



**Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények
Igazgatósága
Díjhátralék-kezelő és Lakhatást Segítő Központ**

SZAKMAI BESZÁMOLÓ 2019

DÍJHÁTRALÉK-KEZELŐ és LAKHATÁST SEGÍTŐ KÖZPONT

ALAP FELADAT - SZEMLÉLETI KERET

A Díjhátralék-kezelő és Lakhatást Segítő Központ (DHKLSK) a Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények Igazgatósága (FESZGYI) szervezeti egységként, két szakmai egységet ölel fel: egyik a Díjhátralék-kezelési Csoport (továbbiakban DHK), feladata az adósságkezelés. Másik a LÉLEK-Pont és Utcai Szociális Munkás Csoport és Nappali Melegedő. Feladatai a LÉLEK-Pont és Utcai Szociális Munkás Csoport tekintetében a LÉLEK programos lakások lehetséges bérlőinek gondozása, valamint a kerület meghatározott részében utcai szociális munka végzése, illetve a Nappali Melegedő a hajléktalan létben élő emberek szociális és egyéb speciális igényeinek kielégítésére szolgál; biztosítja a nappali tartózkodásra, a hasznos időtöltésre, étkezésre és alapszintű higiénés szolgáltatások elérésére való lehetőséget.

A Díjhátralék-kezelési Csoport illetékessége a ferencvárosi lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel rendelkező személyekre terjed ki. A LÉLEK-Pont és Utcai Szociális Munkás Csoport tevékenysége a LÉLEK Programban résztvevők esetében ugyanez az illetékességi kör, az utcai szociális munka ellátási területe differenciáltabb, jelen beszámoló megfelelő fejezetében kerül kifejtésre. A Nappali Melegedő illetékességi köre a felnőttkorú, hajléktalan létben érintett teljes lakosság.

A beszámoló I. része a DHK csoport, II. része a LÉLEK-Pont, Utcai Szociális Munkás Csoport és Nappali Melegedő 2019-ben végzett tevékenységeiről szól. Tekintettel arra, hogy a hajléktalan célcsoporttal foglalkozó két egységünk (LÉLEK-utca és Nappali) nem azonos módszerekkel és egymást nem (esetenként részben) átfedő szolgáltatásokat működtet, jelen szakmai beszámoló is külön tárgyalja azokat.



I.

Díjhátralék-kezelési Csoport

Telephely: Budapest, Lenhossék u.24-28.

A Díjhátralék-kezelési Csoport önálló szakmai egységként végez adósságkezelési tevékenységet. A szolgáltatás fő rendezője, a Budapest Főváros IX. Kerület Ferencváros Önkormányzata Képviselő-testületének 8/2015. (II.24.) (többször, legutóbb 2019-ben módosított) rendelete, amely a pénzbeli és természetbeni ellátásokról és támogatásokról rendelkezik. A munka célja: a lakhatással összefüggésben eladósodott, szociálisan rászoruló családok segítése tartozásuk részbeni vagy teljes egészének megfizetésében. A családok zöme, akikkel a csoport foglalkozik, a munkanélküliség és az alacsony iskolai végzettség miatt sokszor kilátástalan helyzetben van. A hátralékok kezeléséhez szükséges az ügyfelek motivációja és képessége is, ehhez az adósságkezelési tanácsadók, az esetmenedzserek és a családsegítők összefogása, azonos irányú kommunikációja szükséges. A DHK csoport fő célja és feladata a fizetőképesség helyreállítása, a jövőbeli kilátások rendezése, a családi gazdálkodás optimálisabb működésének segítése a lehetőségeken belül.

Együttműködések – partnerek – információ áramlás

A DHK konkrét feladata a helyi rendelet alapján az adósságkezeléshez kapcsolódó ellátásokról, szükség szerint, egyéb szolgáltatásokról való differenciált információk nyújtása; tanácsadás a megfelelő támogatási/szolgáltatási forma javaslatához és ügyfeleinknek az adósság megszüntetésére tett erőfeszítéseinek segítése, kísérése. A folyamat követése pontos adminisztrációval és a szociális munka eszközeinek alkalmazásával jár.

Különösen ez utóbbi tevékenység során fontos és elengedhetetlen a FESZGYI egységeivel való szoros együttműködés. A DHK munkatársainak tevékenysége kizárólag a Család- és Gyermekjóléti Központ, ill. Alapellátási Egység közvetítésével történhet. Kivételesen az ún. szociális diagnózis elkészítése során felmerülő igény a tartozások rendezésére. Ebben az esetben a diagnózist készítő esetmenedzser közvetlenül is irányíthatja az önként jelentkező személyt csoportunkhoz, de ilyen még nem fordult elő. Viszonylag új – kötelező – szolgáltatásról van szó.

Az információk elérhetőségét rögzített szabályok mentén írásban (ADMIN ügyfélnyilvántartó program, ügyfél dossziék, közvetítő lapok, team emlékeztetők), illetve szóban (telefon, esetmegbeszélők) biztosítjuk. A releváns adattartalommal bíró informális tájékoztatásokat is – pl. e-mail - iktatószámmal ellátva tároljuk egyrészt az ügyfél dokumentációban, másrészt az iktatókönyvben. Mindezt természetesen törvényi felhatalmazásunk alapján, az adatvédelmi szabályok betartásával bonyolítjuk. A 2018 májusában életbe lépett GDPR 2019-re rutinná válva épült bele a mindennapi munkavégzésbe. Az eleinte tapasztalt nehézség, ami némileg megnehezítette az ügyintézését nem változott, ezeket azonban mind a szolgáltatásokat nyújtók, mind az igénybe vevők kénytelenek voltak megszokni.



Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények
Igazgatósága
Díjhátralék-kezelő és Lakhatást Segítő Központ

A szolgáltatók és egyéb partnereink nagyon komolyan veszik az adatvédelem feltételeinek betartását. A hozzánk segítségért fordulók aktuális helyzetének felmérésében legnagyobb nehézséget az jelenti, hogy minden esetben vagy meghatalmazás szükséges az adott adat (hátralék) megszerzéséhez, vagy kísérni és instruálni kell az ügyfelet az objektív tájékoztatás eléréséhez. A meghatalmazásnál külön gond a tanúzás. Elvileg nem javasolt, hogy a munkatársak egymásnak tanúskodjanak, azonban technikailag nem mindig oldható meg másként, ha nem akarjuk, hogy még egy alkalommal jönnie kelljen a kliensnek, de törekszünk a tanúzás elkerülésére. Mindezek mellett a gördülékeny, nyílt és torzítás-mentes kommunikáció a FESZGYI részlegei között nagyon fontos. Már a tavalyi beszámolóban is pozitív változásról tudunk beszámolni, ez a tendencia folytatódni látszik.

A díjhátralékot kezelő munkatársak együttműködése az **önkormányzat** megfelelő osztályaival, csoportjaival adekvát.

2019-ben végre elkezdődött az a régóta, intézményünk által kezdeményezett rendszer, miszerint a Vagyonkezelési Iroda jelzi a FESZGYI-nek azokat a bérlőket, akiknek kritikussá válik a lakásbérleti díjtartozásuk, s emiatt veszélybe kerül a lakhatásuk. A hivatalos jelzés még nem automatikus, de a 100 ezer forint elmaradást meghaladó listája 2019-ben már több ízben megérkezett. Ezen túl, a Díjhátralék-kezelési Csoport és a Vagyonkezelési Iroda munkatársai többször egyeztetnek problémás esetekben, s az ügyintézők figyelembe veszik a javasolt adósságkezelési lehetőségeket, természetesen saját protokolljuknak megfelelően. Pl. közösen mérlegeljük, hogy a tartozás 20 %-ának befizetése utáni részletfizetési szerződés kötése vagy adósságcsökkentő támogatás (továbbiakban ACST) kezdeményezése lehet-e reális az adott ügyfél esetében? Utóbbi feltételeiről később.

Mindez azért fontos, mert munkánk során markáns tapasztalat, hogy bizonyos esetekben hatékonyabb segítséget tudnánk nyújtani, ha már kisebb összegű elmaradásoknál kapcsolatba tudnánk lépni az eladósodásba került családokkal, személyekkel. A közüzemi tartozásoknál csakúgy, mint az önkormányzati bérlakásban élőknel a bérleti díj elmaradásakor. 100.000,- forint vagy azt meghaladó tartozás esetén a Vagyongazdálkodási Iroda – előzetes figyelmeztető levél után – felmondja a lakóval a bérleti szerződést. Bár e dátumhoz képest a várható kilakoltatás még messze van, de például az ennek során megszűnő határozatlan idejű bérleti szerződés visszaszerzése nem könnyű az ügyfeleknek. A bizonytalanra váló lakhatás súlyos gond a tartalékokkal nem rendelkező, alacsony egzisztenciális státuszú lakosoknak, ezért komoly **prevenációs lehetőséget** jelenthet számukra, ha az adósságkezelés már a bérleti szerződés várható felmondása előtt belép a szociális megsegítés folyamatába. Ehhez szükségünk van az érintett lakások és a benne élők listájára a Vagyonkezelési Irodától. Intézményünk a maga eszközeivel, az esetek zömében kezelni tudná a helyzetet, amennyiben nem egy beláthatatlan adósság-tömeg „ledolgozásában” kellene hatékony megoldásokat keresnünk az ügyfelekkel együtt. Amint elkezdődik egy adósság spirál, egyre beláthatatlanabb az érintettek számára a megoldás, nem egyszer rossz helyre teszik a fókuszokat. A kétségbeesett kliensek gyakran összeomolni látják az életüket lakhatás szempontjából, s csak külső segítséggel tudják az adott helyzetnek megfelelő hosszú távú stratégiát végig gondolni, valamint támogatás mellett a lépéseket megtenni. Idejében nem ismert tények után munkatársaink már csak a kármentésben tudnak gondolkodni, nem egyszer a végrehajtásra



vagy követelés kezelő cégnek kiadott tartozások jócskán megemelkedett összegeinek megfizetésére igyekeznek még éppen vállalható megoldásokat keresni.

A **Hálózat Alapítvány** is fontos szereplője a lakhatás elvesztésének rémével fenyegető helyzetek megoldási palettájának. A DHK csoport tagjai az Alapítvánnyal rendszeres kapcsolatban állnak. Erről a tevékenységről a vonatkozó fejezetben szólnunk részletesebben.

Nem elhanyagolható szereplői a díjhátralék-kezelésnek a **szolgáltatók** (ELMÜ, Nemzeti Közművek Gázszolgáltató, FEV IX., Díjbeszedő, Vagyonkezelő, FŐTÁV, közös képviselő). Esetenként nehézkes az együttműködés velük a cégek saját szabályzatai és a már fentebb említett GDPR szabályozása miatt. Részletfizetési lehetőséget egyre emelkedő minimális összeggel határoznak meg (pl. gáztartozásnál 10 ezer forintra, de a többi szolgáltatónál is tendencia már 2018 óta, a részletben történő törlesztés havi minimumának emelkedése), ami ügyfeleink szűkös forrásai miatt nehezíti az adósságkezelés sikeres kivitelezését.

Régóta kérjük, hogy az önkormányzat és a közműszolgáltatók által kötött keretszerződések ismertek lehessenek számunkra. Fontos lenne látnunk az ügyfelek lehetőségeit; ne az egyes ügyintézők jóindulatára legyünk bízva, hogy releváns információkat kaphassunk akár mi, a DHK csoport, akár a hozzánk fordulók. A keretszerződések megismeréséhez kérelem megírására került sor 2017. 10. 25-én, a Ferencvárosi Önkormányzat Humánszolgáltatási Irodának címezve, amelyet 2018-ban is többször megerősítettünk. Az elmúlt évben történt semmi. Úgy tűnik ez nem járható út, ráadásul gyanítható, hogy a keretszerződések megismerése magával hozná a változtatás igényét is, hiszen régebbi (pontosan nem tudható) keltezésűek, s feltételezhető, hogy részleteket nem szabályoznak. A probléma itt is az, hogy az ügyfelek helyzetének differenciált felméréséhez az adatok lehető legátláthatóbb palettája szükséges, amihez az információcsere protokolljának gördülékenyebb módszere lenne kívánatos, a rászoruló ügyfelek szempontjait is figyelembe véve.

Díjhátralék kezelésben kevés civil szervezet található látóterünkben. Vannak kétségbeejtő esetek, amikor a DHK csoport lehetőségei kimerülnek, s menthetetlenül utcára kerülnének ügyfeleink, ha nem találunk valamilyen karitatív lehetőséget számukra. Két szervezettel működünk együtt az elmúlt években, a Katolikus Caritas és a Nyugodt Szív Alapítvánnyal. Sajnos a Caritas 2019-ben megváltoztatta támogatási módszerét összegszerűen is, szerkezetileg is, így az a jó gyakorlat, ami közvetlen kapcsolatot jelentett ezt megelőzően, a DHK és a Caritas budapesti központja között, megszűnt.

Mindazonáltal legfontosabb együttműködő partnereink maguk a díjhátralék-kezelést igénylő ügyfeleink. A velük való munka jellemzőiről később.

A munkavégzés feltételei

Személyi

2019-ben jelentős változások zajlottak a DHK személyi állományában. Az utolsó negyedévet leszámítva súlyos munkaerőhiánnyal küzdött a csoport. Ideális esetben három fő adósságkezelési tanácsadó dolgozik intézményünkben. Ehhez képest jelen beszámoló időszakának háromnegyed részében 2 fő látta el a szolgáltatást.



Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények
Igazgatósága
Díjhátralék-kezelő és Lakhatást Segítő Központ

2019. év során 1 adósságkezelési tanácsadó volt, aki egész évben a csoportban dolgozott, ehhez mérten messze a legtöbb ügyfele volt/van.

1 fő határozott státuszon lévő adósságkezelési tanácsadó augusztusban átkerült a FESZGYI Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai stábjába szociális diagnosztika esetmenedzsernek. Helyére októberben sikerült új munkatársat felvenni, addig – másfél hónapig – a LÉLEK Pontból áthelyezett munkatárs dolgozott a csoportban.

1 fő határozatlan státuszon lévő adósságkezelési tanácsadó egész évben GYES-en volt. Az ő helyére októberig nem sikerült új munkatársat találni/felvenni. (Több alkalmasnak tűnő jelentkező a javadalmazás miatt lépett vissza a FESZGYI-ben való munkavállalástól.)

A DHK-ban végül 2019. október 7-től sikerült a 3 státuszt betölteni.

Kecskés Éva a DHKLSK szakmai vezetője 40 órás határozatlan idejű munkavállaló.

Heti két alkalommal 4-4 órában a Családsegítő Szolgáltatás egyik asszisztense segíti az adminisztrációs tevékenységeket.

A csoport tagjai a FESZGYI állományában, közalkalmazotti jogviszonyban, teljes munkaidőben tevékenykednek.

Dologi, tárgyi, technikai

A DHK csoport telephelye, a Ferencvárosi Önkormányzat IX. Lenhossék utca 24-28. szám alatti épületének földszintjén a 8. számú helyiségekben van. Három szobánkból egy a közös iroda, egy az ügyfél fogadó tér, amely részben elválasztva egyszerre két klienssel való foglakozást tesz lehetővé, és egy konyha. Helyiségeink tágasak, világosak, megfelelőek a kulturált és nyugodt munkavégzés irodai feltételeinek.

A szakmai vezetőnek nincs saját szobája, ami azért gond, mert a beszámoló két másik telephelyén működő egységnek is a szakmai vezetője, s ezeken a telephelyeken sincs igazán jól elszeparálható külön iroda. A szakmai vezető számítógépe, dokumentumai a DHK csoport közös irodájában vannak, így sem telefonálni, sem négy-hatszempközi személyes megbeszélésekre a munkatársakkal, egyéb partnerekkel nincs mód.

Infrastruktúránk látszólag megfelelő. Minden munkatársnak saját számítógépe van (3 asztali, ezek közül egy Windows 07-es és 1 laptop), fénymásológép és egy vonallal rendelkező több állomású vonalas telefonkészülék segít munkánkat. 2019-ben a régóta rosszul működő fénymásológép lecserélésre került egy nem vadonatúj, de jól működő készülékre.

A nyári elviselhetetlen meleg miatt kért klímaberendezést nem kaptunk, de 2 db asztali hűtőventilátort sikerült beszerezni. Szintén a meleg miatt 2019 végén egységes sötétítő függönyöket vásárolhattunk (nagyon magasak az ablakok, s a körben folyó építkezések zaja, pora miatt a szellőztetés is korlátozott). A felszerelésük 2020-ra áthúzódik.



Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények
Igazgatósága
Díjhátralék-kezelő és Lakhatást Segítő Központ

Az egyéb, munkát segítő, könnyítő eszközeink megfelelőek.

A munka rendje

Heti három napon tartunk ügyfélfogadást a Lenhossék utca 24-28. fsz. 8. szám alatt.

Hétfő: 9-18

Szerda: 12-16

Péntek: 8-12 óra között.

