4. melléklet

Pápakörnyéki

Önkormányzatok

Feladatellátó Intézménye

Családsegítő Szolgálat

Szakmai Programja



2013.

Családsegítő Szolgálat szakmai programja

**A szolgáltató adatai:**

**Neve, székhelye, címe:**

neve:Pápakörnyéki Önkormányzatok Feladatellátó Intézménye

székhelye:8500 Pápa, Csáky L. u. 12.

**Típusa:** más intézménykeretében működő szakmailag önállócsaládsegítő szolgálat

**Fenntartó neve, típusa, székhelye:**

Fenntartó: Pápakörnyéki Önkormányzatok Feladatellátó Társulás Társulási Tanács

székhelye: 8500 Pápa , Csáky L. u. 12.

1. **A szolgáltatás célja, feladata**

A hatályos jogszabályoknak megfelelően a családsegítő szolgáltatás önálló szakmai egységként történő működése biztosított.

A Családsegítő szolgáltatás **célja** segítség nyújtása a szociálisan rászorulók részére saját lakókörnyezetükben, önálló életvitelük fenntartásában, valamint egészségi állapotukból, mentális állapotukból, illetve más okból származó problémáik megoldásában.

A cél megvalósítása érdekében a szolgálat feladata személyes szociális szolgáltatás nyújtása, mely a szociális munka eszközeinek és módszereinek felhasználásával hozzájárul az egyének, családok, valamint a különböző közösségi csoportok jóllétéhez és fejlődéséhez, továbbá a szociális környezetükhöz való alkalmazkodáshoz.

Az intézmény szakemberei által segítséget nyújt a működési területén élő, szociális és mentálhigiénés problémái vagy krízishelyzete miatt segítséget igénylő személynek, családnak az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából.

A szolgáltatás **feladata** a szükségletek feltárása és megoldásának elősegítése az ellátási területen élők számára. E feladatkörben családgondozói feladatokat lát el, ellátásokat közvetít, és szervezési feladatokat végez. Szociális és egyéb információs adatokat gyűjt az ellátást igénybe vevő megfelelő tájékoztatása érdekében.

1. **A szakmai program megvalósítása várható következményeinek, eredményességének, az ellátórendszerben betöltött szerepének és hatásának értékelése**

- Az intézmény az általa nyújtott szolgáltatásokkal hozzájárul a lakosság életminőségének javításához, a hátrányos helyzetű egyének, családok, csoportok esélyegyenlőségének elősegítéséhez.

- A családsegítés olyan szociális alapszolgáltatás, amelynek biztosítása csökkenti a szakosított ellátási formák igénybevételének esélyét.

- A családsegítést igénybevevők pontos információt kapnak a lakóhelyükön elérhető szociális ellátásokról, azok igénybevételének feltételeiről, segítséget kapnak az ellátások igényléséhez, ezzel megelőzhetők a válsághelyzetek, javulhat az igénybevevők anyagi helyzete.

- A gyermekes családok anyagi helyzetének helyreállításával a családsegítés hozzájárul a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzéséhez.

- Foglalkoztatási problémák esetén az igénybevevők segítséget kapnak önéletrajz megírásában, állásinterjúra való felkészülésben.

- A lakosság által felajánlott bútorok, ruhaadományok közvetítésével a szolgálat segíteni tud olyan szociálisan rászoruló családokat, akik saját jövedelmekből nem tudnák ezeket megvásárolni.

- Pályázati úton évente biztosított a gyermekek számára nyári kirándulás, amely lehetővé teszi, hogy a rászoruló családok gyermekei új élményekkel gazdagodjanak, eljuthassanak olyan helyekre, ahova anyagi lehetőségeik folytán nem tudnának.

- A szolgáltatások a település minden korosztályára kihatnak.

1. **A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása**
2. **A családsegítő szolgálat az általános segítő szolgáltatás keretében a megelőző tevékenységek körében**

* figyelemmel kíséri a lakosság szociális és mentálhigiénés helyzetét, feltárja a nagy számban előforduló, az egyén és a család életében jelentkező probléma okait és jelzi azokat az illetékes hatóság vagy szolgáltatást nyújtó szerv felé.
* veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő és jelző rendszert működtet, ennek keretében elősegíti különösen az egészségügyi szolgáltatók, oktatási intézmények, a gyermekjóléti szolgálat, a gondozási központ, valamint a társadalmi szervezetek, egyházak és magánszemélyek részvételét a megelőzésben.

1. **A családsegítő szolgálat az általános segítő szolgáltatás keretében az egyének és a családok életvezetési képességének megőrzése, valamint az egyén és a család életében jelentkező probléma megszüntetése érdekében**

* tájékoztatást ad a szociális, a családtámogatási és a társadalombiztosítási ellátások formáiról, az ellátáshoz való hozzájutás módjáról.
* szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást nyújt.
* segítséget nyújt az egyénnek a szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi ügyek vitelében.
* meghallgatja az egyén, család panaszát és lehetőség szerint intézkedik annak orvoslása érdekében.
* családgondozással elősegíti a családban jelentkező krízis, működési zavarok, illetve konfliktusok megoldását.
* ellátja az Sztv. 37/C. §-ban megjelölt együttműködési kötelezettségből fakadó feladatokat.

1. **A családsegítő szolgálat egyéb, az általános segítő szolgáltatás körébe tartozó feladatai a következők:**

- elősegíti és ösztönzi a humán jellegű civil kezdeményezéseket.

- kezdeményezi a települési önkormányzatnál

a.)az önkormányzat kötelező feladatának nem minősülő ellátás, szolgáltatás helyben történő megszervezését,

b.)új szociális ellátások bevezetését,

c.) egyes szociálisan rászorult csoportok, személyek e törvényben meghatározott vagy más speciális ellátását.

