



EMBERI ERŐFORRÁSOK  
MINISZTERIUMA

**A szociális diagnózist készítő esztmenedzser oktatási programja**

Jóváhagytá:



Dr. Kásler Miklós  
Miniszter

Engedélyszáma: 3/11124/2019/SZOCFE3L

Kiadva:

2019. 08. 12.

EFOP-3.8.2-16-2016-00001 és  
VEKOP-7.5.1-16-2016-00001  
kiemelt projektek

Cím: 1071 Budapest, Peterdy u. 15.

E-mail: [efop382@szgyf.gov.hu](mailto:efop382@szgyf.gov.hu)

E-mail: [vekop751@szgyf.gov.hu](mailto:vekop751@szgyf.gov.hu)

**SZÉCHENYI** 2020



MAGYARORSZÁG  
KORMÁNYA

Európai Unió  
Európai Szociális  
Alap



**BEFEKTETÉS A JÖVŐBE**

**KÉSZÍTETTÉK:**  
Galambos Pál  
Gáborné Aczél Ágnes  
Szarvák Mónika

**SZAKMAI LEKTOROK:**  
dr. Andrászi-Tóth Veronika  
Szabó Krisztina

**EFOP-3.8.2-16-2016-00001 és a VEKOP-7.5.1-16-2016-00001 azonosítószámú, Szociális humán erőforrás fejlesztése című kiemelt projektek az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósulnak meg.**

## Tartalom

Bevezető	4
A szociális diagnózist készítő esetmenedzser képzési programja	5
Képzőhellyel szembeni elvárások	6
a) személyi feltételek	6
b) tárgyi feltételek	6
A képzésben résztvevők felvételének feltételei	7
A képzés felépítése	7
A képzési program célja	7
A képzés során megszerezhető kompetenciák	7
A képzési idő	8
Követelményrendszer	8
Vizsgakövetelmények	8
A képzés által nyújtott képesítés	9
A tantárgy neve: Segítő beszélgetés	10
A tantárgy célja	10
A segítő kapcsolat folyamata	10
A segítő beszélgetés szakmai szempontjai	11
A tantárgy oktatástechnikájának ismertetése	13
Kötelező irodalom	13
A tantárgy neve: Szociális diagnózis elmélete és gyakorlata	14
A tantárgy célja	14
A szociális diagnózis készítéséhez kapcsolódó feladatok:	15
A tantárgy oktatástechnikájának ismertetése	15
Kötelező irodalom	16
A tantárgy neve: Esetmenedzsment	17
A tantárgy célja	17
A tantárgy oktatástechnikájának ismertetése	18
Kötelező irodalom	18

## Bevezető

A szociális diagnózis készítését a járásszékhely településeken működő család- és gyermekjóléti központok végzik. A központok feladata 2018. január 1-jétől bővült, a *személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről* szóló 15/1998.(IV.30.) NM rendelet szerinti családsegítéshez kapcsolódó tanácsadási feladatok, a speciális szolgáltatások nyújtása és a gyermekvédelmi gondoskodás körébe tartozó hatósági intézkedéshez kapcsolódó esetenedzseri feladatok mellett, a szociális diagnózis elkészítése új feladatot jelent.

A szociális diagnózis felvétele más típusú feladat, mint a központban végzett tanácsadói vagy hatósági jellegű tevékenység, ezért annak hatékony megvalósítását az segíti, ha a szociális diagnózist készítő esetenedzser a munkáját önálló munkakörben, a családsegítést és a gyermekjóléti szolgáltatás feladatait ellátó munkatársaktól függetlenül végzi. A munkaszervezés hatékonysága miatt azonban nem lehet kizárni, hogy osztott munkakörben lássa el a tevékenységet a központ munkatársa, akár tanácsadó, akár esetenedzseri munka mellett.

A szociális diagnózist készítő esetenedzser olyan szociális szakember, aki a szociális szolgáltatások igénylése során kulcsszerepet kap.

Feladata:

- az igénylő problémájának megismerése, definiálása, és ennek alapján szükségleteinek megállapítása,
- a megfelelő szolgáltatások megállapítása,
- az elérhető szolgáltatások és szolgáltatók feltérképezése,
- az igénylőknek a szolgáltatókhoz történő irányítása.

A gyakorlatban a szociális diagnózis felvétele elképzelhetetlen anélkül, hogy az esetenedzser szükség esetén az igénylő otthonában, vagy a települési szinten működő család- és gyermekjóléti szolgálat épületében készítse azt el. A kliensek akár egészségügyi szempontú, akár más okból jelentkező helyhez kötöttsége nem jelenthet problémát a vizsgálat elkészítése szempontjából. Az új rendszer csak úgy tud megfelelő hatékonysággal, mindenki számára egyenlő esélyű hozzáférést biztosítva működni, ha az esetenedzser részéről megvan a kellő rugalmasság és mobilitás.

### A szociális diagnózis szerepe

A diagnózis készítése az a folyamat, amely megalapozza az egyén szociális támogatását és a majdani szolgáltatónál a szolgáltatási terv elkészítését, valamint megvalósítását, és amelynek során képet kaphatunk az egyén aktuális helyzetéről és állapotáról. A diagnózis egyfajta értékelési folyamat is, amelyben az egyén életútját, önmagáról alkotott képét és az esetleges vizsgálatok eredményeit a diagnózist készítők és maga az érintett személy összevetik. Ez alapján megállapítják, hogy jelen állapotában az egyén alkalmas-e önálló életvitelre, és amennyiben nem alkalmas, úgy milyen tényezők akadályozzák, gátolják, vagy éppen segíthetik őt ebben, és milyen szolgáltatások szükségesek ahhoz, hogy hosszabb távon önállóan tudja az életét menedzselni.

A diagnózis készítése során felszínre kerülő problémák kezelése érdekében megállapításra kerülnek azok a szolgáltatások, amelyek megteremtik a kliens önálló életviteléhez szükséges fejlesztéseket, megtörténik a célok elérését segítő és gátló erőforrások, kockázatok számbavétele. A diagnózis elkészítésében az igénylőnek aktívan részt kell vennie, nélküle a terv nem készíthető el.

A diagnózist elsődlegesen a szociális diagnózist készítő esetenedzser készíti, ugyanakkor amennyiben szükséges, annak felállításában több szakember is részt vehet, illetve minden olyan dokumentáció felhasználható, ami a kliens korábbi segítségnyújtását jellemezte. Az igénylőnek a rendelkezésére álló egészségügyi, egyéb, a szükségletek szempontjából releváns dokumentumot be kell mutatnia az esetenedzsernek. A diagnózis elkészítésére szolgáló adatlap mellett a központok saját hatáskörben dönthetnek úgy is, hogy a szakmában használatos egyéb felmérő eszköz (tesztek, skálák, kérdőívek)

valamelyikét is alkalmazzák kiegészítő információ megszerzése céljából, vagy egy-egy összetett vagy speciális szükségletű igénylő esetében. Megállapítható olyan szolgáltatási szükséglet is, amely esetleg csak más szolgáltatás után, annak eredményessége esetén vehető igénybe.