Természetesen ez nem jelenti azt, hogy más időpontokban ne jöhetnek ügyfelek – a munkaidő nem azonos a nyitvatartással – de a tervezhetőség és az egyes esetek jobb megértése és a stratégia kidolgozása miatt időt kell hagyni a személyes találkozásokra. Másrészt a szerződéses együttműködési folyamat során az adósságkezelésben résztvevőknek igazolniuk kell a befizetéseiket (önrész, ütemezett részletfizetések, havi számlák). A csekkek bemutatását lehetőleg ügyfélfogadási időben kérjük, de igyekszünk tekintettel lenni az egyéni élethelyzetekre, pl. ha az illető munkaideje nem engedi, beteg, gyereket nem tud felügyelet nélkül hagyni, egyebek – az nem fordulhat elő, hogy az ügyfélfogadás miatt csússzanak ki határidőkből.

Havonta két alkalommal **team megbeszélést** tartunk. Ha szükséges, többször is, lehetőleg csütörtökön vagy kedden, amikor nincs ügyfélfogadás. (képzés, szupervízió stb. sem)

Havi egy alkalommal **csoportos szupervíziós** lehetőség biztosított a FESZGYI egységeiben dolgozó munkatársaknak. Az adósságkezelők az Alapellátási Egység kollégáival közös csoportba járnak.

Szakmai tevékenységek

	2016.év	2017.év	2018.év	2019. év
Összes hátralékkezelési esetszám	1878	1526	1389	902
Igénybe vevők száma	292 fő	251 fő	306	218 (ebből 156 fő új)

1. tábla

Az 1. számú tábla mutatja, hogy 2019-ben **902 alkalommal** történt adósságtanácsadás (halmozott, forgalmi adat) **218 fő** számára. Utóbbi a szolgáltatásban résztvevő személyek száma; ha duplikáció – több fajta esetkezelésben is részt vett – történt, akkor is csak egy főnek számoljuk. Ebből **új kliens: 156 fő**. Utóbbiban nem csupán az év folyamán először megjelent

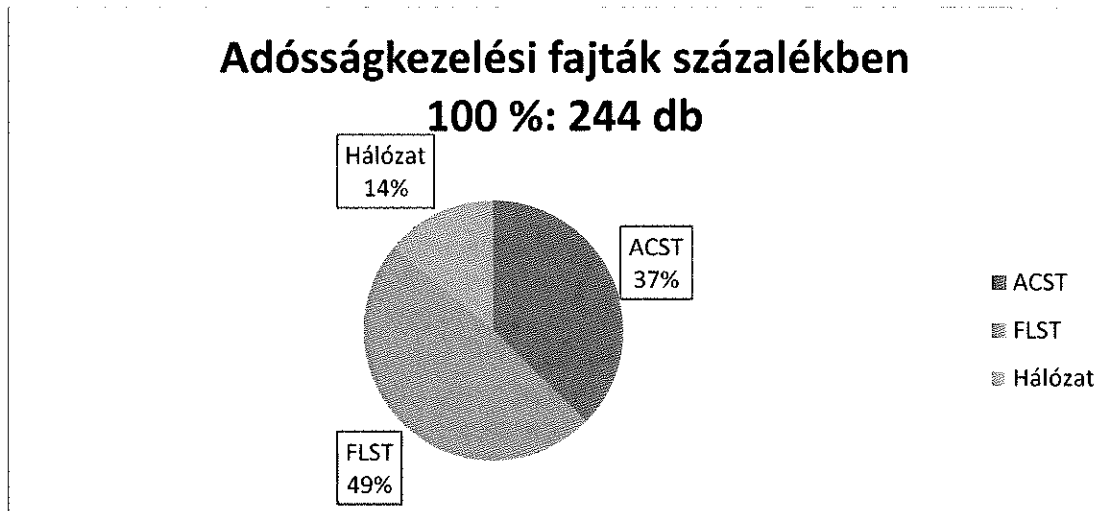


**Ferencvárosi Szociális és Gyermejjóléti Intézmények
Igazgatósága
Díjhátralék-kezelő és Lakhatást Segítő Központ**

ügyfelek szerepelnek, hanem azok a már több éve lezárt (nincs aktív segítő kapcsolat) személyek is, akik nem folyamatosan fennálló probléma miatt, kvázi új esetként jelennek meg a DHK-ban.

A táblázatból látható, hogy folyamatosan csökken mind az esetszám, mind az igénybe vevők száma, kivéve 2018. év kliens létszámát, aminek abban látjuk okát, hogy 2018-ban már a teljes évben a DHK csoport intézte az összes ferencvárosi lakhatást segítő támogatás (továbbiakban: FLST) dologi kérelmet (elavult, használhatatlanná vált háztartási, fűtési eszközök stb. cseréje). A 2019-es kliens számban ez már azért nem érvényesül erőteljesen, mert a „Végre Önnek is van esélye felújítani otthonát” elnevezésű pályázat széles körben meghirdetésre került az önkormányzatnál, amelyben nyílászáró cserére, bizonyos lakásfelújítási elemekre és fűtőberendezések megvásárlására, támogatására is lehetett pályázni. Emiatt azokat az FLST kérelmeket, amelyek az említett pályázatból is finanszírozhatóak voltak, eleve be sem fogadta az önkormányzat, egyből a pályázati űrlapot adták oda a kérelmezőknek. 2019 őszén kiderült, hogy fűtőberendezésre nem jó válasz a pályázat, mert ahhoz adekvát szakember szükséges, s a pályázattal együtt ezt nehéz kezelni. A pályázatoknál feltétel volt, hogy a kérelmező vállalja az anyagok, eszközök beszerelését, amit árajánlattal kellett alátámasztani már az űrlap beadásánál. E tény tovább szűkítette a lehetséges igénylők körét. Kigondoltuk, hogy majd, amikor a kliensek megnyerik a pályázatot, javasoljuk számukra, hogy a beszerelési költségek támogatására igényeljék az FLST-t. Emiatt, sokat érdeklődtünk, hogy miként halad a pályázat iránya, sajnos 2019 évvégére teljesen világossá vált, hogy a kezdeményezés nem végig gondolt, az elképzelés kudarcos.

Az a megfigyelésünk, hogy egyre több ügyfél, aki FLST-t szeretne igénybe venni, még mindig nincs tisztában azzal, hogy minden tartozás fajtára csak egyetlen alkalommal kérhető a maximális 100 ezer forint támogatás. Egyes régi kliensek, akik újból hátralékba kerülnek (akár egy éves elszámoló villany vagy gázszámla miatt), szeretnék ismét kérni ezt a „gyors” segítséget, de a FESZGYI és az önkormányzat nyilvántartása alapján percek alatt kiderül, hogy számára ez nem adható, mert évekkal ezelőtt már kapott az adott tartozásra támogató határozatot. Úgy véljük, ez is oka az esetszám csökkenésének – lassan elapad ez a forrás a kerületi lakosok egy részének. Így az ACST-nek nagyobb relevanciája van, ez az eljárás azonban több időt vesz igénybe, nem ritka, hogy adott év végéig nem zárul le. Ez a tény differenciálja a naptári évre vonatkozó statisztikát.



1. ábra

Az 1. ábra a különböző hátralékkezelési fajták százalékos arányát mutatja. A már említett duplikáció miatt természetesen nem azonos a beavatkozások száma (244) az elmúlt év igénybe vevőinek számával (218 fő).

A csökkenő esetszám mellett is, nem lehet nem észrevennünk, hogy az elmúlt évekhez képest változott a hátralékkezelési módszerek alkalmazásának aránya:

	ACST	FLST	Hálózat
2018	88 db – 29%	138 db – 45%	68 db – 22%
2019	92 db – 37%	120 db – 49%	34 db – 14%

2. tábla

A 2. tábla mutatja, hogy több lett az ACST, és jelentősen csökkent a Hálózat Alapítványhoz beadott támogatás kérések száma.

Az ACST a leghatékonyabb adósságrendezési forma, és már régóta aktuális volt a helyi rendelet erre vonatkozó feltételeinek változtatása. **2019 nyarán módosult a helyi rendelet.** Javaslatunk találkozott az önkormányzat szándékával. Az egy főre jutó bevétel felső határa emelkedett (114.000 Ft), s magasabb a maximális adósság (400 ezer Ft tartozásnál beadható, de a bevonható összeg max. 300 ezer Ft maradt) aminél a befogadás lehetséges. Ennek következtében több olyan, elsősorban nyugdíjas ügyfél is igénybe tudja venni ACST -vel – optimális esetben – elmaradásának 75 %-os támogatását, akiknek eddig pár száz forinttal meghaladta a 85.500 forintos maximális határt az egy főre jutó bevételük

Talán, ezzel is összefügg a Hálózat Alapítványhoz benyújtott kérelmek kisebb száma, hiszen ACST-be több fajta tartozás is bevonható; azok is, amelyeket az Alapítvány rendszere is támogat. Az alapítvány is megerősítette, hogy főváros-szerte évek óta csökken a Hálózat Alapítványhoz beadott kérelmek száma, ennek háttérére számunkra nem ismert, de sajnálatos ez



a tendencia. Ok lehet még a csökkenésre, hogy a Hálózat sávosan számolja a bevonható tartozásokat. 2019-ben is több, olyan új ügyfél jelentkezett, akiknek a tartozása viszonylag új keletű, s az Alapítvány támogatási rendszere olyan, hogy minél régebbi valamelyik rezsitartozás (víz, csatorna, szemét, távfűtés, *felmondott* bérleti szerződés esetén az elmaradott bérleti díj vagy közös költségben számlázott víz-csatorna szemét díj), annál nagyobb százalékban ítél meg a kuratórium támogatást. Friss, 1-2 évre visszamenő kis összegű elmaradásnál ez minimális segítséget jelent. Természetesen egyes esetekben ez is segítség, egyrészt, hogy ne növekedjék kezelhetetlen szintre a tartozás. Másrészt, ha az látszik célravezetőnek az ügyfél lehetőségeit, teherbíró képességét figyelembe véve, úgy készítjük el a támogatási javaslatainkat, hogy akár mindhárom támogatási forma igénybevételére ösztönözzük a rászorulókat. Külön-külön kiszámolva, hogy melyik formánál mennyi lenne az önrész (ez nem vonatkozik az FLST-re), ezeket milyen hosszú ideig kell fizetniük, s közben az aktuális közüzemi számlákat is képes-e fizetni? A kalkuláció végén derül ki, mennyire életszerű az elmaradás felszámolásának stratégiája. Folyamatos kapcsolattartást igényel a kliens és adósságkezelő tanácsadója között ez a módszer, nem csupán a hátralékkezelés előírt protokollja miatt. ACST kérelem esetén fontos elem az előegyütműködés, ami 1-3 hónapig tart és arra szolgál, hogy kvázi a „próbája” legyen annak az együtműködésnek, ami majd elkezdődik a pozitív határozat után: minden aktuális számát fizetnie kell az adósnak az előegyütműködés idején, majd a támogatási időszakban ezeket szintén, plusz az önrészeket is. Minél nagyobb a tartozás, annál tovább tart (max.18 hónap) az együtműködés, és időnként bizony nem könnyű a havi befizetéseket teljesíteniük, a bizonylatokat pedig bemutatni a DHK csoportnak. Vannak olyan ügyfeleink, akik „hősiesen” fizetik felhalmozott kintlévőségeiket. Milliós, szinte reménytelen tartozással indulók sikere is előfordul, ehhez azonban a kitartáson túl folyamatos – nem ritkán több – munkahely szükséges. Ezek közös sikerélmények kliens és adósságkezelési tanácsadó között, szép történeteink vannak ezügyben.

A DHK csoport szolgáltatásként működik a FESZGYI-n belül, de egyre több esetben vagyunk kénytelenek olyan támogatásokat is javasolni (és segíteni azok kérelmezésében), amelyek nem tartoznak kifejezetten az adósságkezelési tanácsadói kompetenciák közé. Ilyen a rendkívüli segély például, de az adományok, ingyen konyhák ajánlásában is aktivizálja magát a csapat. Ügyfeleink egy része a Maslow- piramis alsó részének szükségleteivel küzd.

A szoros kapcsolattartás rendkívül fontos. Egyrészt a kliensek motivációjának szinten tartása, biztatása miatt, másrészt nem egyszer versenyt futunk az idővel, mert a szolgáltatók nem alkalmaznak méltányosságot. Még abban az esetben is kiadnak tartozásokat követeléskezelő cégeknek, ha már elindult az együtműködés velünk, amelyről tudomásuk van. Olyan is előfordul, hogy érvényes adósságcsökkentő határozata van az ügyfélnek, amely adott szolgáltatónak is megküldésre került az Önkormányzat által, mégis kiadják végrehajtásra az egyébként nem nagy összegű tartozásokat. Ezek az összegek 50-60 ezer forinttól több 100 ezer forintig terjedhetnek; a tendencia a mi tapasztalataink szerint az, hogy egyre kisebb a türelmi idő, vagyis, ha valaki egy-két hónapig nem tud fizetni, szinte biztos, hogy a tartozása növekszik ezeknek a szervezeteknek a kezelési és kamat költségeivel. Sőt, ha valaki kórházban van több hónapig és nincs, aki rendezze közben a rezsiköltségeit, haza térve azzal szembesülhet, hogy gyógykezelése alatt kikapcsolták akár mindkét energia szolgáltatást. Semmilyen támogatásnál nem lehet bevonnai a tartozás összegébe a kamatokat (kivéve a Hálózat Alapítványnál), így az egyébként is egyik hónapról a másikig tervező ügyfeleink



Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények

Igazgatósága

Díjhátralék-kezelő és Lakhatást Segítő Központ

nehéz helyzetbe kerülnek a megnövekedett részletfizetések teljesítésével. Ezeket a jelenségeket az elmúlt évek szakmai beszámolóiban is rögzítettük, változást nem igazán érzékelünk. Holott, a minimálbér- és némi nyugdíjemelkedés tény, de az élet is drágul – ügyfeleink inflációt tapasztalnak.

Nem vezetünk nyilvántartást arról, hogy melyik lakásokban van kikapcsolva a gáz vagy a villany. Ritkán, de gyerekes családok is előfordulnak, ahol gyertyáznak, vagy, ami gyakoribb, a szomszédtól vesznek áramot. Ha utóbbi kiderül, mindkét felet súlyosan megbüntetik, ezekre a bírságokra semmilyen támogatás nem kérhető, s a visszakapcsolás díja is borsos.

Éppen emiatt javasoljuk – ACST-nél kötelező vállalni – a **kártyás mérőórák** felszereltetését.

	2018	2019
kártyás villanyóra	60	53
kártyás gázóra	36	41

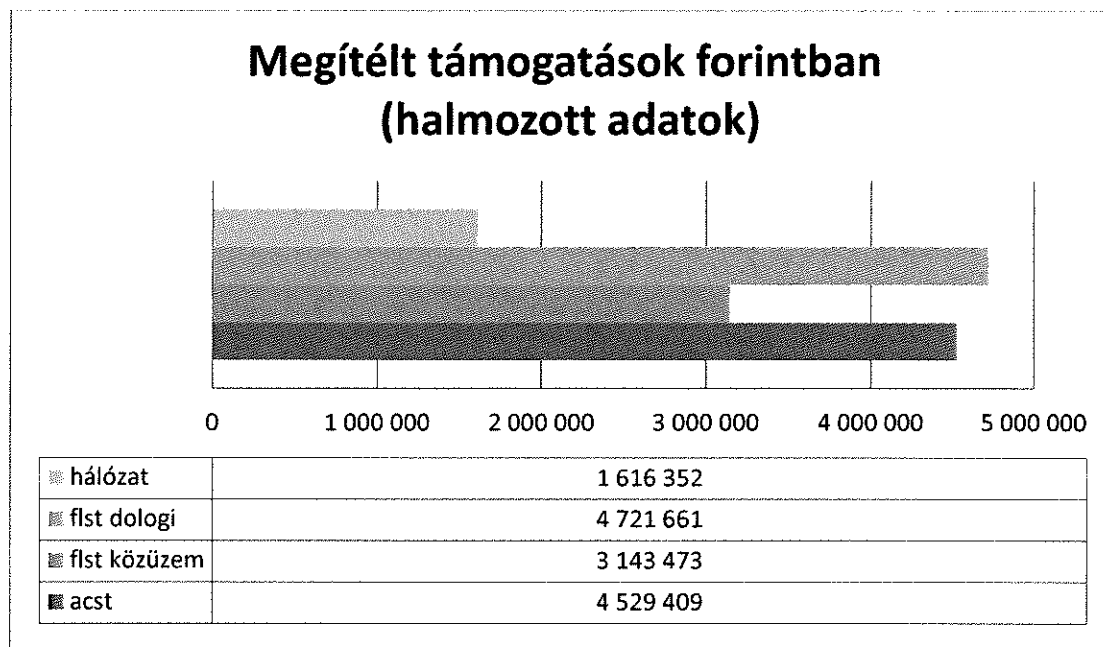
3. tábla

2018-ban 60 kártyás villanyóra és 36 kártyás gázóra működött tudomásunk szerint ügyfeleink lakásaiban. 2019-ben a kártyás órák megléte, számuk hozzávetőlegesen: 53 villanyóra és 41 gázóra biztosan kártyás. Azért nem merjük állítani, hogy ezek pontos számok, mert az évközben lezárt ügyek nem szerepelnek már a statisztikánkban élő esetként, de a már felszerelt kártyás órákat – a kezdeti idegenkedés ellenére – a legritkább esetben cserélik vissza az u.n. hagyományos mérőkre. E számok természetesen azokra az ügyfeleinkre vonatkoznak, akikkel együttműködési megállapodásunk van - a kerület többi lakásában fellelhető kártyás mérőkről nincs információnk.