1. **A családsegítő szolgáltatás keretében végzett tevékenységnek – a szolgáltatást igénybevevő érdekében, mások személyiségi jogainak sérelme nélkül – a szükséges mértékig ki kell terjednie az igénybevevő környezetére, különösen családjának tagjaira.**

- Kiskorú személyre az általános segítő szolgáltatás akkor terjedhet ki, ha

a.) a kiskorú családtagjának ellátása az általános segítő szolgáltatás keretében indult,

b.)a kiskorú érdekei – a gyermekjóléti szolgáltatás igénybevétele nélkül – e szolgáltatás keretében is megfelelően biztosíthatók.

- A családsegítő szolgáltatást az egyénre, családra vonatkozóan elkészített gondozási terv alapján, segítő kapcsolat keretében kell nyújtani.

- A családsegítő szolgálatnak az egyén és a család számára nyújtott szolgáltatása térítés-

mentes.

* A családsegítő szolgálat együttműködik a fentiekben említett intézményekkel, személyekkel, tevékenységét összehangolja a gyermekjóléti szolgálattal.
* A családsegítő szolgálat felkérésre környezettanulmányt készít.

1. **A családsegítés az Szt. 64. § (2) bekezdésében meghatározott jelzőrendszer működtetése körében:**

* a jelzésre köteles szervezeteket felhívja a veszélyeztetettség jelzésére, krízishelyzet észlelése esetén az arról való tájékoztatásra,
* tájékoztatja a jelzőrendszerben részt vevő további szervezeteket és az ellátási területén élő személyeket a veszélyeztetettség jelzésének lehetőségéről,
* fogadja a beérkezett jelzéseket, és felkeresi az érintett személyt, illetve családot a családsegítés szolgáltatásairól való tájékoztatás érdekében,
* a veszélyeztetettség, illetve a krízishelyzet megszüntetése érdekében megteszi a szükséges intézkedéseket,
* az intézkedések tényéről tájékoztatja a jelzést tevőt,
* folyamatosan figyelemmel kíséri az érintett személyt, illetve családot veszélyeztető körülményeket és a veszélyeztetett személy, illetve család szociális ellátások és szociális szolgáltatások iránti szükségleteit.

1. **A családsegítés az Szt. 64. § (4) bekezdésében meghatározott feladatai körében:**

- szociális és egyéb információs adatokat gyűjt az ellátást igénybe vevő megfelelő tájékoztatása érdekében,

- pszichológiai, jogi és egyéb tanácsadást szervez,

- szervezi az aktív korú nem foglalkoztatott személyek beilleszkedési programját,

- közösségfejlesztő, valamint egyéni és csoportos terápiás programokat szervez (üdültetés, táboroztatás, gyermekfelügyelet stb.) a működési területén élő lakosság számára,

- segítséget nyújt az egyének, a családok kapcsolatkészségének javításához,

- segíti speciális támogató, önsegítő csoportok szervezését, működtetését.

A családsegítés az alapfeladatain túl speciális szolgáltatásokat is nyújthat.

1. **Más intézményekkel történő együttműködés módja**

A családsegítő szolgálat szakképzett munkatársai révén ellátja az 1993. évi III. törvényben szereplő alapellátások közül a családsegítést és a szociális információnyújtást.

Ennek során a nálunk megjelenő klienseket széles körű tájékoztatással látjuk el a helyben adható, valamint egyéb támogatásokról.

Ennek érdekében **folyamatos a kapcsolattartás** az alábbi intézményekkel:

gyermekjóléti szolgálat, társult önkormányzatok, kisebbségi önkormányzatok, Egyesített Szociális Intézmény, települési háziorvosok és védőnők és egyéb egészségügyi intézmények/városi kórház/, Munkaügyi Központ, rendőrség, helyi és megyei oktatási-nevelési intézmények, Vöröskereszt, Járási Gyámhivatal, Pedagógiai Szakszolgálat, Pártfogó Felügyelői Szolgálat, Jogi Segítségnyújtó Szolgálat, Megyei Államkincstár, Megyei Egészségbiztosítási Pénztár, helyi és megyei Nyugdíjfolyósító Igazgatóság, Ügyészség, Bíróság,Vöröskereszt, Máltai Szeretetszolgálat helyi szervezetei.

Szükség szerint a fenti intézményektől kapott információk alapján oda irányítjuk a klienst.

Segítünk ügyei elintézésében, nyomtatványok kitöltésében.

A gyermekjóléti szolgálattal közösen évente megrendezésre kerülő tanácskozásokon, a jelzőrendszer tagjainak részvételével elemzésre kerülnek a tett intézkedések, a felmerülő problémák, azok megoldása érdekében hozható intézkedések.

A szolgálat a családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő-és jelzőrendszert működtet.

A jelzésre köteles szerveket felhívja a veszélyeztetettség jelzésére, krízishelyzet észlelése esetén az arról való tájékoztatásra.

Az önkormányzat, az egészségügyi szolgáltató intézmények, gyermekjóléti szolgálat, munkaügyi központ, a társadalmi szervezetek, egyház, magánszemélyek jelezhetik a családsegítő szolgálatnak, ha segítségre szoruló családról, személyről szereznek tudomást.

A kapott jelzés alapján a családsegítő szolgálat haladéktalanul, személyesen felkeresve az érintetteket tájékoztatást nyújt a családsegítés céljáról, tartalmáról. Ezt követően az érintett beleegyezésével megteszi a szükséges intézkedéseket, és folyamatosan figyelemmel kíséri az érintett személy, illetve család életkörülményeit.

Tájékoztatást ad a jelzéstevőnek a kapcsolatfelvétel megtörténtéről.

A jelzőrendszer tagjaival tehát személyesen, levélben, telefonon történik a kapcsolattartás. A jelzés érkezhet a jelzést tevőtől szóban, de minden esetben szükséges a jelzést az esetészlelő nyomtatványon írásban megtenni.

