

CSALÁDSEGÍTŐ SZOLGÁLAT

SZAKMAI PROGRAM

A szolgálat működési területe: Dunaújváros Megyei Jogú város közigazgatási területe. A szolgáltatás **tevékenységéről, elérhetőségéről** a lakosságot internetes honlap, szórólapok, újsághirdetések, intézmények közötti élő kapcsolatok útján tájékoztatja. A szolgálat több mint 25 éve működik, ismertsége általánosan mondható a városban.

1. A szolgáltatás céljának, feladatának bemutatása

1.1. A szolgáltatás célja feladata:

Célunk a szociális és mentális problémák miatt veszélyeztetett, illetve krízisben lévő egyének, családok életvezetési képességének megőrzése, fejlesztése. A már kialakult krízishelyzet kezelése, megszüntetése. Átmenetileg vagy tartósan problémával küzdő **családok működőképességének javítása, helyreállítása**. A problémamegoldó képesség, „megküzdő kapacitás” fejlesztése. Az átmenetileg sérült, vagy hiányzó családi funkciók helyreállításának elősegítése. A **családok önálló működésének támogatása** a jelen és a következő generáció egészséges életvezetése érdekében.

Szociális ellátórendszerhez hozzájutás segítése, párhuzamos ellátások kiküszöbölése. Hátrányos helyzetű egyének, csoportok **társadalmi integrációjának** elősegítése.

A szolgálat támogatást nyújt az életvezetési problémákkal, szociális gondokkal küzdő családok, személyek szociális és mentálhigiénés állapotának javításában, a szociális ellátórendszer juttatásaihoz illetve szolgáltatásaihoz való hozzáférés elősegítésében, az érdekérvényesítő képesség javításában. A szolgáltatást igénybe vevők megküzdő kapacitásainak növelésével az önálló életvezetést támogatja.

A szolgálat rendkívül rugalmas és komplex segítségnyújtó tevékenységet folytat, szem előtt tartva a hozzá forduló helyzetét, szükségleteit és a bevonható erőforrásokat. Koordinációs, szervező szerepet tölt be az egyén/család és a társadalmi ellátórendszerek, civil segítő szervezetek között.

Kapcsolatot tart a városi, regionális, országos szintű intézményekkel, civil és szakmai szervezetekkel. Hozzájárul a szociális szakképzéshez terepgyakorlati helyszín, illetve oktatás biztosításával.

1.2. A program megvalósítása esetén várható következmények, létrejövő kapacitások

Az ellátásban résztvevő lakosság alkalmazkodó készsége javul a gyorsan változó életfeltételekhez. Az eltérő társadalmi rétegek közötti kapcsolat gördülékenyebbé, támogatóvá válhat.

Az átmenetileg krízishelyzetbe került családok a szolgálat támogatásával nem kerülnek elhúzódó krízisbe, megelőzhetőek a pszichoszomatikus tünetképzések, a megőrzött működőképességgel nem szorulnak egyre több ellátásra. Tevékenysége révén javul a munkaerőpiaci integráció, társadalmi integráció.

A tartósan leszakadó rétegeknél csökken a krízisek száma és mélysége. Ezen családokban felnövekvő gyermekek nagyobb eséllyel találják meg helyüket a társadalomban, csökkennek a devianciák.

A szolgáltatás nyitottsága és rugalmassága révén jól reagál a lakosságot aktuálisan érintő olyan újszerű (gazdasági válság) vagy már régóta fennálló (családon belüli erőszak)

problémákra melyek sok családot érintenek, de kezelésükre még nem létezik kiforrott állami szociálpolitikai eszközrendszer. A már meglévő támogatási lehetőségek egyéni alkalmazásával megelőzhetőek egyéni és családi tragédiák, generációkon átívelő traumák.

A családsegítés koordinációs szerepéből adódóan a szociális ellátórendszer többi tagjával, az oktatásüggyel az egészségüggyel és az önkormányzattal együttműködve segít elkerülni a párhuzamos ellátásokat, illetve támogatja az optimális forrásfelhasználást. A lakossággal történő közvetlen kapcsolatából összegyűjtött, elemzett tapasztalatai révén jelez a döntéshozók felé, a szociálpolitika alakítása érdekében.

1.3. Intézményi kapcsolatrendszer, együttműködések módja:

A szolgálat a városi szociális (szociális iroda, munkaügyi központ, idősgondozás, fogyatékkal élők ellátása, támogató szolgálat), egészségügyi és oktatási ellátórendszer tagjaival rendszeres élő kapcsolatot tart fenn, szükség esetén esetkonferenciát szervez. A működéssel, programokkal kapcsolatos egyeztetések intézményvezetői, illetve csoportvezetői szinten, az esetegyeztetések család gondozói szinten működnek.

A szolgálat írásbeli együttműködési megállapodás alapján dolgozik együtt a Városi Rendőrkapitányság Bűnmegelőzési Alosztályával. A rendőrség írásban jelzi, ha családon belüli erőszakkal kapcsolatban került sor intézkedésre. A szolgálat az érintettek felkeresése, tájékoztatása, szolgáltatásba bevonását követően írásban tájékoztatja a rendőrkapitányságot a folyamat eredményéről.