Eseteink szinte mindig bonyolultakká válnak, amint a részletekbe belekérdezzük. Bármennyire is csalódás, ha valaki az elromlott hűtőszekrényét szeretné FLST segítségével kicserélni, de kiderül, hogy van közüzemi tartozása, arra ösztönözzük, hogy először azt rendezze a lehetséges támogatásokkal. Mindig a lakásbérleti díj és a közüzemi tartozások kiegyenlítése élvez elsőbbséget, a dologi lakhatást segítő támogatáshoz képest.

A díjhátralékok kezelésének, mint fent említettük, meghatározott protokollja van. A vonatkozó helyi rendelet meghatározza azoknak az adatoknak a körét, amelyek feltétlenül szükségesek ahhoz, hogy objektív kép alakulhasson ki az egyén (és ha van, a családja) pillanatnyi státuszáról, ami alapján megtervezhető, hogy melyik szolgáltatási formába fér bele, mire van jogosultsága; a szűkebb és tágabb egzisztenciális viszonyok mit engednek. Az adósságsökkentési támogatás (ACST) és a ferencvárosi lakhatást segítő támogatás (FLST) kritériumai – bár sok ponton azonosak -, nem egyformák. A Hálózat Alapítvány évtizedekre visszanyúló támogatási formájának ismét más adatelvárásai vannak, ez sokkal egyszerűbb és átláthatóbb adathalmazt jelent, mint az előző kettő, önkormányzat által biztosított forma. Mindegyik fajta díjhátralék kezelésnek kötelező eleme a családlátogatás, ami jogos és hasznos tevékenység. A családlátogatás sok esetben az ügyfél családgondozójával közösen történik.

2019-ben **221 alkalommal történt családlátogatás** és/vagy terepen történő ügyintézés. Utóbbi azt jelenti, hogy szolgáltatókhoz, ritkábban végrehajtóhoz kísérjük el az ügyfeleket. Ezek az alkalmak természetesen ügyfélfogadási időn kívül történnek, csakúgy, mint a folyamatos adminisztráció, és minden olyan tevékenység, ami a megfelelő munkavégzéshez szükséges.



2. ábra

A fenti ábra mutatja, hogy a különböző támogatási fajták során mekkora összegű forrást használt fel az önkormányzat, illetve a Hálózat Alapítvány 2019-ben.

Összehasonlítva a 2018-as össz-támogatásokkal:

	Önkormányzati támogatások			Hálózat Alapítvány támogatása
	ACST	FLST közüzemi	FLST dologi	
2018	3.186.340 Ft	3.925.277 Ft	4.386.029 Ft	4.237.702 Ft
2019	4.529.409 Ft	1.143.473Ft	4.721.661Ft	1.616.352Ft

4. tábla

A 4. összehasonlító táblán látható, hogy az önkormányzati támogatások közül az ACST nagyságában érzékelhető emelkedés, az FLST összegeiben nagyságrendi eltérés nincs. A pár



Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények
Igazgatósága
Díjhátralék-kezelő és Lakhatást Segítő Központ

százazres különbség az esetszám különbséggel magyarázható. A fent taglalt helyi rendeletmódosítás indokoltságát ezek a számok feltétlenül alátámasztják véleményünk szerint. A Hálózat Alapítvány támogatásának nagyarányú csökkenéséről már szoltunk.

Életkor nemek szerint

	18-24 éves	25-34 éves	35-49 éves	50-61 éves	62... éves	+ összes
<i>férfi</i>	0	4	11	10	23	48 fő 22,1%
nő	1	13	40	46	70	170 fő 77,9%
összesen	1	17	51	56	93	218fő

5. tábla

Az 5. számú tábla az **életkori és nemi megoszlást** mutatja. Az eddigi évek tendenciája folytatódik, miszerint a nők jóval nagyobb arányban (170 fő, a jelentkezők 77,9 %-a) keresnek fel bennünket. Szintén az eddigi trend szerint a késő középkorú korosztály és elsősorban a nyugdíjas korúak képviseltetik magukat klienseink között.

A 218 összes ügyfelünkből 2019-ben 12 fő volt az, akivel együttműködési megállapodás nélkül dolgoztunk rövidebb-hosszabb ideig. A megállapodás hiánya több dolog miatt lehetséges: nincs bejelentett kerületi tartózkodása; itt lakik, de az adóssága másik településen keletkezett; megoldódott szerződés-kötés előtt a probléma stb.

Gazdasági aktivitás

	férfi	nő	összes férfi/nő	Összes ügyfél
Foglalkoztatott	18	51	69	
Munkanélküli	4	10	14	218
Inaktív	26	109	135	
- inaktívból nyugdíjas	14	71	57	

6. tábla

Ügyfeleinknek több mint fele inaktív, azon belül a nyugdíjasok aránya az összeshez képest 26,6 %. Sok minden következtethető ezekből az arányokból, ami nem egy szakmai beszámoló feladata, ezen túl nem is reprezentatív adatokról van szó. Azonban az előregedő társadalom



Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények
Igazgatósága
Díjhátralék-kezelő és Lakhatást Segítő Központ

azon szelete, ahova azok a nyugdíjasok vagy nyugdíjszerű ellátással bíró emberek tartoznak, akiknek a gyerekei is hasonló egzisztenciális karriert futottak be, többnyire a szociális ellátószféra látókörébe kerülnek – jó esetben -, mert egyéni vagy családi segítséggel nem tudnak felülkerekedni egy-egy váratlan kiadáson.

Az utóbbi hónapokban szembesültünk azzal a rendelkezéssel, hogy ha valaki EGYT-re (egészségügyi és gyereknevelési támogatás) jogosult, de a vele egy háztartásban élő/k bevételével együtt az egy főre jutó jövedelem meghaladja a **mindenkori nyugdíjminimum 90 %-át (25.650 ft)**, akkor megszűnik az amúgy sem nagy összegű EGYT. Azonban még ennél is nagyobb baj, hogy a vele együtt járó **TB jogosultságtól** és utazási kedvezménytől is **elesik**.

A 2020-tól szigorodó TB ellátási rendelkezés miatt ezek az emberek meglehetősen kilátástalan helyzetbe kerülnek. Minden empátiát nélkülöz, hogy egészségügyi állapotuk miatt megállapított járadék megszűnik, majd – ha nem fizetik be havonta a 7.600 ft járadékot -, éppen az egészségügyi ellátásokból szorulnak ki.

Amennyiben nincs elég évük öregségi nyugdíjra, akkor az aktív korúak támogatása még lehetséges lenne (vele TB jogosultsággal), azonban ha nem egyedül élnek és társuk nyugdíjas vagy nyugdíjszerű ellátást kap, és az egy főre jutó jövedelmük meghaladja a 46 ezer ft, szintén nem kapnak semmit.

Ezek ritka esetek szerencsére, de újabban több esetünk is van ilyen. Elvileg, méltányosságból nem engedélyez semmit a kormányhivatal.

2020. évre munkaterv

A következő év legfontosabb feladata, hogy a tavalyi fluktuáció következtében kialakult fejenkénti esetszámok arányai rendeződjenek.

A prevenciót szolgálná egy szélesebb körű lakossági tájékoztatás, amelyet már 2018-ra is terveztünk, de a munkatárs-hiányt ezt nem tette logisztikailag lehetővé, ugyanez 2019-re fokozottan érvényes volt. Talán 2020-ban tudunk ebben az elképzelésben tovább lépni.

Bp. 2020. 02. 19.

Kecskés Éva szakmai vezető, Petrik Emese Zita adósságkezelési tanácsadó, Klöczl Marianna adósságkezelési tanácsadó, Tigyi Éva adósságkezelési tanácsadó



**Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények
Igazgatósága
Díjhátralék-kezelő és Lakhatást Segítő Központ**

II.

LÉLEK-Pont, Utcai Szociális Munkás Csoport és Nappali Melegedő

II.1.

Lélek-Pont, Utcai Szociális Munkás Csoport

Telephely: 1094 Budapest, Tűzoltó u. 23.

A csoport személyi és szervezeti felépítése, működése:

- 1 fő csoport koordinátor (LÉLEK-Pont és utcai szociális munkás, csoport koordinátor - heti 40 óra),
- 3 fő LÉLEK-Pont és utcai szociális munkás (heti 40 óra),
- 1 fő szakmai munkatárs – szociális segítő, gondozó (heti 40 óra),
- 2 fő külsős munkatárs (megbízási szerződéssel rendelkező utcai szociális munkások heti 20 - 20 órában)

A LÉLEK-Pont, Utcai Szociális Munkás Csoport és Nappali Melegedő a FESZGYI Díjhátralék-kezelő és Lakhatást Segítő Központon belül működő szakmai egység, mely többek között a 1094 Budapest, Tűzoltó u. 23. alatti (szolgáltatásnyújtási hely) telephelyen végzi tevékenységét.

A 1094 Budapest, Tűzoltó u. 23 szám alatti szolgáltatásnyújtási helyen a szakmai feladatokat (LÉLEK Program, utcai szociális munka) ellátó személyek összetételében az alábbi változások történtek a 2019. évben:

2 fő munkatársunk 2018 decemberében megszüntette munkaviszonyát, egyikük öregségi nyugdíjba vonult, másik munkatársunk egy vidéki Család-és Gyermekjóléti Szolgálatnál helyezkedett el. Ezen státuszokat 2019 januárjától tudtuk ismételtelen betölteni, illetve 2019. január és június hónapoktól két új megbízási szerződéssel foglalkoztatott utcai szociális munkát végző munkatárssal is bővült a szakmai team.



LÉLEK-Pont

A LÉLEK-Pontban folyó szakmai munka célja

Budapest Főváros IX. Kerület Ferencváros Önkormányzata a kerületben hajléktalanná vált emberek felkarolása érdekében 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 LÉLEK- Pontot működtet. A LÉLEK-Pont működtetésének elsődleges célja a kerületi hajléktalanok segítségének koordinálása, a LÉLEK Programban való részvételük elősegítése, vagy egyéb segítségi formák igénybevételének támogatása. A hajléktalan emberek számára személyre szóló segítő programot dolgoznak ki a munkatársak és próbálják ezt – a támogatott személyekkel/családokkal szoros együttműködésben - 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 és egészségügyi intézmények, lehetőségeiről, szükség esetén közvetítés 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 kliensek képviselője;
- 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, közterületen is.

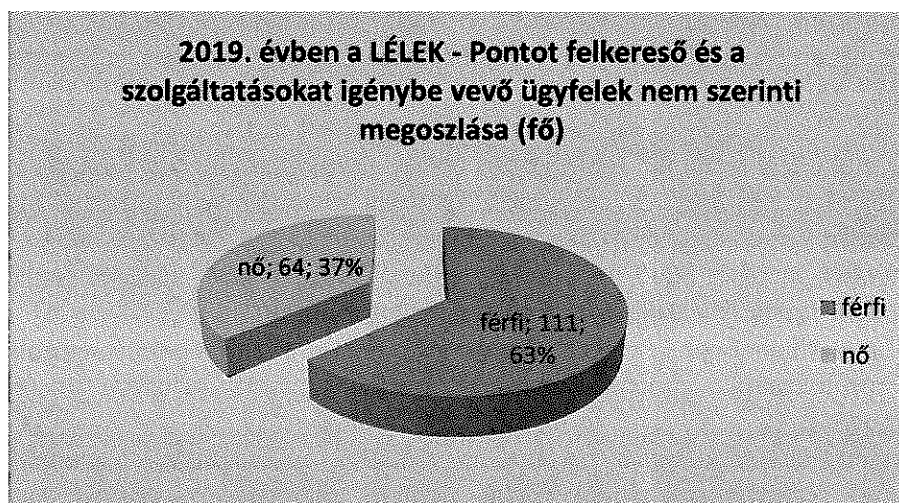
A LÉLEK Program ellátotti köre, működési területe

A program célcsoportja azon fedél nélküli személyek, akik Ferencvárosban váltak hajléktalanná, valamint motiváltak sorsuk jobbra fordulása érdekében. A program – Lakhatási, Életviteli, Léleki-segítségnyújtási és Egzisztenciateremtési Községi Program –

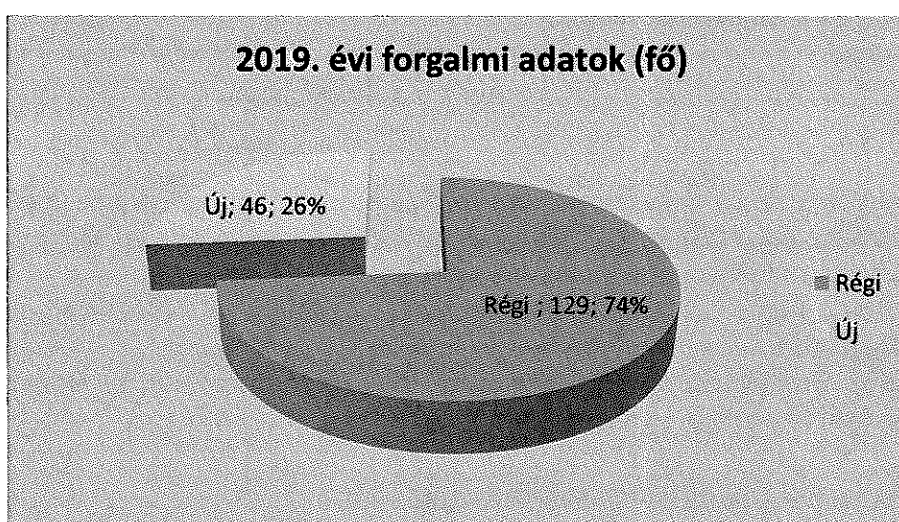
nem kevesebb célt tűz ki maga elé, mint, hogy kivezető utat keressen és találjon több, jelenleg fedél nélkülként élő személy számára a hajléktalanságból. Működési területünk Budapest IX. kerület közigazgatási területe.

A LÉLEK-Pont 2019. évi statisztikai adatai

A 2019. évben a 1094 Budapest, Tüzoltó u. 23. szám alatt lévő LÉLEK-Pontot **175 fő** összesen **1306** alkalommal kereste fel és vette igénybe a csoportunk által nyújtott különböző szolgáltatásokat. A 2019. évben a 175 fő szolgáltatást igénybe vevő ügyfél közül **46 fő** azon kliensek száma, akik első alkalommal keresték fel irodánkat.



1. ábra

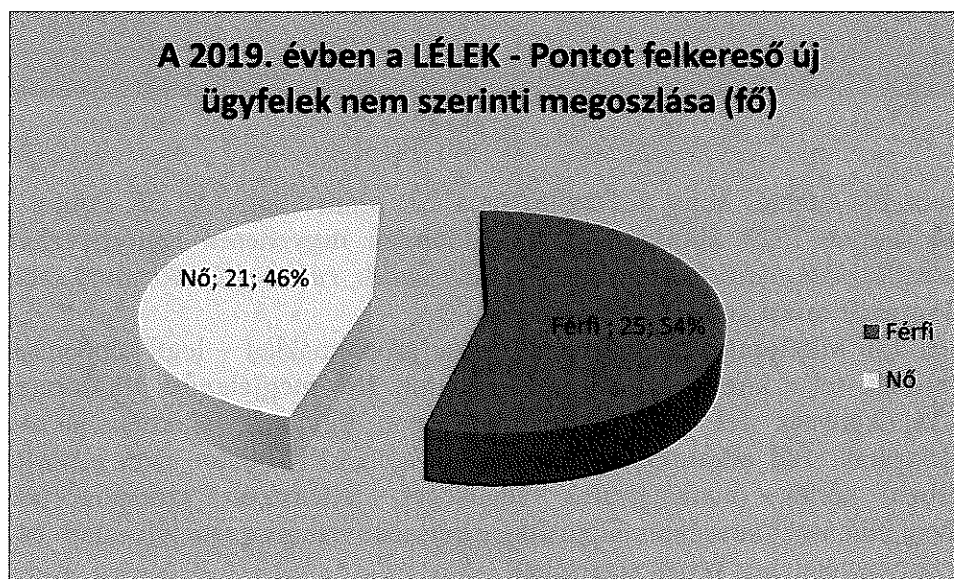


2. ábra

A Tüzoltó utcai LÉLEK-Pontot felkereső ügyfelek nem szerinti megoszlását szemlélteti az 1.