1. **Az ellátandó célcsoport jellemzői**

**A kistérség bemutatása, demográfiai és településszociológiai tényezők**

A Pápai kistérség a Közép-Dunántúli régióban, Veszprém megye észak-nyugati részén, az egykori közigazgatási egység, a pápai járás területén fekszik. A Közép-Dunántúli régió Magyarország egyik legdinamikusabban fejlődő térsége, ahol jelentős gazdasági és emberi erőforrások koncentrálódnak. A gazdasági fejlődés a tágabb értelemben vett régióra is jellemző, hiszen Nyugat-Szlovákia, valamint Győr-Bécs-Pozsony térség is Közép-Európa kiemelkedő gazdasági mutatókat produkáló területei közé tartozik. A települések Pápa körül sugárszerűen, kör alakban helyezkednek el, amelyet a mellékútvonalak sugaras szerkezete is mutat. Az útszerkezet sajátossága rányomja a bélyegét a közlekedés szervezésére is, ezt a helyzetet a két szomszédos megye vonzáskörzete is bonyolítja. Mindez meghatározó a közszolgáltatások szervezésénél és minőségénél is.

A kistérség területe: 1.21 km2. Területét tekintve a régióban a legnagyobb, az országban a második legnagyobb kistérség, csupán a székesfehérvári kistérség előzi meg, népességszámát tekintve azonban csak az ötödik helyen szerepel. A településszámot tekintve a régióban a legnagyobb kistérség, 48 településből áll. A kistérség településszerkezetére jellemző, hogy apró falvak, elöregedő, sok esetben infrastrukturális gondokkal (közlekedési nehézségek stb.) küzdő települések alkotják a zömét.

A 240/2006./XI.30./ Kormányrendelet, mely a társadalmi-gazdasági és infrastrukturális szempontból elmaradott, illetve az országos átlagot jelentősen meghaladó munkanélküliséggel sújtott települések jegyzékéről szól.

A gazdaság fejlődését vizsgálva a statisztikák alapján a kistérség a „felzárkózók” csoportjába tartozik. Míg Pápa fejlődése az elmúlt másfél évtizedben dinamikusnak mondható, a községekben – főként a nagy mezőgazdasági termelőszövetkezetek felszámolásával – veszélybe kerültek a korábbi munkahelyek. A kistérségben mind területi, közigazgatási, mind gazdasági értelemben Pápa játssza a főszerepet. Pápán keresztül érhető el a Bakony déli szárnya, a Balaton, a megyeszékhely Veszprém, a Kisalföld, Győr és Szombathely.

A kistérségről összességében elmondható, hogy a földrajzi elhelyezkedése kedvezőnek mondható, viszonylag könnyen megközelíthető a város. A települések lakói nagy többségében Pápára járnak dolgozni.

A kistérség 48 településén hozzávetőlegesen 63 ezren laknak, ez a megye lakosságának körülbelül a 17 százaléka. Pápa városában él a kistérség népességének 53 százaléka, a kistérség népsűrűsége 368 fő négyzetkilométerenként. Ezekből az adatokból azt a következtetést vonhatjuk le, hogy a kistérség legnagyobb része ritkán lakott, zömében aprófalvas területekből áll össze. A települések túlnyomó része község. Többségük lélekszáma ötszáz és ezer fő között mozog. A községek lakónépességének alakulása összefügg a települések nagyságával: minél nagyobb egy település, annál kisebb a valószínűsége, hogy az elvándorlás problémájával kell szembenéznie. A falvak népességvesztesége viszont magasabb a régiós átlagnál, mind a megyében, mind pedig a térségben. A Szolgálat e szakmai feladat körében 44 települést lát el. (lásd: 3. számú függelék)

A térségben:

20 település: 500 fő alatti

11 település: 300 fő alatti

11 település: 500-1000 fő közötti

7 település: 1001-1500 fő

A foglalkoztatás fejlesztését illetően nem hagyható figyelmen kívül, hogy a kistérség településein magas az időskorúak aránya. A születések száma kismértékben csökken, a születéskor várható élettartam kitolódása miatt a 65 év feletti népesség aránya pedig folyamatosan nő. A csökkenő születésszám ellenére a pápai kistérségben a 0-14 éves korosztály aránya a lakónépességen belül meghaladja a régiós és a megyei átlagot.

A kistérség nem jelentéktelen mértékű elvándorlással és kitelepüléssel kell, hogy szembenézzen. A kisebb és elégtelen közszolgáltatással bíró falvakból a munkavállalói korú lakosság sok esetben áttelepedett a munkahelyéül szolgáló városokba. Az elvándorlásban, a város magasabb színvonalú és könnyebben elérhető közszolgáltatásai mellett, igen fontos szerepet játszik, a kényelmesebb és gyorsabb munkahely-megközelítés és a tömegközlekedés fejlettsége is.

Szintén fontos, hogy a települések munkaerőpiacára nagy befolyást gyakorolnak a kistérségen kívüli regionális, központi szerepet szerzett, jól megközelíthető nagyvárosok.

A tapasztaltak alapján az aktív korú lakosság Celldömölkre, Győrbe, Veszprémbe jár dolgozni. A kistérség déli határán nincs olyan központi település, amely jelentősebb vonzást gyakorolhatna a térség településeire.

1. **A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége**

A családsegítő szolgálat feltérképezi az ellátási területén élő szociális és mentális problémákkal küzdő családok, személyek körét, és személyesen felkeresve tájékoztatja őket a családsegítés céljáról, feladatáról.

A szociális esetmunkát végző személy az adott kliens esetfelelőse, aki figyelemmel kíséri, hogy a szolgáltatást igénybe vevő személy problémája kezeléséhez igénybe vette-e az elérhető szolgáltatásokat, valamint a szolgáltatást igénybe vevő beleegyezésével együttműködik a más szociális és egyéb szolgáltatást nyújtó intézményekkel és szolgáltatókkal.