A szolgáltatást igénybevevők élethelyzetéhez, szükségleteihez igazodva az egyéni esetkezelések során kapcsolatot tart a megyei, regionális, illetve országos ellátó intézményekkel. (Magyar Államkincstár, Nyugdíjbiztosítási Igazgatóság, szenvedélybeteg ellátó, rehabilitációs intézmények, idősek –pszichiátriai betegek, fogyatékkal élők ápoló-gondozó otthonai).

A szolgálat a törvényi előírások szerint jelzőrendszert működtet. A jelzőrendszer tagjaitól a bejelentések írásban, időnként szóban, telefonon érkeznek. A jelzések egy héten, krízis esetén két napon belül feltérképezésre kerülnek.

A hajléktalan ellátás, a gyermekjóléti szolgálat, illetve a családok átmeneti otthona egy intézmény keretein belül működik a családsegítéssel, így az ügyfelek érdekében végzett koordinációs tevékenység akadálymentesen folytatható. Kapcsolatban állunk a helyi társadalmi szervezetekkel, egyházakkal.

1.4. A szolgáltatás megkezdése előtt megtett előkészítések:

Dunaújvárosban 25 évvel ezelőtt 1987-ben, országosan az elsők között alakult meg a Családsegítő Központ. A 1993. évi szociális törvény megjelenéséig terjedő időszakban a szolgálat felméréseket készített a lakossági szükségletekről, a rászorulókról, valamint „propaganda” tevékenységet folytatott a családsegítő tevékenységének és a szociális munka megismerésének érdekében. Együttműködést kezdeményeztünk a „kapcsolódó területekkel” pl. egészségügy, oktatási intézmények, szociális osztály, nagy munkáltatók. Ebben az időszakban forrott ki az **egyéni (családi) segítségnyújtás módszertana**.

A szolgálat működésének kezdeteire a keret jellegű szabályozás, minimális adminisztráció, pénzbeli segítyezés, széleskörű természetbeni juttatások, valamint a megdönthetetlennek tartott önkéntesség elve volt a jellemző.

A szolgálat kiemelkedő szerepet töltött be a szociális munka, és a **szociális ellátórendszer fejlesztésében**. A családsegítő szolgálat ismerte fel és indította útjára a városi hajléktalan ellátást. Az ellátások bővítésének keretében (az 1997-ben megjelenő gyermekvédelmi törvény alapján) 1999. tavaszán megalakult a gyermekjóléti szolgálat. Az

átmeneti időszakban (másfél év) a családsegítő munkatársai vitték a gyermekvédelmi munkát.

A 90-es években a családsegítés tevékenysége ismertté vált. Kialakultak a kapcsolatok a jelzőrendszerrel, a civil szféra tagjaival, a munkaügyi központtal és a szakmai szervezetekkel. A mindennapi munkában meghatározóvá vált a **rendszer szemlélet**. Stabilizálódtak tanácsadási formák (életviteli, gyermeknevelési, jogi, pszichológiai, munkavállalási.), megjelent a családterápiás irányzat. A 90-es évek végén már megindult a specializáció is, munkatársaink addiktológiai, családterápiás, munkavállalást segítő ismereteket szereztek.

Az egyéni esetkezelés mellett elkezdődött a csoportokkal végzett munka. Különböző közösségi programokat szerveztünk, melyek egy része beépült hagyományaink közé.

A gyerekekre mindig kiemelkedő figyelmet fordított a szolgálat. A csellengő gyerekek részére szerveződött a Kamasz tanya 1992-ben, 1993-tól személyiségfejlesztő csoport indult fiataloknak, 2003-ban pedig filmklubot szerveztünk. Az 1997-től induló gyermekeknek tartott kézműves csoportokra időnként szülőket is meghívtunk, így erősítve a családi kohéziót. 2000 óta minden évben megszervezésre kerül **játékfesztivál** nevű városi programunk, mely napjainkra egész napos nyárbúcsúztató rendezvényé fejlődött, több önkéntes segítővel és szervezettel.

A szolgálat tevékenységi körébe tartozott és tartozik ma is a különböző adományok közvetítése és nyújtása. Az elmúlt két évben az Élelmiszerbankkal kialakult együttműködés keretén belül, időnkénti élelmiszeradományt tud biztosítani a szolgálat. Főként a karácsonyi időszakra jellemző a különböző segítséget nyújtani kívánó szervezetek és a rászorulóknak közötti közvetítési tevékenység.

A családsegítés alapvetően önkéntességi alapon történő tevékenységében 2001-ben történt változás. A rendszeres szociális segélyben részesülők egy részét kötelezték együttműködésre a szolgálattal. Később -2004-ben- az együttműködésre kötelezettek köre kibővült az adósságkezelési támogatásban részesülőkkel.

Az elmúlt években a „hagyományos” családsegítő tevékenységek (tanácsadás, családgondozás, információ nyújtás) mellett egyes - a társadalmi kihívásokra reagáló - **speciális ellátási formák** jelentek meg a szolgáltatás keretein belül. Ilyen az adósságkezelési tanácsadás, az álláskeresési tanácsadás, a mediáció és a családkonzultáció.

