

ΣΚΟΠΟΙ ΚΑΙ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΟΥ ΣΤΑΘΜΟΥ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΝΟΙΑΣ

Στο Τμήμα Κοινωνικής Πολιτικής και Πρόνοιας της Δ/σης Παιδείας Πρόνοιας & Κοινωνικής Πολιτικής, του Δήμου Πετρούπολης, όπου υλοποιούνται δράσεις και προγράμματα πρόληψης, ψυχικής και σωματικής υγείας, η Κοινωνική Υπηρεσία, προσφέρει πληροφόρηση, ενημέρωση και στήριξη στην εφαρμογή προγραμμάτων:

- Εφαρμογή προγραμμάτων πρόληψης και αντιμετώπισης ψυχοκοινωνικών και οικονομικών προβλημάτων (προσφύγων, μεταναστών, παλιννοστούντων, φυλακισμένων, υπερηλίκων και γενικά των ευάλωτων πληθυσμιακών ομάδων)
- Προστασίας μονογονεϊκών οικογενειών
- Προστασίας ανηλίκων, Δικαστικών Συμπαραστάσεων και Επιτροπείες Ανηλίκων
- Προστασίας για Ψυχικά Ασθενείς
- Κοινωνικής Πρόνοιας
- Κοινωνικής Ασφάλισης
- Εκπαίδευσης
- Ανεργίας
- Οικονομικής Αδυναμίας
- Συνεργασίας με φορείς και υπηρεσίες (παραπομπή-διασύνδεση)
- Θέσεων στάθμευσης ΑμεΑ
- Προγράμματος Κοινοφελούς εργασίας
- Ευρωπαϊκά Προγράμματα
- Θεμάτων έμφυλης βίας & Ισότητας των φύλων
- Διεξαγωγής κοινωνικών ερευνών όπου αυτές προβλέπονται
- Διεξαγωγής κοινωνικών μελετών για ενδεχόμενη παρέμβαση
- Λειτουργίας Ομάδας Προστασίας Ανηλίκων (ΟΠΑ)
- Υπηρεσίες παραπομπής ή συνοδείας – όποτε αυτό απαιτείται – των εξυπηρετούμενων, στις αστυνομικές και εισαγγελικές αρχές, σε νοσοκομεία, κέντρα υγείας, κέντρα ψυχικής υγιεινής, σε φορείς αρμόδιους για προνοιακά ή άλλα επιδόματα, σε φορείς προώθησης της απασχόλησης και επιχειρηματικότητας σε φορείς προστασίας και στήριξης παιδιών κ.λ.π.

- Παροχή νομικής πληροφόρησης σε συνεργασία με τους Δικηγορικούς συλλόγους.

Η Κοινωνική Υπηρεσία επίσης εισηγείται για την παροχή οικονομικής ενίσχυσης των αυτοστεγαζομένων, για τη σχετική μίσθωση ακινήτων, και για την εφαρμογή προγραμμάτων κοινωνικής πρόνοιας που στοχεύουν στη στήριξη αστέγων και οικονομικά αδυνάτων πολιτών.

Συνεργάζεται με τα άλλα τμήματα και τις Διευθύνσεις του Δήμου για την υλοποίηση των ανωτέρω προγραμμάτων, αξιοποιώντας την τεχνογνωσία, την εμπειρία και τους υλικούς πόρους που διαθέτουν.

Εισηγείται την χορήγηση αδειών διενέργειας λαχειοφόρων αγορών, εράνων και φιλανθρωπικών αγορών.

Στο πλαίσιο της Πρόνοιας και Κοινωνικής Πολιτικής λειτουργεί Γραφείο Συμβουλευτικού Σταθμού

Σκοποί του Συμβουλευτικού Σταθμού που συνιστά υπηρεσία πρώτης γραμμής, είναι:

- η ορθή, πλήρης, αντικειμενική, επιστημονική και πλήρως απαλλαγμένη από προσπάθειες εκφοβισμού και δημιουργίας πανικού, ενημέρωση, ευαισθητοποίηση και εκπαίδευση του πληθυσμού για θέματα ψυχικής και κοινωνικής υγείας.
- Η παροχή πολλαπλών υπηρεσιών συμβουλευτικής στήριξης σε παιδιά, ενήλικες & ηλικιωμένους που βρίσκονται ή έχουν υπάρξει υπό την πίεση στρεσογόνων και ψυχοπιεστικών καταστάσεων καθώς και υλοποίηση δράσεων για την πρόληψη του φαινομένου σε τοπικό επίπεδο.