A gondozási folyamat részeként érdekérvényesítést lát el (kivéve képviselet) az egyén vagy a család megbízása alapján.

A család tagjaira is kiterjedő segítő szolgáltatásban folyamatosan figyelemmel kell kísérni, hogy a kiskorú érdekei, speciális szükségletei, helyzete szükségessé teszik-e gyermekjóléti szolgáltatás biztosítását. Amennyiben ez szükséges a családgondozó, esetfelelős megkeresi a gyermekjóléti szolgálatot.

**A családsegítésben használatos adminisztráció:**

* forgalmi napló
* esetnapló
* gondozási terv
* együttműködési megállapodás

**Aktív korú, rendszeres szociális segélyben részesülők beilleszkedést elősegítő programja:**

* Figyelemmel kíséri az önkormányzatok határozatában megállapított határidő betartását, mely határidőig a segélyben részesülőnek kötelessége megjelenni a szolgálatnál és nyilvántartásba vetetni magát. Annak megszegése esetén megvizsgálja a mulasztás okát.
* Tájékoztatást nyújt a beilleszkedést elősegítő program menetéről, szabályairól.
* A kliens nyilvántartásba vételétől számított hatvan napon belül, a kliens bevonásával, kidolgozza az egyéni élethelyzethez igazodó beilleszkedést elősegítő programot, és arról a klienssel megállapodást köt.
* Folyamatosan kapcsolatot tart a klienssel, és legalább havonta egy személyes találkozás útján figyelemmel kíséri a beilleszkedési programban foglaltak betartását.
* Legalább évente egy alkalommal írásos értékelést készít a beilleszkedést elősegítő program végrehajtásáról, és amennyiben szükséges, a kliens bevonásával módosítja a programot.
* Abban az esetben, ha a kliens az együttműködési kötelezettségének nem tesz eleget, az okok feltárása után jelez az önkormányzat jegyzőjének.
* Folyamatosan kapcsolatot tart fenn az önkormányzat jegyzőjével, és a területileg illetékes munkaügyi központtal a kliens érdekében.
* Éves értékelést készít, melyben tájékoztatja a jegyzőt a beilleszkedést elősegítő program végrehajtásáról.

A beilleszkedési terv tartalmazza a kliens problémáját, a munkanélküliségére vonatkozó adatokat, az elérendő cél (a munka világába történő visszatérés) érdekében megvalósítandó feladatokat, az együttműködés módját, a segítő munkába bevonandó intézményeket, szolgáltatókat, a segítő folyamat várható eredményét és a közös munka eredményeinek felülvizsgálatát.

A megállapodásban rögzítik a kliens kötelezettségeit, a családgondozó által vállalt feladatokat, illetve az együttműködés megszegése esetén bekövetkező szankciókat.

A **pályázati lehetőségek folyamatos figyelemmel kísérésével**, és adott esetben pályamunkák készítésével, a családgondozóknak törekednie kell olyan források megteremtésére, amely felhasználásával az alapfeladatokhoz kapcsolódó többletszolgáltatást tud nyújtani az igénylők és a rászorulók számára, különösen a preventív programok vonatkozásában.

Visszatérően szervezünk nyári táborokat, részt veszünk a falunapok szervezésében.

**Adatszolgáltatás**

2012. évben bevezetésre került a Központi Elektronikus Nyilvántartás a szolgáltatást igénybevevőkről (KENYSZI-TAJ alapú nyilvántartás):

A szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények ágazati azonosítójáról és országos nyilvántartásáról szóló 226/2006.(XI.20.) Kormányrendelet alapján az elektronikus igénybevevői nyilvántartást az intézménynek vezetnie kell.

Az intézményben 12 adatszolgáltató munkatárs rögzíti a rendszerbe naprakészen az ellátásokban részesülő ellátottak adatait valamint az ellátások igénybevételét.

Az adatszolgáltató munkatársak feladatait a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények ágazati azonosítójáról és országos nyilvántartásáról szóló 226/2006. (XI.20.) Korm. rendelet határozza meg, mely szerint az adatszolgáltató munkatársnak jogosultsága van és kötelessége a napi adatrögzítést elvégezni.

**Adományok gyűjtése, közvetítése és szétosztása**

Az intézményben kialakított tároló helyen kerülnek elhelyezésre az elsődlegesen ruhaneműből, játékokból, kisebb műszaki cikkekből álló adományok. Bútor felajánlása esetén közvetlenül a helyszínről helyszínre szállítással oldjuk meg az adományozást.

Az, adományok rászorulók közötti kiosztását a családgondozók saját hatáskörben végzik igény szerint.

1. **Az ellátás igénybevételének módja**

Amennyiben hosszabb távú segítő kapcsolat szükséges a probléma megoldásához, **szociálisesetkezelésre** van szükség. Ez folyamatos kapcsolattartást feltételez a klienssel. Ennek menetét az alábbi ábra szemlélteti:

Önként jelentkező kliens

Társintézmény által hozzánk irányított kliens

Kapcsolatfelvétel a klienssel

Együttműködő kliens

Elutasító kliens

Intézmény szolgáltatásainak felajánlása

Probléma megfogalmazása

Ha igényli

Ha nem igényli

Megoldás keresése

Eset lezárása

Segítő kapcsolat

Más intézményhez irányítás

Szociális esetmunka

Szerződéskötés

Közös esetkezelés

Társintézmény látja el a klienst

Probléma nem oldódik

Probléma megoldódik

A kliens jelentkezhet önállóan, illetve gyakrabban egy társintézmény irányítja hozzánk.

A kapcsolatfelvétel során előfordul, hogy (különösen a társintézmények által irányított klienseknél), hogy a kliens elutasító, nem kívánja igénybe venni a szolgáltatást, amihez természetesen joga van. Ilyenkor a családgondozó korrekten tájékoztatja a lehetőségekről, felajánlja az intézmény szolgáltatásait. Ha a kliens ezek után sem kívánja igénybe venni a szolgáltatást, akkor ezt aláíratjuk vele, és lezárjuk az esetet.

