



HEFOP/2005/4.2  
„A társadalmi befogadást támogató szolgáltatások infrastrukturális fejlesztése”  
program

## „Nappali Szolgáltató Centrum” szakmai programja



A projekt a Nemzeti Fejlesztési Terv, Humán erőforrás- fejlesztési Operatív Program keretében valósul meg, az Európai Unió támogatásával.

Megvalósítás időtartama: 2005. augusztus 15. - 2007. április 15.

Helyszín: Székesfehérvár, Sörház tér 7.

### Kedvezményezett:



#### Kriziskezelő Központ

8000 Székesfehérvár, Sörház tér 3.  
Tel.: 22/503-433, fax: 22/501-794  
e-mail: [modszertan@mail.datanet.hu](mailto:modszertan@mail.datanet.hu)  
honlap: [www.fehervarkrizis.hu](http://www.fehervarkrizis.hu)

### Konzorciumi partner:



Székesfehérvár Megyei Jogú Város  
Önkormányzata  
8000 Székesfehérvár, Városház tér 1.



Magyarország célba ér



## **TARTALOM:**

### **A „Nappali Szolgáltató Centrum” általános jellemzői**

1. A feladatellátás célja, szakmai tartalma
2. Az ellátottak köre
3. A szolgáltatások igénybevételének módja, feltétele

### **A „Nappali Szolgáltató Centrum” szolgáltatásai**

1. Hivatalos ügyek intézése
2. Csomagmegőrzés
3. Igény szerinti élelem elfogyasztásának biztosítása
4. Szabadidős programok szervezése
5. Egészségügyi alapellátáshoz, szakellátásokhoz való hozzájutás segítése
6. Személyi tisztálkodás, személyes ruházat tisztítása
7. Munkavégzés lehetőségének szervezése
8. Életvitelre vonatkozó tanácsadás, életvezetés segítése
9. Speciális önszerveződő csoportok támogatása

### **Nappali Szolgáltató Centrum 2007 második félévére tervezett programjai:**

1. Szociális információs iroda működtetése
2. Fizikai és mentális állapotjavítást szolgáló tréningek
3. Szakképesítést adó, szakképesítés korszerűsítését szolgáló képzések
4. Kapcsolódó szolgáltatások
5. Egészségügyi alapszolgáltatás
6. Más, a célcsoport sajátos igényein alapuló szolgáltatások
7. Kapcsolódó intézmények kollektívája szaktudásának frissítése
8. Székesfehérváron és vonzáskörzetében különböző profilú szociális területen működő intézmények együttműködésének előkészítése

### **A nappali ellátás szolgáltatásainak tartalma**

1. A minőségi szolgáltatás biztosításának elsődleges feltételei:
2. A Nappali Szolgáltató Centrumban ellátottak jogai és kötelezettségei
3. Az ellátást végzők jogai és kötelezettségei

### **A dokumentációs rendszer és előírásai**

### **A nappali intézmények tárgyi és személyi feltételei**

1. Tárgyi feltételek
2. Szakmai létszám

## „Nappali Szolgáltató Centrum”

Az intézmény nappali melegedőjéhez kapcsolódó Centrum az alapszolgáltatásokon túl (lásd: 1. sz. melléklet: Kríziskezelő Központ szakmai programja) innovatív szolgáltatásokat is biztosít azok akadálymentes megközelíthetőségével, a szolgáltatások struktúrája és szakmai tartalma is lényeges többletet tartalmaz a törvény által előírt alapszolgáltatásokhoz képest.

A centrumban olyan **infrastrukturális** feltételek kialakítása, **fejlesztése** és működtetése válik elérhetővé, melyek a társadalmi kirekesztődés szempontjából **veszélyeztetett emberek komplex, innovatív nappali ellátását** szolgálják.

A törvény által előírt (1/2000 (I.07.) SzCsM. rendelet) feladatokon túl olyan új, komplex tevékenységek jelennek meg, mint:

- **Szociális rehabilitáció** (mindennapi élethez szükséges praktikus ismeretek elsajátítása, hivatalos ügyek intézésében való eligazodás segítése, motivációs bázis erősítése, személyiségfejlesztés, önmegvalósítás segítése, szociális kapcsolatok kialakítása, emocionális és szellemi fejlesztés, egészségfejlesztés és fenntartás)
- **Foglalkoztatási rehabilitáció** (képzés, munkafolyamatok elsajátításának segítése, munkaerőpiacra történő kivezetés)

A centrum a rászorulóknak **munka világába történő visszatérési törekvéseinek támogatása** mellett helyet ad a segítő szakemberek szaktudásának folyamatos frissítésére, képzésére, az új elvárásokhoz illeszkedő és hatékony ismeretek elsajátítására.

További célunk egy olyan esetmegbeszélő, esetmenedzseri csoportokat szervező hálózat működtetésének megvalósítása, mely a szociális és gyermekvédelem területén, valamint a bűnmegelőzésben működő szervezetek együttműködését segíti az adott térségben működő különböző profilú (különböző ágazatokhoz tartozó) intézményekkel, különösen a munkaügyi szervezetekkel, az ellátottak sikeresebb munkaerő-piaci (re-)integrációjának érdekében.

## A nappali ellátás általános jellemzői.

### 1. A feladatellátás célja, szakmai tartalma

Nappali megnevezés arra utal, hogy adott helyiségben napközbeni ellátások érhetőek el- elsősorban- hajléktalanok részére. Fontos, hogy ezek a szolgáltatások a igénybevevők széles köre számára legyenek elérhetőek, és a hajléktalanságból, peremhelyzetből adódó sokrétű problémára egyéni megoldások megtalálását segítse elő.

