

Családsegítő szolgáltatás

**Az adósságterhekkel küzdők körében
végzett szociális munka
gyakorlatához (Irányelv)**

Speciális szolgáltatási szintet

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

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

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

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

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

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

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

I.

Társadalmi háttér

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

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

¹ Kozma Judit: Módszertan a szociális szolgáltatások szabályozó rendszerének fejlesztéséhez

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

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

A családok életében bekövetkező változásokat az alábbiakban foglalhatjuk össze:

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

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

II.

Szabályozási háttér, a családsegítés tartalmi meghatározása

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

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

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

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

A családsegítés szolgáltatás tartalmát az alábbi jogszabályi helyek szabályozzák:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

III.

A családsegítő szolgálatok működésének feltételrendszere

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

IV.

A családsegítés fejlesztésére készült szabályozó dokumentumok

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

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

1. Családsegítés (minimumsztenderd)

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

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

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

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

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

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

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.

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

² Családsegítés (minimumsztenderd 3.o

³ Családsegítés (minimumsztenderd 2.o

⁴ Családi szociális munka (irányelv) 4.o

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

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 forrásszűkös időszakban költségkímélő lehet, különösen akkor, ha alkalmazásával prevenciós hatás erősödik és a költségesebb speciális szolgáltatások beavatkozásainak szükségessége csökken⁵.

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

3. Szociális munka munkanélküliekkel (irányelv)

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

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

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

Az irányelv elkészítésében közreműködött: Jászberényi Ágnes, Pataki Józsefné

⁵ Családi szociális munka (irányelv) 5.o

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

⁷ Szociális munka munkanélküliekkel 2.o

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

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 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.

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

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

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

A 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)

**4. AZ ADÓSSÁGTERHEKKEL KÜZDŐK KÖRÉBEN VÉGZETT SZOCIÁLIS MUNKA
GYAKORLATA (Irányelv)**

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

Bevezetés

A családsegítő szolgáltatók praxisukban nagyon gyakran szembesülnek az eladósodott, hátralékokkal terhelt családok problémájával. A díjhátralék felhalmozódása elsősorban a lakhatás biztonságát veszélyeztető háztartási krízis, amely többnyire azonnali beavatkozást igényel, azonban a családgondozók szakmai-módszertani eszköztárából többnyire még hiányzik azoknak a módszereknek, eljárásoknak, beavatkozási lehetőségeknek az ismerete, amelyek birtokában hatékonyan kezelhetnék a háztartások anyagi természetű működési zavarait.

2003-ban, a Szociális törvényben új ellátási formaként jelent meg az **adósságkezelési szolgáltatás**¹¹, mely a korábbi évek adósságkonszolidációs kormányzati törekvéseit, és számos családsegítő szolgálatnál kísérleti jelleggel működő adósságrendezési gyakorlatot integrálta és intézményesítette. Az adósságkezelési tanácsadásból, adósságcsökkentési támogatásból és alanyi jogú lakásfenntartási támogatásból álló komplex támogatás rendszerszerűen működik, a szociális szolgáltatástartalma módszertanilag kiérlelt, a beavatkozás protokolljának kimunkálása még 2003-2005 között, az adósságkezelési módszertani projekt¹² keretében megtörtént. Ugyanakkor az ellátást kötelező jelleggel kizárólag a negyvenezer főnél nagyobb települési önkormányzatoknak kell biztosítaniuk, ami a szociális támogatásokhoz való hozzáférhetőségnek igazságtalan és indokolatlan egyenlőtlenségét hozta létre. Napjainkban közel 100 települési önkormányzat működteti a szolgáltatást, a hozzáférhetőségi arány pedig nem sokkal haladja meg a negyven százalékot. Az adósságkezelési szolgáltatást helyi rendeletben szabályozó települési önkormányzatok a tanácsadói tevékenységet szakmailag indokolhatóan a családsegítő szolgálatokhoz delegálták. A magas esetszám miatt viszont az adósságkezelési tanácsadást nyújtó családsegítő szolgálatok többségében túlnyomórészt hátralékkezelés folyik, míg a hátralékossá válás elkerülését elősegítendő prevenciók tevékenység nagyon kevésbé elterjedt és kidolgozott segítői mód.

¹¹ 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról 55.§.-55/C.§.

¹² König Éva szerk.: Adósságkezelési szolgáltatás gyakorlata. Módszertani adósságkezelési projekt SZIGE Szociális Igazgatási Egyesület Debrecen, 2004.

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

Az Irányelv kidolgozása során az alapvető kiindulópontunk az volt, hogy olyan módszertani modellt dolgozzunk ki, amely képes a meglévő jogi keretek között is mérsékelni a szociális szolgáltatásokhoz való hozzáférhetőség egyenlőtlenségét. Ennek érdekében módszereket, beavatkozási formákat határozzunk meg és kezdeményezzük ezeknek a szolgáltatás tartalmának a bevezetését az Sztv-ben szabályozott adósságkezelési szolgáltatást nem biztosító települési önkormányzatok területén működő családsegítő szolgálatok számára is.

További alapvetésünk, hogy az anyagi nehézségekkel küzdő családok, háztartások számára biztosítandó szolgáltatások tartalma lépjen túl a korrektív, kizárólag a felhalmozódó hátralékok adminisztratív jellegű kezelésén, és segítse elő a preventív jellegű szolgáltatási formák elterjedését, a hátralék felhalmozódást, reménytelen eladósodást megakadályozó egyéni és csoportos tevékenységeknek, valamint a közösségi kezdeményezéseknek a mindennapi gyakorlatba való beépítését.

Az **adósságterhekkel küzdőkkel végzett szociális munka** fogalmán azon tevékenységek összességét értjük, amely a szociális munka eszközszerével hozzájárul a háztartások biztonságosabb működéséhez. **Adósságtehernek** tekintjük az egyének vagy családok olyan pénzügyi kötelezettségvállalását, amelyek teljesítése a háztartásuk működését veszélyezteti. **Pénzügyi kötelezettségvállalásként** definiáljuk az egyén(ek), mint a háztartás tagja(i) szükségleteinek kielégítésére irányuló termék és/vagy szolgáltatás vásárlását.

Irányelvünket az alábbi rendezőelvek mentén építettük fel:

1. Az adósságterhekkel küzdőkkel végzett szociális munka tevékenységi rendszerében elkülönítettük a preventív és korrektív jellegű beavatkozásokat, továbbá – a szociális munka terminológiájának megfelelően – egyéni, csoportos és közösségi szociális munka szolgáltatási formákat különböztettünk meg.
2. Figyelembe véve, hogy a szociális alapellátás mai rendszerében a települési önkormányzatok által különböző szolgáltatásszervezési struktúrában működtetett családsegítő szolgáltatások humán és tárgyi feltételrendszere igen nagy különbséget mutat, elhatároltuk az adósságterhekkel küzdőkkel végzett szociális munka tevékenységi rendszerében a minimális szolgáltatásokat a speciális szolgáltatásoktól.

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

3. Elérendő célként jelöljük meg a szolgáltatásokhoz való hozzáférhetőség egyenlőségének növelése érdekében a minimális-, és a speciális szolgáltatások lineáris, egymásra épülő rendszerének a kiépítését.
4. A rendszerszemléletnek az adósságterhekkel küzdőkkel végzett szociális munkában is érvényesülnie kell, így a hátralékot felhalmozó, lakhatásuk biztonságában veszélyeztetett háztartások problémáit tágabb kontextusban kell értelmezni, és kezelni. Ennek megfelelően e tevékenység részét kell, hogy képezze a háztartásgazdálkodás optimalizálására, a pénzügyi kultúra formálására irányuló ismeretek bővítése és a háztartásgazdálkodási készségek javítása. Ennek figyelembevétele a segítői munka tartalmának bővítését, korszerűsítését, megújítását kell, hogy eredményezze.

1. A probléma háttere

Hazánkban a lakossági díjhátralékok felhalmozódása az 1980-as évek végén válik társadalmi-szociális problémává. A poszt szocialista átalakulási folyamat során az állam fokozatosan építette le a termékek és szolgáltatások állami támogatási rendszerét, ami a fogyasztói árak drasztikus növekedését eredményezte. Ezzel együtt a reáljövedelmekben erőteljes (évi 10-15 százalékos) csökkenés következett be, miközben a lakossági jövedelemszerzési lehetőségek is beszűkültek, a keresőképes népesség egynegyede kiszorult a munkaerő-piacról. Ugyanakkor a lakossági életszínvonal növelésére irányuló kádári modernizáció a közművesített szolgáltatások nagyarányú és gyorsütemű kiépítésével járt együtt, ami a háztartások jelentős fogyasztásnövekedést eredményezett. A közműfejlesztési programok (vezetékes gázellátás, szennyvízberuházás, telekommunikáció) a rendszerváltás utáni időszakban még nagyobb ütemben folytak¹³.

A rendszerváltást időszakában kiépülő új kapitalizmus világában a háztartások többsége nem tudott felkészülni a létbiztonság megrendülésére, nem volt képes az életvezetési stratégiáját, öngondoskodási rendszerét megfelelő módon alakítani. Az államszocializmus fogyasztói ártámogatási rendszere pazarló, nem gazdaságos fogyasztói mintákat alakított ki a lakosságban. Az irracionális fogyasztói szokások az alacsony iskolai végzettséggel, minimális jövedelemmel

¹³ Czike Klára, Vass Péter: Gyorsjelentés a díjhátralékosokról – Szociális Szakmai Szövetség, Budapest 1998.

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

rendelkező háztartások, társadalmi csoportok életvitelére volt jellemző, akik a legkevésbé tudtak alkalmazkodni az új társadalmi-gazdasági körülményekhez.¹⁴

Hazánkban a lakásszektor tulajdonosi szerkezetének anomáliája szintén kedvezőtlen hatást gyakorol a lakhatás biztonságára, a lakásprivatizáció miatt jelentéktelenné vált bérlakásszektor (5%), illetve annak működési zavarai is a lakossági hátraléknövekedés okai közé sorolható. A lakossági közüzemi díjhátralékok növekedését továbbá olyan tényezők is befolyásolják, mint a lakhatási költségek rugalmatlansága, vagy a lakásmobilitás akadályai, továbbá a takarékoskodás lehetőségeinek korlátai.¹⁵

A fogyasztói társadalomra jellemző az előrehozott, azonnali, korlátozásmentes és gyors szükséglet-kielégítés igénye, a megtervezett, lassabb gyarapodást preferáló magatartásmintával szemben. Már nem csak a fiatalabb korosztály sajátossága a különböző javak, tulajdonok azonnali megszerzésének, birtoklásának vágya, hanem egész társadalmunkat behálózta ez a módosult igény. Ez szükségszerűen hitelfelvétellel és a lakosság tömeges eladósodásával együtt járó folyamat. „Az, hogy valaki adós a mai világban nem jelent semmi szokatlant, mindaddig, amíg rendesen fizeti a díjakat, törlesztő részleteket. Ha valamilyen okból – betegség, munkanélküliség, figyelmetlenség, vagy tudatos nem fizetés – miatt a rendszeres befizetés megszakad, akkor áll elő az a baj, amelyet hátraléknak nevezünk.”¹⁶

A hátralék felhalmozódás továbbá konjunktúra-érzékeny jelenség, a globális gazdasági válságok, a nemzetgazdaság recessziója, vagy akár a regionális jellegű foglalkoztatási krízisek szintén rizikófaktorai a háztartások pénzügyi zavarainak. A családháztartások folyamatos likviditási zavarai azonban nem csak a lakhatás biztonságát veszélyeztetik, hanem a családtagok egymáshoz való viszonyának a megromlását, az állandósuló konfliktusok felerősödését eredményezik, ami csökkenti a családok, közösségek kohéziós erejét, növeli az egyének bizonytalanságát, szorongását, frusztrációját. Ezek a problémák a szociális szolgáltatások számára is komoly kihívást jelentenek, különös tekintettel arra, hogy a tömeges státusvesztés olyan társadalmi csoportokat is érinthet (pl. középrétegek), amelyeknek a kapcsolati hálózatai, érdekérvényesítő stratégiái, kommunikációs kultúrája a társadalom normál működése során elegendő védelmet biztosítanak a kiszolgáltatottsággal, a létbizonytalansággal szemben.

¹⁴ Vítál Attila /szerk./: A háztartási adósságkezelés elmélete és gyakorlata. Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet Budapest, 2009.

¹⁵ Cziike Klára, Vass Péter: Gyorsjelentés a díjhátralékosokról – Szociális Szakmai Szövetség, Budapest 1998.

¹⁶ Vass Péter: Adósságkezelés gyakorlati tapasztalatai – Szociális Szakmai Szövetség www.3sz.hu 2003.

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

A bemutatott társadalmi folyamatok egyik következménye a lakhatással összefüggő eladósodás, mint a háztartások növekvő hányadánál előforduló szociális probléma. Az 1990-es évek végén hazánkban a díjhátralékos fogyasztók száma 900 ezer volt, a háztartások 8 százaléka volt terhelt kifizetetlen közüzemi és lakbér számlákkal. Ebből a negyedévet meghaladó hátralékosok aránya 53 százalék volt. A TÁRKI háztartáspanel vizsgálatai a magyar háztartások 12 százalékában mutatta ki a díjhátralékosságot¹⁷. A 2000-es évek elejétől az eladósodott háztartások aránya elsősorban a kisebb településeken növekedett, valamint tovább romlott a keleti régió, ezen belül a tiszántúli szolgáltatási körzet helyzete, az itt felhalmozódott díjhátralék egy háztartásra jutó mértéke az országos átlag négyszeresét tette ki, viszont mérséklődött a fővárosban illetve körzetében élők eladósodása. A szociális szakminisztérium¹⁸ adatai szerint 2003-ra mérséklődött a hátralékos fogyasztók névleges száma (550 ezer), ugyanakkor a TÁRKI Háztartás Monitor vizsgálata 2005-ben a megfigyelt háztartások 14 százalékában mutatott ki lakásfenntartással összefüggő pénzügyi nehézséget, 2007-ben 12 százalékukban¹⁹.