Η ανωτέρω δομή επεκτείνει την δραστηριότητά της πέραν της πρόληψης, της συμβουλευτικής και στην βραχεία θεραπευτική παρέμβαση που, μέσα από τις ενδεδειγμένες κατά περίπτωση δράσεις, έχει ως σκοπό την περαιτέρω ισχυροποίηση της προαγωγής της ψυχοκοινωνικής υγείας.

Ο Συμβ. Σταθμός, από άποψη ουσιαστική, συμβάλλει και συντελεί με τη λειτουργία του και την παροχή των υπηρεσιών του στην υλοποίηση και στην επίτευξη των ιδρυτικών σκοπών του, που αφορούν στην πρόληψη και την προαγωγή της ψυχικής υγείας.

Ειδικότερα:

A. Η παροχή υπηρεσιών στο ευρύ κοινό (π.χ. μαθητές, νέοι γενικώς, ενήλικες,

ηλικιωμένοι, ΑμεΑ, εκπαιδευτικοί, γονείς, κηδεμόνες, επαγγελματίες υγείας, εκπρόσωποι αθλητικών και πολιτιστικών συλλόγων, κτλ), με στόχο:

α) την παροχή ορθής και έγκυρης πληροφόρησης,

β) την πρόληψη και αποτροπή της διάδοσης δυσλειτουργικών και παραβατικών συμπεριφορών.

γ) την υποδοχή ατομικών αιτημάτων βοήθειας, με την παράλληλη τήρηση αρχείου εξυπηρετούμενων (βάσει των αρχών δεοντολογίας)

Οι υπηρεσίες παρέχονται από το ειδικά εκπαιδευμένο επιστημονικό προσωπικό του Συμβ. Σταθμού δωρεάν, σε εθελοντικά προσερχόμενους δημότες και κατοίκους με απόλυτο σεβασμό στην προσωπικότητα και τα δικαιώματα του κάθε ανθρώπου.

Οι υπηρεσίες παρέχονται σε κάθε αιτούντα που αποδέχεται τις σαφείς και καθορισμένες προϋποθέσεις συμμετοχής του στα προγράμματα, φυλασσόμενου του απορρήτου των πληροφοριών σε κάθε περίπτωση. (βλ. αρχές δεοντολογίας)

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες **δεν αποβλέπουν σε προσωπικό όφελος** των παρεχόντων τις υπηρεσίες **ή των διοικούντων** ενώ πρέπει να διασφαλίζεται και να προστατεύεται η σωματική και ψυχική ακεραιότητα των εργαζομένων και των προσερχόμενων στο Σ. Σταθμό.

B. Η εφαρμογή προγραμμάτων πρωτογενούς πρόληψης που αποσκοπούν στη σωματική, ψυχική, πνευματική και κοινωνική ανάπτυξη του ανθρώπου και στην επίτευξη του «ευ ζην», μέσω:

α) της ανάδειξης και ενίσχυσης των λειτουργικών στοιχείων της προσωπικότητας του ατόμου.

β) της ενίσχυσης και αναδόμησης των βασικών κοινωνικών θεσμών (οικογένεια, εκπαιδευτική κοινότητα, γειτονιά, κοινωνικές ομάδες κ. α.).

γ) της ορθής και έγκυρης πληροφόρησης για τα αποτελέσματα – συνέπειες των δυσλειτουργικών συμπεριφορών γενικότερα

δ) της εφαρμογής εναλλακτικών δράσεων ανάπτυξης ενδιαφερόντων, υποστήριξης δεξιοτήτων, δημιουργικής απασχόλησης και γενικότερα θετικής στάσης προς τη ζωή.

Η συμβουλευτική εργασία - προσέγγιση που παρέχεται στο πλαίσιο λειτουργίας του Συμβουλευτικού Σταθμού βασίζεται στις ακόλουθες αρχές:

1. Υιοθετείται η συμβουλευτική με την οπτική της προώθησης των αρχών της ψυχικής

υγείας.

2. Δεν επιτρέπεται η οποιαδήποτε διάκριση κατά των συμβουλευομένων στη βάση της οικονομικής και κοινωνικής τους κατάστασης, της καταγωγής, του μορφωτικού τους επιπέδου, της εθνικής τους ταυτότητας, των φυσικών τους ικανοτήτων, του σεξουαλικού τους προσανατολισμού κ.λ.π.
3. Τηρείται κώδικας δεοντολογίας που αφορά στην προστασία των προσωπικών δεδομένων των συμβουλευομένων κατοίκων & δημοτών που προσφεύγουν στις υποστηρικτικές υπηρεσίες του Συμβουλευτικού Σταθμού.
4. Επιδιώκεται η διεπιστημονική συνεργασία.

