

# **CSALÁDSEGÍTÉS**

## **SZAKMAI PROGRAMJA**

### **ENYING VÁROS ÖNKORMÁNYZAT EGYESÍTETT SZOCIÁLIS INTÉZMÉNY**

Enying, Szabadság tér 2.  
Tel/fax: 22/ 372 311

## **CSALÁDSEGÍTÉS**

### **Szakmai programja**

Készült:

1. az 1993 évi III. törvény  
a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról,
2. az 1/2000.(I.7.) SzCsM rendelet  
a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól  
és működési feltételeiről,
3. az Enying Mikrokörzeti Szociális és Gyermekjóléti Intézményi Társulás  
Megállapodása alapján.

A hivatkozott Megállapodás 4.1.5. pontjában rögzítettek szerint:

„A családsegítés szociális alapszolgáltatási feladat közös megvalósításában a 2.1.1.-2.1.7. pontban megjelölt valamennyi társult Önkormányzat részt vesz.”

A feladat végrehajtásával, koordinálásával az Enying Város Önkormányzat Képviselő-testületét bízta meg.

#### **Az intézmény megnevezése, címe:**

Egyesített Szociális Intézmény

8130 Enying, Szabadság tér 2.

Telefon: 22/372 311, 22/572 065, 22/372 191 Fax: 22/372 311

A családsegítésben részt vevő települési önkormányzatok címe, elérhetősége:

8135 Dég, Kossuth Lajos u. 17. szám  
8156 Kisláng, Fő u. 63.  
8136 Lajoskomárom, Komáromi u. 4. szám  
8132 Lepsény, Fő u. 74. szám  
8137 Mezőkomárom, Petőfi Sándor u. 74. szám  
8138 Szabadhídvég, Községház u. 1. szám

## **1. A szolgáltatás célja, feladata:**

### **1.a)A feladat konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatás elemek, tevékenységek leírása**

A családsegítés a szociális vagy mentális problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítséget igénylő személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott szolgáltatás.

A családsegítés keretében biztosítani kell

- a szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást,
- családgondozást, így a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítését,
- a humán jellegű civil kezdeményezések elősegítését, közösségfejlesztő programok szervezését,
- a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságtterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékossgal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémákkal küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadás nyújtását
- a családon belüli kapcsolaterősítést szolgáló közösségépítő, családterápiás, konfliktuskezelő mediációs programokat és szolgáltatásokat, valamint a nehéz élethelyzetben élő családtagokat segítő szolgáltatásokat.

#### ***Kapacitások:***

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

- a kiskorú családtagjainak ellátása a családsegítés keretében indult, és
- a kiskorú érdekei – a gyermekjóléti szolgáltatás igénybevétele nélkül – e szolgáltatás keretében is megfelelően biztosíthatók.

A családsegítő szolgálat tevékenységének el kell érnie és a lehető legteljesebb mértékben le kell fednie a településen élő szociálisan rászorultak körét, ide értve a tartósan munkanélkülieket, a rendszeres szociális segélyben vagy rendelkezésre állási támogatásban részesülőket, az adósságtterhrel, közüzemi hátralékkal küzdőket, a nagycsaládosokat, a fogyatékkal élőket, pszichiátriai- és szenvedélybetegeket, egyedül élőket, rászoruló nyugdíjasokat, valamint mindazokat, akik fennálló bármilyen jellegű problémájukat nem képesek egyedül megoldani.

#### ***A családsegítő szolgálat konkrét tevékenysége, szolgáltatásai:***

- a rendszeres szociális segélyezettekkel való együttműködés biztosítása munkaerőpiaci visszailleszkedésük elősegítése és a juttatás igénybe vételéhez szükséges törvényi feltételek teljesítése érdekében
- a családon belüli problémák megoldásának elősegítése a szociális munka eszközeinek és módszereinek segítségével

- abban az esetben, ha a kliens egészségi állapota vagy egyéb ok miatt mozgásában korlátozott, illetve ha a hozott probléma jellege ezt indokolja, a családgondozó személyesen keresi fel a családot – családlátogatás
- szociális ügyintézés – az alacsony önérték-értvényesítő képességgel bíró személyek számára közvetlen, személyes segítségnyújtás ügyeik intézésében
- a szociálisan rászoruló személyek felkutatása, a számukra nyújtható, esetlegesen életminőségükön javító személyes gondoskodást nyújtó, illetve pénzügyi ellátások megismertetése
- adományok gyűjtése és elosztása a településen élő rászoruló körében
- szociális információs szolgáltatás