Az EUROSTAT jelentésére hivatkozva viszont a CEU tanulmánya megállapítja, hogy a 2005–2007 közötti időszakban a magyar lakosságnak átlagosan 16,7%-a (mintegy 1,65 millió ember) halmozott fel tartozást közüzemi számláin, ezen indikátor szerint harmadik volt az EU-27-ek között. 2007-ben azonban Magyarországon volt a legmagasabb az ilyen helyzetben lévők aránya (18%), így levált a 10 új tagállamban uralkodó, 2005 óta lefelé ívelő trendről²⁰.

A 2001-2005 közötti átmeneti konjunktúranövekedés rétegről-rétegre lecsurgó hatás gyakorolt, ennek következtében viszont felerősödött a lakosság hitelfelvételi aktivitása, így tömeges eladósodása. A TÁRKI Háztartás Monitor kutatása szerint 2001-ben a háztartások 18 százaléka, 2007-ben 31 százaléka törlesztett pénzügyi hitelt. A különféle lakáshitellel és jelzáloghitellel terhelt háztartások aránya öt év alatt 12 százalékról 15 százalékra növekedett. A banki tartozásokkal terhelt aránya a legrosszabb jövedelmi helyzetben levők között a legmagasabb. A legalacsonyabb jövedelmi ötödben 41 százalékos a hitelszerződéssel bíró háztartások aránya.

2009. december végén a magyar lakosságnak 8,36 millió hitelszerződése volt. A jelzáloghitelek aránya az összes lakossági hitelen belül 15,4%-ot tett ki. Fizetési késedelem 2009. végén összesen 3,23 millió hitelszerződésnél állt fenn, vagyis az összes fennálló hitelszerződés több

¹⁷ Vitál Attila: A díjhátralékosság makrostrukturális okai és lokális természete. In: Fónai Mihály – Mankó Mária (szerk.): Acta inter urbes. BDF, Szombathely, 2000.

¹⁸ König Éva: Adósságkezelés: sikerek és kudarcok. Esély. 1. szám, 2006.

¹⁹ Köz, teher, elosztás. Háztartás Monitor Jelentés, TÁRKI, 2007.

²⁰ Sergio Tirado Herrero, S. T. - Üрге-Vorsatz, D.: Energiaszegénység Magyarországon. CEU - Védjegyet, 2009.

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

mint egyharmada valamilyen mértékben késedelmes volt. A 90 napon túl késedelmes hitelek száma egy év alatt 376 ezerrel növekedett, és 2009. decemberben 1,78 milliós darabszámot ért el. 2009. év végére az összes késedelmes hitel 55%-a 90 napon túl is késedelmessé vált. Különösen veszélyeztetettnek tekinthetők annak a 90 ezer lakossági jelzáloghitel-szerződésnek az adósai, amelyek esetében 2009. végén 90 napon túli fizetési késedelem állt fenn. Az utóbbi két évben több mint 30 ezer lakóingatlan került végrehajtási vagy egyéb tartozásrendezési, illetve követelés-értékesítési eljárás alá. A fizetési késedelmi probléma továbbra is nő. A hitelezők 2009-ben közel 14 ezer, az utóbbi két évben pedig közel 21 ezer lakóingatlan-fedezetet értékesítettek²¹. A Központi Hitelinformációs Rendszer (KHR) lakossági alrendszerében tárolt természetes személyek száma 2005-ben 321 ezer főről 2009. év végére 789 ezer főre emelkedett²².

²¹ 2010. évi első kockázati jelentés. Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete, 2010. április. www.pszaf.hu

²² Információk a KHR Lakossági alrendszerében tárolt adatokról. www.bisz.hu

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

2. A szolgáltatás céljai

Az adósságterhekkel küzdőkkel végzett szociális munka rövid távú célja a háztartások likviditási zavaraként előálló krízisek elhárítása, különös tekintettel a lakásfenntartást veszélyeztető körülményekre, melyek lakhatási problémákat idéznek elő. Lakhatási gondokkal küzdőknek²³ tekintjük azokat a személyeket, akik anyagi, jövedelmi problémáik miatt vagy életvitelükben bekövetkezett krízishelyzet eredményeképpen otthonukat elvesztették, vagy ezen a téren veszélyeztetettek, illetve lakhatásukat csak jogsértő módon tudják megoldani. A lakhatási krízishelyzetek közé sorolhatjuk a lakásüzemeltetéssel összefüggő közüzemi hátralékok felhalmozódását, a hátralékkövetelők által alkalmazott szankciókat, mint a közüzemi szolgáltatások korlátozása, megszüntetése, a lakásbérleti szerződés, illetve a lakáshitel szerződés vagy jelzálog alapú egyéb hitel felmondása, kilakoltatás. A rövid távú célokat alapvetően **korrektív jellegű beavatkozásokkal** lehet elérni. A korrektív beavatkozás a már kialakult krízis mérséklésére, káros hatásainak csökkentésére irányul, tehát krízisintervenciós jellegű.

Az adósságterhekkel küzdőkkel végzett szociális munka hosszú távú célja a háztartások biztonságosabb működésének elősegítése, különös tekintettel a lakhatás biztonságának fenntarthatóságára. A háztartásüzemeltetés biztonsága elsősorban a likviditás megőrzésével, a háztartásgazdálkodás optimalizálásával teremthető meg. E célokat alapvetően **preventív jellegű beavatkozásokkal** lehet elérni. Preventív jellegű tevékenységeknek tekintjük azokat a beavatkozásokat, melyek a hátralék kialakulásának megakadályozását, valamint a termék vagy szolgáltatás igénybevételének optimalizálását szolgálják.

Az adósságterhekkel küzdőkkel végzett szociális munka céljainak időtávja szerint tehát rövid és hosszú távú célokat tudunk elkülöníteni, míg a szolgáltatási célok tartalma szerint a krízisintervenciót és a problémakezelést tudjuk megkülönböztetni.

A krízisintervenciót, mint szolgáltatási célirányt csak rövidtávon tudjuk értelmezni, hisz az akut krízishelyzetek felmerülése azonnali beavatkozást igényel. Ennek megfelelően a rövid távú krízisintervenciós cél a lakhatást és lakáshasználatot veszélyeztető krízisek elhárítása (pl. szolgáltatáskikapcsolás, kilakoltatás elkerülése).

²³ Vítál Attila (szerk.): Lakhatási gondokkal küzdők szociális szolgáltatásainak irányelvei. SZMI, Budapest, 2007.

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

A problémakezelésen belül ugyanakkor két időtávot lehet elkülöníteni. Rövid távon célként fogalmazhatjuk meg a háztartás fizetőképességének erősítését, a likviditási problémák kezelését, valamint a hátraléknövekedés megállítását. A hosszú távú célok közé soroljuk a lakhatás feltételeinek hosszú távú biztosítását, a családok háztartásgazdálkodási képességének javítását, fenntartható háztartásgazdálkodás elérését, tudatos fogyasztói magatartás kialakítását, érdekérvényesítés lehetőségének biztosítását.

1. táblázat

Az adósságterhekkel küzdőkkel végzett szociális munka céljai

Szolgáltatási célok	Tartalma	
Időtávja	Krízisintervenció	Problémakezelés
Rövidtáv	<ul style="list-style-type: none"> A lakhatást és lakáshasználatot veszélyeztető krízisek elhárítása /pl. szolgáltatáskikapcsolás, kilakoltatás elkerülése/ 	<ul style="list-style-type: none"> Háztartás fizetőképességének erősítése Likviditási problémák kezelése Hátraléknövekedés megállítása
Hosszútáv		<ul style="list-style-type: none"> Lakhatás feltételeinek hosszú távú biztosítása Családok háztartásgazdálkodási képességének javítása Fenntartható háztartásgazdálkodás elérése Tudatos fogyasztói magatartás kialakítása Érdekérvényesítés lehetőségének biztosítása

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

3. A szolgáltatás alapelvei

3.1 A szociális szolgáltatásokhoz való egyenlő hozzáférés esélyének növelése

A családsegítő szolgálatok által az adósságterhekkel küzdők körében végzett szociális munka tartalmát tekintve megkülönböztetjük *a minimális szolgáltatásokat, valamint speciális szolgáltatásokat*. A két típus különválasztására azért van szükség, mert a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról rendelkező 1993. évi III. törvényben szabályozott adósságkezelési szolgáltatást csak azok a települési önkormányzatok biztosíthatják, melyek az adósságkezelési szolgáltatás működtetéséről önkormányzati rendeletet alkotnak, adósságkezelési tanácsadást működtetnek, továbbá az adósságcsökkentési támogatás, valamint a Sztv. 38.§. (5) bekezdés szerinti lakásfenntartási támogatás biztosításához saját forrást különítenek el. Azonban tekintettel arra, hogy a lakhatás biztonságának veszélyeztetettsége azokon a településeken élőket is érinti (egyre nagyobb számban), ahol nem működik az adósságkezelési szolgáltatás, kívánatos és célszerű olyan minimális tartalmakat beépíteni a családsegítői szakmai munkába, melyek a lakhatás biztonságának megőrzését szolgálják, és ezáltal biztosítottá válhat a szolgáltatáshoz való egyenlő hozzáférés esélyének érvényesülése.

Az adósságterhekkel küzdők körében végzett szociális munka tartalmának minimális és speciális szolgáltatásokra való elkülönítése során figyelembe vettük a családsegítő szolgáltatásokat biztosító önkormányzatok, mint fenntartók eltérő humán-, és anyagi erőforrásait, lehetőségeit, a személyes szociális szolgáltatások intézményesültségének fokát. Ennek megfelelően - álláspontunk szerint - az adósságterhekkel küzdők számára *minimális szolgáltatást kell biztosítani* az ország területén működő valamennyi családsegítő szolgálatnak, családsegítő szolgáltatást nyújtó szakembernek.

Kötelező jelleggel kell biztosítaniuk a speciális szolgáltatást azoknak a családsegítő szolgáltatást nyújtó szociális intézményeknek, amelyek ellátási területén helyi önkormányzati rendeletben szabályozva van az adósságkezelési szolgáltatás. Továbbá a speciális szolgáltatás biztosítása *elvárható* a kistérségi társulási fenntartásban működő, területileg integrált családsegítő szolgáltatást nyújtó intézmények részéről, valamint *ajánlott* valamennyi családsegítő szolgálat számára, amely személyi, tárgyi feltételeit tekintve alkalmas a speciális szolgáltatási szint biztosítására.

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

3.2 Szakmai innováció

Az irányelv célja, hogy nagymértékben kibővítse a jelenlegi adósságkezelési szolgáltatási rendszert, mely jellemzően korrektív szemléletű, többségében konzerválja a felhalmozott hátralékot, és ennek megfelelően az adminisztratív és bürokratikus elemek erőteljesen dominálnak benne. Szükségesnek tartjuk, hogy a segítői tevékenység a szociális munka eszközrendszerét széles spektrumban alkalmazza, valamint olyan segítői kompetenciák épüljenek be a tartalmába, melyek a hatékonyabb, eredményesebb munkavégzést szolgálják

3.3 A szolgáltatás lineáris modellje

A szociális szolgáltatásokhoz való egyenlő hozzáférés esélyének növelése érdekében a **„lineáris rendszer”** kiépítése indokolt. Lineáris rendszernek tekintjük a minimális és a speciális szolgáltatások egymásra épülését. Ennek egyik módja a családsegítő szolgáltatók szakmai hálózatba tömörülése, tehát a szolgáltatásszervezés szakmai (nem feltétlenül szervezeti) integrációja. A másik alternatívája a megyei önkormányzatok által fenntartott és működtetett, magasabb szintű ellátási formát biztosítani képes intézményrendszer kiépítése, amely képes teljes körű területi lefedettséggel a speciális szolgáltatás biztosítására valamennyi települési önkormányzat területén élő állampolgár számára. Így a minimális szolgáltatáshoz az igénybevevők a lakóhelyükön férhetnének hozzá, a speciális szolgáltatásokat (az egészségügyi szakellátás modelljéhez hasonlóan) területi körzetközpontokban működő szolgáltatók nyújtanák. Ezzel együtt célszerű lenne az Sztv-ben szabályozott adósságcsökkentési támogatás normatív alapú ellátássá való alakítása, amelyhez a szociális szolgáltatástartalmat a speciális szolgáltatást nyújtó intézmény biztosítana.

3.4 A prevenció szerepének hangsúlyozása

Az adósságterhekkal küzdőkkel végzett szociális munka irányelvének kidolgozásakor kiemelt szerepet szántunk a preventív szolgáltatási jelleg kimunkálásának, mert a jelenlegi családgondozói munkában túlnyomó többségben a már kialakult hátralékos helyzet feloldására törekednek a szakemberek, míg a hátralékok kialakulását megelőzendő törekvések kisebb hangsúllyal, vagy egyáltalán nem része szakmai munkájuknak.

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

3.5 Rendszerszemlélet

Az adósságterhekkel küzdőkkel végzett szociális munkában a rendszerszemlélet több vonatkozását tudjuk elkülöníteni:

- egyrészt a szolgáltatási tartalmakat egymásra épülő intézményes rendszerben kell működtetni (linearitás)
- másrészt a rendszerszemléletet a kliensekkel folytatott munkában is érvényesíteni kell, mely azt jelenti, hogy a családháztartást egységben kell kezelni, a szolgáltatásnak a háztartás egészére, annak tagjaira kell irányulnia, továbbá törekedni kell arra, hogy a háztartás valamennyi tagja vegyen részt a folyamatban
- harmadrészt a társas támogató rendszer tagjainak, illetve az intézményi támogatók bevonása is szükséges a segítői folyamatba, mely jelenti előbbi esetben a kliens családjának, rokonságának, baráti körének, szomszédságának, stb. bevonását, valamint a különböző intézményi támogatási rendszer igénybevételeben való segítséget /pl. helyi önkormányzat által nyújtott segélyek, juttatások igénylésében segítség/.

