

Medgyesbodzás Község Önkormányzata



Családsegítő Szolgálat Beszámolója a 2013.évi működésről

Készült:

Medgyesbodzás, 2014.05.05.

Készítette:

**Kovács Erika
családgyógyász**

Tartalomjegyzék:

| | |
|--|------------|
| | CSSK |
| 2013-as évi munkájának értékelése | 3.oldal |
| | Szakm |
| ai feladatok összegzése, biztosított szolgáltatások köre | 4.oldal |
| | Család |
| gondozást előidéző leggyakoribb okok | 5.oldal |
| | Etikai |
| kódex, szakmai etika | 6.oldal |
| | Diagram |
| mok | 7.-8.oldal |
| | Rendsz |
| erszemléletű családgondozás | 9.oldal |
| | Zárszó |
| | 10.oldal |

Családsegítő Szolgálat Munkájának 2013-as évi értékelése:

A Családsegítő szolgálat családgondozói feladatokat lát el, ellátásokat közvetít, és szervezési tevékenységeket végez. Erről a tevékenységről jogszabályban meghatározott forgalmi naplóban és esetenaplóban dokumentációt végez. Szolgáltatások körét és a működés feltételeit a **1993. évi III. törvény** szabályozza.

- szociális és egyéb információs adatokat gyűjt az ellátást igénybe vevő megfelelő tájékoztatása érdekében.
- pszichológia, jogi és egyéb tanácsadást szervez,
- programokat szervez (üdültetés, táboroztatás, gyermekfelügyelet, stb.) a működési területén élő lakosság számára,
- segítséget nyújt az egyének, családok kapcsolatkézségének javításához,
- segíti speciális támogató, önszorgító csoportok szervezését, működtetését,
- alapfeladatain túl egyéb speciális szolgáltatásokat nyújt.

Megelőző tevékenységek körében:

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

Az egyének és a családok életvezetési képességének megőrzése, valamint az egyén és a család életében jelentkező probléma megszüntetése érdekében:

- tájékoztatást ad a szociális, a családtámogatási és társadalombiztosítási ellátások formáiról, az ellátáshoz való hozzájutás módjáról,
- szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást nyújt,
- segítséget nyújt az egyéneknek a szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi ügyek vitelében,

- meghallgatja az egyén, család panaszát és lehetőség szerint intézkedik annak orvoslása érdekében,
- családgondozással elősegíti a családban jelentkező krízis, működési zavarok, illetve konfliktusok megoldását (e két utóbbi tevékenységét az egyénre, családra vonatkozóan elkészített gondozási terv alapján, személyes kapcsolat keretében végzi)
- ruhákat, háztartási eszközöket, adományokat gyűjt a városrész, illetve a város lakosainak köréből, majd ezeket közvetíti a kliensek felé,
- jogi tanácsadást, felvilágosítást folytat és segít a lakásbérleti jogviszonnyal, adásvételi szerződésekkel, családjogi, gyámügyi, hatósági eljárásokkal, tartási és járadéki szerződésekkel, stb. kapcsolatos ügyek intézésében,
- pszichológiai, életvezetési tanácsadást végez a családtagok egymás közti, a család s külső intézményi környezet kapcsolatának javítása, gyermeknevelés problémáinak kezelése érdekében,
- komplex, meghatározott ideig tartó folyamatos gondozást végez, segít a problémák feltárásában, megfogalmazásában, problémamegoldó stratégiák kidolgozásában, készségek, képességek fejlesztésében,
- fogadja a szolgálatnál jelentkező krízishelyzetben lévőket és a problémáktól függően, a lehetőségekhez képest azonnali segítség nyújt, ill. megszervezi a megfelelő szakellátást,
- a legkorábbi segítségnyújtás érdekében szükségleteket tár fel, problémákat elemez, együttműködik más humán szolgáltató intézményekkel,
- kutatásokat, felméréseket kezdeményez.

Egyéb feladatai keretében:

- elősegíti és ösztönzi a humán jellegű civil kezdeményezéseket,
- kezdeményezi a települési önkormányzatnál az önkormányzat kötelező feladatának nem minősülő ellátás, szolgáltatás helyben történő megszervezését,
- új szociális ellátások bevezetését,
- egyes szociálisan rászorult csoportok, személyek törvényben meghatározott vagy más speciális ellátását,
- a működési területén élő különböző korosztályba tartozó egyének, családok számára speciális céllal csoportokat szervez és működtet.