A szociális információs szolgáltatás célja, hogy a szociális törvényben meghatározott, illetve egyéb, a szociális biztonság megteremtéséhez kapcsolódó ellátásokat és szolgáltatásokat igénylők megfelelő tájékoztatást kapjanak az ellátások hozzáférhetőségével és az igénybevitelükre vonatkozó szabályokkal kapcsolatban. A szociális információs szolgáltatás keretében részletes tájékoztatást kell nyújtani:

- a szociális, illetve gyermekvédelmi törvényben meghatározott személyes gondoskodást nyújtó ellátásokkal és szolgáltatásokkal, valamint az egészségügyi ellátással kapcsolatban
- a helyben igénybe vehető ellátások és szolgáltatások köréről, feltételeiről és az igénybevitellel kapcsolatos eljárási kérdésekről,
- a helyben nem elérhető ellátások, szolgáltatások elérhetőségéről és igénybevitelük módjáról,
- a pénzügyi és természetbeni szociális és gyermekvédelmi ellátásokkal, a családtámogatási ellátásokkal, a társadalombiztosítási és a foglalkoztatáshoz kapcsolódó ellátásokkal, valamint a fogyatékossággal összefüggő ellátásokkal kapcsolatban
- az ellátás megállapítására hatáskörrel és illetékességgel rendelkező szerv elérhetőségéről
- az ellátások igényléséhez szükséges iratokról
- ifjúsági ügyekben.

Ha a tájékoztatást kérő személy által igényelt szociális szolgáltatás helyben nem érhető el, a szociális információs szolgáltatást nyújtó intézkedik az ellátási lehetőségek felkutatása érdekében, valamint segítséget nyújt az ellátást nyújtóval való kapcsolatfelvételen és az ügyintézésben.

A szociális információs szolgáltatás elérhetőségéről és a szolgáltatás keretében biztosított információk köréről a képviselő- testület hivatalos lapjában, illetve a helyben szokásos módon kell tájékoztatást nyújtani.

A családsegítés **legfőbb célja** az egyének, családok működőképességének megőrzése vagy helyreállítása, azon emberi képességek fejlesztése, amelyek segítségével jobban meg tudják oldani a társadalomba való funkcionálásukat, problémáikat. Az érintettek alkalmassá tétele az önálló életvitel folytatására.

A célkitűzés magában foglalja az egyének problémamegoldó, konfliktuskezelő képességeinek fejlesztését, arra törekszik, hogy növekedjen az emberek átlátása a szervezetek, intézmények felett, megtanulják megfogalmazni szükségleteiket, használni a számukra fontos intézményeket, megfelelően tudjanak élni az elérhető erőforrásokkal.

A családsegítő szolgálat jellemzője az integritás, amely megnyilvánul a család egységes rendszerként történő kezelésében, a támogatást biztosító szolgáltatások preventív jellegében, a különböző támogató intézmények és a kliensek viszonylatában betöltött koordinatív szerepkörben és az emberek olyan rendszerekkel való összekapcsolásában, amelyek szolgáltatásokat, forrásokat vagy lehetőségeket nyújtanak számukra.

Arra törekszik, hogy a problémákat legkorábban, - kialakulásuk időszakában – legyen képes megragadni. Ennek érdekében eléme egy a szükségleteknek, nem várja meg a helyzetek krízissé válását.

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

A családsegítő szolgálat az ellátórendszerben összegző, koordináló szerepet tölt be. Feladata e tekintetben eltér az ellátórendszer többi tagjától, mert ellátotti köre heterogén, szerteágazó társadalmi csoportok problémáira bír rálátással és igen változatos problématípusokra kell megoldásokat keresnie. A családsegítés feladata a különböző okból rászorulóknak minősülő személyek felkutatása, amennyiben problémájuk krónikus jellegű, a megfelelő ellátáshoz, gondoskodáshoz való hozzájuttatásuk és szükség esetén önálló életvezetésük további támogatása. Amennyiben az ellátás hatékonyan és eredményesen működik, a településen a lehető legtöbb esetben megismerik a családsegítő szolgálatot, mint igénybe vehető lehetőséget akár maguk, akár rászoruló családtagjuk, barátjuk, ismerősük számára. A működés optimális következménye a településen élő rászorult kör lehető legteljesebb felmérése, megismerése és ezen személyek hozzájuttatása a számukra elérhető juttatásokhoz, ellátási formákhoz. Ezáltal elkerülhetővé válik, hogy a településen élő rászorultok bármelyike ellátatlan legyen, szociális, egészségügyi vagy családi krízishelyzetbe kerüljön, azonnali intézkedés vagy költséges intézményi elhelyezés váljon szükségessé vagy a család felbomoljon, vagyis a társadalomra veszélyes események előzhetők meg.