A hajléktalanság személyre káros hatásaiban nemcsak az azzal élő egyén érintett, hanem a családtagjai, a szűkebb, tágabb környezete is, ezért a szolgáltatásoknak nem elég csak az egyént megcélózni, hanem a volt környezetében élők (amennyiben van ilyen) számára is elérhető ellátásokat kell biztosítani a nappali ellátás keretében.

A szolgáltatás egyéni szükségletekre alapozott kell, hogy legyen, amely nagymértékben épít az ellátottak aktív és felelős részvételére, valamint a nyitott programokon résztvevők kooperatív készségére.

A szolgáltatások biztosítása során alapvető szakmai kritérium, hogy az ellátottat támogatni szükséges a saját sorsa feletti felelősségének újraélésében, de nem helyes megoldani helyette azokat a feladatokat, amelyekre ő maga is képes.

Az önkéntességre és a segítő programokra épülő ellátás rehabilitáló, reintegráló hatása a nyitott, mindenki számára igénybe vehető szolgáltatásokkal érhető el, mert az így kialakuló látogatói kör révén non-direkt módon támogatható, kialakítható mindazon készség, viselkedés mely szükséges a korábbi, vagy a jelenleg reálisan elérhető kis-, lakóközösségbe való visszailleszkedéshez.

A nappali ellátás rehabilitáló, reintegráló hatása mellett nem kisebb jelentőségű a szolgáltatás preventív hatása, hiszen az egyéni szükségletekre alapozott hosszabb távú szociális és mentális gondozással, az életvitel, életvezetés segítségével, a személyiség fejlesztésével, a közösség erejével megelőzhető, hogy a hajléktalanság problémájával küzdő egyre inkább a kiszolgáltatottság, függőség állapotába kerüljön.

## 2. Az ellátottak köre:

A nappali ellátás a hajléktalanság különböző zónájában élő, más-más motiváltságú, személyes bevonódás mértékét tekintve eltérő helyzetben lévő személyek megsegítésére irányul. Elsősorban azoknak az intézményben regisztrált hajléktalanoknak az ellátását célozza meg:

- akik az alapszolgáltatásokhoz máshol nem tudnak hozzájutni (akadálymentesítés)
- akik az alapszolgáltatáson túli programokban való részvételre kellőképpen motiváltak és együttműködők
- még aktív korúak, de életkor, nem, képzettség, egészségi állapot és etnikai hovatartozás miatt hátrányos helyzetűek
- akik nem tartoznak a közvetlen ellátotti körhöz, de hajléktalanság veszély zónájában élnek, részükre az elérhető programok prevenciók szempontból fontosak

## 3. Szolgáltatások igénybevételének módja, feltételei:

A Centrum által nyújtott szolgáltatásoknál meg kell határozni, hogy melyiket vehetik igénybe az ellátottak és melyek nyitottak a lakosság számára is. E szempont szerint elkülöníthető az igénybevétel módja, feltétele.

- a) Csak az ellátottak számára elérhető szolgáltatások (a szolgáltatás igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő kérelmére történik):
- Az igénybejelentést követően (lehetőleg azonnal) az intézmény munkatársa fogadja az ellátottat.
  - Az ellátások térítésmentesen vehetők igénybe. Az alapszolgáltatás igénybevételéről a szolgáltatást nyújtó, illetve az ellátást igénybe vevő szóbeli megállapodást köt.
  - Az alapszolgáltatáson túli innovatív, reintegrációt segítő szolgáltatások esetében írásbeli megállapodás megkötése szükséges.
- b) Az ellátottak és a lakosság számára egyaránt elérhető szolgáltatások:
- Nyitvatartási időn belül, az infrastruktúra engedte létszám erejéig
  - Intézményen kívüli programokra szóló belépők megváltása a résztvevőt terhelhetik (mozi, színház, kiállítás).
  - A jogszabály szerinti alapfeladatok körébe nem tartozó szociális szolgáltatásokért, valamint az intézmény által szervezett szabadidős



programokért térítési díj állapítható meg. A térítési díj fizetésének eseteit a házirendben és a megállapodásban kell meghatározni.

A kapcsolattartás módja és gyakorisága az ellátott és a segítő megállapodásának függvénye, amely a reintegrációs tervben jelenik meg. Az elérhetőségről, a szolgálat kezdetén, minden ellátott számára tájékoztatást kell adni. A lakosságot tájékoztatni szükséges a részvétel lehetőségeiről, feltételeiről.

## **A Nappali Szolgáltató Centrum szolgáltatásai**

### 1. Hivatalos ügyek intézésének segítése

- Az ellátottak hajléktalan létből adódó problémái mellett meglévő egyéb ügyeiben,
- Szociális, társadalombiztosítási, nyugellátási, lakhatási, foglalkoztatáshoz kapcsolódó, oktatási ügyekben
- Alapvető személyazonosításhoz, munkavállaláshoz szükséges okmányok megszerzésének, igénylésének az igénybevevő állapotához igazodó mértékű segítése, például: interneten sorszámkérés, űrlapkitöltés, kísérés, stb.