A családsegítés keretében biztosított:

Tájékoztatást, információt nyújtunk szociális, családtámogatási, társadalombiztosítási ellátások, egészségkárosodás esetén leszázalékolás, nyugdíjazás formáiról és a hozzájutás lehetőségeiről.

Ügyintézési nehézségek esetén segítséget nyújtunk családtámogatás igénybevételéhez (gyes, gyed, családi pótlék, anyasági támogatás), rokkantsági nyugdíj nyomtatványok kitöltésében, adóbevallások, fellebbezések elkészítésében, közüzemi tartozások, díjhátralékok rendezésében. A családsegítő által megfogalmazott kérelmek lényegre törő, konkrét és a probléma megoldására irányul. A címzett egy jól megfogalmazott kérelemből megérti, hogy mit várnak el tőle. A családsegítők munkájával pontosabb az ügyintézés és a kliens gyorsabban hozzájut bizonyos ellátási formákhoz, illetve problémák megoldásához.

Az anyagi nehézségekkel küzdők számára pénzübeli, természetbeli ellátásokhoz, továbbá szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezése.

Telefonálás, faxolás, interneten történő ügyintézés (tigáz, e.on mérőállás diktálás, önéletrajz küldése emailen) lehetőségének biztosításával a településen törekedni kell a gyorsabb ügyintézésre, az információcsere megkönnyítésére.

Szociális, életvezetési- és mentálhigiénés tanácsadás: az egyén, a család életében előforduló konfliktusok, működési zavarok esetén, (ügyfelfogadási rend szerint).

Szociális életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás technikái: megerősítés, visszatükrözés, átfogalmazás, hiteles reakció, értelmező összefoglalás.

Cél, hogy a kliens átlássa, megértse problémája hátterét, eljusson az önismeret egy magasabb fokára. Képes legyen elmozdulni az általa kívánt és vállalt irányba. Kulcseleme az empátia.

Egészségügyi tanácsadás: egészségkárosodás esetén leszázalékolás, rokkant nyugdíjjal kapcsolatos ügyintézés (ügyfelfogadási rend szerint).

Tartós munkanélküliek, fiatal munkanélküliek személyek részére munkavállalási tanácsadás, álláskeresési tanácsadás.

A szociális munka, tanácsadás során alkalmazott módszerek:

Segítő beszélgetés: a segítség, beszélgetésen át is megvalósulhat. A segítő feladata meghallgatni, enged kibeszélni, együtt érző, figyelmes, nyugodt, türelmes, megértést és biztosságot sugároz. A kliensek igénylik problémáik kibeszélését. Az emberi problémák területén a szociális munkás segítséget tud nyújtani pl. elmagányosodás, elidegenedés megelőzésében.

- Személyközpontú beszélgetés, non-direktív, Rogers módszere.
- Célzott beszélgetés.
- Csoportos szociális munka.

Családgondozás: egy meghatározott ideig tartó segítő kapcsolat kialakítása és fenntartása annak érdekében, hogy a kapcsolatot igénylő kliens problémái feltárhatókká, megfogalmazhatókká, ezáltal a megoldási lehetőségek kialakíthatóvá váljanak.

Családgondozást előidéző leggyakoribb okok:

- életviteli,
- gyermekneveléssel kapcsolatos,
- családi, kapcsolati,
- lelki-mentális okok,
- háztartásgazdálkodási nehézségek, anyagi ok,
- egyéni élethelyzetek válsága, életvezetési problémák,
- egészségkárosodás következménye,
- foglalkoztatással kapcsolatos, munkanélküliség.
- ügyintézéshez segítségkérés.

Tartós munkanélküliek és a fiatal munkanélküliek és családtagjaik részére az önkormányzat határozata alapján együttműködést biztosítása, tanácsadás nyújtása.

Az 1993. évi III. törvény 64 § e. pontja értelmében a tartós nem foglalkoztatott személy rendszeres szociális segély folyósításának feltételeként együttműködési kötelezettséget ír elő.

