

# Családsegítő szolgáltatás

## MINIMUMSZTENDERD

**A szolgáltatás szakmai minimum  
tartalmának, követelményeinek,  
feltételeinek meghatározása**

# 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 bevezetéséhez<sup>1</sup>

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

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

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

### **I.**

#### ***Társadalmi háttér***

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

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

---

<sup>1</sup> Kozma Judit: Módszertan a szociális szolgáltatások szabályozó rendszerének fejlesztéséhez

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

---

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

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

A családok életében bekövetkező változásokat az alábbiakban foglalhatjuk össze:

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

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

---

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

### II.

#### *Szabályozási háttér, a családsegítés tartalmi meghatározása*

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

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

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

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

A családsegítés szolgáltatás tartalmát az alábbi jogszabályi helyek szabályozzák:

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

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

- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról (86.§. (2) bekezdés a) pont; 86.§. (1) bekezdés e) pont)

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

---

- 1/2000. (I.7.) SzCsM. rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről (1-7.§.; 19-19/A.§. 2.sz. melléklet; 3.sz. melléklet; 7.sz. melléklet.
- 9/1999. (XI.24.) SzCsM. rendelet a személyes gondoskodást nyújtó ellátások igénybevételéről (Ir.) (3.§. (4)-(5) bekezdés; 18.§.)
- 63/2006. (III.27.) Korm. rendelet a pénzügyi és természetbeni szociális ellátások igénylésének és megállapításának, valamint folyósításának részletes szabályairól (17.§. (1) bekezdés d) pont; (12) – (14) bekezdés).

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

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

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

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

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

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

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

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

---

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

A családsegítés tartalmát explicit és implicit meghatározó jogszabályi előírásokat és a szolgáltatási gyakorlatot figyelembe véve a családsegítést a „klasszikus” családsegítés és a speciális „hatósági jellegű” feladatellátás kettőse jellemzi, de típusát tekintve mindkét szerepkörében általános holisztikus szemléletű segítő szolgáltatás.

### III.

#### *A családsegítő szolgálatok működésének feltételrendszere*

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

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

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

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

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

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

---

modell alakult ki, azonosan nevesített szolgáltatások eltérő szakmai tartalommal valósulnak meg.

A családsegítésben dolgozók száma 1998 – 2008 év között eltelt 10 évben 41%-kal emelkedett. Az egy szervezeti egységre jutó családgondozók száma átlagosan 3-4 fő. A szakképzettségi mutató a városokban és a társulások formában önálló intézményként vagy integrált intézmény önálló szervezeti egységeként működő családsegítő szolgálatoknál szignifikánsan magasabb. Országos átlagban a családgondozók 80%-a felsőfokú szakirányú végzettséggel rendelkezik, ill. szakképzettnek minősül a munkába állás időpontjában.

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

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

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

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

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

### IV.

#### *A családsegítés fejlesztésére készült szabályozó dokumentumok*

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

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



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

---

## 1. Családsegítés (minimumsztenderd)

A családsegítés olyan személyes szociális szolgáltatás, mely a szociális munka eszközeinek és módszereinek felhasználásával hozzájárul az egyének, családok, valamint a különböző közösségek jólétéhez, fejlődéséhez, továbbá a szociális környezetükhöz való alkalmazkodáshoz. A szociális és mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott szolgáltatás.

A családsegítés nyitott, sokféle probléma észlelésére és fogadására alkalmas, életciklus menetén is széles sávban képes feltárni a nem csak kor-specifikus szükségleteket. A családot rendszerként tudja kezelni. Esetmenedzseri funkciókat képes ellátni, az igénybevevők szükségleteire reagáló, az adott térségben működő szolgáltatások szervezésével, koordinálásával, a szolgáltatáshoz való hozzájutás támogatásával<sup>2</sup>.

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 kikristályosodtak<sup>3</sup>.

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.

---

<sup>2</sup> Családsegítés (minimumsztenderd 3.o

<sup>3</sup> Családsegítés (minimumsztenderd 2.o



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

---

Emellett a gyermekjóléti szolgálat munkáját szabályozó joganyag is ad feladatot a családi szociális munka számára, hiszen egy gyermek jólétének forrása a szülei jó léte, tehát a családi rendszer együttes kezeléséből szülehetnek a megoldások<sup>4</sup>.

E ponton kézzel fogható az a kettősség/párhuzamosság, amely a kialakult szolgáltató rendszert jellemzi. Jelenleg két jogszabály (Szt. és végrehajtási rendeletei, Gytv. és végrehajtási rendeletei) alapján két szolgáltató rendszer működik, hasonló szolgáltatási struktúrával, gyakorlatilag ugyanannak az igénybevevői körnek. Az egyik fókuszában a család (és annak felnőtt tagjai), a másikban gyermek áll.

A családi szociális munka, szabályozó dokumentumának megalkotása azért is időszerű, mert az erőforrások összpontosítására mutat rá, a támogató rendszerek hatékonyabb használatához nyújt eszközöket. Mindez forrásszűkös időszakban költséghatékony lehet, különösen akkor, ha alkalmazásával prevenciós hatás erősödik és a költségesebb speciális szolgáltatások beavatkozásainak szükségessége csökken<sup>5</sup>.

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

### **3. Szociális munka munkanélküliekkel (irányelv)**

A munkanélküliek alkotják a családsegítés szolgáltatás egyik kiemelt célcsoportját. A szabályozó dokumentum tartalma a sztenderzáció, nem korlátozódik a hatályos jogszabály alapján a családsegítő szolgálattal együttműködésre kötelezett munkanélküliek (RSzS-ek) számára nyújtott szociális szolgáltatásokra. A célcsoport meghatározása szándékoltan kiterjedt. A családsegítő szolgáltatás munkanélküli igénybevevői nem alkotnak homogén csoportot. Közös jellemzőjük, hogy tartósan kiszorultak a munkaerőpiacról, vagy be sem tudtak oda lépni, több szempontból depriváltak. Ugyanakkor más környezeti feltételek között élnek, előéletük, szocializációjuk eltérő, tudásuk, képzettségeik sem azonosak. Ezért a szolgáltatásokkal szemben eltérő igényeket, szükségleteket támasztanak<sup>6</sup>.