Οι Σύμβουλοι (Επιστημονικά στελέχη):

1. Ενημερώνονται και στηρίζουν το συμβουλευτικό τους έργο σε επιστημονικά δεδομένα και όχι σε στερεότυπα.
2. Τηρούν το απόρρητο της συμβουλευτικής και ενημερώνουν τους/τις συμβουλευόμενους/ες ότι τηρούνται οι κανόνες της εχεμύθειας.
3. Ενθαρρύνουν την ενεργητική συμμετοχή των συμβουλευομένων στο σχεδιασμό και την εξέλιξη των ενεργειών στήριξης.

Η σχέση συμβούλου – συμβουλευόμενου βασίζεται στην ισοτιμία και όχι στην αναπαραγωγή σχέσεων εξουσίας.

Οι σύμβουλοι δεν χρησιμοποιούν το κύρος της θέσης τους για να κατευθύνουν τους συμβουλευόμενους στη λήψη αποφάσεων.

Μέσω της ενδυνάμωσης των συμβουλευομένων, ενθαρρύνεται η επανάκτηση της αυτοεκτίμησης τους, ώστε να μπορέσουν να αναλάβουν την ευθύνη της επαγγελματικής, προσωπικής και οικογενειακής τους ζωής και να ξεπεράσουν τις ψυχοκοινωνικές δυσκολίες.

Γ. Η παροχή πληροφοριών σε:

α) άτομα με ψυχοσυναισθηματική επιβάρυνση και άτομα του περιβάλλοντος τους, με σκοπό την ενημέρωση για το είδος και τον τύπο των θεραπευτικών και υποστηρικτικών προγραμμάτων στην Ελλάδα, για την παραπομπή-διασύνδεση σε αυτές την τροποποίηση της στάσης τους και την κινητοποίηση τους για θεραπεία.

β) άτομα που ανήκουν στις ομάδες υψηλού κινδύνου (κοινωνικές και οικονομικές αντιξοότητες, περιστασιακή χρήση, παραβατική συμπεριφορά, κακοποίηση, ψυχολογικά προβλήματα κ.α.) με σκοπό την αρχική συμβουλευτική και στη συνέχεια την πληροφόρηση

και παραπομπή σε ανάλογες κατά περίπτωση δομές.

Δ. Η προώθηση των κατάλληλων ενεργειών (π.χ. ευαισθητοποίηση κοινότητας) από την πλευρά του Σ. Σταθμού, με απώτερο στόχο την ψυχροσυναισθηματική και ψυχοκοινωνική αποκατάσταση ευάλωτων ατόμων από την Πολιτεία.

Για την επίτευξη των σκοπών του, ο Συμβ. Σταθμός μπορεί να χρησιμοποιεί κάθε πρόσφορο μέσο. Τέτοια μέσα ενδεικτικά είναι:

- ◇ Η διοργάνωση εκπαιδευτικών σεμιναρίων, ομιλιών ενημέρωσης – ευαισθητοποίησης, συναντήσεων, ημερίδων, διαλέξεων και πάσης φύσεως εκδηλώσεων εφόσον αυτές συμβαδίζουν με τη φιλοσοφία και τη μεθοδολογία της Πρόληψης.
- ◇ Η έκδοση πάσης φύσεως σχετικών εντύπων για την προώθηση της πρωτοβάθμιας πρόληψης και η συμμετοχή – παρέμβαση στα Μ.Μ.Ε. κατά τρόπο επιστημονικά έγκυρο και δεοντολογικά ορθό.
- ◇ Η διαρκής εκπαίδευση του επιστημονικού προσωπικού του Σ. Σταθμού.
- ◇ Η δικτύωση στο πλαίσιο της κοινότητας.
- ◇ Η επιστημονική εποπτεία και Υποστήριξη των προγραμμάτων πρόληψης και προαγωγής της υγείας που εφαρμόζονται στα σχολεία όλων των βαθμίδων Εκπαίδευσης.
- ◇ Η διαρκής αξιολόγηση των προγραμμάτων πρόληψης και προαγωγής της υγείας που εφαρμόζονται στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του Σ. Σταθμού, σε συνεργασία και με άλλους υπεύθυνους κρατικούς φορείς.
- ◇ Η συμμετοχή του Σ. Σταθμού σε Εθνικά και Ευρωπαϊκά προγράμματα, που στοχεύουν στην βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, στην προώθηση της έρευνας, στην εκπαίδευση και την προώθηση της κοινωνικής ανάπτυξης της περιοχής, καθώς και κάθε πρωτοβουλίας που συνάδει με την μεθοδολογία και τη φιλοσοφία της πρόληψης και της προαγωγής της Ψυχικής υγείας.
- ◇ Η εκπόνηση Κοινωνικών ερευνών για τη χορήγηση επιδομάτων πρόνοιας, σε συνεργασία με το τμήμα εφαρμογής προγραμμάτων κοινωνικής πρόνοιας
- ◇ Η συνεργασία με τα σχολεία της περιοχής για ενημέρωση σε κοινωνικά θέματα (AIDS, ναρκωτικά κ.λ.π.) σε συνεργασία με τους συλλόγους γονέων διοργανώνει Σχολές Γονέων.

