



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

---

Beszámoló

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

**Családsegítő Szolgálatának**  
2015. évi működéséről

**Készítette:** Molnár Renáta  
Kiss Judit  
Péter-Szabó Tünde,  
Siroki István

**Jóváhagyta:** Vibling Géza  
ig. h.



---

## Tartalom

<b>Az intézmény tevékenysége .....</b>	<b>3</b>
<b>Az ellátás igénybevételenek módja .....</b>	<b>5</b>
<b>Tárgyi- technikai feltételek.....</b>	<b>6</b>
<b>Személyi feltételek .....</b>	<b>7</b>
<b>A Családsegítő Szolgálat működése és főbb statisztikai adatai.....</b>	<b>9</b>
<b>Összegzés .....</b>	<b>16</b>
<b>Melléklet.....</b>	<b>19</b>
1. BESZÁMOLÓ A FERENCVÁROSI CSALÁDSEGÍTŐ SZOLGÁLAT I. sz. CSALÁDSEGÍTŐ CSOPORTJÁNAK 2014. ÉVES TEVÉKENYSÉGÉRŐL .....	19
I. FORGALMI ADATOK.....	19
II. AZ INTÉZMÉNY ÜGYFÉLKÖRE .....	20
III. AZ INTÉZMÉNY TEVÉKENYSÉGE .....	29
2. Beszámoló a Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények Igazgatósága (FESZGYI) II. sz. Családsegítő Csoportjának 2015. évi tevékenységéről .....	37
I. AZ INTÉZMÉNY TEVÉKENYSÉGE.....	37
A VÉGZETT SZOCIÁLIS MUNKA .....	41
GONDOZÁSI ADATOK.....	43
SZAKMAI PROGRAMJAINK .....	50
3. Szakmai beszámoló az Adósságkezelési Csoport 2015. évi munkájáról .....	59
Az adósságkezelési szolgáltatás célja, feladata:.....	59
Az adósságkezelési csoport személyi és tárgyi feltételei, működése.....	60
Egyéb tevékenységek, programok:.....	62
2016.évben előttünk álló feladatok, tervek: .....	64
Tapasztalatok-összegzés: .....	65
Éves forgalmi adatok:.....	68
4. LÉLEK - Pont és Utcai Szociális Munkás Csoport 2015. évi beszámolója.....	75
LÉLEK-PONTOK.....	75
UTCAI SZOCIÁLIS MUNKA .....	82



A *Családsegítő Szolgálat* az alábbi intézmények (szakmai egységek) szakmai működését fogta\* 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 24/2011.(IX.26.) 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 fogyatékkal 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

---

\*A 2016.01.01-től hatályos jogszabályváltozások (Szt., Gyvt.) következtében 2016.01.27-én jóváhagyott szervezeti átalakulás következtében „megszűnt” a Családsegítő Szolgálat, mint szakmai egység. Az I. és II. sz. Családsegítő Csoportok összevonásra kerültek *Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egység* elnevezéssel az újonnan alakított **Család- és Gyermekjóléti Központ** szakmai egység szervezeti alegységként, az Adósságkezelési Csoport (új) *Díjhátralék-kezelési Csoport* elnevezéssel, illetve a LÉLEK-Pont és Utcai Szociális Munkás Csoport pedig a szintén újonnan alakított **Díjhátralék-kezelő és Lakhatást Segítő Központ** szakmai egység alegységei közé kerültek.



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

kapcsán tett intézkedéssel nem zárható le. A megállapodás tartalmazza a szolgáltatást igénybe vevő személy problémáit, az elérendő cél érdekében megvalósítandó feladatokat, az együttműködés módját, a folyamatba bevonandó szolgáltatókat, intézményeket, a találkozások rendszerességét, a segítő folyamat várható eredményét és a lezárás időpontját.

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

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

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

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



## **Az ellátás igénybevételének módja**

A családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszert „kell működtetni” minden településen, 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 házi orvos, a házi gyermekorvos, a személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatók, így különösen a családsegítő szolgálat, a családsegítő központ, gyermekjóléti szolgálat, gyermekjóléti központ, gyermekek vagy családok átmeneti otthona, a közoktatási intézmények, így különösen a nevelési-oktatási intézmény, a nevelési tanácsadó, a gyámhatóság, a rendőrség, az ügyészség, a bíróság, a pártfogó felügyelői szolgálat, az áldozatsegítés és a kárenyhítés feladatait ellátó szervezetek, a menekülteket befogadó állomás, a menekültek átmeneti szállása, a társadalmi szervezetek, alapítványok**”) „kötelesek jelezni a családvédelmi koordinációért felelős szervnek, ha hozzátartozók közötti erőszak veszélyét észlelik” (2§ (1)-(2)).  
Illetve: **„(5) A családvédelmi koordinációért felelős szerv kezdeményezi az (1) bekezdés szerinti személynek, illetve szerv alkalmazottjának fegyelmi felelősségre vonását, ha a (2) és (4) bekezdésben foglalt jelzési és együttműködési kötelezettségnek nem tesz eleget.”**