2. Ellátást igénybe vevők jellemzői, demográfiai mutatók:

A szolgáltatás Dunaújváros lakosságára terjed ki. A város lélekszáma 2011. december 31-én 48.505 fő volt. 2007-től a szolgálat éves ügyfélforgalmában folyamatos növekedés volt tapasztalható. 2011-ben 8312 fő volt a forgalom.

2011-es adatok alapján a szolgáltatást igénybe vevők 86%-a aktív korú (18-61 év), 6 %-a idősebb, 8%-a 18 év alatti volt. Ezek az arányok jellemzőnek mondhatóak az előző évekre is. A nemek szerinti megoszlást tekintve, több (60%) a női igénybe vevő.

Az aktív korú ügyfelek 24%-a gazdaságilag aktív. Ez az arány a világgazdasági válságot megelőzően lényegesen magasabb volt. Az inaktív keresők az ügyfélkör 60%-át teszik ki. A többiek eltartottak, illetve aktív álláskeresők (10%).

Az ellátottak 47 %-a gyermeket nevelő háztartásban él, 38%-uk párban vagy egyedül, a többiek ettől eltérő családi szerkezetben.

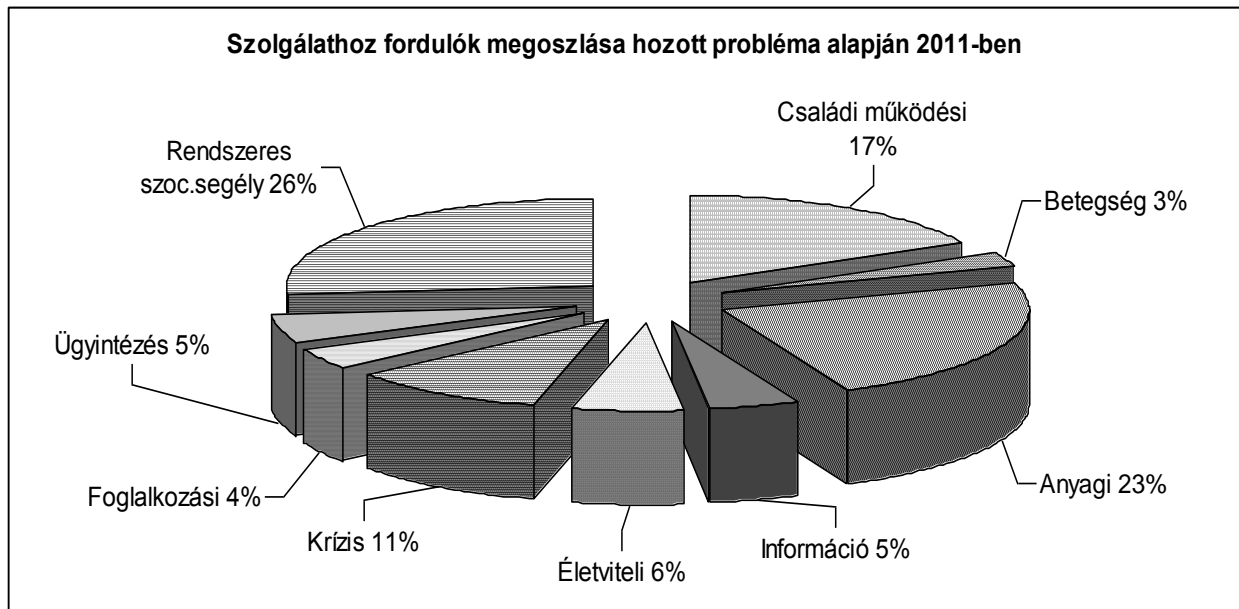
Iskolázottság tekintetében felülreprezentált a szakmunkás végzettségűek aránya (46%), őket követi az általános iskolát végzettek (28%) majd az érettségizettek (13%) és 3% a felsőfokú végzettségűek aránya.

A szolgáltatást igénybe vevők hozott problémái:

Az igénybe vevők főként az alább felsorolt problémákkal fordulnak segítségért a

szolgálathoz, azonban ezekből jellemzően nem csak egy van jelen a család/egyén életében. Az esetek többségében a többféle, eltérő mélységű és kombinációjú „probléma együttesel” kell megküzdeni.

Évek óta a legnagyobb arányban családi működési, anyagi és foglalkoztatással (aktív korú nem foglalkoztatottak is) kapcsolatos problémákkal küzdők teszik ki a szolgáltatást igénybevevők nagy többségét.



3. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái:

A szolgálat tevékenységét a szociális munka eszközeivel végzi, **egyéni esetkezeléssel**, családokkal végzett szociális esetmunkával és **szociális csoportmunkával**. Mindezek részét képezhetik, illetve azt kiegészíthetik az alábbi segítő tevékenységek.