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

---

<sup>4</sup> Családi szociális munka (irányelv) 4.o

<sup>5</sup> Családi szociális munka (irányelv) 5.o

<sup>6</sup> Családi szociális munka (irányelv) 5.o, Szociális munka munkanélküliekkel 6.o

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

---

Az irányelv javaslatot tesz a differenciált szolgáltatásszervezésre, melynek célja az, hogy a szolgáltatást mindenki számára – akinek erre szüksége van – elérhetővé tegye, úgy hogy meghatározza a helyben és a nem helyben ellátható feladatok körét<sup>7</sup>.

Az irányelv elkészítésében közreműködött: Jászberényi Ágnes, Pataki Józsefné

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

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

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

Ennek érdekében a szabályozó anyagban elkülönítésre kerülnek a minimális és speciális szolgáltatási tartalmak. Rövidtávon az Szt.-ben szabályozott adósságkezelési szolgáltatást nem biztosító települési önkormányzatok számára is bevezetésre ajánlja a minimális szolgáltatás biztosítását. Hosszú távú célként fogalmazódik meg – a szociális munka munkanélküliekkel (irányelv) szabályozó anyaggal összhangban – egy olyan differenciált szolgáltatási modell kiépítése, amely a minimális és speciális szolgáltatások lineárisan egymásra épülő – jogilag szabályozott – rendszerén alapszik<sup>8</sup>.

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 beépítését<sup>9</sup>.

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.

---

<sup>7</sup> Szociális munka munkanélküliekkel 2.o

<sup>8</sup> Irányelv az adósságterhekkel küzdők körében végzett szociális munkához 3.o

<sup>9</sup> Irányelv az adósságterhekkel küzdők körében végzett szociális munkához 4.o

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

---

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

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

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

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

### **6. Tevékenységadminisztráció családsegítés (protokoll)**

A családsegítés jelenlegi dokumentációs rendszerével kapcsolatban számos gyakorlati probléma merül fel, melyek elsősorban a szabályozás hibáira vezethetők vissza.

A családsegítés tevékenységadminisztrációs protokollja leírja és rendszerezi mindazokat a folyamatokat, tevékenységeket, eseményeket, kapcsolatokat és feltételeket, melyek egy meghatározott szolgáltatási eredmény eléréséhez szükségesek.

A tevékenységadminisztrációs protokoll az elvégzett szakmai munka rögzítésén túl, biztosítja a mérhetőséget és az összehasonlíthatóságot: megalapozza a valós és reális adatszolgáltatást, ezáltal közvetve támogatja a költségvetési források tervezését is.

A protokollban prioritása van a jobban strukturált, védhető elektronikus adatkezelés és tárolás módszereinek, továbbá megfogalmazza a jogszabályok módosításának szükségességét, az adatkezelés, adatvédelem és családsegítés szolgáltatás területén<sup>10</sup>.

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

---

<sup>10</sup> Tevékenységadminisztráció családsegítés (protokoll)

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

---

## Bevezetés

„A standardizált munkafolyamatban logocentrikusan, előre kialakított sémák szerint járunk el, azt feltételezve, hogy ez rendet, kiszámíthatóságot visz a munkánkba; a szakmai protokollok alkalmazása kölcsönös védelmet jelent segítők és a szolgáltatást igénybe vevők egyaránt. A cél az, hogy az egységes leírások, szabályozások révén a folyamatok átláthatóak, tervezhetőek legyenek, a szolgáltatások pedig egyenletesen magas színvonalúak.”<sup>11</sup>

Jelen szolgáltatási sztenderd a családsegítés jogszabályi szabályozásán túlmutatva azokat a szakmai minimum követelményeket fogalmazza meg és rendszerezi, amelyek az 1993. évi III. törvény hatályba lépése után a családsegítés szociális alapszolgáltatást nyújtó intézmények/szolgáltatók tapasztalataiból kikristályosodtak.

A szabályozó dokumentum összeállítása team-munkával történt, de értékelése és minősítése kollektív munkát feltételez, széles és intenzív együttgondolkodást a szakmai gyakorlói/művelői részéről.

A szabályozó anyag alkalmas a szolgáltatás céljainak megfeleltethető kimeneti eredmények, illetve a minőség meghatározott kritériumainak vizsgálatára, szakmai útmutatás nyújtására, szakmai eszköz biztosítására a szolgáltatói működés értékeléséhez (kimutatható eredményesség, szakmai tudatosság, felhasználói elégedettség), a szolgáltatás folyamatos fejlesztéséhez.

Mindezek eredményeként a családsegítés szakmai színvonala emelkedhet, hatékonysága növekedhet, a tapasztalatok és az eredmények országos szinten összemérhetőek lesznek. A családsegítés minimum sztenderd hozzájárul a területen dolgozó szakemberek pozitívabb megítéléséhez, szakmai identitásuk, társadalmi presztízszük növekedéséhez.

---

<sup>11</sup> Bányai Emőke: A sztenderdizáció árnyoldalai (Kapocs 35. sz. 2008.)

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

---

A szabályozó dokumentum önmagában nem jelenti a szolgáltatás sztenderdizációját, sokkal inkább jelenti a garantálható, elfogadható minőségű működést, semmint a „lehetséges és legjobb” gyakorlatot.

### *Általános információk*

#### **I. 1. A szolgáltatás célcsoportjainak meghatározása**

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 64. §-a alapján a családsegítés, mint szociális alapszolgáltatás célcsoportjai a következők:

- A családsegítés alapvetően **probléma-specifikus szolgáltatás**, de a jogszabály kiemel néhány célcsoportot:
  1. A tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékkal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik.
  2. Kiskorú személyre a családsegítés akkor terjedhet ki, ha:
    - a) a kiskorú családtagjának ellátása a családsegítés keretében indult, és
    - b) a kiskorú érdekei - a gyermekjóléti szolgáltatás igénybevétele nélkül - e szolgáltatás keretében is megfelelően biztosíthatók.

