

MÓDSZERTANI AJÁNLÁSOK SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÓKNAK

SZOCIÁLIS MUNKA CSOPORTOKKAL
CSALÁDSEGÍTŐ SZOLGÁLATOK MŰKÖDTETÉSE TÁRSULÁS KERETÉBEN

Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet
Budapest, 2010

Készítették

Debrecen Megyei Jogú Város Családsegítő és Gyermekjóléti Központja
– Éles Csabáné Lányi Mária, Orosz Ibolya Aurélia, Szatmári Sándorné

SzocioNet Dél-Dunántúli Regionális Módszertani Humán Szolgáltató Központ
Kaposvár

Jóváhagyta a Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet megbízásából létrejött Országos
Módszertani Családsegítő Munkacsoport
2010. március 24. és 2010. május 19. között

Szerkesztette
Gáborné Aczél Ágnes

Olvasószerkesztő
Kurucz Andrea

© Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet, 2010

Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet
1134 Budapest, Tüzér u. 33–35.
Felelős kiadó: Dr. Tóth Tibor mb. főigazgató

Kiadványterv és tördelés: xfer 90 Bt.
Nyomás: Demax Művek Nyomdaipari Kft.

ISBN 978-963-7366-32-1

ÚTMUTATÓ A MÓDSZERTANI AJÁNLÁS HASZNÁLATÁHOZ

A Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet megbízásából létrejött Módszertani Családsegítő Szolgálatok Országos Munkacsoportja a családsegítés szolgáltatást működtető és fenntartó szervezetek segítése és támogatása céljából módszertani ajánlásokat fogalmaz meg. Az ajánlások célja, hogy iránymutatást adjanak adott tevékenységek ellátásához. A módszertani ajánlások jogi normákban előírtakon túli tartalmi elemei nem kötelező érvényűek, hanem a kívánatos és elérendő optimális szolgáltatási elemeket, tevékenységtartalmakat határozzák meg, melyek alkalmazása, felhasználása javasolt a családsegítés szolgáltatást végző szakembereknek, a szolgáltatóknak és fenntartóiknak.

Jelen módszertani segédlet jogszabályi utalásokkal hivatkozik a szolgáltatásszervezéssel kapcsolatos kötelezettségekre, és ajánlással él egy-egy lehetséges szervezési megoldás vonatkozásában. Ezen szolgáltatásszervezési megoldások alkalmazása és adaptálása a helyi szükségletek figyelembevétele mellett javallott.

Hatósági, illetve szakmai ellenőrzés során a hatályos jogszabályok által kötelezően előírt tárgyi feltételekre, személyi feltételekre, dokumentációs rendre vonatkozó kötelezettségek kérhetők számon a fenntartón, illetve a szolgáltatást nyújtón.

SZOCIÁLIS MUNKA CSOPORTOKKAL

KÉSZÍTETTE: DR. ÉLES CSABÁNÉ LÁNYI MÁRIA, OROSZ IBOLYA AURÉLIA,
SZATMÁRI SÁNDORNÉ
DEBRECEN MEGYEI JOGÚ VÁROS CSALÁDSEGÍTŐ ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONTJA

A tapasztalatok szerint szinte minden családsegítő szolgáltatásnál/szolgálatnál/központnál működnek csoportok, elsősorban preventív jelleggel, ill. az aktív korúak ellátása beilleszkedési programjának keretein belül. Az alábbiakban egy rövid elméleti összefoglaló után igyekszünk elsősorban gyakorlati ismereteket adni a csoportokkal végzett szociális munkával kapcsolatban.

JOGSZABÁLYI HÁTTÉR

1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról

64. § (4) A családsegítés keretében biztosítani kell

- a) a szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást,
- b) az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzügyi, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezését,
- c) a családgondozást, így a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítését,
- d) közösségfejlesztő, valamint egyéni és csoportos terápiás programok szervezését,
- e) a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adóssághalakkal és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékosokkal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadás nyújtását,
- f) a családokon belüli kapcsolaterősítést szolgáló közösségépítő, családterápiás, konfliktuskezelő mediációs programokat és szolgáltatásokat, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatásokat.

1/2000. (I.7.) SZCSM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről

30. § (2) A családsegítés az Szt. 64. §-ának (4) bekezdésében meghatározott feladatai körében

- a) szociális és egyéb információs adatokat gyűjt az ellátást igénybe vevő megfelelő tájékoztatása érdekében,
- b) pszichológiai, jogi és egyéb tanácsadást szervez,
- c) szervezi az aktív korú nem foglalkoztatott személyek együttműködési programját,

- d) közösségfejlesztő, valamint egyéni és csoportos terápiás programokat szervez (üdültetés, táboroztatás, gyermekfelügyelet stb.) a működési területén élő lakosság számára,
 - e) segítséget nyújt az egyének, a családok kapcsolatképességének javításához,
 - f) segíti speciális támogató, önszorgító csoportok szervezését, működtetését.
- (3) A családsegítés az alapfeladatain túl speciális szolgáltatásokat is nyújthat.

63/2006. (III.27.) Korm. rendelet a pénzügyi és természetbeni szociális ellátások igénylésének és megállapításának, valamint folyósításának részletes szabályairól

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

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

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

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

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

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

A SZOCIÁLIS CSOPORTMUNKA DEFINÍCIÓJA

A szociális csoportmunka a szociális munka egyik válfaja, Toseland és Rivas definíciója szerint (A szociális munka elmélete és gyakorlata 4. kötet) a csoportmunka „emberek kis csoportjával végzett célorientált tevékenység, mely szocioemocionális igények kielégítése és feladatok végrehajtása érdekében történik. Az a tevékenység egyaránt irányul a csoport egyes tagjaira és a csoport egészére a szolgáltatási rendszeren belül.”

A csoportmunka azon a felismerésen alapul, hogy szociális munkát nemcsak egyénnel, hanem csoportokkal is lehet végezni. A csoportokban sokkal hatékonyabb lehet az érdekeket érvényesíteni, a csoporton belül a tagok egymást is képesek segíteni. A csoporttagok együttesen válnak képessé meghatározott szükségletek és az ennek megfelelő szolgáltatások kialakítására, együttesen képesek befolyásolni a környezetüket.

A csoporttal végzett szociális munka intenzívebb, mint az egyéni esetkezelés. A pszichoszociális készségek fejlesztésére, gyakorlására szintén kiválóan alkalmas a csoport.

A csoport, Moreno leírása szerint, összekötő láncszem az egyén és a társadalom között, s más, több, mint csupán emberek együttese, együttléte. A csoportot három vagy több fő alkotja, akiket meghatározott cél, érdek kapcsol össze, ill. akiknek hasonló vagy azonos az értékrendje, s ezt az értékrendet elfogadják, magukénak tekintik.

A szociális csoportmunka a 19. század végén jelent meg elsősorban a settlement házakban. A szociális csoportmunka keretében elsősorban az életkörülmények javítása, a szabadidő hasznos eltöltése, a különféle hasznos ismeretek (pl. állampolgári) tanulása érdekében lépnek fel, tevékenykednek a csoport tagjai.

Az elfogadott értelmezések szerint a csoportmunka lényege az, hogy a hasonló helyzetben levő, hasonló problémákkal küzdő, azonos érdekű emberek közösséget alkotnak annak érdekében, hogy céljaikat elérjék. Ennek megfelelően a szociális csoportmunka eltér a csoportos pszichoterápiától, célja nem csupán az érzelmi problémák megoldása.

A szociális csoportmunka célja

- hogy a csoport tagjai eljussanak arra a szintre, hogy kompetensnek érezzék magukat saját életük irányításában
- átadjon információt, tudást, készséget, ami ehhez szükséges
- átadja a követendő együttműködési mintákat
- megismertesse a tagokkal az érdekvédelmi eszközöket, technikákat
- támogatást adjon ezek kipróbálásának és készségszintű begyakorlásának fázisában

A CSOPORTOK FAJTÁI

A csoportokat különféle szempontok szerint kategorizálhatjuk: nagyság, az alakulás módja, funkció szerint.

A résztvevők száma szerint

- kiscsoport (3–20 fő között) – jellemzőek a közvetlen személyes kapcsolatok.
- nagycsoport (20 főnél nagyobb létszámú csoport) – a közvetlen, személyes kapcsolatok már nem annyira meghatározóak
- közösség – nagyságát tekintve nagycsoport jellegű, a tagok közös értékrendszerrel rendelkeznek

Az alakulás módja szerint

- formális csoport – szervezetten, jogi meghatározottsággal illeszkedik a társadalmi rendszerbe. Fontosak benne a szerepek és a pozíciók.
- informális csoport – spontán kezdeményezésre, szervezett intézmény keretei között jön létre. A tagok saját elhatározásból lépnek be, ill. maradnak a csoport tagjai. Közös szándékok, cselekvések tartják össze.

- o *Természetes csoport* – a tagok spontán kezdeményezésére jön létre, jellemzői az érzelmi kapcsolatok, a közös értékek, spontán kialakított célok, funkciók
- o *Mesterséges csoport* – elsősorban kutatási, oktatási, gyógyítási, személyiségfejlesztési célból hozzák létre

Funkció szerint

- spontán, érzelmi vonzódásokra, közös érdeklődésre alapozó természetes csoport
- valamilyen meghatározott feladat elvégzésére szerveződött csoport

Az összejövetel gyakorisága szerint

- együlékes csoportok: egyszeri alkalommal történik a csoportmunka, a családsegítésben pl. „csoportos tájékoztató”, információs börze stb.
- többülékes csoportok: folyamatjelleggel, többszöri együttléttel

A tagok részvételének jellege szerint

- nyitott csoport: a csoportnak nincs állandó tagsága, minden alkalommal változik a csoport összetétele. Az ilyen csoportban nem alakul ki egy meghatározó mag. Ilyen lehet pl. egy játszóház, egy szabadidős programsorozat stb.
- zárt csoport: a tagság állandó, a csoport fejlődése során kialakulhat egy központi mag. Ilyen pl. egy tanfolyam, egy osztály stb.

Közelebb jutunk a családsegítő szolgálatokban végzett csoportmunkához, ha egy másfajta, bővebb kategorizálást használunk.

A CSOPORTOK KATEGORIZÁLÁSA A CÉLOK SZERINT (Thomas és Rivas nyomán)

Gyógyító terápiás csoportok

- Oktatócsoport: célja ismeretközlés, szemléltetés, vita és/vagy tapasztalat útján való tanulás.
- Személyiségfejlesztő csoport: célja a tagok készségeinek fejlesztése. Az oktatócsoporttól eltérően fontos szerepet játszik a csoporton belül az érzelmi kötődés, kitárulkozás.

