

Családsegítő szolgáltatás

Tevékenységszervezés

Egyéb dokumentációk

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 jövedelemhiányosnak bizonyultak, ahol a bevételek növekedése nem tudott lépést tartani a lakhatáshoz kapcsolódó (közüzemi díjak, lakáshitel, stb.) költségekkel.
- A társadalmi, külső környezeti hatásokkal szemben védettséget jelenthetne a **család**, amely azonban szintén válságban van. A mai „család” általános jellemzője az értékválság 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 megínogtak, válságba jutottak, mindez pedig kihat a család mentális állapotára.
 - A család a szocializációs funkcióját szívesen átadná az intézményeknek (iskola), az intézmények pedig a családtól várnak megoldást belső szervezeti problémáikra.
 - A családi problémák generációkon keresztül áthúzódnak mintaként szolgálnak a felnövekvő gyermekek számára.
 - A természetes életciklusbeli krízisek nehezebben dolgozódnak fel, mert hiányoznak a megfelelő minták, a nagycsalád támogató rendszere, a hagyományok.
- Az országban jelentős területi/regionális különbségek figyelhetők meg, melyek a rászorulóknak nagyságrendjében a közszolgáltatásokhoz való hozzáférés esélyében is megnyilvánulnak. A szembevetendő 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(keket) nevelő lakosságcsoportból kerül ki. Ugyanakkor nem elhanyagolható az egyedül élők, (25%), a gyermeküket egyedül nevelők (13,9%), valamint a nyugdíjas korosztály (12%) aránya.

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

IV.

A családsegítés fejlesztésére készült szabályozó dokumentumok

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

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

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

A szabályozó anyagban leírásra és részletes kibontásra kerül a munkanélküliekkel végzett egyéni, csoportos és közösségi szociális munka eszköztársa. 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)

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

Bevezetés

A szociális szolgáltatást nyújtó szervezetek tevékenységét annak minőségét objektíven megítélni, a szolgáltatókat minősíteni, besorolni csak jól mérhető és egymással összehasonlítható paraméterek alapján lehet.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Helyzetkép a családsegítés jelenlegi adminisztrációs rendszeréről

A családsegítés dokumentációs rendszerével kapcsolatban számos probléma merül fel a gyakorlatban, amelyek zömében a szabályozás hibáira vezethetők vissza.

A legsúlyosabb problémák, amelyek miatt változtatásra van szükség, az alábbiak.

II.1. Szétaprózott szabályozás

A családsegítés szolgáltatáshoz kapcsolódó dokumentációs kötelezettség több jogi normában, szétszabdalva található meg jelenleg. A jogi normákon kívül a gyakorlatban dokumentációs rendet alakítják a jogi normákon kívül a módszertani ajánlások, valamint a hatósági ellenőrzések (működést engedélyező szervek, s ezen belül elsődlegesen a Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal (korábban: Foglalkoztatási és Szociális Hivatal) követelményrendszere.

A módszertani ajánlások célja, hogy iránymutatást adjanak adott tevékenységek ellátásához. A módszertani ajánlások jogi normákban előírtakon túli tartalmi elemei nem kötelező érvényűek, hanem a kívánatos és elérendő optimális szolgáltatási elemeket, tevékenység tartalmakat határozzák meg, melynek alkalmazása, felhasználása javasolt a családsegítés szolgáltatást végző szakembereknek, a szolgáltatóknak és fenntartóiknak.

A hatósági ellenőrzések követelményrendszerének (tárgyiasult formája a hatósági ellenőrzés szempontsora, jegyzőkönyve, feljegyzése) befolyásoló hatása a jogalkalmazás és a jogértelmezés sokszínűségét jelzi, illetve azt, hogy a jogszabályi előírások sürgős revízióra szorulnak.

A családsegítés szolgáltatás dokumentációját meghatározó jogi normák az alábbiak:

- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról
- 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
- 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről
- 63/2006. (III.27.) Korm. rendelet a pénzügyi és természetbeni szociális ellátások igénylésének és megállapításának, valamint folyósításának részletes szabályairól
- 1992. évi LXIII. törvény a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról
- 226/2006. (XI. 20.) Korm. rendelet a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények ágazati azonosítójáról és országos nyilvántartásáról
- Aévre vonatkozó Országos Statisztikai Adatgyűjtési Program módosított és új adatgyűjtéseiről.....Korm. Rendelet (évente változik, 2010. évre érvényes a 288/2009. (XII. 15.) Korm. rendelet az Országos Statisztikai Adatgyűjtési Program adatgyűjtéseiről és adatátvételeiről, 2011. évre érvényes 257/2010. (XI. 9.) Korm. rendelet

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

az Országos Statisztikai Adatgyűjtési Program adatgyűjtéseiről és adatátvételeiről szóló 288/2009. (XII. 15.) Korm. rendelet módosításáról)

Családsegítés esetében a jogi normákban meghatározott kötelező dokumentációk az alábbiak:

Jogszabályban nevesített tartalmilag és formailag is meghatározott dokumentáció:

1. forgalmi napló
2. esetenapló

Jogszabályból kiolvasható adminisztrációs kötelezettség, formai előírások nélkül:

3. nyilvántartás az igénybe vevőkről
4. nyilatkozat az adatkezelésről
5. nyilatkozat más alapszolgáltatás igénybevételéről
6. megállapodás az igénybe vevővel
7. aktív korúak ellátásában részesülők nyilvántartásba vétele
8. aktív korúak ellátásában részesülők beilleszkedési programja
9. aktív korúak ellátásában részesülők együttműködési kötelezettség teljesítésének megsegítéséről jelzés
10. aktív korúak ellátásában részesülők beilleszkedési programjának éves értékelése
11. jelzés fogadásának dokumentálása
12. jelzésre megtett intézkedés dokumentálása

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény előírásai

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (továbbiakban: Szt.) határozza meg – nem csak keretjelleggel – a családsegítés tartalmát, illetve a szolgáltatást igénybe vevőkről szóló **nyilvántartás** tartalmát, továbbá az adatkezeléssel kapcsolatos előírásokat. Az Szt. tartalmazza továbbá az aktív korúak ellátásával kapcsolatos feladatok keretszabályait és az adósságkezelési szolgáltatás részletszabályait.

Az igénybe vevőkről szóló **nyilvántartásra** vonatkozó szabályozás az Szt. szerint az alábbi volt 2010.12.31.-ig.

„Szt. 20. § A személyes szociális gondoskodásban részesülő személyről az ellátó szociális intézmény vezetője nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza

- a) a 18. § a)-i) pontjaiban meghatározott adatokat;*
- b) az ellátás igénybevételének és megszűnésének időpontját;*
- c) a térítési díj fizetési kötelezettség teljesítésére, annak elmaradására és a követelés behajtására, valamint elévülésére vonatkozó adatokat.”*

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

„Szt. 18. § A jegyző a szociális ellátásra való jogosultság megállapítása, az ellátás biztosítása, fenntartása és megszüntetése céljából nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza

- a) a jogosult természetes személyazonosító adatait;
- b) a jogosult állampolgárságát, illetőleg bevándorolt, letelepedett vagy menekült jogállását;
- c) a jogosult belföldi lakó-, illetőleg tartózkodási helyét;
- d) a jogosult tartására köteles személy természetes személyazonosító adatait;
- e) a jogosultsági feltételekre és az azokban bekövetkezett változásokra vonatkozó adatokat;
- f) a szociális ellátás megállapítására, megváltoztatására és megszüntetésére vonatkozó döntést;
- g) a jogosultság és a térítési díj megállapításához szükséges jövedelmi adatokat;
- h) a jogosult Társadalombiztosítási Azonosító Jelét (TAJ szám);
- i) a 3. § (3) bekezdése szerinti személy esetében a Magyarországon tartózkodás jogcímét, hozzátartozó esetén a rokon kapcsolatát; ...”

Az Szt. 4. § (1) bekezdés g) pontja szerint a szociális szolgáltatóra is alkalmazni kell a szociális intézményekre vonatkozó szabályokat, ha jogszabály másként nem rendelkezik.

„Szt. 4. § (1) g) szociális szolgáltató: az a személy vagy szervezet, amely kizárólag a 60-65/E. §-ban meghatározott szociális alapszolgáltatásokat nyújtja. Ha jogszabály másként nem rendelkezik, a szociális szolgáltatókra a szociális intézményekre vonatkozó szabályokat kell megfelelően alkalmazni.”

Emiatt a nyilvántartást nem csak szociális intézményben, hanem szociális szolgáltatók esetében is vezetni kell, így a családsegítés esetében is.

Az Szt. az adatkezelés vonatkozásában meghatározza, hogy a nyilvántartott adatokat milyen módon és milyen célra lehet felhasználni, mikor kell törölni az adatokat a nyilvántartásból.

„Szt. 21. § A 20. §-ban szabályozott nyilvántartásból adat csak az adatigénylésre jogosult szervnek és a jogosultságot megállapító szociális hatáskört gyakorló szervnek szolgáltatható.

22. § Az, akire a 18. §-ban, 20. §-ban, valamint a 20/A. §-ban szabályozott nyilvántartás adatot tartalmaz, a személyére vonatkozó adatok tekintetében a betekintési, a helyesbítési vagy törlési jogának érvényesítése mellett kérheti a jogai gyakorlásához szükséges adatainak közlését a nyilvántartást kezelő szervtől vagy a szociális intézmény vezetőjétől.

23. § Ha törvény másként nem rendelkezik, a 18. és a 20. § szerinti nyilvántartásokból a szociális ellátásra való jogosultság megszűnésétől számított öt év elteltével - a szolgálati időre jogosító ellátások kivételével - törölni kell az adott személyre vonatkozó adatokat. A szolgálati időre jogosító ellátások esetében az adott személyre vonatkozó adatok törlését a Kormány rendeletben szabályozza.

24. § (1) Az e törvény felhatalmazása alapján nyilvántartást vezető szervek a nyilvántartásban kezelt adatokat természetes személyazonosító adatok nélkül statisztikai célra felhasználhatják, illetőleg azokról statisztikai célra adatot szolgáltathatnak.

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

(2) Az e törvény alapján elrendelt adatkezelésre és az adatok védelmére egyebekben a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény, valamint az egészségügyi adatkezelésre vonatkozó törvény rendelkezései az irányadók.”

2011.január 1-jével lépett hatályba az egyes szociális, gyermekvédelmi, családtámogatási, fogyatékosságügyi és foglalkoztatási tárgyú törvények módosításáról szóló 2010. évi CLXXI. törvény, amely globálisan módosította a nyilvántartásra vonatkozó szabályokat. 2011.július 27-én lépett hatályba a közfoglalkoztatásról és a közfoglalkoztatáshoz kapcsolódó, valamint egyéb törvények módosításáról szóló 2011. évi CVI. törvény, amely korrigálta az előző globális módosítást néhány ponton.

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

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

- a) a kérelmező természetes személyazonosító adatai,*
- b) a kérelmező telefonszáma, lakó- és tartózkodási helye, értesítési címe,*
- c) a kérelmező állampolgársága, bevándorolt, letelepedett vagy menekült, hontalan jogállása, a szabad mozgás és tartózkodás jogára vonatkozó adat,*
- d) a kérelmező cselekvőképességére vonatkozó adat,*
- e) a kérelmező törvényes képviselője, továbbá a kérelmező megnevezett hozzátartozója neve, születési neve, telefonszáma, lakó- és tartózkodási helye vagy értesítési címe,*
- f) a kérelem előterjesztésének vagy a beutaló határozat megküldésének időpontja,*
- g) soron kívüli ellátásra vonatkozó igény és*
- h) az egyszerűsített előgondozás vagy az előgondozás szakaszai lefolytatásának időpontja.*

(3) Ha a területi ellátási kötelezettséggel rendelkező szolgáltató, intézmény vezetője kapacitás, illetve férőhely hiányában a szolgáltatásra vonatkozó igényt nem teljesíti, a nyilvántartott igények teljesítésének indokoltságát évente vizsgálni kell.

(4) A szolgáltató, intézmény vezetője a szolgáltatás megkezdésekor a (2) bekezdés szerinti nyilvántartásban rögzített adatokat kiegészíti az alábbi adatokkal:

- a) az ellátásban részesülő személy Társadalombiztosítási Azonosító Jele,*
- b) az ellátás megkezdésének és megszüntetésének dátuma, az ellátás megszüntetésének módja, oka,*
- c) a jogosultsági feltételekre és az azokban bekövetkezett változásokra vonatkozó adatok, különösen a szociális rászorultság fennállása, a rászorultságot megalapozó körülményekre vonatkozó adatok,*
- d) bentlakásos ellátás esetén a soron kívüli elhelyezésre vonatkozó döntés, a férőhely elfoglalásának időpontja, közgyógyellátásban részesül-e.*

(5) Nem kell vezetni

a) a (2) és (4) bekezdés szerinti adattartalmú nyilvántartást családsegítés esetében, amennyiben a külön jogszabályban meghatározott szakmai tevékenység az első interjú kapcsán tett intézkedéssel lezárható, továbbá falugondnoki és tanyagondnoki szolgáltatás, népkonyha, szenvedélybetegek alacsonyküszöbű ellátása, utcai szociális munka esetén,

b) családsegítés esetén a (2) bekezdés g) pontja szerinti adatokat,

c) étkeztetés, családsegítés, közösségi ellátások, idősek nappali ellátása, szenvedélybetegek nappali ellátása, pszichiátriai betegek nappali ellátása esetén a (2) bekezdés h) pontja szerinti adatokat.

(6) Nappali melegező, éjjeli menedékhely esetén kizárólag a (2) bekezdés a) pontja és a (4) bekezdés a) pontja szerinti adatokat kell nyilvántartásba venni.

(7) Nappali melegező, éjjeli menedékhely és családsegítés esetén amennyiben az ellátásban részesülő személy Társadalombiztosítási Azonosító Jellel nem rendelkezik, ennek tényét kell a nyilvántartásban rögzíteni.

(8) A (2) és (4) bekezdés szerinti adattartalmú nyilvántartás a változások nyomon követhetőségét biztosító elektronikus úton is vezethető.

(9) A (2) bekezdés szerinti adattartalmú nyilvántartásból törölni kell az adatokat, ha az ellátásra vonatkozó igény a teljesítését megelőzően megszűnik.” (2011.július 27-től)

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

A nyilvántartásra vonatkozó szabályok a családsegítés vonatkozásában kedvezően változtak. A nyilvántartás elektronikusan is vezethető. A nyilvántartást nem kell vezetni abban az esetben, ha a segítő munka az első interjú kapcsán tett intézkedéssel lezárható. Egyéb esetben, azaz, ha esetenapló megnyitására sor kerül, akkor is csökkentett adattartalommal kell vezetni a nyilvántartás az egyéb szociális szolgáltatásokra előírt szabályokhoz képest. Ezen túl, amennyiben az igénybe vevő nem rendelkezik TAJ-számmal, akkor a jogszabály lehetőséget ad arra, hogy annak pótlásáig a TAJ-szám hiányát lehet rögzíteni. Az új nyilvántartás két részből áll, az első része a kérelmezői állapotra vonatkozóan, a másik része az igénybe vevői állapotra vonatkozóan vár el adatrögzítést. A családsegítésnél jellegéből adódóan ez a két státusz nem határolódik el élesen.

A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet előírásai

A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet (továbbiakban: 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet) határozza meg a családsegítés szolgáltatás nyújtásának részletszabályait, tárgyi, személyi feltételeit, definiálja a szolgáltatáselemeket, valamint a 7. számú mellékletében – nyomtatványminta és kitöltési útmutató által – meghatározza a tartalmi és formai követelményeit a forgalmi naplónak és az esetenaplónak. nyomtatványmintával és kitöltési útmutatóval előírja a *forgalmi napló és az esetenapló* vezetését.

2011. január 1-jével minimális mértékben, korrekciós céllal módosultak a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet családsegítés dokumentációjára vonatkozó szabályai¹¹.

A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről szóló 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet igénybevételi eljárásra vonatkozó, forgalmi napló töltésére vonatkozó szabályai teljes mértékben átkerültek ezen rendeletbe.

A 7. számú mellékletben a forgalmi naplóban a hozott probléma rovat három részre (elsődleges hozott probléma, több hozott probléma, krízishelyzet) bontását a KSH OSAP adatlaphoz való illesztés indokolta. A 7. számú melléklet részei nagybetűs jelölést kaptak.

„1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet

31. §

(3) A családsegítő szolgáltatás igénybevétele esetén a 7. számú melléklet szerinti

a) forgalmi naplóban kell dokumentálni az igénybe vevő és a családsegítő szolgálat kapcsolatfelvételét,

b) esetenaplóban kell dokumentálni az egynél több találkozást igénylő segítségnyújtást, ebben az esetben a segítségnyújtás tartalmát az ellátás igénybevételekor - az igénybe vevő aláírásával ellátva - írásban kell rögzíteni,

c) forgalmi naplót és esetenaplót a családsegítő szolgálat vezetője legalább negyedévenként ellenőrzi.

