelni. Esetmenedzseri funkciókat képes ellátni, az igénybevevők szükségleteire reagáló, az adott térségben működő szolgáltatások szervezésével, koordinálásával, a szolgáltatáshoz való hozzájutás támogatásával.

A szabályozó anyag nem csupán a családsegítésben, hanem más szociális szolgáltatásnál is alkalmazható. Valamennyi szociális szolgáltatás esetében relevánsak az igénybevételi eljárás és a szolgáltatás megszüntetésének azon fázisai, amelyeket a szabályozó anyag rendszerez és leír, így a:

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

- tájékoztatás
- a szolgáltató rendszerbe történő bekerülés
- adatfelvétel, nyilvántartásba vétel
- a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó megállapodás
- jogviszony keletkezése
- jogorvoslati lehetőség vagy panasztételi lehetőség
- kikerülés a rendszerből.

A szabályozó anyaggal kapcsolatos iránymutatás

Szabályozó anyag kidolgozásának célja volt a családsegítésben, mint szociális alapszolgáltatásban a minimum sztenderdban megfogalmazott minőségi kritériumoknak megfelelő működés teljesülése. Ma Magyarországon a családsegítést nyújtó szolgáltatók/intézmények nagyon eltérő feltételrendszerben (működési keretek, szervezeti adottságok, személyi és tárgyi feltételek, szervezeti kultúra) között működnek. Emiatt a családsegítés keretében végzett szociális munka különböző módon és szakmai tartalommal valósul meg az ország egyes térségeiben. A heterogén szolgáltató környezetben a minimumsztenderd figyelembe vétele lehetővé teszi azt, hogy a családsegítés szolgáltatás mindenki számára elérhető és garantálható legyen, függetlenül attól, hogy az ország mely területén/településén él.

A bemenet- és kimenet szabályozás előre megfogalmazott, elvárt követelmények összessége, mely garanciát nyújt a családsegítő szolgáltatás igénybevétele, illetve megszüntetése jogszerűségének biztosítása érdekében. A protokoll valamennyi családsegítést nyújtó szervezetre vonatkozik, függetlenül a fenntartó, működtető jellegétől.

A családsegítésre vonatkozó hatályos jogszabályi előírásokat figyelembe veszi a szabályozó anyag (bekerülés módja: önkéntes, kötelezés alapján, jelzőrendszeren keresztül).

A szabályozó anyag elkészítése során nem volt feladat

Az elkészült minimumsztenderd a családsegítés hatályos jogszabályi keretein túlmutat, azokat a szakmai minimum követelményeket fogalmazza meg és rendszerezi, amelyek a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (továbbiakban: Szt.) hatályba lépése óta eltelt 17 évben a családsegítés – szociális alapszolgáltatást – nyújtó intézmények/szolgáltatók tapasztalataiból kikristályosodtak, de nem jelennek meg jogi norma szinten, szövegszerűen.

A szabályozóanyagnak nem volt feladata értékelni az igénybevételi eljárás szabályozását a különböző igénybevételi módozatok (önkéntes, kötelezés, jelzőrendszer) esetén. Szintén nem volt feladat a konkrét jogszabály módosítási javaslat csomag elkészítése, sem a szociális ágazati, sem az önkormányzati, sem a finanszírozási szabályozás területén. Azonban az anyag kiinduló alapja lehet a szabályozási reformnak.

2. Családi szociális munka (irányelv)

A szabályozó anyag erőssége

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

A szabályozó anyag erőssége, hogy segíti a komplex, rendszerszemléletű családsegítés újbóli életre hívását.

A szabályozóanyag erősíti a családsegítés funkcióját az ellátórendszerben. A szabályozó anyag célja, hogy a szakemberek merjenek és tudjanak a családok problémáival foglalkozni, a segítő munka során rendszerszemléletben gondolkodjanak és képesek legyenek komplexen „családgondozást” folytatni. A szabályozó anyag támogatást ad ahhoz, hogy ne ragadjon meg a segítő folyamat az egyén szintjén, hanem összpontosítani tudjon az egyén és környezetének kölcsönhatására és annak kapcsolati problémáira.