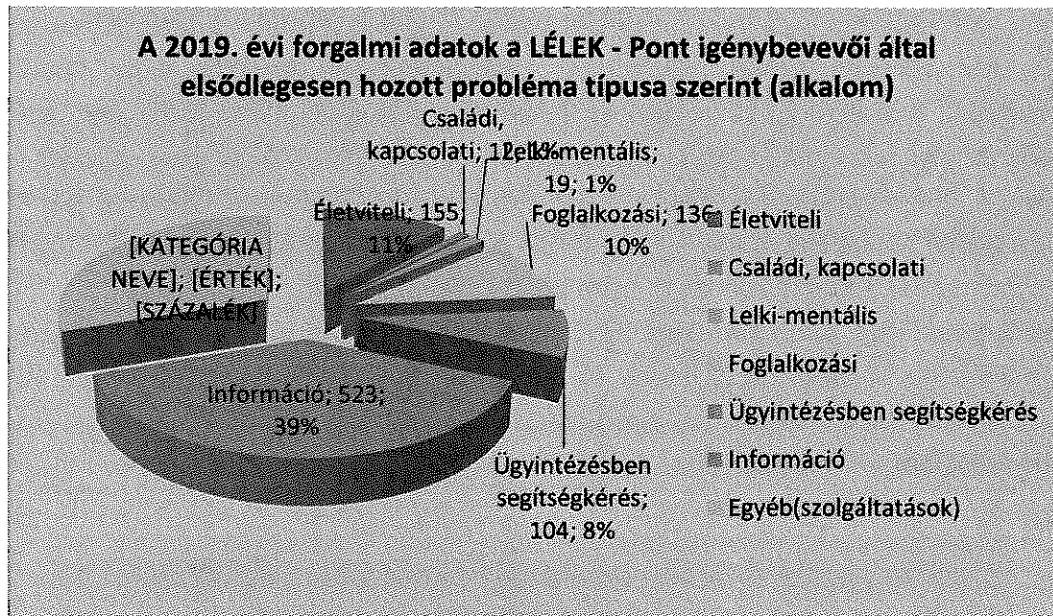
ábra, melyből jól kitűnik, hogy a megjelent összes ügyfél közül több a férfi (63%) ellátottak aránya, akik igénybe vettek valamilyen szolgáltatást. A korábbi évek adatsorainak megoszlásához képest a 2019. évben is jelentősen (20 fővel több férfi) nőtt azon férfi ellátottak aránya, akik felkeresték a LÉLEK-Pontot. A 2014-2018. évek közötti időszak adatsorainak megoszlásaihoz képest a 2019. évben a LÉLEK-Pontot felkereső női kliensek száma csökkenő tendenciát mutat (64 fő). 2019. évben 47 fővel több férfi (111 fő) ügyfél vette igénybe valamelyik szolgáltatásunkat, mint nő

A **2. ábra** szemlélteti az új és a régi ügyfelek megoszlását, megállapítható, hogy az összes megjelent ellátott közül a 2019. évben **46 fő** (az összes igénybevevő 26,28 %-a) volt azon ellátottak száma, akik első alkalommal keresték fel és vették igénybe a LÉLEK-Pont által nyújtott szolgáltatások valamelyikét.



3. ábra

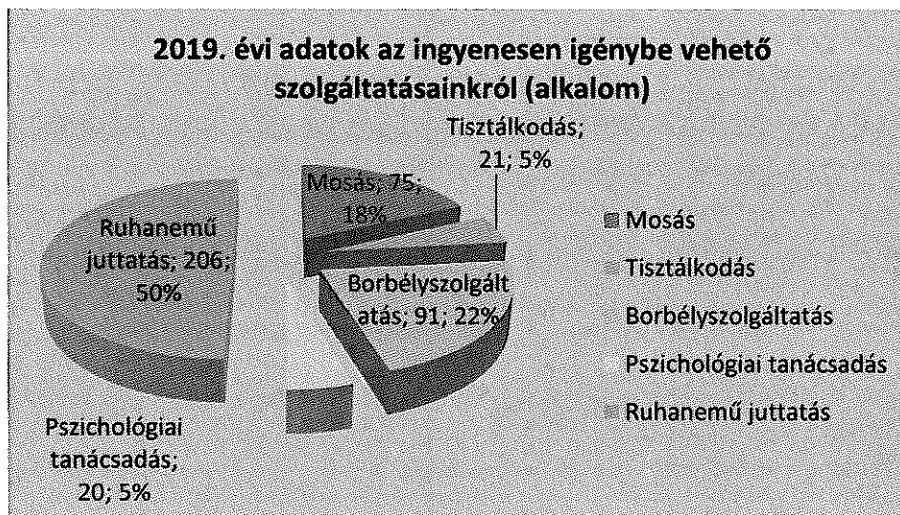
A **3. ábra** szemlélteti az új kliensek nem szerinti megoszlását, melyet vizsgálva is megállapítható, hogy a 2017. év, 2018. év adatsoraihoz képest a 2019. évben a LÉLEK-Pontot felkereső új ügyfelek nemek szerinti megoszlása kezd kiegyenlítődni.



4. ábra

A 4. ábrából jól látható, hogy a Tűzoltó utca 23. szám alatti LÉLEK-Pontot jellemzően **információ szerzés (523 alkalom)** és a különböző **ingyenesen igénybevehető 'egyéb' (mosási, tisztálkodási, fodrász, pszichológiai tanácsadás, ruhanemű adomány) szolgáltatások (413 alkalommal) miatt** keresik fel ügyfeleink.

2019. évben **136 alkalommal** foglalkozási típusú problémákkal – legfőképpen álláskeresési céllal – keresték fel a klienseink a LÉLEK-Pontot. **155 megjelenési alkalommal** életvitel problémákkal keresték fel a LÉLEK-Pontot azon ügyfelek, akiknek lakhatási típusú problémáik voltak. **104 alkalommal** keresték fel a LÉLEK-Pontot azon ellátottak is, akik **ügyintézésben** kérték munkatársaink segítségét, jellemzően szociális pénzbeli- és természetbeni ellátások, társadalombiztosítási ellátások, valamint szociális alap- és szakosított ellátások igénybevételéhez kérték segítségét.



5. ábra



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 szolgáltatásokat, valamint a ruhaneműk juttatása. Az adatokból kiténik, hogy 2019. évben a nyújtott szolgáltatásokat igénybevevők közül **(összesen 413 megjelenési alkalom) 75** alkalommal **mosási**, **92** alkalommal **tisztálkodási**, **91** alkalommal **borbélyszolgáltatás** (HKA által pályázatból finanszírozott szolgáltatás), **20** alkalommal **pszichológusi** szolgáltatást (HKA által pályázatából finanszírozott) és **206** alkalommal **ruhanemű juttatást** (ruhanemű pótlást) vettek igénybe.

PROGRAMOK

LÉLEK-Pont Álláskereső Klub (LÁK)

A LÉLEK-Pont Álláskereső Klubot (LÁK-ot) elsősorban azon hajléktalanok vagy a FESZGYI egyéb szakmai egységével együttműködő személyek vehetik igénybe, akik a IX. kerületben életvitelszerűen tartózkodnak.

A 2012 novemberében indított szolgáltatás a Tüzoltó utca 23. szám alatti LÉLEK-Pontban heti egy alkalommal, keddi napokon 9-12 óra között érhető el. A FESZGYI Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egység munkatársainak közreműködésével valósítjuk meg e szolgáltatásunkat.

A 2019. év első felében a LÁK megvalósítását a Hajléktalanokért Közalapítvány finanszírozta.

A LÁK olyan csoportos foglalkozás, melynek célja, hogy az álláskereső 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 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 munkát keresők álláskeresői képességei és készségei javuljanak.

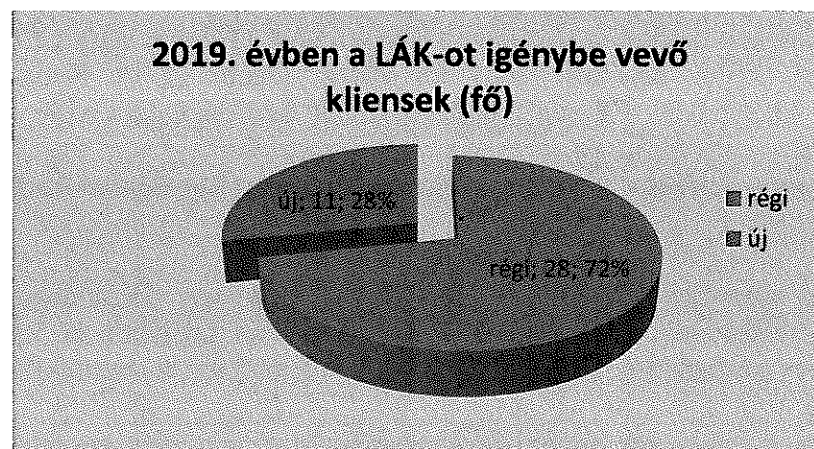
- Az álláskereső a felmért tudása, készsége, valamint a munkaerő-piaci ismerete alapján képes legyen önmaga számára reális célállást meghatározni.
- Képes legyen megfelelően alkalmazni az elsajátított munkahely-feltárási metódusokat mind a nyílt, mind a rejtett munkaerőpiac tekintetében.
- Az álláskereső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

- Képesse váljon az önálló és aktív álláskeresésre.

2019-ben 49 alkalommal tartottuk meg a LÁK-ot, melyen 37 fő, (136 megjelenési alkalom) vette igénybe a LÁK szolgáltatásait.



6. ábra



7. ábra

2019. évben a LÁK szolgáltatásait 28 fő régi (72%) és 11 fő új (28%) kliens, nem szerinti megoszlását tekintve pedig 21 fő férfi (57%) és 16 fő nő (43%) vette igénybe. A szolgáltatást igénybevevő ügyfeleink közül 2019-ben 35,13 % (13 fő) talált sikeresen munkalehetőséget és lépett be rövidebb-hosszabb időre az elsődleges munkaerőpiacra. (Ezen információt ügyfeleink elmondása alapján szereztük).

Karácsonyi ünnepség

Hagyománnyá vált, hogy minden év decemberében ügyfeleinknek Karácsonyi ünnepséget szervezünk a Tüzoltó u-i irodánkban. 2019. december 18-án került sor az eseményre, melyen 68 fő kliens, valamint kollégáim vettek részt.

A tavalyi évhez hasonló foglalkozásokat szerveztünk ügyfeleinknek – apró kézműves karácsonyi ajándékokat készítettünk közösen, ill. mézeskalácsot sütöttünk együtt, és el is fogyasztottuk.



Az eseményen résztvevőket egy vacsorával, ill. aprósüteménnyel és üdítővel egy jótékony célú felajánlásnak köszönhetően tudtuk megvendégszolgálatolni. A vacsora végén a gyerekeknek ajándécsomagokat, a felnőtteknek ill. a családoknak pedig tartós élelmiszersomagot adtunk át közösen a Magyar Vöröskereszt kerületi Alapszervezetével. Az ajándécsomagokat magánszemélyek (kerületi lakosok), a Közgazdasági Politechnikum Gimnázium és Szakközépiskola (1096 Bp., Vendel u. 3.) diákjai és szülei adományából állítottuk össze.

A LÉLEK-Program lakhatási eleme

A Lakhatási, Életviteli, Lelki-segítségnyújtási és Egzisztencia-teremtési **Közösségi Program** megvalósítására Budapest Főváros IX. Kerület Ferencváros Önkormányzata 2011. decemberében pályázatot nyújtott be a Nemzeti Erőforrások Minisztériumához, mely pályázat elnyerésével az önkormányzat 60 millió forint támogatáshoz jutott. A LÉLEK-Program megvalósítása során 2012. január 01. és 2012. június 30. közötti időtartam alatt – többek között – 6 önkormányzati lakás felújítását végezte el az Önkormányzat.

A felújított 6 lakás vonatkozásában 2013. június 3-án kötött háromoldalú együttműködési megállapodást az Önkormányzat, a FESZOFÉ és a FESZGYI.

A megállapodás 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, társadalomba való reintegrációjuk megoldásához vezető közfoglalkoztatásban, egyéb foglalkoztatásban való részvételt, vagy bejelentett munkaviszonnyal, rendszeres jövedelemmel rendelkeznek.

A LÉLEK Program keretében bérbeadott lakásokban bent lakó családokkal a LÉLEK-Pont munkatársai együttműködési megállapodást kötöttek. Az együttműködés kiterjed a lakásokban lakók **egyéni szociális és mentális gondozására**, valamint a család működésének 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 LÉLEK-Pontos szociális munkásokkal közösen havonta ellenőrzik a megtakarítási számlán meglévő összeg meglétét. Minden bérlő esetében a szociális munkással közösen került kikalkulálásra az előtakarékoság összege, viszont 10.000 Ft/hónál nem lehet kevesebb. Közösen vizsgálják a családok bevételeinek és a kötelező kiadásainak alakulását, illetve azt, hogy mennyi az az összeg, melyet 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.

A LÉLEK Program harmadik szintjére azon ügyfelek léphetnek, akik a szociális munkások megítélése szerint képesek a kivezető lakásokban önálló életvitelre, szorosabb intézményi felügyelet nélkül is megjelennek a munkahelyükön, illetve életvitelükre a szűkebb

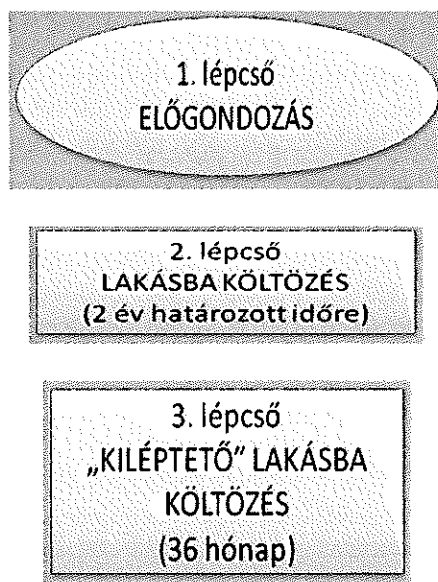


közösségüknek, a lakókörnyezetüknek sincs panasza, határozott idejű 3 éves bérleti szerződéssel – a velük kötendő új együttműködési megállapodásban meghatározott feltételek megtartása mellett – önkormányzati bérlakás bérlői lehessenek.

Fontos kiemelni, hogy a LÉLEK Program lakhatási elemének harmadik szintjére azok, a Programban már részt vevő, a második szintet sikeresen teljesítő személyek léphetnek be, akiket a Ferencvárosi Önkormányzat szociális ügyekben döntési jogkörrel rendelkező mindenkori bizottsága – a FESZGYI illetékes munkatársai által készített környezettanulmány és javaslat alapján – alkalmasnak találja új együttműködési megállapodás és bérleti szerződés megkötésére.

A 2019. évben a LÉLEK Program harmadik szintjére 3 család lépett, akiknek az Egészségügyi, Szociális és Sport Bizottság támogatta 36 hónapra szóló lakásbérleti szerződés megkötését, illetve akikkel Budapest Főváros IX. Kerület Ferencváros Önkormányzata és a FESZGYI együttműködési megállapodást kötött.

A LÉLEK Program lakhatási elemének szerkezete:



8. ábra

1. lépcső ELŐGONDOZÁS

Egyénre/ügyfélre szabott szükségletfelmérés, melynek eszköze: **SZEMÉLYES/ELSŐ INTERJÚ.**

Az interjú során fel kell tárn:

- az ügyfél lakhatási karrierjét: önálló életvitellel és intézményi (szállók, szálláshelyek) jogviszonnyal kapcsolatos információk
- az ügyfél aktuális erőforrásait: általános fizikai és mentális állapot, jövedelem, megtakarítások, kapcsolati tőke
- az ügyfél lakhatással kapcsolatos terveit,



- **motivációját a Programba kerülésre.**

A kliens jogosultságának ellenőrzése a Programba kerülésre. Egyéni felkészítés a lakhatási programban való részvételre (ügyintézés, egyéni esetkezelés, takarékoság-pénzkezelés).

2. lépcső: LAKÁSBA KÖLTÖZÉS

A FESZGYI javaslata alapján az Önkormányzat illetékes Bizottsága dönt a Programba kerülésről és a lakásbérleti szerződés megkötésére felkéri a Vagyonkezelési Irodát.