¹¹ 26/2010. (XII. 30.) NEFMI rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet módosításáról

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

32. § (1) A családsegítés a személyes gondoskodást végző és a szolgáltatást igénybe vevő személy együttes munkafolyamata, melynek tartalma és menete írásbeli együttműködési megállapodásban kerül rögzítésre, feltéve, hogy a 30. § (2) bekezdésének c), illetve e)-f) pontja szerinti szakmai tevékenység az első interjú kapcsán tett intézkedéssel nem zárható le. A megállapodás tartalmazza a szolgáltatást igénybe vevő személy problémáit, az elérendő cél érdekében megvalósítandó feladatokat, az együttműködés módját, a folyamatba bevonandó szolgáltatásokat, intézményeket, a találkozások rendszerességét, a segítő folyamat várható eredményét és a lezárás időpontját.”

7. számú melléklet az 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelethez

ESETNAPLÓ

A) Fedőlap

1. Nyilvántartásba vétel kelte, száma:

2. A kliens neve, születési éve, egyéni azonosító száma:

2.1. Gazdasági aktivitása:

2.2. Iskolai végzettsége:

2.3. Családi állapota:

2.4. Lakóhelye:

2.5. Tartózkodási helye, ott-tartózkodás minősége:

2.6. Gyermekeinek száma, neve, életkora:

2.7. Gondozásba vétele:

2.8. Gondozásának megszűnése:

3. Esetfelelős neve:

B) Belső tartalom

1. A probléma definíciója:

2. Cselekvési terv:

3. Megállapodás:

4. Intézkedések:

Ellenőrző neve:

Ellenőrzés időpontja:

C) Útmutató az esetnapló kitöltéséhez

I. Vezetendő

Esetnaplót kell minden olyan esetben vezetni, amikor a szakmai tevékenység az első interjú kapcsán tett intézkedéssel nem zárható le.

II. Az esetnapló formája

Az esetnapló fedőlapjának a következő adatokat kell tartalmaznia:

1. Nyilvántartásba vétel kelte, száma (a forgalmi napló adata alapján):

2. A kliens neve, születési éve, egyéni azonosító száma (a forgalmi napló adatai alapján):

2.1. Gazdasági aktivitása: itt kell megjelölni, ha a kliens aktív kereső a munkahelyét vagy inaktív kereső (ebből nyugdíjas), illetve munkanélküli státuszát.

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

- 2.2. Iskolai végzettsége: a legmagasabb iskolai végzettség alapján kell nyilvántartani.
- 2.3. Családi állapota: meg kell jelölni, hogy a kliens házastársi/élettársi kapcsolatban gyermek nélküli vagy gyermeket nevelő családban él, illetve egyedülálló.
- 2.4. Lakóhelye: a kliens állandó bejelentett lakása.
- 2.5. Tényleges tartózkodási helye, ott-tartózkodás minősége: értelemszerűen töltendő ki.
- 2.6. Gyermekének száma, neve, életkora:
- 2.7. Gondozásba vételének kelte: a tényleges gondozásba vétel, amely megegyezik a forgalmi napló kitöltésének időpontjával.
- 2.8. A gondozás megszűnésének kelte: megegyezik a gondozási naplóba tett utolsó bejegyzéssel, vagy az az időpont, amikor a szociális munkás és a kliens a segítő kapcsolatot a megállapodásban foglaltak teljesítésével egyidejűleg vagy más okból lezárják.

3. Esetfelelős neve: akit az intézmény vezetője kijelölt.

III. Belső tartalom

1. A probléma definíciója: az a kiinduló probléma, amit a kliens és szociális munkás közösen meghatározott, és amelyen dolgozni fog. A később felmerülő problémákat a gondozási folyamat során kell megjeleníteni.

2. Cselekvési terv: a kliens és szociális munkás közösen kialakított megoldási terve a kiinduló problémát illetően. A később felmerülő problémákra készült cselekvési tervet a gondozási folyamat során kell megjelentetni.

3. Megállapodás: írásos dokumentum az elvégzendő munkára vonatkozóan a szociális munkás és kliens aláírásával.

4. Intézkedések: minden, a klienssel kapcsolatos szakmai tevékenység rögzítése.

D) Forgalmi napló fejléce¹²

A Dátum	B Sorszám	C Egyéni azonosító	D Ügyfél		E Név (személyi adatai)	F Küldő szerv	G Hozott probléma típusa			H Eset leírása	I Esetkezelés jellege										J Juttatás		K Esetfelelős	L Ügyelete
			új	régi			Elsődleges hozott probléma	Több hozott probléma	Krízis helyzett áll fenn		I	I	I	I	I	I	I	I	I	I	D	S		
											I	Ü	S	T	T	E	C	P	G	V	C	U		
											n	g	e	a	o	s	s	o	é	s	t	o	z	
											f	y	g	n	v	y	o	z	n	d	a	ó	l	
											o	i	i	á	á	é	p	i	d	e	l	g	o	
											r	n	t	c	b	b	o	c	o	l	á	o	g	
											m	t	ő	s	b	r	h	z	e	d	n	i	á	
											á	é	a	á	t	o	á	m	l	d	l			

¹² A jogszabályban meghatározott formátumban hagyva

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

[illegible]

E) Útmutató a forgalmi napló fejlődésének kitöltéséhez.

1. *Dátum: a tárgynapi dátum.*

2. Sorszám: a tárgyév január 1-jétől 1-gyel kezdődő sorszámozás a tárgyév december 31-éig.

3. Ügyfélre vonatkozó adatok:

Egyéni azonosító: az országos számítógépes program egyéni azonosító száma.

Személyi adatok: születési év, gazdasági aktivitásra, családi állapotra és iskolai végzettségre vonatkozó adatok.

4. Új ügyfél: az intézményben még nem regisztrált kliens.

5. Régi: az a kliens, akit már korábban regisztráltak, de gondozásba vételre nem került sor, valamint a családsegítő szolgálat által már gondozásba vett és ellátott kliens.

6. Küldő szerv: ha a kliens maga kezdeményezte a kapcsolatfelvételt, őt kell megjelölni, egyéb esetben a problémát jelző magánszemélyt, vagy egyéb intézményt és a hatósági kezdeményezéseket kell itt jelölni.

7. Elsődleges (hozott) probléma típusa: a statisztikai adatszolgáltatással megegyező problémátípusonként kell regisztrálni.

7.1. Életvitel

7.2 Családi, kapcsolati (7.2.1 családon belüli bántalmazás)

7.3. *Lelki-mentális*

7.4. Gyermeknevelési

7.5. Anyagi

7.6. Foglalkoztatással kapcsolatos

7.7. Egészségkárosodás következménye

7.8. Ügyintézéshez segítségkérés

7.9. Információkérés

7.10. Egyéb, és pedig:

8. Eset leírása (felkinált probléma): az intézményt felkereső ügyfél problémafeltárásának dokumentálása, melyből ki kell derülnie az aktuális probléma jellegének.

9. Esetkezelés jellege: az esetmunka válfajainak megjelölésére szolgál a forgalmi napló fejlécében megadott részletezés alapján.

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

A forgalmi naplóban kell vezetni a szolgálatot felkereső ügyfél és a szociális munkás által külső helyszínen felkeresett kliens ellátását is.

A védelemben vételt, illetve utógondozást nyilvántartó sort csak az egy forgalmi naplóval rendelkező családsegítést és gyermekjóléti feladatokat is ellátó intézményeknél kell szerepeltetni.

Gondozásba vétel: az egyénnel, családdal vagy azok érdekében végzett komplex szakmai tevékenység, amely az első interjú kapcsán tett intézkedéssel nem zárható le.

Családlátogatás: a család tényleges tartózkodási helyén végzett szakmai tevékenység.

10. Juttatás: itt kell megjelölni a kliens számára nyújtott anyagi és természetbeni támogatásokat, valamint a szolgálat által nyújtott egyéb szolgáltatások igénybevételét, használatát.

11. Esetfelelős: akinél a kliens gondozásban van.

12. Ügyeletes: aki a saját, illetve más munkatárs által gondozott klienssel aznap valamilyen esetkezelés jellegű tevékenységet végez.

A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről szóló 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet előírásai

A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről szóló 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet (a továbbiakban: 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet) szabályozza az igénybevételi eljárást. A kérelem családsegítés szolgáltatás igénybevétele esetében szóban történik. 2010. december 31-ig a rendelet nem írta elő a kérelem formanyomtatvány használatát, és nem követelte meg az írásbeli kérelmezést.

2010. december 31-ig a 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet határozta meg azt, hogy a forgalmi napló a kapcsolatfelvétel dokumentálására szolgál, illetve, hogy milyen esetben kell esetenaplót nyitni. Tehát az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet határozta meg a nyomtatvány formátumot, tartalmát, azonban a 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet szabályozta a használatot.

„9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet 3. §

(4) A családsegítő szolgáltatást igénybe vevő és a családsegítő szolgálat kapcsolatfelvételének dokumentálása a külön jogszabályban meghatározott forgalmi naplóban történik.

(5) A családsegítő szolgáltatás igénybevétele esetén az egyénnél több találkozást igénylő segítségnyújtást a külön jogszabályban meghatározott esetenaplóban kell dokumentálni. Ebben az esetben a segítségnyújtás szakmai tartalmát az ellátás igénybevételekor - az ellátást igénybe vevő aláírásával ellátva - írásban kell rögzíteni.” (2010.december 31-én HK)

2011. január 1-jétől módosultak a 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet kérelemre vonatkozó szabályai és a dokumentációra vonatkozó szabályozás teljes mértékben átemelésre került az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendeletbe.¹³

A kérelemre vonatkozó új szabályozás lehetővé teszi családsegítés esetében az írásbeli formátum használatát.

„9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet 3. §

¹³ 27/2010. (XII. 30.) NEFMI rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről szóló 9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet módosításáról

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

(1) A szociális ellátásokat szóban vagy írásban kell kérelmezni.”

A pénzbeli és természetbeni szociális ellátások igénylésének és megállapításának, valamint folyósításának részletes szabályairól szóló 63/2006. (III.27.) Korm. rendelet előírásai

A pénzbeli és természetbeni szociális ellátások igénylésének és megállapításának, valamint folyósításának részletes szabályairól szóló 63/2006. (III.27.) Korm. rendelet (továbbiakban: 63/2006. (III.27.) Korm. rendelet) szabályozza az aktív korúak ellátása vonatkozásában fennálló dokumentációs kötelezettséget, a **nyilvántartásba vételt, a tájékoztatási kötelezettséget, a beilleszkedési program elkészítésének kötelezettségét, a megállapodást, a kapcsolattartási, az értesítési és jelzési kötelezettséget**, továbbá azt, hogy az aktív korúak ellátásában részesülőkkel végzett munkát az **esetnaplóban** kell dokumentálni.

„63/2006. (III.27.) Korm. rendelet 17. §

(12) Az Szt. 37/A. §-a szerinti együttműködés keretében az együttműködésre kijelölt szerv

a) figyelemmel kíséri az (1) bekezdés szerinti határozatban megállapított határidő betartását, és annak megszegése esetén megvizsgálja a mulasztás okát, továbbá a rendszeres szociális segélyre jogosult személyt a jogerős határozat alapján - a szervnél történő megjelenésekor - nyilvántartásba veszi,

b) tájékoztatja a rendszeres szociális segélyre jogosult személyt az Szt. 37/A. § (2) bekezdése szerinti beilleszkedést segítő program elkészítésének menetéről, a programok típusairól, az együttműködés eljárási szabályairól,

c) a nyilvántartásba vételtől számított hatvan napon belül a rendszeres szociális segélyre jogosult személy bevonásával kidolgozza az egyéni élethelyzethez igazodó beilleszkedést segítő programot, és arról a segélyben részesülő személlyel írásban megállapodást köt,

d) folyamatosan kapcsolatot tart a rendszeres szociális segélyre jogosult személlyel és legalább háromhavonta személyes találkozás útján figyelemmel kíséri a beilleszkedést segítő programban foglaltak betartását,

e) legalább évente írásos értékelést készít a beilleszkedést elősegítő program végrehajtásáról, és amennyiben szükséges - a rendszeres szociális segélyre jogosult személy bevonásával - módosítja a programot.

(13) Az együttműködésre kijelölt szerv

a) jelzi a jegyzőnek, ha a rendszeres szociális segélyre jogosult személy együttműködési kötelezettségének nem tesz eleget, valamint

b) a (12) bekezdés e) pontja szerinti éves értékelés megküldésével tájékoztatja a jegyzőt a beilleszkedést segítő program végrehajtásáról.

(14) Az együttműködésre kijelölt szerv a rendszeres szociális segélyre jogosult személlyel történő kapcsolattartásáról a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló külön jogszabályban a családsegítésre meghatározott esetnaplót vezet.

(15) A jegyző az együttműködésre kijelölt szervet tájékoztatja

a) az aktív korúak ellátására való jogosultság megszüntetéséről,

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

b) a rendszeres szociális segély jogosultsági feltételeinek megszűnéséről és az Szt. 35. § (3) bekezdése szerinti együttműködési kötelezettség előírásáról,

(16) Ha a munkaügyi központ a foglalkoztatást helyettesítő támogatásra jogosult személy számára a települési önkormányzat által együttműködésre kijelölt szervvel (a továbbiakban: együttműködésre kijelölt szerv) történő együttműködést előírja, az együttműködés előírásáról, valamint az együttműködésre kijelölt szervnél történő megjelenés határidejéről a munkaügyi központ tájékoztatja az együttműködésre kijelölt szervet. Az együttműködésre kijelölt szervvel történő együttműködésre a (12)-(14) bekezdésben foglaltakat megfelelően alkalmazni kell, azzal, hogy az együttműködésre kijelölt szerv a (13) bekezdés szerinti tájékoztatási kötelezettségét a munkaügyi központ felé teljesíti. A munkaügyi központ tájékoztatja az együttműködésre kijelölt szervet, ha a foglalkoztatást helyettesítő támogatásra jogosult személy együttműködésre kijelölt szervvel való együttműködési kötelezettsége megszűnt, továbbá, ha a személyt törölték az álláskereső nyilvántartásából.”

A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény előírásai

A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény (továbbiakban: 1992. évi LXIII. törvény) az adatkezelésre és az adatvédelemre vonatkozó részletszabályokat tartalmazza. A családsegítés vonatkozásában személyes és különleges adatok kezelésére is sor kerül. Az 1992. évi LXIII. törvény 3.§ (1) rendelkezése szerint személyes adat akkor kezelhető, ha ahhoz az érintett hozzájárul, vagy azt törvény vagy - törvény felhatalmazása alapján, az abban meghatározott körben - helyi önkormányzat rendelete elrendeli. A nyilvántartáshoz szükséges, illetve a segítő munkafolyamathoz elengedhetetlen adatok kezelését csak az igénybe vevő hozzájárulásával lehetséges elkérni és tárolni.

Jognyilatkozatot több módon lehet tenni (szóban, írásban, ráutaló magatartással). Az írásos formátum melletti érv, hogy családsegítés igénybevétele szóban előterjesztett kérelemre indul, így esetleges panaszügy esetében a szolgáltatást nyújtó nem tudja bizonyítani azt, hogy tájékoztatási kötelezettségének eleget tett, ha kizárólag szóbeli nyilatkozat történik.

A szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények ágazati azonosítójáról és országos nyilvántartásáról szóló 226/2006. (XI. 20.) Korm. rendelet előírásai

A szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények ágazati azonosítójáról és országos nyilvántartásáról szóló 226/2006. (XI. 20.) Korm. rendelet (továbbiakban: 226/2006. (XI.20.) Korm.rendelet) határozza meg az Szt. 20/B. § szerinti **országos jelentési rendszer** adattartalmát. Az országos jelentési rendszert a Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal (korábban: Foglalkoztatási és Szociális Hivatal) működteti. A jelentési rendszer (továbbiakban: szociális regiszter) a szociális szolgáltatásokat nyújtó engedélyesekre terjed ki. Az országos jelentés indirekt határoz meg a családsegítés szolgáltatás számára adminisztrációs kötelezettséget, hiszen a kötelező adatszolgáltatást „valamilyen” intézményi nyilvántartásból ki kell nyerni.

A rendelet évente két alkalommal ír elő adatszolgáltatási kötelezettséget (január 15-éig a december 31-ei jelentési időpontra, valamint a július 1-je és december 31-e közötti jelentési időszakra; július 15-éig a június 30-ai jelentési időpontra, valamint a január 1-je és június 30-a közötti jelentési időszakra). A jelentés tartalmát családsegítés vonatkozásában a 226/2006.

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

(XI. 20.) Korm. rendelet 5. számú mellékletének 1.6. pontja határozza meg az alábbiak szerint:

„5. számú melléklet a 226/2006. (XI. 20.) Korm. rendelethez

1.6. Családsegítés

1.6.1. a jelentési időszakban a szolgáltatást igénybe vevők száma,

1.6.2. a jelentési időszakban az igénybe vevők közül az új és a régi igénybe vevők száma,

1.6.3. a jelentési időszakban az esetkezelések száma - a külön jogszabályban meghatározott - jellegük szerinti bontásban.”