Minden települési önkormányzat helyi rendeletében szabályozza az együttműködés eljárási szabályait, a beilleszkedési programok típusait, az együttműködés megszegésének és súlyos megszegésének eseteit, valamint az együttműködési kötelezettség megszegése esetén a rendszeres szociális segély csökkentett összegben történő folyósításának időtartamát. A nem foglalkoztatott személy – amennyiben azt az önkormányzat határozatában a családsegítő szolgálattal előírta – **családsegítővel együttműködni köteles, az együttműködés során:** kapcsolattartásra jelentkezik az intézménybe, a jelentkezésekről az intézmény nyilvántartást vezet. Első jelentkezéskor **együttműködési megállapodást köt** a családsegítő és a kliens, amely magába foglalja:

- az intézmény által biztosított szolgáltatások körét,

- a kliens kötelezettségeit.

Az együttműködés célja:

- a munkaerőpiacra történő visszatérés segítése,
- a megváltozott helyzethez való alkalmazkodás segítése,
- a pszichés traumák, hátrányos helyzetből adódó nehézségek leküzdése,
- programok kidolgozása, amely az önbizalom, önérvényesítő képesség erősítése, izoláció oldása.

Egyéb feladatok:

- Vértánc szervezésében, lebonyolításában aktív közreműködés,
- adományok gyűjtése és továbbítása, melyet folyamatosan és rendszeresen szervez pl. használt ruhák, bútorok, tartós élelmiszerek, stb.
- Gyermek szociális nyári étkeztetésnek megszervezése, lebonyolítása.
- A településen megrendezésre kerülő közösségi programokon való részvétel

Etikai Kódex: a szociális munkás etikája:

A szociális munka célja, hogy megelőzze, enyhítse, és megakadályozza az egyéneket, családokat, csoportokat, közösségeket nélkülözését és szenvedését. A szociális munkás, szociális munkát végző felelőssége, hogy megfelelő szolgáltatásokat nyújtson, a szociális problémákat megelőzze és kezelje, valamint hozzájáruljon a társadalmi szervezéshez, fejlesztéshez és cselekvéshez, támogatva az egyéneket, a családokat, a csoportokat és közösségeket.

A szociális szakember a munkájában, elsősorban a klienssel való együttműködés során az Etikai Kódex betartása, illetve nem betartása alapján tartozik felelősséggel. Az Etikai Kódex megsértése miatt etikailag felelősségre vonható a segítő szakember.

- A családgyógyász munkáján kívüli magatartása magánügy, kivéve, ha ez megakadályozza hivatása gyakorlásában.

- A szociális munkás nem vehet részt semmilyen tisztességtelen cselekedetben, megtévesztésben és csalásban és semmilyen formában nem kerülhet kapcsolatba ezekkel.
- A szociális munkásnak tudnia kell cselekedetei és kijelentése között disztingválni abban az értelemben, hogy ezeket, mint magánember, mint hivatását gyakorló, vagy mint egy szervezet vagy csoport képviselőjeként teszi.

