



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

2. számú melléklet

Beszámoló

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

**Családsegítő Szolgálatának
2013. évi működéséről**

Dorkó Ildikó
2013. február 20.



Tartalom

Az intézmény tevékenysége	4
Az ellátás igénybevételének módja	6
Tárgyi- technikai feltételek.....	7
Személyi feltételek	8
A Családsegítő Szolgálat működése és főbb statisztikai adatai.....	9
A Családsegítő Szolgálat szakmai egységei által nyújtott szakmai programok:	15
1. „Munkanélküliséget” kezelő programok és kötelező feladatok	15
2. Aktív álláskeresés támogatása (álláskereső klub és tréning)	15
3. Állástechnikai tréning megváltozott munkaképességűeknek.....	17
4. Alkotó csoport	18
5. Fülakupunktúrás addiktológiai csoport	18
6. Művészeti pályázat	19
7. Jogsegélyszolgálat	20
8. Partnerségi vállalt együttműködésből adódó feladatok.....	20
9. Gyakorlati képzés	20
10. Egyéb akcióink	21
11. Képzések, konferenciák	23
2014. új feladat a családsegítésben.....	25
Összegzés	26
Melléklet.....	29
1. BESZÁMOLÓ A FERENCVÁROSI CSALÁDSEGÍTŐ SZOLGÁLAT I. sz. CSALÁDSEGÍTŐ CSOPORTJÁNAK 2013. ÉVES TEVÉKENYSÉGÉRŐL	29
I. FORGALMI ADATOK.....	29
II. AZ INTÉZMÉNY ÜGYFÉLKÖRE	30
III. TEVKENYSÉGI ADATOK,	37
IV. AZ INTÉZMÉNY TEVÉKENYSÉGE.....	38
2. Beszámoló a Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények Igazgatósága (FESZGYI) II. sz. Családsegítő Csoportjának 2013. évi tevékenységéről	43
I. AZ INTÉZMÉNY TEVÉKENYSÉGE	43
II. A VÉGZETT SZOCIÁLIS MUNKA	46
III. GONDOZÁSI ADATOK	48
IV. SZAKMAI PROGRAMJAINK	56



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

3. Szakmai beszámoló az Adósságkezelési Csoport 2013. évi munkájáról	70
I. Az adósságkezelési csoport személyi és tárgyi feltételei, működése	70
II. Egyéb tevékenységek, programok	73
III. Javaslatok, észrevételek	74
IV. Tervek	75
V. A szolgáltatást igénybe vevőkkel való együttműködés tapasztalatai.....	75
VI. A szolgáltatókkal kapcsolatos észrevételek	76
VII. Statisztika	77
4. Lélek-Pont és Utcai Szociális Munkás Csoport 2013. évi beszámolója	85
LÉLEK-Pontok.....	86
UTCAI SZOCIÁLIS MUNKA	91



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

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

Az intézmény tevékenysége

Családsegítő Szolgálatunk a Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények Igazgatósága (FESZGYI) szakmai egységként a többször módosított 1993. évi III. tv. és a Budapest Főváros IX. Kerület Ferencváros Önkormányzata Képviselő-testületének 26/2013.(XII.17.) önkormányzati rendelete – a személyes gondoskodást nyújtó szociális és gyermekjóléti ellátásokról – alapján működik. Tevékenységének célját és feladatait e törvény, az önkormányzati rendelet és egyéb jogszabályok (többek között a 1/2000.; 8/2000. 9/2000 SzCsM. rendelet) határozzák meg.

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

A családsegítés keretében biztosítani kell

- a szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást,
- az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzügyi, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezését,
- a családgondozást, így a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítését,
- közösségfejlesztő, valamint egyéni és csoportos terápiás programok szervezését,
- a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékosokkal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadás nyújtását,
- a családokon belüli kapcsolaterősítést szolgáló közösségépítő, családterápiás, konfliktuskezelő, mediációs programokat és szolgáltatásokat, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatásokat.

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

A családsegítés a szolgáltatást igénybe vevő személy otthonában, családi környezetében tett látogatások, illetve a családsegítő szolgálatnál folytatott segítő beszélgetés és segítő



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

munkaformák útján valósul meg. Segítő munkaformák különösen a szociális esetmunka, a szociális csoportmunka és a közösségi szociális munka. *A szociális esetmunkát végző személyt esetfelelősnek kell kijelölni.*

Az *esetfelelős* kíséri figyelemmel, hogy a szolgáltatást igénybe vevő személy problémája kezeléséhez igénybe vette-e az elérhető szolgáltatásokat, valamint - a szolgáltatást igénybe vevő beleegyezésével - együttműködik a más szociális és egyéb szolgáltatást nyújtó szolgáltatókkal és intézményekkel. A család tagjaira is kiterjedő segítő szolgáltatásban folyamatosan figyelemmel kell kísérni, hogy a kiskorú érdekei, speciális szükségletei, helyzete szükségessé teszik-e gyermekjóléti szolgáltatás biztosítását. Ha gyermekjóléti szolgáltatás biztosítása szükséges, az esetfelelős megkeresi a gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó szolgáltatót, intézményt.

A Családsegítő Szolgálat a szociális és mentálhigiénés ellátás kiegészítéseként a gondozásba vett személyek részére pénzübeli és természetbeni támogatást is nyújthat.

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

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



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

Az ellátás igénybevételének módja

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

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

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

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

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



Tárgyi- technikai feltételek

A külső-ferencvárosi ügyfeleket kiszolgáló **I. számú Családsegítő Csoport** teljes létszámmal dolgozik 2013. januárja óta. Asszisztensi munkakörben 2013. szeptember végéig 8 órában, majd az ő távozása után új kollégát már csupán 4 hónapos határozott időre tudtunk alkalmazni (GYES-ről visszatérő kollégánk státuszán). Ezért egy intézményünknel korábban gyakornokként tapasztalatot szerző szociális asszisztens 6 órás munkaidőben történő foglalkoztatást vállalva segítette a csoportot ebben az átmeneti helyzetben. Viszont elmondható, hogy az I. sz. Csoport munkatársai továbbra is változatlanul nagyon jó körülmények között tudtak dolgozni, az ügyfeleket kulturált, barátságos helyiségekben tudjuk fogadni.

A Belső és Középső ferencvárosi igénybevevőket fogadó, **II. számú Családsegítő Csoport** azonban az épület sajátossága és mérete miatt – főként az Adósságkezelő Csoport irodái – nem a szakmai elvárásoknak megfelelő, vagy nincsenek (hiányoznak) pl. étkező, csoportfoglalkozásra alkalmas helyiség. A II. sz. Családsegítő Csoportban a családgondozói státuszok 2013. év folyamán az előírtaknak megfelelően betöltésre kerültek.

A 2004. őszén indított **Utcai Szociális Munkás Csoport** munkatársai meglehetősen szűkös irodai körülmények között dolgozhattak a Balázs Béla 22.B. sz. alatt. Egy apró helyiséget kaptak irodaként, amelyben mindössze egy számítógéppel rendelkeztek. Minden egyéb technikai felszerelést a Családsegítő Csoport közös irodájában tudtak használni – zsúfolt körülmények között. 2013. nyarán az **Utcai Szociális Munkás Csoport és a LÉLEK-Pontok** mint szakmai egységek összevonásra kerültek, amelynek következtében az Utcai Szociális Munkás Csoport kollégái is használni tudják a 2012. februárjában indult Ferencvárosi LÉLEK-Program keretében kialakított LÉLEK-Pontok egyikét. A Tűzoltó u. 23. sz. alatti helyiség rendelkezésükre áll háttérirodaként adminisztrációs munka végzésére, ill. a Lélek-Pont nyújtotta szolgáltatásokat (pl. mosási és fürdési lehetőséget) az ő ügyfélkörük is igénybe tudja venni. A Balázs Béla u. 22.B sz. alatti helyiséget továbbra is használják az utcai szociális munkások, amely többek között akadálymentesítettsége folytán fontos nyitva álló helyiségünk ügyfélfogadási szempontból.

Az **Adósságkezelési Csoport** 2010-ben a II. sz. Családsegítő Központtal együtt költözött a Balázs B. u. 22. B. sz. alatti helyiségekbe. Technika feltételekben talán a legjobban felszerelt munkacsoport. Ügyfélfogadás tekintetében jelenleg egy közepes méretű munkaszobával rendelkeznek a korábbi két kicsi helyett. A tárgyi feltételek és helyi adottságok miatt párhuzamosan kénytelenek ügyfelet fogadni a tanácsadók, s így az ügyfelekkel szembeni szakmai és etikai elvárások sérülnek. Ezt a helyzetet kiküszöbölendő, alkalmanként a családgondozók által használt interjúszobákat is használják ügyfélfogadásra - ezek azonban gyakran foglaltak. Továbbá a teljes felújítás ellenére, az adósságkezelők jelenlegi irodájában sem működik a központi fűtés. A problémát minduntalan jelezzük, de végleges javulás, kielégítő szolgáltatás a szakemberek szerint nem várható. A nyílászárók is javíthatatlan mértékben megvetemedtek –nincs lehetőség cseréjükre egyenlőre.

A technikai eszközök tekintetében – számítógépek, fénymásolók, telefonok, telefaxok stb. – kielégítőnek mondható a Szolgálat felszereltsége.



Személyi feltételek

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

Az Adósságkezelési Csoportban több személyi változás is történt az év folyamán, aminek következtében a csoport 4 fő helyett hónapokig 2 majd 3 fővel folytatta a munkáját. 2014. januárjától egy már hosszú évek óta a II. sz. Családsegítő Csoportban családgondozóként dolgozó kollégánk döntött úgy, hogy Gyeseen lévő kolléganőnk távolléte alatt belekóstol az adósságkezelői munkába.

A kerületi hajléktalanok jobb ellátása érdekében 2004 őszétől utcai szociális munkás csoportot tudunk működtetni. Úgy gondolom, hogy a csoport szakmailag jól, magas szakmai színvonalon látja el feladatát és odaadással végzik az igen nehéz, gyakran konfliktusos munkát, s komoly szakmai eredményeket is elkönnyvelhettek. A csoport jó munkakapcsolatot épített ki a társszervezetekkel, és résztvevői a hajléktalan-ellátás szakmai megbeszéléseinek. Az utcai szociális munka normatívája 2012-ben megszűnt, ezért már 2011. szeptemberében pályázni kellett az NRSZH (Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal) által kiírt pályázaton, melyre beadott pályázatunk elnyert 6.625.000.- Ft. éves támogatást 2012. január 1 – 2014. december 31. időszakra. Ez a támogatás ugyan nem fedezi az utcai szolgálat éves működését, de jelentős forrás a fenntartó önkormányzatnak. A pályázat feltételei között szerepelt a heti 120 órában foglalkoztatott munkatársak alkalmazása. Ezért 2012. januártól 2 fő napi 8 órás és 2 fő napi 4 órás munkatársat foglalkoztatunk. Mindegyik kolléga felsőfokú szociális végzettséggel rendelkezik, és közülük 1 fő utcai koordinátori képzettséggel is. Pályázati feltétel volt autó biztosítása az Utcái Szociális Munkás Csoport részére, melynek beszerzéséről már 2011. júniusban fenntartói döntés született, azonban kizárólag utcai gondozásra autó nem áll a csoport rendelkezésére. Jelenleg is a FESZGYI által használt mikrobuszt tudják igénybe venni a kollégák. A LÉLEK-Pont jelenleg 3 szociális esetmenedzser kollégát foglalkoztat, közülük 2 fő felsőfokú szakirányú, 1 fő középfokú végzettséggel rendelkezik. Az Utcái Szociális Munkás Csoport egyik főállású alkalmazottja egyben a LÉLEK-Pont munkatársainak is csoportkoordinátora- tehát az összevonásra került két hajléktalanokat segítő csapat munkáját közvetlenül irányítja. A szakmai irányítást a Családsegítő Szolgálat szakmai vezetője látja el. Az összevonás szakmai és munkaszervezési szempontból is indokolt volt, ellátotti szempontból pedig optimális megoldást kínált a szolgáltatás színvonalának emelésére, a hozzáférés bővítésére.



A Családsegítő Szolgálat működése és főbb statisztikai adatai

A Pöttyös u. 11. (I.sz. Családsegítő Csoport) és a Balázs B. u. 22.B. (II. sz. Családsegítő Csoport) sz. alatt működik az a két szakmai egység, melyek a „klasszikus” családsegítéssel foglalkoznak. Az Adósságkezelési Csoport ezen szakmai egységekben megjelent adósságterhekkel is rendelkező igénybevevőknek nyújtja az adósságkezelési szolgáltatást. Az adósságkezelési szolgáltatás eljárási és igénybevételi rendelkezései a 2011. évi szeptemberi helyi rendelet módosításakor gyökeresen megváltoztak, mely az együttműködés és a családgondozói munka adósságkezelést érintő részét – véleményünk szerint – nagymértékben negatívan befolyásolták.

Évek óta kénytelenek vagyunk leírni, hogy a családsegítés során egyre nagyobb súllyal **jelenik meg a szegénység, mely nem krízis jellegű, megoldása gazdaság-, foglalkoztatás- és szociálpolitikai intézkedéseket és nem szociális munkát igényel:**

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

E két csoportba tartozó igénybevevőinknél már az is tapasztalható, hogy az alacsony jövedelem miatt sokszor a lakhatás megtartása is veszélybe kerül. Azok számára, akik alacsony összegű hivatalos jövedelmük mellett nem tudnak alkalmanként többletjövedelemre szert tenni, vagy családi segítséget igénybe venni, felmerül a kérdés, hogy vagy a közüzemi számláikat fizetik, vagy étkezésüket biztosítják, mivel a tartós munkanélküliséghez vagy az alacsony mértékű, de tartós egészségkárosodáshoz kapcsolódó pénzbeli ellátások összege nagyjából megegyezik lakásuk havi kiadásainak összegével. Ezen a helyzeten az önkormányzati támogatások (melyek mértéke szintén drasztikusan csökkent a 2012-es évtől) igénybevétele segít valamelyest, de a problémát nem szünteti meg.

Mivel az állam és a települési önkormányzatok jelentős változást egyelőre nem tudnak elérni, így ott is szociális munkás nyújt segítséget, ahol ezekkel az eszközökkel csak "tűzoltásra" van lehetőség. Mindezek ellenére rendkívül fontos tevékenységünknek ez a része is, mert megadhatja a reményt és a lehetőséget egy-egy nagyobb, fenyegető szociális csődhelyzet kivédésére, időt biztosítva arra, hogy a család vagy az egyén újabb túlélési stratégiát dolgozzon ki.

A Családsegítő Szolgálat a szociális és mentálhigiénés ellátás kiegészítéseként a gondozásba vett személyek részére pénzbeli és természetbeni támogatást is nyújthat.

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



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

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

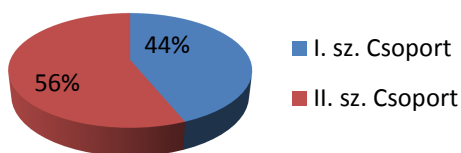
A Szolgálat szakmai egységei számára heti munkamegbeszéléseket, valamint rendszeresen szupervíziót tartunk.

Továbbiakban a Családsegítő Szolgálat különböző szakmai egységeinek 2013. évi forgalmának jellemzőit, továbbá az igénybevevőket jellemző statisztikai sajátosságokat mutatom be.

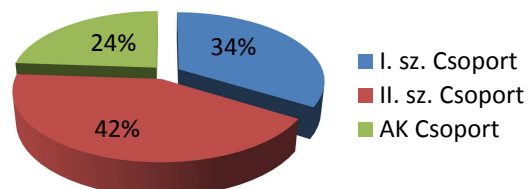
Az alábbi táblázat az I-es és II. Sz. Családsegítő Csoportok és az Adósságkezelő Csoport kliensforgalmának főbb számsorait mutatja az elmúlt évek tükrében:

	Családsegítő Szolgálat (I. és II. sz. Csoport, AK Csoport)					(csak) Adósságkezelési Csoport				
	2009.	2010.	2011.	2012.	2013.	2009.	2010.	2011.	2012.	2013.
Éves forgalom (fő):	1430	1503	1466	1417	1478					
Átlagos napi forgalom:	33-34	36	36	47	49					
Megkeresések száma:	8522	8563	9168	11885	12266	2840	3230	3388	3071	2928
Új ügyfelek száma (fő):	513	530	432	463	373					

Éves forgalom 2013.

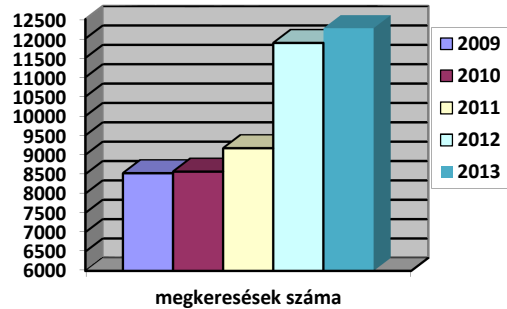
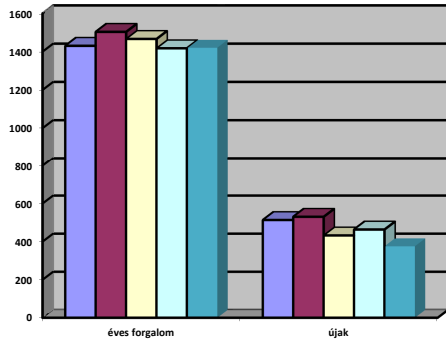


Megjelenések száma 2013.



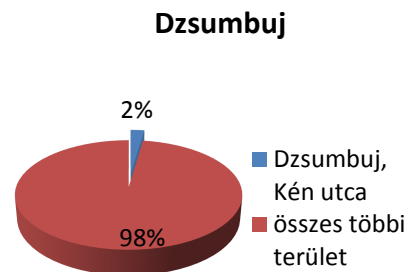
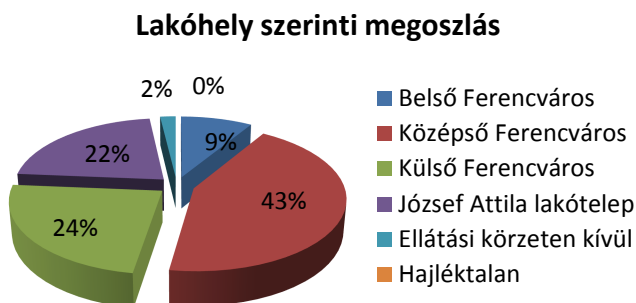


**Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények
Igazgatósága
Családtámogató és Gyermekjóléti Központ
Családsegítő Szolgálat
1095 Budapest, Mester u. 19
tel: 216-0983, 218-6175.**

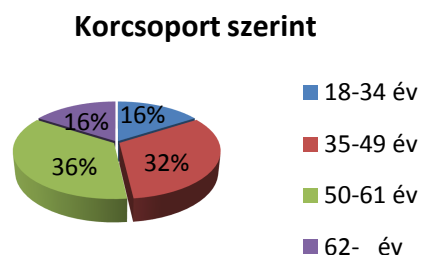
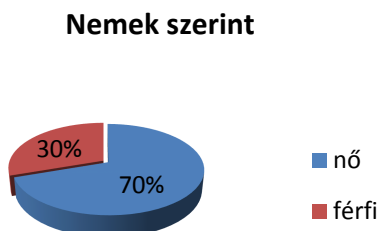


A 2013-ban hozzánk forduló ügyfelek száma hasonló volt a 2012-es évi forgalmunkhoz, viszont a megkeresési alkalmak száma 10 %-os növekedést mutatott. Ennek háttérében főként a Családsegítő Szolgálat által nyújtott szolgáltatások bővülő köre áll, melyekkel az ügyfélkörünkben tapasztalt igényekre, szükségletekre igyekezünk reagálni, „adekvát válaszokat adni.” Népszerűségük az igénybevételek nagyságán is megmutatkozik, amelyek megkeresésként jelennek meg a forgalmi adatokban.

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

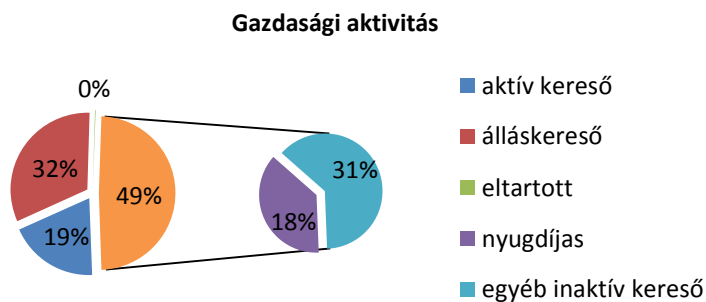


2. A szolgáltatásokat igénybe vevők nem és korcsoport szerint:

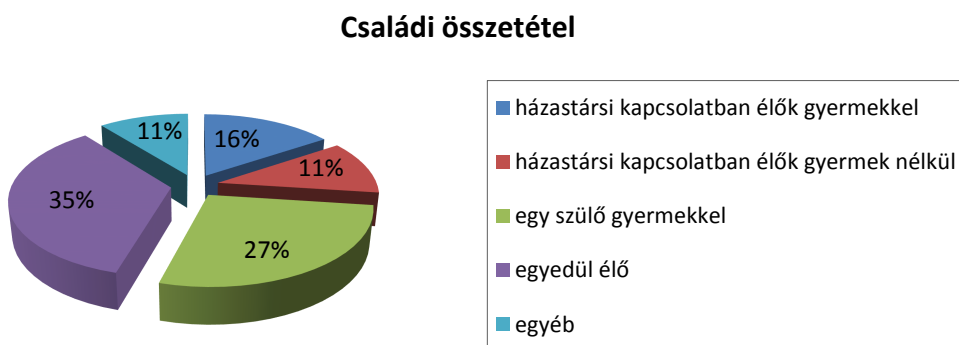




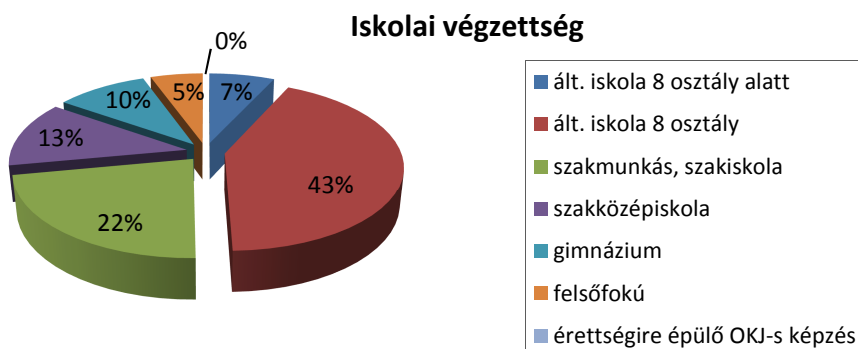
3. A szolgáltatásokat igénybe vevők száma gazdasági aktivitás szerint:



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

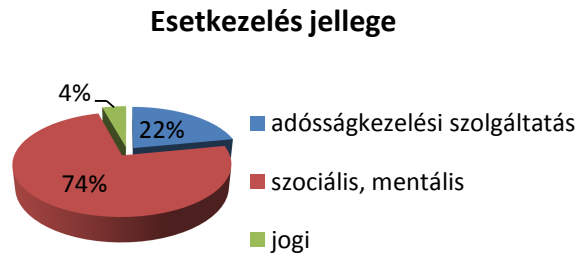
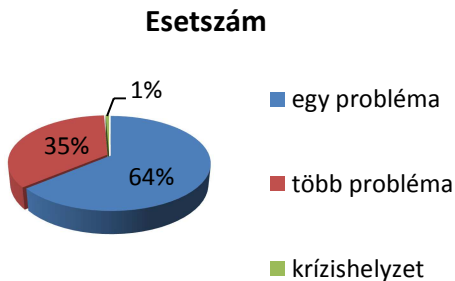
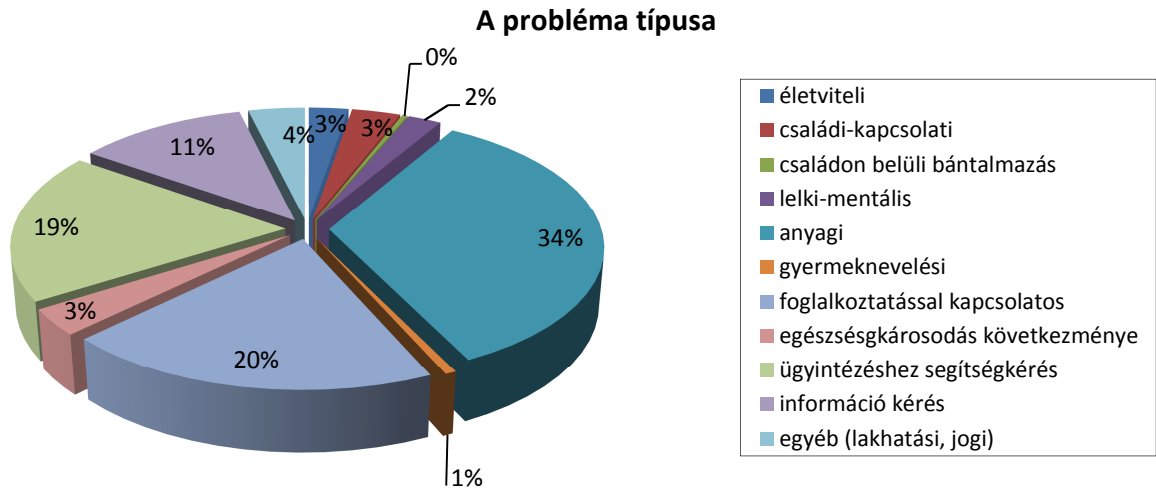


5. A szolgáltatásokat igénybe vevők száma legmagasabb iskolai végzettség szerint:

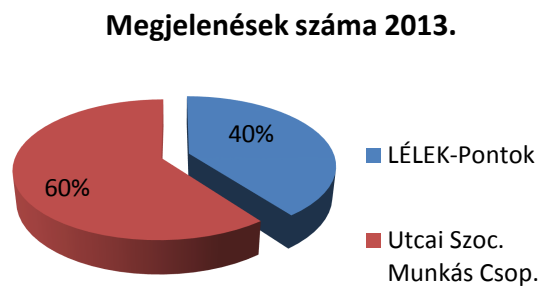
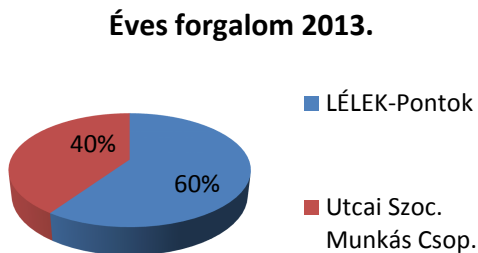




6. A szolgáltatásokat igénybe vevők hozott problémái, esetszám, esetkezelés jellege:



A LÉLEK-Pont és Utcai Szociális Munkás Csoport 2013. évi forgalmának jellemzői, statisztikai sajátosságai:

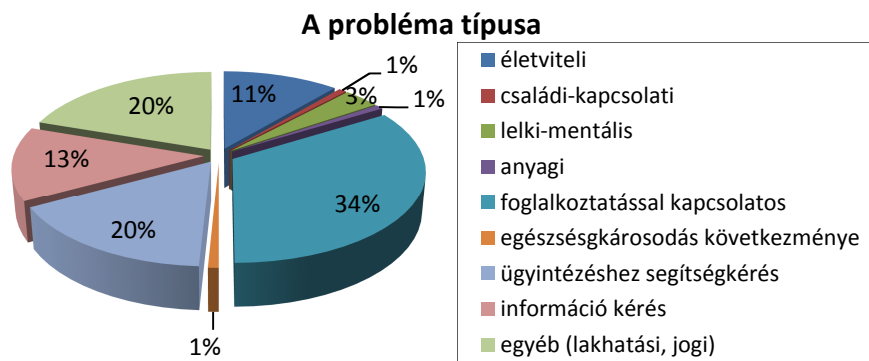




**Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények
Igazgatósága
Családtámogató és Gyermekjóléti Központ
Családsegítő Szolgálat
1095 Budapest, Mester u. 19
tel: 216-0983, 218-6175.**

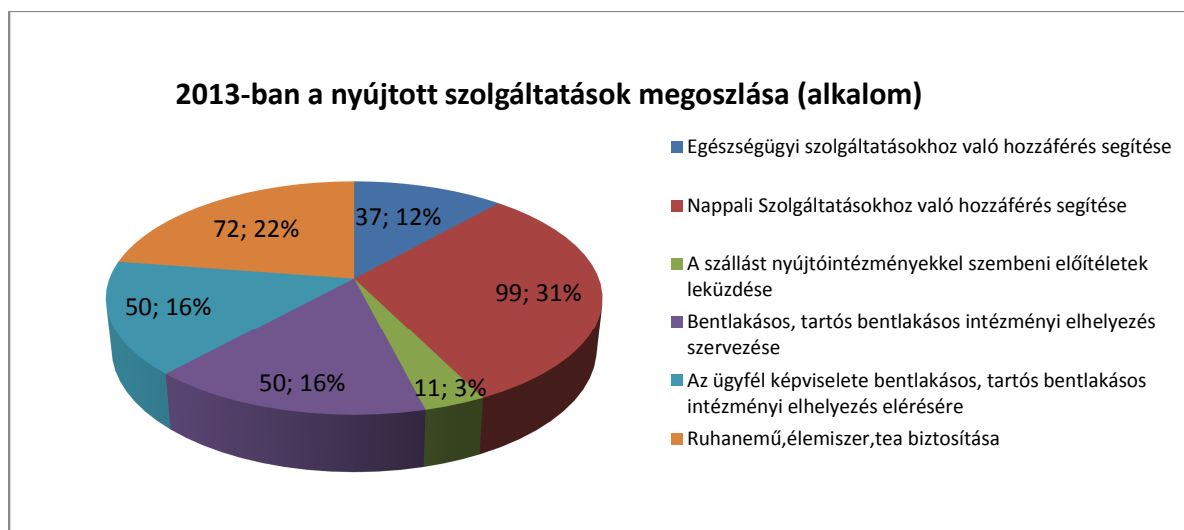
A LÉLEK-Pontok igénybevevői köre az Utcai Szociális Munkás Csoport ügyfélkörénél arányaiban ritkábban kerül kapcsolatba az intézménnyel, amelynek hátterében az áll, hogy az utcán élők szükségleteinek biztosítása a szociális munkások részéről is intenzívebb kapcsolattartást igényel, amely a fedélnélküli ügyfelek közterületen való felkeresését is jelenti, 1-2 napi rendszerességgel. Emellett 2013-ban az Utcai Szociális Munkás Csoport ügyfelei előtt is megnyitott, Tűzoltó u. 23-ban igénybe vehető szolgáltatások is növelték a megjelenések számát. A Tűzoltó u. 23. sz. alatt működő LÉLEK-Pont forgalma az a 2012-es indulási évhez képest emelkedett – köszönhetően többek között a kerület társintézményeivel való jó együttműködésnek, a potenciális ügyfelek hozzánk irányításának.