Együttműködés esetén megfogalmazásra kerül a probléma, és ennek alapján a klienssel közösen megoldást keresünk. A megoldás lehetséges formái: intézményen belüli, illetve más társintézményekkel közös esetkezelés. Előfordulhat, hogy a részletes problémafeltárás után derül ki, hogy az ügyben más társintézményhez kell küldeni a klienst, családsegítés keretében nem megoldható a problémája.

Az esetkezelés során a családgondozó együttműködési megállapodást köt a klienssel, gondozási tervet készít, és ennek alapján folyik a segítő munka. A gondozási terv alapján folyamatosan figyelemmel kíséri a segítő a problémamegoldás folyamatát. Amennyiben közösen sikerül megoldani a problémát, az elérhetőségek és további szolgáltatások megadásával az eset lezárásra kerül. Ha a probléma megoldása nem sikerül, újabb megoldást kell keresni.

A családsegítő szolgálatnál a családsegítés igénybe vétele önkéntes, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője kérelmére történik. A kérelmező és a családsegítő szolgálat a feladatellátás tartalmi elemeit megállapodásban rögzítik.

Az aktív korú nem foglalkoztatott személyek részére, akik rendszeres szociális segélyben részesülnek, az 1993. évi III. tv. kötelező együttműködést ír elő a családsegítő szolgálattal a támogatás folyósításának idejére.

A családsegítő szolgálat szolgáltatásait az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 7. számú melléklete szerint meghatározott esetnaplóban és forgalmi naplóban kell dokumentálni. E dokumentációt a családsegítő szolgálat szakmai vezetője negyedévenként ellenőrzi.

A dokumentumok - megállapodás, cselekvési terv - elkészítése előtt felvilágosítást kell adni a segítségnyújtás, együttműködés módjáról, a családsegítés folyamatáról, és várható eredményéről.

1. **A tevékenység módja:**

A családsegítés a szolgáltatást igénybe vevő otthonában, családi környezetében tett látogatások, valamint a családsegítő szolgálatnál folytatott segítő beszélgetések, és segítő munkaformák útján valósul meg. A segítő munkaformák különösen a szociális esetmunka, a szociális csoportmunka, és a közösségi szociális munka.

A szociális esetmunkát végző személyt, esetfelelősnek kell kijelölni.

1. **Az ellátás igénybevétele történhet:**
2. **Önként**

- személyesen

- telefonon

- e-mailben: [gyermekjoletiptkt@gmail.com](mailto:gyermekjoletiptkt@gmail.com)

**B. Jelzőrendszer jelzése alapján:**

- Oktatási-nevelési intézmények

- Egészségügyi szolgáltatók

- Nevelési tanácsadó

- Járási Gyámhivatal

- Rendőrség

- Önkormányzat

- Területi Gyermekvédelmi Szakszolgálat

- Pártfogó felügyelői szolgálat

- Polgárőrség

A **családgondozás önként vállalt, térítésmentes** szolgáltatás, vagyis a családsegítő szolgálat nyitott intézmény, az általa nyújtott szolgáltatások igénybevétele feltételhez nem köthető, ingyenes. A segítséget kérő személy kérelmére - szociális esetmunka, szociális csoportmunka, és közösségi szociális munka- keretében valósul meg.

1. A **szolgáltató és az igénybe vevő közötti kapcsolattartás módja**

**Munkaidő:**

Hétfő – csütörtök: 7:30 - 16:00 óra

Péntek: 7:30-13:30 óra

Ebédidő: 12:00 – 13:00 óra között 20 perc

**Ügyfélfogadás:**

Hétfő-péntek: munkaidőben

Ellátási területünkön: fogadó órában, melynek rendjét a gyermekjóléti szolgálat fogadó óráinak rendjéhez igazítjuk.

**Jogi tanácsadás:**

Előzetes bejelentkezés alapján.

Péntek: 8 – 12 óra

Igény esetén, más napokon is.

**Pszichológiai tanácsadás:**

Előzetes bejelentkezés alapján.

Kedd: 13:00 - 15:30 óra

Csütörtök: 13:00-14:30 óra

1. **A szolgáltatásról szóló tájékoztatás módja**

A Szolgáltatásokról az érdeklődők felvilágosítást kaphatnak személyesen a Szolgálat irodájában. Új szolgáltatásokról a havonta megjelenő „Pápa és Vidéke” című lapból értesülhetnek, itt jelennek meg az olyan közérdekű információk, melyek összefüggnek tevékenységünkkel. A társulás honlapján a [www.papaikisterseg.hu](http://www.papaikisterseg.hu/) címen megtalálnak minden fontos információt, tájékoztatást kaphatnak a fontosabb eseményekről, cikkeket olvashatnak a velünk történtekről.

**A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja:**

Polgármesteri Hivatal hirdetőtábla

Családsegítő Szolgálat hirdetőtábla

Helyi újság

Plakátok

1. **Az ellátottak és személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok**

