

Családsegítő szolgáltatás

CSALÁDOKKAL VÉGZETT SZOCIÁLIS MUNKA

**Aktív beavatkozást tartalmazó
tevékenységek tartalmi leírása
(a család szintjén)**

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 meginogtak, válságba jutottak, mindez pedig kihat a család mentális állapotára.
 - A család a szocializációs funkcióját szívesen átadná az intézményeknek (iskola), az intézmények pedig a családtól várnak megoldást belső szervezeti problémáikra.
 - A családi problémák generációkon keresztül áthúzódnak mintaként szolgálnak a felnövekvő gyermekek számára.
 - A természetes életciklusbeli krízisek nehezebben dolgozódnak fel, mert hiányoznak a megfelelő minták, a nagycsalád támogató rendszere, a hagyományok.
-
- Az országban jelentős területi/regionális különbségek figyelhetők meg, melyek a rászoruló nagyságrendjében a közszolgáltatásokhoz való hozzáférés esélyében is megnyilvánulnak. A szembetűnő regionális különbségek mellett, az egyenlőtlenségek egy másik dimenzió – a települési hierarchia mentén – még erőteljesebben nyilvánulnak meg.
 - A leszakadó – zömmel kistelepülések, aprófalvak alkotta – térségekben a társadalmi hátrányok halmozódása jellemző. A kistelepülések azok, ahol már az alapvető közszolgáltatások biztosítása is gondot okoz.
 - A szociális ellátórendszer az elmúlt évtizedekben többé-kevésbé kiépült, azonban a hazai településszerkezet sajátosságaiból és az ezt leképező, széttagolt és

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 adóssághalmozással 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 társulások 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, 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 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 eszközszerrendszere. 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)

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

Bevezetés

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

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

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

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

alkalmazza is azokat, de a közösségi munka rendszert átfogó lehetőségei a családi szociális munkában még kihasználatlanok.

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

Általános információk

II.1. A szolgáltatás célterületeinek meghatározása

II.1.1. A szolgáltatás célterületei

A beavatkozás akkor szükséges, ha:

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

II.1.2. Beavatkozás indokoltsága

Megfigyelhető és felismerhető tényezők:

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

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

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

II.2. A szolgáltatás háttere

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

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

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

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

II.3. A szolgáltatás céljai

A család segítése/támogatása:

- képessé tétel:
 - erőforrásaik (ki)használására,
 - a kapcsolati problémáik megelőzésére és annak kezelésére,
 - a szükségleteik kielégítését célzó/támogató erőforrások feltérképezésére és annak hatékony felhasználására,
- megküzdő, problémakezelő, önségítő és önérvényesítő képesség fejlesztése,

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

- el- és befogadó, tudatos társadalmi közeg kialakítása,
- a közösségi perspektívák előtérbe helyezése a társadalmi, gazdasági, szociális irányelvek kialakítása során.

Ennek érdekében a szolgáltató (továbbiakban: segítő) feladata:

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

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

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

II.4. A szolgáltatás alapelvei

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Szolidaritás. közös cselekvés a társadalom kohéziós erejének fokozása érdekében.

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

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

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

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

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

A beavatkozások

III.1. A beavatkozási modellek, eljárások leírása szakirodalmi

hivatkozásokkal

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

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

Általános kiindulópont. Mindennek gondolati keretét a gondoskodás társadalmi modellje (*social model of care*) adja, mely figyelembe veszi az egyes emberek személyes, családi és társadalmi kontextusát, erősségeit, képességeit és forrásait, melyekkel az adott helyzetben rendelkeznek; valamint azokat az akadályokat is, melyek gátolják őket céljaik elérésében. Számításba veszi mind a helyi támogató-rendszereket, mind a közszolgáltatásokat annak érdekében, hogy segítsen az egyes embernek abban, hogy önállóan élhessen, irányíthassa az életét, és kapcsolatot tartson a szélesebb közösség tagjaival. A gondoskodás társadalmi modellje a korai beavatkozásokra helyezi a hangsúlyt, melyek az egyéni és családi megküzdési stratégiák erősítését állítják előtérbe. Szélesebb összefüggésben a gondoskodás társadalmi modellje elkötelezett az antidiszkrimináció és a társadalmi igazságosság értékei mellett, felismeri és felhasználja a egyének és közösségek erejét. A gondoskodás és a támogatás keretét a jogok és a kötelezettségek rendszere adja, melyben a jogok érvényesülése, illetve a képviselőt megfelelően biztosítva van. E modell megvalósításához rugalmas és sokféle képzettséggel rendelkező szakemberek szükségesek, akik reflektív, megoldás-központú gyakorlatot folytatnak. Ehhez az kell, hogy a személy-központú megközelítést a kapcsolat-központú (*relationship-centered*) megközelítés váltsa fel.¹¹

Fontos kérdés még a fejlesztés, az irányelvek megalkotása előtt, hogy a szakma jelenleg kompetensnek és eredményesnek minősül-e? „Az eredményesség első mutatója, hogy a kliensek képesek e megoldani segítségünkkel azokat a problémákat, amelyekkel a minket alkalmazó szociális szolgálathoz fordultak. A másik, hogy a munkát a szociális munkás költséghatékonyan végezte e el, tehát a lehető legjobban használta e ki a rendelkezésre álló emberi és anyagi erőforrásokat. Ehhez mindenképpen kreativitásra, tehát alkotó tevékenységre van szükség.”¹²

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

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

¹¹ Bányai Emőke: Sztenderdek alkalmazása a szociális munka gyakorlatában Nemzetközi Irodalmi áttekintés (Kapocs 35.sz. 2008.)