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

4. A szolgáltatás célcsoportja, az indikáció

4.1 Lakáshasználattal összefüggő hátralék-felhalmozódás által veszélyeztetettek

A lakások üzemeltetéséhez energiára van szükség, amely különböző módon kerülhet a felhasználási helyére. A szolgáltató vezetéken juttatja el a fogyasztóhoz a gázt, a villanyt és a távfűtést. Más energiaforrások esetében (szén, brikett, fa, pellet, tartályos vagy palackos gáz, stb.) a kiszállításáról maga a fogyasztó gondoskodik. Az ellátás lehetséges még a felhasználás helyén található, vagy ott előállított energia (termálvíz, napelem, hőszivattyú, stb.) révén is.

A felhasználási helyre való juttatás technikáin túl különbség van a szolgáltatások térítési díjainak fizetésének módjaiban is. A helyben található, vagy ott előállított energia felhasználásáért térítést nem kell fizetni. Az ilyen típusú energiaellátás biztosításához viszont jelentős beruházásra van szükség, amelyhez még hozzácsatlakozhat a rendszer működtetéséhez szükséges elektromos áram költsége is. A vezetékes energiaellátás az igénybevett szolgáltatás nagyságával arányosan, nagyrészt (kivétel a „kártyás” mérőeszközök) utólagos térítés ellenében biztosított, míg a nem vezetéken célba juttatott energiahordozókat csak előzetes térítés után lehet felhasználni.

A lakás használhatóságát különböző (víz és csatorna ellátottság, szemétszállítás, lift, biztosítás, vagyonvédelem, stb.) szolgáltatások javítják, amelyek nélkül a lakás nem, vagy csak korlátozottan üzemeltethető. Ezeknek a térítése utólag történik. A szolgáltatások egy része a szolgáltató által kikapcsolható (gáz, villany, lift), vagy felfüggeszthető (szemétszállítás, biztosítás, stb.), a másik része technikai okból (távfűtés) nem szüneteltethető, vagy hatályos jogszabály előírásai (víz) miatt „csak” korlátozható.

A kikapcsolható szolgáltatások egyik része (lift) csak kényelmetlenséget okoz, másik része közegészségügyi kockázatot jelent (takarítás, szemétszállítás), ha a fogyasztó annak elvégzését nem vállalja át. A felfüggeszthető szolgáltatások között vannak olyanok, amelyek a jövőbeli kockázatot (biztosítás, vagyonvédelem) növelik, de olyanok is, amelyek hiánya az életet veszélyeztetheti (fűtetlen lakásban az ott élő megfagyhat). A „csak” korlátozott szolgáltatások (víz) a mindennapi életet nehezítik meg.

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

A hátralék-felhalmozódás által veszélyeztetettek:

1. Bevételecsökkenő háztartásban élők

- munkanélküliek,
- tartós táppénzen lévők,
- új nyugdíjazottak,
- GYES-re, GYED-re, GYET-re menők
- ápolási díjat igénybevevők

2. Kiadásnövelő háztartásokban élők

- fogyasztói áremelkedés,
- hitel törlesztő részletének emelkedése,
- család létszámának gyarapodása,
- tartós betegség,
- eseti nagy kiadás miatt

3. Irracionális háztartásgazdálkodási mintázattal bírók

4.2 Lakásüzemeltetéssel összefüggő díjhátralékot felhalmozók

Ha a hátralék felhalmozódás kockázata tartósan fennáll, és a fogyasztó nem kap megfelelő, szakszerű segítséget, akkor a veszély valósággá válik. Ez azt jelenti, hogy például valamely közüzemi szolgáltatás kikapcsolása veszélyezteti a háztartás üzemeltetését, mely kiemelt problémával járhat azon családok esetében, ahol pl. kiskorú gyermek, vagy beteg hozzátartozó is van.

Hátralék felhalmozására csak az utólagos térítés ellenében biztosított szolgáltatásoknál van lehetőség. Ennek a kockázatát nagymértékben befolyásolja, hogy az adott szolgáltatás folyamatosságát a szolgáltató milyen mértékben tudja befolyásolni. A nem kikapcsolható, vagy csak korlátozható szolgáltatások esetében a hátralék felhalmozás esélye nagy. Ha a szolgáltató nem reagál gyorsan, akkor a kikapcsolható szolgáltatások esetében is jelentős összegű hátralék keletkezhet.

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

Nagyobb településeken elsősorban a távhő, kisebb településeken gáz és villanyáram szolgáltatás területén halmozódnak fel hátralékok. A felhalmozott hátralék összege a távhő esetén a legmagasabb ezt követi a gáz, majd a villany és a víz²⁴.

4.3 Lakbérhátralék felhalmozása miatt veszélyeztetettek

A lakásban nem tulajdonosként lakók a lakhatásért lakbért fizetnek. Megkülönböztethetünk piaci illetve nem piaci (állami, önkormányzati) bérletet. A két rendszer, bár a lakástörvény nem tesz közöttük különbséget, jelentős eltérésekkel működik.

Ezek az eltérések egyrészt abban állnak, hogy az önkormányzati tulajdonban lévő lakásoknál a bérlő és a tulajdonos közötti viszonyt a törvényi előírásokon túl a helyi, önkormányzati rendelet, valamint írásos bérleti szerződés is szabályozza. A normatív szabályozottság a bérlőnek biztonságot, a tulajdonosi joggal bíró önkormányzatoknak pedig jogi garanciát teremt. A magánszektorban ezzel szemben a bérleti jogviszonyra vonatkozóan a Polgári törvénykönyv általános előírásai az irányadók, amely szerződési szabadságot, egyben nagyobb fokú kiszolgáltatottságot eredményez mindkét fél számára. Miután magánszerződések megkötésénél nem alaki követelmény az írásbeliség, ebből adódóan nagyobb a kiszolgáltatottsága a bérlőnek, különös tekintettel a lakásbérleti szerződés felmondásának érvényesítését illetően.

További eltérés, hogy a települési önkormányzatok bérlakásainak szociális alapú elosztásában, a bérleti díj megállapításában többnyire a redistributív elv érvényesül, míg a versenyszférában mindez piaci jellegű. Tehát a települési önkormányzatok bérlakásaiban élők társadalmi státusza – az önkormányzati bérlakásrendszer szociális jellegénél fogva alacsonyabb, így ez a célcsoport veszélyeztetettsége nagyobb, ezzel szemben a magántulajdonú bérlakásban élők kiszolgáltatottsága erőteljesebb. A magántulajdonú lakások bérlői többnyire – hivatalos jogviszony hiányában – nem tudnak bejelentkezni a tartózkodási helyükre, ezáltal semmilyen típusú szociális ellátást sem vehetnek igénybe. Így a magánbérleményben élők nem juthatnak lakhatási támogatásokhoz, így a kedvezőtlen szociális helyzetben lévő, magánbérleményekben élő háztartások tagjai csak a létüket veszélyeztető módon tudják a lakbért megfizetni.

²⁴ Vass Péter Szociálpolitikai célú lakossági díjhátralék-kezelés Szombathelyen Studia Wesprimiensia I-II. szám 2002.

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

A magánbérletekben szinte általánosan kötelező a több hónapos kaució, az állami/önkormányzati bérleményekben ilyen biztosíték nincs. A magán bérbeadók a lakbérrel együtt a lakás üzemeltetési költségeit is beszedik a bérlőtől, ezzel kívánják megelőzni, hogy hátralék halmozódjon fel. Az állami/önkormányzati tulajdonban lévő bérlemények esetén az igénybe vett szolgáltatások díját a bérlőnek közvetlenül a szolgáltatóknak kell megfizetniük, így nincs közvetlen információáramlás a tulajdonosi jogot gyakorló szervezet és a közüzemi szolgáltató között a bérlő díjfizetési fegyelméről.

Mások a „nem fizetőkkel szemben” alkalmazott eljárások is. A magánbérletek esetén a reakció gyors, a törvény adta lehetőségeken gyakran túllépő. A köztulajdonban lévő lakások esetén a jogos járandóságok csak nehézkesen, bonyolult eljárások és hosszú idő után érvényesíthetők. A döntéshozók a szankciókat vélt, vagy valódi politikai okból halogatják, vagy mellőzik, ezzel teret engednek a nagy összegű hátralékok felhalmozódásának.

4.4 Lakbérhátralékot felhalmozók

Azon háztartás, mely lakbérhátralékot halmoz fel, jogalapot szolgáltat a lakásbérleti szerződés felmondására, ezáltal veszélyeztetetté válik a lakhatása. Különösen nagy a veszély azon magánbérleményekben élők esetében, akiknek nem az adott település területén van az állandó lakcímük bejelentve, így lehetőségük sincs különböző segítségek vagy támogatások igénybevételére.

Mivel a szükséges intézmények nincsenek kellőszámban kiépítve és kevés a rendelkezésre álló bérlakás, ezért önkormányzati tulajdonban lévő bérlakásból történő kilakoltatásra csak ritkán kerül sor, többnyire az érintett önkormányzatok nem vállalják fel az ezzel kapcsolatos sajtónyilvánosságot sem. Ugyanakkor a magánbérlet felmondásának, a tulajdonos által fogyanatosított kényszerintézkedésnek nincs nyilvánossága, így a probléma nagyfokú látenciája miatt annak volumenéről sincsenek információink.

4.5 Lakásfedezetű hiteltörlesztési nehézséggel küzdők

A lakástulajdon megszerzésére illetve más célból (vállalkozás, szabad felhasználás) felvett hitelek fedezetét gyakran az a lakás biztosítja, amelyben a hitelt felvevő, vagy közeli hozzátartozója él. A hiteltörlesztés nehézségekbe ütközik amennyiben a hitelt felvevő fizetési kapacitása csökken (betegség, munkanélküliség), vagy a törlesztő részlet megnő (deviza alapú hitelek). Az új típusú hiteleknél a pénzügyintézetek elvárják, hogy a hitelt felvevők a

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

szerződésben lemondjanak arról a jogukról, hogy bírói eljárás során lehessen csak a követeléseket érvényesíteni, ezért azok igen gyorsan behajthatóvá válnak.

4.6 Egyéb pénzügyi hátralékkal terheltek

A lakásfedezetű hitelek túl a pénzügyi intézetek és magánszemélyek a hitelt felvevők kérésére más (árúvásárlási, szabad felhasználású) hitelek is nyújtanak. Ha a hitelt felvevő jövedelme csökken, akkor a törlesztés akadózni kezd, és hátralék halmozódik fel. A hitelező ilyenkor él a behajtás eszközeivel, amelyek csökkentik a beérkező jövedelmeket, ami miatt elmaradás jön létre a lakhatás költségeinél.

4.7 Uzsorakölcsön csapdába kerültek

Külön ki kell emelni a „magánkölcsönök” azon formáját, ahol a hitelező kihasználva a hitelt felvevő tudatlanságát, kiszolgáltatottságát olyan feltételekkel nyújt hitelt (általában igen rövid határidejű lejáratra), hogy annak visszafizetése reménytelen (örökös „adósrabszolgasághoz” vezet).

5. A szolgáltatás háttere

5. 1. A kezelni kívánt probléma leírása

Az adósságterhekkel küzdők körében végzett szociális munka eszköztárával kezelni kívánt probléma a háztartástagok különböző termék és/vagy szolgáltatásvásárlási szükséglet-kielégítése révén bekövetkező vagy megvalósult likviditási probléma, aminek következtében a háztartás működésének zavarai állnak elő, különös tekintettel a lakhatás biztonságának veszélyeztetettségére.

5. 2. Jogszabályi környezet

A szolgáltatáshoz kapcsolódó hazai szabályozásban elkülöníthetünk közvetlenül kapcsolódó jogszabályokat, szabályozási anyagokat, melyek az adósságterhekkel küzdőkkel végzett szociális munka alapvető tartalmi kereteinek tekinthetők, továbbá közvetetten kapcsolódó jogszabályokat is, melyek másodlagosan illeszkednek a segítő szolgáltatások tervezéséhez és kivitelezéséhez.

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

5.2.1 Közvetlenül kapcsolódó jogszabályok:

- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról
- 63/2006 (III. 27.) Korm. rendelet a pénzbeli és természetbeni szociális ellátások igénylésének és megállapításának, valamint folyósításának részletes szabályairól
- 1/2000 (I. 7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
- 1994. évi LIII. törvény a bírósági végrehajtásról
- 2007. évi LXXXVI. törvény a villamos energiáról
- 2005. évi XVIII. törvény a távhőszolgáltatásról
- 2008. évi XL. törvény a földgázellátásról
- 1995. évi XLII. törvény az egyes helyi közszolgáltatások kötelező igénybevételéről
- 38/1995. (IV. 5.) Korm. rendelet a közműves ivóvízellátásról és a közműves szennyvízelvezetésről
- 1993. évi LXXVIII. törvény a lakások és helyiségek bérletére, valamint az elidegenítésükre vonatkozó egyes szabályokról
- 1997. évi CXLI. törvény az ingatlan-nyilvántartásról
- 2003. évi CXXXIII. törvény a társasházakról
- 12/2001. (I. 31.) Korm. rendelet a lakáscélú állami támogatásokról
- 1996. évi CXII. törvény a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról
- 1048/2004. (V. 14.) Korm. határozat a lakosság eladósodásának mérséklését szolgáló intézkedésekről
- 136/2009. (VI.24.) Korm. rendelet a krízishelyzetbe került személyek támogatásáról

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

5.2.2 Szakmai szabályozók:

- A Szociális Munka Etikai Kódexe
- Lakhatási Gondokkal Küzdők Szociális Szolgáltatásainak Irányelvei /LGK/ SZMI 2007.
- Adósságkezelési szolgáltatás oktatási programja a háztartási adósságkezelési tanácsadó képzéshez – Szociális és Munkaügyi Minisztérium 2007. december
- Módszertani ajánlás a családsegítés szolgáltatás dokumentációjához

5.2.3 Közvetetten kapcsolódó jogszabályok:

- 2001. évi CI. törvény a felnőttképzésről
- 9/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról
- 81/2004 (IX. 18) ESzCsM rendelet az egyes szociális szolgáltatásokat végzők képzéséről és vizsgakövetelményeiről
- 24/2004. (VI. 22.) FMM rendelet az akkreditációs eljárás és követelményrendszer részletes szabályairól
- 1992. évi XXII. törvény a Munka Törvénykönyvéről
- 1992. évi XXXIII. törvény a közalkalmazottak jogállásáról
- 1992. évi XXXVIII. törvény az államháztartásról
- 1992. évi LXIII. törvény a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról
- 1998. évi LXXXIV. törvény a családok támogatásáról
- 2003. évi CXXV. törvény az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előremozdításáról
- 2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól

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

- 2005. évi XC. törvény az elektronikus információszabadságról
- 223/1998. (XII.30.) Korm. rendelet a családok támogatásáról szóló 1998. évi LXXXIV. Törvény végrehajtásáról
- 257/2000. (XII.26.) Korm. rendelet a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvénynek a szociális, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi ágazatban történő végrehajtásáról
- 292/2009. (XII.19.) Korm. rendelet az államháztartás működési rendjéről
- 321/2009. (XII.29.) Korm. rendelet a szociális szolgáltatók és intézmények működésének engedélyezéséről és ellenőrzéséről
- 8/2000. (VIII.4.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást végző személyek adatainak működési nyilvántartásáról
- 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételeiről
- 1949. évi XX. törvény a Magyar Köztársaság Alkotmányáról
- 1959. évi IV. törvény a Polgári törvénykönyvről
- 1952. évi IV. törvény a házasságról, a családról és a gyámságról
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- 2003. évi LXXX. törvény a jogi segítségnyújtásról
- 1999. évi C. törvény az Európai Szociális Karta kihirdetéséről
- 1/2004. (I.5.) ESzCsM rendelet a betegjogi, az ellátottjogi és a gyermekjogi képviselő működésének feltételeiről
- 1990. évi LXV. törvény a helyi önkormányzatokról
- 1995. évi LVII. törvény a vízgazdálkodásról

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

5. 3. A szolgáltatás biztosításához szükséges kompetenciák meghatározása

Az adósságteherrel küzdők körében végzett szociális szolgáltatások biztosításához szükséges kompetenciák meghatározása során elkülönítjük a minimális és a speciális szakmai feladatok ellátásához szükséges készségeket, képességeket.