* A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézményi ellátást igénybe vevő ellátottnak joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára tekintettel egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni ellátás, szolgáltatás igénybevételére.
* A szociális szolgáltatások során az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani. A családsegítő szolgálat a működését oly módon végzi, hogy figyelemmel legyen az ellátást igénybe vevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására. Az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem.
* Az élethez, testi épséghez, emberi méltósághoz és életminőséghez való jog érvényesülését a lehetőségek figyelembevételével biztosítja.
* Az ellátottak emberi méltóságához fűződő jogainak általános érvényesülési feltételeibe beleérthető minden olyan közvetlen és közvetett tényező, amely emberi mivoltával, társadalmi közérzetével és életminőségére vonatkozó elvárásaival kapcsolatos.
* Az együttműködés és az igénybevételi eljárás során különös figyelmet kell fordítani arra, hogy az ellátást igénylő adataihoz csak az arra jogosult személyek férjenek hozzá. A szakmai vezető köteles biztosítani, hogy az ügyfelekkel kapcsolatos dokumentációkhoz illetéktelen személy ne férhessen hozzá. A dokumentumokat az intézményből csak indokolt esetben lehet kivinni.
* Amennyiben az ellátottat bármilyen sérelem éri panasszal élhet az intézményvezető felé. Az intézményvezető 15 napon belül köteles a panaszt tevőt írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben az intézményvezető határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslati kérelemmel.
* A személyes adatok védelmének joga: A nyilvántartások zártkörűségét az intézmény biztosítja, így illetéktelenek az ellátottak adataihoz nem tudnak hozzáférni.
* A családsegítő szolgálat szakmai vezetője az ellátottakat tájékoztatja az ellátott jogiképviselő által nyújtható segítségadás lehetőségéről, az ellátott jogi képviselő elérhetőségéről. A szolgáltatást igénybevevő jogai gyakorlása érdekében az ellátott jogi képviselőhöz fordulhat, aki a személyes gondoskodást nyújtó szociális alapszolgáltatást és szakosított ellátást biztosító intézményi elhelyezést igénybe vevő, illetve szolgáltatásban részesülő részére nyújt segítséget jogai gyakorlásában.

Az ellátott jogi képviselő tájékoztat az alapjogokról, az intézmény kötelezettségeiről, és az ellátást igénybe vevőket érintő jogokról. Segít az ellátással kapcsolatos kérdések, konfliktusok megoldásában, panaszok megfogalmazásában, kivizsgálásában.

Az ellátott jogi képviselő neve és elérhetőségei az intézmény épületében jól látható helyen ki van függesztve.

* A családsegítő szolgálatnál munkaviszonyban álló személyek esetében is biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartsák emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat, munkájukat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra.
* A családsegítő szolgálat munkatársai a Szociális Munka Etikai Kódexének figyelembe vételével végzik munkájukat.

1. **Az intézményre vonatkozó szakmai információk, a személyes gondoskodást végző személyeknek a létszáma és szakképzettsége a szervezeti és működési szabályzatban meghatározott szervezeti rendnek megfelelő bontásban**
2. **A családsegítő szolgálat főállású dolgozói:**

* 1 fő szakmai vezető, családgondozó /szociálpedagógus/
* 1 fő családgondozó /szociálpedagógus/
* 1 fő családgondozó /szociális munkás/

Minden családgondozó munkaköri leírással rendelkezik, munkáját annak megfelelően végzi.

1. **Tanácsadók:**

A családsegítő szolgálat és a gyermekjóléti szolgálat együttesen megbízási szerződés alapján 2 fő tanácsadót foglalkoztat:

* ügyvéd /heti 4 órában/
* pszichológus /heti 6 órában/

1. **A szakdolgozók helyettesítése:**

Bármely családgondozó távolléte esetén a szakmai vezető rendelkezik a helyettesítés módjáról.

A távollévő családgondozó visszaérkezése napján, a helyettesítő családgondozó tájékoztatást ad számára az adott időszak ellátandó feladatairól a szakmai vezető jelenlétében.

1. **Ellátott jogi képviselő neve, elérhetősége:**

**Horváth Éva**

Címe: Nyugat-Dunántúli Regionális Iroda

9023 Győr, Vasvári Pál u. 2-4.

Fogadóórái:

Minden hónap első péntek 14-15 óra

Telefon: 06-20-489-9585

**5. Adatszolgáltatás**

2012. évben bevezetésre került a Központi Elektronikus Nyilvántartás a szolgáltatást igénybevevőkről (KENYSZI-TAJ alapú nyilvántartás):

A szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények ágazati azonosítójáról és országos nyilvántartásáról szóló 226/2006.(XI.20.) Kormányrendelet alapján az elektronikus igénybevevői nyilvántartást az intézménynek vezetnie kell.

Az intézményben 12 adatszolgáltató munkatárs rögzíti a rendszerbe naprakészen az ellátásokban részesülő ellátottak adatait valamint az ellátások igénybevételét.

Az adatszolgáltató munkatársak feladatait a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények ágazati azonosítójáról és országos nyilvántartásáról szóló 226/2006. (XI.20.) Korm. rendelet határozza meg, mely szerint az adatszolgáltató munkatársnak jogosultsága van és kötelessége a napi adatrögzítést elvégezni.

Pápa, 2013.

.................................................................. …...........................................................

Svasticsné Hegedüs Henriett Földi Anikó munkaszervezet vezető szakmai vezető

**1/4. számú függelék**

Záradék:

A szakmai programot, annak tartalmát a családgondozók megismerték, munkájuk során az abban foglaltakat figyelembe veszik, fentieket aláírásukkal tanúsítják.

............................................................... .................................................................

Pirók-Mike Ildikó Orbán Katalin

családgondozó családgondozó

……………………………………….

Földi Anikó

családgondozó

**I/2000 SZCSM rendelet** **2. számú függelék**

***Családsegítés***

**30. §** (1) A családsegítés az Szt. 64. §-ának (2) bekezdésében meghatározott jelzőrendszer működtetése körében

*a)* a jelzésre köteles szervezeteket felhívja a veszélyeztetettség jelzésére, krízishelyzet észlelése esetén az arról való tájékoztatásra,

*b)* tájékoztatja a jelzőrendszerben részt vevő további szervezeteket és az ellátási területén élő személyeket a veszélyeztetettség jelzésének lehetőségéről,

*c)* fogadja a beérkezett jelzéseket, és felkeresi az érintett személyt, illetve családot a családsegítés szolgáltatásairól való tájékoztatás érdekében,

*d)* a veszélyeztetettség, illetve a krízishelyzet megszüntetése érdekében megteszi a szükséges intézkedéseket,

*e)* az intézkedések tényéről tájékoztatja a jelzést tevőt,

*f)* folyamatosan figyelemmel kíséri az érintett személyt, illetve családot veszélyeztető körülményeket és a veszélyeztetett személy, illetve család szociális ellátások és szociális szolgáltatások iránti szükségleteit.