- Információadás
- Ügyintézés segítése
- Segítő beszélgetés
- Kríziskezelés, krízisintervenció
- Családlátogatás
- Tanácsadás
- Családkonzultáció
- Mediáció
- Csoportmunka
- Juttatások (dologi javak, szolgáltatások közvetítése)
- Közösségi rendezvények
- Adminisztráció
- Jelzőrendszer működtetése
- Esetmegbeszélés, esetkonferencia, jelzőrendszeres fórum

- Kapcsolattartás önkormányzattal, társszervekkel, civil- és egyházi szervezetekkel, önkéntesekkel
- Szakmai fórumok szervezése
- Szakértői csoport-konzultáció, kerek asztal megbeszélések
- Szakmai személyiségfejlesztés (eset-, team-megbeszélés, szupervízió, képzés, továbbképzés)
- Terepoktatás szociális képzésben résztvevők számára

A családsegítő szolgáltatás megvalósítani kívánt programjának elemei

A szolgálathoz fordulók a feltérképezés szakaszát követően segítséget kapnak **információközvetítésben** (pl: szociális ellátórendszerrel, támogatások formáiról, feltételeiről, munkaerőpiaci információk, jogi segítség nyújtás) **ügyintézésben, érdekvérvényesítésben, mentális támogatásban, tanácsadásban**. Családsegítés keretében végzett tevékenység lehet gyors segítség krízishelyzetben **krízisintervenció**, illetve rövidebb, hosszabb együttműködést igénylő, a probléma megoldását segítő – **család gondozás** vagy **tanácsadás**. A hozzánk fordulókvaló együttműködés időintervallumát tekintve az egyszeri találkozástól a néhány találkozás alkalmával megoldható esetkezelésen át, a hosszabb komplex gondozási folyamatig terjed.

A „hagyományos” családsegítő tevékenységek (tanácsadás, családgondozás, információ nyújtás) mellett egyes - a társadalmi kihívásokra reagáló - speciális ellátási formák is jelen vannak a szolgáltatás keretein belül. Ilyen az **adósságkezelési tanácsadás**, a **családkonzultáció**, a **mediáció**, és a **beilleszkedési program aktív korú nem foglalkoztatottak** részére. **Életvezetési tanácsadás** keretén belül segítséget nyújtunk a munkaerő-piaci reintegrációhoz is. Az álláskeresés támogatása érdekében **információs falat** működtetünk, valamint a gondozásunkban lévő egyéneknek lehetőséget biztosítunk telefonálásra, önéletrajz készítésre is. A szolgálat **dologi javak** (adományok) **közvetítésében és nyújtásában** illetve annak szervezésében is részt vesz.

3.1. Önkéntességen alapuló egyéni esetkezelés

3.1.1. Családgondozás

A családsegítő szolgálat legfontosabb alaptevékenysége a **családgondozás**, amely személyre szabottan, egyéni esetfelelős vezetésével zajlik. A családgondozás hosszabb, megtervezett, strukturált interaktív tevékenység, amelyben a segítő és a probléma megoldásban aktív szerepet vállaló kliens egyenrangú partnerként vesz részt. A tevékenység magában foglal(hat)ja az intézmény által nyújtott szolgáltatások teljes skáláját.

A család problémáját komplex módon kezelve, holisztikus – **rendszer szemléletű megközelítésre** törekedve zajlik az integrált segítség nyújtás, figyelembe véve a család valamennyi tagját és az őket körül vevő társadalmi és intézményes környezetet. A családgondozás során a szociális, illetve mentális problémákat együttesen kezelik a családgondozók, és koordinációs szerepet is ellátnak a segítő folyamatba bevont intézmények, személyek között. A családgondozás része a terepmunka is. A **családlátogatás** nem azonos a környezettanulmánnyal, célja a segítségnyújtás hatékonyságának növelése.

A tevékenység adminisztrációja a vonatkozó jogszabályok szerint a forgalmi naplóban és az esetenaplóban történik. Az újonnan érkezett igénybevevővel esetszervezés történik, melyet az esetszervezési naplóban rögzítünk. A felmerült probléma megoldására, a célokról és a feladatokról cselekvési terv kerül kidolgozásra. Az együttműködés kereteiről (határidők, feladatok, feladatba bevont szervezetek) írásbeli „szerződéskötés” történik a klienssel.

Tanácsadás keretében a - gyermekjóléti szolgálatnál szerződéses jogviszonyban foglalkoztatott - **jogász** és **pszichológus** segítsége vehető igénybe a családsegítés ügyfeleinek is, heti két-két órában.

Az elmúlt években a háztartások eladósodása olyan méreteket öltött, melynek kezelése messze meghaladja a törvényi keretek biztosította lehetőségeket. Az adósságproblémával szolgálatunkhoz forduló számának nagyfokú emelkedése, a nehézség szinte általánossá válása miatt a szolgálat működését is a helyzethez igazítja. A közüzemi tartozással, mint hozott problémával szolgálatunkhoz forduló kliensek helyzetének feltérképezését, illetve az előgondozás első felét családgondozás keretében látjuk el. Innen kerülnek az államilag támogatott programba a törvényi kritériumoknak megfelelő háztartások. Az előgondozás időszaka alatt az együttműködés önkéntes alapon zajlik.

3.1.2. Családi működési zavarok kezelése, konfliktuskezelés

A szolgálat a családokban előforduló kapcsolati problémákkal (családon belüli feszültségtől a működési zavarokon át egészen a családon belüli erőszakig) a konfliktusok súlyossága szerinti szinteknek eltérő módon foglalkozik. Enyhébb esetekben segítő beszélgetésekkel, tanácsadással javítható a család kommunikációja, ami nagymértékben csökkenti a fellépő feszültségeket, növeli a család problémamegoldó képességét. Amennyiben a konfliktusok hátterében a család működés zavarai állnak, **pár vagy családi konzultáció** alkalmazása válik szükségessé. A családkonzultációs ülések előre egyeztetett időpontokban, szerződés kötést követően, az egész család részvételével történnek. A folyamatot egyéni vagy páros vezetéssel 2-3 hetenkénti találkozással, szakképzett családkonzulens végzi.

