**I. Szociális alapszolgáltatások**

**5. Családsegítés**

**Szakmai Programja**

**2012**

„ESÉLY” CSALÁDSEGÍTŐ SZOLGÁLAT SZAKMAI PROGRAMJA

1. A családsegítő szolgáltatás célja, feladata

A családsegítésa szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára, az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott szolgáltatás.

A Szolgálataz egyének és acsaládok életvezetési képességének megőrzése, valamint az egyén és a család életében jelentkező probléma megszüntetése érdekében:

1. szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást nyújt;
2. segítséget nyújtaz anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzbeli, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális, gyermekvédelmi, foglalkoztatási szolgáltatásokhoz való hozzájutásban,
3. meghallgatja az egyén, család panaszát és lehetőség szerint intézkedik annak orvoslása érdekében;
4. családgondozással elősegíti a családban jelentkező krízis, működési zavarok, illetve konfliktusok megoldását;
5. ellátja az együttműködési kötelezettségből fakadó feladatokat;
6. tanácsadást nyújt a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékossággal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére;
7. a családokon belüli kapcsolaterősítést szolgáló közösségépítő, családterápiás, konfliktuskezelő meditációs programokat és szolgáltatásokat működtet;
8. elősegíti és ösztönzi a humán jellegű civil kezdeményezéseket;
9. veszélyeztetettséget és a krízishelyzetet észlelő jelzőrendszert működtet, ennek keretében szervezi a szociális és egészségügyi szolgáltatók, intézmények, az oktatási intézmények, a gyermekjóléti szolgálat, a pártfogó felügyelői és jogi segítségnyújtó szolgálat, valamint a társadalmi szervezetek, egyházak és magánszemélyek részvételét a megelőzésben;
10. felhívja a települési önkormányzat figyelmét egyes szociálisan rászorult csoportok, személyek speciális szükségleteire, a kirekesztődés veszélyeire és az ellátórendszer esetleges hiányosságaira.
    1. **Speciális feladatok**:

* Rendszeres szociális segélyben részesülő ügyfelekkel folytatott szociális munka.

A beilleszkedést segítő programokat biztosít egyénre szabottan az együttműködésre kötelezett ügyfelek számára.

* Adósságterhekkel küzdő személyekkel, családokkal való munka.

Adósságkezelési tanácsadást nyújt, illetve a pénzbeli támogatásokhoz való hozzájutásban közreműködik.

A családsegítő szolgálat minden szolgáltatása térítésmentesen vehető igénybe.

**1.2. A szolgáltatásnyújtás szakmai alapelvei**:

* Emberi méltósághoz, önrendelkezéshez való jog

A szociális munkás a szolgáltatások nyújtása során nemre, fajra, vallási meggyőződésre, nemi hovatartozásra való tekintet nélkül végzi tevékenységét. Az egyéni értékek, valamint az ügyfél döntési jogának figyelembe vételével alakítja ki a szakmai kapcsolatot. Az ügyfél és a szociális munkás kapcsolata, együttműködése a bizalmon alapul.

* Személyiségi jogok tiszteletben tartása

A szociális szakember felelőssége az ügyféllel kapcsolatos írásos és szóbeli információkat felelős kezelése, valamint a titoktartás. A munka során a munkatársak tudomására jutott - az ellátottak személyiségi jogait érintő - adatok és tények nyilvántartására és kezelésére vonatkozóan kötelező az adatok védelméről szóló törvényben és a Szociális Munka Etikai Kódexében foglaltak betartása.

* A család önrendelkezésének támogatása

A családsegítő szolgáltatás nyújtása során a szociális munka etikai kódexének előírásai nyújtanak támpontokat a segítő kapcsolat kialakításában. Az önrendelkezés támogatásának elve összefügg a legkisebb beavatkozás elvével, mely szerint a családsegítés minden területén mindenkor úgy kell konzultálni. segítséget nyújtani, ellátást biztosítani, hogy az csak a lehető legkisebb mértékben tegyen bármit a felhasználók helyett.

* A család öngondoskodási képességének erősítése

Öngondoskodási képességük erősítése érdekében a családsegítő szakember szolgáltatásokat nyújt, illetve más segítő beavatkozásokat ajánl fel és szervez az igénybevevők számára, tájékoztat ezek igénybevételének feltételeiről és eljárásairól, szükség esetén kapcsolatba lép a szolgáltatókkal, és összeköti velük a családot, képviseli érdekeiket a másik szolgáltatóval folytatott tárgyalásban. A családtagok beleegyezésével és együttműködésével erősíti és mozgósítja a család rendelkezésére álló társas támogató hálózatokat, szükség esetén a családdal együtt bevonható, mozgósítható forrásokat keres.

* Egységes szakmaiság elve

A Családsegítő Szolgálat a szociális munka Etikai Kódexének betartása mellett egységes szakmai protokollok mentén végzi munkáját, amelynek fontos része a munkatársak közötti együttműködés.