(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 kapcsolatkészségének javításához,

*f)* segíti speciális támogató, önsegítő csoportok szervezését, működtetését.

(3) A családsegítés az alapfeladatain túl speciális szolgáltatásokat is nyújthat.

**31. §** (1) A családsegítés során együtt kell működni az Szt. 64. § (4) bekezdésének *e)* pontja szerinti célcsoportok részére egyéb szolgáltatásokat biztosító - különösen szociális, egészségügyi, oktatási, foglalkoztatási - szolgáltatókkal, intézményekkel.

(2) A családsegítés társulás keretében történő ellátása esetén az egy főállású családsegítőre jutó települések száma a létszámelőírás együttes figyelembevétele mellett sem lehet több ötnél.

(3) A családsegítés szolgáltatásait a 7. számú melléklet szerinti esetnaplóban és forgalmi naplóban kell dokumentálni. E dokumentációt a családsegítő szolgálat vezetője legalább negyedévenként ellenőrzi.

**32. §** (1) A családsegítés a személyes gondoskodást végző és a szolgáltatást igénybe vevő személy együttes munkafolyamata, melynek tartalma és menete írásbeli együttműködési megállapodásban kerül rögzítésre, feltéve, hogy a 30. § (2) bekezdésének *c),* illetve *e)-f)* pontja szerinti szakmai tevékenység az első interjú kapcsán tett intézkedéssel nem zárható le. A megállapodás tartalmazza a szolgáltatást igénybe vevő személy problémáit, az elérendő cél érdekében megvalósítandó feladatokat, az együttműködés módját, a folyamatba bevonandó szolgáltatókat, intézményeket, a találkozások rendszerességét, a segítő folyamat várható eredményét és a lezárás időpontját.

(2) A családsegítés a szolgáltatást igénybe vevő személy otthonában, családi környezetében tett látogatások, illetve a családsegítő szolgálatnál folytatott segítő beszélgetés és segítő munkaformák útján valósul meg. Segítő munkaformák különösen a szociális esetmunka, a szociális csoportmunka és a közösségi szociális munka. A szociális esetmunkát végző személyt esetfelelősnek kell kijelölni.

(3) Az esetfelelős kíséri figyelemmel, hogy a szolgáltatást igénybe vevő személy problémája kezeléséhez igénybe vette-e az elérhető szolgáltatásokat, valamint - a szolgáltatást igénybe vevő beleegyezésével - együttműködik a más szociális és egyéb szolgáltatást nyújtó szolgáltatókkal és intézményekkel. A család tagjaira is kiterjedő segítő szolgáltatásban folyamatosan figyelemmel kell kísérni, hogy a kiskorú érdekei, speciális szükségletei, helyzete szükségessé teszik-e gyermekjóléti szolgáltatás biztosítását. Ha gyermekjóléti szolgáltatás biztosítása szükséges, az esetfelelős megkeresi a gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó szolgáltatót, intézményt.

**33. §** (1) A családsegítéshez legalább egy olyan helyiséget ki kell alakítani, ahol a szolgáltatás igénybevételének ideje alatt csak a családgondozó, illetve a tanácsadó, valamint a segítséget igénylő személy, család vagy csoport tartózkodik, és folyamatosan biztosítottak a bizalmas beszélgetés körülményei.

(2) A szolgáltatást igénybe vevők számára várakozóhelyiséget kell kialakítani.

(3) Ha a családsegítés keretében több családgondozót, illetve tanácsadót foglalkoztatnak, és nem áll valamennyi személyes gondoskodást végző személy rendelkezésére az (1) bekezdésben foglaltaknak megfelelő helyiség, az adminisztrációs és ügyintézési tevékenységéhez külön dolgozószobát kell kialakítani.

1. **§** A személyes gondoskodást végző személyek részére biztosítani kell a rendszeres

esetmegbeszélést, továbbá munkájuk rendszeres szakmai felügyeletét.

1. **számú függelék**

**Pápakörnyéki Önkormányzatok Feladatellátó Intézménye Családsegítő Szolgálata által ellátott települések 2013. július 1-től**

Adásztevel, Bakonyjákó, Bakonykoppány, Bakonyság, Bakonyszentiván, Bakonyszücs, Bakonytamási, Béb, Békás, Csót, Dáka, Döbrönte, Egyházaskesző, Farkasgyepű, Ganna, Gecse, Gic, Homokbödöge, Kemeneshőgyész, Kemenesszentpéter, Kup, Külsővat, Lovászpatona, Magyargencs, Malomsok, Marcalgergelyi, Marcaltő, Mezőlak, Mihályháza, Nagyacsád, Nagydém, Nagygyimót, Nagytevel, Nemesgörzsöny, Nemesszalók, Németbánya, Nóráp, Nyárád, Pápadereske, Pápakovácsi, Pápasalamon, Pápateszér, Takácsi, Ugod, Vanyola, Várkesző, Vaszar. Vinár települések közigazgatási területe

1. **számú függelék**

**Pápakörnyéki Önkormányzatok Feladatellátó Intézménye**

**szervezeti felépítése**

**I n t é z m é n y v e z e t ő**

**Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat**  **Házi gondozás**

Szakmai vezető vezető gondozónő

Családsegítés Gyermekjóléti házi gondozók

családgondozók családgondozó (36)

(3) (6)

1. **számú függelék**

***PÁPAKÖRNYÉKI ÖNKORMÁNYZATOK FELADATELLÁTÓ INTÉZMÉNYE***

*8500 PÁPA, Pálos tér 2.*

***TEL/FAX:*** *89/321-137*

***e-mal:*** *papaitobbcelu@mail.globonet.hu*

**MUNKAKÖRI LEÍRÁS**

Közalkalmazott neve:

Szül.hely, idő.

