

VÁROSI NAPOS OLDAL SZOCIÁLIS KÖZPONT, PILISVÖRÖSVÁR

CSALÁDSEGÍTÉS SZAKMAI PROGRAM

Intézmény neve: Városi Napos Oldal Szociális Központ, Pilisvörösvár

Az intézmény címe: 2085 Pilisvörösvár, Rákóczi u. 5.

Telefon: 26/330-310

Intézményvezető: Selymesi Erzsébet

Fenntartó: Pilisvörösvár és Környéke Szociális Intézményfenntartó Társulás,
2085 Pilisvörösvár, Fő tér 1.

Pilisvörösvár Budapesttől 20 km-re a Pilisi-medencében fekszik, a 10-es főútvonal mentén. Területe cca.: 25 négyzetkilométer, lakosság száma meghaladja az 14000 főt és folyamatosan növekvő tendenciát mutat. Az utóbbi években a szociális és gyermekjóléti ellátásra, támogatásra szorulóknak számának emelkedése figyelhető meg. A város intézményei az alábbiak: két óvoda és tagóvodái, két általános iskola, egy középiskola, egy alapfokú művészeti oktatást nyújtó intézmény, egy közművelődési és közgyűjteményi intézmény, egy szakorvosi rendelő (mely keretében védőnői szolgálat is működik), valamint egy szociális központ. A Városi Napos Oldal Szociális Központ 1991. évben alapított integrált szociális intézmény, egységes integrált szakmai programmal a következő szakfeladatokat látja el: étkeztetés, házi segítségnyújtás, nappali ellátáson belül: idősek klubja és fogyatékkal élők nappali ellátása, családsegítő szolgálat, gyermekjóléti szolgálat, idősek átmeneti ellátása, otthonápolási szolgálat. Ezek a széleskörű szolgáltatások egy intézményen belül sokféle élethelyzetben tudnak segítséget nyújtani a rászorulóknak, a pazarló párhuzamos ellátások pedig elkerülhetők. Intézményünk terephelye az ELTE Társadalomtudományi Kárának, a Hajdúböszörményi Pedagógiai Főiskolai Karnak, a PPKTE Szociológia Karának, az egeri Eszterházy Károly főiskolának, a Református Egyház Diakónusképző intézményének, a középfokú szociális szakképzésnek. Az iskolai tanulói közösségi szolgálat teljesítéséhez (CXC/2011 tv.) több középfokú oktatási intézménnyel kötöttünk megállapodást. **Célunk**, hogy a működési területünkön élő, szociálisan hátrányos helyzetű, egészségügyi, mentálhigiénés állapotuk miatt támogatást kérők intézményi szolgáltatások keretében történő ellátásban részesüljenek. Célunk továbbá a gyermekek törvényben foglalt jogainak érvényesítéséhez, a szülői köteleességek teljesítéséhez, a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzéséhez és megszüntetéséhez nyújtott széleskörű, szükség esetén alternatív eszközöket is alkalmazó szociális munka. **Közfeladat:** A Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény (Mötv) 41-42. §-ában, a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (Gyvt.) 39-40. és a 45-49. §-ában meghatározott gyermekjóléti szolgálat feladatainak ellátása, a szociális igazgatásról szóló és a szociális ellátásról szóló 1993. évi III. törvény (Sztv.) 62-64., a 65./F, és a 80. §-ában és az otthoni szakápolási tevékenységről szóló 20/1996.(VII. 26.) NM rendeletben meghatározott feladatok ellátása.

2013. év során Pilisvörösvár, Pilisszentiván, Pilisszántó, Pilisjászfalu és Remeteszőlős megállapodást kötött A Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény 85-95.§-ainak megfelelően a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (Gyvt) 39-40. §-ban meghatározott gyermekjóléti szolgálat feladatainak ellátására, valamint a szociális igazgatásról és szociális ellátásról szóló 1993. évi III. törvény (Sztv) 62, 63. 64. és 65./F, 80.§ -ában és a 20/1996. (VII.26.) NM rendeletben meghatározott szolgáltatásokat nyújtó intézményt működtet és tart fenn közösen.

A családsegítő szolgálat ellátási területe a társulás közigazgatási területe.

Az intézményfenntartó társulásban résztvevő települések bemutatása

(forrás:2011. évi népszámlálás települési adatai)

	Terület (km ²)	Állandó népesség	Nők	Férfiak
Pilisvörösvár	24.3	14183	7285	6898
Pilisszentiván	8.1	4424	2212	2212
Pilisszántó	16	2480	1263	1217
Pilisjászfalu	7	1638	796	842
Remeteszőlős	0.6	740	396	344

Állandó népesség korcsoporti bontása (fő)

	0-2	3-5	6-13	14	15-17	18-59	60-x
Pilisvörösvár	392	461	1225	139	557	8308	3101
Pilisszentiván	150	157	399	43	162	2603	910
Pilisszántó	56	61	195	22	79	1488	575
Pilisjászfalu	64	70	199	25	78	995	207
Remeteszőlős	25	29	85	16	19	418	143