A LÉLEK-Pontok igénybevevőinek statisztikai sajátosságai:



A LÉLEK-Pontot felkeresők legnagyobb arányban foglalkoztatással kapcsolatos ügyekben (álláskeresés), információért, ügyintézésbeli segítségért ill. lakhatással összefüggő problémákat fogalmaztak meg elsődlegesen.

Az Utcai Szociális Munkás Csoport igénybevevőinek statisztikai sajátosságai:





A Családsegítő Szolgálat szakmai egységei által nyújtott szakmai programok:

1. „Munkanélküliséget” kezelő programok és kötelező feladatok

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

1.a. Az aktív korúak rendszeres szociális segélyében részesülőkkel való együttműködést a Ferencvárosi Önkormányzat Képviselőtestületének a 25/2011. (IX.26.) számú rendelete írta elő és szabályozta a 2013. évben. Az együttműködés hasonlóan az előző évekhez az alábbiak szerint valósult meg:

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

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

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

Az aktív korú, rendszeres szociális segélyezetttekkel való együttműködés – mind az első interjú felvétele, a beilleszkedést segítő program kidolgozása, mind a kapcsolattartás, a beilleszkedést segítő programban foglaltak végrehajtása – jellemzően a programfelelősök ügyeleti idejéhez igazodik.

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

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

2013. év folyamán **226 fő** aktív korú nem foglalkoztatott (aktív korúak rendszeres szociális segélyében részesülő) személy jelent meg.

2. Aktív álláskeresés támogatása (álláskereső klub és tréning)

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

Családsegítő Szolgálatunk 2009. szeptemberétől indította újra egy korábbi szolgáltatását, majd az igénybevevői szükségleteket tapasztalva 2012. novemberétől már párhuzamosan két helyszínen is bevezettük ezt a klub-foglalkozást. Olyan elhelyezkedni kívánó álláskereső ferencvárosi lakosoknak próbálunk segítséget nyújtani, akik támogatással, foglalkoztathatóságuk fejlesztésével visszasegíthetők a munkaerőpiacra. A támogatásra



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

szorulók jellemzője, hogy munkavállalási szándékuk még van, de motivációjuk, kitartásuk gyenge, szociális, mentális problémáik miatt teljesítőképességük alacsony.

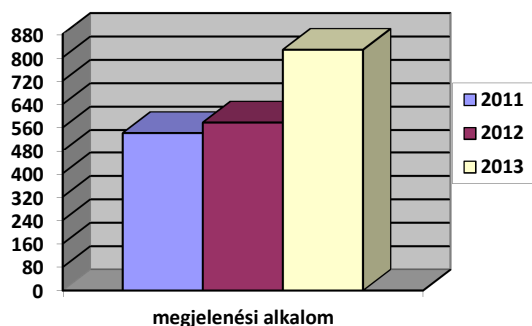
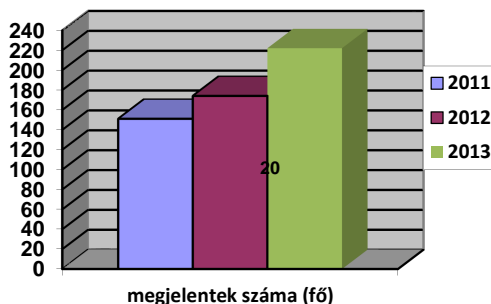
A szolgáltatás két részből épül fel:

- Álláskereső tréning főbb területei: önismeret, pályaismeret, munkaerő-piaci lehetőségek, álláskereső technikák, az elhelyezkedést segítő szervezetek bemutatása. Csoportos tréningekre az érdeklődés olyan csekély volt – viszont a tréning által nyújtani kívánt ismeretek megszerzése az álláskereső számára indokolt –, hogy csoport nem indult, viszont egyéni esetkezelés keretében megtörténik az álláskereső felkészítése.
- Álláskereső klub. Célja, hogy az álláskereső megismerhessenek hozzájuk hasonló helyzetben lévőket, megoszthassák egymással a tapasztalataikat, segíthessék egymást ötleteikkel, társaságban lehessenek, hozzájuthassanak az elhelyezkedésüket segítő hasznos és friss információkhoz.

A klub szolgáltatásai heti 2 alkalommal, szerdánként 9-12 óráig a FESZGYI Alul-járó Ifjúsági Információs és Tanácsadó Irodájában (Ecséri úti metró aluljáró), ill. keddenként 9-12 óráig a LÉLEK-Pont irodájában (Tűzoltó u. 23-ban) vehetők igénybe. Szolgáltatások: telefonálási, faxolási, fénymásolási lehetőség, álláslistákhoz, adatbázisokhoz, Expressz újsághoz való hozzáférési lehetőség, internetes álláskereső, e-mail cím létesítése, önéletrajz készítés, aktuális információk nyújtása, ill. egyéni szükségletektől függően a fenti tréning által nyújtandó szolgáltatások.

Az Álláskereső Klubok 2013-es éve a számok tükrében:

2013-ban az Ecséri úti, illetve Tűzoltó u-i Álláskereső klubokban **2 x 42 klub-alkalmon** (2012→52 klub-alkalom) **222 fő** vette igénybe a szolgáltatást (2012→174 fő), **826 megjelenési alkalommal** (2012→577 alkalom). Az érdeklődés növekedése tulajdonképpen a hozzáférési lehetőségek bővüléséből fakad: az Ecséri úti Klubba főként a Külső-Ferencvárosban lakó ügyfelek járnak, a Tűzoltó u-i helyszínen pedig gyakorlatilag csak a Belső-, Középső-Ferencváros területén élő ügyfelek veszik igénybe a szolgáltatást. A megközelíthetőség költségességi és kényelmi szempontból is meghatározó tényező.



A 222 főnek kb. a harmada „visszajárónak tekinthető”, akik 3 vagy annál több alkalommal jelentek meg. Kb. 10% heti rendszerességgel látogatja az irodát az álláskereső időszakokban. Az igénybevevők több, mint 50%-a keresett elsősorban szakképzettséget nem igénylő fizikai,



betanított- vagy segédmunkát: gyakorlatilag bármilyen munkalehetőséget. Kb. 34% szakirányú végzettséget célzott meg. Felsőfokú végzettséget igénylő állást néhányan kerestek, ők kb. 5%-át teszik ki a klubban megforduló ügyfeleinknek. Támogatott szakképzések, ill. rehabilitációs munkahelyek iránti érdeklődés az előző évihez hasonló volt, de elsődleges igényként sohasem tapasztaltuk.

Megfigyelhető, hogy bizonyos szakmacsoportokban a számítógépes ismeretek hiánya devalválja magát a 20-30 évvel ezelőtt szerzett szaktudást is – így az elhelyezkedés esélyét is. Erre jó megoldásként szoktuk javasolni a VIII. kerületi Kesztyűgyár Közösségi Ház ingyenes számítógépes tanfolyamát, ami nagyfokú rugalmassággal illeszkedik az ügyfelek igényeihez és képességeikhez (egész évben folyamatosan becsatlakozhatnak a képzésbe, a résztvevők kérésére írásos igazolást állítanak ki a sikeres belső vizsga teljesítéséről). 2012. novemberétől a Tűzoltó utcai LÉLEK-Pontban is mód van alapvető számítógépes és internet használatához szükséges ismeretek megszerzéséhez.

Az elhelyezkedés sikerességéről a legtöbbször nincsenek adataink: csupán esetleges, személyes visszajelzések.

3. Állástechnikai tréning megváltozott munkaképességűeknek

A program felelőse: Gyűrék Gábor

A tréning célja a megváltozott munkaképességű, aktív korú személyek képzése csoportfoglalkozásokon és számítástechnikai eszközök használatán keresztül, amely hozzájárul helyzetük könnyítéséhez, munkakeresésük és ezen keresztül munkavállalásuk nagyobb esélyéhez. Alapfeltevés, hogy sokuknak nincs meg az otthonukban a megfelelő informatikai infrastruktúra, megvan a motivációjuk a tranzit, illetve nyílt munkaerőpiacon való elhelyezkedéshez és a családsegítő szolgálattal való együttműködéshez.

A foglalkozás annak a megváltozott munkaképességű munkavállalói rétegnek szól, amelynek egészségi, valamint mentális állapota lehetővé teszi a munkavállalást. Számszerűsítve egészségi állapotuk a Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal által végzett komplex minősítő vizsgálatok szerinti 60%-20% között van, valamint a bizottság által megállapított, hogy részt vehet foglalkozási rehabilitációban a meghatározott munkakörülmények között. Ez az intervallum lefedi a rendszeres szociális segélyezetteknek azt a két csoportját, amelynek lehetősége van a munkaerőpiacon való elhelyezkedésre. A rehabilitációra nem javasolt ügyfelek részére is nyitott a képzés, számukra főleg az informatikai alapismeretekre és a böngésző használatára épül a tanfolyam.

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



4. Alkotó csoport

A program felelőse: Molnár Renáta, Petrik Zita, Péter-Szabó Tünde

A már ötödik éve működő Varázsceruza alkotócsoportunk az elmúlt évben is azt tűzte ki célul, hogy a foglalkozásokon részt vevő gyerekek átéljék az alkotás örömét, érezzék feszültség levezető hatását, kreativitásuk kibontakozzon, új illetve hagyományos ismeretekben és technikákban szerezzenek jártasságot és nem utolsósorban új barátokra tegyenek szert.

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

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

A foglalkozásokat tanszünetek idejére tettük, így a 2013-es évben 13 alkalommal kerültek megrendezésre, melyek időtartama 2óra volt.

Helyszín a Dési Művelődési Központ Közösségi Háza Toronyház utca 17/b.

A program megvalósulásában hárman vettek részt, különböző szakmai egységek szakembereiként, mely lehetőséget adott arra, hogy a Ferencváros egész területéről bevonjuk a gyermekeket.

A tervezett foglalkozások közül az alábbiakat sikerült megvalósítanunk:

- húsvéti asztaldekoráció készítése tojástartókból
- gyöngyfűzés, gyöngyékszerek készítése
- dekupázsolás
- üvegfestés, matrica festés
- hűtőmágnes készítés
- anyák napra textil felhasználásával ajándék tárgyak készítése
- tavasztündér készítés
- keresztzemes hímzés
- töklápmás faragás
- karácsonyfadísz készítés

Az alkotó csoport foglalkozásain elsősorban a József Attila lakótelepen lakó gyermekek és családtagjaik vettek részt. A nyári szünetben a heti rendszerességgel tartott foglalkozásokon átlagosan 4-5 fő vett részt.

5 Fülakupunktúrás addiktológiai csoport

A program felelőse: Szemerszki Tímea

2013-ban két különböző csoport számára, 6- 6 héten át tartott ez a csoportos fülakupunktúrás addiktológiai kezelés, melynek a FESZGYI II. számú Családsegítő Csoportja adott helyet. (2012-ben szerveztünk először egy ilyen jellegű csoportot, amelynek sikere nyomán 2013-ban már két turnusra is jelentkezett igény az ügyfelek részéről. A kezeléseket és csoport vezetését



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

egyik családgondozónk vállalta, aki rendelkezik fülakupunktóriai képzéssel. A fülakupunktúrát már régóta használják a szenvedélybetegségek kezelésében a megvonási tünetek csökkentésére, beleértve a szorongás és a stressz, valamint a leszokás előmozdítására, méregtelenítésre. Alkalmazása csökkenti a fájdalmat, elősegíti a szervezet saját belső gyógyító folyamatait, s nemcsak a tüneti problémát kezeli, hanem az egész embert.

A programmal szélesíteni kívántuk a Családsegítő Szolgálat nyújtotta szolgáltatások palettáját. Az anyagi háttérrel a kollégák által erre a célra gyűjtött „játékonysági süti vásár” bevétele és a FESZGYI költségvetése biztosította. Összesen 6 ügyfelünk jelentkezett és vett részt a 12 alkalmas foglalkozásokon.

Egy foglalkozás 60 perces volt, a NADA 5 pontot használva - így minden alkalommal 5-5 tű került beszúrásra a résztvevők fülébe. A tűk behelyezését követően a szerhasználatra, az aktuális élethelyzetre és a jövőbeli tervek, célokra vonatkozóan irányított beszélgetést folytattak néhány művészetterápiás eszköz segítségével. A résztvevők rajzos formában megjelenítették azt a problémát, amitől a leginkább szeretnének megszabadulni, majd „életút térképek” is készültek.

Az első alkalommal egy kérdőívet töltöttek ki a résztvevők a szokásaikkal, függőségeikkel kapcsolatban, majd elégedettségi kérdőívet az utolsó foglalkozáson.

Az csoporttagok jellemzően nagyon hasznosnak tartották ezt a programot, a programvezető pedig rendkívül sikeresnek értékelte a közös munkát. Reméljük, hogy a jövőben is módunk lesz hasonló alternatív csoportfoglalkozás szervezésére az ügyfeleink részére.

6. Művészeti pályázat

Programfelelős: Szemerszki Tímea

2013 áprilisában egy **művészetterápiás alkotói pályázatot** hirdettünk a FESZGYI vezetősége nevében, „**A Ferencvárosban élek**” címmel, melyre minden IX. kerületi lakos pályázhatott. A pályaművek leadási határideje május 31. volt. Összesen 3 pályaművel lehetett pályázni, ezek lehetnek képzőművészeti alkotások (festmény, kép, grafika, rajz, kis plasztika, szobor, fotó) vagy irodalmi művek. Egyedüli kitétel volt, hogy a pályázó a IX. kerületben éljen és a beküldött művek máshol nem jelenhettek meg. A kiállításnak a IX. Kerület Polgármesteri Hivatala adott helyet a Lenhossék utca 24-28 szám alatti épületében.

Egy háromtagú szakmai zsűri bírálta el az alkotásokat, de a kiállítás látogatói is leadhatták szavazataikat a számukra leginkább tetsző műre. A kerület minden pontjáról érkeztek alkotások, a gyermekotthontól az idősek klubjáig. Összesen 18-an indultak a pályázaton, első, második és harmadik helyezett kapott díjat, valamint egy közönség díjas is lett. Minden résztvevő kapott egy emléklapot, így senki nem távozott üres kézzel. A kiállítást Formanek Gyula alpolgármester úr nyitotta meg és a 9Tv is részt vett a megnyitón. A kiállításra a II. számú Családsegítő Csoport munkatársai játékonysági büfét szerveztek, aminek a bevételét a helyezettek között osztottuk szét. Így tudtuk pénzjutalommal díjazni az alkotókat.



7. Jogsegélyszolgálat

Klienseink jogi természetű problémáiban a Központ külsős jogásza az I.sz. és II. sz. Családsegítő Csoport ügyfelei számára egyaránt segítséget nyújt, heti két órában. A korábbi években mindkét csoportnál biztosítani tudtuk a telephelyenkénti heti 2 óra tanácsadást, 2012-ben viszont a I. sz. Csoport jogász megbízási szerződése lejárt, és a FESZGYI pénzügyi okokból nem tudott újabb jogi tanácsadót foglalkoztatni. Így a Pöttyös u-i Családsegítő Csoport ügyfelei is a Balázs Béla u-i nyitva álló helyiségben tudták igénybe venni az elmúlt évben ezt a szolgáltatást – összesen **50 alkalommal**.

8. Partnerségi vállalt együttműködésből adódó feladatok

- A Családsegítők Budapesti Egyesülete, ill. Módszertani Központunk által szervezett szakmai megbeszéléseken való részvétel.
- Módszertani Központunk által a Közép-Magyarországi Régió családsegítő szolgálatok vezetői részére havonta szervezett megbeszéléseken való részvétel.
- A budapesti családsegítő szolgálatok munkatársai friss kezdeményezése által 2013 nyaratól havonta megrendezésre kerülő „Családsegítő szolgálatok útkeresése az új kihívások tükrében” szakmai műhelyen való részvétel.
- A „**Kerekerdei nyár**” címmel megvalósult nyertes önkormányzati pályázatban csoportunk együttműködött a FESZGYI Gyermekjóléti Központjával és részt vett a program lebonyolításában.

A pályázatot a IX. kerületi Önkormányzat írta ki és a Horizont Szociális Alapítvány pályázott kerületi gyermekek és szüleik részére szervezett ingyenes nyári szabadidős programmal. A Kerekerdő Park adott otthont a gyermekprogramnak, ami 13 alkalommal valósult meg a nyári szünetben.

9. Gyakorlati képzés

A Családsegítő Szolgálat évek óta különböző közép- és felsőoktatási intézmények terephelyeként, a hallgatók gyakorlati képzésében is segítséget vállal. A hallgatók néhány napos, ill. több hetes, hónapos szakmai gyakorlatukat töltik intézményeinkben. A gyakorlati képzés a családgondozók számára is hasznos, hiszen ismereteiket úgy tudják csak megfelelőképpen átadni, ha a napi „rutin” helyett tudásukat egy megfogalmazott, át/újragondolt és rendszerezett formában tudják bemutatni, elemezni és megtanítani.

2013-ben 7 családgondozó foglalkozott tereptanári minőségben 2 középiskolai és 5 felsőoktatási intézményekből érkező 7 hallgatóval, akik csoportjainál nyerhettek betekintést a szociális munka gyakorlatába.



10. Egyéb akcióink

➤ „Segít-Süti akció eredményeként „gyermeksarok” létrehozása

A tavalyi évben megvalósult „Segít-Süti” akció eredményeként tudtuk létrehozni a „gyermeksarkot”. A Családsegítő Szolgálat csoportjainál dolgozó kollégák önkéntes felajánlasként több héten át szabadidejükben, saját költségen süteményeket készítettek, majd – főként kerületi – intézményeket kerestek azzal a felhívással, hogy az ott dolgozó magánszemélyeknek „írásztalhoz visszük az uzsonnájukat”, ők pedig önkéntes alapon, becsületkasszás rendszerben honorálhatják azt, és így a Horizont Szociális Alapítványon keresztül az Alkotó-Csoportunk működését, ill. a Balázs Béla utcai és a Pöttyös utcai Családsegítő Csoport interjúszobáiban ún. „gyermeksarok” kialakítását támogatják.

A „gyermeksarok” kialakítása már régi tervünk volt, azonban pénzsűkében mindeddig nem nyílt lehetőségünk megvalósítani. Azon Ferencvárosban élő gyerekekre gondoltunk, akiket szüleik – kényszerűségből – olyan helyekre is magukkal visznek, ahol a felnőttek ügyintézését folytatnak, és nem gyerekekre tartozó dolgokról, problémákról ejtenek szót. Ennek jegyében a kollégák arra gondoltak, hogy a Családsegítő Csoportokban szükséges lenne gyermeksarok kialakítása, ahol a gyerekek elfoglalhatnák magukat, így elviselhetővé tenné a gyerekek számára is azt az időt, melyet szüleik és az őket segítő szakemberek ügyintézéssel töltenek. A gyereksarok megvalósításához szükséges gyermekméretű bútorokra, írószközökre, játékokra, játszószőnyegre, kifestőkönyvekre, meséskönyvekre így próbáltuk előteremteni a szükséges anyagiakat.

A családgondozók terepmunka idejük egy részében, és munkaidejükön kívül szervezték és járták végig az előzetesen leegyeztetett intézmények és cégek dolgozóit. Akciónk és céljaink a várakozásainknál nagyobb anyagi sikert arattak a megkeresett személyek körében: **85.345.- Ft. adomány** gyűlt össze, amit a Horizont Alapítvány számlájára fizettünk be, és részben a 2013-as évben került felhasználásra, a fent kitűzött célunkra is. (A befolyt összeg másik részét a 2012-es évben a kézműves Alkotó-Csoportunk eszközeire, alapanyagok beszerzésére fordítottuk.

A rendelkezésre álló pénzen kívül szükség volt a kollégák lelkes önkéntes munkájára is (falfestés, dekorálások), így valósulhatott meg régi tervünk. Ennek köszönhetően már gyermek-barát módon tudjuk fogadni a hozzánk érkező családokat.





➤ **Ingyenes Ruha Börze**

A Családsegítő Szolgálat gyakorlatilag fennállása óta folyamatosan biztosít használsruha válogatási lehetőséget a rászoruló ügyfelei részére – ennek szükségességét egyre jobban tapasztaljuk. Ennek formáját és mértékét főként az épp aktuális telephelyünk fizikai adottságai határozzák meg (milyen helyiséggel rendelkezünk, ahol a ruhaadományokat fogadni, tárolni tudjuk). 2010. nyarától a Balázs Béla u. 22/b sz. alatti épületünkben, a hozzá tartozó pincében tároljuk a beérkező adományokat, viszont itt nincs lehetőség arra, hogy az ügyfelek is hozzá férjenek és válogatni tudjanak igényeik szerint. Ezt a helyzetet továbbgondolva úgy döntöttünk, hogy ingyenes ruhabörzét szervezünk: egy napot arra szánunk, hogy a fogadóhelyiségeinkben és udvarunkon kipakoljuk a már meglévő és még külön erre az alkalomra gyűjtött használt, de még használhat gyermek- és felnőtt ruházatot, lábbeliket, lakástextilt, táskaféléket, és az érdeklődők kedvük szerint válogathatnak belőle. Az hírveréshez felvettük a kapcsolatot a környékbeli iskolaigazgatókkal, óvodai vezetőkkel, FESZszel, önkormányzati dolgozókkal, cégekkel, közös képviselőkkel, gyógyszertárakkal, kisebb-nagyobb boltokkal, hogy kérjük a segítségüket a bonyolításban: engedjék kiragasztani plakátunkat, segítsenek a gyűjtésben. Természetesen a FESZGYI minden intézménye is segítségünkre volt. Nagyon pozitív hozzáállást tapasztaltunk mindenütt. Több intézményben vállalták a felajánlások helyben gyűjtését és a szállítás megszervezését is. A Ferencváros újság is segítségünkre volt: térítésmentesen közzétették a felhívásunkat a lapban. A börze szervezésében és lebonyolításában részt vettek az I. és a II. sz. Családsegítő Csoport és az Adósságkezelési Csoport kollégái, ill. az Utcai Szociális Munkás Csoport tagjai, ill. a LÉLEK-Pont dolgozói.

Célul tűztük ki:

- A lakossági keresletet-kínálatot összehozzuk évszakváltáskor: az adományozókat és a rászorulókat is megcéloltuk, így pénzmozgás nélküli cserebere akcióval elégíthetünk ki igényeket
- „Reklámozzuk” az intézményünk szolgáltatásait – szélesebb rétegek köztudatába is eljusson létezésünk
- Kapcsolatot építünk és erősítünk a kerületi-környékbeli intézményekkel a börze apropóján is

A 2013-as évben -3 alkalommal bonyolítottuk le ilyen akciót. Üres kézzel senki sem távozott tőlünk – komoly elégedettséget tapasztaltunk az érdeklődők részéről. Módot biztosítottunk arra is, hogy intézményünk egyéb szolgáltatásairól is tájékoztatást kaphassanak az érdeklődők.

➤ **Karácsonyi adománygyűjtő akció a „Ferencvárosi Mikulásdoboz” programhoz**

2013. évben Adósságkezelő Csoportunk felvette a kapcsolatot két irodaház üzemeltetőjével (BSR Center: 1138 Bp., Váci út 135-139., ill. BC22 Irodaház: VIII. Baross u. 22-24.) karácsonyi adománygyűjtés lebonyolítása céljából, melynek köszönhetően Karácsonyt megelőzően lehetőségünk nyílt az adományok szétosztására a rászoruló családok körében.



Az adománygyűjtő dobozok díszítése a Gyermek Átmeneti Otthona lakóinak rajzaival történt. A dobozok kihelyezésére mindkét helyszínen 2013. november végén került sor, az adományok gyűjtése december 17-ig tartott. A gyűjtésnek köszönhetően nagy mennyiségű és kiváló minőségű gyermekkönyvek, játékok, ruhanemű, tartós élelmiszer (olaj, liszt, cukor, tarhonya, keksz, tészta, konzerv stb.) szétosztására nyílt lehetőségünk ügyfeleink körében. A csomagok összekészítésénél minden korosztályt figyelembe vettünk, így idős, magányos személyeknek, gyermeküket egyedül nevelő anyukáknak, apukáknak is jutott (a felajánlások mértékében) a Ferencvárosi Mikulásdobozból. Az akció a kollégák részéről szervezőmunkát, nagyfokú rugalmasságot és improvizációs készséget igényelt, költségvetési forrásból viszont gyakorlatilag semmit, és így is egy sikeres programot könyvelhettünk el. Az akció – a bőséges plusz teendők mellett – legalább annyi örömet adott az abban tevékenykedő kollégáknak, mint maguknak a megajándékozott személyeknek.

A gyűjtés sikerességére való tekintettel 2014. évben is tervezzük a karácsonyi adománygyűjtő akciónk megvalósítását, melyről már az ingatlankezelővel is egyeztetünk.

➤ **Pályázat**

A TRD Inno Technológiai Kutató és Fejlesztő Kft. által kiírásra kerülő „Pályázat ingyenes számítógépekre és multifunkciós nyomtatókra 2013” elnevezésű pályázat keretében az II-es sz. Családsegítő-, ill. Adósságkezelő Csoport elnyertek 1 db. Canon típusú multifunkciós eszközt (másoló, szkennel, nyomtató). A gép az Adósságkezelő Csoport munkáját könnyítette meg.

11. Képzések, konferenciák

A 2013. évben a következő továbbképzéseken, ill. konferenciákon vettek részt az alábbi kollégák:

- Magyar Családterápiás Egyesület Vándorgyűlése; NANE Konferencia a nők elleni erőszakról
Konferencia – 1 fő
- Budapest Esély Nonprofit Kft. által szervezett „Kommunikáció hátrányos helyzetű csoportokkal”
Képzés – 1 fő
- Füred-Főnix Felnőtt-képző által szervezett „Hogyan bánjunk nehéz emberekkel”
Képzés – 1 fő
- BRFK Bűnmegelőzési Osztály: „Fiatalok a világhálón, Megfélemlítés, atrocitás internetes felületen
Konferencia – 2 fő
- Főnix-Füred Tanácsadó és Szolgáltató Bt., Budavári Csk II.sz Idősek Klubja: Hogyan bánjunk nehéz emberekkel? Emberismeret a szociális munkában
Továbbképzés -1 fő



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

- Roma nem Roma Nők Akadémia
Ferencvárosi Önkormányzat által szervezett A Női Akadémia 2013. évi programsorozata – 3 fő
- Pressley Ridge Magyarország Alapítvány Krízis –és agressziókezelési technikákat fejlesztő training
Képzés – 2 fő
- Budapest Esély „A közmunka és a kiút”
Konferencia – 2 fő
- Motiváció közhasznú Alapítvány bemutatása
Szakmai nap – 2 fő
- Bevándorlási és Állampolgársági Hivatal Menekültügyi Igazgatóság: Családsegítő szolgálatok képzése – Migránsokkal, menekültekkel végzett munka
Szakmai nap – 2 fő



2014. új feladat a családsegítésben

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

A feladat kijelölése mellett sajnos 2013. február 20-án is ott tartunk, hogy az ágazati irányításért felelős minisztériumtól a családsegítő szolgálatok a mai napig nem kaptak szakmai iránymutatást, módszertani ajánlást, anyagi vagy emberi erőforrást, amely nélkül a szolgáltatás színvonala adott esetekben kétséges lehet. Ezekre a problémákra válaszokat és utakat kereső szakmai napokon, képzéseken részt vettek (és a jövőben is minden ilyen tanulási lehetőséget megragadnak) a feladatra kijelölt kollégáink. Az érintett minisztériumok és menekültügyi hatóság felelős képviselőinek nyilatkozataiban is megválaszolatlan kérdésként fogalmazódik meg eddig, hogy a kötelező jellegű együttműködésre megjelenő, harmadik világbeli, háborús övezetektől elmenekült, európai nyelvet sok esetben nem ismerő menekültekkel milyen módon, és színvonalon valósulhat meg a gyakorlatban a kötelező együttműködés. Tolmácsok alkalmazására az önkormányzati intézmények költségvetéséből nem látszik esély. Az is nyitott kérdés, hogy hogyan kötünk társadalmi beilleszkedést elősegítő gondozási szerződést, és hogyan tud majd az ügyfél és családsegítő szolgálat kollégája is annak megvalósulásában, folyamatos egyeztetésben részt venni – legjobb szándékkal is – ha a feltételek ennyire hiányoznak.



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

Tervezzük önkéntesek felkutatását és bevonását fordítási, magyar nyelv tanítási feladatokra, ill. olyan elsősorban nonprofit cégek, intézmények felkutatását is, ahol esetleg magyarul még nem, vagy kicsit beszélő menekülteket fogadnának kis óraszámú önkéntes munkavégzésre – amelynek a haszna a menekült számára közösségi kapcsolatok megszerzésének esélye, ingyenes nyelvyakorlási lehetőség és egyáltalán, a magyar társadalmi, munkahelyi kultúrába való betekintést szolgálná. A fogadó intézmények részéről tapasztalatszerzést és a társadalmi feladatokban való vállalati szerepvállalást emelnénk ki. Felvettük a kapcsolatot a migránsokkal, menekültekkel végzett szociális munkában már évtizedes múlttal rendelkező civil és egyházi fenntartású szervezetekkel, hogy tapasztalataikat, jó mintáikat átvéve bővítsük ismereteink és eszközeink körét. Alkalmazkodunk a körülményekhez, és tőlünk telhetően mindent megteszünk az új feladat és ügyfélkör ellátása érdekében, hogy a lehető legkevesebbet érzékeljenek az új otthont kereső egyének és családok a befogadó ország ellátórendszerének hézagosságából.