Fontos, hogy a diagnózist olyan munkatárs készítse el, aki szociális esetmunkában jártas, és a diagnózis felvétel ismerveit az arra irányuló képzés során elsajátította. A diagnóziskészítés inkább egy irány, nem hosszadalmas folyamat. Természetesen amennyiben egy találkozás alkalmával nem határozható meg pontosan a szükséges szolgáltatás, akkor az esetmenedzsernek lehetősége van több alkalommal is találkozni az igénylővel. Az esetmenedzsernek az első találkozástól számítva 15 munkanap áll rendelkezésre a diagnózis elkészítésére.

A felmérés során nem szükséges egy-egy adott szolgáltatás mélyebb tartalmi elemei szempontjából releváns kérdéskört feltárni, mivel a jelenlegi jogosultságvizsgálati felmérő eszközök (pl. gondozási szükséglet vizsgálat, komplex szükségletfelmérés) megmaradnak, és ha igény mutatkozik az adott szolgáltatásra, akkor ezeket fel kell vennie a központ más kollégájának.

### **A képzés indoklása, szabályozásának jogi háttere**

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény, valamint a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet, a szociális diagnózis elkészítését a család- és gyermekjóléti központ esetmenedzser munkatársának feladataként határozza meg.

A képzést és a speciális ismeretanyagot az ellátáshoz szükséges speciális módszertan teszi szükségessé. Ez lehetővé teszi, hogy a szociális diagnózist készítő esetmenedzser minden készséggel rendelkezzen a szociális diagnózis készítéséhez.

### **A képzés jogi háttere**

- A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: szociális törvény)
- a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (a továbbiakban: gyermekvédelmi törvény)
- A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet (a továbbiakban: SZCSM rendelet)
- A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet (a továbbiakban: NM rendelet)
- Az egyes szociális szolgáltatásokat végzők képzéséről és vizsgakövetelményeiről szóló 81/2004. (IX. 18.) ESZCSM rendelet (a továbbiakban: ESZCSM rendelet).

### **A képzés megnevezése**

A szociális diagnózist készítő esetmenedzser képzési programja

### **A képzés szervezésének feltételei**

A képzés munkakörhöz rendelt hatósági képzés formájában szervezhető. A képzés szervezését az *ESZCSM rendelet* szabályozza.

## Képzőhellyel szembeni elvárások

### a) személyi feltételek

A képzésben szakmai tantárgyakat oktatóknak szerepelniük kell az esztanendzser oktatói névjegyzékben, melyet a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság (továbbiakban: SZGYF) vezet, e mellett az Oktatási Programban (a továbbiakban: OP) alább feltüntetett szakmai képesítéssel kell rendelkezniük:

A **segítő beszélgetés tantárgynál**: pszichológus, felsőfokú szociális végzettségű szakember, felsőfokú mentálhigiénés szakember, addiktológiai konzultáns, szociológus; emellett minden esetben minimum 5 éves kliensmunkában és alapellátásában eltöltött szakmai gyakorlat szükséges.

A **szociális diagnózis elmélete és gyakorlata tantárgynál**: felsőfokú szociális végzettségű szakember, szociológus szükséges, aki rendelkezik a szociális szakmai szakterületen eltöltött minimum 5 éves szakmai gyakorlattal és a módszer ismeretével.

Az **esztanendzserment tantárgynál**: felsőfokú szociális végzettségű szakember, szociológus szükséges, aki rendelkezik a szociális szolgáltatások szakterületen eltöltött minimum 5 éves szakmai gyakorlattal és a módszer ismeretével.

Minden oktatónál követelmény a képzők képzésén való részvétel, hogy rendelkezzenek a problémaorientált oktatásban való jártassággal, és képesek legyenek helyzetgyakorlatok vezetésére.

### b) tárgyi feltételek

Az oktatáshoz szükséges infrastruktúra, oktatástechnikai eszközök megléte.

I.	Helyiségek	Mennyiségi mutató	Megjegyzés
1.	Tanterem/előadóterem	Képzési helyszínenként és csoportonként 1 db	A terem alapterülete min.: 1,5 m <sup>2</sup> /fő, természetes fénnnyel ellátott, világos, szellőztethető
2.	WC helyiség	Képzési helyszínenként min. 1 db (részrtvevők létszámának figyelembevételével)	Szükség szerint akadálymentesített (fogyatékkaal élő résztvevő esetén)
3.	Adminisztrációs iroda és irattár	Intézményenként 1 db	
Helyiségek bútorzata, egyéb berendezési tárgyai			
II.	Eszköz, berendezés	Mennyiségi mutató	Megjegyzés
4.	Tanfolyam típusú továbbképzéseknél: Tanulóasztalok Egyéb típusú továbbképzéseknél: szükség szerint	Részrtvevők létszámának figyelembevételével	Szükség szerint akadálymentesített berendezési tárgyak  (fogyatékkaal élő résztvevő esetén)
5.	Tanári/előadói asztal	Tantermenként/előadótermenként 1 db	
6.	Székek vagy írólapos székek	Részrtvevők/oktatók létszámának figyelembevételével A gyakorlati feladatok megvalósításához a terem berendezése változtatható.	
7.	Tábla és/vagy flipchart	Tantermenként/előadótermenként 1 db	
8.	Számítógép internet hozzáféréssel	Tantermenként 1 db	
9.	Álló- és mozgóképvetítő eszköz/projektor	Tantermenként 1 db	

10.	Egyéb eszközök	flipchartpapír, vetítövászón, mágneses letörölhető tábla, papírok, filctollak, TV, video, DVD, laptop és projektor	
-----	----------------	--	--

### A képzésben résztvevők felvételének feltételei

A képzésbe való felvétel feltétele, hogy a jelentkező az NM rendelet 1. sz. melléklete szerinti szociális diagnózist készítő esetmenedzser munkakörben foglalkoztatott személy legyen, aki a 2. sz. melléklet szerinti szociális diagnózist készítő esetmenedzser munkakörnél előírt képesítések valamelyikével rendelkezik.

### Felmentések kezelése

A képzésben résztvevőknek nincs lehetőségük felmentésre.

### A képzés felépítése

#### A képzési program célja

A szociális törvény 64/A §. szerint és a gyermekvédelmi törvény 40/A. § (2) bekezdés d) pontja szerint a család- és gyermekjóléti központ feladata a család helyzetének átfogó vizsgálata alapján elkészíteni a szükséges szociális szolgáltatásokat meghatározó szociális diagnózist.