Foglalkoztatási mutatók (fő)

	Munkanélküliek száma	Csak eltartottak száma	100 családra jutó foglalkoztatottak száma
Pilisvörösvár	173	16	129
Pilisszentiván	53.3	3	127
Pilisszántó	32.5	5	120
Pilisjászfalu	23.1	1	137
Remeteszőlős	9.2	2	128

Lakóegységek rendeltetése és lakóik (fő)

	Lakásban élők száma	Üdülőben élők száma	Egyéb lakóegységben élők száma
Pilisvörösvár	13781	395	7
Pilisszentiván	4413	0	11
Pilisszántó	2473	0	7
Pilisjászfalu	1637	0	1
Remeteszőlős	736	3	1

Lakások és lakott üdülők komfortosság szerint

	Összkomfort	Komfort	Félkomfort	Komfort nélkül	Egyéb
Pilisvörösvár	3689	869	159	127	38
Pilisszentiván	1295	220	61	28	9

Pilisszántó	854	374	63	73	85
Pilisjászfalu	405	82	10	20	1
Remeteszőlős	271	23	2	0	2

Pilisvörösvár

Budapesttől 20 km-re a Pilisi-medencében fekszik Pilisvörösvár város, a 10-es főútvonal mentén. Területe cca.: 25 négyzetkilométer, lakosság száma meghaladja a 14000 főt és folyamatosan növekvő tendenciát mutat. Az elhúzódó gazdasági válság családokat érintő hatásai jelentős mértékben előtérbe kerülnek. A felfelé mobilizáló igényes, sőt gazdag életmódú csoportok mellett Pilisvörösvárt az elszegényedés és a leszakadó rétegek növekvő aránya egyaránt jellemzi. Más megközelítésben valamennyi rétegen belül jelentős az ideiglenesen itt lakók és szociálisan is instabil életmódúak aránya. Az idős népesség aránya 22%, a fogyatékkal élők aránya az orvosi szolgálatok tájékoztatása alapján 0,06%, szenvedélybetegek aránya 0,04%, pszichiátriai betegek aránya 0,05%.

A fentiekben leírtak miatt a szociális támogatásra-ellátásra szorulóknak száma emelkedik. A szolgálat célja családok és személyek esetén a veszélyeztetettség és krízishelyzet megelőzése illetve megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése, munkaerőpiaci integráció illetve reintegráció.

Pilisszántó

2420 lakosú község a Pilis hegység lábainál fekszik, szlovák nemzetiségű település több ezer éves múltra tekint vissza. A környező településekkel ellentétben lakosság száma nem növekszik az agglomerációs hatás miatt. Erősek a családi-, rokon-, szomszédági kapcsolatok, épp úgy, mint a kulturális hagyományai. Általános iskola, óvoda, valamint házi orvosi és védőnői szolgálat is van a községben. A családsegítést ellátási szerződés keretében 2003. évtől látta el intézményünk Pilisszántón.

Az idős népesség aránya 23%, a fogyatékkal élők aránya a házi orvosi szolgálat tájékoztatása alapján 0,04%, szenvedélybetegek aránya 0,04%, pszichiátriai betegek aránya 0,02%.

A szolgálat célja családok és személyek esetén a veszélyeztetettség és krízishelyzet megelőzése illetve megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése, munkaerőpiaci integráció illetve reintegráció.

Pilisszentiván

A Pilis és a Budai-hegyvidék között fekszik a mintegy 4500 lélekszámú német ajkú település, mely egykor bányász falu volt és szinte összeér földrajzilag Pilisvörösvárral. Hagyományait, kultúráját ápolja, családi, rokon, szomszédági kapcsolatai erősek az őslakosok körében. A főváros közelsége miatt sokan választják lakóhelyül, a falu „befogadó”, ezért lakosainak száma növekvő tendenciát mutat, jellemző a jobb anyagi háttérrel rendelkező családok beköltözése.

Óvoda, bölcsőde, családi napközi, általános iskola, házi orvosi és védőnői szolgálat működik a településen. Az idős népesség aránya 20%, a fogyatékkal élők aránya a házi orvosi szolgálat tájékoztatása alapján 0,05%, szenvedélybetegek aránya 0,05%, pszichiátriai betegek aránya 0,03%. A személyes gondoskodást igénylők számára a családsegítő szolgálaton kívül a házi segítségnyújtás. Szendélybetegek és pszichiátriai betegek segítésében a közösségi ellátások hiánya érzékelhető, Pilisvörösváron működő Szakorvosi Rendelőintézet pszichiáter szakorvosaival együttműködve próbáljuk ezt a hiányt pótolni.

A szolgálaton keresztül állásbörze, valamint az Álláskeresők klubja nyújt lehetőséget a sikeres munkaerő piaci integrációra, reintegrációra.