¹² Kozma Judit: A szociális munkás szakmai és egyéni fejlődése. In.: Kozma Judit(szerk): Kézikönyv szociális munkásoknak (Szociális Szakmai Szövetség, Budapest 1998.)

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

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

A családsegítés, mint támogató rendszer a megfelelő szemlélet nélkül gyakran nem tud kapcsolatba kerülni az egyén, a család, a csoport, a közösség, vagy az egyéb kapcsolati rendszer (társadalmi intézmények, jelzőrendszer), egészséges elemeivel, amelyek biztosíthatnák azt, hogy a mindenkori felhasználó cselekvőképes rendszernek tekinthesse magát. A szociális szolgálatok a felhasználó saját közösségi alapú cselekvőképessége helyett azokat a beavatkozásokat részesítik előnyben, amelyek nem a teljes /támogató/ rendszert veszik alapul, ezzel arra késztetve a hozzá fordulókat, hogy magukat egy probléma szenvedőivé definiálják, és ezzel reménytelen, önerő nélküli szerepbe szorítják őket. A szakmai erőfeszítés fókuszában azonban annak kell állnia, hogy a felhasználókat az alternatíváikkal, mint olyan választási lehetőségekkel szembesítse, amelybe saját elhatározásaik és választásaik beépíthetők. Ki kell mozdítani őket abból, hogy ők a társadalom áldozatai, és képessé kell tenni őket arra, hogy elvállalják a cselekvést, mint lehetőséget.¹³

„A klasszikus családsegítés, a családgondozás, a családsegítő szolgálatoknál a felnőttek, de akár a fiatalkorúak esetén az egyén és család mindennapi élete során felmerülő szociális és mentálhigiénés problémák megoldására, megszüntetésére, a szűkebb és tágabb környezetében felmerülő konfliktusok rendezésére, hosszútávon életvezetési képességének megőrzésére irányul.”¹⁴ A családsegítés alapszolgáltatásának állapotmutató körképe azonban meglehetősen sok teendőt vetít előre a családsegítés szakmai fejlesztése terén. A szolgáltatások gyakorlat orientált fejlesztése elengedhetetlen. Feltételezhetjük, hogy a szolgáltatásokban jelentős különbségek lehetnek a szolgálatokban dolgozók tapasztalata, ismeretei, irányultsága, az adott intézményi keret (amely között a szolgáltatásokat nyújtják) szervezeti tapasztalata, szervezeti kultúrája, a működésük tárgyi feltételei eltéréseinek okán.

A segítés rendszerének széttöredezettsége inkább általános, mintsem kivételes jelenség, pedig így nem működnek megfelelően és nehéz helyzetbe hozzák a családokat. A rendszerszemlélet nem elméleti luxus, hanem szükséges eszköz. Az együttműködés, valamint az ellentétes hatású beavatkozások megakadályozása érdekében nélkülözhetetlen megérteni, hogy különböző intézmények interaktív szereplői egy olyan hálózatnak, melynek a család is része. Ez a szemléletmód valóban forradalmi változást hozhat a szakmában, a családsegítésben. Megkérdőjelezi az uralkodó felfogást – és egyben a szociális szolgáltatások

¹³ G.G.Barnes: Családterápia és gondozás (Családterápiás olvasókönyv sorozat II., Budapest 1991.)

¹⁴ Jékli Sándor: Családsegítő Szolgálatok helyzete – Kézirat SZMI Budapest.

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

szervezési módját-, melyek az egyént tekintik természetes egységnek. Nem elegendő az egyéni élettörténetre, dinamikára, problémára, kezelésre fókuszálni, az emberekkel családjuk, illetve többi kapcsolatuk kontextusában kell dolgozni.¹⁵

Szabó Lajos *Szociális Esetmunka*¹⁶ című munkájában számos fontos megállapítást tesz: Az egyik legfontosabb az, hogy a szociális munka elmélete és gyakorlata képes egy átfogó, univerzális modellhez igazodni, és a nehézségek ellenére a szociális munka nem mondott le az átfogó –generális- modell megteremtéséről. Az integrált modell átfogó kerete, az ökológiai rendszer koncepciói és intervenciói pedig főleg a problémamegoldó munkára épülnek. Ebbe illeszthetők az egyéni esetkezelés időhatárolt, strukturált formái (pl. feladat-centrumú esetmunka, krízisintervenció), pár – és családkonzultációs eljárások, valamint a szociális támogató hálózatokkal folyó munka és az esetmenedzselési feladatok.