#### **I. 2. A szolgáltatási terület küldetése**

A családsegítő szolgáltatás olyan személyes szociális szolgáltatás, mely a szociális munka eszközeinek és módszereinek felhasználásával hozzájárul az egyének, családok, valamint a különböző közösségi csoportok jólétéhez, fejlődéséhez továbbá a szociális környezetükhöz való alkalmazkodáshoz. 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.

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

---

A családsegítés nyitott, sokféle probléma észlelésére és fogadására alkalmas. életciklusok mentén is széles sávban képes feltárni a nem csak kor-specifikus szükségleteket. A családot rendszerként tudja kezelni. Esetmenedzseri funkciót képes betölteni, a kliensek szükségleteire reagáló, az adott térségben működő szolgáltatások szervezésével, koordinálásával, a hozzájutás támogatásával, a kliensek képviselésével.

A családsegítés keretében nyújtott szociális munka elősegíti a társadalmi változásokat, az emberi kapcsolatokban gyökerező problémakezelést, valamint elősegíti az „empowerment” lehetőségét, az emberi képességek felszabadítását és az emberek felhatalmazását arra, hogy cselekedjenek az életszínvonaluk emelése érdekében. Mindazonáltal tagadhatatlan tény, hogy a családsegítés keretében végzett szociális munka, különböző módon és formában működik egy-egy régióban, megyében, kistérségben és településen.

*A családsegítés, mint szociális alapszolgáltatás szervezésének lehetséges módjai.*<sup>12</sup>

- A differenciált feladattelepítés – a szolgáltatási minimum definiálása: az önkormányzatokhoz méretnagyság-kategóriák szerint kötelező feladatokat rendel /uniformizálás/. A 2000 fő alatti lélekszámú településeken nem kötelező a családsegítő szolgáltatás biztosítása. Kérdés: az optimális önkormányzati méretnagyság meghatározható-e? A leghátrányosabb helyzetű kistérségek települései többnyire 2000 fő alattiak, ahol a gazdasági, társadalmi és szociális hátrányokból adódóan indokolt lenne a szociális alapszolgáltatási forma szervezése.
- A szolgáltatás más szervre /non-profit, egyház/ történő átruházása a feladat természetétől, jellegétől, a hatékonysági és gazdaságossági követelményektől függ.  
Cél: a szolgáltatás hatékony és szakszerű ellátásához szükséges (gazdaságos) területnagyság kialakítása, illetve ellátotti létszám generálása.

A szolgáltatásokhoz való állampolgári hozzáférés részben javult, de a finanszírozás és a szolgáltatások minőségjavulása között nincs közvetlen összefüggés. Az állami támogatási preferenciák követése mentén történik a kistérségi és önkormányzati feladatszervezés – ellene hat a hatékony feladatszervezésnek.

---

<sup>12</sup> Részlet: TÁMOP 5.4.1. Szabályozás Pillér: Módszertan a szociális szolgáltatások szabályozó rendszerének fejlesztéséhez (Családsegítés Területi Szakértői Csoport anyagából).

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

---

### *Alapvető célkitűzések:*

- Az ellátási területen élő szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő egyének, családok feltérképezése, elérése, szükségleteik felmérése, az azokra reagáló szociális szolgáltatásokhoz és erőforrásokhoz való hozzájutás elősegítése, az információk birtokában a saját döntéshozatal támogatása.
- A saját lakókörnyezetükben élő egyének, családok a szociális munka eszköztárával történő segítése, annak érdekében, hogy önálló, önrendelkező életvitelt folytassanak, érdekeiket képviselni és érvényesíteni tudják, valamint társadalmi beilleszkedésük megvalósuljon.
- A családsegítő szolgáltatásban végzett szociális munka olyan komplex pszichoszociális segítség legyen, amely egyszerre irányul az igénybevevő és az őt körülvevő támogató hálózatok működőképességének javítására, a potenciális belső és külső erőforrások mozgósítására.

### *Alapvető értékek:*

- a marginalizált, a társadalmilag kirekesztett, sérült és veszélyeztetett emberek, csoportok társadalmi integrációjának elősegítése,
- együttműködés az egyének, családok, csoportok, szervezetek és közösségek saját jólétének, egészségének és probléma (kezelő) -megoldó képességének javítása érdekében,
- képviseli az egyéneket/családokat, csoportokat és közösségeket olyan politika formálásában és célzott megvalósításában, amelyek megfelelnek a szakma etika elveinek,
- képviseli az egyéneket/családokat, csoportokat és közösségeket az olyan politikai, és strukturális, társadalmi és környezeti feltételek megváltoztatásában, amelyek az embereket marginalizált, kismennyiségű, sebezhető helyzetben tartják, valamint sértik a különféle etnikai csoportok társadalmi kohézióját és stabilitását,
- az emberek/családok, csoportok és közösségek támogatása saját érdekeik képviseletére, a rájuk vonatkozó helyi, nemzeti, regionális és/vagy nemzetközi ügyeik intézésében,



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

---

- elősegíti a társadalom- és szociálpolitikai változásokat kezdeményező akciókat,
- erősíti olyan stabil, harmonikus és egymást kölcsönösen elfogadó társadalom kialakítását, amelyben nem sérülnek az emberi jogok,
- elősegíti a különböző etnikai csoportok és a különböző társadalmak között a hagyományok, kultúrák, ideológiák, meggyőződések és vallások tiszteletét, amennyiben ezek nem kerülnek ellentmondásba az alapvető emberi jogokkal,
- a fenti szándékok érdekében célirányosan megtervezi, megszervezi, adminisztrálja és megvalósítja a programokat, szolgáltatásokat.