Módjai: személyesen, levélben, telefonon, interneten

### 2. Csomagmegőrzés

A Centrum szolgáltatásait igénybevevők számára biztosítjuk a személyes holmik biztonságos megőrzését, tárolását zárható szekrényekben

### 3. Igény szerint meleg étel elfogyasztásának biztosítása

A szolgáltatás indítása előtt célszerű pontos, hosszútávra is figyelő igényfelmérést végezni. Önmagában az ebédeltetés nem segíti elő a kliens rehabilitációját, re-integrációját, ezért csak a legszükségesebb esetben legyen igényelhető ez a szolgáltatás, mely napi egyszeri étkezés biztosításával, a helyben fogyasztás kulturált körülményeinek kialakításával vagy az étkeztetés lehetőségét biztosító együttműködés keretében oldható meg. Térítési díjra, pénzkezelésre vonatkozó jogszabályok betartása, betartatása az intézmény feladata.

*/Ezen a területen példának a 8.sz. mellékletben található „Jelentés a hajléktalanok számára nyújtott szociális szolgáltatásokról Dániában” tanulmányban szereplő Kofoed Iskola. A mottójuk, 'segíts, hogy magadon segíthess', röviden magában hordozza a 'képesé tétel' módszerét. Az iskola szándékosan arra törekszik, hogy mindenkinek munkát biztosítson, hogy ezáltal a kliensek önellátását elősegítsék. A normalizációra törekszenek a munkaerő-piacra való visszatérés terén, még a legnehezebb hajléktalan esetekben is. Az iskola a karitatív módszerekkel szembe helyezkedik. A jótékonyssággal és a szánalomból kiinduló szolgáltatásokkal nem ért egyet, az étel helyett az iskola az életviteli tanácsadást részesíti előnyben./*

#### 4. Szabadidős programok szervezése

A kliensek kezdeményezéseit, igényeit figyelembe véve célszerű összeállítani a felkínálható programokat, illetve lehetőség szerint bevonni őket a szervezésbe. A gondozási terv elkészítését megelőző állapotfelmérésben már érdemes a szabadidő szervezett eltöltésének igényére, óhajtott módjaira rákérdezni. A programok elsődleges célja lehet a kliens számára „üres idő”-ként megélt időtartam strukturálása. A szabadidő hasznos eltöltésének fő szempontja: másokat nem zavaró mértékben.

További lehetőségek a szabadidő hasznos eltöltésére; az olvasás (könyv, újság, napi-, heti lapok, folyóiratok), rejtvényfejtés, rádiózás, zenehallgatás, tévézés. A társasjátékok és a kézműves tevékenységek során a szociális készségek is fejlődnek (a szabálytanulás időszakában fontos a segítő jelenléte). A kártyázás csak akkor megengedhető, ha nem kötődik hozzá „hazardjáték-szellem”, fogadás, nem pénzben, nem cigarettában stb. játszanak.

Az intézményen kívüli programok (sportnap, kulturális programok stb.) szervezésében, azok anyagi vonzatának viselésében klienseknek, hozzátartozóiknak is lehetőséget kell biztosítani.

Kirándulásoknak kiemelt szerepük lehet, mivel a hajléktalan emberek szegényesen élnek, mind gazdasági, mind szociális szempontból. Talán kivétel nélkül elmondható, hogy szegényes életet élnek az érdekes élmények és események tekintetében is. Évente tervezünk megrendezni egy kirándulást, amikor néhány hajléktalannal elutazunk, kimozdulunk egynéhány napra, ami reményt kelt, örömet szerez, és új horizontot teremt a hajléktalanoknak, valamint megtörik a hajléktalan személy mindennapos rutinját és szokásait. Egyúttal a kirándulás általában egy jobb szociális környezet kialakulásához vezet. A legtöbb hajléktalanra jótékony hatással van egy ilyen átmeneti környezetváltozás. Csak ilyen körülmények között képesek arra, hogy saját helyzetüket lássák és saját életükre vonatkozóan egy más perspektíva táruljon eléjük, aminek rendkívül nagy motiváló hatása lehet. Azt azonban hangsúlyozni kell, hogy egy ilyen kezdeményezés sem problémáktól mentes, hiszen a hazatérés nagyon fájdalmas lehet, ezért jó a hazatérést követően is programot szervezni, hogy elejét vegyük a hajléktalanok letörtségének.

#### 5. Egészségügyi alapellátáshoz, szakellátásokhoz való hozzájutás segítése

- Mind szociális, mind egészségügyi szakellátásba tartozó intézmények elérésének segítése (esetmenedzselés) mely tartalmazza;
- Információnyújtást az intézmény létezéséről, megközelíthetőségről, igénybevételek feltételeiről.
- Tájékoztatás esetleg szükséges vizsgálatok végzésének helyeiről;
- Kapcsolatfelvétel kezdeményezése, időpont egyeztetés, a kliens mentális, fizikai állapotának megfelelő mértékű kísérése, intézménybe történő eljuttatásának megszervezése;
- Kapcsolattartás kezelőorvossal
- Egészségfejlesztéssel, egészségmegőrzéssel kapcsolatos tevékenységek szervezése

#### 6. Személyi tisztálkodás, személyes ruházat tisztítása

Ruházat mosása, szárítása tekintetében is a kliens aktív részvételére kell törekedni. Szükségleteinek megfelelő mértékben, de a higiéniai követelmények megtartása mellett kell egyénre szabottan kidolgozni a feltételeket. Az intézmény akár házirendjében is szabályozhatja a mosó-/ szárítógép használatának módját, időtartamát, gyakoriságát. Személyi tisztálkodás, zuhanyzás feltételeinek meghatározása is történhet hasonló módon. Mindezen szolgáltatások többféle módon is jelen vannak az intézményben.

