



*Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények  
Igazgatósága  
1095 Budapest, Mester u. 19  
tel: 216-0983, 218-6175.*

## **Beszámoló**

*a Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények Igazgatósága  
(FESZGYI)*

2014. évi szakmai beszámolója

**Készítették:** a FESZGYI munkatársai

**Jóváhagyta:** Gedeon Andor  
igazgató

# Bevezető

Intézményünk az elmúlt évben is eredményesen teljesítette feladatát, mely egyrészt jogszabályi kötelezettségeken alapul, másrészt az Önkormányzat által az önként vállalt feladatok közé sorolható. A szakmai működésről szóló teljes körű tájékoztatásnak megfelelően készültek el az egyes szakmai területekért felelős vezetők beszámolói.

A működéshez szükséges személyi, tárgyi és anyagi fedezet alapvetően az intézmény rendelkezésére biztosított volt. Az anyagi erőforrásokat pályázati úton is igyekeztünk kiegészíteni. Ezek a lehetőségek a szakmai programok bővítését és megvalósítását is elősegítették.

A megvalósult fejlesztések közül ki kell emelni a **Platán Idősek Klubja** épületének új helyen történő kialakítását és felújítását (átadásra került 2014.03.12-én) és ezt követően a klubhoz tartozó kert felújítását, mely május hónapban került átadásra.

A szakmai programok fejlesztése terén a Mentálhigiénés Csoport megalakulása tekinthető jelentős változásnak, melyre évek óta sürgető igény jelentkezett a tapasztalatok alapján. A csoport kialakítására többletköltség igénybevétele nélkül belső átszervezéssel került sor.

Külön említést érdemel még a JAT-Program keretében működő családmentori csoport, melynek munkatársai a pályázatban előírt feladataikon kívül egyéb önkormányzati programok megvalósításában is részt vettek.

Az elmúlt évben megszületett az - az önkormányzati döntés is, hogy az Alul-Járó Ifjúsági Iroda új telephelye kötozük, ennek előkészítésében is aktívan közreműködtünk. A jelen beszámoló írásakor az új iroda átadására belátható határidőn belül sor kerül. Reményeink szerint néhány héten belül az átadás, illetve a költözés megtörténik.

A beszámoló áttekintéséhez szeretném arra is felhívni a figyelmet, hogy intézményünk az önkormányzati intézmények közül szakmai szempontból a legösszetettebb feladatot látja el. Amennyiben a kormányzati funkció szerinti feladatokat nézzük, kilenc különböző feladatot látunk el, melyekre külön szabályozók, előírások vannak érvényben és külön van meghatározva a finanszírozásuk is.

Végül a FESZGYI munkatársainak nevében is nyugodtan kijelenthetem, hogy a következő beszámolási időszakban is a lehető legjobb szinten kívánjuk az intézményre háruló tevékenységet folytatni a ferencvárosi lakosság, illetve az ügyfelek érdekében.

Budapest, 2015. április 15.

Gedeon Andor  
igazgató



*Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények  
Igazgatósága  
Családtámogató és Gyermekjóléti Központ  
Családsegítő Szolgálat  
1095 Budapest, Mester u. 19  
tel: 216-0983, 218-6175.*

## **Beszámoló**

*a Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények Igazgatósága (FESZGYI)*

### **Családsegítő Szolgálatának**

2014. évi működéséről

## Tartalom

<b>Az intézmény tevékenysége .....</b>	<b>5</b>
<b>Az ellátás igénybevételének módja .....</b>	<b>6</b>
<b>Tárgyi- technikai feltételek.....</b>	<b>7</b>
<b>Személyi feltételek .....</b>	<b>7</b>
<b>A Családsegítő Szolgálat működése és főbb statisztikai adatai.....</b>	<b>8</b>
<b>2014-től újabb feladat a családsegítésben .....</b>	<b>14</b>
<b>Összegzés .....</b>	<b>15</b>
<b>Melléklet.....</b>	<b>17</b>
1. BESZÁMOLÓ A FERENCVÁROSI CSALÁDSEGÍTŐ SZOLGÁLAT I. sz. CSALÁDSEGÍTŐ CSOPORTJÁNAK 2014. ÉVES TEVÉKENYSÉGÉRŐL .....	17
I. FORGALMI ADATOK.....	17
II. AZ INTÉZMÉNY ÜGYFÉLKÖRE .....	18
III. AZ INTÉZMÉNY TEVÉKENYSÉGE .....	27
2. Beszámoló a Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények Igazgatósága (FESZGYI) II. sz. Családsegítő Csoportjának 2014. évi tevékenységéről .....	34
AZ INTÉZMÉNY TEVÉKENYSÉGE .....	34
GONDOZÁSI ADATOK.....	355
SZAKMAI PROGRAMJAINK .....	42
3. Szakmai beszámoló az Adósságkezelési Csoport 2014. évi munkájáról .....	59
Az adósságkezelési szolgáltatás célja, feladata .....	59
Az adósságkezelési csoport személyi és tárgyi feltételei, működése.....	59
2014. évben történt főbb rendeletbeli változások.....	62
A szolgáltatást igénybe vevőkkel való együttműködés tapasztalatai .....	63
Észrevételek .....	63
Adósságkezelési szolgáltatás 2014. évi ügyfélforgalmi adatai.....	64
Adósságkezelési szolgáltatás 2014. évi adatai .....	65
4. LÉLEK-Pont és Utcai Szociális Munkás Csoport 2014. évi beszámolója.....	72
LÉLEK-PONTOK.....	72
UTCAI SZOCIÁLIS MUNKA .....	79

A Családsegítő Szolgálat az alábbi intézmények (szakmai egységek) szakmai működését fogja össze: I. és II. sz. Családsegítő Csoport, Adósságkezelési Csoport, LÉLEK-Pont és Utcai Szociális Munkás Csoport. Szolgálatunk működésére vonatkozó törvényi előírások, továbbá a munkamódszerekre vonatkozó jellemzők részletesen itt kerülnek leírásra.

### **Az intézmény tevékenysége**

Családsegítő Szolgálatunk a Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények Igazgatósága (FESZGYI) szakmai egységeként a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szt.), Budapest Főváros IX. Kerület Ferencváros Önkormányzata Képviselő-testületének a személyes gondoskodást nyújtó szociális és gyermekjóléti ellátásokról és támogatásokról szóló 26/2013.(XII.17.) önkormányzati rendelete (a továbbiakban: Rendelet) és egyéb jogszabályok, az 1/2000.; a 8/2000.; a 9/2000. SzCsM. rendelet (a továbbiakban: SZCsM Rendeletek) alapján működik.

A személyes gondoskodás keretébe tartozó alapellátásként, csoportunk segítséget nyújt a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából.

### **A családsegítés keretében biztosítani kell**

- a szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást,
- az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzbeli, 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,
- a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékossgal élők, 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,
- menekültek, oltalmazottak társadalmi beilleszkedésének elősegítését.

A *családsegítés* a személyes gondoskodást végző és a szolgáltatást igénybe vevő személy együttes *munkafolyamata*, melynek tartalma és menete írásbeli együttműködési megállapodásban kerül rögzítésre, feltéve, hogy a szakmai tevékenység az első interjú kapcsán tett intézkedéssel nem zárható le. A megállapodás tartalmazza a szolgáltatást igénybe vevő személy problémáit, az elérendő cél érdekében megvalósítandó feladatokat, az együttműködés módját, a folyamatba bevonandó szolgáltatókat, intézményeket, a találkozások rendszerességét, a segítő folyamat várható eredményét és a lezárás időpontját.

A családsegítés a szolgáltatást igénybe vevő személy otthonában, családi környezetében tett látogatások, illetve a családsegítő szolgálatnál folytatott segítő beszélgetés és segítő munkaformák útján valósul meg. Segítő munkaformák különösen a szociális esetmunka, a szociális csoportmunka és a közösségi szociális munka. *A szociális esetmunkát végző személyt esetfelelősnek kell kijelölni.*

Az *esetfelelős* kíséri figyelemmel, hogy a szolgáltatást igénybe vevő személy problémája kezeléséhez igénybe vette-e az elérhető szolgáltatásokat, valamint - a szolgáltatást igénybe vevő beleegyezésével - együttműködik a más szociális és egyéb szolgáltatást nyújtó

szolgáltatókkal és intézményekkel. 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 szolgáltatót, intézményt.

A különböző szakmai egységek beszámolójában kerültek ismertetésre, hogy a családsegítés keretein belül milyen konkrét szolgáltatások nyújtására van lehetőségünk jelen infrastrukturális és egyéb adottságok (munkatársak képzettsége, költségvetés, leterheltség/adminisztráció) függvényében. A szakmai egységek beszámolóiban részletes bemutatásra kerültek az igénybevevőket jellemző statisztikai sajátosságok.

Ezért jelen beszámoló főként egy összegző képet kíván adni, továbbá bizonyos jellemző sajátosságokra kívánja felhívni a figyelmet.

### **Az ellátás igénybevételének módja**

A családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszert „kell működtetni” minden településen, így Ferencvárosban is. A jegyzőnek, továbbá a szociális, egészségügyi szolgáltató intézményeknek, valamint a gyermekjóléti központnak, a pártfogói felügyelői és a jogi segítségnyújtó szolgálatoknak **jeleznie kell**, a társadalmi szervezetek, egyházak és magánszemélyek **jelezhetik**, ha segítségre szoruló családról, személyről szereznek tudomást. A jelzőrendszer tagjaitól kapott **jelzés alapján** a családsegítést nyújtó intézménynek fel kell térképezni az ellátási területen a szociális és a mentálhigiénés problémákkal küzdő családok, személyek körét, és **személyesen felkeresve tájékoztatni kell őket a családsegítés céljáról, tartalmáról.**

A hozzátartozók közötti erőszak miatt alkalmazható távoltartásról szóló 2009. évi LXXII. törvény alapján, a jelző rendszer tagjai **(az egészségügyi szolgáltatást nyújtók, így különösen a védőnői szolgálat, a háziorvos, a házi gyermekorvos, a személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatók, így különösen a családsegítő szolgálat, a családsegítő központ, gyermekjóléti szolgálat, gyermekjóléti központ, gyermekek vagy családok átmeneti otthona, a közoktatási intézmények, így különösen a nevelési-oktatási intézmény, a nevelési tanácsadó, a gyámhatóság, a rendőrség, az ügyészség, a bíróság, a pártfogó felügyelői szolgálat, az áldozatsegítés és a kárenyhítés feladatait ellátó szervezetek, a menekülteket befogadó állomás, a menekültek átmeneti szállása, a társadalmi szervezetek, alapítványok)** „kötelesek jelezni a családvédelmi koordinációért felelős szervnek, ha hozzátartozók közötti erőszak veszélyét észlelik” (2.§ (1)-(2)). Illetve: **„2. § (5) A családvédelmi koordinációért felelős szerv kezdeményezi az (1) bekezdés szerinti személynek, illetve szerv alkalmazottjának fegyelmi felelősségre vonását, ha a (2) és (4) bekezdésben foglalt jelzési és együttműködési kötelezettségnek nem tesz eleget.”**

A Családsegítő Csoportoknál alapelveinkkel összhangban elsősorban a személyes kapcsolattartáson alapul a különböző ellátások igénybevétele. A személyes kapcsolattartásra és a szociális munkához szükséges intimitás biztosítására megfelelő interjúhelyiségek állnak rendelkezésre. A gondozásba vett családjainkat családgondozóink lakókörnyezetükben is megismerik. Egyszerűbb ügyek intézésében telefonon vagy adott esetben postai úton is történhet kapcsolatfelvétel, vagy ügyintézés.

Az adósságkezelési szolgáltatást igénylő családoknál a családgondozók látják el az azt igénylő családok gondozását. Az adósságkezeléssel egy külön – szintén a FESZGYI szakmai egységeként működő – csoport (az Adósságkezelési Csoport) foglalkozik.

A kapcsolattartás rendszeressége függ attól, hogy a csoportunkat felkereső milyen problémához kért segítséget, és attól, hogy a gondozási folyamat milyen szakaszban van.

(Az egyes szakmai egységek beszámolójában részletesen kifejtésre kerülnek az ott folyó szakmai tevékenységek.)

### **Tárgyi- technikai feltételek**

A külső-ferencvárosi ügyfeleket kiszolgáló **I. számú Családsegítő Csoportról** elmondható, hogy munkatársai továbbra is változatlanul nagyon jó körülmények között tudtak dolgozni, az ügyfeleket kulturált, barátságos helyiségekben tudjuk fogadni.

A Belső és Középső ferencvárosi igénybevevőket fogadó, **II. számú Családsegítő Csoport** azonban az épület sajátossága és mérete miatt – főként az Adósságkezelő Csoport irodái – nem a szakmai elvárásoknak megfelelő, vagy nincsenek (hiányoznak) pl. étkező, csoportfoglalkozásra alkalmas helyiség. A II. sz. Családsegítő Csoportban a családgondozói státuszok 2014. év folyamán az előírtaknak megfelelően betöltésre kerültek.

A 2004. őszén indított **Utcai Szociális Munkás Csoport** munkatársai a Balázs Béla 22/B. szám alatti telephelyen egy kisebb helyiséget kaptak irodaként, ahol elhelyezésre került egy számítógép. Minden egyéb technikai felszerelést a Családsegítő Csoport közös irodájában tudtak használni, ezáltal az irodán időnként zsúfolt körülmények között dolgoznak a kollégák. 2013. nyarán az **Utcai Szociális Munkás Csoport és a LÉLEK-Pontok** mint szakmai egységek összevonásra kerültek, amelynek következtében az Utcai Szociális Munkás Csoport kollégái is használni tudják a 2012. februárjában indult Ferencvárosi LÉLEK-Program keretében kialakított LÉLEK-Pontok egyikét. A Tűzoltó u. 23. sz. alatti helyiség rendelkezésükre áll háttéroidaként adminisztrációs munka végzésére, ill. a Lélek-Pont nyújtotta szolgáltatásokat (pl. mosási és fürdési lehetőséget) az ő ügyfélkörük is igénybe tudja venni. Az akadálymentesített Balázs Béla u. 22/B. szám alatti helyiséget továbbra is használják az utcai szociális munkások, ügyfélfogadási szempontból telephely fontos nyitva álló helyiségünk.

Az **Adósságkezelési Csoport** 2010-ben a II. sz. Családsegítő Csoporttal együtt költözött a Balázs B. u. 22/B. szám alatti helyiségekbe. Technika feltételekben talán a legjobban felszerelt munkacsoport. Ügyfélfogadás tekintetében jelenleg egy közepes méretű munkaszobával rendelkeznek a korábbi két kicsi helyett. A tárgyi feltételek és helyi adottságok miatt párhuzamosan kénytelenek ügyfelet fogadni a tanácsadók, ami az ügyfelekkel szembeni szakmai és etikai elvárásoknak nem felel meg. Ezt a helyzetet kiküszöbölendő, alkalmanként, amennyiben azok nem foglaltak, a családgondozók által használt interjúszobákat is használják az ügyfélfogadásra. Továbbá a teljes felújítás ellenére, az adósságkezelők jelenlegi irodájában továbbra is problémát jelent a fűtés, valamint a nyílászárók állapota. A technikai eszközök tekintetében – számítógépek, fénymásolók, telefonok, telefaxok stb. – kielégítőnek mondható a Szolgálat felszereltsége.

### **Személyi feltételek**

A külső-ferencvárosi ügyfeleket kiszolgáló **I. számú Családsegítő Csoport** létszámát tekintve több átmeneti nehézséggel küzdött. Asszisztensi munkakörben GYES-ről visszatérő kollégánk 8 órás státuszban erősítette a csapatot. Vezető családgondozó kollégánk februártól december végéig tartós táppénzen, ill. fizetés nélküli szabadság miatt távol volt. Májusban egy 4 órás ill. egy 8 órás családgondozó kollégánk távozott. A 8 órás státuszra új kollégát vettünk fel, ill. a szakmai vezető átmenetileg családgondozói feladatokat is vállalt a Csoportnál. Viszont elmondható, hogy az I. sz. Csoport munkatársai továbbra is változatlanul

nagyon jó körülmények között tudtak dolgozni, az ügyfeleket kulturált, barátságos helyiségekben tudjuk fogadni.

A **II. sz. Családsegítő Csoportban** a családgondozói státuszok 2014. év folyamán az előírtaknak megfelelően betöltésre kerültek, ill. egy 4 órás asszisztens segíti pluszban a Csoportot, aki emellett az Adósságkezelő Csoportnál is ellát asszisztensi teendőket.

A családgondozók igen magas esetszámmal dolgoznak, előfordul, hogy 140-160 ügyfél is tartozik egy családgondozóhoz, ami szakmailag erősen kifogásolható. Sajnos ezen a helyzeten a jövőben sincs remény változ(tat)ásra. Az Adósságkezelési Csoport megalakulásakor (mely jelenleg 3 fővel működik) mindkét családsegítő központból egy-egy családgondozóról le kellett mondani, akiből adósságkezelési tanácsadók lettek.

Az Adósságkezelési Csoportban több személyi változás is történt az év folyamán: 2014. januártól egy már hosszú évek óta a II. sz. Családsegítő Csoportban családgondozóként dolgozó kollégánk döntött úgy, hogy Gyeseen lévő kolléganőnk távolléte alatt belekóstol az adósságkezelői munkába, így 3 fővel működött a Csoport október közepéig, amióta gyermekvárás miatt ezt a kollégánkat is átmenetileg nélkülöznünk kell.

A LÉLEK-Pont és Utcai Szociális Munkás Csoport.

A kerületi hajléktalanok jobb ellátása érdekében 2004. őszétől Utcai Szociális Munkás Csoportot tudunk működtetni. Úgy gondolom, hogy a csoport szakmailag jól, magas szakmai színvonalon látja el a feladatát és odaadással végzik az igen nehéz, gyakran konfliktusos munkát, s komoly szakmai eredményeket is elkönnyvelhettek. A csoport jó munkakapcsolatot épített ki a társszervezetekkel, és résztvevői a hajléktalan-ellátás szakmai megbeszéléseinek is.

Az utcai szociális munka normatívája 2012-ben megszűnt, ezért már 2011. szeptemberben pályázni kellett a Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal (NRSZH) által kiírt pályázaton, melyre a beadott pályázatunk elnyert 6.625.000.- Ft éves támogatást 2012. január 1. – 2014. december 31. közötti időszakra. Ez a támogatás ugyan nem fedi le az utcai szolgálat éves működését, de jelentős forrás a fenntartó önkormányzatnak. A pályázat feltételei között szerepelt a heti 120 órában foglalkoztatott munkatársak alkalmazása. Ezért 2012. januártól 2 fő napi 8 órás és 2 fő napi 4 órás munkatársat foglalkoztatunk. Mindegyik kolléga felsőfokú szociális végzettséggel, és közülük 1 fő utcai koordinátori képzettséggel is rendelkezik.

Kizárólag utcai gondozásra gépjármű nem áll a csoport rendelkezésére. Szükség esetén a FESZGYI által használt mikrobuszt tudják igénybe venni a kollégák.

A LÉLEK-Pont jelenleg 3 szociális esetmenedzser kollégát foglalkoztat, közülük 2 fő felsőfokú szakirányú, 1 fő középfokú végzettséggel rendelkezik. Az Utcai Szociális Munkás Csoport egyik főállású alkalmazottja egyben a LÉLEK-Pont munkatársainak is csoportkoordinátora, tehát az összevonásra került két hajléktalanokat segítő csapat munkáját közvetlenül irányítja. A szakmai irányítást a Családsegítő Szolgálat szakmai vezetője látja el. Az összevonás szakmai és munkaszervezési szempontból is indokolt volt, ellátotti szempontból pedig optimális megoldást kínált a szolgáltatás színvonalának emelésére, a hozzáférés bővítésére.

### **A Családsegítő Szolgálat működése és főbb statisztikai adatai**

A Pöttyös u. 11. (I.sz. Családsegítő Csoport) és a Balázs B. u. 22/B. (II. sz. Családsegítő Csoport) szám alatt működik az a két szakmai egység, melyek a „klasszikus” családsegítéssel foglalkoznak. Az Adósságkezelési Csoport ezen szakmai egységekben megjelent adósságterhekkel is rendelkező igénybevevőknek nyújtja az adósságkezelési szolgáltatást. Az adósságkezelési szolgáltatás eljárási és igénybevételi rendelkezései a 2011. szeptemberi új

helyi rendelet hatályba lépésével gyökeresen megváltoztak, mely az együttműködés és a családgondozói munka adósságkezelést érintő részét – véleményünk szerint – nagymértékben negatívan befolyásolták. A 2014-ben többszöri rendeletmódosítást követően ismét némiképp hangsúlyosabbá vált a szociális munka és a tanácsadás szerepe a munkánkban.

- A szolgáltatásainkat igénybevevők egy csoportjának jövedelme (kisnyugdíjasok, minimálbéresek) annyira alacsony, hogy akár több évtizedes bejelentett munkaviszony, rendezett életvitel után is megélhetési problémája keletkezik.
- Legnehezebb helyzetben azonban azon igénybevevőink vannak, akik életkoruk miatt nyugdíjra még nem jogosultak, tartós egészségi problémájuk van, de rokkantnyugdíjra sem jogosultak, ugyanakkor egészségi állapotuk miatt nem tudnak munkát vállalni.

E két csoportba tartozó igénybevevőinknél már az is tapasztalható, hogy az alacsony jövedelem miatt sokszor a lakhatás megtartása is veszélybe kerül. Azok számára, akik alacsony összegű hivatalos jövedelmük mellett nem tudnak alkalmanként többletjövedelemre szert tenni vagy családi segítséget igénybe venni, felmerül a kérdés, hogy vagy a közüzemi számláikat fizetik vagy étkezésüket biztosítják, mivel a tartós munkanélküliséghez, vagy az alacsony mértékű, de tartós egészségkárosodáshoz kapcsolódó pénzbeli ellátások összege nagyjából megegyezik a lakásuk havi kiadásainak az összegével. Ezen a helyzeten az önkormányzati támogatások igénybevétele segít valamelyest, de a problémát önmagában ez a segítség nem szünteti meg.

Mindezek ellenére rendkívül fontos tevékenységünknek ez a része is, mert megadhatja a reményt és a lehetőséget egy-egy nagyobb, fenyegető szociális csődhelyzet kivédésére, időt biztosítva arra, hogy a család vagy az egyén újabb túlélési stratégiát dolgozzon ki.

Mindkét családsegítő csoport a hét minden napján fogad ügyfeleket félfogadási időben (H, Sz: 9-18, K: 8-16, Cs: 9-13, P: 9-12). Munkaidőben, de ügyfélfogadási időn kívül telefonos ügyeleti szolgálatot működtetünk (péntek 12-16).

Az Adósságkezelési Csoport félfogadási ideje: H: 9-18, Sz: 8-16, P: 9-12, csütörtökön zajlanak – ekkor nincs félfogadás – a munkamegbeszélések és a szupervízió, valamint keddenként az adminisztráció és pl. a közüzemi szolgáltatók, társintézmények és az ügyfelek felkeresése is.

A LÉLEK-Pont ügyfélfogadási ideje: H-Sz: 9-17, P: 9-15. A szakmai értekezletek szerdánként 17-19 óra között zajlanak. A LÉLEK-Pont a 1096 Bp., Tűzoltó u.23. szám alatti irodában fogadja az ügyfeleit.

Az Utcai Szociális Munkás Csoport minden hétköznap 9-17 óra között félfogadást tart a 1096 Bp., Tűzoltó u.23. szám alatti irodában, emellett szükség esetén a 1096 Bp., Balázs Béla 22/B. alatti telephelyünkön is, illetve hétköznaponként hétfőtől péntekig 16-22 óra között utcai gondozást végeznek.

Kedden és csütörtökön 10-13 óra között LÉLEK-Pontos kollégával közös terepbejárást tart az Utcai Szolgálatunk.

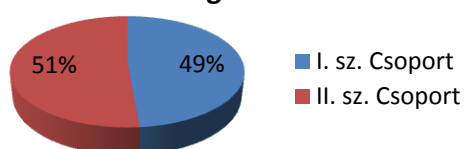
A Szolgálat szakmai egységei számára heti munkamegbeszéléseket, valamint rendszeresen szupervíziót tartunk.

Továbbiakban a Családsegítő Szolgálat különböző szakmai egységeinek 2014. évi forgalmának jellemzőit, továbbá az igénybevevőket jellemző statisztikai sajátosságokat mutatom be.

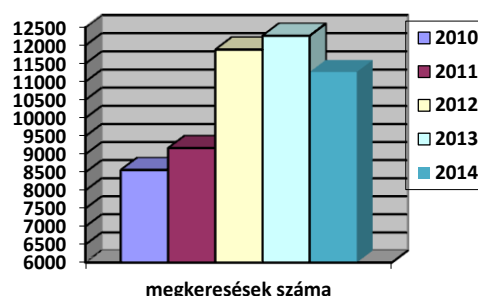
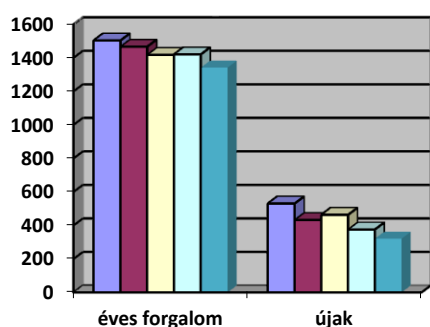
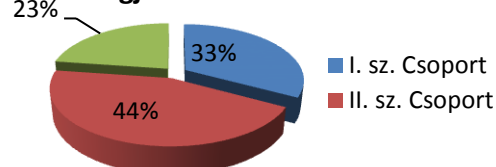
Az alábbi táblázat az I-es és II. Sz. Családsegítő Csoportok és az Adósságkezelő Csoport kliensforgalmának főbb számsorait mutatja az elmúlt évek tükrében:

	Családsegítő Szolgálat (I. és II. sz. Csoport, AK Csoport)					(csak) Adósságkezelési Csoport				
	2010.	2011.	2012.	2013.	2014.	2010.	2011.	2012.	2013.	2014.
Éves forgalom (fő):	1503	1466	1417	1478	1341					
Átlagos napi forgalom:	36	36	47	49	44-45					
Megkeresések száma:	8563	9168	11885	12266	11264	3230	3388	3071	2928	2564
Új ügyfelek száma (fő):	530	432	463	373	320					

**Éves forgalom 2014.**

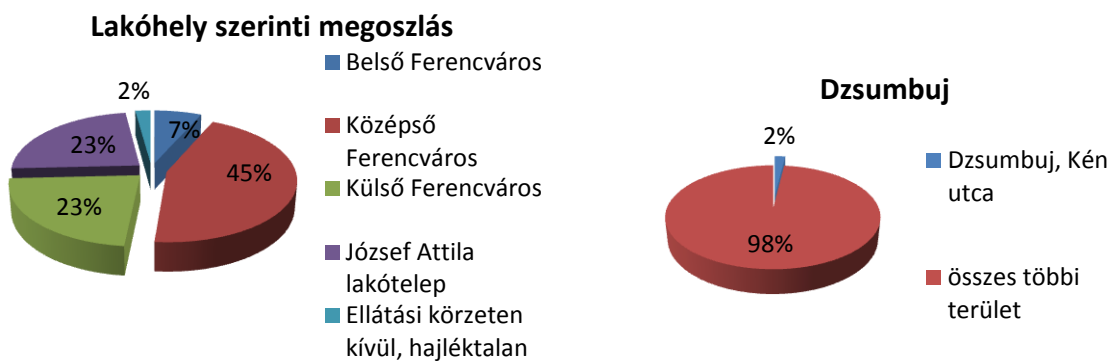


**Megjelenések száma 2014.**

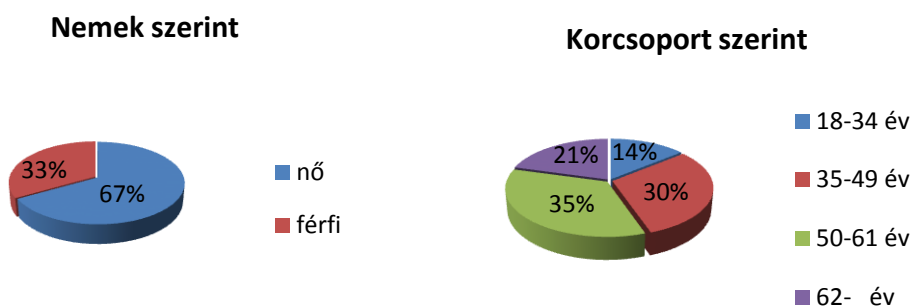


A 2014-ben hozzánk forduló ügyfelek száma a 2013-es évi forgalmunkhoz képest csekély visszaesést, a megkeresési alkalmak száma is némi csökkenést mutatott. Ennek magyarázata lehet, hogy mindkét családsegítő ill. az adósságkezelő csoportnál történtek személyi változások, ezáltal átmeneti létszámhiánnyal küzdöttünk. Ez a tapasztalatok alapján bizonyos régi ügyfelek körében átmeneti lemorzsolódást okoz, és csak hosszú hónapok után szokott visszarendeződni a megszokott mértékű igénybevétele a szolgáltatásainknak. A családlátogatások száma hasonló arányú volt az előző évek adataihoz (2014-ben 1401 alkalommal kerestük fel az ügyfeleket otthonaikban, esetlegesen kórházi tartózkodásuk idején) – ezek szintén megkeresésként jelennek meg a forgalmi adatokban.

1. A szolgáltatásokat igénybe vevők (kliensek) lakóhely szerinti megoszlása:

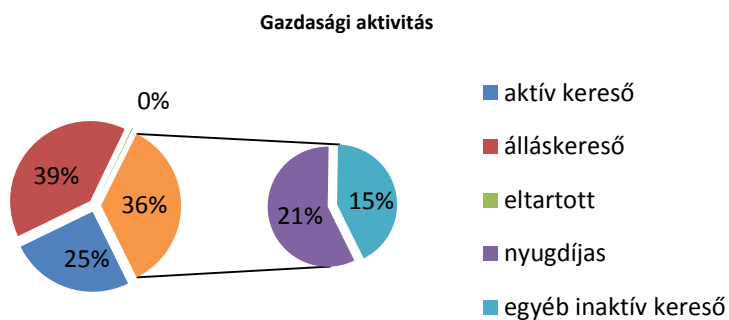


2. A szolgáltatásokat igénybe vevők nem és korcsoport szerint:



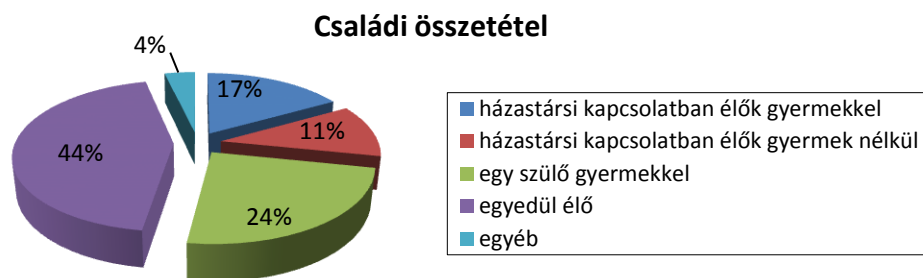
A tavalyi év adataival összevetve egy szembetűnő változás tapasztalható a korcsoportos megoszlásban: a 62 éven felüli ügyfeleink aránya 5%-al növekedett az összes igénybevevőn (fő) belül. Azt csupán találgatni lehet, hogy az idősök problémái szaporodtak meg, vagy a kerület lakosságának öregedéséből fakadhat ez a változás?

3. A szolgáltatásokat igénybe vevők száma gazdasági aktivitás szerint:



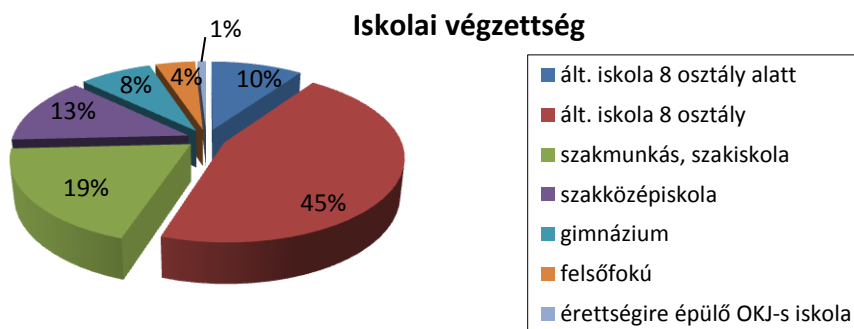
Annak ellenére, hogy a 62 év felettek aránya nőtt, a 2013-as évhez képest 13 %-al csökkent az inaktívak és 6%-al növekedett az aktív keresők, ill. 7%-al az álláskeresők aránya a 2014-es évben. Ennek háttérében lévő okok lehetnek a következők: a nyugdíjkorhatár emelkedése, rokkantsági ellátások tömeges felülvizsgálata, amelynek következtében sokan elvesztették jogosultságukat a korábbi rendszeres pénzbeli ellátásukra, és vagy az álláskeresők táborában jelentek meg, vagy szerencsésebb esetben elhelyezkedtek és munkajövedelemre tettek szert.

4. A szolgáltatásokat igénybe vevők száma a család összetétele szerint:

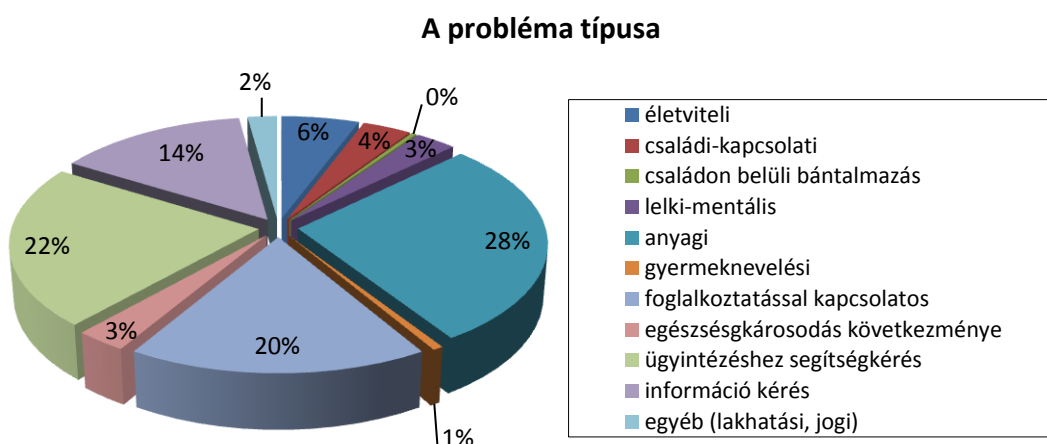


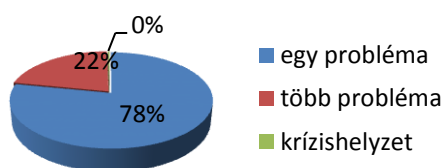
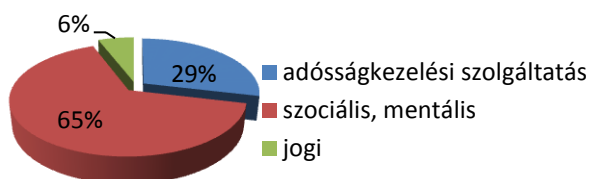
Az 2013-as évhez képest az egyedül élők aránya 9%-os növekedést mutat, az egyéb kategória (minden, az előbbi kategóriákba nem sorolható együttélési forma tartozik ide, pl. amikor két nagykorú testvér él közös háztartásban) pedig 7%-al csökkent a tavalyi évhez képest. A változás okainak hátterét érdemes lesz vizsgálni, amennyiben a jövőben is folytatódik ez a tendencia. Jelenleg nem rendelkezünk elegendő információval a feltételezések megfogalmazásához sem.