A családgondozó kliensekkel való szakmai kapcsolata az egyéni értékek figyelembe vételére, és az emberi méltóságra épít. Ez segíti elő a kölcsönös bizalmon, a megbecsülésen, és a konfliktusok felelős kezelésén alapuló kölcsönös megegyezést. A családgondozók tisztelik azt az emberi jogot, hogy az ügyfél maga dönthesse el a szolgáltatáshoz való viszonyát, és a segítő folyamatban való részvételének formáját. A családgondozók felelősek saját etikai viselkedésükért, gyakorlati tevékenységük minőségéért, és folyamatosan gyarapítják ismereteiket, jártasságukat a szakmában.

### **I. 3. A szolgáltatás alapelve**

A szolgáltatást olyan módon szükséges végezni, hogy figyelemmel legyen az igénybevevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására, különös tekintettel az emberi méltósághoz, az önrendelkezéshez, valamint a testi-lelki egészséghez való jogra.

### **I. 4. Jövőkép**

A szabályozó dokumentum készítésével meghatározzuk a családsegítés szakmai minimum követelményeit, mely követelmények teljesítésével, mérhetőségével és ellenőrizhetőségével az alábbiak szerint alakul és fejlődik a szolgáltatás:

- rugalmas, fejlődőképes, szükségletekre reagálni tudó humánszolgáltatás,
- körülhatárolt tevékenységformák – szolgáltatások – ezekhez rendelt adekvát eszközök, módszerek és dokumentáció,

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

---

- konkretizálható feltételrendszer – kompetenciák,
- rendszerszerű kapcsolódás egyéb humánszolgáltatásokhoz,
- indikátorok meghatározása,
- elégedettség vizsgálat,
- ellenőrzési szempontrendszer.

*Várható minőségi változások:*

- felhasználó központúság,
- azonos színvonalú szolgáltatási tartalmak,
- szolgáltatásokhoz való hozzáférhetőség,
- tevékenységformák/szolgáltatási elemek átláthatósága,
- tervezhető működési feltételek kialakítása,
- hosszabb távon költséghatékonyabb és mérhető eredményesség.

### **I. 5. Szolgáltatások, melyeket a szolgáltatási területen nyújtanak**

Az 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról, valamint annak végrehajtási rendelete, az 1/2000. (I.7.) SZCSM rendelet tartalmazza azokat a szolgáltatási formákat, melyeket a családsegítés keretében biztosítani kell:

- szociális és egyéb információs adatok gyűjtése az ellátást igénybe vevő megfelelő tájékoztatása érdekében,
- ügyintézésben való közreműködés,
- szociális, életvezetési, adósságkezelési és mentálhigiénés tanácsadás,
- pszichológiai, jogi és egyéb tanácsadás szervezése,
- az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzügyi, természetbeni ellátások közvetítése,
- közösségfejlesztő, valamint egyéni és csoportos terápiás programok szervezése (üdültetés, táboroztatás, gyermekfelügyelet stb.) a működési területén élő lakosság számára,

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

---

- egyének illetve családok kapcsolatkézségének javítása érdekében a családokon belüli kapcsolaterősítést szolgáló közösségépítő, családterápiás, konfliktuskezelő, mediációs programok és szolgáltatások, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatások szervezése,
- speciális támogató, önségítő csoportok szervezésének, működtetésének segítése,
- a családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszer működtetése.

### **I. 6. A minimumsztenderd felépítése**

Az alábbiakban ismertetett szolgáltatási sztenderd leírás tartalmazza azokat a szakmai minimum követelményeket, amelyeket családsegítés keretében biztosítani kell. A jelen szabályozási dokumentumban megfogalmazott sztenderd leírások nem tekinthetők véglegesnek, bővítésének és folyamatos fejlesztésének szükségessége a szolgáltatást igénybevevők szükségleteinek, igényeinek, valamint a szakemberek egyeztetéseinek és a jogszabályi és szakmai elvárásoknak megfelelően alakíthatóak.

A sztenderd leírásokban szereplő minimum tartalmak megfelelő, stabil alapot kínálhatnak a szolgáltatást igénybevevők speciális szükségleteinek kielégítésére és problémáik komplex kezelésére.

### **II. 5. Sztenderd: A szolgáltatás partneri együttműködésen alapul az ellátottak jogainak tiszteletben tartásával, különös tekintettel a szolgáltatás igénybevételére kötelezett kliensekre.**

**Kimenet/Cél:** A családsegítő szolgáltatásokat igénybevevő képes legyen aktívan részt venni élethelyzetének javításában és a lehető legnagyobb fokú önállósággal dönteni az őt érintő kérdésekben

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

---

**Magyarázat:** A családgondozó és a kliens közötti segítő kapcsolatot az egyenrangú partneri viszony jellemzi. A kliensek helyett senki nem dönt, nélkülük és helyettük a családgondozó nem old meg helyzeteket és problémákat. A problémamegoldó folyamatban ezért nélkülözhetetlen, hogy a kliensek aktívan részt vegyenek, a megoldások keresésénél megfogalmazzák saját elképzelésüket, és segítséget kapjanak abban, hogy döntéseket hozzanak, irányítsák saját életüket, és amennyire csak lehetséges, önálló életet éljenek. Fontos, hogy a szolgáltatást felhasználók a megfelelő információk birtokában hozzák meg döntéseiket, ezért jól felkészült családgondozó szakemberre van szükség a családsegítő szolgáltatásban.

Azok a személyek, akik hátrányos helyzetükből adódóan kevés információval rendelkeznek, szocializációs problémákkal küzdenek, sok esetben nincsenek tisztában alapvető jogaikkal. Ezért fontos, hogy megfelelő segítséget kapjanak a velük szemben sokszor tapasztalható diszkrimináció és jogsérelem felismeréséhez, illetve tájékoztatást kapjanak a jogsérelmek kezelésére létrehozott fórumok, állami szervezetek elérhetőségéről, illetve támogatást azok igénybevételéhez.