A szabályozó anyaggal kapcsolatos iránymutatás

A gyermekekkel kapcsolatos problémák feltétlenül családi szociális munkát igényelnek, hiszen egy gyermek jólétének forrása a szülei jó léte, tehát a családi rendszer együttes kezeléséből szülehetnek a megoldások. A családi szociális munka különbözik a családterápiás irányzatok, és a szociális munka egyéni esetkezelői gyakorlatától is. Folyamata és lépései összetettebbek, szerteágazóbbak, sokszínűbbek, bármelyik beavatkozási módszernél. A családi szociális munka nyitott szemléletű, aktív, mobil beavatkozási lépéseket tartalmaz.

A szabályozó anyag áttekinti a vonatkozó szakirodalmakat, ez azért lényeges, mert a szabályozó anyag megalkotásának fontos szempontja a szociális esetmunka, problémamegoldó módszerének tudatos ötvözése a rendszerszemléletű, megoldásközpontú és családterápiás módszerekkel, mégpedig oly módon, hogy a szociális munka kompetenciáján belül maradjon. Az eredményes segítés a családi, kapcsolati problémák esetében lehetetlen „módszer ötvözet” nélkül, hiszen ha a segítés fókuszában továbbra is az egyén marad csupán /sokszor kizárólagosan/ és nem a rendszer, a közösség, a csoport, a család egésze, akkor csupán a felületi/felületes, a tüneti kezelés szintjén marad a segítői munka.

A családi szociális munka egy olyan komplex segítői folyamat, ahol a családgondozó az egyént családi kontextusában, ezzel párhuzamosan a családot tágabb környezetében kezelve, rendszerszemléletű megközelítéssel támogatja. Segíti abban, hogy az esetkezelés problémamegoldó folyamata során a problémával küzdő, a kliens mozgósítva önerejét, erőforrásait megoldja a diszfunkciókat okozó gondjait, ezzel megteremtve új működési egyensúlyát. A családi szociális sokszereplős és sokproblémás feladat, intenzív és változást segítő beavatkozás, de egyben a szükségletekre orientáló tervszerű, tudatos, lineáris vagy spirális folyamat.

A családsegítő szolgálatok feladatrendszerében a családokkal végezhető szociális munka az esetkezelés minden módszerét felöleli. Az egyéni esetkezelés technikáin túl a családi szociális munkában jól alkalmazható a közösségi munka, amely a kezdeményezésre helyezi a hangsúlyt. Ezáltal közösségi cselekvésbe von olyanokat, akik maguktól nem igényelnének semmiféle együttműködést (melynek oka lehet hátrányos helyzet, kirekesztettség vagy/és önbizalomhiány, stb.). A családi szociális munkában alkalmazható közösségi elem a társadalmi integrációt elősegítő tevékenység, amely hatékonyan képes fokozni a társadalom, kezdeményező és cselekvőképességét, segíteni a szociális intézményrendszer átalakulási és újraalakulási folyamatait, összehozni a társadalom szereplőit, partnerségi kapcsolatokat kiépíteni és képes okozni a társadalom demokratikus önszerveződését.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

A szabályozó anyag elkészítése során nem volt feladat

Az Szt. elvárásként sorolja fel a családsegítés kötelező feladatai között azokat a tevékenységeket, amelyek a családi szociális munkát és rendszerszemléletű eszközeinek alkalmazását feltételezik. Emellett a gyermekek védelméről és gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (továbbiakban: Gyvt.) szolgálat is ad feladatot a családi szociális munka számára, hiszen egy gyermek jólétének forrása a szülei jó léte, tehát a családi rendszer együttes kezeléséből szülehetnek a megoldások.

A jelenlegi szabályozásban jelen van az a kettősség/párhuzamosság, amely a kialakult szolgáltató rendszert jellemzi. Jelenleg két jogszabály (Szt. és végrehajtási rendeletei, Gyvt. és végrehajtási rendeletei) alapján két szolgáltató rendszer működik, hasonló szolgáltatási struktúrával, gyakorlatilag ugyanannak az igénybevevői körnek. Az egyik fókuszában a család (és annak felnőtt tagjai), a másokban gyermek áll.