A képzés célja, hogy a szociális diagnózist készítő esetmenedzsereket felkészítse azokra a speciális feladatokra, amelyek elengedhetetlenek a szociális diagnózis felvételéhez, és az igénylőknek a megfelelő szolgáltatásokhoz delegálása szempontjából. Az oktatás során megtörténik a feladatellátáshoz szükséges ismeretek közvetítése a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi ellátások feltételrendszeréről, a szociális diagnózis helyéről és szerepéről az ellátások szervezésében. A szociális diagnózist készítő esetmenedzser a család- és gyermekjóléti központban megjelenő vagy a család és gyermekjóléti szolgálat vagy az Szt. 64. § (2) bekezdés szerinti jelzőrendszeri tag által delegált kliens és családja helyzetét megvizsgálva átfogóan feltárja a szükségleteket, azokhoz megjelöli a szociális szolgáltatásokat, s azokat az igénylő számára elérhetővé teszi.

A szociális diagnózist felvevő esetmenedzser a szociális és gyermekvédelmi rendszer tervezésében és értékelésében aktívan képes részt venni.

### A képzés során megszerezhető kompetenciák

#### A diagnózist felvevő személy:

- Képes a kliens és hozzátartozói:
  - személyes szükségleteinek felmérésére,
  - a szükségletek által generált szolgáltatások megnevezésére, és annak igénybevételéhez hozzásegíteni az igénylőt,
  - a szükségleteihez igazított szükséges erőforrások bevonására a diagnózis alapján.
- Az igénylővel és családtagjaival való egyeztetés után képes együttműködni a család- és gyermekjóléti szolgálat családszolgáltatójával, más szociális szolgáltatások szakembereivel, az egészségügyi és a hivatalos szervek vezetőivel.
- Munkája során más szolgáltatókkal is jó kapcsolatok kiépítésére képes, és folyamatosan ápolja ezeket a kapcsolatokat.
- Átfogó ismeretekkel rendelkezik a szociális és más kapcsolódó szakmák (egészségügy, oktatás, foglalkoztatás stb.) intézményrendszerére vonatkozóan és képes ezt a diagnózist lezárásakor kitöltendő értékelő lapon hatékonyan felhasználni.

- Képes olyan bizalmi légkör megteremtésére, ami hozzásegíti a klienst életkörülményeinek és problémáiból keletkező szükségleteinek feltárásához.
- Képes az igénylőt hozzásegíteni és támogatni élethelyzetének megváltoztatásához.
- Képes a szociális- és társszakmák felé irányuló folyamatos kapcsolat fenntartására, ami elősegíti a kliens feltárt szükségleteinek kielégítéséhez szükséges szolgáltatásokhoz való eljuttatását és a szolgáltatások igénybevételét.
- A diagnózist felvevő szakember képes értő figyelemmel fordulni az igénylő felé, majd egy későbbi időpontban az általa elmondottakat képes írásba foglalni.

A diagnózist készítő esetmenedzsernek a feladatok ellátásához elvárt – gyakorlatban is alkalmazható - készségei a következők:

- a klienssel szembeni empátia,
- jó kapcsolatteremtési képesség,
- lényegretörő, érthető, világos kommunikáció,
- biztos tárgyalástechnika,
- biztos kérdezési/interjúzási gyakorlat,
- partnerségi, együttműködési szándék megléte,
- kezdeményezőkészség,
- lényegre fókuszáló, érthető, pontos írásbeliség,
- célzott problémafeltárási képesség,
- a szakmai fogalmak pontos ismerete,
- biztos szociális szakmai tudás (elméleti, tapasztalati),
- jó stressztűrés, tűrőképesség, kitartás,
- konfliktusmentes kommunikáció az igénylővel, a partneri intézményekkel, szolgáltatókkal,
- jó helyzetfelismerés,
- megfelelő önismeret,
- önállóság, autonómia.

#### A képzési idő

Tantárgy	Elméleti óraszám	Gyakorlati óraszám
Segítő beszélgetés	0	30
Szociális diagnózis elmélete és gyakorlata	17	13
Esetmenedzsmet	10	20
<b>Összesen</b>	<b>27</b>	<b>63</b>

Megjegyzések: az óraszámot tanórának tekintjük, így 1 tanóra = 45 perc.

#### Követelményrendszer

A maximális hiányzás mértéke a program időtartamának a 81/2004. (IX.18.) ESzCsM rendeletben meghatározottak szerinti mértéke. A részvétel igazolása az oktatók által vezetett jelenléti ív ellenjegyzésével történik.

#### Vizsgakövetelmények

A záróvizsgára bocsátás feltételei:

Vizsgára az a képzésben résztvevő bocsátható, aki a meghatározott modulok óráinak legalább 90%-án részt vett, és a tantárgyak záróvizsgáit letette.

Írásbeli vizsga egy felvett szociális diagnózis adatlap beadása.

Szóbeli vizsga keretében prezentálni kell a felvett szociális diagnózist és annak folyamatát.

Az írásbeli részvizsgát a képzésszervező által felkért és a záróvizsga bizottság által elfogadott szakértő értékeli.



A vizsga eredménye lehet:

- nem felelt meg (0 – 59 %)
- megfelelt (60 – 79%)
- jól megfelelt (80 – 89%)
- kiválóan megfelelt (90 – 100%)

#### **A záróvizsga értékelése**

A 81/2004. (IX.18.) ESzCsM rendeletben szereplő képzések esetében a záróvizsga az alábbiak szerint történik:

1. A záróvizsgát a képzés befejezését követő 30 napon belül kell megszervezni. A jegyzőkönyv vezetését minden esetben a képzés szervezésével megbízott intézmény képviselője végzi.
2. A vizsgabizottság három főből áll: 1 fő vizsgálónak, 2 fő vizsgabizottsági tag. A vizsgabizottság tagjai: oktató(k), a képzésszervező képviseletét ellátni jogosult személy (a képzésszervező részéről max. 1 fő).
3. A vizsgálónak a képzés szervezésével megbízott intézmény delegálja. Az elnöki tiszttel olyan személy töltheti be, aki az adott terület szaktekintélye, vagy az Oktatási Program megírásában, szakmai szerkesztésében, lektorálásában kiemelkedően tevékenykedett.
4. A tagokat az adott képzés vezetője jelöli ki, egyeztetve a képzés szervezésével megbízott intézmény képviselőjével. A vizsgabizottság tagjai olyan személyek lehetnek, akik az adott képzésben meghatározó tárgyakat oktatnak. Vizsgabizottsági tag lehet még az a személy, aki az adott képzésben más képzési helyszínen meghatározó tárgyat oktat.

**A záróvizsga eredménye lehet:**

- nem felelt meg (0 – 59 %)
- megfelelt (60 – 79%)
- jól megfelelt (80 – 89%)
- kiválóan megfelelt (90 – 100%)

#### **Pótvizsga**

A képzésben résztvevő a képzés lezárását követően egy éven belül pótvizsgát tehet.