Programban részt vevő kliens feladatai:

- Lakásbérleti szerződés megkötése (max. 2 év határozott időre - 6 havi bontásban)
- Együttműködési megállapodás megkötése
- Közüzemi szolgáltatási szerződések megkötése
- Megtakarítási számla megnyitása és képzése (min. 10.000 Ft/hó)
- Befizetett lakásdíj és közüzemi díjak nyugtáinak bemutatása
- Közösségi együttélés szabályainak betartása
- A lakás állapotának megóvása és rendeltetésszerű használata
- Munkahely megtartása

Esetfelelős feladatai:

- Mentorálás, egyéni esetkezelés
- Együttműködési megállapodás megkötése
- Befizetett lakásdíj és közüzemi díjak nyilvántartása, ellenőrzése
- Megtakarítás képzésének ellenőrzése, nyilvántartása
- Családlátogatás

3. lépcső: „Kiléptető” lakásba költözés

A FESZGYI javaslata alapján az Önkormányzat illetékes Bizottsága dönt a 36 hónapra szóló lakásbérleti szerződés megkötéséről és 3 oldalú (Kliens - FESZGYI – Önkormányzat) megállapodás megkötéséről.

Kik kerülhetnek be a 3. lépcsőbe:

- akik a szociális munkások megítélése szerint képesek a kivezető lakásokban önálló életvitelre
- szorosabb intézményi felügyelet nélkül is megjelennek a munkahelyükön
- életvitelükre a szűkebb közösségüknek, a lakókörnyezetüknek sincs panasza

Fontos kiemelni, hogy a LÉLEK Program lakhatási elemének harmadik szintjére azok a Programban már részt vevő, a második szintet sikeresen teljesítő személyek léphetnek be, akiket a Ferencvárosi Önkormányzat szociális ügyekben döntési jogkörrel rendelkező mindenkori bizottsága – a FESZGYI illetékes munkatársai által készített környezettanulmány és javaslat alapján – alkalmasnak találja új együttműködési megállapodás és bérleti szerződés megkötésére.



**Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények
Igazgatósága
Díjhátralék-kezelő és Lakhatást Segítő Központ**

A LÉLEK Program számszerű adatai 2013-2019 közötti időszakban

Az alábbi táblázat szemlélteti a LÉLEK Program második és harmadik szintjén résztvevő családok számának alakulását:

Év	Programba lépő családok száma	Programot elhagyó családok száma	A Program 3. szintjére lépő családok száma
2013	6	0	0
2014	1	1	0
2015	2	2	1
2016	3	0	2
2017	0	1	1
2018	2	0	2
2019	0	0	3
Összesen	14	4	9

9. ábra

A fenti táblázat adatsoraiból megállapítható, hogy a LÉLEK Program lakhatási elemében 2013-2019 közötti időszakban összesen 14 család vett részt. A Programot elhagyó családok száma négy, ezen családok közül két család saját elhatározásából döntött úgy, hogy befejezi a programot. Az egyik család a XVIII. kerületben pályázati úton határozatlan idejű lakásbérleti jogot nyert el, a másik család párkapcsolati problémák miatt döntött a programból való kilépésről. A Programot elhagyó további két család nem tudta teljesíteni a feltételeket (lakásrezsi fizetése, megtakarítás képzése, munkajövedelemmel való rendelkezés, közösségi együttélés szabályainak betartása, a LÉLEK-Pont munkatársával való együttműködés), így ők kikerültek a ferencvárosi LÉLEK Programból.

A LÉLEK Program második szintjének feltételeit (lakásrezsi fizetése, megtakarítás képzése, munkajövedelemmel való rendelkezés, közösségi együttélés szabályainak betartása, a LÉLEK-Pont munkatársával való együttműködés) a 2013-2019 közötti időszakban kilenc család teljesítette sikeresen, így ők az Önkormányzat illetékes Bizottsága határozatai alapján a Program harmadik szintjére léphettek. További két család teljesítette sikeresen a LÉLEK Programot (második és harmadik szint), így e családok esetében lakásbérleti szerződésük határozatlan idejűvé vált, melyről az Önkormányzat illetékes Bizottsága döntött.

Jelenleg a LÉLEK Program második szintjében 2 család vesz részt, akik várnak arra, hogy a 2020. évben kiléptető lakásba költözhessenek.

A 2020. évben remélhetőleg 4 családnak fog a LÉLEK Program második szintjére kerülni (a LÉLEK Program második szintjére kijelölt lakások valamelyikébe költözni). A szakmai team meglátása szerint a fentebb említett négy család képes egy önálló és perspektivikus életvitel megvalósítására.

Jelenleg 8 olyan családnak is van, akik szeretnék a LÉLEK Programban részt venni, akik előgondozásban, illetve előzetes együttműködésben állnak a kollégákkal.



UTCAI SZOCIÁLIS MUNKA

Jogszabályi háttér:

Az utcai szociális munka a személyes gondoskodás keretébe tartozó szociális alapszolgáltatási forma. A 1993. évi III. törvény 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.”

Finanszírozás:

2012. évtől 2015. év végéig 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 kötelező adatszolgáltatást is érintették (2012.01.01 és 2015.12.31. közötti időszakban negyedéves statisztikai jelentést és szakmai jelentést készítettünk).

2016.01.01-től a szolgáltatási finanszírozási szerződés keretében a mindenkori költségvetési törvény szabályozza az utcai szociális munka, ill. a hasonló alacsony küszöbű szolgáltatások finanszírozásának összegét. A lenti tábla szemlélteti a szolgáltatás nyújtás költségeinek és finanszírozásának alakulását 2014-2019 közötti időszakban.

Év	Szolgáltatás nyújtásának költsége (Ft)	Pályázati/Központi költségvetési finanszírozás (Ft)	Önkormányzati kiegészítő finanszírozás (Ft)
2014	8.214.000	6.250.000	1.964.000
2015	8.092.822	6.250.000	1.842.822
2016	8.282.600	6.500.000	1.782.600
2017	11.691.915	6.500.000	5.191.915
2018	11.401.000	6.500.000	4.901.000
201912.404.432	7.747.000	4.657.432

10. ábra

Az utcai szociális munka fő feladatai:

Az utcai szociális munkát végző szakember a szolgáltatás működési területén felderítő, és elérési munkát végez, ezt követően a hajléktalan egyének és csoportok számára szociális szolgáltatást biztosít, amelynek többek között elemei:

- felveszi a kapcsolatot az utcán megjelenő, életvitelszerűen ott tartózkodó egyénekekkel és csoportokkal, megismeri azok életmódját, szociológiai jellemzőit,



Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények

Igazgatósága

Díjhátralék-kezelő és Lakhatást Segítő Központ

- a közterületen élő hajléktalan embereket tájékoztatja a nappali ellátásokat biztosító intézmények (népkonyha, nappali melegedők, szociális és információs ügyfélszolgálatok, klubok, fürdő- és mosóhelyek stb.), szállást nyújtó, és egészségügyi intézmények lehetőségeiről, szükség esetén közvetít a megfelelő szociális, egészségügyi ellátórendszerbe,
- tájékoztatást ad a nem hajléktalan-specifikus, ám a fedél nélküli emberek számára is igénybe vehető támogató intézmények – egészségügyi, szenvedélybetegeket segítő szolgálatok, munkaügyi központok stb. – igénybevételének módjáról,
- fontos feladat a hajléktalan egyének és csoportok folyamatos tájékoztatása, informálása (önkormányzati és társadalombiztosítási ellátásokra való esetleges jogosultságukról) mellett szociális és egyéb ügyeik intézése, a kliens képvisellete valamint 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 (krízis intervenció: azonnali beavatkozás, a kliens életmentése, krízishelyzetének feloldása érdekében),
- a rászoruló helyszíni ellátása létfenntartáshoz szükséges eszközökkel (élelmiszer, takaró, ruhanemű, tea, ásványvíz),
- szükség esetén elsősegélynyújtás,
- 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 igazodó szolgáltatásnyújtás.

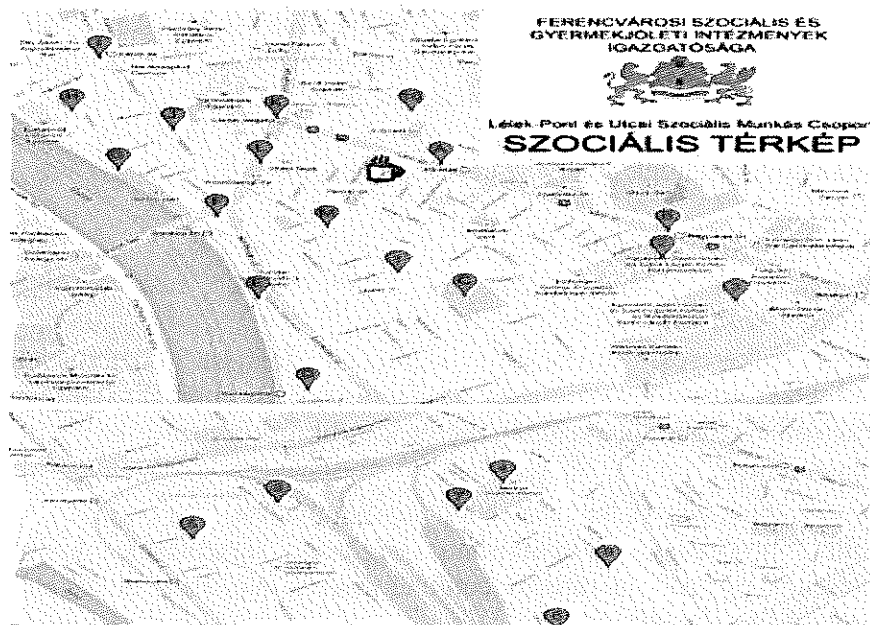
Kerületünkben az utcai szociális munkát, mint szolgáltatást, intézményünk (FESZGYI) a Menhely Alapítvánnyal együttműködve végzi. Az alapítvány feladata az Önkormányzattal kötött ellátási szerződés alapján a Külső-Ferencváros, illetve a József Attila lakótelep területén élő hajléktalanok ellátására korlátozódik.

Az ellátottak köre:

Klienseink azok a Belső- és a Középső-Ferencváros közterületein, közterein élő és krízishelyzetben lévő, az ellátórendszerrel szemben bizalmatlan hajléktalan emberek, akikkel az utcai szociális munkánk során kerülünk kapcsolatba. Szolgálatunk munkája során nagy hangsúlyt fektet – különös tekintettel a krízisidőszakban – arra, hogy működési területén feltérképezze azon fedél nélkülieket, akik nem veszik igénybe a 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 út – Vágóhid u. – Soroksári út – Boráros tér – Közraktár u. által határolt városrész, valamint a Nagyvárad tér, Kálvin tér és a Corvin Negyed metróaluljárók.



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

11. ábra

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. Amennyiben a segítő folyamat során kialakult a bizalmi kapcsolat, akkor elkezdik felkeresni az irodánkat – megbeszélte időpontban, esetleg anélkül – az ügyeikben való segítségkérés, ruha adomány stb. miatt, vagy csak „segítő beszélgetésre”, ventillációra. 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 tudtunk elhelyezni éjjeli menedékhelyen.

Szolgáltatásaink, tevékenységeink:

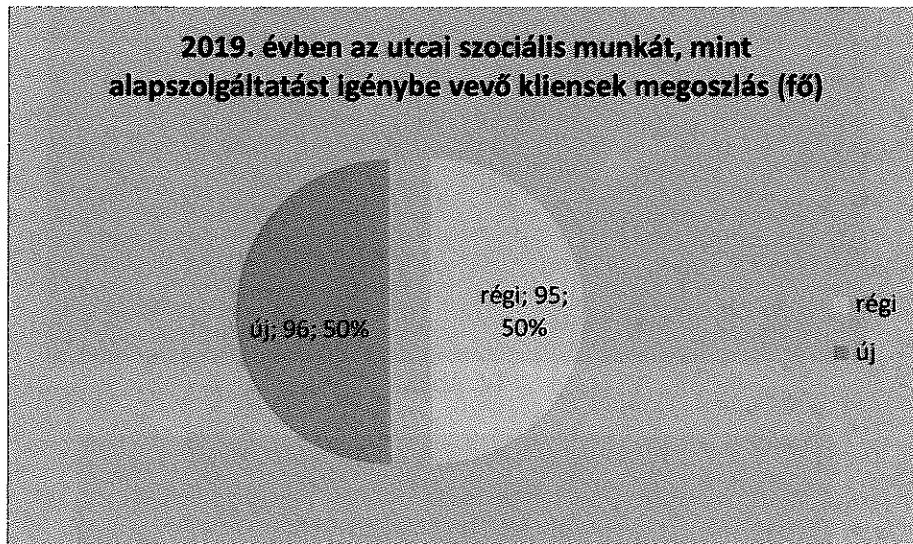
- információnyújtás, tájékoztatás a hajléktalanok részére igénybe vehető szolgáltatásokról, szállásokról
- helyszíni felkeresés, tervezhető jelenlét biztosítása közterületen (megbeszélte időpontokban történő megjelenés az ügyfeleknél), mentális támogatás, segítő és motivációs beszélgetések, szükség esetén 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 – időnként - az ügyfél látogatása, utógondozás

Az utcai szociális munka 2019. évi statisztikai adatai:



12. ábra

2019. évben összesen **191 fő** ügyfelünk (156 fő férfi - 35 fő nő) szerepelt a nyilvántartásunkban, velük tartósabb segítő kapcsolatot tudtunk kialakítani.



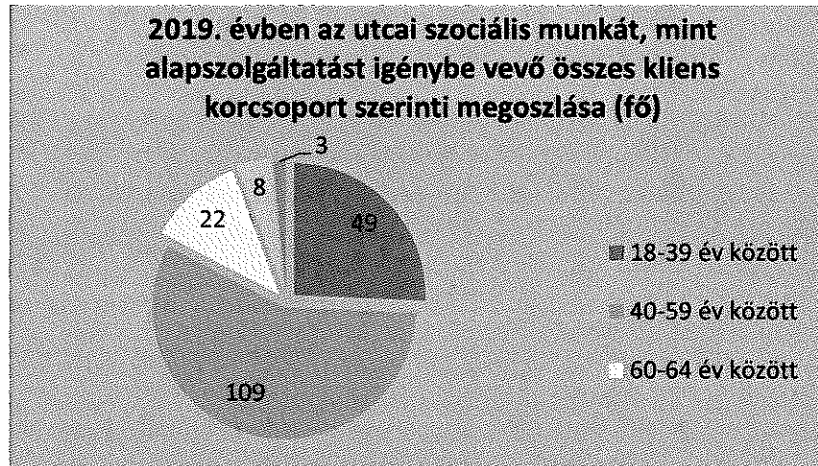
13. ábra

A szolgáltatást igénybe vevők között 2019. évben **96 fő új** és **95 fő régi** kliens jelent meg. A 2016. évben megjelent tendencia - az új ügyfelek számának nagymértékű csökkenése - a 2017. évben is megfigyelhető volt, ugyanakkor 2018. évre ez a tendencia megállt és a 2019. évben kiegyenlítődt a régi és az új ügyfelek közötti arány.

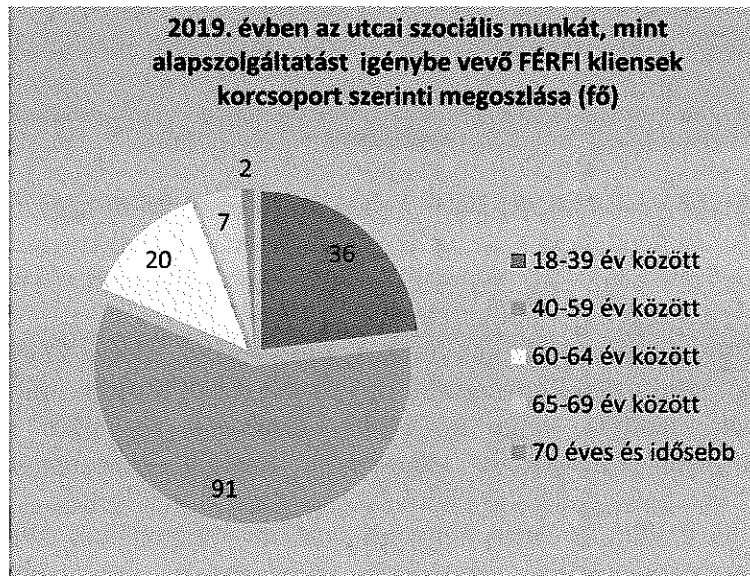
A 2019. évben 12 fővel több új klienst vettünk gondozásba, illetve 33 fővel kevesebb régi klienssel kerültünk gondozási kapcsolatba az ellátási területünkön, mint a 2018. évben.

Tapasztalataink azt mutatják, hogy az utcán tartózkodó ügyfélkör túlnyomó része a hajléktalansága legfőbb okaként a megromlott családi kapcsolatokat, a válást, a munkanélküliséget valamint a lakhatás biztonságának hiányát jelöli meg.