A családi szociális munka szabályozó anyaga az erőforrások összpontosítására mutat rá, a támogató rendszerek hatékonyabb használatához nyújt eszközöket. Mindez forrásszűkös időszakban költséghatékony lehet, különösen akkor, ha alkalmazásával prevenció hatás erősödik és a költségesebb speciális szolgáltatások beavatkozásainak szükségessége csökken.

A szabályozó anyagnak a fentiek ellenére nem volt feladata a gyermekjóléti szolgálat gyengítése, illetve a családsegítés vagy a gyermekjóléti szolgáltatás mellett állást foglalni. A 2011. évben kidolgozandó új szolgáltatási törvényben azonban a szabályozó anyag tapasztalatait átvezetni szükséges.

A szakirodalmak áttekintése, rendszerezése megtörténik a szabályozó anyagban, azonban nem volt feladata a szabályozó anyagnak felülbírálni, értékelni a képzési- és továbbképzési rendszerben használatban lévő szakmai anyagokat.

3. Szociális munka munkanélküliekkel (irányelv)

A szabályozó anyag erőssége

A munkanélküliek (ezen belül a tartós munkanélküliek) alkotják a családsegítés szolgáltatás egyik kiemelt célcsoportját. A szabályozó dokumentum tartalma a sztenderzáció, nem korlátozódik a hatályos jogszabály alapján a családsegítő szolgálattal együttműködésre kötelezett munkanélküliek (ún. „RSzS-ek”) számára nyújtott szociális szolgáltatásokra. A célcsoport meghatározása szándékosan kiterjedtebb. A családsegítő szolgáltatás munkanélküli igénybevevői nem alkotnak homogén csoportot. Közös jellemzőjük, hogy tartósan kiszorultak a munkaerőpiacról, vagy be sem tudtak oda lépni, több szempontból depriváltak. Ugyanakkor más környezeti feltételek között élnek, előéletük, szocializációjuk eltérő, tudásuk, képzettségeik sem azonosak. Ezért a szolgáltatásokkal szemben eltérő igényeket, szükségleteket támasztanak.

A szabályozó anyagban leírásra és részletes kibontásra kerül a munkanélküliekkel végzett egyéni, csoportos és közösségi szociális munka eszközrendszere. A dokumentum felhívja a figyelmet arra, hogy a jelenlegi jogi szabályozás, a szolgáltatási rendszer adottságai és a szakemberekre vonatkozó (a szakemberek számára előírt) feladatok érzéketlenek a szolgáltatás környezetére. A település mérete, a lokális közösség szükségletei, a

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

szolgáltatásokkal való ellátottság olyan tényezők, amelyek befolyásolják, hogy mely szinten milyen forrásokra és feladatokra van szükség. A környezeti adottságokat figyelmen kívül hagyó – egységes – szabályozás következménye a teljesíthetetlen, eredményeket nem hozó, főképp adminisztratív úton „megvalósított” feladatok sokasága.

Az irányelv javaslatot tesz a differenciált szolgáltatás szervezésre, melynek célja az, hogy a szolgáltatást mindenki számára – akinek erre szüksége van – elérhetővé tegye, úgy hogy meghatározza a helyben és a nem helyben ellátható feladatok körét.

A szabályozó anyaggal kapcsolatos iránymutatás

A munkanélküliekkel folyó szociális munka irányelve a szociális munka szakmai etikájára, céljaira és beavatkozási folyamatainak alapvetéseire támaszkodik, segítve a szociális munka szakmai határainak világosabbá tételét.

Az irányelv alapvetése, hogy a munkanélkülieknek nyújtott szociális munka szolgáltatások specifikuma nem abból ered, hogy valami új, más szakmát kell elsajátítani. Elsősorban a szociális munkában rejlő potenciális lehetőségeket kell jobban kiaknázni, és munkanélküliek esetében is a támogató, a segítő szerepkörhöz, folyamatokhoz való visszatérés lehetőségét kell növelni.