Összegzés

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

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

Szolgálatunkat bárki felkeresheti, de mélyebb munkát a IX. kerületben élőkkel tudunk végezni. Az újonnan bejövő igénybevevő az ügyeletes szociális munkással beszélhet, ez az ún. első interjú. Itt lehetőség nyílik a problémák, nehézségek feltárására, és a beszélgetés végére az is kiderül, hogy Szolgálatunk tud-e segíteni, vagy javasolja valamilyen más intézmény vagy szervezet megkeresését. Az első találkozást szükség szerint továbbiak is követhetik az intézményben, vagy az ügyfél otthonában. A munkában sokszor részt vesz a család minden tagja, néha csak egy-egy. Szükségessé válhatnak különböző tanácsadó szolgálatok, szolgáltatások, a jelentkező részt vehet csoportokban, klubokban. A közös munka során a szolgáltatásainkat igénybe vevő és a szociális munkás tervet készítenek a nehézségek kezelésére, és megállapodást kötnek egymással, melyben felsorolják és elosztják



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

a feladatokat, határidőt szabnak és azt is rögzítik, milyen gyakran találkoznak majd és hol. A munka akkor ér véget, ha a kitűzött célok megvalósultak, vagy az együttműködés meghiúsul.

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

E feladatunk ellátásában egyre nagyobb akadályként jelentkezik a szegénység, mely nem krízis jellegű, megoldása gazdaság-, foglalkoztatás- és szociálpolitikai intézkedéseket és nem szociális munkát igényel. Mivel az állam és a települési önkormányzatok jelentős változást egyelőre nem tudnak elérni, így ott is szociális munkás nyújt segítséget, ahol ezekkel az eszközökkel csak "tűzoltásra" van lehetőség. Mindezek ellenére rendkívül fontos tevékenységünknek ez a része is, mert megadhatja a reményt és a lehetőséget egy-egy nagyobb, fenyegető szociális csődhelyzet kivédésére, időt biztosítva arra, hogy a család vagy az egyén újabb túlélési stratégiát dolgozzon ki.

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

Az utóbbi időben tapasztalható, hogy sokan kilátástalannak ítélik meg helyzetüket, s dühösen, agresszíven, elutasítóan – ellentmondásosan – mégis az „utolsó szalmaszál” reményében keresik fel szolgálatunkat. Mivel mindenhatónak egyáltalán nem nevezhető a családgondozó, ezért a frusztráció, a düh és időnként a teljes reménytelenség feloldása érdekében nagy energiákat kell mozgósítanunk, hogy a bizalom megszülessen, fennmaradjon, s az első kétségbeesés után a józan gondolkodás eszközével valamilyenfajta elmozdulás következhesse be, s a problémamegoldó folyamatba, vagy a mentális esetkezelésbe együttműködő partnerként tudjon dolgozni mind az igénybevevő, mind a családgondozó. Ahhoz azonban, hogy az intézményünket felkeresők az „azonnal és most” helyett az „apró lépésekben”, vagy „egyhelyben de mégsem visszalépni” lehetőségek felkutatásában partnerek legyenek, szinte hegyeket kell megmozgatniuk a családgondozóknak, akik szintén sokszor



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

frusztráltak és nyomasztja őket is a tehetetlenség súlya. – A családgondozók számára ezért kell biztosítani a szupervízió lehetőségét, hiszen ekkor is arról van szó, hogy egy külső segítő, aki a probléma súlyától nem nyomasztott és nem érintett ember, képessé tudja tenni a családgondozót a problémával való megbirkózásra, ill. segítségnyújtásra. – Mindez összességében igen megterhelő a munkatársak számára, hiszen nap mint nap szembesülnek a nyomorral, az elesettséggel, a kilátástalansággal, s a nyomással, mely abból fakad, hogy ők hivatottak a kiút megtalálására, vagy legalábbis a remény felcsillantására, az egyén, vagy a család „képessé tételére”. Fontos, hogy el tudjuk fogadtatni munkánk lényegét: nem „problémamegoldók” vagyunk, hanem „útmutatók”, „képessé tevők”, és mindenkinek magának kell kézben tartani, irányítani életét, még ha ehhez most segítségre is van szükség.

Olyan sok kudarcról, ide-oda többszöri küldözgetésről és embertelen bánásmódról érkezik hozzánk ügyfeleink részéről információ – mely a különböző hivataloknál (polgármesteri hivatal, közüzemi szolgáltatók, közös képviselők stb.) érik őket –, hogy kiemelten hangsúlyoznunk kell mind szavakban, mind bánásmódban, mind ügyintézésben, hogy partneri és nem alá-fölérendeltségi viszonyban állunk egymással.

Budapest, 2014. február 20.

Dorkó Ildikó
szakmai vezető



Melléklet

1. BESZÁMOLÓ A FERENCVÁROSI CSALÁDSEGÍTŐ SZOLGÁLAT I. sz. CSALÁDSEGÍTŐ CSOPORTJÁNAK 2013. ÉVES TEVÉKENYSÉGÉRŐL

I. FORGALMI ADATOK

Éves ügyfélszám:	680 fő.
Ebből folyamatosan gondozott:	622 fő.
Új ügyfelek száma:	208 fő.
Több probléma együttes előfordulása:	424 esetben.
Megkeresések száma:	4145 alkalom.
Családlátogatások száma:	921 esetben.

Egy ügyféllel a csoport munkatársai átlagosan 7,45 alkalommal találkoztak.

Az iroda átlagos napi forgalma: 16,6 fő.

Forgalmi adatok az előző évekhez viszonyítva:

Év	<u>2008</u>	<u>2009</u>	<u>2010</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>
Ügyfélszám	513	550	638	677	601	680
Éves forgalom	1828	2457	2274	2475	3648	4145
Új ügyfél	139	224	253	237	170	208
Átlagos napi forgalom	7	10	9	9,6	14	16,6
Egy ügyfélre jutó átlagos találkozások	3,6	4,7	3,6	3,7	6	7,45

- Minden ügyfelekre vonatkozó adat az előző évhez képest nőtt. A megkeresések száma az előző évhez képest 22%-al növekedett.
- A családlátogatási alkalmak száma az előző évhez képest 173 alkalommal növekedett.
- Szolgáltatásainkat az év során 622 fő vette folyamatosan igénybe, az eseti megkeresések száma 78, tehát az ügyfelek többsége esetében a gondozóval való kapcsolattartás folyamatosnak mondható.
- Az új ügyfelek száma szintén növekedett, elsősorban a József Attila Lakótelepen, valamint az Aszódi-Gyáli úti lakótelepen lakók köréből.



II. AZ INTÉZMÉNY ÜGYFÉLKÖRE

1. AZ ELSŐDLEGESEN HOZOTT PROBLÉMÁK MEGOSZLÁSA:

	2010.		2011.		2012.		2013.	
Anyagi	304 eset	45%	210 eset	30%	175 eset	27%	158 eset	23%
Foglalkoztatás	94 eset	14%	118 eset	17%	178 eset	27%	153 eset	22%
Ügyintézés	117 eset	18%	130 eset	18%	123 eset	19%	146 eset	22%
Információ	69 eset	11%	126 eset	18%	91 eset	14%	100 eset	15%
Egészségkár.	38 eset	6%	24 eset	3%	19 eset	3%	45 eset	7%
Családi	11 eset	1%	25 eset	4%	27 eset	4%	35 eset	5%
Életviteli	15 eset	2%	40 eset	6%	19 eset	3%	29 eset	4%
Lelki, mentális	14 eset	2%	20 eset	3%	21 eset	3%	14 eset	2%
Összesen	676 eset	100%	700 eset	100%	649 eset	100%	680 eset	100%

- A közölt adatok az elsődlegesen hozott problémákra vonatkoznak.
- 2013 évben, a korábbi évekhez hasonlóan, továbbra is az anyagi, foglalkoztatási, ügyintézéshez és információk beszerzéséhez kapcsolódó problémák voltak a kapcsolatfelvételt megalapozó, elsődlegesen hozott problémák.
- Az ügyfelek 68%-ánál az elsődlegesen hozott problémák mellett további problémák is jelen vannak, tehát a több- vagy sokproblémás ügyfelek száma továbbra is magas.
- Az problémák feltárása során, az esetek többségében a problémák láncolata figyelhető meg. Pl. Az anyagi természetű problémákhoz, közüzemi díjhátralékok, vagy tartós munkanélküliség kapcsolódik. A foglalkoztatási probléma gyakran egészségügyi vagy mentális probléma következménye. Az egészségi problémák a foglalkoztatási problémától függetlenül szinte mindig rossz anyagi helyzetet eredményeznek. Az anyagi problémák miatt huzamosabb ideig fennálló hátralékproblémák a lakhatás elvesztésével járó krízishelyzetet eredményezhetnek.
- Az elsődlegesen hozott problémák kezelését az ügyintézésben való járatlanság, az alacsony motiváltság, nem megfelelő szociális működési minták tovább bonyolíthatják.
- A gyermeküket egyedül nevelő szülők problémái, valamint a nyugdíjasok ügyintézési vagy mentális problémái is lehetnek komplex problémák, és egyszerre igényelnek többféle családgondozói tevékenységet.
- Bármely jogcímen folyósított alacsony összegű ellátásról elmondható, hogy szinte minden esetben megélhetési problémát eredményez. A probléma, a tapasztalatok szerint, az ügyfelek egy részénél családi segítséggel oldható meg, vagy akkor, ha lehetőség van a munkából származó jövedelemszerzésre. Az alacsony jövedelmű ügyfelek számára gyakori kérdés, hogy vagy a közüzemi számláikat fizetik, vagy étkezésüket biztosítják. Az alacsony mértékű pénzbeli ellátások összege sok esetben alacsonyabb lakásuk havi kiadásainak összegénél is.
- Az utóbbi években ügyfélkörünkben egyre több tartós foglalkoztatási problémával rendelkező ügyfélnek jelentett megoldást a kerületi közfoglalkoztató által megvalósított rehabilitációs foglalkoztatás, vagy a közfoglalkoztatás. A közfoglalkoztatás a tartós munkanélküliek számára kínál a foglalkoztatási problémára megoldást, határozott idejű



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

munkaszerződés keretében, a tartós egészségi problémával vagy munkaképes mértékben fogyatékkal élők esetében pedig a részmunkaidőben történő rehabilitációs foglalkoztatás teremt lehetőséget a jövedelem növelésére. Mindkét foglalkoztatási formába a tavalyi években több ügyfelet sikerült intézményünk ügyfélköréből toborozni, elmondható, hogy az ilyen foglalkoztatásra az igény folyamatos. Ez a lehetőség mindazon ügyfeleink számára adott, akik egészségi állapota olyan, hogy a megajánlott munkát végezni tudják.

- Sokkal rosszabb helyzetben vannak azok a munkaképes korú ügyfelek, akik egészségi ok, vagy alacsony munkaerő-piaci státus miatt nem tudnak munkát vállalni. Ennek az ügyfélkörnek még rendezett életvitel mellett is szinte biztosan megélhetési problémája keletkezik, főleg abban az esetben, ha egyedül él és családi segítségre nem számíthat. A megoldás leginkább a közfoglalkoztatás továbbfejlesztése lenne, vagy az elsődleges munkaerő-piacon létesülő több álláshely.
- Ezen ügyfélkörhöz tartoznak azok, akik életkoruk miatt nyugdíjra még nem jogosultak, és olyan tartós egészségi problémájuk van, amivel rokkantsági vagy rehabilitációs ellátásra sem jogosultak, ugyanakkor egészségi állapotuk miatt nem tudnak munkát vállalni. Ennek az ügyfélkörnek a megélhetésére jellemző, hogyha hátralék keletkezik, akkor fennáll annak veszélye, hogy az rendezhetetlenné válik, a lakhatás megtartása is veszélybe kerül. Több olyan ügyfelünk van, akinek korábban keletkezett lakbérhátralék miatt felmondták a bérleti jogviszonyát, és mivel időközben további hátralékai is keletkeztek, ezért nem tudja megújítani a bérleti jogviszonyát, mert nem rendelkezik akkora jövedelemmel, hogy eredményesen adósságkezelésbe lehessen vonni. Az ilyen ügyfelek motiváltságuk ellenére sem lennének képesek munkát vállalni.
- Az alacsony nyugdíjú ügyfelek (akár több évtizedes bejelentett munkaviszony után is) szintén nehéz helyzetben vannak, mivel ők még megfelelő egészségi állapot mellett is, nagyon kevés állást találnak, ha nyugdíjukat munkából szerzett jövedelemmel szeretnék kiegészíteni.
- Az ügyfélkör hozott további problémái kapcsán, a tavalyi tapasztalatok alapján is elmondható, hogy az ügyfelek többségére továbbra sem jellemző, hogy a mentális problémákat jelenítsék meg elsődlegesen, inkább az anyagi problémákat helyezik előtérbe, de az esetkezelés során továbbra is rengeteg mentális probléma tárul fel.
- A tavalyi évben is több jelzést kaptunk olyan ügyfelekről, akik környezete valamely komolyabb problémát tapasztalt (pszichiátriai betegség, kényszergyűjtögetés, zaklatás, demencia, stb.). Ezekben az ügyekben a beavatkozás eredményességét az ellátórendszer lehetőségei határozzák meg.
- A családon belüli erőszak irodánkban továbbra sem jelenik meg számottevő problémaként, a tavalyi évben öt ilyen eset volt, egyiket sem sikerült hivatalos útra terelni. A családi és együttélési problémák azonban az esetkezelések során többnyire előtérbe kerülnek.
- A sokproblémás és gyakran nem megfelelő szociális viselkedésmintákkal rendelkező ügyfelek és családok száma továbbra is magasnak mondható. Ez elsősorban a Gubacsi út környéki területre, valamint a Vaskapu utca külső részére áll fenn, annak ellenére, hogy ott több épület is kiürítés alatt áll.
- Az ellátásokhoz való hozzájutás az ügyfelek részéről szerződés alapján történő együttműködést igényel, amely megfelelően megalapozhatja a gondozást. Ugyanakkor a



szegénygondozási minták a sokproblémás családok és a problémásan együttműködők esetében még mindig megfigyelhetők.

2. GAZDASÁGI AKTIVITÁS

	2010.		2011.		2012.		2013.	
Kereső	163 ügyfél	25%	163 ügyfél	24%	132 ügyfél	22%	152 ügyfél	24%
Álláskereső	205 ügyfél	32%	241 ügyfél	36%	240 ügyfél	40%	249 ügyfél	40%
Inaktív	97 ügyfél	16%	70 ügyfél	10%	50 ügyfél	8%	42 ügyfél	7%
Nyugdíjas	172 ügyfél	27%	200 ügyfél	30%	177 ügyfél	30%	179 ügyfél	29%
Összesen	638 ügyfél	100%	677 ügyfél	100%	601 ügyfél	100%	622 ügyfél	100%

- A közölt adatok a folyamatosan gondozott ügyfélszámra vonatkoznak
- Az aktív korú ügyfelek közül a foglalkoztatottak aránya a tavalyi évekhez képest százalékosan szinte ugyanaz maradt, számszerűen az előző évhez képest emelkedett.
- Az álláskeresők száma számottevően nem növekedett az előző évi adatokhoz képest, de a foglalkoztatottak számát továbbra is majdnem 100 fővel meghaladja. A munkanélküliség az ügyfélkörben tehát továbbra is magas.
- Az ügyfélkörünkől kikerülő álláskeresők túlnyomó részben tartós munkanélküliek, beilleszkedési program keretében 97 főnek áll fenn együttműködési kötelezettsége a segély folyósítása kapcsán. A többi álláskereső ügyfél is vagy foglalkoztatást helyettesítő támogatásban (FHT-ban) részesül, vagy regisztrált álláskeresőként várhatóan nem sikerül elhelyezkednie, és tartós munkanélküliek által igényelhető önkormányzati ellátásra szerez jogosultságot.
- A nyugdíjasok aránya a kétezres évek elejétől a teljes ügyfélszám kb. 60%-áról csökkenve, 2008-ig, a teljes ügyfélszám kb. 30%-a körül látszik megállapodni. Ez az arány a tavalyi évre is jellemző volt.
- Adósságkezelést az öregségi nyugdíjas korú ügyfelek nagyon kevesen vesznek igénybe, mivel a tapasztalatok szerint ez az ügyfélkör számláit minden áron igyekszik fizetni, a létfenntartás rovására is. Ha a hátralékprobléma mégis előfordul, az általában időskori demencia következménye.
- A rokkantsági és rehabilitációs ellátásokban részesülők esetében az alacsonyabb összegű ellátás miatt már sokkal több a probléma, főleg az egyedül élők estében. Egészségi állapot miatt többségük munkát nem tud vállalni, a hátralékok nehezen rendezhetők. Helyzetük a rehabilitációs foglalkoztatásba juttatással illetve ennek a foglalkoztatási formának a kiszélesítésével lenne javítható.
- A kisnyugdíjasoknál, a rokkantsági vagy rehabilitációs ellátásban részesülőknél rosszabb helyzetben vannak az jövedelemmel nem rendelkező regisztrált álláskeresők és a tartós munkanélküliek. Mindegyik csoport esetében a segélyezés továbbra is komoly szerepet játszik. A minimálbéren élő családostok, egyszülősök, Gyes-en lévők esetében szintén.



- Az ügyfélkörben a segély típusú rendszeres jövedelmekkel rendelkezők helyzete hosszú távon problémásnak lesz mondható a nyugdíjkorhatár elérése után is. Ez a réteg a tartós munkanélküliség miatt többségében alacsony szolgálati időt fogszerezni, ami vagy alacsony összegű nyugdíjra, vagy elegendő szolgálati év hiányában az önkormányzat által folyósított időskorúak járadékára való jogosultságra lesz elegendő. Mindkét esetben további segélyek folyósítására is szükség lesz.

3. CSALÁDI ÁLLAPOT

- A gyermeket nevelő családok az ügyfélkör 30%-a, ezek kb. fele gyermeket egyedül nevelő, egyszülős család.
- Az ellátási területen az ügyfélszám 16%-a esetében található többgenerációs családok, ahol a családban az idősebb vagy középkorú szülőkkel még együtt élnek a fiatal felnőtt gyermekek, azok házastársaik vagy élettársaik és gyermekeik. Ez az együttélési forma főként a Gubacsi úti, Soroksári úti részekre jellemző, és lakhatási és együttélési problémákkal is együtt járhat.
- Az ügyfélkör 53%-a gyermeket nem nevelő család. Az egyedül élők az ügyfélkör 33%-a, a gyermektelen családok az ügyfélkör 10%-a.
- Az ügyfélkör 10%-ban található olyan egyéb kategóriába sorolható háztartások, ahol két vagy több egyedülálló közeli rokon lakik egy lakásban, különálló vagy közös háztartásban. Pl. kisnyugdíjas idős szülő és aktív korú nem foglalkoztatott felnőtt gyermeke élnek együtt. Az ilyen esetek egy részében valamely korábbi eseményre vezethető vissza az együttélés, pl. válás után anyagi és érzelmi veszteségeket szenvedett felnőtt, más lakhatás hiányában visszaköltözik idős szülőjéhez, vagy nem is sikerült családot alapítania, vagy idős szülője folyamatos ápolásra szorul. Sok esetben a tartós munkanélküli felnőtt gyermek az idős szülő nyugdíjából él, vagy az idős szülő után ápolási díjban részesül. Főként a József Attila Lakótelepre és az Aszódi-Gyáli úti lakótelepre jellemző ez a lakhatási forma.
- Az egyedül élő ügyfelek többsége továbbra is a József Attila lakótelepen él, míg a gyermekes családok főként a Gubacsi úti részeken és az Aszódi úti lakótelepen élnek, ahol mind az egyszülős, mind a mindkét szülővel rendelkező gyermekes családok megtalálhatóak.
- A közölt szám adatok és arányok az előző évekhez képest számottevően nem változtak annak ellenére, hogy a József Attila Lakótelepre tapasztalhatóan egyre több gyermekes család költözik és az Illatos, Kén utcai területeken csökkent a népesség.

4. ISKOLÁZOTTSÁG

- A csak nyolc általánost végzettek aránya a korábbi években általában az ügyfélkör felére volt jellemző, ez az adat a tavalyi évben 36% volt. Az általános iskolával nem rendelkezők az ügyfélkör 4%-a, a korábbi években 5% körül mozgott.
- Az alacsony iskolai végzettség főként a foglalkoztatási problémával megjelenő ügyfelek esetében tapasztalható. A tapasztalatok szerint a nők munkaerő-piaci státusát az alacsony végzettség még jobban rontja.
- A képzést nem igénylő álláshirdetésekre (pl. takarító, fekete mosogató) a túljelentkezés kb. harminc-negyvenszeres, az ilyen munkakörök munkajogi védettsége rossz, az esetek



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

többségében feketemunkáról van szó. Tehát az iskolázottság hiánya az ügyfélkör ezen részének jelenleg nagyon szűk távlatokat szab.

- Ezt a réteget a megfelelőbb jövedelemhez juttatni leginkább közfoglalkoztatási programokkal lehet, illetve az ilyen jellegű programok tovább bővítésével, mert a tapasztalatok szerint az elsődleges munkaerőpiacon képzettségük hiánya, életkoruk és esetleges nem megfelelő munkavállalási mintáik alapján folyamatosan hátrányos helyzetűnek számítanak.
- A szakmunkásképzőt végzetek az ügyfélkör 23%-a, az érettségizettek az ügyfélkör 28%-a ebből az ügyfélkör 12%-a csak érettségivel rendelkezik, a többiek vagy szakközépiskolát végeztek, vagy érettségire épülő OKJ iskolával rendelkeznek. A felsőfokú végzettséggel rendelkezők aránya 6%.
- A képzettséggel rendelkezők adataiban a korábbi évekhez képest az érettségizett ügyfelek számának kb. 10%-os növekedése figyelhető meg.

5. TERÜLETI MEGOSZLÁS

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

	2010.		2011.		2012.		2013.	
József Attila Lakótelep	277 ügyfél	43%	312 ügyfél	46%	300 ügyfél	50%	331 ügyfél	48%
Aszódi-Gyáli úti lakótelep	112 ügyfél	18%	120 ügyfél	18%	128 ügyfél	22%	146 ügyfél	22%
Gubacsi-Soroksári utak által határolt terület	230 ügyfél	37%	236 ügyfél	35%	163 ügyfél	27%	181 ügyfél	26%
<i>Ezen belül az Illatos út – Kén utca:</i>	56 ügyfél	9%	70 ügyfél	10%	37 ügyfél	6%	35 ügyfél	5%
Területi hajléktalan, egyéb	19 ügyfél	2%	9 ügyfél	1%	10 ügyfél	1%	26 ügyfél	4%
Összesen	638 ügyfél	100%	677 ügyfél	100%	601 ügyfél	100%	680 ügyfél	100%

5. 1. József Attila Lakótelep

- A lakótelepen a kilencvenes évek vége óta lakosságcsere zajlik, a telepre egyre több fiatalabb, valamivel jobb körülmények közt élő család költözik, a nyugdíjas lakosok elhunytával megüresedő lakásokba. A fogyatkozó nyugdíjas lakosok egy része a lakótelep létrejötté óta itt él.
- A lakótelep rendezett környezetű, az itt élők túlnyomó többségének életvitele rendezett. A lakótelepen a lakáskiadások magasabb összegűek. Az itt élő ügyfelek többsége az esetkezelés során megfelelő együttműködést tanúsít.
- A lakótelepen élő nyugdíjas ügyfelek főként szociális és további hivatalos ügyeik intézésében kérnek segítséget, amely az önkormányzati támogatásokhoz és további intézmények szolgáltatásaihoz kapcsolódik. (társadalombiztosítás, egészségügyi intézmények, nyugdíjas otthoni elhelyezés stb.)



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

- Az itt élő nyugdíjas ügyfelek többsége nyugdíjas, egyedül élő, többségük hetven év feletti.
- A nyugdíjas ügyfeleknek egészségi állapotuk és magas gyógyszerköltségük kapcsán lehet problémájuk. A gyógyszerköltség sok esetben a 30-50 ezer Forintot is meghaladhatja. A közgyógyellátás jövedelemhatárának megemlése sokuknak nyújt segítséget.
- A magas közüzemi díjak mellett további problémájuk lehet még, ha nagyobb összegű bankkölcsönt vettek fel, lakásfelújításra, vagy felnőtt gyermekük ingatlanvásárlása kapcsán. Ha nem volt lehetőség az előtörlesztésre, akkor a megnövekedett összegű törlesztő részletek ilyen esetben szintén drasztikusan csökkenthetik a magasabbnak számító nyugdíj összegét.
- A nyugdíjas ügyfeleknél megfigyelhető, hogy többségüknek igénye van mentális problémái átbeszélésére is, ha az egyedüllétet nehezen viselik, vagy szomszédsági, családi konfliktusok, élethelyzeti problémák kapcsán.
- Az egészségügyi problémák miatt akadályoztatott ügyfelekkel otthonukban tartjuk a kapcsolatot.
- A lakótelepen élő aktív korú ügyfelek elsődleges problémája a foglalkoztatás, a tartós munkanélküliségből származó díjhátralékok.
- A munkahely elvesztése az életkor miatt a lakótelepen élők esetében is tartós munkanélküliséget eredményezhet, iskolai végzettségtől, munkatapasztalattól és a rendezett életviteltől függetlenül. A munkahely elvesztéséhez a lakótelepen élők esetében tartóssá vált egészségi probléma, vagy a munkahely megszűnése és a megfelelő kapcsolatok hiánya vezet. A foglalkoztatási problémához az esetek többségében hozzákapszódik a díjhátralék probléma is. Többségük jelenlegi helyzetét a nyugdíjazásig átmenetinek tartja, de ez egyeseknél akár tíz évet is jelenthet. Helyzetük közfoglalkoztatással vagy a leszámoltak esetében rehabilitációs foglalkoztatásba jutással javítható, ha egészségi állapotuk megengedi.
- Ennek a rétegnek egy része a hetvenes-nyolcvanas években költözött a lakótelepre fiatal családoként, vagy a telepen élő idősebbek felnőtt gyermekei közül kerül ki. Többségük elmúlt ötven éves. Többen egyedülállóvá lettek és visszaköltöztek egyedül élő szülőjükhöz, vagy még mindig szülőjükkel élnek. Több egykori házastárs a válást követően évek óta él osztatlan közös tulajdonú lakásban, külön háztartásban, mert minden vagyonuk a lakásuk, melyből két kisebbet nem tudnának cserélni.
- A József Attila Lakótelepen évek óta érzékelhető a fiatalabb családok megjelenése, de ez az ügyfélkör a családsegítő szolgálatnál egyenlőre alacsony ügyfélszámmal jelenik meg, főként hivatalos ügyeikhez kapcsolódó információkat kérnek.
- Egyre többen jelentkeznek közülük olyanok, akik elveszítették a munkájukat vagy megváltozott jövedelmi helyzetük miatt nem tudják fizetni bankkölcsöneiket, vagy csak közüzemi számláik rovására tudják fizetni.
- Ennek a rétegnek általában megfelelő végzettsége van az elhelyezkedéshez, van kapcsolatrendszere és mások a munkakeresési illetve munkavállalási mintái, a számukra megajánlott álláskeresési lehetőségeket (internet, álláslisták, életrajz, e-mail) már eleve segítség nélkül önállóan használják, míg az idősebb álláskeresők többsége ebben segítségre szorul.
- Ennek a rétegnek az önkormányzati támogatások összegüknél fogva nem jelentenek segítséget, anyagi problémáikat általában családi, vagy ismerősi segítséggel oldják meg.



Ugyanakkor a tapasztalatok alapján látható, hogy párkapcsolati, konfliktusokhoz kapcsolódó, családi és gyermekneveléshez kapcsolódó, valamint jogi problémák kezelésére irányuló szolgáltatásokra igényük van. Erről egy erre a célcsoportra irányuló szükségletfelméréssel lehetne konkrétabb képet kapni.

5. 2. Aszódi úti lakótelep

- Az Aszódi útról érkező ügyfelek száma a 2010. év előtti ügyfélszámhoz képest majdnem a duplájára nőtt, és ez az arány azóta is megmaradt.
- Erről a területről az ügyfelek többsége aktív korú, hátralék illetve foglalkoztatási problémával, azonban időskori és a lakhatási problémák is jelen vannak. A problémák ellenére az ügyfelek többsége rendezett életvitelű.
- Jellemző a foglalkoztatási problémák viszonylag gyors megoldódása, nem mindig bejelentett irányban. A foglalkoztatási vagy hátralékprobléma a bizonytalan státusú fekete foglalkoztatás elvesztésével újratermelődik.
- A lakcímek alapján, erről a területről az önkormányzati bérlakásokban, vagy a megvásárolt önkormányzati bérlakásokban élők alkotják az iroda ügyfélkörét. Az egykori vasúti szolgálati lakások többségébe az évek során jobb körülmények közt élők költöztek, akik ügyfélként a szolgálatnál nem jelennek meg.
- A legtöbb ügyfél erről a területről a Gyáli út 21-23. szám alatti címeiről keresi fel az irodát. Az ezen a címen élő ügyfelek egy része sokproblémás, hátrányos helyzetű ügyfél.

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

- A korábbi évekkkel összevetve, erről a területről az ügyfélszám csökkenő tendenciát mutat. A tavalyi évhez képest azonban nem változott, annak ellenére, hogy az ott élők száma csökken, az Illatos úti, Kén utcai és a Vaskapu utcai épületek kiürítésével.
- A területen főként ipari létesítmények találhatóak, az utcákban a lakott részek az ipari területek közé vannak beékelődve, az ott élő népességszám a kerület jobban egybefüggő lakóövezeteihez képest kicsi, de a népességszámhoz viszonyított ügyfélszám magas. A lakott részek szegregátumnak tekinthetők.
- Az Illatos út 5. szám alatti tömbök közül az 5/B. tömb is lebontásra került, így már csak a C. épület áll, mely korábban a legkisebb tömb volt, és viszonylag a rendezettebb életvitelű bérlők lakták, az ott élők elmondása szerint. A közbiztonság az ott lakók szerint a betörési kísérletek miatt még mindig nem teljesen megfelelő, de a két nagyobb tömb megszűnésével az antiszociális, környezetüket állandó jelleggel zaklató elemek többsége elköltözött onnan.
- Kén utcai tömbökből több sokproblémás család költözött el, a megmaradt két épületben azonban megnövekedett az önkényes lakásfoglaló családok száma. Ez a tendencia az Illatos úti megmaradt tömbre is jellemző, de kisebb mértékben.
- A Gubacsi út 21. és a Soroksári út 84. között a Földváry utca páratlan oldala továbbra is több házból álló, utcányi szegregátumot képez, ahogy a szomszédos Koppány utca páratlan oldala is. Erről a területről is sokproblémás ügyfelek érkeznek magas számban.