##### 1.3. Együttműködés más intézményekkel

A Családsegítő Szolgálat a kerületi lakosok komplex ellátásának érdekében kiterjedt kapcsolathálóval rendelkezik. Ennek egyik része a jelzőrendszer működtetése, melynek célja a veszélyeztetett helyzetben lévő egyének/családok feltérképezése, számukra a szolgáltatások felajánlása, illetve a krízishelyzetek megelőzése. A Családsegítő szolgálatnak jeleznek a szociális, és egészségügyi intézmények, szolgáltatók, valamint a Pártfogó Felügyelet és jogsegély szolgálatok.Jelzési kötelezettség nélkül jelezhetnek a civil szervezetek, egyházak, illetve magánszemélyek.

**1.3.1. Együttműködés a jelzőrendszer tagjaival**

A jelzőrendszer működtetéséért a szakmai vezető, valamint az általa megbízott jelzőrendszeri koordinátor felel. A Szolgálat évente körlevélben tájékoztatja a törvény által jelzésre kötelezett intézményeket, szervezeteket a Családsegítő Szolgálat tevékenységéről és szolgáltatásairól. Az egyes jelzőrendszeri intézményekkel rendszeresen szervez szakmaközi megbeszélést, évente szakmai fórumot, szükség esetén esetmegbeszélőt. A beérkező jelzéseket a szakmai vezető osztja el a munkatársak között. Az egyén, vagy család felkeresése után az esetfelelős írásos visszajelzést ad a jelzést tevő intézmény, vagy szakember számára.

Az intézmény honlapján megjelenteti a jelzőrendszerrel kapcsolatos információkat, a letölthető jelzőlapot.

**Polgármesteri Hivatal Szociális Iroda**: az Iroda munkatársaival folyamatos a kapcsolattartás, telefonon, illetve levélben. Ezen kívül a családsegítő félévente közös megbeszéléseket kezdeményez az adósságcsökkentési támogatással, valamint a rendszeres szociális segéllyel kapcsolatban felmerülő kérdésekről.

**Hetedhét Gyermekjóléti Központ**: a kölcsönös jelzési kötelezettség szem előtt tartásával a két intézményrész szoros szakmai kapcsolatot tart fenn, a kerületi gyermekek veszélyeztetettségének megelőzése, illetve megszüntetése érdekében. A gondozott gyermekes családok egy része mindkét intézményrésznél vesz igénybe szolgáltatást. A munkatársak napi kapcsolatban tartanak egyeztetéseket ezeknek a családoknak az ügyében. Ezekben az esetekben a családokkal közösen is meghatározzák a feladatokat, kompetenciákat, szükség esetén esetmegbeszélőt tartanak a szakmai vezetők irányításával.

Ezen kívül legalább negyedévente szakmaközi megbeszélésen vesznek részt a kollégák a jelzőrendszert és a hatékony szakmai együttműködést érintő témákról.

**Idősellátás:** a családsegítőszolgálat évek óta jól működő kapcsolatot ápol az idősgondozás intézményrészeivel. A jelzőrendszer működtetése óta formalizálódott az együttműködés, az írásos jelzések, valamint a szakmaközi megbeszélések által.

**Gyámhivatal:** a hivatal ügyintézőivel, valamint a hivatásos gondnokokkal évek óta megfelelő az együttműködés, amely írásos, és személyes megbeszélések formájában realizálódik.

**Háziorvosok:** eddig egy jelzőrendszeri találkozást sikerült megszervezni a házorvosokkal, kevés jelzés érkezik tőlük.

**Kórházak:** a kerületben lévő kórházakkal, illetve az ott dolgozó kórházi szociális munkásokkal jól működik a jelzőrendszeri kapcsolat. Írásos jelzéseket küldenek, valamint szakmaközi megbeszéléseken vesznek részt a családsegítő szolgálat szervezésében.

**Felnőtt Pártfogó Felügyelet**: a jelzőrendszeri koordinátor személyesen kereste fel a pártfogókat, a szolgáltatásokról való kölcsönös tájékoztatás céljából. A Felügyelet munkatársai és ügyfeleik támaszkodnak a családsegítő szolgálat szolgáltatásaira.

**Rendőrség**: a családon belüli bántalmazások (felnőttek esetében ) kapcsán, a Távoltartási törvény életbe lépése óta a rendőrség írásos megkeresést küld a szolgálatnak, amelynek alapján a szakmai vezető által kijelölt kollégának fel kell keresnie mind a bántalmazót, mind a bántalmazottat. Ezzel egyidejűleg a családsegítőnek a Gyámhivatallal, mint koordinációs szervvel is fel kell vennie a kapcsolatot.

**Humán Sztráda Nonprofit Kft:** a több kerületben is tevékenykedő szervezet a szenvedély,- és pszichiátriai betegek közösségi ellátását biztosítja. A kerületünkben dolgozó kollégák több ügyfelünkkel is tartják a kapcsolatot. A két szolgáltatás kölcsönösen segíti és kiegészíti egymást, annak érdekében, hogy ügyfeleink minél több támogató segítséget kapjanak problémáik megoldásához.

**Magyar Vöröskereszt VII. kerületi szervezete**: jelezhetnek a családsegítő szolgálat felé, valamint időszakosan rászoruló ügyfelek számára biztosítanak a családsegítőn keresztül természetbeni juttatást.