A felbomló házasságok és egyéb élethelyzetek (kamaszkorúak és szüleik, albérlő és főbérlő stb...) rengeteg konfliktusforrást hordoznak magukban. Főleg ezek kezelésére, a kapcsolat teljes elmérgesedésének megakadályozására, valamint az ezt elszenvedő gyermekek védelmében végez **mediációt** egy szakképzett családgondozó. A szolgáltatás eredményeként mindkét fél számára elfogadható megoldások születnek a vitás kérdésekben, így a résztvevők nem bonyolódnak a különböző hivatalokat, a bíróságot is igénybe vevő harcaik ördögi körébe.

A családon belüli erőszakra napjainkban egyre nagyobb társadalmi figyelem irányul. A családsegítő szolgáltatás szerződés alapján dolgozik a városi rendőrkapitányság bűnmegelőzési alosztályával. Az együttműködés keretein belül érkezett rendőrségi jelzések (családon belüli erőszak során tett intézkedések, távoltartás elrendelése) nyomán a szolgálat felkeresi a konfliktusban érintetteket, meghallgatja őket, felajánlja az intézmény keretein belül igénybe vehető szolgáltatásokat, törekszik bevonni az érintetteket a konfliktuskezelő szolgáltatásokba. A szolgáltatásokról írásbeli tájékoztatót ad, majd egy hetes várakozási időt követően nyilatkoztatja az érintetteket a szolgáltatás elfogadásáról vagy elutasításáról. A jelzést küldő bűnmegelőzési alosztályt tájékoztatja a folyamat kimeneteléről.

3.1.3. Dologi javak közvetítése és nyújtása

A családsegítő szolgálat a tárgyi és személyi adottságok korlátai között foglalkozik ruha adományok gyűjtésével és a rászorulóknak részére történő kiosztással.

A lakossági ruhaadományokból szükség szerint válogathatnak a hét négy napján ügyfeleink. Bútorok és háztartási gépek közvetítése tároló hely és szállítási lehetőség híján, közvetítéssel történik az adományozó és a segítségre szoruló emberek között.

Kapcsolatban állunk a Magyar Élelmiszerbank Egyesülettel és a nyári gyermekétkeztetési programban is aktív szerepet vállalunk.

Főként a Karácsonyi időszakban kerül sor adományozó szervezetek és a rászorulóknak közötti közvetítésre.

3.2. Kötelezettségen alapuló egyéni esetkezelés

3.2.1. Aktív korú nem foglalkoztatottakkal való együttműködés

Az aktív korú nem foglalkoztatottak Szociális törvény által meghatározott körének a rendszeres szociális segély folyósításának egyik feltételeként a családsegítő szolgálattal való együttműködést jelölte meg.

Az együttműködés kereteit az 1993. évi III. törvény és a helyi rendelet (DMJV Közgyűlésének 19/2012.(IV:13.) önkormányzati rendelet) szabályozza. A rendszeres szociális segély folyósításának egyik feltételeként az Útkeresés Segítő Szolgálattal való együttműködést jelölte meg.

A segélyben részesülő köteles a határozat jogerőre emelkedését követő 15 napon belül felvenni a szolgálattal a kapcsolatot. Amennyiben ennek nem tesz eleget, a szolgáltatnak 8 napon belül értesítenie kell a Szociális Osztályt, ami az ellátás megvonását vonhatja maga után.

Az együttműködés keretében az ügyféllel egyéni interjú készül, melynek során felméri problémáit, a meglévő készségeit, kapcsolatait, a munkaerőpiacra való visszaintegrálásának esélyeit, mentális illetve egészségügyi állapotának jellemzőit. Az első interjú elemzését követően kerül sor a cselekvési terv elkészítésére és az ahhoz igazodó együttműködési megállapodás megkötésére, mely rögzíti az együttműködés személyre szabott tartalmát, időtartamát és ütemezését.

Az együttműködés célja a társadalmi reintegráció elősegítése. A programban személyre szabottan kerülnek meghatározásra az együttműködés elemei, mint például az álláskereséssel, munkavállalással kapcsolatos feladatok, illetve az egyéb, szintén a visszailleszkedést célzó főként az életvitelt, családi kapcsolati rendszereket érintő tennivalók.

Az együttműködés során az ellátásban részesülő köteles legalább negyedévente jelentkezni, a szolgálat által megjelölt időpontban. Együttműködési kötelezettségének megszegése esetén értesíteni kell a Szociális Osztályt, ami ismételt jelzés esetén az ellátás megvonását vonhatja maga után.

Adminisztrációja: Nyilvántartás
Jelentkezési lap
Tájékoztató
Esetnapló: Fejléc
Cselekvési terv
Együttműködési megállapodás
Feljegyzések – intézkedések
Éves értékelés

3.2.2. Adósságkezelési tanácsadás

Adósságkezelési szolgáltatás 2004. január 01-től működik Dunaújvárosban. Ennek lényegi részeként működő **adósságkezelési tanácsadás**ra külön munkacsoportot nem biztosítottak, a tevékenységet a családsegítő szolgálat tanácsadásai keretén belül végzi a meghatározott jogszabályi keretek között, heti három nap ügyfélfogadással.