5. A szolgáltatásokat igénybe vevők száma legmagasabb iskolai végzettség szerint:

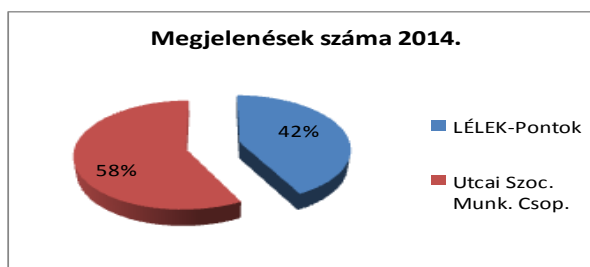
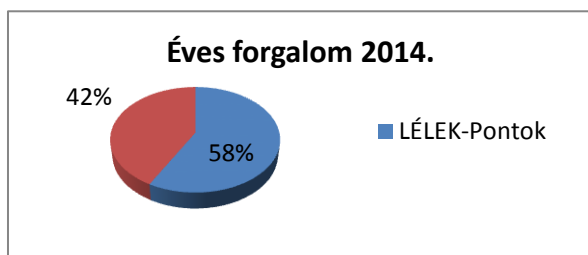


6. A szolgáltatásokat igénybe vevők hozott problémái, esetszám, esetkezelés jellege:

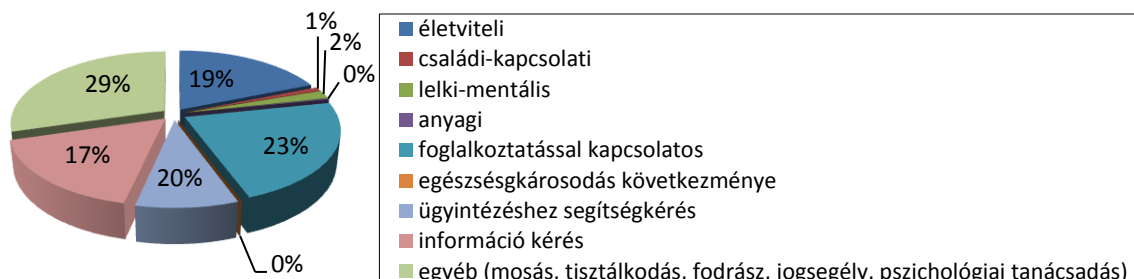


**Esetszám****Esetkezelés jellege**

A LÉLEK-Pont és Utcai Szociális Munkás Csoport 2014. évi forgalmának jellemzői, statisztikai sajátosságai:

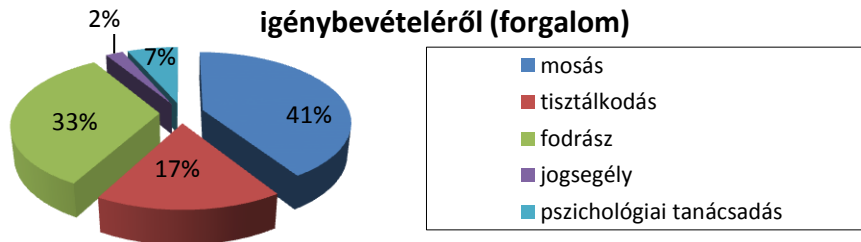


A LÉLEK-Pontok igénybevevői köre az Utcai Szociális Munkás Csoport ügyfélkörénél arányaiban ritkábban kerül kapcsolatba az intézménnyel. Ennek a háttérben az áll, hogy az utcán élők szükségleteinek biztosítása a szociális munkások részéről is intenzívebb kapcsolattartást igényel, ami a fedélnélküli ügyfelek közterületen 1-2 napi rendszerességgel való felkeresését is jelenti. Emellett 2013-ban az Utcai Szociális Munkás Csoport ügyfelei előtt is megnyitott Tűzoltó u. 23-ban igénybe vehető szolgáltatások is növelték a megjelenések számát. A Tűzoltó u. 23. szám alatt működő LÉLEK-Pont forgalma (fő) a 2013-as évhez képest minimálisan csökkent, a megjelenési alkalmak száma viszont növekedett. Köszönhető ez annak, hogy a bővülő szolgáltatások közül többet is igénybe vesznek az ügyfelek, emiatt többször is visszatérnek, ill. mélyebb és tartósabb együttműködést sikerült kialakítani az ügyfeleink egy részével.

**A LÉLEK-Pontokat felkeresők elsődlegesen hozott probléma típusai (alkalom)**

A LÉLEK-Pontot felkeresők legnagyobb arányban elsődlegesen az ingyenes szolgáltatásainkat vették igénybe, de foglalkoztatással kapcsolatosan az ügyintézési nehézséget, ill. az életvitellel összefüggő problémákat foglalmazták meg elsődlegesen.

### 2014. évi adatok az ingyenesen nyújtott szolgáltatások igénybevételéről (forgalom)



### 2014-től újabb feladat a családsegítésben

A családsegítő szolgálatok 2014. januártól kötelező új feladatot kaptak, a menedéjogról szóló 2007. évi LXXX. törvény alapján „a nemzetközi védelemben részesített személyek társadalmi beilleszkedésének elősegítése” folyamatában. Ennek értelmében **a menekült vagy oltalmazott társadalmi beilleszkedésének elősegítését** a menekültügyi hatóság – **a menekült vagy az oltalmazott lakóhelye szerint illetékes családsegítő szolgálat** közreműködésével – az e törvényben meghatározott támogatás útján **biztosítja**. A folyamat első lépéseként a menekültügyi hatóság a menekülttel vagy oltalmazottal kérelmére, rászorultsága esetén integrációs szerződést köt. Az integrációs szerződésben meghatározott támogatást a menekültügyi hatóság a családsegítő szolgálat útján folyósítja. Az integrációs szerződés alapján nyújtandó szolgáltatásokat a családsegítő szolgálat biztosítja. Az integrációs szerződésben foglaltak teljesülésének elősegítése céljából a családsegítő szolgálat szociális gondozót jelöl ki, aki az integrációs szerződés időtartama alatt az integrációs szerződésben meghatározottak szerint segíti a menekült vagy az oltalmazott társadalmi beilleszkedését. A családsegítő szolgálat így kijelölt munkatársával a menekült vagy oltalmazott személynek kötelezően kapcsolatot kell tartania az integrációs szerződés teljes időtartama (2 év) alatt. Az első 6 hónapban heti 1 alkalommal kell személyes kapcsolattartásra megjelenni a menekültnek, majd ez szükség szerint ritkulhat, de havi 1 alkalomnál nem lehet kevesebb. A menekült vagy oltalmazott számára kiemelten segítséget kell nyújtani a munkaügyi központtal, más intézményekkel, helyi önkormányzati szervekkel, helyi közösségekkel, civil szervezetekkel, igény szerinti egyházakkal történő kapcsolatfelvételben, munkalehetőségek és önálló, bejelentett lakhatási megoldások felkutatásában, tanulmányi, nyelvoktatási lehetőségek beazonosításában, szükség szerint utánkövetést végez. A családsegítés keretében végzett tevékenységnek - a szolgáltatást igénybe vevő érdekében, mások személyiségi jogainak sérelme nélkül - a szükséges mértékig ki kell terjednie az igénybe vevő környezetére, különösen családjának tagjaira. Az integrációs szerződésben meghatározott feladatok teljesítését a menekültügyi hatóság ellenőrzi.

A feladat végrehajtása lassan egy éve folyik, de az ágazati irányításért felelős minisztériumtól a családsegítő szolgálatok a mai napig nem kaptak szakmai-módszertani ajánlást. A problémákra válaszokat és utakat kereső szakmai napokon, képzéseken részt vettek (és a jövőben is minden ilyen tanulási lehetőséget megragadnak) a feladatra kijelölt kollégáink. Az érintett minisztériumok és menekültügyi hatóság felelős képviselőinek nyilatkozataiban is megválaszolatlan kérdésként fogalmazódik meg, hogy a kötelező jellegű együttműködésre megjelenő, harmadik világbeli, háborús övezetektől elmenekült, európai nyelvet sok esetben nem ismerő menekültekkel milyen módon, és színvonalon valósulhat meg a gyakorlatban a kötelező együttműködés. A feladatot ennek ellenére ellátjuk, az ügyfelek pedig kapcsolatot tartanak az intézményünkkel. Felvettük a kapcsolatot a migránsokkal, menekültekkel végzett szociális munkában már évtizedes múlttal rendelkező civil és egyházi fenntartású szervezetekkel, hogy tapasztalataikat, jó mintáikat átvéve bővítsük ismereteink és eszközeink körét. Alkalmazkodunk a körülményekhez, és tőlünk telhetően mindent megteszünk az új feladat és ügyfélkör ellátása érdekében, hogy a lehető

legkevesebbet érzékeljenek az új otthont kereső egyének és családok a befogadó ország ellátórendszerének hézagosságából.

## Összegzés

Összességében megállapítható, hogy a Családsegítő Szolgálat tevékenysége igen sokrétű és szerteágazó, a szociális intézmények közül talán a legösszetettebb. Az elmúlt évek tapasztalatai és statisztikai kimutatásai alapján, változatlanul az anyagi, a foglalkoztatással kapcsolatos, a lakhatással, lakáskörülményekkel összefüggő és a közüzemi díjhátralékhoz kapcsolódó problémákkal fordulnak hozzánk a legtöbben. Az egyes családgondozókra jutó esetek száma igen magas. Ezt a tendenciát igazolják a vezető családgondozók és a csoportvezetők által elkészített szakmai beszámolók, és statisztikai adatok is.

A szociális munkások (családgondozók) feladata egyre sokrétűbb, újabb és újabb törvényi feladatokat kell ellátni ugyanazon dolgozói létszámmal. A családgondozók szaktudásán és teherbírásán túl sok múlik a kreativitásukon, mely meghatározza, hogy mennyire képesek mozgósítani klienseik külső és belső erőforrásait. A beszámolók statisztika részéből is kiderül, hogy a hozzánk fordulóknak többsége anyagi probléma miatt keresi fel a Szolgálatunkat.

Szolgálatunkat bárki felkeresheti, de mélyebb munkát a IX. kerületben élőkkel tudunk végezni. Az újonnan bejövő igénybevevő az ügyeletes szociális munkással beszélhet, ez az ún. első interjú. Itt lehetőség nyílik a problémák, nehézségek feltárására, és a beszélgetés végére az is kiderül, hogy Szolgálatunk tud-e segíteni, vagy javasolja valamilyen más intézmény vagy szervezet megkeresését. Az első találkozást szükség szerint továbbiak is követhetik az intézményben, vagy az ügyfél otthonában. A munkában sokszor a család minden tagja, néha csak egy-egy fő vesz részt. Szükségessé válhatnak különböző tanácsadó szolgálatok, szolgáltatások, a jelentkező részt vehet csoportok munkájában, klubok programjaiban. A közös munka során a szolgáltatásainkat igénybe vevő és a szociális munkás tervet készít a nehézségek kezelésére, és megállapodást kötnek egymással, melyben felsorolják és elosztják a feladatokat, határidőt szabnak meg és azt is rögzítik, milyen gyakran és hol találkoznak majd. A munka akkor ér véget, ha a kitűzött célok megvalósultak, vagy az együttműködés meghiúsul.

A személyes gondoskodás keretébe tartozó alapellátásként feladatunk a lelki és szociális krízisbe kerültek segítése annak érdekében, hogy krízishelyzetüket megoldják, és a megoldás során szerzett tapasztalataikat életük további nehézségeinek megoldásában alkalmazzák.

A szolgáltatásainkat igénybe vevők problémái elsősorban a **külső erőforrások elégtelenségéből fakadnak**. A velük végzett munka döntően mentálhigiénés jellegű, azaz a problémákkal terhelt, a megoldást nem találó egyén, család belső erejét mozgósítva próbálja a szociális munkás – mint külső, a probléma súlyától nem nyomasztott és nem érintett ember – képessé tenni őt a problémájával való megbirkózásra, ill. segítséget nyújtunk, tanácsadással szolgálunk az adott problémához kapcsolódó ügyintézésben. Megpróbáljuk megkeresni számukra az elmozdulás lehetőségét. Munkánk során számunkra is néha kétséges, hogy elérünk-e eredményt, hiszen évekig tartó, kevés eredményt hozó folyamatos üggyé válhat egy-egy probléma, az egyén, vagy a család pedig napokig, néha akár hónapokig tartó krízishelyzetben élhet. Sokszor csak egy apró lépést tudunk tenni a probléma súlyához képest, ez azonban mégis azt jelentheti az egyén, vagy a család számára, hogy valamire el tud indulni, az életét tovább tudja vinni, vagy legalább jelen helyzeténél, állapotánál „lejjebb” nem csúszik. A családgondozóink számára a munkájuk sikerességének megítélésében

problémát jelent, hogy kevés visszajelzést kapnak a szolgáltatásainkat igénybe vevőktől, vagy a segítő folyamat más résztvevőitől (rokonok, szomszédok, más érintett intézmények).

Több éve tapasztalható, hogy sokan kilátástalannak ítélik meg a helyzetüket, s dühösen, agresszíven, elutasítóan – ellentmondásosan – mégis az „utolsó szalmaszál” reményében keresik fel szolgálatunkat. Mivel mindenhatónak egyáltalán nem nevezhető a családgondozó, ezért a frusztráció, a düh és időnként a teljes reménytelenség feloldása érdekében nagy energiákat kell mozgósítanunk, hogy a bizalom megszülessen, fennmaradjon, s az első kétségbeesés után a józan gondolkodás eszközével valamilyenfajta elmozdulás következhesse be, s a problémamegoldó folyamatba, vagy a mentális esetkezelésbe együttműködő partnerként tudjon dolgozni mind az igénybevevő, mind a családgondozó. Ahhoz azonban, hogy az intézményünket felkeresők az „azonnal és most” helyett az „apró lépésekben”, vagy „egyhelyben de mégsem visszalépni” lehetőségek felkutatásában partnerek legyenek, szinte hegyeket kell megmozgatniuk a családgondozóknak, akik szintén sokszor frusztráltak és nyomasztja őket is a tehetetlenség súlya. A családgondozók számára ezért kell biztosítani a szupervízió lehetőségét, hiszen ekkor is arról van szó, hogy egy külső segítő, aki a probléma súlyától nem nyomasztott és nem érintett ember, képessé tudja tenni a családgondozót a problémával való megbirkózásra, ill. a segítségnyújtásra. Mindez összességében igen megterhelő a munkatársak számára, hiszen nap mint nap szembesülnek nehéz helyzetekkel, olyan elvárással, mely abból fakad, hogy ők hivatottak a kiút megtalálására, vagy legalábbis a remény felcsillantására, az egyén, vagy a család „képessé tevésére”. Fontos, hogy el tudjuk fogadtatni munkánk lényegét: nem „problémamegoldók” vagyunk, hanem „útmutatók”, „képessé tevők”, és mindenkinek magának kell kézben tartania, irányítania az életét, még ha ehhez most segítségre is van szükség.

# 1. BESZÁMOLÓ A FERENCVÁROSI CSALÁDSEGÍTŐ SZOLGÁLAT I. sz. CSALÁDSEGÍTŐ CSOPORTJÁNAK 2014. ÉVES TEVÉKENYSÉGÉRŐL

## I. FORGALMI ADATOK

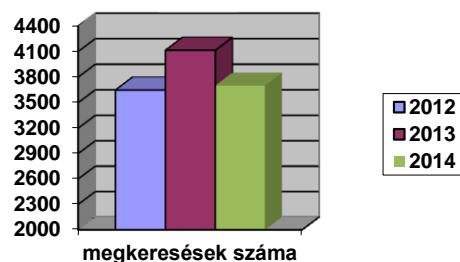
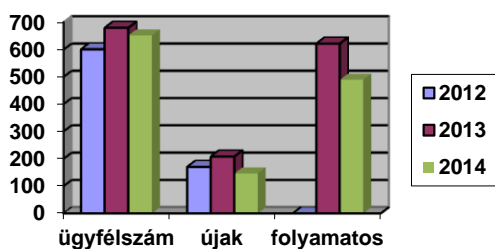
Forgalmi adatok az előző évekhez viszonyítva:

- Éves forgalom 2014-ben:

Éves forgalom (igénybe vevők száma):	<b>652 fő</b>
Megkeresések száma:	<b>3701 alkalom</b>
<b>(ebből családlátogatás</b>	<b>781 alkalom)</b>
Átlagos napi forgalom:	<b>14,6 fő</b>
Új igénybe vevők száma:	<b>146 fő</b>
Folyamatos esetkezelés	<b>489 fő (a 652-ből)</b>

Év	<u>2008</u>	<u>2009</u>	<u>2010</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>
Éves forgalom (igénybe vevők száma)	513	550	638	677	601	680	652
Éves kapcsolatfelvételek száma (családlátogatásokkal együtt)	1828	2457	2274	2475	3648	4145	3701
Új igénybevevők száma	139	224	253	237	170	208	146
Átlagos napi forgalom	7	10	9	9,6	14	16,6	14,6
Egy ügyfélre jutó átlagos találkozások	3,6	4,7	3,6	3,7	6	7,45	5,6

- Minden ügyfelekre vonatkozó adat az előző évhez képest kis mértékben csökkent. A megkeresések száma az előző évhez képest 4%-al csökkent.
- Szolgáltatásainkat az év során 489 fő vette folyamatosan igénybe, az eseti megkeresések száma 146, tehát az ügyfelek 75%-ával családgondozója rendszeres segítői kapcsolatban állt.
- A Csoportunkhoz először forduló, új ügyfelek aránya csökkent az összes igénybevevők számához képest, előző évben az igénybevevők 30%-a, 2014. évben 22% volt az, aki először vette igénybe szolgáltatásainkat



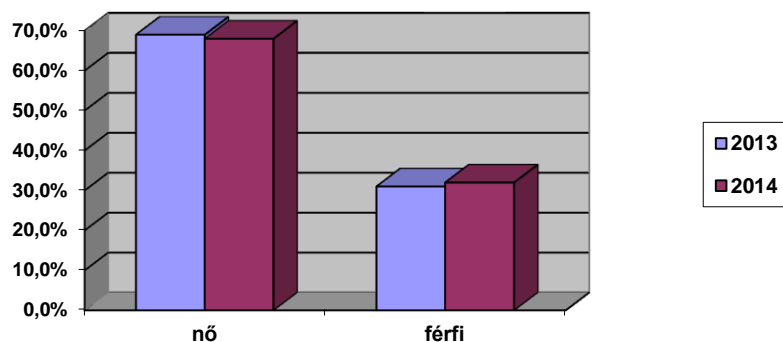
A **652** igénybe vevő (2013. évi 680 fő) közül **489** fő (2013. évi 622 fő) folyamatos esetkezelésnek minősülő. Ezekben az esetekben jellemző a kliensekkel való komplexebb családgyógyászati foglalkozás és az összetettebb, több probléma előfordulása.

A fenti adatokból kiolvasható, hogy egy-egy családgyógyászóra (5 fő) **átlagosan 98 folyamatos** esetkezelésnek minősülő ügyfél „jutott” (20-25 folyamatos – komplex családgyógyászást igénylő – eset lenne az optimális). Az éves kapcsolatfelvételek száma is magas, a tavalyi évhez képest minimális csökkenést mutat és végül 14-15 fős átlagos napi forgalmat eredményez.

## II. AZ INTÉZMÉNY ÜGYFÉLKÖRE

### 1. A folyamatos esetkezelést igénylő ügyfeleink száma nem és korcsoport szerint:

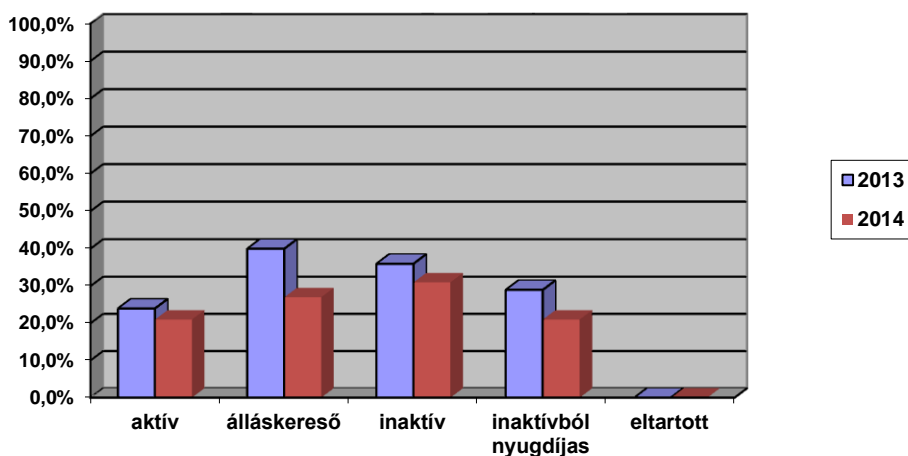
- A szolgálatunkat felkereső, folyamatos esetkezelést igénylők közül **331 fő** 68 % (2013→429 fő 69%) **nő** volt, közülük 36 fő (7%) **18-34 év** közötti, 104 fő (21%) **35-49 év** közötti, 93 fő (19%) **50-61 év** közötti, 98 fő (20 %) **62 éves, vagy idősebb**, és
- **158 fő** (32%) (2013→193 fő 31%) volt **férfi**, 14 fő (3%) **18-34 év** közötti, 40 fő (8%) **35-49 év** közötti, 69 fő (14%) **50-61 év** közötti, 35 fő (7%) **62 éves, vagy idősebb**.



Tapasztalataink szerint általában a család nő tagja jelenik meg probléma esetén Csoportunknál, és jellemzőbb, hogy ők intézik az egyéb „utánajárás” igénylő ügyeket, s ez után sorolnám csak „okként” azt a tényt, hogy számszerűleg is több nő tagja van társadalmunknak, mint férfi, főleg az időskorúak körében. Férfi ügyfeleink szinte kizárólag álláskereső (főként aktív korúak rendszeres szociális segélyében részesülők, mely támogatás feltétele a csoportunkkal való együttműködés), vagy elváltak, ill. egyedül élők.

2. A szolgáltatásokat igénybevevő, folyamatos esetkezelést igénylők gazdasági aktivitás szerint:

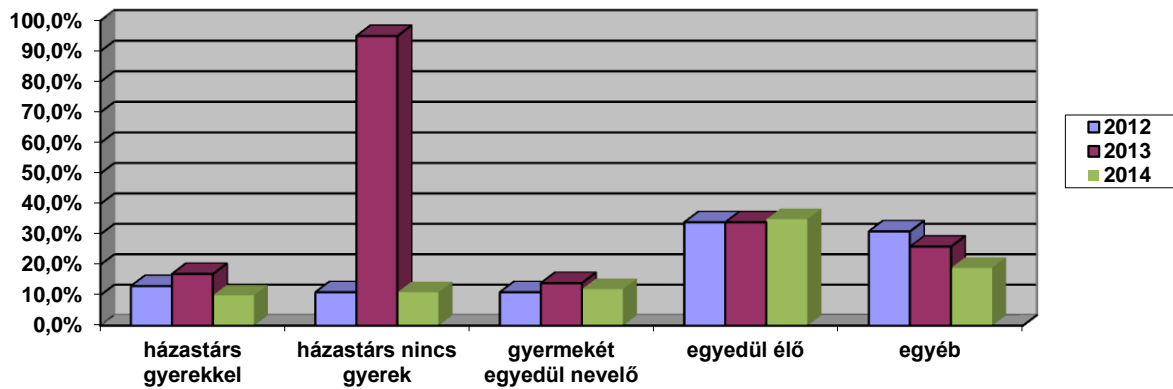
- **129 fő** (21%) rendelkezik munkával (ez több esetben nem bejelentett, hanem alkalmi és fekete munka), azaz **aktív kereső** (2013-ben 152 fő→24%)
- **168 fő** (27%) munkanélküli, mai szóhasználattal **álláskereső** (2013-ben 249fő→40%)
- **191 fő** (31%) **inaktív kereső** (nyugdíjas, gyes-en, gyed-en, ápolási díjon stb. van), közülük *136 fő* (%) *a nyugdíjas* (2013-ben 221 fő→36%, ill. *179 fő*→29%)
- **1 fő** (0,1%) **eltartott** (2013-ban 0 fő→0%)



Az intézményünket felkereső, folyamatos esetkezelést igénylő foglalkoztatottak, ill. a keresőtevékenységet nem végzők aránya 21% ↔ 79% (2013-ben 24% ↔ 76%). Elmondható, hogy kis mértékben csökkent a foglalkoztatottak száma az elmúlt évhez képest. Jellemzően a keresőtevékenységet nem végzők szorulnak segítségre életvitelük fenntartásához, valamint egészségi állapotukból, mentális állapotukból, vagy más okból származó problémáik megoldásához, az életvezetési képesség megőrzéséhez, akik számára a létfenntartáshoz egyre kevesebb eszköz áll rendelkezésre. Az ő számukra plusz jövedelem szerzésére szinte esély sincs, közülük csak a munkaképes állapotú, kvalifikált szakképesítéssel, vagy iskolai végzettséggel rendelkező, főként 50 év alattiak reménykedhetnek abban, hogy talán találnak még munkát, mely bevétel növekedést eredményezne.

3. A szolgáltatásokat igénybevevő, folyamatos esetkezelést igénylők száma a család összetétele szerint:

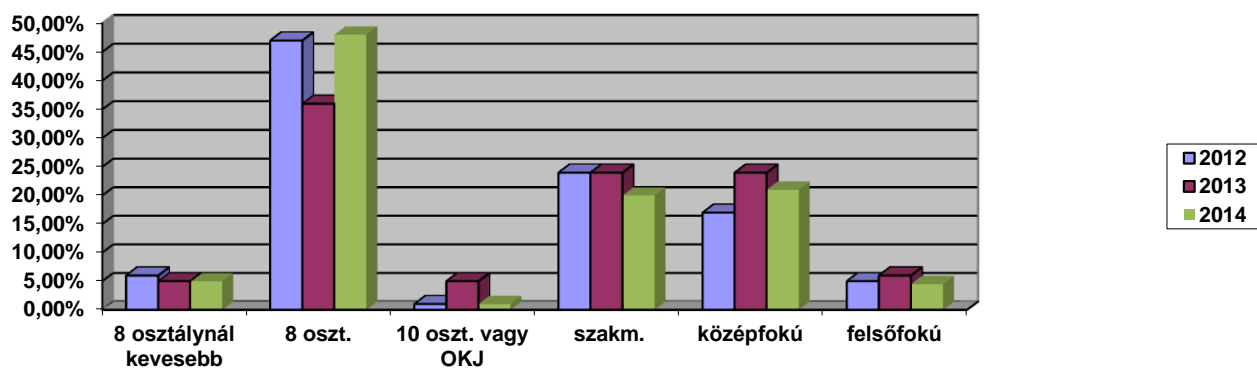
- **48 fő** (10%) **házastársi (élettársi) kapcsolatban él és van/nak gyermeke/i** (2013-ben 106 fő→17%)
- **55 fő** (11%) **házastársi (élettársi) kapcsolatban él, de nincs gyermekük** (2013-ben 59 fő→9.5%)
- **73 fő** (12%) **egyedül neveli gyermekét/gyermekeit** (2013-ben 86 fő→14%)
- **219 fő** (35%) **egyedül élő** (2013-ben 209 fő→34 %)
- **94 fő** (19%) **egyéb** (nagykorú gyermekként, testvérként, egyéb rokonként, befogadottként stb.) (2013-ben 162 fő→26 %)



A 2013. évhez képest 2014-ben mind számszerűleg, mind arányában, csökkent a Csoportunkat felkereső, folyamatos esetkezelést igénylők között a házas társi (élettársi) kapcsolatban gyermeküket nevelők száma. A klasszikus értelemben vett „családban” (apa, anya, ill. gyerek/ek) ügyfeleink mindössze 10 %-a, 48 fő, gyermek nélküli párok kapcsolatban pedig 11%, vagyis 55 fő él. A képet azért árnyalja, hogy az egyéb kategóriába soroltak 19%, vagyis 94 fő többsége is családban él, mint nagykorú gyermek, testvér, vagy egyéb rokon, viszont, még ha a családban élők közé is soroljuk őket, akkor is az egyedül élők, vagy gyermeküket egyedül nevelők aránya 47%!

4. A szolgáltatásokat igénybevevő, folyamatos esetkezelést igénylők száma a legmagasabb iskolai végzettség szerint:

- **27 fő (5,5%) az általános iskola nyolc osztályánál kevesebb** végzettséggel rendelkezik (2013-ban 31 fő→5%)
- **233 fő (48%) az általános iskola nyolc osztályával rendelkezik** (2013-ban 226 fő→36%)
- **98 fő (20%) szakmunkásképzőt, szakiskolát végzett** (2013-ban 147 fő→24%)
- **66 fő→13,4%** (2013-ban 68 fő→11%), **szakközépiskolai,**
- **38 fő→8%** (2013-ban 80 fő→13%) szerzett **gimnáziumi végzettséget**
- **5 fő →0,1%** (2013-ban 30 fő →5%) fejezett be érettségire épülő OKJ képzést
- **22 fő (4.5%) felsőfokú végzettséggel rendelkezik** (2013-ban 40 fő→6%)

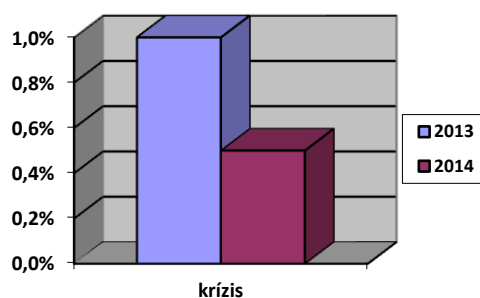
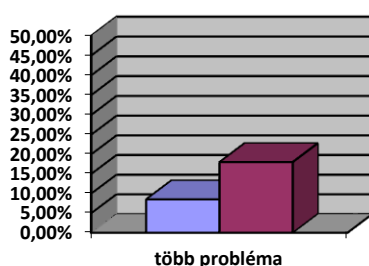
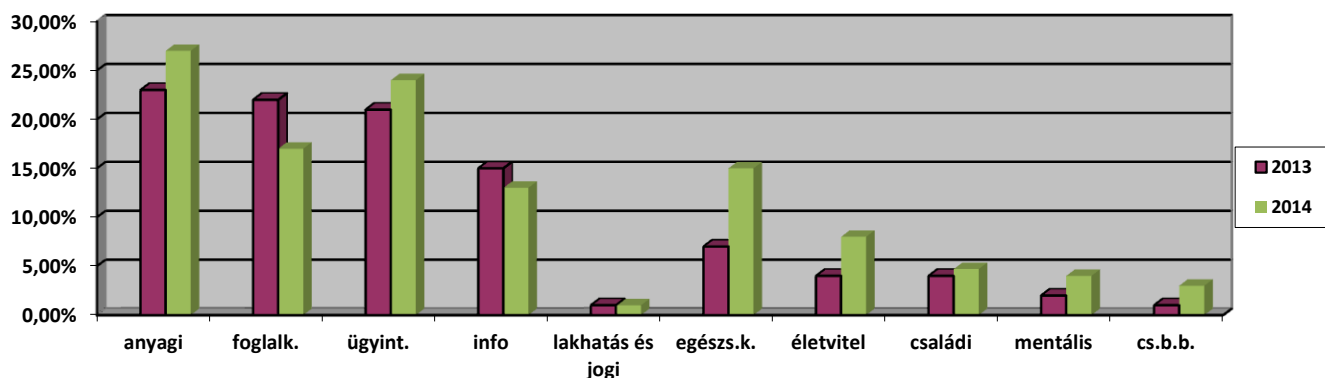


Iskolai végzettség tekintetében a szolgáltatásokat igénybevevő, folyamatos esetkezelést igénylő ügyfelek az elmúlt évihez közel azonos arányban keresték fel intézményünket.

5. A Csoportunkat felkereső, folyamatos esetkezelést igénylő kliensek által *hozott problémák* (súlyozott) megoszlása a 2014. évi (KSH) statisztikánk alapján a következő:

- **Anyagi problémával** (hátralékból adódó probléma is) 27 %-ában, (2013→23 %)
- **Ügyintézésben való segítségkéréssel** 24 %-ában, (2013→21 %)
- **Foglalkoztatással kapcsolatos problémával** 17 %-ában, (2013→22 %)
- **Információkéréssel** 13 %-ában, (2013→ 15 %)
- **Életviteli problémával** 8 %-ában, (2013→ 4 %)
- **Családi-kapcsolati, gyermeknevelési problémával** 4,7 %-ában, (2013→ 4 %)
- **Lelki-mentális problémával** 4 %-ában, (2013→ 2 %)
- **Egészségkárosodási problémával** 1,5 %-ában, (2013→7 %)
- **Lakhatási és jogi problémával** 1 %-ában, (2013→ 1 %)
- **Családon belüli bántalmazás problémájával** az esetek 0,3 %-ában, (2013→1 %)  
fordultak hozzánk segítségért.

Az esetek 18 %-ában (2013-ben 8,5 %) több probléma együttes előfordulását jelezték az ügyfelek, továbbá az esetek 0,5%-ában, 4 esetben (2013-ben 1% -7 esetben) krízishelyzetként definiálta a családgondozó az ügyfél helyzetét.



A közölt adatok az elsődlegesen hozott problémákra vonatkoznak.

A 2014. évben a korábbi évekhez hasonlóan, továbbra is az anyagi, foglalkoztatási, ügyintézéshez és információk beszerzéséhez kapcsolódó problémák voltak a kapcsolatfelvételt megalapozó, elsődlegesen hozott problémák.

Az ügyfelek 68%-ánál az elsődlegesen hozott problémák mellett további problémák is jelen vannak, tehát a több- vagy sokproblémás ügyfelek száma továbbra is magas.

Az problémák feltárása során, az esetek többségében a problémák láncolata figyelhető meg. Pl. Az anyagi természetű problémákhoz, közüzemi díjhátralékok, vagy tartós

munkanélküliség kapcsolódik. A foglalkoztatási probléma gyakran egészségügyi vagy mentális probléma következménye. Az egészségi problémák a foglalkoztatási problémától függetlenül szinte mindig rossz anyagi helyzetet eredményeznek. Az anyagi problémák miatt huzamosabb ideig fennálló hátraleképroblémák a lakhatás elvesztésével járó krízishelyzetet eredményezhetnek.

Az elsődlegesen hozott problémák kezelését az ügyintézésben való járatlanság, tájékozatlanság, az alacsony motiváltság, nem megfelelő szociális működési minták tovább bonyolíthatják.

A gyermeküket egyedül nevelő szülők problémái, valamint a nyugdíjasok ügyintézési vagy mentális problémái is lehetnek komplex problémák, és egyszerre igényelnek többféle családgondozói tevékenységet.