Pilisjászfalu

A Pilis-hegység lábánál, a Kenyérmezői-patak völgyében, a 10-es főútvonal mentén helyezkedik el, ami meghatározza a falu gazdasági és kulturális életét. A lakosok jelentős része a fővárosba jár dolgozni. A falu neve őrzi a jász őslakosok emlékezetét. A falu közösségi életét elsősorban a civil szervezetek: hagyományörzők, íjászok, nyugdíjasok és polgárőrök tevékenységei alkotják. Oktatási-nevelési intézményei, háziorvosi és védőnői szolgálatok működnek.

Jellemző a többgyermekes fiatal családok és az aktív korúak nagyobb aránya. Időskorú népesség aránya 13%, a fogyatékkal élők aránya 0,01%, szenvedélybetegek aránya 0,01%, pszichiátriai betegek aránya 0,02%.

Remeteszőlős

Budapest határában, Nagykovácsi és Budakeszi szomszédságában fekvő apró település. Lélekszáma meghaladja a 700 főt. Intézményei nincsenek. Kötelező feladatait a szomszédos településekkel kötött megállapodások, illetve intézményfenntartó társulás útján látja el.

Az időskorú népesség aránya 19%, fogyatékkal élők, szenvedélybetegek és pszichiátriai betegek nincsenek a településen. Jellemző a többgyermekes fiatal családok és az aktív korúak nagyobb aránya. Családok és személyek esetén a veszélyeztetettség és krízishelyzet megelőzése illetve megszüntetése jelenthet feladatot a szolgálat számára.

A szolgáltatás előtt megtett előkészítő munkálatok: kapcsolatfelvétel történt a társult települések önkormányzatával, valamint a jelzőrendszer tagjaival, velük szorosan együttműködve felmértük az ellátás iránti szükségleteket. Részt vettünk a társulási szerződés szakmai előkészítésében. Ahol igényelte a társult önkormányzat, ott a Szociális Bizottságnak is beszámoltunk a feladatellátásról.

A szolgáltatás célja: egyrészt szociális szükségletek feltárásának és megoldásának elősegítése, másrészt az egyének, családok, szociális, mentálhigiénés, életvezetési problémáiban való segítségnyújtás. Célunk, hogy a településeken meglévő (pl.:civil vagy egyházi) csoportokkal és közösségekkel együttműködve klienseink számára is lehetőséget biztosítsunk aktuális élethelyzetüknek megfelelő közösségi igényeik kielégítésére.

A szolgálat nagy hangsúlyt fektet a társadalmi kirekesztődés folyamatának megszüntetésére, a marginalizálódott, hátrányos helyzetű társadalmi csoportok felzárkóztatására, védelmére.

A depriváció megszüntetésének érdekében, elsődleges cél a prevenció, a családok mélyszegénységének kialakulásában, valamint a hajléktalanság megakadályozásában.

Célunk továbbá a fogyatékkal élők társadalmi beilleszkedésének segítése, és elszigetelődésük megakadályozása.

A szolgáltatás feladata: A családsegítés a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ilyen élethelyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott szolgáltatás. A családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszer működik. A jegyző, továbbá a szociális, egészségügyi szolgáltató, intézmény, valamint a gyermekjóléti szolgálat, a pártfogói felügyelői és a jogi segítségnyújtói szolgálat jelzi, a társadalmi szervezetek, egyházak és magánszemélyek jelezhetik a családsegítő szolgálatnak, ha segítségre szoruló családról, személyről szereznek tudomást. A kapott jelzés alapján a

szolgálat feltérképezi az ellátási területen élő szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő családok, személyek körét, és személyesen felkeresve tájékoztatja őket a családsegítés céljáról, tartalmáról.

A családsegítés keretében biztosítjuk a szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást, az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzügyi, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezését, a családgondozást, így a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítését, közösségfejlesztő, valamint egyéni és csoportos terápiás programok szervezését, az aktív korú, nem foglalkoztatott személyek, a fiatal munkanélküliek, az adóssághalmozással és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékosokkal élő, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadás nyújtását, a családokon belüli kapcsolaterősítést szolgáló közösségépítő, családterápiás, konfliktuskezelő mediációs programokat és szolgáltatásokat, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatásokat. A családsegítés keretében végzett tevékenység - a szolgáltatást igénybe vevő érdekében, mások személyiségi jogainak sérelme nélkül - a szükséges mértékig kiterjed az igénybe vevő környezetére, különösen családjának tagjaira. Kiskorú személyre a családsegítés akkor terjedhet ki, ha a kiskorú családtagjának ellátása a családsegítés keretében indult, és a kiskorú érdekei - a gyermekjóléti szolgáltatás igénybevétele nélkül - e szolgáltatás keretében is megfelelően biztosíthatók. 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 szolgálatot.

A családsegítő közreműködik a hozzá forduló hivatalos ügyeinek intézésében, a nehéz, vagy kritikus élethelyzetben való eligazodásban valamint krízishelyzet megoldásában. A családsegítés olyan személyes szolgáltatás, mely a szociális munka eszközeinek és módszereinek a felhasználásával hozzájárul az egyének, a családok, valamint a különböző közösségi csoportok jólétéhez és fejlődéséhez, szociális környezetükhöz való alkalmazkodáshoz.