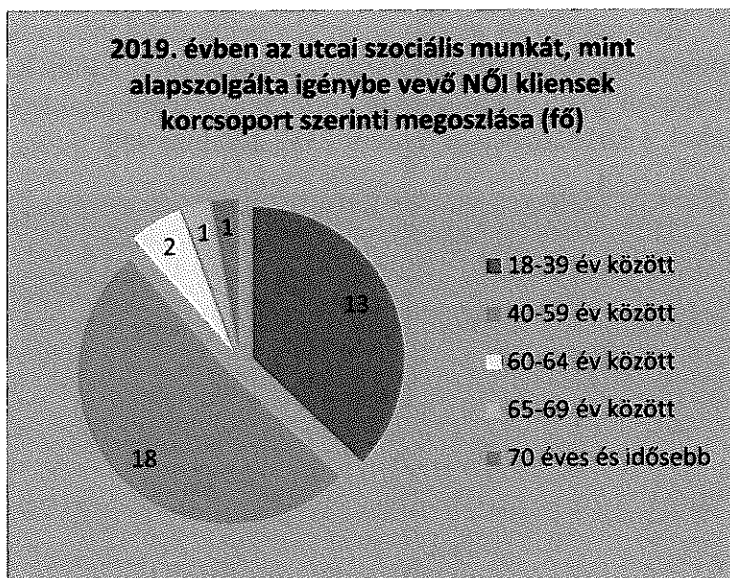
Ellátási területünkön az elmúlt évben nagyobb számban megjelentek azon kliensek is, akik kikerültek a gyermekvédelmi szakellátó rendszerből és szenvedélybetegséggel (szerhasználók) küzdenek. Ezen csoport tagjainál a klasszikusnak nevezett utcai szociális munka eszközrendszerével nem lehet érdemi eredményt elérni, így őket a megfelelő eszközrendszerrel rendelkező szolgáltatók felé irányítottuk.



14. ábra



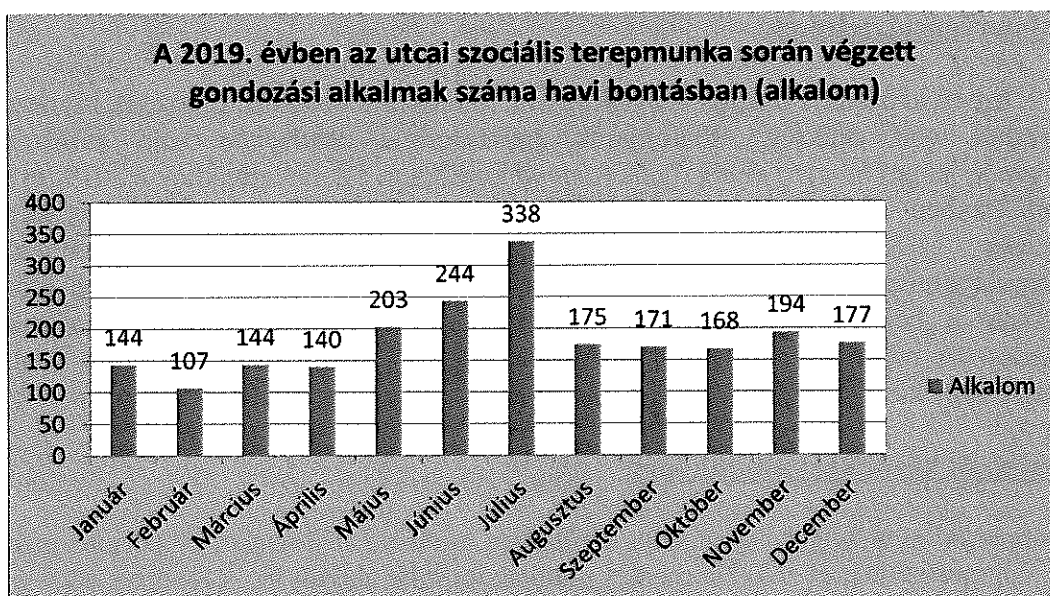
15. ábra



16. ábra

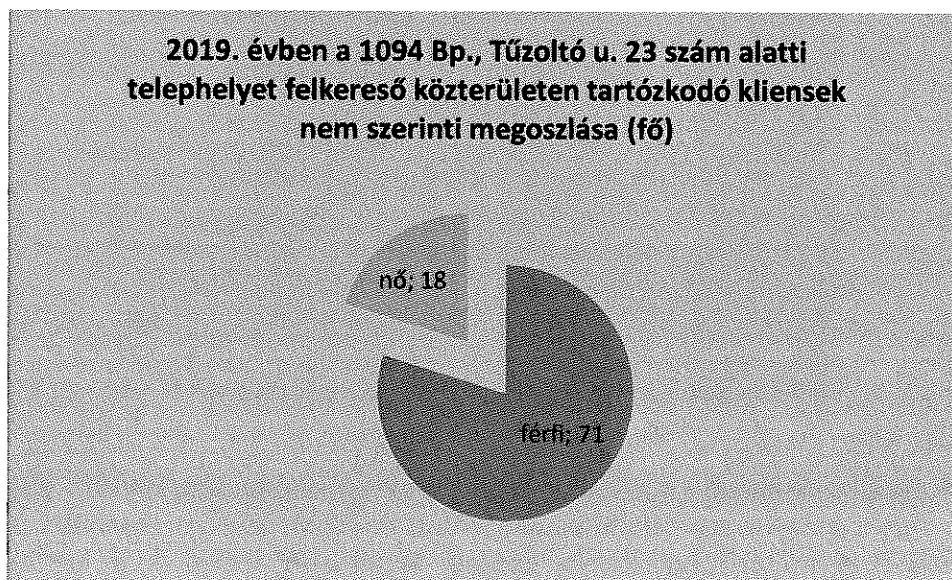
A 14., a 15. és a 16. ábrákból kitűnik, hogy a 2019. évben jellemzően **(109 fő – 57,06%)** azon ügyfeleink vették igénybe szolgáltatásainkat, akik a 40-59 életkori korcsoportba tartoznak. A 2019. évben is több férfi **(az összes ellátott 81,68%-a)** fedélnélküli ügyféllel álltunk gondozási kapcsolatban, mint nővel **(az összes ellátott 18,32 %-a)**, **ellátottaink átlagéletkora 47 év.**

A tavalyi évben összesen **27 fő** hajléktalan személyt tudtunk elhelyezni sikeresen, így az ellátottaink **14,14%-nál sikerült az utcai életmódot felszámolnunk**, 2018. évben ez az arányszám 12,37% (25 fő), 2017. évben pedig 25 % (51 fő) volt.



17. ábra

A 2019. évben a 17. ábra halmozott adatsorai tartalmazzák azon alkalmak számát melyek az utcai szociális terepmunkánk során végzett gondozási alkalmakat jelölik havi bontásban. Ebben az évben összesen **2205 alkalommal** kerültünk a terepmunkánk során kapcsolatba hajléktalan kliensekkel, a 2018. évben ez a szám 2383 alkalom volt.



18. ábra

2019. évben közterületen tartózkodó klienseink közül **89 fő** kereste fel a 1094 Bp., Tűzoltó u. 23 szám alatt található telephelyet. A fenti diagram (18. ábra) szemlélteti ezen kliensek nem szerinti megoszlását.

Krízisintervenció, jelzések:

A 2019. évben krízisintervenciós beavatkozásra, valamint a beérkezett jelzések kivizsgálására **38** esetben volt szükség. Ellátottjaink *egészségügyi centrumba való szállítására 5 alkalommal, mentő hívásra pedig 8 alkalommal* került sor. Szolgálatunkhoz a 2019. évben is a legtöbb esetben (24 esetben) a Menhely Alapítvány Közép-magyarországi Regionális Diszpécser Szolgálatától érkeztek jelzések, 14 esetben pedig lakossági/társintézményi/fenntartói bejelentések. 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:

A Menhely Alapítvánnyal, valamint a kerületben található hajléktalan ellátó intézményekkel és nappali melegedőkkel zökkenőmentes munkakapcsolat alakult ki. A fővárosi utcai gondozó szolgálatok havonta megrendezett team megbeszélésein rendszeresen részt veszünk. A kerületben működő utcai partnerszervezettel is kiváló a munkakapcsolatunk. A FESZGYI



Ferencvárosi Szociális és Gyermekegészségügyi Intézmények

Igazgatósága

Díjhátralék-kezelő és Lakhatást Segítő Központ

egyéb szakmai egységeivel is együttműködik utcai gondozó szolgálatunk, a 2019. évben több esetben kerestünk fel - a más területen dolgozó kollégákkal együtt - helyszíneket és kutattunk fel személyeket.

Egyéb események:

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 65/E. § (3) bekezdése alapján a Szociális Ügyekért és Társadalmi Felzárkózásért Felelős Államtitkár **2019. június 12. 15.00 órától 2019. június 16. 24.00 óráig** kiadta a **vörös kód** figyelmeztetést országosan. A Szociális törvény 65/E. § (3) bekezdése alapján a „Protokoll a Vörös kód kiadásával összefüggő feladatokról” című protokollban foglaltak szerinti eljárást kell követni.

A fenti időszakban munkatársaim napközben is végeztek utcai szociális terepmunkát, melynek keretében megfelelő mennyiségű folyadékkal láttuk el klienseinket.

2019 júliusában egy kliensünket állították elő a hatóságok közterületen történő életvitelszerű tartózkodás miatt. Ezt követően gyorsított eljárásban bírósági tárgyalásra került sor, ahol a másodfokon eljáró Bíróság új eljárás lefolytatására kötelezte az első fokon eljáró Bíróságot, majd a megismételt eljárásban felmentette a klienst.

Pályázatok:

A 2019. évben kettő pályázatot zártunk le, melynek megvalósítási időszakában összesen 684.000.- Ft forrást használtunk (**Finanszírozó: Hajléktalanokért Közalapítvány**) fel a 2018/2019-es időszakban programok megvalósítására.

Budapest Főváros IX. Kerület Ferencváros Önkormányzata fenntartóként pályázatot nyújtott be a Szociális és Gyermekegészségügyi Főigazgatóság által kiírt az „Utcai Szociális Munkát működtető és befogadott szolgáltatók feltételeinek fejlesztésére” elnevezésű pályázatra. A kiíró a pályázat eredményeként 300.000 Ft-tal támogatja az utcai szociális munka végzését. A program keretében a közterületen élők ellátásához szükséges, a téli időszakokkal járó egészségkárosodás megelőzéséhez, az életveszély elhárításához szükséges használati eszközök beszerzése, valamint életmentő jellegű élelmiszer (krízis élelmiszerkészlet) beszerzésére és azokat a klienseknek történő átadására van lehetősége szervezeti egységünknek.

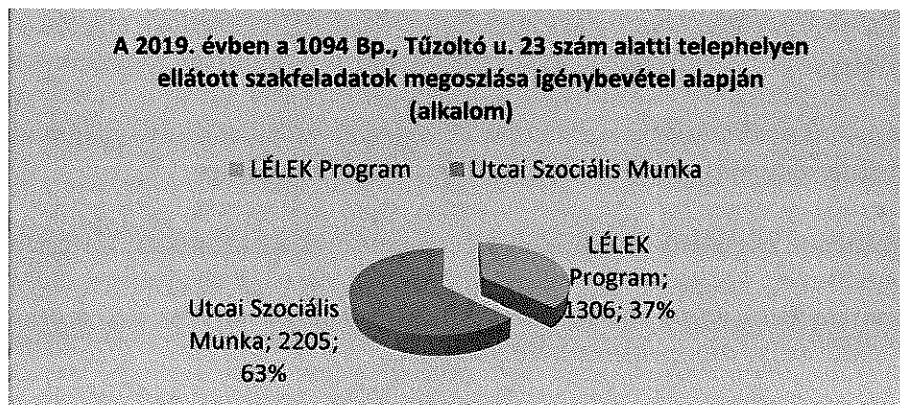
Szervezeti egységünk pályázatot nyújtott be a Hajléktalanokért Közalapítvány (HKA) által „Hajléktalan személyek ellátásának megszervezése a Közép-magyarországi régióban 2019-20” címmel, 2019-20-KMR kóddal közzétett pályázati felhívásra. Az Emberi Erőforrások Minisztériuma ennek keretében az alábbi programunk támogatásáról döntött:

A „**LÉLEK – Program kiegészítő programjainak támogatása 2019-2020**” elnevezésű program megvalósítását 420.000.- Ft forrással támogatja a HKA. A támogatást Pszichológiai tanácsadás és Borbélyszolgáltatás megvalósítására használjuk fel. E szolgáltatásainkat **INGYENESEN** vehetik igénybe azon ügyfelek, akik hajléktalanok vagy rászorulóak a

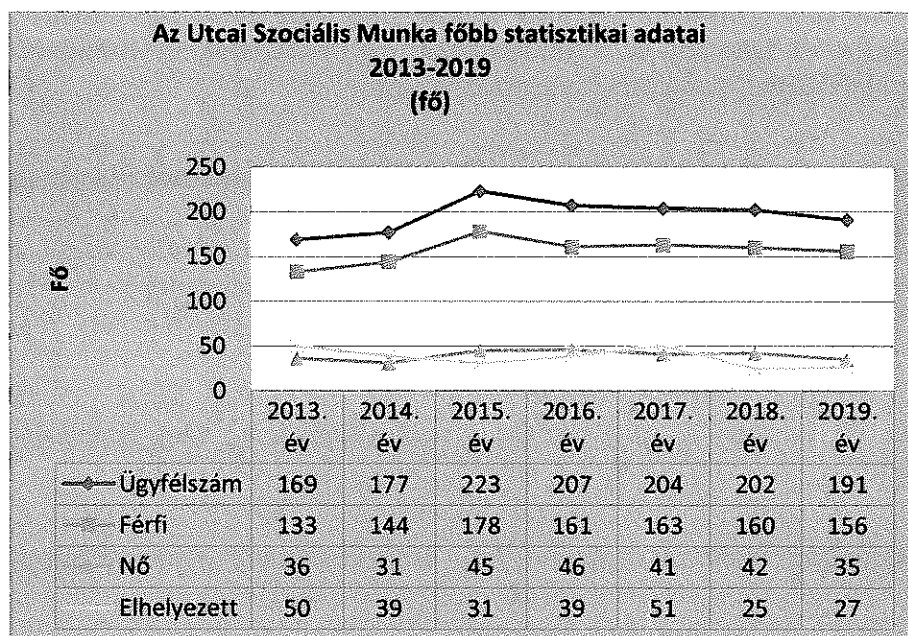
FESZGYI egyéb szakmai egységeivel együttműködők körében is, és életvitelszerűen a IX. kerületben tartózkodnak.

ÖSSZEGZÉS

A 2019. évben a LÉLEK-Pont, Utcai Szociális Munkás Csoport és Nappali Melegedő 1094 Budapest, Tűzoltó u. 23 szám alatt található telephelyének szakfeladatok szerinti megoszlását az alábbi diagram (19. ábra) szemlélteti:



19. ábra



20. ábra

A 1094 Budapest, Tűzoltó u. 23. szám alatt lévő LÉLEK - Pontot **175 fő** összesen **1306** alkalommal kereste fel és vette igénybe a csoportunk által nyújtott különböző szolgáltatásokat (LÁK, borbélyszolgáltatás, pszichológiai tanácsadás, tisztálkodás – mosás stb.). A LÉLEK Programban jelenleg 9 család vesz részt, ahol összesen **11 fő kiskorút** nevelnek. Közülük 2



Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények
Igazgatósága
Díjhátralék-kezelő és Lakhatást Segítő Központ

család vesz rész a második szinten, 3 család a kiléptető lakásokba való költözésre vár, a kiléptető lakásokban pedig 4 család él. Jelenleg 10 pár, ill. kiskorút is nevelő család vár a LÉLEK Programba való bekerülésre, akik előgondozásban, illetve előzetes együttműködésben állnak a kollégákkal.

A 2019. évben **utcai** szociális terepmunkánk során **191 fővel 2205 alkalommal** kerültünk gondozási kapcsolatba az ellátási területünkön. **27 fő** esetében tudtuk elérni, hogy hosszabb vagy rövidebb időre **elhagyja az utcai életmódot**.

A 20. ábra szemlélteti azon adatsorokat, melyek 2013-2019 közötti időszakban az utcai szociális munka keretében gondozott kliensek számát, nem szerinti megoszlását és az elhelyezések alakulását tartalmazza.

Budapest, 2020.02.14.

Siroki István csoportkoordinátor



Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények
Igazgatósága
Díjhátralék-kezelő és Lakhatást Segítő Központ

II.2.

Nappali Melegedő

A nappali melegedő 2019. április 01. óta a FESZGYI fenntartása alá tartozik. Korábban civil szervezetként, az Új Út Szociális Egyesület intézményeként működött, a Budapest Főváros IX. kerület Ferencváros Önkormányzatával kötött ellátási szerződéssel.

A nappali melegedő FESZGYI Díjhátralék-kezelő és Lakhatást Segítő Központon belül működő szakmai egység.

Telephely: 1097 Budapest, Gubacsi út 21.
100 férőhelyes egység.