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

- A Külső-Vaskapu utca lakótömbjei közül a 34. szám alatt az összes lakó továbbra is ügyfelünk. A 47. számmal és a Tóth K. u. 21. épülettel együtt ez a terület is szegregátum, annak minden jellemzőjével és jelenségével együtt.
- Erről a területről a kapcsolatfelvétel szempontjából továbbra is a legnagyobb problémát az iroda megközelítése jelenti. Ahhoz, hogy irodánkat a lakótelepre jövő, a Gubacsi úti területen élő ügyfél egyszer felkereshesse, ahhoz bármelyik irányból oda-vissza kétszer, összesen négyszer kell tömegközlekedési eszközt igénybe vennie. A menetidő, várakozással együtt, kb. 30-40 perc.
- Az erről a területről jövő ügyfelek elsősorban adósságprobléma, valamint a tartós munkanélküliek kötelező együttműködése miatt keresik fel az intézményt.
- Az itt élő ügyfelek többsége sokproblémás családban él, ami miatt az esetmunka komplexebb, gyakoribb családlátogatásokat is igényel. Az esetkezelés általában hosszantartó, sokszor sikertelen, vagy csak átmeneti eredményekkel jár. Az ügyfelek többsége évek óta tartja a kapcsolatot az irodával. Többen megszakítják az együttműködést, majd hasonló problémákkal ismét jelentkeznek.
- Az összetett problémák, többségükben a lakhatáshoz, illetve a foglalkoztatáshoz kötődnek, melyek bizonyos esetekben összefügghetnek az iskolai végzettséggel, a gyermeknevelési és életviteli problémákkal is.
- Az ügyfélkörből ezen a területen található a tartós egyézségi problémával, alacsony iskolai végzettséggel rendelkezők többsége, akik a munkaerőpiacon hátrányos helyzetűnek minősülnek, munkát nehezen találnak.
- Mindezt a kevésbé motivált együttműködési szándék az esetlegesen elavult munkakeresési vagy munkavállalói minták tovább nehezíthetik.
- Az ezen a területen élők közül több ügyfél esetében az alacsony jövedelmek miatt a bérleti jogviszony felmondása folyamatos veszélyt jelent, valamint hátralék miatt felmondott bérleti jogviszony helyreállítása folyamatos probléma.

III. TEVÉKENYSÉGI ADATOK,

A CSOPORT ESETSZÁMA CSALÁDGONDOZÓNKÉNT

Családgondozó	2010	2011	2012	2013
Borbély Zita				48 eset
Gergely Gabriella		136 eset	131 eset	117 eset
Gödöllei Piroska	162 eset	157 eset	129 eset	142 eset
Molnár Renáta	228 eset	208 eset	214 eset	171 eset
Stefanovits Attila	100 eset		21 eset	35 eset
Werschitz Anna	149 eset	145 eset	124 eset	167 eset
Összesen	676 eset	718 eset	649 eset	680 eset

- Az elvégzendő munka évek óta magas esetszámmal, gondozási tevékenységgel, családlátogatásokkal és megnövekedett adminisztrációval jár. A munkatársak kihasználtsága teljesnek mondható, főként a szabadságok alatti helyettesítési



időszakokban. A forgalmi adatok alapján egy családgondozó átlagosan 40-50 ügyfelet fogad havonta, illetve keres fel.

- A magas ügyfélszám megszokottá vált, a munkatársak feladataikat kénytelenek tartósan magas színvonalon ellátni, kihasználtságuk teljesnek mondható.

IV. AZ INTÉZMÉNY TEVÉKENYSÉGE

1. CSALÁDGONDOZÁS

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

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

Jellemzőbb tevékenységi formák:

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

2. ADÓSSÁGKEZELÉS

- Az adósságkezelők munkája mellett a családgondozói tevékenységet, a további problémákkal való foglalkozást az iroda munkatársai látják el.
- A programba a túl magas díjhátralékkal rendelkező ügyfelek továbbra is nehezen vonhatók be eredményesen, így az ennek következtében jelentkező lakhatási probléma sem mindig kezelhető. Ugyanez a helyzet az alacsony jövedelemmel, vagy a jövedelemmel nem rendelkezők esetében is.



- A Hálózat a Budapesti Díjfizetőkért és Díjhátralékosokért Alapítványnál kérelmet benyújtani kívánó hátralékosok főleg a József Attila lakótelepen élő ügyfelek voltak, távfűtés vagy közös költség hátralék rendezése kapcsán.
- A keletkezett lakbérhátralék miatti, ugyanehhez az alapítványhoz benyújtható kríziskérelmekkel kapcsolatos ügyintézés, az önkormányzatnál külön ügyintéző végezte, ezért munkatársainknak az ilyen típusú kérelmek kapcsán a beadás előkészítésében, valamint a kérelem elbírálásához szükséges támogató javaslat elkészítésében volt szerepe.
- Az adósságkezelés kapcsán az ügyfelek egy része továbbra is arról jelzett vissza, hogy az adósságkezeléskor az önrész és az aktuális számlák egyidejű fizetése nagyobb terhet jelent, ahhoz képest, hogyha a számlákat nehézkesen, de rendszeresen fizetik, és nem hagyják, hogy hátralék keletkezzen. Ezért továbbra is igyekszünk ügyfeleinkben azt a magatartást erősíteni, hogy inkább a rezsiket fizessék rendszeresen, és ha szükséges inkább lakhatáshoz kapcsolódó támogatásokat vegyenek igénybe.
- Ennek ellenére az ügyfelek egy része a hátralék újrakeletkezését lakhatási és jövedelmi viszonyai alapján nem tudja elkerülni. Nagyobb probléma akkor jelentkezik, ha az ügyfél nem kezdi el időben az adósságkezelést, vagy ha a határozott idejű bérleti jogviszonyát nem tudja a hátralékok miatt megújítani.

3. TARTÓS MUNKANÉLKÜLIEKKEL VALÓ FOGLALKOZÁS

- A tavalyi évben a Rendszeres Szociális Segélyben (RSZS) részesülő, együttműködésre kötelezett ügyfelek száma 97 fő volt.
- A Foglalkoztatást Helyettesítő Támogatásban (FHT) részesülők, valamint a tartós egészségi probléma miatt 55 év alatti, RSZS-ben részesülők együttműködési kötelezettsége nem állt fenn, ennek ellenére az ilyen együttműködők száma 56 fő volt. Ők jelenleg is rendszeresen tartják a kapcsolatot a munkanélküliekkel foglalkozó családgondozókkal, illetve egy részük az álláskereső klubot is látogatta.
- Az ellátórendszerbe való visszatérés érdekében évek óta minden ellátással nem rendelkező munkanélkülit a munkaügyi szervekkel való kapcsolattartásra ösztönzünk, még ha pénzbeli ellátásra kezdetben nem is lesz jogosult. A tapasztalatok szerint a regisztrálatlan álláskeresők száma csökken.
- A munkatapasztalattal nem rendelkező pályakezdők, vagy a fiatal tartós munkanélküliek száma a rendszeres szociális segélyezették körében alacsony, a tartós munkanélküliség jellemzően a negyven év felettieket, a tartós betegségben szenvedőket, az alacsony vagy elavult végzettségűeket sújtja, főleg ha munkakeresési és munkavállalási mintáik is elavultak.
- A tartós munkanélküli, egyedül élők helyzete kritikusnak mondható, mert a segély összege a lakásfenntartási kiadásokat sem fedezi teljesen és azokat a további támogatások sem kompenzálják már megfelelően. Ha az illetőnek családi erőforrásai nincsenek, akkor a segély teljes összegének számlákra költésén túl élelmezését gyakorlatilag már csak népkonyhákön illetve élelmiszeradományokból tudja megoldani, esetleges gyógyszerigényét az orvosi kezelések során oldja meg.
- Az ügyfélkör túlnyomó részénél a foglalkoztatási probléma évek óta fennáll. Többségüknél tartós egészségi probléma miatt. Az egészséges tartós munkanélküliek munkaerő-piaci státusa az alacsony képzettség miatt általában szintén alacsony, munkába állásuk



közfoglalkoztatással lenne megoldható, vagy képzéssel lenne javítható.

- A tartós munkanélküliek többsége jelenlegi helyzete alapján alacsony nyugdíjra lesz jogosult, egy részük csak időskorúak járadékára. Mindkét eset további segélyezést fog igényelni. Az eredménytelen álláskereséssel szerzett tartós kudarcélmény tapasztalhatóan lelki passzivitáshoz és mentális problémákhoz is vezethet.
- A problémás együttműködők száma a tavalyi évben hat fő volt. Őket a programból, való kizárás helyett inkább családlátogatás keretében kerestük fel.
- Az RSZS-ek beilleszkedési programjának célja az ügyfelek ellátásban tartása, motivációik fenntartása, erősítése, valamint az álláskeresésben való segítség.
- Az együttműködés menete a kapcsolatfelvétel, felmérés, cselekvési terv kidolgozása, együttműködési megállapodás, együttműködés és kapcsolattartás elemekből áll.
- A kapcsolattartás a munkaképes ügyfelek esetében előre rögzített alkalommal valósul meg konkrét állásajánlatokkal, álláskeresési technika és stratégia kidolgozásával, finomításával, illetve álláskereséssel kapcsolatos ügyintézés formájában. Az álláskeresés az erre a célra létrejött álláskereső klubban zajlik.
- A résztvevőknek a találkozások gyakoriságát az egészségi állapot és a motiválhatóság függvényében írjuk elő.
- A munkavégzésre, álláskeresésre egészségileg alkalmas ügyfeleknek általában minimum kéthavonta egy kapcsolattartási alkalmat írunk elő. Egy részük heti rendszerességgel látogatja az álláskereső klubot, a magasabban képzett ügyfelek önállóan keresnek állást. Az álláskeresőkkel tapasztalataikat rendszeresen átbeszéljük.
- A munkavállalásra egészségi okokból alkalmatlanok számára háromhavonta egy találkozási alkalmat írunk elő az egészségi állapot javulásáig. Velük az együttműködés az előírás szerinti kapcsolattartásból és főleg segélyek kapcsán történő ügyintézésből áll.

Lehetséges gondozási irányok:

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

4. ADOMÁNYOK

- A tavalyi évben, irodánkban összesen 281 ügyfél vett igénybe adományt, többségük rendszeresen.
- Az adományok tárolása két helyiségben zajlik, az egyikben a szabadon elvihető ruhaadomány és más adományok találhatóak, a másik helyiségben, pedig a célzottan



osztandó adományokat tároljuk, melyek többsége gyermekruha, babakocsi és játék, melyet személyre szabottan ajánlunk fel főleg gyermekes ügyfeleinknek.

- Az adományok legnagyobb része továbbra is ruhanemű, jelentős része gyermekruha. Az év során több magánfelajánló jóvoltából több alkalommal is kaptunk játék, könyv és mesekönyv adományt is.
- Az adományként kapott játékokból, kifestőkből és mesekönyvekből gyermeksarok került kialakításra, melyet az ügyeiket intéző ügyfelek gyermekei rendszeresen vesznek igénybe.
- A lakótelepen élő felajánlók mellett ügyfeleink közül is sok a felajánló, vagy a felajánló és igénybevevő is egyszerre.
- Az adományosztás, és az adományok fogadása alkalmat teremt az ügyfelekkel való kapcsolatfelvételre, a további problémákkal való foglalkozásra. Több ügyfélnek a ruhaadomány is komoly anyagi segítséget jelent.
- A tavaly évben bútor, vagy nagyobb háztartási gép felajánlások több alkalommal is voltak, a szállításban a cég mikrobuszát vettük igénybe. Azoknál a nagyobb ruhafelajánlásoknál, ahol az idős felajánló nem tudja részünkre személyesen eljuttatni az adományt, az elszállítást szintén cégünk biztosítja.
- Könyv felajánlás több alkalommal is nagyobb mennyiségben volt, az ügyfelek által a váróteremben kihelyezett szabadpolcra adományként elvitt kötetek száma legkevesebb háromszázra tehető.

5. TEREPTANÁRI MUNKA

- Gergely Gabriella: 1 hallgató, egy oktatási féléven keresztül, Károli Gáspár Református Hittudományi Egyetem Szociális Munka Szak.
- Gödöllei Piroska: 1 hallgató, egy oktatási féléven keresztül, Károli Gáspár Református Hittudományi Egyetem Szociális Munka Szak.
- Molnár Renáta: 1 hallgató, egy oktatási féléven keresztül, ELTE Szociális Munka Szak.
- Stefanovits Attila: 1 fő mesterképzős hallgató, egy oktatási féléven keresztül, SOTE Mentálhigiénés Kar.
- Wershitz Anna: 1 hallgató, egy oktatási féléven keresztül, ELTE Szociális Munka Szak.
- A tereptanári tevékenység minden családgondozónak szükséges, és ugyanannyira hasznos, mint a gyakornoknak, hiszen ilyenkor a munkában szerzett ismeretei átadása érdekében tudását kénytelen, megszerezni és pontosítani. A tereptanári munka korábbi eredményességét jelzi, hogy három munkatársunk is korábbi gyakornokból lett kollegánk.

6. KONFERENCIÁK, PROGRAMOK, TOVÁBBKÉPZÉSEK

- Molnár Renáta: Magyar Családterápiás Egyesület Vándorgyűlése; NANE Konferencia a nők elleni erőszakról
- Gödöllei Piroska: Budapest Esély Nonprofit Kft. által szervezett „Kommunikáció hátrányos helyzetű csoportokkal” nevű képzés;
Füred-Főnix Felnőtt-képző által szervezett „Hogyan bánjunk nehéz emberekkel” nevű képzés
- A továbbképzési terv szervezése kapcsán megemlítendő, hogy a csoport munkatársainak többségénél kijelölhetőek azok a célcsoportok és szakterületek, amelyekre a családgondozó erősségei és szerzett munkatapasztalatai alapján szakosodni tudna. A



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

szakosodás a már meglévő, vagy még kialakulófélben lévő szükségletekhez idomuló szolgáltatások tervezésében is hasznos lehetne.

Lehetséges szakosodási irányok: Borbély Zita – migránsok, menekültügy; Gergely Gabriella – mediáció, csoportos foglalkozások, álláskereséshez, munkanélküliséghez kapcsolódó programok; Gödöllei Piroska – idősgondozáshoz kapcsolódó szociális munka; Molnár Renáta – családterápia, párterápia, csoportos foglalkozások; Stefanovits Attila – álláskereséshez, munkanélküliséghez és támogatott foglalkoztatási formákhoz kapcsolódó programok; Werschitz Anna – pszichiátriai betegek.

- Az csoport esetmunkával és adminisztrációval történő leterheltsége indokoltá tenné, a munkatársak mentális, önismereti, csoportépítő és rekreációs foglalkozásokon való további részvételét is.

Budapest, 2014. január 31.

Stefanovits Attila
vezető családgondozó



2. Beszámoló a Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények Igazgatósága (FESZGYI) II. sz. Családsegítő Csoportjának 2013. évi tevékenységéről

I. AZ INTÉZMÉNY TEVÉKENYSÉGE

Intézményünk a törvényi előírásoknak megfelelően a megelőző tevékenységek körében a szolgáltatást igénybe vevőkön, valamint a jelzőrendszeren (önkormányzati, gondozószolgálati, rendőrségi, gyermekjóléti szolgálati, lakossági bejelentés) keresztül figyelemmel kíséri a lakosság szociális és mentálhigiénés helyzetét, ill. együttműködik velük. Így került sor többek között az elmúlt évekhez hasonlóan arra, hogy külön (a családsegítés alapfeladatai közé nem tartozó) szolgáltatásként ingyenes jogsegélyszolgálatot, álláskereső klubokat, illetve megváltozott munkaképességűeknek álláskeresési tréninget, gyermekeknek alkotócsoport foglalkozásokat működtetünk, részt vettünk lebonyolítóként, ill. együttműködő partnerként egy nyertes pályázatban, melynek keretében létrejött a „Kerekerdei nyár” programsorozat. Két alkalommal addiktológiai akupunktúrás csoport is indult ebben az évben, valamint szerveztünk egy sikeres művészeti pályázatot is, „Ferencvárosban élek” címmel. Az idei évben is tudtuk biztosítani 2 alkalommal az ingyenes ruhabörzét.

1. Csoportunk illetékessége:

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

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

2. Az ellátás igénybevételének módja

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



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

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

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

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

Intézményünk a hét minden munkanapján fogad ügyfeleket félfogadási időben. Nyitvatartásunk a 2013.11.07-ei képviselőtestületi ülést követően a következőképpen változott H:9⁰⁰- 18⁰⁰; K:9⁰⁰-17⁰⁰; Sz:8⁰⁰-16⁰⁰ ; Cs:9⁰⁰-13⁰⁰; P: 9⁰⁰-12⁰⁰. A félfogadási időn kívül, (ill. azzal egyidőben) telefonos ügyeleti szolgálatot (péntek 12⁰⁰-16⁰⁰), jogsegélyszolgálatot (kedd 15⁰⁰-17⁰⁰), álláskereső klubot és tréninget Aluljáró Ifjúsági Információ és Tanácsadó Iroda Ecseri úti irodájában (szerda 9⁰⁰-12⁰⁰), Lélek Pont Irodájában a Tűzoltó u. 23.-ban (kedd 9⁰⁰-12⁰⁰) működtetünk, ill. szakmai értekezletet és szupervíziót tartunk (csütörtök 13⁰⁰-17⁰⁰).A megváltozott munkaképességűeknek szervezett álláskeresési training havi két alkalommal a résztvevőkkel megbeszélte időpontokban az Irisz klubban (Berzenczey u.26.) működik.

3. A csoport szervezeti és működési felépítése:

Csoportunkban a szakmai tevékenységet 7 fő látja el:

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

Az idei évben több személyi változás is történt. Februárban volt 2 új belépő családgondozói illetve az asszisztensi munkakörben. Márciusban egyik kollégánk távozását követően ismételen érkezett egy új munkatárs, családgondozói munkakörben. Ő még a próbaideje alatt meghozta azt a döntést, hogy külföldön kíván tovább dolgozni. Helyét májusban sikerült betöltenünk.

A szociális munkások heti munkaidejének beosztása:

16 óra ügyelet

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

8 óra adminisztráció

2 óra esetmegbeszélés

2 óra szupervízió



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

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

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

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



II. A VÉGZETT SZOCIÁLIS MUNKA

Mint ahogy az előzőekben már írtam: intézményünket bárki felkeresheti, de „mélyebb” munkát a IX. kerületben élőkkel tudunk végezni. Az újonnan bejövő az ügyeletes szociális munkással beszélhet, ez az un. első interjú. Itt lehetőség nyílik a problémák, nehézségek feltárására, és az interjú végére az is kiderül, hogy intézményünk tud-e segíteni, vagy javasolja valamilyen más intézmény vagy szervezet megkeresését.

Az első találkozást szükség szerint továbbiak is követhetik az intézményben, vagy az igénybe vevő otthonában. A munkában sokszor részt vesz a család minden tagja, néha csak egy-egy. Szükségessé válhatnak különböző tanácsadó szolgálatok, szolgáltatások, a jelentkező részt vehet csoportokban, klubokban.

A közös munka során az igénybevevő és a szociális munkás tervet készítenek a nehézségek kezelésére, és megállapodást kötnek egymással, melyben felsorolják és elosztják a feladatokat, határidőt szabnak és azt is rögzítik, milyen gyakran találkoznak majd és hol.

A munka rendszerint akkor ér véget, ha a kitűzött célok megvalósultak.

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

E feladatunk ellátásában egyre nagyobb akadályként jelentkezik a szegénység, mely nem krízis jellegű, megoldása szociál-, gazdaság-, és foglalkoztatáspolitikai intézkedéseket és nem szociális munkát igényel. Mivel az állam és a települési önkormányzatok jelentős változást egyelőre nem tudnak elérni, így ott is szociális munkás nyújt segítséget, ahol ezekkel az eszközökkel csak "tűzoltásra" van lehetőség. Mindezek ellenére rendkívül fontos tevékenységünknek ez a része is, mert megadja a reményt és a lehetőséget egy-egy nagyobb, fenyegető szociális csődhelyzet kivédésére, időt biztosítva arra, hogy a család vagy az egyén újabb túlélési stratégiát dolgozzon ki.

A családsegítést igénybe vevők problémái elsősorban a külső erőforrások elégtelenségéből fakadnak. A szociális ellátórendszerből, ill. néhány alapítványtól igénybe vehető források azonban nem elégségesek a rezsi-fizetési, megélhetési gondokkal, munkanélküliséggel, lakásproblémával, stb. küzdő személyek kiemeléséhez az adott problémá(k)ból, ill. életkörülményeiknek javításához. A velük végzett munka döntően mentálhigiénés jellegű, azaz a problémákkal terhelt, a megoldást nem találó egyén/család belső erejét mozgósítva próbálja a szociális munkás – mint külső, a probléma súlyától nem nyomasztott és nem érintett ember – képessé tenni őt/őket a problémával való megbirkózásra, ill. segítséget nyújtunk, tanácsadással szolgálunk az adott problémához kapcsolódó ügyintézésben. Megpróbáljuk megkeresni számukra az elmozdulás lehetőségét, a reménytelenségből fakadó benuultság feloldását. Munkánk során számunkra is néha kétséges, hogy elérünk-e eredményt, hiszen akár évekig is eltartó, kevés eredményt hozó folyamatos ügyé válhat egy-egy probléma, az egyén/család pedig napokig, néha akár hónapokig tartó krízishelyzetben élhet. Sokszor csak egy apró lépést tudunk tenni a probléma súlyához képest, ez azonban mégis azt jelentheti az egyén/család számára, hogy valamire el tud indulni, életét tovább tudja vinni, vagy legalább jelen helyzeténél, állapotánál „lejjebb” nem csúszik.



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

Családgondozóink számára problémát jelent munkájuk sikerességének megítélésében, hogy kevés visszajelzést kapnak az igénybe vevőktől, vagy a segítő folyamat más résztvevőitől (rokonok, szomszédok, más érintett intézmények).

Az utóbbi időben tapasztalható, hogy sokan kilátástalannak ítélik meg helyzetüket, s dühösen, agresszíven, elutasítóan – ellentmondásosan – mégis az „utolsó szalmaszál” reményében keresik fel szolgálatunkat. Mivel mindenhatónak egyáltalán nem nevezhető a családgondozó, ezért a frusztráció, a düh és időnként a teljes reménytelenség feloldása érdekében nagy energiákat kell mozgósítanunk, hogy a bizalom megszülessen, fennmaradjon, s az első kétségbeesés után a józan gondolkodás eszközével valamilyenfajta elmozdulás következhesse be, s a problémamegoldó folyamatba, vagy a mentális esetkezelésbe együttműködő partnerként tudjon dolgozni mind az igénybe vevő, mind a családgondozó. Ahhoz azonban, hogy az intézményünket felkeresők az „azonnal és most” helyett az „apró lépésekben”, vagy „egyhelyben de mégsem visszalépni” lehetőségek felkutatásában partnerek legyenek, szinte hegyeket kell megmozgatniuk a családgondozóknak, akik szintén sokszor frusztráltak és nyomasztja őket is a tehetetlenség súlya. – A családgondozók számára ezért kell biztosítani a szupervízió lehetőségét, hiszen ekkor is, a fentiekben említettekhez hasonlóan, arról van szó, hogy egy külső segítő, aki a probléma súlyától nem nyomasztott és nem érintett ember, képessé tudja tenni a családgondozót a problémával való megbirkózásra, ill. segítségnyújtásra; továbbá a lehető legjobb munkafeltételek biztosítása és rekreációs, „csapaterosító” programok szervezése enyhítheti, vagy feledtetheti egy kis időre a kollégák frusztrációját. Ebben az évben az 5 alkalmas szupervízió mellett, lehetőség nyílt egy 2 napos szervezetfejlesztésre is.

Fontos, hogy el tudjuk fogadtatni munkánk lényegét: nem „problémamegoldók” vagyunk, hanem „útmutatók”, „képessé tevők”, és *a szolgáltatásainkat igénybe vevőknek maguknak kell kézben tartani, irányítani életüket, még ha ehhez most segítségre is van szükségük.*

Olyan sok kudarcról, ide-oda többszöri küldözgetésről és embertelen bánásmódról érkezik hozzánk ügyfeleink részéről információ – mely a különböző hivataloknál (polgármesteri hivatal, közüzemi szolgáltatók, közös képviselők stb.) érik őket –, hogy kiemelten odafigyelünk arra mind szavakban, mind bánásmódban, mind ügyintézésben, hogy partneri és nem alá-fölérendeltségi viszonyban állunk egymással.

Két családgondozó a törvényi előírásoknak megfelelően – főként tanácsadás formájában – segítséget nyújt az álláskereső problémákkal küzdők, ill. valamilyen okból (életviteli, egészségügyi probléma, családi probléma stb.) munkát vállalni nem tudó igénybe vevőinknek az elhelyezkedés, az álláskereső technikák elsajátítása, vagy munkaképtelenségük „hivatalossá tétele” („leszállékolás”, ápolási díj, nyugdíjazás stb.) elősegítésében. Az aktív korúak ellátása keretében rendszeres szociális segélyben részesülő személyeknek kötelező a velünk való együttműködés, ez a részükre folyósított segély feltétele.

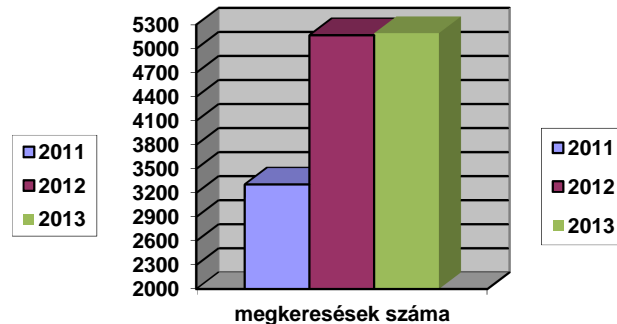
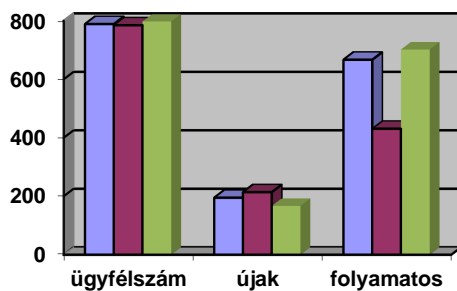
Munkánk többi részét szociális tanácsadás, *információadás, ügyintézésben való segítségnyújtás, iratszerkesztés, jogi tanácsadás, érdekképviselet* más intézmények felé jellemzi.



III. GONDOZÁSI ADATOK

1. Éves forgalom

Éves forgalom (igénybe vevők száma):	798 fő
Megkeresések száma: (családlátogatásokkal együtt)	5193 alkalom
Átlagos napi forgalom:	20,6 fő
Új igénybe vevők száma:	167 fő
Folyamatos esetkezelés	702 fő (a 798-ból)



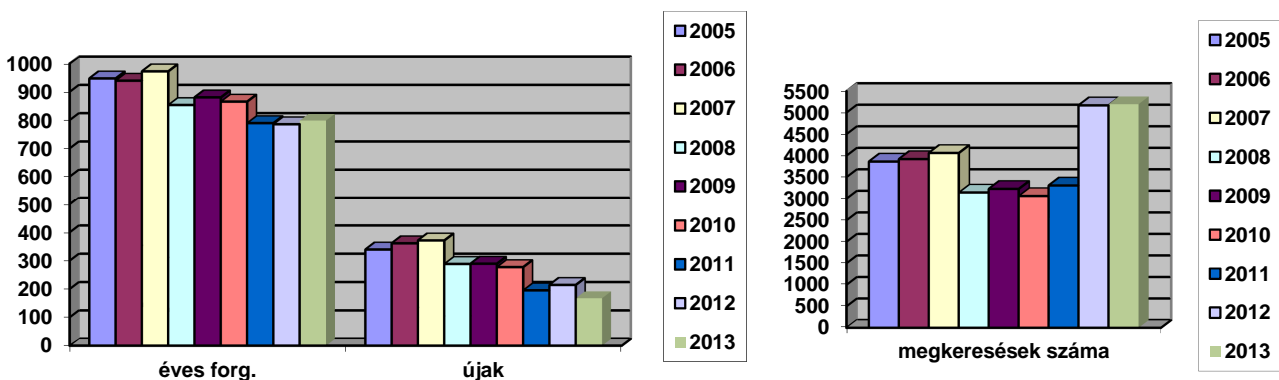
2013. év folyamán **798** fő vette igénybe szolgáltatásainkat (az előző évben 785 fő kereste fel csoportunkat) **5193** alkalommal (az előző évi 5167, minimális a különbség). (Ez ügyeleti időben átlagosan 20-21 igénybe vevővel való foglalkozást jelent.) Közülük 167 új ügyfél volt (az előző évi 214 fő.), azaz 2013-ben kereste fel először Csoportunkat. Az ügyfélszám és a megkeresések száma évek óta nagyjából hasonló képet mutatott 2007-ig (2002 és 2007 között 933 és 982 fő között mozgott az ügyfélszám és 3861 és 4452 alkalom között a megkeresések száma). A 2008-as évben tapasztalt erőteljes visszaesés – ügyfélszám több mint 100 fővel, a megkeresések száma közel 1000 alkalommal csökkent – után a 2009-es évben egy nem túljelentős növekedés volt megfigyelhető mind az ügyfélszám, mind a megkeresések számának tekintetében. De 2010-től ismételen csökkenés figyelhető meg, a 2011. évi megjelenések számának növekedése nem jelentős. 2012-ben megugrott a megkeresések száma: sokkal gyakrabban fordultak hozzánk, mint előző évben, viszont nagyobb arányban maradtak közöttük az eseti igénybevevők. 2013-ban minimális növekedést tapasztalhattunk mind az ügyfélszám, mind a megkeresések tekintetében és a folyamatos esetkezelést igénylő ügyfélkörünk száma is emelkedett. Megfigyelhető az a létbizonytalanságban élő csoport is, akik viszont gyakorlatilag heti többszöri megjelenéssel igénylik a családgondozójuk támogatását, ami ilyenkor gyakran segítő beszélgetésben, állandósult krízishelyetben történő feszültségcsökkentésben valósul meg, köszönhetően az általános gazdasági-társadalmi környezet okozta hiányoknak. Ez a



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

jelenség a családgondozókra is rendkívüli mértékű, folyamatos mentális terheket ró. (Nem vizsgáltuk, ezért csak szubjektív megítélés alapján írom, hogy egyre nagyobb számban jelennek meg azok a „lecsúszó” családok és egyének, akik egy-egy –jellemzően anyagi-kriszisben szeretnének segítséget kapni, viszont jövedelmi-vagyoni viszonyaik még mindig egy picivel jobbak, mint amivel pl. egy önkormányzati rendszeres támogatást közvetíteni tudnánk. Így ez az igénybevevői réteg egy-két családgondozóval történt találkozás után rendszerint nem válik folyamatos ügyfélkörünk részévé. Terveink között szerepel, hogy ezen réteg szükségleteit felmérjük, és részükre új típusú, adekvát szolgáltatásokat vezessünk be. Ugyanígy „kikopik” a folyamatos, komplex családgondozásból az a régi, sok éve a Családsegítő Szolgálattal kapcsolatban álló ügyfél réteg is, amely objektíve és szubjektíve is kilátástalan helyzetében elvesztette motivációit, és gyakorlatilag csupán „vegetatív” életmódot folytat. A Csoportunkat először felkereső (új) igénybe vevők száma változó képet mutat. A 2001/2002-es évben, amikor először jelent meg szolgáltatásaink között a hátralékkezelés, mint intézményes szolgáltatás, megfigyelhető volt egy ugrás (2000→236, 2001→502, 2002→559), azóta csökkenő tendencia volt tapasztalható. 2006-ban és 2007-ben azonban némileg ismét nőtt a Csoportunkat felkereső új igénybe vevők száma, de a 2008. év ismét a korábbi csökkenő tendencia sorába illik. A 2009. és 2010. évre a stagnálás jellemző, 2011-re pedig ismét csökkenést, 2012-ben viszont nagymértékű növekedést tapasztaltunk (2005→339, 2006→361, 2007→371, 2008→288, 2009→289, 2010→277, 2011→195, 2012→214). A 2013 évben újra csökkent ezen igénybevevők száma.