A **minimális szolgáltatási tartalmat biztosító** családsegítő szolgálatokban/szolgáltatásban tevékenykedő családgondozókkal szemben támasztott szakmai követelmények:

A családgondozó ismerje:

- az ellátott településen a helyi önkormányzati rendeletben szabályozott, lakhatással összefüggő támogatások rendszerét
- egyéb, - nem önkormányzati forrásból származó - a lakhatás biztonságát szolgáló támogatások, juttatások, kedvezmények rendszerét
- az adott településen közüzemi szolgáltatást nyújtó cégek, szervezetek elérhetőségét, ügymenetét
- a pénzintézetek működésének alapvető sajátosságait
- a lakhatás biztonságának megóvásában érdekelt civil, egyházi szervezetek tevékenységét
- a háztartások gazdaságos üzemeltetésével kapcsolatos alapvető információkat
- a tanácsadás alapelveit
- az adósságkezelési tanácsadást nyújtó szervezet kapcsolatrendszerét, együttműködési kötelezettségeit és lehetőségeit
- saját feladatkörét, kompetencia határait.

A családgondozó legyen képes:

- az általa közvetített értékeket hitelesen képviselni
- segítő közvetítőként ügyfelei érdekében az adósságkezelési szolgáltatás folyamatában partneri együttműködést kialakítani az ügyfelek családjával, személyes környezetével, az ügyféllel kapcsolatban lévő intézmények képviselőivel
- másokkal egyenrangú kapcsolatot létesíteni, vállalva a szakmai felelősséget
- a birtokában lévő információkat a titoktartás szabályai szerint kezelni

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

- nyílt és hiteles kommunikációra, a metakommunikációs jelzések felismerésére és értékelésére
- saját metakommunikációjának kontrollálásra, kommunikációs problémáinak felismerésére
- mások értő figyelemmel kísért meghallgatására
- saját szakmai álláspontját megvédeni
- mások alátámasztott érveit elfogadni
- empátiát érezni és empátiás készségét folyamatosan fejleszteni
- a konfliktusokat tűrni és megfelelően kezelni, viselkedését kellően kontrollálni

A **speciális szolgáltatási tartalmat biztosító** családsegítő szolgálatokban/szolgáltatásban tevékenykedő családgondozókkal szemben támasztott szakmai követelmények:

A családgondozó/adósságkezelési tanácsadó ismerje:

- díjhátralékos probléma kialakulásának makrogazdasági és mikrokörnyezeti okait
- hátralékosság történeti vetületeit, társadalmi-gazdasági kontextusát
- a lakhatással összefüggő adósságteher mérséklésére irányuló társadalompolitikai beavatkozások módját, eszközrendszerét
- a központi és helyi szociális ellátórendszer kísérleteit a lakhatással összefüggő eladósodás kezelésére és megoldására
- a polgári jog valamint a szociális igazgatás általános eljárási szabályait, valamint az adóssággal kapcsolatos jogok, és az őt terhelő kötelezettségek lényeges tartalmát
- az ellátott településen a helyi önkormányzati rendeletben szabályozott, lakhatással összefüggő támogatások rendszerét
- egyéb, - nem önkormányzati forrásból származó - a lakhatás biztonságát szolgáló támogatások, juttatások, kedvezmények rendszerét
- az adott településen közüzemi szolgáltatást nyújtó cégek, szervezetek elérhetőségét, ügymenetét
- a pénzintézetek működésének alapvető sajátosságait
- a lakhatás biztonságának megóvásában érdekelt civil, egyházi szervezetek tevékenységét

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

- a tanácsadás alapelveit
- az adósságkezelési tanácsadást nyújtó szervezet kapcsolatrendszerét, együttműködési kötelezettségeit és lehetőségeit
- saját feladatkörét, kompetencia határait.

Az adósságkezelési tanácsadó legyen képes:

- az általa közvetített értékeket hitelesen képviselni
- segítő közvetítőként ügyfelei érdekében az adósságkezelési szolgáltatás folyamatában partneri együttműködést kialakítani az ügyfelek családjával, személyes környezetével, az ügyféllel kapcsolatban lévő intézmények képviselőivel
- másokkal egyenrangú kapcsolatot létesíteni, vállalva a szakmai felelősséget
- a birtokában lévő információkat a titoktartás szabályai szerint kezelni
- a segítő kapcsolat létesítése előtt felismerni a potenciális klienshez fűződő esetleges előítéletét és szerep-összeférhetetlenségét
- felismerni másokkal való kapcsolatkezelési problémáit,
- nyílt és hiteles kommunikációra, a metakommunikációs jelzések felismerésére és értékelésére
- saját metakommunikációjának kontrollálásra, kommunikációs problémáinak felismerésére
- mások befogadóképességéhez igazodó kommunikációra
- mások értő figyelemmel kísért meghallgatására
- a nondirektivitás szabályait kommunikációjában megfelelő helyen alkalmazni
- saját szakmai álláspontját megvédeni
- mások alátámasztott érveit elfogadni
- kommunikatív és szakmai önismeretét alakítani és fejleszteni
- önmagát elfogadni és értékelni
- empátiát érezni és empátiás készségét folyamatosan fejleszteni
- a konfliktusokat tűrni és megfelelően kezelni, viselkedését kellően kontrollálni
- az adósságproblémával küzdő ügyfél számára adekvát tanácsadási módszereket, technikákat alkalmazni

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

- az ügyfél motiváltságának erősítésére, az ügyfél belső és külső erőforrásainak mozgósítására, az együttműködés folyamatában felmerülő problémák és konfliktusok lehetőség szerinti oldására.

Az adósságkezelési tanácsadó rendelkezzen:

- olyan kommunikációs és módszertani eszköztárral, amely lehetővé teszi az ügyfél szociális státuszának feltérképezését, a hátralékának felszámolására, a háztartásüzemeltetés racionalizálására irányuló szándékuk, motiváltságuk erejét, és a szándék megvalósításához szükséges objektív feltételek, források meglétét, illetve annak hiányát.”²⁵

5.4 A szolgáltatás nyújtásának feltételrendszere, menedzsmenttel kapcsolatos elvárások

5.4.1 Személyi feltételek

- Alapvégzettség:

Minimális szolgáltatás keretében az adósságterhekkel küzdőkkel végzett szociális tevékenységet ellátókkal szemben elvárt a családgondozói munkakör betöltéséhez szükséges szakképzettség

Speciális szolgáltatási szinten a munka jellegéből és komplexitásából eredően az adósságterhekkel küzdőkkel végzett szociális munkát végzőknél a felsőfokú szociális alapvégzettség indokolt.

- Szakképzettség:

Speciális szolgáltatási szint esetében az 1/2000 (I. 7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló jogszabály 3. számú mellékletében előírtaknak megfelelően a családgondozói munkakör betöltéséhez szükséges végzettséggel,

²⁵ Vítál Attila /szerk./: A háztartási adósságkezelés elmélete és gyakorlata (jegyzet) – Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet Budapest, 2009.

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

valamint adósságkezelési tanácsadói képesítéssel kell rendelkezniük a családgondozóknak/adósságkezelési tanácsadóknak.

Létszám:

Minimális szolgáltatást nyújtó családsegítő szolgálatok esetében a mindenkor hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelően kell a családgondozók számát meghatározni.

Speciális szolgáltatási szint esetében a jelenleg hatályos előírások nem határoznak meg az adósságkezelési szolgáltatásnál létszámot. Az adósságkezelési tanácsadás jelenleg a családgondozás egyik formájaként jelenik meg, de a létszám előírásában nem kellene a családsegítést mérvadónak tekinteni. A munka nehézségeiből adódóan az 50 kliens/adósságkezelői arány elfogadható maximum. Javasolt ezen a szolgáltatási szinten középfokú szociális végzettséggel rendelkező szociális segítők alkalmazása, akik az adósságkezelési tanácsadók asszisztenciáját alkotják.

5.4.2 Tárgyi feltételek

A minimális szolgáltatások tárgyi feltételeit illetően a családsegítő szolgálatok működésére vonatkozó általános előírásokat tartjuk érvényesnek.

A speciális szolgáltatást nyújtó intézményeknél a következő tárgyi feltételrendszert célszerű biztosítani:

1. családgondozóként 6 m² munkahely (munka szoba akár kollégákkal együtt is)
2. önálló munkaállomás (munkaasztal, szék, zárható iratszekrény, számítógép, internet)
3. nyomtatóhoz való csatlakozás (a nyomtató teljesítményétől függően 2 -20 fő)
4. interjúszoba (4 tanácsadónként egy)
5. egyéb kiszolgáló helyiségek (váróhelyiség, munkatársak és ügyfelek számára elkülönített mellékhelyiségek) – közös használatban a családsegítéssel
6. akadálymentesített épület
7. csoportos szociális munkatevékenységek végzéséhez csoportszoba
8. további infrastrukturális feltételek (fénymásoló, fax, kerékpár, robogó, gépjármű, mobiltelefon, önálló telefonvonal, stb) mátrix rendszerben használva.

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

5.4.3 Finanszírozás

Speciális szinten az intézmény költségvetésében önálló fejezetben célszerű szerepeltetni az adósságkezelési szolgáltatás működtetésével kapcsolatos költségeket.

5.5 A szolgáltatás dokumentációs rendszerével kapcsolatos elvárások

Az adósságterhekkel küzdőkkel végzett szociális munkában a jelenlegi jogszabályilag előírt kötelező dokumentáció az 1/2000 (I. 7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló jogszabály 7. számú mellékletében előírt *esetnapló*, valamint *forgalmi napló* használata, továbbá ugyanezen jogszabály 32. § (1) bekezdésében meghatározott *írásbeli együttműködési megállapodás* készítése.

Az adósságkezelési szolgáltatáshoz kapcsolódó adósságkezelési tanácsadást biztosító családsegítő szolgálatoknak a szociális szolgáltatások ellátásához kötelezően használandó dokumentációs kötelezettségek mellett érvényesíteniük kell a pénzbeli és természetbeni szociális ellátások igénylésének és megállapításának, valamint folyósításának részletes szabályairól szóló 63/2006. (III. 27.) kormányrendeletben előírt dokumentációs és ügyviteli előírásokat.

A szolgáltatás dokumentációs, adminisztrációs rendszerével kapcsolatos elvárások megfogalmazása a TÁMOP 5.4.1. „A szociális szolgáltatások szabályozó rendszerének fejlesztése” kiemelt projekt 1. pillér keretében a „Tevékenységszervezési munkacsoport” munkájának részét képezi, melyben elkészített dokumentációs rendszer alkalmazását javasoljuk mind a *minimális szolgáltatást*, mind a *speciális szolgáltatási szintet* biztosító intézmények esetében. Ugyanakkor az adósságkezelési szolgáltatáshoz kapcsolódó adósságkezelési tanácsadást biztosító intézmények esetében a tanácsadáshoz kapcsolódó adminisztrációs rendszert külön szakmai protokollban lenne célszerű szabályozni.

A megfelelően kimunkált adminisztrációs, dokumentációs rendszer alapját képezi a szakmai munka eredményessége, felhasználó-központúsága, hatásossága, hatékonysága és bevezethetősége méréseinek.

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

6. A beavatkozás (módszer, eljárás) leírása

Az adósságterhekkel küzdőkkel végzett szociális munka folyamatának, tartalmának leírásánál, a szolgáltatás során használt módszerek és eszközök részletezésénél, valamint a szolgáltatási folyamat időbeli és együttműködésbeli dimenziójának bemutatásánál elkülönítjük a minimális és a speciális szolgáltatási formákat.

Az adósságterhekkel küzdők számára **minimális szolgáltatást kell biztosítani** az ország területén működő valamennyi családsegítő szolgálatnak, családsegítő szolgáltatást nyújtó szakembernek. **Kötelező jelleggel kell biztosítaniuk a speciális szolgáltatást** azoknak a családsegítő szolgáltatást nyújtó szociális intézményeknek, amelyek ellátási területén helyi önkormányzati rendeletben szabályozva van az adósságkezelési szolgáltatás. Továbbá a speciális szolgáltatás biztosítása **elvárható** a kistérségi társulási fenntartásban működő, területileg integrált családsegítő szolgáltatást nyújtó intézmények részéről, valamint **ajánlott** valamennyi családsegítő szolgálat számára, amely személyi, tárgyi feltételeit tekintve alkalmas a speciális szolgáltatási szint biztosítására.