Az adósságkezelési tanácsadás célja, a közüzemi hátralékok miatt veszélyhelyzetbe került háztartások lakhatásának megtartása, illetve a program ideje alatt megfelelő pénzkezelési technikák elsajátíttatása. Ennek eredményeképpen biztonságos háztartásvezetés kialakítása, további adósság felhalmozás megakadályozása. A tanácsadás az ügyfél és a tanácsadó írásbeli együttműködési megállapodása alapján történik.

Az adósságkezelési tanácsadás négy szakaszra bontható. Az első két fázisban (feltárás, előkészítés) információ csere zajlik az adósság mértékéről, okairól illetve a lehetséges megoldási alternatívákról, valamint rögzítik az együttműködés kereteit. E szakaszban kerül sor a hátralékkezelési terv kidolgozására, az adósságkezelési támogatás iránti kérelem elkészítésére is. Erre a szakaszra nagy figyelmet fordítanak, a program sikeres végig vitele érdekében.

Az együttműködés szakaszában, a kérelem tárgyában hozott határozat által kijelölt feladatok, kötelezettségének és a teljesítése zajlik. Ez a szakasz akár 18 hónapig is tarthat az adósság mértékétől függően.

Az utógondozás vagy követés szakaszában felkészítik a családot az újabb adósságok felhalmozásának elkerülésére, és új gazdálkodási stratégia kialakítására kerül sor. Az utógondozás időtartama három hónap.

Adminisztráció: Esetnapló, mely tartalmazza az alábbiakat:

- Fejléc
- Esetfelvétel

- Előzetes együttműködési megállapodás
- Esetkövető
- Befizetési igazolások fénymásolata
- Együttműködési megállapodás
- Határozat
- Eset lezáró lap

Adósságkezelési tanácsadó szolgáltatásban résztvevő ügyfelek együttműködési kötelezettsége a találkozási időpontokra és a tárgyhavi közüzemi számlák valamint a tartozás önrészének befizetésére, az igazoló szelvények bemutatására vonatkozik. Az együttműködés megszegése esetén a szolgáltatnak jelzési kötelezettsége van a Polgármesteri Hivatal Szociális Osztálya felé, mely a támogatás megvonását eredményezheti.

3.3. Csoportokkal, közösségekkel végzett munka

A szolgálat a segítő munka tapasztalatai alapján felmerülő problémák kezelésére önszorgó illetve szociális-mentálhigiénés csoportokat működtet meghatározott tematika mentén. A csoportok egy része több évtizedes hagyományra tekint vissza.

3.3.1. Kézműves csoport gyermekeknek

A foglalkozások célja több irányú. A szabadidő hasznos eltöltésén túl a társas kapcsolatok kialakítása- minta mutatás, a felnőtt-gyermek bizalmi kapcsolat erősítése, a gyermekek fejlesztése.

A foglalkozásokra havonta egy alkalommal kerül sor. A tematika az ünnepkörhöz kötődik, és a gyerekek korának, érdeklődési körének megfelelő manuális tevékenységre épül. A csoportba járó gyerekekkel segítő beszélgetés is zajlik, esetleg külön-külön is, így módjuk nyílik mindennapi problémáik megbeszélésére.

Adminisztráció: Éves munkaterv- tematika
Csoporttagok nyilvántartása
Éves beszámoló

3.3.2. Nyugdíjasok karácsonyi ünnepe

Évtizedes hagyományra tekint vissza az egyedül élő, a szolgálattal kapcsolatot tartó nyugdíjasok vendégül látása az adventi időszakban. Az alkalomra uzsonnával, kisiskolások által előadott műsorral, és adományokból összeállított kis ajándékcsoporttal készülünk. A műsor után kötetlen beszélgetéssel zárjuk a programot visszatérő vendégeink társaságában. A magányosan élő idős emberek számára ez a kis közösségi rendezvény a „valahova tartozás” érzésével emelheti az ünnep fényét.

Adminisztráció: Meghívottak listája
Meghívók
Adományozók listája
Köszönő levelek

3.3.3. Játékfesztivál

2000. óta minden évben megrendezésre kerül az egész napos, nyárbúcsúztató sport- és játékfesztivál. A rendezvény remélhetőleg nem csak az intézmény, de a város egyik hagyományosan vidám, jó hangulatú összejövetelévé nőtte ki magát.

A játékfesztivál keretében kreatív kézműves foglalkozásokra, játékos sport versenyekre (pl. családi ping-pong és csocsó bajnokság) kerül sor. A rendezvény lebonyolítására intézményi és civil összefogással kerül sor. A foglalkozásokat egy-egy családsegítő illetve gyermekjóléti csoportban dolgozó munkatárs vezeti, de segítségükre

vannak az intézmény más szakmai csoportjainak munkatársai, gyakornokok és külsős önkéntesek is. Az egész napos játékfesztivál lehetőséget ad a családoknak az együttes játékra, a gyerekeknek pedig megmutatja, hogyan tölthetik el hasznosan szabadidejüket.