Bármely jogcímen folyósított alacsony összegű ellátásról elmondható, hogy szinte minden esetben megélhetési problémát eredményez. A probléma, a tapasztalatok szerint, az ügyfelek egy részénél családi segítséggel oldható meg, vagy akkor, ha lehetőség van a munkából származó jövedelemszerzésre. Az alacsony jövedelmű ügyfelek számára gyakori kérdés, hogy vagy a közüzemi számláikat fizetik, vagy étkezésüket biztosítják. Az alacsony mértékű pénzbeli ellátások összege sok esetben alacsonyabb a lakások havi kiadásainak az összegénél is.

Az utóbbi években ügyfélkörünkben egyre több tartós foglalkoztatási problémával rendelkező ügyfélnek jelentett megoldást a kerületi közfoglalkoztató által megvalósított rehabilitációs foglalkoztatás, vagy a közfoglalkoztatás. A közfoglalkoztatás a tartós munkanélküliek számára kínálja a foglalkoztatási problémára megoldást határozott idejű munkaszerződés keretében, a tartós egészségi problémával vagy munkaképes mértékben fogyatékkal élők esetében pedig a részmunkaidőben történő rehabilitációs foglalkoztatás teremt lehetőséget a jövedelem növelésére. Mindkét foglalkoztatási formába a tavalyi évben több ügyfelet sikerült intézményünk ügyfélköréből toborozni. Elmondható, hogy az ilyen foglalkoztatásra az igény folyamatos. Ez a lehetőség mindazon ügyfeleink számára adott, akiknek az egészségi állapota olyan, hogy a megajánlott munkát el tudják végezni. Sokkal rosszabb helyzetben vannak azok a munkaképes korú ügyfelek, akik egészségi ok, vagy alacsony munkaerő-piaci státusz miatt nem tudnak munkát vállalni. Ennek az ügyfélkörnek még rendezett életvitel mellett is szinte biztosan megélhetési problémája keletkezik, főleg abban az esetben, ha egyedül él és családi segítségre nem számíthat. A megoldás leginkább a közfoglalkoztatás továbbfejlesztése, vagy az elsődleges munkaerő-piacon létesülő több álláshely lenne.

Ezen ügyfélkörhöz tartoznak azok, akik életkoruk miatt nyugdíjra még nem jogosultak, és olyan tartós egészségi problémájuk van, amivel rokkantsági vagy rehabilitációs ellátásra sem jogosultak, ugyanakkor egészségi állapotuk miatt nem tudnak munkát vállalni. Ennek az ügyfélkörnek a megélhetésére jellemző, hogy amennyiben hátralekük keletkezik, akkor fennáll annak veszélye, hogy az rendezhetetlenné válik, a lakhatás megtartása is veszélybe kerül. Több olyan ügyfelünk van, akinek korábban keletkezett lakbérhátralek miatt felmondták a bérleti jogviszonyát, és mivel időközben további hátralekai is keletkeztek, ezért nem tudja megújítani a bérleti jogviszonyát, mert nem rendelkezik akkora jövedelemmel, hogy eredményesen adósságkezelésbe lehessen bevonni. Az ilyen ügyfelek motiváltságuk ellenére sem lennének képesek munkát vállalni.

Az alacsony nyugdíjú ügyfelek (akár több évtizedes bejelentett munkaviszony után is) szintén nehéz helyzetben vannak, mivel ők még megfelelő egészségi állapot mellett is, nagyon kevés állást találnak, ha a nyugdíjukat munkából szerzett jövedelemmel szeretnék kiegészíteni.

Az ügyfélkör hozott további problémák kapcsán, a tavalyi tapasztalatok alapján is elmondható, hogy az ügyfelek többségére továbbra sem jellemző az, hogy a mentális problémákat jelenítsék meg elsődlegesen. Inkább az anyagi problémákat helyezik előtérbe, de az esetkezelés során továbbra is rengeteg mentális probléma tárul fel.

Minden évben több jelzést is kaptunk olyan ügyfelekről, akiknek a környezete valamely komolyabb problémát tapasztalt (pszichiátriai betegség, kényszergyűjtögetés, zaklatás, demencia, stb.). Ezekben az ügyekben a beavatkozás eredményességét az ellátórendszer lehetőségei határozzák meg.

A családon belüli erőszak csoportunkban továbbra sem jelenik meg számottevő problémaként, a tavalyi évben öt ilyen eset volt, egyiket sem sikerült hivatalos útra terelni. A családi és együttélési problémák azonban az esetkezelések során többnyire előtérbe kerülnek.

A Csoportunkat jogi problémával felkeresők többségénél lakhatáshoz kapcsolódik a jogi probléma is, ezért szerepeltetem „egybeosva” a két problémacsoport adatait. Jogászunkat tartja a jogi titoktartás, nincs pontos adatunk a jogászt felkeresők problémáinak jellegét illetően, a családgondozó által ismert ügyfél egyéb, felénk is feltárt problémájából következtettünk. Az elmúlt évben a korábbi évekhez képest jelentős változás nem történt. Néhány „helycsere” történt ugyan a hozott problémák tekintetében, de a változás, ami a helycsere okozta néhány %-os eltérést jelent az adott probléma esetében az elmúlt évihez képest. Továbbra is jellemző, hogy anyagi problémák miatt keresik fel legtöbben az intézményünket (27%), továbbá, hogy ezt követi az ügyintézésrel kapcsolatos segítségkérések száma – ezen két problémacsoportban nőtt is az igénybevevők száma az elmúlt évhez képest. A dobogó 3. helyén a foglalkoztatással kapcsolatos probléma, majd az információkérés szerepelnek, melyek arányaikban szintén nagymértékben „előzik” meg a sorban utánuk következő problémákat. A hozott problémák tekintetében azonban meg kell említeni, hogy nem pontosan fejezik ki az intézményünket felkereső, folyamatos esetkezelést igénylők problémáit. 34%-a a szolgáltatásunkat folyamatos igénybevevőknek álláskereső (mint ahogy az a 3. pontban látható), viszont ezt problémaként „csak” 17%-uk fogalmazta meg. Ennek feltételezhetően az az oka, hogy pl. állástalanságból eredő anyagi nehézség súlyosabban érintette az egyént, vagy családot, mint a foglalkoztatási probléma (a több problémával „érkezők” esetében a családgondozóknak az elsődlegesen hozott, fő problémát kell megjelölniük). Egy példával szemléltetve: XY felkeresve Csoportunkat azt jelzi, hogy hátralékaik vannak. De nem csupán a hátralék megfizetésére nem lát megoldást, hanem jövedelméből a havi kiadásait, megélhetését sem tudja maradéktalanul teljesíteni. Az esettanulmány során kiderül, hogy munkáját elvesztette, s a családban rajta kívül szintén van még munkanélküli családtag, aki nem tud elhelyezkedni. Ebben az esetben a fő (akut) probléma anyagi (hátralék, rezsifizetési, megélhetési probléma), de látjuk, hogy mindez a munkanélküliség következménye, mely azonban hiába „okozója”, mégis csak „másodlagos” és nem a minket felkereső által hozott probléma.

Az anyagi, foglalkoztatási problémával, információkéréssel és ügyintézésben való segítségkéréssel az intézményünket felkereső, folyamatos esetkezelést igénylők aránya (81%), e 4 probléma típus jellemezte az esetek nagy többségét 2014-ben is.

Az intézményünket felkeresők között a szegénység, az elszegényedés az alapvető probléma, ezért az esetek nagy százalékánál az életviteli, a családi-kapcsolati, a gyermeknevelési, a lakhatási és az egyéb problémák már nem alapproblémáknak tekinthető, hanem az elszegényedés hozadékának.

Szociális munkával nem lehet minden problémát pótolni, csupán a teljes lecsúszás megakadályozásában lehetünk közreműködők, amennyiben az érintett személy képes még a belső energiáit mozgósítani és aktívan közreműködni. Ezt az aktivitást lehet a szociális munka eszközeivel „beindítani” és esetleg fenntartani, ami esélyt jelenthet hosszabb távon is valódi megoldásokra.

Beszámolómban a százalékos arányszámokat pontosabb állapot mutatóknak tartom a darab (fő) számnál, mivel az esetek tekintetében az évek során mutatkozó változásokat jobban mutatják (látjuk, hogy időnként nagyságrendileg lényegesen eltérő ügyfélszám alapján kell az összehasonlítást elvégezni).

Az említett problémák gyakorta kapcsolódnak egymáshoz, ilyenkor több probléma együttes előfordulásáról beszélünk. **Több probléma együttes előfordulását az esetek 18%-ában (2013-ben 8,5%) jelezték a családgondozók.**

Munkánk során egyre meghatározóbb az esetkezeléseknél a tanácsadás szerepe, főként a szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás, ill. a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek és az adósságterhekkkel küzdő személyek és családtagjaik részére történő tanácsadás.

Az álláskereső (munkanélküliek) egy részének (az aktív korú, rendszeres szociális segélyezetteknek) nyújtott tanácsadás részét képezi a beilleszkedési program, mely egyrészt a családgondozó és a szolgáltatást igénybe vevő közösen kidolgozott „munkaterve”, másrészt törvényi kötelezettség.

A családsegítő szolgálatok 2014. januártól újabb kötelező feladatot kaptak: együttműködésre kötelezett menekült illetve oltalmazott személyekkel bővült az ellátotti körünk, a menedékjogról szóló 2007. évi LXXX. törvény alapján „a nemzetközi védelemben részesített személyek társadalmi beilleszkedésének elősegítése” folyamatában. Ennek értelmében **a menekült vagy oltalmazott társadalmi beilleszkedésének elősegítését** a menekültügyi hatóság – **a menekült vagy az oltalmazott lakóhelye szerint illetékes családsegítő szolgálat** közreműködésével – az e törvényben meghatározott támogatás útján **biztosítja.**

## 6. Területi megoszlás

Az I. sz. Családsegítő Csoport (Pöttyös utca 11.) ellátási köre a Külső-Ferencváros, amely lakott területei alapján három területre osztható. Az ügyfélkör lakhely szerinti megoszlása:

	2011.		2012.		2013.		2014.	
József Attila Lakótelep	312 ügyfél	46%	300 ügyfél	48%	331 ügyfél	50%	<b>315 ügyfél</b>	<b>48%</b>
Aszódi-Gyáli úti lakótelep	120 ügyfél	18%	128 ügyfél	22%	146 ügyfél	22%	<b>124 ügyfél</b>	<b>19%</b>
Gubacsi-Soroksári utak által határolt terület	236 ügyfél	35%	163 ügyfél	26%	181 ügyfél	27%	<b>153 ügyfél</b>	<b>23%</b>
<i>Ezen belül az Illatos út – Kén utca:</i>	<i>70 ügyfél</i>	<i>10%</i>	<i>37 ügyfél</i>	<i>5%</i>	<i>35 ügyfél</i>	<i>6%</i>	<b>26 ügyfél</b>	<b>4%</b>
Ellátási területen kívüli, hajléktalan	9 ügyfél	1%	10 ügyfél	4%	26 ügyfél	1%	<b>34 ügyfél</b>	<b>5%</b>
Összesen	677 ügyfél	100%	601 ügyfél	100%	680 ügyfél	100%	<b>652 ügyfél</b>	<b>100%</b>

### 6.1. József Attila Lakótelep

- A lakótelepen a kilencvenes évek vége óta lakosságcsere zajlik, a telepre egyre több fiatalabb, valamivel jobb körülmények közt élő család költözik, a nyugdíjas lakosok elhunytával megüresedő lakásokba. A fogyatkozó nyugdíjas lakosok egy része a lakótelep létrejötte óta itt él.

- A lakótelep rendezett környezetű, az itt élők túlnyomó többségének életvitele rendezett. A lakótelepen a lakáskiadások magasabb összegűek. Az itt élő ügyfelek többsége az esetkezelés során megfelelő együttműködést tanúsít.
- A lakótelepen élő nyugdíjas ügyfelek főként szociális és további hivatalos ügyeik intézésében kérnek segítséget, amely az önkormányzati támogatásokhoz és további intézmények szolgáltatásaihoz kapcsolódik. (társadalombiztosítás, egészségügyi intézmények, nyugdíjas otthoni elhelyezés stb.)
- Az itt élő ügyfelek többsége nyugdíjas, egyedül élő, többségük hetven év feletti.
- A nyugdíjas ügyfeleknek egészségi állapotuk és magas gyógyszerköltségük kapcsán lehet problémájuk. A gyógyszerköltség sok esetben a 30-50 ezer Forintot is meghaladhatja. A közgyógyellátás jövedelemhatárának megemelése sokuknak nyújt segítséget.
- A magas közüzemi díjak mellett további problémájuk lehet még, ha nagyobb összegű bankkölcsönt vettek fel, lakásfelújításra, vagy felnőtt gyermekük ingatlanvásárlása kapcsán. Ha nem volt lehetőség az előtörlesztésre, akkor a megnövekedett összegű törlesztő részletek ilyen esetben szintén drasztikusan csökkenthetik a magasabbnak számító nyugdíj összegét.
- A nyugdíjas ügyfeleknél megfigyelhető, hogy többségüknek igénye van a mentális problémái átbeszélésére is, ha az egyedüllétet nehezen viselik, vagy a szomszédügyi, családi konfliktusok, az élethelyzeti problémák kapcsán.
- Az egészségügyi problémák miatt akadályoztatott ügyfelekkel otthonukban tartjuk a kapcsolatot.
- A lakótelepen élő aktív korú ügyfelek elsődleges problémája a foglalkoztatásuk hiánya, ill. a tartós munkanélküliség miatti anyagi hátrányok, abból eredő díjhátralékok keletkezése.
- A munkahely elvesztése az életkor miatt a lakótelepen élők esetében is tartós munkanélküliséget eredményezhet, iskolai végzettségtől, munkatapasztalattól és a rendezett életviteltől függetlenül. A foglalkoztatási problémához az esetek többségében hozzákapszódik a díjhátralékok felhalmozásának problémája is. Többségük a jelenlegi helyzetét a nyugdíjazásig átmenetinek tartja, de ez esetenként éveket is jelenthet. Helyzetük a közfoglalkoztatással vagy a leszázalékoltak esetében a rehabilitációs foglalkoztatásba való jutással javítható – bár nem megoldható – ha azt az egészségi állapotuk megengedi.
- A József Attila Lakótelepen évek óta érzékelhető a fiatalabb családok megjelenése, de ez az ügyfélkör a családsegítő szolgálatnál egyenlőre alacsony ügyfélszámmal jelenik meg, főként a hivatalos ügyeikhez kapcsolódó információkat kérnek.
- Egyre többen jelentkeznek közülük olyanok, akik elveszítették a munkájukat vagy megváltozott jövedelmi helyzetük miatt nem tudják fizetni a bankkölcsöneiket, vagy azt csak a közüzemi számláik rovására tudják teljesíteni.
- Ennek a rétegnek általában megfelelő végzettsége van az elhelyezkedéshez, van kapcsolatrendszere és mások a munkakeresési, illetve a munkavállalási mintái, a számukra megajánlott álláskeresési lehetőségeket (internet, álláslisták, életrajz, e-mail) már eleve segítség nélkül önállóan használják, míg az idősebb álláskeresők többsége ebben segítségre szorul. A tapasztalatok alapján látható, hogy párkapcsolati, konfliktusokhoz kapcsolódó, családi és gyermekneveléshez kapcsolódó, valamint jogi problémák kezelésére irányuló szolgáltatásokra van igényük.

## 6.2. Aszódi úti lakótelep

- Az Aszódi útról érkező ügyfelek száma a 2010. év előtti ügyfélszámhoz képest majdnem a duplájára nőtt, és ez az arány azóta is megmaradt.
- Erről a területről az ügyfelek többsége aktív korú, hátralék-, illetve foglalkoztatási problémával jelentkeznek, de az időskori és a lakhatási problémák is jelen vannak. A problémák ellenére az ügyfelek többsége rendezett életvitelű.

- Jellemző a foglalkoztatási problémák viszonylag gyors megoldódása, gyakran a szürke vagy a fekete gazdaságban – amely csak viszonylagos biztonságot teremt. A legtöbb ügyfél erről a területről a Gyáli út 21-23. szám alatti címekről keresi fel az irodát – az itt élő ügyfelek egy részét többszörösen hátrányos helyzet jellemzi.

### 6.3. A Külső-Ferencváros Duna-parti része (Haller utca - Külső Mester utca - Gubacsi út - Határ út - Duna-part által határolt terület)

A korábbi évekkel összevetve, erről a területről az ügyfélszám csökkenő tendenciát mutat. A tavalyi évhez képest azonban nem változott, annak ellenére, hogy az ott élők száma csökken, az Illatos úti, Kén utcai és a Vaskapu utcai épületek kiürítésével.

A területen főként ipari létesítmények találhatóak, az utcákban a lakott részek az ipari területek közé vannak beékelődve, az ott élő népességszám a kerület jobban egybefüggő lakóövezeteihez képest kicsi, de a népességszámhoz viszonyított ügyfélszám magas. A lakott részek szegregátumnak tekinthetők.

A Gubacsi út 21. és a Soroksári út 84. között a Földváry utca páratlan oldala továbbra is több házból álló, utcányi szegregátumot képez, ahogy a szomszédos Koppány utca páratlan oldala is. Erről a területről is sokproblémás ügyfelek érkeznek magas számban.

A Külső-Vaskapu utca lakótömbjei közül a 34. szám alatt az összes lakó továbbra is ügyfelünk. A 47. számmal és a Tóth K. u. 21. épülettel együtt ez a terület is szegregátum, annak minden jellemzőjével és jelenségével együtt.

Erről a területről a kapcsolatfelvétel szempontjából továbbra is a legnagyobb problémát az iroda megközelítése jelenti. Ahhoz, hogy irodánkat a lakótelepre jöjvő, a Gubacsi úti területen élő ügyfél egyszer felkereshesse, ahhoz bármelyik irányból oda-vissza kétszer, összesen négyszer kell tömegközlekedési eszközt igénybe vennie. A menetidő, várakozással együtt, kb. 30-40 perc.

Az erről a területről jöjvő ügyfelek elsősorban adósságprobléma, valamint a tartós munkanélküliek kötelező együttműködése miatt keresik fel az intézményt.

Az itt élő ügyfelek többsége generációkon keresztül átörökölt társadalmi hátrányok súlya alatt él, ami miatt az esetmunka komplexebb, gyakoribb családlátogatásokat is igényel. Az esetkezelés általában hosszantartó, sokszor sikertelen, vagy csak átmeneti eredményekkel jár. Ezekben a helyzetekben már azt is pozitívként kell elkönyvelnünk, ha az ügyfél helyzetét sikerül konzerválni, és megállítani a lecsúszását valamilyen tekintetben. Az ügyfelek többsége évek óta tartja a kapcsolatot az irodával. Többen megszakítják az együttműködést, majd hasonló problémákkal ismét jelentkeznek.

Az összetett problémák, többségükben a lakhatáshoz, illetve a foglalkoztatáshoz kötődnek, melyek bizonyos esetekben összefügghetnek az iskolai végzettséggel, a gyermeknevelési és az életviteli problémákkal is.

Az ügyfélkörből ezen a területen található a tartós egészségügyi problémával, az alacsony iskolai végzettséggel rendelkezők többsége, akik a munkaerőpiacon hátrányos helyzetűnek minősülnek, munkát nehezen találnak.

Mindezt a kevésbé motivált együttműködési szándék, az esetlegesen elavult munkakeresési vagy munkavállalói minták tovább nehezíthetik, illetve előfordul az is, hogy generációk nőnek fel úgy, hogy a munkajövedelmet, mint bevételi forrást sem a családjukban, sem a szűkebb környezetükben nem láttak.

Az ezen a területen élők közül több ügyfél esetében az alacsony jövedelmek miatt a bérleti jogviszony felmondása folyamatos veszélyt jelent, valamint a díjhátralék miatt felmondott bérleti jogviszony helyreállítása folyamatos probléma.

#### 6.4. Illatos út - Kén utca területe

Az Illatos út 5. szám alatti tömbök közül az utolsó, a C. épület is lebontásra került 2014. nyár folyamán. Az ott lakók egy része a kilakoltatási eljárások miatt nem kapott elhelyezést, így megfigyelhető, hogy egyéb lakhatási lehetőség híján néhány család a Kén utcai tömbökbe költözött át a rokonokhoz, az ismerőshöz, vagy rosszabb esetben önkényes lakásfoglalók lettek. Ezekben a tömbökben a lakásfoglalások egyébként is jellemzőbbek, mint az illetékességi területünk bármelyik részén. A régebbi lakók szerint szociálisan deprimált családok, esetenként kriminalizálódás felé hajló új beköltözők élnek itt. A rendezett lakásbérleti jogviszonnal rendelkező bérlők pénzbeli megváltás, ill. másik önkormányzati lakásban történő elhelyezés között választhattak – akadt példa mindkét irányú döntésre.

### **III. AZ INTÉZMÉNY TEVÉKENYSÉGE**

#### 1. CSALÁDGONDOZÁS

A tavalyi év folyamán a korábbi évekhez hasonlóan az alábbi esetkezelések adták munkánk nagyobb részét:

- Az időskorúak által igényelt ügyintézés és esetkezelés
- Adósságkezeléshez kapcsolódó ügyintézés és az adósság kezelése melletti további gondozási tevékenység
- Foglalkoztatási problémákkal kapcsolatos tevékenység
- Lakhatási problémákkal kapcsolatos tevékenység („ráköltözés”, higiénias problémák miatti, vagy lakhatás elvesztése miatti esetek)
- Családon belül jelentkező problémákhoz kapcsolódó esetkezelés
- Ügyintézés segítése (Önkormányzat, TB, Nyugdíjfolyósító, stb.)

Jellemzőbb tevékenységi formák:

- Szociális ellátásokkal, hivatalos ügyekkel kapcsolatos ügyintézés
- Információ- és tanácsadás
- Motivációk, belső erőforrások erősítése
- Életvezetési tanácsadás
- Családi, kapcsolati problémákkal kapcsolatos tevékenység
- Adományok közvetítése, juttatása
- Más ellátásokhoz való hozzájutás megszervezése
- Az esetkezelések többségében komplexek voltak és a fentebb felsorolt tevékenységek közül egyszerre több is jelentkezett az eset során. A problémák továbbirányítással történő kezelése a munkatársakra nem jellemző.
- Az adminisztratív kötelezettségek az esetmunkát az ügyintézés irányába viszik, ugyanakkor a problémák többsége ügyintézéssel tartósan nem megoldható, mivel az életvezetési és mentális problémák az ügyfelek jelentős részénél az ügyintézési problémák mellett jelen vannak, illetve az esetek többségében az életvezetési problémák eredményezik az ügyintézési problémákat.

#### 2. ADÓSSÁGKEZELÉS

- Az adósságkezelők munkája mellett a családgondozói tevékenységet, a további problémákkal való foglalkozást a Családsegítő Csoport munkatársai látják el.
- A programba a túl magas díjhátralékkal rendelkező ügyfelek továbbra is nehezen vonhatóak be eredményesen, így az ennek következtében jelentkező lakhatási probléma

sem mindig kezelhető. Ugyanez a helyzet az alacsony jövedelemmel, vagy a jövedelemmel nem rendelkezők esetében is.

- A Hálózat a Budapesti Díjfizetőkért és Díjhátralékosokért Alapítványnál kérelmet benyújtani kívánó hátralékosok főleg a József Attila lakótelepen élő ügyfelek voltak, a távfűtés vagy a közös költség hátralék rendezése kapcsán.
- Az adósságkezelés kapcsán az ügyfelek egy része továbbra is arról jelzett vissza, hogy az adósságkezeléskor az önrész és az aktuális számlák egyidejű fizetése nagyobb terhet jelent, ahhoz képest, hogyha a számlákat nehézkesen, de rendszeresen fizetik, és nem hagyják, hogy hátralék keletkezzen. Ezért továbbra is igyekszünk az ügyfeleinkben azt a magatartást erősíteni, hogy inkább a rezsiket fizessék rendszeresen, és ha szükséges, inkább a lakhatáshoz kapcsolódó támogatásokat vegyenek igénybe.
- Ennek ellenére az ügyfelek egy része a hátralék újrakeletkezését lakhatási és jövedelmi viszonyai alapján nem tudja elkerülni. Nagyobb probléma akkor jelentkezik, ha az ügyfél nem kezdi el időben az adósságkezelést, vagy ha a határozott idejű bérleti jogviszonyát nem tudja a hátralékok miatt megújítani.

### 3. TARTÓS MUNKANÉLKÜLIEKKEL VALÓ FOGLALKOZÁS

- Az ellátórendszerbe való visszatérés érdekében évek óta minden ellátással nem rendelkező munkanélkület a munkaügyi szervekkel való kapcsolattartásra ösztönzünk, még ha pénzügyi ellátásra kezdetben nem is lesz jogosult. A tapasztalatok szerint a regisztrálatlan álláskeresők száma csökken.
- A munkatapasztalattal nem rendelkező pályakezdők, vagy a fiatal tartós munkanélküliek száma a rendszeres szociális segélyezettek körében alacsony, a tartós munkanélküliség jellemzően a negyven év felettieket, a tartós betegségben szenvedőket, az alacsony vagy elavult végzettségűeket sújtja, főleg ha a munkakeresési és a munkavállalási mintáik is elavultak.
- A tartós munkanélküli, egyedül élők helyzete kritikusnak mondható, mert a segély összege a lakásfenntartási kiadásokat sem fedezi teljesen és azokat a további támogatások sem kompenzálják már megfelelően. Ha az illetőnek családi erőforrásai nincsenek, akkor a segély teljes összegének számlákra költésén túl az élelmezését gyakorlatilag már csak népkonyhákban, illetve ételmeiszeradományokból tudja megoldani, esetleges gyógyszerigényét az orvosi kezelések során oldja meg.
- Az ügyfélkör túlnyomó részénél a foglalkoztatási probléma évek óta fennáll, a többségüknél tartós egészségi probléma miatt. Az egészséges tartós munkanélküliek munkaerő-piaci státusa az alacsony képzettség miatt általában szintén alacsony, a munkába állásuk közfoglalkoztatással lenne megoldható, vagy képzéssel lenne javítható.
- A tartós munkanélküliek többsége jelenlegi helyzete alapján alacsony nyugdíjra lesz jogosult, egy részük csak időskorúak járadékára. Mindkét eset további segélyezést fog igényelni. Az eredménytelen álláskereséssel szerzett tartós kudarcélmény tapasztalhatóan lelki passzivitáshoz és mentális problémákhoz is vezethet.
- A problémás együttműködők száma a tavalyi évben hat fő volt. Őket a programból való kizárás helyett inkább családlátogatás keretében kerestük fel.
- Az RSZS-ek beilleszkedési programjának célja az ügyfelek ellátásban tartása, motivációik fenntartása, erősítése, valamint az álláskeresésben való segítség.
- Az együttműködés menete a kapcsolatfelvétel, felmérés, cselekvési terv kidolgozása, együttműködési megállapodás, együttműködés és kapcsolattartás elemekből áll.
- A kapcsolattartás a munkaképes ügyfelek esetében előre rögzített alkalommal valósul meg konkrét állásajánlatokkal, álláskeresési technika és stratégia kidolgozásával, finomításával, illetve álláskereséssel kapcsolatos ügyintézés formájában. Az álláskeresés az erre a célra létrejött álláskereső klubjainkban zajlik.
- A résztvevőknek a találkozások gyakoriságát az egészségi állapot és a motiválhatóság függvényében írjuk elő.

- A munkavégzésre, álláskeresésre egészségileg alkalmas ügyfeleknek általában minimum kéthavonta egy kapcsolattartási alkalmat írunk elő. Egy részük heti rendszerességgel látogatja az álláskereső klubot, a magasabban képzett ügyfelek önállóan keresnek állást. Az álláskeresőkkel tapasztalataikat rendszeresen átbeszéljük.
- A munkavállalásra egészségi okokból alkalmatlanok számára háromhavonta egy találkozási alkalmat írunk elő az egészségi állapot javulásáig. Velük az együttműködés az előírás szerinti kapcsolattartásból és főleg a segélyek kapcsán történő ügyintézésből áll.

Lehetséges gondozási irányok:

- Szinten tartás: Tartós egészségi probléma esetén, amennyiben nincs lehetőség álláskeresésre, nyugdíjazásra, rehabilitációs vagy rokkantsági ellátásra, vagy más fokozottan hátrányos munkaerő-piaci helyzet esetén.
- Más ellátásba juttatás: Nyugdíj, rehabilitációs vagy rokkantsági ellátás, ápolási díj.
- Képzésbe, illetve komplex munkaerő-piaci programba juttatás, vagy a munkaügyi központ más szolgáltatásainak igénybevétele.
- Álláskeresésre felkészítő tréningek, álláskereső klub.
- Közfoglalkoztatásba juttatás, rehabilitációs foglalkoztatásba juttatás.
- Álláskeresés, álláskeresési technikák, életrajzírás. Rendszeres kapcsolat alapján személyre szabott álláskeresési stratégiák megbeszélése, kidolgozása. Az álláskeresés az álláskereső klub keretein belül valósul meg. ( A klub munkájáról ld. külön beszámolót.)
- További szociális problémákkal kapcsolatos információk, tanácsadás, ügyintézés, a különféle segélyjogosultságok figyelemmel kísérése, szükség szerint a segély megújítása.

A munkanélküliek részére nyújtott speciális szolgáltatásunk az Ecséri úti Aluljáróban működő Álláskeresők részére kialakított Klubunk. A program felelősei: Antalik Tibor, Gergely Gabriella voltak 2014-ben.

A klub a 2009. évben kezdte meg munkáját az Ecséri úti Ifjúsági irodában szerdánként 9-12 óra közt. 2012. ősze óta a FESZGYI Lélek-Pont Irodában keddi napokon 9-12 óra között továbbra is működik Álláskereső Klubunk. A három munkacsoport (I.-es, II-es sz. Családsegítő Csoportok ill. a Lélek-Pont) közösen működteti heti két napon a Klubokat. A gördülékeny munkamenet érdekében közös e-mail címet létesítve, az ügyfelek önéletrajzai mindkét Klub számára hozzáférhetőek, módosíthatóak.

A tárgyi feltételek mindkét irodában adottak, az Ifjúsági Iroda és a Lélek-Pont technikai felszereltsége, írószerei is a Klub rendelkezésére állnak. A gépek száma gyakran kevésnek bizonyul. Ezért minden ügyfelünknek meghatározott idő áll rendelkezésre, ami sokszor körülményessé teszi az álláskeresést, valamint nem segíti elő az elmélyült internetes böngészést.

A Klub munkamódszerei a következők:

Állásközvetítés, a Munkaügyi Központ havi álláslistája, álláshirdetések, internet és egyéb információk alapján, telefonálási lehetőséggel. Internetes álláskeresés vagy annak segítése, önéletrajzírás, tanácsadás, álláskeresési stratégiák kialakítása, információnyújtás az álláskeresés kapcsán.

Az ügyfelekkel való foglalkozás egyénileg történik, egyéni esetkezelés formájában. Az Ecséri úti Klub állandó ügyfeleinek ismeretségi viszonyaiból kialakulni látszik egyfajta tényleges klubszerű társasági lét, az ügyfelek szóba elegyednek egymással, tapasztalataikat megosztják.

Ebben az évben is ajánlottuk ügyfeleinknek a saját Álláskereső Klubjainkon kívül a VIII. kerületi Kesztyűgyár Klubját (hétfő, csütörtök), börzéit, és több állandó klubtagunk vett részt

az ő számítástechnikai alapképzésükön is. Így az aktív álláskeresők – elhelyezkedési esélyeinek növelése érdekében – hétfőtől csütörtökig minden nap igénybe tudnak venni olyan szolgáltatást, mely a lakókörnyezetük közelében található.

### **Statisztikai jellemzők az I. Családsegítő Csoport ügyfeleiről az Ecseri úti Álláskereső Klub igénybevételére vonatkozóan:**

2014-ban 41 alkalommal tartottunk az Ecseri úti Ifjúsági Irodában Álláskereső Klubot. Az I. számú Családsegítő Csoport illetékességi területén élők közül 73 fő 191 alkalommal vette igénybe az Ecseri úti Álláskereső Klubot. A Lélekpont Irodában szintén tartottak a kollégák klubfoglalkozást. Az I. számú Családsegítő Csoport ügyfelei közül 17 ügyfél 67 alkalommal jelent meg az ottani klubban.

A klubok minden ferencvárosi álláskereső számára hozzáférhetők, de a rendszeres szociális segély miatt a FESZGYI-vel együttműködésre kötelezetteknek a látogatása kötelezővé tehető. Az Ecseri úti Klub ügyfélkörre kialakultnak mondható, bár évről-évre folyamatosan érkeznek új ügyfelek. A Klub ügyfélkörének jelentős része az I. Családsegítő Csoport ellátási területén él. A belső Ferencváros területéről az ügyfelek anyagi okok miatt kisebb számban keresték fel a Klubot. Ezért számukra egyszerűbb és olcsóbb a Lélek-Pont irodájában elérni a szolgáltatást.

Az ügyfélkör túlnyomó részénél a foglalkoztatási probléma évek óta fennáll, többségüknél tartós egészségi probléma miatt. Az egészségesek munkaerő-piaci státusza szintén alacsony, a munkába állásuk közfoglalkoztatással lenne megoldható, az álláskeresésük eredménytelen, vagy csekély eredménnyel jár.

Egy idő után a tartós kudarcélmény tapasztalhatóan lelki passzivitáshoz és mentális problémákhoz is vezethet. Az ügyfél tudata beszűkül és a segélyezett létre „hospitalizálódik”. Ez a beszűkült tudatállapot időnként ahhoz vezet, hogy a Klub keretein belül az érzelmi feszültségeket is kezelnie kell az ott lévő kollégának.

2014-ben az ügyfeleink személyes visszajelzései alapján kaptunk információt az elhelyezkedés sikerességéről. A Klubot igénybevevők nagy része továbbra is képzettség nélkül végezhető munkát keres elsődlegesen. A szakmunkás bizonyítvánnyal rendelkezők a szakmájukban történő elhelyezkedést preferálják, ugyanakkor érzékelhető, hogy a szakmában többszöri, sikertelen elhelyezkedési kísérlet után feladni kényszerülnek ezt az elképzelésüket, és a család megélhetése érdekében a végzettséghez nem kötött állást is megpályáznak.

2014-ben több ügyfelünk tudott közterületi segéd munkásként közfoglalkoztatásban elhelyezkedni a FESZOFÉ Kht-nál.

Megfigyelhető, hogy a sikeres állásinterjú, a letöltött próbaidő sem garancia az állás huzamosabb ideig történő megtartására, hiszen előfordult, hogy a néhány hónapja dolgozó ügyfeleink ismét felkeresték a Klubot és újra álláskeresőként jelentkeztek. Ennek egyrészt oka lehet a gyorsan változó gazdasági helyzet (cégek megszűnése, csődeljárás, stb.), másrészt pedig akár a beilleszkedési zavarokkal küzdő munkavállalók magatartása is, melyet a munkáltató nem tud tolerálni. Ha ez áll a munkavállalási kudarc mögött, és ezt elismeri az ügyfél, egyéni esetkezelés formájában a kollégák segítenek a munkavállalónak ezen viselkedési problémák feltárásában, hogy elősegítsék azok felszámolását.