	<u>2005.</u>	<u>2006.</u>	<u>2007.</u>	<u>2008.</u>	<u>2009.</u>	<u>2010.</u>	<u>2011.</u>	<u>2012.</u>	<u>2013.</u>
Éves forgalom (fő):	947	939	972	853	880	865	789	785	798
Átlagos napi forgalom (fő):	15-16	15-16	16	12	12-13	12-13	13	20-21	20-21
Megkeresések száma:	3861	3918	4060	3141	3225	3059	3305	5167	5193
Új ügyfelek száma (fő):	339	361	371	288	289	277	195	214	167
Ügyeleti napok száma:	254	245	249	258	254	238	256	252	251

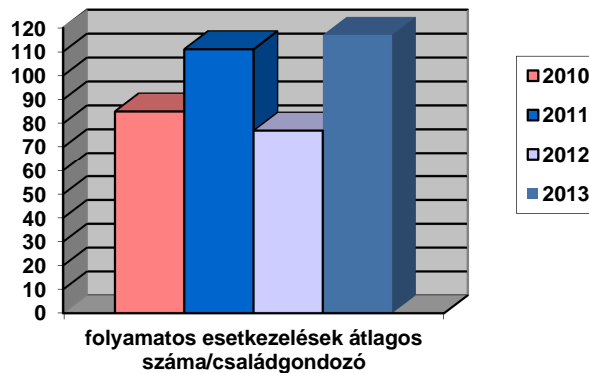




Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények
Igazgatósága
Családtámogató és Gyermekjóléti Központ
Családsegítő Szolgálat
1095 Budapest, Mester u. 19
tel: 216-0983, 218-6175.

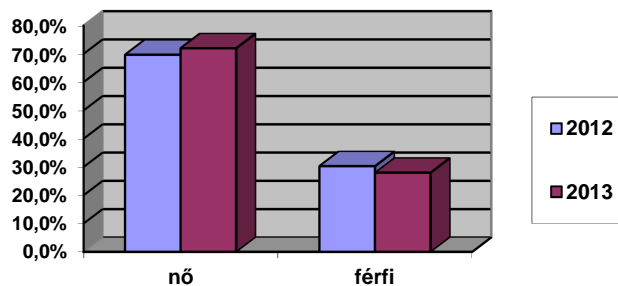
A **798** igénybe vevő (2012. évi 785 fő) közül **702** fő (2012. évi 431 fő) folyamatos esetkezelésnek minősülő. Ezekben az esetekben jellemző a kliensekkel való komplexebb családgondozói foglalkozás és az összetettebb, több probléma előfordulása.

A fenti adatokból kiolvasható, hogy egy-egy családgondozóra (6 fő) **átlagosan 117** (2012→77 2011→111, 2010→85, 2009→66) **folyamatos** esetkezelésnek minősülő ügyfél „jutott” (20-25 folyamatos – komplex családgondozást igénylő – eset lenne az optimális). Az éves kapcsolatfelvételek száma is meglehetősen magas, a tavalyi évhez képest minimális növekedést is mutat és végül 20-21 fős átlagos napi forgalmat eredményez.



2. A Csoportunk szolgáltatásait igénybevevők (kliensek) száma nem és korcsoport szerint:

- o a szolgálatunkat felkeresők közül **508 fő** 72 % (2012→547 fő 69,7%) **nő** volt, közülük 92 fő (18%) **18-34 év** közötti, 196 fő (39%) **35-49 év** közötti, 153 fő (30%) **50-61 év** közötti, 67 fő (13 %) **62 éves, vagy idősebb**, és
- o **194 fő** (28%) (2012→238 fő 30,3%) volt **férfi**, 17 fő (9%) **18-34 év** közötti, 31 fő (16%) **35-49 év** közötti, 109 fő (56%) **50-61 év** közötti, 37 fő (19%) **62 éves, vagy idősebb**.



Tapasztalataink szerint általában a család nő tagja jelenik meg probléma esetén Csoportunknál, s jellemzőbb, hogy ők intézik az egyéb „utánajárást” igénylő ügyeket, s ez

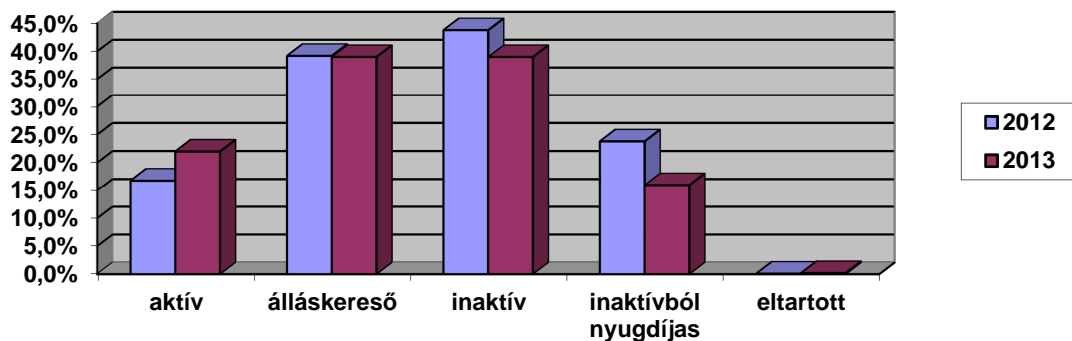


**Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények
Igazgatósága
Családtámogató és Gyermekjóléti Központ
Családsegítő Szolgálat
1095 Budapest, Mester u. 19
tel: 216-0983, 218-6175.**

után sorolnám csak „okként” azt a tényt, hogy számszerűleg is több nő tagja van társadalmunknak, mint férfi, főleg az időskorúak körében. Férfi ügyfeleink szinte kizárólag álláskeresőek (főként aktív korúak rendszeres szociális segélyében részesülők, mely támogatás feltétele a csoportunkkal való együttműködés), vagy elváltak, ill. egyedül élők.

3. A szolgáltatásokat igénybevevők száma gazdasági aktivitás szerint:

- **153 fő** (22%) rendelkezik munkával (ez több esetben nem bejelentett, hanem alkalmi és fekete munka), azaz **aktív kereső** (2012-ben 132 fő→16,8%)
- **271 fő** (39%) munkanélküli, mai szóhasználattal **álláskereső** (2012-ben 308 fő→39,2%)
- **276 fő** (38,8%) **inaktív kereső** (nyugdíjas, gyes-en, gyed-en, ápolási díjon stb. van), közülük **114 fő** (16%) **a nyugdíjas** (2012-ben 344 fő→43,8%, ill. **187 fő**→23,8%)
- **2 fő** (0,2%) **eltartott** (2012-ben 1 fő→0,1%)



Az intézményünket felkereső foglalkoztatottak, ill. a keresőtevékenységet nem végzők aránya 22% ↔ 78% (2012-ben 16,8 % ↔ 83,2%). Elmondható, hogy kis mértékben nőtt a foglalkoztatottak száma az elmúlt évhez képest. Jellemzően a keresőtevékenységet nem végzők szorulnak segítségre életvitelük fenntartásához, valamint egészségi állapotukból, mentális állapotukból, vagy más okból származó problémáik megoldásához, az életvezetési képesség megőrzéséhez, akik számára a létfenntartáshoz egyre kevesebb eszköz áll rendelkezésre. Az ő számukra plusz jövedelem szerzésére szinte esély sincs, közülük csak a munkaképes állapotú, kvalifikált szakképesítéssel, vagy iskolai végzettséggel rendelkező, főként 50 év alattiak reménykedhetnek abban, hogy talán találnak még munkát, mely bevétel növekedést eredményezne.

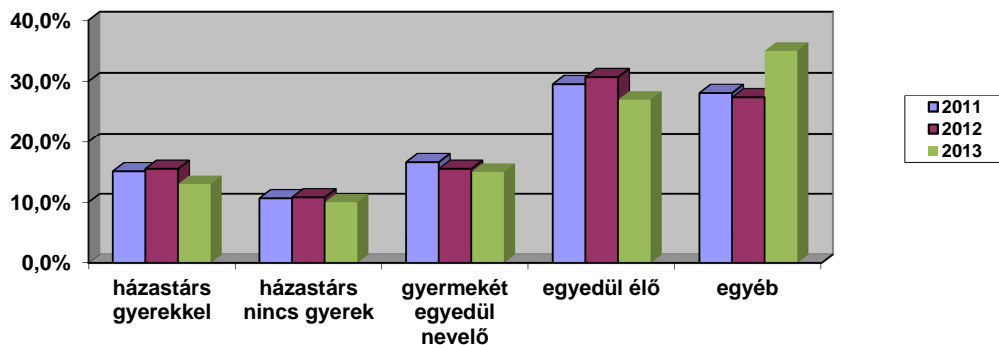
4. A szolgáltatásokat igénybevevők száma a család összetétele szerint:

- **92 fő** (13%) **háztársi (élettársi) kapcsolatban él és van/nak gyermeke/i** (2012-ben 122 fő→15,5%)
- **71 fő** (10%) **háztársi (élettársi) kapcsolatban él, de nincs gyermekük** (2012-ben 85 fő→10,8%)



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

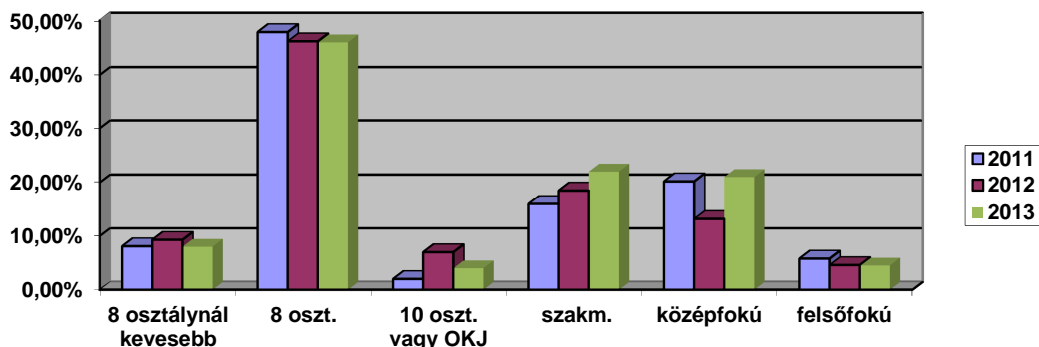
- **104 fő (15%) egyedül neveli gyermekét/gyermekait** (2012-ben 122 fő→15,5%)
- **188 fő (27%) egyedül élő** (2012-ben 241 fő→30,7 %)
- **247 fő (35%) egyéb** (nagykorú gyermekként, testvérként, egyéb rokonként, befogadottként stb.) (2012-ben 215 fő→27,4%)



A 2012. évhez képest 2013-ban mind számszerűleg, mind arányában, csökkent a Csoportunkat felkeresők között a gyermeküket egyedül nevelők száma. A klasszikus értelemben vett „családban” (apa, anya, ill. gyerek/ek) ügyfeleink mindössze 13 %-a, 92 fő, gyermek nélküli párkapcsolatban pedig 10% 71fő él. A képet azért árnyalja, hogy az egyéb kategóriába soroltak többsége is családban él, mint nagykorú gyermek, testvér, vagy egyéb rokon, viszont, még ha a családban élők közé is soroljuk őket, akkor is az egyedül élők, vagy gyermeküket egyedül nevelők aránya 42%!

5. A szolgáltatásokat igénybevevők száma legmagasabb iskolai végzettség szerint:

- **59 fő (8,4%) az általános iskola nyolc osztályánál kevesebb** végzettséggel rendelkezik (2012-ben 73 fő→9,3%)
- **325 fő (46,5%) az általános iskola nyolc osztályával** rendelkezik (2012-ben 363 fő→46,2%)
- **142 fő (20,2%) szakmunkásképzőt, szakiskolát végzett** (2012-ben 145 fő→18,5%)
- **95 fő→13,5%** (2012-ben 79 fő→10,05%), **szakközépiskolai, ill. gimnáziumi végzettséget 46 fő→6,5%** (2012-ben 58 fő→8,2%) szerzett
- **3 fő →0,4%** fejezett be érettségire épülő OKJ képzést
- **32 fő (4,5%) felsőfokú végzettséggel rendelkezik** (2012-ben 36 fő→4,6%)





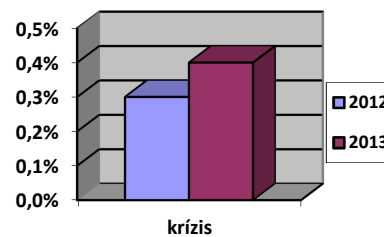
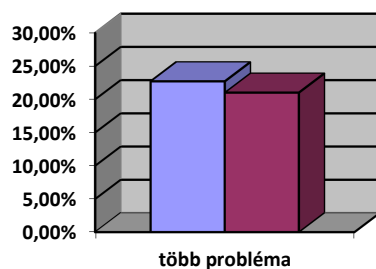
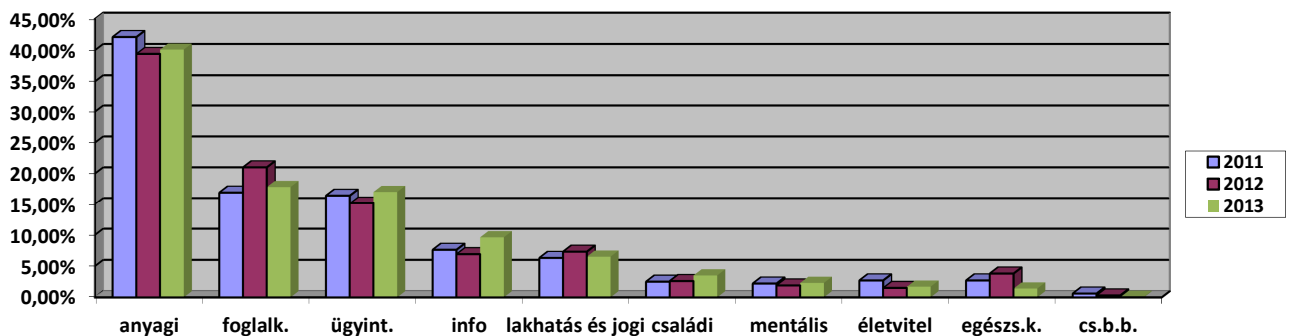
**Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények
Igazgatósága
Családtámogató és Gyermekjóléti Központ
Családsegítő Szolgálat
1095 Budapest, Mester u. 19
tel: 216-0983, 218-6175.**

Iskolai végzettség tekintetében a szolgáltatásokat igénybevevők az elmúlt évihez közel azonos arányban keresték fel intézményünket.

6. A Csoportunkat felkereső kliensek által hozott problémák (súlyozott) megoszlása a 2013. évi (KSH) statisztikánk alapján következő:

- | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| • Anyagi problémával (hátralékból adódó probléma is) | 40,1%-ában, (2012→39,4%) |
| • Foglalkoztatással kapcsolatos problémával | 17,8%-ában, (2012→21%) |
| • Ügyintézésben való segítségkéréssel | 17 %-ában, (2012→15,1%) |
| • Információkéréssel | 9,6%-ában, (2012→ 6,9%) |
| • Lakhatási és jogi problémával | 6,5%-ában, (2012→ 7,3%) |
| • Családi-kapcsolati, gyermeknevelési problémával | 3,5%-ában, (2012→ 2,6%) |
| • Lelki-mentális problémával | 2,3%-ában, (2012→ 1,9%) |
| • Életviteli problémával | 1,7%-ában, (2012→ 1,5%) |
| • Egészségkárosodási problémával | 1,4%-ában, (2012→ 3,8%) |
| • Családon belüli bántalmazás problémájával az esetek fordultak hozzánk segítségért. | 0,1%-ában, (2012→ 0,3%) |

Az esetek 20,8%-ában (2012-ben 22,7%) több probléma együttes előfordulását jelezték az ügyfelek, továbbá az esetek 0,4%-ában, 6 esetben (2012-ben 0,3%, 3 eset) krízishelyzetként definiálta a családgondozó az ügyfél helyzetét.





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

Csoportunkat jogi problémával felkeresők többségénél lakhatáshoz kapcsolódik a jogi probléma is, ezért szerepeltetem „egybeosztva” a két problémacsoport adatait. (Az igazsághoz azonban hozzátartozik az is, hogy a jogi esetek másik felét a családi, kapcsolati problémák teszik ki – válás, gyermekelhelyezés, gyerektartás. Azonban mivel jogászunkat tartja a jogi titoktartás, nincs pontos adatunk a jogászt felkeresők problémáinak jellegét illetően, hanem a családgondozó által ismert ügyfél egyéb, felénk is feltárt problémájából következtettünk. Ezért önkényes a jogi probléma szerepeltetése a lakhatási problémáknál.)

Az elmúlt évben a korábbi évekhez képest jelentős változás nem történt. Néhány „helycsere” történt ugyan a hozott problémák tekintetében, de a változás, ami a helycsere okozta néhány %-os eltérést jelent az adott probléma esetében az elmúlt évihez képest. Továbbra is jellemző, hogy anyagi problémák miatt kiemelkedő arányban (40,1%) keresik fel intézményünket, továbbá, hogy ezt követi a foglalkoztatással kapcsolatos probléma és az ügyintézés, melyek arányaikban szintén nagymértékben „előzik” meg a sorban utánuk következő problémát. A hozott problémák tekintetében azonban meg kell említeni, hogy nem pontosan fejezik ki az intézményünket felkeresők problémáit. 39%-a az igénybevevőknek álláskereső (mint ahogy az a 3. pontban látható), viszont ezt problémaként „csak” 17,8%-uk fogalmazta meg. Ennek feltételezhetően az az oka, hogy pl. az anyagi probléma súlyosabban érintette az egyént, vagy családot, mint a foglalkoztatási probléma (a több problémával „érkezők” esetében a családgondozóknak az elsődlegesen hozott, fő problémát kell megjelölniük). Egy példával szemléltetve: XY felkeresve Csoportunkat azt jelzi, hogy hátralékai vannak. De nem csupán a hátralék megfizetésére nem lát megoldást, hanem jövedelméből a havi kiadásait, megélhetését sem tudja maradéktalanul teljesíteni. Az esetmunka során kiderül, hogy munkáját elvesztette, s a családban rajta kívül szintén van még munkanélküli családtag, aki nem tud elhelyezkedni. Ebben az esetben a fő (akut) probléma anyagi (hátralék, rezsifizetési, megélhetési probléma), de látjuk, hogy mindez a munkanélküliség következménye, mely azonban hiába „okozója”, mégis csak „másodlagos” és nem a minket felkereső által hozott probléma.

Az anyagi, foglalkoztatási problémával és ügyintézésben való segítségkéréssel az intézményünket felkeresők aránya (74,9%), e 3 probléma típus jellemezte az esetek háromnegyedét.

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

A szegénység forráshiány. A forrásnövelés alapvető eszköze a munkavállalás elősegítése és a munkajövedelmek növekedése. A szegénység akkor csökkenhet, ha a gazdaság erősödik és a jövedelmek nőnek. A gazdaság-, és foglalkoztatáspolitikai hiányosságait és következményeit szociális munkával nem lehet pótolni, csupán a teljes lecsúszás megakadályozásában lehetünk közreműködők, „lyukfoltozók”, amennyiben az érintett személy képes még belső energiáit mozgósítani és aktívan közreműködni. Ezt az aktivitást lehet a szociális munka eszközeivel „beindítani” és ideig-óráig fenntartani, de az



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

életminőség javításához alapvető gazdasági és foglalkoztatáspolitikai változtatások szükségesek.

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

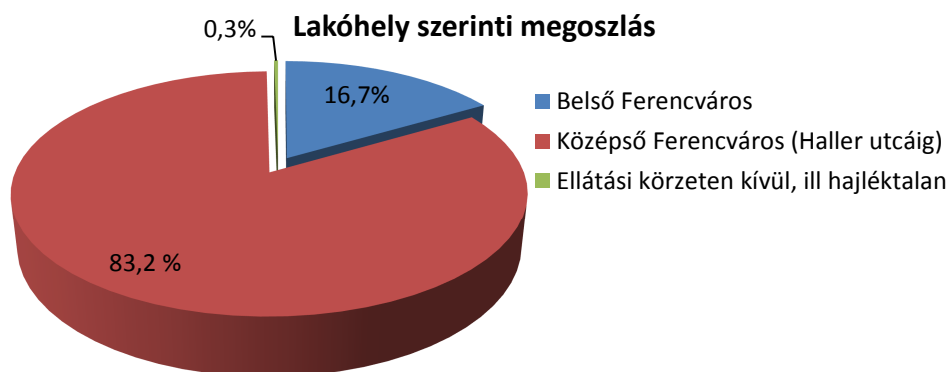
Az említett problémák gyakorta kapcsolódnak egymáshoz, ilyenkor több probléma együttes előfordulásáról beszélünk. **Több probléma együttes előfordulását az esetek 20,8%-ában (2012-ben 22,7%) jelezték a családgondozók.**

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

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

7. Csoportunkat felkeresők lakóhely (utca) szerinti megoszlása:

- 7.1. **Vámház krt. – Üllői út – Ferenc krt. – Közraktár u. által határolt területről (Belső Ferencváros) 134 fő, 16,7% (2012→95 fő, 11,6%),**
- 7.2. **Ferenc krt. – Üllői út – Haller u. – Soroksári u. által határolt területről (Középső Ferencváros) 664 fő, 83,2% (2012→716 fő, 87,8%) kereste fel intézményünket.**
- 7.3. **3 fő 0,3% (2012→5 fő, 0,6%) csoportunk ellátási körzetén kívül lakik, ill. hajléktalan.**





IV. SZAKMAI PROGRAMJAINK

1. „Munkanélküliséget” kezelő programok és kötelező feladatok

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

1.a. Az aktív korúak rendszeres szociális segélyében részesülőkkel való együttműködést a Ferencvárosi Önkormányzat Képviselőtestületének a 26/2013.(XII.17.) rendelete írja elő és szabályozza. A foglalkoztatást helyettesítő támogatásban részesülőkkel való együttműködést a foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról szóló 1991. évi IV. törvény, ill. a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény írja elő és szabályozza. Az együttműködés hasonlóan az előző évekhez az alábbiak szerint valósult meg:

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

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

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

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

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

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

A II. számú Családsegítő Csoportban 2013. év folyamán **129 fő** aktív korú nem foglalkoztatott (aktív korúak rendszeres szociális segélyében részesülő) személy jelent meg **500 alkalommal**.

2. Aktív álláskeresés támogatása (álláskereső klub és tréning) az Ecséri úti Aluljáró Ifjúsági Információs Irodában

A program felelőse: Antalik Tibor, Gergely Gabriella és Stefanovits Attila

Családsegítő Szolgálatunk 2009 szeptemberétől indította újra egy korábbi szolgáltatását, majd az igénybevevői szükségleteket tapasztalva 2012. novemberétől már párhuzamosan két helyszínen is bevezettük ezt a klub-foglalkozást.(A Lélek Pont Irodája a másik helyszín)



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

Olyan elhelyezkedni kívánó álláskereső ferencvárosi lakosoknak próbálunk segítséget nyújtani, akik támogatással, foglalkoztathatóságuk fejlesztésével visszasegíthetők a munkaerőpiacra. A támogatásra szoruló jellemzője, hogy munkavállalási szándékuk még van, de motivációjuk, kitartásuk gyenge, szociális, mentális problémáik miatt teljesítőképességük alacsony.

A szolgáltatás két részből épül fel:

- Álláskereső tréning főbb területei: önismeret, pályaismeret, munkaerőpiaci lehetőségek, álláskeresési technikák, az elhelyezkedést segítő szervezetek bemutatása.

Csoportos tréningekre az érdeklődés olyan csekély volt – viszont a tréning által nyújtani kívánt ismeretek megszerzése az álláskeresők számára indokolt –, hogy csoport nem indult, viszont egyéni esetkezelés keretében megtörténik az álláskeresők felkészítése.

- Álláskereső klub. Célja, hogy az álláskeresők megismerhessenek hozzájuk hasonló helyzetben lévőket, megoszthassák egymással a tapasztalataikat, segíthessék egymást ötleteikkel, társaságban lehessenek, hozzájuthassanak az elhelyezkedésüket segítő hasznos és friss információkhoz.

A klub szolgáltatásai heti 1 alkalommal, szerdánként 9-12 óráig a FESZGYI Alul-járó Ifjúsági Információs és Tanácsadó Irodájában (Ecséri úti metró aluljáró), vehetők igénybe. Szolgáltatások: telefonálási, faxolási, fénymásolási lehetőség, álláslistákhoz, adatbázisokhoz, Expressz újsághoz való hozzáférési lehetőség, internetes álláskeresés, e-mail cím létesítése, önéletrajz készítés, aktuális információk nyújtása, ill. egyéni szükségletektől függően a fenti tréning által nyújtandó szolgáltatások.

Az Álláskereső Klub 2013-es éve a számok tükrében:

Az Ecséri úton, 2013-ben **42 klub-alkalmon** II.sz. Családsegítő Csoport területéről **46 fő** vette igénybe a szolgáltatást, **139 megjelenési alkalommal**. A tavalyi évhez képest kevesebben jutottak el, de ez annak tudható be, hogy a párhuzamosan működő Tűzoltó u.-i álláskereső klub könnyebben megközelíthető ügyfeleink számára.

Többségük „visszajárónak tekinthető”, 3 vagy annál több alkalommal jelentek meg. Kb. 10% -a heti rendszerességgel látogatja az irodát az álláskereső időszakokban. Az igénybevevők kb. 56%-a keresett elsősorban szakképzettséget nem igénylő fizikai, betanított- vagy segédmunkát: gyakorlatilag bármilyen munkalehetőséget. Kb. 30% szakirányú végzettséget célzott meg. Néhány érdeklődő felsőfokú végzettséget igénylő állást szeretett volna, ők mindössze 4%-át teszik ki a klubban megforduló ügyfeleinknek. Támogatott szakképzések, ill. rehabilitációs munkahelyek iránti érdeklődés az előző évihez képest némileg nagyobb volt, de elsődleges igényként sohasem tapasztaltuk.

Megfigyelhető, hogy bizonyos szakmacsoportokban a számítógépes ismeretek hiánya devalválja magát a 20-30 évvel ezelőtt szerzett szaktudást is – így az elhelyezkedés esélyét is. Erre jó megoldásként szoktuk javasolni a VIII. kerületi Kesztyűgyár Közösségi Ház ingyenes számítógépes tanfolyamát, ami nagyfokú rugalmassággal illeszkedik az ügyfelek igényeihez és képességeikhez (egész évben folyamatosan becsatlakozhatnak a képzésbe, a résztvevők kérésére írásos igazolást állítanak ki a sikeres belső vizsga teljesítéséről). 2012. novemberétől



a Tüzoltó utcai LÉLEK-Pontban is mód van alapvető számítógépes és internet használatához szükséges ismeretek megszerzéséhez.

Az elhelyezkedés sikerességéről a legtöbbször nincsenek adataink: csupán esetleges, személyes visszajelzések.

Lélek-Pont Álláskereső Klub (LÁK)

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

A 2012-ben indított program 2013-ban is töretlenül folytatódott. Idén összesen 42 alkalommal tartottuk meg a Családsegítő Szolgálat és a Lélek-Pont munkatársaival együttműködésben. Bucsy Balázs - mint tartós munkanélkülikle foglalkozó - mindig, a Lélek-Pont munkatársai; Linter Józsefné, Udvariné Hidvégi Sarolta és Fekete Ágnes pedig forgó rendszerben segítettek a lebonyolításban.