A szolgáltatás jellegében preventív, valamint korrektív típusokat különítünk el. A **preventív szemlélet** a hátralékos helyzet kialakulásának és eszkalálódásának megakadályozását szolgálja, a **korrektív szemlélet** ezzel szemben a már kialakult krízis mérséklésére, káros hatásainak csökkentésére irányul.

Mindkét szolgáltatási szinten, mind a preventív, mind a korrektív szolgáltatási jelleg vonatkozásában a szolgáltatás formájában az egyéni szociális munka, a csoportos szociális munka, valamint a közösségi szociális munka tevékenységeket különítettünk el.

Az *egyéni szociális munka* alatt a családgondozó/adósságkezelési tanácsadó és az ügyfél együttműködésének folyamatát értjük, mely a felmerülő szociális és mentálhigiénés problémák megoldására irányul, valamint hosszabb távon az életvezetési képességek megőrzését célozza.

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

A *csoportos szociális munka* alatt emberek kis csoportjával végzett tevékenységet értjük, mely különböző igények kielégítése, valamint feladatok végrehajtása érdekében történik.²⁶

A *közösségi szociális munka* alatt az azonos településen, vagy egyéb közösségek közös érdekeinek megfogalmazását, valamint a közös problémák megoldását célzó cselekvését értjük.

Az adósságterhekkel küzdőkkel végzett szociális munka típusainak meghatározásakor az alábbi jelöléseket alkalmaztuk:

M – Minimális szolgáltatás

S – Speciális szolgáltatás

P – Preventív szolgáltatás

K – Korrektív szolgáltatás

E – Egyéni szociális munka

CS – Csoportos szociális munka

Kö – Közösségi szociális munka

A minimális szolgáltatás esetében a családsegítő tevékenység intézményesültségének szintjét figyelembe véve a csoportos szociális munka és a korrektív jellegű közösségi szociális munka szolgáltatási formák alkalmazása nem várható el. Ezeknek a szakmai tevékenységeknek az ellátása túlmutat a többnyire szakmai háttérbázis nélkül dolgozó családgondozók által az alapképzésben megszerzett ismereteken, megszerzett tapasztalatokon.

²⁶ Toseland, R. W.- Rivas, R.F.: A csoportmunka gyakorlatának központi kérdései, in: Hegyesi G., Kozma Judit, Szilvási L., Talyigás K. (szerk.): A Szociális munka elmélete és gyakorlata 4. Szociális munka csoportokkal . Wesley János Kiadó, Budapest, 2006.

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

Adósságterhekkel küzdőkkel végzett szociális munka típusai

/2. táblázat/

		Szolgáltatás jellege	
Szolgáltatás intézményesültsége	Szolgáltatás formája	Preventív	Korrektív
Minimális szolgáltatás	Egyéni szociális munka	MPE1. Információszo ltatás	MKE1. Tanácsadás MKE2. Hátralékgon dozás
	Csoportos szociális munka		
	Közösségi szociális munka	MPKö1. Közösségi kezdeményezések	
Speciális szolgáltatás	Egyéni szociális munka	SPE1. Információszo ltatás SPE2. Tanácsadás SPE3. Jogsegélyszol gálat és banki tanácsadói szol gálat SPE4. Monitoring	SKE1. Adósságkezelési szolgáltatás SKE2. Jogsegélyszol gálat és banki tanácsadói szol gálat SKE3. Fogyasztói érdekvédelem
		SPCS1.	SKCS1.

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

	Csoportos szociális munka	Háztartásgazdálkodási csoportmunka SPCS2. Iskolai tanulók körében végzett csoportmunka	Hátralékcspadában lévők önszorgító csoportja SKCS2. Hátralékcspadából kikerültek önszorgító csoportja
	Közösségi szociális munka	SPKö1. Közösségi kezdeményezések SPKö2. Háztartásvezetési és pénzügykezelési ismeretek közvetítése közoktatási intézményekben és speciális célcsoportokban SPKö3. Érdekkartikuláció (jogalkotók felé)	SKKö1. Hitelkártyasultak önszerveződésének segítése SKKö2. Érdekkartikuláció (hátralékkövetelők felé)

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

6.2. Az adósságterhekkel küzdők körében végzett szociális munka szakmai szabályai speciális szolgáltatás nyújtása esetén

6.2.1. Preventív szolgáltatási jelleg - Egyéni szociális munka

SPE1. Információs szolgáltatás

1. sztenderd: A szolgálat az igénybevevőket olyan alapvető információkkal látja el, melyek a hátralék(ok) felhalmozódásának elkerülését szolgálják.

Kritériumok:

- A nyújtott információk kiterjednek:
 - a lakhatás biztonságának megőrzésével kapcsolatos juttatásokra
 - a háztartás gazdaságos üzemeltetésével kapcsolatos információkra
 - a településen közszolgáltatást nyújtó cégek, szolgáltatók elérhetőségére
 - a védendő fogyasztói státus igénylésének módjára.
 - környezettudatos háztartásgazdálkodás biztosításához szükséges információkra /pl. energiatakarékos berendezések beszerzésére vonatkozó pályázati lehetőségekről szóló információk/
 - lakásmobilitással kapcsolatos információkra.
- A szolgáltatási folyamat *időbeliségére* jellemző, hogy a találkozások eseti jellegűek, időpontjai a kliensek igényeinek megfelelően alakíthatóak.
- A szolgáltatási folyamat során *együttműködés* jön létre az ügyfél és a családgondozó között (mikroszintű együttműködés), valamint a családgondozó és a különböző rendszerszereplők, például a polgármesteri hivatal, a közüzemi szolgáltatók, a jelzőrendszeri tagok között (mezzoszintű együttműködés).

Ellenőrző lista az irányelv megvalósításához:

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

- A szolgáltatás biztosításához szükséges különböző információs anyagok /plakát, szórólapok/ a szolgálat irodájában hozzáférhetők, az azokban foglalt adatokat folyamatos frissítik, sérülés esetén cserélik.
- A tájékoztató tartalmú szórólapok, hirdetmények megtalálhatóak a település közösségi tereiben, valamint a különböző társintézményekben, jelzőrendszeri tagoknál /pl. közintézmények, Polgármesteri Hivatal, közüzemi szolgáltatók/.
- A családsegítő szolgálatok saját weboldalt működtetnek, melyen a részletezett információs tartalmakat elhelyezik, továbbá a weboldal működésére minél több fórumon felhívják a figyelmet.
- Az együttműködés eseményei megjelennek a szolgáltatási dokumentációban.

SPE2. Tanácsadás

2. sztenderd: A családgondozó tanácsadás keretében a kliensek háztartásgazdálkodási készségeinek fejlesztését végzi, valamint az igénybevevők számára a háztartások gazdaságos üzemeltetésével kapcsolatos praktikákat ad át, továbbá a háztartások hosszú távú pénzügyi kötelezettségvállalását /pl. lakáshitelek felvétele/ megalapozó döntések meghozatalához kapcsolódó információkat közvetít.

Kritériumok:

- A tanácsadás keretében a családgondozó háztartási napló készítésére kérheti a klienst.
- A szolgáltatási folyamat *időbeliségére* jellemző, hogy egy hosszabb időtávú segítői folyamatról van szó, a találkozások időpontjait célszerű két-három hetenkénti rendszerességgel megállapítani.
- A szolgáltatási folyamat során *együttműködés* jön létre az ügyfél és a családgondozó között (mikroszintű együttműködés).

Ellenőrző lista az irányelv megvalósításához:

- A kapcsolatfelvétel megtörténik a településen közüzemi szolgáltatást nyújtó szolgáltatók képviselőjével.

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

A családgondozók:

- A közszolgáltatók hátralék csökkentésére alkalmazott lehetőségeit megismerik;
- A különböző pénzügyi intézetek működésével kapcsolatos általános ismeretek megszerzik;
- Az adott településen nyújtható lakhatással összefüggő szociális támogatások rendszerét megismerik;
- A település civil szervezetek által nyújtott támogatásait feltérképezik;
- Az együttműködés eseményei megjelennek a szolgáltatási dokumentációban.
- Háztartási napló kerül kidolgozásra, alkalmazásra

SPE3. Jogsegélyszolgálat és banki tanácsadói szolgálat

3. sztenderd: A családsegítő szolgálat állam- és jogtudományi végzettségű szakembert alkalmaz jogi tanácsadásra, valamint pénzügyi hitelszerződéseknek, eltartási szerződéseknek, és egyéb magánokiratoknak az ügyfél számára történő értelmezésére.

Banki tanácsadói szakembert alkalmaz továbbá a banki hitelfelvételek kockázatelemzésére, valamint a szerződésben foglaltak következményeinek gyakorlati értelmezésére.

Kritériumok:

- A családsegítő szolgálat minimum havonta egy alkalommal biztosítja ezeket a szolgáltatásokat.
- A szolgáltatási folyamat során *együttműködés* jön létre az ügyfél és a jogi szakértő/banki tanácsadó között (mikroszintű együttműködés).

Ellenőrző lista az irányelv megvalósításához:

- Jogi szakértő kerül alkalmazásra a családsegítő szolgálatnál
- Banki tanácsadó kerül alkalmazásra a családsegítő szolgálatnál

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

SPE 4. Monitoring

4. sztenderd: A családgondozó az adósságkezelési szolgáltatásban részt vett, és a programot sikeresen teljesített klienseket utógondozás keretében követi, melyben a kliens hozzájárul ahhoz, hogy azon közüzemi szolgáltató cég, mely felé korábban hátralékot halmozott fel, értesítse a családsegítő szolgálat munkatársát amennyiben az ügyfélnek ismét legalább három havi elmaradása keletkezik.

Kritériumok:

- Az utógondozás időtartama egy év.
- A szolgáltatási folyamat során *együtműködés* jön létre az ügyfél és a családgondozó/adósságkezelési tanácsadó között (mikroszintű együtműködés), valamint a családgondozó és a közüzemi szolgáltatók között (mezzoszintű együtműködés).

Ellenőrző lista az irányelv megvalósításához:

- Monitoring szabályai kidolgozásra kerülnek.
- Az együtműködés eseményei megjelennek a szolgáltatási dokumentációban.

6.2.2 Preventív szolgáltatási jelleg - Csoportos szociális munka

SPCS1. Háztartásgazdálkodási csoportmunka

5. sztenderd: A családsegítő szolgálat preventív jellegű csoportmunkát szervez az igénybevevők számára a hátralék felhalmozódás megelőzése céljából.

Kritériumok:

- A következő élethelyzetben lévő ügyfelek számára szervezi meg a szolgálat a csoportfoglalkozásokat:
- önkormányzati bérlakásban élők, akiknek nincsen hátralékuk, azonban a magas bérleti díj miatt lakhatásuk biztonsága veszélyeztetett

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

- adósságkezelési szolgáltatást sikeresen teljesítők, akik saját maguk is adnak egymásnak jó ötleteket a helyes háztartásgazdálkodás folytatására, az újbóli eladósodás megelőzésére
- olyan fiatal házaspárok, akik még nem rendelkeznek kellő ismeretekkel és tapasztalattal a megfelelő háztartásüzemeltetéssel kapcsolatban, vagy a hosszú távú pénzügyi kötelezettségvállalás meghozatalát illetően
- gyermekjóléti szolgáltatás azon kliensei, akik háztartásgazdálkodásuknak a problematikussága miatt a gyermekjóléti családgondozó javasolja a csoportfoglalkozáson való részvételt.
- A szolgáltatási folyamat *időbeliségére* jellemző, hogy a csoportfoglalkozásokat heti rendszerességgel kerülnek megszervezésre 5 héten át, alkalmanként két órás időtartamban.
- A szolgáltatási folyamat során *együttműködés* jön létre az ügyfél/csoport és a családgondozó/adósságkezelési tanácsadó között (mikroszintű együttműködés).

Ellenőrző lista az irányelv megvalósításához:

- A különböző csoportok megalakulnak és működnek.
- Az együttműködés eseményei megjelennek a szolgáltatási dokumentációban.

SPCS2. Iskolai tanulók körében végzett csoportmunka

6. sztenderd: A családsegítő szolgálat preventív jellegű csoportmunkát szervez általános-, és középiskolai tanulók számára a helyes pénzügyi, háztartásgazdálkodási ismeretek átadása, közvetítése céljából.

Kritériumok:

A családsegítő szolgálat két célcsoport számára szervezi meg a csoportfoglalkozásokat:

1. általános iskolai tanulók (5.-8. osztály), illetve középfokú tanintézményekben tanulók számára játékos formájú csoporttevékenység szervezése, a pénz szerepének, jelentőségének megismertetése, valamint alapvető pénzügyi ismeretek közvetítése.

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

Ennek a célcsoportnak az életvilágához adekvát módon illeszkedik a csoportos szociális munka: kisebb létszámban, játékos gyakorlatok, szituációs játékok segítségével hatékonyabb az információk átadása.

2. lakóotthonokban élő fiatalok számára a racionális háztartásgazdálkodási, valamint pénzkezelési ismereteket közvetítése történik meg. A kisebb létszámú csoportokban a megszerzett tapasztalatok, ismeretek, készségek hatékonyabb módon épülnek be a résztvevők ismeretrendszerébe.

A szolgáltatási folyamat *időbeliségére* jellemző, hogy a csoportfoglalkozások heti rendszerességgel kerülnek megszervezésre 6 héten át, alkalmanként másfél-két órás időtartamban.

A szolgáltatási folyamat során *együttműködés* jön létre az ügyfél/csoport és a családgondozó/adósságkezelési tanácsadó között (mikroszintű együttműködés).

Ellenőrző lista az irányelv megvalósításához:

- a. A különböző csoportok megalakulnak és működnek.
- b. Az együttműködés eseményei megjelennek a szolgáltatási dokumentációban.

6.2.3 Preventív szolgáltatási jelleg - Közösségi szociális munka

SPKö1. *Közösségi kezdeményezések*

7. sztenderd: A családgondozó részt vesz olyan közösségi kezdeményezések tervezésében és kivitelezésében (például közösségi akciók szervezésében), melyek célja - a lakhatás biztonságának megőrzésében érdekelt meghívott szakemberek, szakértők részvételének biztosításával - a környezettudatos, racionális háztartásvezetési kultúra létrehozása, elterjesztése.