#### **A képzés által nyújtott képesítés**

A képzésben résztvevő "Szociális diagnózist készítő esetmenedzser" tanúsítványt kap.

## **A tantárgy neve: Segítő beszélgetés**

### **A tantárgy célja**

A hatékony segítéshez alapvető fontosságú speciális elvárásoknak kell megfelelni a területen dolgozóknak, és ennek kell megfelelni a szociális szakemberképzésnek is.

A szociális szakma sokféle lehetséges módszere közül ez az anyag a segítő beszélgetéssel foglalkozik. A célzott, problémára fókuszáló beszélgetés segít elindítani a kliens gondolkodását, megfogalmazni problémáit, felszínre hozni azokat a problémákat, amelyek gátolják, lebéníthatják a mindennapjait.

A tantárgy célja, hogy az esetenedzseres tudásának, módszertani ismereteinek elmélyítésével a segítő beszélgetést, mint a szociális munka egyik legfontosabb eszközét, magasabb színvonalon alkalmazzák az igénylővel való kapcsolat kialakításánál és a segítő kapcsolat folyamatában.

Módszertani szempontból a képzés felépítése úgy történik, hogy gyakorlati példákból, a szakemberek tapasztalataiból indulunk ki, közösen levonjuk az elméleti következtetéseket, a résztvevők elsajátítják a segítő beszélgetés fejlesztéséhez szükséges elméleti, pszichológiai, kommunikációs, szociológiai ismereteket, majd visszatérünk az elméleti ismeretek gyakorlati alkalmazásához.

A képzésben résztvevők – lévén a pályán dolgozó szakemberek – azokkal a képességekkel, melyek a segítő beszélgetéshez szükségesek, már valamilyen mértékben rendelkeznek, de a képzési blokk végére a szociális munkás kapcsolatteremtő – és kommunikációs képességének, az irányított beszélgetések vezetési képességének fejlődnie kell.

A segítő kapcsolat kialakításához fontos az elfogadás a rogersi értelmezésben.

A segítő szakma alapja az elfogadni tudás, a másik ember tisztelete, amely leírva könnyűnek tűnik, de a reális önismerettel és szakmai tapasztalattal rendelkező szakemberek tudják, hogy ezt rendkívül nehéz megvalósítani. A szakemberek tapasztalatainak feldolgozása során visszajelzést kapnak arra vonatkozóan, hogy az általuk a képzésbe feldolgozásra behozott esetek során milyen mértékben tudták megvalósítani az elfogadást.

A szociális munkában a legfontosabb „eszköz” a segítő személyisége, kapcsolatteremtő képessége, az, ahogy képes meghallgatni az igénylőt, ahogy tudja vezetni a beszélgetést. Ahhoz, hogy hatékony legyen a munkánk, hogy személyiségünket jól tudjuk használni, először is önismeretre van szükségünk. Tudni, hogy mi az erősségünk, és mi a célja a beszélgetésnek. A kliens problémájának oka lehet házassági, életviteli nehézség, gyász, nevelési problémák, függőségtől való megszabadulás, tartós betegség, komoly anyagi ellehetetlenülés stb. A segítő munka célja megkeresni az igénylő belső tartalékait, amire építeni lehet a beszélgetést.

### **A segítő kapcsolat folyamata**

„A segítő beszélgetés a segítő kapcsolat alapja, eszköze, erre épül a segítő munka.” (Győri, 2008)

A segítő kapcsolat szakaszai, jellemzői:

- a) A probléma közös megfogalmazása.

Az első interjú, a kapcsolat felvétele, kialakítása, megalapozása. Sokszor ebben a szakaszban dől el, hogy létrejön-e a bizalmi kapcsolat. Amennyiben egy – várhatóan – hosszabb segítő kapcsolat keretében kerül sor az első interjúra, ennek nem lehet célja önmagában csak az információgyűjtés. Ez nem jelenti azt, hogy nem lehet adatokra vonatkozó kérdéseket feltenni. Azt viszont jelenti, hogy nem ez a cél, hanem inkább a kapcsolat kialakítása.

- b) Szerződéskötés, ami tartalmazza a kereteket, időpontokat, egy-egy foglalkozás idejét, az ülések helyét, hogy mi tartozik a témához, és mi a segítő munka célja. Fontos pontja a szerződésnek, a titoktartás.

- c) A segítő kapcsolat alapja a segítő beszélgetés. A probléma függvényében előfordulhat, hogy a kliensnek közben adódnak elintézendő kérdései, szükségessé válhat hivatalos ügyek intézése, de arra fontos figyelni, hogy lehetőség szerint ez ne akassza meg a segítő folyamatot, és ne alakuljon át ügyintézővé a szociális munkás.

- d) A segítő beszélgetés lezárása, összegzés.
- e) A kérdezés alapelvei, a kérdések típusai.
- f) A narratív segítő munka, mint egy speciális módszer.

### **A segítő beszélgetés szakmai szempontjai**

A segítő beszélgetés alapja az empátia, ami azt jelenti ebben az esetben, hogy előítéletek nélkül fogadjuk el az igénylőt olyannak amilyen ő.

A segítő kapcsolatot mindig onnan kell felépíteni ahol az igénylő tart.

#### **a) A segítő kapcsolat kialakítása**

A klienssel történő első találkozások során alapozódik meg a segítő kapcsolat, ami a legfontosabb keretét jelenti a későbbi segítő munkának.

- Az első interjú többnyire nem egyszeri találkozást jelent, hanem általában 2-3 alkalmat.
- Fontos figyelembe venni az igénylő szokásait, a kulturális hagyományait már az első interjú során.
- A segítő kapcsolat a kölcsönösségen és az egyenrangúságon alapszik. A segítő és kliense is információkat szerez a másikról. Nem csak mi figyeljük meg az igénylő viselkedését, kommunikációját, kapcsolatait, megjelenését stb., hanem ő is minket.
- Az első interjúhelyzet sokszor a segítő kapcsolat megalapozása is, itt dől el, hogy megvan-e az alapvető bizalom az igénylőben a segítő felé. A segítő is látja a kapcsolatukban azt az erőt, ami a kliensét előre viszi helyzete megváltoztatásában.
- A szociális diagnózis annyiban tér el az első interjútól, hogy az elsődleges cél ebben az esetben az igénylő életkörülményeinek feltérképezése, a szükségletek és az ezeket kielégítő szolgáltatások felmérése a klienssel együttműködve. Ilyen módon információ szerzés és nem a későbbi kapcsolat kialakítása az elsődleges cél. Fontos, hogy jó hangulatban történjen a diagnózis felvétele, a kliens megbízzon a diagnózist felvevő esetmenedzserben. Bizalom nélkül nem fogja elmondani a szükséglet felméréséhez elengedhetetlen információkat.
  - Amennyiben az esetmenedzser úgy látja, hogy más a problémája, vagy más problémája is van az igénylőnek, ezt mindenképpen tisztázni kell vele, de nem szerencsés, ha felülírjuk az ő önmeghatározását. Ezzel ugyanis megteesszük az első lépést a hierarchikus kliens-segítő kapcsolat kialakulása felé.