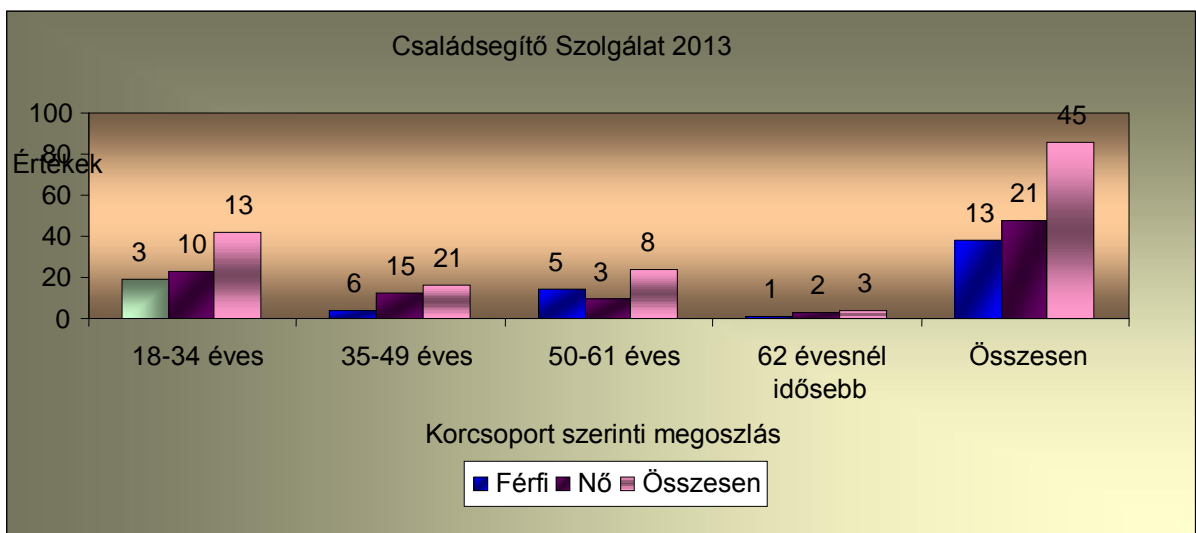
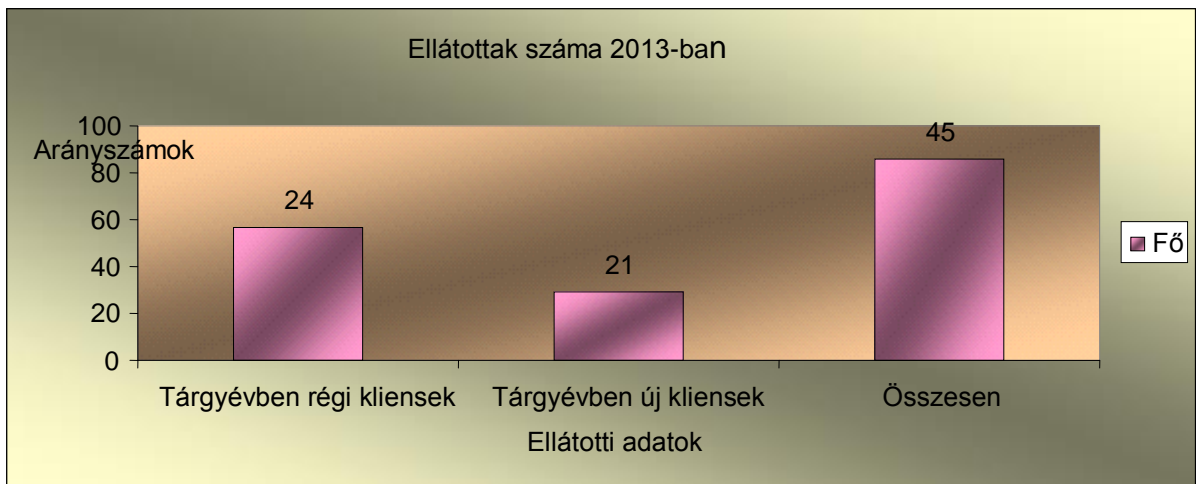
Alapelvek:

- Felelőssége kiterjed a kliensekre, egymásra, a munkaadókra, egyéb szakmai képviselőkre és a társadalom más tagjaival való együttműködésre.
- Tiszteletben tartja minden ember értékét, méltóságát, egyediségét.
- Megkülönböztetés nélkül működik együtt a családokkal, hozzátartozókkal, intézményekkel, szervezetekkel.
- Köteles felhívni a figyelmet a nélkülözésre és szenvedésre és megfelelő lépéseket tenni az enyhítésére.
- Felelősen minőségi munkát végez, amelyről beszámol felettesének.
- Elfogadja, hogy szakmája kompetenciája véges és együttműködik más intézményekkel a kliensért érzett szakmai felelősségben.
- Munkájában a titoktartást és az információk felelős kezelését tartja szem előtt.
- Kliens tájékoztatja az ügye menetéről, várható következményekről, hogy autonóm döntést hozhasson. Kivételt képez a kötelező együttműködés.
- A kliens függőségi helyzetével nem él vissza, munkája során nem a kontroll, hanem a segítségnyújtás a döntő.