## 7. Munkavégzés lehetőségének szervezése

- Állapotfelmérés (fizikális, mentális)
- Az ellátottak munkavégzéssel, munkahellyel kapcsolatos igényeinek a felmérése, reális célkitűzések megfogalmazásának segítése
- Együttműködés kialakítása célszervezetekkel (foglalkoztatás, munkaügy stb.)
- Álláskeresés támogatása, kliensek motiválása a Munkaügyi Központok által nyújtott szolgáltatások igénybevételére
  
- Munkába állás segítése az erre irányuló tréningekkel vagy a tréningekhez jutás lehetőségével
- Intézményen belüli foglalkoztatás egyéb feltételeinek kialakítása, azok szerinti működés (munka rehabilitációra felkészítés, fejlesztő-felkészítő foglalkozás)

## 8. Életvitelre vonatkozó tanácsadás, az önálló életvezetés segítése

Magában foglalja mindazon szakmai tevékenységek körét, amelyet az ellátottakkal közösen meghatározott célok elérése érdekében alkalmazni szükséges. A klienskör igényei, és a települési ellátórendszer nyújtotta szolgáltatások figyelembevételével kell kialakítani a szociális, mentálhigiénés, stb. ellátások körét, melynek egyik fő célja és iránya a prevenció. A nappali szolgáltató centrumban a hajléktalanok váljanak képessé különféle speciális technikák elsajátításával egy produktív életstílus kialakítására és a változtatás akarására.

Korrekt tájékoztatás, ismeretek nyújtása, szemlélet és attitűdváltoztatás az elért társadalmi réteg körében, felvilágosítás, veszélyeztetettséget felderítő tevékenység, propagandaanyagok, kiadványok készítése, támogató beszélgetések, ügyintézők, stb.

### ***Pszicho-szociális rehabilitáció:***

- a munkához való hozzájutás segítése,
- a szabadidő szervezett eltöltésének segítése,
- szabadidős, öngyógyító csoportok, támogató hálózatok szerveződésének segítése,
- tanácsadás, információnyújtás az egészségügyi, szociális, ellátások és szolgáltatások
- valamint a foglalkoztatási, oktatási, lakhatási lehetőségek igénybevételéről.

*Az új típusú nappali ellátás a pszicho-szociális rehabilitáció minden lehetséges formáját biztosítja a kliensnek. Ebben az ellátási típusban a különböző szociális segítségnyújtáson túl (étkeztetés, segéllyel kapcsolatos ügyintézés) a következő törekvések jelennek meg: életviteli készségek fejlesztése, a szabadidő hasznos eltöltésének strukturálása, az igénybe vevő egészségügyi ellátással való kapcsolatának követése, kapcsolattartás, a reintegráció, a környezetben való megtartás, a betegségállapot és az együttműködés nyomon követése, a visszaesések megelőzése, megkereső munka, ártalomcsökkentés.*

*Az ellátás fontos jellemzője, hogy a nagymértékben támaszkodik a természetes közösségi erőforrásokra – különféle szolgáltatásokra, a hozzátartozókra és az öngyógyító szerveződésekre – őket is oktatva és támogatva, velük szorosan együttműködve. A szolgáltatást egyéni gondozási terv alapján – az igénybe vevő aktív és felelős részvételére építve, egyéni szükségleteire alapozva – multidiszciplináris team végzi, amelynek egyenrangú szereplői a hajléktalan, és az ő természetes (laikus) segítői.*



### ***Pszicho-szociális intervenciók:***

- *Konzultáció, tanácsadás*
- *Életvezetés segítése*
- *Jogi információadás (jogi,- társadalombiztosítási tanácsadás)*
- *Szociális/Egészségügyi ellátáshoz való juttatás segítése*
- *Álláskeresés segítése, álláskeresői tanácsadás*
- *Klubszerű szolgáltatás*

*A konzultáció olyan kapcsolat, amelyben a segítő arra törekszik, hogy segítse kliensét eldöntendő problémáinak megértésében és megoldásában. A konzultáció során a kliens megtanulhatja, hogy hogyan hozzon döntéseket, hogyan alakítsa viselkedését, hogyan kezelje érzelmeit, indulatait. A segítő a kliensek fejlődési és szituatív problémáinak megoldásában nyújt segítséget.*

*Az életvitelt, életvezetést segítő módszerek megjelenési formái:*

**Esetmunka:** a szociális munka módszere, amelyek egyének vagy családok intrapszichés, interperszonális, szocio-ökonómiai, környezeti problémáit közvetlen kapcsolatban segítenek megoldani.

**Egyéni terápia:** a szociális, mentális gondok kialakulásának, az egyéni életút összefüggéseinek feltárása és az egyén motivációjának felmérése a cél.

