

Családsegítő szolgáltatás

Munkanélküliekkel végzett szociális munka

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 profil, a nyújtott szolgáltatás minőségét alapvetően befolyásoló tényező

I.

Társadalmi háttér

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

- Ezek közül legsúlyosabb a szegénység kiterjedése, valamint az egyenlőtlenségek gyorsütemű növekedése volt. A szegénység növekedésének legfontosabb háttértényezői között kell említeni, hogy – a gazdasági szerkezet átalakítás következtében – csökkent a foglalkoztatottak aránya, tömegek szorultak ki a munkaerőpiacról, megjelent és konzerválódott a tartós munkanélküliség, a jövedelem és a szociális transzferek reálértéke folyamatosan csökkent. A tömeges munkanélküliség átalakította a családok addigi szerkezetét, nőtt az inaktívak,

¹ Kozma Judit: Módszertan a szociális szolgáltatások szabályozó rendszerének fejlesztéséhez

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

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

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

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 pénzbeli és természetbeni szociális ellátások igénylésének és megállapításának, valamint folyósításának részletes szabályairól (17.§. (1) bekezdés d) pont; (12) – (14) bekezdés).

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

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

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

Az Szt. szerinti tartalmi definíció azonban nem meríti ki azon szolgáltatások, feladatok körét, amelyek az évek során a családsegítéshez delegálódtak. Direkt nem, csak indirekt került be a törvényi szintű szabályozásba a munkanélküliekkel és az adósságterhekkel küzdő személyekkel végzett szociális munka, illetőleg e célcsoportok számára nyújtott pénzbeli 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 pénzbeli 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 pénzbeli 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 másikonban 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 forrásszükség időszakban költséghatékony lehet, különösen akkor, ha alkalmazásával prevenció hatás erősödik és a költségesebb speciális szolgáltatások beavatkozásainak szükségessége csökken⁵.

Az irányelv elkészítésében közreműködött: Dunainé Szűcs Katalin, Hallgató Éva, Márháné 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 szttenderzáció, 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 eszköztárára. 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.

Egyrészt világosan és részletesen leírja a jelzőrendszer megszervezésének és folyamatos működtetésének módját, a jelzésekre kötelezően és/elvárhatóan megteendő családgondozói

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)

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)

3 SZOCIÁLIS MUNKA MUNKANÉLKÜLIEKNEK (Irányelv)

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

Bevezetés

A munkanélkülieknek nyújtott szociális munka szolgáltatások településméret szerinti lehetséges differenciálása

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

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

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

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

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

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

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

A helyben nyújtott szolgáltatások másik feltétele az időkontingens helyhez igazítása. Az igénybe vevőkkel összefüggő alkalmi, rövid és ritka találkozások nem hoznak eredményt, maximum az adminisztratív, kontrolláló feladatok teljesítése történhet meg, ami közép és hosszabb távon

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

eredménytelen. A fejlesztési és részvételi célok megvalósításának lehetősége nélkül működő szociális munka szolgáltatások igénybe vevői köre tartósan a szolgáltatástól, a szakembertől való függés állapotába kerül. Heti egy vagy két alkalommal, néhány órában nyújtott szolgáltatás nem lehet hatásos, hatékony és eredményes. Nincs olyan módszer, recept, amely szakmai energia befektetések nélkül az igénybe vevők energiáját képes megmozdítani.

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

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

Méret

2000 fő alatti települések:

Szolgáltatási kínálat

Individuális szolgáltatások:

Szociális tanácsadás:

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

A pénzübeli, természetbeli támogatásokhoz való hozzáférés segítése, információszolgáltatással, ügyintézési segítséggel, képvisellell.

Csoportos és közösségorientált munkaformák:

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

Szakmai, szervezeti, szolgáltatásfejlesztési feladatok:

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

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

esetmegbeszélés, projektmunka

Hálózatépítés a helyben lévő egyházi, civil és formális, informális szervezetekkel, a helyi közösség meghatározó tagjaival.

Rendszeres kapcsolattartás a szakmai szervezetekkel, módszertani központokkal.

Rendszeres továbbképzéseken való részvétel

A helyi szükségletek felmérésében való közreműködés.

Kistérség, illetve városok:

Individuális szolgáltatások:

Szociális tanácsadás:

☐ információkat, ismereteket közvetítő tanácsadás,

☐ az igénybe vevő készségeit és képességét fejlesztő tanácsadás,

☐ a szociális hálózati tanácsadás,

☐ családi-kapcsolati tanácsadás,

☐ krízisintervenció.

Egyéb tanácsadás:

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

Csoportos és közösségorientált munkaformák:

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

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

Hálózatépítés a térségben lévő egyházi, civil és

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

formális, informális szervezetekkel.

Rendszeres kapcsolattartás a szakmai szervezetekkel, módszertani központokkal.

Regionális:

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

Szakmai, szakmaközi tanácsok, bizottságok működtetése.

Kapcsolat a szakmai, módszertani szervezetekkel.

A regionális szociálpolitika tervezése.

A célcsoport

1.1. A szociális szolgáltatást igénybevevő célcsoport jogi meghatározása

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

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

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

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

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

2010. január 1.-től a települési önkormányzat rendeletében további mentesítési feltételeket állapíthat meg az aktív korúak ellátására jogosult személyeknek a közfoglalkoztatásban történő részvételt akadályozó vagy kizáró családi körülményeire, egészségi vagy mentális állapotára tekintettel. Az FSZH által készített javaslat¹¹ alapján a mentesítés alapjául, az alábbi élethelyzetek és körülmények szolgálhatnak indoklásul.

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

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

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

¹¹ Javaslat a települési önkormányzatok részére a rendszeres szociális segélyre jogosultak körének bővítéséhez – 2010. január 28. www.afsz.hu

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

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

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvényt megjelenését követően több alkalommal is módosították. Legutóbbi – a tartós munkanélküliek segélyezése szempontjából lényeges – módosítása az egyes szociális és foglalkoztatási törvények módosításáról szóló 2008. évi CVII. törvénnyel történt. E szerint 2009. évtől a hátrányos munkaerő-piaci helyzetű, aktív korú személyek ellátórendszere differenciálódott, azaz a rendszeres szociális segély már csak egyik formája az önkormányzati ellátásoknak. A rendszeres szociális segély a hátrányos munkaerő piaci helyzetű, foglalkoztatásba be nem vonható aktív korúak ellátására jogosult személyek és családjuk részére a helyi önkormányzat által nyújtott támogatás. Ezen segély alapvető fontosságú jellemzője, hogy a megélhetéshez nyújtott pénzügyi segély mellé támogató háttér szolgáltatásokat is rendel. A jogalkotó szándéka szerint ennek az intézkedésnek elsősorban az a célja, hogy *a minimális biztonságot nyújtó segély mellett a munkanélküli igénybevevők az inaktív helyzetből megfelelő segítséggel tovább tudjanak lépni, és több esélyük legyen a munkaerőpiac valamelyik szegmenséhez csatlakozni.*

1.2. A célcsoportok egyéb felosztása

A családsegítő szolgálat munkanélküli ügyfelei, bár közös jellemzőjük, hogy tartósan kiszorultak a munkaerőpiacról, vagy be sem tudtak lépni oda, több szempontból depriváltak, mégsem alkotnak homogén csoportot. Más környezeti feltételek között élnek, amely más és más lehetőségeket biztosít számukra. Előéletük, fejlődéstörténetük, szocializációjuk eltérő. Tudásuk, képzettségük, megmaradt képességeik, készségeik sem azonosak, mint ahogy erősségeik, lehetőségeik, fejlesztendő területeik egyénenként különböznek, ezért a szolgáltatásokkal szemben eltérő igényekkel, szükségletekkel jelentkeznek. A helyzetükre vonatkozó szakma kategóriák ezért csak azokat a tipikus ismertetőjegyeket írják körül, amelyek kiindulási alapul szolgálnak, de sosem az egyén egészét, a személyisége minden jellemzőjét, tulajdonságát foglalják magukba. Ismertek a különféle dokumentumokban megjelenő olyan csoportosítások¹², amelyek a munkanélküliséggel küzdő egyének különféle jellemzőit veszik figyelembe. Ilyen csoportok például

- a tartós munkanélküliek,
- az alkalmi munkából élők,
- az árnyékgazdaságból élők,
- a tartós munkanélküliek, akiknek kiközvetítése akadályokba ütközik, mert tanulási, alkalmazkodási vagy munkaképességük csökkent, vagy hajléktalanok, börtönből szabadultak, adósságcsapdába kerültek, szenvedélybetegek, pszichiátriai betegséggel küzdenek,
- a munkatapasztalatokkal egyáltalán nem rendelkezők,
- a 40 év felettiek,

¹² Györi, P.-Tánczos, É.: (2006): Az integrált szociális és foglalkoztatási szolgáltatások kialakításának lehetőségei, egyes kérdése című kézirat felhasználásával;
www.bmszki.hu/file/tekozlo/tekozlo03/integraltszocifogi.doc

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

- a fiatal munkanélküliek (általános vagy középiskolából végzettség nélkül lemorzsolódók, 8 osztályt és középiskolát végzett 35 év alattiak),
- a képzettségi hiányosságokkal, problémákkal küzdők (a 8 osztályt el nem végeztek, szakmával nem rendelkezők vagy elavult szakképzettségűek, stb.)
- általában a nők, illetve a kisgyermeket nevelő (egyedülálló) anyák,
- a romák,
- a halmozottan hátrányos helyzetű vagy leghátrányosabb helyzetű térségekben élők.