A szabályozóanyagban a munkanélküliség egy olyan szakmai területként jelenik meg, amely a szociális munka általános ismereteire építkezve a munkanélküliség természetének, ezen igénybevevő csoport szükségleteinek, a munkanélküliségből adódó pszichoszociális következményeknek, az elérhető eszközöknek, és az igénybevevővel kialakult közvetlen kapcsolat mélyebb, fókuszáltabb ismereteit igényli. E felfogás jegyében született a szabályozóanyag legtöbb megállapítása, azzal a feltevéssel, hogy a munkanélküliség, a munka világának általánosabb, társadalmi léptékű kérdéskörei elérhető, rendelkezésre álló tudásterület a szociális munkások számára. Azaz a gyakorlat és a gyakorlat elméletei, elvei kerültek a középpontba.

Az irányelv bemutatja az igénybevevők csoportjának különféle megközelítéseit, utal azokra a jogszabályi keretekre, amelyek meghatározzák a szolgáltatás jogalapját, lépésekre bontva, magyarázatokkal kiegészítve, bemutattuk továbbá az igénybevevő és a szociális szakember együttműködési folyamatának legfontosabb csomópontjait, alapvetéseit, etikai aspektusait, és azokat az alkalmas módszereket, amelyek javíthatják a szolgáltatás és a gyakorlat minőségét.

A szabályozó anyag elkészítése során nem volt feladat

A szabályozó anyagnak nem volt célja sem a jelenleg hatályos jogszabályi előírások családsegítés vonatkozásában történő lemodellezése, sem pedig ügyfélirányítás átstrukturálása és a munkanélküliekkel végzett munka speciális finanszírozásának kidolgozása, azonban hosszú távon a szabályozás változtatásához az alapelvei felhasználhatók.

A szabályozó anyag felhasználása a mindennapi munkában összességében forrásokat és kapacitásokat szabadít fel, de nem helyettesíti más társadalmi területek, illetve a szociálpolitika konkrét forrásait, jobb működését, sőt a gyakorlati területek bizonyos szegmenseiben több materiális, emberi pluszforrásokra lesz szükség, ahhoz, hogy ezen irányelveknek eleget lehessen tenni.

Számos jelenlévő szolgáltatási hiány jobb szervezethez, a szolgáltatások pontosabb definiálásával, és a szociális munkások áttekinthető tevékenységével ellensúlyozható, azaz ezen irányelvek alkalmazásának egy jelentős részéhez nem pénz, hanem professzionális tervezés, szervezés és értékelés szükséges.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

4. Az adósságterhekkel küzdők körében végzett szociális munka gyakorlata (irányelv)

A szabályozó anyag erőssége

A családsegítés szolgáltatás igénybevevők között szintén magasan reprezentált az adósságterhekkel, lakhatási problémákkal küzdők köre.

Az irányelv kidolgozása során alapvető kiinduló pont volt egy olyan módszertani modell leírása, amely a – jelenlegi jogi kereteken túlmutat ugyan, – de képes a jelenlegi szabályozási keretek között is mérsékelni a szolgáltatáshoz való hozzáférés egyenlőtlenségét.

Ennek érdekében a szabályozó anyagban elkülönítésre kerülnek a minimális és speciális szolgáltatási tartalmak. Rövidtávon az Szt.-ben szabályozott adósságkezelési szolgáltatást nem biztosító települési önkormányzatok számára is bevezetésre ajánlja a minimális szolgáltatás biztosítását. Hosszú távú célként fogalmazódik meg – a szociális munka munkanélküliekkel (irányelv) szabályozó anyaggal összhangban – egy olyan differenciált szolgáltatási modell kiépítése, amely a minimális és speciális szolgáltatások lineárisan egymásra épülő – jogilag szabályozott – rendszerén alapszik.

A szabályozó anyaggal kapcsolatos iránymutatás

A szabályozóanyagban cél egy minimális és speciális szolgáltatási szint elkülönítése. A minimális szintű szolgáltatást valamennyi családsegítő szolgálatnak kötelező nyújtania, míg a speciális szolgáltatást az adósságkezelési szolgáltatásban érintett szolgálatoknak és a kistérségi társulási fenntartásban működő szolgálatnak kell nyújtania.