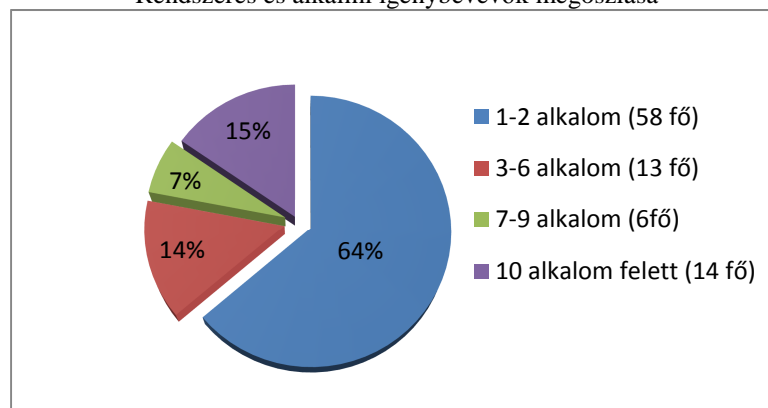
A korábbi évhez képes újdonságként 2013 őszétől két különböző helyszínen zajlik az álláskeresés. Heti váltásban vagy a Lélek-Pontban (1094 Bp., Tüzoltó utca 23.) vagy az Írisz Klubban (1094 Budapest, Berzenczey utca 26.) kerül megrendezésre. A változás pozitív hozadéka, hogy ügyfeleink megismerkedhetnek az Írisz klub által nyújtott szolgáltatásokkal, és nem egyszer fordult elő az is, hogy az ottani ügyfelek kapcsolódtak be az álláskeresésbe.

A LÁK a számok tükrében

(jelen adatok csak a II.sz. Családsegítő Csoport és a Lélek Pont ügyfeleire vonatkoznak)

2013-ban 42 klubfoglalkozáson összesen 91 ember vette igénybe a szolgáltatásainkat, 406 megjelenési alkalommal. Nemek szerinti megoszlásban: 39 férfi és 52 nő. Az igénybevevők 36 %-a visszajárónak tekinthető, hiszen ők 3 vagy több alkalommal vették igénybe a szolgáltatásainkat. Ebből 15%, a kemény mag, 10 vagy több alkalommal volt jelen a klubfoglalkozáson. A maradék 64% pedig, sajnos csak 1-2 alkalommal jött el.

Rendszeres és alkalmi igénybevevők megoszlása

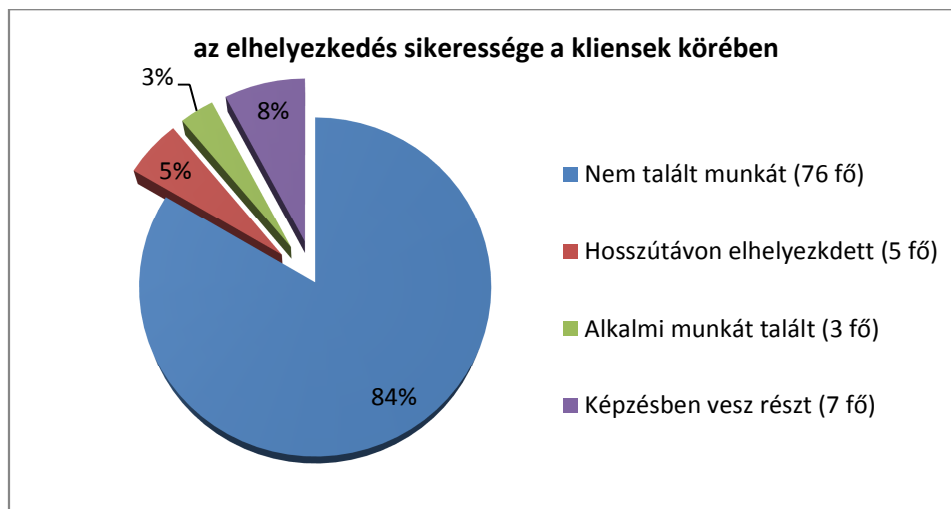


Ügyfeleink főleg a Balázs Béla utcai telephely és vonzáskörzetéből érkeznek, legtöbbjük már előzőleg igénybe vette a családsegítő szolgáltatásait. A folyamat visszafelé is működött, 9 ügyfelünk az állásklubban járt először és onnan lett később a családsegítő



ügyfele. Valamint ellátottaink ajánlása is sokat segített, 7 új ügyfelünk lett úgy, hogy már előzőleg az állásklubban járt rokona/ismerőse vette rá, hogy látogasson el hozzánk.

Idén először az elhelyezkedés sikerességét is vizsgáltuk. Klienseink 13 százaléka (91 ellátott közül 15 ember) tudott segítségünkkel elhelyezkedni hosszabb-rövidebb időre, vagy valamilyen képzésbe bekapcsolódni: 5 fő tartósan el tudott helyezkedni, 3 fő alkalmi munkát talált, 7 fő pedig valamilyen képzésben vesz részt.



Akik el tudtak helyezkedni – végzettségtől függetlenül – kizárólag alacsony képzettséget, vagy képzettséget egyáltalán nem igénylő munkaköröket pályáztak meg sikeresen. Többen az építőiparban, árufeltöltőként illetve 1 fő biztonsági őrként helyezkedett el. Ügyfeleink változatos szakképzésekre tudtak beiratkozni, melyek rendszerint szakképzési hozzájárulással is járnak, ezzel pénzügyileg is segítve őket. 5 fő takarítónak, 1 fő idősgondozónak és 1 fő pedig OKJ-s villanyszerelőnek tanul.

Új szolgáltatásként indult az idei évtől egy állástechnikai tréning megváltozott munkaképességűeknek.

A program felelőse: Gyürek Gábor

A tréning célja a megváltozott munkaképességű, aktív korú személyek képzése csoportfoglalkozásokon és számítástechnikai eszközök használatán keresztül, amely hozzájárul helyzetük könnyítéséhez, munkakeresésük és ezen keresztül munkavállalásuk nagyobb esélyéhez. Alapfeltevés, hogy sokuknak nincs meg az otthonukban a megfelelő informatikai infrastruktúra, megvan a motivációjuk a tranzit, illetve nyílt munkaerőpiacon való elhelyezkedéshez és a családsegítő szolgálattal való együttműködéshez.

A foglalkozás annak a megváltozott munkaképességű munkavállalói rétegnek szól, amelynek egészségi, valamint mentális állapota lehetővé teszi a munkavállalást. Számszerűsítve egészségi állapotuk a Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal által végzett komplex minősítő vizsgálatok szerinti 60%-20% között van, valamint a bizottság által megállapított,



hogy részt vehet foglalkozási rehabilitációban a meghatározott munkakörülmények között. Ez az intervallum lefedi a rendszeres szociális segélyezetteknek azt a két csoportját, amelynek lehetősége van a munkaerőpiacon való elhelyezkedésre. A rehabilitációra nem javasolt ügyfelek részére is nyitott a képzés, számukra főleg az informatikai alapismeretekre és a böngésző használatára épül a tanfolyam.

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

A szeptemberben kiértékeltek, mintegy nyolcvan álláskereső, megváltozott munkaképességű személyből 11 fő jelent meg a tréningről tartott tájékoztatón. A későbbi üléseken átlag hat fő jelent meg, akik állandó résztvevői maradtak a foglalkozásoknak. Ezek a csoportos ülések a már említett állásclubokkal összhangban, átlagban havi két alkalommal, délután két órányi időtartamban voltak megtartva. A képzések során annak a tudásalapnak a felelevenítésére és fejlesztésére került sor, amelyek fontosak a munkakeresésben: munkakeresési felületek, önéletrajz és motivációs levél formája, tartalma, stb. A csoportos ülés klub jellegű szerveződés, ahol lehetőség volt az igény szerint megtartott, fentebb említett állásréningek mellett teaház működtetésére, ahol a részt vevők megbeszélhették tapasztalataikat, valamint információt cserélhettek munkáltatókról, munkákról. Lehetőség volt állásajánlatok böngészésére is, amik kifejezetten olyan munkáltatóktól származnak, akik tranzit, illetve nyílt munka-erőpiaci ajánlatokkal rendelkeznek.

3 Alkotó csoport

A program felelőse: Molnár Renáta, Petrik Zita, Péter-Szabó Tünde

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

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

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

A foglalkozásokat tanszünetek idejére tettük, így a 2013-as évben 13 alkalommal kerültek megrendezésre, melyek időtartama 2 óra volt.

Helyszín a Dési Művelődési Központ Közösségi Háza Toronyház utca 17/b.

A program megvalósulásában hárman vettünk részt, különböző központok szakemberei ként.

A tervezett foglalkozások közül az alábbiakat sikerült megvalósítanunk

- húsvéti asztaldekoráció készítése tojástartókból
- gyöngyfűzés, gyöngyékszerek készítése



- dekupázsolás
- üvegfestés, matrica festés
- hűtő mágnes készítés
- anyák napra textil felhasználásával ajándék tárgyak készítése
- tavasztündér készítés
- keresztzemes hímzés
- töklámpás faragás
- karácsonyfadísz készítés

Az alkotó csoport foglalkozásain elsősorban a József Attila lakótelepen lakó gyermekek és családtagjaik vettek részt. A nyári szünetben a heti rendszerességgel tartott foglalkozásokon átlagosan 5-7 fő vett részt.

A kollegák közül Péter-Szabó Tünde 9, Petrik Zita 10, Molnár Renáta 10 alkalommal vett részt a foglalkozások vezetésében.



4 **Fülakupunktúrás addiktológiai csoport**

A program felelőse: Szemerszki Tímea

A 2013-as évben két fülakupunktúrás addiktológiai csoport megvalósítására volt lehetőségünk, melyeknek a FESZGYI II. számú Családsegítő Csoportja adott helyet. Ennek összes költségét a FESZGYI finanszírozta. Ebben az évben összesen 4-en vettek részt a foglalkozásokon, 2 fő mindkét alkalommal jelen volt. Egy csoport 12 alkalomból áll, egy foglalkozás pedig 60 perces. A csoportok felépítése az alábbi volt: 2 hétig hetente 3 alkalommal, 2 hétig hetente 2 alkalommal és 2 hétig hetente 1 alkalommal találkoztunk. A NADA 5 pontot használtam, így minden alkalommal 5-5 tú került beszurásra a résztvevők fülébe.

A tük behelyezését követően a szerhasználatra, az aktuális élethelyzetre és a jövőbeli tervekre, célokra vonatkozóan irányított beszélgetést folytattunk néhány művészetterápiás eszköz segítségével. Rajzos formában megjelenítették azt a problémát, amitől a leginkább szeretnének megszabadulni és a vége felé életút térképek is készültek. De húztak felismerés és



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

visszatartó erő kártyákat, idézeteket, hallgattunk zenét és mindezt természetesen megbeszéltük. (Az elkészült rajzokat a résztvevők magukkal vitték.)

Az egyik csoport 2013. március 11-től április 17-ig tartott, hárman vettek részt ezen a csoporton. A résztvevők vezető problémája a stressz, depresszió, a nehéz élethelyzetből adódó feszültségek voltak. Mindhárman a lakhatás, mindennapi megélhetés problémáival küszködtek. A központi témánk ebből adódóan a stressz oldása, a relaxáció és az önbizalom építés voltak. A tük beszurása mellett a művészetterápiás eszközökkel inkább ilyen irányú célzott feladatokkal használtuk ki az együtt töltött időt.

A másik csoport 2013. október 22-től december 4-ig tartott, szintén hárman vettek részt a foglalkozásokon. Az IRISZ KLUBban működő AA csoportból is jött egy résztvevő. Ez egy vegyes csoport volt a szenvedélybetegséget és a mentális betegséget illetően. A csoport utolsó két hetében már csak ketten vettek részt, az egyik tag ugyanis kimaradt. Itt is összekapcsolódott az akupunktúrás kezelés a művészetterápiás eszközökkel.

Mindkét csoport sikeres volt, az egyik résztvevőnek az évvégére rendeződött a lakhatása és munkát is talált, ő egyébként mindkét csoportban részt vett. A függőséget tekintve az egyéni beszámolók alapján mérséklődött a szerhasználat. Az általános kedélyállapota minden résztvevőnek javult és a jövőt sokkal elfogadhatóbbnak látták a 12 alkalmas foglalkozás végére. Mindannyian jelezték, hogy szívesen részt vennének még további csoportokon.

Az első csoport befejezése után egy **művészetterápiás alkotói pályázatot** hirdettünk, „**A Ferencvárosban élők**” címmel, melyre minden IX. kerületi lakos pályázhatott. A pályaművek leadási határideje május 31. volt. Összesen 3 pályaművel lehetett pályázni, ezek lehetek képzőművészeti alkotások (festmény, kép, grafika, rajz, kis plasztika, szobor, fotó) vagy irodalmi művek. Egyedüli kitétel volt, hogy a pályázó a IX. kerületben éljen és a beküldött művek máshol nem jelenhettek meg. A kiállításnak a IX. Kerület Polgármesteri Hivatala adott helyet a Lenhossék utca 24-28 szám alatti épületében.

Egy háromtagú szakmai zsűri bírálta el az alkotásokat, de a kiállítás látogatói is leadhatták szavazataikat a számukra leginkább tetsző műre. A kerület minden pontjáról érkeztek alkotások, a gyermekotthontól az idősek klubjáig. Összesen 18-an indultak a pályázaton, első, második és harmadik helyezett kapott díjat, valamint egy közönség díjas is lett. Minden résztvevő kapott egy emléklapot, így senki nem távozott üres kézzel. A kiállítást az Alpolgármester Úr nyitotta meg és a Ferencvárosi Tv is részt vett a megnyitón. A kiállításra a II-es számú Családsegítő Csoport munkatársai önkéntes büfét szerveztek, aminek a bevételét a helyezettek között osztottuk szét. Így tudtuk pénzzutalommal díjazni az alkotókat.





5 Pályázati programjaink és partnerségi vállalt együttműködésből adódó feladatok

- A „**Kerekerdei nyár**” címmel megvalósult nyertes pályázatban csoportunk együttműködött a Gyermekjóléti Központtal és részt vett a program lebonyolításában. A pályázatot a IX. kerületi Önkormányzat írta ki és a Horizont Szociális Alapítvány pályázott a nyári szabadidős programmal. A Kerekerdő Park adott otthont a nyári gyermekprogramnak, ami 13 alkalommal valósult meg. A program keretében a kerületi gyermekeknek lehetőségük nyílt különböző kézműves technikák elsajátítására, emellett volt arcfestés és hennafestés is. Nagyon népszerű volt minden alkalom a gyerekek körében.



- A TRD Inno Technológiai Kutató és Fejlesztő Kft. által kiírásra kerülő „Pályázat ingyenes számítógépekre és multifunkciós nyomtatókra 2013” elnevezésű pályázat keretében elnyertünk 1 db. Canon típusú multifunkciós eszközt (másoló, szkennel, nyomtató).

6 Jogsegélyszolgálat

Klienseink jogi természetű problémáiban a Központ külsős jogásza az I.sz. és II. sz. Csoport ügyfelei számára egyaránt segítséget nyújt, heti két órában. A korábbi években mindkét csoportnál biztosítani tudtuk a telephelyenkénti heti 2 óra tanácsadást, 2012-ben viszont a I. sz. Csoport jogász megbízási szerződése lejárt, és a Feszgyi finansziális okokból nem tudott újabb jogi tanácsadót foglalkoztatni. Így a Pöttyös u.-i Családsegítő Csoport ügyfelei is a Balázs Béla u-i Telephelyen tudták igénybe venni az elmúlt évben is ezt a szolgáltatást – összesen **50 alkalommal**.



7 Gyakorlati képzés

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

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

2013. év folyamán két kolléga foglalkozott tereptanári minőségben hallgatóval:

Szemerszki Tímea családgondozó a Klasszis Oktatási Kft. Szociális, gyermek-és ifjúságvédelmi ügyintéző tanfolyamáról 30 órás szakmai gyakorlatra fogadott egy hallgatót.

Petrovics Adrienn szociális asszisztens a Minerva Gimnázium és Szakközépiskolából fogadott egy asszisztens diákot, 90 órás szakmai gyakorlatra.

8. Egyéb akcióink

„Segít-Süti akció eredményeként „gyermeksarok” létrehozása

A tavalyi évben megvalósult „Segít-Süti” akció (A családsegítő szolgálatnál dolgozó kollégák önkéntes felajánlásként több héten át szabadidejükben, saját költségen süteményeket készítettek, majd - főként kerületi- intézményeket kerestek azzal a felhívással, hogy az ott dolgozó magánszemélyeknek „írásztalhoz visszük az uzsonnájukat”, ők pedig önkéntes alapon, becsületkasszás rendszerben honorálhatják azt, és így a Horizont Szociális Alapítványon keresztül az Alkotó-Csoportunk működését, ill. a Balázs Béla utcai és a Pöttyös utcai Családsegítő Szolgálat interjúszobáiban un. „gyermeksarok” kialakítását támogatják.) **eredményeként tudtuk létrehozni a „gyermeksarkot”.**

A „gyermeksarok” kialakítása már régi tervünk volt, azonban pénzszerűségben mindeddig nem nyílt lehetőségünk megvalósítani. Azon Ferencvárosban élő gyerekekre gondoltunk, akiket szüleik - kényszerűségből - olyan helyekre is magukkal visznek, ahol a felnőttek ügyintézését folytatnak, és nem gyermekekre tartozó dolgokról, problémákról ejtenek szót. Ennek jegyében a kollégák arra gondoltak, hogy a Családsegítő Szolgálatokban szükséges lenne gyermeksarok kialakítása, ahol a gyerekek elfoglalhatnák magukat, így elviselhetővé tenné a gyermekek számára is azt az időt, melyet szüleik és az őket segítő szakemberek ügyintézéssel töltenek. A gyereksarok megvalósításához szükséges gyermekméretű bútorokra, íróeszközökre, játékokra, játszószőnyegre, kifestőkönyvekre, meséskönyvekre így próbáltuk előteremteni a szükséges anyagiakat.

A családgondozók terepmunka idejük egy részében, és munkaidejükön kívül szervezték és járták végig az előzetesen leegyeztetett intézmények és cégek dolgozóit. Akciónk és céljaink a várakozásainknál nagyobb anyagi sikert arattak a megkeresett személyek körében: **85 345 ft. adomány** gyűlt össze, amit az Alapítvány számlájára fizettük be, és a 2013-as évben került felhasználásra, a fent kitűzött célunkra.



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

A rendelkezésre álló pénzen kívül szükség volt a kollégák lelkes önkéntes munkájára is (falfestés, dekorálások), így valósulhatott meg régi tervünk. Ennek köszönhetően már gyermek-barát módon tudjuk fogadni a hozzánk érkező családokat.



Udvarunk rendezése

A **BASF**-től (Vegyipari vállalat) érkező önkéntesek segítségével, barátságosabbá és hasznossá tudtuk tenni Intézményünk udvarát. Használt autó gumiabroncsok újrahasznosításával vidám játékokat alkottunk együtt illetve virágokat ültettünk a színesre festett gumiabroncsokba. A munkához szükséges festékeket az önkéntesek biztosították, a kertépítéshez pedig a **FESZOFÉ**-től kaptunk kölcsön szerszámokat. Terveink között szerepel egy gyermekhomokozó létrehozása is, hogy a hozzánk járó ügyfelek gyermekei az udvarunkon is tudjanak játszani.





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

Karácsonyi adománygyűjtő akció

2013. évben Csoportunk felvette a kapcsolatot két irodaház üzemeltetőjével (BSR Center: 1138 Bp., Váci út 135-139., ill. BC22 Irodaház: VIII. Baross u. 22-24.) karácsonyi adománygyűjtés lebonyolítása céljából, melynek köszönhetően Karácsonyt megelőzően lehetőségünk nyílt az adományok szétosztására a rászoruló családok körében.

Az adománygyűjtő dobozok díszítése a Gyermekek Átmeneti Otthona lakóinak rajzaival történt. A dobozok kihelyezésére mindkét helyszínen 2013. november végén került sor, az adományok gyűjtése december 17.-ig tartott. A gyűjtésnek köszönhetően nagy mennyiségű és kiváló minőségű gyermekkönyvek, játékok, ruhanemű, tartós élelmiszer (olaj, liszt, cukor, tarhonya, keksz, tészta, konzerv stb.) szétosztására nyílt lehetőségünk ügyfeleink körében.

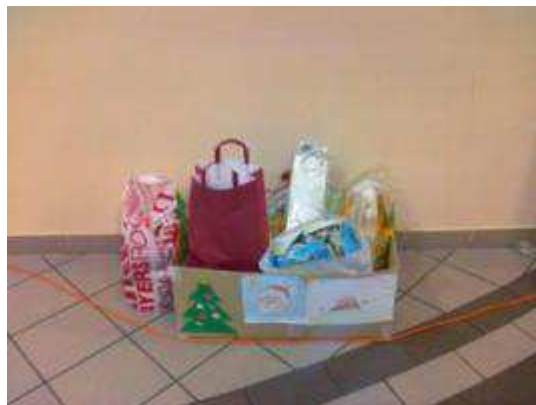
A gyűjtés sikerességére való tekintettel 2014. évben is tervezzük a karácsonyi adománygyűjtő akciónk megvalósítását, melyről már az ingatlankezelővel is egyeztetünk.

BSR Irodaház (a gyűjtés az Irodaház 3 aulájában zajlott)

1138 Bp., Váci út 135-139.



BC22 Irodaház (VIII. Baross u. 22-24.)





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

A csomagok szétszétadásánál minden korosztályt figyelembe vettünk, így idős, magányos ügyfeleinknek, gyermeküket egyedül nevelő anyukáknak, apukáknak és persze gyerekeknek is jutott az összegyűlt adományokból. **52** családnak sikerült örömet okoznunk az ajándékokkal.

Ezen felül a Recohungary Kft.-től kaptunk adományként mikulás csomagokat és plüss játékokat. **34** gyerekhez jutott el ez a felajánlás.

A Lapker Zrt.-nek pedig több száz darab könyvet és zenei cd-t köszönhetünk, jó voltukból ezek az új könyvek és cd-k is gazdagították a karácsonyi ajándék csomagokat.

Ingyenes Ruhabörze

A II. Családsegítő Csoport gyakorlatilag fennállása óta folyamatosan biztosít használatra válogatási lehetőséget a rászoruló ügyfelei részére – ennek szükségességét egyre jobban tapasztaljuk. Ennek formáját és mértékét főként az épp aktuális telephelyünk fizikai adottságai határozzák meg (milyen helyiséggel rendelkezünk, ahol a ruhaadományokat fogadni, tárolni tudjuk). 2010. nyarától a Balázs Béla u. 22/b sz. alatti épületünkben a hozzá tartozó pincében tároljuk a beérkező adományokat, viszont itt nincs lehetőség arra, hogy az ügyfelek is hozzá férjenek és válogatni tudjanak igényeik szerint. Ezt a helyzetet továbbgondolva a tavalyi évben úgy döntöttünk, hogy ingyenes ruhabörzét szervezünk: egy-egy napot arra szánunk, hogy a fogadóhelyiségeinkben és udvarunkon kipakoljuk a már meglévő és még külön erre az alkalomra gyűjtött használt, de még használható gyermek- és felnőtt ruházatot, lábbeliket, lakástextilt, táskaféléket, és az érdeklődők kedvük szerint válogathatnak belőle. A hírveréshez felvettük a kapcsolatot a környékbeli iskolaigazgatókkal, óvodai vezetőkkel, SZTK-val, önkormányzati dolgozókkal, cégekkel, közös képviselőkkel, gyógyszertárakkal, kisebb-nagyobb boltokkal, hogy kérjük a segítségüket a lebonyolításban: engedjék kiragasztani plakátunkat, segítsenek a gyűjtésben. Természetesen a FESZGYI minden intézménye is segítségünkre volt. Nagyon pozitív hozzáállást tapasztaltunk mindenütt. Több intézményben vállalták a felajánlások helyben gyűjtését és a szállítás megszervezését is. Az idei évben a tavalyi ruha börzék sikeressége után három alkalommal is megszerveztük, februárban, áprilisban és augusztusban.

Célkitűzéseink az akcióban:

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

Februárban **33** érdeklődőnk volt, akik mindannyian a Családsegítő Szolgálat ügyfelei. Második alkalommal (áprilisban) **54** fős forgalmat bonyolítottunk, akik közül 40-en régi ügyfeleink voltak, 4-en a Pöttyös u.-i területről érkeztek, 10-en pedig olyan kerületi lakosok,



akik korábban sosem jártak a Családsegítő Szolgálatnál. A harmadik börzére pedig **51** érdeklődő érkezett, közülük 1 fő nem volt csak ügyfelünk. Üres kézzel senki sem távozott tőlünk - elégedettséget tapasztaltunk az érdeklődők részéről. Módot biztosítottunk arra is, hogy intézményünk egyéb szolgáltatásairól is tájékoztatást kaphassanak az érdeklődők.

9 Képzések, konferenciák

2013. évben a következő továbbképzéseken ill. konferenciákon vettek részt az alábbi kollégák:

- Petrik Emese Zita és Péter-Szabó Tünde családgondozók:
BRFK Bűnmegelőzési Osztály: Fiatalkor a világhálón – Megfélemlítés, atrocitás internetes felületen
Konferencia
- Petrik Emese Zita családgondozó
Főnix-Füred Tanácsadó és Szolgáltató Bt., Budavári Csk II.sz Idősek Klubja: Hogyan bánjunk nehéz emberekkel? – Emberismeret a szociális munkában
Továbbképzés
- Dorkó Ildikó szakmai vezető, Péter-Szabó Tünde vezető családgondozó és Petrovics Adrienn asszisztens
Roma nem Roma Nők Akadémia
Ferencvárosi Önkormányzat által szervezett A Női Akadémia 2013. évi programsorozata
- Dorkó Ildikó szakmai vezető és Antalik Tibor családgondozó
Pressley Ridge Magyarország Alapítvány : Krízis- és agressziókezelési technikákat fejlesztő tréning
- Bucsy Balázs és Gyürek Gábor családgondozók
Budapest Esély: „A közmunka és a kiút”
Konferencia
- Bucsy Balázs és Gyürek Gábor családgondozók
Motiváció közhasznú Alapítvány bemutatása
Szakmai nap
- Bucsy Balázs és Gyürek Gábor családgondozók
Bevándorlási és Állampolgársági Hivatal Menekültügyi Igazgatóság: Családsegítő szolgálatok képzése – Migránsokkal, menekültekkel végzett munka
Szakmai nap



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

2014-ben előttünk álló feladatok, illetve tervek:

- Egyeztetés kezdeményezése a Polgármesteri Hivatal illetékes irodájával, a rendszer felülvizsgálatával (előzetes együttműködés) kapcsolatosan. A lakhatást segítő eszközök egységes rendszerben kezelése miatt szükséges, hogy a munkacsoport eszköztárába összeillesztésre kerüljenek a különféle támogatási formák (önkormányzat által nyújtott támogatások, Hálózat Alapítvány támogatásai, közüzemi szolgáltatók és közös képviselők segítségei- részletfizetés stb.).
- További megváltozott munkaképességű ügyfeleink bevonása az állástechnikai tréningbe.
- Adománygyűjtő akciók folytatása.
- Az adományok érkezésétől függően további ingyenes ruhabörzék szervezése.
- Udvarunk tovább fejlesztése (pl. mobil homokozó beszerzése), annak érdekében, hogy a hozzánk érkező gyerekek ott is tudjanak játszani.
- Gyerekek részére napközis tábor szervezése és lebonyolítása. Az ehhez szükséges forrás megpályázása.
- Családi szabadidős, kulturális programok szervezése, lebonyolítása. Tervezzük újra családos nyári tábor megvalósítását is. Ennek érdekében pályázati és egyéb források felkutatása, illetve a programok kapcsán együttműködések kialakítása az állami és civil szféra szervezeteivel.
- Terveink között szerepel újabb Fülakupunktúrás addiktológiai csoportok megvalósítása is.
- Az Alkotó csoportunk jelenleg az I.sz. Családsegítő Csoport területén működik, így jellemzően csak az ő ügyfelek gyermekei tudnak részt venni a foglalkozásokon. Ügyfeleink számára gyakran az is megterhelő anyagilag, ha jegyet kell vásárolniuk a metróra, buszra, főként ez az oka, hogy a mi illetékességi területünkről kevesen jutnak el a csoportra.
Terveink között szerepel, hogy párhuzamosan kettőt is működtetünk. A Toronyház u.-i csoport mellett a II.sz. Családsegítőben is tartanánk kézműves foglalkozásokat.

Budapest, 2014. február 14.

Péter-Szabó Tünde
vezető családgondozó



3. Szakmai beszámoló az Adósságkezelési Csoport 2013. évi munkájáról

Csoportunk a Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények Igazgatósága Családtámogató és Gyermekjóléti Központ részeként az 1993. évi III. tv. 55.§., a 63/2006 (III. 27.) Kormányrendelet és a Budapest Főváros IX. Kerület Ferencváros Önkormányzat Képviselő-testületének 26/2013. (XII.17.) önkormányzati rendelete alapján működik. Tevékenységének célját és feladatait az említett törvény, kormányrendelet és önkormányzati rendeletek valamint egyéb jogszabályok határozzák meg. Az Adósságkezelési Csoport illetékessége a ferencvárosi lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel rendelkező személyekre terjed ki.

I. Az adósságkezelési csoport személyi és tárgyi feltételei, működése

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

2013-ban több személyi változás történt Csoportunkban, egy újonnan belépő kolléga 2013. szeptemberéig heti 30 órában dolgozott gyes mellett, ezt követően teljes munkaidőben tagja csoportunknak.

2013. évben folyamatos helyettesítésekkel kellett számolnunk a munkavégzésből tartós betegszabadság miatt kieső kollégák távollétében.

A főállású munkatársak adminisztrációs munkáját heti 4 óra időtartamban a II. Családsegítő Csoport asszisztense segíti.

A 3 fős csoportból 1 fő (megbízott csoport-koordinátor) rendelkezik adósságkezelési tanácsadói képesítéssel.