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

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

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

A családi szociális munka egy olyan komplex segítői folyamat, ahol a családgondozó az egyént családi kontextusában, ezzel párhuzamosan a családot tágabb környezetében kezelve, rendszer szemléletű 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

¹⁵ Patricia Minuchin – Jorge Colapinto – Salvador Minuchin: Krízisről krízisre. A szegény családok segítése (Szociális Szakmai Gyűjtemény1. Animula 2002.)

¹⁶ Szabó Lajos: Szociális esetmunka. Elméleti alapvetés. Wesley könyvek szociális munkásoknak 2. Wesley János Lelkészképző Főiskola, Budapest, 2000.

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

egyensúlyát. A családi szociális munkáról a fent leírtak alapján elmondhatjuk, hogy sokszereplős és sokproblémás feladat, intenzív és változást segítő beavatkozás, de egyben a szükségletekre orientáló tervszerű, tudatos, lineáris vagy spirális folyamat.

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

A családi szociális munkában alkalmazható közösségi elem a társadalmi integrációt elősegítő tevékenység, amely hatékonyan képes fokozni a társadalom, kezdeményező és cselekvőképességét, segíteni a szociális intézményrendszer átalakulási és újraalakulási folyamatait, összehozni a társadalom szereplőit, partnerségi kapcsolatokat kiépíteni és képes fokozni a társadalom demokratikus önszerveződését.

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

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

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

<i>Megvalósulást jelző tényező</i>	<i>Kritérium</i>
Szerződéskötés előkészítése	Az egyén/család – családtagok – érdekeltségének feltérképezése. Milyen erőviszonyok vannak a családban. Külső támogató és hátráltató tényezők figyelembe vétele. Közös álláspont kialakítása. Elérendő célok közös definiálása. Megoldási alternatívák kialakítása.
Szerződéskötés	Az érintettek (egyén/család) és a családsegítő szolgáltatás nyújtó szerepei, feladatai, stratégiája. Megvalósítás lépéseinek rögzítése. Kiválasztott eszköz és módszer meghatározása.
Adminisztráció	Együttműködési megállapodás készítése, mindkét fél által történő aláírása. (pecsét, dátum). Két eredeti példányban (egy példány a szolgáltatást nyújtóé, egy példány az

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

	igénybevevőé). Kivétel: szolgáltatást igénybevevő súlyos mentális, egészségügyi állapota akadályozza az írásos megállapodás megkötését (lehetőséget teremteni a szolgáltatást igénybevételeire).
--	---

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

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

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

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

Adminisztráció.	Emlékeztetők/feljegyzések készítése az akciófázis minden lényeges momentumáról, a beavatkozás eredményességéről. A forgalmi naplóban és az esetsnaplóban rögzítjük a találkozásokat és az elvégzett feladatokat.
-----------------	---

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

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

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

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

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

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

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

Területek:

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

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

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

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

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

Ajánlott kérdések a felhasználók számára összeállított kérdőívhez, interjúhoz:

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

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

- ✓ Milyen visszajelzéseket kapnak a környezetüktől?
- ✓ Igénybe venné-e újra a szolgáltatást?
- ✓ Ajánlaná-e rokonainak, barátainak, ismerőseinek a szolgáltatást?

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

III.3.2. Tevékenységrendszer:

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

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

Az ellenőrzés végezhető:

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

III.3.3. Esettanulmány készítése:

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

III.3.4. Szolgáltatás eredményességi/elégedettségi vizsgálata:

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

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

III.4. Az elvárások (kritériumok) teljesítésének folyamata

III.4.1. Kapcsolatfelvétel és hipotézis készítés szakasza

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

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

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

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

Kapcsolatfelvétel módja:

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

Kapcsolatfelvétel lépései:

1. lépés: figyelem, érdeklődés, empátia, elkötelezettség, hitelesség, szereptisztázás, kölcsönös elfogadás, bizalom, együttműködés kialakítása, hogy lehessen folytatni.
2. lépés: tisztázandó kérdéskörök. pl. Kik az érintettek? Mik a veszteségek, hiányok? A problémákat kiváltó tényezők? Az érintettek eddigi /sikertelen/

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

erőfeszítései? Mit szeretnének elérni rövid és hosszú távon? Krízishelyzet (ha van) azonnali beavatkozást igényel.

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

III.4.2. Probléma feltárása

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

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

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

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

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

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

- ✓ Milyen külső tényezők befolyásolják a család működését?
- ✓ Kik a lehetséges partnerek (belső-külső erőforrások) és velük milyen a kapcsolat?
- ✓ Melyek azok a tényezők, amelyek meghatározó szerepet játszanak a család működésében?
- ✓ Melyek azok a tényezők, amelyek befolyásolják a sikert?
- ✓ Melyek azok a tényezők, amelyek akadályozzák a sikeres működést?
- ✓ Íratlan szabályok, amelyeket követni kell (melyek meghatározzák a család működését?)