Anyja neve:

Lakcím:

**I**. **Munkakör azonosító adatai**

Munkakör megnevezése: Családgondozó

Feladatkör megnevezése Családgondozás

Munkavégzés helye: Pápakörnyéki Önkormányzatok Feladatellátó Intézménye Pápa, Pálos tér 2.

Szervezeti egysége: Pápakörnyéki Önkormányzatok Feladatellátó Intézménye

Bérezési forma: havi bér a KJT szerint

**Munkaköri feladatait a következő időbeosztásban látja el:**

**hétfő - csütörtök:** 7.30 -16.00 óráig

**péntek:** 7.30 – 13.30 óráig

**ebédidő:** 12.00-13.00 óra között 20 perc

**II**. **Munkakör célja:** A Pápakörnyéki Önkormányzatok Feladatellátó Intézménye Családsegítő Szolgálatánál családgondozás.

**III. Függelmi kapcsolatok**

1. Munkáltatói jogkör gyakorlója: Intézmény-vezető
2. Közvetlen felettese: Szakmai-vezető
3. Közvetlen beosztottjai: -

**IV. Követelmények**

1. Képzettséggel kapcsolatos követelmények
2. Iskolai végzettség: főiskola
3. Szakmai képesítés: felsőfokú, szociális
4. Nyelvismeret:
5. Egyéb:

2.Képességek

- Önálló munkára való képesség

- Szakismeretek

- Stratégiai gondolkodás képessége,

- Elemző-értékelő képesség,

- Kommunikációs képesség szóban és írásban,

- Együttműködési készség,

- Probléma-megoldó képesség,

- Konfliktus-kezelő képesség.

- Kreativitás és kezdeményező készség

Egyéb képességek, készségek:

* Informatikai programok felhasználói szintű alkalmazása

4. Ismeret:

A munkakör betöltéséhez szükséges szakképzettség: felsőfokú szakképesítés

A munkaszervezetre vonatkozó jogszabályok és belső szabályzatok előírásainak ismerete.

**V. Feladatok:**

**A családgondozó a megelőző tevékenység körében:**

* kísérje figyelemmel a lakosság szociális és mentálhigiénés helyzetét. A nagy számban előforduló egyéni, családi problémákat és okait jelezze a hatóság felé,

**A családgondozó az egyénnek és a családnak életvezetési képességének megőrzése, valamint az egyén és a család életében jelentkező probléma megszüntetése érdekében:**

**A szakmai vezető által kijelölt településeken végzi a következő tevékenységeket:**

* adjon szociális, életvezetési mentálhigiénés tanácsot,
* adjon tájékoztatást a szociális, családtámogatási és társadalombiztosítási ellátások formáiról és az ellátáshoz való hozzájárulás módjáról,
* nyújtson segítséget az egyénnek a szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi ügyek intézésében,
* hallgassa meg a család és az egyén panaszát és lehetőség szerint intézkedik annak orvoslása érdekében,
* családgondozással elősegíti a családban jelentkező krízis, működési zavarok, illetve a konfliktusok megoldását,
* a családgondozási tevékenységet az egyénre és a családra vonatkoztattassa. A családdal közösen állítson fel a probléma megoldása érdekében gondozási tervet, melyet írásban rögzítsen,
* segítse elő és ösztönözze az adott településen a humán jellegű civil kezdeményezéseket,

**Rendszeres szociális segélyezettek körében:**

* Életvezetési tanácsadás (interjúval feltérképezni a jelenlegi állapotot, motivációt, lehetőségeket), ez alapján egyénre szabott fejlesztési tervet készít,
* Feladata a programba vonáshoz a célcsoporttal együttműködési megállapodás megkötése,
* Feladata az első szakképzettség megszerzésére irányuló képzések felkutatása, az érdeklődők képzőintézményhez történő irányítása,
* Álláskeresési technikák oktatása, pályakorrekciós tanácsadás,
* A munkáltatók felkutatása, munkáltatói kapcsolattartás, hiányzó kapcsolatrendszer pótlása.

**VI. Felelősség**

Felelősséggel tartozik munkakörébe tartozó feladatok szakszerű ellátásáért.

A tevékenységhez szükséges irodaszerekkel, egyéb anyagokkal köteles a takarékosság szem előtt tartásával gazdálkodni.

**VII. Munkakapcsolatai**

Belső:

Feladata ellátása során folyamatosan együttműködik a munkaszervezet-vezetőjével, valamint a szakmai vezetővel. (tájékoztatja a munkaterületén bekövetkező fontosabb eseményekről, az általa tett intézkedésekről). A kistérséghez tartozó polgármesterek, jegyzők, ügyintézők részére a szükséges felvilágosítást, tájékoztatást megadja.

Külső:

Munkaügyi Központ, Vöröskereszt Megyei szervezete, Járási Gyámhivatal, Egészségbiztosítási Pénztár , Magyar Államkincstár,különböző közüzemi szolgáltatók ………..stb).

**VIII. Helyettesítés rendje:**

Helyettesíti: ………………………………………………………………………

Az itt nem szabályozott kérdésekben a Munkatörvénykönyv és a Közalkalmazottak Jogállásáról szóló tv. az irányadó.

Pápa, 2013.

…………………………………………….

intézmény vezető

A munkaköri leírás egy példányát átvettem, az abban foglaltakat tudomásul vettem.

Pápa, 2013.

……………………………………………….. munkavállaló

**6. számú függelék**

**Pápakörnyéki Önkormányzatok Feladatellátó Intézménye**

**Szervezeti és működési szabályzata**