**Munkaügyi Központ**: a kerületi tartós munkanélküliek ellátása kapcsán a szervezettel hatékony és folyamatos a kapcsolattartás.

**Egyházi szervezetek**: a jelzőrendszeres együttműködés kialakítása folyamatban van

**Menhely Alapítvány:** szolgálatunk felveszi a kapcsolatot**,** amennyiben a hozzánk forduló lakosoknál a lakhatás elvesztése merül fel

**Otthon Segítünk Alapítvány VII. kerületi szervezete:** az alapítvány önkéntesekkel segít kisgyerekes családoknak a kisgyermek körüli teendők ellátásában, a gyermeknevelési nehézségekben. Jelezhetnek, ha veszélyeztetettséget észlelnek a család helyzetében.

1. Az ellátandó célcsoport jellemzői

*Erzsébetváros lakosságának szociális helyzetét – többek között – a foglalkoztatott nélküli háztartások valamint a rendszeres munkajövedelemmel nem rendelkező aktív korúak arányai jelzik. Ezek az értékek magasak, meghaladják az országos, a fővárosi és térségi átlagokat. Jelzik a foglalkoztatás, illetve a rendszeres munkajövedelem hiányához (inaktivitás, eltartottság) kapcsolódó családok megélhetési nehézségeit. A legfeljebb általános iskolai végzettséggel rendelkezők és a rendszeres munkajövedelemmel nem rendelkezők aránya az aktív korúakon belül, amely mérsékelt szegregációra utal városi szinten, ugyanakkor nem zárja ki az elkülönülés lakótömbökre, illetve társasházakra szorítkozását*

*A kerület lakónépessége előrehaladott mértékben elöregedett, kedvezőtlenebb az összetétele, mint Magyarország, Közép-Magyarország és Budapest népességének, igen gyenge a természetes reprodukciós képessége. A fiatalkorúak aránya alacsony, amely a népességszám fenntartását veszélyezteti, és további jelentős mértékű természetes alapú népességfogyást vetít előre hosszabb távon*

*Erzsébetvárosban az alacsony komfortfokozatú lakások aránya magas annak ellenére is, hogy országos összehasonlításban ez nem kiemelkedő. Az alacsony komfortfokozatú, kis alapterületű lakások koncentrált megjelenése elősegíti a nehezen kezelhető krízis övezetek kialakulását.*

**2.1. A VII. kerület demográfiai és munkanélküliségi adatai**

2.1.1 A népesség korcsoport szerinti megoszlása a KSH továbbvezetett területstatisztikai adatai alapján

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | VII. kerület, 1990 | | VII. kerület, 2009 | |
|  | Fő | % | Fő | % |
| 0–14 éves | 12 730 | 15,4 | 6 727 | 10,8 |
| 15–64 éves | 52 686 | 63,6 | 45 229 | 72,3 |
| 65–X éves | 17 448 | 21,1 | 10 574 | 16,9 |
| Összesen: | 82 864 | 100 | 62 530 | 100 |

**2.1.3. Munkanélküliségi adatok:**

Nyilvántartott álláskeresők száma és aránya 2011. február 20-i állapot szerint az NFSZ adatai alapján:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Főváros, össz.: | VII. kerület |
| Aktív korú népesség | 1099883 | 45 229 |
| Nyilvántartott összesen: | 49680 | 2052 |
| Relatív mutató | 4,52% | 4,53% |
| Tartós (12 hónapot meghaladóan): | 11077 | 461 |
| A nyilvántartott álláskeresők %-ában: | 22,30% | 22,46% |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Ellátástípus szerint: | Főváros, össz.: | VII. kerület |
| Járadék típ. ellátás | 15174 | 504 |
| Segély típ. ellátás | 6362 | 217 |
| BPJ, RÁT, RSZS: | 9083 | 421 |
| Nem kap ellátást | 19061 | 910 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Iskolai végzettség szerinti megoszlás: | Fő | % |
| 8 általános alatt | 94 | 4,58% |
| 8 általános | 593 | 28,90% |
| szakiskola | 46 | 2,24% |
| szakmunkásképző | 332 | 16,18% |
| gimnázium | 337 | 16,42% |
| szakközépiskola | 285 | 13,89% |
| technikum | 47 | 2,29% |
| főiskola | 169 | 8,24% |
| egyetem | 149 | 7,26% |
| Összesen: | 2052 | 100,00% |

2.**2. A családsegítő szolgáltatást igénybevevő kör jellemzői**

A szolgáltatást az állandó lakcímmel rendelkezőkön kívül igénybe vehetik a kerületben életvitelszerűen tartózkodó lakosok, köztük az albérletben élők és a szívességi lakáshasználók is. A lakhatási szolgáltatás keretén belül fogadunk hajléktalan ügyfeleket, elsősorban azokat, akiknek korábbi lakáshasználata a kerülethez kötődött.