Tapasztalataink szerint az anyagi javak hiánya miatt a hátrálékhalmozás, a mentális zavarok, a társadalmi elszigetelődés problémái is érzékelhetők a tartósan munkanélküli háztartásoknál.

Az Álláskereső Klubban is az az egyik célunk, - az álláskeresési technikák elsajátításán túl - hogy a társadalmi elszigetelődést csökkentsük. Továbbá célunk, hogy a FESZGYI egyéb szolgáltatásaihoz is hozzájuttassuk ügyfeleinket, a hátralékok és egyéb problémáik megoldása érdekében.

#### 4. ADOMÁNYOK JUTTATÁSA ÉS KÖZVETÍTÉSE

- A tavalyi évben, irodánkban ügyfeleink körülbelül egyharmada vett igénybe adományt, többségük rendszeresen.
- Az adományok tárolása két helyiségben zajlik, az egyikben a szabadon elvihető ruhaadomány és más adományok találhatóak, a másik helyiségben, pedig a célzottan osztandó adományokat tároljuk, melyek többsége gyermekruha, babakocsi és játék, melyet személyre szabottan ajánlunk fel főleg gyermekes ügyfeleinknek.
- Az adományok legnagyobb része továbbra is ruhanemű, jelentős része gyermekruha. Az év során több magánfelajánló jóvoltából több alkalommal is kaptunk játék, könyv és mesekönyv adományt is.
- A lakótelepen élő felajánlók mellett ügyfeleink közül is sok a felajánló, vagy a felajánló és igénybevevő is egyszerre.
- Az adományosztás, és az adományok fogadása alkalmat teremt az ügyfelekkel való kapcsolatfelvételtre, a további problémákkal való foglalkozásra. Több ügyfélnek a ruhaadomány is komoly anyagi segítséget jelent.
- A tavalyi évben bútor, vagy nagyobb háztartási gép felajánlások több alkalommal is voltak, a szállításban a Ferencvárosi Közterület Felügyelet mikrobuszát vettük igénybe.
- A karácsony előtti hetekben ismét meghirdettük a „Mikulásdoboz” akciót, amelyben lakossági felajánlásokat juttatunk el célzottan a rászoruló ügyfeleink (gyerekes családok, ill. egyedülállók) részére is, elsősorban gyermekjátékok, kisebb használati tárgyak, könyvek, édesség gyűlt össze a csomagokban. Ezeket a rászorulóknak részére a karácsony előtti napokban, illetve a két ünnep között adtuk át.
- 2014. őszén a Pünkösdista Egyház megkereste az intézményünket, hogy az Aszódi u-i Lakótelep nehéz sorsú lakosai számára szeretné a gyülekezet felajánlani a szokásos Adventi Jótékonyági Koncertjük bevételét. Segítségünket abban kérték, hogy a látókönyvünkben lévő ügyfeleinket tájékoztassuk a szándékukról. A lehetőség iránt érdeklődő ügyfelek és az adományozó között információközvetítést vállaltunk. Természetesen mind a FESZGYI, mind a felajánló szervezet részéről adatvédelmi és etikai szabályok tekintetbe vételével jártunk el. Az ügyfeleink részéről pozitív visszajelzéseket kaptunk az adományozások megtörténtét követően.

#### 5. INGYENES JOGI TANÁCSADÁS

Ügyfeleink részére ingyenes jogi tanácsadást biztosít intézményünk heti egy alkalommal, előzetes időpont egyeztetés alapján. Helyileg a II. sz. Családsegítő Csoport Balázs Béla u-i telephelyén biztosítjuk a szolgáltatást. Az igénybevétel minden esetben a család gondozóval történt megállapodás és előzetes egyeztetés alapján történik. Amennyiben az ügyfélnek esetlegesen jogi képviselőre, irat szerkesztésre is szüksége van, és önerőből nem tud ügyvédet fogadni, akkor közvetített szolgáltatásként a „nép ügyvédje” kedvezményes vagy ingyenes lehetőséget javasoljuk a számára.

#### 6. MENEKÜLTTEKKEL ILL. OLTALMAZOTTAKKAL végzett munka

A családsegítő szolgálatok 2014. januártól újabb kötelező feladatot kaptak: együttműködésre kötelezett menekült, ill. oltalmazott személyekkel bővült az ellátotti körünk.

A folyamat első lépéseként a menekültügyi hatóság a menekülttel vagy oltalmazottal kérelmére, rászorultsága esetén integrációs szerződést köt. Az integrációs szerződésben

meghatározott támogatást a menekültügyi hatóság a családsegítő szolgálat útján folyósítja. Az integrációs szerződés alapján nyújtandó szolgáltatásokat a családsegítő szolgálat biztosítja. Az integrációs szerződésben foglalt teljesülésének elősegítése céljából a családsegítő szolgálat szociális gondozót jelöl ki, aki az integrációs szerződés időtartama alatt az integrációs szerződésben meghatározottak szerint segíti a menekült vagy az oltalmazott társadalmi beilleszkedését. A családsegítő szolgálat így kijelölt munkatársával a menekült vagy oltalmazott személynek kötelezően kapcsolatot kell tartania az integrációs szerződés teljes időtartama (2 év) alatt.

A befogadó állomásokról való kiköltözést követően a családsegítő szolgálat munkatársa áll kapcsolatban az ügyféllel és a szerződésben, valamint a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvényben meghatározottak szerint segíti őt a letelepedésben és a beilleszkedésben. Az I.-es és II.-es Sz. Csoportnál is 1-1 kolléga lett kijelölve kapcsolattartó személyként, akik plusz feladatként látják el a feladatot, egyéb munkaköri kötelezettségeik mellett.

A kötelező személyes kapcsolattartás alatt a közösen megfogalmazott egyénre szabott gondozási célok megvalósítása is fontos feladat. A gyakorlatban az együttműködési megállapodásban kötelezően előírt feladatok maradéktalan teljesítését rengeteg tényező nehezíti mind az ügyfelek, mind a családsegítő szolgálatok részéről. Többek között jogszabályi hiányosságok, ágazati szinten nem történt meg a teljes jogharmonizáció. A 2014. március közepére a családsegítő szolgálatok számára az integrációs szerződésből adódó új feladatok témájában ígért módszertani kézikönyv még nem készült el. Mindezzel együtt birkózunk a helyzettel, hiszen az ügyfelek problémái, élethelyzetei jelen idejűek és valóságosak, és nem várhatnak a törvénymódosításokig.

(A 2014-ben integrációs szerződés kapcsán az I.sz. Családsegítő Csoporttal kötelezően együttműködő ügyfelek jellemzőit, a konkrét munka tapasztalatainkat lásd az II. sz. Családsegítő Csoport beszámolójában.)

## 7. PSZICHOLOGIAI TANÁCSADÁS

A FESZGYI 2014-ben a Moravcsik Alapítvánnyal kötött együttműködési és ellátási szerződést is. Ennek köszönhetően 2014. szeptembertől ingyenes pszichológiai tanácsadást is igénybe vehetnek az ügyfeleink, amelyhez a személyi feltételeket az Alapítvány, a helyszínt a FESZGYI biztosítja.

A I. sz. Családsegítő Csoportban heti egy alkalommal, 4 órában, 45 perces blokkokban fogadja az ügyfeleket pszichológusunk, előjegyzés alapján, helyileg a saját telephelyünkön.

2014-ben 12 alkalommal valósult meg pszichológiai tanácsadás, több ügyfelük rendszeresen veszi igénybe a szolgáltatást. A családgondozók az egyéni esetkezelések során indokolt esetekben felajánlják a tanácsadás lehetőségét, ill. az ügyfelek maguk is kezdeményezhetik az igénybevételt.

Régóta megfogalmazott igényünk volt az intézményünk és az ügyfeleink részéről is az ingyenes pszichológiai szolgáltatás biztosítása, bízunk benne, hogy ügyfeleink egyre többen élnek majd ezzel a lehetőséggel.

## 8. 10.TEREPTANÁRI MUNKA

- Gergely Gabriella, Dorkó Ildikó és Huszty Zsuzsanna 1- 1 hallgatót fogadott a Károli Gáspár Református Hittudományi Egyetem Szociális Munka Szakáról, 40 órás gyakorlat keretében.
- Dorkó Ildikó 2 hallgatót fogadott az ELTE-ről Általános Szociális Munka Szakáról, 330 órás gyakorlat keretében.

## 9. 11.KONFERENCIÁK, PROGRAMOK, TOVÁBBKÉPZÉSEK

Molnár Renáta és Gödöllei Piroska a „Családon belüli erőszak és gyermekbántalmazás jelenségének kezelése az EU-ban” című 3 napos szakmai konferencián vett részt. Az 2014-es évben a nehezített személyi feltételek mellett a továbbképzésekre, a konferenciákra a szakosokhoz képest kevesebb lehetőségünk adódott. Vezető családgondozó kollégánk tartós táppénz és fizetés nélküli szabadság miatt 2014. februártól távol volt, a Gyeesről 2014. áprilisban visszatérő asszisztens kollégánk helye az év elejétől már átmenetileg betöltetlen volt. Távozott egy főállású és egy 4 órában foglalkoztatott családgondozó kollégánk.

A továbbképzési terv szervezése kapcsán megemlítendő, hogy a csoport munkatársainak többségénél kijelölhetőek azok a célcsoportok és szakterületek, amelyekre a családgondozó erősségei és szerzett munkatapasztalatai alapján szakosodni tudna. A szakosodás a már meglévő, vagy még kialakulófélben lévő szükségletekhez idomuló szolgáltatások tervezésében is hasznos lehetne.

Lehetséges szakosodási irányok: Gergely Gabriella – mediáció, csoportos foglalkozások, álláskereséshez, munkanélküliséghez kapcsolódó programok; Gödöllei Piroska – idősgondozáshoz kapcsolódó szociális munka; Molnár Renáta – családterápia, párterápia, csoportos foglalkozások. A munkatársaknak lehetőségük van részt venni az intézmény által biztosított havi rendszerességgel tartott csoportos szupervíziós alkalmakon, melynek célja a kollégák mentális és szakmai önismereti megerősítése és támogatása.

Budapest, 2014. április 13.

Dorkó Ildikó  
szakmai vezető

## **2. BESZÁMOLÓ A FERENCVÁROSI CSALÁDSEGÍTŐ SZOLGÁLAT II. sz. CSALÁDSEGÍTŐ CSOPORTJÁNAK 2014. ÉVES TEVÉKENYSÉGÉRŐL**

### **AZ INTÉZMÉNY TEVÉKENYSÉGE**

Az intézmény tevékenységének célját és feladatait a már említett Szt., a Rendelet, az SZCsM Rendeletek határozzák meg.

Intézményünk a jogszabályi előírásoknak megfelelően a megelőző tevékenységek körében a szolgáltatást igénybe vevőkön, valamint a jelzőrendszeren (önkormányzati, gondozószolgálati, rendőrségi, gyermekjóléti szolgálati, lakossági bejelentés) keresztül figyelemmel kíséri a lakosság szociális és mentálhigiénés helyzetét, ill. együttműködik velük. Így került sor többek között az elmúlt évekhez hasonlóan arra, hogy külön (a családsegítés alapfeladatai közé nem tartozó) szolgáltatásként ingyenes jogsegélyszolgálatot, pszichológiai tanácsadást, álláskereső klubokat, illetve megváltozott munkaképességűeknek álláskeresési traininget, gyermekeknek alkotócsoport foglalkozásokat működtetünk. Két alkalommal addiktológiai akupunktúrás csoport is indult ebben az évben, valamint szerveztünk egy családos nyári tábor. Az idei évben is tudtuk biztosítani 5 alkalommal az ingyenes ruhabörzét.

#### **1. Csoportunk illetékessége:**

A IX. kerület Haller utca – Üllői út – Vámház körút – Dunapart által határolt területen lakó-, ill. tartózkodási hellyel, lakcímmel rendelkező személyekre terjed ki. Csoportunk segítséget, támogatást nyújt ügyeik intézésében azoknak a hajléktalan személyeknek is, akik életvitelszerűen a kerületben tartózkodnak (részükre elsődlegesen a FESZGYI LÉLEK-Pont és Utcai Szociális Munkás Csoportja nyújt segítséget).

Telephely: 1094. Budapest, Balázs B. u. 22. B.

Családsegítő Csoportunknál alapelveinkkel összhangban elsősorban a személyes kapcsolattartáson alapul a különböző ellátások igénybevétele. A személyes kapcsolattartásra és a szociális munkához szükséges intimitás biztosítására megfelelő interjúhelyiségek állnak rendelkezésre. A gondozásba vett családjainkat családgondozóink lakókörnyezetükben is megismerik. Egyszerűbb ügyek intézésében telefonon vagy adott esetben postai úton is történhet kapcsolatfelvétel, vagy ügyintézés.

Az adósságkezelési szolgáltatást igénylő családoknál a családgondozók látják el az azt igénylő családok gondozását. Az adósságkezeléssel egy külön – szintén a FESZGYI szakmai egységeként működő – csoport (az Adósságkezelési Csoport) foglalkozik.

A kapcsolattartás rendszeressége függ attól, hogy a csoportunkat felkereső milyen problémához kért segítséget, és attól, hogy a gondozási folyamat milyen szakaszban van.

#### **2. A csoport szervezeti és működési felépítése:**

Csoportunkban a szakmai tevékenységet 7 fő látja el:

- 1 fő vezető családgondozó (felsőfokú szakirányú végzettség)
- 5 fő szociális munkás, családgondozó (felsőfokú szakirányú végzettség/ek)
- 2 fő szociális asszisztens, adminisztrátor (középfokú végzettség, felsőfokú folyamatban).

Az idei évben több személyi változás is történt. Júniusban volt 1 új belépő családgondozói munkakörben. Áprilisban érkezett egy félállású asszisztens kolléganő illetve a főállású asszisztens fizetés nélküli szabadságra ment 2015 áprilisáig, így helyettesítésére novembertől szintén új kolléganő érkezett.

## A szociális munkások heti munkaidejének beosztása:

16 óra ügyelet

12 óra terepmunka (családlátogatás, intézményen kívüli ügyintézés, kapcsolattartás)

8 óra adminisztráció

2 óra esetmegbeszélés

2 óra szupervízió

A csoport szakmai tevékenységet ellátó munkatársait a 8/2000. (VIII.4.) SzCsM rendelet 1.§ (2) bekezdésének értelmében a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet nyilvántartásba vette, ezáltal a továbbképzési kötelezettségüknek a jogszabályokban előírt módon eleget tesznek.

A 9/2000. (VIII.4.) SzCsM. rendelet rendelkezik a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról, melyben kötelezővé teszi a folyamatos szakmai továbbképzést. Ennek alapján 5 éves ciklusonként 80 kreditpontot kell megszereznie a továbbképzésre kötelezetteknek. A továbbképzés anyagi terheit ró a munkatársakra is, mivel kötelező jellegűknél fogva ezek alól nem lehet kibújni. Intézményünk költségvetésének erre előírt keretéből igyekszik enyhíteni a munkavállalók anyagi terheit-sajnos erre egyre kevésbé nyílik lehetőség.

***A munkatársak folyamatosan magas szakmai színvonalon látják el pszichésen/mentálisan igen megterhelő munkájukat (ezt a következő részben fejtem ki bővebben)***

Két családgondozó a törvényi előírásoknak megfelelően – főként tanácsadás formájában – segítséget nyújt az álláskereső problémákkal küzdők, illetve valamilyen okból (életviteli, egészségügyi probléma, családi probléma stb.) munkát vállalni nem tudó igénybe vevőinknek az elhelyezkedés, az álláskereső technikák elsajátítása, vagy munkaképtelenségük „hivatalossá tétele” („leszállékolás”, ápolási díj, nyugdíjazás stb.) elősegítésében.

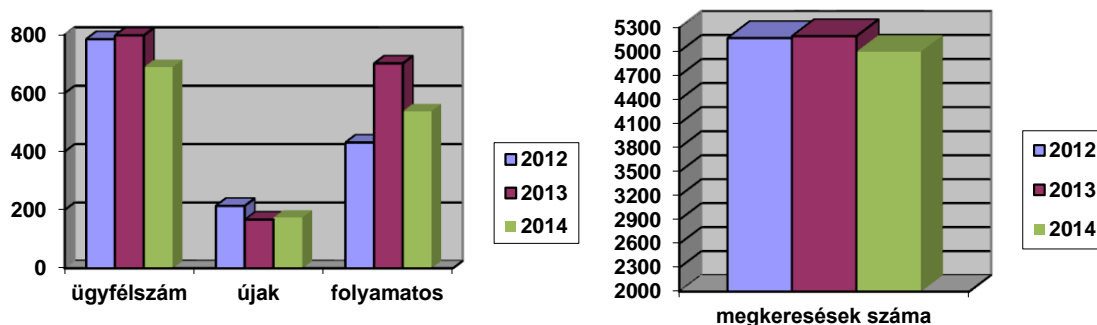
Egy családgondozó szintén a törvényi előírásoknak megfelelően foglalkozik a menekültekkel, oltalmazottakkal. Segíti őket a Menekültügyi hatósággal kötött integrációs szerződésük alapján, elősegítve társadalmi beilleszkedésüket.

Munkánk többi részét szociális tanácsadás, *információadás, ügyintézésben való segítségnyújtás, iratszerkesztés, jogi tanácsadás, érdekképviselet* más intézmények felé jellemzi.

## **GONDOZÁSI ADATOK**

### *1. Éves forgalom*

Éves forgalom (igénybe vevők száma):	<b>689 fő</b>
Megkeresések száma:	<b>4999 alkalom</b>
<b>(ebből családlátogatás</b>	<b>620 alkalom)</b>
Átlagos napi forgalom:	<b>20 fő</b>
Új igénybe vevők száma:	<b>174 fő</b>
Folyamatos esetkezelés	<b>538 fő (a 689-ből)</b>

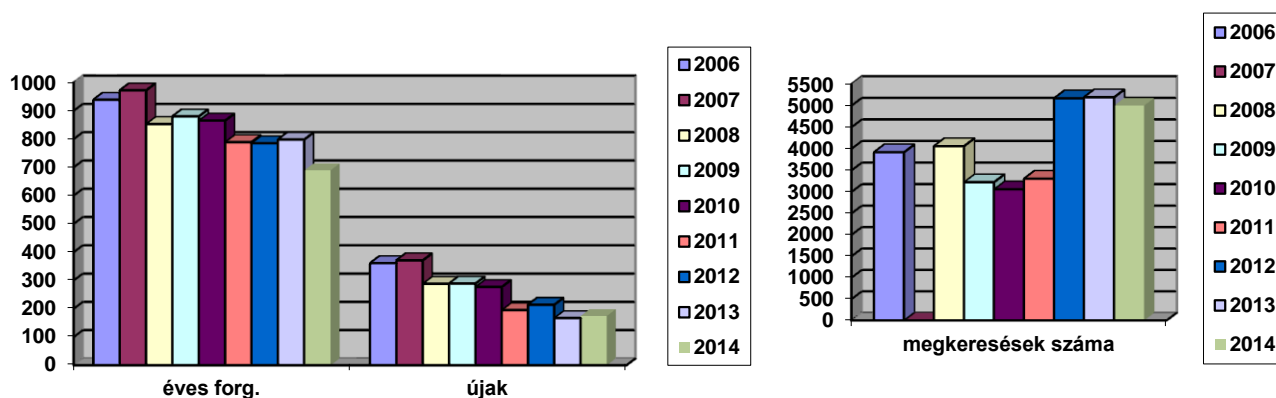


**2014. év** folyamán **689** fő vette igénybe szolgáltatásainkat (az előző évben 798 fő kereste fel csoportunkat) **4999** alkalommal (az előző évi 5193 volt, kevéssel csökkent). (Ez ügyeleti időben átlagosan 19-20 igénybe vevővel való foglalkozást jelent.) Közülük 174 új ügyfél volt (az előző évi 167 fő.), azaz 2014-ben kereste fel először Csoportunkat. Az újak száma kevéssel emelkedett.

Az elmúlt évben megfigyelhető az a létbizonytalanságban élő csoport is, akik viszont gyakorlatilag heti többszöri megjelenéssel igénylik a családgondozójuk támogatását, ami ilyenkor gyakran segítő beszélgetésben, állandósult krízishelyetben történő feszültségcsökkentésben valósul meg, köszönhetően az általános gazdasági-társadalmi környezet okozta hiányoknak. Ez a jelenség a családgondozókra is rendkívüli mértékű, folyamatos mentális terheket ró. Egyre nagyobb számban jelennek meg azok a „lecsúszó” családok és egyének, akik egy-egy, jellemzően anyagi- krízisben szeretnének segítséget kapni, viszont jövedelmi-vagyoni viszonyaik még mindig egy picivel jobbak, mint amivel pl. egy önkormányzati rendszeres támogatást közvetíteni tudnánk. Így ez az igénybevevői réteg egy-két családgondozóval történt találkozás után rendszerint nem válik folyamatos ügyfélkörünk részévé. Terveink között szerepel, hogy ezen réteg szükségleteit felmérjük, és részükre új típusú, adekvát szolgáltatásokat vezessünk be. Ugyanígy „kikopik” a folyamatos, komplex családgondozásból az a régi, sok éve a Családsegítő Szolgálattal kapcsolatban álló ügyfél réteg is, amely objektíve és szubjektíve is kilátástalan helyzetében elvesztette motivációit, és gyakorlatilag csupán vegetatív életmódot folytat. A Csoportunkat először felkereső (új) igénybe vevők száma változó képet mutat. A 2001/2002-es évben, amikor először jelent meg szolgáltatásaink között a hátralékkezelés, mint intézményes szolgáltatás, megfigyelhető volt egy ugrás (2000→236, 2001→502, 2002→559), azóta csökkenő tendencia volt tapasztalható. 2006-ban és 2007-ben azonban némileg ismét nőtt a Csoportunkat felkereső új igénybe vevők száma, de a 2008. év ismét a korábbi csökkenő tendencia sorába illik. A 2009. és 2010. évre a stagnálás jellemző, 2011-re pedig ismét csökkenést, 2012-ben viszont nagymértékű növekedést tapasztaltunk (2005→339, 2006→361, 2007→371, 2008→288, 2009→289, 2010→277, 2011→195, 2012→214). A 2013 évben újra csökkent (167) ezen igénybevevők száma. A 2014-es évben viszont az előző évhez képest nőtt az új igénybevevők száma (174).

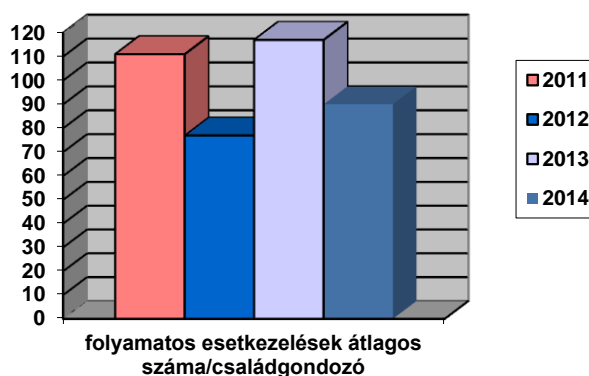
	<u>2006.</u>	<u>2007.</u>	<u>2008.</u>	<u>2009.</u>	<u>2010.</u>	<u>2011.</u>	<u>2012.</u>	<u>2013.</u>	<u>2014.</u>
Éves forgalom (fő):	939	972	853	880	865	789	785	798	689
Átlagos napi forgalom (fő):	15-16	16	12	12-13	12-13	13	20-21	20-21	19-20
Megkeresések száma:	3918	4060	3141	3225	3059	3305	5167	5193	4999

Új ügyfelek száma (fő):	361	371	288	289	277	195	214	167	174
Ügyeleti napok száma:	245	249	258	254	238	256	252	251	252



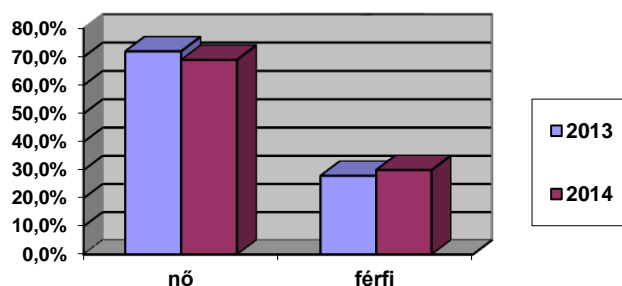
A **689** igénybe vevő (2013. évi 798 fő) közül **538** fő (2013. évi 702 fő) folyamatos esetkezelésnek minősül. Ezekben az esetekben jellemző a kliensekkel való komplexebb családgondozói foglalkozás és az összetettebb, több probléma előfordulása.

A fenti adatokból kiolvasható, hogy egy-egy családgondozóra (6 fő) **átlagosan 90** (2013→117, 2012→77 2011→111, 2010→85,) **folyamatos** esetkezelésnek minősülő ügyfél „jutott” (20-25 folyamatos – komplex családgondozást igénylő – eset lenne az optimális). Az éves kapcsolatfelvételek száma is magas, a tavalyi évhez képest minimális csökkenést mutat és végül 19-20 fős átlagos napi forgalmat eredményez.



## 2. A folyamatos esetkezelést igénylő ügyfeleink száma nem és korcsoport szerint:

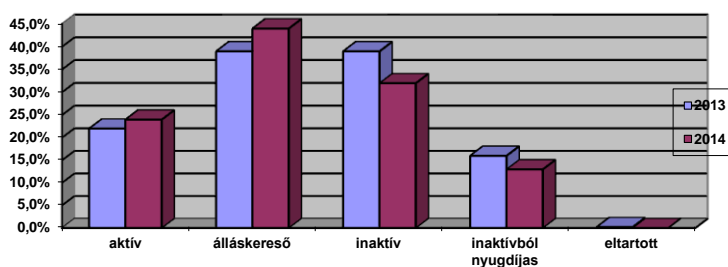
- o a szolgálatunkat felkereső, folyamatos esetkezelést igénylők közül **372 fő** 69 % (2013→508 fő 72%) **nő** volt, közülük 57 fő (15%) **18-34 év** közötti, 147 fő (39%) **35-49 év** közötti, 114 fő (30%) **50-61 év** közötti, 54 fő (14 %) **62 éves, vagy idősebb**, és
- o **166 fő** (31%) (2013→194 fő 28%) volt **férfi**, 26 fő (15%) **18-34 év** közötti, 29 fő (17%) **35-49 év** közötti, 89 fő (53%) **50-61 év** közötti, 22 fő (13%) **62 éves, vagy idősebb**.



Tapasztalataink szerint általában a család nő tagja jelenik meg probléma esetén Csoportunknál, és jellemzőbb, hogy ők intézik az egyéb „utánajárást” igénylő ügyeket, s ez után sorolnám csak „okként” azt a ténytet, hogy számszerűleg is több nő tagja van társadalmunknak, mint férfi, főleg az időskorúak körében. Férfi ügyfeleink szinte kizárólag álláskeresők (főként aktív korúak rendszeres szociális segélyében részesülők, mely támogatás feltétele a csoportunkkal való együttműködés), vagy elváltak, ill. egyedül élők.

### 3. A szolgáltatásokat igénybevevő, folyamatos esetkezelést igénylők gazdasági aktivitás szerint:

- **129 fő** (24%) rendelkezik munkával (ez több esetben nem bejelentett, hanem alkalmi és fekete munka), azaz **aktív kereső** (2013-ben 153 fő→22%)
- **236 fő** (44%) munkanélküli, mai szóhasználattal **álláskereső** (2013-ben 271 fő→39%)
- **172 fő** (32%) **inaktív kereső** (nyugdíjas, gyed-en, gyed-en, ápolási díjon stb. van), közülük **73 fő** (13%) **a nyugdíjas** (2013-ben 276 fő→38,8%, ill. **114 fő**→16%)
- **1 fő** (0,1%) **eltartott** (2012-ben 2 fő→0,2%)

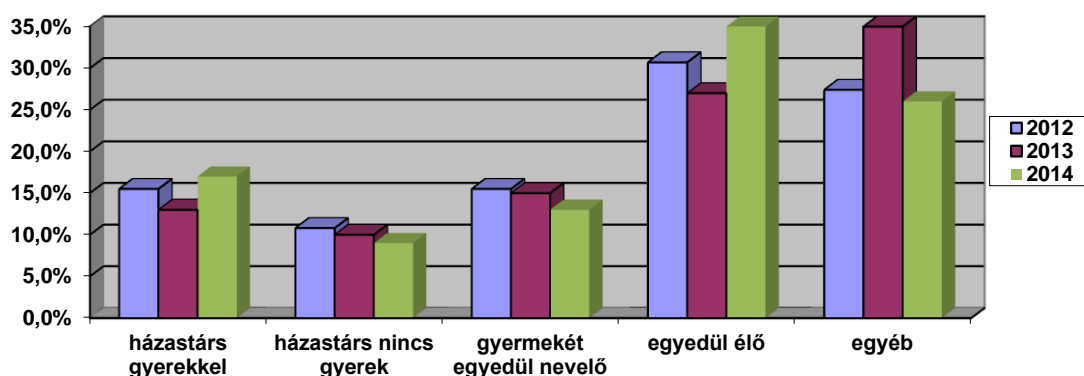


Az intézményünket felkereső, folyamatos esetkezelést igénylő foglalkoztatottak, ill. a keresőtevékenységet nem végzők aránya 24% ↔ 76% (2013-ben 22% ↔ 78%). Elmondható, hogy kis mértékben nőtt a foglalkoztatottak száma az elmúlt évhez képest. Jellemzően a keresőtevékenységet nem végzők szorulnak segítségre életvitelük fenntartásához, valamint egészségi állapotukból, mentális állapotukból, vagy más okból származó problémáik megoldásához, az életvezetési képesség megőrzéséhez, akik számára a létfenntartáshoz egyre

kevesebb eszköz áll rendelkezésre. Az ő számukra plusz jövedelem szerzésére szinte esély sincs, közülük csak a munkaképes állapotú, kvalifikált szakképesítéssel, vagy iskolai végzettséggel rendelkező, főként 50 év alattiak reménykedhetnek abban, hogy talán találnak még munkát, mely bevétel növekedést eredményezne.

4. A szolgáltatásokat igénybevevő, folyamatos esetkezelést igénykők száma a család összetétele szerint:

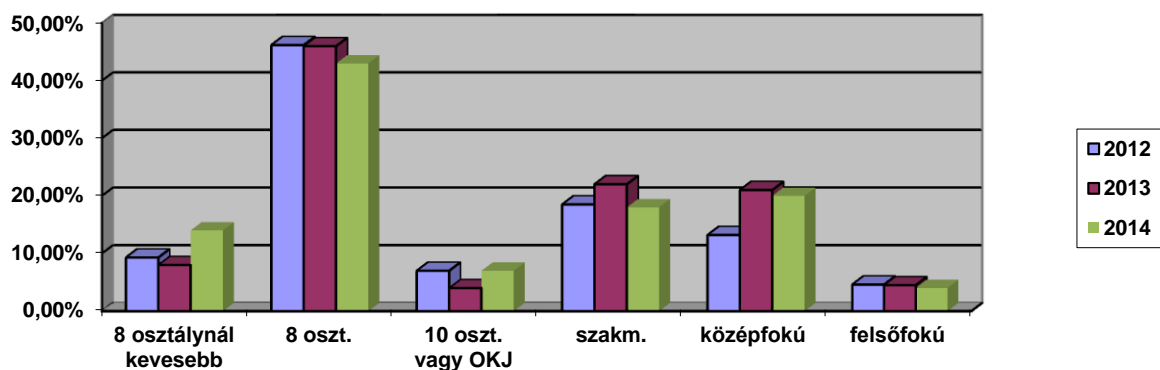
- **92 fő** (17%) **házastársi (élettársi) kapcsolatban él és van/nak gyermeke/i** (2013-ben 92 fő→13%)
- **50 fő** (9%) **házastársi (élettársi) kapcsolatban él, de nincs gyermekük** (2013-ben 71 fő→10,%)
- **69 fő** (13%) **egyedül neveli gyermekét/gyermekeit** (2013-ben 104 fő→15%)
- **189 fő** (35%) **egyedül élő** (2013-ben 188 fő→27 %)
- **138 fő** (26%) **egyéb** (nagykorú gyermekként, testvérként, egyéb rokonként, befogadottként stb.) (2013-ben 247fő→35%)



A 2013. évhez képest 2014-ben mind számszerűleg, mind arányában, csökkent a Csoportunkat felkereső, folyamatos esetkezelést igénylők között a gyermeküket egyedül nevelők száma. A klasszikus értelemben vett „családban” (apa, anya, ill. gyerek/ek) ügyfeleink mindössze 17 %-a, 92 fő, gyermek nélküli párcapcsolatban pedig 9% 50 fő él. A képet azért árnyalja, hogy az egyéb kategóriába soroltak többsége is családban él, mint nagykorú gyermek, testvér, vagy egyéb rokon, viszont, még ha a családban élők közé is soroljuk őket, akkor is az egyedül élők, vagy gyermeküket egyedül nevelők aránya 48%!

5. A szolgáltatásokat igénybevevő, folyamatos esetkezelést igénylők száma a legmagasabb iskolai végzettség szerint:

- **74 fő** (14%) az **általános iskola nyolc osztályánál kevesebb** végzettséggel rendelkezik (2013-ban 59 fő→8,4%)
- **232 fő** (43%) az **általános iskola nyolc osztályával** rendelkezik (2013-ban 325 fő→46,5%)
- **98 fő** (18%) **szakmunkásképzőt, szakiskolát végzett** (2013-ban 142 fő→20,2%)
- **66 fő**→12,3% (2013-ban 95 fő→13,5%), **szakközépiskolai, ill. gimnáziumi végzettséget 42 fő**→8% (2013-ban 46 fő→6,5%) szerzett
- **4 fő** →0,7% (2013-ban 3 fő →0,4%) fejezett be érettségire épülő OKJ képzést
- **22 fő** (4%) **felsőfokú végzettséggel rendelkezik** (2013-ban 32 fő→4,5%)

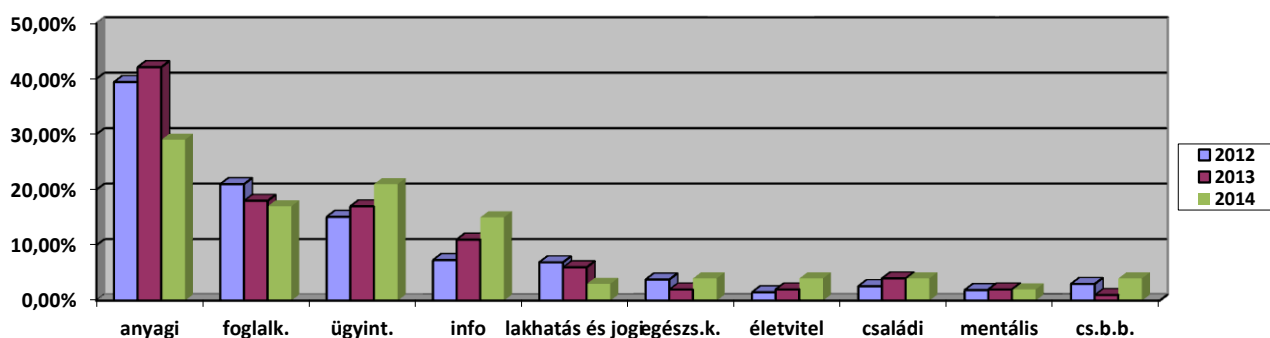


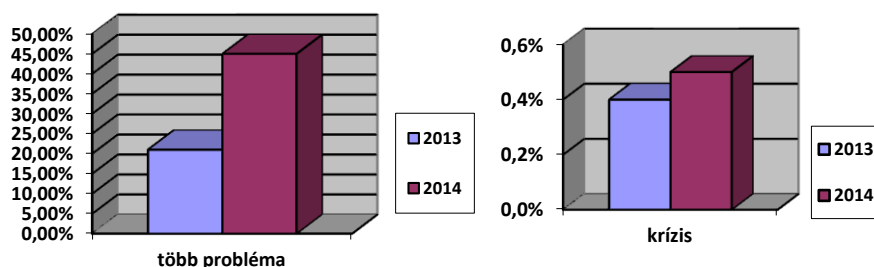
Iskolai végzettség tekintetében a szolgáltatásokat igénybevevő, folyamatos esetkezelést igénylő ügyfelek az elmúlt évihez közel azonos arányban keresték fel intézményünket.