A jelentésben ténylegesen az alábbi adattartalom jelenik meg:

„1.1.6.1. a jelentési időszakban a szolgáltatást igénybe vevők száma

1.1.6.2. a jelentési időszakban az igénybe vevők közül az új igénybe vevők száma

1.1.6.3. a jelentési időszakban az igénybe vevők közül a régi igénybe vevők száma

1.1.6.4. a jelentési időszakban az esetkezelések száma jellegük szerinti bontásban: a szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás

1.1.6.5. a jelentési időszakban az esetkezelések száma jellegük szerinti bontásban: az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzügyi, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezése

1.1.6.6. a jelentési időszakban az esetkezelések száma jellegük szerinti bontásban: a családgondozást, így a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítése

1.1.6.7. a jelentési időszakban az esetkezelések száma jellegük szerinti bontásban: közösségfejlesztő, valamint egyéni és csoportos terápiás programok szervezése

1.1.6.8. a jelentési időszakban az esetkezelések száma jellegük szerinti bontásban: a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adóssághoz és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékkal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadás nyújtása

1.1.6.9. a jelentési időszakban az esetkezelések száma jellegük szerinti bontásban: a családokon belüli kapcsolaterősítést szolgáló közösségépítő, családterápiás, konfliktuskezelő mediációs programok és szolgáltatások, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatások”

A fenti „adattartalom” az Szt. 64. § (4) bekezdésének (amely a családsegítés keretében biztosítandó szolgáltatásokat sorolja fel) szó szerinti kimásolásával keletkezett, s lényegében ilyen formában, mérhetetlen, mivel a forgalmi napló ilyen bontásban nem tartalmazza a szükséges adatokat.

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

A KSH OSAP előírásai

Az Országos Statisztikai Adatgyűjtési Program (OSAP) módosított és új adatgyűjtéseiről szóló Korm. Rendelet minden évben meghatározza a következő évre vonatkozóan a Központi Statisztikai Hivatal (KSH) által gyűjtött adatok körét. Az OSAP-ban szereplő adatgyűjtések nyilvántartási rendszerét a KSH alakítja ki és vezeti.

A családsegítő szolgálatok működési adatairól külön kérdőívet (1696 számú) kell minden év január 31-ig kitölteni az előző év adatairól. A kérdőív a szolgáltatást nyújtóra és a szolgáltatást igénybe vevőkre vonatkozó információkat tartalmaz. A szolgáltatást igénybe vevőkre vonatkozó információk adminisztrációs kötelezettséget generálnak.

A KSH OSAP az alábbi adatok gyűjtését követeli meg a családsegítés szolgáltatást nyújtó szervezetektől¹⁴.

„2. A CSALÁDSEGÍTŐS SZOLGÁLTATÁST IGÉNYBE VEVŐK

2.1. A szolgáltatást igénybe vevők száma nem és korcsoport szerint (Nem halmozott adat!)

Nem, életkor	6 éves és fiatalabb	7-13	14-17	18-34	35-49	50-61	62 éves és idősebb	Összesen (a-g oszlopok)
		éves						
	a	b	c	d	e	f	g	h
Férfi								
Nő								
Összesen:								

2.2. A szolgáltatást igénybe vevők száma gazdasági aktivitás szerint (Nem halmozott adat!)

Gazdasági aktivitás	Fő
Aktív kereső	
Álláskereső	
Inaktív	
• ebből: nyugdíjas	

¹⁴ A családsegítő szolgálatok működési adatai 2009. (1696/09) kérdőív
<http://portal.ksh.hu/pls/ksh/docs/hun/info/02osap/2009/kerdoiv/k091696.xls>

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

Eltartott	
• ebből: gyermek-, és fiatalkorú (0-17 éves)	
Összes igénybe vevő:	

2.3. A szolgáltatást igénybe vevők száma a család összetétele szerint (Nem halmozott adat!)

Családi összetétel	Fő
Házastársi (élettársi) kapcsolatban együtt élők 18 év alatti gyermek(ek)kel	
Házastársi (élettársi) kapcsolatban együtt élők gyermek nélkül	
Egy szülő 18 év alatti gyermek(ek)kel	
Egyedül élő	
Egyéb	
Összes igénybe vevő:	

2.4. A szolgáltatást igénybe vevők száma legmagasabb iskolai végzettség szerint (Nem halmozott adat!)

Iskolai végzettség	Fő
Tanköteles kornál fiatalabb	
Általános iskola nyolc osztályánál kevesebb	
Általános iskola nyolc osztálya	
Általános iskola tíz osztálya	
Befejezett szakmunkásképző iskola, szakiskola	
Befejezett szakközépiskola	
Befejezett gimnázium	
Felsőfokú iskola	
Összes igénybe vevő	

2.5. A szolgáltatást igénybe vevők hozott problémái (Halmozott adat!)

A probléma típusa	Esetek száma
Életviteli	
Családi – kapcsolati	

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

Családon belüli bántalmazás		
Lelki – mentális		
Gyermekeknevelési		
Anyagi		
Foglalkoztatással kapcsolatos		
Egészségkárosodás következménye		
Ügyintézéshez segítségkéréshez		
Információkérés		
Egyéb, éspedig:		
Összesen:		
Összesenből	több probléma együttes előfordulása	
	krízishelyzet	

2.6. Az ellátásba bevont települések száma:

2.7. A családsegítő szolgáltatást igénybe vevők száma települések szerinti bontásban (Nem halmozott adat!)

Sor- szám	Településnév (székhely/telephely)	Nem, életkor	6 éves és fiatalabb	7-13	14-17	18-34	35-49	50-61	62 éves és idősebb	Összesen (a-g oszlopok)
			éves						g	h
			a	b	c	d	e	f		
1.		Férfi								
		Nő								
		Összesen								
2.		Férfi								
		Nő								
		Összesen								
3.		Férfi								
		Nő								
		Összesen								

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

3. A CSALÁDSEGÍTŐ TEVÉKENYSÉG ADATAI

3.1. A szolgálat forgalmi adatai (Halmazott adat!)

Forgalmi adatok	Kapcsolatfelvételek száma	Működési napok száma
Éves forgalom		
A családsegítő tevékenység tárgyévi működési napjainak száma		

3.2. Ellátottak számára vonatkozó adat (Nem halmazott adat!)

Ellátotti adatok	Fő
Tárgyévben a szolgálatnál megfordult régi kliensek száma	
Tárgyévben a szolgálatnál megfordult új kliensek száma	
Összesen	

3.3. A családsegítő esetkezelések jellege

Az esetkezelés jellege	Esetkezelésben részt vettek száma
Szociális, mentális esetkezelés	
Pszichológiai esetkezelés	
Jogi esetkezelés	
Egészségügyi, orvosi esetkezelés	
Összesen	
Összesenből: együttműködési megállapodás alapján végzett tevékenység	

3.4. Csoportokban végzett családsegítő tevékenység

A csoportban történő esetkezelés jellege	Csoportok száma	Éves alkalom	Résztvevők száma
Szociális- és mentálhigiénés			
Pszichológiai tréning, terápia			
Családterápia			
Családkonzultáció			
Önsegítő csoport			

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

Egyéb csoportfoglalkozás			
Összesen			

3.5. Egyéb szolgáltatótevékenység

A tevékenység jellege	Egyének száma
Szolgáltatások közvetítése és nyújtása	
Dologi javak közvetítése és nyújtása	
Adósságkezelési tanácsadó szolgáltatás	
Beilleszkedési program	
Ifjúsági információs és tanácsadó szolgáltatás	
Mediáció és konfliktuskezelés	

A KSH OSAP adatszolgáltatás a forgalmi naplóban szereplő adatokra támaszkodik, azonban nem minden ponton egyezik a forgalmi napló tartalmával. A KSH OSAP adatlap módosítása egy-másfél évvel van lemaradva a jogszabály módosításoktól az adatszolgáltatási időpont és időszak miatt.

Módszertani ajánlások hatása a dokumentációra

A módszertani ajánlások szintén befolyásolják a jelenlegi dokumentációs gyakorlatot. A módszertani ajánlásokat az egykori regionális családsegítő módszertanok, valamint jelenleg a Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet családsegítés munkacsoportjában résztvevő regionális és egyházi szociális módszertani intézmények fogalmazták meg, készítették el. A tevékenységadminisztrációra vonatkozóan az alábbi módszertani ajánlások tartalmazzak iránymutatást:

- Módszertani ajánlás a családsegítés szolgáltatás dokumentációja vonatkozásában
- Módszertani ajánlás Szakmai Program elkészítéséhez családsegítés szolgáltatás vonatkozásában
- Módszertani ajánlás családsegítő szolgálatok számára adósságkezelési tanácsadás működtetéséhez
- Módszertani ajánlás szociális munka csoportokkal
- Módszertani ajánlás közösségi szociális munka
- Módszertani ajánlás a jelzőrendszer kiépítése és működtetése
- Módszertani ajánlás családsegítő szolgálatok társulás keretében való működtetéséhez

Az ajánlások a hatályos jogszabályi előírásokat figyelembe véve készültek el első körben 2004-ben, majd 2010-ben frissítésük megtörtént és társadalmasításuk folyamatban van. A

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

frissített ajánlások a tárca hivatalos lapjában, a Szociális és Munkaügyi Közlönyben még nem jelentek meg. A családsegítés vonatkozásában a módszertani ajánlások nem töltöttek be és nem töltöttek be olyan funkciót, mint például a gyermekjóléti szolgáltatás és a gyermekvédelem területén. Nem tekintik kötelező érvényűnek sem a szolgáltatást nyújtó, sem a fenntartók, sem a működést engedélyező szervek, sem hatóságok, sem egyéb érintettek.

Anakronisztikus szabályozás

A családsegítés szolgáltatásban alkalmazott dokumentációs rendszer több mint tíz éves. A jelenlegi gyakorlat a 2000. év körül állapotoknak megfelel, de 2010-ben már anakronisztikus, figyelembe véve azt, hogy a családsegítésben az igénybe vevők száma és a feladatellátás jellege miként változott az évek során.

Változások:

- robbanásszerű ügyfélszám növekedés (a szolgáltatást igénybe vevők száma 1998-2008 közt megduplázódott: 1998-ban 246.426 fő, 2008-ban 508.324 fő);
- kevesebb az egy igénybe vevőre fordítható idő;
- az anyagi és foglalkoztatással kapcsolatos, ügyintézéshez való segítségkérés hozott problémák kiugróan magasak az egyéb problémákhoz képest (az összes probléma mintegy 60%-a!);
- az egyéni esetkezelés munkaforma domináns,
- a szolgáltatáselemek egy része hatósági ügyintézéshez kötődik (aktív korúakkal végzett munka, adósságkezelés);
- e-környezet kialakulása: elektronikus ügyintézés, elektronikus adatszolgáltatás elterjedése, új kommunikációs formák;
- rendelkezésre álló költségvetési erőforrások szűkülése: a szolgáltatásoknak egyre inkább igazolni kell létjogosultságukat, a támogatások indokoltságát;
- fenntartótól való függés: a jellemzően önkormányzati fenntartású családsegítés szolgáltatás vonatkozásában fokozottan érvényesül a fenntartótól való függőség, a szolgáltatásnál helyi szinten is igazolni kell létjogosultságát és a – túlélés érdekében – a jogszabályban előírt alapeladatokon túl fel kell vállalni azon egyéb feladatok ellátását, amelyet a fenntartó hozzá delegál.

Következmények:

- új elvárások: gyorsaság, nyomon követhetőség, számon kérhetőség;
- információgazdálkodás jelentőségének felértékelődése;
- bürokratizálódás: hatósági ügyintézéshez való alkalmazkodás – dokumentációk formai, tartalmi követelményei a különböző hivatali ügymenetekhez illeszkednek (pl. aktív korúak ellátása, adósságkezelési szolgáltatás);
- tevékenységadminisztráció (kemény mutatók) és a szakmai munka (soft elemek) adminisztrációjának szétválása, azaz kettévál, hogy mit tud a szakma számokkal és szöveggel leírni.

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

Következetlen szabályozás

A családsegítés dokumentációs rendje jelenleg több és különböző rendű jogszabályban szabályozott. A jogszabályok módosítása nem minden esetben összehangolt, egy törvény, illetve kormányrendelet módosítását másként lehet kivitelezni, mint egy miniszteri rendelet módosítását.

A törvények és kormányrendeletek módosításakor a szakmai szempontok helyett a politikai döntéshozók szándékai érvényesülnek. 2006-tól a jogszabály módosítások elsődlegesen a források szűkülésével, költségvetési megfontolások alapján, valamint jogharmonizációs okból történtek. A családsegítés dokumentációja vonatkozásában nem történtek érdemi módosítások, csupán pontosító jellegű változtatások. Az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 7. számú melléklete mindössze négy helyen változott a jogszabály hatályba lépése óta, ebből két helyen elírás javítása történt és ezek a módosítások is 2009. április 19-én, illetve 2011. január 1-jén, azaz hozzávetőleg tíz évvel a megalkotást követően léptek hatályba.

Annak ellenére, hogy a családsegítés dokumentációs rendjének két alapvető eleme miniszteri rendelet mellékletében szabályozott, mégsem volt lehetőség a szakmai szempontú módosítások átvezetésére az évek során.

A családsegítés dokumentációs rendjében probléma, hogy az igénybe vevő adatai többször kerülnek felvételre, valamint keveredik a nyilvántartás és a folyamatrögzítés a dokumentációkban.

A jelenlegi szabályozás alapján a dokumentáció készítésének nem is annyira tevékenység rögzítése, a munkafolyamat nyomon követése a célja a gyakorlatban, hanem a statisztika előállítása.

A jelenlegi szabályozás és gyakorlat szerint a személyazonosító adatok legalább három helyen egymással párhuzamosan kerülnek rögzítésre. Amennyiben az aktív korúak ellátásáról külön nyilvántartást vezet a családsegítést nyújtó szervezet, akkor legalább négy helyen.

A gazdasági aktivitás, a családi állapot és az iskolai végzettség mind a forgalmi, mind az esetnaplóban dokumentálásra kerül.

A 2010. december 31-ig hatályos Szt. 20. § szerinti nyilvántartás alapvetően intézményes ellátási formáknál volt alkalmazható. Hétköznapi neve, az ún. „törzskönyv” is arra utalt, hogy kevés és nem mobil igénybe vevővel kapcsolatban vezetett lajstrom, illetve törzsnyilvántartás. 100 fő feletti igénybe vevővel rendelkező szolgáltatásnál abszolút kivitelezhetetlen a „klasszikus” „törzskönyv” vezetése.

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

A 2010. december 31-ig hatályos szabályok szerint a családsegítés esetében ezen nyilvántartásba valamennyi igénybe vevőt fel kell vezetni, az „eseti” igénybe vevőket és azokat is, akiknél az első találkozás után nem zárható le a segítő folyamat. Emiatt egy igénybe vevő több törzskönyvi sorszámnál is szerepel(het). A törzskönyvi sorszám nem egyezik meg az egyéni azonosító számmal.

A nyilvántartás továbbá számos, családsegítés esetén nem releváns adat rögzítését is megköveteli (a jogosultság és a térítési díj megállapításához szükséges jövedelmi adatokat, a térítési díj fizetési kötelezettség teljesítésére, annak elmaradására és a követelés behajtására, valamint elévülésére vonatkozó adatokat).

Az egyes dokumentációs kötelezettségek tartalmi átfedéseit és tartalmi zavarait az alábbi összehasonlító táblázatok szemléltetik.

