

Családsegítő szolgáltatás

A JELZŐRENDSZER KIÉPÍTÉSE ÉS MŰKÖDTETÉSE A CSALÁDSEGÍTŐ SZOLGÁLATOKNÁL

Az egyéneket és (kisebb) csoportokat érintő veszély- és
krízishelyzetek észlelésére és jelzésére szolgáló rendszer
kialakítása és működtetése

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 tömegek

¹ Kozma Judit: Módszertan a szociális szolgáltatások szabályozó rendszerének fejlesztéséhez

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

munkanélküliség átalakította a családok addigi szerkezetét, nőtt az inaktívak, eltartottak családon belüli aránya, mely együtt járt a háztartások bevételi és kiadási struktúrájának változásával.

- 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 jövedelemhiányosnak bizonyultak, ahol a bevételek növekedése nem tudott lépést tartani a lakhatáshoz kapcsolódó (közüzemi díjak, lakáshitel, stb.) költségekkel.
- A társadalmi, külső környezeti hatásokkal szemben védettséget 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 családmoddellben, a létfenntartásért, ill. a megteremtett életszínvonal megtartásáért folytatott küzdelemben a családtagok megterhelődnek.
 - A családi kapcsolati problémák háttérében nagyon gyakran a munkanélküliségből, az egzisztenciális bizonytalanságból eredő szerepzavar, szocializációs funkciózavar, mentális probléma áll.
 - A gyermeknevelési problémák aránya növekszik, hiszen a szülői szerepek is megmozdultak, 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 rászorulóknak nagyságrendjében a közszolgáltatásokhoz való hozzáférés esélyében is megnyilvánulnak. A szembetűnő regionális különbségek mellett, az egyenlőtlenségek egy másik dimenzió – a települési hierarchia mentén – még erőteljesebben nyilvánulnak meg.
 - A leszakadó – zömmel kistélepülések, aprófalvak alkotta – térségekben a társadalmi hátrányok halmozódása jellemző. A kistélepülések 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

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

diszfunkcionális működésből adódóan nem juthatnak érdemi segítséghez mindazok, akik erre rászorulnak. Mind a szociális támogatásokhoz, mind a személyes gondoskodást nyújtó ellátásokhoz való hozzáférés esélye egyenlőtlen.

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)

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

- 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.§.)
- 63/2006. (III.27.) Korm. rendelet a pénzügyi 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 pénzügyi 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 pénzügyi 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 fiatalok esetén az egyén, a család mindennapi élete során felmerülő szociális és mentálhigiénés problémák megoldására, megszüntetésére, szűkebb és tágabb környezetben felmerülő konfliktusok rendezésére, hosszútávon az életvezetési képesség megőrzésére irányul.

A speciális feladatellátás során a családsegítő szolgálat az adott pénzügyi 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.

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

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 speciális „hatósági jellegű” feladatellátás kettőse 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

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

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 egy szervezeti egységre jutó családgondozók száma átlagosan 3-4 fő. A szakképzettségi mutató a városokban és a társulásos formában önálló intézményként vagy integrált intézmény önálló szervezeti egységeként működő családsegítő szolgálatoknál szignifikánsan magasabb. 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(eket) 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.

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

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 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.

A sztenderd elkészítésében közreműködött: Deákné Benke Judit, Hallgató Éva, Mártháné Megyesi Mária, Vercseg Ilona

2. Szociális munka családokkal (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.

² Családsegítés (minimumsztenderd 3.o

³ Családsegítés (minimumsztenderd 2.o

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

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, Gytv. 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.

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 prevenciós hatás erősödik és a költségesebb speciális szolgáltatások beavatkozásainak szükségessége csökken⁵.

Az irányelv elkészítésében közreműködött: Dunainé Szűcs Katalin, Hallgató Éva, Mártháné Megyesi Mária, Szolnoki Beáta, Vercseg Ilona

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 eszközzrendszere. 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.

⁴ Családi szociális munka (irányelv) 4.o

⁵ Családi szociális munka (irányelv) 5.o

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

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

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.

Az irányelv elkészítésében közreműködött: Jászberényi Ágnes, Pataki Józsefné

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.

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.

Az irányelv elkészítésében közreműködött: Vajdáné Homovics Dóra, Vass Péter, Vitál Attila

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.

⁷ Szociális munka munkanélküliekkel 2.o

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)

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.

A protokoll elkészítésében közreműködött: Deákné Benke Judit, Orosz Aurélia, Pattyán László

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.

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.

A protokoll elkészítésében közreműködött: Erdős Zsuzsanna

¹⁰ Tevékenységadminisztráció családsegítés (protokoll)

***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 megszüntetése 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.

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

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.
- Az ellátási területen működő helyi hálózat közös fogalmi rendszert használ a problémák megelőzésében és kezelésében.

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

- 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.

Ehhez elengedhetetlenül szükséges a jelzőrendszer kiépítése, működtetése. Ennek érdekében egyrészt szükséges a folyamatos személyes kapcsolat, másrészt a feladatok

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

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 koordinálja a jelzőrendszer kiépítésével és működtetésével kapcsolatos összes munkafolyamat

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

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 **adattárazist** 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 adattárazisban célszerű a szervezetek **kapcsolattartó** személyének a megjelölése.

Az adattárazis 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 fél évenként 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

Felelős: a családsegítő szolgálat vezetője/önálló családgondozó

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

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
- A családdal kapcsolatos problémahelyzet feltárása, problémairányok meghatározása

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

- 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.

Jelzés személyesen, vagy telefonon

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

- 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 kapcsolatfelvételkor.
- 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)

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 létrejötté 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 igyekszik 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 teljességéig 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.

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

2. számú melléklet

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.

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

4.) A rendszeres kapcsolattartás (szükség szerint személyesen vagy telefonon) érdekében szervezett:

- 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)

<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	
<p>Tett-e jelzést ebben az ügyben más szervezet felé?</p> <p><input type="checkbox"/> nem</p> <p><input type="checkbox"/> igen, éspedig:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	
<p>Milyen eredményt vár a jelzés megtételétől?</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	
<p>Kelt:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>Aláírás:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

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,

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

- a veszélyeztetettség, illetve a krízishelyzet megszüntetése érdekében megteszi a szükséges intézkedéseket,
- az intézkedések tényéről tájékoztatja a jelzést tevőt,
- 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 szolgálatához 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:

.....
.....

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

4. számú melléklet

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

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

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

5. számú melléklet

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 segítésének 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.

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

7.számú melléklet

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.debrecenicsaladsegito.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 figyelme középpontjába minden érintett. A jelzőrendszer meghívott tagjait ezért célszerű

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

megkérdezni, tudnak – e még olyan helyi szereplőkről, akiket meg kell 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 bízunk meg.

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

- A program része legyen az új tagok bemutatkozása, tevékenységük, szolgáltatásaik rövid bemutatásával.
- Kölcsönös 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 tény, 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 haladékat 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 átveszi 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.

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

III. Indikátorok

Sorsz.	Szabályozó anyag ¹¹	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

¹¹ 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.	Esetmegbeszéléseken 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. Szociális munka családokkal (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 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.

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 cselekvőkéességét, 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 születhetnek 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 másikban 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 prevenciós 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 kizorultak 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 szervezettséggel, 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 felülvizsgálata, 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.