### **1. c) Más intézményekkel történő együttműködés módja**

A családsegítő szolgálat működtetése a heterogén ellátotti kör miatt szerteágazó intézményi kapcsolatrendszerrel igényel. A családsegítő szolgálat állandó kapcsolatot tart fenn a helyi intézményekkel, így az önkormányzattal, munkaügyi központtal, rendőrséggel, iskolákkal, orvosi rendelővel, valamint a megyei szintű intézményekkel, így a megyei rendőrséggel, bírósággal, munkaügyi központtal, egészségbiztosítóval, nyugdíjbiztosítóval, kórházzal, államkincstárral, közüzemi szolgáltató cégekkel. Keresi a kapcsolatot és együttműködési lehetőségeket továbbá a helyi és megyei civil szervezetekkel, alapítványokkal, egyházakkal és önkéntes szerveződésekkel is. Az együttműködés formailag megvalósulhat alkalomszerűen és rendszeresen is. Amennyiben rendszeres és hosszú távú kapcsolat jön létre, annak kereteit az intézmény az érdekelt másik féllel együttműködési megállapodásban rögzíti.

### **1. d) A szolgáltatás megkezdése előtt megtett előkészítések leírása:**

A szolgáltatás megkezdése előtt felmértük a településünkön élő rászorultak körét, megközelítő létszámukat, szükségleteik jellegét. Felkerestük a leendő és lehetséges partnereket, ide érve a helyi és környékbeli települési önkormányzatokat, különös tekintettel a kistérségi együttműködés résztvevőire, és a helyi intézmények vezetőit, akiket tájékoztattunk a tervezett szolgáltatás profiljáról, kompetenciáiról. A lakosság körében hirdetésmények útján adtunk tájékoztatást a szolgáltatásról és elérésének módjairól.

## **2. Az ellátottak köre**

A szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítséget igénylő személyek, családok.

Különösen a:

- tartós munkanélküliek,
- fiatal munkanélküliek,
- adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők,
- fogyatékosággal élők,
- krónikus betegek
- szenvedélybetegek
- pszichiátriai betegek,
- kábítószer - problémával küzdők
- nagycsaládosok
- bárki, aki akut problémáját nem tudja egyedül megoldani.

A gazdasági- társadalmi háttér tényezői a lakosság szociális helyzetében halmozott hatással jelentkeznek. A lakosság előregedőben van az alacsony születésszám és a fiatalok elvándorlása következtében.

A generációk közötti szolidaritás csökkenése, a családi, baráti közösségek háttérbe szorulása következtében növekszik az egyedül élő, alacsony jövedelmű, tartósan munkanélküli, tartósan beteg lakosok száma.

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

A családsegítő szolgáltatást úgy kell szervezni, hogy az együttműködésben részt vevő települések teljes lakosságára kiterjedjen.

A családsegítő szolgálat családgondozói feladatokat lát el, ellátásokat közvetít, és szervezési tevékenységeket végez.

A családsegítő szolgálat a 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 együttműködési programját,
- programokat szervez (üdültetés, táboroztatás, gyermekfelügyelet, stb.) a működési területén élő lakosság számára,
- segítséget nyújt az egyének, családok kapcsolatkézségének javításához,
- segíti speciális támogató, önszervező csoportok szervezését, működtetését.

A családsegítő szolgálat az alapfeladaton túl speciális szolgáltatásokat is nyújthat, melynek tartalmát, módját, feladatait a települési önkormányzatok helyi rendeleteikben szabályozzák a Társulási Megállapodásokban rögzítettek szerint.