A forgalmi napló és az esetenapló összehasonlítása a 2010. december 31-én hatályos jogszabályi normaszöveg alapján

Esetnapló	Forgalmi napló	Összehasonlítás		Megjegyzés
		Esetnapló ban	Forgalmi napló	
Nyilvántartásba vétel kelte	Dátum	+	+	Az esetenaplóban a forgalmi napló alapján kerül kitöltésre
Nyilvántartásba vétel száma	Sorszám	+	+	Az esetenaplóban a forgalmi napló alapján kerül kitöltésre
A kliens neve	Ügyfél neve	+	+	
A kliens születési éve	Ügyfél születési éve	+	+	
A kliens egyéni azonosító száma	Egyéni azonosító	+	-	Egyéni azonosító: az országos számítógépes program egyéni azonosító száma – A JOGSZABÁLY HATÁLYBA LÉPÉSE ÓTA NINCS ORSZÁGOS SZÁMÍTÓGÉPES PROGRAM!
Gazdasági aktivitása	Gazdasági aktivitása	+	+	
Iskolai végzettsége	Iskolai végzettsége	+	+	
Családi állapota	Családi állapota	+	+	

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

Lakóhelye	-	+	-	
Tartózkodási helye, ott-tartózkodás minősége	-	+	-	
Gyermekeinek száma	-	+	-	
Gyermekeinek neve	-	+	-	
Gyermekeinek életkora	-	+	-	
Gondozásba vétele	-	+	-	
Gondozásának megszűnése	-	+	-	
-	Új igénybe vevő	-	+	
-	Régi igénybe vevő	-	+	
-	Elsődleges (hozott) probléma típusa	-	+	
-	Küldő szerv	-	+	
-	Eset leírása	-	+	
-	Esetkezelés jellege	-	+	
-	Juttatás	-	+	
Esetfelelős	Esetfelelős	+	+	
-	Ügyelet	-	+	
Ellenőrző neve	-	+	-	
Ellenőrzés időpontja	-	+	-	

1. táblázat A forgalmi napló és az esetenapló összehasonlítása a 2010. december 31-én hatályos jogszabályi normaszöveg alapján

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

A forgalmi napló és az Szt. 20. § szerinti nyilvántartás összehasonlítása a 2010. december 31-én hatályos jogszabályi normaszöveg alapján

Forgalmi napló	Szt. 20. § szerinti nyilvántartás	Összehasonlítás		Megjegyzés
		Forgalmi naplóban	Szt. szerinti nyilvántartásban	
Dátum		+	+	Másra vonatkozik a dátum. Forgalmi naplónál esemény bejegyzés, Szt. szerinti nyilvántartásnál igénybevétel kezdete
Sorszám	sorszámozott!	+	+	más célt szolgál a sorszám. Forgalmi naplónál esemény szám, nyilvántartásnál igénybe vevő száma, ill. oldalszám
Egyéni azonosító	-	+	-	Egyéni azonosító: az országos számítógépes program egyéni azonosító száma – NINCS ORSZÁGOS SZÁMÍTÓGÉPES PROGRAM!!
Ügyfél neve	18. § a) a jogosult <i>nevét</i> , születésének helyét, idejét, anyja leánykori nevét (a továbbiakban együtt: természetes személyazonosító adatok);	+	+	
Ügyfél születési éve	18. § a) a <i>jogosult</i> nevét, <i>születésének</i> helyét, <i>idejét</i> , anyja leánykori nevét (a továbbiakban együtt: természetes személyazonosító adatok);	+	+	
Gazdasági aktivitása	-	+	-	
Iskolai végzettsége	-	+	-	
Családi állapota	-	+	-	
Új igénybe vevő	-	+	-	
Régi igénybe vevő	-	+	-	
	18. § c) a <i>jogosult</i> belföldi <i>lakó</i> -, illetőleg tartózkodási <i>helye</i> ;	-	+	
	18. § c) a <i>jogosult</i> belföldi lakó-, illetőleg <i>tartózkodási helye</i> ;	-	+	
Küldő szerv	-	+	-	
Elsődleges (hozott) probléma típusa	-	+	-	
Eset leírása	-	+	-	

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

Esetkezelés jellege	-	+	-	
Juttatás	-	+	-	
Esetfelelős	-	+	-	
Ügyeletes	-	+	-	
	20. § b) az ellátás igénybevételének időpontja	-	+	
	20. § b) az ellátás megszűnésének időpontja	-	+	
-	18. § b) a jogosult állampolgársága, illetőleg bevándorolt, letelepedett vagy menekült jogállása	-	+	a szolgáltatásra való jogosultságnál nincs relevanciája, csak ügyintézésnél
-	18. § d) a jogosult tartására köteles személy természetes személyazonosító adatai	-	+	családsegítésnél nem releváns, mivel nem térítési díj köteles szolgáltatás csak térítési díj köteles plusz szolgáltatás elemek esetén releváns
-	18. § e) a jogosultsági feltételekre és az azokban bekövetkezett változásokra vonatkozó adatok	-	+	a családsegítésnél csak az ellátási terület és a 18. év betöltése, kivéve Szt. 64. § (5) bekezdés
-	18. § f) a szociális ellátás megállapítására, megváltoztatására és megszüntetésére vonatkozó döntés	-	+	családsegítésnél ez speciális: önkéntes vagy kötelezett (RSZS, RÁT, Adósságkezelés)
-	18. § g) a jogosultság és a térítési díj megállapításához szükséges jövedelmi adatok	-	+	családsegítésnél nem releváns, mert az Szt. 115/A. § c) pontja alapján a szolgáltatást térítésmentesen kell biztosítani
-	18. § h) a jogosult Társadalombiztosítási Azonosító Jele (TAJ szám)	-	+	nincs funkciója családsegítésnél csak ügyintézésnél
-	18. § i) a 3. § (3) bekezdése szerinti személy esetében a Magyarországon tartózkodás jogcíme, hozzátartozó esetén a rokon kapcsolat	-	+	nincs funkciója, jogharmonizációs szabály
-	20. § c) a térítési díj fizetési kötelezettség teljesítésére, annak elmaradására és a követelés behajtására, valamint elévülésére vonatkozó adatok	-	+	családsegítésnél nem releváns, mert az Szt. 115/A. § c) pontja alapján a szolgáltatást térítésmentesen kell biztosítani

2. táblázat A forgalmi napló és az Szt. 20. § szerinti nyilvántartás összehasonlítása a 2010. december 31-én hatályos jogszabályi normaszöveg alapján

Az esetenapló és az Szt. 20. § szerinti nyilvántartás összehasonlítása a 2010. december 31-én hatályos jogszabályi normaszöveg alapján

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

Esetnapló	Szt. 20. § szerinti nyilvántartás	Összehasonlítás		Megjegyzés
		Esetnaplóban	Szt. szerinti nyilvántartásban	
Nyilvántartásba vétel kelte		+	-	a megállapodás és a nyilvántartásba vétel egyéb szociális szolgáltatásoknál megegyezik
Nyilvántartásba vétel száma	sorszámozott!	+	+	a nyilvántartásba vétel száma egyéb szolgáltatásoknál folytatódó sorszám, egy számot egy igénybevevő hozzárendelés van.
A kliens neve	18. § a) a jogosult nevét , születésének helyét, idejét, anyja leánykori nevét (a továbbiakban együtt: természetes személyazonosító adatok);	+	+	
A kliens születési éve	18. § a) a jogosult nevét, születésének helyét, idejét , anyja leánykori nevét (a továbbiakban együtt: természetes személyazonosító adatok);	+	+	
A kliens egyéni azonosító száma		+	-	Egyéni azonosító: az országos számítógépes program egyéni azonosító száma – NINCS ORSZÁGOS SZÁMÍTÓGÉPES PROGRAM!!!!
Gazdasági aktivitása	-	+	-	
Iskolai végzettsége	-	+	-	
Családi állapota	-	+	-	
Lakóhelye	18. § c) a jogosult belföldi lakó -, illetőleg tartózkodási helye ;	+	+	
Tartózkodási helye, ott-tartózkodás minősége	18. § c) a jogosult belföldi lakó-, illetőleg tartózkodási helye ;	+	+	
Gyermekeinek száma	-	+	-	
Gyermekeinek neve	-	+	-	
Gyermekeinek életkora	-	+	-	
Gondozásba vétele	20. § b) az ellátás igénybevitelének időpontja	+	+	
Gondozásának megszűnése	20. § b) az ellátás megszűnésének időpontja	+	+	
Esetfelelős	-	+	-	
Ellenőrző neve	-	+	-	
Ellenőrzés időpontja	-	+	-	

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

-	18. § b) a jogosult állampolgársága,, illetőleg bevándorolt, letelepedett vagy menekült jogállása	-	+	a szolgáltatásra való jogosultságnál nincs relevanciája, csak ügyintézésnél
-	18. § d) a jogosult tartására köteles személy természetes személyazonosító adatai	-	+	családsegítésnél nem releváns, mivel nem térítési díj köteles szolgáltatás csak térítési díj köteles plusz szolgáltatás elemek esetén releváns
-	18. § e) a jogosultsági feltételekre és az azokban bekövetkezett változásokra vonatkozó adatok	-	+	a családsegítésnél csak az ellátási terület és a 18. év betöltése, kivéve Szt. 64. § (5) bekezdés
-	18. § f) a szociális ellátás megállapítására, megváltoztatására és megszüntetésére vonatkozó döntés	-	+	családsegítésnél ez speciális: önkéntes vagy kötelezett (RSZS, RÁT, Adósságkezelés)
-	18. § g) a jogosultság és a térítési díj megállapításához szükséges jövedelmi adatok	-	+	családsegítésnél nem releváns, mert az Szt. 115/A. § c) pontja alapján a szolgáltatást térítésmentesen kell biztosítani
-	18. § h) a jogosult Társadalombiztosítási Azonosító Jele (TAJ szám)	-	+	nincs funkciója családsegítésnél csak ügyintézésnél
-	18. § i) a 3. § (3) bekezdése szerinti személy esetében a Magyarországon tartózkodás jogcíme, hozzátartozó esetén a rokoni kapcsolat	-	+	nincs funkciója, jogharmonizációs szabály
-	20. § c) a térítési díj fizetési kötelezettség teljesítésére, annak elmaradására és a követelés behajtására, valamint elévülésére vonatkozó adatok	-	+	családsegítésnél nem releváns, mert az Szt. 115/A. § c) pontja alapján a szolgáltatást térítésmentesen kell biztosítani

3. táblázat Az esetenapló és az Szt. 20. § szerinti nyilvántartás összehasonlítása a 2010. december 31-én hatályos jogszabályi normaszöveg alapján

A KSH OSAP statisztika a forgalmi naplóban nyilvántartott adattartalmon alapszik. A családsegítést nyújtó szervezetek többsége jelenleg papír alapú dokumentációval dolgozik. Ez nem a szakmai munkában, hanem az igénybe vevők nyilvántartása, valamint a statisztika elkészítése során okoz abszolút hátrányt. Több adat több helyen szerepel, összesítése, szűrése mégis nehézkes, hosszadalmas.

Több telephelyes szolgáltató esetében telephelyenként és összesítve is szükséges az adatszolgáltatás. Ebből következik, hogy településenként kell(ene) forgalmi naplót vezetni, azonban ez jogi normában nincs szabályozva.

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

A havi statisztikai összesítés jogszabályban nincs előírva, azonban magas igénybe vevői szám esetében az éves statisztikát fizikailag lehetetlen elkészíteni havi összesítés nélkül, ugyanis olyan bontásban kell az adatokat szolgáltatni, amely a jogszabályban nincs feltüntetve, s ezért manuálisan kell számolni az egyes kategóriába tartozó igénybe vevőket, vagy az egyes kategóriába sorolható tevékenységeket.

Mindezek a statisztikai adatszolgáltatás által generált dokumentációs terhek szoftver alkalmazásával jelentősen csökkenthetők. Szoftver alkalmazása esetén amennyiben az igénybe vevők törzsadat állománya felvitelre kerül és a végzett tevékenységek naplózva rögzítésre kerülnek, akkor bármilyen lekérdezés, szűrés elvégezhető és bármilyen bontásban kinyerhetők jelentések a szolgáltatásról. Ezáltal csökkenthető az adminisztrációra fordított idő és az adminisztráció költségei (személyi, dologi kiadások).

A KSH OSAP szerinti adatszolgáltatási kötelezettség anomáliáit az alábbi táblázat foglalja össze.

A KSH OSAP adatforrásai

KSH OSAP tartalma	Mi alapján készíthető el az adatszolgáltatás		Szükséges-e a szolgáltatásnyújtónak a jogszabályban előírtakon túli dokumentációt készíteni	Megjegyzés
	forgalmi napló	esetnapló		
2. A CSALÁDSEGÍTŐS SZOLGÁLTATÁST IGÉNYBE VEVŐK				
2.1. A szolgáltatást igénybe vevők száma nem és korcsoport szerint				
1. nemek szerinti bontás	X		az OSAP szerinti bontást a szolgáltatónak kell kialakítani a forgalmi naplóban	
2. korcsoportos bontás	X		az OSAP szerinti bontást a szolgáltatónak kell kialakítani	
2.2. A szolgáltatást igénybe vevők száma gazdasági aktivitás szerint	X	X	Az esetnaplóban vannak az egyes státusz kategóriák feltüntetve, viszont a forgalmi naplóból számolással nyerhető ki kódolást követően.	a státusz kategóriák hibásak
2.3. A szolgáltatást igénybe vevők száma a család összetétele szerint	X	X	Az esetnaplóban vannak az egyes státusz kategóriák feltüntetve, de az OSAP kategóriákkal nem teljesen egyezően, viszont a forgalmi naplóból számolással nyerhető ki kódolást követően.	a státusz kategóriák nem teljes körűek
2.4. A szolgáltatást igénybe vevők száma legmagasabb iskolai végzettség szerint	X	-	az OSAP szerinti bontást a szolgáltatónak kell kialakítani a forgalmi naplóban	a státusz kategóriák nem teljes körűek
2.5. A szolgáltatást igénybe vevők hozott problémái	X	-	A forgalmi napló és az OSAP kategóriák az összesen és a krízishelyzet kategória kivételével megegyeznek.	A hozott problémák közt keverednek a problématípusok, a speciális szükségletek és a beavatkozási

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

				szükségletek.
2.6. Az ellátásba bevont települések száma	-	-		működési engedélyből és intézményi dokumentációból nyerhető ki az információ.
2.7. A családsegítő szolgáltatást igénybe vevők száma települések szerinti bontásban	X		A településsoros, korcsoportos és nem szerinti bontás a forgalmi naplóból nyerhető ki, ha azt településenként vezetik, vagy ha egy forgalmi naplót vezetnek, akkor az egyes településeket külön jelölik.	
3. A CSALÁDSEGÍTŐ TEVÉKENYSÉG ADATAI				
3.1. A szolgálat forgalmi adatai				
3. éves forgalom	X			
4. működési napok száma	X			
3.2. Ellátottak számára vonatkozó adat (régí – új igénybe vevő)	X			
3.3. A családsegítő esetkezelések jellege	X		Az OSAP és a forgalmi napló kategóriái nem egyeznek meg: a forgalmi naplóban nem szerepel a jogi esetkezelés, az egészségügyi, orvosi esetkezelés, a szociális mentális esetkezelés, ezért ezeket a kategóriákat a szolgáltatásnyújtónak kell kialakítani a nyomtatványon kódolással. Az együttműködési megállapodás alapján végzett tevékenység minden olyan esetet jelent, ahol a segítő folyamat az első találkozást követően nem zárul le. Ez a gondozásba vétel oszlopban van jelölve a forgalmi naplóban.	
3.4. Csoportokban végzett családsegítő tevékenység	X		Nincsen az OSAP szerinti kategóriákra bontva, ezt a szolgáltatást nyújtónak kell kialakítani a nyomtatványon.	
3.5. Egyéb szolgáltatótevékenység			Az OSAP és a forgalmi napló kategóriái eltérőek. A forgalmi naplóban nem szerepel az adósságkezelési tanácsadás, a beilleszkedési program, az ifjúsági információs és tanácsadó szolgáltatás, valamint a mediáció és konfliktuskezelés. Ezeket a kategóriákat a szolgáltatást nyújtónak kell a nyomtatványon kialakítani.	a kategóriák nem teljes körűek

4. táblázat a KSH OSAP adatforrásai

Amíg a KSH OSAP az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet családsegítésre vonatkozó szabályozását veszi alapul, addig a 226/2006. (XI. 20.) Korm. rendelet szerinti szociális regiszterbe történő jelentés űrlap az Szt. családsegítésre vonatkozó tartalmi leírása alapján kér adatokat.

A két adatszolgáltatási kötelezettség csak az igénybe vevők száma, ezen belül a régi és új igénybe vevők száma vonatkozásában tartalmaz azonos adatokat, egyebekben össze sem

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

hasonlítható a két statisztika. A szociális regiszter szerinti jelentés tartalmát a jelenleg vezetett adminisztrációból nem lehet produkálni, tehát a 2007. óta a fenntartók által a regiszterbe lejelentett adatok valóságtartalma megkérdőjelezhető.

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

III. Általános információk

A szolgáltatás célcsoportjának meghatározása

A tevékenységadminisztrációs protokoll a családsegítés szolgáltatás megkezdése előtt, nyújtásakor, illetve annak befejezésekor követendő dokumentációs eljárás követelményeit tartalmazza. A protokoll valamennyi olyan szolgáltatóra, intézményre vonatkozik, amelyik családsegítés szolgáltatást nyújt és a családsegítés szolgáltatás nyújtására vonatkozóan a szolgáltatás fenntartója rendelkezik működési engedéllyel.

III.2. A szolgáltatási terület, a szereplők és az érintett tevékenységek meghatározása

A családsegítést nyújtó szervezet tevékenységek mind az ügyféloldali, mind a szolgáltató oldali fejlesztése szükséges. A családsegítés tevékenységadminisztrációs protokollja szolgálja a szolgáltató oldali (back office) adminisztráció fejlesztését, s azáltal, hogy a szolgáltató saját belső adminisztrációjának szakszerűségét támogatja, javítja az ügyféloldali adminisztrációt (front office) is.

A szolgáltatás alapelvei

III.3.1. Rendszerszemlélet

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

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

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

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

III.3.2. Egyszerűsítés

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

III.3.3. Szoftveralapú – modulrendszerű gondolkodás

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

A tevékenységadminisztrációs javaslat keretfeltétele az egységes szoftver használat kialakítása.

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

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

III.3.4. Jogszabály módosítások generálása

Az új típusú adminisztrációnak szükséges feltétele a vonatkozó jogszabályok módosítása. Előnyös lenne, ha a kötelező dokumentációs minimum elvárás nem jogszabálmellékletbe kerülne, hanem a jogszabály csak a kötelezően alkalmazandó protokollt hivatkozná be. Ilyen módon egyszerűbben kivitelezhetők lennének a módosítások, a korrekciók.

A kötelezően vezetendő és a nyilvántartható adatokat viszont törvényi szinten kell szabályozni.

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

A tevékenység azon területeinek a meghatározása, amelyeken változtatás szükséges az alapelvekkel összefüggésben

III.4.1. Jogszabályi környezet

A tevékenységadminisztrációs protokoll bevezetésének szükséges feltétele a szociális ágazati jogszabályok módosítása minimálisan az alábbi pontokban.

A **szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvényben** módosítani szükséges az **adatkezelésre vonatkozó szabályokat**, ketté kell választani – a gyermekek védelméről és gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény szabályozásához hasonlóan – azon adatok körét, amelyet a szociális szolgáltatást nyújtó **nyilvántarthat** és amelyet **kötelező jelleggel nyilván kell tartania**.

A nyilvántartható adatok körét oly módon javasolt bővíteni, hogy a diagnosztizálást, a helyzetfeltárást és az állapotfelmérést, valamint az alaptevékenységet támogassa a megjelenő tartalom.