- Terápiás csoport: céljai között szerepelhet a résztvevők viselkedésének megváltoztatása, korrekciója, a rehabilitáció. A középpontban a résztvevők problémái vagy céljai állnak. A csoportot összetartó kötelék, a cél a gyógyulás.
 - o *Interperszonális tanulási csoport*: cél a tagok segítése annak megismerésében, hogy viselkedésüknek milyen hatása van másokra, ill. mások viselkedésének milyen a hatása van rájuk.
 - o *Csoportfolyamatokat tanuló csoport*: középpontjában a csoportszintű jelenségek állnak, másodlagosak csupán az interperszonális kapcsolatok.
 - o *Egyénre orientált változtatási csoport*: célja a résztvevők megváltoztatása.
 - o *Csoportfolyamatra orientált változtatási csoport* a csoportfolyamatokat használja fel a változás előidézésére.
 - o *Követelménycentrikus csoport*: célja a résztvevők nemkívánatos viselkedésének megváltoztatása.
- Szocializációs csoport
 - o *Társaskészség-csoport*: célja a már meglevő készségek fejlesztése a hatékonyság érdekében.
 - o *Önkormányzati csoport*: célja az intézmények lakóinak bevonása az intézmény napi irányításába úgy, hogy közben megtanulnak kommunikálni, döntéshozatalokban részt venni.
 - o *Szabadidős csoport*: többféle létezik aszerint, hogy a cél a kikapcsolódás vagy terápiás cél elérése.

Feladatcsoportok

- Szervezeti célok szolgáltatására alakult csoportok
 - o *Bizottságok*: tagjait kinevezik vagy választják. Léteznek „ad hoc” vagy „állandó” bizottságok. Szervezeti célokat valósítanak meg.
 - o *Küldött-tanácsok*: kommunikációs láncszemet alkotnak különféle csoportok között, azok küldöttei révén.
 - o *Adminisztratív csoportok*: az intézmények irányításában és működésében látják el feladataikat. Az adminisztratív vezető csoport feladata az intézmények vezetése, céljai megvalósításának elősegítése. Az adminisztratív felügyelő csoport a szakmai munkát irányító szervezeti egység, a tagoknál fontos szerepet játszik a szakértelem. Az adminisztratív ügyintéző csoport feladata a napi ügyvitel biztosítása.
- Az ügyfélszolgálat javítása érdekében létrejött csoportok
 - o *Team*: célja a tagok munkájának összehangolása egy sajátos ügyfélcsoport, probléma megoldása érdekében.
 - o *Esetkezelési konferencia*: célja egy kliens/kliensrendszer esetének megbeszélése. Meghívottjai az adott klienssel foglalkozó szakemberek, a kliens, továbbá konzultánsok.
 - o *Esetmegbeszélő csoport*: célja segítségadás az esetgazdának.

o Társadalmi akciócsoporthoz: keretein belül a szociális munkás segíti a csoport tagjait abban, hogy saját társadalmi vagy fizikai környezetüket megváltoztassák.

Önsegítő csoportok (self-help)

Az önsegítő csoportok egy speciális cél elérésére, a kölcsönös segítségre irányulnak. A cél egy közös szükséglet kielégítése, társadalmi, ill. mikroszintű változás előidézése. A tagok személyes felelősséget vállalnak, közvetlenül kerülnek kapcsolatba egymással, nincs kijelölt vezető, mindenki egyenlő jogokkal rendelkezik a csoportban.

Három elv működte: a csoportos elv, a folyamatosság elve és az önsegítés elve. A csoport tagjai egyenrangúak, tevékenységük a konkrét problémára irányul. A segítség nem másokra, hanem önmaguk megsegítésére irányul.

Az önsegítő csoportok jellemzői:

- szolidaritás
- egyenrangúság
- önkéntesség
- funkcionális vezetés (nem személyhez kötött)
- állandóság
- spiritualitás (liturgia, szertartás)
- függetlenség
- erős identitástudat (a csoport felvállalása)
- saját hagyományaikra épül

Az önsegítő csoportok fajtái:

- alacsony küszöbű intézmények, csoportok (nincsenek nagy megkötések a bejutáshoz)
- valamely probléma megoldására létrejövő önsegítő csoportok
- az önsegítő csoportokat támogató csoportok (pl. hozzátartozók, beteg gyerekek szülei, alkoholisták házasársai, stb.)

Csoportdinamika (Kurt Lewin leírása alapján)

A csoport és az egyén közötti kapcsolat nem statikus, hanem dinamikus. A csoportdinamika azon történések összegzése, amelyek egy adott csoporton belül zajlanak. Ezek függenek a csoporttagok igényétől, céljaitól, érzéseitől, a csoporttagok közötti vonzásoktól és taszításoktól.

A tapasztalatok szerint a csoportokban lejátszódó folyamatok törvényszerűségeinek is-

merete segít a csoporttagok közötti kapcsolatok javításában, és így a csoport sikeresebben valósítja meg a maga speciális célját.

Az „egészséges”, jól működő csoport lehetőséget ad arra, hogy a pozíciók és szerepek folyamatosan változhassanak (pl. témák változásának megfelelően). Ha szerepcserére nincs lehetőség egy adott közösségben, akkor feszültség alakul ki a csoportban.

Konstruktív és destruktív szerepek

Konstruktív szerepek:

- kezdeményező (változtat, újít stb.)
- véleménynyilvánító (kommunikációs szerep)
- kérdező (felvilágosítást kér mindenben)
- informátor (felvilágosítást ad mindenről)
- szabályalkotó (kimondja a csoport szabályait)
- általánosító (összefoglal, tisztáz, stb.)
- engedelmeskedő (passzív, de fontos szerep)

Destruktív tevékenységi szerepek:

- akadékoskodó (a véleménynyilvánító torzója)
- vetélkedő (buzgó engedelmeskedő válhat ezzé)
- mindentudó (az általánosító túltengéses módon)
- hírharang (informál, de dezinformál is közben)

A csoport fejlődési folyamata a következő komponensektől függ:

- a csoportot segítő elemektől
- a csoportmunka céljára irányuló, konstruktív elemektől
- a diszfunkcionális, destruktív szerepkörök viszonyától

A csoport működésében előforduló problémák

Agresszió a csoportban – Ha a csoporttagok nem értenek egyet, akkor a belső feszültségek agresszió formájában is megjelenhetnek, ami természetes reakció. Az agresszió kezelése a csoport fejlettségi fokától, a csoporttagok készségétől függ.

Bűnbakképzés – Az agresszió speciális megjelenési fajtája. A vezető felelőssége fontos, neki kell koordinálnia az elképzeléseket.

Rivalizálás – Kialakulhat a csoporttagok között (pl. a vezető kegyeiért), vagy a vezetővel a vezetői funkcióért.

Problémás csoporttagok jelenléte a csoportban – Akadályozza a csoport munkáját, s ezt vissza kell jelezni számára.

Hallgatás jelensége a csoporton belül – A hallgatás során megnő a belső feszültség.

A csoport működését akadályozó viselkedési formák

Moralizálás – A problémával kapcsolatban általánosítás; a csoport egészére destruktívan hat.

A segítő szerepét felvállaló csoporttag – Oka valamilyen túlkompenzálás, vagy e mögé bújás (nem akarja megmutatni magát a csoportnak).

A hallgató csoporttag – Nem vesz részt a csoportfolyamatokban (általában szorongás, félelem, motiválatlanság áll a háttérben).

A csoportból való kimaradás – A csoport tagjai nem tudják, hogy miért marad el a társuk, s ez a bizonytalanság érzésével jár.

„Titkot őrző” csoporttag – Olyan csoporttag, aki meglegebgeti, hogy van valami problémája, gondja, de erről nem akar beszélni. Ez a csoportban bizonytalanságot szül.

Hiszteroid csoporttag – Az a fontos számára, hogy ő legyen a középpontban, de ez egzaltált módon, destruktívan nyilvánul meg.

A csoporttagokra vonatkozó szabályok

- szerződéskötés
- időtartam megszabása
- rendszeresség
- a hiányzás indoklása
- keretek meghatározása
- titoktartás
 - o csak a csoportra tartozik minden, ami ott hangzik el
 - o a csoport azzal dolgozik, amit hoznak, olyan mélységben, ahogy ez szükséges

A CSOPORT ALAKULÁSÁNAK MÓDJA, FOLYAMATA

A csoport valamely cél és érdek mentén alakul, a tagok spontán lépnek be, érzelmi elköteleződés jellemzi őket.

Az időhatáros csoportmunka szakaszai

Előkészítő szakasz – szükségletfelmérés, a szükségleteknek megfelelő csoportfajta kiválasztása, a csoport koncepciójának kialakítása, lehetséges csoporttagok elérése

A csoport beindításának szakasza – a csoport tényleges munkájának elindítása, csoportcélok pontosítása, szerződéskötés az együttműködésre, a csoport struktúrájának kialakítása

A munkafázis – kitűzött célok teljesítése

A lezárás szakasza – a végzett munka eredményének összegzése

A nem időhatáros csoportok esetében időről időre szükség van a tevékenység értékelésére, a szükséges változtatások megtételére.

A fenti rövid elméleti összefoglalóból is kitűnik, hogy a csoportokkal végzett szociális munka esetében fontosak a megfelelő elméleti alapok.

Az elméleti rész után szeretnénk kitérni a nem-terápiás jellegű csoportok szervezésével kapcsolatos problémákra. A terápiás jellegű csoportokkal azért nem foglalkozunk, mert ez az erre speciálisan kiképzett szakemberek feladata. A családsegítő szolgálatokon belül ilyen csoportot csak olyan családgondozó vagy egyéb szakember vezethet, akinek erre megvan a kompetenciája. Véleményünk szerint a csoportoknál nagyon fontos, hogy azokat megfelelő szakképesítéssel bíró szakember vezesse, mivel a terápiák speciális szakértelmet kívánnak, s ennek híján többet árthatnak, mint használhatnak.

SZOCIÁLIS-MENTÁLHIGIÉNÉS ÉS „EGYÉB” CSOPORTOK (KSH) SZERVEZÉSE, MŰKÖDTETÉSE

Az előkészítés szakasza

*Mire lenne igény? Kiknek a számára szervezzünk csoportot?
Milyen jellegű csoportot szervezzünk?*

Ezek a kérdések nem kerülhetők meg, hiszen csoportjainknak elsődlegesen a szükségletekre és nem a szervező hobbijára, kedvenc tevékenységformájára stb. kell épülnie.

Mindehhez át kell tekinteni természetesen azt is, hogy az intézmény profiljába, célkitűzéseibe, feladatrendszerébe mi illeszthető be.

Az igényfelmérés/szondázás történhet szóban, írásban egyaránt. A lényeg az, hogy kiderüljön, milyen jellegű csoportra lenne leginkább szükség. (Természetesen számítani kell arra is, hogy a leggondosabb igényfelmérés után sem garantált a siker a csoport tényleges beindulásával, folyamatos működésével kapcsolatban.)

Ez nagyon fontos amiatt, hogy olyan csoportok szervezésére kerüljön sor, melyekre ténylegesen szükség van. Fel kell mérni a környezetben, ill. az ügyfelek között mely korosztályok, speciális helyzetben levő csoportok találhatók (különbéle korosztályok, tartós munkanélküliek, „kulcsos gyerekek”, hazautazásra váró iskolások, gyermeküket egyedül nevelők, nagycsaládosok, speciális egészségi problémákkal küzdők stb.).

Tárgyi, személyi feltételek – Mire van lehetőségünk?