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

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

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

A szociális szolgáltatások szempontjából jól hasznosítható a munkaügyi kirendeltségek számára kidolgozott csoportosítás, amely az ügyfeleket az alábbi kategóriákkal, illetve jellemzőikkel írja körül:¹³

1. Önálló álláskereső

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

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

2. Az, aki elhelyezhető segítséggel

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

¹³ Tamás, I.(2008)I: Ügyfél-kategorizálási rendszer (Profiling) az Állami foglalkoztatási Szolgálat kirendeltségein, In: Családsegítők, szociális szakemberek részére a rendszeres szociális segélyben részesülők beilleszkedési programjának szervezéséhez; Módszertani segédanyag, AFSZ

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

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

A segítséggel elhelyezhető kategóriát az alábbi tulajdonságok jellemzik:

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

3. Aki, veszélyeztetett

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

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

Az álláskeresők azon köre tartozik a veszélyeztetett kategóriába, aki:

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

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

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

A munkanélkülieknek nyújtott szociális munka szolgáltatások célja

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

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

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

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

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

segítséget kapjanak az önálló életvezetés, az öngondoskodáshoz szükséges képességek és készségek megtartásához vagy visszaszerzéséhez.

A szolgáltatás alapelvei

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

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

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

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

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

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

A reflexiókon keresztül az önismeret fejlesztése. A szolgáltatás igénybevevői „leginkább a beszélgetést értékelik, amely lehetővé teszi tapasztalataik megértését, és elősegíti, hogy alakítsák az életüket, megbirkózzanak életük kihívásaival, kísérletezzenek és változtassanak az életükön.”¹⁴ A szociális munkás és az igénybevevő kapcsolatának fő hatásmechanizmusa a kommunikáció, a párbeszéd, a kölcsönös megértés a nyelven keresztül. A szociális szolgáltatások feltételrendszerét és működési módját ezért úgy kell kialakítani, hogy legyen alkalom és idő a szakember és igénybevevő párbeszédére. Ugyanakkor a reflexivitás azt is jelenti, hogy akár a szolgáltatás környezetében, akár az igénybevevőkkel való közvetlen kapcsolatban jelentkező szükségletekre, véleményekre támaszkodva, abból kiindulva működik a szolgáltatás, a szakember.

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

¹⁴ N.Parton-P. O’Byrne(2000): Mi a konstruktív szociális munka? Esély 2006/1:47

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

Kapcsolat más normatív szabályozókkal

4.1 Jogi normák

Törvények

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

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

2. 1991. évi IV. törvény a foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról (Flt.)¹⁵

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Rendeletek

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

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

Keretszinten szabályozza az együttműködő felek kötelezettségeit, feladatait.

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

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

3. Illetékes települési önkormányzati helyi rendelete

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

4.2. Nem jogi normák

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

“A professzionális szociális munka elősegíti a társadalmi változást, a

problémamegoldást az emberi viszonyokban, a hatalomtól megfosztottak hatalomhoz

jutását (empowerment), valamint az emberek felszabadítását a nagyobb jól-lét elérése

érdekében. Az emberi viselkedésről és a társadalmi rendszerekről szóló elméletek

felhasználásával a szociális munka azokon a pontokon avatkozik be, ahol *az emberek és*

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

környezetük kölcsönhatásba lépnek egymással. Az emberi jogok és a szociális

igazságosság elvei alapvetőek a szociális munka számára.” (Kiemelés az eredetiben,

IFSW 2000)

A fenti definícióból következően szociális munka alapvető céljai:

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

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

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

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

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

b.) A Szociális Munkások Etikai Kódexe

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

Az együttműködésre kötelezett ügyfélnek joga van ahhoz, hogy

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

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

- olyan módon kommunikáljanak vele, amely számára a legmegfelelőbb és érthető.

Az munkanélkülieknek nyújtott szociális munka szolgáltatások eljárásai, módszerei és folyamata

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

5.1. Szolgáltatás elérhetősége – a kapcsolatfelvétel lehetősége

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

Kritériumok:

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

Módszertani javaslat:

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

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

együttműködésre kötelezett személyes megjelenési kötelezettsége nem került meghatározásra.

A szociális munkás ekkor is alternatívákat ajánl fel, illetve ilyen esetben az értesítés kitér a határidő be nem tartásának következményeire. Az időpont és a helyszín egyeztetése, azon kívül, hogy az egyenrangú kapcsolatok természetes tartozéka, nagyban csökkenti az első találkozás feszültségét. Érvényesítve a szolgáltatás alapelveit, a szociális munkás azt képviseli, hogy számít az igénybevevő véleménye, és választási lehetőséget kínálva már ettől a pillanattól kezdve a kölcsönös együttműködés jegyében kívánja kialakítani a kapcsolatot.

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

Módszertani javaslat:

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

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

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

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

Módszertani javaslat: Miután a rendszeres szociális segély, feltételhez kötött segély, a kapcsolatfelvétel sikertelensége a – gyakran létfenntartást jelentő – támogatás elvesztéséhez vezet. E felelősség tudata azt igényli a szolgáltatás munkatársától, hogy tegyen meg mindent annak érdekében, hogy ezt a felelősséget megoszthassa az

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

igénybevevővel, azaz legalább találkozzon vele, és informálja döntésének következményeiről. Számos esetben az igénybevevők rossz tapasztalata, bizalmatlansága, vagy a rendszeres szociális segítyt megítélő határozat szövegének megértési nehézsége, esetleg más akadályozottság miatt nem kerül sor a megszabott időn belüli találkozásra. Ilyen esetekben szükség van a mulasztás okának kivizsgálására, indokolt esetben az igénybevevő képviselőjére, legalább annak erejéig, hogy kapjon időt a megfontolásra, illetve a problémái elhárítására. Mindazonáltal azt is tudatosítani szükséges, hogy a határidők betartása, illetve a kapcsolatfelvétel minden szereplő érdekében áll.

Módszertani javaslat

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

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

Ellenőrző lista az irányelv megvalósításához:

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

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

akkor az eljárás szerint egyeztetni az önkormányzattal az igénybevevő lakcímét vagy egyéb elérhetőségét.)

5.2 Személyes találkozás - első interjú

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

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

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

Kritériumok:

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

Ellenőrző lista az irányelv megvalósításához:

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

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

20. § (1) A szolgáltató, intézmény vezetője a szolgáltatásra vonatkozó igényt - az (5) bekezdésben foglalt szolgáltatások kivételével - érkezésének napján

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

nyilvántartásba veszi. A nyilvántartás vezetésének célja az e törvényben meghatározott jogok érvényesülésének elősegítése.

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

- a) a kérelmező természetes személyazonosító adatai,
- b) a kérelmező telefonszáma, lakó- és tartózkodási helye, értesítési címe,
- c) a kérelmező állampolgársága, bevándorolt, letelepedett vagy menekült, hontalan jogállása, a szabad mozgás és tartózkodás jogára vonatkozó adat,
- d) a kérelmező cselekvőképességére vonatkozó adat,
- e) a kérelmező törvényes képviselője, továbbá a kérelmező megnevezett hozzátartozója neve, születési neve, telefonszáma, lakó- és tartózkodási helye vagy értesítési címe,
- f) a kérelem előterjesztésének vagy a beutaló határozat megküldésének időpontja,

5.3 Tájékoztatás, az információk kölcsönös megosztása

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

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

Kritériumok:

- Az igénybevevő a szociális munkással létrejövő munkakapcsolat során lehetőséget kap arra, hogy nyíltan beszéljen a helyzetéről és érzéseiről, kérdezzen, javaslatokat tegyen, megoszthassa (akár a kötelezettséggel kapcsolatos) véleményét, esetleges ellenérzéseit.
- Az igénybevevő a rá vonatkozó minden információhoz hozzájut, és tájékoztatást kap a róla szóló adatok kezelésének szabályairól.

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

- Az igénybevevő számára érthető nyelvezetű információhoz jut a jogairól, a kötelezettségeiről, és bármilyen irányú döntésének pozitív vagy negatív következményeiről.