6. A Csoportunkat felkereső, folyamatos esetkezelést igénylő kliensek által hozott problémák (súlyozott) megoszlása a 2014. évi (KSH) statisztikánk alapján a következő:

- **Anyagi problémával** (hátralékból adódó probléma is) 29 %-ában, (2013→40,1 %)
- **Ügyintézésben való segítségkéréssel** 21 %-ában, (2013→17 %)
- **Foglalkoztatással kapcsolatos problémával** 17,3%-ában, (2013→17,8 %)
- **Információkéréssel** 15 %-ában, (2013→ 9,6 %)
- **Egészségkárosodási problémával** 4 %-ában, (2013→ 1,4 %)
- **Családi-kapcsolati, gyermeknevelési problémával** 4 %-ában, (2013→ 3,5 %)
- **Életviteli problémával** 4 %-ában, (2013→ 1,7%)
- **Lakhatási és jogi problémával** 3 %-ában, (2013→ 6,5 %)
- **Lelki-mentális problémával** 2,3 %-ában,(2013→ 2,3 %)
- **Családon belüli bántalmazás** problémájával az esetek 0,4 %-ában, (2013→ 0,1%) fordultak hozzánk segítségért.

Az esetek 45 %-ában (2013-ben 20,8%) több probléma együttes előfordulását jelezték az ügyfelek, továbbá az esetek 0,5%-ában, 3 esetben (2013-ben 0,4%, 6 eset) krízishelyzetként definiálta a családgondozó az ügyfél helyzetét.





A Csoportunkat jogi problémával felkeresőkre az I. sz. Családsegítő Csoportnál leírtak a jellemzőek.

Az ügyeink között szintén a szegénység, az elszegényedés az alapvető probléma, így az I. sz. Családsegítő Csoportnál leírtak szerint az esetek nagy százalékánál az életviteli, a családi-kapcsolati, a gyermeknevelési, a lakhatási és az egyéb problémák már nem alapproblémáknak tekinthető.

Az említett problémák gyakorta kapcsolódnak egymáshoz, ilyenkor több probléma együttes előfordulásáról beszélünk. **Több probléma együttes előfordulását az esetek 45%-ában (2013-ben 20,8%) jelezték a családgondozók.**

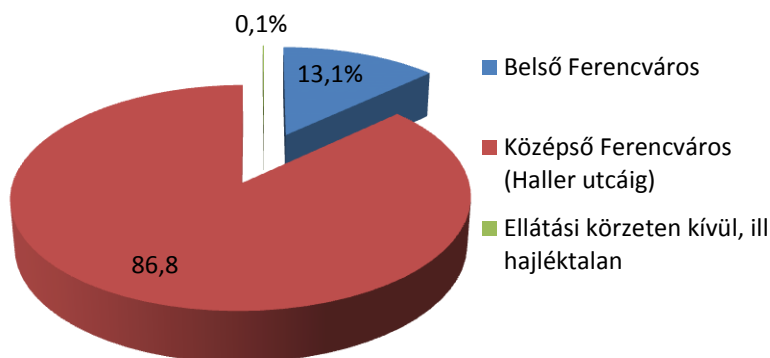
Munkánk során szintén egyre meghatározóbb az esetkezeléseknél a tanácsadás szerepe, főként a szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás, illetve a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek és az adósságterhekkel küzdő személyek és családtagjaik részére történő tanácsadás.

Az álláskereső (munkanélküliek) egy részének (az aktív korú, rendszeres szociális segélyezetteknek) nyújtott tanácsadás részét képezi a beilleszkedési program, mely egyrészt a családgondozó és a szolgáltatást igénybe vevő közösen kidolgozott „munkaterve”, másrészt törvényi kötelezettség.

7. Csoportunkat felkeresők (esetieket is számítva) lakóhely (utca) szerinti megoszlása:

- 7.1. **Vámház krt. – Üllői út – Ferenc krt. – Közraktár u. által határolt területről (Belső Ferencváros) 90 fő, 13,1% (2013→134 fő, 16,7%),**
- 7.2. **Ferenc krt. – Üllői út – Haller u. – Soroksári u. által határolt területről (Középső Ferencváros) 598 fő, 86,8% (2013→ 664fő, 83,2%) kereste fel intézményünket.**
- 7.3. **1 fő 0,1% (2013→3 fő, 0,3%) csoportunk ellátási körzetén kívül lakik, ill. hajléktalan.**

### Lakóhely szerinti megoszlás



## SZAKMAI PROGRAMJAINK

### „Munkanélküliséget” kezelő programok és kötelező feladatok

A program felelőse: Antalik Tibor, Bucsy Balázs, Gergely Gabriella, Stefanovits Attila

**1.a.** Az aktív korúak rendszeres szociális segélyében részesülőkkel való együttműködést a Rendelet írja elő és szabályozza. A foglalkoztatást helyettesítő támogatásban részesülőkkel való együttműködést a foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról szóló 1991. évi IV. törvény, illetve az Szt. írja elő és szabályozza. Az együttműködés hasonlóan az előző évekhez az alábbiak szerint valósult meg:

**1.a.a.** Kapcsolatfelvétel, cselekvési terv kidolgozása, a beilleszkedést segítő program kidolgozása.

A kapcsolatfelvétel során megismerkedünk az ügyfelünk munkával, esetleg továbbképzéssel kapcsolatos elképzeléseivel, az általános szociális helyzetével, illetve megismertetjük az intézményünkkel, a Munkaügyi Központtal és a Ferencvárosi Szociális Foglalkoztató és Ellátó Nonprofit Kft.-vel (FESZOFÉ Nonprofit Kft.) való együttműködés lehetőségeivel és a kapcsolattartás szükségességével. Adatokat rögzítünk.

**1.a.b.** A kapcsolattartás szakaszában két-három havonkénti jelentkezést, személyes kapcsolattartási alkalmat kérünk. Felajánljuk az Álláskereső Klubjaink álláskeresési szolgáltatásait, ahol konkrét állásajánlatok kigyűjtésével, közvetítésével, ill. – ha szükséges – álláskeresési technikák és stratégiák kidolgozásával, ezek csiszolásával, finomításával, ill. álláskereséssel kapcsolatos ügyintézással foglalkozunk.

Az aktív korú, rendszeres szociális segélyezetttekkel, vagy a foglalkoztatást helyettesítő támogatásban (FHT-ban) részesülőkkel való együttműködés – mind az első interjú felvétele, a beilleszkedést segítő program kidolgozása, mind a kapcsolattartás, a beilleszkedést segítő programban foglaltak végrehajtása – jellemzően a programfelelősök ügyeleti idejéhez igazodik.

**1.b.** Álláskeresők célirányos támogatása (álláskeresés, és közvetítés).

A kapcsolatfelvétel, a cselekvési terv kidolgozása és kapcsolattartás programfelelősök ügyeleti idejében történik.

A II. számú Családsegítő Csoportban 2014. év folyamán **127 fő** aktív korú nem foglalkoztatott (aktív korúak rendszeres szociális segélyében részesülő) személy jelent meg **696 alkalommal**.

## **Aktív álláskeresés támogatása (álláskereső klub és tréning) az Ecseri úti Aluljáró Ifjúsági Információs Irodában az I. sz. Családsegítő Csoportnál kerület leírásra.**

A program felelőse az I. sz. Családsegítő Csoport munkatársain kívül Stefanovits Attila

### Az Álláskereső Klub 2014-es éve a számok tükrében:

A már leírt 41 klub-alkalmat a II. sz. Családsegítő Csoport területéről 22 fő vette igénybe, a megjelenési alkalom 93 volt. A párhuzamosan működő Tűzoltó u.-i álláskereső klub könnyebben megközelíthető az ügyfeleink számára, így mióta van az a lehetőség is, csökkent a II. sz. Családsegítő Csoport illetékességi területéről érkező ügyfelek száma.

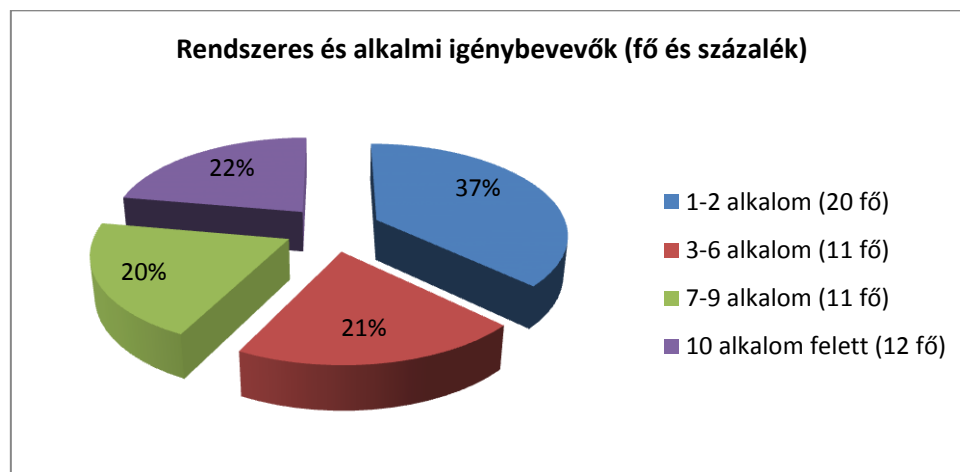
### **Lélek-Pont Álláskereső Klub (LÁK)**

A program felelősei: Bucsy Balázs (II. sz. CSSK), Linter Józsefné (Lélek-Pont), Udvariné Hidvégi Sarolta (Lélek-Pont) és Fekete Ágnes (Lélek-Pont)

Idén összesen 41 alkalommal tartottuk meg a Családsegítő Szolgálat és a Lélek-Pont munkatársaival együttműködve. Bucsy Balázs - mint tartós munkanélküliekkel foglalkozó - mindig, a Lélek-Pont munkatársai; Linter Józsefné, Udvariné Hidvégi Sarolta és Fekete Ágnes pedig forgó rendszerben segítettek a lebonyolításban.

### A LÁK a számok tükrében

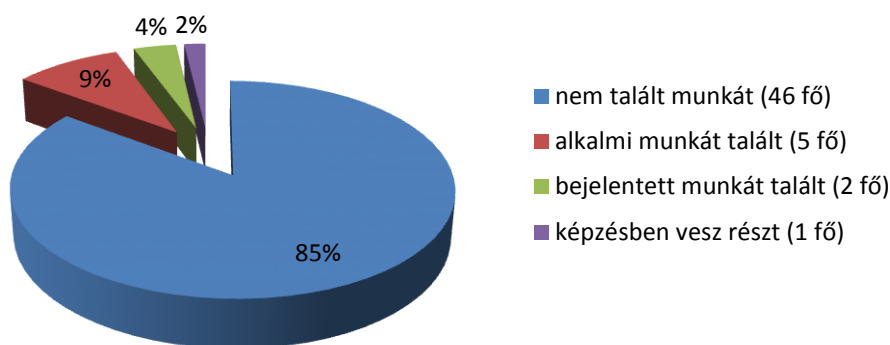
**2014-ben 41 klubfoglalkozáson összesen 54 ember vette igénybe a szolgáltatásainkat, 386 megjelenési alkalommal.** Nemek szerinti megoszlásban: 26 férfi és 28 nő. Az igénybevevők 62 %-a visszajárónak tekinthető, hiszen ők 3 vagy több alkalommal vették igénybe a szolgáltatásainkat. Ebből 22% volt, aki 10 vagy több alkalommal volt jelen a klubfoglalkozásokon. A maradék 38% pedig, sajnos csak 1-2 alkalommal jött el.



A tavalyi évhez képest csökkent az ügyfelek száma, viszont a rendszeresen és többször betérők száma jelentősen növekedett. Arányaiban vizsgálva az idei ügyfelek között 20%-al több a rendszeres visszajáró, a 10 vagy több alkalommal résztvevők száma pedig majdnem a duplája a tavalyi értéknek!

Az elhelyezkedés sikerességét idén is vizsgáltuk. Klienseink 5 százaléka tudott segítségünkkel elhelyezkedni hosszabb-rövidebb időre, vagy valamilyen képzésbe bekapcsolódni: 2 fő tartósan el tudott helyezkedni, 5 fő alkalmi munkát talált, 1 fő pedig képzésben vesz részt.

## Az elhelyezkedés sikeressége 2014.



Akik el tudtak helyezkedni – végzettségtől függetlenül – kizárólag alacsony képzettséget, vagy képzettséget egyáltalán nem igénylő munkaköröket pályáztak meg sikeresen. Többen az építőiparban, árufeltöltőként, illetve biztonsági őrként helyezkedett el.

### **Új szolgáltatásként indult a tavalyi évben egy állástechnikai training megváltozott munkaképességűeknek.**

A program felelőse: Gyűrék Gábor

A tréning célja a megváltozott munkaképességű, aktív korú személyek képzése volt csoportfoglalkozásokon és számítástechnikai eszközök használatán keresztül, amely hozzájárul helyzetük könnyítéséhez, munkakeresésük és ezen keresztül munkavállalásuk nagyobb esélyéhez. A foglalkozás annak a megváltozott munkaképességű munkavállalói rétegnek szólt, akiknek az egészségi, valamint a mentális állapota lehetővé teszi a munkavállalást. Számszerűsítve egészségi állapotuk a Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal által végzett komplex minősítő vizsgálatok szerinti 60%-20% között van, valamint a bizottság által megállapított, hogy részt vehet foglalkozási rehabilitációban a meghatározott munkakörülmények között. Ez az intervallum lefedi a rendszeres szociális segélyezettnek azt a két csoportját, amelynek lehetősége van a munkaerőpiacon való elhelyezkedésre. A rehabilitációra nem javasolt ügyfelek részére is nyitott volt a képzés, számukra főleg az informatikai alapismeretekre és a böngésző használatára épült a tanfolyam.

A megvalósításhoz nemcsak egyéni műhelyfoglalkozások voltak szükségesek, hanem csoportos fejlesztések is. Csoportban főleg a kommunikáció, valamint a helyzetgyakorlatok kapták a fő hangsúlyt. Mivel cél a munkaerőpiacon, így figyelembe kellett venni az egyes személyek csoporton belüli interakcióit, együttműködési hajlandóságát. A csoportülések ezeket a készségeket hivatottak formálni, fejleszteni, együttműködve a már meglévő állásclubokkal.

Átlag hat fő jelent meg az alkalmakon, akik állandó résztvevői maradtak a foglalkozásoknak.

A megváltozott munkaképességű munkavállalók részére a 2013-as évben tervezett első etap lezárásaként az elmúlt évben egy alkalommal került sor állástechnikai training foglalkozásra. A képzés végére konkrét célként fogalmazódott meg az álláslehetőségek közötti választás igénye. Mivel ez nem valósult meg a munkaerőpiacon sajátosságai következtében, így a résztvevők motivációja csökkent. A vége felé egyre nehezebben sikerültek az időpont egyeztetések, a résztvevők száma is kevesebb lett. A számítástechnikai képzésre a tárgyi

eszköz és a megfelelő helyiség hiányában nem került sor, így a tervezett második etap nem indult be.

### Új, kötelező feladat - menekültek és oltalmazottak segítése

A program felelőse: Gyürék Gábor

A jogszabály alapján 2014. január 1-től a menekültügyi hatóság által menekültként vagy oltalmazottként elismert személy a menekültügyi hatósággal integrációs szerződést köthet. A menekült társadalmi beilleszkedése a családsegítő szolgálat közreműködésével valósul meg. Ferencvárosi Szociális és Gyermejjóléti Intézmények Igazgatósága I. sz. Családsegítő és II. sz. Családsegítő Csoportjának illetékességi területén **12**, integrációs szerződéssel rendelkező személy, illetve család lakik.

A társadalmi integráció szempontjából a legfontosabb feladatok között az elhelyezkedés a munkaerő piacon, a magyar nyelv tanulása, valamint az ügyintézésben történő segítségnyújtás áll. Mivel az együttműködő személyek nagy része már bejelentett, valós lakcímmel rendelkezett, így a lakhelykeresést elenyésző részben kérték az integrációs szerződés megkötésekor, számszerűsítve a 12 főből 2 fő. A 2 személy esetében is inkább a lakhelyváltatáshoz kapcsolódó ügyintézésben kértek segítséget és nem a lakhely keresésben.

Munkavégzés szempontjából 7 fő már rendelkezett munkahellyel az első találkozás időpontjában, 1 fő kért konkrétan segítséget a keresésben, 1 fő felsőoktatásban vesz részt hallgatóként, 1 fő otthon neveli a gyermekét, valamint 2 fő egyelőre nem helyezkedett el. Ők segítséget még nem kértek az elhelyezkedés kapcsán, jelenleg a lakhelyváltatással összefüggő ügyintézés miatt keresték fel a Családsegítő Szolgálatot. A munkaviszonyban állók nagy része a vendéglátó iparban helyezkedett el a kapcsolatainak köszönhetően.

A megfelelő munkavállaláshoz fontos a magyar nyelv ismerete is. 1 fő egyáltalán nem beszél más nyelvet az anyanyelvén kívül, 2 fő angolul, 2 fő angolul és magyarul, 7 fő magyarul kommunikál. A csak az anyanyelvén beszélő személy tolmács segítségével beszél, illetve intézi a hivatalos ügyeit. Ebben az esetben nem élvez prioritást a tanulás, a társadalmi integrációja előre haladtával (lakóhely létesítése áll az első helyen) azonban arra sor fog kerülni. Nehezíti a helyzetét, hogy jelenleg nincs ingyenes magyar nyelvoktatás, csak az integrációs támogatásból származó jövedelemből nehéz a lakhatás és az oktatás finanszírozása.

Az ügyintézéshez kapcsolódó segítségnyújtás általában kérelmek, űrlapok kitöltéséről szól, illetve a különböző támogatások igénybevételének lehetőségeiről.

### Varázsceruza Alkotó csoport

A program felelőse: Molnár Renáta, Péter-Szabó Tünde

Varázsceruza alkotócsoportunk az elmúlt évekhez hasonlóan azt tűzte ki célul, hogy a foglalkozásokon részt vevő gyerekek átéljék az alkotás örömét, érezzék feszültség levezető hatását, kreativitásuk kibontakozzon, új, illetve hagyományos ismeretekben és technikákban szerezzenek jártasságot és nem utolsó sorban új barátokra tegyenek szert.

A csoport témáinak megalkotása és lebonyolítása közben egyaránt fontosnak tartottuk a mikrokörnyezet és az ösztársadalmi problémák felszínre kerülését, tárgyalását, mint például a környezetvédelmet, a bűnmegelőzést és a hagyományörzést.

A foglalkozásokat 10-12 főre terveztük 6-14 éves korú gyermekek részére.

A foglalkozásokat tanszünetek idejére tettük, így azok a 2014-es évben 10 alkalommal kerültek megrendezésre, melyek időtartama 2 óra volt.

Helyszín a Dési Művelődési Központ Közösségi Háza Toronyház utca 3/b., illetve egy alkalommal a Művelődési Ház Toronyház utca 17/b.

A program megvalósulásában - átszervezés miatt - ezúttal ketten vettünk részt, különböző központok szakembereiként.

A tervezett foglalkozások közül az alábbiakat sikerült megvalósítanunk:

- készülődés a Húsvétra – tojástartó újrahasznosítás
- anyák napjára virágtündér alkotása
- hűtőmágnés készítés
- gipszöntés
- kavicsfestés
- gyöngyfűzés
- papírmásédoboz készítés
- papírmásédoboz dekorálása

Az alkotó csoport foglalkozásain elsősorban a József Attila lakótelepen lakó, nyári családi táborban is részt vevő gyermekek és családtagjaik vettek részt. A szünetben a heti rendszerességgel tartott foglalkozásokon összesen 9 fő vett részt.

A 2014-es évben a folyamatos munkaerőhiány miatt megnövekedett feladatok okán a foglalkozások vezetésében Péter-Szabó Tünde és Molnár Renáta mellett több kolléga is részt vett. Segítségünkre volt Auerbachné Berbás Beáta, Gál Orsolya, Gergely Gabriella és Petrovics Adrienn is. Munkájukat ezúton is köszönjük.



#### Fülakupunktúrás addiktológiai csoport

A program felelőse: Szemerszki Tímea

A csoportos fülakupunktúrás addiktológiai kezeléseknél, a FESZGYI II. számú Családsegítő Csoportja adott helyet. Az időpontokat a résztvevők munkájához próbáltuk igazítani. Egy foglalkozás 60 perces volt. A NADA 5 pontot (1. a vegetatív idegrendszer szimpatikus ága, azaz a Sen-men pont, 2. a paraszimpatikus ág, 3. vese pont, 4. máj pont, 5. tüdő pont) használtam, így minden alkalommal 5-5 tű került beszúrásra a résztvevők fülébe. A fülakupunktúrás kezelés során, a fülön található pontokba történő tű beszúrásának hatására:

- elkezdődik és felgyorsul a szervezetből történő méreganyagok kiürülése, beindul a méregtelenítés,
- rendeződnek a feszültségből eredő problémák,
- tisztul a gondolkodás, memória,
- a lelki blokkok oldódnak,
- kiegyensúlyozottabbá válik az egyén,
- csökkenti a szer utáni sóvárgást,
- javul az alvás, erőnlét.

A program felépítése az alábbi volt: 2 hétig hetente 3 alkalommal, 2 hétig hetente 2 alkalommal és 2 hétig hetente 1 alkalommal találkoztunk.

A csoportba azokat az ügyfeleket vártuk, akik szeretnének leszokni a dohányzásról, a rendszeres alkoholfogyasztásról, gyógyszerek szedéséről, illetve más szenvedélyüktől szeretnének megszabadulni.

Az első alkalommal egy kérdőívet töltöttek ki a résztvevők a szokásaikkal kapcsolatban. Az utolsó alkalommal pedig egy elégedettségi kérdőívvel vizsgáltam a csoporttal kapcsolatos tapasztalataikat.

A tük behelyezését követően a szerhasználatra, az aktuális élethelyzetre és a jövőbeli tervekre, célokra vonatkozóan irányított beszélgetést folytattunk néhány művészetterápiás eszköz segítségével. Rajzos formában megjelenítették azt a problémát, amitől a leginkább szeretnének megszabadulni és a vége felé életút térképek is készültek. Verset írtak és húztak felismerés és visszatartó erő kártyákat, idézeteket, zenét hallgattunk és mindezt természetesen megbeszéltük. (Az elkészült műveket a résztvevők magukkal vitték.)

Az I-es csoportban összesen 4-en jelentkeztek, de csak 3-an csinálták végig a 12 alkalmas foglalkozást. 1 fő csak 2 alkalommal jött el, ő sajnos olyan súlyos depresszióban szenvedett, hogy nem tudott kimozdulni a lakásból, és nem volt segítsége, aki elkísérte volna. Összesen 2 fő volt, aki egy-egy alkalomról hiányzott. Az egyik személy éppen vizsgázott és egybe esett a vizsga időpontja a csoport idejével, a másik személynek pedig sikerült munkába állnia, az ezzel kapcsolatos intézni valója szintén egybe esett az egyik időponttal. 1 fő volt, aki végig részt vett a 12 alkalmon és nem hiányzott.

#### **Az állapotfelmérő kérdőív alapján az alábbi megállapítások tehetők:**

2 férfi és 2 nő kezdte el a kezelést, majd 2 férfi és 1 nő csinálta végig. Mindkét férfi napi rendszerességgel dohányzik. Kávét mindhárman naponta több alkalommal is isznak. A férfiak csak akkor szednek gyógyszert, ha az orvos felírja azokat, a hölgy pedig nem jár orvoshoz, hanem a recept nélküli gyógyszereket szedi, ha szükséges. Csak egy fő iszik alkoholt, azt is csak alkalmakkor. Kábítószer már két fő fogyasztott, de jelenleg senki nem fogyasztó. A feszültséget cigarettával, sétával és beszélgetéssel próbálják meg levezetni. Egy fő nehezen tudja elképzelni az életét a szokásai nélkül, annak ellenére, hogy mindannyian szeretnének változtatni a jelenlegi helyzetükön.

#### **A motivációjuk, ami miatt a csoportba jelentkeztek a következő volt:**

- korábban az egyik résztvevő aktív szerhasználó volt, kristály, speed és marihuána fogyasztó, aki bár 4 hónapja abba hagyta a kábítószereszt, de a benne lévő feszültséget, indulatokat nem tudja kezelni és nem szeretne visszaesni
- volt egy rendszeres alkoholfogyasztó, aki most az AA klubba jár és viszonylag hosszú ideje már abszcinens. A lakhatása most még rendezett, de a szerződése hamarosan lejár, még nem tudja, hogyan fogja megoldani ezt a feladatot, ezért jött el ebbe a csoportba, hogy semmi esetre se nyúljon újra az alkoholhoz

- volt egy depresszióban szenvedő gyógyszerfüggő, aki teljesen kilátástalannak látja most az életét, szeretne változtatni és a gyógyszerekről leszokni.
- volt, aki rendszeresen dohányzik, időnként megiszik néhány pohár alkoholt és az is előfordul, hogy nyugtatókat szed. Főleg lakhatási és egzisztenciális problémái vannak.

#### **Az elégedettségi kérdőívől az alábbi következtetéseket lehet levonni:**

- mindannyian maximálisan hasznosnak tartották a csoportot
- mindannyian maximálisan felkészültnak tartották a csoportvezetőt
- mindhárman maximálisan eredményesnek tartották az életükben a csoportot
- ha lenne rá lehetőségük, akkor újra részt vennének egy ilyen vagy hasonló foglalkozáson
- Arra a kérdésre vonatkozóan, hogy tapasztalt-e valamilyen változást a fülakupunktúra elkezdése előtti állapotához képest az alábbi válaszokat adták:
  - „az emésztőrendszerem aktívabbá vált, kevésbé vagyok feszült”
  - „nyugodtabb lettem”
  - „változás a sok program és az ember felismerése terén”

A II-es csoportba összesen 5-en jelentkeztek, de csak 3-an fejezték be. Az egyik résztvevő aktív szerhasználó volt (kristályt használt), de már részt vett egy elvonó kúrán, gyógyszert szedni nem akar, ezért jött el a csoportba. Sajnos összesen két alkalommal jött el, mert a felesége eltörte a lábát és nem volt senki más, aki a gyerekekkel menni tudott volna az óvodába. Ráadásul, amikor megkerestem kiderült, hogy munkát is talált, ami még jobban megnehezítette a napi teendők szervezését, de legalább a számlákat így tudják majd fizetni.

A másik résztvevő szintén a gyermekei felügyeletét nem tudta megszervezni, többször voltak betegek, így otthon kellett maradnia velük. Ő összesen 6 alkalommal tudott eljönni a csoportra.

Volt egy fő, aki összesen 9 alkalommal vett részt, ő főleg a munkája miatt nem tudott minden alkalommal eljönni.

Egy fő egy alkalommal hiányzott, amikor is állásinterjúra kellett mennie.

Egy fő pedig mind a 12 foglalkozáson részt vett.

#### **Az állapotfelmérő kérdőív alapján az alábbi megállapítások tehetők:**

2 férfi és 3 nő kezdte el a csoportot, végül 2 nő és 1 férfi járta végig. 4 fő rendszeresen dohányzik. Mindannyian isznak kávé, ketten naponta többször is. 4-en rendszeresen szednek gyógyszert. Mind az 5-en fogyasztanak alkoholt, 4-en csak alkalmakkor, egy fő pedig hetente néhányszor. Ketten már használtak kábítószer, de jelenleg egyikőjük sem szerhasználó. A feszültséget ketten alvással vezetik le, ketten gyógyszert szednek ilyenkor és egy fő „tombolni” szokott. A meglévő szokásaik mindnyájukat zavarják, de csak 1 fő tudja elképzelni az életét ezek nélkül a szokások nélkül.

#### **A motivációjuk, ami miatt a csoportba jelentkeztek a következő volt:**

- kábítószer fogyasztás, ami miatt már elvonó kúrán is volt, de gyógyszert nem szeretne szedni
- nagy mennyiségű cigaretta fogyasztása és a stressz (ez két embernél is előfordult)
- rendszeres alkoholfogyasztás (aktív alkoholizálás) és stressz
- antidepresszánsok szedése, feszültség oldás

## **Az elégedettségi kérdőívből az alábbi következtetéseket lehet levonni:**

Sajnos csak ketten töltötték ki az elégedettségi kérdőívet, de egy fő szóban összefoglalta a csoportról alkotott véleményét, ezért azt is beleszámítom az értékelésbe.

- ketten maximálisan hasznosnak tartották a csoportot, egy fő pedig közepes mértékben
- a csoportvezető felkészültségét egy fő maximálisan, két fő pedig jóra értékelte
- mindhárman eredményesnek tartották a csoportot az életükben
- ha lenne rá lehetőségük, akkor újra részt vennének egy ilyen vagy hasonló foglalkozáson
- Arra a kérdésre vonatkozóan, hogy tapasztalt-e valamilyen változást a fülakupunktúra elkezdése előtti állapotához képest az alábbi válaszokat adták:
  - „sokkal nyitottabbá váltam”
  - „éreztem, hogy a szervezetemből elkezdett kiürülni a nikotin, ugyanis éjszakánként izzadtam és éreztem a dohány szagát, korábban nem volt ilyen tapasztalatom”

## **Összegzés**

A két csoporttal végzett munka alapján úgy gondolom, hogy olyan pluszt tudunk nyújtani az ügyfeleinknek, ami tovább segítette őket az útjukon. Mindannyian jó érzésekkel és pozitív gondolatokkal zártuk le a csoportot és a közös munkánk sikerének tekintem, hogy minden csoporttag szívesen részt venne egy ilyen vagy hasonló foglalkozáson.

Szeretném megköszönni a lehetőséget és a támogatást, hogy ezek a csoportok létre jöhettek, hogy egy ilyen jellegű foglalkozás megvalósulhatott a családsegítő keretein belül. Úgy érzem, hogy a családgondozás és egyéni esetkezelések mellett elengedhetetlen a kiscsoportos foglalkozás. Valójában nem csak a szerhasználatról és függő életmódtól való megszabadulás volt a cél, hanem a mikroközösségek kialakítása, a magányosság, az egyedüllét megszüntetése, annak az élethelyzetnek a feloldása, ami eleve magával ragadja az egyént a szenvedélyek viharába. Azt gondolom, hogy sikerült megmutatni a résztvevőknek, hogy nincsenek egyedül a problémáikkal és vannak körülöttük mások is (sorstársak és segítő szakemberek egyaránt), akikkel együtt túljuthatnak a nehézségeiken.

### Pályázati programunk – TÁBOR

Táborvezető: Szemerszki Tímea

Kísérők: Kulcsár Angyalka, Petrovics Adrienn, Péter-Szabó Tünde

# Családos tábor Esztergomban

2014. június 18-20.



A Horizont Szociális Alapítvány közreműködésével, 2014-ben újra lehetőségünk nyílt megszervezni egy családos tábort a IX. kerületi Önkormányzat Humán Ügyek Bizottsága által kiírt pályázaton megnyert összegből.

A megnyert pályázati összeg alapján (450.000 Ft) összesen 8 családdal terveztük a tábort, de csak 6 család tudott végül velünk utazni. Az egyik család a gyermekük betegsége, a másik család az édesanya munkahelyi problémája miatt nem tudott a programban részt venni. 4 szakember biztosította a táborozás zavartalan lebonyolítását, két családgondozó, egy családmentor és egy asszisztens munkatárs.

A családok a Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények által működtetett I-es és II-es számú Családsegítő Csoport, a Gyermekjóléti Központ valamint a JAT programban együttműködő családok közül kerültek ki. Olyan családokat választottunk, illetve hívtunk meg erre a programra, akik még nem vettek részt ilyen rendezvényen, valamint önállóan nem tudnának megszervezni egy családi nyaralást, ugyanis az anyagi és a szociális helyzetük nem teszi ezt lehetővé. A családok közül többen most voltak először nyaralni, eddig erre főleg anyagi okok miatt nem volt lehetőségük. A családok azt is most tapasztalták meg először, hogy nem a szülőnek kell mindenről gondoskodnia, hanem a napi ellátást biztosítottuk: az utazást, szállást, napi ötszöri étkezést és a programokat is. Ezáltal egy maximális feltöltődést és kikapcsolódást biztosítottunk mind a felnőttek mind a gyerekek számára, a szülő a gyermekére figyelve együtt kapcsolódhatott ki a gondterhelt hétköznapok világából.

A családok összetétele az alábbiak szerint alakult:

- 3 olyan család volt, ahol az anyuka egyedül neveli gyermekét,
- 1 családnál, a nagymama neveli egyedül unokáját,
- 1 családnál az apuka nem tudott eljönni, így az anyuka utazott el három gyermekükkel. Az egyik kisfiú itt halmozottan sérült születésétől fogva,
- 1 nagycsalád, ahol a szülőket és a két gyermeket elkísérték a nagyszülők is.

2014. június 18-án, reggel hajóval indultunk Esztergomba, így lehetőségünk nyílt az úton a Duna part lenyűgöző látványát élveznünk. A folyó adta ringatózás, valamint a víz nyugtató energiája tökéletes áthangolódást biztosított a hétköznapi gondoktól a kikapcsolódás, a pihenés irányába. A tájban való gyönyörködés, közös szemlélődés közben szinte azonnali barátságok szövődtek a gyerekek és a felnőttek között.



A megszokottól eltérő utazás, táborunk első kihívása, azonnali sikert aratott, ugyanis kiderült, hogy van közöttünk víziszonnyal küzdő anyuka, és van, aki még soha nem utazott hajón. Az út során viszont ezek az új ingerek semmilyen problémát nem okoztak, sőt mindannyian pazar élményben részesültünk, így akár be is fejezhettük volna itt a nyaralást, hiszen a célunkat máris elértük: a hasonló problémával küzdő családok összeismerkedtek, a megszokott környezetből kiszakadtak és az új ingerek hatására új tapasztalatokat szereztek, a mindennapi gondok háttérbe kerültek és kicsit fellélegezve élvezhették a családi együttlétet.