A családsegítő szolgálatot felkereső ügyfelek száma az elmúlt évekhez képest nem emelkedett markánsan, ellenben a forgalom (megkeresések száma) erőteljes növekedést mutat. Ez részben az együttműködésre kötelezett, illetve az együttműködést vállaló ügyfelek rendszeres megjelenésével magyarázható.

Az ügyfelek családi összetételére jellemző az egyedül élők (42% ), valamint a gyermeküket egyedül nevelő szülők (25% ) magas aránya. Az iskolai végzettséget tekintve elmondható, hogy az ügyfélkörre a 8 általános végzettség jellemző magas arányban.

Jellemző problématerületek a szolgálatot felkeresők körében:

* Megélhetési problémák

Jövedelem nélküliség, alacsony jövedelem a napi működést és életvitelt teszi bizonytalanná. Ennek következménye a hátralékok megjelenése, a különböző fizetési kötelezettségek halasztása, az alapvető szükségletek kielégítésének labilitása.

Szorosan összefügg a probléma a foglalkoztatási helyzettel, a megoldást nehezíti az érintettek egészségügyi és mentális állapota.

Mindez együtt marginalizálódási folyamatot eredményez, a legnehezebb helyzetben lévők nehezen tájékozódnak, igazodnak el a hivatalos eljárásrendekben. A tájékozatlanság kiszolgáltatottá teszi ezt a csoportot, érdekeiket gyakran nem az „elfogadott” eszközökkel próbálják érvényesíteni, ezzel konfliktus helyzeteket is teremtenek, amely a negatív megítéléseket erősítheti.

* Foglalkoztatással, munkavégzéssel kapcsolatos problémák

Munkahely elvesztése, munkaügyi problémák, elhelyezkedési nehézségek. A munkaerő-piaci elvárásokhoz nem illeszkedő egyéni tudás, végzettség, mobilitás. Munkaadói oldalról hátrányos megkülönböztetés (nem, származás, életkor, gyerekszám).

* Lakhatással kapcsolatos problémák

Lakásfenntartási adósságok, lakás-karbantartási gondok. Lakáshoz jutás szűk lehetőségei. Lakáselvesztés veszélyei.

A problématerület szorosan összefügg az alacsony jövedelmi helyzettel, de ennél sokkal szélesebb lakossági kör érintett. Növekszik azon lakosok száma (bérlők és tulajdonosok vegyesen) akiknél a lakhatás veszélybe kerülhet, ezáltal minden téren veszélyeztetetté válnak, a probléma kezelése önkormányzati és állami felelősségvállalást igényel.

* Kapcsolati problémák – mentálhigiénés problémák

Családon belüli és más személyközi kapcsolati konfliktusok. Kapcsolatok teljes hiánya és az elmagányosodás is ide tartozik. Családi kapcsolati nehézségek érintik a kommunikációs zavarokat, az erőszak megjelenését, a bántalmazást, a gyermeknevelési problémákat. Következményként jellemzően megjelennek az általános beilleszkedési zavarok, lakóközösségi konfliktusok.

Egyértelmű, hogy a bizonytalanná váló egzisztenciális helyzet, a környezeti negatív hatás felerősíti a konfliktusokat, gyengíti a kapcsolati kohéziót, ugyanakkor a jól működő kapcsolati háló segít kivédeni a külső veszélyeztető tényezőket.

Azt is látjuk, hogy a sérülékenyebb egyének (mentális problémák, erőforrások teljes hiánya) veszélyeztetettebbek, megbirkózási képességük gyengébb, támogató hálózatok nélkül ellehetetlenülnek, végérvényesen kisodródnak a peremre.

1. A feladat ellátás szakmai tartalma, módja

A családsegítő szolgálat két telephelyen végzi szakmai munkáját:

* + **Esély Családsegítő Szolgálat- Dózsa Gy. u. 70.**
  + **Esély Családsegítő Foglalkoztatási Tanácsadó Szolgálat - Kertész u. 24-28.**

A két telephely munkatársai között az együttműködés folyamatos, ennek formái a közös team megbeszélés hetente egy alkalommal, valamint kéthetente esetmegbeszélőn való részvétel. Sok ügyfél mindkét helyen vesz igénybe szolgáltatást, ezekben az esetekben a családgondozók tájékoztatják egymást, illetve az ügyféllel közösen leülve beszélik meg a feladatokat, stratégiákat.

### Az intézmény ügyeleti rendszerben látja el a Szolgálatot felkereső egyéneket, családokat, a szociális munkások heti kötött meghatározott időben fogadják az igénybevevőket. A családsegítő szolgálatot felkereső ügyfeleket az előtérben szociális segítő fogadja, aki időpontot ad valamelyik családgondozóhoz (időpont telefonon is kérhető). Az adott családgondozó lesz ettől kezdve az ügyfél esetfelelőse. Az esetfelelős a gondozási folyamatról a második találkozástól kezdődően esetnaplót vezet*.*

Ha több szolgáltatás révén további munkatársak kapcsolódnak a tervezett munkába, közülük az ügyfél számára is egyértelműen kijelölődik az esetfelelős személye, erről a team ülésen születik döntés.