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

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

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

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

Ellenőrző lista az irányelv megvalósításához:

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

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

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

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

Az együttműködés formájának és tartalmának megléte döntő momentuma a segítő munka eredményességének, de az igénybevevő minimális egzisztenciális biztonságának is. Annak meghatározása, hogy milyen kritériumok mentén lehet együttműködni, vagy együtt nem működni tekinteni a szolgáltatás igénybevevőjét, a kapcsolt ellátások miatt komoly felelősséget ró a szociális munkásra. Azaz, az együttműködés, vagy annak hiánya nem támaszkodhat homályos megfogalmazásokra, tényeket nélkülöző szubjektív véleményekre¹⁶

Kritérium:

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

Ellenőrző lista az irányelv megvalósulásához:

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

Módszertani magyarázat:

Különösen az együttműködésre kötelezett igénybevevők esetén hangsúlyos az együttműködés szabályairól, elvárásokról (illetve a szabályok be nem tartásának

¹⁶ Példák az együttműködés jeleire, illetve kritériumaira

Az igénybevevő,

- felveszi a kapcsolatot, bejön a szociális munkáshoz
- tudomásul veszi a szociális munkás látogatását, és beengedi az otthonába,
- a találkozások alkalmával betartja a legalapvetőbb viselkedési szabályokat (pl. helyet kínál a szociális munkásnak, köszön, illetve fogadja a köszönést, igyekszik a látogatásra alkalmas körülményeket teremteni, vagy elfogadja a szociális munkás részéről kezdeményezett ilyen viselkedési formákat)
- hajlandó a szociális munkás által felvetett problémákról beszélni,
- beszél az életéről, a tapasztalatairól, kapcsolatairól,
- kifejezi és megmutatja az érzéseit, beleértve a negatív érzéseket is,
- javaslatokat tesz,
- hangot ad az egyet nem értésének,
- kérdés, visszakérdés, reflektál az elhangzottakra,
- igénye van arra, hogy a saját szempontjait megfogalmazza,
- igyekszik betartani a megállapodásokat, és ha ez nem sikerül, magyarázatokat ad,
- intézi az életéhez alapvetően szükséges feladatai és ügyeit.

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

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

következményeiről szóló) tájékoztatás. Ennek megtörténte hitelt érdemlően az erről szóló nyilatkozat megtételével támasztható alá, ezzel elkerülhető/ megelőzhető a szabályok be nem tartása esetén várható konfliktus.

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

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

Módszertani magyarázat:

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

5.4 Feltárás

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

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

Kritérium

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

Magyarázat

A találkozások számára vonatkozóan nem lehet egységes szabályt felállítani, mivel azt az igénybevevő helyzetének sajátos jellemzői határozzák meg. Azonban a szociális munkás és az igénybevevő közötti segítő kapcsolat kialakulásának és fennmaradásának feltétele a személyes jelenlét, amely nem helyettesíthető telefonos kapcsolattartással, vagy alkalmi össztalálkozásokkal és közvetett máshonnan származó információkkal. A találkozások

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

intenzitását és időtartamát érdemes előre tervezni és rögzíteni, illetve tisztázni, hogy milyen szituációk esetén kell soron kívüli találkozásokat beiktatni. Ajánlatos a kapcsolat kialakítása és az első feltárás folyamatában a gyakoribb találkozásokat választani, aztán egy kiszámítható ütemezés szerint tervezni.

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

Módszertani javaslat:

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

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

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

Módszertani javaslat:

Feltérési területek

Aktuális életciklusok és életfeladatok. Minden életszakasznak megvannak a maga feladatai, amelyekkel az embereknek meg kell küzdenie, amelyek életkortól, aktuális élethelyzettől függően nagyon különbözőek lehetnek (az ifjú felnőttkor: önállóvá válás, családalapítás; a felnőtt kor közepe: a gyerekek kibocsátása, házassági problémák¹⁷). Ezeken túl vannak olyan általános feladatok, amelyek a mindennapi életvezetés

¹⁷ Lásd: Erikson, E., Az emberi fejlődés nyolc szakasza, in: dr. Szakács F.- dr. Kulcsár Zs. (szerk.), 1980, Személyiség lélektani Szöveggyűjtemény II. 160-175.o., Tankönyvkiadó, Budapest., és Révész György (2007): Személyiség, társadalom, kultúra – a pszichoszociális fejlődés erikson-i koncepciója. In: Gyöngyösiné Kiss E. – Oláh A.(Szerk.) 2007. Vázlatok a személyiségről. A személyiséglélektan alapvető irányzatainak tükrében. Budapest: Új Mandátum, 224 -243. <http://pszichologia.btk.pte.hu/letolt/Erikson.pdf>

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

alapjaihoz tartoznak, mint a megélhetést biztosító rendszeres munka, a háztartás vezetése, a környezet rendben tartása, a partner és más szociális kapcsolatok gondozása, kommunikáció fenntartása a környezetben élő többi emberrel, részvétel a közösség, a társadalom életének különféle szféráiban. Az igénybevevők egy csoportjában ezek az életfeladatok (testi-lelki betegség, túlzott stressz, hiányzó támogató támaszok) nehezen vagy nem teljesíthetők. A szociális munkásnak ilyen esetekben elsősorban az a dolga, hogy ezen életfeladatok ellátását ösztönözze.

Életerhek és túlzott stresszel járó életesemények. *A szociális munka igénybevevőinek problémája mögött sokféle teher, veszteség, stresszt okozó esemény húzódik. A feltárás során szükséges ezen események kronológiai áttekintése, annak feltárása, hogy az érintett egyén (család) milyen értelmezéseket alakított ki e történésekkel kapcsolatban, illetve milyen összefüggések ismerhetők fel az aktuális problémákban. Mindazonáltal a veszteségek hosszabb időtávban az egyén megküzdési képességét fejlesztik, új problémamegoldó mintázat kialakulását segítik, azaz nem csak negatív értelmű jelenségek. Ennek ismeretében a szociális munkás segítségével új értelmezést kaphatnak azon életesemények, amelyeket az igénybevevő a helyzetére nézve tragikus, visszahúzó eseményként azonosít be. A pozitív átfogalmazás, az igénybevevő megbirkózási képességének elismerése olyan szakmai eszköz, amellyel csökkenthető a veszteségekből származó csökkent önértékelés, a tehetetlenség érzése. További fontos feladat az aktuális stresszt okozó tényezők számának csökkentése.*

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

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

Felmérési területek		Kérdések
Egészségi állapotra vonatkozó információk:		Milyen a testalkata, fizikuma?
		Milyen az érintett és a vele egy háztartásban élők egészségügyi állapota (egészségkárosodott-e, van-e betegsége, vagy betegségtudata, egészségügyi állapot romlása)
		Vannak-e visszatérő egészségügyi problémák a háztartás tagjainál- tag megjelölésével?(Nem pusztán a diagnosztizált)
		Van-e megállapított munkaképesség csökkenése?
		Van-e szenvedélybetegsége (alkohol, drog, játékszenvedély, dohányzás, beismeri-e, illetve kíván-e kezelésen részt venni)
		Mennyire ápolta az érintett (test, ruházat)
Anyagi helyzetre vonatkozó információk:		Milyen mentális, érzelmi állapot jellemzi a szolgáltatás igénybevevőjét?
		Háztartásban együtt élők száma, gazdasági aktivitása?
		A bevétel és kiadási szerkezet (mi képezi a rendszeres pénzbeli bevételeket, van-e lehetőség kiegészítő jövedelemszerzésre-hogyan, természetbeni juttatás/ bevétellel rendelkeznek-e, bevétel szerző, vagy kiadást megtakarító tevékenység végzésére van e lehetőség- ha lenne, mi a gátja. Van-e megélhetést támogató személyi erőforrás?
		Rendszeres havi kiadások (lakhatással összefüggő, megélhetésre fordított kiadások, azok szerkezete, hitek-kölcsön megléte, energia/takarékossági lehetőségek,

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

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

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

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

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

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

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

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

A feltárás megközelítési módja:

Problémaorientált megközelítés

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

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

- *Az ügyfél által megfogalmazott probléma: a kliens által hozott probléma kerüljön megfogalmazásra. A segítő ebben a szakaszban kérdéseivel, abban nyújt támogatást az ügyfélnek, hogy minél átfogóbban láthassa helyzetét.*
- *Esetfelelős által meghatározott probléma: Az esetfelelős az anamnézis, az első interjú és az azt követő segítő beszélgetések során - az ügyfélről szerzett információk alapján - történő probléma meghatározása. (azaz miért nem talál munkát?)*
- *Közösen megfogalmazott probléma: Az ügyfél és az esetfelelős probléma definíciójából meghatározható az a probléma, amelynek az együttműködés alapját képezi, és amely megoldásához a rövid és hosszú távú célok eléréséhez szükséges lépések végrehajtása vezet.*

Forrásorientált megközelítés

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

Forrásdimenziók[7]

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

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

kapcsolatok feltárása.