Alapvető cél a preventív szemlélet alkalmazása. Fontos, hogy az adósságkezelés lépjen túl a jelenlegi főleg korrektív jellegű, a felhalmozódó hátralékok adminisztratív kezelésén.

A szolgáltatás jellegében preventív és korrektív formákat különíthetők el. Mindkét típusban kidolgozásra kerültek egyéni, csoportos, valamint közösségi jellegű beavatkozási formákat.

A szabályozó anyag elkészítése során nem volt feladat

Az irányelv kidolgozásakor nem volt feladata a szabályozó anyagnak a jelenlegi jogszabályi keretek alapvető változtatása, de bizonyos pontokon új tartalmak beemelése szükséges, mely előír minden családsegítő szolgálatnál egy minimális szolgáltatási szint biztosítását.

5. A jelzőrendszer kiépítése és működtetése a családsegítő szolgálatoknál (protokoll)

A szabályozó anyag erőssége

A szabályozó anyagban leírtak minden olyan településen megvalósíthatók, ahol működik családsegítő szolgáltatás, így a minimumszintbe is beilleszthető.

A szabályozó anyag fontos eleme, hogy feltételezi, hogy a családsegítő és gyermekjóléti szolgálatok közös jelzőrendszert működtetnek, amely a párhuzamos tevékenységek megszüntetését segíti elő, illetve ez által gazdaságosabbá is teszi a működést.

A jelzőrendszer működtetésének két szintjét különíti el a szabályozó anyag: mikroszinten a családsegítő alaptevékenységhez, azaz az esetkezeléshez, krízishelyzet és veszélyeztetettség jelzését végző kapcsolati háló szervezését jelenti, makroszinten pedig a települési szociálpolitikát befolyásolni tudó szakmaközi együttműködés kialakítását.

A szabályozó anyaggal kapcsolatos iránymutatás

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

A szabályozó anyag két szinten határozza meg a családsegítő szolgálatok szerepét a települési veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő és jelzőrendszerének működtetésében.

Egyrészt világosan és részletesen leírja a jelzőrendszer megszervezésének és folyamatos működtetésének módját, a jelzésekre kötelezően és elvárhatóan megteendő családgondozói lépéseket. Ezzel kézzelfogható segítséget nyújt a különböző feltételrendszerben és jelentősen eltérő szolgáltatási környezetben dolgozó családsegítő szolgálatok/családgondozók számára.

Másrészt bemutatja a családsegítő szolgálat települési szociális ellátórendszerben betöltött szervező, koordináló szerepét.

A szabályozó anyag rámutat – a családi szociális munka irányelvben megfogalmazottakhoz hasonlóan – a családsegítő szolgálatok és a gyermekjóléti szolgálatok által működtetett jelzőrendszer párhuzamosságára, a kettős szabályozásra. Javaslatot tesz a települési szintű egységes és ez által hatékonyabban működtethető jelzőrendszer kialakítására.

A szabályozó anyagban megjelenített dokumentációs minták opcionálisak, mivel a tevékenységadminisztrációs protokoll már tartalmazza a jelzőrendszer működtetéséhez szükséges adminisztrációs formulákat.

A szabályozó anyag elkészítése során nem volt feladat

A szabályozó anyagnak nem volt feladata a jelenlegi jogszabályok felülírása, átalakítása sem a szociális, sem a gyermekvédelmi területen. A jelenleg hatályos jogszabályi környezetbe illeszthető bele a protokoll szakmai tartalma.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

6. Tevékenységadminisztráció családsegítés (protokoll)

A szabályozó anyag erőssége

A családsegítés tevékenységadminisztrációs protokollja leírja és rendszerezi mindazokat a folyamatokat, tevékenységeket, eseményeket, kapcsolatokat és feltételeket, melyek egy meghatározott szolgáltatási eredmény eléréséhez szükségesek. A tevékenységadminisztrációs protokoll az elvégzett szakmai munka rögzítésén túl, biztosítja a mérhetőséget és az összehasonlíthatóságot: megalapozza a valós és reális adatszolgáltatást, ezáltal közvetve támogatja a költségvetési források tervezését is.