Személyi feltételek

- a csoport vezetőjének felsőfokú szakirányú végzettsége
- a csoport jellegéből adódó egyéb szakmai ismeretek

Tárgyi feltételek

- nyugodt, zavartalan légkört biztosító helyiség, ahol az érintettek kényelmesen elférnek
- szabadtéri csoportfoglalkozáshoz, alkalomhoz balesetmentes környezet
- a csoport jellegétől függően megfelelő eszközök, felhasználható alapanyagok, kommunikációs eszközök

A szolgálatok anyagi lehetőségei között nagy eltérések vannak. Nagyobb költségvonzatú programokat csak akkor érdemes tervezni, ha erre a költségvetés vagy a pályázatok lehetőséget biztosítanak.

Valamennyien tisztában vagyunk azzal, hogy ezen a téren mennyire leleményesek tudunk lenni. Amennyiben az anyagi lehetőségek szűkösek, körül kell nézni a szűkebb és tágabb környezetben, hogy ki miben tud segítséget adni, ki milyen témában, területen tud közreműködni.

A felmerülő költségeket feltétlenül tervezni kell, hiszen e nélkül nem tudjuk eredményesen biztosítani a csoport működéséhez szükséges feltételeket.

A program megtervezése

Szerencsés dolog, ha a csoport programjának összeállításakor figyelembe tudjuk venni a résztvevők igényeit, kéréseit, felvetéseit. Ez persze nem jelentheti a „lesz, ahogy lesz” programtervezést. Mindenképpen állítsunk össze előzetesen egy tervet, amelyet aztán a tagok felvetései alapján tudunk módosítani.

A program összeállításánál figyeljünk arra, hogy olyan programot tervezzünk, mely számot tarthat a leendő tagok érdeklődésére. Mindenképpen tegyünk bele vonzó program-elemeket is.

Propaganda

Ezen a ponton minden szervezőnek tisztában kell lenni a helyi adottságokkal, szokásokkal és lehetőségekkel. Amennyiben írásos szóróanyagot készítünk, akkor vigyázni kell arra, hogy az összeállítás figyelemfelkeltő legyen, készítse azt, aki a kezébe veszi, hogy el is olvassa. Ezt a mai számítógépes technikával már viszonylag könnyű megvalósítani: kiemelések, betűtípusok váltogatása, kis ábrák stb. Figyelni kell arra, hogy az érdeklődő minden lényeges információt megtaláljon a szórólapon, a szervező nevével, telefonszámával.

Ezeket a szórólapokat ki lehet tenni az intézményi, ill. az önkormányzati hirdetőtáblákra, olyan helyekre, ahol sokan megfordulnak (orvosi rendelő, gyógyszerár, posta, boltok, oktatási-nevelési intézmények stb.). Vigyázni kell arra, hogy mindehhez megszerezzük az illetékes engedélyét is.

Ahol van helyi újság, önkormányzati értesítő, helyi kábeltelevízió, ott ezekben a médiumokban is feltétlenül jelenjen meg a híranyag, mivel sokkal szélesebb körhöz jutnak el, mint a sima szóróanyagok. Mindenképpen a helyben szokásos tájékoztatási lehetőségeket kell kihasználni.

Főleg kisebb helyeken érdemes megkeresni azokat a személyeket, akik aztán továbbadhatják környezetüknek a híreket. (Tudomásunk van olyan, zömében gyakorló hívők által lakott településről, ahol a helybeli tisztelendő úr mise után hirdette ki a híveknek a családsegítő szolgáltatásait, programjait.)

Érdemes – természetesen a csoport jellegétől függően – megkeresni azokat a hivatalos személyeket is, akik a leendő programról tájékoztathatják az érintetteket (a csoport jellegétől függően: orvosok, védőnők, pedagógusok, szociális szakemberek stb.).

A csoport találkozási idejének kiválasztása

Nagyon sok múlhat a program konkrét időpontjának megválasztásán, amelynek mindig a résztvevőkhöz, ill. az ő időbeosztásukhoz kell igazodnia; egy rosszul választott időpont eleve kudarcra ítéelheti a csoport munkáját. Ne szervezzünk pl. férfiaknak szóló programot a televíziós futballközvetítések idejére, felnőtteknek szóló szabadidős programot a kerti munkák idejére olyan helyen, ahol jellemző a kert-, ill. földművelés, kisgyermekes édesanyáknak arra az időre, amikor az óvodából, bölcsődéből szokták hazavinni a kicsiket. Gyermeket is érintő csoportoknál, programoknál figyelembe kell venni az iskolai, óvodai elfoglaltságot stb. Tekintettel kell lenni a helyi közösség szokásaira, a vallási és egyéb ünnepekre is. Ne szervezzünk pl. szórakoztató jellegű programokat böjti, húsvét előtti időszakra.

A csoporttagok kiválasztása

Ez elsősorban a csoport jellegétől és céljától függ. Amennyiben a csoport összeállítása a szervezőn múlik – a csoport jellegének és céljának megfelelően –, akkor a kiválasztásnál figyelembe kell venni a későbbi együttműködés sikerét biztosító kritériumokat.

A csoportok egy részénél ez nemcsak a szervezőn múlik, hanem azon is, hogy a megcélzott réteg, csoport tagjai közül kik kívánnak részt venni a közösség munkájában. Ez jellemző a nyilvánosan meghirdetett csoportokra, ahol elsősorban a téma, a cél határozza meg, hogy kik kívánnak az adott csoport munkájába bekapcsolódni.

Lazább szerkezetű és tematikájú csoportoknál az első interjút helyettesítheti egy beszélgetés, egy bemutatkozó kör stb.

Feltétlenül vegyük azt is figyelembe, hogy ügyfeleink egy része egészségügyi, mentális vagy pszichés állapota miatt nem alkalmas arra, hogy csoportfoglalkozásokon részt vegyen. Jelenlétük „szétverheti” a csoportot.

A csoport beindításának szakasza

E a szakaszban történik a csoport tényleges munkájának elindítása, a csoportcélok pontosítása, a szerződéskötés az együttműködésre, a csoport struktúrájának kialakítása.

Ha az előzőekben vázoltaknak megfelelően készítettük elő a csoport beindítását, akkor sor kerülhet a csoport tagjainak első találkozására. Ekkor kerül sorra a munkaterv, a tematika összeállítására.

Ezen a ponton különbséget kell tenni azon csoportok között, melyek előre meghatározott tematikára épülnek (ezt a vezető határozza meg), és azok között, melyeknél lehetőség van a csoporttagok javaslatai, kérései, felvetései szerinti összeállításra.

Az előzőre példa lehet egy kismamaklub, ahol többé-kevésbé kötött a tematika. (A gyermekvállalás biológiai, orvosi, lelki folyamata, a szülés, a csecsemő gondozása, gyermekbetegségek stb.)

A nem kötött tematikájú csoportoknál mindenképpen figyelembe kell venni a csoporttagok javaslatait, ötleteit, kéréseit, hiszen így válhat a csoport a tagok érdeklődésére, aktív közreműködésére számot tartó közösséggé.

Az első foglalkozáson sort kell keríteni a csoport működési kereteinek, céljainak meghatározására, mely a csoport jellegétől függően lehet szóbeli megállapodás vagy írásbeli szerződés.

Szintén az első alkalommal kell meghatározni az időkereteket (találkozások száma, gyakorisága, időtartama), a csoport lezárásának módját (ez természetesen ismét a csoport jellegétől függ).

Az első foglalkozáson lehetőséget kell biztosítani arra, hogy a csoport tagjai bemutatkozhassanak egymásnak. Javasoljuk „névtábla” készítését keresztnévvel, hogy a csoport tagjai nevükön tudják szólítani egymást.

A munkafázis

Ez a kitűzött célok teljesülésének, a csoport tulajdonképpeni működésének szakasza. Itt természetesen megint különbségek vannak a csoport jellegétől, ill. céljától függően. A kötött tematikájú csoportoknál fontos a tematika következetes, pontos megvalósítása, amelytől eltérni nem nagyon lehet, bár mindig adódhatnak az eltérést kiváltó okok, jelenségek.

A szabadidős vagy egyéb, kötetlenebb csoportoknál már nagyobb a lehetősége annak, hogy az eredeti tervektől eltérő legyen a megvalósuló munka. Ezt mindig az adott szituáció határozza meg.

A lezárás szakasza – a végzett munka eredményének összegzése

Erre a kötött tematikájú, zárt időkeretű csoportoknál feltétlenül sort kell keríteni, hiszen ezáltal lehet eldönteni, hogy sikerült-e maradéktalanul megvalósítani a célkitűzéseket.

Tisztázni kell ezen túl még azt is, hogy a csoport tevékenysége milyen hatással volt a csoport tagjaira, mennyiben értünk el pozitív változásokat, mennyiben volt megfelelő az összeállított tematika, a választott módszer.

Ezeket elemezve tehetjük eredményesebbé a jövőbeli csoportok működését.

Természetesen minden csoport esetében el kell végezni ezt az elemzést, összegzést, hiszen így tehetjük munkánkat eredményesebbé.

A csoportvezetővel szembeni szakmai követelmények, a csoportvezető feladatai

Nagyon fontos, hogy a csoportvezető megfelelő elméleti ismeretekkel rendelkezzen a csoportra, a személyiségre és a csoport jellegétől, tematikájától függően az egyes szakterületekre vonatkozóan.

Teljesen más elméleti felkészültség kell egy önismereti csoport, mint egy terápiás csoport vezetéséhez. Fontosnak tartjuk hangsúlyozni, hogy csak olyan csoport vezetésére, szervezésére vállalkozzunk, amihez megvan a szükséges képesítésünk.

Lényeges a gyakorlati felkészültség, a csoport működéséhez szükséges technikai eszközök használatának, működésének készségszintű ismerete is (tömegkommunikációs eszközök, videomagnó stb.). Triviális példák: ne tartson kézműves-foglalkozást az, aki nem rendelkezik megfelelő politechnikai, alapfokú manuális készségekkel; ne arra bízunk a gyermekprogramokat, aki nem tud bánni a gyerekekkel; ne az tartson háztartásvezetési klubot, aki otthon nem vezet háztartást stb.

Nagyon fontos a megfelelő kommunikációs készség, hiszen enélkül nehéz csoportot vezetni. Elengedhetetlen az emberekkel való megfelelő bánásmód készsége is, de ez a szakmánkban amúgy is nélkülözhetetlen.

Nem lehet nélkülözni a vezetői készséget, hiszen állandóan „kézben kell tartanunk” az eseményeket, szükség esetén azonnal reagálnunk kell az előkerülő problémákra, felvetésekre, be kell avatkoznunk a csoport munkájába.

Fontos továbbá az önismeret és az emberismeret megfelelő szintje is, hiszen ezek nélkül sem lehet eredményesen csoportot vezetni.

A szociális munkában nélkülözhetetlen toleranciát, empátiás készséget sem szabad figyelmen kívül hagynunk.

Fentiekén kívül számos speciális ismeretre, készségre és képességre is szükség van még a csoport vezetése során, ezekre a szakirodalom és a gyakorlat adhat pontos választ.

Az eddig leírtakból következik *a csoportvezető feladata*.

A csoportvezető feladata a csoport működésének lehető legmagasabb szintű biztosítása (előkészítés, célmeghatározás, folyamatos működés, lezárás). Az ő feladata továbbá a megfelelő körülmények és légkör biztosítása, a csoportfejlődés segítése, a kritikus helyzetek, problémák felismerése és kezelése stb.