E. Κατηγορίες Προσωπικού

Οι εργαζόμενοι στην υπηρεσία του Συμβ. Σταθμού διακρίνονται με βάση τα τυπικά και ουσιαστικά προσόντα τους και το περιεχόμενο των υπηρεσιακών τους καθηκόντων στις ακόλουθες κατηγορίες:

A) Κατηγορία 1: Επιστημονικά Υπεύθυνος

B) Κατηγορία 2: Επιστημονικά Στελέχη – Σύμβουλοι (Ψυχίατροι, Ψυχολόγοι, Παιδοψυχολόγοι, Κοινωνικοί Λειτουργοί, Λογοθεραπευτές, Εργοθεραπευτές, Ψυχοθεραπευτές, Σύμβουλοι Ψυχικής Υγείας)

Γ) Κατηγορία 3: Διοικητικό προσωπικό (απασχολούμενο στη Δ/ση Παιδείας, Πρόνοιας & Κοινωνικής Πολιτικής)

Αρμοδιότητες Προσωπικού Συμβ. Σταθμού – Κοινωνικής Υπηρεσίας

A) Επιστημονικά Υπεύθυνος

1. Ο Επιστ. Υπεύθυνος είναι μέλος της Επιστημονικής ομάδας που με τη συνεργασία της αποφασίζουν τον επιστημονικό προγραμματισμό του Συμβ. Σταθμού για τον οποίο ενημερώνει την Δ/ση. Επίσης έχει την ευθύνη του σχεδιασμού, της αναθεώρησης, της υλοποίησης και της αξιολόγησης της εφαρμογής του προγράμματος δράσεων του Συμβ. Σταθμού.
2. Αναθέτει έργο και αρμοδιότητες στα στελέχη του Σ. Σταθμού & έχει την ευθύνη της ομάδας εποπτείας.
3. Έχει την ευθύνη για αποτελεσματική λειτουργία της διεπιστημονικής ομάδας του Σ. Σταθμού.
4. Εκτιμά τις εκπαιδευτικές ανάγκες των στελεχών. Συναποφασίζει με την διεπιστημονική ομάδα και ενημερώνει την Δ/ση για την συμμετοχή τους σε εκπαιδευτικά προγράμματα
5. Συμμετέχει και εκπροσωπεί την διεπιστημονική ομάδα στην Δ/ση, την οποία ενημερώνει για τις ανάγκες, την πορεία του έργου του Συμβ. Σταθμού καθώς και την βελτίωση των συνθηκών εργασίας του προσωπικού άλλα και του σχεδιασμού και υλοποίησης των δράσεων.
6. Δέχεται και απαντά ενυπογράφως σε όλα τα ενυπόγραφα αιτήματα που αφορούν στις επιστημονικές δράσεις και είναι αρμόδιος για την έγγραφη παροχή πληροφοριών σχετικά με τις δραστηριότητες του Συμβ. Σταθμού, τα οποία προηγουμένως έχει αξιολογήσει με το επιστημονικό προσωπικό. Ενημερώνει την Δ/ση.