A támaszt jelentő

kapcsolatok feltárása.

„Hálózatosodás”

Ellenőrző lista a megvalósításhoz

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

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

A feltárási folyamatba bevont szereplők száma, státusza

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

A kapcsolattartások alkalmával feljegyzés készítése

5.5 Feltárás összegzése

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

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

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

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

Módszertani javaslat:

Személyes tényezők négy csoportra bonthatók:

1. Demográfiai tényezők (életkor, nem, családi állapot, támogató személyi erőforrások, lakhatás, gazdasági helyzet, iskolai végzettségek, szakmai

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

képesítések, munkahelyek/ munkakörök/ foglalkoztatás időtartama, munkanélkülivé válás dátuma/indoka/időtartama)

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

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

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

Környezeti adottságok három csoportra bonthatók:

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

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

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

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

*Földrajzi, lakókörnyezeti infrastrukturális paraméterei, hátrányai
Település- kistérség gazdasági paraméterei
Társadalmi eredetű megkülönböztetés veszélye*

Módszertani javaslat:

Elemzési technika és módszer:

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

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

Kritériumok:

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

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

Ellenőrző lista az irányelv megvalósításához:

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

5.6. Együttműködési és cselekvési terv, megállapodás

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

Módszertani javaslat:

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

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

Kritérium:

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

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

Magyarázat:

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

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

Magyarázat:

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

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

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

Ellenőrző lista az irányelv megvalósításához:

- Az írásos cselekvési/beilleszkedési terv és együttműködési megállapodás , aláírt példányát az esetdokumentum tartalmazza.

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

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

5.7 Folyamatos visszacsatolás

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

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

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

Kritérium:

- A szolgáltatást nyújtó és az igénybevevő közösen határozza meg az elérendő célokat, és a cél elérését szolgáló együttműködési tartalmat.
- A fontos és releváns információk minden érintett számára időben a rendelkezésre állnak, a résztvevők a fő témákban és kérdésekben tájékozottak.
- A találkozások az igénybevevő és a szakember között rendszerezettek.
- A találkozások célzottak és tervezettek.
- A szociális munkás rendszeresen vizsgálja a beavatkozási folyamat előrehaladását, és értékeli a saját munkáját, a megállapításainak eredményét rögzíti.
- A szociális munkás időben szakmai segítséget kér, ha a segítő folyamat elakad.
- A szolgáltatásban rendszerezettek az esetmegbeszélések, stábmunka és team munka folyik.

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

- A szolgáltatás és a munkatársak kölcsönösen együttműködnek a jelzőrendszer szervezeti tagjainak képviselőivel, egyéb szolgáltatásokkal és a helyi közösség szerveződéseivel.
- Az együttműködés nehézségeinek esetén a szociális munkás a szakmai stáb, a szakmai felettes, munkatársak felé a jelzéseket megteszi

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

Ellenőrző lista az irányelv megvalósításához:

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

5.8 Értékelés, lezárás

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

Módszertani javaslat:

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

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

A szociális munkában az értékelés része:

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

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

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

Kritérium:

- A szolgáltatás rendelkezik értékelési szempontokkal, amelyek alapján vizsgálja a szolgáltatás hatását és eredményeit.
Módszertani javaslat: Ezek a szempontok lehetnek olyan minimumok, amelyeknek minden esetben teljesülnie kell, még akkor is, ha a folyamat „kimenetele” az általános társadalmi sztenderdek, elvárások szerint nem siker: pl. nem sikerült tartósan elhelyezkedni az igénybevevőnek.
- A szociális munkás szakmai cselekvéseit számára átlátható, elfogadott szakmai módszertani ellenőrzési szempontok szerint értékelik.
- Az igénybevevő aktív részese az értékelési folyamatnak.

Ellenőrző lista az irányelv megvalósításához:

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

Szociális tanácsadás aktív korú munkanélkülieknek

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

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

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

A szociális tanácsadás alapelvei:

- *A tanácsot kérő egyént szűkebb és tágabb környezetével, annak adottságaival együttesen, azt rendszerben kezelve tekintendő a szociális tanácsadás címezettjeinek.*
- *A szociális tanácsadás tehát kiterjed az igénybevevőn keresztül, a saját és családja, és annak környezetében lévő szociális problémák kezelésére, a változás*

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

lehetőségeinek előmozdítására, mindazon akadályok elhárítására, amelyek foglalkoztathatóságot, az önálló életvitelt nehezítik.

- A szociális tanácsadás mindig ügyfélorientált, személyre szabott, személyes kapcsolatokra épülő, különféle eljárásokra, modellekre támaszkodó összetett folyamat, amely tartalma az információnyújtás, a képessé tevés, a készségek és képességek fejlesztése, az ügyfél részvételének támogatása, aktivizálása, vitalizálása, az igénybe vevő önállóságának elősegítése.*
- A szociális szakember és az ügyfél kapcsolata bizalomra, egymás elismerésére, partnerségre épül.*
- A szociális tanácsadás empowermet szemléletű megközelítésének alkalmazásával, az induló hatalmi egyenlőtlenség, kapcsolati aszimetria az együttműködés, a segítség folyamatában a szociális munkás tudatos tevékenysége révén, az ügyfél bevonásával, az információk, tudások és képességek közös megosztásával, fokozatosan csökken és kiegyenlítődik.*

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

Az aktív korú munkanélkülieknek nyújtott szociális tanácsadás célja:

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

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

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

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

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

- *családi-kapcsolati tanácsadás,*
- *krízisintervenció.*

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

Kritériumok:

- A szociális munkás rendszeres, tervezett tanácsadási alkalmakat illeszt a beilleszkedési programhoz kapcsolódó segítő tervbe, folyamatba.
- A tanácsadási módszerekben, eljárásokban alkalmazottak a megoldásfókuszú, feladatorientált, illetve a rendszerszemléletű megközelítések.
- A szociális munkás felkészülten vesz részt a tanácsadási találkozásokon, és a közös megállapodást, az elért eredményeket rögzíti.
- A tanácsadás történhet a szociális szolgáltatás helyiségében, az igénybevevő otthonában, vagy más közösen megjelölt helyszínen, bármelyik kiválasztására kerüljön sor, a tanácsadáshoz szükséges körülményeket biztosítani szükséges.
- A tanácsadásba bevont résztvevők az igénybevevővel közösen meghatározottak.
- A szociális munkás olyan szakmai módszereket és eljárásokat alkalmaz, amely lehetővé teszi az igénybevevő aktív részvételét a tanácsadási folyamatban.

Ellenőrző lista az irányelv megvalósításához:

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

A szociális tanácsadás nem önkéntes, munkanélküli igénybevevőknek

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

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

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

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

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

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

A kötelezett igénybe vevőkkel kapcsolatos szociális munka alapelvei:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- **Kerülni kell a címkézést.**

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

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

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

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

Minden hosszú út egy kis lépéssel kezdődik, és sok kis lépésből áll. Ahhoz, hogy érdemes legyen haladni, változni, a megtett lépések feletti öröm, elégedettség érzése adja azt a hajtóerőt, a motivációt. A szakmai munka során a nagy, komplex problémákat, amelyekkel a szociális munkások és az igénybe vevők általában

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

szembesülnek, csak annak „feldarabolásával” „kis problémákra” való szétszedésével lehet megbirkózni. Csak ennek megléte esetén van mód a konkrét, elérhető és teljesíthető, azaz a reális célok kialakítására, a megküzdés sikerének elérésére.

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

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

Kritériumok:

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

Ellenőrző lista az irányelv megvalósításához:

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

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

Szociális csoportmunka munkanélkülieknek

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

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

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

A szociális csoportmunka alapelvei:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Ezen elvnek megfelelően a szociális csoportmunka vezetőjétől elvárható, hogy:

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

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

- *A csoportban való részvételre kötelezett egyén is szabadon kommunikálhat, részt vehet vagy megtagadhatja a csoporton belüli folyamatokba való bekapcsolódást.*

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

- *Miután nem lehet nem kommunikálni, és a csoport spontán folyamatai ösztönző hatást gyakorolnak a kötelezett résztvevőkre is, a kapcsolódás rendszerint megtörténik.*

A csoportban való részvétel kontraindikációi:

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

Módszertani javaslat:

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

Csoportkategóriák

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

A munka fókuszában a tanulás, a kompetenciák fejlesztése áll.

Tématerületek

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

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

Testi-lelki egészség fejlesztés mindennapi formái.

Háztartás vezetésket oktató csoport.