Magyarázat: A közösségi akciókkal megvalósítható a partnerség építése, fejlesztése a helyi közösségben a szervezetek, intézmények és az érintettek, vagy képviselőik részvételével, a folyamatos és rendszeres kapcsolattartás kialakítása a szolgáltatókkal és a segítő intézményekkel a krízis helyzetek megelőzése érdekében.

Az érintettek közötti rendszeres kommunikáció szervezésének hatására létrejöhet a résztvevők közötti megértés, a szimmetrikus helyzetek összehangolásával pedig az egyetértés. Az

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

együttműködés képes fokozni a közösségek megtartó erejét, erősíteni és gyakorlattá szervezni az emberek közötti kommunikációt és szolidaritást, melynek eredményeként kifejlődhetnek a megtartó szociális háló elemei: az egymás és az intézmények iránti bizalom, a kölcsönösségi/viszonyossági kapcsolatok és az együttműködés.

A közösségi akciónapok szervezésének kiemelt típusai:

- *környezetvédelemmel foglalkozó civil szervezetek meghívása*
- *uzsorakölcsön veszélyeire való figyelemfelhívás közösségi akciónap szervezése által*
- *különböző támogatások igénybevételével kapcsolatos közösségi szociális munka törekvések*

Kritériumok:

- A családgondozó közösségi akciókat szervez negyedévente, vagy a téma kiemelt aktualitásának felmerülésekor.
- A családgondozó együttműködik a közösségi akciók szervezése során az adósságkezelésben érdekelt ügyfelekkel (mikroszintű együttműködés), és a különböző civil és egyéb szervezetekkel (mezzoszintű együttműködés).

Ellenőrző lista az irányelv megvalósításához:

- Községi akciók szerveződnek.
- Uzorakölcsön veszélyeire felhívó program készül.
- Kapcsolatfelvétel történik legalább egy, a településen működő civil szervezettel.
- Együttműködési szerződés kerül megkötésre a közösségi akciók szervezésére.
- Az együttműködés eseményei megjelennek a szolgáltatási dokumentációban.

SPKö2. Háztartásvezetési és pénzkezelési ismeretek közvetítése közoktatási intézményekben és speciális célcsoportokban

8. sztemderd: A családgondozó részt vesz olyan - a megjelölt célcsoport(ok) sajátos helyzetére, valamint életkorára tekintettel, kiemelten a középiskolai tanulók, valamint a tankötelezettség alatt lemorzsolódottak számára szükséges - közösségi kezdeményezések tervezésében és kivitelezésében, melynek keretében a helyes

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

háztartásgazdálkodással, háztartásüzemeltetéssel, valamint a megfelelő pénzkezeléssel kapcsolatos ismeretek átadása szélesebb körben történik.

Kritériumok:

- Az adósságkezelési tanácsadói képzést végzettek folyamatos továbbképzéseken vesznek részt, melynek keretében ismeretek közvetítése, átadása, ezáltal pedig a tanácsadók készség és kompetenciakészletének bővítése történik meg.
- A családgondozó/adósságkezelési tanácsadó havonta egyszer négy hónapon át ilyen típusú közösségi kezdeményezést szervez, melynek időtartam 45 perc/alkalom.
- A szolgáltatási folyamat során *együttműködés* jön létre az ügyfél és a családgondozó/adósságkezelési tanácsadó között (mikroszintű együttműködés), valamint a családgondozó/adósságkezelési tanácsadó és a közoktatási intézmények közt (mezzoszintű együttműködés).

Ellenőrző lista az irányelv megvalósításához:

- c. A közösségi kezdeményezések megvalósulnak.
- d. Az együttműködés eseményei megjelennek a szolgáltatási dokumentációban.

SPKö3. Érdkartikuláció (jogalkotók felé)

9. sztdenderd: A családgondozó figyelemfelkeltő dokumentumokat fogalmaz meg és juttat el – akár esettanulmányokat mellékelve - a közvetlen döntéshozók /önkormányzati képviselők, politikai pártok, miniszterek, parlament/ felé, amennyiben az ügyfélt hátrány éri, mely abból fakad, hogy az egyes közüzemi szolgáltatók, cégek, bankok, hitelszervezetek, stb. ügymenetére vonatkozó szabályozás nem kellőképpen alapos, kidolgozott, vagy vélhetően előnytelen helyzetbe juttatja a klienst, és hátrányai keletkezhetnek (pl. abban az esetben, ha egy hitelszervezet a kliens számára előnytelen szerződés köt).

Kritériumok:

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

- Szükséges, hogy a jogalkotás során a társadalmi és szakmai egyeztetés folyamatában a partneri együttműködés alapján a szociális szakma véleménye ténylegesen megjelenjen.
- A szolgáltatási folyamat *időbeliségére* jellemző, hogy a találkozások eseti jellegűek, időpontjai a kliensek igényeinek megfelelően alakíthatóak.
- A szolgáltatási folyamat során *együttműködés* jön létre az ügyfél és a családgondozó/adósságkezelési tanácsadó között (mikroszintű együttműködés), valamint a családgondozó/adósságkezelési tanácsadó */intézményi megtámogatottsággal/* és a közvetlen döntéshozók közt (mezzoszintű együttműködés).

Ellenőrző lista az irányelv megvalósításához:

- Esettanulmányok készülnek.
- Figyelemfelkeltő dokumentumok kerülnek megfogalmazásra.
- Dokumentumok eljuttatása történik meg a közvetlen döntéshozókhoz.
- Az együttműködés eseményei megjelennek a szolgáltatási dokumentációban.

6.2.4 Korrektív szolgáltatási jelleg - Egyéni szociális munka

SKE1. Adósságkezelési szolgáltatás

14. sztenderd: A családsegítő szolgálat adósságkezelési szolgáltatás részét képező adósságkezelési tanácsadást nyújt.

Magyarázat:

„Az adósságkezelési szolgáltatás a szociálisan rászorult személyek részére nyújtott lakhatást elősegítő ellátás, amely egyrészt a lakásfenntartással összefüggő eladósodás megelőzésére, másrészt hátralék felhalmozódás esetén az adósság konszolidációjára irányuló pénzügyi támogatásokat és személyes tanácsadói tevékenységet foglalja magába.”²⁷ Az adósságkezelési szolgáltatás három elemű támogatási rendszer, adósságcsökkentési támogatásból, adósságkezelési tanácsadásból, továbbá alanyi jogú lakásfenntartási támogatásból tevődik össze. Az 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális

²⁷ Vitál Attila – Lakhatási gondokkal küzdők szociális szolgáltatásainak irányelvei – 2007.

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

ellátásokról szóló jogszabály 55/C. §-ának (3) bekezdése értelmében: „*A települési önkormányzat a külön jogszabályban meghatározott feltételek szerint az adósságkezelési tanácsadást saját intézménye vagy más szerv útján biztosíthatja.*”

A feladatot többnyire a települési önkormányzatok a családsegítő szolgálathoz delegálják. A 63/2006. (III. 27.) Korm. rendelet a pénzügyi és természetbeni szociális ellátások igénylésének és megállapításának, valamint folyósításának részletes szabályairól szóló jogszabály 53. § (1) bekezdése szerint: „*Az adósságkezelési tanácsadás szakmai feladatellátási feltétele adósságkezelői tanfolyamot végzett személy alkalmazása. Ilyen személy hiányában az adósságkezelési szolgáltatás legfeljebb egy évig működtethető abban az esetben, ha a tanácsadást végző személy az adósságkezelési tanfolyamra időközben jelentkezett.*”

A módszer tartalma, folyamata, alkalmazott eszközei részletes kidolgozásra kerültek az adósságkezelési tanácsadói képzés tananyagában, ennek alkalmazása az irányadó.

Kritériumok:

- A szolgáltatási folyamat *időbeli dimenzióját* illetően a Sztv. 55. §. (5) (6) bekezdése a következőképpen szabályoz: „*(5) Az adósságkezelési szolgáltatás időtartama - a (6) bekezdés szerinti eset kivételével - legfeljebb tizennyolc hónap, amely indokolt esetben egy alkalommal hat hónappal meghosszabbítható.*
(6) Ha a (2) bekezdés d) pontja szerinti adósság az (5) bekezdés szerinti időtartam alatt nem kezelhető, az adósságkezelési szolgáltatás időtartama legalább huszonnégy, de legfeljebb hatvan hónap.”
- Amennyiben a települési önkormányzat által alkotott, az adósságkezelési szolgáltatást szabályozó helyi rendelet értelmében a tanácsadónál történik az adósságkezelési szolgáltatás iránti kérelmi igény benyújtása, a szociális igazgatási szervhez az iratokat 15 munkanapon belül továbbítja a családgondozó.
- A sikeres adósságkezelési szolgáltatás lezárását követően a családgondozó utógondozásban részesíti a klienst, melynek időtartam 6-12 hónap.

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

- A szolgáltatási folyamat során *együttműködés* jön létre az ügyfél és a családgondozó/adósságkezelési tanácsadó között (mikroszintű együttműködés), valamint a családgondozó/adósságkezelési tanácsadó és a közüzemi szolgáltatók, helyi önkormányzat közt (mezzoszintű együttműködés).

Ellenőrző lista az irányelv megvalósításához:

- A település lakóinak adósságállományának feltérképezése
- Kapcsolatfelvétel a településen működő közszolgáltatókkal
- Együttműködési megállapodás a településen működő közszolgáltatókkal
- Együttműködés a településen működő szociális szolgáltatókkal
- Rendelet előkészítés (szociális intézmények, civilek, közszolgáltatók)
- Feladatot ellátó szervezet megnevezése
- Rendeletalkotás
- A működési helyszín épületének előírás szerű kialakítása
- Tárgyi eszközök beszerzése
- Informatikai berendezések és kapcsolatok biztosítása
- Közlekedés lehetőségének megteremtése
- Üzemeltetés feltételeinek megteremtése
- Szükséges ellátói létszám biztosítása
- Az előírt képzettségi feltételek biztosítása
- Szakmai képzések, továbbképzések rendszerébe történő becsatolás
- Szupervízió biztosítása
- Kapcsolatrendszer kialakítása a szereplők között
- Meghatározott működési rend (legalább heti három alkalommal 4 órás ügyfélfogadás)
- Szükséges dokumentációk adaptálása, kialakítása
- Eljárásrendek adaptálása, kialakítása
- Munkaköri leírások elkészítése
- Monitoring rendszer kialakítása
- Kapcsolatfelvétel a háztartás tagjaival
- Önkéntes részvétel
- Autonómia tisztelete

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

- A hátralék kialakulás okainak felderítése
- A háztartás tagjainak jövőképeinek megismerése
- Megfelelő adósságkezelő technika alkalmazása
- Tanácsadás
- Folyósítás időtartama (legfeljebb 18 + 6 hónap, vagy 24, de legfeljebb 60 hónap)
- Folyósítás összege a törvényben előírtak szerint
- Ügyintézési idő az előírt formában és mellékletekkel benyújtott igény esetén 15 munkanap
- Utógondozás amelynek az ajánlott ideje megegyezik az ellátás idejével
- Az együttműködés eseményei megjelennek a szolgáltatási dokumentációban.

SKE2. Jogsegélyszolgálat és banki tanácsadói szolgálat

15. sztemderd: A családsegítő szolgálat állam- és jogtudományi végzettségű szakembert alkalmaz okiratszerkesztésre, beadványkészítésre, fellebbezések elkészítésére, kiemelten olyan esetekben, mint pl. lakásbérleti szerződések, pénzintézeti hitelszerződések egyoldalú felmondása stb.

Banki tanácsadói szakembert alkalmaz további banki hitelfelvételek /pl. adósságrendezési hitel/ kockázatelemzésére, a szerződésben foglalt következményeinek gyakorlati értelmezésére, valamint a hitelcsapdákból való kivezető utak megkeresésére.

Kritériumok:

- A családsegítő szolgálat minimum havonta egy alkalommal biztosítja ezeket a szolgáltatásokat.
- A szolgáltatási folyamat során *együttműködés* jön létre az ügyfél és a jogi szakértő/banki tanácsadó között (mikroszintű együttműködés).

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

Ellenőrző lista az irányelv megvalósításához:

- Jogi szakértő kerül alkalmazásra a családsegítő szolgálatnál.
- Banki tanácsadó kerül alkalmazásra a családsegítő szolgálatnál.

SKE3. Fogasztói érdekvédelem

16. sztemderd: Bizonyos egyéni problémák, klienst érintő érdekek sérülése esetén (mint például vitatott túlszámlázás), a családgondozó/adósságkezelési tanácsadó felkeresi az adott közüzemi szolgáltatót, és az eset felülvizsgálatát indítványozza.

Kritériumok:

- A családgondozó egyéni mérlegelés után bevonja a jogi szakértőt a segítői folyamatba, és/vagy továbbirányítja a klienst további szervezetek segítségnyújtásának igénybevételére.
- A szolgáltatás *időbeli dimenziójára* jellemző, hogy eseti jelleggel, az adott probléma felmerülésekor azonnali beavatkozást igényel, valamint a fogyasztói érdekek sérülésének elhárításáig tart.
- A szolgáltatási folyamat során *együtműködés* jön létre az ügyfél és a családgondozó/adósságkezelési tanácsadó között (mikroszintű együtműködés), valamint a családgondozó/adósságkezelési tanácsadó és a közüzemi szolgáltatók közt (mezzoszintű együtműködés).

Ellenőrző lista az irányelv megvalósításához:

- Érdeksérelmek képviselete megvalósul.
- Együtműködés épül ki a közszolgáltatókkal.
- Szükség esetén további szereplők bevonása történik meg.
- Az együtműködés eseményei megjelennek a szolgáltatási dokumentációban.

6.2.5 Korrektív szolgáltatási jelleg - Csoportos szociális munka

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

SKCS1. Hátraléksapdában lévők önsegítő csoportja

17. sztemderd: A családsegítő szolgálat különböző hátralékproblémával küzdő kliensek önsegítő csoportjának szerveződését kezdeményezi.