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

Az adósságkezelési csoport heti munkaidejének beosztása:

20 óra ügyelet

10 óra adminisztráció, ill. továbbképzés

6 óra terepmunka (intézményen kívüli ügyintézés, családlátogatás)

2 óra esetmegbeszélés, team

2 óra szupervízió



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

Adósságkezelési Csoportunk ügyfélfogadási ideje 2013 őszétől (az új SZMSZ elfogadásától) a következők szerint módosult:

Hétfő: 9.00-18.00
Szerda: 8.00-16.00
Péntek: 9.00-12.00

Az ügyfélfogadási idő módosulásának, bővülésének köszönhetően ügyfeleink részére a szolgáltatásaink igénybe vételére a kora reggeli ill. késő délutáni időszakban is lehetőség van.

Munkaidőnk az alábbiak szerint alakul:

Hétfő: 9.00-18.00 (ügyfélfogadás)
Kedd: 9.00-17.00 (adminisztráció, intézményen kívüli ügyintézés, családlátogatás)
Szerda: 8.00-16.00 (ügyfélfogadás)
Csütörtök: 9.00-17.00 (adminisztráció, intézményen kívüli ügyintézés, családlátogatás
esetmegbeszélés, team)
Péntek: 9.00-16.00 (9.00-12.00 ügyfélfogadás)

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

2013-ban is volt lehetőség a Családsegítő Szolgálat I. és II. számú Csoport családgondozóival, és utcai szociális munkás csoport tagjaival is közös munkamegbeszélésen, esetmegbeszélésen részt venni, illetve e napokon a csoport tanácsadói a már említett csoportokkal közösen vehettek részt a szupervízió, melyet egy külsős szupervizor tartott.

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

A munkához kapcsolódó adminisztráció az előző évekhez képest folyamatosan növekszik. Kettős adminisztrációt vezetünk, amelyek kiegészítik egymást: részben elektronikus formában, valamint papír alapon (forgalmi napló, gondozási lap, családlátogatási nyomtatvány, együttműködési megállapodások, nem együttműködő lista, időpont egyeztetés rendszere, rezsibefizetéseket rögzítő táblázat stb.). A 3 tanácsadó egyénekenként használt számítógépes nyilvántartását (excel táblázat) 2013-ban is az összesítések, statisztikák könnyebb elvégzése érdekében egységesítettük. A terepmunkát rögzítjük a terepmunka nyilvántartásban. A Ferencvárosi Önkormányzat Rendszeres Ellátási Csoportjához havi jelentési kötelezettségünknek eleget téve küldjük a nem együttműködők listáját. Az Adósságkezelési Csoport a FESZGYI dolgozóit folyamatosan tájékoztatja az adósságkezelést érintő változásokról, valamint számukra is megküldjük havonta az adósságcsökkentési



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

támogatásban részesülő nem együttműködő ügyfelek listáját a belső levelező rendszeren. A szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények ágazati azonosítójáról és országos nyilvántartásáról szóló 226/2006. (XI.20.) Korm. rendelet írja elő a fenntartók igénybevevői nyilvántartásba történő adatszolgáltatási kötelezettségét. Ennek értelmében a KENYSZI- rendszerben napi adatszolgáltatási kötelezettségünknek eleget téve, csoportunk egyik tagja az együttműködési megállapodással rendelkező ügyfelek adatait rögzíti a KENYSZI- rendszerben.

A 2009. augusztusában bevezetett időpont egyeztetés rendszerét 2013-ban is fenntartottuk az adósságkezelési szolgáltatást igénylő új ügyfeleink esetében. Az új ügyfelekkel való első kapcsolatfelvétel hosszabb időt vesz igénybe, így elengedhetetlenné vált, hogy időpont egyeztetést követően kerüljön sor az első találkozásra. Ez a rendszer elősegíti a hatékony munkavégzést. Az időpont egyeztetéssel elkerülhető az ügyfelek várakoztatása és meglátásunk szerint az előre egyeztetett időpontra való érkezés növeli az ügyfelek együttműködési készségét is. A tartós helyettesítések miatti létszáhiány miatt a kollégák - maximális rugalmassággal, folyamatos túlterheltség mellett - időszakosan az ügyeleti időn kívül is fogadtak/hívtak be ügyfeleket, hogy esetleges késedelemből fakadó hátrány ne érhesse az ügyfeleinket.

Az előzetes együttműködés 2009. szeptemberben bevezetésre került, azonban kötelező jellege a 2011.09.26-án történő helyi rendelet módosításának következtében megszűnt. Az előgondozás jelenleg önkéntes alapon működik az adósságkezelési tanácsadók javaslata alapján. Az ügyfelek kisebb része él ezzel a lehetőséggel, mint ahogy az a korábbi évek tapasztalata alapján szakmai szempontból előnyös lenne.

2013. januártól az adósságkezelési tanácsadók is összeállítják, továbbítják a Hálózat a Budapesti Díjfizetőkért és Díjhátralékosokért Alapítványhoz a kérelmeket, mely által a hátralékrendezésre irányuló támogatási formák egy kézben összpontosulhatnak, még tervezhetőbbé és az ügyfelek számára is átláthatóbbá válnak.

2013. október 14-étől a Budapest Főváros IX. Kerület Ferencvárosi Polgármesteri Hivatal Közszolgáltatási Irodájával történő 2013.10.14-én született megállapodásunk alapján az önkormányzat már nyújt be kérelmeket a Hálózat Alapítványhoz, ekkortól a díjhátralék kezelési ügyekben a FESZGYI Adósságkezelési Csoportja jár el. A Közszolgáltatási Irodán keresztül korábban benyújtott, a Hálózat Alapítványnál már elbírálásra került ügyekben az önrész teljesítésével kapcsolatos ügyintézés még a Hivatal végzi folyó ügyek lezárásáig.

A Hálózat Alapítvány részéről el nem bírált ügyekben, a támogatásról szóló értesítés beérkezését követően a Hivatal továbbítja Adósságkezelési Csoportunk részére az iratanyagot a további intézkedések megtétele céljából.



II. Egyéb tevékenységek, programok

- 2013. évben 1 fő vett részt a BMSZKI szervezésében megvalósuló Szenvedélybetegek szakmai segítése-Addictus szakmai műhelyen, mely 20 továbbképzési pontot biztosított.
- 1 fő elvégezte az NCSSZI által szervezett Adósságkezelési tanácsadó képzést.
- A Családsegítő Szolgálat szervezésében megvalósuló ruhabörzéken, ill. előkészületeiben Csoportunk részt vett.
- A Magyar Élelmiszerbank Egyesület jóvoltából 2013. évben két alkalommal került tartós élelmiszercsomag kiosztásra ügyfeleink körében. Csoportunk az érintetteket értesítés céljából személyesen kereste fel, ill. az osztásban is részt vettünk.
- A TRD Inno Technológiai Kutató és Fejlesztő Kft. által kiírásra kerülő „Pályázat ingyenes számítógépekre és multifunkciós nyomtatókra 2013” elnevezésű pályázat keretében elnyertünk (és napi irodai munkánkban használjuk) 1 db. Canon típusú multifunkciós eszközt (másoló, szkennel, nyomtató).
- Csoportunk részt vett az Intézményünk egyik interjú szobájában helyet kapó gyermekszarok kialakításában, festésében, melynek köszönhetően elviselhetővé válik a gyermekek számára az azt idő, melyet szülei és az őket segítő szakemberek ügyintézésével töltenek.
- 2013. évben Csoportunk felvette a kapcsolatot két irodaház üzemeltetőjével (BSR Center: 1138 Bp., Váci út 135-139., ill. BC22 Irodaház: VIII. Baross u. 22-24.) karácsonyi adománygyűjtés lebonyolítása végett, melynek köszönhetően Karácsonyt megelőzően lehetőségünk nyílt az adományok szétosztására a rászoruló családok körében. (A képes beszámoló a II. sz. Családsegítő Csoport beszámolójában szerepel.)
Az adománygyűjtő dobozok díszítése a FESZGYI Gyermek Átmeneti Otthona lakóinak rajzaival történt. A dobozok kihelyezése mindkét helyszínen 2013. november végén történt, az adományok gyűjtése december 17.-ig tartott. A gyűjtésnek köszönhetően nagy mennyiségű és kiváló minőségű gyermekkönyvek, játékok, ruhanemű, tartós élelmiszer (olaj, liszt, cukor, tarhonya, keksz, tészta, konzerv stb.) szétosztására nyílt lehetőségünk ügyfeleink körében.
A gyűjtés sikerességére való tekintettel 2014. évben is tervezzük a karácsonyi adománygyűjtő akciónk megvalósítását, melyről már az ingatlankezelővel is egyeztetettünk.



III. Javaslatok, észrevételek

- Az adósságcsökkentési támogatásra vonatkozó jogosultsági feltételek fennállása esetén a szolgáltatást igénybe vevők az egy főre jutó jövedelem összegének függvényében részesülhetnek a tartozás 50 vagy 75%-os támogatásában. A helyi rendelet módosítását megelőzően az adósságkezelési tanácsadóknak bővebb mérlegelési lehetőségük volt a támogatás mértékét illetően.
 - Az említett rendelet módosítása előtt a tanácsadók készítették elő az adósságcsökkentési kérelmet, melyet a szükséges igazolásokkal ellátva személyesen továbbítottak a Ferencvárosi Önkormányzat Rendszeres Ellátási Csoportjához. Az adósságcsökkentési támogatási kérelem adósságkezelési tanácsadó általi benyújtása rendkívül sok esetben kézenfekvőnek bizonyulna, hiszen előfordul, hogy a Rendszeres Ellátási Csoportban hiányosan/egyáltalán nem/késve kerülnek bemutatásra azon iratok, melyek egyébként az Adósságkezelési Csoportnál bemutatásra kerültek. Hiánytalanul összeállított kérelem beadása esetén hiánypótlásra nem kerülne sor, mely az adósságcsökkentési határozat mielőbbi megszületéséhez/hatályba lépéséhez vezethetne. Az adósságkezelési tanácsadó általi kérelem benyújtással kontrollálhatóvá válna, hogy a kérelem elbírálása melyik szakaszában tart.
- A jelen gyakorlat értelmében a kérelmező a kérelem leadását a Rendszeres Ellátási Csoporttól kapott átvételi elismervénnyel igazolja Csoportunknál.
- Munkánkat jelentősen megkönnyítené, a gyorsabb ügyintézését segítené, ha az ügyfél ügyében íródott hiánypótlás/végzés/határozat/felszólítás időben az adósságkezelési tanácsadó birtokába kerülne, mert így az adósságkezelő számára jobban nyomon követhető lenne az, hogy a kliens ügye milyen szakaszban van.
 - Az adósságkezeléshez kapcsolódó lakásfenntartási támogatást megállapító határozatok sokszor igen késve kerülnek meghozatalra (előfordul hat-hét hónap eltérés az adósságcsökkentési támogatás kezdete és a lakásfenntartási támogatást megállapító határozat meghozatala között).
 - A minimum háromhavi elmaradással bíró ügyfelek esetében célszerű lenne a visszafizetésre kötelező határozat belátható időn belüli meghozatala. A mai gyakorlat azt mutatja, hogy több ügyfél esetében akár hét-nyolc hónapos nem együttműködést követően sem kerül meghozatalra a szóban forgó határozat.
 - A HÁLÓZAT-Budapesti Díjfizetőkért és Díjhátralékosokért Alapítvány azon ügyfelek esetében, akik részére krízis támogatás került megállapításra, a támogatás átutalását az önrész megfizetése valamint a vagyonkezelő lakhatás folytatásáról szóló nyilatkozatának bemutatásához köti.

Jogcím nélküli támogatás megállapítása esetén az önrész megfizetésén túl szükséges (a Hálózat Alapítvány feltételül szabja a támogatás tényleges folyósításához) a vagyonkezelővel minimum egy évre megkötött lakásbérleti szerződés. Sajnos a gyakorlat azt mutatja, hogy az egy éves bérleti szerződés megkötésére számos esetben nem nyílik lehetőség Önkormányzatunk részéről, így a támogatás átutalására sem kerül sor a Hálózat Alapítvány részéről.



IV. Tervek

- Tervként, további megvalósítandó célként említenénk a csoportos szociális munkát, mely keretében háztartásgazdálkodási csoportok, háztartási klubfoglalkozások működtetésére nyílhatna lehetőség. Hasznosnak tartanánk tájékoztató füzetek összeállítását, szórólapok elkészítését is, melyekben más-más téma kerülne kidolgozásra (pl. tudatos energiafogyasztás, kártyás mérőóra felszerelésének előnyei, Ferencváros kártyával igénybe vehető kedvezmények, fogyasztóvédelmi ismeretek, hitelfelvételek buktatói stb.)
- Honlap készítése.

V. A szolgáltatást igénybe vevőkkel való együttműködés tapasztalatai

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

2013-ban is tapasztalhatóak az olyan esetek, amikor a háztartás nem képes az adósságcsökkentési szolgáltatáshoz kapcsolódóan az együttműködés teljesítésére. Ennek okai lehetnek: alacsony jövedelem, alacsony iskolai végzettség, rossz egészségi állapot, tartós munkanélküliség, a piaci árak érvényesülése a szolgáltatói szektorban, hiányos pénzügyi ismeretek. A fenti problémák évről-évre súlyosbodnak és mélyülnek, az érintett rétegek egyre kilátástalanabb helyzetbe kerülnek, mind nehezebb lesz megküzdniük anyagi gondjaikkal, mely hosszú távon a lakhatásukat veszélyezteti. Előfordul, hogy ezt a fajta terhet egyre nehezebben viselik és ilyenkor a velünk való találkozás első 15-20 perce frusztráció feloldásról, agressziókezelésről szól.

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



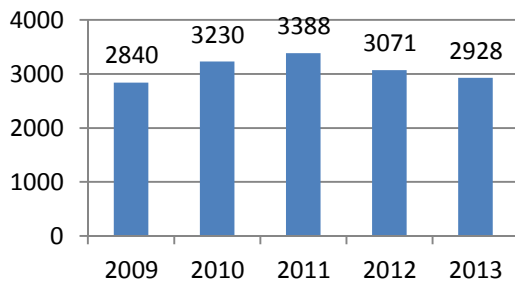
VI. A szolgáltatókkal kapcsolatos észrevételek

- Hiányos hátralékigazolás kiállítása (dátum, bélyegző, aláírás, sőt bizonyos esetekben a fogyasztói azonosító, bankszámlaszám hiánya) főleg a társasházak és az energiaszolgáltató részéről még 2013-ban is problémát okoz.
- Az adósságkezelési előzetes együttműködés ideje alatt a szolgáltatók (pl. ELMŰ) kikapcsolhatják az ügyfelet a szolgáltatásból. Az ELMŰ Nyrt. 2007-ben egyoldalúan módosította a keret megállapodást, melynek értelmében jelenleg az adósságkezelési tanácsadó egy naptári évben egy családnak 30 nap moratóriumot tud kérni.
A Ferencvárosi Önkormányzat Vagyonkezelési Iroda Lakásügyi Csoportja a lakásdíj 3 havi nem fizetése esetén az előzetes együttműködés ellenére felmondja a bérleti jogviszonyt.
- Jelenleg a kerületnek nincs keret megállapodása a kerületi társasházi közös képviselőkkel.
- A szolgáltatást igénybe vevők jelentős hányada jogosult a védendő fogyasztók nyilvántartásába történő felvételére. Az ehhez szükséges formanyomtatványt a szolgáltatók az első lejárt határidejű számlát követően automatikusan postázzák a fogyasztó részére. A szociális alapon védendő fogyasztókat fizetési haladék, részletfizetési kedvezmény, és előre fizetős mérő biztosítása illeti meg, mely órák egyre népszerűbbek ügyfeleink körében.
2013. évtől a védendő fogyasztók körébe történő felvételét kérheti az a szociálisan rászoruló fogyasztó, aki a hitelszerződésből eredő kötelezettségeinek eleget tenni nem tudó természetes személyek lakhatásának biztosításáról szóló törvény alapján a Nemzeti Eszközkezelővel bérleti jogviszonyban áll.
- A Hálózat - Budapesti Díjfizetőkért és Díjhátralékosokért Alapítvány 2013. márciusától - bizonytalan időre - felfüggesztette a víz-csatorna-szemétszállítási díjkompenzáció megállapítását, utalását.

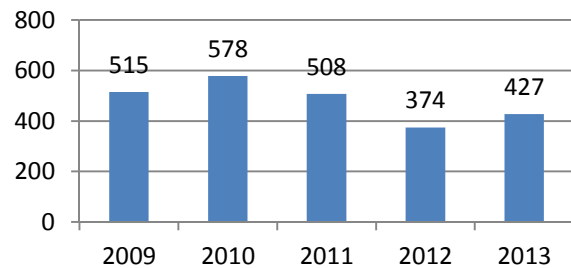


VII. Statisztika

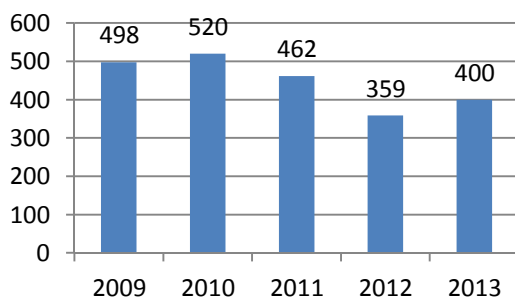
Ügyfélforgalom alakulása



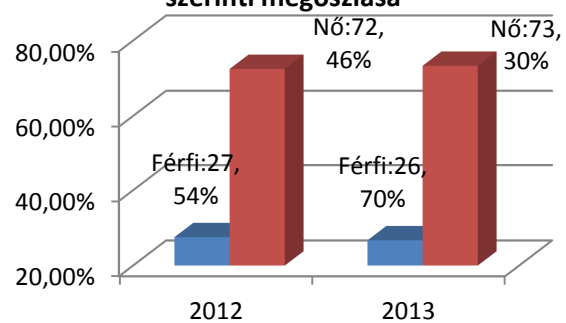
Esetszám alakulása



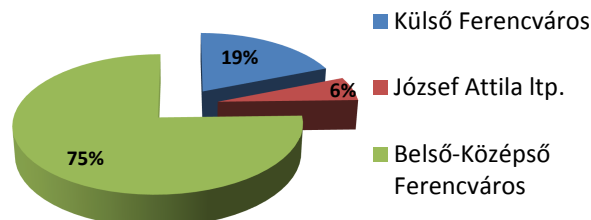
Ügyfélszám alakulása



A szolgáltatást igénybevevők nemek szerinti megoszlása



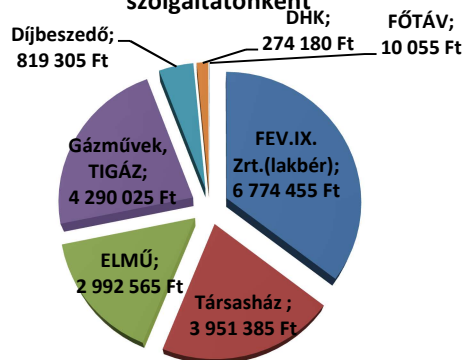
A szolgáltatást igénybe vevők lakóhely szerinti megoszlása



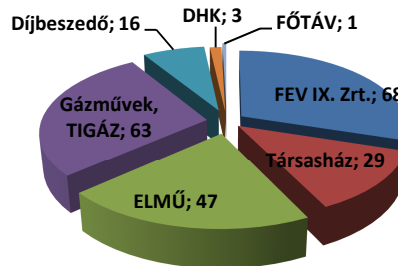


**Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények
Igazgatósága
Családtámogató és Gyermekjóléti Központ
Családsegítő Szolgálat
1095 Budapest, Mester u. 19
tel: 216-0983, 218-6175.**

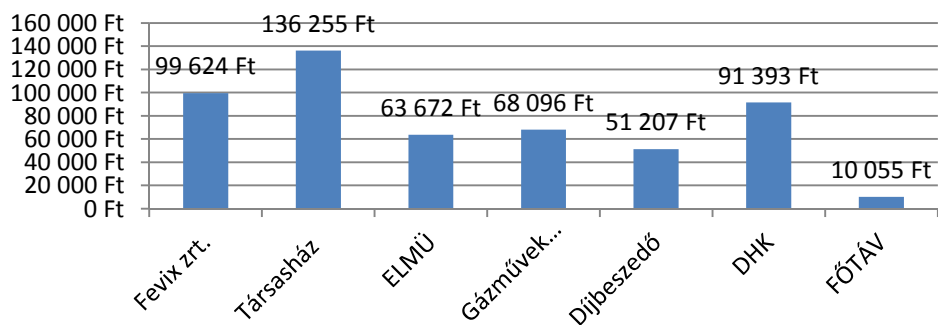
**Adósságcsökkentési támogatások összege
szolgáltatónként**



**Adósságcsökkentési támogatások száma
szolgáltatónként**



**Egy háztartásra jutó átlagos adósságcsökkentési támogatás
szolgáltatónkénti megoszlása**





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

Adósságsökkentési támogatási esetek alakulása:

2013. december 31. én aktív esetek:	156
- Beadásra vár a kérelem:	25
- Előzetes együttműködés folyamatban:	12
- Kérelem összeállítása folyamatban:	13
- Határozatra vár a kérelem:	7
- Van határozata:	124
- Részletfizetési megállapodásra vár:	18
- Együttműködő:	49
- Nem együttműködő:	57
-1 hónapja nem együttműködő:	27
-2 hónapja nem együttműködő:	14
-3 hónapja nem együttműködő:	6
-4 hónapja nem együttműködő:	1
-5 hónapja nem együttműködő:	1
-6 hónapja nem együttműködő:	4
-7 hónapja nem együttműködő:	2
-8 hónapja nem együttműködő:	2

2013. év folyamán lezárt esetek:	196
- Sikeres együttműködés lezárult:	81 (ebből 19 esetben indult előzetes együttműködés)
- Tartozással zárt:	40 (ebből 15 esetben indult előzetes együttműködés)
- Elutasított:	6 (egy esetben sem indult előzetes együttműködés)
- Megszüntetett:	13 (egy esetben sem indult előzetes együttműködés)
- Megszüntetett-visszafizetésre kötelezett:	19 (ebből 4 esetben indult előzetes együttműködés)
- Nem sikerült beadni:	29 (ebből 9 esetben indult előzetes együttműködés)
- Sikertelen előzetes együttműködés:	8

Összes esetszám: 352

	Hátralékos esetek száma az adott szolgáltató felé	Hátralék összege az adott szolgáltató felé
FEV. IX. ZRT.	142	19.256.648 Ft
ELMŰ Nyrt.	166	25.725.727 Ft
Gázszolgáltatók (TIGÁZ, FŐGÁZ)	194	29.478.100 Ft
Díjbeszedő Zrt.	51	5.509.250 Ft
Társasházak	78	18.284.624 Ft
Főtáv Zrt.	2	44.837 Ft
Díjhátralék Kezelő Zrt.	14	2.355.009 Ft
Összesen:		100.654.195 Ft



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

Külön a tömb rehabilitációs program területén lévő háztömbökre vonatkozó adatok:

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

Adósságcsökkentési támogatások esetében:

2013.12.31.-én folyamatban lévő esetek:	77
- Beadásra vár a kérelem:	12
- Határozatra vár a kérelem:	3
- Részletfizetési megállapodásra vár:	3
- Együttműködő:	21
- Nem együttműködő:	38
2013. évben lezárt esetek:	95
- Sikeres együttműködés lezárult:	35
- Tartozással zárt:	18
- Elutasított:	4
- Megszüntetett:	8
- Megszüntetett - visszafizetésre kötelezett:	11
- Sikertelen előzetes együttműködés:	6
- Nem sikerült beadni:	13
<u>Összes esetszám:</u>	<u>172</u>

	Hátralékos esetek száma az adott szolgáltató felé	Hátralék összege az adott szolgáltató felé
FEV. IX. Zrt.	78	8.812.849 Ft
ELMŰ Nyrt.	92	14.782.676 Ft
Gázszolgáltatók (TIGÁZ, FŐGÁZ)	114	18.398.537 Ft
Díjbeszedő Zrt.	26	3.176.758 Ft
Társasház	22	4.586.271 Ft
DHK	1	187.537 Ft
Összesen:		49.944.628



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

Külön a József Attila lakótelepre vonatkozó adatok:

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

Adósságcsökkentési támogatások esetében:

2013.12.31.-én folyamatban lévő esetek: 6

- Határozatra vár a kérelem: 1
- Részletfizetési megállapodásra vár: 1
- Együtműködő: 1
- Nem együtműködő: 3

2013.évben lezárt esetek: 11

- Sikeres együtműködés lezárult: 7
- Tartozással zárt: 2
- Megszüntetett: 1
- Megszüntetett - visszafizetésre kötelezett: 1

Összes esetszám: 17

	Hátralékos esetek száma az adott szolgáltató felé	Hátralék összege az adott szolgáltató felé
Gázzolgáltatók (TIGÁZ, FŐGÁZ)	3	221.662 Ft
Díjbeszedő Zrt.	7	920.472 Ft
DHK	8	1.073.860 Ft
Társasház	11	2.556.991 Ft
Összesen:		4.772.985 Ft



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

Külön az Illatos útra vonatkozó adatok:

Adósságcsökkentési támogatások esetében:

2013.12.31.-én folyamatban lévő esetek:	2
- Együttműködő:	1
- Beadásra vár:	1
2013.évben lezárt esetek:	2
- Nem sikerült beadni:	2

Összes esetszám: 4

	Hátralékos esetek száma az adott szolgáltató felé	Hátralék összege az adott szolgáltató felé
FEV. IX. Zrt.	1	149.103 Ft
FŐGÁZ	3	804.967 Ft
ELMŰ	1	104.340 Ft
Összesen:		1.058.410 Ft

Külön a Kén utcára vonatkozó adatok:

Adósságcsökkentési támogatások esetében:

2013.évben lezárt esetek:	4
- Sikeres együttműködés lezárult:	2
- Visszafizetésre kötelezett:	2

Összes esetszám: 4

	Hátralékos esetek száma az adott szolgáltató felé	Hátralék összege az adott szolgáltató felé
FEV. IX. Zrt.	1	46.845 Ft
ELMŰ Nyrt.	2	145.840 Ft
Gázszolgáltatók (TIGÁZ, FŐGÁZ)	4	767.779 Ft
Összesen:		960.464 Ft

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

(Balázs Béla utca 25,27,31
Gát utca 18,20,22,24,26,28)



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

Lenhossék utca 7,9,11,13,15,17
Márton utca 8,10,12,14)

Adósságcsökkentési támogatások esetében:

2013.12.31.-én folyamatban lévő esetek:	9
- Részletfizetési megállapodásra vár:	1
- Együttműködő:	4
- Nem együttműködő:	2
- Beadásra vár:	2
2013.évben lezárt esetek	9
- Sikeres együttműködés lezárult:	5
- Sikertelen előegyüttműködés	1
- Tartozással zárt:	2
- Nem sikerült beadni:	1

Összes esetszám: **18**

	Hátralékos esetek száma az adott szolgáltató felé	Hátralék összege az adott szolgáltató felé
FEV. IX. Zrt.	12	2.113.750 Ft
ELMŰ Nyrt.	11	1.626.102 Ft
Gázszolgáltatók (TIGÁZ, FŐGÁZ)	4	304.393 Ft
Díjbeszedő Zrt.	1	32.223 Ft
Összesen:		4.076.468 Ft

Külön az előző kategóriákba be nem sorolható háztömbökre vonatkozó adatok:

Adósságcsökkentési támogatások esetében:

2013.12.31.-én folyamatban lévő esetek:	62
- Beadásra vár a kérelem:	9
- Határozatra vár a kérelem:	4
- Részletfizetési megállapodásra vár:	3
- Együttműködő	22
- Nem együttműködő:	24
2013.évben lezárt esetek	75



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

- Sikeres együttműködés lezárult:	32
- Tartozással zárt:	18
- Elutasított:	2
- Megszüntetett:	4
- Megszüntetett - visszafizetésre kötelezett:	5
- Sikertelen előzetes együttműködés:	1
- Nem sikerült beadni:	13

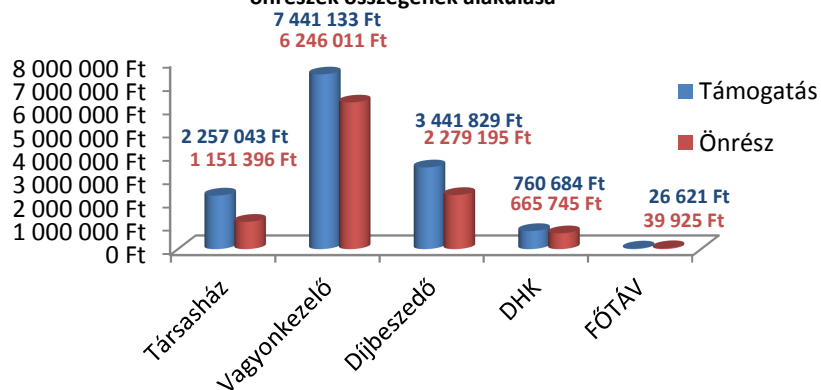
Összes esetszám: 137

	Hátralékos esetek száma az adott szolgáltató felé	Hátralék összege az adott szolgáltató felé
FEV. IX. Zrt.	50	8.134.101 Ft
ELMŰ Nyrt.	60	9.066.769 Ft
Gázzolgáltatók (TIGÁZ, FŐGÁZ)	66	8.980.762 Ft
Díjbeszedő Zrt.	17	1.379.797Ft
Főtáv Zrt.	2	44.837 Ft
DHK	5	1.093.612Ft
Társasház	45	11.141.362 Ft
Összesen:		39.841.240 Ft

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

2013.évben a Hálózat Alapítványtól elnyert támogatás összege: **13.927.310.- Ft.**

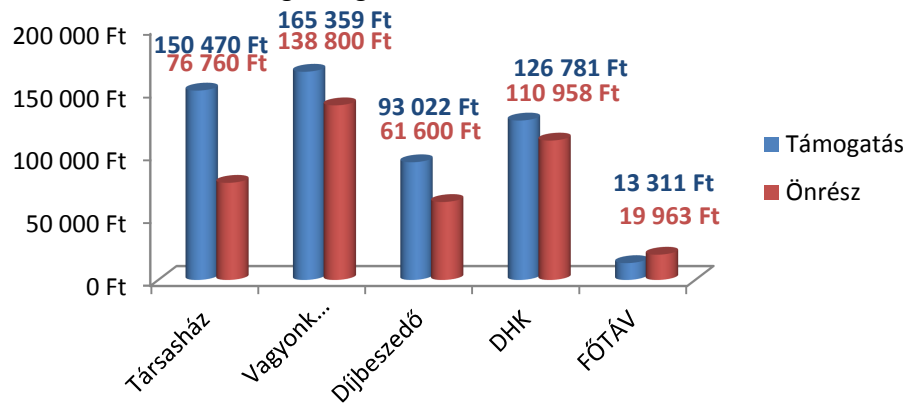
**A Hálózat Alapítvány által megítélt támogatások ill. a szolgáltatók felé fizetendő
önrészek összegének alakulása**





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

**Az egy háztartásra jutó átlagos Hálózat Alapítvány által megállapított támogatás
összege szolgáltatónkénti lebontásban**



Budapest, 2014.02.14.