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

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

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

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

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

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

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

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

Kivételt kutató kérdések: A család problémamegoldó képességének a mozgósítására a kivételt kutató kérdések alkalmazásával célzott segítő beszélgetés beépítése, amely már a kapcsolatépítés szakaszában a család eddigi megoldásait, erőforrásait, jól funkcionáló működéseit kutatja, s ezzel segít tudatosítani azt.

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

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

III.4.3. Szerződési szakasz

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

Célkitűzés – tervezés:

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

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

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

III.4.4. Akció fázis

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

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

szakember a reflektív kérdezőtechnika alkalmazásával teheti hatékonyabbá. A megoldásközpontú problémamegoldó modellek és iskolák ismereteit és a családi konzultáció vezetésének ismereteit tudnia kell alkalmazni a segítő szakembernek.

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

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

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

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

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

III.4.5. Lezárás

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

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

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

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

Utógondozás, amennyiben szükséges: A leválás előkészítése szakaszban már szükséges megbeszélni az utógondozás tartalmát, módját amennyiben szükséges. Van olyan eset, amikor negyed- fél év elteltével újra érdemes találkozni előre egyeztetett módon és céllal. Ennek

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

egyik haszna az lehet, hogy a családgondozó visszajelzést kap arról, hogy, megvalósultak, megmaradtak-e a változások, valamint visszajelzést kaphat a munkája eredményességéről is.

III.5. A szolgáltatási folyamat időbeli dimenziója

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

III.6. A szolgáltatási folyamat együttműködési dimenziója

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

III.6.1. Mikro-szintű együttműködés:

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

III.6.2. Mezo-szintű együttműködés:

- ✓ a szupervízor,
- ✓ esetmegbeszélő csoport vezetője és résztvevői,
- ✓ a bevont társszakmák képviselői, (pszichológus, jogász, családterapeuta, közösségi munkás stb.)
- ✓ a jelzőrendszer tagjai,
- ✓ a szakmai vezetője,

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

- ✓ a szakmai, módszertani intézmény,
- ✓ a közvetlen lokalitáson (szomszédság/városrész, kistélepülés) túli lokális szerveződésekkel (a település egészével, a kistérségi és megyei szint civil szerveződéseivel, közigazgatási és szakmai intézményeivel, üzleti szervezeteivel).

III.6.3. Makro-szintű együttműködés:

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

III.7. A szolgáltatás nyújtásához szükséges kompetenciák meghatározása

III.7.1. Szakmai kompetenciák:

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

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

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

- ✓ *Legoptimálisabb:* az a felsőfokú szociális alapképzettséggel rendelkező családgondozó, aki szakvizsgázott családvédelemből, valamint az alapképzettségének megszerzése során, és / vagy később valamilyen továbbképzési rendszerben szervezett rendszerszemléletű kurzuson részt vett, és akár a szakképzés-szerző tanulmányai, akár szakmai vagy szakirányú továbbképzés során tanult közösségi munkát.
- ✓ *Optimális:* Szakképzett családgondozó minimum két éves szakmai gyakorlattal, aki alapképzettségének megszerzése során, és/vagy később valamilyen továbbképzési rendszerben szervezett rendszerszemléletű és/vagy közösségi munka kurzuson részt vett, emellett pedig szupervíziós segítséget igénybe tud venni.
- ✓ *Minimális:* szakképzett családgondozó minimum egy éves szakmai gyakorlattal, rendszerszemléletű szakmai képzést követően konzultáció és esetmegbeszélő csoport támogatása mellett.

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

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

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

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

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

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

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

Vezetés és irányítás: a családi szociális munka alapfeltétele az intézményi szemlélettel való összhang, a szolgáltatás hitvallásával való egység. Ahhoz, hogy a rendszerszemlélettel segítsenek a családgondozók, elengedhetetlen az, hogy a vezetés, szakmai vezetés is hasonló szemléletű legyen, az hogy ez a fajta igényesebb,

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

körültekintőbb eljárás mód prioritást élvezzen a többi módszerhez képest, evidenciaként kezeljék, sőt elvárásként jelenjen meg adott, konkrét problémák esetében. Ha a menedzsment nem támogatja a családot, mint egészet, és a család környezetének komplex kezelését, szinte lehetetlen áttérni, az irányelvben megszabott módon történő segítői munkára.