Adminisztrációs feladatok a csoportok működésével kapcsolatban

- Foglalkozásterv és költségvetés
- Az egyes foglalkozásokra vonatkozó előzetes munkavázlat (cél, módszer stb.)
- Megállapodás a csoporttagokkal (szükség esetén, a csoport jellegétől függően)
- Jelenléti ív, csoportnapló (jelenlét rögzítése, feljegyzések a fontosabb információkról, eseményekről)
- Esetnapló/személyi adatlap a csoport tagjaira vonatkozóan. Ez azért fontos, mert a KSH-statisztikában szerepeltetni kell a csoportokban végzett szociális munka résztvevőire vonatkozó adatokat is

- Értékelőlap, elégedettség mérése
- Beszámoló, összegzés a végzett munkáról. Ezt a csoport jellegétől függően a csoport lezárásakor vagy évente kell elkészíteni.

GYAKORLATI PÉLDÁK A CSOPORTOKBAN VÉGZETT SZOCIÁLIS MUNKÁRA

Végezetül szeretnénk közzé tenni egy felsorolást azokról a csoportokról, programokról, melyekkel az észak-alföldi régióban találkoztunk. A kategorizálás esetleges, mivel a csoportok konkrét tematikáját is ismerve lehetne pontos képet adni.

Életciklushoz kapcsolódó, „életfa” programok:

- Gyerekeknek, fiataloknak: kölyökklub, kamaszklub, középiskolások csoportja, ifjú környezetvédők csoportja, szünidei programok, önismereti csoportok, színjátszó-csoport, tini-klub, filmklub, Pályaválasztást segítő klub stb.
- Házasság felkészítő csoportok, kismamaklub
- Baba-mama klub, bababarát-klub, szülőklub
- Háziasszonyok klubja
- Nőszirmklub, Őszülő klub
- Fiatal nyugdíjasok klubja, nyugdíjasok klubja, időscsoport

Rétegklubok:

- Munkanélküliek csoportja
- Nagycsaládosok csoportja
- Egyszülős klub
- Fogyatékos gyermeket nevelő szülők csoportja
- Ápolási díjon levők csoportja
- Mozgáskorlátozottak csoportja
- Nők klubja, Női szerepek csoportja
- Férfiklub

Tanfolyam jellegű programok:

- Szabás-varrás klub
- Gitárklub
- Nyelvtanfolyamok
- Számítógépes ismeretek oktatása
- Állskeresési technikák
- Főzőiskola

Tréning jellegű programok:

- Én-erősítő tréning
- Önismereti tréning

Szenvedélybetegségekhez kapcsolódó programok:

- Alkoholelles klub
- Drogprevenciós klub

Egészségmegőrző csoportok

- Idősek egészségmegőrző klubja
- Gyógytorna, egészségmegőrző torna, tinitorna, nyugdíjastorna, alakformáló tornaklub
- Diabetes-hipertónia klub
- Mozgáskorlátozottak klubja
- Hastánc-csoport
- „Kamaszkodó” egészségnevelő csoport
- Vitamin-klub

Háztartási-életmód klubok

- Életmódklub
- Háztartási ismeretek klubja
- Háztartásgazdálkodási klub
- Életformaváltó-klub

Szabadidős klubok

- Kézimunkázó nők klubja
- Filmklub
- Hagyományőrző klub
- Kultúrklub
- Kreatívklub
- „Kétkeréken az utcán” csoport

Rszs-ben, rát-ban részesülők számára szervezett csoportok, csoportos foglalkozások

- Csoportos tájékoztatók (pl.: szociális ellátásokkal, START-kártyával, alkalmi munkavállalói könyvvel, tanfolyamokkal, továbbképzésekkel, munkalehetőségekkel stb. kapcsolatban)
- Mentálhigiénés, önismereti, készségfejlesztő foglalkozások
- Álláskeresési technikák
- Munkamotivációs csoport
- Klubok: fentiekből bármely, mely érdeklődésre tarthat számot

Ajánlott irodalom

Csepeli György: Szociálpszichológia, Budapest, Osiris, 1997.

Csoportlélektan (tanulmánykötet) (szerk. Pataki Ferenc) Budapest, Gondolat, 1980.

Csoportlélektan. Családsegítés, mentálhigiéné módszertani füzetek. Budapest, Híd Csa-

- ládsegítő Központ, 1990.
- Kézikönyv szociális munkásoknak. (szerk.: Kozma Judit). Budapest, 2002. Szociális Szakmai Szövetség
- Közösségi mentálhigiéne (Szerk.: Gerevich József) Budapest, Gondolat, 1989.
- Popper Péter: A csoport-pszichoterápia elméleti és gyakorlati kérdései. Budapest, Akadémiai kiadó, 1984.
- Rudas János: Delfi örökösei. Budapest, Gondolat, 1990.
- A szociális munka elmélete és gyakorlata, 4. kötet: Szociális munka csoportokkal, Budapest, 1997.

FÜGGELÉK

.....
csoportfoglalkozás terve¹

A csoportfoglalkozások célja	
A csoportfoglalkozások célcsoportja	
A csoport tervezett létszáma	
A csoport jellege	
A csoportfoglalkozások tervezett időtartama	
Tervezett alkalmak száma	
Egyéb megjegyzések	

A csoportfoglalkozások tematikája, módszerei, eszközigénye, költségvetés

Tervezett időpont	Téma	Alkalmazott módszerek	Eszközsükséglet	Költségigény
Csoport-előkészítés, szervezés költségei				

Csoportvezetők:

¹ A Szolnoki Kistérség Többcélú Társulása Humán Szolgáltató Központ anyaga alapján.

CSOPORTOS FOGLALKOZÁSOKON VALÓ RÉSZVÉTEL (CSOPORTNAPLÓ)²

Csoport neve:

Csoport vezetője:

Ssz.	Név	Időpont					
	
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
6.							
7.							
8.							
9.							
10.							
11.							
12.							
13.							
14.							
15.							
16.							
17.							
18.							
19.							
20.							

² Ez a nyilvántartás egyszerűbbé teszi a féléves, ill. éves statisztikák elkészítését a csoportokban végzett szociális munkával kapcsolatban.

..... CSOPORTFOGLALKOZÁS ÉRTÉKELŐLAPJA³

Kérjük, hogy a következő állításokkal kapcsolatos elégedettségét az iskolai osztályzatokhoz hasonlóan 1-től 5-ig értékelje.

Az „1” jelenti az elégtelen teljesítést, „5” pedig a kiváló szintet.

A csoportfoglalkozással kapcsolatos általános elégedettségének mértéke:

1. A csoport óraszám:	1	2	3	4	5
2. A csoport helyszínének kiválasztása:	1	2	3	4	5
3. A csoporthoz biztosított tárgyi feltételek:	1	2	3	4	5
4. A csoportban részt vevők száma:	1	2	3	4	5
5. A csoport időbeosztása:	1	2	3	4	5
6. A kapott ismeretek, feldolgozott témák gyakorlati haszna:	1	2	3	4	5
7. A témák illeszkedése az Ön elvárásaihoz:	1	2	3	4	5
8. A program egyéb szolgáltatásai:	1	2	3	4	5
9. Összességében a csoport színvonalával való elégedettsége:	1	2	3	4	5

A csoportvezetővel kapcsolatos általános elégedettségének mértéke:

1. A csoportvezető stílusa:	1	2	3	4	5
2. A csoportvezető felkészültsége:	1	2	3	4	5
3. A csoporttagokra irányuló figyelme:	1	2	3	4	5

A csoport működésével kapcsolatos értékelése:

1. A csoporttagok aktivitása:	1	2	3	4	5
2. A csoporttagok egymás iránti bizalma:	1	2	3	4	5
3. A csoporttagok együttműködése:	1	2	3	4	5
4. A csoport problémamegoldó képessége:	1	2	3	4	5
5. A csoport kreativitása:	1	2	3	4	5

³ A Szolnoki Kistérség Többcélú Társulása Humán Szolgáltató Központ anyaga alapján.

Kérjük, hogy az alábbiakra szöveges választ adjon!

Mit tartott leginkább hasznosnak a foglalkozásokon?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Milyen témakörökről hallott volna még szívesen?

.....

.....

.....

.....

Ha lenne lehetősége, változtatna-e valamin (tematika, helyszín, szervezés, csoportvezető) és hogyan?

.....

.....

.....

.....

.....

Részt venne-e még egyszer hasonló színvonalú csoportos foglalkozáson?

.....

.....

Ajánlaná-e mások számára is ezt a csoportot?

.....

.....

Milyen foglalkozásra járna szívesen a jövőben?

.....

.....

.....

.....

Köszönjük a válaszádat!

CSALÁDSEGÍTŐ SZOLGÁLATOK MŰKÖDTETÉSE TÁRSULÁS KERETÉBEN

KÉSZÍTETTE: SZOCIONET DÉL-DUNÁNTÚLI REGIONÁLIS MÓDSZERTANI HUMÁN
SZOLGÁLTATÓ KÖZPONT KAPOSVÁR

JOGSZABÁLYI HÁTTÉR

1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről *(továbbiakban: 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet)*

1990. évi LV. törvény a helyi önkormányzatokról *(továbbiakban: Ötv.)*

1992. évi XXXIII. törvény a közalkalmazottak jogállásáról *(továbbiakban: Kjt.)*

1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról *(továbbiakban: Szt.)*

1997. évi CXXXV. törvény a helyi önkormányzatok társulásairól és együttműködéséről *(továbbiakban: Ttv.)*

2004. évi CVII. törvény a települési önkormányzatok többcélú kistérségi társulásáról *(továbbiakban: Tkt.)*

257/2000. (XII. 26.) Korm. rendelet a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXI-II. törvénynek a szociális, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi ágazatban történő végrehajtásáról *(továbbiakban: 257/2000. (XII. 26.) Korm. rendelet)*

321/2009. (XII. 29.) Korm. rendelet a szociális szolgáltatók és intézmények működésének engedélyezéséről és ellenőrzéséről *(továbbiakban: Szmr.)*

9/2000. (VIII. 4.) SZCSM rendelet a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról *(továbbiakban 9/2000. (VIII. 4.) SZCSM rendelet)*

ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK

A szociálisan rászorultak részére személyes gondoskodást nyújtó ellátást az állam, valamint az önkormányzatok biztosítják. (Szt. 56. § (1) bekezdés)

A személyes gondoskodás magában foglalja a szociális alapszolgáltatásokat és szakosított ellátásokat. (Szt. 56. § (2) bekezdés)

A szociális **alapszolgáltatások** körébe tartozik a családsegítés. (Szt. 57. § (1) bekezdés e) pont)

Az alapszolgáltatások megszervezésével a települési önkormányzat segítséget nyújt a szociálisan rászorulóknak részére saját otthonukban és lakókörnyezetükben önálló életvitelük

fenntartásában, valamint egészségi állapotukból, mentális állapotukból vagy más okból származó problémák megoldásában. (Szt. 59. § (1) bekezdés)