#### **b) A szerződéskötés**

A szerződéskötés során állapodik meg az esetmenedzser az igénylővel a segítő munka céljában és kereteiben.

- Problémák és célok meghatározása.
- Egy-egy találkozás időkeretének meghatározása, illetve esetenként a segítő munka folyamatának is lehet időbeli kerete.
- A hely meghatározása.
  - Többnyire nyugodt, intim beszélgetésre alkalmas helyszínen kell a segítő beszélgetéseket lefolytatni, de van olyan is, aki sétálva, vagy más a számunkra esetleg szokatlan helyszínen, illetve körülmények között tud csak beszélgetni.
- A hely és idő meghatározásánál is figyelembe kell venni a kliens és környezete kulturális szokásait.

#### **c) A segítő munka folyamata**

A segítő munka során a személyiségünk erejével a klienssel kialakított kapcsolat keretei között, elsősorban segítő beszélgetésekkel tudjuk támogatni őt a problémái megoldásában, vagy azok elfogadásában, elviselésében. Gyakran nincs mód a probléma megoldására és azt is el kell fogadnunk, hogy nincs mindenre megoldás. Ilyenkor abban kell megállapodnunk, hogy mi az, ami a kitűzött célból elérhető. Segítő munka nem elsősorban és nem kizárólag az ügyintézésben való segítséget jelent, de szükség lehet erre is. Ebben a helyzetben figyelni kell arra, hogy kapcsolatunk ne rögzüljön ezen a szinten.

- A probléma meghatározására az első interjú során kerül sor, de gyakran a beszélgetések folyamatában derül ki, hogy a hozott probléma csak a felszín, a valódi probléma pedig látns.

Amennyiben a segítő munka során úgy látjuk, hogy más, eddig rejtett problémák kerülnek előtérbe, ezt a segítő beszélgetések során tisztázni kell a klienssel.

- Folyamatosan figyelni kell a kliens metakommunikációjára, a testbeszédére, a hangsúlyokra. Figyelni kell arra is, hogy miként jön be az intézménybe, s abba a helyiségbe, ahol beszélgetünk, és ott miként helyezkedik el a térben hozzánk képest.
- Ha egyszerre több emberrel vagyunk kapcsolatban, úgy érdemes – ha van rá mód – még egy segítőt bevonni a beszélgetésbe. Ilyen esetben különösen fontos, hogy a beszélgetésben résztvevők mindegyikének reakcióit észrevegyük és megfigyeljük a csoporton belüli kapcsolódásokat is.
- A segítőnek önmagát is kontrollálnia kell, úgy a meta- mint verbális kommunikációját, érzelmeit, indulatait.
- A segítőnek célszerű a beszélgetések után jegyzetet készíteni, és elemezni a saját reakcióit. Hangfelvételt csak az érintett hozzájárulásával, s akkor érdemes készíteni, ha ez nem zavarja a beszélgetést.

#### d) A segítő munka lezárása

A segítő munka lezárására akkor kerülhet sor, ha:

- a kliens úgy látja, hogy megkapta azt a támogatást, amire szüksége volt, elérte a szociális munkással kötött szerződésben leírt céljait.

Elképzelhető, hogy a segítő munka lezárására már a kitűzött célok elérése előtt sor kerül, ha:

- a kliens úgy látja, hogy nem szeretné folytatni a közös munkát, illetve
- ha a szociális munkás szakmailag elfogadható okból látja úgy, hogy nem segíti az igénylőt a közös munka.

Mindhárom esetben a lezárás úgy történik, hogy összegzik a közös munka eredményét, a változásokat. Amennyiben a közös munka bármelyik fél szerint eredménytelenül fejeződött be, ennek okait is meg kell beszélni, és segíteni kell az igénylőt abban, hogy találjon más lehetőséget a segítő munka folytatására.

#### e) A kérdezés alapelvei, a kérdések típusai

A kérdések segítik azt, hogy megfelelő információkhoz jussunk a kliens és családja helyzetét, kapcsolatrendszerét, élettörténetét illetően. Fontos, hogy mit és hogy kérdezzünk, mert ez segítheti, vagy akár ronthatja is a segítő kapcsolatot. A teljesség igénye nélkül a következő kérdéstípusok jellemzik a segítő munkáját:

- **Zárt, vagy leltározó kérdések** – *Mikor?, ki?, hol? stb.* a kemény adatok felvételére alkalmasak. A strukturált interjúban van nagyobb szerepe. A zárt kérdésekre kötött válaszokat várunk. Előfordulhat szorongó, vagy rossz állapotban lévő klienseknél, hogy nem jut eszükbe a válasz. Ilyenkor oldani kell előbb a szorongást, vagy a rossz érzést és később visszatérni ide. Vannak emberek, akiket megzavarhatnak a gyors, zárt kérdések, rossz érzéseket kelthetnek bennük.
- **Nyitott kérdések** – *Miért?, hogyan?, milyen?, kifejténé?, elmondaná?.* Ezekre a kérdésekre a kérdezett saját szavaival válaszolhat.
- **Meséltető kérdések** – *Hogy is kezdődött?, mi volt akkor...?* az érzelmek, gondolatok, vélemények, eseményekhez kapcsolódó élmények, emberi kapcsolatok kifejtésére.
- **Pontosító kérdések** – *Mit ért azon?, milyen értelemben gondolja ezt?. Ez azt jelenti? Mikor is vette észre?*
- **Tisztázó kérdés** – Ha nem világos, hogy mit ért a válasz alatt: *elmondaná még egyszer, jól értem?*
- **Érzelmi visszatükrözés** – Együttérzés, empátia kifejezése: *úgy veszem ki a szavaiból, tudom, hogy erre nehéz válaszolni, látom, zavarja a visszaemlékezés.*
- **Parafrázis** – Kölcsönös megértés: *ha jól értem Ön az mondja, én is így gondolnám.*

#### f) A narratív segítő munka, mint egy speciális módszer:

- A narratív szociális munka a segítségnyújtás egyik módja, amire az a jellemző, hogy az élettörténet a kiindulópont, és nem a probléma. A narratív szociális munka az élettörténet eseményeit értelmezi újra a kliensnél a szociális munkás támogatásával. „Az elbeszélő történetei, melyek életére, kapcsolatrendszerére, környezetének alakulására vonatkoznak, hatnak a jelenre és ezeknek a

feltárása nem csak a jelenlegi problémák megértését segítik, hanem a hatásmechanizmus feltárásával a megoldáshoz is segítséget nyújt.