Az együttműködésre kötelezett kliensek esetében a családsegítő szolgálat szakemberei értik és kezelni tudják a kliensek kezdeti ellenállását és esetenkénti negatív viszonyulását, és olyan eljárásrendet építenek fel, amely nem rekeszti ki a nehezebben kapcsolódó személyeket a szolgáltatásból. A családgondozónak fel kell építenie, illetve támogatnia kell ügyfele együttműködési készségét, annak érdekében, hogy képes legyen közreműködni saját problémáinak megoldásában és a nehezebb esetekben végig kell kísérnie őket ezen az úton.

Minden igénybevevőnek joga van tudni, hogy milyen adatokat tárol a családsegítő szolgálat vele kapcsolatban, milyen információkat oszt meg más szervezetekkel, és joga van beletekinteni a róla szóló dokumentációba. A családsegítő szolgálatnak minden esetben be kell tartania a személyes adatok és a különleges adatok kezeléséről szóló jogszabályi előírásokat, a biztonságos adattárolás előírásait és a Szociális Munka Etikai Kódexében meghatározott titoktartási kötelezettséget.

Az igénybevevőnek joga van tudnia, hogy a családsegítő szolgáltatás mi célból, kire és mire fog kiterjedni, milyen szolgáltatásokat milyen eljárásrend szerint fognak nyújtani számára, illetve milyen kötelezettségekkel és következményekkel jár az együttműködés vállalása vagy elutasítása. Az írásban rögzített együttműködési megállapodás mellett sok

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

szóban történő tájékoztatás, megbeszélés és értelmezés is szükséges ahhoz, hogy valódi megértés és vállalás alapján jöjjön létre a szerződés.

A partneri viszony azt is jelenti, hogy a családsegítő szolgálat nyitott az igénybevevők visszajelzéseire, véleményére. „A lehetőség, hogy valaki véleményt nyilváníthat a szolgáltatásokról, már önmagában is jellemzi a nyújtott szolgáltatások minőségét, különösen, amennyiben a véleményre oda is figyelnek, és tesznek is valamit. A visszajelzés természetesen ugyanúgy lehet pozitív, mint negatív. Mind e mellett maga a tény, hogy annak a tudatában lehet panaszt tenni, hogy léteznek eljárasmódok a véleményekre való reagálásra és a panaszok orvoslására, alapvető jelentőségű a színvonalas gyakorlat szempontjából”

Az igénybevevők vélemény nyilvánításának lehetőségei, szabályai, a vélemények, panaszok kezelésének eljárásrendje nyilvános és jól érthető, a megfelelő felelős személyek és szervek elérhetősége biztosított.

Megvalósulást jelző tényezők	Kritérium
5.1. A családgondozó minden esetben lehetőséget biztosít az ellátást igénybevevőnek saját nézőpontja megfogalmazására.	Ügyfélfogadás.  Családlátogatás.
5.2. A családgondozó fokozottan figyel arra, hogy az igénybevevő és környezete jól érti-e az információkat, a közös probléma megfogalmazást, és a cselekvési tervet, illetve annak feladatait.	Cselekvési terv közös elkészítése.
5.3. A családsegítő szolgálat minden igénybevevőt, függetlenül attól, hogy önkéntesen vagy kötelezően jelenik meg a szolgálatnál, egyenlő bánásmódban részesít.	Szakmai Program.  Szociális Munka Etikai Kódexe.
5.4. A családsegítő szolgálat az együttműködésre kötelezett ügyfelek esetében fokozottan figyel a választási lehetőségek biztosítására, a fokozatosság elvére, illetve az eljárásrenddel és szolgáltatással kapcsolatos visszajelzések nyitott fogadására.	Ügyfél elégedettség mérése, Interjú ügyfelekkel.
5.5. A segítő munka és az együttműködés alapja a	Megállapodásokat az

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

Megállapodás (Szerződés), amely jól érthető módon kerül megfogalmazásra.	ügyfelek aláírják, egy példányt kapnak belőle.
5.6. A családsegítő szolgálat az ügyfelekkel végzett munka során betartja az adatvédelmi előírásokat.	Iratkezelési szabályzat. Adatvédelmi szabályzat. Etikai Kódex.
5.7. A vélemény-nyilvánítás és panaszkezelés lehetősége és módja az igénybevevők számára ismert.	Házirend. Panaszkezelési szabályozás. Interjú ügyfelekkel.
5.8. A családsegítő szolgálat nyitott a felhasználói visszajelzésekre, szolgáltatásfejlesztésnél és működésének felülvizsgálatában figyelembe veszi.	Ügyfél elégedettség mérése,  Panaszkezelési eljárásrendje.  Szolgáltatás fejlesztés indoklása.  Munkaterv.

### **II.6. Sztenderd: Hálózatépítő tevékenység - Társszervezetekkel való együttműködés**

**Cél/Kimenet:** A családsegítő szolgálat az ellátási területén folyamatosan együttműködik az állampolgárokkal kapcsolatban levő intézményekkel, társadalmi és karitatív szervezetekkel, helyi közösségekkel a komplex ellátás és a társadalmi részvétel megvalósítása érdekében.

**Magyarázat:** A szociális problémák összetettsége rendszerint szükségessé teszi, hogy az ügyfelek a szolgáltatások széles spektrumát vegyék igénybe, melyek a holisztikus szemléleten alapulva többféle szakma, illetve intézmény, szervezet, vagy közösség együttműködésével

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

valósulhatnak meg. A szolgáltatói kapacitások naprakész követése, a szolgáltatások fejlesztése érdekében ki kell építeni a megfelelő szervezetközi kapcsolati hálókat is. Ez elsősorban helyi, vagy kistérségi szinten valósítható meg, ahol áttekinthetőek az ügyfelek szükségletei és az általuk igénybe vehető szolgáltatások. A hálózatépítő tevékenység nem csak információgyűjtés és nem is egyszeri feladatot jelent, az együttműködés személyes kapcsolatokon alapul, és a munkakapcsolatot folyamatosan karban kell tartani. A helyi hálózatépítő tevékenység (network munka) szélesebb spektrumú, mint a jogszabályban előírt jelzőrendszeri hálózat működtetése. (1993. III.tv. 64.§ (2) bekezdés), nem csak a krízishelyzetek kezelésére szerveződik. Az ellátási területen működő helyi hálózat közös fogalmi rendszert alakít ki és használ a problémák megelőzésében és kezelésében. A családsegítő szolgálat családgondozója részt vesz és közreműködik az egyének, családok és közösségek külső támogatórendszerének fejlesztésében, aktivitást vállal és/vagy szervez a helyi közösségi kezdeményezésekben,