A **nyilvántartható adatok körét** úgy **javasolt bővíteni**, hogy a családsegítést nyújtó szervezet jogosult legyen kezelni az igénybe vevő

- természetes személyazonosító adatait,
 - társadalombiztosítási azonosító jelét,
 - állampolgárságára,
 - anyanyelvére vonatkozó,
 - családi jogállására vonatkozó,
 - iskolai végzettségére vonatkozó,
 - gazdasági aktivitására vonatkozó,
 - munkahelyére vonatkozó,
 - jövedelmi és vagyoni helyzetére vonatkozó,
 - társadalmi jövedelmei igénylésével, folyósításával kapcsolatos,
 - környezetére vonatkozó,
 - háztartásának működtetésére vonatkozó,
 - lakhatási viszonyaira vonatkozó,
 - megfelelő ellátásához, gondozásához szükséges és elégséges adatainak, így különösen a személyiségére, magatartására, személyes kapcsolataira, szokásaira vonatkozó,
 - egészségi állapotára vonatkozó,
 - kóros szenvedélyére vonatkozó,
 - büntetlen előéletére, illetve a vele kapcsolatos hatósági, bírósági eljárásokra, határozatokra vonatkozó
 - lakóhelyén életvitelszerűen tartózkodó személyek személyazonosító és személyes körülményeire vonatkozó,
 - sorsának megtervezése szempontjából jelentőséggel bíró személyek, elérhetőségére vonatkozó,
- adatokat.

A 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet mellékletét képező dokumentációs nyomtatványmintát és kitöltési útmutatót jelen tevékenységadminisztrációs protokoll válthatja ki, mely protokoll

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

kötelező alkalmazását törvényi szinten javasolt előírni, hasonlóan a családsegítésre vonatkozó egyéb szabályozó anyagokhoz.

A statisztikai adatszolgáltatást szabályozó, a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények ágazati azonosítójáról és országos nyilvántartásáról szóló **226/2006. (XI. 20.) Korm. rendelet** 5. számú mellékletének 1.6. pontját, valamint az Országos Statisztikai Adatgyűjtési Program családsegítésre vonatkozó adatgyűjtését (1695) a családsegítés új szabályozó anyagainak és tevékenységadminisztrációs protokoll véglegesítését követően szükséges teljes körűen átdolgozni.

III.4.2. Képzés, továbbképzés

A képzési és továbbképzési programokban szükséges lenne az adminisztrációval kapcsolatos ismerteket közvetítő tantárgyak, modulok tartalmát bővíteni. A tevékenységadminisztráció gyakorlati szempontú oktatása elengedhetetlen a felsőoktatásban és a szakképzésben.

A területen dolgozók számára hozzáférhetővé kell tenni a témában továbbképzési programot. A leggyorsabban és hatékonyabban a módszertani intézmények hálózatán, valamint távoktatással vihető helybe a tevékenységadminisztrációs protokoll alkalmazására való felkészítés

Bármilyen információ és tudásgazdálkodás csak bizonyos alapkompenciák megléte esetén megvalósítható, ezért a digitális írástudás a protokoll alkalmazásához nélkülözhetetlen. Azon szakemberek körében, akik különböző okok miatt nem rendelkeznek informatikai ismeretekkel, lehetővé kell tenni ezen alaptudások megszerzését.

III.4.3. Ellenőrzés

A hatósági és szakmai ellenőrzések szempontrendszerében érvényesíteni szükséges a tevékenységadminisztrációval kapcsolatos változásokat.

A módszertani intézmények által végzett ellenőrzések (működést engedélyező szerv által legalább kétévenkénti rendszerességgel végzett ellenőrzés során a módszertani intézmény szakértőként van bevonva a hatósági ellenőrzésbe) alkalmasak arra, hogy a protokoll monitorozása megtörténjen, s a gyakorlatban való alkalmazásról a visszacsatolások és ennek nyomán az szükséges korrekciók megtörténjenek.

III.4.4. Informatikai háttér

A szabályozó anyagban leírtak szoftveralapon működőképesek, ezért további munkát igényel a leírtak megprogramozása. A nyomtatványminták olyan logikával lettek összeállítva, amelyek szoftveres nyilvántartó és dokumentációs program elkészítését támogatják és nem

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

papíralapú használatra készültek. A szoftveres megoldásnak webalapúnak kell lennie, egyrészt, hogy a szolgáltató munkatársai számára bárhol is elérhető legyen, másrészt, hogy egy egységes adatbázisba kerüljenek be az igénybe vevői törzsadatok, valamint az egyes szolgáltatásnyújtóknál naplózott tevékenység.

A szabályozó anyag gyakorlati bevezetéséhez szükséges, hogy a szolgáltatást végző szervezetek rendelkezzenek megfelelő számítástechnikai infrastruktúrával: elegendő darabszámú asztali számítógéppel, szélessávú internet hozzáféréssel, a mobilitást szolgáló eszközökkel: laptopokkal, mobil internet hozzáféréssel. A munkatársaknak használni kell tudni ezen eszközöket (digitális írástudás).

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

Az elvárt szolgáltatási gyakorlat leírása

IV.1. Adminisztráció a menedzsment vonatkozásában

1. sztenderd: A szervezeten belül folyó tevékenységadminisztráció megfelel az elszámoltathatóság követelményeinek

Kritériumok:

- A tevékenységadminisztráció megfelelő adatokat szolgáltat az intézményben folyó tevékenység átláthatóvá tételéhez:
 - a szolgáltatást igénybe vevőkről,
 - a nyújtott szolgáltatás elemekről,
 - a szolgáltatás nyújtásának időbeli jellemzőiről,
 - a szolgáltatás nyújtásának térbeli jellemzőiről,
 - a szolgáltatás nyújtásának egyéb körülményeiről,
 - a szolgáltatást nyújtókról,
 - magáról az adminisztrációs folyamat jellemzőiről.
- A tevékenységadminisztráció megfelelő kiindulópontul szolgál a szolgáltatás (belső és külső szervezet általi) ellenőrzéséhez, a szolgáltatási folyamatok figyelemmel kíséréséhez, a felülvizsgálatokhoz.
- Az intézmény vagy az általa felhatalmazott személy rendszeresen figyelemmel kíséri a dokumentáció vezetését mennyiségi (elkészült-e, ki van-e töltve) és minőségi szempontból (megfelelően van-e töltve), az eseményeket, a munkatársak által hozott döntéseket, és intézkedik a hibák kiküszöbölése, javítása, valamint az igénybevevők és a munkatársak érdekeinek védelmében.

Ellenőrző lista az protokoll megvalósításához:

- igénybe vevővel kapcsolatos dokumentációra fordított órák száma
- igénybe vevőhöz közvetlen kapcsolódó tevékenységre fordított órák száma
- igénybe vevőhöz közvetlen nem kötődő szakmai tevékenységre fordított órák száma
- nyújtott szolgáltatások
- nyújtott szolgáltatások térbeli jellemzői
- szolgáltatást nyújtók
- szolgáltatást nyújtókkal kapcsolatos követelmények
- dokumentációra fordított idő változása
- dokumentációval kapcsolatban felmerülő dologi kiadások
- dokumentációval kapcsolatban felmerülő személyi kiadások

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

2. sztemderd: A szervezetn belül folyó tevékenységadminisztráció megfelel a tervezés követelményeinek

Kritériumok:

- A tevékenységadminisztráció megfelelő adatokat szolgáltat a vezető és a tulajdonos számára, a közép- és hosszútávú intézményi szintű tervezéshez a következő területeken:
 - meglévő szolgáltatások fejlesztése,
 - új szolgáltatáselemek bevezetése,
 - új szolgáltatások létrehozása,
 - a szolgáltatás szervezés fejlesztése,
 - a humán erőforrás fejlesztése,
 - munkaszervezés kialakítása, átalakítása,
 - gazdálkodással kapcsolatos döntések előkészítése,
 - forrásallokációval kapcsolatos döntések előkészítése.
- A tevékenységadminisztráció megfelelő kiindulópontul szolgál a nyújtott szolgáltatásokkal, szolgáltatáselemekkel kapcsolatos döntések meghozatalához, támogatja a források tervezésével, elosztásával, új források bevonásával kapcsolatos vezetői és tulajdonosi döntéseket.
- Az intézmény vagy az általa felhatalmazott személy rendszeresen figyelemmel kíséri a dokumentálás produktumát, a dokumentációból kinyert adatokat, ezeket gyűjti, rendszerezi, elemzi, értékeli és a szolgáltatás működtetésével és fejlesztésével kapcsolatos döntései során érvényesíti.
- A tevékenységadminisztráció közvetlen része az intézmény működtetésének és az intézményi szintű tervezésnek. A vezetők szempontjából a segíti a humánerőforrás gazdálkodással kapcsolatos döntéseket (különösen a leterheltségi mutatók függvényében leépítés, felvétel, átcsoportosítás, átstrukturálás). A beosztottak szempontjából az operatív munkaszervezést támogatja: segíti a helyettesítést, az esetátadás-átvétel folyamatát azáltal, hogy a helyettesítő munkatárs számára naprakész információkat szolgáltat.
- A tevékenységadminisztráció közvetett módon eszköze kell, hogy legyen a helyi szintű ágazati és területi tervezésnek.

Ellenőrző lista az protokoll megvalósításához:

- nyújtott szolgáltatások
- nyújtott szolgáltatások térbeli jellemzői
- szolgáltatást nyújtók
- szolgáltatást nyújtókkal kapcsolatos követelmények
- egyéni esetkezelésre fordított órák száma
- csoportmunkára fordított órák száma
- közösségi munkára fordított órák száma
- szakmai személyiségfejlesztésre fordított órák száma

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

- dokumentációra fordított idő változása
- dokumentációval kapcsolatban felmerülő dologi kiadások
- dokumentációval kapcsolatban felmerülő személyi kiadások
- statisztikai adatok megbízhatósága

3. szttenderd: A szervezetten belül folyó tevékenységadminisztráció megfelel a rendszerbeágyazottság követelményeinek

Kritériumok:

- A tevékenységadminisztráció elválaszthatatlan része a szolgáltatásnak és az intézmény működésének, működtetésének. A szolgáltatás nyújtásához, mint szakmai tevékenységhez és a szolgáltatás nyújtásához szükséges feltételek megteremtéséhez, mint működtetési és gazdálkodási tevékenységhez is kötődnie kell az alábbi dimenziókban:
 - szolgáltatási kapacitások,
 - szolgáltatásnyújtás kapacitásai,
 - a szolgáltatásnyújtás folyamatleírása,
 - szolgáltatásnyújtáshoz kapcsolódó egyéb járulékos, de a működtetés feltételeit alapján meghatározó (különösen pénzügyi, munkaügyi, stb.) adminisztrációs tevékenység.
- A tevékenységadminisztrációnak összhangban kell lenni a szolgáltatásnyújtással kapcsolatos szociális ágazati szabályozókban meghatározott követelményekkel, valamint egyéb, a szociális szolgáltatás működtetése szempontjából irányadó szabályozókban előírtakkal.
- A tevékenységadminisztrációnak a nem szociális szakmai tevékenységet végző, de a szolgáltatás működtetése szempontjából releváns feladatokat ellátó (különösen gazdasági, technikai, szakértői, stb.) munkatársak számára is érhetőnek, közvetve és szükség szerint számukra is felhasználhatónak kell lenni.

Ellenőrző lista az protokoll megvalósításához:

- dokumentációra fordított idő változása
- dokumentációval kapcsolatban felmerülő dologi kiadások
- dokumentációval kapcsolatban felmerülő személyi kiadások
- statisztikai adatok megbízhatósága

4. szttenderd: A szervezetten belül folyó tevékenységadminisztráció megfelel az e-dokumentációs követelményeknek

Kritériumok:

- A tevékenységadminisztrációs tevékenységnek elektronikus módon, webalapon, megfelelő szoftver használata által kell megvalósulnia.

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

- Az elektronikus dokumentációnak a meghatározott jogosultsággal rendelkező felhasználóknak bárhol hozzáférhetőnek kell lennie, amelyhez a megfelelő hardveres infrastruktúrát biztosítani szükséges.
- Az e-dokumentációs rendszer egységes adminisztrációs elvárást és lehetőséget ad minden szolgáltatónak. A dokumentációk tartalmából keresési funkciókkal lekérdezések indíthatók.
- Az e-tartalmak konvertálhatók, szűrhetők, exportálhatók.
- A felhasználóknak gondoskodnia kell a rendeltetésszerű használatról és az adatok naprakészségéről.
- Az üzemeltetőnek gondoskodnia kell a kiszámíthatóságról, az üzembiztonságról.
- A felhasználónak javaslatot kell tenni a használat tapasztalatairól és az esetleges javítási igényekre.

Az elektronikus tevékenységadminisztrációnak az ügymenet folyamatainak átláthatóvá tételét kell szolgálnia, az adminisztrációra fordított idő csökkentése mellett, továbbá kijelölhető és egyértelmű felelősségi rendszert kell megteremtenie.

Az adminisztrációnak feldolgozhatóvá kell tennie az igénybe vevő-szolgáltatást nyújtó, igénybe vevő-szolgáltatás, szolgáltatást nyújtó-szolgáltatás hozzárendeléseket.

Az adattartalmak szűrésének és az export funkcióknak támogatnia kell az adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítését, valamint egyéb dokumentációs kötelezettségeket, különösen hivatalos levelek, jelentések, beszámolók, stb. elkészítését.

Ellenőrző lista az protokoll megvalósításához

- igénybe vevővel kapcsolatos dokumentációra fordított órák száma/összes munkaóra
- igénybe vevőhöz közvetlen kapcsolódó tevékenységre fordított órák száma/összes munkaóra
- igénybe vevőhöz közvetlen nem kötődő szakmai tevékenységre fordított órák száma/összes munkaóra
- dokumentációra fordított idő változása
- dokumentációval kapcsolatban felmerülő dologi kiadások
- dokumentációval kapcsolatban felmerülő személyi kiadások
- statisztikai adatok megbízhatósága

IV.2. Adminisztráció a szolgáltatás igénybevevőjének szempontjából

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

1. sztemderd: A tevékenységadminisztráció tartalmában és stílusában megfelelő arra, hogy a szolgáltatás igénybevevője – amennyiben szükségesnek tartja – betekinthessen a róla szóló iratokba, hivatalos feljegyzésekbe.

A tevékenységadminisztráció igénybe vevőre vonatkozó tartalmát az igénybe vevő megismerheti, adatainak felhasználásához hozzájárul, amelyről nyilatkozatot tesz.

Kritériumok:

- Az igénybevételi eljárás során a szolgáltatást nyújtó köteles tájékoztatni az igénybe vevőt:
 - a szolgáltatás nyújtása során a róla vezetett dokumentációkról,
 - a dokumentáció vezetésének céljáról,
 - a dokumentáció tartalmáról,
 - a rögzítésre kerülő adatok köréről,
 - az adatvédelmi szabályokról.
- Az intézmény Szakmai Programjának (mellékleteinek) tartalmaznia kell a dokumentációs rendet, a Szakmai Programot (mellékleteit) a tájékoztatási kötelezettség részeként az igénybe vevő számára rendelkezésre kell bocsátani.
- A szolgáltatást nyújtónak világosan meg kell fogalmazni a szervezet küldetését, céljait.
- A szolgáltatást nyújtónak le kell írni érthető nyelven a nyújtott szolgáltatások tartalmát, szolgáltatáselemek tartalmát.
- A szolgáltatást nyújtónak az igénybevétel kritériumrendszerét részletesen (jogokat és köteleességeket, valamint a kizárás eseteit tisztázva) közzé kell tennie.
- A szolgáltatást nyújtónak törekednie kell arra, hogy munkája során felhasználja az igénybe vevő által rendelkezésre bocsátott, más szervezet, vagy szakértő személy által készített okiratokat, szakvéleményeket, dokumentumokat.
- Az elektronikus dokumentációnak igénybe vevőre vonatkozó részének nyilvánossá tételéről a szolgáltatást nyújtónak gondoskodnia kell.
- A szolgáltatást nyújtónak segítenie kell az igénybe vevőt a dokumentáció tartalmának értelmezésében, megértésében.

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

IV.3. A tevékenységadminisztráció elemei

A tevékenységadminisztráció elemei az alábbiak:

1. Egyéni esetkezelés dokumentációja

Részei:

Nyilvántartás

- statikus törzsadatok,
- dinamikus törzsadatok,
- diagnosztizáláshoz szükséges adatok, információk

Tervezési dokumentáció

Napló (a kemény mutatókhoz és a statisztikához)

2. Csoportmunka dokumentációja

3. Közösségi munka dokumentációja

4. Egyéb dokumentációk

- Közvetlen segítő munkával összefüggő kapcsolattartás (jelzőrendszer működtetése)
- Egyéb napi munka során használt dokumentációk

Megjegyzések:

A fentiek közül az egyéni esetkezelés dokumentációja és azon belül is a nyilvántartás, a tervezési dokumentáció és a napló az, amit szoftveres megoldással elektronizálni szükséges.

Az egyéni esetkezelés dokumentációja a csoportmunka és a közösségi munka dokumentációja szoftveres megoldással előnyösen támogatható, de a munkaforma jellege miatt nem célszerű szoftveres megoldást alkalmazni.