**Pár- és családterápia:** a pár és családi konfliktusok kialakulásában, fennmaradásában az esetek többségében kommunikációs zavar áll. Ezért a családot –amennyiben van, és hajlandó együttműködni-, mint egységet, mint rendszert kell támogatni, ahhoz, hogy a nehézségek tartós megoldást nyerjenek

**Egyéni esetkezelés:** egyéni életfeltételek javítása a családban és a társas kapcsolatban

**Családi szociális munka:** a család segítése abban, hogy erőforrásait használni tudja, tagjai képesek legyenek megelőzni vagy kezelni szociális jellegű gondjaikat

**Problémamegoldó esetmunka:**

- a személyes célok meghatározásának segítése
- problémamegoldó beszélgetések

*A szociális esetmunka formái. A modell által hangsúlyozott legfontosabb gyakorlati módszerek: az esetmunka beavatkozási céljának tisztázása, a koncentrált és időkorlátos intervenció és azon környezeti társadalmi erők figyelembe vétele, amelyek az ügyet befolyásolják, illetve amelyet ő befolyásol. A szolgáltatást igénybe vevő igényei alapján segíti őt a helyzete megfogalmazásában, a probléma meghatározásában, a megoldásra váró nehézségei kiemelésében. A tisztázás folyamán az a célunk, hogy megismerjük a kliens azon törekvéseit, amelyeket problémái megoldása révén el szeretne érni, s hogy feltárjuk mindazon erőforrásokat, amelyek segítségére lehetnek problémái megoldásában. A kommunikációs készségek elsajátítása nem csupán cél, hanem eszköz is a kliens nehézségeinek megfogalmazására, ezzel együtt a kommunikáció, a beszélgetés meghatározó lehet a beavatkozás eredményességében*



#### Készségfejlesztés:

- -életvitellel kapcsolatos tréningek szervezése vagy közvetítése,
- -az önellátásra való képesség javítása és fenntartása,
- -kommunikációs készség fejlesztése,
- -asszertivitást fejlesztő tréningek szervezése vagy közvetítése,
- -a visszaesés megelőzése, a visszautasítás készségeinek (függőség meglétekor) kialakítása, fejlesztése,
- -stresszkezelés.

*Ismert tény, hogy a hajléktalanság kialakulásában és fennmaradásában – egyebek mellett – fontos szerepe van a sérülékenységnak és a gyöngge stresszkezelő képességnek. A stresszkezelés a problémamegoldó készségek, és hatékony kommunikációs technikák elsajátításával történhet. A készségfejlesztés során a kliens céljai eléréséhez szükséges készségeket tartjuk szem előtt, például a döntéshozás és –amennyiben indokolt– az absztinencia eléréséhez, megtartásához szükséges nemet mondani tudás (visszautasítás) képessége, a szociális, illetve a mindennapi élettel összefüggő, ún. életviteli készségek, továbbá a problémamegoldó készségek, az önértékesítő készségek, a kommunikációs készségek és a kognitív újrastrukturálás készségeinek kialakítása, illetve fejlesztése, stb.*

*A pszicho-szociális tanácsadás használja a konzultáció eszközeit, de a segítség során a szociális kontextus figyelembevétele kiemelt hangsúlyt kap. A pszicho-szociális segítő intervenció rendszerszemléletű megközelítésben foglalkozik a segítségkérővel. A segítségkérő nem feltétlenül a hajléktalan, hanem lehet hozzátartozó (barát, családtag, munkatárs, stb.) is. A pszicho-szociális tanácsadás célja ismeretek átadása, az önértékelés erősítése, az életvitel, a magatartás, a kapcsolatok, kapcsolatrendszerek megváltoztatása, az erőforrások feltárása.*

*Klubszerű szolgáltatás: az intézmény célkitűzéseinek megfelelően kliensforgalma, valamint a felmerülő igények alakíthatják. Rendszeres, rögzített időpontban, időtartamban nyílt, keretben működik. Az intézmény elsősorban a kereteket és a feltételeket biztosítja.*

#### 9. Speciális önszerveződő csoportok támogatása

Az intézmény klienskörét is fogadó, szenvedélybetegség leküzdésére, absztinencia megtartására, szabadidő hasznos eltöltésére szerveződő csoportok támogatása, működésük szervezésének segítése:

- Infrastruktúra biztosítása a csoporttal kötött szóbeli megállapodás értelmében térítésmentesen, térítésszám ellenében,
- Csoportkohéziót elősegítő programok támogatása, hogy az önszerveződésekben csoport tudjon alakulni,
- Absztinens közösség létrehozása,
- Ellátottak motiválása a csoportalkalmakon való részvételre

**Nappali Szolgáltató Centrum** 2007 második félévére tervezett programjai:

### 1. Szociális információs iroda működtetése

Az információs iroda, mintegy bázisként működik, a szolgáltatások valamennyi formájának összefogó egységét képezi. A Nappali Szolgáltató Centrum olyan központjaként szolgál, mely lehetőséget biztosít a szolgáltatásokról való tájékoztatásra, információt ad a klienseknek az esetkezelésüket érintő ügyekben, regisztrációs naplót vezet a szolgáltatást igénybe vevők köréről, folyamatosan koordinálja a kapcsolattartást az esetkezelőkkel, segítséget nyújt az esetkezelési tevékenység lebonyolításában, helységet biztosít arra az interjú szobában.

### 2. Fizikai és mentális állapotjavítást szolgáló tréningek:

A **fizikai** állapotjavítása a kliensek szenvedélybetegségeit megcélzó egészségvédő, programsorozatok együtteséből áll, hangsúlyozottan koncentrálva a **dohányzás** okozta káros hatásokra, az **alkohol-és drogfüggésre**. A programokat kidolgozott tematika alapján, meghívott előadókkal szakemberek bevonásával, bonyolítjuk le (addiktológus, tüdőgyógyász, mentálhigiénikus).