Erre a napra, az iskolai tanév kezdés aktualitását szem előtt tartva, tanszer börszét szervez a szolgálat. Ezt megelőzően lakossági és helyi vállalkozásoktól történő adománygyűjtés zajlik.

3.3.4. „Kotkoda” Klub

2008. augusztusában indult zárt önszolgáltató csoport, melynek célja idős, egyedülálló emberek mentális támogatása. A foglalkozások havi rendszerességgel zajlanak, kötetlen az idős emberek igényeit szem előtt tartó tematikával.

A csoport 7-9 főből álló, stabil közösséggé kovácsolódott az elmúlt években. A csoporttagok már a hétköznapok szintjén is tartják a kapcsolatot, segítik egymást.

Adminisztráció: Csoporttagok nyilvántartása
Éves beszámoló

3.3.5. Munkanélküliek reintegrációját segítő szociális-mentális csoport

A csoport a szolgálattal kapcsolatban állók összetételétől függően alakítja tematikáját. Célja az aktív korú munkanélküliek munkaerőpiaci reintegrációjának segítése mentális és technikai felkészítéssel.

Adminisztráció: Éves munkaterv- tematika
Csoporttagok nyilvántartása
Éves beszámoló

3.4. Kiegészítő tevékenységek

A szolgálat egyre növekvő számban kerül kapcsolatba családokkal, ahol sokféle működési zavar, konfliktus helyzet tapasztalható. A családsegítés kiemelt feladatának tekinti a családok ilyen irányú támogatását, ezért képzett szakemberei feladatot vállalnak a kiegészítő tevékenységek ellátásából, remélve, hogy még több család számára nyílik így lehetőség a szolgáltatások igénybevételére.

Az Útkeresés Segítő Szolgálat az alapfeladat magasabb színvonalú ellátása céljából kiegészítő tevékenységeket végez. Családi Pont elnevezés alatt összegyűjtött több módszert és technikát, amelyek alkalmasak arra, hogy a feleket hozzásegítse a megegyezéshez, változási folyamatokat generáljon, kíséreljen, erősítse a családok működését.

A kiegészítő tevékenységek körét és részletes szabályozását a Szervezeti és Működési Szabályzat 8. számú melléklete tartalmazza.

4. Az ellátás igénybevételének módja:

A családsegítő szolgálat tevékenysége szolgáltató jellegű, hatósági feladatot nem lát el. A szolgálathoz fordulók ingyenesen, a titoktartási kötelezettséget szem előtt tartva, társadalmi hovatartozásuktól függetlenül, **önkéntes együttműködés** alapján kapnak segítséget. Az önkéntesség alól **kivételt képeznek** a DMJV Polgármesteri Hivatala által a szolgálathoz együttműködésre kötelezett **rendszeres szociális segélyben és adósságkezelési szolgáltatásban részesülők**.

A szolgálat a hozzá fordulókat ügyfélfogadási időben első interjú során hallgatja meg, majd a problémának megfelelő szolgáltatást nyújtja. Az egyszeri találkozással megtörtént információnyújtáson túlmutató esetekben írásbeli megállapodás alapján dolgozik.

A szolgáltatásra történő jelentkezés történhet személyes jelentkezéssel, illetve a

jelzőrendszerrel, lakosságtól érkező írásbeli bejelentés alapján. Az írásbeli bejelentéseket a szolgálat feltérképezi, az érintetteket tájékoztatja az igénybe vehető szolgáltatásokról, felajánlja támogatását az adott élethelyzet megoldásában.

A jelzőrendszerrel érkezett bejelentések nyomán tett intézkedésekről a szolgálat a bejelentőt 15 napon belül értesíti.

A jogszabályban előírt alapszolgáltatások térítésmentesen vehetők igénybe.

A szolgálat Kiegészítő tevékenységének térítési díját az intézményi SZMSZ szabályozza.

A szolgáltatás igénybevételének helye:

Dunaújváros, Bartók B. u. 6/b

5. Kapcsolattartás módja:

Ügyfelfogadási időben a szolgálat épületében személyes találkozások alkalmával. Családgondozás esetén a találkozásokra a szolgáltatást igénybe vevő lakóhelyén, családlátogatás keretén belül is lehetőség nyílik.

Probléma jelzésére, időpontok egyeztetésére, módosítására telefonon folytatott megbeszéléssel is lehetőség van.

Amennyiben személyesen illetve telefonon a kapcsolat nem vehető fel, írásban értesítjük az ügyfelet.

Ügyfelfogadás rendje:

Hétfő: 7. 30- 16 óráig

Kedd: nincs ügyfelfogadás

Szerda: 7. 30- 18 óráig

Csütörtök: 7. 30- 16 óráig

Péntek: 7. 30-15. 30 óráig

Elérhetőségek:

Tel.: 25/ 510-100

Fax.: 25/ 510-101

Email cím: csalad1@invitel.hu

Honlap cím: ertedvagyunk.hu

6. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja

A szolgáltatás tevékenységéről, elérhetőségéről a lakosságot internetes honlap (ertedvagyunk.hu), szórólapok, újsághirdetések, intézmények közötti élő kapcsolatok útján tájékoztatja. A szolgálat több mint 25 éve működik, ismertsége általánosnak mondható a városban.