Speciális feladatellátást igényel a romák helyzetének javítása. A megélhetési, iskoláztatási problémák mellett alapvető szocializációs gondokkal is küzdenek, melyet a családgondozó feladatellátása során komplexen kell, hogy kezeljen.

Felmerülő igény a vakok és gyengénlátók, a mozgásukban akadályozottak életminőségének a javítása. Ennek érdekében feladat az érintettek és környezetük megfelelő tájékoztatása, jogi, szociális, egészségügyi és egyéb juttatások (pl. parkolási igazolvány, adókedvezmény, fogyatékosági támogatás, akadálymentesítési program stb.) területén.

Az anyagi nehézségekkel küzdők számára a szolgálat a Szt. által nyújtott pénzügyi és természetbeni ellátásokhoz való hozzájutás lehetőségét segíti. A szolgálat életvezetési tanácsadással segíti a szenvedélybetegek valamint a családi gondokkal küzdők problémamegoldását. A társult települések együttműködésre kijelölt szerveként a rendszeres szociális segélyezettekkel együttműködve beilleszkedési tervet készít mely hatékonyan segíti a **munkaerőpiaci reintegrációt** ill. más ellátási formába történő bejutást (pl.: nyugdíjaztatás, vagy nyugdíj előtti álláskeresési segély). A szolgálat a hátrányos helyzetű társadalmi csoportok szempontjából ugyancsak a munkaerőpiaci beilleszkedés segítését tartja legfontosabb feladatának.

Általános segítő szolgáltatás keretében preventív tevékenységet folytat szolgálatunk, mely során figyelemmel kíséri a lakosság szociális és mentálhigiénés helyzetét, feltárja a

nagyszámban előforduló problémák okait, ezeket jelzi illetékes hatóságok, szervek, egyéb intézmények felé. A szolgálathoz forduló embereket meghallgatja, számukra tájékoztatást ad szociális, családtámogatási és társadalombiztosítási ellátások formájáról és hozzájárulás feltételeiről, segítséget nyújt szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi ügyek vitelében. A szolgáltatást igénybe vevő érdekében, mások személyiségi jogainak sérelme nélkül a tevékenység kiterjed az igénybe vevő környezetére, családtagjaira. **Családon belüli kapcsolaterősítést szolgáló, konfliktuskezelő szolgáltatásokat** nyújtunk ügyfeleink számára.

A tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságtterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékkal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadást biztosítjuk.

A pszichológiai tanácsadó tanácsadást, konzultációt biztosít az intézmény szolgáltatásaira jogosult személyeknek. Szaktanácsokkal segíti az intézmény keretei közt működő csoportok munkáját. Igény szerint részt vesz esetmegbeszélő csoporton, illetve esetkonferencián.

Javaslatot tesz a szolgáltatások bővítésére.

A jogi tanácsadó tanácsadást, konzultációt biztosít az intézmény szolgáltatásaira jogosult személyeknek.

Igény szerint részt vesz esetmegbeszélő csoporton, illetve esetkonferencián. Részt vesz az intézmény működéséhez szükséges szabályzatok elkészítésében.

Veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszert működtet, melyhez különösen az egészségügyi-, oktatási intézmények, gyermekjóléti szolgálat, párfogó felügyelői-, jogi segítségnyújtó szolgálat, társadalmi szervezetek, egyházak és magánszemélyek tartoznak. Krízishelyzet észlelése esetén a szolgálat szükség szerint anyagi és természetbeni juttatásokkal segíti a hozzá fordulókat illetve krízisintervenciót alkalmaz. Ha egy adott probléma nem megoldható a szolgálat által, az illetékes szakemberhez irányítja az ügyfelet a családgondozó. Ennek érdekében a szolgálat a jelzőrendszer tagjaival szükség szerint esetmegbeszélést tart.

A pszichiátriai betegek és a szenvedélybetegek gondozása speciális ellátást igényel, ezért szoros kapcsolatot tartunk fenn a helyben praktizáló pszichiáterekkel, terápiás üléseket szervezünk igény szerint.

Konfliktusok kezelésére **mediációs szolgáltatást közvetítünk** a felek kérése alapján.

Évenként megtartott **jelzőrendszeri konferencián** értékeljük az együttműködést és közös célokat próbálunk meghatározni, figyelemmel a kompetencia határookra. A jelzőrendszer helyi működése alapján a jelzések két irányban történnek, ezzel segítve és nem átlépve egymás szakmai kompetenciáját. A jelzés egyik iránya a szolgálat részéről a jelzőrendszer tagjai felé történik, míg a másik iránya a jelzőrendszer részéről a szolgálat felé, a szociális ellátórendszerbe tartozó feladatok elvégzésére. Ezzel számos olyan terület lefedésre kerül, mely nem feltétlenül szociális ügyvitelt jelent, de az ügyfelek életminőségét jelentősen javítja. A családsegítő szolgálat összehangolt tevékenységet folytat a gyermekjóléti szolgálattal, az idősellátás és a házigondozás területével is. Segíti a humán jellegű civil kezdeményezéseket. Részt vesz **üdültetési és táboroztatási programok** szervezésében, **közösségfejlesztő célú programok keretében**. A családsegítő szolgálat és a gyermekjóléti szolgálat tevékenységét a törvényi előírás szerint összehangoltan végzi. A heti team-megbeszélések alkalmával kölcsönös jelzőrendszerei egymásnak a szociális központban működő egyéb szakmai egységek is.