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

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

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

Mellékletek

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

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

Család:

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

Családokkal végzett szociális munka:

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

Családi rendszer:

- A család vérségi, érzelmi kapcsolatokra épülő rendszer, amelybe beletartozik a csoportot alkotók múltja, jelene és jövője. Az itt zajló történések hatnak a tagokra, és magára a családi rendszerre is. Az egyén viselkedését is jobban meg lehet érteni, ha azt családi összefüggéseiben vizsgáljuk. Az élő rendszereknek időszakonként meg kell újulniuk, követniük kell a külső és belső változásokat, átalakulásokat. A családi

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

élet is egymást követő ciklusokban zajlik, és ezen életciklusoknak megfelelően a családtagok egymáshoz való viszonya átrendeződik, amit az érintettek többnyire elfogadnak. Ha azonban e változásra valamilyen okból nem képesek, működészavar lép fel, amely különböző viselkedésbeli, illetve szomatikus tünetek formájában jelentkezik. *Forrás: Gill Gorell Barnes: Családterápia és gondozás. Családterápiás olvasókönyv sorozat II. Budapest 1991.*

Rendszerszemléletű szociális munka:

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

Családterápia:

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

Szociális csoportmunka:

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

Krízis:

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

Megelőzés, prevenció:

- Szociális munkások és mások által tett lépések, melyek minimalizálják, és illetve kiküszöbölik azokat a társadalmi, pszichológiai és egyéb feltételeket, melyekről tudják, hogy fizikai és érzelmi betegségeket, illetve néha társadalmi, gazdasági

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

problémákat okoznak, vagy hozzájárulnak ezek felléptéhez. Ebbe tartozik azon társadalmi feltételrendszer létrehozása is, amely lehetővé teszi egyének, családok és közösségek számára a változtatás lehetőségét. Formái az elsődleges-, másodlagos-, illetve harmadlagos prevenció. *Gosztonyi Géza – Pik Katalin: Szociális munka szótára (Szociális Munkások Magyarországi Egyesülete, 1998)*

Tanácsadás:

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

Interjúkészítés:

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

Segítő beszélgetés:

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

Reflexív kérdezés:

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

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

Családi szociális munka neutralitása:

- A családi szociális munka neutralitása, semlegessége kerüli az egyik fél egyértelmű támogatását a másikkal szemben. Ez nem zárja ki a véleménynyilvánítást, az együttérzés verbális és nonverbális kifejezését, valamint azokat a visszajelzéseket, amelyek közvetve valamelyik felet erősítik. Semlegességével tudja védeni saját határait és képes elkerülni, hogy elveszítse objektivitását. A munka során csökken aktivitása, ami teret ad másnak a cselekvésre, illetve hozzásegít újabb, fontos információk megszerzéséhez a család működésével kapcsolatban. *Forrás: Stang Tünde Szociális munka családokkal, In: Kézikönyv szociális munkásoknak, Szociális Szakmai Szövetség, Budapest, 1998*

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

IV.2. A szolgáltatás szempontjából releváns jogszabályok jegyzéke

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

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

IV.3. A területen releváns alapvető szakirodalom jegyzéke

IV.3.1. A szociális munka meghatározása:

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

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

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

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

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

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

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

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

- Peter Lüssi: A szociális munka kliensei, In: Peter Lüssi: A rendszerszemléletű szociális munka gyakorlati tankönyve, A Semmelweis Egyetem Mentálhigiéné Intézet, a HÍD Alapítvány és a Párbeszéd Alapítvány kiadványa, Budapest 2004, 105-123. oldal
- Kozma Judit: Kompetencia a szociális munkában, 38-67. oldal

IV.3.4. A szociális munka intervenció modellejei:

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

IV.3.5. A rendszerszemléletű szociális munka:

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

IV.3.6. A rendszerszemléletű családi szociális munka módszertana:

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

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

Módszertani segédletek jegyzéke és elérhetősége

IV.4.1. Családsegítéshez kapcsolódó szabályozó anyagok:

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

Valamennyi intézményre vonatkozó strukturális sztenderdek

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

[DOK](#) - A szolgáltatásokhoz kapcsolódó dokumentáció

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

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

[FEB](#) - Felvétel, elbocsátás

[HEM](#) - Humán erőforrás-menedzsment

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

[MIN](#) - Minőségmenedzsment, minőségfejlesztés

[REN](#) - Rendszer-együttműködés

[VEZ](#) - Vezetés, igazgatás

Eredmény sztenderdek

[DOE](#) - Dolgozói/munkatársi elégedettség

[FHE](#) - Felhasználói/hozzátartozói elégedettség

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

[TFE](#) - Tulajdonosi/fenntartói elégedettség

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

Szolgáltatás típusa szerinti sztenderdek/irányelvek

[INF](#) - Információs szolgáltatás

[KÖZ](#) - Közösségi ellátások

Igénybevevő szerinti protokoll/ irányelv-csoportok

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

[CSGY](#) - Családok, gyermekek segítése

[SBP](#) - Segélyezettek beilleszkedési programja

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

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

Elektronikus hozzáférhetőség:

- www.szmi.hu

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

Módszertár

A szolgáltatás során használt módszerek meghatározása:

IV.5.1. Munkamódok a családi szociális munkában:

Az egyéni – családi esetkezelés szintjén

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

A csoportokkal végzett szociális munka szintjén

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

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

A közösségi munka szintjén

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

Jellegzetes technikák:

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

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

17

1. Jövőre irányuló kérdések

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

- Családi célokra irányulóak *(A szülők mit gondolnak, a serdülő gyerekek mit tervez az iskola befejezése után?)*
- Várt kimenetelre vonatkozóak *(Ha a férj továbbra is mindig megsértődik, mit gondolsz, mi fog történni a maguk kapcsolatában?)*

¹⁷ Insoo Kim Berg: Konzultáció sokproblémás családokkal (Családterápiás sorozat 5. Animula 1991.)