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

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

A kapcsolattartás rendszeressége függ attól, hogy a csoportunkat felkereső milyen problémához kért segítséget, és attól, hogy a gondozási folyamat milyen szakaszban van. (Az egyes szakmai egységek beszámolójában részletesen kifejtésre kerülnek az ott folyó szakmai tevékenységek.)



## **Tárgyi- technikai feltételek**

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

A belső és középő-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 2004. őszén indított **Utcai Szociális Munkás Csoport** munkatársai meglehetősen szűkös irodai körülmények között dolgozhattak a Balázs Béla 22.B. szám 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 háttéroidaként 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 akadálymentesítésre folytán fontos nyitva álló helyiségünk ügyfélfogadási szempontból.

Az **Adósságkezelési Csoport** 2010-ben a II. sz. Családsegítő Csoporttal 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.

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

2015.év második felében a Lenhossék u. 24-28. sz. alatti önkormányzati épület nyílászáróinak cseréje megtörtént, mely az épülethez tartozó Balázs B. u. 22/B. épületrész (II. sz Családsegítő Csoport, illetve Adósságkezelési Csoport) nyílászáróinak a cseréjét is jelentette.



## **Személyi feltételek**

A külső-ferencvárosi ügyfeleket kiszolgáló **I. számú Családsegítő Csoport**, létszámát tekintve, több tartós nehézséggel küzdött. Vezető családgondozó kollégánk január hónapban tartós táppénzéről visszaérkezett ugyan, de június 1-től fizetés nélküli szabadságát kezdte meg. A vezetői feladataink helyettesítésével egy, a csoporton belüli, családgondozó lett megbízva. 2015 februárjában egy 8 órás kollégánk felmondott. A státuszra néhány hónap eltelte után sikerült találni egy megfelelő végzettséggel rendelkező szakembert. Azonban az új kolléga még próbaideje alatt távozott. Végül ismét néhány hónap után az intézményen belüli áthelyezéssel került betöltésre a státusz. Összességében tehát elmondható, hogy a tavalyi év során (legalábbis egy bizonyos időszakban) kettő családgondozóval kevesebb kolléga látta el a feladatot. Az intézmény csökkentett nyitva tartásának engedélyeztetése is ezen okok miatt vált szükségessé. (Az I. sz. Családsegítő Csoport statisztikai adatainak megadása - az erre vonatkozó fejezetben - azonban a teljes kollektíva létszámának figyelembevételével került megadásra. Az adatok egyes kollégák ellátottjainak tekintetében akár 20-30%-kal is magasabbak voltak.)

**A II. sz. Családsegítő Csoportban** a családgondozói státuszokra 2015. év folyamán igen magas fluktuáció volt jellemző, ami nagymértékben nehezítette a feladatok ellátását.

A családgondozók igen magas esetszámmal dolgoznak, előfordul, hogy 100-140 ügyfél is tartozik egy családgondozóhoz, ami szakmailag erősen kifogásolható. Az Adósságkezelési Csoport megalakulásakor (mely jelenleg 3 fővel működik) mindkét családsegítő központból egy-egy családgondozóról le kellett mondani, akiből adósságkezelési tanácsadók lettek.

Az **Adósságkezelési Csoport** 2014.december 15-től 2015. június végéig létszámhiánnyal küzdött, ezen időszak alatt (4 fő helyett) 2 fő látta el a szakmai munka egészét. A csoportvezető gyesen van, jelenleg is megbízott vezetője van a csoportnak.

2015. június 23.-tól a szakmai tevékenységet 3 fő, közalkalmazotti jogviszonyban, főállásban foglalkoztatott munkatárs látta el (2 fő adósságkezelési tanácsadó, 1 fő adósságkezelési tanácsadó-csoportkoordinátor)

**LÉLEK-Pont és Utcái Szociális Munkás Csoport.** A kerületi hajléktalanok jobb ellátása érdekében 2004 őszétől Utcái 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. 2015. december év végéig a pályázati időszakot meghosszabbította az engedélyező hatóság. 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



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

---

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.