A segítő munka során a kapcsolattartás előre megbeszélt időpontokban történik, akár a családsegítő szolgálatnál, akár az ügyfél lakásán, vagy más helyszínen valósul meg. A segítő kapcsolat szükség szerint kiterjed az ügyfél családtagjaira, és közvetlen környezetére is.

Betegség, vagy szabadság esetén a helyettesítést a szakmai vezető szervezi meg.

**3.1. A nyújtott szolgáltatások formái**

A családsegítés általános segítő szolgáltatás keretében információnyújtást, tájékoztatást, életvezetési tanácsadást, ügyintézésben segítségnyújtást és a családok működőképességének erősítése érdekében családgondozást végez.

A segítő szolgáltatás a szociális munkát végző és a kliens együttes és egyenrangú munkafolyamata. A munkafolyamatot az első interjú során a kliens szükségleteinek megállapításával és a problémamegoldó alternatívák kidolgozásával kezdjük, melyet megállapodásban rögzítünk. A megállapodás tartalmazza az elérendő cél érdekében megvalósítandó feladatokat, a kliens és a segítő együttműködésének módját, a találkozások rendszerességét, a segítő folyamat várható eredményét és a lezárás időpontját.  
  
A segítő szolgáltatás a kliens otthonában, családi környezetében tett látogatásokon és a családsegítő szolgálatban folytatott segítő beszélgetés és segítő tevékenységek útján valósul meg.

**3.1.1. Dózsa György út. 70. telephely**

**Egyéni tanácsadások:**

* Lakhatási tanácsadás

Az ügyfeleket a családgondozók delegálhatják a tanácsadóhoz a bonyolultabb lakásügyi problémákkal.Az ügyfelek számára gyakran okoz nehézséget a lakhatással kapcsolatos hivatalos levelek, iratok értelmezése. Sok esetben a különböző ügyintézések kapcsán derül ki a jogviszony rendezetlensége.A tanácsadó segít végiggondolni a megfelelő rendezéshez vezető lépéseket,megszerkeszteni a szükséges kérelmeket, iratokat. Szükség esetén lakáscseréhez is nyújt segítséget, kisebb adatbázis segítségével.

* Jogsegély szolgálat:

Az intézményben heti 4 órában állaz ügyfelek rendelkezésére egy jogász, aki jogi tanácsadást, esetenként jogi képviseletet nyújt számukra, illetve iratszerkesztést végez.. A jogi tanácsadás nyitott szolgáltatás a kerület lakosai számára.

* Pszichológiai tanácsadás

Heti 4-4 órában pszichológus, illetve pszichiáter nyújt segítséget az ezt igénylő ügyfeleink számára. Ezt a szolgáltatást ügyfeleink vehetik igénybe a családgondozó javaslatára, azokban az esetekben, amikor a családgondozó úgy látja, hogy az ügyfél lelki, mentális problémájának megoldásához nem elegendő a segítő beszélgetés, hanem szakember bevonása szükséges. A szakemberek visszajelzést adnak a családgondozónak, elakadás esetén esetmegbeszélőn is részt vesznek.

* **Adósságkezelési tanácsadás**

Az adósságkezelés az esetvezetés keretén belül történik, az adósságproblémát a hozott problémák egyikeként értelmezzük a helyzetfelmérés folyamatában. Hat családgondozó munkájának része az adósságkezelés, de emellett a családi rendszer működésére és más problémákra is kiterjed a figyelmük.

Az adósságkezelési tanácsadás folyamata

* 1. Az adósság problémával jelentkező kerületi lakosok első lépésben időpontot kapnak ***csoportos tájékoztatóra.*** Ezeken az 1-1 órás alkalmakontájékoztatást kapnak a családsegítő szolgáltatásairól, a lakhatást támogató juttatásokról és kedvezményekről, valamint az adósság rendezésének lehetőségeiről. A tájékoztató után amennyiben igénylik, időpontot kérhetnek valamelyik kollégához.:
  2. **Előgondozás:** minimum 15 napot vesz igénybe, melynek során az ügyfél és a családgondozó közösen felmérik a család, háztartás helyzetét, anyagi körülményeket, a család saját erőforrásait. Az előgondozás célja, hogy az ügyfél képes legyen elkezdeni az aktuális közüzemi számlák fizetését. A családgondozóval közösen fogalmazzák meg, hogy ehhez milyen saját erőforrásokkal rendelkezik, ill. milyen segítségre van szüksége pl. munkába állást elősegítő szolgáltatások, lakhatási támogatási kérelmek beadása stb.).
  3. **Adósságcsökkentési támogatás kérelmezése:** Amennyiben az ügyfél megfelel a rendeletben előírt feltételeknek, teljesítette az előgondozásban megjelölt célokat és rendelkezik törlesztési kapacitással, megtörténik a kérelem előkészítése és beadása. Mindezzel egy időben az ügyfélnek, de gyakran a tanácsadónak is fel kell vennie a kapcsolatot a szolgáltatókkal., kimutatás vagy türelmi idő kérése céljából.