Személyiség és készségfejlesztő csoport: célja Kapcsolatfelvétel és a kapcsolatok megtartása:

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

a csoporttagok készségeinek fejlesztése, a figyelem fókuszában az interperszonális készségek és az önkép, önértékelés fejlesztése áll.

kapcsolati készségek fejlesztése, önérvényesítés módszerei, probléma-, konfliktuskezelési módszerek, új készségek.

Családon belüli kapcsolatok alakítása és változtatási.

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

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

A szenvedélybetegség nélkül élni, a mindennapi megküzdés új stratégiái.

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

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

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

A korosztályokhoz illeszkedő szabadidős programok szervezése az igénybe vevők bevonásával.

Kölcsönös segítő hálózatok érintettekkel való megtervezése és megvalósítása.

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

Az előbbiekre példa olyan testületek, szakmai, szakmaközi grémiumok létrehozása, amely a rendszeres szociális segélyben részesülőkkel kapcsolatos folyamat, szolgáltatás szervezés összehangolás céljait szolgálja. Az utóbbira az esetmegbeszélés, az esetkonferencia, a

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

társszakmákkal együtt alakított munkacsoport, a team működtetése, tartósan vagy ad hoc jelleggel.

Kritériumok:

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

Ellenőrző lista az irányelv megvalósításához:

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

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

Fogalmak

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

Szociális hálózatok: a szociális hálózat a kapcsolatok olyan összeszövődése, amelyet emberek hoznak létre más emberekkel, illetve különféle intézményekkel, amelyek viszont kapcsolatokkal kötődnek más emberekhez, intézményekhez.

Kompetencia: nincs pontos definíciója, általában a személyiség alkotórészeként értelmezik, amely további komponensekre bontható, mint a képességek, az egyszerű és komplex készségek, öröklött és tanult rutinok, ismeretek.

Egyéb ajánlott munkaformák

10.1. Esetmenedzsment

A (szociális) esetmenedzsmentet sok közös elem köti össze a szociális esetmunkával. Mindkét megközelítés középpontjában az érintettek segítése áll, de e cél elérése érdekében plusz folyamatokat és utakat iktattak be a menedzsment megközelítések. Az esetmenedzsment nagyobb hangsúlyt helyez a tényekre, vonatkozzon az akár az egyénre, vagy a környezetre, és a tények objektív vizsgálatára, értékelésére. Másrészt az esetmenedzsment, miközben végig kíséri az alaposan megtervezett segítői folyamatot, nem lesz megvalósítója minden intervenciónak, szakmai beavatkozásnak, azokat más szolgáltatásoktól, esetleg szakmáktól rendeli meg, és kapcsolja az egyén szükségleteihez. Vagyis egy többszereplős folyamat felügyelője, irányítója. Az esetmenedzsment közvetlen kapcsolatban az ügyfélén kívül azzal a teammel áll, amelynek ütemezett feladatra van megbízatása, felelőssége. A team tagjai gyakran az esetmenedzsment foglalkoztató szervezetén kívüli szolgáltatások képviselői, akik az ügyfélén kívül, aktív részesei a segítői/szolgáltatási folyamatnak. Mindezekon túl, az esetmenedzsment feladatai közé tartozik a megvalósításhoz szükséges források tervezése, biztosítása és e források felhasználásának értékelése.

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

Az esetmenedzsmenet folyamata[10]

Munkafázisok	Tartalom	feladatok	Résztvevők	Bevonandó szakemberek, szolgáltatások
1. Tanácsadási folyamat				
Első találkozás	Egy vagy több „első beszélgetés”		Szakember- ügyfél	
A szolgáltatási ajánlat megtétele	A szolgáltatási ajánlat elfogadtatása	Az első megállapodás rögzítése	Szakember ügyfél	
A tanácsadási folyamat kezdete	A tanácsadáshoz és a vizsgálathoz szükséges munkakapcsolat felépítése	A megfelelő munkakapcsolat keretében való megállapodás elkészítése	Szakember ügyfél, esetleg családtagok	
Általános helyzetértékelés	Az alapadatok összegyűjtése	Az egyén élethelyzetének áttekintése	Szakember, ügyfél, esetleg családtagok	
2. Adatgyűjtés, elemzés, indikációk (Assessment)				
Adatgyűjtés	Információk - dokumentumokból - beszélgetésekből - megfigyelésekből - egyéb forrásokból	Adatgyűjtés bio-pszichoszociális perspektívából	Szakember, ügyfél, esetleg család	Más szakmák képviselői: orvos, pszichológus, pszichiáter,
Adatelemzés - ügyfél - család - környezet	Adatértékelés - dokumentumokból - beszélgetésekből - megfigyelésekből - egyéb forrásokból	Az összegyűjtött adatok kiértékelése, adott esetben újabb adatok begyűjtése	Szakember	mint fenn
Esetvizsgálat	Az eset adatainak rendszerezése, a vizsgálat előkészítése	Esetvizsgálat és az indikátorok kialakítása	Szakember	
Adott esetben tanácsadói team összehívása az esetvizsgálat céljából	Esetmegbeszélés teamben	Esetvizsgálat indikátorok kialakítása	Szakember, munkatársak, más szakértőkkel team	mint fenn
3. Tervezés (Planning)				
A segítő/szolgáltatási folyamat tervezése	Az esetvizsgálatra épülő segítő/szolgáltatási folyamat megtervezése	A szakember által kialakított terv	Szakember	
A segítői/szolgáltatási terv ajánlatának bemutatása, adott esetben egyezkedés	A segítői/szolgáltatási terv megbeszélése	Az alkalmas és elfogadható terv körüli egyezkedés	Szakember, ügyfél, esetleg családtagok	szükséges esetben más szakértők
4. Döntés és előkészületek a megvalósításhoz (Az igénybe vehető segítő források feltárása)				
A megállapodás szerinti terv alapján	beszélgetés	A kezdő lépések megbeszélése, rögzítése	Szakember, ügyfél, esetleg családtagok	
Team összehívása	Team megbeszélés	Döntés a segítés formáiról, ütemezéséről	Szakember, team	más szakértők
Más szolgáltatások megkeresése	Más szolgáltatások megkeresése, meglátogatása	Adott esetben a segítői/szolgáltatási terv egyeztetése a bevonandó	Szakember, ügyfél, egy vagy több szolgáltatás	

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

	szolgáltatások képviselőivel	képviselője
A szolgáltatások igénybe vételének előkészítése, az ügyfél felkészítése, orientálása	- megbeszélés, - képviselet, - kíséret	Információk, szükség esetén az szolgáltatás meglátogatása Szakember, ügyfél, esetleg családtagok
A felkészülés kiértékelése és döntés	Megbeszélés és döntés	Döntés az igénybe vehető szolgáltatás mellett Szakember, ügyfél, esetleg családtag, a szolgáltatás képviselője
Első segítői, szolgáltatási fázis elindítása	A szolgáltatás igénybe vételének „engedélyeztetése”	Írásos segítői/szolgáltatási terv és engedélyeztetés Szakember, a szolgáltatás vezetője,
5. A segítői/szolgáltatási folyamat megvalósítása (Koordination)		
A segítői/szolgáltatási folyamat elindítása	A résztvevők koordinálása	Kapcsolattartás Szakember, ügyfél, esetleg családtagok, más fenn szolgáltatások képviselői Szakértők, mint
6. A folyamat figyelemmel kísérése (Monitoring)		
1. Előrehaladás vizsgálata és rögzítése (3 hónap)	1. Előrehaladási megbeszélés, szükséges esetben esetkonferencia	1. Az előrehaladási értékelés megküldése a bekapcsolt szolgáltatásnak Szakember, ügyfél, Szakértők, mint szükséges esetben team, fenn a szolgáltatás képviselője
2. Előrehaladás vizsgálata és rögzítése (6 hónap)	2. Előrehaladási megbeszélés, szükséges esetben esetkonferencia	2. Az előrehaladási értékelés megküldése a bekapcsolt szolgáltatásnak Szakember, ügyfél, Szakértők, mint szükséges esetben team, fenn a szolgáltatás képviselője
7. Visszacsatolás, újraértékelés, zárás (Reassessment - Disengagement)		
A segítő/ szolgáltatási folyamat befejezése	Kapcsolat befejezése, lezárása, záró beszélgetés	Az eredmények dokumentálása és továbbítása Szakember, ügyfél,
Az segítői/szolgáltatási folyamat kiértékelése	A segítői/szolgáltatási terv kiértékelése	Kiértékelés, szükséges esetben a segítői/szolgáltatási folyamat meghosszabbítása, új szolgáltatás bevonása Szakember, ügyfél, szükséges esetben team, a szolgáltatás képviselője
Összegző értékelés	Az esetdokumentumok elkészítése	Evaluáció Szakember, szükséges esetben team, a vezetők, szolgáltatás képviselője

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

10.2.Szakértői munkacsoport működtetése

Ahogy már utaltunk rá a munkanélkülieknek nyújtott elkészítésébe a családsegítő szolgálaton kívül bevonhatók egyéb szervezetek (munkaügyi központ, civil szervezetek, önkormányzat, foglalkoztató) is. Ugyanígy a segítői/szolgáltatási terv megvalósítását, segítő tevékenységek nem mindegyikét szükséges feltétlenül a családsegítő szolgálatoknak biztosítani. A szakmaközi együttműködés és partnerség keretein belül össze lehet hangolni és egyeztetni a meglévő erőforrásokat, egymás szolgáltatásaira építve, vagy azt kiegészítve.