Egyéb feladatok:

- Pályázatok figyelemmel kísérése,
- Új a lakosság élethelyzetében bekövetkezett változásból adódó szolgáltatások bevezetésének kezdeményezése az önkormányzatnál,
- Civil kapcsolatok ápolása, együttműködés az ellátási területen, a szolgáltatások bővítése a civil szervezetek bevonásával speciális területeken,
- Kapcsolattartás a Vöröskereszt, Máltai Szeretetszolgálat, Támogató Szolgálat munkatársaival, egyházak képviselőivel, vállalkozókkal, Cigány Kisebbségi Önkormányzattal.
- Felvilágosító tevékenység, médián, újságon, szórólapokon keresztül a lakosság tájékoztatása.

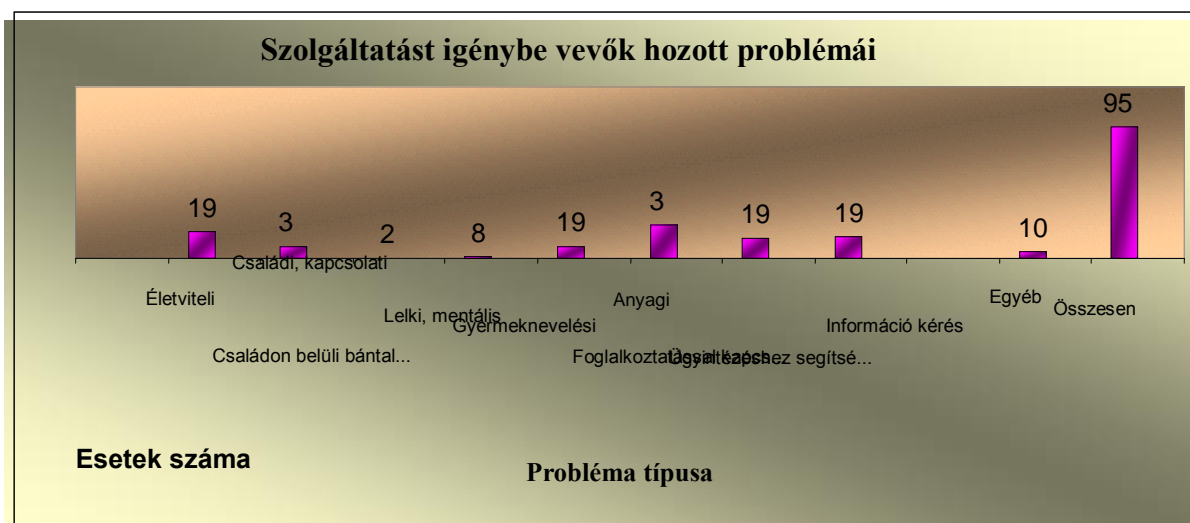
A Családsegítő Szolgálat munkájának értékelésekor alapvetően a működési adatok statisztikáját vettem alapul, amely részletes képet nyújt a szolgáltatást igénybevevőkről. Néhány diagrammal szeretném szemléltetni a főbb arányszámokat és jellemzőket. Az ellátottak számával kezdeném, melyet az első grafikon mintáz. Itt jól látható, hogy összesen a 2013-as évben 45-en vették igénybe a szolgáltatást, új kliensek 21-en voltak, régi kliensek pedig 24-en az arányszámok a 2012-es év adataihoz képest eltérőek és látszólag csökkenő arányszámot mutatnak, azonban az itt feltüntetett kliensek megállapodással rendelkeznek, visszatérő ügyfelekként.



A következő táblázat, már az igénylők korcsoport szerinti megoszlását mutatja jól látható, hogy a családsegítő szolgálat tevékenységét zömében a 35-49 éves korosztály veszi leginkább igénybe. Őket követi a 18-35 éves korcsoport.



Az esetkezelésben részt vettek számának alakulásában nem halmozott adatról van szó. Természetesen egy ügyfél több problémával is felkeresheti a szolgálatot, de az összetett eseteket itt nem taglalom. Látható, hogy magasan kiemelkedő a szociális és mentális esetkezelések száma ez az adat az elmúlt években is kiemelkedő volt tükrözi a hozzánk forduló leggyakoribb problémáit. Pszichológiai, valamint jogi segítségnyújtásra szintén egyaránt szükség van, egyúttal ezek a tanácsadások az intézmény egyik fő feladatkörét is képezik. Hiszen ahogyan a gyermekjóléti beszámolóban is taglaltam, a családok körében összeadódnak a hátrányos helyzetet okozó és kiváltó tényezők. A pénzihiány, megélhetési nehézségek, eladósodottság, alacsony iskolázottság, képzetlenség, magas munkanélküliségi ráta, foglalkozáshoz való hozzájutás nehézségei, fokozatosan romló lakáskörülmények, rossz egészségügyi állapot, vándorló családok kirekesztettsége.