A kérelemhez szükséges iratokat, kimutatásokat a családgondozó gyűjti össze, az önrész és a támogatás összege, felosztása a Családsegítő Szolgálat számításai alapján táblázatban kerül a kérelemhez. A kérelem csomagot az ügyfél adja be az Önkormányzathoz.

* 1. **Adósságkezelési szolgáltatás:** Pozitívan elbírált kérelem esetén az adós és a tanácsadó együttműködése folytatódik, amelynek fókuszában az előzőleg közösen meghatározott időszakra (1-18 hónap ) vonatkozó önrész,- valamint havi számlák befizetésének bemutatása áll. A csekkek bemutatása a Családsegítő Szolgálatban havonta egyszer történik. Az egy családgondozóra jutó magas esetszám miatt az adósságcsökkentési támogatásban részesülő ügyfelek havi befizetéseit egy asszisztens segíti követni és adminisztrálni, illetve a figyelmeztető felszólításokat időben kiküldeni A menet közben felmerülő elakadásokkal, problémákkal az ügyfél a családgondozójához fordulhat.
  2. Az eset lezárására akkor kerül sor, ha az ügyfélnek rendeződött a tartozása, erről igazolást mutat be a szolgáltatóktól, illetve ha a megállapodást nem tartja be az ügyfél, az együttműködés megszakad.

Az adósságkezelési tanácsadás során a családgondozó részben az adósságkezelés átláthatóságához szükséges speciális adminisztrációt vezet, részben az esetnaplóban rögzíti a családdal történteket.

* Családterápia

A családok életében az anyagi és egyéb problémák mellett felmerülhetnek zavarok a családi működésben is. Bármely családtag életében felmerülő probléma hatással van az egész család működésére, ezért a családterápián az egész családdal dolgozik két szakember párban. A terápiás folyamat általában 6 ülésből áll. A Családsegítő Szolgálatnál pszichológus (külső szakember) családterápiás képesítéssel rendelkező szociális munkás nyújtja a szolgáltatást.

* Családi videotréning

Gyermekes családoknál a családgondozás,(adósságkezelés) során felmerülhetnek gyermeknevelési nehézségek, a szülői kompetenciák hiánya, vagy meggyengülése. A családi videotréning a szülők és gyermekeik közötti kommunikációs zavarok leküzdéséhez nyújthat segítséget a videokamera használatával. Videotréneri képesítéssel rendelkező kollégánk nyújthatja ezt a szolgáltatást, amely a családok otthonában készült felvételek közös visszanézésén és elemzésén alapul. A módszer lényege, hogy nem a negatív mintákat hangsúlyozza, hanem a szülők meglévő képességeit, pozitív kommunikációs mintáit mutatja meg, és tudatosítja.

Ezt a szolgáltatást a Gyermekjóléti Központ munkatársai is javasolhatják az általuk gondozott családoknak.

* Konfilktuskezelés mediációs módszerrel:

A mediáció módszere segíthet azokban az esetekben, amikor két fél nem tud megegyezni valamilyen ügyben (lehet családi, gazdasági stb vita), de ugyanakkor motiváltak a helyzet megoldására. Egy harmadik személy, a mediátor segíthet egy mindegyik fél számára elfogadható megállapodás kidolgozásában. Több kolléga is rendelkezik a módszer ismeretével, és a családokkal folyó munkában az esetvezetés során rendszeresen alkalmazzák.

# **Csoportmunka keretében**

* Mama-Baba klub:

A Lövölde tér 1.sz.alatti bölcsödében működik hetente egy délelőtt. A klubbot a kerületben élő kisgyerekes anyák, apák nagymamák vehetik igénybe. A klub célja, hogy miközben a babák játszanak (egy önkéntes felügyelete mellett), a mamák (és nagymamák) megoszthatják egymással tapasztalataikat a gyermekneveléssel kapcsolatban. A csoportot egy családgondozó és egy pszichológus vezeti. Alkalmanként a szülőkkel előre egyeztetett konkrét téma közös megbeszélésére kerül sor. A csoport vezetői szükség esetén életviteli, családi-kapcsolati problémák megoldásában is segítenek.

A csoportvezetők forgalmi naplót vezetnek minden alkalommal a megjelent szülőkről.

* „Szülőkre hangolva” szülői hatékonyságot fejlesztő csoport

A Gyermekjóléti Központtal közösen indított csoport 2009 óta működik kéthetente másfél órában elsősorban kiskamasz, illetve kamasz gyerekek szüleinek, kéthetente a Gyermekjóléti Központban. A Gyermekjóléti Központ és a Családsegítő Szolgálat két munkatársa által vezetett beszélgetések hozzájárulnak ahhoz, hogy a szülők ismereteket szerezzenek az őket érdeklő és érintő témákban, és erősíthessék szülői kompetenciájukat. A szülőkkel érkező gyermekekkel ezalatt A Gyermekjóléti Központ munkatársa foglalkozik.

## 3.1.2. Foglalkoztatási Tanácsadó Szolgálat – Kertész u. 24-28.

Segítséget nyújt a munkavállalással, munkanélküliséggel kapcsolatos problémák megoldásához. A munkatársak különböző egyéni és csoportos szolgáltatásokkal segítenek feltárni és leküzdeni a munkavállalást akadályozó tényezőket, és javítani az elhelyezkedési esélyeket. A szolgálatot a kerületi munkanélküli lakosok vehetik igénybe önkéntesen, illetve kötelező együttműködés keretében.