- „A narratív megközelítés középpontjában az értő figyelem áll, ami azt jelenti, hogy a segítő megpróbálja megérteni, mit jelent a probléma a kliens számára az ő nyelvi eszközeivel az ő élethelyzetében, kultúrájában mit jelenthet az, amit elmond nekünk.”
  - (Fehér,2010)
- A narratív szociális munka módszere a narratív beszélgetés, amit a kliens irányít.
- Ezzel szemben a narratív interjú, vagy segítő beszélgetés és az erre támaszkodó narratív segítségnyújtás esetében az ellátott erőfeszítéseire nyújt támogatást a szociális munka.

## A tantárgy oktatástechnikájának ismertetése

### A segítő beszélgetés képzési anyagrész elemei:

- I. A segítő munka elméleti alapjai az érintett szakmák elméleteinek felhasználásával (szociális munka, pszichológia, szociológia, szociálpolitika, antropológia stb.).  
(elmélet és gyakorlat) Egy-egy olyan eset kiscsoportos feldolgozása, ami érinti az elméleti kereteket. Az esetek megbeszélését követi az elméleti következtetések levonása.
- II. A segítő munka folyamatának és jellemzőinek bemutatása:  
(gyakorlat és elmélet)
  - a) Az első interjú.
  - b) Szerződéskötés – a szakemberek gyakorlatában általuk elkészített megállapodások feldolgozása. Azoknak a szakmai szempontoknak a tisztázása, melyeket a segítő munka kereteinek kialakításakor figyelembe kell venni.
  - c) A segítő munka folyamata.
  - d) A segítő munka lezárása, összegzése.
  - e) A kérdés alapelvei, a kérdések típusai.
  - f) A narratív segítő munka, mint egy speciális módszer.A segítő munka folyamatát, és ennek legfontosabb módszerét a segítő beszélgetést esetelemzés gyakorlatával, majd elméleti ismeretek feldolgozásával tanítjuk.
- III. A narratív segítő munka elmélete és gyakorlata

### Kötelező irodalom

- Győri Péter (2008): *A segítő beszélgetés.* ([https:// www.bmszki.hu](https://www.bmszki.hu) vagy [www.gyoripeter.hu](http://www.gyoripeter.hu) )
- Fehér Boróka (2010): *A narratív segítő beszélgetés.* Esély, 21. évf. 3. sz. pp 66-88.
- Ruth Bang (1974): *A célzott beszélgetés.* Budapest, Tankönyvkiadó, 216 p.

### Ajánlott irodalmak

- Hermann Argelander (2007): *Az első pszichoterápiás interjú.* Budapest, Springmed Kiadó. 152 p.

## **A tantárgy neve: Szociális diagnózis elmélete és gyakorlata**

### **A tantárgy célja**

A képzés kiemelt célja, hogy a résztvevők ismerjék meg a szociális diagnózis készítés jogszabályi hátterét, a kapcsolódó elméleti, fogalmi ismeretek összességét, valamint a diagnózis felvételénél alkalmazható módszereket. Ehhez kapcsolódóan sajátítsák el a biztos felvételhez szükséges interjútechnikai és kommunikációs készségeket, és képességeket. A cél megvalósítása egyrészt a tantermi körülmények között megkapott elméleti ismeretek és a bemutatásra kerülő gyakorlati esetek együttes feldolgozásán, másrészt a terepen történő próbafelvételek során szerzett saját élményű tapasztalatok konzultációján alapul.

A képzésben résztvevő e képzési blokk végére alkalmassá kell váljon a diagnózisfelvételhez kapcsolódó valamennyi munkafázis kipróbált, önálló alkalmazására. Magába foglalja ez a tudás a szakmai előkészítés, az igénylővel történő személyes találkozás megszervezése, a diagnóziskészítéshez tartozó struktúrált interjú levezetése, a megszerzett információk, adatok rendszerezése és adatlapra rögzítése, valamint a diagnózis lezárásában való jártasság elsajátításának teljes körét, de a diagnóziskészítés során esetlegesen felmerülő váratlan helyzetek kezelésének képességét is.

A hármas tagolású képzési programnak ez a része is interaktív oktatási elemekre épül, a képzésben résztvevők a képzés során aktív részesei kell legyenek a szociális diagnózis felvételénél használt módszerek és technikák kipróbálásának és begyakorlásának.

Az oktatás alapvetően a szociális diagnózis adatlap kérdéscsoportjainak elméleti és gyakorlati feldolgozásán alapul. Ennek fontos része az oktató által példaként bemutatott eseteknek kiscsoportos formában vagy páros helyzetben, interjúkészítési gyakorlat során történő feldolgozása.

Képessé kell válni a diagnózis kezdőlapja, a kérdőív és gyermeklap kérdéseinek gyakorlati értelmezésére, a kapcsolódó fogalmak megértésére.

A kérdőív első blokkja a családi, és személyi állapotot, családi kapcsolatokat méri fel, amelynek feldolgozásához az ott kiválasztható különböző szakmai fogalmak azonos értelmezése szükséges.

A lakáshelyzet feltárása és a családi kapcsolatokkal is összefüggő lakhatási körülmények, továbbá a környezet pontos leírása, ennek az egészségi állapottal, életkorral, anyagi viszonyokkal való összevetése fontos tényező a diagnózis egyik céljának – egy átfogó, mindenre kiterjedő helyzetfeltárás – elérésében.

A fogyatékosságra, az egészségi állapotra, a mindennapi életvitelre és a képességek hiányából fakadó problémák feltárására vonatkozó kérdések kényes, esetenként intim jellege biztos felkészültséget, és jó kommunikációs készségek birtoklását várja el a diagnózist készítő szakembertől.

Az igénylő kommunikációjával, és kapcsolatainak fenntartásával, ápolásával összefüggő kérdésblokk felmérésének gyakorlata szintén fontos hangsúlyt kell, hogy kapjon a képzés során.

Az igénylő munkaerőpiaci helyzetéhez kapcsolódó kérdéscsoport feldolgozásához szükséges megfelelő szakmai háttérismeretek megléte a felkészítés része kell, hogy legyen.

A krízishelyzetekre, annak önálló kezelésére vagy a segítségért fordulás képességére vonatkozó kérdéssor alkalmazásának biztonsága a helyzetgyakorlatok révén szerezhető meg a képzés alatt.

Az alacsony jövedelemből közvetlenül eredő vagy a gazdálkodási, pénzbeosztási képességhiányok közvetett okaként jelentkező megélhetési gondok, problémák feltárásához a képzés során begyakorolt hatékony kérdezői technikák jelenthetik az egyik eszközt.