A **mentális** állapot jobbítására mind egyéni, mind pedig csoportos formában törekszünk. Egyénileg elsősorban a **pszichés állapot felmérését** célozzuk meg, mely hatékony segítséget nyújt a kliens esetlegesen felmerülő pszichés problémáira, közvetetten pedig az egyéni esetkezelés során támpontul szolgál az esetkezelés irányvonalát illetően.

A **személyiségfejlesztő tréningek** elsősorban csoportosan történnek, a lehetőség szerint homogén korcsoportot, szociális helyzetet figyelembe véve. A csoportos foglalkozás az egyéni fejlesztésre is lehetőséget ad, megcélazza a reális önértékelés kialakítását, énkép fejlesztését.

### 3. Szakképesítést adó, szakképesítés korszerűsítését szolgáló képzések:

A szakképesítés megszerzését és korszerűsítését a Munkaügyi Központtal és annak kirendeltségeivel, továbbá a Regionális Munkaerő-fejlesztő és Képzőközpont, valamint egyéb képzésszervezéssel foglalkozó szervezetek (Nomina, Elo) bevonásával kívánjuk megvalósítani. Kellőszámú jelentkező esetén helyszínt biztosítunk a Centrumban található csoportszobában, illetve számítógépes oktatóteremben (15-25 fő).

### 4. Kapcsolódó szolgáltatások (Könyvtár, tanulószoba, álláskeresői technikák, számítógép használati ismeretek, internet hozzáférés, konzultáció, tanácsadás lehetősége):

A Nappali Szolgáltató Centrum külön helységeiben tervezetten működtetni fogjuk a **könyvtárat**, és tanfolyamot végzők részére a nyugodt felkészülést biztosító **tanulószobát**.

A már említett képzések közül kiemelten fontosnak tartjuk a **számítógép használati ismeretek** elsajátításának lehetőségét, mely speciálisan e célra berendezett oktatóteremben, képzett előadók segítségével történhet. (pl.: Regionális Képzőközpont)

A szociális információs irodában elérhetővé válik közvetetten a kliensek számára az **internet, hozzáférés** melyet az ott ügyeletet adó kollégák segítségével vehetnek igénybe, célzottan, elsősorban személyes ügyeiket konkrétan érintő kérdésekben. (pl. munkalehetőség keresése)

Hasonlatosan az internet hozzáféréshez, szintén a kliensek részére, saját esetkezelőjünkkel egyeztetve **konzultációra, tanácsadásra** nyílik lehetőség. A konzultáció vonatkozásában akár személyes, egyéni, akár családi konzultáció megtartására nyílik lehetőség, az interjú szobában.

### **5. Egészségügyi alapszolgáltatás:**

Az **elsősegélynyújtó helységben** szükség esetén a Nappali Szolgáltató Centrum szolgáltatásainak valamelyikét igényben vevők közül rosszullében netán balesetben szenvedő ellátását biztosítjuk, háziorvosunk rendelésén kívüli időszakban.

### **6. Más, a célcsoport sajátos igényein alapuló szolgáltatások:**

**Álláskeresési technikák, önéletrajz készítése, munkaerőpiaci-ismeretek tárgykörű, és motivációs tréning**, szervezése; valamint az **alternatív lakhatási programokhoz** kapcsolódó intézményi szolgáltatások lebonyolításának helyszín biztosítása (Pl.: tájékoztatás, kiválasztás, felkészítés, utógondozás).

### **7. Kapcsolódó intézmények kollektívájának helyet ad szaktudásának frissítésére:**

A saját intézmény valamennyi szakmai stábjának, lehetősége nyílik szakmai célú megbeszélések, **szakmai fórumok** lebonyolítására, egyéb társintézmények (CSSK, GYJ, Pártfogó Felügyelő Szolgálat, etc.) meghívásával. **Szupervíziós csoportok** működtetése szintereként a szakmai kritériumoknak megfelelő csoportszoba áll rendelkezésre.

A „HEFOP 2.2 Szociális szakemberek és önkéntesek szakmai képzése a hátrányos helyzetű kliensek munkaerő-piaci esélyegyenlőségének javítása érdekében” címmel kiírt pályázat keretében szociális munkatársak (alapképzettségére épülő) speciális ismereteket biztosító képzésének megvalósítása.

### **8. Székesfehérváron és vonzásokörzetében különböző profilú szociális területen működő intézmények együttműködésének előkészítése**

Székesfehérváron és vonzásokörzetében, különösen az országos viszonylatban is hátrányos helyzetű Aba, Enying és Sárbogárd különböző profilú szociális területen működő intézményeivel való együttműködés megszervezése, előkészítése HEFOP 2.2-es pályázat keretein belül.

*Működésünk során szinte naponta találkozunk sorsokkal, élethelyzetekkel, melyek jól működő ágazatközi együttműködéssel létrehozott hálózat megléte esetén megelőzhető, hatékonyabban támogathatók lehettek volna.*

*A hajléktalanellátó rendszer az egyén, netán család stációjának rendszerint egyik végső állomása, melynek során sok mindenkivel találkozott és feltehetően sok –esetleg párhuzamos, vagy egymást gyengítő- segítséget kapott. Itt igazán fontos az együttműködés, az összefogás a hatékonyság növelése, az erők és kapacitások koncentrálása.*

*Célunk egy olyan esetmegbeszélő, esetmenedzseri csoportokat szervező hálózat működtetésének megvalósítása, mely a szociális és gyermekvédelmi területen, valamint a bűnmegelőzésben működő szervezetek együttműködését segíti az adott térségben működő különböző profilú (különböző ágazatokhoz tartozó) intézményekkel, különösen a munkaügyi szervezetekkel, az ellátottak sikeresebb munkaerő-piaci (re-)integrációjának érdekében.*