**Egyéni tanácsadások:**

* **Munkavállalási tanácsadás**

-A munkavállalást akadályozható tényezők felmérése az ügyféllel együtt (életviteli, családi, szocializációs, viselkedési stb).

-Munkavállaláshoz kapcsolódó kulcskompetenciák és készségek vizsgálata, a meglévő erősségek kiemelése.

- Munkakereső pontos helyzetének, lehetőségeinek, céljainak a feltárása

- Próbatelefonálás, felkészítés állásinterjúra.

Munkavállalási tanácsadáson minden ügyfél részt vesz a tanácsadójával folytatott egyéni munka során

* **Pályaorientációs és pályakorrekciós tanácsadás**

Fiatal, szakképzettséggel nem rendelkezők esetében: érdeklődési területek megtalálása, munkaerőpiacon használható készségek, képességek meghatározása, iskolák, szakképzések feltérképezése Munkatapasztalattal rendelkező, de szakképesítés nélküli ügyfeleknél: tapasztalatok, készségek összegyűjtése,tanulás, új szakma tanulás feltételeinek felmérése.

* **Pszichológiai tanácsadás**

A munkanélküliségből fakadó rossz anyagi helyzet, társadalmi kapcsolatok beszűkülése, családi problémák következtében mentális problémák is megjelenhetnek az ügyfeleknél (stressz, szenvedélybetegség, pánikbetegség stb.) Hetente egyszer pszichológus segít a szolgálatnál a tartós munkanélkülieknek.

**Csoportos foglalkozások:**

* **Álláskereső Klub:**

Hetente három délelőtt vehető igénybe az önálló álláskereséshez. A szolgálat biztosítja az ügyfelek számára a vonalas és mobil telefon, Internet, fénymásoló, újság használatot. Megtekinthetik a Munkaügyi szervezet aktuális álláslistáját is. Készíthetnek a tanácsadók segítségével fényképes önéletrajzot, létesíthetnek e-mail címet.

A klubon mindig részt vesz két szakember, akik figyelemmel kísérik a résztvevők álláskeresési technikáját, és erről visszajeleznek az ügyfélnek. A klub résztvevői egymásnak is átadják tapasztalataikat, a megszerzett információkat. A klubot igénybe vehetik önkéntesen a munkát kereső kerületi lakosok, valamint az együttműködésre kötelezett ügyfelek.

* **Álláskeresési technika tréning.**

Az elméleti képzésre épülő tréning gyakorlati elemekkel, szituációs játékokkal mutatja be az álláskereséshez kapcsolódó ismereteket, technikákat. Az álláskeresők megismerhetik saját erőforrásaikat, kulcskompetenciáikat, valamint játékos formában gyakorolhatják a megfelelő telefonálási technikákat, állásinterjús helyzeteket. Ezekről egymásnak visszajelzést adnak a csoport tagjai. Videó kamera használatával még hatékonyabbá lehet tenni a tréninget.

A **rendszeres szociális segélyben részesülő ügyfelekkel való munka**

A rendszeres szociális segély a munkanélküliek olyan támogatási formája, amelynél vállalni kell, hogy az elhelyezkedés érdekében részt vesz a közösen megtervezett beilleszkedési programban. A beilleszkedési program keretében az ügyfelekkel egyénre szabott tervet dolgoznak ki a tanácsadók, melynek lépései attól függnek, hogy hol tartanak az álláskeresésben, milyen készségekkel rendelkeznek, milyen pszicho-szociális jellemzők a meghatározóak.

Az együttműködési szerződések négy fő irány mentén jönnek létre:

* Munkavállalásra irányuló programforma, amelynél a következőket értjük: álláskereső klub igénybevétele, az ügyfelek egyedi igényeire szabott álláskeresés. Jellemzően ezt a fajta szerződést az álláskeresésre már kész, önálló, kisebb segítséget igénylő ügyfelekkel kötjük.
* Képzettséget és munkavállalói készségek fejlesztésére, megerősítésére irányuló programforma: álláskereséshez kapcsolódó számítógépes készségfejlesztés, internet használatának elsajátítása, önéletrajz, motivációs levél megírása, szerkesztése, álláskeresési technika tréning, munkavállalási tanácsadás, pályaorientációs tanácsadás, képzésbe kerülés támogatása. Azon ügyfelekkel köthető ez a szerződés típus, akiknek nincs, vagy elavult a szakmai képzettségük, vagy az álláskereséshez szükséges kompetenciákkal és munkaerő-piaci ismeretekkel nem rendelkeznek.
* Szociális- mentális-egészségügyi állapot javítására irányuló programforma: pszichológiai tanácsadás, szociális ügyintézés, kapcsolati rendszer erősítése, egyéni tanácsadás. Jellemzően az álláskeresés során a fő elakadási tényezők szociális-mentális típusúak, először ezeken a területeken szükséges változást elérni.
* Más típusú ellátás igénylését előkészítő programforma: leszázalékolás ügyintézése, szolgálati idő megkérése, korkedvezményes nyugdíj, öregségi nyugdíj intézése. Azoknál az ügyfeleknél, ahol egészségügyi problémák vannak, illetve az életkora alapján indokolt.