7. Γνωμοδοτεί για τις άδειες του προσωπικού και τις καταθέτει προς έγκριση στην Δ/ση.
8. Λαμβάνει πρώτος γνώση για όλη την εισερχόμενη & εξερχόμενη αλληλογραφία και έχει την ευθύνη της διεκπεραίωσης της.
9. Έχει την ευθύνη για τους ετήσιους επιστημονικούς απολογισμούς, τους οποίους υπογράφει και αποστέλλει στην Δ/ση.
10. Εισηγείται στην Δ/ση για τις ανάγκες στελέχωσης του Συμβ. Σταθμού.
11. Είναι υπεύθυνος για την αξιολόγηση & την διαχείριση των επιστημονικών εγγράφων του Συμβ. Σταθμού.
12. Έχει την ευθύνη για την εφαρμογή των κανόνων λειτουργίας του Συμβ. Σταθμού σε ζητήματα που αφορούν τις αρμοδιότητές του.
13. Καταρτίζει από κοινού με το προσωπικό το εβδομαδιαίο πρόγραμμα εργασίας του Συμβ. Σταθμού του οποίου έχει και την ευθύνη τήρησης του ωραρίου εργασίας.
14. Συνεργάζεται με το διοικητικό στέλεχος για την καλύτερη και αρτιότερη παροχή υπηρεσιών του Συμβ. Σταθμού και την επίλυση προβλημάτων που ανακύπτουν.
15. Έχει την ευθύνη να ενημερώνει εγγράφως και εγκαίρως την Δ/ση για οποιοδήποτε πρόβλημα αποδεδειγμένα υποπέσει στην αντίληψη του ή λάβει γνώση, το οποίο μπορεί να παρακωλύει την λειτουργία του Συμβ. Σταθμού.
16. Έχει την ευθύνη για την προβολή και δημοσιοποίηση των δράσεων και του έργου του Συμβ. Σταθμού
17. Έχει την ευθύνη άσκησης της εποπτείας των στελεχών του Συμβ. Σταθμού
18. Αποδελτιώνει και αρχειοθετεί άρθρα που αφορούν στις δράσεις του Συμβ. Σταθμού από τον τοπικό τύπο
19. Τηρεί αρχείο και λοιπά στοιχεία που αφορούν τα αντικείμενα του Συμβ. Σταθμού
20. Τηρεί και ενημερώνει το αρχείο βιβλίων της βιβλιοθήκης του Συμβ. Σταθμού.
21. Έχει την ευθύνη του προγραμματισμού και της οργάνωσης της πρακτικής άσκησης των φοιτητών ανθρωπιστικών επιστημών στο πλαίσιο του Συμβ. Σταθμού
22. Μεριμνά για την ομαλή λειτουργία του μηχανογραφικού εξοπλισμού του Συμβ. Σταθμού καθώς και για ο,τι συσχετίζεται με την λειτουργία του κτηρίου, του περιβάλλοντος χώρου, την προμήθεια αναγκαίου υλικού κ.ο.κ.

Ο Διευθυντής αντικαθιστά στα διοικητικά καθήκοντα τον επιστημονικά υπεύθυνο σε

περίπτωση απουσίας του δευτέρου.

B) Επιστημονικά Στελέχη

Αρμοδιότητες:

- Τα επιστημονικά στελέχη υλοποιούν τις δράσεις, που προβλέπονται από τον ετήσιο σχεδιασμό δράσεων του Συμβ. Σταθμού.
- Συμμετέχουν στις ολομέλειες της Επιστημονικής Ομάδας, στις συναντήσεις της επιστημονικής εποπτείας.
- Δύνανται να εισηγούνται νέες δράσεις και τροποποιήσεις των δράσεων στον Επιστημονικά υπεύθυνο. Οι αποφάσεις για το επιστημονικό έργο του Συμβ. Σταθμού είναι αποτέλεσμα μιας συλλογικής διεργασίας στα πλαίσια της ολομέλειας της επιστημονικής ομάδας. Η γνώμη του επιστ. Υπεύθυνου έχει βαρύνουσα σημασία, αφού ο ίδιος έχει και την τελική ευθύνη για την κατάρτιση και την υλοποίηση των δράσεων.
- Τα στελέχη εισηγούνται στον επιστ. Υπεύθυνο για την συμμετοχή τους σε εκπαιδευτικά σεμινάρια, που προάγουν τις γνώσεις τους και διευκολύνουν το έργο τους.
- Αναλαμβάνουν την οργανωτική και επιστημονική ευθύνη για συγκεκριμένες παρεμβάσεις, μετά από τη σύμφωνη γνώμη και ανάθεση από τον επιστ. Υπεύθυνο (π. χ. Ευθύνη αξιολόγησης, ευθύνη ενημέρωσης, ευθύνη βιβλιοθήκης κ.λ.π.)
- Συμμετέχουν στις διαδικασίες αξιολόγησης της λειτουργίας και του έργου του Συμβ. Σταθμού.
- Ασχολούνται με ατομικές περιπτώσεις που τους αναθέτει ο επιστ. Υπεύθυνος, σύμφωνα με την ειδικότητά τους, εξασφαλίζοντας ταυτόχρονα το επιστημονικό απόρρητο.
- Συμμετέχουν στις εκδηλώσεις που διοργανώνει ή συμμετέχει ο Συμβ. Σταθμός.
- Συνεργάζονται μεταξύ τους και κάνουν όπου χρειάζεται ενδοπαραπομπές.
- Κάθε ειδικότητα επιτελεί συγκεκριμένο έργο σύμφωνα με το κώδικα δεοντολογίας του επαγγέλματός τους.