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

- Katasztrófa elvárások *(Mit gondolsz, mitől félnek legjobban a szüleid, mi az a szörnyű dolog, ami egész éjjel ébren tartja őket?)*
- Jövőbeni cselekvésre, elképzelésre vonatkozóak *(Hogyan segíthetnek neked a szüleid, ha majd gyermektartási pert indítasz a fiú ellen?)*

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

2. Megfigyelő perspektíva kérdései

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

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

3. A rejtett összefüggéseket kiemelő kérdések

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

4. Burkoltan sugalmazó kérdések

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

5. Normálishoz viszonyító kérdések

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

6. Különbséget tisztázó kérdések

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

7. Hipotézist bevezető kérdések

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

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

8. Folyamat megszakítására szolgáló kérdések

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

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

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

	Rendszerszemléletű családi szociális munka
A cél	A család segítése, hogy erőforrásait használni tudja, tagjai képesek legyenek megelőzni vagy kezelni szociális jellegű gondjaikat
Eszköz	Egy terv együttes elkészítése és megvalósítása, a szociális munkás elméleti és gyakorlati tudása, erőforrások feltérképezése, a család érdekeinek képviselése
Szakmai rituálék	Közös megállapodás alapján találkozások
A találkozások helyszíne	Szociális munkás munkahelyén, a családdal kapcsolatban álló intézményben
Időtartama, rendszeressége	A szerződés tartalmától függően lehet kötött, ill. alkalmasszerűen megállapodott
Technikai eszközök	Általában nincs. (családi tábornál, csoportmunkánál: kamera, videomagnó stb.)
Esetfelelős szakemberek száma	Esetmunkánál → egy szociális munkás Teljes családdal folyó munkánál → egyedül és, vagy párban

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

	Családi csoportnál → egyedül és/vagy párban Családi tábort → team vezeti
<i>szupervízió</i>	<u>Köztes szupervízió</u> : a találkozások között rendszeres vagy időszakos konzultáció.
<i>Alapvető szakmai tudások, képességek, készségek</i>	Szociális munka elmélete, szociálpolitika, szociológia, ismerete, rendszerszemléletű gondolkodáson nyugvó kommunikáció készség szintű alkalmazása, kérdések, értelmezések megfelelő használata, kommunikációs zavarok felismerése,
<i>Szakmai képzés</i>	Iskolarendszerű képzésben családi szociális munka oktatása jelenleg nincs, egy-egy kurzus keretében a felsőoktatási képzésben. rendszerszemlélet alapjainak elméleti képzése folyik, illetve a szakvizsga anyag foglalja magába, valamint a szociális továbbképzési rendszerben akkreditált képzések vannak

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

IV. 8. Szabályozó dokumentum készítéséhez felhasznált irodalom:

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

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:

- tájékoztatás

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

- 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 szülehetnek 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 cselekvőképességét, segíteni a szociális intézményrendszer átalakulási és újraalakulási folyamatait, összehozni a társadalom szereplőit, partnerségi kapcsolatokat kiépíteni és képes okozni a társadalom demokratikus önszerveződését.

A szabályozó anyag elkészítése során nem volt feladat

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

Az Szt. elvárásként sorolja fel a családsegítés kötelező feladatai között azokat a tevékenységeket, amelyek a családi szociális munkát és rendszerszemléletű eszközeinek alkalmazását feltételezik. Emellett a gyermekek védelméről és gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (továbbiakban: Gyvt.) szolgálat is ad feladatot a családi szociális munka számára, hiszen egy gyermek jólétének forrása a szülei jó léte, tehát a családi rendszer együttes kezeléséből szülehetnek a megoldások.

A jelenlegi szabályozásban jelen van az a kettősség/párhuzamosság, amely a kialakult szolgáltató rendszert jellemzi. Jelenleg két jogszabály (Szt. és végrehajtási rendeletei, Gyvt. és végrehajtási rendeletei) alapján két szolgáltató rendszer működik, hasonló szolgáltatási struktúrával, gyakorlatilag ugyanannak az igénybevevői körnek. Az egyik fókuszában a család (és annak felnőtt tagjai), a másokban gyermek áll.

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

A szabályozó anyagnak a fentiek ellenére nem volt feladata a gyermekjóléti szolgálat gyengítése, illetve a családsegítés vagy a gyermekjóléti szolgáltatás mellett állást foglalni. A 2011. évben kidolgozandó új szolgáltatási törvényben azonban a szabályozó anyag tapasztalatait átvezetni szükséges.