Az együttműködésre kötelezett ügyfelekkel végzett munka dokumentálása:

- számítógépes nyilvántartás (név, lakcím, határozat ideje, megjelenés dátuma,

esetfelelős)

- adatlap a munkakarrier interjúhoz,

- szerződés a beilleszkedési programról,

- önkormányzat felé visszajelző lap (együttműködés megszűnése esetén ),

- ügyfelek számára kiskönyv (a megjelenések igazolására ),

- igazolás együttműködésről

1. A családsegítő szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módjai:

* Az intézmény saját honlapján,
* Kiadvány formájában,
* Szórólap formájában,
* Az Önkormányzat honlapján,
* Kerületi újságban.

1. Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelme

**5.1Az ellátottak jogai**

Tilos a hátrányos megkülönböztetés bármilyen okból, így különösen az ellátott neme, vallása, nemzeti, etnikai hovatartozása, politikai vagy más véleménye, kora, cselekvőképességének hiánya vagy korlátozottsága, fogyatékossága, születési vagy egyéb helyzete miatt.

magánéletével kapcsolatos titokvédelem. A családsegítő munkatársai kötelesek az ellátottak egészségi állapotával, személyes körülményeivel, jövedelmi viszonyaival kapcsolatos dokumentumokat bizalmasan kezelni és tárolni, annak érdekében, hogy azokról más, arra illetéktelen személy ne szerezhessen tudomást. Ezen adatokról, tényekről az intézmény dolgozója kizárólag a szolgáltatást igénybe vevő felhatalmazása alapján tájékoztathat másokat, kivéve az életet, testi épséget veszélyeztető helyzeteket.

Panaszjog

A családsegítő szolgáltatásait igénybe vevő, törvényes képviselője, hozzátartozója, az ellátottak jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezet (panasztevő) panaszaival a Családsegítő Szolgálat vezetőjéhez, illetve az intézményvezetőhöz, vagy az érdekképviseleti fórumhoz, továbbá az ellátott jogi képviselőhöz fordulhat.

A vezető 15 napon belül köteles a panasztevőt írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben a vezető határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított 8 napon belül a fenntartó önkormányzathoz fordulhat jogorvoslattal.

Az ellátottjogi képviselő tevékenységéről, hatásköréről, az általa nyújtható segítségadás lehetőségéről, elérhetőségéről szóló írásos tájékoztatót a váróhelyiség faliújságjára kell kifüggeszteni. Ezzel kapcsolatosan a vezető kérésre szóbeli tájékoztatást is nyújt.

###### 5.2. a személyes gondoskodást végzők jogai

* A családsegítésben szakmai munkát végzők heti team ülésen vesznek részt. A team a szakmai munka összehangolásának fóruma, a szakmai egységen belül a feladatmegosztások megbeszélése és a visszacsatolás is itt történik. A heti team ülést a szakmai egység vezetője vezeti. A szakmai vezető a szakmai munkatársak számára konzultációt és egyéni esetmegbeszélést is biztosít. A szakmai munka folyamatának ellenőrzése, a munkatársak terhelésének követése az esetnaplók rendszeres ellenőrzése révén is biztosított. A csoportos team-szupervíziót kéthetente külső szupervizor vezeti.
* A szociális ágazatban foglalkoztatottak, vagy munkaviszonyban álló személyek esetében 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.
* Közfeladatot ellátó személynek minősül az alábbi munkaköröket betöltő személy: családgondozó szociális munkás, a szociális segítő.

**6. Az ügyfélfogadás rendje**

**A Családsegítő Szolgálat – Dózsa Gy.u. 70. ügyfélfogadási ideje**

Hétfő-kedd-csütörtök: 9-18 óra

Szerda: 14-18 óra

Péntek: 9-13 óra

###### Foglalkoztatási Tanácsadó Szolgálat - Kertész u. 24-28. ügyfélfogadási ideje

Hétfő-kedd-csütörtök: 9-17 óra

Péntek: 9-13 óra

Létszám és szakképzettségi adatok

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Feladatkör | Családsegítő  Dózsa Gy. út 70. | | Foglalkoztatási Tanácsadó Kertész u. 24. | |
| Létszám | Ebből szakképzett | Létszám | Ebből szakképzett |
| Szakmai vezető | 1 | 1 | - | - |
| Csoportvezető | - | - | 1 | 1 |
| Családgondoző szociális munkás | 8 | 8 | 5 | 5 |
| Szociális segítő | 2 | 2 | - | - |
| Adminisztrációs munkatárs | 2 |  | 2 |  |
| Technikai munkatárs | 1,75 |  |  |  |
| Összesen | **14,75** | 11 | **8** | 6 |

A családsegítő szolgálat két telephelyen összesen:   22,75 álláshellyel rendelkezik.