A családsegítés munkaformái:

- Egyéni esetkezelés (az egyéni életfeltételek, életminőségek javítása családi és társas kapcsolatokban).
- Közösségi szociális munka (lakóhelyi közösségek érdekeinek megismerése, szociális érdekvédelem erősítése).
- Szociális csoportmunka (probléma orientált csoportok szervezése)

#### **4. Az ellátás igénybevételének módja**

A családsegítő szolgálat nyitott intézmény, az önkéntesség elve alapján a működési körbe bevont települési önkormányzatok lakossága a helyi szolgáltatást igényelheti.

Az esetkezelés folyamatában a családsegítő szolgálat minden előfeltétel nélkül a kliensek érdekét helyezi előtérbe.

Az intézmény hatósági tevékenységet nem folytat, mivel az diszfunkcionális hatást gyakorolna az alaptevékenységre.

Az intézménynek a törvényes és rendelet által előírt alapszolgáltatásai ingyenesek.

A családsegítő szolgálat a családgondozási, szervezési tevékenysége vagy ellátás közvetítése során forgalmi naplóban és esetenaplóban dokumentálja tevékenységét a törvényes előírásoknak megfelelően. A dokumentációkat a családsegítő szolgálat vezetője legalább negyedévente ellenőrzi.

A szolgálat vezetőjének feladata a szükség szerinti, de legalább havonta egy alkalommal történő esetmegbeszélések megszervezése, a családgondozók rendszeres továbbképzésének és tapasztalat cseréjének megszervezése, a családgondozók tevékenységének szakmai ellenőrzése.

A családsegítő szolgálat családgondozója számára a munkavégzéshez biztosítani kell olyan önálló munkaszobát, amely megfelel a személyes segítő munka követelményeinek.

A családgondozó a feladata ellátása során tudomására jutott adatokat a külön jogszabályban meghatározottak szerint kezeli.

A családsegítő szolgálat tájékoztatja a lakosságot a családsegítő szolgáltatást nyújtó szakembereknek az adott településen való elérhetőségéről, fogadóidejéről, az ügyfélfogadás gyakoriságáról.

#### **5. Kapcsolattartás módja a szolgáltató és az igénybevevő között**

A kapcsolat felvétele önkéntes. Amennyiben az első interjú kapcsán tett intézkedéssel az eset nem zárul le, esetenaplóban kell rögzíteni:

- a probléma definícióját (a kiinduló problémát, amit a kliens és szociális munkás közösen meghatározott, és amelyen dolgozni fognak. A később felmerülő problémákat a gondozási folyamat során kell megjeleníteni.)

- cselekvési tervet (a közösen kialakított megoldási lépéseket)
- megállapodást (írásos dokumentumot az elvégzendő munkára vonatkozóan a szociális munkás és a kliens aláírásával)
- az intézkedéseket (minden, a klienssel kapcsolatos szakmai tevékenység rögzítéseként)

Az ellátást igénybe venni szándékozó kliensek személyesen keresik fel a családgondozót. Amennyiben a kliens egészségi állapota vagy más ok ezt nem teszi lehetővé, a családgondozó ellátogat a rászoruló klienshez. A kapcsolatfelvétel harmadik lehetséges módja, amikor magánszemély vagy hatóság keresi meg a családsegítő szolgálatot. Mindkettő jelezheti, hogy ellátatlan, problémával küzdő rászoruló személyről van tudomása és kérhet segítséget számára, illetve a hatóságok kérhetnek hivatalos véleményt, jellemzést vagy környezettanulmányt az ellátotti körbe vont személyről, családról. A család adatszolgáltatása ebben az esetben is önkéntes. A rendszeres szociális segélyben részesülők számára a családsegítő szolgálattal való együttműködés a juttatás folyósításának feltétele, kötelező feladat.

Az intézményen belüli integráció formája:

Az ellátások integrációja hatékony, gazdaságos. A családgondozó jelez az ellátási igényekről minden irányba (gyermekjóléti szolgáltatás, szociális étkezési igény, házigondozás, stb.). Jól működő jelzőrendszert tart fenn saját szakmai körén belül (házigondozók, jelzőrendszeres házi segítségnyújtás, stb.), valamint intézményi körön kívül (civil szervezetek, egyesületek, lakosság, iskola, védőnők, házi orvosi szolgálat, oktatási intézmények).

A családgondozó a családok otthonában, vagy az ügyfél megjelenése során az intézményben is naprakész és alapos tájékoztatást nyújt az ellátásokról.