A szakirodalmak áttekintése, rendszerezése megtörténik a szabályozó anyagban, azonban nem volt feladata a szabályozó anyagnak felülbírálni, értékelni a képzési- és továbbképzési rendszerben használatban lévő szakmai anyagokat.

3. Szociális munka munkanélküliekkel (irányelv)

A szabályozó anyag erőssége

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

A szabályozó anyagban leírásra és részletes kibontásra kerül a munkanélküliekkel végzett egyéni, csoportos és közösségi szociális munka eszközrendszere. A dokumentum felhívja a figyelmet arra, hogy a jelenlegi jogi szabályozás, a szolgáltatási rendszer adottságai és a szakemberekre vonatkozó (a szakemberek számára előírt) feladatok érzéketlenek a szolgáltatás környezetére. A település mérete, a lokális közösség szükségletei, a szolgáltatásokkal való ellátottság olyan tényezők, amelyek befolyásolják, hogy mely szinten

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

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 felülírása, átalakítása sem a szociális, sem a gyermekvédelmi területen. A jelenleg hatályos jogszabályi környezetbe illeszthető bele a protokoll szakmai tartalma.

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

6. Tevékenységadminisztráció családsegítés (protokoll)

A szabályozó anyag erőssége

A családsegítés tevékenységadminisztrációs protokollja leírja és rendszerezi mindazokat a folyamatokat, tevékenységeket, eseményeket, kapcsolatokat és feltételeket, melyek egy meghatározott szolgáltatási eredmény eléréséhez szükségesek. A tevékenységadminisztrációs protokoll az elvégzett szakmai munka rögzítésén túl, biztosítja a mérhetőséget és az összehasonlíthatóságot: megalapozza a valós és reális adatszolgáltatást, ezáltal közvetve támogatja a költségvetési források tervezését is.

A kidolgozott protokoll szektor semleges, a szolgáltató szakmai menedzsmentjének és munkatársainak szól, de az igénybe vevő és más társszervek számára is érthető formában fogalmazódik meg.

A tevékenységadminisztrációs protokoll által elérhető a családsegítés szolgáltatás minőségének fejlesztése és a szolgáltató rendszer átláthatóságának növekedése.

A protokoll célja a mindennapi gyakorlatban a szolgáltatási döntések támogatása, ezen belül

- a szolgáltatási dokumentáció megfelelő leírása;
- a szolgáltatás céljának, a felhasználó szükségleteinek és elvárásainak, valamint a szakma előírásainak meg nem felelő gyakorlat előfordulásának csökkentése;
- racionálisabb alapot nyújtani a felhasználó számára szükséges szolgáltatások megszervezéséhez, a különböző szolgáltatások és szakemberek közötti együttműködéshez;
- a továbbképzési rendszerbe való felhasználás;
- a források hatékonyabb felhasználásának elősegítése;
- a szakmai ellenőrzéshez támpontok nyújtása;
- megfelelő alap nyújtása az elektronikus tevékenységadminisztráció megteremtéséhez.

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

A szociális ágazat információs fejlesztéseit tekintve évtizedes lemaradásban van az egyéb humán ágazatokhoz képest. Az egészségügyi-, oktatási-, munkaügyi informatika, illetve a közkultúra területén a rendszerváltás óta meghatározó fejlesztések történtek, új szakterületek alakultak ki. A szociális ágazat e folyamatokból – számos okból, de nem teljesen önhiba mentesen – kimaradt. Az egyik, leglényegesebb ok, hogy az ágazati szakmai körökben, gondolkodásban nem „tudatosultak” az új technológiai lehetőségek.

A családsegítés tevékenységadminisztrációs protokollja a szemlélet (át)formálásához hozzájárul és „kikényszerít(het)i” a szoftver alapú nyilvántartást.

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

A szabályozó anyaggal kapcsolatos iránymutatás

A tevékenység adminisztrációs protokoll paradigmaváltást jelent több szempontból, melyet az alábbi alapelvek mentén lehet megragadni.

1. Rendszerszemlélet

A tevékenységadminisztrációs protokoll célja, hogy ne a családsegítés egyes szolgáltatáselemeihez legyen kitalálva külön új dokumentációs formula, hanem legyen egy alapidokumentáció, amely hozzáilleszthető az egyes szolgáltatás elemekhez. Az egyes családsegítésre vonatkozó szabályozó anyagokban megfogalmazottak alapján bővíthető az alapidokumentáció, illetve természetesen a szolgáltatást végzők saját belátásuk, igényeik bővíthetik ezt.

Az információk lényegileg nem változnak a szolgáltatás nyújtása folyamán, csak az változik, hogy milyen mennyiségben, milyen minőségben, milyen rendszerben és milyen célból gyűjtjük azokat. A munkát pedig determinálja, hogy milyen módon használjuk fel a gyűjtött információkat.