*Az együttműködés előkészítéseként az együttműködésben résztvevők számára közös képzést, felkészítést, műhelymunkákat tervezünk.*



*Tervezett programunk **közvetlen célcsoportja** a Székesfehérvár területén működő:*

- *civil és önkormányzati szociális és gyermekjóléti, gyermekvédelmi szolgáltatások szakemberei és önkéntesei, különösen a hajléktalan és fogyatékossgal élő emberekkel foglalkozó szakemberek, valamint a szociális igazgatásban*
- *bűnmegelőzési szakemberek, pártfogó felügyelők*
- *a család és munkahely összeegyeztetését célzó szervezetek, szolgáltatások, intézmények munkatársai.*

***Közvetett célcsoportunk** a társadalmi és munkaerő-piaci érdekérvényesítés szempontjából hátrányos helyzetű társadalmi csoportok, családok és egyének:*

- *Veszélyeztetett fiatalok*
- *Romák*
- *Gyermeküket egyedül nevelő szülők*
- *Tartós munkanélküliek*
- *Jövedelmi szempontból hátrányos helyzetűek*
- *Fogyatékossgal élő emberek, megváltozott munkaképességűek és egészségkárosodottak*
- *Szenvedélybetegek*
- *Hajléktalanok*
- *Büntetőeljáráásban terheltnek minősülő személyek.*

*Célunk, hogy a szociális területen dolgozó szakemberek és önkéntesek ismeretei bővüljenek, készségei fejlődjenek, a segítő munkához hozzákapcsolódjanak a foglalkoztatási esélyek növeléséhez szükséges technikák és tudás. Valamint létrejöjjön egy olyan ágazatközi együttműködési hálózat, mely –elsősorban a prevenciót támogatva- növeli a hozzá fordulókat esélyeit, és hatékonyabbá teszi a hátrányos helyzetű csoportok munkaerő-piaci részvételét és társadalmi beilleszkedésének elősegítését.*

#### **A szolgáltatások módjai:**

- információ-szolgáltatás, tájékoztatás
- munkahelykeresés; információ, képzési, átképzési lehetőségekről
- szociális ügyintézés
- jogsegély szolgálat
- konzultáció (counseling)
- életvezetési tanácsadás és készségfejlesztés
- szociális csoportmunka, csoportfoglalkozások
- nyitott klubfoglalkozások, tréningek szervezése
- utógondozás
- szükség szerint az egészségügyi intézménybe irányítás, kísérés
- közösségi és családi szabadidős, kulturális programok szervezése
- megelőzési programok szervezése
- hálózatépítés társintézményekkel
- az adott klienskör igényeinek megfelelően: mentálhigiénés, pszichológusi, pszichiáteri tanácsadás, családterápia
- speciális önszerveződő csoportok számára helyiség, eszközök biztosítása

### **A minőségi szolgáltatás biztosításának elsődleges feltételei:**

- rendszeres és kiszámítható elérhetőség / nyitva tartás
- a működési mód részletes leírása
- a szolgáltatások rendszeres és kiszámítható biztosítása
- a forgalmi adatok rendszeres és pontos rögzítése
- a szolgáltatás éves evaluációja (kiértékelése)
- belső működési szabályzat megléte
- intézményen belüli kommunikációs csatornák kiépítése (például ügyeleti napló)
- rendszeres team megbeszélések
- szupervízió és kiégés elleni tréning rendszeres biztosítása a munkatársak részére
- rendszeres szakmai továbbképzés biztosítása munkatársak részére
- rendszeres kommunikáció hazai és külföldi társintézményekkel
- egészséges munkakörülmények biztosítása a tevékenységi kör / körök igényeinek megfelelően

### **A Nappali Szolgáltató Centrumban ellátottak jogai és kötelezettségei**

- Az ellátott jogosult a számára egyéniesített formában megadott teljes körű tájékoztatásra: joga van tájékoztatást kérni és kapni a szolgáltatások jellemzőiről, azok elérhetőségéről és az igénybevétel rendjéről, valamint az ellátottakat megillető jogokról és azok érvényesítéséről, továbbá jogosult megismerni a róla készült dokumentációban szereplő adatokat.
- Az ellátottnak joga van arra, hogy az ellátásában résztvevő személyek az ellátása során tudomásukra jutott egészségügyi és személyes adatait csak az arra jogosulttal közöljék, és azokat bizalmasan kezeljék.
- Joga van arról nyilatkozni, hogy kiket zár ki adatai részleges vagy teljes megismeréséből. (A titoktartási kötelezettség nem vonatkozik arra az esetre, ha ez alól az ellátott felmentést adott vagy valamely jogszabály az adat szolgáltatásának kötelezettségét írja elő).
- Az ellátott alapvető joga emberi méltóságának tiszteletben tartása.
- Az ellátott jogosult az ellátással kapcsolatban a szolgáltatónál, az ellátottjogi képviselőnél, illetve a szolgálat székhelye szerint illetékes városi jegyzőnél panaszt tenni.
- Az ellátott a szolgáltatás igénybevételekor köteles tiszteletben tartani a vonatkozó jogszabályokat és a szolgáltató működési rendjét.
- Az ellátott – amennyiben ezt egészségi, pszichés állapota lehetővé teszi – köteles az ellátásában közreműködőkkel képességei és ismeretei szerint együttműködni, tájékoztatni őket mindarról, amely a megfelelő gondozási terv elkészítéséhez és a beavatkozások elvégzéséhez szükséges.