Azon dokumentációs formákat, amelyeket a segítő folyamatban érintettek aláírnak, vagy más szervezet, személy részére továbbításra kerül nyomtathatóvá kell tenni. Ilyen dokumentum a megállapodás, a szociális munka terve, az adatvédelmi nyilatkozat, a jelzőlap, a visszajelzőlap.

A dokumentációs rendszerben szétválasztásra kerülnek az igénybe vevőről szóló alapinformációk és az eseményrögzítés. Az eseményrögzítés kerül csak naplózásra, a jelenlegi forgalmi naplóval szemben, ahol alapadatok is rögzítésre kerülnek. Az alapinformációkat szükséges két részre bontani, az egyik rész a törzsadatok rendszere (amelyek azonosítanak és statikusak), a másik rész a dinamikus adatok rendszere (amely a helyzetfeltáráshoz szükséges információkat tartalmazza).

A szakmai munka leírását jellegénél fogva nem lehet egységesíteni, hiszen az eszköztár annyira változatos, mint maguk az emberek és az élethelyzetek. A szakembereknek kompetenciája válogatni a rendelkezésre álló eszköztárból, illetve szociális munka dokumentumai (esettanulmány, keresztmetszeti és hosszmetzeti esetismertetés, genogram, lakásrajz, munkanapló, terepnapló, stb.) közül. Az eszköztár kereteit a családsegítés minimum

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

sztemderdja és az egyéb családsegítés vonatkozásában elkészült szabályozó anyagok tartalmazzák.

A tevékenységadminisztráció mintáit és a használathoz szükséges útmutatást a [VI.1. számú melléklet](#) tartalmazza.

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

Protokoll

V.1. A szereplők meghatározása

A családsegítés tevékenységadminisztrációs protokoll használatában érintett szereplők:

- a szolgáltatás célcsoportját jelentő családsegítést nyújtó szervezeteknél személyes gondoskodást nyújtó személyek (intézményvezető, vezető családgondozó, családgondozó, szociális segítő, tanácsadó munkakörben foglalkoztatott személy)
- a családsegítés szolgáltatást igénybe vevő személyek, családok,
- a családsegítést végző szervezetek kapcsolatban álló szervezetek és természetes személyek,
- a családsegítés szolgáltatást nyújtó szervezet fenntartója, tulajdonosa.

Az egyéb érintettek körét a családsegítés minimumsztenderdjá és az egyes munkafolyamatok szabályozói tartalmazzák.

V.2. Az érintett tevékenységek meghatározása

A tevékenységadminisztrációs protokoll a családsegítés szolgáltatás megkezdése előtt, nyújtásakor, illetve annak befejezésekor követendő dokumentációs eljárás követelményeit tartalmazza.

A családsegítés keretében nyújtott szolgáltatáselemek meghatározását, a végzett tevékenységek tartalmának leírását a családsegítésre kidolgozott egyéb szabályozó anyagok tartalmazzák.

A tevékenységadminisztrációs protokoll szempontjából az egyes szolgáltatáselemek tartalmán túl meghatározó, hogy a családsegítés tipikusan magas igénybe vevői számmal működő, probléma-specifikus, heterogén igénybe vevői körrel dolgozó, a szolgáltatást nyújtók részéről mobilitást, és a szolgáltatást igénybe vevők mobilizálását igénylő szociális alapszolgáltatás. A szolgáltatás dokumentációs rendjének kialakítását ezek a tulajdonságok determinálják.

V.3. Tevékenységenként a munkamenet leírása

A családsegítés minimumstandban és a családsegítésre kidolgozott egyéb szabályozó anyagokban meghatározottak tartalmazzák részletesen.

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

V.4. A munka során létrejövő kapcsolatok előírásai

A családsegítés minimumstandban és a családsegítésre kidolgozott egyéb szabályozó anyagokban meghatározott szervezeten belüli és szervezeten kívüli munkakapcsolatokra vonatkozó előírások a tevékenységadminisztrációs protokoll vonatkozásában is irányadók. Az egyéb szabályozó anyagokban foglaltakon túl követelmények az alábbiak:

- az igénybe vevők vonatkozásában az adatvédelemre vonatkozó szabályok betartása,
- a tájékoztatási kötelezettség teljesítése,
- a participáció;
- a családsegítést nyújtó szervezettel együttműködő hatóságok vonatkozásában a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény szabályainak és alapelveinek betartása;
- a családsegítést nyújtó szervezettel kapcsolatban lévő szervezetek irányában a nyilvánosság, a kölcsönösség, valamint más szervezetek belső működési szabályainak megismerésének igénye.

A munka során létrejövő munkakapcsolatok különböző szintjeit szükséges összehangolni. Alapvetően megkülönböztetjük az alábbi kapcsolati szinteket:

1. Mikroszintű kapcsolatok, melyek a családsegítést végző szervezetnél dolgozó szakemberek közt és/vagy más szervezetek szakemberei közt jönnek létre az igénybe vevővel kapcsolatos konkrét ügyintézés során. Az együttműködés informális, munkafolyamatok, -módszerek egyeztetésén alapuló szóbeli kapcsolat, mely a napi rutin során formálódik (Pl. családgondozó és az önkormányzati hivatal ügyintézője vagy a munkaügyi szervezet ügyintézője közti napi munkakapcsolat)
2. Mezoszintű kapcsolatok, melyek a családsegítést végző szervezet vezetője, vagy a szakfeladat ellátásáért felelős magasabb vezetője és más szervezet vezetője vagy adott szakfeladatának ellátásáért felelős magasabb vezetője közt jön létre adott tématerülettel kapcsolatos kérdéskör kapcsán, vagy adott problémák kezelése végett. A kapcsolat alapja gyakran írásbeli megállapodás. (Pl. a családsegítő szolgálat vezetője és a munkaügyi szervezet kirendeltség vezetője közti kapcsolat)
3. Makroszintű kapcsolatok, melyek a szociális ágazat és más ágazatok közt jön létre az ágazatok felelősségi területeinek elhatárolása, illetve a közös területeken jelentkező problémák kezelése végett. Az együttműködés tipikus formája az ágazatközi érdekegyeztető fórum, illetve írásbeli formája a közös jogi szabályozóanyag kiadása. (Pl. a szociális ágazatért felelős minisztérium és az oktatásért felelős minisztérium közti kapcsolat)

A tevékenységadminisztráció vonatkozásában különösen lényeges, hogy az egyes érintettek ismerjék meg egymás írásbeli eljárásrendjét, lényeges, hogy egymásnak ne adjanak többletadminisztrációval járó feladatokat és lényeges, hogy az adminisztráció az igénybe vevők érdekében összehangolt legyen.

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

V.5. A kritériumok teljesítésének tárgyi feltételei

A családsegítés tevékenységadminisztrációs protokolljának fizikai alkalmazási helye a családsegítést nyújtó szervezet épülete, hivatalos helyisége.

A tárgyi feltételekre vonatkozó kritériumokat a családsegítés minimumsztenderdje és az egyes munkafolyamatok szabályozói tartalmazzák. Ezen felül követelmény, hogy minden adminisztrációt végző munkatárs számára elérhető legyen folyamatosan a számítógép/laptop, a megfelelő szoftverek, valamint a folyamatos szélessávú internetkapcsolat, illetve mobil internetkapcsolat.

V.6. A kritériumok teljesítésének személyi feltételei

A családsegítés tevékenységadminisztrációs protokolljának alkalmazói a szolgáltatás célcsoportját jelentő családsegítést nyújtó szervezeteknél személyes gondoskodást nyújtó személyek (intézményvezető, vezető családgondozó, családgondozó, szociális segítő, tanácsadó munkakörben foglalkoztatott személy).

A személyi feltételekre vonatkozó kritériumokat a családsegítés minimumsztenderdje és az egyes munkafolyamatok szabályozói tartalmazzák.

V.7. A minőségi munka támogatásával kapcsolatos elvárások

A családsegítés tevékenységadminisztrációs protokolljának bevezetése gyakorlati tesztelést követően lehetséges. A tesztelésben valamennyi szolgáltató típusnak reprezentatívan szükséges részt venni:

- önálló családsegítő szolgálatnak, gyermekjóléti szolgálattal és/vagy más szociális alapszolgáltatással és/vagy bentlakásos intézménnyel integrált szervezeti formában működő családsegítő szolgálatnak
- egy települést ellátó, kevés települést ellátó, sok települést ellátó családsegítő szolgálatnak
- önkormányzat, intézményfenntartó társulás, többcélú társulás által fenntartott, illetve nem állami fenntartású családsegítő szolgálatnak

A tesztelést követően a gyakorlati tapasztalatok alapján a megfelelő korrekciókat, átalakításokat el kell végezni.

A protokoll véglegesítését követően a regionális módszertani intézmények bázisán helyben (legalább megyei, kistérségi szinten) gyakorlatorientált oktatás szükséges valamennyi családsegítést végző szervezet vezetőinek és munkatársainak.

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

A szociális módszertani intézményeknek illetékességi területükön folyamatosan elérhető telefonos, e-mailes helpdesk szolgáltatást kell működtetniük amíg azt a területen igénylik.

V.8. Az ajánlott módszerek leírása szakirodalmi hivatkozással

Az adminisztráción az intézmény működtetése, s az ehhez kapcsolódó valamennyi vezetési, szervezési és ügyviteli jellegű tevékenység érthető.

„Három lényeges elemet különböztetünk meg a humánszolgáltatás adminisztrációját illetően:

- a szolgáltatást igénybe vevő (a kliens) szempontjait, s amit róluk tudniuk kell a szolgáltatást szervezőknek,
- a szolgáltatást nyújtó szakembereknek és az ő munkájukat segítő munkatársak szempontjait, a szolgáltatást és a szervezetet illetően,
- a szervezet szempontjait, amely keretében az adott szolgáltatás realizálódik.” (Hegyesi-Talyigás, 2009., p. 5.)

A klasszikus felfogásban a vezető adminisztrációs kötelezettségei a vezetéshez, a tervezés és irányításhoz kapcsolódnak elsősorban, a gyakorló szociális szakembereknek inkább az igénybe vevőkkel kapcsolatos feladataikat kell adminisztrálniuk, az elsődlegesen adminisztratív feladatokat végző asszisztenseknek pedig elsősorban az intézmény működéséhez szükséges dokumentációs feladatokat kell ellátniuk. Ez a feladatmegosztás a gyakorlatban, az erőforrásokkal való takarékoság miatt gyakran felborul. A tevékenységadminisztrációs protokoll a középső szintet, az igénybe vevőkkel kapcsolatos adminisztrációs folyamatot mutatja be, de ez a szint nyilvánvalóan kölcsönhatásban van a vezetői és az ügyviteli szintekkel, mivel az alaptevékenység leírását szolgálja.

„A szociális munka adminisztrációjának alapelve, hogy a szolgáltatást mindig az igénybe vevők érdekének figyelembevételének kell megterveznünk és megszerveznünk, miközben a programok anyagi, tárgyi és személyi feltételeit is biztosítani kell. A klienscentrikus megközelítés mellett külön hangsúlyoznunk kell a munkatársakkal való foglalkozás fontosságát. A humán szolgáltató szervezet a munkatársak érdekeit is figyelembe véve kell működtetni. A szervezetnek ugyan akkor meg kell fellelni azoknak a rendszerbeli követelményeknek is, melyek működése a területen érvényes” (Hegyesi-Talyigás, 2009. p.5.)

Ahhoz, hogy a szervezet működési dokumentációit megfelelően tudja kezelni rendelkeznie kell az információgyűjtés, - feldolgozás, - elemzés képességével, képesnek kell lennie hosszú távú tervezésre mind eseti, mind intézményi szinten, rendelkeznie kell a szervezés, koordináció és irányítás képességével. A segítő munkakörben dolgozóknak és az

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

intézményvezetőnek képesnek kell lenni arra is, hogy az igénybe vevők, illetve az intézmény hivatalos ügyeiben a jogszabályoknak megfelelően tudjanak eljárni, ami azt jelenti, hogy képesnek kell lenni hivatalos ügyiratok értelmezésére, valamint egy hivatalos beadvány korrekt, jogszerű megszerkesztésére. Az adminisztratív teendők ellátása valamennyi dolgozótól megköveteli az intézmény dokumentációs elemeinek, céljának és folyamatának ismeretét, a rendszerezés képességét, a pontosságot.

„A szociális munkások speciális adminisztrációs ismeretei közé tartozik a szakterületre vonatkozó jogi és szakmai szabályok alapos ismerete, az ügyfél igényeinek minél pontosabb felmérése és a szolgáltatás megszervezése.” (Hegyesi-Talyigás, 2009. p. 7.)

A szociális munka adminisztrációja a szociális munkások azon tevékenységét célozza meg, amely segíti őket vagy kollégáikat, hogy gyakorolják az egyéb szociális munkamódszereket. Ez segít, hogy egy intézmény tevékenységét működését és gyakorlati módszereit megkönnyítse. Ezt szolgálja, hogy a közösségi szükségletek és az erőforrások optimális felhasználása találkozzék világosan meghatározott célokkal a velük és általuk dolgozó embereken keresztül.

Három olyan fő terület van, amelyet figyelembe kell venni a szociális munka adminisztrációja terén:

1. A szociális munka gyakorlatának szervezeti összefüggései
2. A szociális munka adminisztrátor (ügyintéző) ügykezelési funkciója
3. Az információk szerepe

A szervezeti összefüggések

A szociális munka „szervezeti” mesterség és a legtöbb igénybe vevő csak egy szociális irodától/intézménytől tud segítséget kapni, amely valóban fogékony az igénybe vevő szükségleteire. A szervezet a szociális munka „szerszáma” a segítségnyújtásban és szolgálja a készségek megtartását és fejlesztését, illetve a munkával kapcsolatos elégedettségérzést a stáb tagjaiban. A szervezeti összefüggések vizsgálata kiterjed az alábbiakra:

- viszonyok és eljárások a szervezetekben, ezek hogy befolyásolják a gyakorlati szakemberek teljesítményét és a végzett munkával kapcsolatos elégedettségérzést.
- a szervezet és annak megoszlása (felosztása) az igénybe vevők szolgálatára
- hivatali teória és a szociális munkás szakma helyzete a bürokrácia vonatkozásában
- a szociális munka adminisztrációja szerepe a szervezett összefüggésben.

Ügyintézési/ügykezelési funkciók

A szociális szolgáltató irodában/intézményben dolgozó személynek négy alapfunkciót kell elvégezni, úgymint: tervezés, szervezés, vezetés, ellenőrzés.

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

A tervezésnek, mint döntéshozó folyamatnak két része van:

- stratégiai tervezés - a hosszú távú stratégiákkal és célokkal való bánás és az általános irány megállapítása, amelyben a szervezet mozog.
- operatív tervezés – rövidtávú célokkal és tervelőirányzatokkal való bánás és a stratégiai tervezésben meghatározottak végrehajtásának elősegítése.

A tervezési magatartás magában foglalja: az eredményességet, hatásosságot, a közszellemet és a felelősséget.

A tervezési folyamatnak szakasza van, nevezetesen:

- problémaazonosítás,
- célkitűzés.
- programtervezet,
- kiértékelés.

A szervezés magában foglalja egy szervezeti struktúra megalkotását, a feladatokat végrehajtó emberek meghatározását és a kommunikációs minták megállapítását. Mindezek dinamikus folyamatok és ez egy rugalmasan változó ügyintézési folyamat. A szociális munka egyik fontos célja a szervezeti reform az alkalmazottak szintjén: az ügynökségi, hivatali szabályok és bürokratikus eljárások szintjén.

A szervezeti tervezés két főmodellje: a mechanikus, amely nyomást gyakorol a produktivitásra és az eredményességre és az organikus, amely az alkalmazkodással és az emberi fejlődéssel foglalkozik. (Antal-Mokos-Balaton-Drótos-Tari, 2004.)

A vezetéssel kapcsolatban legmeghatározóbb, hogy mit látnak a vezető személyéből.

A vezetési stílus egy tartósan jellemző magatartásmód a vezető kapcsolatrendszerében, annak kialakítására, fenntartására. (Kurt Lewin felosztása szerint autokratikus, demokratikus, Laissez faire vezetési stílusok különböztethetők meg.)

A vezető különböző módon tesz kísérleteket a stáb motivációjának és támogatásának fokozására, kiegészítésére, pénzügyi ösztönzésre, munkaszervezésre, rugalmas munkaterv létrehozására, valamint a munkatársak bevonására. (Hegyesi-Talyigás, 2009. p. 176-185.)

Az ellenőrzés, az ügyviteli kontroll olyan folyamat, amely monitorozza a tevékenységet az előre meghatározott célokkal és a teljesítményállandókkal szemben. Itt fontos, hogy a

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

felelősségvállalás biztosítva legyen. Ez nagyon fontos egy olyan időszakban, amikor a gondoskodásra fordítható pénzkészletek extrémén korlátozottak.

Az információ szerepe

Az ügyintézés működése támaszkodik a rendszerezett információkra. „Információ” fogalomba beletartoznak az alábbiak:

- adatok (nem elemzett tények),
- információk (elemzett adatok)
- és ügykezelési információk (szabatos, időrendbeli és lényeges, tárgyhoz tartozó információk).