## **6. Az ellátottak és a szociális szolgáltatást végzők jogainak védelmével kapcsolatos szabályok**

Az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem. Különös figyelmet kell fordítani arra, hogy az ellátott adataihoz csak az arra jogosult személyek férjenek hozzá. Egészségi állapotával, személyes körülményeivel, jövedelmi viszonyaival kapcsolatos információkról illetéktelen személy nem szerezhet tudomást.

A családsegítő szolgálat családgondozójának Nyilatkozatot kell aláírnia a klienssel, melyben elismeri, hogy:

- a személyéről vezetett nyilvántartásokról és az ellátás tartalmáról, formájáról szóló tájékoztatást tudomásul vette,
- a szükséges hatósági intézkedésekben az érdekében történő segítségre a családgondozót felhatalmazza.



A kliens számára tájékoztatást kell adni az együttműködés szabályairól.

A családgondozónak a Szociális Munka Etikai Kódexében rögzítettek szerint kell munkáját végeznie.

Alapvető elvárás, hogy a családgondozók munkavégzésük során megkapják a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést, tiszteletben tartás ember méltóságukat és személyiségi jogait. Közalkalmazotti megbízatásuk tartama alatt tekintettel kell lenni arra, hogy kizárólag feddhetetlen, köztisztviselőként álló személyek kerüljenek alkalmazásra.

A családgondozó életének, testi épségének és személyiségi jogainak védelmét több jogszabály garantálja.

#### **7. Az intézmény szervezetére vonatkozó szakmai, szervezeti információk, szervezeti egységek feladatköreinek megjelölése, létszáma és szakképzettség szerinti megoszlása:**

A családsegítés Egyesített Szociális Intézményének integrációjában működik az Alapító Okiratban rögzítettek szerint.

Az intézmény típusa: szociális és gyermekvédelmi intézmény

Az intézmény tevékenységei:

Alapellátás: Szociális étkeztetés  
Házi segítségnyújtás  
Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás  
Családsegítés  
Gyermekjóléti szolgálat  
Idősek nappali ellátás

Szakosított ellátás: Ápolást-gondozást nyújtó intézmény  
(Idősek Otthona)

Az intézmény szervezeti ábráját az 1. számú melléklet tartalmazza.

Az intézmény vezetőjét nyilvános pályázat útján – határozatlan időtartamra – Enying Város Képviselő-testülete bízta meg.

Az alapítói okiratban rögzítettek szerint az intézmény dolgozói felett a munkáltatói jogokat az intézményvezető gyakorolja.

A közalkalmazotti besorolású főállású foglalkoztatottak létszámának megoszlása:

Családsegítő:

Enying:	2 fő
Dég:	1 fő (4 órás)
Kisláng:	1 fő
Lajoskomárom:	1 fő (4 órás)
Lepsény:	1 fő
Mezőkomárom:	1 fő (2 órás)
Szabadhídvég:	1 fő (2 órás)

A családgondozó munkakört betöltők helyettesítéséről tartós távollét esetén az intézmény vezetője gondoskodik a rendelkezésére álló személyi bérek előirányzata keretéig. Külön megállapodás tárgyát képezi a települési önkormányzatokkal a szakképzésre irányuló költségek (képzés miatti helyettesítés, utazás, jegyzet, szállás, vizsgadíj) viselése.

Az alkalmazottak munkájukat a munkaköri leírás alapján végzik. Törvényes kötelezettségüknek megfelelően folyamatos továbbképzésen vesznek részt.

Az intézmény gazdálkodását az állami normatív támogatások, az intézményi bevételek és Enying Város Képviselő-testületének rendeletében biztosított költségvetési előirányzatok, valamint a kistérségi társulástól átvett pénzeszközök biztosítják.

Az intézmény részben önálló, előirányzatai felett önállóan gazdálkodik, könyvelését, pénzügyi feladatait Enying Város Önkormányzat Szolgáltató Intézménye látja el.

A gazdálkodásról, szakmai feladatok ellátásáról az intézmény vezetője éves szinten beszámol a fenntartó Képviselő – testületnek.

A szakmai munka felett ellenőrzést gyakorol a fenntartó önkormányzat, a működést engedélyező hatóság, a kijelölt módszertani központ.

## Mellékletek

1. számú melléklet: Szervezeti ábra

# Egyesített Szociális Intézmény Szervezeti felépítése

1. sz. melléklet