Kizárólag utcai gondozásra gépjármű nem áll a csoport rendelkezésére. Szükség esetén a FESZGYI által használt mikrobuszt tudják igénybe venni a kollégák, illetve a LÉLEK-Programban való együttműködés jegyében heti rendszerességgel rendelkezésünkre áll Ferencvárosi Közterület-felügyelet gépkocsija.

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 látta 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, majd 2014-ben többszöri rendeletmódosítást követően ismét hangsúlyosabbá válhatott a szociális munka és a tanácsadás szerepe a munkánkban.

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 igénybevétele segít valamelyest, de a problémát nem szünteti meg.

Mivel az állam és a települési önkormányzatok erőfeszítéseik ellenére jelentős változást egyelőre nem tudnak elérni, így sok esetben ott is szociális munkás nyújt segítséget, ahol a szociális munka eszközeivel 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.

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

Az I.sz. családsegítő Csoport esetében huzamosabb ideig fennálló tartós szakember hiány okán került sor az iroda csökkentett ügyfélfogadási idejének engedélyeztetésére az év



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

második felétől. Ezt követően az I. sz. Családsegítő Csoport nyitva tartása a következőképpen alakult: Hétfő: 9-18, Kedd: 9-13, Szerda: 12-16, Csütörtök: 9-13, Péntek: 9-12.

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

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

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

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

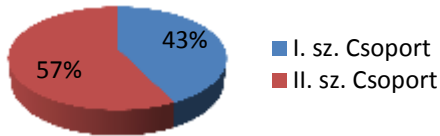
A Szolgálat szakmai egységei számára heti munkamegbeszéléseket, valamint rendszeresen szupervíziót tartunk.

Továbbiakban a Családsegítő Szolgálat különböző szakmai egységeinek 2015. évi forgalmának jellemzőit, továbbá az igénybevevőket jellemző statisztikai sajátosságokat mutatom be.

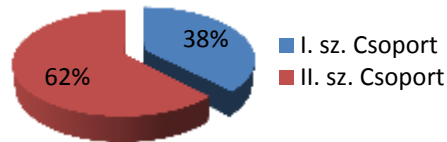
Az alábbi táblázat az I-es és II. Sz. Családsegítő Csoportok és az Adósságkezelő Csoport kliensforgalmának főbb számsorait mutatja az elmúlt évek tükrében:

	Családsegítő Szolgálat (I. és II. sz. Csoport, AK Csoport)					(csak) Adósságkezelési Csoport				
	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.
Éves forgalom (fő):	1466	1417	1478	1341	1152					
Átlagos napi forgalom:	36	47	49	44-45	43					
Megkeresések száma:	9168	11885	12266	11264	10928	3388	3071	2928	2564	1657
Új ügyfelek száma (fő):	432	463	373	320	221					