A Pest Megyei Kormányhivatal Munkaügyi Kirendeltségével (2040 Budaörs, Nefelejcs u. 1-3.) együttműködünk, hogy az ügyfelek kevesebb időráfordítással, lakóhelyükhöz közelebb eső területen, hozzáférhessenek a Munkaügyi Kirendeltség alapvető szolgáltatásaihoz. Prioritást élvez, hogy a munkaerőpiacról szóló információk eljussanak a munkaerőpiac minden szereplőjéhez. Ennek érdekében a Munkaügyi Kirendeltség és a szolgálat folyamatos információs kapcsolatban van egymással, a szolgálaton keresztül e-mail kapcsolat biztosított a MÜK és az ügyfél között.

Speciális alapellátási feladatként szerveződött a **Szociális-mentálhigiénés csoport, a Filmklub, a Vekni klub és az Álláskeresők klubja**. A klubfoglalkozások során különböző korcsoportokat céloz meg a szolgálat.

Film klub középiskolások és főiskolások számára, az Álláskeresők Klubja 18 és 60 év közötti lakosok, a Szociális-mentálhigiénés csoport 60 év feletti személyek részére szerveződött.

Családterápiás üléseket, fogyatékkal élők családtagjainak önsegítő csoport működését is biztosítja a szolgálat, együttműködve a helyi Szakorvosi Rendelőintézet pszichiátereivel. A csoportfoglalkozások elsődleges célja a prevenció, valamint a családon belüli kapcsolaterősítés és konfliktuskezelés.

A Szociális-mentálhigiénés csoport a betegségtudat feldolgozásához valamint az elmagányosodás érzésének leküzdéséhez nyújt segítséget mentálhigiénés szakember vezetésével. A Film klub elsősorban közösségépítő jellegű, a közösség megtartó erején keresztül segíti a szocializációs folyamatok megélését. A Vekni klub pékárút juttat a rászorulóknak és a kenyérsütés otthon is alkalmazható módszerét tanítja az érdeklődők számára.

Az Álláskeresők klubja biztosítja az ügyfelek tájékoztatásához a szóróanyagokat, írásos tájékoztatókat, segítséget nyújt az önéletrajzok elkészítéséhez valamint az egyéni motiváció kibontakoztatásához.

Az álláskeresők részére a szolgálat lehetőséget biztosít internetes hozzáférésre valamint telefonhasználatra.

A helyi civil szervezetekkel valamint egyénekkal együttműködve segítséget nyújt az ügyfelek számára az élethelyzetüknek megfelelő **természetbeni juttatásokkal**. (pl.: ruhanemű, élelmiszer, péksütemény a helyi pékséggel együttműködve) Erre egy „**virtuális piactér**” működése is lehetőséget ad, ahol „keres-kínál” információk alapján használati cikkek cserélnek gazdát.

A szolgáltatást igénybe vevők: a társult önkormányzatok közigazgatási területén élő szociális és mentálhigiénés segítséget igénylő egyének, családok, különböző közösségi csoportok valamint egyéb ügyeik viteléhez segítséget igénylő személyek. A szolgáltatást igénybe vevők köre kiterjed a pszichológiai és jogi segítséget igénylő egyénekre is.

A szolgáltatás igénybevételenek módja:

A családgondozók heti egy alkalommal tartanak ügyeleti szolgálatot fix időpontban a településeken, mely idő alatt az ügyfelek személyesen kereshetik fel őket. Egyéb napokon a családgondozó keresi fel a klienseket otthonukban. Az ügyeleti szolgálat során a családgondozó az ügyfelek részére azonnali segítséget biztosít ügyeik megoldásához.

A társult településeken heti rendszerességgel, meghatározott napon és időpontban szakemberrel biztosítjuk a szolgáltatást, az önkormányzatok által biztosított helységben, illetve a családok, személyek, közösségek felkeresésével. A családgondozók és a szociális intézmény telefonon elérhetők a kliensek és a Polgármesteri Hivatalok számára abban az esetben is, ha nem tartózkodnak az adott településen.