Személyi feltételek

Főállású munkatársak és végzettségeik:

Szakkayné Oroszi Andrea – nappali ellátás egységvezető. Szociális munkás hajléktalan-ellátás szakvizsga, egészségfejlesztő mentálhigiénikus

Kele Zoltán – szociális munkatárs. Szociális munkás

Rácz Gyula Pál – szociális munkatárs. Szociálpedagógus

Horvát Éva – szociális munkatárs. Szociális munkás diploma megszerzése folyamatban

Pásztor Nikolett Petra - segítő. Szakiskolai bizonyítvány

Köpe Sándor – segítő. Szakmunkás bizonyítvány

Rézmunkaidős munkatárs és végzettség:

Cser Márton – szociális munkatárs. Szociálpedagógus

A nappali melegedő célja és feladata

A nappali melegedő célja és feladata

- a hajléktalan létben élő emberek szociális és egyéb speciális igényeinek kielégítése. A melegedő biztosítja a nappali tartózkodásra, a hasznos időtöltésre, étkezésre és alapszintű higiénés szolgáltatások elérésére való lehetőséget;
- közvetlenül és közvetetten segíteni a hajléktalanság, szenvedélybetegség, pszichiátriai betegség vagy egyéb ok miatt hátrányos helyzetben lévő személyeket szociális, egészségügyi vagy egyéb problémáik megoldásában;
- a hajléktalan személyek társadalmi esélyegyenlőségének elősegítése, valamint egyéni megoldások keresése a hajléktalan létből való kivezető utakhoz;
- kiemelt cél és feladat a szociális együttlét megteremtése, emberi és családi kapcsolatok megerősítése.

Jogszabályi feltételek:

A 1993. évi III. törvény 65/F §-a szabályozza a hajléktalan személyek nappali ellátását, mely a személyes gondoskodás keretébe tartozó szociális alapszolgáltatási forma.

Az 1/2000 (I.7.) SZCSM rendelet 102. § és 103/A. §-a alapján:

103. §(1) A nappali melegedő lehetőséget biztosít a hajléktalan személyek részére

- a) közösségi együttlétre,
- b) pihenésre,
- c) személyi tisztálkodásra,



- d) a személyes ruházat tisztítására,
e) étel melegítésére, tálalására, elfogyasztására.

103/A § (1) A nappali melegedő, a (2) bekezdésben meghatározott kivétellel, a 76. §-ban foglaltaknak megfelelően tart nyitva 9 - 15 óráig.

(2) A szociális- és nyugdíjpolitikáért felelős miniszter által - a hajléktalan személyek folyamatos ellátásának biztosítása érdekében a településen lévő intézmények elhelyezkedése, megközelíthetősége, valamint a rendelkezésre álló férőhelyek számának figyelembevételével - kijelölt nappali melegedők a hét minden napján 8 - 18 óra között tartanak nyitva.

(3) A szociális- és nyugdíjpolitikáért felelős miniszter a kijelölésről szóló közleményt az általa irányított minisztérium honlapján teszi közzé.

A Gubacsi úti nappali melegedő nem tartozik a (2) bekezdés szerinti kijelölt intézmények közé. Jelen beszámoló 2019. év szakmai munkáját mutatja be, s a fenti jogszabály módosítás csak 2020. január 01-től hatályos. 2019-ben minden nappali melegedő nyitvatartása – így a Gubacsi u. 21. szám alatti intézményünké is – 8-18 óra között kötelező volt az év összes napján.

A nappali melegedő ellátotti köre

A Nappali melegedő azon 18 éven felüli személyek ellátását biztosítja, akik tartósan vagy átmenetileg a hajléktalanság állapotába kerültek (közterületen, utcán élők, nem lakás céljára szolgáló helyiségben élők, az éjszakát éjjeli menedékhelyen töltők, és átmeneti szállók lakói). A Nappali melegedő nyitott a lakosság azon legszegényebb rétegei számára is, akik a hajléktalanság veszélyállapotában vannak, nincs földrajzi/közigazgatási megkötés.

A melegedő szolgáltatásai a jogszabályi feltételeknek megfelelően

- közösségi együttlétre és pihenésre alkalmas – szükség szerint fűthető, megfelelően szellőztethető és tisztítható – helyiség biztosítása
- személyi tisztálkodás, amelyhez nemek szerint elkülönített zuhanyzó helyiségek hideg-meleg vizes ellátással, valamint tisztálkodáshoz szükséges szerek (sampon, borotva, törülköző) állnak rendelkezésre
- a személyes ruházat tisztítása, mosó- és szárítógép, centrifuga használatával biztosított
- az étel melegítésére, tálalására és elfogyasztására van lehetőség az intézményben, továbbá minden személy számára szendvicset, teát, meleg levest vagy egyéb élelmiszert biztosítunk.

A törvényi előíráson felüli további szolgáltatások

Szociális ügyintézés, amely magában foglalja az iratok pótlását, információnyújtást. Mindezeket naprakész nyilvántartásban vezetjük (KENYSZI)

Az ügyintéзések száma 2019-ben 467 volt.

Egyéni megbeszélés a klienssel, amelynek alapján egyénre szabott probléma orientált segítséget lehet nyújtani.

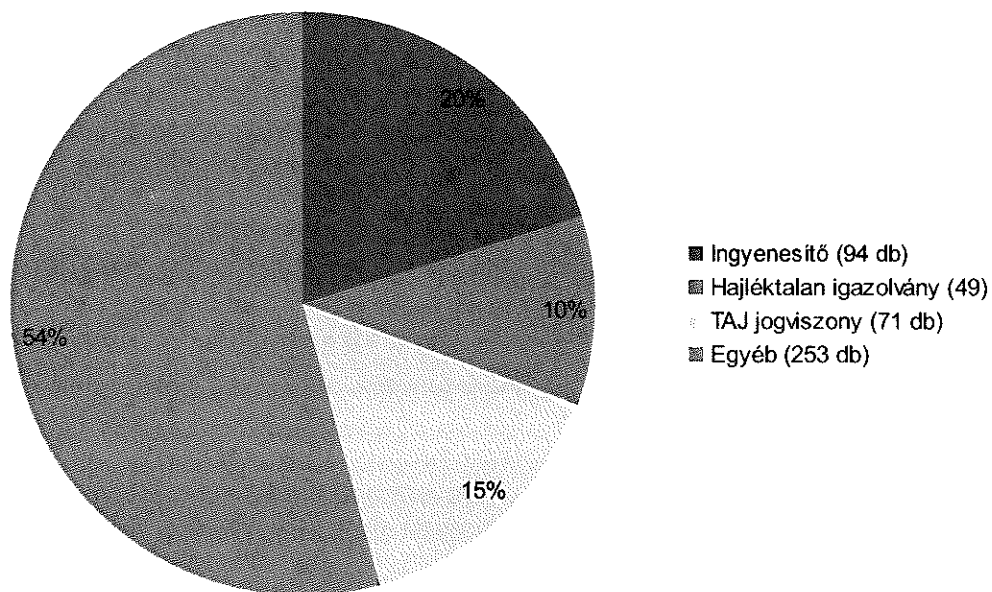
A melegedőben gondozott személyek a munkaerő piacról tartósan kiszorultak és többszörösen hátrányos helyzetűek. Igény szerint igyekszünk segíteni őket a munka világába való vissza találásban.

Az alapvető szolgáltatásaink közé tartozó ételmelegítési lehetőség, a szendvics és tea, illetve heti három alkalommal zacskós instant leves osztása minden betérő számára nagyon fontos segítség. Ezeket igyekszünk kiegészíteni alkalmanként adományba kapott meleg étellel és az Epreserdő Pékség által felkínált pékáru kiosztásával. A leveshez eldobható tányért és evőeszközt illetve forró vizet biztosítunk.

A tisztálkodási és mosási lehetőséget napi átlagban 15-20 fő vette/veszi igénybe.

Szociális ügyintézés keretében elsősorban személyes iratok pótlására, postacím létesítésére, hajléktalan igazolvány kiállítására került sor, de számos alkalommal intéztünk nyugdíjszerű ellátások, fogyatékosági támogatások és egyéb segélyek igénylését. **Közel 100 embernek van nálunk postacíme**, de ez folyamatosan változik, hiszen sok az új ellátott. Az egészségügyi ellátás biztosítása érdekében TAJ jogviszonyt létesítünk a hajléktalan emberek Egészségügyi Pénztár felé való bejelentésével, az 1997.évi LXXX.tv. Tbj.16. § 1.bekezdés t pontja alapján.

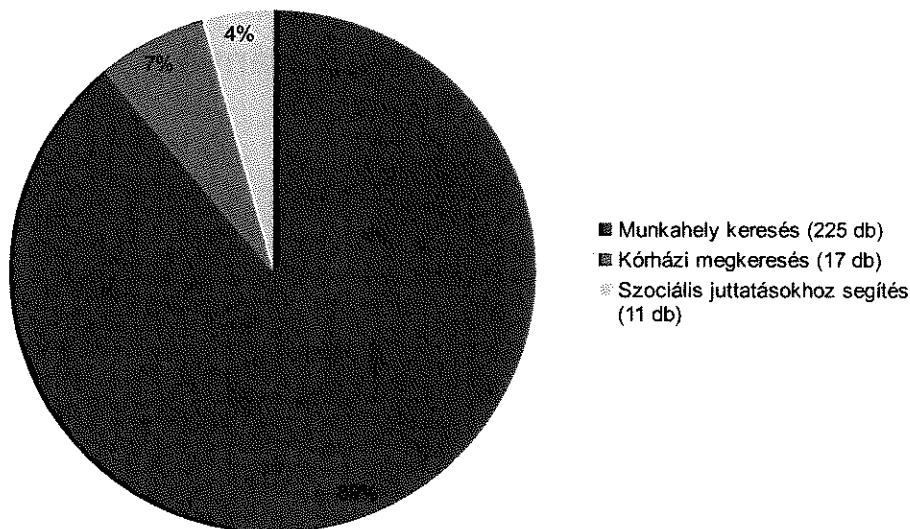
2019 évi szociális ügyintéзések száma és százalékos aránya



1. ábra

Az egyéb ügyintéзések magukban foglalják a munkahelykeresést, kórházi látogatást illetve a szociális juttatások igénylését s az ügyintéзés folyamatának végigkísérését. Ingyenesítő igazolást állítunk ki az okiratok költségmentes beszerzéséhez, pótlásához.

2019 évi egyéb szociális ügyintézkések típusai



2. ábra

Melegedőnkben lehetőséget nyújtunk a pihenésre és a szabadidő kulturált eltöltésére, erre a célra Tv nézés, társasjáték, kártya áll rendelkezésre. A hozzánk fordulóknak lehetőségük van könyvek kölcsönzésére, illetve helyben olvasásra, ehhez egy mini könyvtár áll a rendelkezésre.

A melegedő 78 szekrényes csomagmegőrzővel is rendelkezik, mely egész évben teljes kihasználtsággal működik. Ez a szolgáltatás nagy segítséget nyújt az utcai létformába kényszerült emberek mindennapjaiban, hiszen kevés holmijukat így meg tudják őrizni. Itt tárolunk minimális mennyiségben adomány ruhákat is, hogy szükség esetén pótolni tudjuk klienseink elhasználódott ruháit.

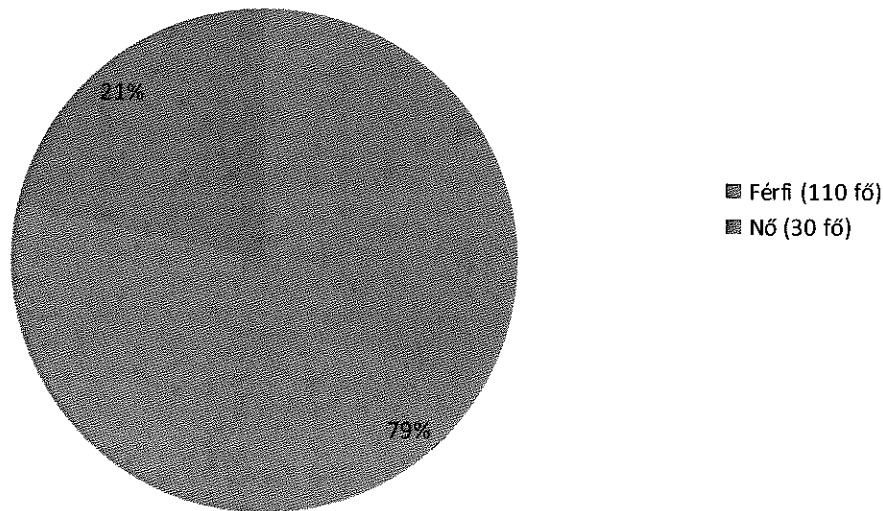
Segítséget nyújtunk a lakhatási lehetőségek elérésében is: hajléktalanszállók, munkásszállók, albérlet, esetleges támogatott lakhatási programok.

Önálló hajvágáshoz hajnyírógépet biztosítunk, de szükség esetén hajnyírási szolgáltatás is elérhető.

A több éves hagyománynak megfelelően 2019-ben is közösen megemlékeztünk a fontosabb ünnepekről. Lehetőségeink szerint étellel, itallal, zenés műsorral igyekeztünk jó hangulatúvá tenni elsősorban a Karácsonyt s a Húsvétot, amelyeken lelkészünk gondolatai tették még meggyőzőbbé az ünnepeket. Ezt a hagyományt továbbra is így kívánjuk folytatni, hiszen ezek a pillanatok fontosak a klienseink s az egész közösség számára.

2019. április 1. óta (amióta a FESZGYI szakmai egységeként működik) a melegedő szolgáltatásait **28.031** fő (halmozott adat) vette igénybe, ez napi átlagban 101,93 főt jelent. A jogszabályi előírásoknak megfelelően a nyitvatartási idő ebben az évben hétfőtől vasárnapig 8-18 óráig tartott. Az intézmény látogatottsága hétköznap 9 és 15 óra között jellemzően magasabb volt.

2019 új jelentkezők nemi aránya

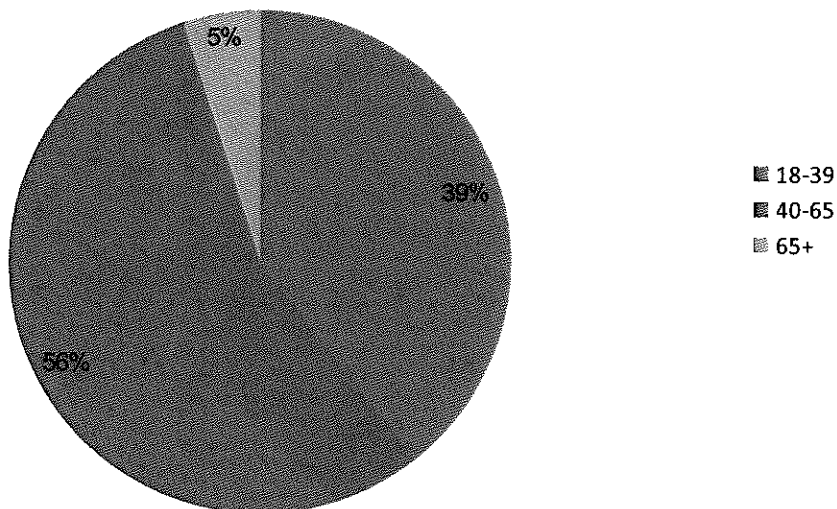


3. ábra

Ebben az évben az új igénybe vevők száma 140 fő volt, melyből 110 a férfi, s 30 fő a nők létszáma, amint a 3. ábra mutatja.

Tapasztalataink szerint a közterületen élők között kevesebb a nő, többen élnek közülük párkapcsolatban és szállásokon illetve szívdességi lakáshasználóként.