Γ) Διοικητικό Προσωπικό

Αρμοδιότητες:

- › Παραλαβή και διανομή εισερχόμενης και εξερχόμενης έντυπης & ηλεκτρονικής (e-

mail) αλληλογραφίας, καθώς και αποστολή – παραλαβή τηλεμοιτυπίας (fax)

- › Πρωτόκολλο εγγράφων (εισερχόμενων και εξερχόμενων)
- › Χρήση Η/Υ για θέματα της αρμοδιότητός του
- › Ευθύνη ανατύπωσης υλικού
- › Χρήση τηλεφωνικού κέντρου
- › Έγκαιρη προμήθεια πάσης φύσεως υλικών, συντήρησης, διαφύλαξη και αξιοποίηση κάθε είδους υλικού μέχρι την, με οποιοδήποτε τρόπο, χρήση του
- › Τήρηση του βιβλίου αποθήκης

ΩΡΑΡΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ:

Η Κοινωνική Υπηρεσία - ο Συμβουλευτικός Σταθμός λειτουργεί πέντε ημέρες την εβδομάδα ως εξής: Δευτέρα & Τετάρτη 8:00 π.μ. – 20:00 μ.μ.

Τρίτη 8:00 π.μ. - 21:00 μ.μ.

Πέμπτη & Παρασκευή 8:00 π.μ -16:00 μ.μ.

Το ωράριο δύναται να τροποποιηθεί σύμφωνα με τις διαμορφούμενες υπηρεσιακές ανάγκες

ΣΤ. Λειτουργία Συμβουλευτικού Σταθμού

Για την εξασφάλιση της καλής λειτουργίας του Συμβ. Σταθμού τηρείται πρωτόκολλο συνεργασίας με τους εξυπηρετούμενους. Ο τρόπος προσέγγισης από τους συμβούλους προς τους εξυπηρετούμενους , που απευθύνονται στο Συμβ. Σταθμό ακολουθεί τα στάδια του μεθοδολογικού μοντέλου.

Συνοπτικά:

Στις τηλεφωνικές κλήσεις απαντά το στέλεχος της διοικητικής υποστήριξης/ υποδοχής, που ακούει με ενσυναίσθηση κάθε εξυπηρετούμενο, που καλεί και παρέχει πληροφόρηση για την ταυτότητα του φορέα και τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Καταγράφονται τα στοιχεία που αφορούν στην ημερομηνία, το αίτημα, την περιοχή, το τηλέφωνο, τον τρόπο που πληροφορήθηκε για τον Συμβ. Σταθμό και επι αυτού του εντύπου υποδοχής (Intake) γράφονται σχόλια και παρατηρήσεις. Μετά την διερεύνηση του αιτήματος κάθε εξυπηρετουμένου ακολουθεί η παραπομπή του στους/στις συμβούλους του Συμβ. Σταθμού ή σε άλλους φορείς, οι οποίοι κρίνονται κατά περίπτωση ως οι πλέον αρμόδιοι. Οι σύμβουλοι έρχονται σε επαφή με το ενδιαφερόμενο πρόσωπο και προγραμματίζουν την αρχική ή και τις ακόλουθες συνεδρίες.