A szakértői munkacsoport (szakmaközi stáb) előnye, hogy működtetése koncentráltan jeleníti meg és gyűjti össze a település erőforrásait a munkanélküliség kezelése és a kirekesztődés megakadályozása érdekében. Ez a stáb támogató hálóként működik, információkat nyújt és a szakmai eszközrendszert bővíti, gazdagítja.

A szakértői munkacsoport, mely az érintettek együttműködését segíti és koordinálja. Létrehozása nem kötelező, azonban nagyobb településeken, vagy ahol magas az aktív korú nem foglalkoztatottak száma, ajánlott a működtetése. Működtetése az önkormányzat helyi rendeletében szabályozott módon történhet.

Másrészt pedig az ügyfél érdekében fontos, mivel felhasználóbarát rendszert teremt, hiszen próbálja ellensúlyozni az egyablakos ügyintézés hiányából fakadó hátrányokat. Az együttműködő szervezetek – kijelölt szerv, önkormányzat, munkaügyi központ – közötti kompetencia- és felelősségi határok tisztázása elengedhetetlen.

Célszerű, ha a szakértői munkacsoportot az együttműködésre kijelölt szerv hívja össze és működteti. Javasolt legalább havi 1 alkalommal ülésezni.

Tagjai (lehetnek)

- az együttműködésre kijelölt szerv vezetője/munkatársa,
- az önkormányzat szociális és foglalkoztatási ügyekért felelős osztályának vezetője/munkatársa,
- a munkaügyi központ illetékes helyi kirendeltségének vezetője/munkatársa,
- civil szervezetek, akik érintettek a foglalkoztatáspolitikában,
- közhasznú foglalkoztatók,

A munkacsoportban résztvevők köre a helyi sajátosságoknak megfelelően bővíthető, de figyelembe kell venni, hogy minél nagyobb a csoport mérete, annál nehezebben megoldható a rugalmas működtetés.

A munkacsoport feladatai

1. Szervezeti szinten:

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

Munkaszervezés: összefogja és folyamatos kapcsolattartást biztosít azoknak a szakembereknek/szervezeteknek, akik a munka nélkül lévők munka-erőpiaci és társadalmi integrációjának eléréséhez hozzájárulni kívánnak .

Közvetlen információáramlás biztosít:

- résztvevők által aktuálisan szervezett programokról, szolgáltatásokról (pl. képzés, munkalehetőség, csoportfoglalkozás) és az azokon való részvétel módjáról és feltételeiről való rendszeres tájékoztatás
- az együttműködés hatékonyságának növelése érdekében az együttműködő felek által megfogalmazott igények gyűjtése és az azokra való reagálás (pl. igény: Munkaügyi Központ felé adott képzés iránti igény közvetítés), visszacsatolás

Idő és energia megtakarítást eredményez: nem aktuálisan (a támogatásban részesülő megjelenésekor) történik a partnerszervezetekkel az egyeztetés (az ügyintézők saját belátása szerint), hanem formalizált módon, ami a szervezet működés rendjébe beépíthető.

Kiszámítható szolgáltatásnyújtás: csak azon szolgáltatások igényvételére vonatkozó kötelezés kerül meghatározásra, mely az érintett számára elérhető, a párhuzamos vagy az egymást kioltó szolgáltatásnyújtás lehetősége a közösen felállított szolgáltatási tartalom miatt kizárható.

Egyéni élethelyzethez igazodó együttműködések megkötését eredményezi: az előre tervezett bizottsági ülések időpontjai miatt a támogatott intézményi életútjáról egyénre szabott felkészülést kíván az érintett szervezetek képviselőitől, mindez megalapozhatja az egyénre szabott további együttműködési kötelezettségek meghatározását.

Felelősség áthárítása, és a támogatottak eredményre nem vezető (felesleges) együttműködésre való kötelezése kizárható: A foglalkoztathatóság javítása és képzésbe való bekerülés érdekében, a szervezetek közösen határozzák meg a szükséges együttműködések (a szolgáltatót, szolgáltatás típusát és az igénybevétel időtartamát)- tehát az elért eredmények vagy kudarcok egyetemlegesen terhelik a résztvevőket.

Egyéni (támogatásban részesülő) szintjén:

2009.január 01-től szerepe lehet a RÁT-ban részesülő, de a családsegítővel való együttműködés előírás vonatkozásában:

A munkaügyi központ kötelezettsége (R. 17. § (14) bekezdés)

- ha az aktív korúak ellátására jogosult személlyel kötött álláskeresési megállapodásban előírja a családsegítő szolgálattal történő együttműködést, az együttműködés előírásáról, valamint a családsegítő szolgálatnál történő megjelenés határidejéről a munkaügyi központ tájékoztatja a családsegítő szolgálatot,

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

- tájékoztatja a családsegítő szolgálatot, ha az álláskeresői megállapodásban foglaltak tartalma a családsegítővel történő együttműködés vonatkozásában módosul, továbbá ha a személyt törölték az álláskeresői nyilvántartásából.

A bizottsági ülés lehetővé teszi:

- a kötelezettek körének meghatározását: Cél, hogy csak azon ügyfelek esetében kerüljön előírásra a családsegítővel való együttműködés, akiknél az elérhető szolgáltatások érdemi segítséget nyújthatnak a foglalkoztatásba/ képzésbe történő belépést elősegítő felkészítéshez.
- az egyén és az adott szervezet együttműködésének (célja, tartalma) meghatározása:

Az adott szervezettel való együttműködés előírása kettős szerepet tölthet be:

- 1.) a diagnózis felállításához szükséges szolgáltatások körének meghatározása, az igénybevétel határidejének megjelölése. Az ügyfelek anamnézisének, helyzetének és állapotának felméréséhez (fizikai, egészségi alkalmasság, munka erőpiaci előélet, tudások, ismeretek, kompetenciák, szociális helyzet, motiváció) szükséges szolgáltatások meghatározható.
- 2.) a fejlesztést szolgáló szolgáltatások körének/problématípusának (szolgáltatást nyújtó szervezet) meghatározása, az igénybevétel időtartamának rögzítése.

Az egyén élethelyzetének több szempont szerinti feltárását követően határozható meg az a szolgáltatási sorrend, melyben a különböző szolgáltató szervezetek az általuk adekvátnak vélt szolgáltatásaikkal hozzájárulhatnak a fejlesztéshez/fejlődéshez.

A különböző szervezetek által nyújtandó szolgáltatások egymásra építő, egymást kiegészítő jelleggel történő meghatározása, a szervezetekkel való együttműködésnek vagy adott szolgáltatás igénybevételének határidőhöz kötése az érintett felkészítésének folyamatát átláthatóvá és nyomon követhetővé teszi.

- Az együttműködésre vonatkozó visszacsatolás lehetőségét hordozza magában: a fejlesztő tevékenységekben való egyéni eredmények közvetlen kommunikálását teszi lehetővé, mely megalapozhatja a társszervekkel (pl. a családsegítővel) való további együttműködés szükségszerűségének megszüntetését.

Színteret adhat az együttműködésre kijelölt szerv (elsődlegesen családsegítő szolgálat) kötelezettségeinek teljesítésére; (R. 17. § (14) bekezdése):

- jelzi a munkaügyi központnak, ha az álláskeresői megállapodásban előírt együttműködési kötelezettségének az érintett személy nem tesz eleget, valamint
- az éves értékelés megküldésével tájékoztatja a munkaügyi központot az álláskeresői megállapodásban előírtak szerinti beilleszkedést segítő program végrehajtásáról.

A munkacsoport célja (és ami miatt indokolt létrehozása):

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

Együttműködés kialakítása az önkormányzat, a foglalkoztatás és a szociális szektor között.

Információcsere biztosítása a szakembereknek a kötelező együttműködés programjainak hatékonyabb megvalósulása érdekében.

A felmerülő szükségletekhez illeszkedő programok szervezése, beindítása

Az együttműködések során jelentkező problémák megbeszélése, illetve adekvát megoldásmódok keresése.