Magyarázat:

Bár az önsegítő csoport sajátossága az autonómiájának, valamint az önszerveződésének jelentősége, azonban a családgondozók/adósságkezelési tanácsadók feladata a csoport létrejöttében a segítés, hiszen ők ismerik a klienseiket, azok problémáit, ők szereznek tudomást a felmerülő igényekről, így ők lehetnek az egyes „mozgalmak” kezdeményezői.

A szociális szakembereknek lehetőséget kell biztosítaniuk térben és időben a csoport megalakulására, létrejöttére, működésére, azonban ajánlatos a későbbiekben háttérbe vonulniuk, és idővel csupán háttérrel kell nyújtani az esetleges krízis esetére. A megalakuló csoportokról folyamatosan tájékoztatni kell (faliújságon, szórólapokon, honlapon) az új ellátottakat, lehetőséget biztosítva ezáltal a bekapcsolódásra.

Kritériumok:

- A szolgáltatás *időbeli dimenziójára* jellemző, hogy egy felmerülő igény esetén a családgondozó/adósságkezelési tanácsadó kezdeményezi a csoport szerveződését, majd ezt követően folyamatos jelleggel biztosítja a csoport működéséhez szükséges háttérrel.
 - A szolgáltatási folyamat során *együttműködés* jön létre az ügyfél és a családgondozó/adósságkezelési tanácsadó között (mikroszintű együttműködés).

Ellenőrző lista az irányelv megvalósításához:

- e. A különböző csoportok megalakulnak és működnek.
- f. Az együttműködés eseményei megjelennek a szolgáltatási dokumentációban.

SKCS2. Hátraléksapdából kikerültek önsegítő csoportja

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

18. sztenderd: A családsegítő szolgálat azon kliensek önsegítő csoportjának szerveződését kezdeményezi, akiket már egyszer kilakoltattak, vagy akik hátralekos helyzetbe kerültek, azonban sikerült ezt megoldaniuk.

Kritériumok:

- A családgondozók/adósságkezelési tanácsadók lehetőséget biztosítanak térben és időben a csoport megalakulására, létrejöttére, működésére, azonban a későbbiekben háttérbe vonulnak, és idővel csupán háttérrel nyújtanak az esetleges krízis esetére.
- A szolgálat a megalakuló csoportokról folyamatos tájékoztatást nyújt (faliújságon, szórólapokon, honlapon) az új ellátottaknak lehetőséget biztosítva ezáltal a bekapcsolódásra.
- A szolgáltatás *időbeli dimenziójára* jellemző, hogy egy felmerülő igény esetén a családgondozó/adósságkezelési tanácsadó kezdeményezi a csoport szerveződését, majd ezt követően folyamatos jelleggel biztosítja a csoport működéséhez szükséges háttérrel.
- A szolgáltatási folyamat során *együttműködés* jön létre az ügyfél és a családgondozó/adósságkezelési tanácsadó között (mikroszintű együttműködés).

Ellenőrző lista az irányelv megvalósításához:

- g. A különböző csoportok megalakulnak és működnek.
- h. Az együttműködés eseményei megjelennek a szolgáltatási dokumentációban.

6.2.6 Korrektív szolgáltatási jelleg - Közösségi szociális munka

SKKö1. Hitelkárosultak önszerveződésének segítése

19. sztenderd: A családsegítő szolgálat az előnytelen hitelfelvétel miatt eladósodott háztartások és családok közösségi szerveződését támogatja, melynek során az önszerveződés a családsegítő szolgálatok munkáját be kívánja vonni olyan

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

nyomásgyakorló eszközök felkutatására, mellyel felhívják magukra a figyelmet, így nagyobb érdekérvényesítési képességük alakul ki.

Kritériumok:

- A szolgáltatás *időbeli dimenziójára* jellemző, hogy egy felmerülő igény esetén a családgondozóktól/adósságkezelési tanácsadóktól azonnali beavatkozást igényel, majd a felmerülő igények szerint alakul a későbbi időtáv.
- A szolgáltatási folyamat során *együttműködés* jön létre az ügyfél és a családgondozó/adósságkezelési tanácsadó között (mikroszintű együttműködés), a családgondozó/adósságkezelési tanácsadó és a különböző hitelszervezetek közt (mezzoszintű együttműködés), valamint a családgondozó/adósságkezelési tanácsadó */intézményi megtámogatottsággal/* és a közvetlen döntéshozók közt (makroszintű együttműködés).

Ellenőrző lista az irányelv megvalósításához:

- Az önszerveződés megvalósul.
- Az együttműködés eseményei megjelennek a szolgáltatási dokumentációban.

SKKö2. Értékközlés (hátralekövetelők felé)

20. sz. szöveg: A családgondozó- amennyiben a segítői munkája során fény derül arra, hogy a kliensek hátralekövetelési folyamatában az egyes közüzemi szolgáltatók részéről hátralekövetelés tényezői tapasztalhatóak - közösségi kezdeményezéseket szervez.

A hátralekövetelés tényezői lehetnek: - nem megfelelő ügymenet, eljárásrend, hiteles számlázás, ügyfélszolgálati működés anomáliája, igazolások kiadásának problémái

Kritériumok:

- A családgondozó az anomáliákat bemutató írásos anyagokat szerkeszt és a szolgáltatókhoz eljuttat, illetve egyeztető tárgyalásokat szervez.

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

- A szolgáltatás *időbeli dimenziójára* jellemző, hogy egy felmerülő igény esetén a családgondozóktól/adósságkezelési tanácsadóktól azonnali beavatkozást igényel, és a hátráltató problémák elhárításáig tart.
 - A szolgáltatási folyamat során *együttműködés* jön létre az ügyfél és a családgondozó/adósságkezelési tanácsadó között (mikroszintű együttműködés), és a családgondozó/adósságkezelési tanácsadó és a különböző közüzemi szolgáltatók közt (mezzoszintű együttműködés).

Ellenőrző lista az irányelv megvalósításához:

- A közösségi kezdeményezés megvalósul.
- Az együttműködés eseményei megjelennek a szolgáltatási dokumentációban.

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

A kritériumok teljesülésének nyomon követési lehetőségei (ajánlott ellenőrzési/monitoring szempontsor és módszerek)

Eredményesség, hatékonyság mérésének, és az ellenőrzésének módszerei

- *Minimális szintet* biztosító intézmények féléves, éves rendszerességgel statisztikai jelentéseket állítsanak össze:
 - a hátralékok mértékéről
 - a szolgáltatást igénybevevő hátralékos családok statisztikai mutatóiról
 - a beavatkozás(ok) módjáról, eredményességéről.
- *Speciális szolgáltatási szintet* biztosító intézmények esetében:
 - egyrészt a szolgáltatást igénybevevők elégedettségét kérdőíves formátumban szükséges mérni - felhasználói elégedettségmérés
 - másrészt a mezoszintű együttműködésben résztvevő intézmények, partnerek elégedettségét interjúk segítségével szükséges mérni.

Mind a Minimál, mind a Speciális szinthez tartozó intézmények esetében szükséges a családsegítő szolgálatok szakmai munkájának rendszeres ellenőrzése. Az ellenőrzés magában foglalja *egyrészt* a dokumentáció ellenőrzését, melyben meg kell jelennie az esetek menedzselési, vezetési sajátosságainak kontrollálásának is, tovább azon vizsgálatnak is, hogy a hozott probléma kezelésében milyen eszközöket, módszereket alkalmazott a családgondozó. A helyesen alkalmazott dokumentáció bemutatja a teljes családgondozói folyamatot, melynek segítségével ellenőrizhető a szakmai munka.

Az ellenőrzés magában foglalja *másrészt* a kliensekkel folytatott interjúkat is.

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

8. A beavatkozási modell eredményességéről szóló kutatási eredmények összefoglalása. Milyen kutatások lennének még szükségesek a modell hatásosságának és hatékonyságának bizonyítására

A családsegítő szolgálatok munkatársai által, az adósságterhekkel küzdőkkel végzett szociális munka eredményeit, tapasztalatait illetően a kutatási eredmények többségében a módszertani munkához kapcsolódó eredményekben mutatkoznak meg. A módszertani központok által végzett kistérségi, módszertani látogatások, személyes, telefonos, és internetes tanácsadások, konzultációk, szervezett műhelyfoglalkozások, esetmegbeszélések, módszertani szakmai ellenőrzések tapasztalatai mutatják a modell lehetséges hatásosságát, hatékonyságát.

A jelenlegi tapasztalatokat kiegészíthetné még egy országos szintű, minden családsegítő szolgálatra kiterjedő kérdőíves felmérés készítése, esetleg a két szolgáltatási szinthez tartozó néhány szolgáltatással folytatott interjú, esetleg a társintézmények körében végzett felmérés.

9. Mellékletek

9.1. A szabályozó anyagban használt fogalmak jegyzéke és meghatározása

- *Adósságteher* – Egyének vagy családok olyan pénzügyi kötelezettségvállalása, amelyek teljesítése a háztartásuk működését veszélyezteti.
- *Pénzügyi kötelezettségvállalásnak* tekintjük a háztartás tagjai szükségleteinek kielégítésére irányuló termék és/vagy szolgáltatás vásárlást.
- *Adósságterhekkel küzdőkkel végzett szociális munka* azon tevékenységek összessége, amely a szociális munka eszközrendszerével hozzájárul a háztartások biztonságosabb működéséhez.
- *Preventív jellegű tevékenységek* mindazon beavatkozások, melyek a hátralék kialakulásának megakadályozását, valamint a termék vagy szolgáltatás igénybevételének optimalizálását szolgálják.
- *Adósság*: Szolgáltatás, szolgálat, vagy értékkel bíró eszköz, amellyel valaki tartozik valakinek. A szükséglet kielégítése időben megelőzi az ellentételezést.
- *Hátralék*: A fogyasztó által igénybe vett, magán, vagy közszféra által nyújtott szolgáltatás, szerződésben foglalt határidőig ki nem egyenlített ellenértéke.
- *Korrektív beavatkozás*: Mindazon beavatkozások, melyek a kialakult hátralék kezelését, az adósságterhekkel küzdő háztartások működését kívánják javítani, helyreállítani.
- *Adósságkezelési szolgáltatás*: ”A szociálisan rászorult személyek részére nyújtott lakhatást segítő ellátás, amely egyrészt a lakásfenntartással összefüggő eladósodás megelőzésére, másrészt hátralék felhalmozódás esetén az adósság konszolidációjára irányuló pénzügyi támogatásokat és személyes tanácsadói tevékenységet foglalja magába.”²⁸

²⁸ Vitál Attila – Lakhatási gondokkal küzdők szociális szolgáltatásainak irányelvei – SZMI 2007.

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

9.2. A beavatkozással kapcsolatos alapvető szakirodalom jegyzéke

Szerző/k/ Földessy Judit, Vajdáné Homovics Dóra

Cím Módszertani ajánlás családsegítő szolgálatok számára adósságkezelési tanácsadás működtetéséhez

Megjelenés helye www.cssk.hu

Megjelenés ideje 2010.

Szerző/k/ Vitál Attila /szerk./

Cím A háztartási adósságkezelés elmélete és gyakorlata /Jegyzet a háztartási adósságkezelési tanácsadó képzéshez/

Megjelenés helye Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet Budapest

Megjelenés ideje 2009.

Szerző/k/

Cím Előterjesztés a természetes személyek adósságrendezési eljárásának bevezetésére vonatkozó szabályozási koncepció társadalmi vitájára

Megjelenés helye Továbblépés Alapítvány Budapest

Megjelenés ideje 2009.

Szerző/k/ Vitál Attila

Cím Lakhatási Gondokkal Küzdők Szociális Szolgáltatásainak Irányelvei

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

Megjelenés helye Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet www.szmi.hu

Megjelenés ideje 2007.

Szerző/k/ Zomboriné Botás Mária, Boldogné Árva Anna

Cím Holland tanulmányút tapasztalatai

Megjelenés helye www.tcskh.hu

Megjelenés ideje 2007.

Szerző/k/ König Éva

Cím Adósságkezelés: sikerek és kudarcok

Megjelenés helye Esély Budapest 17. évfolyam 1. szám

Megjelenés ideje 2006.

Szerző/k/ Csomós József

Cím Lakáspolitikai, lakásgazdálkodás

Megjelenés helye Gondolat Kiadó

Megjelenés ideje 2006.

Szerző/k/ Darvas Ágnes, Tausz Katalin

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

Cím Gyermekszegénység

**Megjelenés
helye** Demos Kiadó Budapest

Megjelenés ideje 2006.

Szerző/k/ Gábos András, Szivós Péter

Cím A gyermekszegénység és néhány jellemzője Magyarországon

**Megjelenés
helye** Társadalmi riport Budapest, TÁRKI

Megjelenés ideje 2006.

Szerző/k/ Győri Péter

Cím Szemben az árral...

**Megjelenés
helye** Esély Budapest

Megjelenés ideje 2005/2. szám

Szerző/k/ Hoffmann István, Gyulai Gabriella, Máhr Zsuzsa

Cím Az adósságkezelési szolgáltatás gyakorlata

**Megjelenés
helye** SZIGE Egyesület Debrecen

Megjelenés ideje 2004.

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

Szerző/k/ Vass Péter

Cím Adósságkezelés gyakorlati tapasztalatai

Megjelenés helye Szociális Szakmai Szövetség, www.3sz.hu

Megjelenés ideje 2003.

Szerző/k/ Kinyik Margit, Vitál Attila

Cím Háztartási adósságkezelési tanácsadó szolgálat Nyíregyházán

Megjelenés helye Landau Edit (szerk.): Szociális-Igazgatás-Szervezet. Sofa Alapítvány, Debrecen

Megjelenés ideje 2003.

Szerző/k/ Vass Péter

Cím Szociálpolitikai célú lakossági díjhátralék-kezelés Szombathelyen

Megjelenés helye Studia Wesprimiensia I-II. szám

Megjelenés ideje 2002.