A kidolgozott protokoll szektor semleges, a szolgáltató szakmai menedzsmentjének és munkatársainak szól, de az igénybe vevő és más társszervek számára is érthető formában fogalmazódik meg.

A tevékenységadminisztrációs protokoll által elérhető a családsegítés szolgáltatás minőségének fejlesztése és a szolgáltató rendszer átláthatóságának növekedése.

A protokoll célja a mindennapi gyakorlatban a szolgáltatási döntések támogatása, ezen belül

- a szolgáltatási dokumentáció megfelelő leírása;
- a szolgáltatás céljának, a felhasználó szükségleteinek és elvárásainak, valamint a szakma előírásainak meg nem felelő gyakorlat előfordulásának csökkentése;
- racionálisabb alapot nyújtani a felhasználó számára szükséges szolgáltatások megszervezéséhez, a különböző szolgáltatások és szakemberek közötti együttműködéshez;
- a továbbképzési rendszerbe való felhasználás;
- a források hatékonyabb felhasználásának elősegítése;
- a szakmai ellenőrzéshez támpontok nyújtása;
- megfelelő alap nyújtása az elektronikus tevékenységadminisztráció megteremtéséhez.

A protokollban prioritása van a jobban strukturált és védhető elektronikus adatkezelés és tárolás módszereinek, továbbá a protokoll megfogalmazza a jogszabályok módosításának szükségességét az adatkezelés, adatvédelem és családsegítés szolgáltatás területén.

A szociális ágazat információs fejlesztéseit tekintve évtizedes lemaradásban van az egyéb humán ágazatokhoz képest. Az egészségügyi-, oktatási-, munkaügyi informatika, illetve a közkultúra területén a rendszerváltás óta meghatározó fejlesztések történtek, új szakterületek alakultak ki. A szociális ágazat e folyamatokból – számos okból, de nem teljesen önhiba mentesen – kimaradt. Az egyik, leglényegesebb ok, hogy az ágazati szakmai körökben, gondolkodásban nem „tudatosultak” az új technológiai lehetőségek.

A családsegítés tevékenységadminisztrációs protokollja a szemlélet (át)formálásához hozzájárul és „kikényszerít(het)i” a szoftver alapú nyilvántartást.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

A szabályozó anyaggal kapcsolatos iránymutatás

A tevékenység adminisztrációs protokoll paradigmaváltást jelent több szempontból, melyet az alábbi alapelvek mentén lehet megragadni.

1. Rendszerszemlélet

A tevékenységadminisztrációs protokoll célja, hogy ne a családsegítés egyes szolgáltatáselemeihez legyen kitalálva külön új dokumentációs formula, hanem legyen egy alapidokumentáció, amely hozzáilleszthető az egyes szolgáltatás elemekhez. Az egyes családsegítésre vonatkozó szabályozó anyagokban megfogalmazottak alapján bővíthető az alapidokumentáció, illetve természetesen a szolgáltatást végzők saját belátásuk, igényeik bővíthetik ezt.

Az információk lényegileg nem változnak a szolgáltatás nyújtása folyamán, csak az változik, hogy milyen mennyiségben, milyen minőségben, milyen rendszerben és milyen célból gyűjtjük azokat. A munkát pedig determinálja, hogy milyen módon használjuk fel a gyűjtött információkat.

A családsegítés tevékenységadminisztrációs protokollja alapja lehet a többi szociális alapszolgáltatás tevékenységadminisztrációs rendszerének, emiatt lényeges a holisztikus szemléletmód a fogalmak, munkafolyamatok és dokumentációs minták meghatározásánál.

2. Egyszerűsítés

A tevékenység adminisztráció protokoll alapelve, hogy legyen elválasztva egymástól az adatnyilvántartás és az eseményrögzítés. Az igénybe vevőre vonatkozó statikus (nem változó) adatok egyszer legyenek lekérdezve és rögzítve, a dinamikus adatok szintén egyszer legyenek lekérdezve, rögzítve és legyenek karbantartva, szükség szerint kerüljön sor módosításukra. Az adatoktól különüljön el a végzett tevékenységek rögzítése. Amikor a szociális szakember igénybe vevőhöz kötődő beavatkozást, cselekményt végez, akkor az igénybe vevő adatai a törzsadatok közül legyenek kiemelve és ne legyenek újra rögzítve.