A megérkezést követően a szálláshelyünk a hajóállomás előtt Rugby Club Hotel volt. A családok külön szobákat kaptak, csak két családnak kellett közös szobán osztozkodni, de ez nem okozott problémát. Az ebédet követően közös sétát tettünk a városban. A fiúk hamarosan felfedezték a focipályát, így ezután őket elég nehéz volt kimozdítani onnan, főleg miután megtudtuk, hogy az egyik testvérpár komoly focista életet él és a Magyar Futball Akadémiára készülnek. A vacsora után a hotel teraszán nyílt lehetőségünk egy kis beszélgetésre, majd hamarosan elkezdődött az esti focimeccs, ami többek szerint a világbajnokság során kihagyhatatlan eseménynek számított.



Másnap, csütörtökön, egész napos fürdőzés következett. Az Aquasziget kültéri és beltéri élménymedencéi közül választhattunk, bent jacuzzi, élmény medence, pihenő medence, gyermekmedence, infrasauna és két csúszda volt, a szabadban összesen öt medencét használhattunk: úszó medence, pihenő medence oldalmasszázsral és buzgárral, élménymedence levegő befúvással és hullám effekttel, csúszda medence (ez éppen nem működött) és gyermekpancsoló.



A családok között többen még nem voltak ehhez hasonló élményfürdőben, sőt a közös családi strandolás is többenél kimaradt eddig a családi programok közül. Nem csak a gyerekek, hanem a felnőttek is élvezték a csúszdákat, a szinte tengeri hullámokat, a közös labdázást és a napozást. Mindenki újra egy kicsit gyerek lehetett, a szülők együtt nevettek a gyermekeikkel, tényleg kikapcsolódtak és élvezték a pillanat gondtalanságát, átadhatták magukat a pihenésnek. A kapcsolatok mélyültek, a beszélgetések egyre tartalmasabbá váltak, az élmények pedig szaporodtak.

A vacsorát követően kis sétát is tettünk a városban. A fiúk természetesen fáradhatatlanul fociztak. Ehhez többen kapcsolódtak, hogy ezzel is fokozódjon a családi együttlét.

A péntek reggel sajnos rossz idővel indult, így a reggeli után a hotel klub szobájában kezdtük el a kézműves foglalkozást, melynek során a fiúk manót, a lányok tavasztündért készítettek, de készültek virágok és több kifestő is kiszínezésre került a kisebbek és a nagyobbak által is. A szülők segítettek a gyermekeiknek a nehezebb részeknél és együtt alkottak, együtt hoztak létre egy olyan tárgyat, ami a közös élményt elővarázsolhatja a sűrke hétköznapokban.

A foglalkozást követően még ebéd előtt átsétáltunk a Mária Valéria hídon Párkányba. Volt, aki most hagyta el életében először az országhatárt.

Esztergomban a Pizza Casa Luigi étteremben ebédeltünk. Sajnos a csoport tagjai közül sokan nem ültek eddig éttermi asztalnál, így élmény volt a számukra az üdítő és az étel rendelése, azok látványos felszolgálása. Külön köszönet ezért az étterem vezető pincérének!

Egy pénteki ebéd után jár a desszert is, ezért átsétáltunk a közeli cukrászdába, ahol ízletes fagyaltok közül választottunk.

A visszaindulás előtt kisvonattal újra átmentünk a Mária Valéria hídon, majd fel a Bazilikához és keresztül a városon vissza a Hotel elé.

Vissza Budapestre az utat szintén hajóval tettük meg. Nézegettük a képeket, mi is történt velünk. Mindegyik képhez egy-egy történet tartozott, amikre jó szívvel emlékeztünk.

A tábor szakmai értékelése során elengedhetetlen, hogy ne említsem meg a komplex családgondozás jelentőségét. Mit is jelent ez valójában?

- A család alapos megismerését, hogy ott tudjon hatékonyan közbelépni a családgondozó, ahol valóban szükséges. Erre leginkább a család otthona ad lehetőséget, ahol biztonságban érzi magát, valamint a családdal eltöltött idő mennyisége, a családdal folytatott beszélgetések és a szakember tapasztalata, hogy meglássa azokat a hiányosságokat, amin utána közösen tudnak majd dolgozni.
- Megérteni a család működését, látni azt, hogy az események hogyan bontakoznak ki, milyen reakciók keletkeznek, hogyan születnek az okok és okozatok.
- Biztosítani a teret, hogy a család illetve az egyén szabadon kibontakozhasson minden veszély nélkül, és közben látni, hogy hogyan viszonyul az új dolgokhoz, hogyan reagálja le a közösségben ért hatásokat, látni a spontán reakciókat.
- Ezzel párhuzamosan történik meg annak a feltérképezése, hogy milyen lehetőségek azok, amivel az önkormányzat segíteni tudja a családot és az ehhez való hozzájutás segítése.

2014. november 20-án 16.00-tól 18.00 óráig lehetőségünk nyílt egy „Táborzáró zsúr” megrendezésére, aminek keretén belül a családokat pizzával és palacsintával, valamint üdítővel vendégeltük meg. Minden család kapott egy dvd-t a táborban készült képekről, és egy csoportképet, amihez egy kézműves foglalkozás keretében képkeretet készíthettek. A tábor során készült képek közül kiválogattuk a legjobbakat, amiket előhívtunk és egy albumot készítettünk belőle. Ennek nézegetése segített felidézni a nyári emlékeket és ennek kapcsán néhányan írtak is pár sort, amiből itt idéznék:

„A családommal nagyon jól éreztük magunkat és örülünk, hogy részt vehettünk ezen a programon, mert máshova sajnos nem jutottunk el. Szeretnénk, ha jövőre létre jöhetne ismét a kirándulás, mert sokat számítana nekünk, hogy eljuthatunk esetleg olyan helyekre, ahova nem jutnánk el máskor.”

A „Táborzáró zsúr” megszervezésével az volt a célunk, hogy a családok közötti kapcsolat megmaradjon, hogy egyfajta folytonosságot biztosítsunk a résztvevőknek. Mindannyian kíváncsian érdeklődtek egymás iránt, hogy kivel mi történt. Jó volt hallgatni a családokat és látni őket újra együtt, ahogy szülő és gyermek közösen alkot, miközben felelevenítik a nyári élményeket.

Szeretném hangsúlyozni a családos tábor, a különböző csoportok és más szabadidős tevékenységek, azaz a közösségi szociális munka jelentőségét. A közösségi programok szervezése és lebonyolítása adja meg a családsegítés valódi értelmét és hasznát. A tábor során a családokkal közösen eltöltött idő új ötleteket adott arra vonatkozóan, hogy hogyan dolgozzunk tovább, ugyanis a kötetlen beszélgetések alkalmával könnyebben megnyíltak az ügyfelek és olyan dolgokról is szabadon tudtunk beszélgetni, ami a családsegítő épületében nem következhetett volna be.

Szeretném megköszönni a Humán Ügyek Bizottságának, hogy támogatták a Horizont Szociális Alapítványt, hozzásegítve ezzel a 6 családot egy közös családi nyaraláshoz. Szeretném megköszönni a FESZGYI-nek is, hogy teret ad az ilyen és hasonló jellegű alternatív csoportoknak, hogy ezzel is színesítse és hasznosabbá tegye a működését. Továbbá szeretném megköszönni a munkatársaim nevében is, hogy ezáltal lehetőségünk nyílt jobban megismerni az ügyfeleinket, ezzel hozzásegítve minket a hatékonyabb családgondozáshoz. Bízunk abban, hogy a jövőben egyre több teret kaphat a Családsegítő Csoport, hogy ilyen és hasonló programokat szervezzünk és bonyolítsunk le.

## Jogsegélyszolgálat

Klienseink jogi természetű problémáiban a Központ jogásza az I.sz. és II. sz. Csoport ügyfelei számára egyaránt segítséget nyújt, heti két órában. A Pöttyös u-i Családsegítő Csoport ügyfelei is a Balázs Béla u-i telephelyen tudták igénybe venni az elmúlt évben is a szolgáltatást. Összesen **50 alkalommal** volt jogi tanácsadás, 94 fő vette azt igénybe a 2014. évben.

## Pszichológiai tanácsadás

A Moravcsik Alapítvánnyal való együttműködésnek köszönhetően, 2014. szeptembertől ingyenes pszichológiai tanácsadást is igénybe vehetnek az ügyfeleink.

A II. sz. Családsegítő Csoportban Papp Györgyi heti egyszer, 9.00 óra és 14.00 óra között, 45 perces blokkokban fogadja az ügyfeleket.

7 fő vette igénybe ezt a szolgáltatást az elmúlt év végéig, a 2014. évben ben 11 alkalommal volt pszichológiai tanácsadás.

Heti rendszerességgel 2 fő járt hozzá. Volt olyan időszak, hogy 4 fővel is foglalkozott az ügyeleti idejében, de időközben az egyik ügyfél elhelyezkedett, emiatt nem tudott már jönni a tanácsadásra, illetve egy ügyfél kórházba került, emiatt esett ki. Az is előfordult, hogy valaki csak az időpont egyeztetésig jutott el, mert időközben a pszichés állapota rosszabbodott és a depressziója olyan mértékű volt, hogy az elindulásra sem tudta rávenni magát.

Régóta megfogalmazott igényünk volt az ingyenes pszichológiai szolgáltatás, bízunk benne, hogy ügyfeleink egyre többen élnek majd ezzel a lehetőséggel.

## Gyakorlati képzés

Csoportunk évek óta különböző közép- és felsőoktatási intézmények terephelyeként, a hallgatók gyakorlati képzésében is segítséget vállal.

A gyakorlati képzés a családgondozók számára is hasznos, hiszen ismereteiket úgy tudják csak megfelelőképpen átadni, ha a napi „rutin” helyett tudásukat egy megfogalmazott, átgondolt, illetve újragondolt és rendszerezett formában tudják bemutatni, elemezni és megtanítani. Viszont a hallgatók fogadása jóval több plusz terhet is jelent mind a tereptanár, mind az intézmény számára, ezért a kapacitásunk korlátozott.

2014. év folyamán 4 kolléga foglalkozott tereptanári minőségben hallgatóval:

- Szemerszki Tímea családgondozó az ELTE szociális munkás képzéséről 330 órás szakmai gyakorlatra fogadott egy hallgatót.
- Auerbachné Berbás Beáta szociális asszisztens a Pannon Kincstár Tanodából fogadott egy asszisztens diákot, 400 órás szakmai gyakorlatra.
- Bucsy Balázs családgondozó a Wesley János Főiskoláról fogadott egy hallgatót 20 órás szakmai gyakorlatra.
- Antalik Tibor családgondozó a Károli Gáspár Református Egyetemről fogadott egy hallgatót 40 órás szakmai gyakorlatra.

## Egyéb akcióink

### **Adománygyűjtés**

A 2014. évben szerencsére elég sok adomány felajánlás érkezett. Főként a kerület lakói az adományozók, de önkormányzati dolgozóktól, kollégáktól is érkezett felajánlás, illetve az is előfordult, hogy az ügyfeleink hozták be a gyermekeik kinőtt ruháit felajánlva azokat másoknak.

Leggyakrabban ruhák érkeznek, de időnként gyerekjátékokat, tartós élelmiszert és könyveket is kapunk.

A felajánlott adományokat igyekszünk folyamatosan eljuttatni a rászoruló családokhoz. Az ingyenes ruhabörzéken kívül, célzottan is próbálunk összeállítani ügyfeleink részére csomagokat. Karácsony előtt megnő az érdeklődés ügyfeleink körében az adományok iránt, szerencsére a felajánlások száma is nő az ünnepek előtt, így idén is volt lehetőségünk karácsonyi csomagok összeállítására és kiosztására. 32 rászoruló családnak tudtunk örömet okozni ilyen módon.

### **Ingyenes Ruhabörze**

A II. Családsegítő Szolgálat gyakorlatilag fennállása óta folyamatosan biztosít használtruha válogatási lehetőséget a rászoruló ügyfelei részére – ennek szükségességét egyre jobban tapasztaljuk. Ennek formáját és mértékét főként az épp aktuális telephelyünk fizikai adottságai határozzák meg (milyen helyiséggel rendelkezünk, ahol a ruhaadományokat fogadni, tárolni tudjuk). 2010. nyarától a Balázs Béla u. 22/B. szám alatti épületünkhöz tartozó pincében tároljuk a beérkező adományokat, viszont itt nincs lehetőség arra, hogy az ügyfelek is hozzáférjenek és válogatni tudjanak igényeik szerint. Ezt a helyzetet továbbgondolva 2012-ben úgy döntöttünk, hogy ingyenes ruhabörzét szervezünk: egy-egy napot arra szánunk, hogy a fogadóhelyiségeinkben és az udvarunkon kipakoljuk a már meglévő és még külön erre az alkalomra gyűjtött használt, de még használható gyermek- és felnőtt ruházatot, lábbeliket, lakástextilt, táskaféléket, így az érdeklődők kedvük szerint válogathatnak belőle. A hírveréshez felvettük a kapcsolatot a környékbeli iskolaigazgatókkal, az óvodák vezetőivel, a FESZ Kft-vel, az önkormányzati dolgozókkal, a cégekkel, a közös képviselőkkel, a gyógyszertárakkal, a kisebb-nagyobb boltokkal, hogy kérjük a segítségüket a lebonyolításban, vagyis engedjék kiragasztani a plakátunkat, segítsenek a gyűjtésben. Természetesen a FESZGYI minden intézménye is segítségünkre volt. Nagyon pozitív hozzáállást tapasztaltunk mindenütt. Több intézményben vállalták a felajánlások helyben történő gyűjtését és a szállítás megszervezését is. Az előző ruha börzék sikeressége után, a 2014. évben **5 alkalommal**, februárban, májusban, júniusban, szeptemberben és novemberben megszerveztük meg ezt a programot.

#### Célkitűzéseink az akcióban:

- A lakossági keresletet-kínálatot összehozzuk az évszak váltáskor: az adományozókat és a rászorulókat is megcéloltuk, így pénzmozgás nélküli csere - bere akcióval elégíthetünk ki az igényeket.
- „Reklámozzuk” az intézményünk szolgáltatásait, hogy szélesebb rétegek köztudatába is eljusson a szolgáltatásaink híre.
- Kapcsolatot építünk és erősítünk a kerületi-környékbeli intézményekkel a börze apropóján is.

Februárban **77 fő** érdeklődőnk volt, akik 14 főt kivéve a Családsegítő Szolgálat ügyfelei. Második alkalommal (május) **35** fős forgalmat bonyolítottunk, ebből 11 fő nem volt az ügyfelünk. A harmadik börzére (június) **47** érdeklődő érkezett, közülük 17 fő nem volt az ügyfelünk. A negyedik alkalommal (szeptember) **67 fő** jött el a börzére, közülük 50 fő a Szolgálatunknak ügyfele volt. Az ötödik, novemberi ingyenes ruhabörze alkalmával pedig **63 főt** fogadtunk, 15 fő előtte nem járt még az intézményünkben. Üres kézzel senki sem távozott, elégedettséget tapasztaltunk az érdeklődők részéről. Módot biztosítottunk arra is, hogy az intézményünk egyéb szolgáltatásairól is tájékoztatást kaphassanak az érdeklődők. Az I.sz. Családsegítő Szolgálat területéről is érkeztek érdeklődők.

## V. Képzések, konferenciák

2014. évben a következő továbbképzéseken, illetve konferenciákon vettek részt az alábbi kollégák:

- Péter-Szabó Tünde vezető családgondozó:

**A ferencvárosi köznevelési és szociális intézmények szakmai napja - Jogszabályváltozások az ágazati területeken** (Ferencvárosi Polgármesteri Hivatal Humánszolgáltatási Iroda; Ferencvárosi Egészségügyi Szolgáltató KKN Kft. Oktató Központja, 1095 Budapest, Dandár u. 28.)

### **BRFK Bűnmegelőzési Osztály**

Családon belüli erőszak

*Konferencia*

### **3SZ Interdiszciplináris Áldozatsegítő képzés**

3 alkalom

*Továbbképzés*

### **Szociális munka az Unióban 2013**

BMSZKI

7 alkalom, 30 óra

*Továbbképzés*

### **„Esélyteremtési Fórum” – Oláh Anna szervezésében**

*Konferencia*

### **Szociális munka napja**

József Attila Művelődési Ház

*Konferencia*

### **Hátrányos helyzetű fiatalok az oktatásban**

Frankó András előadása

Helyszín: Poliház

**Romák Világnapja** (Budapest Főváros IX. kerület Ferencváros Önkormányzata; Dunamelléki Református Egyházkerület, 1092 Budapest, Ráday utca 28.)

- Szemerszki Tímea családgondozó

**Szabadidő szervezés jelentősége és lehetőségei családokkal, családoknak a szociális munkában**

*Továbbképzés*

### **Addictus műhely**

BMSZKI 8 alkalom

*Szakmai műhely*

### **Hátrányos helyzetű fiatalok az oktatásban**

Frankó András előadása

Helyszín: Poliház

- Péter-Szabó Tünde vezető családgondozó és Petrovics Adrienn asszisztens

**Roma nem Roma Nők Akadémia**

*Ferencvárosi Önkormányzat által szervezett*

*A Női Akadémia 2014. évi programsorozata*

- Antalik Tibor családgondozó  
**Hátrányos helyzetű fiatalok az oktatásban**  
Frankó András előadása  
Helyszín: Poliház

- Bucsy Balázs családgondozó  
**Menhely Alapítvány**  
**3 E program**  
*Előadássorozat*

**Hátrányos helyzetű fiatalok az oktatásban**

**Frankó András előadása**

Helyszín: Poliház

- Gyürék Gábor családgondozó  
**Interkulturális kompetencia és szakmai önismeret fejlesztés a migránsokkal dolgozó szociális szakembereknek**  
**(Menedék Migránsokat Segítő Egyesület)**  
*Training*

**A ferencvárosi köznevelési és szociális intézmények szakmai napja - Jogszabályváltozások az ágazati területeken (Ferencvárosi Polgármesteri Hivatal Humánszolgáltatási Iroda; Ferencvárosi Egészségügyi Szolgáltató KKN Kft. Oktató Központja, 1095 Budapest, Dandár u. 28.)**

*Szakmai nap*

**Az intézményközi együttműködés lehetőségei az integrációs szerződés kapcsán (ENSZ Menekültügyi Főbiztosság Közép-Európai Regionális Képvisellete és a Menedék Migránsokat Segítő Egyesület; Párbeszéd Háza, 1085 Budapest, Horánszky u. 18-22.)**

*Konferencia*

**Iránytű konferencia (Menedék Migránsokat Segítő Egyesület; Eötvös10 Közösségi és Kulturális Szintér – 1067 Budapest, Eötvös u. 10.)**

**Romák Világnapja (Budapest Főváros IX. kerület Ferencváros Önkormányzata; Dunamelléki Református Egyházkerület, 1092 Budapest, Ráday utca 28.)**

**Szakmai Műhely (Esély Családsegítő és Foglalkoztatási Tanácsadó Szolgálat; 1074 Hutyra Ferenc utca 11-15)**

**Szakmai Műhely (Zuglói Családsegítő és Gyermejjóléti Köpont – 1144 Budapest, Fűredi park 6.)**

**3 alkalom**

**Menedékjogi tréning családsegítő szolgálatoknak - A Menekültügy ABC-je (ENSZ Menekültügyi Főbiztosság és a Magyar Helsinki Bizottság; ENSZ Menekültügyi Főbiztosság, Budapest, 1022 Felvinci út 27.)**

**Menekültügyi Konferencia (Bevándorlási és Állampolgársági Hivatal; 1117 Budapest, Budafoki út 60)**

**Traumatizált menekültek integrálódásának lehetőségei (Szociális Innováció Alapítvány; XIII. kerületi Prevenációs Központ, 1134 Budapest, Tűzér utca 56-58. Szociális munka napja (József Attila Művelődési Központ) Konferencia**

**Gyermeki jogok, gyermekbántalmazás, családon belüli erőszak (S.O.S. Krízis Alapítvány; József Attila Művelődési Központ, 1131 Budapest, József Attila tér 4.) Konferencia**

- Sipos Rita családgondozó  
**Szociális munka napja (József Attila Művelődési Központ) Konferencia**

**2015-ben előttünk álló feladatok, illetve tervek:**

- Pályaorientációs tanácsadás bevezetése felnőtteknek egyéni tanácsadás keretében.
- Pályaorientációs tanácsadás általános iskolai tanulók számára (Gyermekjóléti Központtal kapcsolaterősítés).
- Elhelyezkedést segítő training beindítása munkanélküliek részére az álláskereső klubok mellett.
- Adománygyűjtő akciók folytatása.
- Az adományok érkezésétől függően további ingyenes ruhabörzék szervezése.
- Társ szervezetekkel való kapcsolat erősítését is szükségesnek érezzük.
- Terveink között szerepel újabb Fülakupunktúrás addiktológiai csoportok megvalósítása is.
- Menekülteknek közösségépítő, beilleszkedést segítő program, a programok megszervezése.

Budapest, 2015. április 13.

Péter-Szabó Tünde  
vezető családgondozó

### **3. Szakmai beszámoló az Adósságkezelési Csoport 2014. évi munkájáról**

Csoportunk a Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények Igazgatósága Családtámogató és Gyermekjóléti Központ részeként az Szt., a 63/2006 (III. 27.) Kormányrendelet és a Rendelet alapján működik. Tevékenységének célját és feladatait az említett törvény, kormányrendelet és önkormányzati rendeletek valamint egyéb jogszabályok határozzák meg. Az Adósságkezelési Csoport illetékessége a ferencvárosi lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel rendelkező személyekre terjed ki.

Telephely: 1094 Budapest, Balázs Béla u. 22/B.

Illetékességi terület: Budapest Főváros IX. kerület Ferencváros közigazgatási területe.

Feladata: A helyi rendelet alapján az adósságkezeléséhez kapcsolódó szolgáltatások, adminisztráció és tanácsadás.

#### **Az adósságkezelési szolgáltatás célja, feladata**

A szolgáltatás azoknak a lakhatással összefüggésben eladósodott, szociálisan rászoruló családoknak kíván segíteni, akik maguk is képesek és képesek tartozásuk részbeni megfizetésére. Az adósságkezelési szolgáltatás esetén a jogosult egyrészt adósságkezelési tanácsadásban, másrészt adósságcsökkentési (természetben nyújtott) támogatásban részesülhet.

Az adósságkezelés fő célja az érintettek fizetőképességének helyreállítása, ezért abban is segítséget kíván nyújtani, hogy a jövőben hogyan kerülhetik el az eladósodást.

Az Adósságkezelési Csoport feladata, hogy:

- tájékoztassa az adóst az adósságkezelés formáiról, feltételeiről, az adós kötelezettségeiről és azok elmulasztása esetén a várható szankciókról, ezzel párhuzamosan a tanácsadó is tájékozódik a kliensről, a családstruktúráról, a jövedelmi és a vagyoni helyzetről, az adósságba kerülés okairól, a család anyagi terhelhetőségéről, arról, hogy milyen támogatásra jogosult, stb.,
- adósságkezelési tervet állítson össze a klienssel közösen, melynek része az elnyerhető támogatások és az önrész összegszerű számbavétele, és az adósságkezelési folyamat időbeli ütemezése, továbbá az, hogy a kliens mikor és milyen módon tudja növelni a saját anyagi forrásait,
- a tervben rögzített feladatokat nyomon kövesse. A tanácsadó az adósságkezelési tervben meghatározott gyakorisággal találkozik az igénybe vevővel és megbeszéli a folyamat során esetlegesen felmerülő nehézségeket,
- az igénybe vevővel közösen értékeli az adósságkezelési folyamat hozadékát és esetleges nehézségeit, valamint összefoglalja a további eladósodás elkerülését célzó megoldásmódokat.

#### **Az adósságkezelési csoport személyi és tárgyi feltételei, működése**

Az adósságkezelési csoport a szakmai tevékenységet 3 munkatárssal látja el (2 fő adósságkezelési tanácsadó, 1 fő adósságkezelési tanácsadó-csoportkoordinátor). A csoportvezető szülősi szabadsága miatt jelenleg is megbízott vezetője van a csoportnak.

A főállású munkatársak adminisztrációs munkáját a II. sz. Családsegítő Csoport asszisztense segíti.

A 3 fős csoportból 1 fő rendelkezik adósságkezelési tanácsadói képesítéssel.

Az adósságkezelési tanácsadók a mindenkor érvényes szakmai előírások, a Szociális Munka Etikai kódexe, a Házirend, a Szervezeti- és Működési Szabályzat és a rájuk vonatkozó munkaköri leírásban foglaltak alapján látják el a tevékenységüket.

Munkaidőnk az alábbiak szerint alakul:

Hétfő: 9.00-18.00

Kedd: 9.00-17.00

Szerda: 8.00-16.00

Csütörtök: 9.00-17.00

Péntek: 9.00-16.00

Az adósságkezelési tanácsadók heti munkaidejének beosztása:

20 óra ügyelet

10 óra adminisztráció, ill. továbbképzés

6 óra terepmunka (intézményen kívüli ügyintézés, családlátogatás)

2 óra esetmegbeszélés, team

2 óra szupervízió

Adósságkezelési Csoportunk a hét három napján tart ügyeletet, amikor az adósságkezelési tanácsadók az irodában fogadják a szolgáltatást igénybe vevőket. A fennmaradó – ügyeleti időn kívüli – időben tartja a csoport a heti munkamegbeszéléseket, esetmegbeszéléseket, terepmunkát ill. adminisztratív feladatokat végez.

2014-ben is volt lehetőség a Családsegítő Szolgálat I. és II. számú Csoport családgondozóival, és utcai szociális munkás csoport tagjaival is közös munkamegbeszélésen, esetmegbeszélésen részt venni, illetve e napokon a csoport tanácsadói a már említett csoportokkal közösen vehettek részt a szupervízión, melyet egy külsős szupervízor tartott.

Az ügyeleten, esetmegbeszélőn, szupervízióon kívül a csoport tagjai terepmunkát végeznek. Terepmunkánk keretében lakókörnyezetükben felkeressük a szolgáltatást igénybe vevőket, személyesen egyeztetünk a Családsegítő Csoportok családgondozóival, a Ferencvárosi Önkormányzat különböző Irodáival, közüzemi szolgáltatókkal, Gyermekjóléti Központtal és egyéb segítő szervezetekkel.

Kettős adminisztrációt vezetünk, amelyek kiegészítik egymást: részben elektronikus formában (ADMIN, TEVADMIN), valamint papír alapon (forgalmi napló, gondozási lap, családlátogatási nyomtatvány, együttműködési megállapodások, rezsibefizetéseket rögzítő táblázat stb.). A 3 tanácsadó egyénenként használt számítógépes nyilvántartását (excel táblázat) 2014-ben is az összesítések, statisztikák könnyebb elvégzése érdekében egységesítettük. A terepmunkát rögzítjük a terepmunka nyilvántartásban. A Ferencvárosi Önkormányzat Rendszeres Ellátási Csoportjához havi jelentési kötelezettségünknek eleget téve küldjük a nem együttműködő „státuszú” ügyfeleink listáját. Az Adósságkezelési Csoport a FESZGYI dolgozóit folyamatosan tájékoztatja az adósságkezelést érintő változásokról, valamint számukra is megküldjük havonta a nem együttműködők listáját a belső levelező rendszeren.

A szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények ágazati azonosítójáról és országos nyilvántartásáról szóló 226/2006. (XI.20.) Korm. rendelet írja elő a fenntartók igénybevevői nyilvántartásba történő adatszolgáltatási kötelezettségét.

Ennek értelmében a KENYSZI-rendszerben napi adatszolgáltatási kötelezettségünk van.

Csoportunk egyik tagja az együttműködési megállapodással rendelkező ügyfelek adatait rögzíti a KENYSZI-rendszerben, az asszisztens távolléte esetén napi jelentést küld a szolgáltatást igénybe vevő ügyfelekről, illetve az együttműködés megszűnésekor lezárja az esetet.

A 2009. augusztusban bevezetett időpont egyeztetés rendszerét 2014-ben is fenntartottuk az

adósságkezelési szolgáltatást igénylő új/”régi-új” ügyfeleink esetében. Az új ügyfelekkel való első kapcsolatfelvétel hosszabb időt vesz igénybe, így elengedhetetlenné vált, hogy az időpont egyeztetést követően kerüljön sor az első találkozásra. Ez a rendszer elősegíti a hatékony munkavégzést. Az időpont egyeztetéssel elkerülhető az ügyfelek várakoztatása és meglátásunk szerint az előre egyeztetett időpontra való érkezés növeli az ügyfelek együttműködési készségét is.

## **ADMIN**

2014. évben bevezetésre került az ADMIN, webes ügyfélnyilvántartó-rendszer. A nyilvántartásban a családgondozók, adósságkezelési tanácsadók részéről rögzítésre kerülnek az egyes esetekben történt intézkedések, (telefonos, személyes) találkozások tartalma stb. A rendszer könnyen kezelhető, struktúrája átlátható.

## **FESZGYI honlap**

2014. évben elkészült a FESZGYI honlapja, Csoportunk részéről megfogalmazásra kerültek a hátralékrendezéssel kapcsolatos, honlapra feltöltendő információk tartalma, melyek aktualizálása – a helyi rendelet módosításából kifolyólag – évközben szükségessé is vált. Csoportunk egyik tagja vállalta, hogy a II. számú Családsegítő Csoport által közzeendő aktuális információkat (pl.: ruhabörze, egyéb programok) folyamatosan jelzi a honlap-felelős kollégának.

## **Konferenciákon, képzéseken való részvétel**

- Hátrányos helyzetű gyermekek esélyei c. szakmai rendezvény (1 fő)
- Gyermekvédelem az Európai Unióban - konferencia (1 fő)
- Szociális munka az Európai Unióban 2013-ban című szakmai műhely (7 alkalom - A műhelyen való rendszeres megjelenésért 15 továbbképzési pont volt szerezhető.) (3 fő)
- Gyermeki jogok, gyermekbántalmazás, családon belüli erőszak c. konferencia (1 fő)
- Roma nem Roma Nők Akadémiája: A Ferencvárosi Önkormányzat által szervezett A Női Akadémia 2014. évi programsorozata (változó, alkalmanként 1-2 fő)

## **Egyéb tevékenységek, programok**

- A Családsegítő Szolgálat szervezésében 5 alkalommal megvalósuló ingyenes ruhabörzéken, ill. előkészületeiben Csoportunk folyamatosan részt vett.

### **- Energiatakarékos izzó pályázat**

A Családsegítő Szolgálat, ügyfelei részére energiatakarékos izzókra (E27-es foglalatú 20W=86W teljesítményű) pályázott a Héra Alapítványnál.

A pályázók körét olyan ügyfelek (egyedül élők, családok) alkották, ahol az 1 főre jutó jövedelem havi összege az 57.000,-Ft-ot nem haladta meg, és részesült az ügyfél valamilyen önkormányzati szociális támogatásban (adósságcsökkentési támogatás, lakásfenntartási támogatás, foglalkoztatást helyettesítő támogatás, rendszeres szociális segély, rendszeres gyermekvédelmi kedvezmény, stb.)

2014. novemberben a HÉRA Alapítvány pályázatunkat elbírálta, az alapítvány kuratóriuma összesen **391 darab** izzót ítelt meg, a kiskorú gyermekeket nevelő családoknak 3 darabot (**65 család**), a kiskorú gyermeket nem nevelő családoknak (**98 család**) 2 darabot.

Ügyfeleink körében rendkívül népszerűnek bizonyult a pályázati lehetőség, melynek köszönhetően lehetőség nyílik energiafogyasztásuk és az ebből eredő kiadásaik csökkentésére.

Az Alapítvány tájékoztatása értelmében előreláthatólag 2015. évben is kiírásra kerül hasonló pályázat, melyre Családsegítő Szolgálatunk – az ügyfeleink körében tapasztalt nagy érdeklődésre való tekintettel – ismét tervez pályázni.

#### - **Adománygyűjtés**

A tavalyi évhez hasonlóan 2014. évben is felvette Adósságkezelési Csoportunk egyik tagja a kapcsolatot egy irodaház üzemeltetőjével (BC22 Irodaház: VIII. Baross u. 22-24.) karácsonyi adománygyűjtés lebonyolítása céljából, melynek köszönhetően Karácsonyt megelőzően lehetőségünk nyílt az adományok szétosztására a rászoruló családok körében.

A dobozok kihelyezésére 2014. december elején került sor, az adományok gyűjtése december 22-ig tartott. A gyűjtésnek köszönhetően főként tartós élelmiszer (keksz, tészta, konzerv stb.) szétosztására nyílt lehetőségünk a rászoruló ügyfeleink körében.

A gyűjtés sikerességére való tekintettel 2015. évben is tervezzük a karácsonyi adománygyűjtő akciónk lebonyolítását.

#### - **Háztartásgazdálkodási klub**

Csoportunk egyik tagja a „Szociális városrehabilitáció Ferencvárosban, József Attila terv I. ütem” projekt keretében, a Családmentori Iroda szervezésében meghirdetett Háztartásgazdálkodási klub szervezésében, lebonyolításában vett részt.

A klub első turnusa 2014.10.07-től 7 alkalommal, heti rendszerességgel, du. 17.00 órától kb. 18.30-ig került lebonyolításra a Családmentori Iroda közösségi termében.

A klubfoglalkozások keretében a résztvevőknek lehetőségük nyílt fontos pénzügyi kérdésekről beszélni, a résztvevők végiggondolhatták a pénzügyi helyzetüket, olyan lehetőségek megtalálására, megosztására nyílt alkalom, amivel a háztartásuk gazdálkodása biztosabbá tehető.

A klubfoglalkozások folyamán praktikus háztartási ismeretek, pénzbeosztás-takarékosság, kiadások rendszerezése témakörökben folytathattak „eszmecserét” a klubtagok.

A klubfoglalkozás első alkalmán 15 érdeklődő vett részt, a klub 2-3. alkalmán viszont már azon ügyfeleink (átlag 8-10 fő) vettek „csak” részt, akik valóban magukénak érezték a problémát, és készek voltak szembesülni a mindennapos nehézségeikkel valamint hajlandóságot mutattak megosztani egymással a „túlélési” praktikáikat.

Véleményem szerint ezen jellegű csoportfoglalkozás 8 - maximum 10 fő részvételével tud igazán hatékonyan működni.

A klubfoglalkozások mindvégig jó hangulatban teltek, a klubtagok értő figyelemmel, maximális segítőkészséget tanúsítva, egyenrangú félként fordultak egymás felé.

Azon klubtagok részére, akik a klub min. 5 alkalmán részt vettek – adomány és pályázati forrásból (energiatakarékos izzó pályázat, lásd. előzőekben leírtak) – személyre szóló ajándécsomagot tudunk összeállítani.

Az utolsó foglalkozáson a tagok együttesen fogalmazták meg a jövőbeni közös találkozásokra való igényüket, így decemberben egy Karácsonyi hangulatú, a résztvevőket megérintő eseményre is sort kerítettünk, illetve egy jó hangulatú színházi darab közös megtekintésére is lehetőségünk nyílt.

A háztartásgazdálkodási klub 2. turnusa 2015. 02.03-án indul, a tagok toborzása jelenleg is szervezés alatt áll.

**2014. évben az önkormányzati rendelet módosításakor új támogatási elem – a lakhatást segítő támogatás – került elfogadásra.**

A FESZGYI Adósságkezelési Csoportja részére a 2014. évben **145** esetben érkezett a Humánszolgáltatási Iroda Eseti Támogatási Csoportjától tájékoztatás kérés a lakhatást segítő

támogatás ügyében (47 esetben a kérelmező lakó/tartózkodási helye Külső-Ferencváros, 98 esetben Belső-Középső Ferencváros).