Az ügyeleti rend a társult településeken a következőképpen alakul:

	Pilisvörösvár	Pilisszántó	Pilisszentiván	Pilisjászfalu	Remeteszőlős
Hétfő	8-17			8-12	12-16
Kedd	8-16		8-16		
Szerda	8-16	8-16			
Csütörtök	8-16	12-16	8-12	12-16	
Péntek	8-15				

Pilisvörösváron a teljes nyitvatartási időben, hétfőtől-péntekig igénybe vehető a szolgáltatás, a jogi és pszichológiai tanácsadás pedig előre egyeztetett időpontokban. A társult településeken hetente, az ott biztosított hivatalos helységben tart fogadóórát a családgondozó, illetve felkeresi az érintett családokat, vagy a jelzőrendszer tagjait. Utazó szakemberek – jogi és pszichológiai tanácsadó - előre egyeztetett időpontokban elérhetők, a családgondozók fogadó idejében. A településekre kijáró családgondozók szakmai munkája azonban arra is irányul, hogy a helyben működő (pl.:civil vagy egyházi) csoportokkal/közösségekkel együttműködve lehetőséget biztosítson az érdeklődők számára aktuális élethelyzetüknek megfelelő közösségi igényeik kielégítésére.

Az ügyeleti szolgálat az adott települések Polgármesteri Hivatalának kijelölt, **az ügyfelek számára nyitva álló helyiségeiben** érhető el, az alábbi címeken:

Pilisszántó Község Polgármesteri Hivatala 2095 Pilisszántó, Kossuth Lajos u. 92.

Pilisszentiván Község Polgármesteri Hivatala 2084 Pilisszentiván, Szabadság u. 85.

Pilisjászfalu Község Polgármesteri Hivatala, 2080 Pilisjászfalu, Bécsi út 33.

Adyligeti Rendészeti Szakközépiskola 2094 Remeteszőlős, Vénusz u. 8-10.

A szolgáltatás igénybevétele önkéntes megkeresés alapján, valamint együttműködési kötelezettséggel az RSZS kliensek esetén. Esetfelvétel történik abban az esetben, amennyiben a felmerült probléma egyszeri esetkezelés során nem oldható meg. Az esetfelvétel során a családgondozó és az ügyfél gondozási megállapodást köt, mely tartalmazza a problémamegoldás érdekében elvégzendő feladatokat. Esetátadásra kerül sor a családgondozó akadályoztatása esetén, valamint ha nem alakult ki bizalmi kapcsolat a gondozó és az ügyfél között, vagy ha az eset szakmai vitele indokolja. Az esetátadás kölcsönös megállapodás alapján vagy az ügyfél kérésére történik a heti team megbeszélés alkalmával. Esetlezárára kerül sor, amennyiben a gondozási megállapodásban foglaltak részben vagy egészben teljesültek és további gondozást nem igényel, vagy az ügyben az ügyfél részéről nem megfelelő az együttműködés.

Az adatkezelést a 1992. évi LXIII. törvény alapján végzik. Az adminisztráció részét képezi az esetenapló (mely tartalmazza az ügyfél személyes adatait és a nyilvántartási számát), valamint a gondozási terv, (mely megfogalmazza az adott problémát, a cselekvési tervet, a gondozási megállapodást és a teljesülés várható időpontját).

A családgondozók **kapcsolattartása** az ügyfelekkel személyes találkozások és telefonon történő tájékoztatások, egyeztetések formájában történik. Amennyiben az intézmény keretei között kerül sor a találkozásra interjúszoba ad lehetőséget az elkülönült beszélgetésre. Gyakori azonban az is, hogy a családgondozók lakóhelyükön, tartózkodási helyükön keresik fel az ügyfeleiket. A kapcsolattartás módjait a családgondozók ügyfeleikkel az igényelt segítségnyújtásnak megfelelően egyeztetik.

Szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja: A szolgálat tevékenységéről és elérhetőségéről, szervezett programjairól a Vörösvár Újságban rendszeresen tájékoztatást ad.

A társult települések kábeltelevíziós hirdetési felületén, a Pilis TV-ben, és a helyi sajtón keresztül történik a lakosság tájékoztatása. Az intézmény honlapja a www.naposoldalpilisvorosvar.hu és **facebook** profilja sokrétű információt ad az érdeklődőknek. Szórólapjaink az önkormányzatokon, az oktatási nevelési intézményekben, a háziorvosi szolgálatokon és szakrendelő intézetben megtalálhatók.

Szolgáltatásban dolgozó személyek létszáma és szakképesítése: A szolgálat dolgozóinak a képzése a törvényi előírásoknak megfelel. 3 fő családgondozó, 1 fő szolgálatvezető, aki családgondozást is végez - látja el a feladatot. Az intézményvezető az integrációból adódóan egyéb szakfeladatokon is foglalkoztatott. Jogi és pszichológiai tanácsadás igénybevétele biztosított, a fentiekben részletezettek szerint.

Munkakör	Létszám
Intézményvezető	1
Vezető családgondozó	1
Családgondozó	3
Pszichológus	1
Jogász	1

A családgondozók heti rendszerességgel team megbeszélést tartanak, melyeken szükség esetén a pszichológus is részt vesz. A team lehetőséget biztosít a szakmai kontrollra, egyeztetésre, valamint lehetővé teszi azt, hogy egymást helyettesítsék távollétük idejében, mivel ismerik az eseteket és azt, hogy a családgondozói munka milyen szakaszban tart.