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

V.9. A munka elvégzéséhez alapvetően szükséges kompetenciák

A családsegítés minimumsztenderdjában és az egyéb családsegítésre vonatkozó szabályozó anyagokban meghatározott kompetenciák, továbbá ezen felül a szoftveralapú nyilvántartás esetében elemi informatikai, számítógép-kezelői és szoftverüzemeltetői ismeretek szükségesek.

V.10. Kivételek, amely esetekben a szabály nem alkalmazható

A tevékenységadminisztrációs protokoll szoftveralapú vezetése a számítástechnikai infrastruktúrával nem rendelkező, egyszemélyes családsegítő szolgálatok kivételével valamennyi engedélyes számára kötelező. A számítástechnikai infrastruktúrával nem rendelkező egyszemélyes családsegítő szolgálat vonatkozásában a papíralapú dokumentáció vezetése kötelező.

VI.1.4. Egyéb dokumentációk

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

NYILATKOZAT ADATKEZELÉSHEZ

NYILATKOZAT ADATKEZELÉSHEZ

Alulírott, _____ kijelentem, hogy a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény által biztosított adatkezeléshez történő hozzájárulási jogomról, valamint a szolgáltatás igénybevételével járó adatnyilvántartási kötelezettségről tájékoztatásban részesültem.

Aláírásommal, **önkéntesen hozzájárulok / nem járulok hozzá,** hogy _____ (szolgáltató neve, címe), a személyes adataimról a nyilvántartást vezesse, hivatalos megkeresés esetén azokról adatot szolgáltatson, az együttműködés során tudomására jutott különleges adataimat a mindenkor hatályos jogszabályokban előírtak szerint kezelje.

_____, 20_____ hó _____ nap

aláírás

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

Útmutató a kitöltéshez

„NYILATKOZAT ADATKEZELÉSHEZ”

Az adatlap funkciója: Az igénybe vevő adatainak családsegítést nyújtó szervezetnél történő kezeléséhez való hozzájárulás írásban történő rögzítése.

Az adatlap kitöltője: a szolgáltatást igénybe vevő.

A kitöltés ideje: a családsegítést nyújtó szervezetnél történő első megjelenéskor.

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

JELZŐLAP

JELZŐLAP

A családsegítést végző szervezet tölti ki!

1. A jelzés megtételére vonatkozó információk

Jelzés ideje:

év hó nap óra perc

Jelzés módja:

szóban: ☐ személyesen, ☐ telefonon

írásban: ☐ levélben, ☐ faxon, ☐ e-mailben

A jelzést fogadó családgondozó neve:

Iktatószám:

A jelző tölti ki!

2. A jelzést tevő adatai:

Név :

Szervezet neve (amennyiben szervezet nevében történik a jelzés):

A jelzést tevő elérhetősége (cím, telefonszám):

A jelzést tevő hova és milyen módon kéri a visszajelzést (név, cím, telefonszám):

3. A jelzés

3.1. A jelzés alanya: az érintett egyén/család/gyermek adatai adatai:

Név:

Lakcím:

Gyermek esetén szülő/gondviselő neve:

Telefon:

Egyéb adatok:

3.2. A probléma részletezése: a jelzés okai és körülményei, indokltsága

3.3. Egyéb személy, szervezet akinek a jelzést a jelzést tevő elküldte (név, szervezet)

Kelt.....

.....
Jelző aláírása

A családsegítést végző szervezet tölti ki!

4. A megteendő intézkedések

Az intézkedés megtételének határideje:

év hó nap óra perc

Az intézkedés megtételéért felelős családgondozó/esetfelelős:

Az intézkedés terve:

Kelt.....

PH.

Családsegítést végző szervezet vezetője

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

Útmutató a kitöltéshez

„JELZŐLAP”

Az adatlap funkciója: a családsegítést nyújtó szervezethez érkező jelzések fogadásának dokumentálása.

Az adatlap kitöltője: a jelzést tevő személy, családsegítést nyújtó szervezet családgondozója és a családsegítést nyújtó szervezet vezetője

A jelzést tevő személy tölti ki saját személyére, a jelzés alanyára vonatkozó információkat, a jelzés tárgyát, milyen problémát, eseményt észlelt, továbbá azt, hogy milyen visszajelzést vár és milyen elérhetőségekre várja a visszajelzést.

A családsegítést nyújtó szervezet érkezteti, iktatja a jelzést, azaz rögzíti, hogy mikor érkezett szervezetéhez a jelzés, milyen módon.

A családsegítést nyújtó szervezet vezetője a jelzés részleteinek ismeretében kijelöli azt a családgondozót, aki a jelzés alanyát felkeresi, valamint meghatározza azt a határidőt, amelyen belül a személyes megkeresést le kell bonyolítani.

Egyéb információ: A jelzés tárgyától függ, hogy van-e idő, lehetőség írásbeli jelzés megtételére (életveszély, testi épség veszélyeztetése, krízishelyzet esetén általában nincs!). Amennyiben szóban történik a jelzés, akkor a jelző számára kötelezően kitöltendő adatlaprészt a jelzést fogadó családgondozó tölti ki.

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

VISSZAJELZŐ LAP

VISSZAJELZŐ LAP

Iktatószám:

Az intézkedés megtételéért felelős családgondozó/esetfelelős:

1. A jelzés alapján kezdeményezett kapcsolatfelvételre vonatkozó információk

Jelzés alanyával való kapcsolatfelvétel ideje

év hó nap óra perc

Kapcsolatfelvétel helye:
.....

A probléma részletezése:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

2. A megtett intézkedések

☐ a személy/család tájékoztatása megtörtént a családsegítés céljáról, tartalmáról

☐ családsegítés szolgáltatás igénybevétele szükséges

☐ a jelzés továbbítása megtörtént a hatáskörrel rendelkező szervezet felé

☐ egyéb:

.....
.....
.....

Megtett intézkedés részletei:

.....
.....
.....
.....
.....

Kelt.....

PH. _____ Családsegítést végző szervezet vezetője

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

Útmutató a kitöltéshez

„VISSZAJELZŐ LAP”

Az adatlap funkciója: a családsegítést nyújtó szervezethez érkező jelzések alapján a jelzés alanyának személyes felkeresését, a probléma azonosítását és a megteendő intézkedéseket, valamint a jelzést tevő személy felé történő visszajelzést szolgálja.

Az adatlap kitöltője: a családsegítést nyújtó szervezet adott jelzéssel kapcsolatos intézkedések megtételéért felelős családgondozója, jóváhagyja a családsegítést nyújtó szervezet vezetője

Az adatlap továbbítása: A családsegítést nyújtó szervezet a lapot megküldi a jelzést tevő személynek.

Amennyiben a személyes felkeresést követően a családsegítést nyújtó szervezetre vonatkozóan áll fent jelzési kötelezettség, akkor a jelzés mellékleteként továbbítja annak a szervezetnek, amely fele a jelzési kötelezettsége fennáll.

Amennyiben más szervezet hatáskörébe tartozik a személyes felkeresés során tapasztalt probléma kezelése, akkor az adatlapot a hatáskörrel rendelkező szervezet számára meg kell küldeni.

Egyéb információ: A személyes megkeresés során a jelzés alanyát nyilatkoztatni kell arról, hogy igénybe veszi-e a családsegítést vagy sem. A nyilatkoztatást a „NYILATKOZAT JELZÉSRE TETT MEGKERESÉS ESETÉN A CSALÁDSEGÍTÉS IGÉNYBE VÉTELÉRŐL” lapon kell megtenni.

**NYILATKOZAT JELZÉSRE TETT MEGKERESÉS ESETÉN
A CSALÁDSEGÍTÉS IGÉNYBE VÉTELÉRŐL**

**NYILATKOZAT JELZÉSRE TETT MEGKERESÉS ESETÉN
A CSALÁDSEGÍTÉS IGÉNYBE VÉTELÉRŐL**

Alulírott.....születési hely, idő:.....,
lakcím:.....,
büntetőjogi felelősségem tudatában nyilatkozom, hogy a
.....Családsegítést nyújtó szervezet
családgondozójától.....a
z igénybe vehető szolgáltatásokról tájékoztatást kaptam, s a felajánlott szolgáltatást

☐igénybe veszem

☐nem kívánom igénybe venni.

(Választását aláhúzással jelölje!)

_____, 20_____ hó _____ nap

aláírás

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

Útmutató a kitöltéshez

„NYILATKOZAT JELZÉSRE TETT MEGKERESÉS ESETÉN A CSALÁDSEGÍTÉS IGÉNYBE VÉTELÉRŐL”

Az adatlap funkciója: Annak igazolása, hogy a családsegítést nyújtó szervezet a hozzá érkező jelzés alapján személyesen felkereste a jelzés alanyát (személyt, családot) és tájékoztatta a családsegítés céljáról, tartalmáról.

Az adatlap kitöltője: a jelzés alanya. A kitöltésért felelős a jelzésre történő kapcsolatfelvétel megtörténteért felelős családgondozó.

A kitöltés ideje: a jelzésre tett személyes látogatás alkalmával.

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

VI.2. Jogszabályok jegyzéke

- 1992. évi LXIII. törvény a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról
- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról
- 1993. évi XLVI. törvény a statisztikáról
- 1997. évi XLVII. törvény az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről
- 2004. évi CXL. törvény közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól
- 226/2006. (XI. 20.) Korm. rendelet a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények ágazati azonosítójáról és országos nyilvántartásáról
- 247/2005. (XI. 14.) Korm. rendelet a 2006. évre vonatkozó Országos Statisztikai Adatgyűjtési Program módosított és új adatgyűjtéseiről
- 63/2006. (III.27.) Korm. rendelet a pénzügyi és természetbeni szociális ellátások igénylésének és megállapításának, valamint folyósításának részletes szabályairól
- 229/2006. (XI. 20.) Korm. rendelet a 2007. évre vonatkozó Országos Statisztikai Adatgyűjtési Program módosított és új adatgyűjtéseiről
- 300/2007. (XI. 9.) Korm. rendelet a 2008. évre vonatkozó Országos Statisztikai Adatgyűjtési Program módosított és új adatgyűjtéseiről
- 288/2009. (XII. 15.) Korm. rendelet az Országos Statisztikai Adatgyűjtési Program adatgyűjtéseiről és adatátvételeiről
- 257/2010. (XI. 9.) Korm. rendelet az Országos Statisztikai Adatgyűjtési Program adatgyűjtéseiről és adatátvételeiről szóló 288/2009. (XII. 15.) Korm. rendelet módosításáról
- 9/1999. (IX.24.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételeiről
- 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről

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

VI.3. Irodalomjegyzék

Antal-Mokos Zoltán-Balaton Károly-Drótos György-Tari Ernő: Startégia és szervezet, KJK Kiadó, Budapest, 2004.

Bárdos Kata: A rendszerszemléletű gondolkodás helye és szerepe a családi szociális munkában, Család, Gyermek, Ifjúság 9., 2000.

Bárdos Kata: Alapvető eszközök a szociális munkában. In: Kézikönyv szociális munkásoknak Szerk.: Kozma Judit, Budapest, 1998.

Barnes - Gorell: Család, terápia, gondozás. Családterápiás olvasókönyv II. Animula Kiadó, Budapest, 1991.

Berg, Insoo Kim: Konzultáció sokproblémás családokkal. Animula Kiadó, Budapest, 2004.

Beulah Roberts Campton – Burt Galaway: Problémamegoldás: a szociális munka folyamata. In. Hegyesi Gábor-Talyigás Katalin: A szociális munka elmélete és gyakorlata 1. kötet Bp. 1996.

Büki Péter: Az egységes szociális szakmai kommunikáció lehetséges iránya, illetve a szociális szakma egységes kommunikációjának lehetséges irányai
<http://www.szmm.gov.hu/download.php?ctag=download&docID=812>

Csoba Judit (szerk.): Szociotéka, Peremhelyzetű társadalmi csoportok társadalmi és munkaerőpiaci integrációja, Debreceni Egyetemi Kiadó, 2009.

Draper – Gower - Huffington: Családterápiás oktatókönyv. Animula Kiadó, Budapest, 2000.

Feuer Mária: A családsegítés elmélete és gyakorlata, szöveggyűjtemény. Akadémiai Kiadó, Budapest, 2008.

Gáti Gergely: Szoftverek a szociális és gyermekvédelmi szolgáltatások modernizálásában
<http://www.szmm.gov.hu/download.php?ctag=download&docID=15174>

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

Gosztonyi Géza – Pik Katalin: A szociális munka szótára, Budapest, 1998.

Gosztonyi, Géza: Községi szociális munka. In: Gosztonyi, Géza – Hegyesi, Gábor – Talyigás, Katalin – Tánzos, Éva (szerk.) A szociális munka elmélete és gyakorlata, Semmelweis Kiadó, 1994.

Hegyesi Gábor – Kozma Judit – Szilvási Léna – Talyigás Katalin: A szociális munka elmélet és gyakorlata 4. kötet – Szociális munka csoportokkal, Budapest, 1997.

Hegyesi Gábor – Talyigás Katalin: A szociális munka elmélete és gyakorlata 1. kötet, Budapest, 2006.

Hegyesi Gábor – Talyigás Katalin: A szociális munka adminisztrációja, Szolgáltatásszervezés - minőségbiztosítás (A szociális munka elmélete és gyakorlata), Wesley Könyvek Szociális Munkásoknak, Budapest, 2009.

Jászberényi Ágnes – Szabó János – Keller Ágnes – Tánzos Éva: Szociális segélyezettek új típusú együttműködési kötelezettsége, Budapest, 2006.

Kolin Péter – Székely Levente: Szociális szolgáltató szervezetek információs társadalmi pozíciója <http://www.szmm.gov.hu/download.php?ctag=download&docID=13666>

Kozma Judit: Kézikönyv szociális munkásoknak Budapest, 2006.

Kozma Judit: Szociális diagnózis. Esély, 2001/3.

Meyer, C. H.: Szociális munka közvetlen gyakorlata: áttekintés. In: Szociális munka egyénnel és családokkal. Budapest, 1996.

Munichin, P. – Colapinto, J. – Munichin, S.: Krízisről krízisre. A szegény családok segítése. In: Szociális szakmai gyűjtemény. Animula, Budapest, 2002.

Papp Győző- Dr. Lovász Zsuzsanna: Családvédelem, családgondozás, NCSSZI Budapest 2005.

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

Pataki Éva: Esetmegbeszélés tapasztalatai, reflexiók a terepen végzett esetmunkára, Esély 2002/5.

Pataki Éva: Szociális esetmunka munkanélküliekkel, Szociális Szakmai Szövetség.

Pikk Katalin: A szociális munka dokumentumai. In: Kézikönyv szociális munkásoknak Szerk.: Kozma Judit, Budapest 1998.

Somorjai Ildikó: Kézikönyv a szociális munka gyakorlatához, Budapest, 2001.

Stang T.: Szociális munka családokkal. In: Kézikönyv szociális munkásoknak. Szerk. Kozma Judit. Szociális Szakmai Szövetség, Budapest, 1998.

Szabó János: Tevékenységadminisztráció a családsegítő munkában – Egy öreg szoftver sikerei, kudarcai

http://www.szmi.hu/files/images/file/Szabo%20JanosTevekenysegaadminisztracio%20a%20csaladsegito%20munkaban_%20Egy%20oreg%20szoftver%20sikerei,%20kudarcai.ppt

Szabó Lajos: A szociális esetmunka gyakorlata, Wesley Könyvek WJLF Budapest, 2003.

Szabó Lajos: Krízisintervenció a szociális esetmunkában. A krízisintervenció alapelvei. In: Táncos Éva: A szociális munka elmélete és gyakorlata 2. kötet Budapest 1997.

Szabó Lajos: Szociális esetmunka. Szociális Munka Alapítvány Kiadványai 3. 1993.

Tánczos Éva: A szociális munka elmélete és gyakorlata 2. kötet, Budapest, 2006.

Zastrow, Charles: A szociális munka közösségi gyakorlata. In. A szociális munka elmélete és gyakorlata 3. kötet. Szerkesztette: Gosztonyi Géza. Budapest, 1996.