**Éves forgalom 2015.**

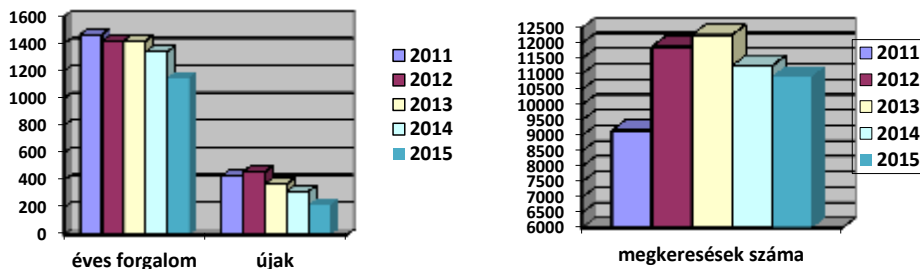


**Megjelenések száma 2015.**

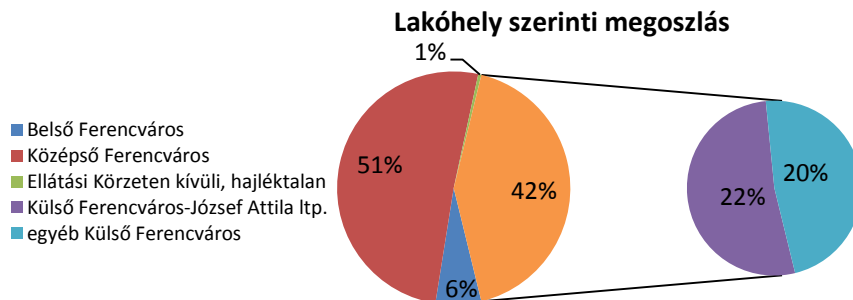


A 2015-ben a hozzánk forduló ügyfelek és a megkeresési alkalmak száma csekély visszaesést mutat a 2014-es évi forgalmunkhoz képest. Ennek hátterében 2 fő okot gondolunk: a Családsegítő Szolgálat által nyújtott szolgáltatások bővülő köre ellenére – melyekkel az ügyfélkörünkben tapasztalt igényekre, szükségletekre igyekeztünk reagálni, egyes szociális támogatások megszűnése vagy szűkülő jogosultsági feltételei állnak. Emiatt az ezzel kapcsolatos ügyintézés miatt hozzánk fordulók száma is értelemszerűen csökkent. A másik befolyásoló tényező, hogy mindkét családsegítő ill. az adósságkezelő csoportnál történtek személyi változások, ezáltal tartósan létszámhiánnyal küzdöttünk. Egy-egy ügyfél fél év leforgása alatt akár három kollégával is kapcsolatba került. Ilyen tényezők a tapasztalatok alapján bizonyos régi ügyfelek körében átmeneti lemorzsolódást okoznak, és csak hosszú hónapok után szokott visszarendeződni a megszokott mértékű igénybevétele szolgáltatásainknak.

Az éves forgalomban és a megjelenések számának alakulásában megfigyelhető változások az elmúlt 5 évet figyelembe véve:

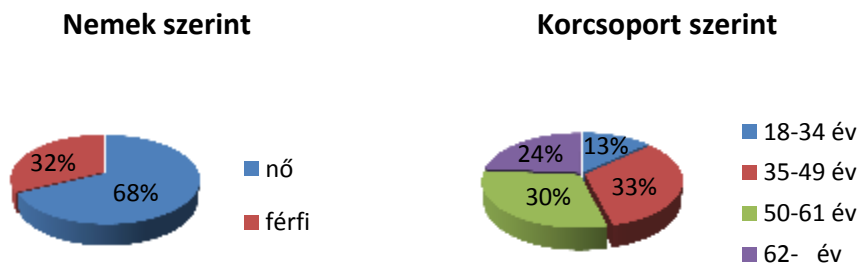


1. A szolgáltatásokat igénybe vevők (kliensek) lakóhely szerinti megoszlása:



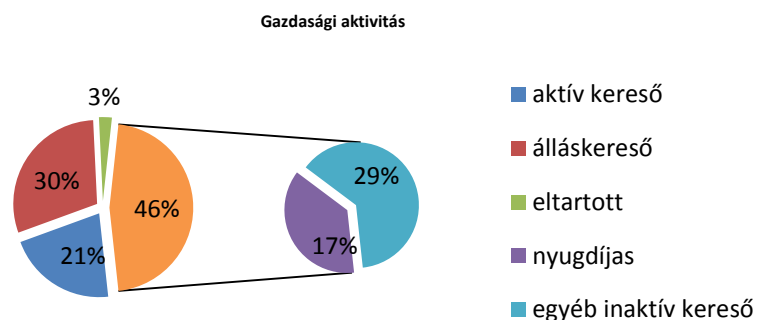
A kerület egészére terjedően megfigyelhető, hogy jelentős százaléka az igénybevevőknek a „Középső-Ferencváros”-ban élők közül kerül ki. Ennek egyik oka földrajzi adottságokra vezethető vissza, hiszen ez a városrész, a kerület kiterjedt, egybefüggő és egyik legsűrűbben lakott része. A „Külső Ferencváros-József Attila ltp.” szintén sűrűn lakott övezete a kerületnek, így onnan is jelentős számban keresik fel szolgálatunkat. Az „egyéb Külső-Ferencváros” – területi arányait tekintve az előző részekhez viszonyítva jóval nagyobb kiterjedést jelent – területén jellemzően ipari telepek találhatóak. Az évek során az elszegényedés, a szegregátumok övezetévé vált, annak minden szociális problémájával együtt, ezért jelentős – a lakóteleppel szinte azonos mértékű – ezen területről érkezők száma.

2. A szolgáltatásokat igénybe vevők nem és korcsoport szerint:



A tavalyi év adataival összevetve nem figyelhető meg változás sem a nemek szerinti összetétel sem a korcsoport megoszlása tekintetében.