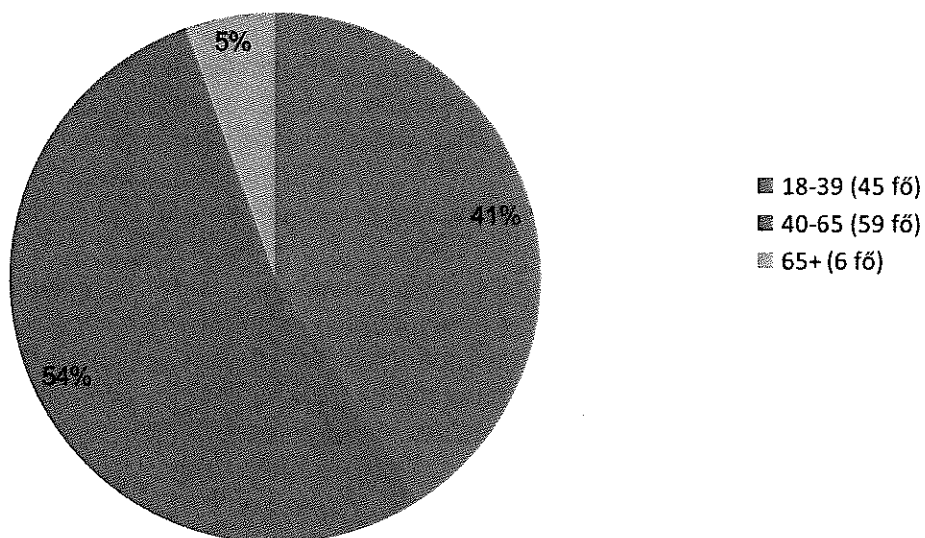
2019 új jelentkezők korosztály szerinti eloszlása



4. ábra

2019-ben jelentkező férfiak korosztály szerinti eloszlása

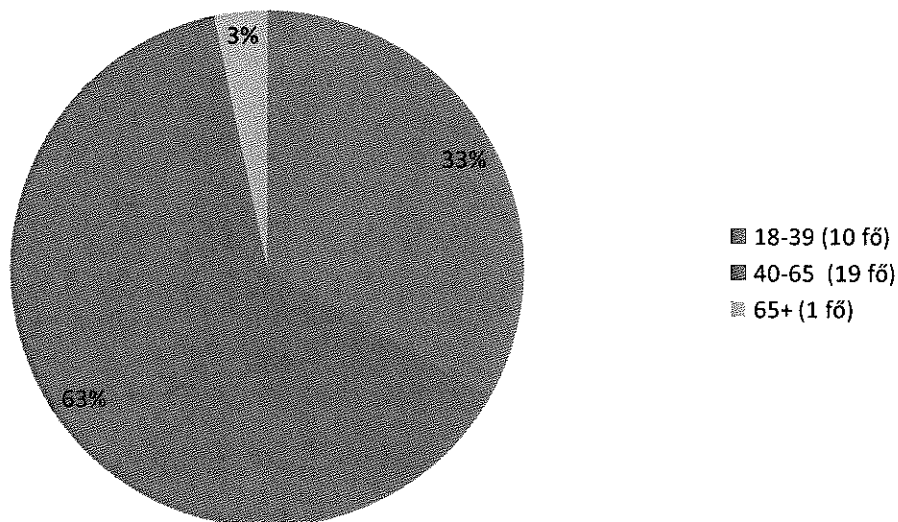
2019 új jelentkezők korosztály szerinti eloszlása (férfi)



5. ábra

2019-ben jelentkező nők korosztály szerinti eloszlása

2019 új jelentkezők korosztály szerinti eloszlása (nő)



6.ábra

A fenti, 4. 5. 6. számú ábrákon látható, hogy mind a női mind a férfi igénybe vevők jelentős része középkorú.

Új szolgáltatási elem: hajléktalan emberek egészségi állapotának figyelemmel kísérése

Gondozottjaink között rendkívül nagy arányban fordulnak elő leromlott egészségi állapotú emberek. Életmódjuknak, kiszolgáltatottságuknak s a nem megfelelő ellátáshoz jutásnak köszönhetően a hajléktalan létben, vagy azzal veszélyeztetettek között nagyobb arányban fordulnak elő szervi megbetegedések, sérülések, mentális zavarok, depresszió, öngyilkosság és alultápláltság okozta megbetegedések, mint az átlagnépességben. Klienseink gyakran szorulnak kórházi ellátásra, és sajnos hozzátartozó hiányában sokszor senki nem látogatja őket és nem is segíti őket abban, hogy megfelelő felszereléssel kerüljenek felvételre az egészségügyi intézménybe.

A feltűnően rossz egészségi állapothoz hozzájárulnak az utcán töltött hosszú évek, különösen a téli időjárás viszontagságai (fagyási sérülések), a különböző szerhasználat és a nem megfelelő időben elkezdett egészségügyi gondozás is.

A hozzánk forduló körében is tapasztaljuk ezt a nagyarányú mentális és fizikai állapotromlást. A gondozás során gyakran minden továbblépési próbálkozást meg kell előzőn az egészségi állapot felmérése és szükség esetén rendbetétele. A segítő beszélgetések során így gyakran arra tereljük klienseinket, hogy kivizsgáláson, gyógykezelésen, akár rehabilitációs, vagy függőséget kezelő gyógyításban vegyen részt. Ebben az esetben megszervezzük az egészségügyi vizsgálatát, segítjük a kórházi beutalását. Nagyon fontos ezekben az esetekben az után követés is, mert hajlamosak félbehagyni a kezeléseket, s így ez további állapotromláshoz vezethet. Gyakori eset, hogy az utcán lesz rosszul és így kerül be valamelyik gondozottunk kórházba, s így csak utólag, társaitól értesülünk erről. Ilyenkor lehetőség szerint felkutatjuk, hogy melyik egészségügyi intézménybe szállította a mentő a hajléktalan kliensünket. Ezekben az esetekben feltétlenül indokoltnak látjuk, hogy



munkatársaink látogassák őket, és segítsünk a gondozottainknak egy kisebb csomag összeállításával a kórházi tartózkodás elviselhetőbbé tétele érdekében.

Kórházba kerüléskor mindannyian kiszolgáltatottnak érezzük magunkat, ez különösen igaz azokra, akik senkire nem számíthatnak, hiszen a családi, baráti kötelek megszűntek vagy nagyon fellazultak az életükben. Ők az alapvető higiénés, tisztálkodási szerekkel nem rendelkeznek, de nagyon sok esetben igénylik azokat. Ezeket az eszközöket a kórház sem tudja számukra biztosítani, viszont az egészségügyi személyzet is jó néven veszi, ha ápoltak az ellátást igénybe vevő betegek. Ezekon kívül szükséges az igen szűkös kórházi ellátás kisebb kiegészítése tartós élelmiszerrel. A kliensek oldaláról fontos ebben a helyzetben, hogy valaki gondol rájuk, számíthatnak arra, hogy valaki meglátogatja őket, amely ugyancsak erőt adhat és a gyógyulást is segítheti. A kórház részéről tapasztaljuk, hogy ezeknek a látogatásoknak köszönhetően sokszor pozitív irányban változik a hajléktalan beteghez való hozzáállásuk.

További pozitívum, hogy megbízható tájékoztatást kaphatunk a látogatások alkalmával a beteg kliens állapotáról, hiszen telefonon nem szívesen, vagy egyáltalán nem adnak, illetve a GDPR szabályozás óta nem is adhatnak ki információt az intézmények.

Ezt a munkát 2019-ben elkezdtük, s a sikeres folytatás és a finanszírozás érdekében pályázatot nyújtottunk be a Hajléktalanokért Közalapítványhoz. A pályázat sikeresnek bizonyult, így a kórházi látogató programot még hatékonyabban tudjuk folytatni. Szerencsére jelenleg megfelelő munkaerő kapacitással is rendelkezünk a programhoz.

Mivel ezen rászorulóknak száma egyre nagyobb, szükségesnek tartjuk, hogy a nappali melegedő (ebben is) segítő háttérrel tudjon nyújtani azzal, hogy látogassuk a kórházban fekvő klienseinket és a legszükségesebb holmikat eljuttassuk a számukra.

Olyan csomagot állítunk össze – külön férfiak, illetve nők részére -, amely mindenképpen szükséges, és praktikus is a kórházi bent tartózkodás időszakában. A csomag tartalmazza az alábbiakat: törölköző, tusfürdő, fürdőpapucs, borotva, borotvahab, ill. intim betét, WC-papír, papír zsebkendő, fogkefe, fogkrém, körömcsispez, fésű, műanyag bögre, húskonzerv, májkrém, keksz, egy váltás alsónemű.

Az a tapasztalatunk, hogy ez az odafigyelés sokszor magával hozza azt, hogy a betegtársak s az egészségügyi személyzet is elfogadóbbá válik a beteg hajléktalan emberrel szemben.

Nem titkolt célunk az is, hogy szeretnénk szorosabb kapcsolatot kialakítani a klienseinket gondozó egészségügyi dolgozókkal és kórházi szociális munkásokkal egyaránt.

2019-ben **17 kórházi megkeresésünk** volt. Ennél nagyobb számban kerülnek klienseink kórházba, de az elmúlt évben – a folyamatos és napi hosszú nyitva tartás miatt - nem minden esetben volt elégséges munkaerő kapacitásunk a látogatásokra.

Munkaerőpiaci reintegráció

Szakmai munkánk során a látókörünkbe sok olyan hajléktalan munkanélküli kerül, aki megfelelő motivációval rendelkezik a munkába álláshoz, illetve a folyamatos munkavégzéshez, ugyanakkor különböző személyes problémák, pszichológiai zavarok, személyiségvonások, addiktológiai rendellenességek, lakhatás hiánya, és más nehézségek megakadályozzák abban, hogy megfelelően képviselje érdekeit a munkaerőpiacon. Tapasztalataink azt mutatják, hogy ha a hozzánk forduló kliensek ehhez megfelelő segítséget, támogatást, felkészítést, tanácsadást kapnak, problémáik kezelhetővé válnak, egy megfelelő



program hozzájárulhat rehabilitációjukhoz. Természetesen nem minden közterületen élő rendelkezik a munkába álláshoz szükséges elegendő motivációval.

Célunk az, hogy megtaláljuk a klienskör azon csoportját, akiknek valódi segítséget jelent a munkába állás a hajléktalanlétből való kikerüléshez, másrészt, hogy e csoport számára tényleges és egyéniesített segítséget nyújtunk a munka világában való eligazodáshoz, konkrét segítséget nyújtunk a munkakeresésben. Célunk volt továbbá a tartósan utcán élők viselkedési és gondolkodási problémáinak korrigálása az egyéni esetkezelés során, ezáltal a társadalmi reintegráció előmozdítása.

Igyekszünk a munkaerő-piacról tartósan kiszorult, többszörösen hátrányos helyzetű, tartósan közterületen élő hajléktalan álláskeresőkre részére munkaerő-piaci ismereteket nyújtani, saját kompetenciákat feltárni, kapcsolati hálókat feltérképezni. Az álláskeresői technikák, ismeretek elsajátítása, a munkába álláshoz szükséges egyéni attitűdök kialakítása rendkívül fontos része ennek a segítő foglalkozásnak. A szolgáltatások eléréséről való tájékoztatás, a kommunikációs készségek fejlesztése, a lehetőségek feltárása segíti klienseinket a munkanélküliséggel tovább nehezített hajléktalanság okozta hátrányok leküzdésében. Feladatunknak tartjuk, hogy csökkentsük a munkanélküliség által is érintett hajléktalan klienseink izolációját, segítsünk visszaszerezni önértékelésüket.

Célunk a munkaerőpiacon hátrányos helyzetű célcsoport versenyképességének javítása a nyílt munkaerőpiacon. A munkatanácsadás során mindig az ember munka- és pályakeresését aktuális élethelyzeteként kezeltük, annak figyelembevételével, hogy az előzmények a korábbi életútban elemezhetőek, és a továbblépés érdekében többször kezelendők is.

Az első találkozáskor igyekszünk az elhelyezkedést akadályozó körülményeket feltárni, majd ezekre a problémákra megoldást találni. Természetesen komplex szociális munkára van szükség ahhoz, hogy a munkába segítséget hatékonyan tudjuk végezni.

A munkaerő-piaci integráció során is nagy hangsúlyt kell fektetni az egyéni tanácsadásokra, segítő beszélgetésekre, az akadályozó érzelmi nehézségek kezelésére. A munkába állást akadályozó problémák megoldása után fogalmazzuk meg a célokat. A célok meghatározásánál fontos elem a munkavállalási motiváció megismerése, képzettség, munkában töltött idő és tapasztalat feltérképezése.

Az érdeklődésnek, megmaradt képességeknek feltárásával dolgozzuk ki az egyéni munkavállalási tervet mellyel elősegítjük munkaerő-piaci (re)integrációját.

A munkavállalásra való felkészítés fontos eleme a számítógép és internet használat hiszen mai világunkban ezek elengedhetetlen részei nem csupán az álláskeresőnek, hanem az egyéb kapcsolatok tartásában is.

Ennek részeként önéletrajz- és motivációs levél írása, álláskereső portálok böngészés és regisztrálás, saját email cím létrehozása és a válaszlevelek figyelemmel kísérésre kerül a tanácsadásokon.

A problémadefiníció megfogalmazása során számtalan munkavállalást gátló problémára derült fény. Itt a következőket emelnénk ki: családi és egyéb kapcsolatrendszerek hiánya, a munkába indulásra alkalmatlan szállás, illetve az első fizetésig jelentkező súlyos megélhetési problémák. Szintén gyakran jelentett problémát a szenvedélybetegségek kezelése. **Tapasztalatunk szerint az egyik legsúlyosabb probléma a munkában maradásnál a lakhatás hiánya, illetve a munkába járásra alkalmatlan szállás használata volt. Stabil**



lakhatás esetén lehetséesebb a célokat konkrétabban megfogalmazni és hosszabb távra kitűzni.

Szenvedélybetegséggel kapcsolatos problémák, tervek

A hajléktalanság körében eleve ismert a szenvedélybetegség problémája, bár a fedél nélküliek drogfogyasztása a korábbi években nehezebben volt mérhető s kevesebb problémát okozott. Jellemzően a „szipusok” (szerves oldószert inhalálók) s a füves cigit szívók jelentek meg az ellátásban. Az utóbbi időben ezt felváltotta a tipikusan mélyszegénységet érintő dizájner drogokat használók egyre szélesebb köre, amely az egyén és a társadalom problémája egyaránt. A melegebben is az egyéni problémákon túl súlyos közösségromboló hatása van. Az alkoholfogyasztás mellett – melyet megtanultunk kezelni az évek alatt – itt van a súlyos és kezelhetetlen dizájner drog problémája.

A melegebb munkatársai között egyértelmű az az egység, melyben azt képviseljük, hogy lehetőségünk szerint segíteni kell ezeknek az embereknek. Sok vívódás előzte meg a döntést, hogy felvesszük a harcot a problémával. Sajnos eszköztelenek vagyunk a legtöbb esetben. Valódi jogszabályozás nincs a témában, a szerek összetevői ismeretlenek s folyamatosan változnak, ezért a hatóság is tehetetlen. A dizájner drogok használata nem nyújt élvezetet, sokkal inkább menekülés a megoldhatatlannak tűnő problémák elől. Valódi motivációt nem tudunk felkínálni, hiszen a hajléktalanságból való kivezetés lenne az egyetlen motiváció. Ez azonban a rendszer elégtelensége miatt elenyésző esetben sikerül, s közben a drog oly mértékben pusztít, hogy néhány hónap alatt súlyos, visszafordíthatatlan mentális leépülést okoz, illetve nem egy esetben azonnal bekövetkező halált. Az utcán élők között a terjedése, terjesztése is könnyen megoldott.

A különböző addikcióban szenvedő ellátottak szakszerűbb segítése érdekében megkerestük Kék Pont Drogambulanciát, akikkel hatékony együttműködésre törekszünk. Az előkészítő megbeszélések 2019-ben elkezdődtek. Az ambulancia egy munkatársa heti egy alkalommal segítő beszélgetést és tanácsadást tart szenvedélybeteg klienseink részére, továbbá a prevenció érdekében is fontos lépésnek tartjuk az együttműködésünk keretében felvilágosító munkáját is.

További tervünk, hogy egyik kollégánk elvégzi az addiktológiai konzultáns képzést, mivel valóban erős a motiváció a probléma átlátására s az érdemi segítségre.

Éves munkaterv

A jogszabályban előírt kötelező szolgáltatások nyújtása mellett sokkal komplexebb munkára törekszünk.

Ehhez jelenleg adott a szakmai létszám.

Továbbra is működtetni kívánjuk álláskereső szolgáltatásainkat.

Nyertes pályázatunk a Hajléktalanokért Közalapítvány által kiírt 2019-20 – KMR azonosítószámú pályázata, melynek címe Kórházban fekvő beteg hajléktalan gondozottaink látogatása és tisztasági csomaggal való ellátása.

Sajnos a melegebb szűkebb és távolabbi környékén is, főként a Koppány utcai Tesco és a melegebb közötti füves téren nagymértékű szemet tapasztalható. Ügyfeleink bevonásával szeretnénk ezt a környéket megtisztítani s folyamatosan tisztán tartani. Ehhez segítségként



**Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények
Igazgatósága
Díjhátralék-kezelő és Lakhatást Segítő Központ**

erős fekete zsákokat, gumikesztyűket szeretnénk vásárolni, s a munkában résztvevő klienseinket ételkonzervvel motiválni, jutalmazni, továbbá szükségesnek tartjuk a melegedő elé egy utcai szemetes létesítését.

A beszámolóban hangsúlyozott dizájner drogokkal kapcsolatos problémákkal szeretnénk továbbra is foglalkozni, együttműködve a Kék Pont Alapítvány munkatársaival s lehetőségeink szerint minél hatékonyabb prevenciót indítani, a meglévő problémás esetekben pedig segítséget nyújtani.

Munkánk pszichés megterhelése miatt szeretnénk szupervízió lehetőségét megteremteni.

Szakkayné Oroszi Andrea egységvezető

Budapest, 2020.02.14.