A gyermekek helyzetéhez kapcsolódó kérdésblokk az esetmenedzserek már meglevő tudásának, gyakorlati ismereteinek rendszerezését vagy kiegészítését igényli a képzés során.

Biztos tudással kell rendelkezni a felmérés során feltárt szükségletek és problémák rendszerezéséhez, csoportokba történő besorolásához.

A diagnózis-felmérés összegzéséhez, s egyben az értékelő lap kitöltéséhez a megszerzett, begyűjtött információk és adatok közötti súlyozás, a rendszerezni tudás képességét birtokolnia kell a képzésben résztvevőknek a képzésblokk végére.

#### **A szociális diagnózis készítéséhez kapcsolódó feladatok:**

- 1) A család- és gyermekjóléti szolgálatokkal, és valamennyi járási szociális, és egyéb segítő szakmák szolgáltatóival a partnerségre épülő optimális együttműködés és információcsere kialakítása, működtetése.
- 2) A diagnózis felvételének folyamatát támogató helyi protokoll közös kialakítása a lehetséges szolgáltatói partnerekkel.
- 3) A diagnózisban feltárt szükségletek kielégítését támogató szociális vagy más ágazatokhoz tartozó szolgáltatókat és szolgáltatásokat tartalmazó, folyamatosan aktualizált járási/megyei információs adatbázis létrehozása.
- 4) A diagnózis felvétel és a struktúrált interjúkészítés gyakorlati ismereteinek elsajátítása a diagnózis adatlap kérdéscsoportjainak feldolgozásával.
- 5) A személyes találkozások során összegyűjtött adatok, információk rendszerezése és adatlapra rögzítése.
- 6) A kész diagnózis tartalmának egyeztetése a résztvevő igénylővel.
- 7) Az adatlap kijelölt részének feltöltése a KENYSZI online rendszerébe.
- 8) A diagnózis felvételét kezdeményező szolgáltatóval, szervezettel az elkészült diagnózis információtartalmának személyes egyeztetése.
- 9) Az elkészített szociális diagnózisok jellemzőinek, és a településre, járásra, megyére vonatkozó adattartalmának rendszeres összegzése.
- 10) A szociális diagnózis tartalmáról, céljairól, lehetőségeiről folyamatos tájékoztatás a család- és gyermekjóléti központtal kapcsolatban álló szervezetek, intézmények, szolgáltatások és a fenntartó felé.

#### **A tantárgy oktatástechnikájának ismertetése**

##### A szociális diagnózis elmélete és gyakorlata képzési anyagrész elemei:

- I. A szociális diagnózis fogalma, keretei a hazai szociálpolitikában, szabályai, gyakorlata  
(elmélet)  
Érzékenyítési gyakorlat  
(gyakorlat)
- II. A diagnózis adatlap kérdéscsoportjai
  - 1) kezdőlap, (bekerülés módja, azonosítószám, személyes adatok, felvétel időpontja stb.)  
(elmélet és gyakorlat)
  - 2) felvett kérdőív
    - a/ családi és személyi állapot kategóriái, fogalmai, családi kapcsolatok bemutatása  
(elmélet és gyakorlat)
    - b/ lakhatási körülmények, fogyatékoság, egészségi állapot  
(elmélet és gyakorlat)
    - c/ problémák a napi életvitelben, a kommunikációban  
(elmélet és gyakorlat)

- d/ munkaerőpiaci státusz, jövedelmi helyzet  
(elmélet és gyakorlat)
- e/ kríziskezelés, jelzések a környezetből  
(elmélet és gyakorlat)
- f/ záró kérdések, összegzés  
(gyakorlat)
- 3) gyermek kérdőív
  - a/ családban elfoglalt hely, szükségletkielégítés, igénybe vett szolgáltatások  
(elmélet és gyakorlat)
  - b/ nevelési-tankötelezettségi körülmények, szegregáció, lemorzsolódás  
(elmélet és gyakorlat)
  - c/ gyermek fejlődése, fejlettsége, egészségi, mentális jellemzői  
(gyakorlat)
  - d/ kapcsolatok, szabadidő  
(gyakorlat)
- III. A diagnózis lezárása, értékelő lap
  - 1) problémák meghatározása, súlyozás, kategóriákba besorolás  
(gyakorlat)
  - 2) szolgáltatások, szolgáltatási elemek, hiányzó szolgáltatások  
(elmélet és gyakorlat)
  - 3) értékelő lap összefoglalása, lezárása, továbbítása, felhasználása, visszajelzések  
(gyakorlat)
- IV. Az interjú/-k során megszerzett adatok, információk rögzítése a nyilvántartási felületen  
(elmélet és gyakorlat)
- V. Szolgáltatási adatbázis készítése, szolgáltatókkal partnerség, menedzsment módszerek  
(elmélet és gyakorlat)

A szociális diagnózis elmélete és gyakorlata tantárgy meghatározó feladata a diagnózis adatlapnak, az interjúkészítést és kitöltést segítő útmutatónak, kézikönyvnek rendszerezett megértése, és gyakorlatban alkalmazása.

A tantárgyi oktatás során a korábban részletezett anyagrészek feldolgozása döntően gyakorlati módszerekkel, különböző típusú esetek bemutatásán és azok diagnózisfelvételének in vitro kipróbálásán alapul.

A résztvevőknek a képzés meghatározott szakaszaiban a tantermi oktatás mellett gyakorolniuk kell munkahelyi környezetben a szolgáltatókkal való kapcsolatépítés, a diagnózisfelvétel előkészítése, az interjúkészítés, s annak adataira felvitele, rögzítése, majd végül a klienssel és a diagnózisra delegáló szervezettel a diagnózis folyamatát lezáró konzultáció gyakorlati módszereit, technikáit is.

#### Kötelező irodalom

- Kozma Judit: *Szociális diagnózis*. Budapest, Esély, 12. évf. 3. szám pp.: 61-94.
- Andrászi-Tóth Veronika – Ráczné Németh Teodóra: A szociális diagnózis elmélete és gyakorlata Szociálpolitikai szemle V. évf. 2019. 2. szám pp.:75-94
- Szociális Diagnózis – Útmutató. (2019)
- A vonatkozó legfontosabb jogszabályok:
  - 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról
  - 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról
  - 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
  - 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről

Ajánlott irodalmak: -



## A tantárgy neve: Esetmenedzsment

### A tantárgy célja

A szociális diagnózist felvevő esetmenedzser legyen képes a hozzá forduló igénylőt kompetens, felelős személynek tekinteni. Legyen képes átfogóan feltárni, hogy a hozzáforduló személynek milyen szociális vagy egyéb készségei hiányoznak, milyen szükségletei vannak, azokat képes beazonosítani, megszerezni és összegezve bemutatni.