A szolgálat tárgyi feltételei adottak: 1 dolgozószoba, 1 interjúszoba kizárólagos használatú, a váróhelység a folyosóról ajtóval leválasztott, a közösségi programokhoz könyvtár és klubhelység áll rendelkezésre. Telefon (vonalas és mobil), internet, PC, laptop, fax a családgondozói iroda felszereltségéhez tartozik.

A szakmai program megvalósításának várható következményei: A szociális vagy mentális problémák, illetve krízishelyzetek miatt segítségre szoruló személyek és családok számának várható csökkenése, illetve a segítő szolgáltatáshoz való hozzájutásuk biztosítása, önsegítő csoportok számának növekedése, aktív korú nem foglalkoztatott személyek együttműködésének hatékonyabbá válása, sikeres munkaerőpiaci integráció és reintegráció. A településeken folyó szakmai munka színvonalának emelkedése, a működés gazdasági mutatóinak kedvezőbb alakulása. Családok és személyek esetén a veszélyeztetettség és krízishelyzet megelőzése illetve megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése.

A szolgáltatást igénylők és a szociális szolgáltatást végzők jogvédelme: A kliensnek joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára tekintettel a szociális intézmény által biztosított teljes körű ellátásra, valamint egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni ellátás, szolgáltatás igénybevétele az Szt. 94/E. és 94/F. § - ban foglaltak szerint. Panaszokkal a intézményvezetőhöz fordulhatnak. A panaszt 15 napon belül kivizsgálják, erről a panasztevőt írásban értesítik. Ellátottjogi képviselő is segíti jogainak érvényesülését, elérhetőségéről tájékoztatást adunk. Minden dolgozó munkája során a Szociális munka Etikai Kódexében foglaltakat és a törvényi előírásokat köteles betartani. A családgondozók közfeladatot ellátó személyek a Szt. 94/L. § szerint.

Intézményekkel történő együttműködés: egyéb szociális-, egészségügyi-, oktatási- foglalkoztatási szolgáltatókkal és intézményekkel, valamint az Szt.64.§-ának (2) bekezdésében meghatározott jelzőrendszer tagjaival folyamatos, illetve szükség szerinti. 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 és az intézkedések tényéről tájékoztatja a jelzést tevőt. Évente a jelzőrendszer tagjaival értékeli az együttműködést, javaslatot tesz a további hatékony együttműködésre.

Fejlesztési tervek: rövid és hosszú távon a törvény szerinti személyi és tárgyi feltételek folyamatos biztosítása. Társult önkormányzatok felé kezdeményezni a hiányzó szenvedélybetegek és családtagjaik számára a speciális szolgáltatások nyújtását. Egyéb szociális szükségletek feltárása és a szükséges ellátások megszervezésének kezdeményezése. Szabadidős Klub létrehozása fiatalok részére prevenciós és közösségépítő jelleggel. Az egyik kormányzati cél a megváltozott munkaképességű személyek rehabilitációja. Erre tekintettel az Álláskereső klubja törekvése, a megváltozott munkaképességű személyek számára rehabilitációs munkahelyek feltérképezése, velük kapcsolat kiépítése.

Pilisvörösvár, 2013. június 28.



Selymes Erzsébet
intézményvezető

**Városi Napos Oldal Szociális Központ
Családsegítő Szolgálat**

HÁZIREND

I.

Általános szabályok

1. A házirend célja

A házirend célja, hogy meghatározza Családsegítő Szolgálat belső rendjét és tájékoztatást nyújtson az alapvető szabályokról. Ennek érdekében megállapítja:

- a Szolgálat nyitva tartását, az ügyfélfogadási időt,
- az eszközeinek, létesítményeinek használati rendjét,
- az ellátotti kötelezettségek szabályozását,
- a tűz és balesetvédelmi szabályokat,
- az ellátottak jogait,
- a panaszjog érvényesítés módját,
- az ellátottjogi képviselővel kapcsolatos szabályokat.

2. A házirend hatálya

A házirend személyi hatálya kiterjed

- a Családsegítő Szolgálatot igénybe vevőkre,
- a Szolgálatban foglalkoztatott alkalmazottakra, munkát végző külső szervek dolgozóira, illetve
- a Szolgálatnál tartózkodó látogatókra és valamennyi, a Szolgálatban megforduló személyre.

A házirend

az igénybe vevők vonatkozásában a szolgálat helyiségeiben való tartózkodáskor,
a munkavállalók esetében a munkaviszony kezdetekor,
a Szolgálatnál nem munkaviszonyban lévő dolgozók vonatkozásában a Szolgálat épületébe való belépéskor,
a látogatók esetében a Szolgálat épületébe lépésekor lép hatályba.

A házirend területi hatálya

A házirend előírásait a Szolgálat épületében, azon magatartási szabályait, melyek értelmezhetőek az épületen kívül és az épület területén kívül is alkalmazni kell.