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

VI.4. Meglévő sztenderdok jegyzéke

BÁN – Bántalmazottak részére nyújtott szolgáltatások (Gyurkó Szilvia, Mózes Ernőné, Németh Margit, Papp Krisztina), Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet, 2007.

www.szmi.hu/files/images/file/sztenderd/BAN_rev.doc

DOK – Szolgáltatást igénybe vevők dokumentációja sztenderd (Bárányné Zsámber Márta, Harmatos Ibolya, Tóth Julianna, Szabolcsi Julianna)

Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet, 2007.

http://www.szmi.hu/files/images/file/sztenderd/DOK_rev.doc

LGK – Lakhatási Gondokkal Küzdők Szociális Szolgáltatásainak Irányelvei (Vital Attila), Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet, 2007.

http://www.szmi.hu/files/images/file/sztenderd/LGK_rev.doc

RÁSZ – Rászorultak elérése (Kardos Anna, Komka Norbert, Lőrincz Norbert, Szomor Éva), Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet, 2007.

http://www.szmi.hu/files/images/file/sztenderd/RASZ_rev.doc

CSGY - Családok, gyermekek segítése (Jászberényi Ágnes, Keller Ágnes, Papp Anikó, Dr. Sziszik Erika), Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet, 2007.

http://www.szmi.hu/files/images/file/sztenderd/CSGY_rev.doc

SBP - Segélyezettek beilleszkedési programja (Mecsei Ilona, Pacsoráné Bálint Éva, Szabó János, Zomboriné Botás Mária), Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet, 2007.

http://www.szmi.hu/files/images/file/sztenderd/SBP_rev.doc

INF – Információs szolgáltatás (Lőrincz Attiláné, Meleg Sándor, Pozsonyi Mónika, Szili-Darók Ildikó) Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet, 2007.

http://www.szmi.hu/files/images/file/sztenderd/INF_rev.doc

VI.5. Módszertani ajánlások jegyzéke

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

Pálos Károly Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat: Módszertani ajánlás közösségi szociális munka
Szombathely, Pálos Károly Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat, 2010.

http://www.cssk.hu/downloads/szakmai_anyagok/kozosssegiszm2010.doc

Debrecen Megyei Jogú Város Családsegítő és Gyermekjóléti Központja Hajdú-Bihar Megyei
Gyermekjóléti Módszertani Központ: Módszertani ajánlás a jelzőrendszer kiépítése és működtetése

Debrecen, Debrecen Megyei Jogú Város Családsegítő és Gyermekjóléti Központja Hajdú-Bihar
Megyei Gyermekjóléti Módszertani Központ, 2010.

http://www.cssk.hu/downloads/szakmai_anyagok/jelzoajanlas2010.doc

Debrecen Megyei Jogú Város Családsegítő és Gyermekjóléti Központja Hajdú-Bihar Megyei
Gyermekjóléti Módszertani Központ: Módszertani ajánlás szociális munka csoportokkal

Debrecen, Debrecen Megyei Jogú Város Családsegítő és Gyermekjóléti Központja Hajdú-Bihar
Megyei Gyermekjóléti Módszertani Központ, 2010.

http://www.cssk.hu/downloads/szakmai_anyagok/csoportmunka2010.doc

Debrecen Megyei Jogú Város Családsegítő és Gyermekjóléti Központja Hajdú-Bihar Megyei
Gyermekjóléti Módszertani Központ: Módszertani ajánlás családsegítő szolgálatok számára a
mediáció alkalmazásához 2010.

Debrecen, Debrecen Megyei Jogú Város Családsegítő és Gyermekjóléti Központja Hajdú-Bihar
Megyei Gyermekjóléti Módszertani Központ, 2010.

http://www.cssk.hu/downloads/szakmai_anyagok/jelzoajanlas2010.doc

Miskolci Családsegítő Szolgálat Regionális Módszertani Központ és Gyermekjóléti Szolgálat Megyei
Módszertani Központ: Módszertani ajánlás családsegítő szolgálatok számára adósságkezelési
tanácsadás működtetéséhez

Miskolc, Miskolci Családsegítő Szolgálat Regionális Módszertani Központ és Gyermekjóléti Szolgálat
Megyei Módszertani Központ, 2010.

http://www.cssk.hu/downloads/szakmai_anyagok/adkezajanlas2010.doc

SzocioNet Dél-Dunántúli Regionális Módszertani Humán Szolgáltató Központ: Módszertani ajánlás
Szakmai Program elkészítéséhez családsegítés szolgáltatás vonatkozásában

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

Kaposvár, SzocioNet Dél-Dunántúli Regionális Módszertani Humán Szolgáltató Központ, 2010.

http://www.cssk.hu/downloads/szakmai_anyagok/szakmaiprogramajanlas2010.doc

SzocioNet Dél-Dunántúli Regionális Módszertani Humán Szolgáltató Központ: Módszertani ajánlás családsegítő szolgálatok társulás keretében való működtetéséhez

Kaposvár, SzocioNet Dél-Dunántúli Regionális Módszertani Humán Szolgáltató Központ, 2010.

http://www.cssk.hu/downloads/szakmai_anyagok/csstarsulas2010.doc

SzocioNet Dél-Dunántúli Regionális Módszertani Humán Szolgáltató Központ: Módszertani ajánlás a családsegítés szolgáltatás dokumentációja vonatkozásában 2010.

Kaposvár, SzocioNet Dél-Dunántúli Regionális Módszertani Humán Szolgáltató Központ, 2010.

http://www.cssk.hu/downloads/szakmai_anyagok/csstarsulas2010.doc

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

Módszertani intézmények címlistája

Szociális módszertani konzorciumok

Régió	Szervezet szerepe	Szervezet neve	Szakterület	Cím
Észak-Magyarország	Gesztor	Miskolci Családsegítő Szolgálat, Regionális Módszertani Központ és Gyermekjóléti Szolgálat Megyei Módszertani Központ	családsegítés	3530 Miskolc, Arany J. u. 37.
	Konzorciumi partner	Magyar Vöröskereszt BAZ Megyei Szervezete	hajléktalan ellátás	3531 Miskolc, Győri Kapu 123.
	Konzorciumi partner	B-A-Z Megyei Önkormányzat Idősek Ápoló Gondozó Otthona	idős ellátás	3860 Encs, Ady E. út 1.
	Konzorciumi partner	Heves Megyei ÖK Idősek, Fogyatékosok Otthona és Módszertani Intézete	fogyatékos ellátás	3346 Bélápátfalva, Petőfi u. 25.
	Konzorciumi partner	Ipolypart Ápoló-Gondozó Otthon és Rehabilitációs Intézet	pszichiátriai- és szenvedélybeteg ellátás	3188 Ludányhalászi, Rákóczi u. 71-73.
	Együttműködő partner	BAZ Megyei Tanya- és Falugondnokok Egyesülete	falugondnoki és tanyagondnoki szolgáltatás	3527 Miskolc, Bajcsy-Zsilinszky u. 15.
	Együttműködő partner	MMSZ Országos Módszertani Központ	jelzőrendszeres házi segítségnyújtás	1033 Budapest, Miklós u. 32.
Közép-Magyarország	Gesztor	Magyar Máltai Szeretetszolgálat – Közép-magyarországi Régió	étkeztetés, házi segítségnyújtás, jelzőrendszeres házi segítségnyújtás, közösségi ellátás, alacsonyküszöbű ellátás, falu-, tanyagondnoki szolgáltatás, időskorúak/pszichiátriai/szenvedélybetegek nappali ellátása	1033 Budapest, Miklós u. 32.
	Konzorciumi partner	Fővárosi Önkormányzat Idősek Otthona Módszertani Csoport	idősek Otthona, pszichiátriai betegek otthona, szenvedélybetegek otthona, pszichiátriai betegek rehabilitációs intézménye, szenvedélybetegek rehabilitációs intézménye, időskorúak gondozóháza, pszichiátriai betegek átmeneti otthona, szenvedélybetegek átmeneti otthona, pszichiátriai betegek lakóotthona, szenvedélybetegek lakóotthona	1173 Budapest, Pesti út 117.
	Konzorciumi partner	BMSZKI	utcai szociális munka, hajléktalan nappali ellátás (nappali melegező), hajléktalanok otthona, hajléktalan személyek rehabilitációs intézménye, éjjeli menedékhely, hajléktalan személyek átmeneti szállása, bázis-szállás	1134 Budapest, Dózsa Gy. út 152.
	Konzorciumi partner	Budavári Szociális és Gyermekjóléti Szolgáltatási Központ	családsegítés	1012 Budapest, Attila út 89.
	Konzorciumi	„Kézénfogva” Összefogás a	támogató szolgáltatás, fogyatékosok nappali	1093 Budapest Lónyay u. 19.

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

	partner	Fogyatékosokért Alapítvány Kézenfogva Alapítvány	ellátása, fogyatékos személyek otthona, fogyatékos személyek rehabilitációs intézménye, fogyatékos személyek gondozóháza, fogyatékos személyek ápoló-gondozó/ rehabilitációs célú lakóotthona	
	Együttműködő partner	Pest Megyei Önkormányzat Viktor Speciális Otthon Módszertani Osztály		2133 Szödliget, Küllerület
Nyugat-Dunántúl	Gesztor	Egyesített Egészségügyi és Szociális Intézmény	idősek alapszolgáltatása, falu-tanyagondnoki gondnoki szolgálat, idősek átmeneti és tartós bentlakásos ellátása, fogyatékkal élők ellátása	9026 Győr, Kálóczy tér 9-11.
	Konzorciumi partner	Pálos Károly Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat	családsegítés, közösségi ellátás	9700 Szombathely, Domonkos u. 5.
	Konzorciumi partner	Hajléktalanokat Segítő Szolgálat	támogató szolgálat, hajléktalanok ellátása	9027 Győr, Avar u. 3.
	Konzorciumi partner	Gondozási Központ	pszichiátriai és szenvedélybetegek ellátása	8900 Zalaegerszeg, Kossuth u. 58-60.
Közép-Dunántúl	Gesztor	Veszprém Megyei ÖK Idősek Otthona és Módszertani Intézménye	idős alap, és szakellátás	9532 Külsővat, Béri Balogh u. 1.
	Konzorciumi partner	Fejér Megyei ÖK Integrált Szociális Intézmény	fogyatékos/pszichiátriai/szenvedélybetegek alap és szakellátása	8154 Polgárdi-Szekerespuszta
	Konzorciumi partner	Batthyány Ilona Fogyatékosok Otthona	fogyatékos/pszichiátriai/szenvedélybetegek alap és szakellátása	8592 Dáka, Dózsa Gy. u. 80.
	Konzorciumi partner	Családsegítő és Gondozási Központ	családsegítés, hajléktalan ellátás	8400 Ajka, Frankel L. u. 8.
Dél-Dunántúl	Gesztor	SzocioNet Dél-Dunántúli Regionális Módszertani Humán Szolgáltató Központ	falugondnoki-, tanyagondnoki szolgáltatás, étkeztetés, házi segítségnyújtás, családsegítés, jelzőrendszeres házi segítségnyújtás	7400 Kaposvár, Füredi út 65-67. Postacím: 7401 Kaposvár, Pf: 150 Módszertani Csoport telephelye: 7400 Kaposvár, Szent Imre u. 14.
	Konzorciumi partner	Dél-Dunántúli Regionális Forrásközpont Nonprofit Kft.	akkreditált képzések, pályázatok	7625 Pécs, Aradi vértanúk útja 20.
	Konzorciumi partner	Hegyhát Szociális Integrált Intézmény	idősek, demens betegek nappali ellátása, időskorúak gondozóháza, idősek otthona, egyéb speciális szociális intézmény	7064 Gyöngyös, Táncsics u. 472.
	Konzorciumi partner	Pándy Kálmán Otthon	közösségi ellátások, támogató szolgáltatás, fogyatékosok/pszichiátriai/szenvedélybetegek nappali ellátása, fogyatékosok gondozóháza, pszichiátriai/szenvedélybetegek átmeneti otthona, fogyatékosok/pszichiátriai/szenvedélybetegek otthona, fogyatékosok/pszichiátriai/szenvedélybetegek rehabilitációs intézménye,	7700 Mohács, Újváros u. 10.

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

			fogyatékosok/pszichiátriai/szenvedélybetegek lakóotthona	
	Konzorciumi partner	Támasz Alapítvány	utcai szociális munka, hajléktalanok nappali melegedője, hajléktalan átmeneti szállás, éjjeli menedékhely, bázis-szállás, hajléktalanok otthona, hajléktalan személyek rehabilitációs intézménye	7626 Pécs, Sándor u. 1.
	Együttműködő partner	Magyar Máltai Szeretetszolgálat Jelzőrendszeres Házi Segítségnyújtás Országos Módszertani Központ	jelzőrendszeres házi segítségnyújtás	1033 Budapest, Miklós u. 32.
	Együttműködő partner	Somogy Megyei Önkormányzat Park Szociális Otthona és Módszertani Intézménye	étkeztetés, házi segítségnyújtás, idősök nappali ellátása, idősök gondozóháza, idősök otthona, ápolási díj	7463 Patalom, Bucsí I. u. 1.
	Együttműködő partner	INDIT Közalapítvány	szenvedélybetegek	7623 Pécs, Szendrey J. u. 6.
	Együttműködő partner	"Kézenfogva" Összefogás a Fogyatékosokért Alapítvány	fogyatékos ellátás	1093 Budapest, Lónyay u. 19.
	Együttműködő partner	Magyar Tanya és Falugondnoki Szövetség	falu-, tanyagondnoki szolgáltatás	8089 Vértesacsa, Kossuth u. 1.
	Együttműködő partner	Pécsi Tudományegyetem Szociális Munka és Szociálpolitika Tanszék	képzés	7624 Pécs, Rókus u. 2.
	Együttműködő partner	Pécsi Tudományegyetem Illyés Gyula Főiskolai Kar Szociális Munka és Szociálpolitikai Intézet	képzés	7100 Szekszárd, Rákóczi u. 1.
Észak-Alföld	Gesztor	Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei ÖK Viktória Ápoló-Gondozó Otthon Észak- Alföldi Regionális Szociális Fejlesztő Tanácsadó és Módszertani Központ	pszichiátriai közösségi és szakosított ellátás, idős ellátás	4334 Hodász, Tarnai tanya 1.
	Konzorciumi partner	Dermák Kht. Pszichiátriai Betegek és Értelmi Fogyatékosok Otthona	szenvedélybetegek alap- és szakellátása	4161 Báránd, Hangás dűlő
	Konzorciumi partner	Kistérségi Szociális Szolgáltató Központ	szociális alapellátások	5200 Törökszentmiklós, Kossuth L. u. 126.
	Konzorciumi partner	Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Esély Szociális Közalapítvány Regionális Szellemi Forrásközpont	adatbázis működtetése, akkreditált képzések szervezése	5000 Szolnok, Kossuth u. 2.
	Konzorciumi partner	„Kézenfogva” Összefogás a Fogyatékosokért Alapítvány Kézenfogva Alapítvány	fogyatékos alap- és szakellátás	1093 Budapest Lónyay u. 19.
Dél-Alföld	Gesztor	Falugondnokok Duna-Tisza Közi Egyesülete	tanya- és falugondnoki szolgálat	6000 Kecskemét, Ipoly u. 1/a.
	Konzorciumi partner	Magyar Máltai szeretetszolgálat Egyesület Dél-Alföldi Régió, Kecskeméti csoport	hajléktalan ellátás és tanya- és falugondnoki szolgálat	6000 Kecskemét, Hoffmann J. u. 11.
	Konzorciumi partner	Csongrád Megyei ÖK Aranysziget Otthon	idős ellátás	6640 Csongrád, Gyöngyvirág u. 7-9.

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

	Konzorciumi partner	Szegedi Kistérségi Többcélú Társulása Humán Szolgáltató Központ Családsegítő Szolgálat	családsegítés	6723 Szeged, Sás u. 2
	Konzorciumi partner	Békés Megyei Szociális Gyermekvédelmi Rehabilitációs és Módszertani Központ	fogyatékos ellátás	5601 Békéscsaba, Degré u. 59.
	Együttműködő partner	Mentálhigiénés Egyesület	szenvedélybeteg, pszichiátriai ellátás	5600 Békés, Borosgyán u. 1/1
evangélikus	gesztor	Káldy Zoltán Evangélikus Szeretotthon	alapszolgáltatás, idősellátás, demens ellátás	2730 Albertirsa, Dózsa Gy. u. 7.
	konzorciumi tag	Evangélikus Szeretetház		9025 Győr, Péterfy Sándor u. 5.
	konzorciumi tag	Magyarországi Evangélikus Egyház fenntartásában lévő Ótemplomi Szeretetszolgálat	idős, fogyatékos, szenvedélybeteg és hajléktalan ellátás	5541 Szarvas, Vajda P. u. 7.
katolikus	gesztor	Zárdakert Idősek Otthona	idősellátás	2373 Dabas-Gyón Zárda köz 6.
	konzorciumi tag	Szent Erzsébet Otthon	fogyatékos ellátás	2633 Ipolytölgyes, Kossuth u. 32.
református	gesztor	Schweitzer Albert Református Szeretotthon	idősellátás	1145 Budapest, Hermina út. 51.
	konzorciumi tag	Molnár Mária Református Fogyatékos Ápoló-Gondozó Otthon	fogyatékos ellátás	2700 Cegléd, Bercsényi u. 5.
	konzorciumi tag	Magyarországi Református Egyház Kallódó Ifjúságot Mentő Misszió Drogrehabilitációs Otthona	szenvedélybeteg ellátás	2465 Ráckeresztúr, Rákóczi Ferenc u. 45.

III. Indikátorok

Sorsz.	Szabályozó anyag ¹⁵	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

¹⁵ Megjelenített szabályozó anyagok: ahol „Irányelvek” szerepelnek az mindhárom szabályozó anyagra meghatározott indikátorok (Szociális munka családokkal, Szociális munka munkanélküliekkel, Adósságterhekkel küzdőkkel végzett szociális munka).

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

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

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

9.	Szociális munka munkanélküliekkel 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.

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 alapdokumentáció 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 cselekvőkéességét, 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 eszközzrendszere. A dokumentum felhívja a figyelmet arra, hogy a jelenlegi jogi szabályozás, a szolgáltatási rendszer adottságai és a szakemberekre vonatkozó (a szakemberek számára előírt) feladatok érzéketlenek a szolgáltatás környezetére. A település mérete, a lokális közösség szükségletei, a szolgáltatásokkal való ellátottság olyan tényezők, amelyek befolyásolják, hogy mely szinten milyen forrásokra és feladatokra van szükség. A környezeti adottságokat figyelmen kívül hagyó – egységes – szabályozás következménye a teljesíthetetlen, eredményeket nem hozó, főképp adminisztratív úton „megvalósított” feladatok sokasága.

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 családgondozói

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.