A megvalósulást jelző tényezők	Kritérium
6.1. A családsegítő szolgálat rendelkezik az ellátási területre vonatkozó erőforrás adatokkal	Adatbázis
6.2. Az elérhető erőforrások adatait rendszerezi és az információkat folyamatosan frissíti.	Forrás-regiszter, Erőforrás térkép,
6.3. Szükség szerint együttműködési megállapodásokat köt társszervezetekkel az együttműködés céljáról, módjáról.	Együttműködési megállapodások, Szándéknyilatkozatok, Partnerségi paktumok
6.4. A családsegítő szolgálat a szervezetközi munka és az információ megosztás során szem előtt tartja és betartja az adatvédelmi szabályokat.	Adatvédelmi szabályzat.
6.5. A szervezetközi kapcsolatokat rendszeresen személyes találkozások során megerősíti, frissíti – személyes találkozások során.	Jegyzőkönyv, Emlékeztető  Beszámolók, Társszervezeteknél megtalálható a családsegítő szolgálat szórólapja



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

6.6. Ösztönzi a partner szervezeteket, hogy adjanak visszajelzést, értékelést az együttműködés minőségéről, eredményességéről	Partneri elégedettség mérés, Éves értékelő fórum, Köszönő levelek
6.7. A családsegítő szolgálat aktív szereplőként, esetenként szervezőként részt vesz a helyi közösségi kezdeményezésekben, projektekben.	Tájékoztatók, Plakátok, Beszámolók, Médiaiban megjelenő információk,

### II.8. Sztenderd: Kompetens szakember – a szolgáltatás személyi és tárgyi feltételei

**Cél/Kimenet:** A szolgáltatást igénybevevő szakszerű, hatékony segítséget kapjon a problémái kezelésében, a családgondozó tudás-, és készségbeli felkészültsége, illetve a szolgáltatás nyújtásának megfelelő körülményei a bizalmi légkör kialakítását és az ügyfelek megerősítését szolgálják.

**Magyarázat:** A családsegítő szolgáltatás keretében a komplex pszicho-szociális segítő munka hatékony végzése csak szakmailag felkészült, tudását és készségeit tudatosan fejlesztő szociális szakember által biztosítható. A családsegítő szolgálat működtetésénél minimum 1 fő szociális alapidplomával rendelkező, a szociális munka eszközeit, módszereit alkalmazni tudó szolgáltatást nyújtó személy foglalkoztatása szükséges. A szakszerű segítségnyújtás érdekében a családsegítés szolgáltatást nyújtó megfelelő tárgyi feltételekkel rendelkezik. A szolgáltatás helyben megközelíthető, könnyen elérhető a szolgáltatást igénybevevők számára. A bizalmi légkör kialakításához elengedhetetlen egy zavartalan helyiség, melyben más nem tartózkodik a családsegítést nyújtó szolgálaton és a szolgáltatást igénybe vevőn kívül a személyes találkozások alkalmával. A szakmai dokumentáció az adatvédelem érdekében **zárható iratszekrényben** tárolható. A munkavégzés alapvető feltétele egy iroda kialakítása a szolgáltatást nyújtó számára, amelyben a szakember legalább **íróasztallal**, telefonnal, számítógéppel és nyomtatóval rendelkezik.

Megvalósulást jelző tényezők	Kritérium
------------------------------	-----------

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

---

8.1. A szolgáltatást minimum 1 fő kompetens szakember nyújtja.	Szociális alapdiploma megléte.
8.2. A szolgáltatást nyújtó rendelkezik munkaköri leírással.	Munkaköri leírás.  Etikai Kódex.
8.2. A szolgáltatás nyújtásához a minimum tárgyi feltételek biztosítottak.	Önálló irodahelyiség.  Íróasztal.  Információs tábla.  Zárható iratszekrény.  Vezetékes/mobil telefon.  Számítógép.  Nyomtató.
8.3. A szolgáltatást nyújtó munkáját felkészülten végzi, tudását bővíti, készségeit fejleszti.	Továbbképzésekre jelentkezés. Módszertani intézmények szakmai napjain, konferenciáin részvétel.  /Továbbképzési terv/.
8.4. Él a munkatársi értekezletek, kistérségi szakmai fórumok, az esetmegbeszélések és a szupervízió lehetőségével.	Támogató szakmai háttér keresése. Módszertani intézményekkel folyamatos konzultáció.
8.5. Képes együtt dolgozni más szakterület munkatársaival, tiszteletben tartja mások szakmai megközelítését, de eközben képviseli ügyfele szempontjait és érdekeit.	Írásos együttműködési megállapodások partnerszervezetekkel.

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

---

## *Mellékletek*

### **II. 1. Fogalomtár**

#### **Családsegítés - Családgondozás:**

- A szociális munka egyik módszere. A családban megjelenő problémákat egységben szemlélve nyújt segítséget. *Forrás: Forrás: Gosztonyi Géza – Pik Katalin: A szociális munka szótára (Szociális Munkások Magyarországi Egyesülete, 1998)*
- „... a családgondozás az egyéni esetkezelés olyan formája, mely hosszabb, megtervezett, strukturált tevékenység. Időtartama változó, az egyén, a család mobilitásától függően 4-7 hónap. A folyamat addig tart, amíg a család képessé nem válik az önálló életvitelre, amíg az alapproblémák nem oldódnak meg. A kapcsolat alapját a feltétel nélküli elfogadás teremti meg, mind a segítő, mind a segített részéről.” *Forrás: Magyar Családsegítők Országos Egyesülete 1994*
- „A szociális munka egyik módszere. A családban megjelenő problémákat egységben szemlélve nyújt segítséget. A családsegítő szolgálat a családok komplex segítségét célzó intézményrendszer, ahol különböző segítő foglalkozású emberek team munkában dolgoznak.” *Forrás: A szociális munka szótára, SZMME, 1998*
- „A családsegítő szolgáltatásban nyújtott általános és speciális segítő szolgáltatás olyan személyes szociális szolgáltatás, amely a szociális munka eszközeinek és módszereinek felhasználásával hozzájárul az egyének, családok, különböző közösségi