A 145 lakhatást segítő támogatás ügyében érkezett megkeresésből – a megkeresés idején - 56 esetben a kérelmező az Adósságkezelési Csoportunkkal együttműködésben állt az adósságkezelési szolgáltatás, illetve a Hálózat Alapítvány krízis támogatás kapcsán.

### **A szolgáltatást igénybe vevőkkel való együttműködés tapasztalatai**

Sajnos gyakorinak mondható, hogy a kliens későn, a szolgáltatás megszüntetését megelőző napokban keresi csak fel a Csoportunkat, így előfordulhat, hogy kemény igyekezetünk ellenére sem sikerül a szolgáltatóktól haladékot kérnünk.

2014-ban is tapasztalhatóak voltak az olyan esetek, amikor a háztartás nem képes az adósságcsökkentési szolgáltatáshoz kapcsolódóan az együttműködés teljesítésére. Ennek okai lehetnek: alacsony jövedelem, alacsony iskolai végzettség, rossz egészségi állapot, tartós munkanélküliség, a piaci árak érvényesülése a szolgáltatói szektorban, hiányos pénzügyi ismeretek. Ezek a családok a legveszélyeztetettebb helyzetbe tartoznak, az átlagosnál jóval nehezebb megküzdniük az anyagi gondjaikkal, ami hosszú távon a lakhatásukat veszélyezteti. Előfordul, hogy ezt a fajta terhet egyre nehezebben viselik és ilyenkor a velünk való találkozás első 15-20 perce frusztráció feloldásról, agressziókezelésről szól.

A szolgáltatást igénybe vevők egyre nagyobb hányada „többfordulós”, akik újra és újra igénybe veszik az adósságcsökkentési támogatást, szinte már beépítve azt a családi költségvetésbe. Ennek lehet oka a már említett rossz egészségi állapot, az abból következő tartós munkanélküliség is, a még mindig létező fekete- és szürkegazdaság, ami nem nyújt valós megoldást a klienseink anyagi problémáira, hiszen sűrűn előfordul, hogy a munkabérüket késéssel fizetik ki, vagy azt esetleg meg sem kapják. Ezen kívül a nyugdíjszámításhoz szükséges munkaidőt sem növeli, mert nem alkalmazzák őket hivatalosan. A hasonló helyzetek az adósságkezelési tanácsadó munkáját is megnehezítik, mert a család havi bevétele folyamatosan változik és az nem követhető nyomon.

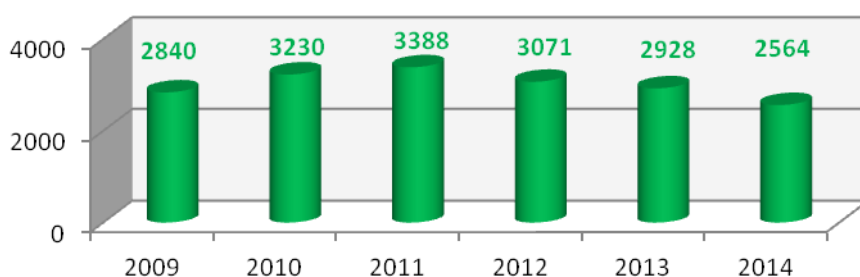
### **Észrevételek**

- A Ferencvárosi Önkormányzat különböző Csoportjaival (pl. Rendszeres Ellátási Csoport, Eseti Támogatási Csoport, Pénzügyi Iroda) napi szinten egyeztetéseket folytatunk, az információ csere jól működik, a Csoportok között hatékony az együttműködés.
- Hiányos hátraléki igazolás kiállítása (dátum, bélyegző, aláírás, sőt bizonyos esetekben a fogyasztói azonosító, bankszámlaszám hiánya) főleg a társasházak és az energiaszolgáltató részéről még 2014-ben is problémát okoz.
- Az adósságkezelési előzetes együttműködés ideje alatt a szolgáltatók (pl. ELMŰ) kikapcsolhatják az ügyfél lakásában a szolgáltatást. Az ELMŰ Nyrt. 2007-ben egyoldalúan módosította a keret megállapodást, melynek értelmében jelenleg az adósságkezelési tanácsadó egy naptári évben egy családnak 30 nap moratóriumot tud kérni.
- A Ferencvárosi Önkormányzat Vagyonkezelési, Városüzemeltetési és Felújítási Iroda Lakásügyi Csoportja a lakbér 3 havi nem fizetése esetén az előzetes együttműködés ellenére felmondhatja a bérleti jogviszonyt.
- Azon ügyfeleink esetében, akik a Hálózat Alapítvány „krízis” vagy „hátralékkiegyenlítő-jogcím nélküli” támogatások igénylésével élnek (esetükben a határozott idejű bérleti szerződés nem került meghosszabbításra/ határozatlan időre kötött bérleti szerződés felmondásra került), az alapítvány a megállapított támogatás átutalásának a teljes önrész, valamint a minimum egy évre megkötött lakásbérleti szerződés megkötésének szándékát igazoló önkormányzati nyilatkozat bemutatását szabja feltételként. Az önkormányzat Vagyonkezelési, Városüzemeltetési és Felújítási

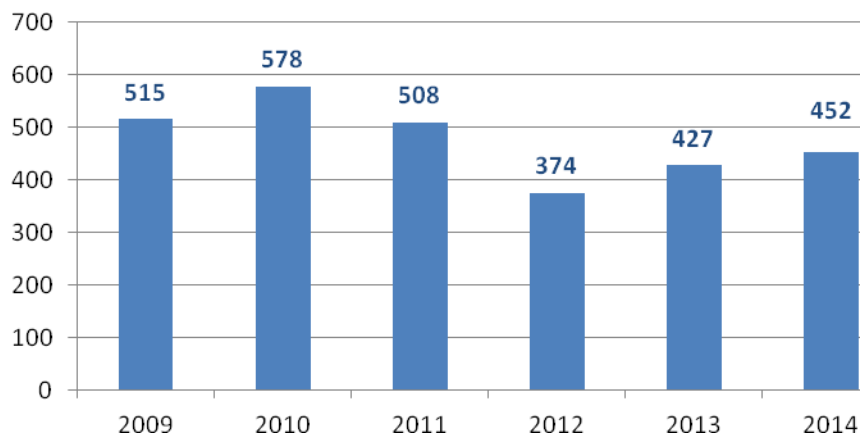
Irodájának jelenlegi gyakorlata alapján maximum 6 hónapra kötnek lakásbérleti szerződést olyan bérlőkkel, ahol korábban a bérleti szerződést tartozások miatt (is) került felmondásra. Így az esetlegesen megállapított alapítványi támogatás tényleges átutalására sem kerül sor az alapítvány jelenleg megszokott eljárása alapján. Ebből kifolyólag éves szinten így több millió forintot is elérő összegű támogatás nem kerülhet utalásra az Alapítvány részéről.

#### Az adósságkezelési szolgáltatás 2014. évi ügyfélforgalmi adatai

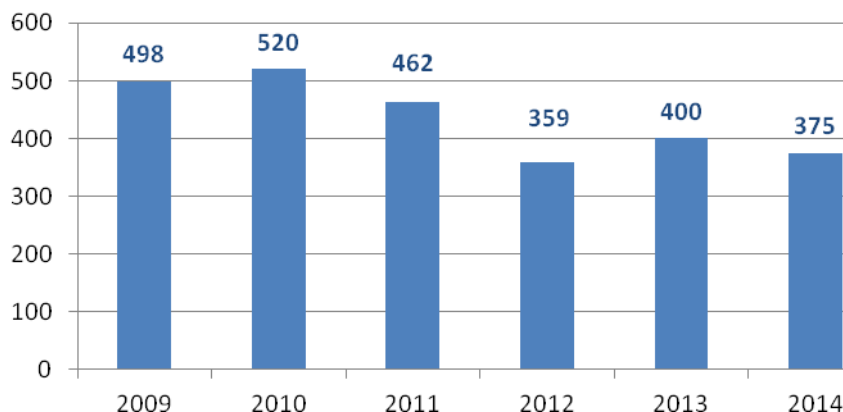
### Megkeresések száma



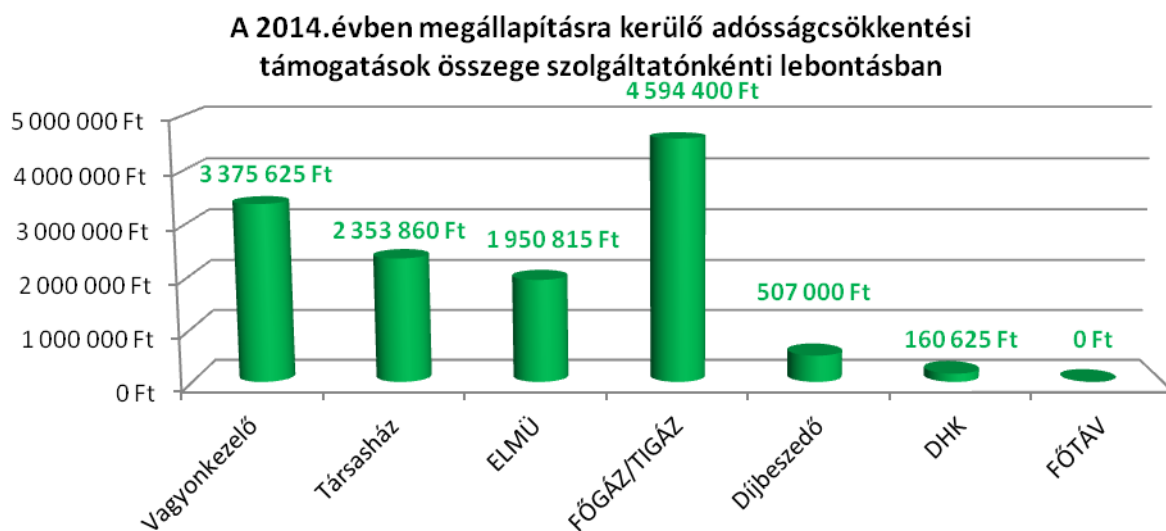
### Esetszám alakulása



## Ügyfélszám alakulása



### Az adósságkezelési szolgáltatás 2014. évi adatai

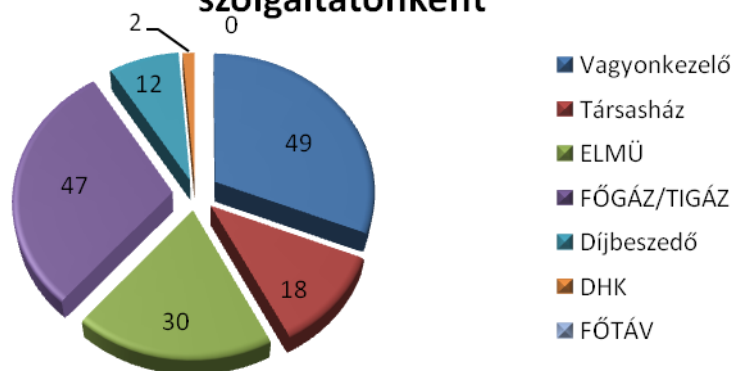


A tavalyi év folyamán megállapításra kerülő adósságcsökkentési támogatások összege: **12.942.325,-ft.**

Az elmúlt évben **90** háztartás részére került megállapítva adósságkezelési szolgáltatás (41 háztartás részére 1 szolgáltató felé, 34 háztartás részére 2 szolgáltató felé, 11 háztartás részére 3 szolgáltató, 4 háztartás részére 4 szolgáltató felé került megállapításra az adósságcsökkentési támogatás)

A 90 háztartás közül 73 a Belső-Középső, 17 a Külső-Ferencváros területéről kereste fel a Csoportunkat.

## Adósságcsökkentési támogatások száma szolgáltatónként



### Adósságkezelési szolgáltatás:

- 2014. évi esetszám:	273
- ügyfélszám:	264
- 2013. évről áthozott esetek száma:	183
- 2014. évben elbírált ACST kérelmek száma:	90

### 2014. december 31. én aktív esetek: 106

- Beadásra vár a kérelem:	16
- Előzetes együttműködés folyamatban:	16
- Határozatra vár a kérelem:	6
- Van határozata:	84
- Részletfizetési megállapodásra vár:	7
- Együttműködő:	40
- Nem együttműködő:	37
- 1 hónapja nem együttműködő:	25
- 2 hónapja nem együttműködő:	8
- 3 hónapja nem együttműködő:	2
- 4 hónapja nem együttműködő:	2

### 2014. év folyamán lezárt adósságkezelési esetek: 167

- **Sikeres együttműködés lezárult: 63**  
(ebből 11 esetben indult előzetes együttműködés; 10 esetben a kérelem még a 2014.06.10-i rendeletmódosítást megelőzően került beadásra, amikor az előzetes együttműködés nem volt kötelező jellegű, de az adósságkezelési tanácsadó javaslatára indulhatott előzetes együttműködés, 1 esetben a kérelem a rendeletmódosítást követően került beadásra, ekkor az előzetes együttműködés kötelező érvényű)
- **Tartozással zárult az együttműködés: 33**  
(ebből 6 esetben indult előzetes együttműködés az adósságkezelési tanácsadó javaslatára). Ezen esetekben a kérelmező az együttműködést tartozással zárta, de a támogatás visszafizettetésére nem került sor.

- **Elutasított:** **6**
  - A kérelmező kifejezett kérésének eleget téve került benyújtásra a kérelem, az elutasítás oka: korábban az adósságkezelési szolgáltatás együttműködés hiányában került megszüntetésre, így az ügyfél a kérelem benyújtásának időpontjában még nem volt jogosult a szolgáltatás újbóli igénybe vételére - **2 eset.**
  - Az adósságkezelési szolgáltatás elutasításának oka: a kérelmező jelenlegi jövedelmi viszonyai mellett, a létfenntartása súlyos veszélyeztetése nélkül az önrész megfizetésére nem képes - **3 eset.**
  - A kérelmező vagyoni helyzetére való hivatkozással történt az elutasítás -**1 eset.**
  
- **Megszüntetett:** **12**
  - Az adósságkezelési szolgáltatás megszüntetésre került szerződéskötési kötelezettségvállalás elmulasztása következtében (esetükben a támogatás megállapításra került, de az adósság rendezése érdekében nem került részletfizetési megállapodás megkötésre a hitelezőkkel) - **4 eset.**
  - Az adósságkezelési szolgáltatás megszüntetésre került, mert az ügyfél jövedelmi helyzetében olyan változás történt, miáltal a szerződésben vállalt önrész, havi rezszi fizetését nem tudta vállalni (esetében ezt megelőzően a támogatás megállapításra került)-1 eset
  - Az adósságkezelési szolgáltatás megszüntetésre került, mivel az ügyfél fennálló adósságát önerőből rendezte (esetében a támogatás korábban megállapításra került) - **4 eset.**
  - Az adósságkezelési szolgáltatás megszüntetésre került, mert az ügyfél lakását az önkormányzat részére átadta, a szolgáltatók felé fennálló tartozását rendezte -**1 eset.**
  - Az adósságkezelési szolgáltatás megállapítása iránti kérelem ügyében indult eljárás megszüntetésre került, mivel a hiánypótlásnak nem tett eleget a kérelmező -**1 eset.**
  - Az adósságkezelési szolgáltatásra és adósságcsökkentési támogatásra való jogosultság megszüntetésre került, mivel a szolgáltatás igénybevételének időtartama alatt a lakásfenntartási kiadásokkal kapcsolatos fizetési kötelezettségének három hónapig nem tett eleget a kérelmező. ( Ezen esetben az adósságcsökkentési támogatás utalása nem történt az Önkormányzat részéről.) - **1 eset.**
  
- **Megszüntetett-visszafizetésre kötelezett: 23**  
(ezen kérelmek mindegyike a 2014.06.10-i rendeletmódosítást megelőzően került továbbításra, ekkor az előzetes együttműködés nem volt kötelező jellegű, ezek közül 2 esetben indult a rendeletmódosítást megelőzően előzetes együttműködés az adósságkezelési tanácsadó javaslatára)
  
- **Nem sikerült beadni:** **10**
  
- **Sikertelen előzetes együttműködés:** **20**  
(ebből 11 eset a 2014.06.10-i rendeletmódosítást megelőzően indult, amikor az előzetes együttműködés nem volt kötelező jellegű, de az adósságkezelési tanácsadó javaslatára indulhatott előzetes együttműködés, 9 esetben rendeletmódosítást követően kezdődött a kötelező előzetes együttműködés)

**Összes esetszám:** **273**

### **Külön a tömb rehabilitációs program területén lévő háztömbökre vonatkozó adatok:**

(Angyal utca, Balázs Béla utca, Berzenczey utca, Bokréta utca, Dandár utca, Drégely utca, Ferenc tér, Gabona utca, Gát utca, Ipar utca, Lenhossék utca, Liliom utca, Márton utca, Mihálkovich utca, Páva utca, Sobieski János utca, Telepy utca, Thaly Kálmán utca, Tinódi utca, Tompa utca, Tűzoltó utca, Vaskapu utca, Vendel utca, Viola utca)

### **Adósságcsökkentési támogatások esetében:**

<b>2014.12.31-én folyamatban lévő esetek:</b>	<b>55</b>
- Beadásra vár a kérelem, előzetes együttműködés folyamatban:	6
- Határozatra vár a kérelem:	5
- Részletfizetési megállapodásra vár:	6
- Együttműködő:	18
- Nem együttműködő:	20
<b>2014. évben lezárt esetek:</b>	<b>89</b>
- Sikeres együttműködés lezárult:	26
- Tartozással zárt:	21
- Elutasított:	2
- Megszüntetett:	8
- Megszüntetett - visszafizetésre kötelezett:	14
- Sikertelen előzetes együttműködés:	10
- Nem sikerült beadni:	8
<b><u>Összes esetszám:</u></b>	<b><u>144</u></b>

### **Külön a József Attila lakótelepre vonatkozó adatok:**

(Aranyvirág sétány, Börzsöny utca, Csárdás köz, Csengettyű utca, Dési Huber utca, Egyetértés út, Epreserdő utca, Friss utca, Hurok utca, Ifjómunkás utca, Kosárka sétány, Lobogó utca, Napfény utca, Pöttyös utca, Távíró köz, Távíró utca, Toronyház utca)

### **Adósságcsökkentési támogatások esetében:**

<b>2014.12.31-én folyamatban lévő esetek:</b>	<b>5</b>
- Beadásra vár a kérelem:	1
- Nem együttműködő:	4
<b>2014. évben lezárt esetek:</b>	<b>5</b>
- Sikeres együttműködés lezárult:	2
- Tartozással zárt:	1
- Nem sikerült beadni:	1
- Megszüntetett - visszafizetésre kötelezett:	1
<b><u>Összes esetszám:</u></b>	<b><u>10</u></b>

### **Külön az Illatos útra vonatkozó adatok:**

### **Adósságcsökkentési támogatások esetében:**

<b>2014. évben lezárt esetek:</b>	<b>4</b>
- Nem sikerült beadni:	1
- Sikertelen előegyetműködés:	1
- Tartozással zárt:	1
- Elutasítva:	1
<b><u>Összes esetszám:</u></b>	<b><u>4</u></b>

### **Külön a Kén utcára vonatkozó adatok:**

#### **Adósságcsökkentési támogatások esetében:**

<b>2014. évben lezárt esetek:</b>	1
- Megszüntetett - visszafizetésre kötelezett:	1
<b><u>Összes esetszám:</u></b>	<b><u>1</u></b>

### **Külön a JAT EU-s program területén lévő háztömbökre vonatkozó adatok:**

(Balázs Béla utca 25., 27., 31.  
Gát utca 18., 20., 22., 24., 26., 28.  
Lenhossék utca 7., 9., 11., 13., 15., 17.  
Márton utca 8., 10., 12., 14.)

#### **Adósságcsökkentési támogatások esetében:**

<b>2014.12.31-én folyamatban lévő esetek:</b>	2
- Nem együttműködő:	2
<b>2014. évben lezárt esetek</b>	9
- Sikeres együttműködés lezárult:	5
- Sikertelen előegyüttműködés:	1
- Tartozással zárt:	2
- Megszüntetett - visszafizetésre kötelezett:	1
<b><u>Összes esetszám:</u></b>	<b><u>11</u></b>

### **Külön az előző kategóriákba be nem sorolható háztömbökre vonatkozó adatok:**

#### **Adósságcsökkentési támogatások esetében:**

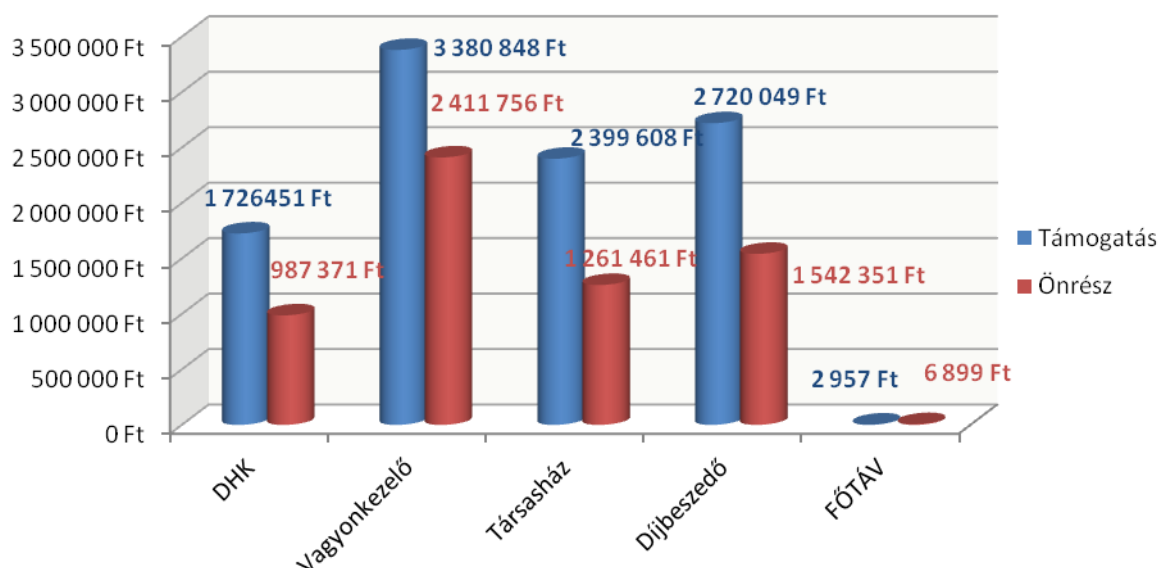
<b>2014.12.31-én folyamatban lévő esetek:</b>	44
- Előegyüttműködés folyamatban:	9
- Határozatra vár a kérelem:	1
- Részletfizetési megállapodásra vár:	1
- Együttműködő:	22
- Nem együttműködő:	11
<b>2014. évben lezárt esetek</b>	59
- Sikeres együttműködés lezárult:	30
- Tartozással zárt:	8
- Elutasított:	3
- Megszüntetett:	4
- Megszüntetett - visszafizetésre kötelezett:	6
- Sikertelen előzetes együttműködés:	8
<b><u>Összes esetszám:</u></b>	<b><u>103</u></b>

Azon háztartások részére, akik díjhátralékkal rendelkeznek, de az adósságcsökkentési támogatás feltételeinek nem felelnek meg, vagy a tartozásuk összege indokolja, hogy az adósságcsökkentési támogatáson túl egyéb támogatást is igénybe vegyenek, az adósságkezelési tanácsadók a Hálózat – Budapesti Díjfizetőkért és Díjhátralékosokért Alapítványhoz kérelmet nyújtanak be.

Az Alapítvány „hátralékkiegyenlítő” és „krízis” támogatás keretében biztosíthat támogatást.

Hátralékkiegyenlítő támogatást az Alapítvány kizárólag a távfűtés, víz-, csatorna, szemétszállítási díjak hátralékainak rendezésére nyújt. Az Alapítvány Alapító Okirata szerint jelenleg támogatás egy személynek három éven belül egyszer ítéltető meg. Az Alapítvány ún. krízis támogatást nyújthat esetenként, egyedi mérlegelés alapján a szolgáltatás azonnali, közeljövőbeni megszüntetésével fenyegetett hátralékosok tartozásainak a rendezése céljából azoknak, akiknek a lakbér és járulékos díjai (víz-, csatorna-, szemétdíj) nem fizetése miatt a lakásbérleti jogviszonya felmondását kezdeményezték. A krízis támogatás kiterjedhet a lakbérhátralékok rendezésére is. Lakbérhátraléknál a támogatás további feltétele, hogy csatolni kell az ingatlankezelő szervezet nyilatkozatát arról, hogy a lakbérhátralék támogatással történő kiegyenlítése esetén szerződéssel továbbra is biztosítja és írásban igazolja a támogatott legalább 1 éves lakhatását. Az Alapítvány csak ezen igazolás beérkezését követően utalja a kuratórium által megszavazott támogatási összeget.

### Az elmúlt évben a Hálózat Alapítvány által megítélt támogatások ill. a szolgáltatók felé fizetendő önrészek összegének alakulása



2014.évben a Hálózat Alapítvány részéről összesen **10.229.913,-ft.** összegű támogatás került megállapításra **57** hátralékos felhalmozott háztartás részére (6.209.838,-Ft önrész fizetése mellett). Az 57 háztartás közül 25 a Belső-Középső Ferencváros, 32 háztartás a Külső-Ferencváros területén rendelkezik lakó/tartózkodási hellyel.

12 háztartás esetében a támogatás igénylése 2 szolgáltató felé fennálló tartozás rendezésére irányult.

A támogatások igénylése szolgáltatóként lebontva:

- DHK Zrt.: 8 eset
- Ferencvárosi Vagyonkezelő Zrt. (víz-csatorna-szemétszállítási díj, lakbér): 20 eset
- Társasházak (közös költségben számlázott víz-csatorna-szemétszállítási díj): 22 eset
- Díjbeszedő Zrt.: 18 eset
- FŐTÁV Zrt.: 1 eset

A Hálózat Alapítvány támogatása kapcsán a 2014. évben 123 háztartással volt kapcsolata az Adósságkezelési Csoportunknak:

- 57 háztartás kérelme 2014. évben került elbírálásra

- 9 esetben az elmúlt év végén a kérelem összeállítása folyamatban volt, a kérelem beadásra várt

- 57 háztartás részére a támogatás 2012. illetve 2013. évben került megállapításra, a támogatás utalásához szükséges önrész fizetése folyamatos volt a 2014. évben

Budapest, 2015. április 14.

Kiss Judit  
mb. adósságkezelési koordinátor  
adósságkezelési tanácsadó

#### **4. LÉLEK-Pont és Utcai Szociális Munkás Csoport 2014. évi beszámolója**

A LÉLEK-Pont és Utcai Szociális Munkás Csoport a FESZGYI Családtámogató és Gyermekjóléti Központján belül működő egység, mely az alábbi nyitva álló helységekben végzi tevékenységét:

1095 Budapest, Mester u. 19.  
1092 Budapest, Ferenc krt. 8.  
1094 Budapest, Tűzoltó u. 23.  
1094 Budapest, Balázs Béla u. 22/B.

##### A csoportunk szervezeti felépítése és működése

Csoportunkban a szakmai feladatokat 7 fő látta el 2014-ben,

- 1 fő csoport koordinátor-utcai szociális munkás (heti 40 óra),
- 1 fő utcai szociális munkás (heti 40 óra),
- 2 fő külsős munkatárs (részmunkaidős szociális munkások heti 20 órában)
- 3 fő szociális munkás

#### **LÉLEK-PONTOK**

##### A LÉLEK-Pontokban folyó szakmai munka célja

Budapest Főváros IX. Kerület Ferencváros Önkormányzata a kerületben hajléktalanná vált emberek felkarolása érdekében 2012-ben, egy komplex programot indított útjára, melynek célja, hogy kivezető utat, reintegrációt biztosítson a közösség hajléktalanná vált tagjainak, amennyiben sorsuk jobbra fordulása érdekében maguk is erőfeszítéseket kívánnak tenni. E program keretében a FESZGYI Családsegítő Szolgálatának részeként két helyszínen LÉLEK-Pontot működtet. A LÉLEK-Pontok működtetésének elsődleges célja a kerületi hajléktalanok segítésének koordinálása, a LÉLEK-Programban való részvételük támogatása, vagy egyéb segítő formák igénybevételeinek támogatása. A hajléktalan emberek számára személyre szóló segítő programot dolgoznak ki a munkatársak és próbálják ezt megvalósítani.

Fő feladatai: működési területén felderítő, és elérési munkát végez, ezt követően a programba vonható hajléktalan egyének és csoportok számára szociális szolgáltatást biztosít, amely többek között áll:

- a programban részt vevő hajléktalan emberek állapotának, szándékának, helyzetének felmérése, személyre szabott gondozása, mentorálása,
- foglalkoztathatóságuk, lakhatásuk, nem foglalkoztatási rehabilitációjuk elősegítése, ezen problémájuk megoldásában személyre szabott program (cselekvési terv) kidolgozása,
- a programban részt vevő hajléktalan emberek tájékoztatása a nappali ellátásokat biztosító intézmények (népkonyha, nappali melegedő, szociális és információs ügyfélszolgálatok, klubok, fürdő- és mosóhelyek, stb.), szállást nyújtó intézmények, egészségügyi intézmények, lehetőségeiről, és szükség esetén közvetítése a megfelelő szociális, egészségügyi ellátórendszerbe,
- tájékoztatás a nem hajléktalan-specifikus, ám a hajléktalan emberek számára is igénybe vehető támogató intézmények – egészségügyi, szenvedélybetegeket segítő szolgálatok, munkaügyi központok, stb. – igénybevételeinek módjáról,
- a hajléktalan egyének és csoportok folyamatos tájékoztatása, informálása (önkormányzati és társadalombiztosítási ellátásokra való esetleges jogosultságukról) mellett szociális és egyéb ügyeik intézése, a kliens képviselése,
- szociális és mentális gondozásuk biztosítása,

- közvetett, vagy közvetlen segítségnyújtás szociális, és egészségügyi problémák megoldásában,
- szociális problémakezelés, ügyintézés, speciális esetkezelés a rendelkezésre álló erőforrásokkal, krízis esetben a közterületen is.

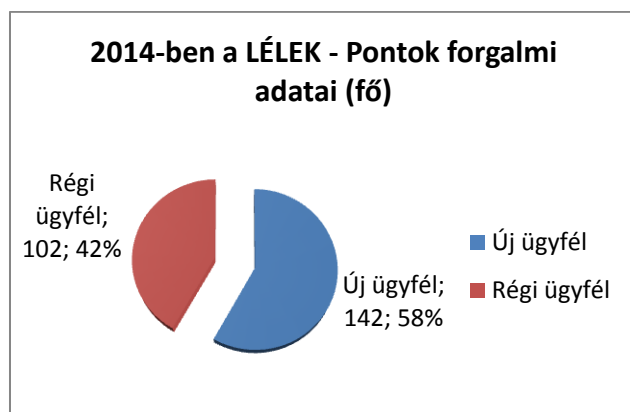
### **A LÉLEK-Pontok ellátotti köre, működési területe**

Azon fedél nélküli személyek, akik Ferencvárosban váltak hajléktalanná, valamint motiváltak sorsuk jobbra fordulása érdekében. A program – Lakhatási, Életviteli, Lelki-segítségnyújtási és Egzisztenciateremtési Közösségi Program – nem kevesebb célt tűz ki maga elé, mint, hogy kivezető utat keressen és találjon több, jelenleg fedélnélküliként élő személy számára a hajléktalanságból. Működési területünk Budapest IX. kerület közigazgatási területe.

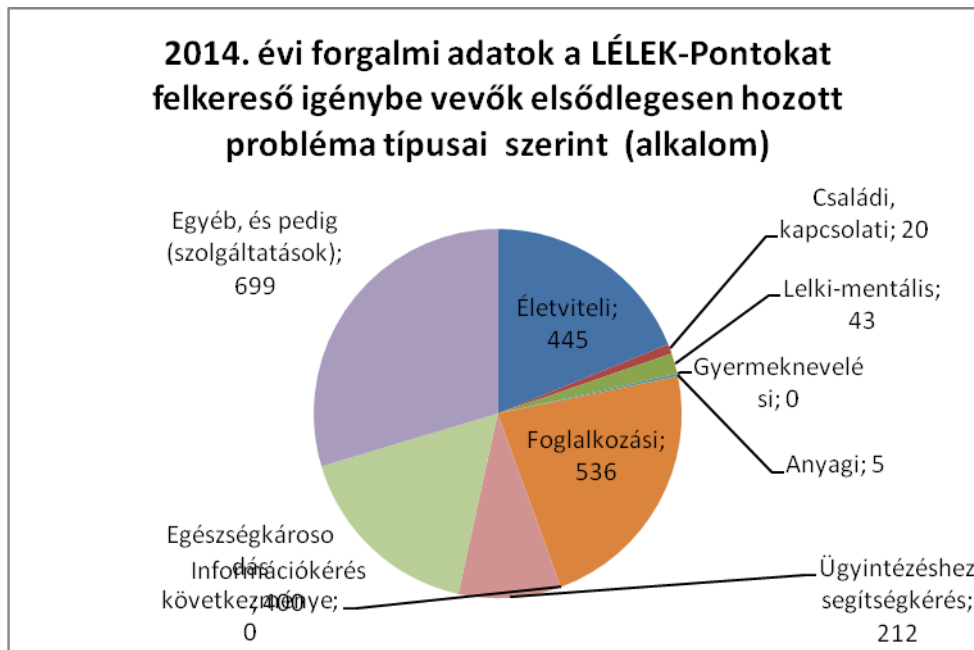
### **A LÉLEK – Pontok 2014. évi statisztikai adatai**

A 2014. évben a LÉLEK-Pontokban (1092 Budapest, Ferenc krt. 8.; 1094 Budapest, Tűzoltó u. 23.) **244 fő** összesen **2360** alkalommal jelent meg és vette igénybe a csoportunk által nyújtott különböző szolgáltatásokat. 2014-ben **142 fő** (az összes igénybe vevő 58 %-a) volt azon ellátottak száma, akik első alkalommal keresték fel és vették igénybe az LÉLEK – Pontok által nyújtott szolgáltatások valamelyikét.

A 2014. évben 463 alkalommal többször keresték fel és vették igénybe a LÉLEK - Pontok által nyújtott szolgáltatásokat, mint a 2013. évben.