Kiss Judit
mb. adósságkezelési koordinátor

4. Lélek-Pont és Utcai Szociális Munkás Csoport 2013. évi beszámolója

Csoportunkat az addig különálló két szakmai egységből, de hasonló ellátotti körrel foglalkozó LÉLEK-Pontból, valamint az Utcai Szociális Munkás Csoportból 2013-ban összevonással hozta létre a FESZGYI vezetősége, mely változást a HÜB 207/2013. (X. 02.) számú határozatával jóváhagyta.

A LÉLEK – Pont és Utcai Szociális Munkás Csoport a FESZGYI Családtámogató és Gyermekjóléti Központján belül működő egység, melynek szakmai működéséért a Családsegítő Szolgálat szakmai vezetője a felelős és az alábbi nyitva álló helységeiben végzi tevékenységét:

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

A csoportunk szervezeti felépítése és működése

Csoportunkban a szakmai feladatokat 7 fő látta el 2013-ban,

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



LÉLEK-Pontok

A LÉLEK- Pontokban 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 Családsegítő Szolgálatának részeként két helyszínen Lélek-Pontot működtet. A LÉLEK- Pontok működtetésének elsődleges célja a kerületi hajléktalanok segítségének koordinálása, a LÉLEK- Programban való részvételük támogatása, vagy egyéb segítő formák igénybevételeinek támogatása. A hajléktalan emberek számára személyre szóló segítő programot dolgoznak ki a munkatársak és próbálják ezt megvalósítani.

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

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

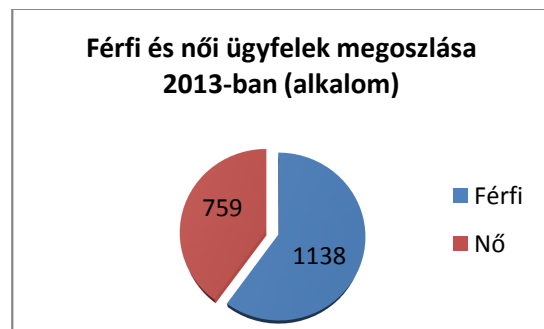
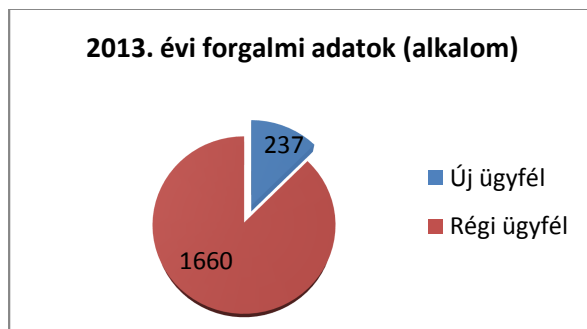
A LÉLEK-Pontok ellátotti köre, működési területe

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



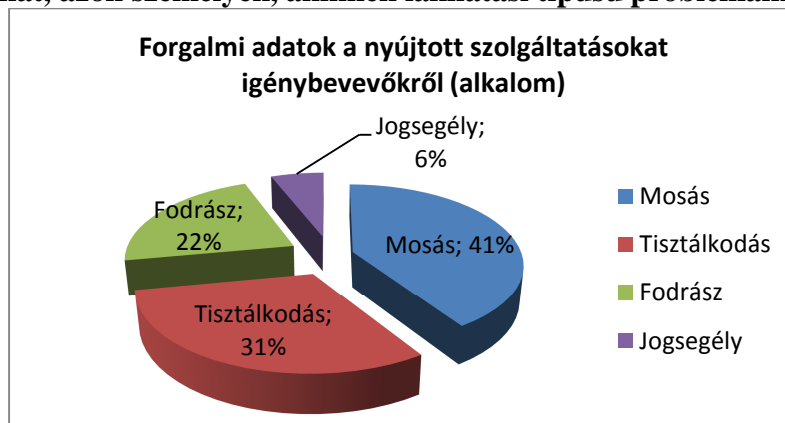
A LÉLEK – Pontok 2013. évi statisztikai adatai

A 2013. évben a LÉLEK – Pontokban (1092 Budapest, Ferenc krt. 8. ; 1094 Budapest, Tűzoltó u. 23.) **1897** alkalommal jelent meg ügyfél és vette igénybe a csoportunk által ingyenesen nyújtott különböző szolgáltatásokat. A diagram jól szemlélteti az új és a régi ügyfelek megoszlását, megállapítható, hogy az összes megjelent ellátott **12 %** - a első alkalommal kereste fel a LÉLEK – Pontokat. Megállapítható, hogy a forgalmi adatok jelentős számban növekedtek 2012. évhez képest.



A LÉLEK-Pontokat felkereső ügyfelek nem szerint megoszlását szemlélteti a fenti diagram. Az ábrából jól kitűnik, hogy a megjelent összes ügyfél jelentősebb hányada **60%-a** férfi és **40 %** azon női ellátottak arány, akik igénybe vették a LÉLEK –Pontok szolgáltatásait. A hajléktalan ellátó rendszerben - így a LÉLEK-Pontokat felkeresők között is - még jellemzően a férfiak felülreprezentáltakabbak, mint a női ügyfelek.

Az ábrából jól látható, hogy a LÉLEK-Pontokat **elsődlegesen foglalkozási (650 alkalommal) problémákkal** keresik fel ügyfeleink –főként álláskeresői céllal - azonban jelentős számban - **381 alkalommal** - jelennek meg azok is, akik az általunk nyújtott ingyenesen igénybevehető szolgáltatások -**mosási, tisztálkodási, fodrász, jogsegély**- valamelyikét kívánják igénybe venni. **314 alkalommal** keresték fel a LÉLEK – Pontokat azon ellátottak is, akik **ügyintézésben** kérték munkatársaink segítségét, jellemzően szociális pénzügyi –és természetbeli ellátások, társadalombiztosítási ellátások, valamint szociális alap- és szakosított ellátások igénybeviteléhez kérték segítséget. **254 megjelenési alkalommal fordultak hozzánk információért, 216 esetben elsődlegesen életviteli problémákkal keresték fel a LÉLEK-Pontokat, azon személyek, akiknek lakhatási típusú problémáik voltak.**





A fenti diagram mutatja be azon adatsorokat, mely tartalmazza a 1094 Budapest, Tűzoltó utca 23. szám alatt működő LÉLEK-Pontban igénybevehető ingyenes mosási, tisztálkodási, fodrász és jogsegély szolgáltatásokat. Az adatokból kitűnik, hogy 2013-ban a nyújtott szolgáltatásokat igénybevévők közül (összesen **381 megjelenési alkalom**) 156 alkalommal mosási, 118 alkalommal tisztálkodási, 83 alkalommal fodrász (HKA által finanszírozott szolgáltatás), 24 alkalommal pedig jogsegély (HKA által finanszírozott) szolgáltatást vettek igénybe.

PROGRAMOK

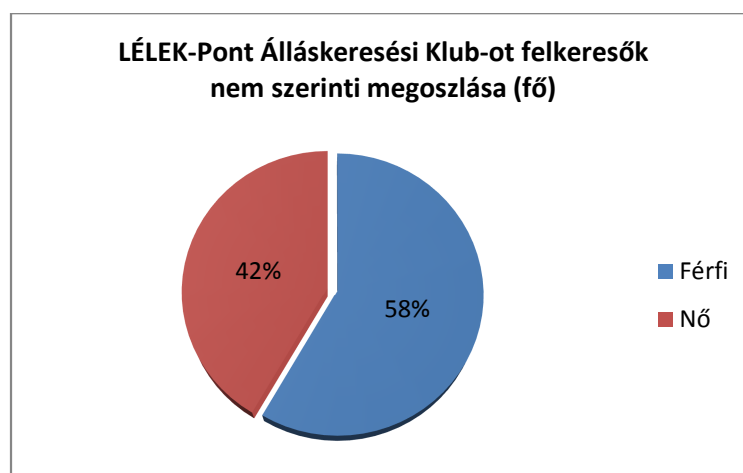
LÉLEK-Pont Álláskereső Klub (LÁK)

Az Álláskereső Klubot elsősorban azon hajléktalanok vagy a ferencvárosi Családsegítő Szolgálat valamelyik Csoportjával együttműködő személyek vehetik igénybe, akik a IX. kerületben életvitelszerűen tartózkodnak.

Az álláskeresési tanácsadás segítségével fejleszthető az önismeret, megismerhetők a pályázat- és önéletrajzírás fortélyai, az állásinformációk beszerzésének lehetőségei, az állás megszerzésének és megtartásának módjai.

A 2012. novemberében indított program 2013. júniusáig pályázati forrásból a Hajléktalanokért Közalapítvány támogatásával valósult meg a Tűzoltó utca 23. szám alatti LÉLEK - Pontban heti egy alkalommal, keddi napokon 9-12 óra között, a FESZGYI Családsegítő Szolgálat munkatársainak közreműködésével. A támogatási időszakot követően is lebonyolításra került a program.

2013-ban 42 alkalommal tartottuk meg a II. számú Családsegítő Csoporttal együttműködésben, Bucsy Balázs - mint tartós munkanélkülikle foglalkozó – családgondozó segített a lebonyolításban. **2013-ban 613 megjelenési alkalommal 255 nő (42%) és 358 férfi (58%) vette igénybe az Álláskeresési Klubot.**



Szabadidős programok

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



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

2013-ban a programokon átlagosan 8 fő vett részt, összesen 144 ügyfél (18 szabadidős programon).

Sikerült ingyen eljutnunk a Thália Színházba, az EMKE – volt egyszer egy kávéház című darabra, a Dumaszínházba, a MU Színházba, a Hagyományok Házába, az intézmények nagylelkűségének jóvoltából.

A Hajléktalanokért Közalapítvány (HKA) támogatásával ügyfeink a következő programokon vehettek részt 2013-ban: *Láthatatlan Kiállítás, Planetárium, Természettudományi Múzeum, Földalatti Vasúti Múzeum, Pinceszínház, Közlekedési Múzeum, Gózon Gyula Színház, Fővárosi Nagycirkusz, Mementó Szoborpark, Budapesti Operettszínház, Ferihegyi Repülőgép Emlékpark, Sziklakórház, Fővárosi Állat-és Növénykert.*

Szervezett buszos kirándulás

2013. 12.17-én ügyfeink közül 13 fő, munkatársaink közül pedig 2 fő a Hajléktalanokért Közalapítvány támogatásának köszönhetően szervezett egynapos buszos kiránduláson vehetett részt, melynek célja Bécs nevezetességeinek és a híres Adventi Vásár megtekintése.

Ezen program előkészítése során arra törekedtünk, hogy olyan utazási célállomást válasszunk ki ügyfeinknek, ahová élethelyzetükből adódóan (fedélnélküliek) nem juthatnának el. Célunk ezzel a programmal többek között az volt, hogy egyfajta közös élményhez juttassuk hajléktalan ügyfeleinket. Az résztvevők köréről a team döntött, a kiválasztási szempontok között szerepelt, hogy az adott ügyfél aktuális élethelyzetében komoly erőfeszítést és előrelépést tett a sorsa fellendítése érdekében. Az utazással elismerni és motiválni kívántuk ügyfeleinket. A kirándulás során ügyfeink teljes ellátásban részesültek (hideg ételmelet és ivnivalót biztosítottunk számukra), valamint a város nevezetességeit tekinthették meg (Schönbrunni Kastély, Maria Hilfe Strasse, Hofburg palota, Belweder palota, Fogadalmi Templom, Stephansdom, Práter, Adventi Vásár).

Karácsonyi Ünnepség

Hagyománnyá vált, hogy minden év december végén ügyfeinknek Karácsonyi Ünnepséget szervezünk a Tűzoltó u-i irodánkban. Idén december 19-én került sor az eseményre, melyen **20 ügyfelünk**, ill. a LÉLEK-Pont és Utcai Szociális Munkás Csoport minden munkatársa vett részt. A tavalyi évhez hasonló foglalkozásokat szerveztünk ügyfeinknek – apró kézműves karácsonyi ajándékokat készítettünk közösen, ill mézeskalácsot süttünk együtt, és el is fogyasztottuk. Az eseményen résztvevőket egy vendéglátással foglalkozó cég jótékony célú felajánlásának köszönhetően tudtuk megvendégtetni. Az ünnepség keretében munkatársaink szerény ajándékokat adtak át, az ajándékokat magánszemélyek (kerületi lakosok és diákok) adományaiból állították össze kollégáim.

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 háromoldalú együttműködési megállapodást kötött az Önkormányzat, a FESZOFÉ és a FESZGYI.

A megállapodás rögzíti, 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 FESZGYI és a FESZOFÉ a megállapodás értelmében együttesen kiválasztotta azon ügyfeleket, akiket javasolt Polgármester Úrnak a LÉLEK-Program keretén belül a Ferencvárosi Önkormányzat által bérbeadásra szánt 6 lakásba való beköltözésre. A Polgármester Úr döntött, és bérbeadási nyilatkozatot adott a 7/2006. (III.10.) számú Önk. rendelet 4.§.(7) bekezdésén és a 9.§.(1)bekezdés e) pontja alapján, a **bérleti szerződéseket** 6 hónapos **2013.07.26-tól 2014.01.25-ig tartó határozott időtartamra** megkötötték a programban résztvevőkkel.

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

A bérlők tartós, hosszútávú lakhatási problémáik megoldása érdekében **kötelező jelleggel előtakarékoskodnak** a bérleti jogviszonyuk teljes időtartama alatt, ennek értelmében egy megatkarítási számlán havonta fix összeget félretesznek. A bérlők a szociális munkással közösen havonta ellenőrzik a megtakarítási számlán meglévő összeg meglétét. Minden bérlő esetében a szociális munkással közösen került kikalkulálásra az előtakarékoság összege, viszont 10.000 Ft/hónál nem lehet kevesebb. Közösen vizsgálták a családok bevételeinek és a kötelező kiadásainak alakulását, illetve azt, hogy mennyi azaz 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 bérleti szerződések megkötésétől kezdődő időszakban a lakásokban lakók a bérleti díjat, a közüzemi díjakat határidőben befizették, elmaradásuk nem keletkezett, a lakások rendeltetésszerűen használták.

A szociális munkás kollégák rendszeresen családlátogatások alkalmával személyesen keresik fel a lakásokban lakó családokat, hogy lakókörnyezetükben is találkozzanak velük.

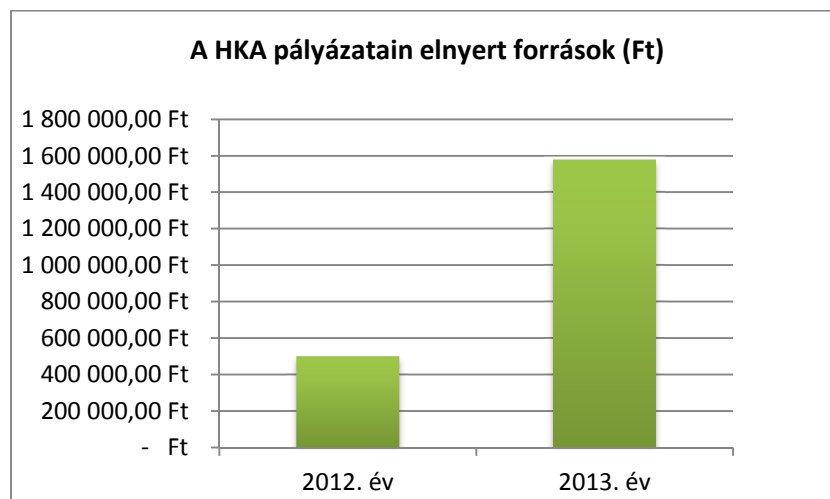
A családok és a szociális munkás közötti együttműködési megállapodás fenntartásának alapvető feltételei a fentebb leírtak maximális betartása.

Eredmények

- **2012-ben** a FESZGYI LÉLEK – Programja pályázatot nyújtott be a **Hajléktalanokért Közalapítványhoz (HKA)**. A pályázat keretében jogsegély-, fodrász-, álláskeresői klub szolgáltatást, valamint szabadidős programokat valósítottunk meg 2013-ban. A megvalósításra **499.000 Ft**-ot nyert csoportunk.
- **2013-ban** ismételten pályáztunk a **HKA**-hoz, ebben a pályázati ciklusban ügyfelek részére ingyenesen nyújtott pszichológusi-, jogsegély-, fodrász-, tisztálkodási-, mosási



szolgáltatások biztosítására, valamint szabadidős programok megvalósításához és lakhatási támogatás biztosításához nyertünk **1.080.000 Ft**-ot. Ezen szolgáltatásokat a FESZGYI költségvetéséből nem nyílt módunk finanszírozni, viszont az ügyfelek szempontjából fontosnak tartottuk, hogy módot találjunk a megvalósításra.



UTCAI SZOCIÁLIS MUNKA

Jogsabályi 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.”

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

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

(2) Az utcai szociális munka körébe tartozik különösen

- a hajléktalan személyek felkutatása, szükség esetén a megfelelő intézménybe juttatása,
- tájékoztatás, információnyújtás
- ügyintézés
- szolgáltatás nyújtása
- szociális munka egyénekekkel, csoportokkal, közösségekkel.”

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



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

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

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

Tárgyi feltételek:

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

Az utcai szociális munka fő feladatai:

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

- felveszi a kapcsolatot az utcán megjelenő, életvitelszerűen ott tartózkodó egyénekekkel és csoportokkal, megismeri azok életmódját, szociológiai jellemzőit,
- a közterületen élő hajléktalan emberek tájékoztatása a nappali ellátásokat biztosító intézmények (népkonyha, nappali melegedő, szociális és információs ügyfélszolgálatok, klubok, fürdő- és mosóhelyek, stb.), szállást nyújtó intézmények, egészségügyi intézmények, lehetőségeiről, és szükség esetén közvetítése a megfelelő szociális, egészségügyi ellátórendszerbe,
- tájékoztatás a nem hajléktalan-specifikus, ám a hajléktalan emberek számára is igénybe vehető támogató intézmények – egészségügyi, szenvedélybetegeket segítő szolgálatok, munkaügyi központok, stb. – igénybevételének módjáról,
- a hajléktalan egyének és csoportok folyamatos tájékoztatása, informálása (önkormányzati és társadalombiztosítási ellátásokra való esetleges jogosultságokról) mellett szociális és egyéb ügyeik intézése, a kliens képviselése,
- szociális és mentális gondozásuk biztosítása,
- közvetett, vagy közvetlen segítségnyújtás szociális, és egészségügyi problémák megoldásában,
- szociális problémakezelés, ügyintézés, speciális esetkezelés a rendelkezésre álló erőforrásokkal, krízis esetén a helyszínen is,



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

- a rászorulóknak helyszíni ellátása létfenntartáshoz szükséges eszközökkel (élelmiszer, takaró, ruhanemű, tea, ásványvíz),
- szükség esetén elsősegélynyújtás,
- krízis intervenció: azonnali beavatkozás, a kliens életmentése, krízishelyzetének feloldása érdekében,
- segítségnyújtás lakhatási ügyekben,
- jelzőrendszerbe való bekapcsolódás, annak fenntartása, folyamatos kapcsolattartás a kerületi, és a fővárosi szociális ellátórendszerrel,
- téli krízisidőszakban ún. teajárat működtetése gépkocsival.

Hangsúlyos szerepet kap az egyéni szükségletekhez, körülményekhez alkalmazkodó ellátás.

Az ellátottak köre:

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

Működési terület:

Vámház krt. – Üllői u. – Vágóhíd u. – Soroksári út - Boráros tér - Közraktár u. által határolta városrész, valamint a Nagyváradi téri-, Kálvin téri- és a Corvin Negyed metróaluljárók.



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



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 székház és környéke	H	Csarnok tér és környéke	L	Ferenc körút és környéke	3	Szent László kórház Gyáli út 5-7.
4	Merényi Gusztáv Kórház Gyáli út 17-19.	5	Új út Nappali Melegedő Gubacsi u. 21.	6	BMSZKI Átmsz. és Melegedő Táblás u. 31.	7	BMSZKI Éjjeli menedékhely Aszódi u. 18.
8	BMSZKI Átmeneti Szálló Gyáli út 33-35.	9	BMSZKI Átmeneti Szálló Külső Mester u. 84.	10	Menhely Nappali Melegedő Práter u. 29/b.		Lélek-Pont Tűzoltó u. 23.

A működési területünk különböző részein élő hajléktalanokra jellemző, hogy párosával, 3-4 fős, esetleg még nagyobb csoportokba rendeződve próbálják túlélni a mindennapokat. Ezen csoportok tagjai segítik egymást, a kisebb csoportokban nagyobb a kohézió. Így ugyanakkor nehezebb motiválni az ügyfeleinket az ellátórendszer igénybevételére. Azonban, ha a segítő folyamat során kialakult a bizalmi kapcsolat, akkor elkezdnek bejárni az irodánkba - megbeszélte időpontra, esetleg a nélkül – az ügyeikben való segítségkérés, ruha adomány stb. miatt, vagy csak „segítő beszélgetésre”, ventillációra. Ezek a találkozások



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

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 az ügyfél látogatása, utógondozás

Az Utcai Szociális Munka 2013. évi statisztikai adatai:

2013. évben összesen **169** ügyfelünk szerepelt a nyilvántartásunkban, velük tartósabb segítő kapcsolatot tudtunk kialakítani. Havonta átlagosan **29** különböző személlyel folytatunk gondozási tevékenységet. A szolgáltatást igénybevevők között ebben az évben **117 új** és **52 régi** ügyfél jelent meg. A korábbi évekhez képest több új ügyféllel kerültünk gondozási kapcsolatba, **a legtöbb új ügyféllel 2013. IV. negyedéves időszakában (48 fővel).**

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

A 2013. évi forgalmi adatok alapján a nyilvántartásunkban szereplő ügyfelek nem és korcsoport szerinti bontásban (fő)

A szolgáltatást igénybe vevők korcsoport szerint											
0-5	6-13	14-17	18-39	40-59	60-64	65-69	70-74	75-79	80-89	90 fölött	Összesen
0	0	0	39	116	9	2	2	1	0	0	169

A szolgáltatást igénybe vevő FÉRFIAK korcsoport szerint											
0-5	6-13	14-17	18-39	40-59	60-64	65-69	70-74	75-79	80-89	90 fölött	Összesen
0	0	0	26	95	7	2	2	1	0	0	133

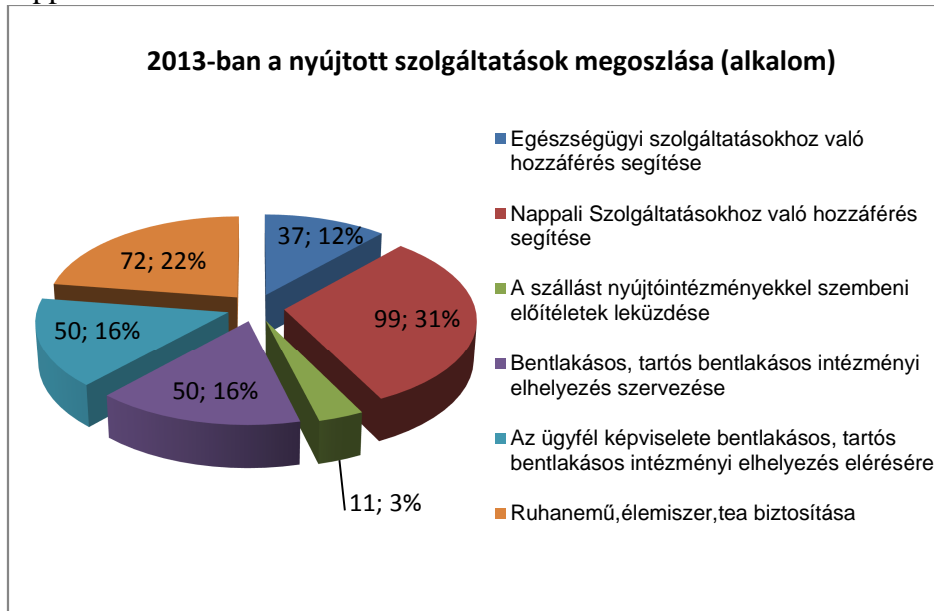


**Ferencvárosi Szociális és Gyermejjóléti Intézmények
Igazgatósága
Családtámogató és Gyermejjóléti Központ
Családsegítő Szolgálat
1095 Budapest, Mester u. 19
tel: 216-0983, 218-6175.**

A szolgáltatást igénybe vevő NŐK korcsoport szerint											
0-5	6-13	14-17	18-39	40-59	60-64	65-69	70-74	75-79	80-89	90 fölött	Összesen
0	0	0	13	21	2	0	0	0	0	0	36

A fenti táblából kitűnik, hogy 2013-ban jellemzően **(116 fő-69 %)** azon ügyfeleink vették igénybe szolgáltatásainkat, akik a 40-59 életkori korcsoportban tartoznak. A 2013. évben is több férfi **(az összes ellátott 79 %-a)** fedél nélküli ügyféllel álltunk gondozási kapcsolatban, mint nővel **(az összes ellátott 21%-a)**.

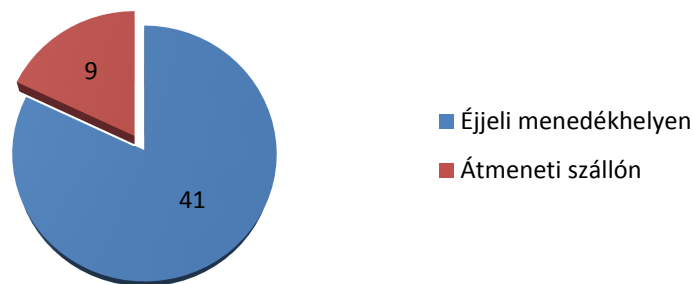
A 2013. évben közterületen 16-22 óra között nyújtott szolgáltatások megoszlása a következőképpen alakult:



A tavalyi évben összesen **50 fő** hajléktalan személyt tudtunk elhelyezni, jellemzően éjjeli menedékhelyre és a kerületben működő hajléktalan ellátó intézményekbe (BMSZKI Aszódi úti Éjjeli Menedékhely, BMSZKI Külső-Mester utcai Szálló). Az NRSZH támogatási, finanszírozási szerződésében vállalt kötelezettségünknek maximálisan eleget tettünk, hiszen ellátottaink 30%-nál **sikerült az utcai életmódot felszámolnunk**.



**2013. évben bentlakásos, tartós bentlakásos
intézményi elhelyezések száma az intézmény típusa
szerint (fő)**



2013-ban krízisintervenciók, jelzések

Krízisintervenciós beavatkozásra, ügyfeink egészségügyi centrumba való szállítására **10** alkalommal volt szükség a Menhely Alapítvány krízis autójának igénybevételével. Mentőhívásra **6** alkalommal került sor, amikor el is szállították a megfelelő helyre az ügyfelet. **15** alkalommal látogattuk ügyfeinket kórházban/lábadozóban.

Jelzés **75** alkalommal érkezett szolgálatunkhoz, amelyekből:

- **20** megkeresés a kerületi LÉLEK-Ponton keresztül jutott el hozzánk, ilyenkor az ottani kollégával közösen látogattuk az adott helyszínt, személyt - többnyire napközben.
- **25** esetben a Családsegítő Szolgálat valamely egységétől, a IX. kerületi önkormányzattól vagy lakosság köréből érkezett a megkeresés.
- **30** esetben a Menhely Alapítvány Diszpécser Szolgálatára kérte ilyen módon a segítségünket.

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

Intézmények közötti együttműködés:

Működésünk óta a kerületben található hajléktalan ellátó intézményekkel és nappali melegedőkkel kiváló munkakapcsolat alakult ki. Ezt mutatja az elhelyezések magas száma is. A **Ferencvárosi Közterület Felügyelet** munkatársai is segítséget nyújtottak a beérkezett jelzések időben történő kivizsgálásban és a megfelelő intézkedések megtételében, heti egy alkalommal közösen járjuk be a működési területünkhöz tartozó fedélnélküliek által frekvenciáltabb helyszíneket. A fővárosi utcai gondozó szolgálatok havonta megrendezett team megbeszéléseit rendszeren látogatjuk. A kerületben működő utcai partnerszervezettel is kiváló a munkakapcsolat, ennek nyomán kérésünkre 3 alkalommal is besegítettek ügyfél



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

szállításában. A **Menhely Alapítvány** illetékes utcai csoportjával és a **Diszpécsér Szolgálatával** is sikerült újra kötni az együttműködési megállapodást, amely törvényileg elengedhetetlen feltétele a munkavégzésnek.

Az **Új Út Egyesület** nappali melegedőjével kiváló a szakmai kapcsolatunk, több alkalommal is küldtek irodánkba ügyfelet, ill. segítették munkánkat aktuális információkkal.

Ellenőrzések tapasztalatai:

2013. december 10-11. napokon az **NRSZH** helyszíni ellenőrzést végzett az utcai szociális munka tekintetében. Az ellenőrzés során **mindent rendben talált**, a jogszabályokban, a támogatási szerződésben foglaltaknak megfelelően végzettnek értékelte az utcai szociális munkát, **hiányosságot nem tapasztalt**.

Eredmények:

2013. évben ismételten pályázatot nyújtottunk be a **Hajléktalanokért Közalapítványhoz**. A HKA **280.000 Ft**-al támogatta az utcai szociális munka tevékenységét. A pályázati forrásból konzerveket, készételeket, takarókat vásároltunk a téli krízisidőszakra, valamint 25 ügyfelünknek karácsonyi csomagot állítottunk össze.