A szakértői csoport tagjai között az ülésen kívül is folyamatos párbeszéd alakulhat ki ez által, azaz erősödhet az intézmények és ágazatok közötti partnerség.

A partnerszervezeteknek lehetőségük van egymás munkamódszerét megismerni és azokat komplex rendszerré szervezni. A részt vevő szervezetek együttesen hatékonyabb munkát végezhetnek, mint az egyes szereplők külön-külön (szinergia hatás), ezáltal a szolgáltatást igénybe vevők részére komplexebb ellátást tudnak biztosítani.

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

Szabályozó dokumentum elkészítésében felhasznált és javasolt irodalom

- Bányai Emőke: Sztenderdek alkalmazása a szociális munka gyakorlatában; SZMI 2010.
- Csoba Judit (szerk): Peremhelyzetű társadalmi csoportok társadalmi és munkaerőpiaci reintegrációja; Debreceni Egyetem Kiadó, 2009
- Győri, P.-Tánczos,É.: (2006): Az integrált szociális és foglalkoztatási szolgáltatások kialakításának lehetőségei, egyes kérdése című kézirat felhasználásával; www.bmszki.hu/file/tekozlo/tekozlo03/integraltszocifogi.doc
- Johnsson, E. – Svensson, K.: A szociális munka elmélete – gondolatok az intervenció felfogásáról és magyarázatáról; European Journal of Social Work, 2005. Vol. 8, N. 4. December, pp. 419-434. www.3sz.hu/jm/szakmai-anyagok/johnsson_svensson_hu.doc
- Hegyesi, G.-Kozma, J.-Szilvási, L.-Talyigás, K. (szerk.): A szociális munka elmélete és gyakorlata; Szociális munka csoportokkal; 4. kötet, Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Tanárképző Főiskola, Budapest, 1997
- Heil, K.-Heiner, M.-Feldmann, U. kiadásában: Evaluation sozialer Arbeit; Eine Arbeitshilfe mit Beispielen zur Evaluation und Selbsevaluation; Eigenverlag de Deutschen Vereins, Frankfurt am Main, 2001
- Kozma Judit: Szociális diagnózis; Esély 2001/3.
- Németh, L. (1998): Szociális munka csoportokkal, in: Kozma, J. (szerk.): Kézikönyv szociális munkásoknak; Szociális Szakmai Szövetség, Budapest, 166. oldal
- Ráczné Dr Lehoczky Zsuzsanna: A rendszeres szociális segélyben részesülők együttműködési kötelezettségének teljesülése, Záró tanulmány; ÁFSZ, 2007
- Ráczné Dr Lehoczky Zsuzsanna: családsegítők, Szociális szakemberek részére a rendszeres szociális segélyben részesülők beilleszkedési programjának szervezéséhez, Módszertani segédanyag; ÁFSZ, 2008
- Szabó Lajos: A szociális esetmunka gyakorlata; Wesley János Lelkészképző Főiskola, Bp. 2003.
- SZMI HEFOP 2.2.2. Központi program „B” Szociális és munkaügyi integrált szolgáltatásnyújtás módszertani segédlete (/Bajka Gábor, Ladányi Erika, Horváth Olga, Komáromi Róbert, Kun Zsuzsa, Vincze Imre)
- Zomboriné Botás Mária: Módszertani ajánlás az aktív korú nem foglalkoztatott rendszeres szociális segélyezettekkel való együttműködés feladataihoz /2002/.
- Qualitaetskatalog der Grazer Jugendwohlfahr, Magistrat Graz, 2003, www.gratz.at

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

- SEGÉLYEZETTEK BEILLESZKEDÉSI PROGRAMJA IRÁNYELV 2007.01.
Készítették: Mecsei Ilona Pacsuráné Bálint Éva Szabó János Zomboriné Batás Mária
- Módszertani ajánlás családsegítő szolgálatok társulás keretében való működtetéséhez 2010.
- Módszertani ajánlás közösségi szociális munka 2010.
- Módszertani ajánlás a családsegítés szolgáltatás dokumentációja vonatkozásában 2010.
- Módszertani útmutató a rehabilitációs járadékban részesülő személyekkel való együttműködéshez (FSZH)
- Módszertani ajánlás szociális munka csoportokkal 2010.

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

III.Indikátorok

Sorsz.	Szabályozó anyag ¹⁸	MEGHATÁROZÁS	INDIKÁTOR	FORRÁS
1.	Minimumsztenderd	A családsegítő szolgálat rendelkezik a szolgáltatásról szóló tájékoztató anyaggal. A tájékoztató érthetően megfogalmazott, pontos és naprakész információkat tartalmaz.	Papíralapú tájékoztató példányszám/hó	Tájékoztató (szórólap).
2.	Minimumsztenderd Irányelvek	A családsegítő szolgálat figyel a választási lehetőségek biztosítására, a fokozatosság elvére, illetve az eljárásrenddel és szolgáltatással kapcsolatos visszajelzések nyitott fogadására.	Egyszeri segítségnyújtást igénylők száma/cs.gondozó/hó	Forgalmi napló.
3.	Minimumsztenderd	A családsegítő szolgálat az együttműködési megállapodás alapján adekvát szolgáltatást nyújt a szociális munka eszközeivel és	Gondozott egyének(családok) száma/cs.gondozó/hó	Együttműködési megállapodás.

¹⁸ Megjelenített szabályozó anyagok: ahol „Irányelvek” szerepelnek az mindhárom szabályozó anyagra meghatározott indikátorok (Szociális munka családokkal, Szociális munka munkanélküliekkel, Adósságterhekkel küzdőkkel végzett szociális munka).

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

	Irányelvek	módszereivel.		
4.	Szociális munka munkanélküliekkel	A családsegítő szolgálat az együttműködési megállapodás alapján az igénybevevővel közösen valósítja meg a beilleszkedést segítő program tartalmi elemeit.	Kötelezett igénybevevők száma/együttműködést vállaló igénybevevők száma	Együttműködési megállapodás.
5.	Adósságterhekkel küzdőkkel végzett szociális munka	A családsegítő szolgálat az együttműködési megállapodás alapján az igénybevevővel közösen valósítja meg az adósságkezelési program tartalmi elemeit.	Kötelezett igénybevevők száma/együttműködést vállaló igénybevevők száma	Együttműködési megállapodás.
6.	Minimumsztenderd Irányelvek	Családlátogatásra alkalmas időkeret biztosítása.	Családlátogatások száma/cs.gondozó/hó	Forgalmi napló.
7.	Minimumsztenderd Szociális munka családokkal	Szükségletekre reagáló szolgáltatások szervezése (ill. abban való közreműködés) csoportmunka formájában.	Csoportok száma/év	Szakmai Program Beszámoló.
8.	Minimumsztenderd Szociális munka családokkal	Szükségletekre reagáló szolgáltatások szervezése (ill. abban való közreműködés) a közösségi kezdeményezések területén.	Közösségi programok/év	Szakmai Program Beszámoló.
		A csoportmunka folyamatában az együttműködésre kötelezett igénybe vevők		

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

9.	Szociális munka munkanélküliekkel Adósságterhekkkel végzett szociális munka	számára is biztosítani kell a választás jogát, a folyamatba való bekapcsolódás, a feltárulkozás mértékének eldöntését.	Csoportok száma/résztvevők száma/hó	Jelenléti ív,
10.	Minimumsztenderd Jelzőrendszer működtetése	Észlelő – jelzőrendszer működtetése.	Észlelő- jelzőrendszeri találkozók száma/év	Feljegyzés. Jelenléti ív.
11.	Minimumsztenderd Jelzőrendszer működtetése	Észlelő – jelzőrendszeri partnerekkel kapcsolattartás.	Jelzések száma/hó.	Jelző lap.
12.	Minimumsztenderd Irányelvek	A családsegítő szolgálat együttműködési megállapodásokat köt társszervezetekkel.	Partnerek száma/év.	Együttműködési megállapodás.
13.	Minimumsztenderd Irányelvek	Csoportos esetmegbeszélések szervezése intézményi szinten.	Esetmegbeszélések száma/hó	Jelenléti ív.
14.	Minimumsztenderd Irányelvek	Esetmegbeszéléseken való részvétel lehetősége a családsegítő munkatárs számára.	Esetmegbeszéléseken való megjelenés/hó	Jelenléti ív.
15.	Minimumsztenderd	A családsegítő szolgálat munkatársa a hatékony problémamegoldás érdekében esetkonferenciát szervezett az érintett társszervezetek valamint az igénybevevő	Esetkonferenciák száma/év	Jelenléti ív.