Az önkormányzati törvény meghatározza a települési önkormányzatok kötelező feladatait. A települési önkormányzat feladata a helyi közszolgáltatások körében különösen: a településfejlesztés, a településrendezés, az épített és természeti környezet védelme, a lakásgazdálkodás, a vízrendezés és a csapadékvíz-elvezetés, a csatornázás, a köztemető fenntartása, a helyi közutak és közterületek fenntartása, helyi tömegközlekedés, a köztisztaság és településtisztaság biztosítása; gondoskodás a helyi tűzvédelemről, közbiztonság helyi feladatairól; közreműködés a helyi energiaszolgáltatásban, a foglalkoztatás megoldásában; az óvodáról, az alapfokú nevelésről, oktatásról, az egészségügyi, **a szociális ellátásról**, valamint a gyermek és ifjúsági feladatokról való gondoskodás; a közösségi tér biztosítása; közművelődési, tudományos, művészeti tevékenység, sport támogatása; a nemzeti és etnikai kisebbségek jogai érvényesítésének a biztosítása; az egészséges életmód közösségi feltételeinek elősegítése. (Ötv. 8. § (1) bekezdés)

Ezen feladatok vonatkozásában a települési önkormányzat maga határozza meg – a lakosság igényei alapján, anyagi lehetőségeitől függően –, mely feladatokat, milyen mértékben és módon lát el. (Ötv. 8. § (2) bekezdés)

Törvény a települési önkormányzatokat kötelezheti arra, hogy egyes közszolgáltatásokról és közhatalmi helyi feladatok ellátásáról gondoskodjanak. E kötelezettségek a település nagyságától, a lakosságszámtól és egyéb feltételektől függően eltérően is megállapíthatók. (Ötv. 8. § (3) bekezdés)

A települési önkormányzatok feladatmeghatározási és -vállalási szabadsága bizonyos kivétellel érvényesül. Ez a kivétel abból adódik, hogy a települési önkormányzatok meghatározott feladatokat kötelesek ellátni. A kötelező feladatok tekintetében választási lehetőségük nincs, ott legfeljebb abban dönthetnek saját elhatározásból, hogy a kötelező feladatot milyen mértékben, hogyan oldják meg. Gyakorta előfordul azonban, hogy a kötelező feladat ellátásáról rendelkező törvény meghatároz normatívákat, előírja az ellátás minimális szintjét, vagy a végrehajtásra vonatkozó más szabályokat állapít meg.

A kötelező feladatokhoz a közszolgáltatások terén is gyakran kapcsolódik önkormányzati rendeletalkotási kötelezettség, mint pl. a díjtételek megállapítása, az igényjogosultság meghatározása és a közszolgáltatás igénybevételevel összefüggő egyéb kérdések. Bár alapjogaik tekintetében az önkormányzatok egyenlők, ennek ellenére eltérően állapíthatók meg részükre egyes kötelezettségek, mégpedig a település nagyságától, a lakosságszámtól és egyéb feltételektől függően. Így többek közt a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény a személyes gondoskodás megszervezésére a települési önkormányzatokat a lakosságszám függvényében differenciált módon kötelezte.

Az önkormányzatok által ellátandó szociális alapszolgáltatások körét az Szt. 86. §-a szabályozza. A családsegítéshez való hozzáférést valamennyi települési önkormányzatnak biztosítania kell, a 2000 fő feletti települések önkormányzatainak pedig kötelező biztosítani a családsegítést.

A települési önkormányzatok kötelező feladataikat saját intézmény fenntartásával, társulások alakításával, valamint ellátási szerződés kötésével nem állami, egyházi szervezet útján is elláthatják. (Szt. 91. §)

A társulások ellátási forma létrejöttének oka, hogy a települési önkormányzatoknak az intézményszervezéshez rendelkezésre álló erőforrásai igen különböző mértékűek. A területi egyenlőtlenségek és az eltérő hozzáférési esélyek csökkentésének eszköze lehet a társulások létrehozása bizonyos közfeladatok, így a szociális szolgáltatások biztosítása céljából.

A Ttv. által nevesített társulások formák az alábbiak:

- *Megbízásos forma*, amikor megbízás alapján az egyik önkormányzat intézménye, vagy szerve meghatározott feladatot, hatáskört, szolgáltatást ellát a megbízó önkormányzat részére (Ttv. 7. §).
- *Közös fenntartásos forma*, amikor két vagy több önkormányzat megállapodik intézmények, vagy más szervezetek közös fenntartásában, egyes alapítói jogok közös gyakorlásában, a munkavállalók közös foglalkoztatásában, valamint abban, hogy a közös feladatokat és hatásköröket melyik képviselő-testület gyakorolja (gesztor önkormányzat). (Ttv. 8. §) A Szt. 92/B. § szerinti fenntartói jogokat a gesztor önkormányzat gyakorolja, azonban a döntések előtt ki kell kérnie az egyes önkormányzatok véleményét. A társulással kapcsolatos döntésekről a képviselő-testületeket tájékoztatni kell. A megállapodásban meghatározott költségvetést érintő döntéshez a képviselő-testületek mindegyikének egyetértése szükséges.
- *Jogi személyiséggel nem rendelkező intézményfenntartó társulások forma*, amikor a képviselő-testületek közös döntéshozó szerv – társulási tanács – létrehozásával állapodnak meg intézmény vagy más szervezet közös fenntartásában, egyes alapítói jogok közös gyakorlásában, munkavállaló közös foglalkoztatásában. (Ttv. 9. §) Az Szt. 92/B. § szerinti fenntartói jogokat a társulási tanács gyakorolja ebben az esetben, tehát az önkormányzatok közös döntést hoznak.
- *Jogi személyiséggel rendelkező intézményfenntartó társulások forma*: jogi személyiséggel rendelkező társulás létrehozása, ha a feladat, közös szolgáltatás ellátása, intézmény alapítása, fenntartása szükségessé teszi. (Ttv. 16. §)

Ha egy önkormányzatnak nincs szolgáltatásnyújtásra intézménye, akkor az általa el nem látott szolgáltatás nyújtásával megbízhat egy másik önkormányzatot. Ilyenkor jön létre a *megbízásos jellegű szolgáltatásnyújtás*.

A legerjedtebb társulási forma a Ttv. 8. § és 9. § szerinti társulás, amely a gyakorlatban az ún. mikrotérégi társulás. A 8. § szerinti társulásban részt vevő önkormányzatok *kijelölik* a társulási megállapodásban, hogy az *intézmény fenntartáshoz kapcsolódó feladatokat* a részes önkormányzatok közül *ki látja el*, azaz bizonyos jogköreiket átadják a közösen kijelölt önkormányzat képviselő-testületének. Ez a kijelölt önkormányzat lesz a gesztor önkormányzat. A 9. § szerint létrejött intézményfenntartó társulások esetén a társulási megállapodásban döntenek arról, hogy az irányítói, fenntartói jogokat egy, a részes önkormányzatok delegáltjaiból álló *testület (társulási tanács)* gyakorolja. A tag önkor-

mányzatok a társulási tanács részére átadnak jogosítványokat, és a társulási megállapodásban a döntéshozatali mechanizmust szabályozzák.

A két szervezeti forma, azaz a 8. és a 9. § szerinti mikrotársulási létrehozott társulás között az a különbség, hogy a 8. § alapján a kijelölt önkormányzat látja el az átruházott feladatokat, míg a 9. § szerinti társulásnál a képviselő-testületek delegáltjaiból alakított testület látja el az irányításhoz kapcsolódó feladatokat. Egyik szerveződési forma sem rendelkezik jogi személyiséggel, így önálló intézmény alapítói jogköre nincs.

A 16. § alapján létrejött *jogi személyiségű társulások* területfejlesztésre alakultak, és a humán szolgáltatások közül elsősorban az oktatási ágazatban jelentek meg. A Tkt. megjelenését követően jelentőségükből vesztek, és az ezen szabály alapján létrejött társulások átforgalmazódtak a többcélú kistérségi társulássá.

A Tkt. alapján a törvény mellékletében szereplő kistérségekben működő települési önkormányzatok a *kistérségi együttműködés hosszú távú biztosítására megállapodással többcélú kistérségi társulást alakíthatnak*. A többcélú kistérségi társulás jogi személy, gazdálkodására a költségvetési szervek működésére vonatkozó szabályokat kell alkalmazni.

Az Szt. 92/B. § szerinti fenntartói jogokat a társulási tanács gyakorolja ebben az esetben is.

A települések különböző közszolgáltatások ellátására, így szociális ellátás biztosítására társulhatnak. (Tkt. 2. § (1) bekezdés)

Amennyiben a többcélú kistérségi társulás oktatási, szociális, egészségügyi és területfejlesztési feladatokat vállal, akkor ehhez a költségvetés *„ösztönző támogatást”* biztosít. (Tkt. 2. § (2) bekezdés)

A többcélú kistérségi társulás az általa nyújtott szolgáltatás vagy fenntartott intézmény esetén akkor jogosult azon normatívák lehívására, amelyek lakosságszámhoz kötöttek, ha a társulásban részt vevő települések együttesen teljesítik a szolgáltatásra vonatkozó lakosságszám-feltételt. Ilyen szolgáltatások a szociális étkeztetés, a házi segítségnyújtás, a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás. Az intézmények esetén a családsegítés és/vagy gyermekjóléti szolgáltatás tekintetében a lakosságszám szerint differenciált a normatíva összege.

A költségvetési törvény 8. számú melléklete (a helyi önkormányzatok normatív, kötött felhasználású támogatásai) évek óta biztosít – a többcélú társulásokénál alacsonyabb mértékű – többletforrást a Ttv. 8-9. § szerinti társulásoknak is.

Gyakori, hogy többcélú kistérségi társulás keretein belül több a Ttv. alapján létrehozott mikrotársulási társulás működik, amelyekben a települési önkormányzatok szabadon vesznek részt, különböző közszolgáltatásokra más-más településekkel, akár eltérő társulási formában működnek együtt. Ilyen esetekben a kistérségi társulás „ernyőszerkezetenként” működik a mikrotársulások tekintetében.