7. Az ellátottak és a személyes gondoskodást végzők jogainak védelme.

7.1. Szolgáltatást nyújtók jogai

A szolgáltatást nyújtók jogait és a kötelezően betartandó szabályokat 1993. évi III. Tv. (Szociális törvény) és a 2011. évi CXII. Tv. az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény tartalmazza. A szolgáltatás jellegéből (személyesség, intimitás) következően az általános törvényi feltételeken túl az ellátásban részesülők védelme érdekében, a dolgozók munkájukat a Szociális Munka Etikai Kódexének megfelelően, annak szellemében végzik.

A szolgáltatásban dolgozóknak biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó

megbecsülést megkapják, tiszteletben tartásuk emberi méltóságukat, személyiségi jogait, munkájukat elismerjük, és a munkavégzéshez megfelelő körülmények legyenek.

A családgondozók a Szociális Törvény 94/L § alapján közfeladatot ellátó személynek minősülnek, ennek megfelelő védelem illeti őket.

A szolgáltatást nyújtók irányadó kötelezettségeit Szociális Munka Etikai Kódexe tartalmazza. További kötelezettségeket (közalkalmazotti jogviszonyból eredő) és az érdekképviselő gyakorlatával kapcsolatos szabályokat az intézmény Szervezeti és Működési Szabályzata tartalmazza.

7.2. Szolgáltatást igénybevevők jogai

A szolgáltatást igénybevevők jogainak védelme az 1993. évi III. Tv. (Szociális törvény) és az 2011. CXII az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény alapján történik.

A szolgáltatást igénybevevők kötelezettségeit különös tekintettel a viselkedési szabályokra az ellátás Házi Rendeje tartalmazza, mely jól látható helyen kifüggesztésre került.

Az ellátást igénybevevők jogainak gyakorlása:

1. A szolgáltatásban részesülő személy panaszt tehet – szóban vagy írásban az eseményt követő 8 napon belül – az intézmény vezetőjénél személyiségi jogainak megsértése esetén, az intézmény dolgozóinak szakmai, titoktartási és vagyonvédelmi kötelezettségeinek megszegése esetén vagy az ellátás körülményeit érintő kifogások orvoslása érdekében.
2. Az intézmény vezetője a panasz kivizsgálásnak eredményéről 15 napon belül köteles írásban értesíteni a panasztevőt.
3. Ha a panasz kivizsgálása nem történik meg határidőre, vagy azzal a panaszos nem ért egyet, 8 napon belül a fenntartóhoz fordulhat. A jogorvoslati kérelmet a Polgármesteri Hivatal Szociális Osztályán lehet benyújtani.

7.3. Ellátottjogi képviselő

Az ellátottjogi képviselő a személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatást igénybevevőnek nyújt segítséget jogai gyakorlásában.

A szolgáltatásban részesülő panaszával megkeresheti az ellátottjogi képviselőt.

Az intézmény vezetője tájékoztatja a szolgáltatást igénybevevőket az ellátottjogi képviselő elérhetőségéről (név, telefonszám). Az intézményvezető köteles gondoskodni a tájékoztató jól látható helyen történő kifüggesztéséről.

8. Az intézmény szakmai-szervezeti felépítése:

Az intézmény – Útkeresés Segítő Szolgálat - feladatai között megjelölt ellátások hat szakmai (nem önálló jogi személyiségű, nem önállóan működő) csoportban kerülnek megszervezésre. A családsegítés egy szakmai csoport.

A szakmai irányítás az intézményvezető feladata, távollétében a szakmai csoport vezetője helyettesíti.

A családsegítés ellátására előírt munkakörök:

- intézményvezető,
- családgondozó (1 fő csoportvezető),
- szociális segítő,
- jogász (egyéni szerződés alapján),
- pszichológus (egyéni szerződés alapján),

Engedélyezett szakdolgozói státuszok:

- intézményvezető – 1 fő
- családgondozó - 9 fő (1 fő csoportvezetői feladatokat is ellát),
- szociális segítő – 2 fő

- jogász (egyéni szerződés alapján),
- pszichológus (egyéni szerződés alapján),
- takarító 0,5 fő

A szakdolgozói munkakörben foglalkoztatott munkatársak rendelkeznek a jogszabályban előírt szakképesítéssel. Egy-egy munkakörben dolgozó munkatárs részletes feladatainak meghatározása a munkaköri leírásban történik. A munkaköri leírások eredeti példányát a személyügyi előadó szervezeti egységként őrzi. A munkaköri leírások névre szólóan tartalmazzák a dolgozók munkakörének megfelelő feladatokat, jogokat és kötelezettségeket.

A szakdolgozók továbbképzési rendszerben történő regisztráltatása a munkáltató feladata. A szakdolgozók kötelesek továbbképzéseken részt venni.

A továbbképzési terv elkészítése az intézményvezető feladata.

A családsegítő csoportban folyó szakmai munka színvonalának fenntartása és további emelése céljából a munkatársak rendszeres továbbképzésen, szakmai összejöveteleken vesznek részt.

Az intézmény szervezeti felépítését az SZMSZ. 7 .sz. melléklete tartalmazza.

Dunaújváros, 2012. november 13.

.....
Kissné Fekete Éva
intézményvezető