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

	Irányelvek	bevonásával.		
16	Minimumsztenderd Irányelvek	A családsegítő szolgálat munkatársa a segítő folyamat értékelésekor, felülvizsgálatakor valamint lezárásakor esettanulmányt készít. (önértékelést végez).	Esettanulmány száma/év	Esettanulmány.
17.	Minimumsztenderd Irányelvek	A családsegítő szolgálat munkatársa rendszeres részt vesz a területéhez kapcsolódó szakmai továbbképzéseken.	Továbbképzéseken való részvétel száma/év	Továbbképzési terv. Igazolások, tanúsítványok.
18.	Tevékenységszervezés	A családsegítő szolgálat dokumentációjára fordított idő csökkentése.	Dokumentációra fordított idő/hó	Munkaidő tükör.
19.	Tevékenységszervezés	Az igénybevevőkkel végzett munkára fordított idő növelése.	Igénybevevőkkel végzett munka/hó	Munkaidő tükör.
20.	Tevékenységszervezés	A dokumentációval kapcsolatosan felmerülő dologi kiadások csökkentése.	Dologi kiadás költsége/év	Intézményi költségvetési táblák.
21.	Tevékenységszervezés	A családsegítő szolgáltatást igénybevevőknek pontos feltérképezése.	Demográfiai adatok gyűjtése/év	Szoftver törzsadat állomány.
22.	Tevékenységszervezés	A családsegítést nyújtó szolgáltatók által nyújtott szolgáltatáselemek összetételének pontos feltérképezése.	Szolgáltatáselemek száma és aránya/év	Szoftver napló funkció.

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

IV. ÖSSZEFOGLALÓ

A szabályozó anyagok elkészítése során az alábbi problémákkal szembesültek a szabályozó anyagot kidolgozó munkacsoportok:

1. A szabályozási pillér és a tevékenységadminisztrációs pillér a logikájával ellentétesen dolgozott, dolgozik, mert a tevékenységadminisztrációs pillér a jelenleg hatályos és egyébként számos ponton életszerűtlen szabályozást modellezi le, nem várva 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
- a szolgáltató rendszerbe történő bekerülés

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

- 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

A szabályozó anyag erőssége, hogy segíti a komplex, rendszerszemléletű családsegítés újbóli életre hívását.

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

A szabályozóanyag erősíti a családsegítés funkcióját az ellátórendszerben. A szabályozó anyag célja, hogy a szakemberek merjenek és tudjanak a családok problémáival foglalkozni, a segítő munka során rendszerszemléletben gondolkodjanak és képesek legyenek komplexen „családgondozást” folytatni. A szabályozó anyag támogatást ad ahhoz, hogy ne ragadjon meg a segítő folyamat az egyén szintjén, hanem összpontosítani tudjon az egyén és környezetének kölcsönhatására és annak kapcsolati problémáira.

A szabályozó anyaggal kapcsolatos iránymutatás

A gyermekekkel kapcsolatos problémák feltétlenül családi szociális munkát igényelnek, hiszen egy gyermek jólétének forrása a szülei jó léte, tehát a családi rendszer együttes kezeléséből szülehetnek a megoldások. A családi szociális munka különbözik a családterápiás irányzatok, és a szociális munka egyéni esetkezelői gyakorlatától is. Folyamata és lépései összetettebbek, szerteágazóbbak, sokszínűbbek, bármelyik beavatkozási módszernél. A családi szociális munka nyitott szemléletű, aktív, mobil beavatkozási lépéseket tartalmaz.

A szabályozó anyag áttekinti a vonatkozó szakirodalmakat, ez azért lényeges, mert a szabályozó anyag megalkotásának fontos szempontja a szociális esetmunka, problémamegoldó módszerének tudatos ötvözése a rendszerszemléletű, megoldásközpontú és családterápiás módszerekkel, mégpedig oly módon, hogy a szociális munka kompetenciáján belül maradjon. Az eredményes segítés a családi, kapcsolati problémák esetében lehetetlen „módszer ötvözet” nélkül, hiszen ha a segítés fókuszában továbbra is az egyén marad csupán /sokszor kizárólagosan/ és nem a rendszer, a közösség, a csoport, a család egésze, akkor csupán a felületi/felületes, a tüneti kezelés szintjén marad a segítői munka.

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

A családsegítő szolgálatok feladatrendszerében a családokkal végezhető szociális munka az esetkezelés minden módszerét felöleli. Az egyéni esetkezelés technikáin túl a családi szociális munkában jól alkalmazható a közösségi munka, amely a kezdeményezésre helyezi a hangsúlyt. Ezáltal közösségi cselekvésbe von olyanokat, akik maguktól nem igényelnének semmiféle együttműködést (melynek oka lehet hátrányos helyzet, kirekesztettség vagy/és önbizalomhiány, stb.). A családi szociális munkában alkalmazható közösségi elem a társadalmi integrációt elősegítő tevékenység, amely hatékonyan képes fokozni a társadalom, kezdeményező és cselekvőképességét, segíteni a szociális intézményrendszer átalakulási és újraalakulási folyamatait, összehozni a társadalom szereplőit, partnerségi kapcsolatokat kiépíteni és képes okozni a társadalom demokratikus önszerveződését.

A szabályozó anyag elkészítése során nem volt feladat

Az Szt. elvárásként sorolja fel a családsegítés kötelező feladatai között azokat a tevékenységeket, amelyek a családi szociális munkát és rendszerszemléletű eszközeinek

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

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 másikban gyermek áll.

A családi szociális munka szabályozó anyaga az erőforrások összpontosítására mutat rá, a támogató rendszerek hatékonyabb használatához nyújt eszközöket. Mindez forrásszükség 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 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.

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

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

A szabályozó anyaggal kapcsolatos iránymutatás

A munkanélküliekkel folyó szociális munka irányelve a szociális munka szakmai etikájára, céljaira és beavatkozási folyamatainak alapvetéseire támaszkodik, segítve a szociális munka szakmai határainak világosabbá tételét.

Az irányelv alapvetése, hogy a munkanélkülieknek nyújtott szociális munka szolgáltatások specifikuma nem abból ered, hogy valami új, más szakmát kell elsajátítani. Elsősorban a szociális munkában rejlő potenciális lehetőségeket kell jobban kiaknázni, és munkanélküliek esetében is a támogató, a segítő szerepkörhöz, folyamatokhoz való visszatérés lehetőségét kell növelni.

A szabályozóanyagban a munkanélküliség egy olyan szakmai területként jelenik meg, amely a szociális munka általános ismereteire építkezve a munkanélküliség természetének, ezen igénybevevő csoport szükségleteinek, a munkanélküliségből adódó pszichoszociális következményeknek, az elérhető eszközöknek, és az igénybevevővel kialakult közvetlen kapcsolat mélyebb, fókuszáltabb ismereteit igényli. E felfogás jegyében született a szabályozóanyag legtöbb megállapítása, azzal a feltevéssel, hogy a munkanélküliség, a munka világának általánosabb, társadalmi léptékű kérdéskörei elérhető, rendelkezésre álló tudásterület a szociális munkások számára. Azaz a gyakorlat és a gyakorlat elméletei, elvei kerültek a középpontba.

Az irányelv bemutatja az igénybevevők csoportjának különféle megközelítéseit, utal azokra a jogszabályi keretekre, amelyek meghatározzák a szolgáltatás jogalapját, lépésekre bontva, magyarázatokkal kiegészítve, bemutattuk továbbá az igénybevevő és a szociális szakember együttműködési folyamatának legfontosabb csomópontjait, alapvetéseit, etikai aspektusait, és azokat az alkalmas módszereket, amelyek javíthatják a szolgáltatás és a gyakorlat minőségét.

A szabályozó anyag elkészítése során nem volt feladat

A szabályozó anyagnak nem volt célja sem a jelenleg hatályos jogszabályi előírások családsegítés vonatkozásában történő lemodellezése, sem pedig ügyfélirányítás átstrukturálása és a munkanélküliekkel végzett munka speciális finanszírozásának kidolgozása, azonban hosszú távon a szabályozás változtatásához az alapelvei felhasználhatók.

A szabályozó anyag felhasználása a mindennapi munkában összességében forrásokat és kapacitásokat szabadít fel, de nem helyettesíti más társadalmi területek, illetve a szociálpolitika konkrét forrásait, jobb működését, sőt a gyakorlati területek bizonyos szegmenseiben több materiális, emberi pluszforrásokra lesz szükség, ahhoz, hogy ezen irányelveknek eleget lehessen tenni.

Számos jelenlévő szolgáltatási hiány jobb szervezethez, a szolgáltatások pontosabb definiálásával, és a szociális munkások áttekinthető tevékenységével ellensúlyozható, azaz ezen irányelvek alkalmazásának egy jelentős részéhez nem pénz, hanem professzionális tervezés, szervezés és értékelés szükséges.

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

A szabályozó anyag erőssége

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

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

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 családgyógyozói

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

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.

A szabályozó anyaggal kapcsolatos iránymutatás

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

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 szoftverképzítés 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.