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

---

csoportok jólétéhez és fejlődéséhez, továbbá a szociális környezetükhöz való alkalmazkodáshoz. (...)” „(...) Ezen szolgáltatások keretében segítséget nyújt a szociális és mentálhigiénés problémái vagy krízishelyzete miatt segítséget igénylő személynek vagy családnak az okok megszüntetése valamint az életvezetési képességek megőrzése céljából.” *Forrás: 2001. évi LXXIX. tv. A szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. tv. módosításáról, 64.§ (1) és 64.§ (2) bekezdések.*

- „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.” *Forrás: 1993. III. törvény /2009. január 1.-jén hatályos állapot szerint/*
- A családsegítés egy segítségre irányuló szolgáltatási forma. A segítség /beavatkozás/ meghatározott eszközök és módszerek alapján történhet /szociális munka/. A felhasználható eszközök és beavatkozási módszerek segítségével a szolidaritás valamint az egyenlő bánásmód alapján hozzájárul az egyének és családok valamint az egyéb társadalmi csoportok jólétéhez. A családsegítés az első, a családokat egységként és rendszerként kezelő, szociális és mentálhigiénés irányultságú szolgáltatás. *Szabályozó anyag módszertana (Területi Szakértői Csoport)*

### **Szociális munka:**

- A professzionális szociális munka elősegíti a társadalmi változást, a problémamegoldást az emberi viszonyokban, a hatalomtól megfosztottak hatalomhoz jutását (empowerment), valamint az emberek felszabadítását a nagyobb jól-lét elérése érdekében. Az emberi viselkedésről és a társadalmi rendszerekről szóló elméletek felhasználásával a szociális munka azokon a pontokon avatkozik be, ahol az emberek és környezetük kölcsönhatásba lépnek egymással. Az emberi jogok és a szociális igazságosság elvei alapvetőek a szociális munka számára.

Kommentár: A szociális munka különböző formáiban az egyén és a környezete közötti sokrétű, összetett kölcsönhatással foglalkozik. Az a küldetése, hogy képessé tegye az embereket lehetőségeik minél teljesebb kiaknázására, gazdagítsa életüket és megelőzze a diszfunkciókat. A professzionális munka a problémamegoldásra és a változásra összpontosít. A szociális munkások a változás előmozdítói (change agent) mind a társadalom, mind az egyén, a család és szűkebb közösségek életében. A szociális munka az értékek, elméletek és a gyakorlat egymással szorosan összekapcsolódó rendszere.

Értékek: A szociális munka humanitárius és demokratikus eszmék talaján született, értékei az egyenlőség és az emberi méltóság tiszteletén alapulnak. Megszületése óta, már több mint száz éve, a szociális munka gyakorlata mindig az emberi szükségletek kielégítésére és az emberi lehetőségek minél teljesebb kiaknázására összpontosított. Az emberi jogok tisztelete és a társadalmi igazságosság elvei motiválják és legitimálják a szociális munka akcióit. A szakma szolidáris a

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

---

hátrányos helyzetűekkel, küzd a szegénység ellen, és azért, hogy felszabadítsa a sebezhető és elnyomott embereket, előmozdítva a társadalmi kirekesztés megszüntetését. A szociális munka értékeit az egyes országok illetve a nemzetközi etikai kódexek tartalmazzák.

**Elmélet:** A szociális munka módszertanának tudásalapja olyan rendszerezett, tudományos eredményeken nyugszik, amely részben kutatásokból részben a gyakorlat értékeléséből (evaluation) származik. Nem hagyhatók ki a sajátos helyi ismeretek sem mindebből. Elismeri az emberek és környezetük közötti kölcsönhatás összetettségét, valamint azt, hogy az emberek mind tárgyai, mind alanyai lehetnek ennek a biopszichológiai tényezőket is magában foglaló környezetnek. A szociális munka szaktudása támaszkodik az emberi fejlődésről és viselkedésről, valamint a társadalmi rendszerekről szóló elméletekre, hogy elemezni tudja az összetett helyzeteket és elősegítse az egyéni, szervezeti, a társadalmi és a kulturális változásokat.

**Gyakorlat:** A szociális munka a társadalomban meglévő akadályokat, méltánytalanságokat, igazságtalanságokat célozza meg. Válságokra és a szükséghelyzetekre, valamint a mindennapi személyes és társadalmi problémákra válaszol. Az ember és környezete holisztikus szemléletével konzisztens az a sokféle készség, technika és tevékenység, amelyet használ. A szociális munka során alkalmazott beavatkozások széles skálán mozognak a főként személyre összpontosított pszichoszociális folyamatoktól a szociálpolitika, a tervezés és fejlesztés használatáig. Beletartozik a tanácsadás, a klinikai szociális munka, a csoportmunka, a szociálpedagógia és a családterápia, valamint azok az erőfeszítések, amelyek segítenek az embereknek abban, hogy eljussanak a megfelelő forrásokhoz és szolgáltatásokhoz saját közösségükben. A beavatkozások magukban foglalják el az intézményi adminisztrációt, a közösségszervezést és a társadalmi, politikai akciókhoz kapcsolódást is abból a célból, hogy befolyásolják a szociálpolitikát és a gazdasági fejlődést. A szociális munka gyakorlatában változnak a prioritások az egyes társadalmakban, a kulturális, történelmi és szocio-ökonómiai helyzettől függően  
*Forrás: Szociális munka ÚJDEFFINICIÓN IFSW 2000 – Fordította: Pik Katalin*