A hozzánk forduló problémáinak típusai között a legszembetűnböbket emelném csak ki, az anyagi, valamint életviteli problémákat, amelyek a leginkább érintik az ügyfélkört és egyúttal a településen élőket is. A két tényező gyakran együtt jár és ok-okozati viszonyban egymásból következhet. Hiszen ahogyan a gyermekjóléti beszámolóban is taglaltam, a családok körében

összeadódnak a hátrányos helyzetet okozó és kiváltó tényezők. A pénzhiány, megélhetési nehézségek, eladósodottság, alacsony iskolázottság, képzetlenség, magas munkanélküliségi ráta, foglalkozáshoz való hozzájutás nehézségei, fokozatosan romló lakáskörülmények, rossz egészségügyi állapot, vándorló családok kirekesztettsége

A rendszerszemléletű családi szociális munka, mint cél:

- A család dinamikai, illetve kommunikációs törvényszerűségeinek ismeretében a család segítése abban, hogy erőforrásait használni tudja, tagjai képesek legyenek megelőzni vagy kezelni szociális jellegű gondjaikat.
- A szociális probléma enyhítésére illetve megszüntetésére kialakítandó terv együttes elkészítése és megvalósítása a családdal. A cél érdekében a szociális munkás segíti a családi működés változását, valamint a család és a közvetlen környezete közti kommunikáció javulását.
- A szociális munkás tájékoztatja a családot a bevonható források elérhetőségéről és képviseli a család érdekeit.
- A segítség folyamatában arra törekszünk, hogy ügyfeleinket megtanítsuk mindazokra a technikákra, melyek segítségével képessé válnak ügyeik intézésére, konfliktusaik kezelésére.

Végül zárszóként, néhány szót említenék a településen végzett gazdálkodói tevékenységemről. Medgyesbodzás községben egyedüli szakemberként látom el a feladatkört, a szakmai ellenőrzések szerint is alaposan és lelkiismeretesen, melyet évente több alkalommal el is ismertek. Rendszeresen szervezek a községben élő nehéz sorsú és hátrányos helyzetű családok számára közösségi programokat. A gyerekeknek /főként ügyfeleknek/ időszakosan évente több alkalommal Játszóházat működtet a szolgálat, pár önkéntes, kreatív felnőtt segítségével, valamint a Polgármesteri Hivatal anyagi támogatásával. Tavaly nyáron pályázat keretében a hátrányos helyzetű gyermekek szociális üdültetésére kerülhetett sor és a nyertes pályázat révén 20 gyermek mehetett kikapcsolódni. Rendszeresen a ruhaadomány gyűjtések és osztások a Családsegítő és Gyermejjóléti Szolgálat szervezésében. Évente részt vettem a „Minden Gyermekek Lakjon Jól” című pályázatban, mely a hátrányos helyzetű családok megsegítésére jött létre. Emellett a „Nyári Gyermekekétképzés” szakmai munkájából is kivettem a részem. Európai Unió élelmiszersegélyt osztottam ki néhány közmunkaprogramban részt vevő felnőttel, valamint a gyámügyi előadó kolleganővel évente két alkalommal a rászorult családok körében. A 2012-es év folyamán a krízisben lévő tinédzserek számára drog prevenciós előadás került megrendezésre a Gyulai Drogambulancián dolgozó segítő szakemberek közreműködésével. Véleményem szerint, mióta a településen tevékenykedek sikerült egy nagyon aktív jelzőrendszert kialakítani a szociális szférában dolgozó szakemberekkel. Együttesen és egymás munkáját segítve úgy vélem sokkal könnyebb a felmerülő problémák megoldása. A jövőben is szeretném, ha a

jelzőrendszer tagokkal az együttműködés hasonlóan eredményes lenne és a felmerülő problémákat együttes erővel, a szülők bevonásával sikerülne megoldani.