A családsegítés szolgáltatás tartalma

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.* (Szt. 64. § (1) bekezdés)

A családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő **jelzőrendszer** működik. A jegyző, továbbá a szociális, egészségügyi szolgáltató, intézmény, valamint a gyermekjóléti szolgálat, a pártfogói felügyelői és a jogi segítségnyújtói szolgálat jelzi, a társadalmi szervezetek, egyházak és magánszemélyek jelezhetik a családsegítést nyújtó szolgáltatónak, intézménynek, ha segítségre szoruló családról, személyről szereznek tudomást. (Szt. 64. § (2) bekezdés)

A jelzőrendszeri tagoktól kapott jelzés alapján a családsegítést nyújtó szolgáltató, intézmény feltérképezi az ellátási területen élő szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő családok, személyek körét, és személyesen felkeresve tájékoztatja őket a családsegítés jogszabályban megjelölt céljáról, tartalmáról. (Szt. 64. § (3) bekezdés)

A családsegítés keretében biztosítani kell

- a) a szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást,
- b) az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzügyi, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezését,
- c) a családgondozást, így a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítését,
- d) közösségfejlesztő, valamint egyéni és csoportos terápiás programok szervezését,
- e) a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adóssághalmozással és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékossgal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadás nyújtását,
- f) a családokon belüli kapcsolaterősítést szolgáló közösségépítő, családterápiás, konfliktuskezelő mediációs programokat és szolgáltatásokat, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatásokat. (Szt. 64. § (4) bekezdés)

A családsegítés keretében végzett tevékenységnek – a szolgáltatást igénybe vevő érdekében, mások személyiségi jogainak sérelme nélkül – a szükséges mértékig ki kell terjednie az igénybe vevő környezetére, különösen családjának tagjaira. Kiskorú személyre a családsegítés akkor terjedhet ki, ha

- a) a kiskorú családjának ellátása a családsegítés keretében indult, és
- b) a kiskorú érdekei - a gyermekjóléti szolgáltatás igénybevétele nélkül - e szolgáltatás keretében is megfelelően biztosíthatók. (Szt. 64. § (5) bekezdés)

Az álláskeresési megállapodásban az állami foglalkoztatási szerv – a személy szociális helyzetéhez és mentális állapotához igazodóan – előírhatja a családsegítő szolgálattal való együttműködést, amely kiterjedhet az egyéni képességeket fejlesztő vagy az életmódot formáló foglalkozáson, tanácsadáson, illetőleg a munkavégzésre történő felkészülési programban való részvételre is. (Szt. 35. § (6) bekezdés)

A rendszeres szociális segély folyósításával összefüggő együttműködés intézményi feltételeiről a települési önkormányzat elsősorban a családsegítő szolgálat útján gondoskodik. (Szt. 37/D. § (4) bekezdés)

A települési önkormányzat a külön jogszabályban meghatározott feltételek szerint az adósságkezelési tanácsadást saját intézménye vagy más szerv útján biztosíthatja. (Szt. 55/C. § (3) bekezdés)

A családsegítés tehát jellegét tekintve egyrészt **problémaspecifikus**, hiszen bármely speciális szükségletű csoport számára elérhető. Másrészt pedig az általános, önkéntesen igénybe vehető segítő szolgáltatás mellett, hatósági jellegű feladatokat is ellát: pénzbeli ellátások támogató háttérszolgáltatása, aktív korúak ellátása és – amennyiben az önkormányzat a családsegítő szolgálaton keresztül biztosítja az adósságkezelési tanácsadást – adósságkezelési szolgáltatás esetén.

A szervezés módjai

A családsegítés biztosításának módja

Az alapszolgáltatás keretében nyújtott személyes gondoskodást, így a családsegítést is, az ellátást igénybe vevő lakóhelyén lévő, illetve lakóhelyéhez legközelebb eső intézménynek, szolgáltatónak kell biztosítania. (1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet 19. § (1) bekezdés)

Ettől az ellátást igénybe vevő kérésére el lehet térni, ha a személyes gondoskodást nyújtó az azonos ellátási formán belül választási lehetőséget biztosít, valamint akkor, ha az intézmény szabad férőhellyel, illetve kapacitással nem rendelkezik. (1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet 19. § (2) bekezdés)

A családsegítés szolgáltatás biztosításának **szervezési módjai** az alábbiak:

- tiszta profilú családsegítő szolgálat működtetése
- más személyes gondoskodást nyújtó intézmény keretében önálló szakmai egységként való megszervezés (pl. bentlakásos vagy nappali intézményhez integráltan, gyermekjóléti szolgáltatáshoz, illetve egyéb gyermekjóléti alapellátáshoz integráltan)

Mind az önálló, mind a más intézmény keretében való **feladatellátás megvalósulhat**:

- saját intézmény fenntartásával
- társulási szerződéssel
- ellátási szerződéssel, illetve önkormányzatok közti megállapodással

Feladatszervezési modellek

A társulás földrajzi jellemzői, a településszerkezet, a települések elhelyezkedése, a lakosságszám és annak koncentrációja meghatározza a szolgáltatásszervezést, befolyásolja a feladatellátás infrastruktúra, tárgyi eszköz, valamint emberi erőforrás igényét, valamint a munkaszervezési kérdéseket.

Gyakorlatban az alábbi feladatszervezési modellek a leggyakoribbak:

- *centrális modell* vagy *egyközpontú társulás*, ahol a központi (gesztor) település mellett kevés számú ellátásba bevont település található (általában sugaras elrendeződésűek), minden települést a központ szolgál ki
- *kvázi decentralizált modell*, ahol a központi (gesztor) település mellett magas számú ellátásba bevont település található. A központi település és vonzáskörzetéből, valamint több mikrokörzetet alkotó településből és ezek által alkotott *nem önálló alközpontból* áll
- *decentralizált modell*, vagy *többközpontú társulás*, ahol a központi (gesztor) település mellett magas számú ellátásba bevont település található. A központi település és vonzáskörzetéből, valamint több mikrokörzetet alkotó településből és ezek által alkotott *önálló alközpontból* áll

A szolgáltatás engedélyezése

A szolgáltatás engedélyezésére az Szmr. szabályai az irányadók. A köznyelvi fogalomhasználatnál ellentétben figyelemmel kell lenni az Szmr.-ben meghatározott székhely, telephely, nyitva álló helyiség, ellátási terület, definíciókra, ugyanis a feladatellátás tárgyi, személyi feltételeinek biztosítását befolyásolja, hogy egy adott szolgáltatás engedélyezését miként kéri a fenntartó. Például amennyiben egy helyiséget, épületet nyitva álló helyiségként kér engedélyezni, akkor annak a helyiségnek, épületnek akadálymentesnek kell lenni.

Szociális szolgáltató, intézmény **székhelye**: a központi ügyintézés helye, függetlenül attól, hogy a székhelyen nyújtanak-e szociális szolgáltatást. (Szmr. I. § a) pont)

Telephely: a szociális szolgáltató, intézmény székhelyének és többi telephelyének helyrajzi számától az ingatlan-nyilvántartásban különböző helyrajzi számon feltüntetett a szociális szolgáltató, intézmény használatában álló, alapszolgáltatáshoz – ide nem értve a nappali ellátást – használt és az ellátottak számára nyitva álló helyiség (...), amelynek telephelyként történő engedélyeztetését a fenntartó kéri. (Szmr. I. § bb) pont)

Ellátottak számára nyitva álló egyéb helyiség: a szociális szolgáltató, intézmény székhelyének, telephelyének helyrajzi számától az ingatlan-nyilvántartásban különböző helyrajzi számon feltüntetett, a szociális szolgáltató, intézmény használatában álló, alapszolgáltatáshoz – ide nem értve a nappali ellátást – használt és az ellátottak számára nyitva álló helyiség. (Szmr. I. § c) pont)

Ellátási terület: az a terület, ahonnan a szociális szolgáltató, intézmény ellátottakat fogad. (Szm. 1. § d) pont)

Az alapszolgáltatás ellátási területe – a falugondnoki és a tanyagondnoki szolgáltatás, valamint a nappali ellátás kivételével – legfeljebb

a) a fővárosra és két – vele szomszédos – kistérségre, vagy

b) négy szomszédos – a fővároson kívüli – kistérségre

terjedhet ki, amelyet az ellátást nyújtó székhely és a telephelyek engedélyezése során külön-külön kell vizsgálni. E szociális szolgáltatások esetén ellátási területként csak olyan terület határozható meg, ahol a szociális szolgáltató, intézmény a biztosított feltételek alapján az alapszolgáltatást nyújtani tudja. (Szm. 6. § (3) bekezdés)

A szociális szolgáltató, intézmény alapszolgáltatást nyújtó székhelyének, illetve telephelyének, valamint az ellátottak számára nyitva álló egyéb helyiségeknek (...) az alapszolgáltatás ellátási területén (...) kell lennie. (Szm. 6. § (4) bekezdés)

Többféle szociális szolgáltatást nyújtó szociális szolgáltató, intézmény számára egy működési engedélyt kell kiadni. Telephellyel rendelkező szociális szolgáltató, intézmény esetén az ellátást nyújtó székhelyre és az egyes telephelyekre külön kell működési engedélyt kiadni, és az Szm. a szociális szolgáltatóra, intézményre vonatkozó szabályait mind az ellátást nyújtó székhelyre, mind a telephelyekre megfelelően alkalmazni kell. (Szm. 3. § (1) bekezdés)

A működési engedélyezéssel és – a Foglalkoztatási és Szociális Hivatalra vonatkozó szabályok kivételével – az ellenőrzéssel kapcsolatos ügyekben első fokon szociális szolgáltató és kizárólag alapszolgáltatást nyújtó szociális intézmény esetén a szociális szolgáltató, intézmény székhelye, telephelye szerint illetékes városi jegyző, bentlakásos intézményi ellátást nyújtó szociális intézmény esetén a szociális intézmény székhelye, telephelye szerint illetékes szociális és gyámhivatal jár el. (Szm. 3. § (2) bekezdés)

Ha a szociális szolgáltató, intézmény a székhelyén vagy valamelyik telephelyén a szociális alapszolgáltatás mellett bentlakásos intézményi ellátást, gyermekek átmeneti gondozását vagy gyermekvédelmi szakellátást is nyújt – ideértve azt az esetet is, ha külön jogszabály szerinti helyettes szülői hálózat, nevelőszülői hálózat vagy külső férőhelyen biztosított utógondozói ellátás működtetője –, a szociális szolgáltató, intézmény ellátást nyújtó székhelye és valamennyi telephelye tekintetében a székhely, telephely szerint illetékes szociális és gyámhivatalok járnak el első fokon. (Szm. 3. § (3) bekezdés)

A szociális szolgáltató, intézmény – ha a határozat későbbi időpontot nem állapít meg – a működési engedélyt kiadó határozat jogerőre emelkedésétől kezdődően működtethető. (Szm. 6. § (8) bekezdés)

A feladatellátás személyi feltételei

Szakmai létszám

A szakmai létszámot mindenkor szakmai rendeletnek megfelelően kell biztosítani. A szakmai létszámról vonatkozóan egyrészt alkalmazandó főszabályként az **1/2000. (I. 7.)**

SZCSM rendelet 2. számú melléklete 3. pontjában meghatározott létszámnorma, azonban társulások ellátási forma esetén figyelembe kell venni az **1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet 31. § (2) bekezdése** szerinti kiegészítő szabályt.

A főszabály lakosságszámra vetítve határozza meg a szakmai létszámot. A speciális szabály maximalizálja az egy családgondozó által ellátható települések számát.

Családsegítés esetén a jogszabály az alábbi **munkaköröket** nevesíti:

- családgondozó
- szociális segítő
- tanácsadó

Családgondozói létszám meghatározása:

A főszabály szerint szakmai létszám vetítési alapja az ellátási területen élő lakosság száma.

A hatályos jogszabályi előírások szerint 2.000-5.000 fő lakosig 1 fő családgondozó alkalmazása szükséges. 5.000 fő lakos felett 5.000 főre vetítve kell a családgondozók létszámát megállapítani.

Ha a családgondozók száma három vagy ennél több, akkor közülük vezető családgondozót kell kinevezni.

A főszabály mellett figyelembe kell venni azt a kiegészítő szabályt is, mely szerint a családsegítés társulás keretében történő ellátása esetén az egy főállású családsegítőre jutó települések száma a létszámelőírás együttes figyelembevételével mellett sem lehet több öt-nél.

n = az ellátott települések lakosság száma

t = az ellátott települések száma

Ha $t/5 > n/5000$, akkor a szakmai létszám $t/5$.