Az esetmenedzser legyen képes a diagnózisban feltárt szükségletekhez a megfelelő szociális vagy egyéb szolgáltatásokat a kliens részére megkeresni, felajánlani, kiközvetíteni. Az igénylő állapotához, képességeihez igazodó segítséget is nyújt abban, hogy ő az adott szolgáltatáshoz eljusson, azt igényelje és igénybe vegye, vagy megkeresi az igénylő számára azt a szociális szakembert, aki az esetvitelben ehhez segítséget tud nyújtani.

Isméri a szociális és egyéb szolgáltatásokat, a szolgáltatásokról képes legyen szolgáltatási térképet készíteni, tudja, hogy milyen módszerrel és hogyan lehet azt aktualizálni.

Képes legyen a megfelelő problémakezelés kialakítására, és az igénylő képességeit figyelembe vevő határos feltáró, koordináló munkát végezni, hatékonyan kapcsolatot tartani.

Az esetmenedzser képes új, nem létező szolgáltatási igények megfogalmazására.

Az esetmenedzser képes a saját munkáját értékelni, tudja az eseteit bemutatni azokban a megoldás mellett érvelni és a lehetséges kockázatokat számbavenni. Képes saját munkájában a folyamatos önfejlesztésre.

Az esetmenedzser tudja, hogy a szociális és gyermekvédelmi rendszerben milyen átfogó értékelések vannak. Tudja, hogy ezekre milyen információkat szükséges eljuttatni, amelyek segítik a szolgáltatások értékelését, fejlesztését, bővítését.

#### 1.) Az esetmenedzsment

- a) Az esetmenedzsment fogalma,
- b) az esetmenedzsment modellek bemutatása, ismertetése, különös hangsúllyal a közvetítő esetmenedzsmentre,
- c) az esetmenedzsment feladatai,
- d) az esetmenedzser kapcsolódása, helye, szerepe a szociális diagnózisban,
- e) az esetmenedzser feladatai a szociális diagnózishoz kapcsolódóan.

#### 2.) A szolgáltatások

- a) A szociális és gyermekjóléti ellátások rendszerének áttekintése,
- b) szociális szolgáltatások áttekintése
- c) gyermekjóléti szolgáltatások áttekintése,
- d) a nem szociális szolgáltatások áttekintése,
- e) a szolgáltatásokkal való kapcsolatok felvételének módja,
- f) a szolgáltatókkal folyamatos "élő" kapcsolat kialakítása és indokoltsága,
- g) a szolgáltatókkal való együttműködés, a kapcsolat fenntartásának fontossága és lehetőségei,
- h) az esetmenedzser és a szolgáltatók közötti feladatok lehatárolása.

#### 3.) Szolgáltatási adatbázis kialakítása

- a) A szociális és nem szociális szolgáltatások elérhetősége az adott járásban, megyében, országosan,
- b) az adatbázis kialakítása és folyamatos karbantartása során a személyes kapcsolatfelvétel fontossága, lehetőségei, keretei,
- c) partnerség építése.

#### 4.) A szolgáltatások tervezése

- a) Az esetmenedzser szerepe,
- b) a pontos szükséglet meghatározása, kitűzése,
- c) a lehetséges megoldások számbavétele,
- d) a különböző megoldások előnyei és hátrányai,

- e) a legjobb megoldás kiválasztása, amennyiben helyben nincs megoldás úgy annak kommunikálása,
- f) a megoldás kivitelezésének megtervezése,
- g) az ügyfelek „képessé tétele” a szolgáltatások elfogadásására, a szolgáltatások igénybevételére, a szolgáltatókkal való kapcsolatfelvételre,
- h) új erőforrások teremtése (pl. pályázatokon keresztül),
- i) a szubszidiaritás elve, a támogatás mértékének meghatározása.

5.) Az esetenedzszeri munka során felmerülő problémák elemzése, megoldása

- a) Esetleírás, esetismertetés,
- b) az adott esetmegoldás előnyei, hátrányai,
- c) más megoldási mód kockázata, veszélyei,
- d) a döntést támogató rendszerek áttekintése,
- e) az esetenedzszer egyéni önfejlesztési munkája.

6.) Az esetenedzszer szerepe a szociális- és gyermekvédelmi rendszer értékelésében, tervezésében

- a) Az esetenedzszer és a család- és gyermekjóléti központ jelzőrendszeri tanácsadó kapcsolódása,
- b) feladatok a települési szociális szolgáltatási terv előkészítésénél,
- c) feladatok a települési szociálpolitikai keretkaszti munka előkészítésében,
- d) a gyermekvédelmi feladatok átfogó értékelésénél.

## A tantárgy oktatástechnikájának ismertetése

### Az esetenedzsment képzési anyagrész elemei:

- I. Az esetenedzsment fogalma, modellje a szociális munkában, kapcsolódása a szociális diagnózishoz, az esetenedzsment feladatai a szociális munkában.  
(elmélet, és gyakorlat)
- II. A szolgáltatások a szociális-gyermekjóléti rendszerben és a nem szociális szolgáltatások.  
(elmélet és gyakorlat)
- III. Szolgáltatási adatbázis kialakítása.  
(gyakorlat: készítse el saját adatbázisát)
- IV. A szolgáltatások tervezése.  
(gyakorlat eseteken keresztül)
- V. Az esetenedzszeri munka során felmerülő problémák elemzése, megoldása.  
(gyakorlat eseteken keresztül)
- VI. Az esetenedzszer szerepe a szociális- és gyermekvédelmi rendszer értékelésében, tervezésében.  
(elmélet és gyakorlat)

A tantárgy oktatása során a korábban részletezett anyagrészek feldolgozása döntően gyakorlati módszerekkel, különböző típusú esetek bemutatásán és azok szakmai átbeszélésén keresztül történik.

### Kötelező irodalom

- dr. Szabó Lajos (2008): *Esetmenedzszeri tevékenység a pszichiátriai betegek közösségi ellátásában*. Budapest, Szigony Alapítvány a Közösségi Pszichiátriáért.
- SZAKMAI AJÁNLÁS A család- és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és jelzőrendszer működésének és működtetésének szabályairól ([http://szocialisportal.hu/documents/10181/120436/Szakmai\\_ajanlas\\_a\\_CSSKGYEJO\\_altal\\_muk\\_es\\_zlelo\\_es\\_jelzorendszer\\_muk\\_felt\\_szab.pdf/d4ce4279-ceac-5065-12ef-329bb6b8add3](http://szocialisportal.hu/documents/10181/120436/Szakmai_ajanlas_a_CSSKGYEJO_altal_muk_es_zlelo_es_jelzorendszer_muk_felt_szab.pdf/d4ce4279-ceac-5065-12ef-329bb6b8add3)) (forrás: 2019.04.30.)

### Ajánlott irodalmak

- dr. Szabó Lajos (2003): *Szociális esetmunka gyakorlata*. Budapest, Wesley Könyvek Szociális Munkásoknak 5.