### **Krízis:**

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

### **Megelőzés, prevenció:**

- Szociális munkások és mások által tett lépések, melyek minimalizálják,é illetve kiküszöbölik azokat a társadalmi, pszichológiai és egyéb feltételeket, melyekről tudják, hogy fizikai és érzelmi betegségeket, illetve néha társadalmi, gazdasági problémákat okoznak, vagy hozzájárulnak ezek felléptéhez. Ebbe tartozik azon

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

---

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

### Tanácsadás:

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

### Segítő beszélgetés:

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

### Segítő kapcsolat:

- szabályozott viszonyrendszer egy professzionális segítő és egy segítséget, humán szolgáltatást igénylő személy között, melyben a beavatkozás speciális, célzott kommunikáció eszközeivel a szolgáltatást igénylő személy érdekében és beleegyezésével történik, egy közösen meghatározott cél érdekében. A segítő kapcsolat minden formájában az egyik személy meghallgatja és segíti a másikat, aki beszél, és akit valami sajátos kérdés foglalkoztat, amivel kapcsolatban szüksége van egy másik ember idejére, figyelmére és szolgálatára. Forrás: *Dr. Bagdy Emőke: A segítő kapcsolatok pszichológiája.*

### Segítés:

- egy másik személy jóllétének támogatását és elősegítését jelenti. Forrás: *Dr. Bagdy Emőke: A segítő kapcsolatok pszichológiája.*

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

---

Családlátogatás definíciója:

Az esetkezelés folyamatának szerves része, melynek során a családsegítő személyesen keresi fel az igénybevevőt a lakóhelyén. Alapvetően előre egyeztetett időpontban, de indokolt esetben történhet nem egyeztetett időpontban is.

### **Empoverment:**

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

### **Szociális hálózatok:**

- szociális hálózat a kapcsolatok olyan önszerveződése, amelyet emberek hoznak létre más emberekkel, illetve különféle intézményekkel, amelyek viszont kapcsolatokkal kötődnek más emberekhez, intézményekhez.

### **Kompetencia:**

- nincs pontos definíciója, általában a személyiség alkomponens rendszereként értelmezik, amely további komponensekre bontható, mint a képességek, az egyszerű és komplex készségek, örökölt és tanult rutinok, ismeretek.

### **III.2. A szolgáltatás szempontjából releváns jogszabályok jegyzéke**



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

---

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

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

---

### III.3. Szabályozó dokumentum elkészítésében felhasznált irodalom:

- Szabó Lajos: A szociális esetmunka gyakorlata Wesley János Lelkészképző Főiskola, Bp. 2003.
- Bányai Emőke: Sztenderdek alkalmazása a szociális munka gyakorlatában SZMI 2010.
- Eva Johnsson - Kerstin Svensson: A szociális munka elmélete – gondolatok az intervenció felfogásáról és magyarázatáról European Journal of Social Work, 2005. Vol. 8, N. 4. December, pp. 419-434.  
[www.3sz.hu/jm/szakmai-anyagok/johnsson\\_svensson\\_hu.doc](http://www.3sz.hu/jm/szakmai-anyagok/johnsson_svensson_hu.doc)
- HOGYAN ALAKITSUK INTÉZMÉNYÜNKET VALÓDI OTTHONNÁ?  
Útmutató bentlakásos otthonok minőségfejlesztéséhez, Budapesti Műhely 2000.

### III.4. Módszertani Családsegítő Szolgálatok Országos Munkacsoportja által készített szakmai ajánlások:

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

#### Elektronikus hozzáférhetőség:

- [www.ncsszi.hu](http://www.ncsszi.hu)

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

### III. Indikátorok

Sorsz.	Szabályozó anyag <sup>13</sup>	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

<sup>13</sup> Megjelenített szabályozó anyagok: ahol „Irányelvek” szerepelnek az mindhárom szabályozó anyagra meghatározott indikátorok (Szociális munka családokkal, Szociális munka munkanélküliekkel, Adósságterhekkel küzdőkkel végzett szociális munka).

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

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

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

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

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

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

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

---

## IV. ÖSSZEFOGLALÓ

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

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

### 1. Családsegítés minimumsztenderd (sztenderd)

#### A szabályozó anyag erőssége

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

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

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

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



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

---

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

### **A szabályozó anyaggal kapcsolatos iránymutatás**

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

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

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

### **A szabályozó anyag elkészítése során nem volt feladat**

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

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

## **2. Szociális munka családokkal (irányelv)**

### **A szabályozó anyag erőssége**

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

---

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

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

### **A szabályozó anyaggal kapcsolatos iránymutatás**

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

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

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

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

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

---

### **A szabályozó anyag elkészítése során nem volt feladat**

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

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

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

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

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

### ***3. Szociális munka munkanélküliekkel (irányelv)***

#### **A szabályozó anyag erőssége**

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

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

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

---

szolgáltatásokkal való ellátottság olyan tényezők, amelyek befolyásolják, hogy mely szinten milyen forrásokra és feladatokra van szükség. A környezeti adottságokat figyelmen kívül hagyó – egységes – szabályozás következménye a teljesíthetetlen, eredményeket nem hozó, főképp adminisztratív úton „megvalósított” feladatok sokasága.

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

### **A szabályozó anyaggal kapcsolatos iránymutatás**

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

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

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

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

### **A szabályozó anyag elkészítése során nem volt feladat**

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

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

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

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

---

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

#### **A szabályozó anyag erőssége**

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

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

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

#### **A szabályozó anyaggal kapcsolatos iránymutatás**

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

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

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

#### **A szabályozó anyag elkészítése során nem volt feladat**

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

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

#### **A szabályozó anyag erőssége**

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

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

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

#### **A szabályozó anyaggal kapcsolatos iránymutatás**

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

---

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

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

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

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

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

### **A szabályozó anyag elkészítése során nem volt feladat**

A szabályozó anyagnak nem volt feladata a jelenlegi jogszabályok 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.*