Στην α΄ συνάντηση η/ο σύμβουλος ενημερώνει τον εξυπηρετούμενο για τις δράσεις και τις παρεχόμενες υπηρεσίες του Συμβ. Σταθμού, προκειμένου να γνωρίζει τι μπορεί να αξιοποιήσει. Επίσης, ενημερώνει για το φορέα, το ωράριο, τον τρόπο λειτουργίας του και το περιεχόμενο των προσφερόμενων υπηρεσιών. Σε αυτή τη φάση, στο πλαίσιο των ατομικών συνεδριών, πραγματοποιείται από τη/το σύμβουλο η καταγραφή των στοιχείων που αφορούν σε προσωπικά χαρακτηριστικά, καθώς και το αίτημα αλλά και το λόγο για τον οποίο απευθύνεται στην υπηρεσία του Συμβ. Σταθμού.

Το έντυπο του Κοινωνικού Ιστορικού αφορά στα δημογραφικά στοιχεία του /της συμβουλευόμενου/ης, το ιστορικό της παρούσης κατάστασης, το αν αναζήτησε βοήθεια κατά το παρελθόν, στην περιγραφή του αιτήματος(ψυχολογική στήριξη, κοινωνική στήριξη, νομική συμβουλευτική, φιλοξενία, νομική βοήθεια, ανεύρεση εργασίας ή ότι άλλο). Το Κοινωνικό Ιστορικό συμπληρώνεται και ολοκληρώνεται καθ όλη τη διάρκεια της συνεδρίας.

Στην α΄ συνεδρία συμβουλευτικής γίνεται εκτίμηση των άμεσων αναγκών του εξυπηρετούμενου, που μπορεί να αφορούν διάφορα θέματα σχετικά με το αρχικό αίτημα.

Μέσα από την διαδικασία της συμβουλευτικής ο εξυπηρετούμενος ενθαρρύνεται να περιγράψει τις δυσκολίες που αντιμετωπίζει. Στόχος, μέσα από το ατομικό σχέδιο δράσης και τη συμβουλευτική διαδικασία, είναι η ενδυνάμωση του, η αποδέσμευσή του από τα αισθήματα ενοχής ή αυτομομφής που πιθανόν να έχει και η ανάκτηση της αυτοπεποίθησης και της προσωπικής δύναμης.

Ο εξυπηρετούμενος διαμορφώνει από κοινού με την /τον σύμβουλο ένα λεπτομερές σχέδιο δράσης, στο πλαίσιο του οποίου προσδιορίζονται οι στόχοι, ο αριθμός των συνεδριών, η διάρκεια συμβουλευτικής κ. ά.

Σε ότι αφορά στην παρακολούθηση (follow up), την αξιολόγηση των συμβουλευτικών ενεργειών και τη θετική ή όχι επίδραση τους στους εξυπηρετούμενους μετά την ολοκλήρωση του κύκλου συνεδριών, χρησιμοποιούνται ειδικά έντυπα (ερωτηματολόγια).

Οι σύμβουλοι συνεργάζονται μεταξύ τους και διασυνδέονται με άλλους φορείς. Σέβονται τις πιθανές δυσκολίες και τους περιορισμούς που αντιμετωπίζει ο εξυπηρετούμενος, καθώς και τις αντιφάσεις και παλινδρομήσεις στη συμπεριφορά και τα συναισθήματά του. Συνδυάζοντας τα δεδομένα που καταγράφει κάθε ειδικότητα και συνθέτοντας την εικόνα των αναγκών του εξυπηρετούμενου, γίνεται ο σχεδιασμός που αφορά σε στοχευμένες ενέργειες συμβουλευτικής στήριξης.

Οι διεπιστημονικές συναντήσεις πραγματοποιούνται σε εβδομαδιαία βάση προκειμένου να τεθούν και να αξιολογηθούν τρέχοντα ζητήματα που αφορούν σε περιστατικά του Σ. Σταθμού.

Τηρούνται δεδομένα, προκειμένου να αξιοποιηθούν επιστημονικά ή ερευνητικά, γίνεται παραπομπή όπου χρειάζεται περαιτέρω εξειδικευμένη στήριξη. Γίνεται διασύνδεση με υπηρεσίες υγείας και ψυχικής υγείας. Δημιουργεί και επεκτείνει το δίκτυο πληροφόρησης & υποστήριξης σε συνεργασία με την Τοπική Αυτοδιοίκηση και άλλους κεντρικούς φορείς. Τηρείται ηλεκτρονικό αρχείο του κοινωνικού ιστορικού και καταχωρούνται τα στοιχεία στην βάση δεδομένων, καθώς και στο φυσικό αρχείο – φάκελο εκάστου εξυπηρετούμενου.