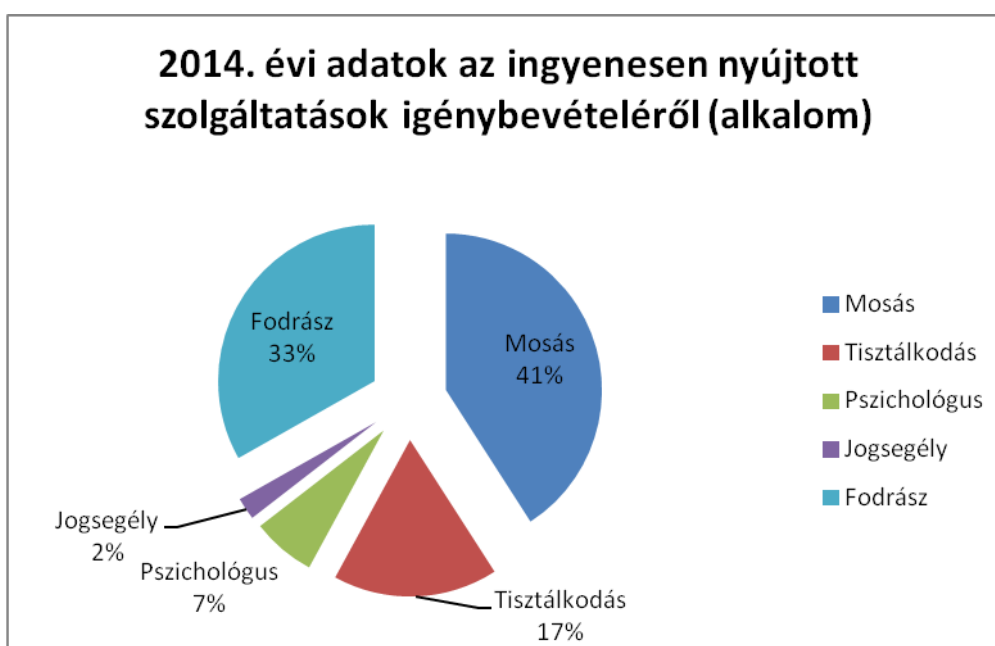


A LÉLEK-Pontokat felkereső ügyfelek nemek szerinti megoszlását szemlélteti a fenti diagram. Az ábrából jól kitűnik, hogy a megjelent összes ügyfél jelentősebb hányada **63 %**-a férfi és **37 %** azon női ellátottak aránya, akik igénybe vették a LÉLEK-Pontok szolgáltatásait. A 2013. év adatsorainak megoszlásához képest 3%-al csökkent a LÉLEK-Pontokat felkereső női kliensek száma. A hajléktalan ellátó rendszerben – így a LÉLEK-Pontokat felkeresők között is – jellemzően a férfiak felülreprezentáltakabbak, mint a női ügyfelek.



A fenti ábrából jól látható, hogy a LÉLEK-Pontokat **elsődlegesen a különböző ingyenesen igénybevehető (mosási, tisztálkodási, fodrász, jogsegély, pszichológiai tanácsadás) szolgáltatások (699 alkalommal) miatt** keresik fel ügyfeleink.

2014. évben **536 alkalommal** foglalkozási típusú problémákkal – legfőképpen álláskeresési céllal – keresték fel a klienseink a LÉLEK-Pontokat. **445 megjelenési alkalommal** elsődleges esetben életvitel problémákkal keresték fel a LÉLEK-Pontokat, azon ügyfelek, akiknek lakhatási típusú problémáik voltak. **400 megjelenési alkalommal fordultak hozzánk információért, 212 alkalommal** keresték fel a LÉLEK-Pontokat azon ellátottak is, akik **ügyintézésben** kérték munkatársaink segítségét, jellemzően szociális pénzbeni- és természetbeni ellátások, társadalombiztosítási ellátások, valamint szociális alap- és szakosított ellátások igénybevételéhez kértek segítséget.



A fenti diagram szemlélteti azon adatsorokat, mely tartalmazza a 1094 Budapest, Tüzoltó utca 23. szám alatt működő LÉLEK-Pontban igénybe vehető ingyenes mosási, tisztálkodási, fodrász, pszichológus és jogsegély szolgáltatásokat. Az adatokból kitűnik, hogy 2014-ben a nyújtott szolgáltatásokat igénybevévők közül **(összesen 699 megjelenési alkalom) 286** alkalommal **mosási**, **119** alkalommal **tisztálkodási**, **232** alkalommal **fodrász** a Hajléktalanokért Közalapítvány (HKA) által finanszírozott szolgáltatás, **16** alkalommal **jogsegély** (HKA által finanszírozott) és **46** alkalommal pedig **pszichológusi** szolgáltatást (HKA által finanszírozott) vettek igénybe.

## **PROGRAMOK**

### **LÉLEK-Pont Álláskereső Klub (LÁK)**

A LÉLEK-Pont Álláskereső Klubot (LÁK-ot) elsősorban azon hajléktalanok vagy a ferencvárosi Családsegítő Szolgálat valamelyik Csoportjával együttműködő személyek vehetik igénybe, akik a IX. kerületben életvitelszerűen tartózkodnak.

A LÁK olyan csoportos foglalkozás, melynek célja, hogy az álláskeresők szakszerű irányítással és rendszeres tevékenységgel elsajátítsák az álláskereső módszereit annak érdekében, hogy a lehető legrövidebb időn belül megtalálják a számukra legmegfelelőbb munkahelyet.

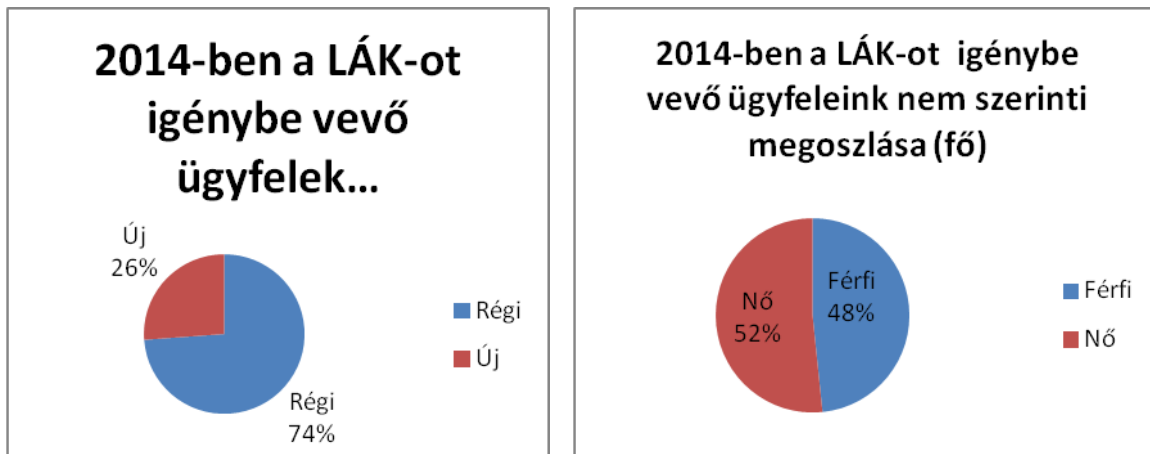
A szolgáltatás nyújtásával a célunk, az álláskeresőben eredményesen hasznosítható technikák (a meg nem hirdetett állások feltárása, önéletrajzírás, telefonálás munkaadónak, felkészülés a személyes találkozókra, stb.) megismerése, elsajátítása, gyakorlása, valamint aktív és eredményes alkalmazása. Az álláskereső tanácsadás segítségével fejleszthető az önismeret, megismerhetők a pályázat- és önéletrajzírás fortélyai, az állásinformációk beszerzésének lehetőségei, az állás megszerzésének és megtartásának módjai.

Az Álláskereső Klub célja, hogy az álláskereső álláskeresői képességei és készségei javuljanak.

- Az álláskereső a felmért tudása, készsége, valamint a munkaerő-piaci ismerete alapján képes legyen önmaga számára reális célállást meghatározni.
- Képes legyen megfelelően alkalmazni az elsajátított munkahely-feltárási metódusokat mind a nyílt, mind a rejtett munkaerőpiac tekintetében.
- Az álláskereső képes legyen önállóan önéletrajzot és motivációs levelet írni, álláspályázatot összeállítani.
- Az álláskereső felkészült legyen az állásinterjúra.
- Képessé váljon az önálló és aktív álláskeresősre.

A 2012. novemberben indított szolgáltatás 2014.07.01-től ismételtelen pályázati forrásból a Hajléktalanokért Közalapítvány támogatásával valósul meg a Tüzoltó utca 23. szám alatti LÉLEK-Pontban heti egy alkalommal, keddi napokon 9-12 óra között, a FESZGYI Családsegítő Szolgálat munkatársainak a közreműködésével.

2014-ben 50 alkalommal tartottuk meg a II. számú Családsegítő Csoporttal együttműködésben, Bucsy Balázs – mint tartós munkanélkülikle foglalkozó – család gondozó segített a lebonyolításban. 2014-ben 153 fő, aki 513 megjelenési alkalommal vette igénybe a LÁK szolgáltatásait.



2014. évben a LÁK szolgáltatásait 113 fő régi (74 %) és 40 fő új (26 %), nem szerinti megoszlását tekintve pedig 74 fő férfi (48 %) 322 megjelenési alkalommal és 79 fő nő (52 %) 191 megjelenési alkalommal vette igénybe.

### Szabadidős programok

A szabadidős programok szervezésénél igyekeztünk, olyan programokat választani, ahová az ügyfélkörünkbe tartozó ellátottaink a saját erejükből nem tudnának, de szeretnének eljutni. A kulturális programokat követően a résztvevőkkel közösen megvitattuk a látottakat és a hallottakat.

**2014-ben a programokon átlagosan 8 fő vett részt, 20 szabadidős programon összesen 160 fő (halmazott adat).**

Sikerült ingyen eljutnunk a Nemzeti Színházba, a Dumaszínházba, a Belvárosi Színház 8 darabjára, a Gózon Gyula Kamaraszínházba az intézmények nagylelkűségének jóvoltából.

A HKA támogatásával ügyfeleink a következő színházi előadásokon vehettek részt 2014-ben: Nemzeti Színház: Ballada a két sebzett hattyúról; Madách Színház: Napsugár fiúk; Vígszínház: Padlás; Vígszínház: Popfesztivál 40.; Budapesti Operettszínház: A mosoly országa; Pesti Magyar Színház: My Fair Lady; Nemzeti Táncszínház - MŰPA közös produkciója: Tango no Tango; Magyar Állami Operaház: Hunyadi László; Budapesti Operettszínház: Ghost

### Karácsonyi Ünnepség

Hagyománnyá vált, hogy minden év decemberében ügyfeleinknek Karácsonyi Ünnepséget szervezünk a Tűzoltó u-i irodánkban. 2014. december 15-én került sor az eseményre, melyen **15 ügyfelünk**, illetve a LÉLEK-Pont és Utcai Szociális Munkás Csoport munkatársai vettek részt. A tavalyi évhez hasonló foglalkozásokat szerveztünk ügyfeleinknek – apró kézműves karácsonyi ajándékokat készítettünk közösen, illetve mézeskalácsot sütöttünk együtt, és el is fogyasztottuk. Az eseményen résztvevőket egy vendéglátással foglalkozó cég jótékony célú felajánlásának köszönhetően tudtuk megvendégetni. Az ünnepség keretében munkatársaink szerény ajándékokat adtak át, az ajándékokat magánszemélyek (kerületi lakosok és diákok) adományaiból állították össze a kollégáim.

### LÉLEK Lakhatási Támogatás 2014.

**(A programot a HKA finanszírozásával valósítottuk meg)**

Az egyéni esetkezelés, szakmai munka megkönnyítési érdekében, olyan hajléktalan, vagy a hajléktalanná válás küszöbén álló klienseinket vontuk be a programba, akikkel már

valamilyen segítőkapcsolatban állt a LÉLEK-Pont munkatársa (bizonyos szolgáltatásunkat vették igénybe, vagy szerettek volna bekerülni a LÉLEK Program lakhatási elemébe).

A program megvalósítása során 6 család kérelmezte a programba való bekerülését, egy külön erre a célra rendszeresített formanyomtatványon. A szakmai team a beadott kérelmeket elbírálta, és úgy értékelte, hogy mind a 6 család (13 fő felnőtt és 5 fő kiskorú) beadott kérelmeik és a személyes beszélgetések alapján bekerülhetnek a programba.

A programba legfőképpen olyan ügyfeleket választottunk, akik a hajléktalanná válás peremén álltak, illetve kiskorú gyermeket nevelnek a háztartásukban.

A programba bekerült kliensekkel a támogató szociális munkások egyéni fejlesztési és támogatási megállapodást kötöttek (a megállapodás egy másolati példányát csatoljuk a beszámolóhoz), mely a következőket tartalmazza: az elérendő konkrét cél(oka)t; a célok megvalósítása érdekében az együttműködés módjait (a támogatott és a támogató szociális munkás vállalásait); a lakhatási támogatás kifizetésének rendjét; a rendszeres kapcsolattartás-együttműködés módját és gyakoriságát; a havi megtakarítás, azaz elő takarékoság kötelező jellegű vállalását és összegét.

A havi megtakarítás, elő takarékoság kötelező minimum összege (mind a 6 család esetében) megegyezett a lakhatási támogatásként folyósított összeggel. A lakhatási támogatásként folyósított összegek a program ideje alatt a következőképpen alakultak:

1. hónapban	30.000 Ft/hónap
2. hónapban	25.000 Ft/hónap
3. hónapban	15.000 Ft/hónap.
4. hónapban	10.000 Ft/hónap.

A program megvalósítása során a támogatottnak aktívan együtt kellett működnie a támogató szociális munkással, aki lakókörnyezetükben is felkereste a programban résztvevő klienseket. A támogató szociális munkásnak feladata volt, hogy rendszeresen ellenőrizze azt, hogy az ügyfele valóban abban az ingatlanban (albérletben, munkásszálláson) él életvitelszerűen, amire a lakhatási támogatás részére folyósításra kerül.

#### **A program megvalósítása során a következő eredményeket tudtuk elérni:**

- 6 család, összesen 18 fő esetében megelőztük a hajléktalanná válást,
- 4 család esetében a támogatási összeggel megegyező megtakarítást tudtunk elérni,
- 1 család plusz munkajövedelemre tudott szert tenni,
- 2 család nagyobb albérletben tudja megoldani a lakhatását,
- 2 hajléktalan személy munkásszállásra került,
- 6 család esetében a lakhatás minőségének javulását érte el a programunk.

*4 család esetében maximálisan megállapítható, hogy sikeresen, eredményesen zárták a programot.*

A program megvalósítása során kudarcokat is el kellett könyvelnünk, mégpedig 2 család esetében, akik a megtakarítási számlájukon felhalmozott összeghez teljes egészében

hozzányúltak, pénzfelvételt kezdeményeztek. Mind a két család olyan élethelyzetbe került, hogy másképp nem tudták volna megoldani a problémájukat (közeli hozzátartozó halála).

### **A LÉLEK-Program lakhatási eleme**

A Lakhatási, Életviteli, Lelki-segítségnyújtási és Egzisztencia-teremtési **Közösségi Program** megvalósítására Budapest Főváros IX. Kerület Ferencváros Önkormányzata 2011. decemberben pályázatot nyújtott be a Nemzeti Erőforrások Minisztériumához. A pályázat elnyerésével az önkormányzat 60 millió forint támogatáshoz jutott. A LÉLEK-Program megvalósítása során – többek között – 6 önkormányzati lakás felújítását végezte el az Önkormányzat.

### **A felújított 6 lakás vonatkozásában 2013. június 3-án megkötött háromoldalú együttműködési megállapodást az Önkormányzat, a FESZOFÉ és a FESZGYI 2014. január 10-én módosította.**

A megállapodás módosítása rögzíti, hogy az Önkormányzat vállalja, hogy a FESZGYI és a FESZOFÉ által javasolt személyek közül köti meg a határozott idejű szociális alapú bérleti szerződést 6 vagy kivételes esetben 9 hónapra, mely bérleti szerződések indokolt esetben alkalmanként maximum 6 hónappal meghosszabbíthatók oly módon, hogy a bérleti jogviszony teljes időtartama nem haladhatja meg a 2 évet.

A 2013. június 3-án kötött megállapodás rögzíti továbbá, hogy a FESZGYI a FESZOFÉ-val együttműködve olyan hajléktalan személyeket von be a LÉLEK-Program lakhatási elemébe, akik vállalják a lakhatásuk, a társadalomba való reintegrációjuk megoldásához vezető közfoglalkoztatásban, egyéb foglalkoztatásban való részvételt, vagy bejelentett munkaviszonnyal, rendszeres jövedelemmel rendelkeznek.

A LÉLEK Program keretében bérbeadott lakásokban bent lakó 6 családdal (**bentlakó személyek száma: 14 fő**) a LÉLEK-Pont és a FESZOFÉ munkatársai együttműködési megállapodást kötöttek. Az együttműködés kiterjed a lakásokban lakók **egyéni szociális és mentális gondozására**, valamint a család működésének a nyomonkövetésére.

A bérlők tartós, hosszútávú lakhatási problémáik megoldása érdekében **kötelező jelleggel előtakarékoskodnak** a bérleti jogviszonyuk teljes időtartama alatt, ennek értelmében egy megtakarítási számlán havonta fix összeget félretesznek. A bérlők a szociális munkással közösen havonta ellenőrzik a megtakarítási számlán meglévő összeg meglétét. Minden bérlő esetében a szociális munkással közösen került kikalkulálásra az előtakarékoság összege, viszont az 10.000,-Ft/hónál nem lehet kevesebb. Közösen vizsgálták a családok bevételeinek és a kötelező kiadásainak alakulását, illetve azt, hogy mennyi az az összeg, amit biztonsággal hónapról hónapra be tudnak fizetni a megtakarítási számlára. A családok és a szociális munkás rendszeresen felülvizsgálják a bevételek és a kötelező kiadások alakulását, hogy biztonsággal tudjanak félretenni és a megélhetésük se kerüljön veszélybe.

## UTCAI SZOCIÁLIS MUNKA

### **Jogsabályi háttér:**

Az utcai szociális munka a személyes gondoskodás keretébe tartozó szociális alapszolgáltatási forma. Az Szt. 65/E §-a alapján az „utcai szociális munka keretében biztosítani kell az utcán tartózkodó hajléktalan személyek helyzetének, életkörülményeinek figyelemmel kísérését, szükség esetén ellátásának kezdeményezését, illetve az ellátáshoz kapcsolódó intézkedés megtételét.”

Az 1/2000.(I.7.)sz. SzCsM. rendelet 104.§ és 104/A §-a alapján:

„104.§ (1) Az utcai szociális munka célja az intézményi gondozásból kiszorult, vagy azzal szemben bizalmatlan, az utcán, közterületen, nem lakás céljára szolgáló helyiségben életvitelszerűen tartózkodó egyének, csoportok szociális és mentális segítése, elsősorban életmentés, integrálás céljából.

(2) Az utcai szociális munka körébe tartozik különösen

- a) a hajléktalan személyek felkutatása, szükség esetén a megfelelő intézménybe juttatása,
- b) tájékoztatás, információnyújtás
- c) ügyintézés
- d) szolgáltatás nyújtása
- e) szociális munka egyénekkal, csoportokkal, közösségekkel.”

104/A § (2) Az utcai szociális munka – amennyiben nem önálló szervezeti formában működik - megszervezhető

- a) nappali melegedő vagy hajléktalanok átmeneti szállását, illetve éjjeli menedékhelyet biztosító intézmény keretében,
- b) alapszolgáltatási központ keretében,
- c) családsegítő szolgálat keretében, ha ez a helyi szükségletek figyelembevételével a családos hajléktalanok, az ifjúsági korosztály, a gyermekek segítése érdekében indokolt.

Kerületünkben az utcai szociális munkát, mint szolgáltatást, intézményünk (FESZGYI) a Menhely Alapítvánnyal együttműködve végzi. Az alapítvány feladata az Önkormányzattal kötött ellátási szerződés alapján a Külső-Ferencváros, illetve a József Attila lakótelepen élő hajléktalanok ellátására korlátozódik.

### **Tárgyi feltételek:**

A 2012. évtől NRSZH-s pályázatból történt a szolgáltatás finanszírozása. Ez a pályázati finanszírozás szolgálatunk működésében is változásokat eredményezett - pozitív irányban - a szolgáltatás bővülése szempontjából. Ezek a változások az adminisztrációt és a kötelező adatszolgáltatást is érintették (2012-től negyed éves statisztikai jelentést és szakmai jelentést készítünk). Lehetőség nyílt a rendszeres ügyfélfogadásra a hét minden napján, mivel a Balázs Béla 22/B. szám alatt nyitva álló helyiségbe, a II. sz. Családsegítő Csoport épületébe költöztünk, ahol egy saját használatú irodahelyiséggel rendelkezünk, illetve a pincében lehetőségünk nyílt az adományok tárolására is.

### **Az utcai szociális munka fő feladatai:**

A működési területén felderítő, és elérési munkát végez, ezt követően a hajléktalan egyének és csoportok számára szociális szolgáltatást biztosít, amely többek között áll:

- felveszi a kapcsolatot az utcán megjelenő, életvitelszerűen ott tartózkodó egyénekekkel és csoportokkal, megismeri azok életmódját, szociológiai jellemzőit,
- a közterületen élő hajléktalan emberek tájékoztatása a nappali ellátásokat biztosító intézmények (népkonyha, nappali melegedő, szociális és információs ügyfélszolgálatok, klubok, fürdő- és mosóhelyek, stb.), szállást nyújtó intézmények, egészségügyi intézmények, lehetőségeiről, és szükség esetén közvetítése a megfelelő szociális, egészségügyi ellátórendszerbe,
- tájékoztatás a nem hajléktalan-specifikus, ám a hajléktalan emberek számára is igénybe vehető támogató intézmények – egészségügyi, szenvedélybetegeket segítő szolgálatok, munkaügyi központok, stb. – igénybevételének módjáról,
- a hajléktalan egyének és csoportok folyamatos tájékoztatása, informálása (önkormányzati és társadalombiztosítási ellátásokra való esetleges jogosultságukról) mellett szociális és egyéb ügyeik intézése, a kliens képviselése,
- szociális és mentális gondozásuk biztosítása,
- közvetett, vagy közvetlen segítségnyújtás szociális, és egészségügyi problémák megoldásában,
- szociális problémakezelés, ügyintézés, speciális esetkezelés a rendelkezésre álló erőforrásokkal, krízis esetén a helyszínen is,
- a rászoruló helyszíni ellátása létfenntartáshoz szükséges eszközökkel (élelmiszer, takaró, ruhanemű, tea, ásványvíz),
- szükség esetén elsősegélynyújtás,
- krízis intervenció: azonnali beavatkozás, a kliens életmentése, krízishelyzetének feloldása érdekében,
- segítségnyújtás lakhatási ügyekben,
- jelzőrendszerbe való bekapcsolódás, annak fenntartása, folyamatos kapcsolattartás a kerületi, és a fővárosi szociális ellátórendszerrel,
- téli krízisidőszakban ún. teajárat működtetése gépkocsival.

*Az utcai szociális munkánk során hangsúlyos szerepet kap az egyéni szükségletekhez, körülményekhez alkalmazkodó ellátás.*


#### **Az ellátottak köre:**

Azon személyek, akik a Belső-és a Középső Ferencváros közterületein, közterein élő és krízishelyzetben lévő, az ellátórendszerrel szemben bizalmatlan hajléktalan emberek alkotják, akikkel az utcai szociális munkánk során kerülünk kapcsolatba. Szolgálatunk munkája során nagy hangsúlyt fektet – különös tekintettel a krízisidőszakban – arra, hogy működési területén feltérképezze azon fedélnélkülieket, akik nem veszik igénybe a különböző fővárosi, kerületi hajléktalanellátó szervezetek által nyújtott különböző típusú szolgáltatásokat. Ezen ügyfelek jelentős része krízishelyzetben lévő, az ellátórendszerrel bizalmatlan vagy esetlegesen azt nem ismerő hajléktalan.

#### **Működési terület:**

Vámház krt. – Üllői u. – Vágóhíd u. – Soroksári út – Boráros tér – Közraktár u. által határolt városrész, valamint a Nagyvárad tér, Kálvin tér és a Corvin Negyed metróaluljárók.



<b>A</b>	<b>Klinikák M.</b> és környéke	<b>E</b>	<b>Duna-part</b> és környéke	<b>I</b>	<b>Kálvin tér M.</b> és környéke	<b>M</b>	<b>Mester utca</b> és környéke
<b>B</b>	<b>Nagyvárad tér M.</b> és környéke	<b>F</b>	<b>Boráros tér</b> és környéke	<b>J</b>	<b>Ráday utca</b> és környéke	<b>1</b>	<b>Ferencvárosi Eü. Szolgáltató</b> Mester utca 45.
<b>C</b>	<b>Haller Park</b> és környéke	<b>G</b>	<b>Nehru part</b> és környéke	<b>K</b>	<b>Corvin-negyed M.</b> és környéke	<b>2</b>	<b>Szent István Kórház</b> Nagyvárad tér 1.
<b>D</b>	<b>Nemzeti Színház, Vodafone székház</b> és környéke	<b>H</b>	<b>Csarnok tér</b> és környéke	<b>L</b>	<b>Ferenc körút</b> és környéke	<b>3</b>	<b>Szent László kórház</b> Gyáli út 5-7.
<b>4</b>	<b>Merényi Gusztáv Kórház</b> Gyáli út 17-19.	<b>5</b>	<b>Új út Nappali Melegedő</b> Gubacsi u. 21.	<b>6</b>	<b>BMSZKI Átmsz. és Melegedő</b> Táblás u. 31.	<b>7</b>	<b>BMSZKI Éjjeli menedékhely</b> Aszódai u. 18.
<b>8</b>	<b>BMSZKI Átmeneti Szálló</b> Gyáli út 33-35.	<b>9</b>	<b>BMSZKI Átmeneti Szálló</b> Külső Mester u. 84.	<b>10</b>	<b>Menhely Nappali Melegedő</b> Práter u. 29/b.		<b>Lélek-Pont</b> Tűzoltó u. 23.

A működési területünk különböző részein élő hajléktalanokra jellemző, hogy párosával, 3-4 fős, esetleg még nagyobb csoportokba rendeződve próbálják túlélni a mindennapokat. Ezen csoportok tagjai segítik egymást, a kisebb csoportokban nagyobb a kohézió. Így ugyanakkor nehezebb motiválni az ügyfeleinket az ellátórendszer igénybevételére. Azonban, ha a segítő folyamat során kialakult a bizalmi kapcsolat, akkor elkezdnek bejárogatni az irodánkba – megbeszélte időpontra, esetleg a nélkül – az ügyeikben való segítségkérés, ruha adomány stb. miatt, vagy csak „segítő beszélgetésre”, ventilációra. Ezek a találkozások vezetnek ideális esetben valamilyen típusú szállón történő elhelyezéshez. Többször volt rá példa, hogy az ügyfelek kifejezett igényéhez és kéréséhez igazodva párban, vagy egy 3 fős – egymáshoz ragaszkodó – csoportot tudunk elhelyezni éjjeli menedékhelyen.

**Szolgáltatásaink, tevékenységeink:**

- információnyújtás, tájékoztatás: a hajléktalanok részére igénybe vehető szolgáltatásokról, szállásokról
- helyszíni felkeresés, tervezhető jelenlét biztosítása közterületen (megbeszélte időpontokban történő megjelenés az ügyfeleknél), mentális támogatás, segítő és motivációs beszélgetések, szükség esetén konfliktuskezelés
- krízisintervenció,
- élelmiszer, ruha, takaró, hálósák adományok juttatása
- szociális ügyintézés (iratpótlásban segítség, igazolások kiállítása segélyek igényléséhez és szállóra történő bejuttatáshoz – ajánlások és az ehhez kapcsolódó ügyintézés)
- egészségügyi centrumokba szállítás
- helyszíni elsősegély-nyújtás (sebkötözés, fájdalom és lázcsillapító juttatása),
- kórházi tartózkodás esetén az ügyfél látogatása, utógondozás

**Az Utcái Szociális Munka 2014. évi statisztikai adatai:**

2014. évben összesen **177** ügyfelünk szerepelt a nyilvántartásunkban, velük tartósabb segítő kapcsolatot tudunk kialakítani. A szolgáltatást igénybevevők között ebben az évben **117 új** és **60 régi** ügyfél jelent meg. A 2014. évben ugyanannyi új ügyféllel kerültünk gondozási kapcsolatba, mint **2013. évben, viszont 8 fővel több régi kliensünk jelent meg ellátási területünkön.**

Tapasztalataink azt mutatják, hogy az utcán tartózkodó ügyfélkör túlnyomó része a hajléktalansága legfőbb okaként továbbra is a megromlott családi kapcsolatokat, válást jelöl meg.

**A 2014. évi forgalmi adatok alapján a nyilvántartásunkban szereplő ügyfelek nem és korcsoport szerinti bontásban (fő)**

A szolgáltatást igénybe vevők korcsoport szerint											
0-5	6-13	14-17	18-39	40-59	60-64	65-69	70-74	75-79	80-89	90 fölött	Összesen
0	0	0	52	106	12	4	1	2	0	0	177

A szolgáltatást igénybe vevő <b>FÉRFIAK</b> korcsoport szerint											
0-5	6-13	14-17	18-39	40-59	60-64	65-69	70-74	75-79	80-89	90 fölött	Összesen

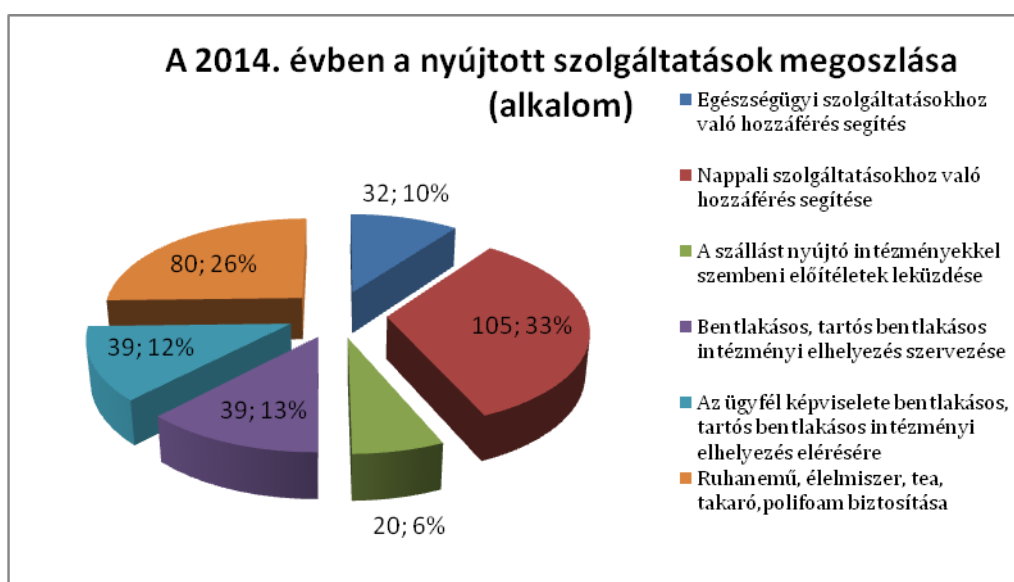
0	0	0	41	87	10	3	1	3	0	0	144
---	---	---	----	----	----	---	---	---	---	---	-----

**A szolgáltatást igénybe vevő **NŐK** korcsoport szerint**

0-5	6-13	14-17	18-39	40-59	60-64	65-69	70-74	75-79	80-89	90 fölött	Összesen
0	0	0	11	19	2	1	0	0	0	0	33

A fenti táblából kitűnik, hogy 2014-ben jellemzően **(106 fő 60 %)** azon ügyfeleink vették igénybe szolgáltatásainkat, akik a 40 - 59 életkori korcsoportban tartoznak. A 2014. évben is több férfi **(az összes ellátott 81 %-a)** fedélnélküli ügyféllel álltunk gondozási kapcsolatban, mint nővel **(az összes ellátott 19 %-a)**.

A 2014. évben közterületen 16 - 22 óra között nyújtott szolgáltatások megoszlása a következőképpen alakult:



A tavalyi évben összesen **39 fő** hajléktalan személyt tudtunk elhelyezni, jellemzően éjjeli menedékhelyre (BMSZKI Aszódi úti Éjjeli Menedékhely, BMSZKI Bánya utcai Intézménye). Az NRSZH támogatási, finanszírozási szerződésében vállalt kötelezettségünknek eleget tettünk, hiszen ellátottaink 22 %-nál **sikerült az utcai életmódot felszámolnunk**.

**2014. évben krízisintervenciók, jelzések**

Krízisintervenciós beavatkozásra, ügyfeleink egészségügyi centrumba való szállítására **12** alkalommal volt szükség a Menhely Alapítvány krízis autójának igénybevételével. Mentőhívásra **6** alkalommal került sor, amikor el is szállították a megfelelő helyre az ügyfelet. A tavalyi évben **10** alkalommal látogattuk ügyfeleinket kórházban/lábadozóban.

Jelzés **77** alkalommal érkezett szolgálatunkhoz, amelyekből:

- **15** megkeresés a kerületi LÉLEK - Ponton keresztül jutott el hozzánk, ilyenkor az ottani kollégával közösen látogattuk az adott helyszínt, személyt – többnyire napközben.
- **30** esetben a Családsegítő Szolgálat valamely egységétől, a IX. kerületi önkormányzattól vagy lakosság köréből érkezett a megkeresés.

- **32** esetben a Menhely Alapítvány Diszpécser Szolgálatra kérte ilyen módon a segítségünket.

Minden esetben még aznap, 6 órán belül eljutottunk a bejelentett helyszínre, felmértük a helyzetet és megtettük a megfelelő intézkedést. A működési területünkön kívülről érkező jelzéseket a Diszpécser Szolgálaton keresztül, vagy közvetlenül továbbítottuk a területileg illetékes utcai szolgálatnak.

#### **Intézmények közötti együttműködés:**

Működésünk óta a kerületben található hajléktalan ellátó intézményekkel és nappali melegedőkkel kiváló munkakapcsolat alakult ki. Ezt mutatja az elhelyezések száma is. A **Ferencvárosi Közterület Felügyelet** munkatársai is segítséget nyújtottak a beérkezett jelzések időben történő kivizsgálásban és a megfelelő intézkedések megtételében. A 2013/2014-es krízis időszakban heti egy alkalommal közösen jártuk be a működési területünkhöz tartozó fedélnélküliek által frekvenciátaltabb helyszíneket. A fővárosi utcai gondozó szolgálatok havonta megrendezett team megbeszéléseit rendszeren látogatjuk. A kerületben működő utcai partnerszervezettel is kiváló a munkakapcsolatunk. Az **Új Út Egyesület** nappali melegedőjével kiváló a szakmai kapcsolatunk, több alkalommal is küldtek irodánkba ügyfelet, illetve segítették a munkánkat aktuális információkkal.

#### **Ellenőrzések tapasztalatai:**

2014. január 30-án a **Magyar Államkincstár (MÁK)** Budapest és Pest Megyei Igazgatósága helyszíni ellenőrzést végzett az utcai szociális munka tekintetében. Az ellenőrzés a 2012-2013. évről szóló elszámolás alapját képező tényleges feladatmutatók megállapításának szabályszerűségére, továbbá a felhasználás jogszerűségének a vizsgálatára terjedt ki. A MÁK megállapította, hogy „**az elszámolás alapját képező tényleges feladatellátás, továbbá a működési támogatás felhasználása szabályszerűen történt**”.

2014.10.09-én a **Hajléktalanokért Közalapítvány** helyszíni ellenőrzést végzett a LÉLEK Pont és Utcái Szociális Munkás Csoport által a 2013/2014-es pályázati időszakban benyújtott programjainak megvalósításával kapcsolatosan. Az ellenőrzés során **mindent rendben talált**, a jogszabályokban, a támogatási szerződésekben foglaltaknak megfelelően megvalósítottak, valamint szakmailag is kimagaslónak értékelte a pályázati programjaink lebonyolítását.

Budapest, 2015. április 15.

Siroki István  
csoport koordinátor