Szerző/k/ Havasi Éva

Cím Szegénység és társadalmi kirekesztettség a mai Magyarországon

Megjelenés helye Szociológiai Szemle

Megjelenés ideje 2002/4. szám

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

Szerző/k/ Hegedűs József

Cím Lakásmobilitás a magyar lakásrendszerben

**Megjelenés
helye** Statisztikai szemle

Megjelenés ideje 2001/12. szám

Szerző/k/ Vitál Attila

Cím A díjhátralékosság makrostrukturális okai és lokális természete

**Megjelenés
helye** Fónai Mihály, Mankó Mária /szerk./ Acta inter urbes. BDF, Szombathely

Megjelenés ideje 2000.

Szerző/k/ Fábián Zoltán, Kolosi Tamás, Róbert Péter

Cím Fogyasztás és életstílus

**Megjelenés
helye** Társadalmi riport Budapest, TÁRKI

Megjelenés ideje 2000.

Szerző/k/ Ferge Zsuzsa

Cím Elszabaduló egyenlőtlenségek

**Megjelenés
helye** Hilsher Rezső Szociálpolitikai Egyesület, Budapest

Megjelenés ideje 2000.

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

Szerző/k/ Péteri Gábor, Tausz Katalin

Cím Megelőzés és együttműködés. A díjhátralék-probléma megoldási lehetőségei helyi szinten

Megjelenés helye Pontes Kft. Nagykovácsi

Megjelenés ideje 1999.

Szerző/k/ Czike Klára, Vass Péter

Cím Gyorsjelentés a díjhátralékosokról

Megjelenés helye Szociális Szakmai Szövetség

Megjelenés ideje 1998.

Szerző/k/ Kerülő Judit

Cím A díjhátralékos probléma alakulása

Megjelenés helye Fónai Mihály (szerk.) Tudományos Közlemények. DOTE EFK, Nyíregyháza

Megjelenés ideje 1998.

Szerző/k/ Győri Péter

Cím Eladósodott társadalom

Megjelenés helye Esély Budapest

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

Megjelenés ideje 1995/2. szám

Szerző/k/ Győri Péter, Gábor László

Cím Díjhátralékosok-díjhátralékosság 1984-1994

**Megjelenés
helye** Kandidátusi értekezés Budapest

Megjelenés ideje 1994.

Szerző/k/ Ernszt Gabriella

Cím Lakáspolitikai illúziók

**Megjelenés
helye** Társadalmi Szemle Budapest

Megjelenés ideje 1994/6. szám

Szerző/k/ Gábor László, Győri Péter, Vajda Júlia

Cím Adalékok a családi pénzügyek vizsgálatához

**Megjelenés
helye** Valóság

Megjelenés ideje 1993/6. szám

Szerző/k/ Hoffmann Istvánné

Cím Otthon, család, háztartás

Megjelenés Agricola Kiadó

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

helye

Megjelenés ideje 1992.

Szerző/k/ Barty Philips

Cím Nagy háztartáskönyv

Megjelenés Cserépfalvi Könyvkiadó

helye

Megjelenés ideje 1991.

Szerző/k/ Győri Péter, Gábor László

Cím Díjhátralékosok-díjhátralékosság

Megjelenés Szociálpolitikai Értesítő

helye

Megjelenés ideje 1990/2. szám

Szerző/k/ Szelényi Iván

Cím Városi társadalmi egyenlőtlenségek

Megjelenés Akadémia Kiadó Budapest

helye

Megjelenés ideje 1990.

Szerző/k/ Ambrus Péter

Cím A Dzsumbuj

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

Megjelenés Magvető Kiadó

helye

Megjelenés ideje 1988.

III. Indikátorok

Sorsz.	Szabályozó anyag ²⁹	MEGHATÁROZÁS	INDIKÁTOR	FORRÁS
1.	Minimumsztenderd	A családsegítő szolgálat rendelkezik a szolgáltatásról szóló tájékoztató anyaggal. A tájékoztató érthetően megfogalmazott, pontos és naprakész információkat tartalmaz.	Papíralapú tájékoztató példányszám/hó	Tájékoztató (szórólap).
2.	Minimumsztenderd Irányelvek	A családsegítő szolgálat figyel a választási lehetőségek biztosítására, a fokozatosság elvére, illetve az eljárásrenddel és szolgáltatással kapcsolatos visszajelzések nyitott fogadására.	Egyszeri segítségnyújtást igénylők száma/cs.gondozó/hó	Forgalmi napló.
3.	Minimumsztenderd	A családsegítő szolgálat az együttműködési megállapodás alapján adekvát szolgáltatást nyújt a szociális munka eszközeivel és	Gondozott egyének(családok) száma/cs.gondozó/hó	Együttműködési megállapodás.

²⁹ Megjelenített szabályozó anyagok: ahol „Irányelvek” szerepelnek az mindhárom szabályozó anyagra meghatározott indikátorok (Szociális munka családokkal, Szociális munka munkanélküliekkel, Adósságterhekkel küzdőkkel végzett szociális munka).

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

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

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

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

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

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

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

IV. ÖSSZEFOGLALÓ

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

1. A szabályozási pillér és a tevékenységadminisztrációs pillér a logikájával ellentétesen dolgozott, dolgozik, mert a tevékenységadminisztrációs pillér a jelenleg hatályos és egyébként számos ponton életszerűtlen szabályozást modellezi le, nem bevárva a szabályozási pillérben készülő, jogszabályi előírásokhoz mereven nem ragaszkodó, és a jelenleg rendszert nem konzerváló szabályozási anyagokat.
2. A projekt ütemezés nem tette lehetővé, hogy a családsegítő szolgáltatások tevékenységadminisztrációs munkacsoportja bevárja a többi munkacsoport produktumát és ez alapján alkossa meg az adminisztrációs munkaanyagot, figyelembe véve az esetleges speciális dokumentációs szükségletet. Ez a tevékenységadminisztrációs munkacsoport által készített anyagot bekorlátozta az alapidokumentáció kimunkálására.

1. Családsegítés minimumsztenderd (sztenderd)

A szabályozó anyag erőssége

A szabályozó anyag erőssége, hogy egy sokdimenziós szolgáltatás alapkövetelményeit összefoglalja, rögzíti.

A szabályozó anyag a családsegítés jelenleg hatályos jogszabályi definíciójából indul ki, azonban ezen túlmutató javaslatokat fogalmaz meg. A családsegítés olyan személyes szociális szolgáltatás, mely a szociális munka eszközeinek és módszereinek felhasználásával hozzájárul az egyének, családok, valamint a különböző közösségek jólétéhez, fejlődéséhez, továbbá a szociális környezetükhöz való alkalmazkodáshoz. A szociális és mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott szolgáltatás.

A családsegítés alapvetően probléma-specifikus szolgáltatás, de a jogszabályi előírások kiemelnek néhány célcsoportot, amelyre a szolgáltatás kiterjedhet. A családsegítés nyitott, sokféle probléma észlelésére és fogadására alkalmas, életciklus menetén is széles sávban képes feltárni a nem csak kor-specifikus szükségleteket. A családot rendszerként tudja kezelni. Esetmenedzseri funkciókat képes ellátni, az igénybevevők szükségleteire reagáló, az adott térségben működő szolgáltatások szervezésével, koordinálásával, a szolgáltatáshoz való hozzájutás támogatásával.

A szabályozó anyag nem csupán a családsegítésben, hanem más szociális szolgáltatásnál is alkalmazható. Valamennyi szociális szolgáltatás esetében relevánsak az igénybevételi eljárás és a szolgáltatás megszüntetésének azon fázisai, amelyeket a szabályozó anyag rendszerez és leír, így a:

- tájékoztatás

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

- a szolgáltató rendszerbe történő bekerülés
- adatfelvétel, nyilvántartásba vétel
- a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó megállapodás
- jogviszony keletkezése
- jogorvoslati lehetőség vagy panasztételi lehetőség
- kikerülés a rendszerből.

A szabályozó anyaggal kapcsolatos iránymutatás

Szabályozó anyag kidolgozásának célja volt a családsegítésben, mint szociális alapszolgáltatásban a minimum sztenderdban megfogalmazott minőségi kritériumoknak megfelelő működés teljesülése. Ma Magyarországon a családsegítést nyújtó szolgáltatók/intézmények nagyon eltérő feltételrendszerben (működési keretek, szervezeti adottságok, személyi és tárgyi feltételek, szervezeti kultúra) között működnek. Emiatt a családsegítés keretében végzett szociális munka különböző módon és szakmai tartalommal valósul meg az ország egyes térségeiben. A heterogén szolgáltató környezetben a minimumsztenderd figyelembe vétele lehetővé teszi azt, hogy a családsegítés szolgáltatás mindenki számára elérhető és garantálható legyen, függetlenül attól, hogy az ország mely területén/településén él.

A bemenet- és kimenet szabályozás előre megfogalmazott, elvárt követelmények összessége, mely garanciát nyújt a családsegítő szolgáltatás igénybevétele, illetve megszüntetése jogszerűségének biztosítása érdekében. A protokoll valamennyi családsegítést nyújtó szervezetre vonatkozik, függetlenül a fenntartó, működtető jellegétől.

A családsegítésre vonatkozó hatályos jogszabályi előírásokat figyelembe veszi a szabályozó anyag (bekerülés módja: önkéntes, kötelezés alapján, jelzőrendszeren keresztül).

A szabályozó anyag elkészítése során nem volt feladat

Az elkészült minimumsztenderd a családsegítés hatályos jogszabályi keretein túlmutat, azokat a szakmai minimum követelményeket fogalmazza meg és rendszerezi, amelyek a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (továbbiakban: Szt.) hatályba lépése óta eltelt 17 évben a családsegítés – szociális alapszolgáltatást – nyújtó intézmények/szolgáltatók tapasztalataiból kikristályosodtak, de nem jelennek meg jogi norma szinten, szövegszerűen.

A szabályozóanyagnak nem volt feladata értékelni az igénybevételi eljárás szabályozását a különböző igénybevételi módozatok (önkéntes, kötelezés, jelzőrendszer) esetén. Szintén nem volt feladat a konkrét jogszabály módosítási javaslat csomag elkészítése, sem a szociális ágazati, sem az önkormányzati, sem a finanszírozási szabályozás területén. Azonban az anyag kiinduló alapja lehet a szabályozási reformnak.

2. Szociális munka családokkal (irányelv)

A szabályozó anyag erőssége

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

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

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

A szabályozó anyaggal kapcsolatos iránymutatás

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

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

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

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

A szabályozó anyag elkészítése során nem volt feladat

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

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

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

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

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

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

3. Szociális munka munkanélküliekkel (irányelv)

A szabályozó anyag erőssége

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

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

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

milyen forrásokra és feladatokra van szükség. A környezeti adottságokat figyelmen kívül hagyó – egységes – szabályozás következménye a teljesíthetetlen, eredményeket nem hozó, főképp adminisztratív úton „megvalósított” feladatok sokasága.

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

A szabályozó anyaggal kapcsolatos iránymutatás

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

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

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

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

A szabályozó anyag elkészítése során nem volt feladat

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

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

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

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

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

A szabályozó anyag erőssége

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

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

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

A szabályozó anyaggal kapcsolatos iránymutatás

A szabályozóanyagban cél egy minimális és speciális szolgáltatási szint elkülönítése. A minimális szintű szolgáltatást valamennyi családsegítő szolgálatnak kötelező nyújtania, míg a speciális szolgáltatást az adósságkezelési szolgáltatásban érintett szolgálatoknak és a kistérségi társulási fenntartásban működő szolgálatnak kell nyújtania.

Alapvető cél a preventív szemlélet alkalmazása. Fontos, hogy az adósságkezelés lépjen túl a jelenlegi főleg korrektív jellegű, a felhalmozódó hátralékok adminisztratív kezelésén.

A szolgáltatás jellegében preventív és korrektív formákat különíthetők el. Mindkét típusban kidolgozásra kerültek egyéni, csoportos, valamint közösségi jellegű beavatkozási formákat.

A szabályozó anyag elkészítése során nem volt feladat

Az irányelv kidolgozásakor nem volt feladata a szabályozó anyagnak a jelenlegi jogszabályi keretek alapvető változtatása, de bizonyos pontokon új tartalmak beemelése szükséges, mely előír minden családsegítő szolgálatnál egy minimális szolgáltatási szint biztosítását.

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

A szabályozó anyag erőssége

A szabályozó anyagban leírtak minden olyan településen megvalósíthatók, ahol működik családsegítő szolgáltatás, így a minimumszintbe is beilleszthető.

A szabályozó anyag fontos eleme, hogy feltételezi, hogy a családsegítő és gyermekjóléti szolgálatok közös jelzőrendszert működtetnek, amely a párhuzamos tevékenységek megszüntetését segíti elő, illetve ez által gazdaságosabbá is teszi a működést.

A jelzőrendszer működtetésének két szintjét különíti el a szabályozó anyag: mikroszinten a családsegítő alaptevékenységhez, azaz az esetkezeléshez, krízishelyzet és veszélyeztetettség jelzését végző kapcsolati háló szervezését jelenti, makroszinten pedig a települési szociálpolitikát befolyásolni tudó szakmaközi együttműködés kialakítását.

A szabályozó anyaggal kapcsolatos iránymutatás

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

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

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

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

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

A szabályozó anyagban megjelenített dokumentációs minták opcionálisak, mivel a tevékenységadminisztrációs protokoll már tartalmazza a jelzőrendszer működtetéséhez szükséges adminisztrációs formulákat.

A szabályozó anyag elkészítése során nem volt feladat

A szabályozó anyagnak nem volt feladata a jelenlegi jogszabályok felülírása, átalakítása sem a szociális, sem a gyermekvédelmi területen. A jelenleg hatályos jogszabályi környezetbe illeszthető bele a protokoll szakmai tartalma.

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

6. Tevékenységadminisztráció családsegítés (protokoll)

A szabályozó anyag erőssége

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

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

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

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

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

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

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

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

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

A szabályozó anyaggal kapcsolatos iránymutatás

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

1. Rendszerszemlélet

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

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

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

2. Egyszerűsítés

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

3. Szoftveralapú – modulrendszerű gondolkodás

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

A tevékenység adminisztrációs javaslat keretfeltétele az egységes szoftver használat kialakítása.

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

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

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

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

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

A szabályozó anyag elkészítése során nem volt feladat

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

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

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

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

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