A családsegítés tevékenységadminisztrációs protokollja alapja lehet a többi szociális alapszolgáltatás tevékenységadminisztrációs rendszerének, emiatt lényeges a holisztikus szemléletmód a fogalmak, munkafolyamatok és dokumentációs minták meghatározásánál.

2. Egyszerűsítés

A tevékenység adminisztráció protokoll alapelve, hogy legyen elválasztva egymástól az adatnyilvántartás és az eseményrögzítés. Az igénybe vevőre vonatkozó statikus (nem változó) adatok egyszer legyenek lekérdezve és rögzítve, a dinamikus adatok szintén egyszer legyenek lekérdezve, rögzítve és legyenek karbantartva, szükség szerint kerüljön sor módosításukra. Az adatoktól különüljön el a végzett tevékenységek rögzítése. Amikor a szociális szakember igénybe vevőhöz kötődő beavatkozást, cselekményt végez, akkor az igénybe vevő adatai a törzsadatok közül legyenek kiemelve és ne legyenek újra rögzítve.

3. Szoftveralapú – modulrendszerű gondolkodás

Alapelv, hogy a dokumentáció legyen egyszerűen bővíthető, részelemekre szedhető. A kötelezően rögzítendő adatok és tevékenységeken túl a szociális munkás kompetenciája eldönteni, hogy milyen jellegű erőforrás feltárást, helyzetelemzést végez a szakmai munka megalapozása céljából.

A tevékenység adminisztrációs javaslat keretfeltétele az egységes szoftver használat kialakítása.

Az elkészített protokoll alapelvei, és a szempontjai alapján szükséges elindítani az egységes szoftver megalkotását.

A protokoll papír alapú mintát tartalmaz, azonban hosszú távon az egységes szoftverhasználatnak kellene felváltani a jelenlegi nyilvántartási és tevékenység rögzítési célokat szolgáló dokumentációs rendet.

A szabályozó anyagban foglaltak eredményes alkalmazása csak megfelelő informatikai háttér rendelkezése állása esetén kivitelezhető.

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

A protokoll gyakorlati alkalmazását akadályozza, hogy a tevékenységadminisztrációs pillérben kidolgozásra kerülő folyamatmodellek és az erre épülő szoftverkészítés a hatályos – sok esetben életszerűtlen – jogszabályi előírásokra épül.

A szabályozó anyag elkészítése során nem volt feladat

A tevékenységadminisztrációs protokoll szabályozóanyag az alapidokumentációra vonatkozó minimumelvárásokat tartalmazza. A családsegítés egyes szolgáltatáselemei vonatkozásában a projekt során készülő végleges anyagok figyelembevételével kibővítendő. Az egyes rész szolgáltatási területek vonatkozásában tehát nem tartalmaz konkrét dokumentációs eljárásrendet, mintákat, mivel az egyes szabályozási területek sem határoztak meg, hogy mely területeken szükséges speciális dokumentációs eljárásrend, minta.

A tevékenységadminisztrációs protokoll nem használható fel jelenlegi formájában továbbképzési alapanyagként és nem használható fel képzések során, azon oknál fogva, hogy még további alakítást igényel a modellezés eredményeit figyelembe véve.

A családsegítés jelenlegi dokumentációs rendszerével kapcsolatban számos gyakorlati probléma merül fel, melyek elsősorban a szabályozás hibáira vezethetők vissza, azonban a protokoll módosítás nélkül nem használható fel az új szolgáltatási törvény és végrehajtási rendeleteinek elkészítése során. A nyilvántartandó adatok köre vonatkozásában az adatvédelmi szabályozással való koherencia és egyéb szociális szolgáltatások nyilvántartási igényével való összhang vizsgálendő. További eldöntendő kérdés, hogy mely részek legyenek beemelve jogi normába és mi maradjon meg a protokoll szintjén, amelyre majd a jogszabályi normaszöveg hivatkozik. Előnyös lenne, ha a kötelező dokumentációs minimum elvárás nem jogszabálmellékletbe kerülne, hanem a jogszabály csak a kötelezően alkalmazandó protokollt hivatkozná be. Ilyen módon egyszerűbben kivitelezhetők lennének a módosítások, a korrekciók. A kötelezően vezetendő és a nyilvántartható adatokat viszont törvényi szinten lenne javasolt szabályozni.

A protokollal szembeni elvárás az ellenőrizhetőség és a számon kérhetőség kritériumának való megfelelés. A protokollnak nem volt feladata a családsegítés szolgáltatás ellenőrzési rendszerének kimunkálása, azonban a teljes szabályozási anyag csomag véglegesítése után szükséges a hatósági és szakmai ellenőrzések szempontrendszerének kidolgozása.

Azt csak remélni tudjuk, hogy ezek a sztenderdok, irányelvek, protokollok, vagy legalábbis némelyikük használható kiindulópontok a készülő jogi szabályozáshoz, a területen végzett munkához és segítségükkel javítani lehet hazánk polgárainak szociális helyzetén.