### **Az ellátást végzők jogai és kötelezettségei**

A szolgáltató a *szakmailag elfogadott pszicho-szociális intervenciók módszereinek* közül - a hatályos jogszabályi kereteknek megfelelően - *szabadon választhatja meg az adott esetben alkalmazandó beavatkozási formát.*

*Megtagadhatja az ellátást,*

- ha az igénylő problémája nem a szolgálat kompetenciájába tartozik vagy az általa kért szolgáltatás jogszabályba, illetve szakmai szabályba ütközik,
- az ellátotthoz fűződő személyes kapcsolata miatt,
- ha saját egészségügyi állapota vagy egyéb gátló körülmény következtében fizikailag alkalmatlan az ellátásra,
- ha az ellátott súlyosan megsérti az együttműködési kötelezettséget,
- ha az igénybevevő ellátása veszélyezteti saját életét és testi épségét.

*A szolgálat munkatársa a gondozott ellátását csak akkor tagadhatja meg, ha*

- ez az ellátott egészségi, pszichés állapotát károsan nem befolyásolja, és
- a gondozott ellátásáról más szakember bevonásával, esetátadás keretében gondoskodik.

*Az ellátást végző köteles*

- tevékenységét a hatályos jogszabályok és szakmai szabályok szerint végezni,
- az ellátott személyiségét, méltóságát, jogait és önrendelkezését tiszteletben tartani,
- az ellátott egyéni igényeit és szükségleteit, aktuális állapotát, életkorát, képességeit és készségeit figyelembe venni.

*Az ellátást végző jogosult a szakmai ismereteinek – a szakma mindenkori fejlődésével összhangban történő – folyamatos továbbfejlesztésére.*

## **A nappali ellátás dokumentációs rendszere**

### Látogatási és eseménynapló

Az 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről:

Az intézmény vezetője a nappali ellátást nyújtó intézményekben a látogatási és eseménynaplót vezeti. A nyilvántartás alapján a gondozási napokat havonta és évente az intézményvezető összesíti. Ez alapját képezi az állami normatíva felhasználásának, elszámolásának, a mindenkori éves költségvetési törvény figyelembevételével. Sorszámozott, hitelesített dokumentum, amely rögzíti az együttműködési megállapodással rendelkezők megjelenési számát és az igénybe vett szolgáltatásokat.

Kérelem: Szóbeli, illetve írásbeli.

### Együttműködési megállapodás

Az alapszolgáltatáson túli innovatív ellátások igénybevételéről az intézményvezető és az ellátást igénylő írásbeli megállapodást köt. A megállapodás tartalmazza:

- Az együttműködés kezdetének időpontját,
- A megállapodás megszüntetésének módjait, eseteit,
- Az intézményi ellátás időtartamát (a határozott időtartam megjelölését),
- Az intézmény által nyújtott szolgáltatások formáját, módját, körét,
- A szolgáltatások igénybevételének feltételeit.



## Egyéni reintegrációs terv

Az egyéni reintegrációs terv tartalmazza:

- a) az ellátott személy fizikai, mentális állapotának helyzetét,
- b) az állapotjavulás, illetve megőrzés érdekében szükséges, illetve javasolt szolgáltatásokat, azok időbeli ütemezését,
- c) az ellátott részére történő segítségnyújtás egyéb elemeit

Az egyéni reintegrációs tervet az ellátottal közösen a szolgáltatások igénybevétele előtt kell elkészíteni. Az ellátásban részesülő személlyel közvetlenül foglalkozó szakember folyamatosan figyelemmel kíséri és elősegíti az egyéni reintegrációs tervben meghatározottak érvényesülését. Az egyéni reintegrációs tervet kidolgozó munkacsoport, illetve a nappali ellátások és az alapellátások esetében a reintegrációs tervet készítő személy évente – jelentős állapotváltozás esetén annak bekövetkeztekor – átfogóan értékeli az elért eredményeket, és ennek figyelembevételével módosítja az egyéni reintegrációs tervet.

### 1. Tárgyi feltételek

A szolgáltatásokat az alábbi helyiségek biztosítják:

- a **közösségi** együttlétre szolgáló helyiség,
- a személyes, **segítő beszélgetésekre** szolgáló helyiség (interjú szoba),
- **több funkciós**, valamennyi ellátást igénybevevő befogadására alkalmas helyiség, amely lehetőséget ad foglalkoztatás, szabadidős tevékenységek lebonyolítására,
- a **személyi tisztálkodásra** szolgáló helyiség, **mosó-, szükség esetén szárítógép**,
- a **személyes ruházat tisztítására** szolgáló helyiség,
- **étel tálalására és elfogyasztására szolgáló helyiség**,
- **továbbá a személyzet tartózkodására szolgáló iroda helyiség**,
- multifunkcionális helyiség,
- számítógép a személyzet és az ellátást igénybevevők részére (egyéb irodai eszközök),
- számítógépes oktatóterem
- telefon és internet-használat a személyzet és az ellátást igénybe vevők részére
- könyvtár
- tanulószoba

### 2. Szakmai létszám-norma

A központi telephely szakmai stábjában, különösen a nappali melegező szakmai team-jének segítségével biztosítjuk a Centrum alap-, és innovatív szolgáltatásait.