Szociális segítő vagy tanácsadói létszám meghatározása:

A szociális segítők, illetve a tanácsadók létszámát 30 000 lakosra vetítve kell meghatározni. 30 000 lakosra vetítve 2 fő alkalmazása szükséges.

A rögzített szakmai létszámnorma – a szolgáltatások biztosítása érdekében – a szociális intézményben kötelezően alkalmazandó létszámot jelenti. (1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet 6. § (3) bekezdés)

Lényeges, hogy az előírt szakmai létszámot az engedélyesnek kell teljesíteni, függetlenül attól, hogy a fenntartó a területi szempontokat érvényesíti a szolgáltatásszervezésben és ellátási körzeteket alakít ki.

Szakképesítés

A családsegítés vonatkozásában a szakképesítéseket az 1/2000. (I. 7) SZCSM rendelet 3. számú melléklete 3. pontja szabályozza az alábbiak szerint:

Munkakör	A munkakör betöltéséhez szükséges képesítési előírások
intézményvezető	felsőfokú szociális alapvégzettség, közösségi szociális munkás, szociális menedzser, teológus
családgondozó	felsőfokú szociális alapvégzettség, közösségi szociális munkás, családterapeuta, teológus
szociális segítő	szociális asszisztens
tanácsadó	felsőfokú szociális alapvégzettség, közösségi szociális munkás, pszichopedagógus, gyógypedagógus, pedagógus, nevelőtanár, pszichológus, jogász, teológus, igazgatásszervező (szociális igazgatás szakirány), szociológus, szupervizor, humán erőforrás-menedzser, humán-szervező, mentálhigiénikus, addiktológiai konzultáns, közgazdász-szociálpolitikus, jogi szakokleveles családvédelmi tanácsadó, szociális igazgatás szakirányú végzettség, családterapeuta, munkavállalási tanácsadó, mediátor
adósságkezelési tanácsadó (amennyiben a családsegítő szolgáltatón keresztül biztosítja az önkormányzat az adósság- kezelési szolgáltatást)	megegyezik a családgondozóval + adósságkezelési tanácsadó képesítés

Felsőfokú szociális alapvégzettség az általános szociális munkás, a szociális munkás (ideértve a BA és MA fokozatot is), a szociális szervező, a szociálpolitikus (ideértve az MA fokozatot is), a szociálpedagógus. 2010. január 1-je óta pszichológus képzettség esetén a pszichológus (BA) oklevél nem fogadható el. (1/2000. (I. 7) SZCSM rendelet 3. számú melléklete kiegészítő szabályok)

A képesítés megszerzésének időbeli, valamint helyettesítési ütemezését a **továbbképzési tervben** szükséges rögzíteni. A társulások feladatellátásánál a továbbképzési terv felértékelődik: a helyettesítés és a továbbképzés anyagi vonzatának nyomon követhetőségének egyik fontos eszköze. (9/2000. (VIII. 4.) SZCSM rendelet 15. § (1)–(2) bekezdés)

A munkakör betöltéséhez szükséges képesítési előírások alól – ide nem értve a vezető beosztású, megbízású vagy munkakörű személyeket – a munkáltatói jogkör gyakorlója határozott időre, de legfeljebb öt évre felmentést adhat, ha a munkakört betölteni kívánó

személy a képesítés megszerzése érdekében már oktatásban vesz részt, vagy az adott munkakör betöltésére nem áll rendelkezésre a képesítési előírásoknak megfelelő személy, és a munkakört betölteni kívánó személy vállalja a szükséges képesítés megszerzését. (1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet 6. § (5) bekezdés, 257/2000. (XII. 26.) Korm. rendelet 10. §)

Az szintintézményi létszámot tekintve az ellátásban részesülő személyekkel közvetlenül foglalkozó, **személyes gondoskodást végző személyek legalább ötven százalékának szakképzettnek** kell lennie. (1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet 6. § (1) bekezdés a) pont)

Az intézményvezető **szakvizsga letételére köteles**. A vezetői megbízással, illetve kinevezéssel rendelkező személy a megbízást, kinevezést követő két éven belül köteles a szociális szakvizsgát letenni. Ha a vezető a szociális szakvizsgát határidőben nem teszi le, vezetői beosztásban a szociális szakvizsga megszerzéséig nem foglalkoztatható. Mentessül a szakvizsga letételének kötelezettsége alól az, aki a szociális szakképesítéshez kapcsolódó szakterületen tudományos fokozatot vagy doktori cselekmény alapján doktori címet szerzett, továbbá az, akinek 2001. január 1-jét követően öt vagy öt évnél kevesebb időtartam van hátra a reá irányadó nyugdíjkorhatár betöltéséig. (1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet 6. § (6)–(7) bekezdés, 9/2000. (VIII. 4.) SZCSM rendelet 1. § (3) bekezdés)

Ha szociális szolgáltatás, illetve ellátás a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény szerinti gyermekjóléti, gyermekvédelmi ellátással egy intézmény, szolgáltató keretében kerül megszervezésre, az intézményvezetői munkakört az intézmény, szolgáltató által nyújtott bármelyik ellátási, szolgáltatási forma vezetőjére meghatározott, felsőfokú végzettség körébe tartozó képesítési előírásoknak megfelelő személy betöltheti. (1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet 6. § (13) bekezdés)

Munkaszervezés

A családsegítés társulás keretében történő ellátása esetén az egy főállású családsegítőre jutó települések száma a létszámelőírás együttes figyelembevételével mellett sem lehet több ötnél. (1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet 31. § (2) bekezdés)

A főállású családsegítő ebben esetben osztatlan munkakört jelent, melyben a szakember csak családsegítés szolgáltatás nyújtását végzi. Ha a szakember egyszerre lát el családsegítő és gyermekjóléti feladatokat, hiába főállásban – napi 8 órában – teszi ezt, szakmai szempontból csak osztott munkarendben teheti, azaz heti 20-20 órában. Így viszont már nem teljesülhet a „főállású családgondozóként maximum 5 ellátott település” kitétel.

Példák:

Ha az intézményben egy családgondozó napi 4 órában családsegítő, napi 4 órában egyéb feladatokat lát el, akkor az 0,5 fő családsegítő családgondozónak számít. Ha az intézményben egy családgondozó napi 6 órában családsegítő, napi két órában egyéb feladatokat lát el, akkor az 0,75 fő családsegítő családgondozónak számít.

Mindezt annak érdekében írja elő a jogszabály, hogy biztosítható legyen településenként a heti egy települési nap, amikor ügyfélfogadást tart, és terepmunkát végez.

A feladatellátásnál mindenképpen érdemes **családgondozói körzeteket** kialakítani. Amennyiben a családgondozó az ellátásba bevont települések valamelyikén lakik, akkor mérlegelni kell, hogy mennyi előnnyel és hátránnyal jár az adott környezetben az, hogy a családgondozó személye ismert, illetve ennek inverze, hogy a családgondozó a helyi problémákat, konfliktusokat ismeri.

Az alapszolgáltatások, így a **családsegítés nyújtását a fenntartó nem szüneteltetheti**, a folyamatos működésről távollét esetén a Szervezeti és Működési Szabályzatban meghatározott módon, a szolgáltatást végző személynek megfelelő képesítéssel rendelkező személlyel történő helyettesítése, illetve másik szociális szolgáltatóval, intézménnyel, illetve annak fenntartójával kötött megállapodás révén gondoskodik. (1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet 19. § (5) bekezdés)

A **helyettesítés** általános rendjét a Szervezeti és Működési Szabályzatban szükséges rögzíteni. (1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet 5/B. § e) pont és 19. § (5) bekezdés)

A helyettesítés konkrét rendjét a munkaköri leírásban, illetve vezetői utasításban kell szabályozni. (1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet 5. § (1) bekezdés e) pont; 6. § (9) bekezdés)

A helyettesítés várható költségeit a költségvetésben lehetőleg előre kell tervezni. A helyettesítéshez kötődő feladat és esetátadás általános szabályait szintén a Szervezeti és Működési Szabályzatban, részletszabályait pedig a Szervezeti és Működési Szabályzatban, vagy ennek lehetséges mellékletét képező Esetátadási Szabályzatban javasolt rögzíteni.

A helyettesítés megoldásának egyik módszere lehet családgondozó párok kialakítása (akár családsegítés-családsegítés, akár családsegítés-gyermekjóléti szolgáltatás vonatkozásában). A helyettesítő párok tagjai saját eseteikről részletes tájékoztatást adnak egymásnak rendszeresen, ezáltal eseti vagy tartós távollét esetén a családgondozó pár probléma nélkül át tudja venni a másik családgondozó esetét. Fontos, hogy a kötelezően előírt dokumentáción túl viszonylag részletes, időbeliséget tükröző eseményrögzítés történjen a családgondozásról, hiszen nem minden esetben van lehetőség (pl. betegség stb.) az esetátadás során a beavatkozások ismertetésére, a részletek megbeszélésére.

A személyes gondoskodást végző személyek tevékenysége az igénybe vevővel közvetlen végzett munkán kívül egyéb tevékenységeket is magába foglal, amelyek közvetve szolgálják az igénybe vevővel végzett munka eredményességét. **A személyes gondoskodást végző személyek részére biztosítani kell a rendszeres esetmegbeszélést, továbbá munkájuk rendszeres szakmai felügyeletét** (módszertani konzultációt, rendszeres továbbképzést). (1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet 34. §)

Ha a települési önkormányzat társulás keretében, vagy ellátási szerződés alapján gondoskodik a családsegítő szolgálat feladatainak ellátásáról; ajánlott, hogy a társulás központja egy minimum 3 fővel működő családsegítő szolgálat legyen, mert így lehetséges a szakmai előírásoknak megfelelően biztosítani az általános jellegű segítő szolgáltatást, a helyettesítést, konzultációt, esetmegbeszélést és esetátadást.

Amennyiben magas szakdolgozói létszámmal működik a szolgáltatás, akkor javasolt arra törekedni, hogy az egyes továbbképzéseket helyben tudják megszervezni, akár saját intézmény általi továbbképzés akkreditációval, akár képzőszervvel való megállapodás által. Ezáltal a továbbképzéssel kapcsolatban felmerülő költségek csökkenthetők és a távollét ideje is minimalizálható.

Az ügyfélhez kötődő és az ügyfélhez nem kötődő munkaformákat, tevékenységeket a Szervezeti és Működési Szabályzatban szükséges rögzíteni (team, szupervízió, továbbképzés, belső továbbképzés stb.). (1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet 5/B. §)

Teamet javasolt hetente egyszer szervezni ügyfélfogadáson kívüli időpontban, amikor minden családgondozó részt tud venni az ülésen. Amennyiben a családsegítés és a gyermekjóléti szolgáltatás nem ugyanazon családgondozó által biztosított, hanem differenciált a feladatellátás, akkor kétheti rendszerességgel javasolt közös teamet tartani a két szolgálatnak.

Amennyiben a feladatellátás több, önálló, mikrotérsgyi alközponton keresztül szervezett, akkor az egyes alközpontok számára is javasolt külön koordinációs célú team szervezése legalább kétheti rendszerességgel.