Τηρούμενα Αρχεία

Τα στελέχη του Σ. Σταθμού , λαμβάνουν όλα τα απαραίτητα μέτρα διαφύλαξης του απορρήτου των πληροφοριών που συγκεντρώνουν μέσω της επαγγελματικής τους πρακτικής και δεν αποκαλύπτουν σκόπιμα ή από αμέλεια την ταυτότητα των εξυπηρετούμενων σε τρίτους.

Από την πρώτη κιόλας συνάντηση ενημερώνουν τον εξυπηρετούμενο ότι οι πληροφορίες, τις οποίες πρόκειται να μοιραστεί μαζί τους κατά την διάρκεια των προγραμματισμένων συναντήσεων προστατεύονται. Η συγκατάθεση του εξυπηρετούμενου να τηρηθεί αρχείο με τα προσωπικά του δεδομένα δίδεται εγγράφως (έντυπο συγκατάθεσης).

Ο φάκελος των εξυπηρετούμενων ενημερώνεται σε κάθε συνάντηση, καθώς και στην περίπτωση της τηλεφωνικής επικοινωνίας – συνεργασίας. Σε κάθε συνάντηση συμβουλευτικής καταγράφονται τα εξής:

- Παρούσα κατάσταση (κοινωνική, ψυχολογική, νομική) του εξυπηρετούμενου.
- Συζήτηση προβλημάτων/ πιθανών λύσεων.
- Οριοθέτηση στόχων/ επιτυχιών
- Αξιολόγηση κύκλου συνεδριών

Το υλικό που ακολουθεί εξυπηρετεί στην καταγραφή των ενεργειών, στην ενημέρωση των στελεχών και στο συντονισμό των δράσεων του Σ. Σταθμού:

- › Ηλεκτρονική βάση δεδομένων
- › Παρουσιολόγια στελεχών
- › Έντυπα ατομικών συνεδριών (intake & κοινωνικό ιστορικό)
- › Έντυπο υποδοχής
- › Έντυπο συγκατάθεσης
- › Βιβλίο ραντεβού
- › Έντυπο ενεργειών διασύνδεσης με φορείς

- › Φυσικό αρχείο φακέλων εξυπηρετούμενων
- › Έντυπα κοινωνικών εκθέσεων & ψυχολογικών αναφορών
- › Λοιπά υπηρεσιακά έντυπα φακέλων

Βάση δεδομένων

Οι βάσεις δεδομένων απαρτίζονται από επιμέρους αρχεία αναφορικά με:

- › Τον προγραμματισμό των ατομικών ή ομαδικών συνεδριών συμβουλευτικής μέσω της ενημέρωσης και της διαχείρισης του αρχείου με τις ατομικές και ομαδικές συνεδρίες
- › Την καταχώρηση ωρών ατομικών ή ομαδικών συνεδριών συμβουλευτικής ανά σύμβουλο και με χρονική ακολουθία
- › Την καταχώρηση των στοιχείων από τα αντίστοιχα έντυπα για τον κάθε εξυπηρετούμενο
- › Τήρηση του βιβλίου τηλεφωνικών επικοινωνιών και του βιβλίου ραντεβού των εξυπηρετούμενων
- › Επικοινωνία με άλλους φορείς, ομάδες, οργανώσεις, κ.λ.π.

Βεβαιώσεις

Βεβαιώσεις για την συνεργασία των συμβούλων με τους εξυπηρετούμενους, για κάθε νόμιμη χρήση, είναι δυνατό να χορηγηθούν, κατόπιν αιτήσεως του ενδιαφερομένου και υπό την προϋπόθεση ενός ελαχίστου αριθμού συνεδριών. Ο εξυπηρετούμενος έχει την δυνατότητα πρόσβασης στο φάκελο του, κατόπιν σχετικής αίτησης.

Τέλος η υπηρεσία του Συμβουλευτικού Σταθμού αποτελεί αναγνωρισμένο πλαίσιο, από το Υπουργείο Παιδείας, εφαρμογής και παρακολούθησης πρακτικής άσκησης φοιτητών Ψυχολογίας, Κοινωνιολογίας, Κοινωνικής Εργασίας & ΑΣΠΑΙΤΕ-ΣΕΛΕΤΕ.

Ο λεπτομερής τρόπος λειτουργίας της κάθε οργανικής μονάδας, οι θέσεις εργασίας, οι περιγραφές καθηκόντων, οι διαδικασίες διοίκησης και λειτουργίας, καθώς και ο τρόπος λειτουργίας των παραρτημάτων, ορίζονται ειδικότερα στα άρθρα του οικείου Ο.Ε.Υ.