3. Alapelvek

A Családsegítő Szolgálat a feladatait úgy végzi, hogy az ellátást igénybe vevők számára biztosítsa az őket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartását.

4. A házirend nyilvánossága

A házirendet nyilvánosságra kell hozni.

A nyilvánosságra hozatal módjai:

- a házirendet
 - ki kell függeszteni a faliújságra,
 - el kell helyezni a helyiségekben.

Gondoskodni kell a házirend megismertetéséről.

A házirend változásakor a házirendet ismételten nyilvánosságra kell hozni a fentiek szerint.

II.

A nyitva tartás, ügyfélfogadási idő

1. A Szolgálat nyitva tartása:

Hétfő	8-17
Kedd	8-16
Szerda	8-16
Csütörtök	8-16
Péntek	8-15

III.

A Családsegítő Szolgálat eszközeinek, létesítményeinek használati rendje

A Szolgálat biztosítja az ügyfelek részére azt, hogy igénybe vegye a Szolgálat rendelkezésre álló eszközöket, létesítményeket.

Az igénybe vevő kötelessége, hogy

- megőrizze, illetőleg az előírásoknak megfelelően kezelje a rábízott használati eszközöket, illetve azokra vigyázzon,
- óvja a Szolgálat létesítményeit, felszereléseit, eszközeit, berendezéseit, és a létesítményeit rendeltetésszerűen használja.

Az intézmény nem dohányzó munkahely.

IV. Tűz- és balesetvédelmi szabályok

Az intézményvezető gondoskodik arról, hogy a Szolgálat dolgozói megismerjék a tűz- és balesetvédelmi szabályokat. Ennek során a megszervezi a rendszeres oktatást, az oktatás tényét naplóban rögzíti. Az egyes helyiségekben kifüggesztésre kerülnek az oda vonatkozó speciális tűz- és balesetvédelmi előírások.

V. A szolgáltatást igénybe vevők jogai

A szolgáltatást igénylőnek joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára tekintettel a szociális intézmény által biztosított teljes körű szolgáltatásra, valamint az egyéni szükségletei, speciális helyzete, vagy állapota alapján az egyéni ellátásra, illetve az egyenlő bánásmódra.

Megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem. A szolgáltatásban részesülőnek joga van az intézmény működésével, gazdálkodásával kapcsolatos legfontosabb adatok megismerésére. A szociális szolgáltatások biztosítása során az intézmény valamennyi dolgozója köteles az ellátottakat megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására.

1. A vélemény-nyilvánítási jog és annak gyakorlása

A Szolgálat biztosítja az érdekvédelemhez, valamint a szabad vélemény-nyilvánításhoz való jogot.

Az ellátott a vélemény-nyilvánítási jogával úgy élhet, hogy azzal nem sértheti

- az Intézmény alkalmazottainak, valamint
- a többi ellátottnak

személyiségi jogait, emberi méltóságát.

Joga, hogy az emberi méltóság tiszteletben tartásával szabadon véleményt nyilvánítson, tájékoztatást kapjon, javaslatot tegyen, kérdést intézzon a Szolgálat vezetőihez, dolgozóihoz, fórumaihoz.

Joga, hogy a fentiek alapján véleményt nyilvánítson

- a szolgáltatást nyújtó családgondozó munkájáról,
- a Szolgálat működéséről.

VI. A panaszjog érvényesítésének módja

A családsegítő szolgáltatást igénybe vevő és érdekeinek védelmét ellátó érdek-képviseleti és szakmai szervek panasszal élhetnek az intézményvezetőnél vagy a gyermekjogi képviselőnél

- az ellátást érintő kifogások orvoslása érdekében,
- a jogok sérelme, továbbá az intézmény dolgozói kötelezettségszegése esetén.

Az intézményvezető, illetve az ellátottjogi képviselő a panaszt kivizsgálja, és tájékoztatást ad a panasz orvoslásának más lehetséges módjáról. Az érintett személy vagy más törvényes képviselője az intézmény fenntartójához (Pilisvörösvár és Környéke Szociális Intézményfenntartó Társulás, 2085 Pilisvörösvár, Fő tér 1.) vagy az ellátottjogi képviselőhöz

fordulhat, ha az intézmény vezetője 15 napon belül nem küld értesítést a vizsgálat eredményéről, vagy ha a megtett intézkedéssel nem ért egyet.

VII.

Az ellátottjogi képviselővel kapcsolatos szabályok

Az intézmény az ellátottjogi képviselő munkavégzéséhez helyet biztosít.

A Szolgálat vezetője, illetve a családgondozó értesíti az ügyfeleket a képviselő ügyfélfogadási idejéről.

Az ellátottjogi képviselő megvizsgálja a hozzá benyújtott panaszokat és a hatáskörébe tartozó ügyekben dönt, továbbá intézkedéseket kezdeményezhet a fenntartónál, illetve más hatáskörrel rendelkező szervnél.

Pilisvörösvár, 2013. 06.28.


Selymes Erzsébet

intézményvezető