A **jelzőrendszer kiépítésére és működtetésére** vonatkozóan az e tématerületre vonatkozó módszertani ajánlásban¹ foglaltak az irányadók, annyi kitételrel, hogy az ellátási terület valamennyi településére vonatkoztatni kell az abban foglaltakat. Azaz a jelzőrendszer kiépítése során valamennyi település esetében vizsgálni kell, az adott település mely hatóság, szervezet illetékességi területe (pl. jegyző-körjegyzőségek, háziorvosi körzetek stb.), tehát valamennyi jelzőrendszeri tagot (jelzésre kötelezettek, jelzési kötelezettséggel nem rendelkező, de jelzést tehető szervezetek) számba kell venni.

A feladatellátás tárgyi feltételei

A személyes gondoskodást nyújtó intézményt úgy kell kialakítani, hogy az tömegközlekedési eszközzel könnyen megközelíthető legyen, épületeinek építészeti megoldásai tegyék lehetővé az akadálymentes közlekedést, bútorzata és berendezési, felszerelési tárgyai, az életvitelhez szükséges körülmények feleljenek meg az ellátottak életkori sajátosságainak, egészségi és mozgásállapotának. (1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet 4. §)

A családsegítéshez legalább egy olyan helyiséget ki kell alakítani, ahol a szolgáltatás igénybevételének ideje alatt csak a családgondozó, illetve a tanácsadó, valamint a segítségigénylő személy, család vagy csoport tartózkodik, és folyamatosan biztosítottak a bizalmas beszélgetés körülményei. (1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 33. § (1) bekezdés)

A szolgáltatást igénybe vevők számára várakozóhelyiséget kell kialakítani. (1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet 33. § (2) bekezdés)

Ha a családsegítés keretében több családgondozót, illetve tanácsadót foglalkoztatnak, és nem áll valamennyi személyes gondoskodást végző személy rendelkezésére kizárólagos használatú, a bizalmas beszélgetés körülményeit biztosító helyiség, akkor az adminisztrációs és ügyintézési tevékenységéhez külön dolgozószobát kell kialakítani. (1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet 33. § (3) bekezdés)

A családsegítés jellegét tekintve infrastruktúrát és mobilitást egyaránt igénylő szolgáltatás. A kötött infrastruktúrát társulások feladatellátás esetén nem gazdaságos és nem is lehet minden településen biztosítani. (Figyelembe véve, hogy minden településen nem is áll rendelkezésre a körjegyzőségek létrejöttével polgármesteri hivatal, illetve közszolgáltatás nyújtására alkalmas ingatlan).

A kötött infrastruktúra kialakításának lehetséges, javasolt módjai a társulás szerkezetét figyelembe véve az egyes feladatszervezés modellekben:

Centrális modell vagy egyközpontú társulás

Javasolt a gesztortelepülésen lévő központban teljes körűen a kötött infrastruktúrát biztosítani (nyitva álló helyiség, irodahelyiség, interjúszobák, szociális helyiségek önálló ingatlanban vagy ingatlan részben). A családgondozók részére a mobilinfrastruktúrát (minimálisan: közlekedési eszköz, mobiltelefon, laptop) szükséges biztosítani.

Kváz decentralizált modell

Javasolt a gesztortelepülésen lévő központban teljes körűen a kötött infrastruktúrát biztosítani (nyitva álló helyiség, irodahelyiség, interjúszobák, szociális helyiségek önálló ingatlanban vagy ingatlan részben). Az egyes alközpontokban javasolt kizárólagos használatú helyiséget biztosítani, amely lehet nem kizárólagos használatú ingatlanban is. A családgondozók részére a mobilinfrastruktúrát (minimálisan: közlekedési eszköz, mobiltelefon, laptop) szükséges biztosítani.

Decentralizált modell, vagy többközpontú társulás

Javasolt a gesztortelepülésen lévő központban és az alközpontokban teljes körűen a kötött infrastruktúrát biztosítani (nyitva álló helyiség, irodahelyiség, interjúszobák, szociális helyiségek önálló ingatlanban vagy ingatlan részben). A családgondozók részére a mobilinfrastruktúrát (minimálisan: közlekedési eszköz, mobiltelefon, laptop) szükséges biztosítani.

Társulásos feladatellátás esetén a **közlekedés** dimenziója felértékelődik mind a szolgáltatást nyújtó, mind a szolgáltatást igénybe vevő szempontjából.

A szolgáltatást nyújtó szakemberek ellátási területen való közlekedése, valamint a szolgáltatást igénybe vevők szolgáltatásnyújtási helyre való eljutása az alábbi módon vagy a felsorolt módok kombinációjával oldható meg:

- saját gépkocsi használata
- tömegközlekedés használata (menetrendtől, járatsűrűségtől függ)
- intézményi („kulcsos”) gépjármű használata
- falu- és tanyagondnoki szolgálattal való koordináció, vagy egyéb közösségi közlekedési lehetőség kihasználása

A társulás településszerkezetét, az elérhetőségi mutatókat, a közösségi közlekedés helyzetét, az intézmény és a munkatársak anyagi lehetőségeit, mobilitását figyelembe véve javasolt meghatározni az egyes településekre való eljutás és a szolgáltatási helyekre való bejutás módját, rendjét.

Számba kell venni, hogy hány településen működik falu-, illetve tanyagondnoki szolgáltatás, s lehetőség szerint a szolgálatok szabad kapacitásait a fenntartóval egyeztetve javasolt kihasználni.

A társulás keretében vagy ellátási szerződés útján megszervezett alapszolgáltatások esetében **tájékoztatni kell a lakosságot** a szolgáltatásnak az adott településen való elérhetőségéről, a szolgáltatás helyéről, idejéről, gyakoriságáról. (1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet 19. § (4) bekezdés)

A tájékoztatási kötelezettség teljesítése érdekében a **nyitva álló helyiségekben** és minden ellátásba bevont településen a lakosság számára **jól látható helyen** (hirdetőtábla, – amennyiben működik – polgármesteri hivatal, orvosi rendelő, egyéb látogatott közösségi terek stb.) javasolt elhelyezni nyomtatványt, amely tartalmazza az intézmény nevét, székhelyét, nyitva álló helyisége címét, telefon/fax számát, e-mail címét, félfogadási és nyitva tartási idejét, valamint a településen feladatot ellátó családgondozó hivatalos elérhetőségét, telefonszámát, félfogadásának helyét, időpontját. Célszerű az intézmény szolgáltatásait érthető, hétköznapi nyelven bemutató szórólapot vagy nyomtatványt is közzétenni a fent felsorolt helyszíneken.

Emellett a helyben szokásos – ingyenes – hirdetési lehetőségek (pl. helyi televízió, rádió, hirdetési újság, önkormányzati honlapok stb.) kihasználása is javasolt.

A jelzőrendszeri tagok számára javasolt elküldeni a fenti elérhetőségi információkat, szükség esetén pedig a változásokat jelezni.

Az ellátott településeken ténylegesen végzett tevékenységet ajánlott úgy megszervezni, hogy az fogadóórát és terepmunkát is tartalmazzon. Ezen túl a családgondozók elérhetőségét a heti egy fogadónapon kívül is biztosítani kell minden településen a krízishelyzetekben való sürgősségi beavatkozások lehetővé tétele érdekében. Amennyiben a családgondozónak több települést kell ellátnia egy személyben, szükséges megteremtenie a fenntartónak a napi elérhetőség lehetőségét közlekedési eszköz vagy telefon biztosításával.

Az intézmény **nyitva tartási és ügyfélfogadási rendjének** kialakításánál figyelembe kell venni a családgondozók számát, az ellátott települések számát, a félfogadási helyszínek elérhetőségi körülményeit, a körjegyzőségek hivatalainak nyitva tartási és félfogadási rendjét.

Az ügyfélfogadási rendnek követnie kell – amennyiben kialakításra kerültek – a családgondozói körzeteket.

Amennyiben magasabb a családgondozók száma, akkor célszerű úgy meghatározni a félfogadási időket, hogy páros és páratlan héten váltakozzon a délelőtti és délutáni félfogadás, hogy mindenki számára elérhető legyen a szolgáltatás. Akár a gyermekjóléti szolgáltatással koordinálva is meg lehet határozni oly módon, hogy adott napon egyik héten délelőtt családsegítő, délután gyermekjólétes félfogadás van.

Amennyiben alacsonyabb a családgondozók száma, akkor törekedni kell arra, hogy lehetőség szerint minden településen legyen fix félfogadás, de egy biztos és **folyamatos elérhetőség** mindenképpen a lakosság rendelkezésére álljon, illetve, amennyiben krízishelyzet van, vagy azonnali beavatkozást igénylő eset, akkor a családgondozó mobilitása és a helyszín elérése, vagy az igénybe vevő szállítása biztosítva legyen.

DOKUMENTÁCIÓS REND

Intézményi dokumentáció

A kvázi decentralizált és a decentralizált modell esetében javasolt az egyes alközpontokban is a dolgozók számára hozzáférhetővé tenni az intézményi dokumentációkat.

A működési engedély létét igazoló, a működést engedélyező szerv által kiállított tanúsítványt – igénybe vevők által is – jól látható helyre ki kell függeszteni. (Szmr. 10. § (2) bekezdés)

Amennyiben az alközpont telephelyként van engedélyezve, úgy önálló működési engedélye és tanúsítványa van.

A munkavégzés körülményeit, biztonságát meghatározó szabályzatokat a jogszabályi előírásokon túl az egyes alközpontok feltételeinek figyelembevételével kell kialakítani (különösen munkavédelmi szabályzat, tűzvédelmi szabályzat, gépjármű-használati szabályzat, iratkezelési szabályzat stb.).

Ellátotti dokumentációk

A családsegítésre vonatkozó általános dokumentációs előírások és adatszolgáltatási kötelezettségek az irányadók társulásos ellátási forma esetén is.

A több települést ellátó családgondozóknak ajánlott az ellátott települések mindegyikéről külön forgalmi naplót vezetni.

A társult települések ellátottainak iratanyagát és a forgalmi naplót célszerű helyben, mindig az adott településen vagy az adott településhez tartozó alközponti irodahelyiségben, zárható iratszekrényben tárolni az adatvédelem okán.

Az iratok folyamatos szállítását, illetve az iratduplikációt el kell kerülni (fénymásolás). Minden szolgáltatásnyújtási helyen kell rendelkezni zárható iratszekrényvel.

Különösen társulásos feladatellátás esetén könnyíti meg az adminisztrációt a web alapon létrehozott elektronikus nyilvántartás, amely az igénybe vevők törzsadatait, a forgalmi adatokat és az esetleírásokat rögzíti. A papír alapon vezetendő nyilvántartást tökéletesen nem helyettesíti, azonban a webes nyilvántartó rendszer bárhonnán, bármikor elérhető (internetkapcsolat szükséges!), ezáltal áthidalhatók az irattárolással kapcsolatos problémák.

JEGYZET

1 Módszertani ajánlások szociális szolgáltatóknak. Jelzőrendszer – Szakmai Program – Adósságkezelés. Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet, 2010.

TARTALOM

Útmutató a módszertani ajánlás használatához	3
Szociális munka csoportokkal	4
Családsegítő szolgálatok működtetése társulás keretében	24