3. Szoftveralapú – modulrendszerű gondolkodás

Alapelv, hogy a dokumentáció legyen egyszerűen bővíthető, részelemekre szedhető. A kötelezően rögzítendő adatok és tevékenységeken túl a szociális munkás kompetenciája eldönteni, hogy milyen jellegű erőforrás feltárást, helyzetelemzést végez a szakmai munka megalapozása céljából.

A tevékenység adminisztrációs javaslat keretfeltétele az egységes szoftver használat kialakítása.

Az elkészített protokoll alapelvei, és a szempontjai alapján szükséges elindítani az egységes szoftver megalkotását.

A protokoll papír alapú mintát tartalmaz, azonban hosszú távon az egységes szoftverhasználatnak kellene felváltani a jelenlegi nyilvántartási és tevékenység rögzítési célokat szolgáló dokumentációs rendet.

A szabályozó anyagban foglaltak eredményes alkalmazása csak megfelelő informatikai háttér rendelkezése állása esetén kivitelezhető.

TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt 1. Pillér Szabályozó anyag (Családsegítés)

A protokoll gyakorlati alkalmazását akadályozza, hogy a tevékenységadminisztrációs pillérben kidolgozásra kerülő folyamatmodellek és az erre épülő szoftverkészítés a hatályos – sok esetben életszerűtlen – jogszabályi előírásokra épül.

A szabályozó anyag elkészítése során nem volt feladat

A tevékenységadminisztrációs protokoll szabályozóanyag az alapidokumentációra vonatkozó minimumelvárásokat tartalmazza. A családsegítés egyes szolgáltatáselemei vonatkozásában a projekt során készülő végleges anyagok figyelembevételével kibővítendő. Az egyes rész szolgáltatási területek vonatkozásában tehát nem tartalmaz konkrét dokumentációs eljárásrendet, mintákat, mivel az egyes szabályozási területek sem határoztak meg, hogy mely területeken szükséges speciális dokumentációs eljárásrend, minta.

A tevékenységadminisztrációs protokoll nem használható fel jelenlegi formájában továbbképzési alapanyagként és nem használható fel képzések során, azon oknál fogva, hogy még további alakítást igényel a modellezés eredményeit figyelembe véve.

A családsegítés jelenlegi dokumentációs rendszerével kapcsolatban számos gyakorlati probléma merül fel, melyek elsősorban a szabályozás hibáira vezethetők vissza, azonban a protokoll módosítás nélkül nem használható fel az új szolgáltatási törvény és végrehajtási rendeleteinek elkészítése során. A nyilvántartandó adatok köre vonatkozásában az adatvédelmi szabályozással való koherencia és egyéb szociális szolgáltatások nyilvántartási igényével való összhang vizsgálendő. További eldöntendő kérdés, hogy mely részek legyenek beemelve jogi normába és mi maradjon meg a protokoll szintjén, amelyre majd a jogszabályi normaszöveg hivatkozik. Előnyös lenne, ha a kötelező dokumentációs minimum elvárás nem jogszabálmellékletbe kerülne, hanem a jogszabály csak a kötelezően alkalmazandó protokollt hivatkozná be. Ilyen módon egyszerűbben kivitelezhetők lennének a módosítások, a korrekciók. A kötelezően vezetendő és a nyilvántartható adatokat viszont törvényi szinten lenne javasolt szabályozni.

A protokollal szembeni elvárás az ellenőrizhetőség és a számon kérhetőség kritériumának való megfelelés. A protokollnak nem volt feladata a családsegítés szolgáltatás ellenőrzési rendszerének kimunkálása, azonban a teljes szabályozási anyag csomag véglegesítése után szükséges a hatósági és szakmai ellenőrzések szempontrendszerének kidolgozása.

Azt csak remélni tudjuk, hogy ezek a sztenderdok, irányelvek, protokollok, vagy legalábbis némelyikük használható kiindulópontok a készülő jogi szabályozáshoz, a területen végzett munkához és segítségükkel javítani lehet hazánk polgárainak szociális helyzetén.