3. A szolgáltatásokat igénybe vevők száma gazdasági aktivitás szerint:



Az elmúlt évhez képest visszaesett néhány százalékkal az aktív kereső ügyfelek aránya, amellyel, hogy az álláskereső munkanélküli ügyfelek aránya is csökkent. Az inaktív ügyfeleink aránya ezzel fordított arányosan pedig jelentősen megnövekedett. Az inaktív ügyfelek csoportján belül a nyugdíjasok aránya csökkent, amellyel, hogy duplájára emelkedett az inaktív ügyfelek aránya. Vélhetően ebbe a csoportba azok az ügyfeleink tartoznak, akik egészségi állapotuk, családi állapotuk miatt tartósan, vagy átmenetileg nem tudnak elhelyezkedni. Ebbe a csoportba sorolhatók a ferencvárosi jövedelempótló rendszerese támogatásban, foglalkoztatást helyettesítő támogatásban, ápolási díjban, egészségkárosodási és gyermekfelügyeleti támogatásban vagy más gyermekekhez kapcsolódó támogatásokban pl. gyēs-ben részesülők.

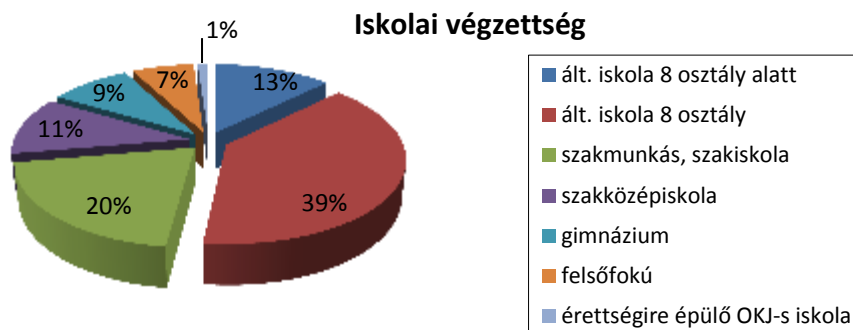
4. A szolgáltatásokat igénybe vevők száma a család összetétele szerint:

**Családi összetétel**



Az 2014-es évhez képest az egyedül élők aránya 10%-os visszaesést mutat ugyanakkor négyszeresére növekedett, az egyéb kategória (minden, az előbbi kategóriákba nem sorolható együttélési forma, pl. amikor két nagykorú testvér él közös háztartásban vagy több generáció együtt él). A többi kategóriában nem történt számottevő elmozdulás egyik irányba sem.

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



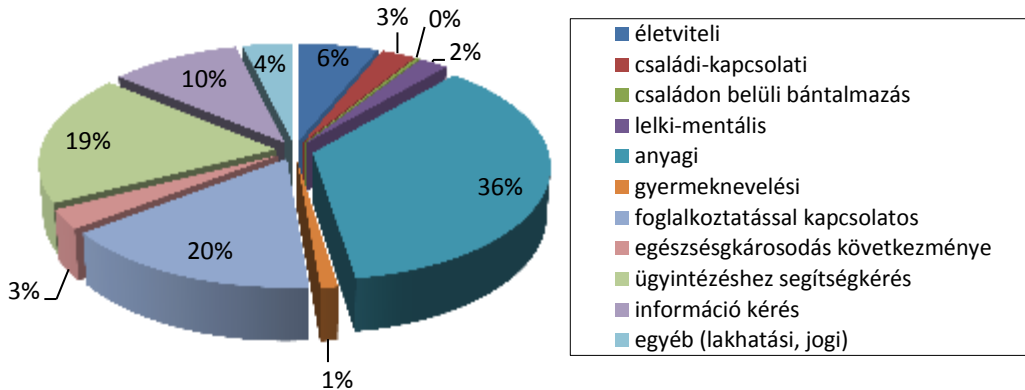
Az ügyfélkörünk iskolai végzettségét nagyító alá véve megállapítható, hogy a korábbi évekhez hasonló tendenciát mutat.

Családsegítő Szolgálatunkat iskolai végzettségre való tekintet nélkül veszik igénybe klienseink. Ennek oka lehet, hogy a szolgáltatások palettájának kialakítása során – mely sok év alatt csiszolódott – igyekeztünk, igyekszünk minél szélesebb kört megszólítani, a kliensek által hozott problémákra megfelelő képen reagálni.

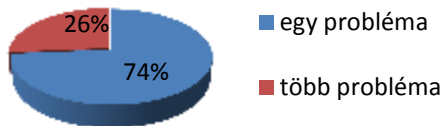
Természetesen a legnagyobb körbe a 8 általános iskolai végzettséggel vagy annál kevesebb osztállyal rendelkező ügyfelek tartoznak, hiszen az iskolai előmenetel hosszútávon mindenképpen összefügg a munkaerő piaci státusszal, foglalkoztatási esélyekkel, ami további szociális problémák megjelenését indukálhatja.

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

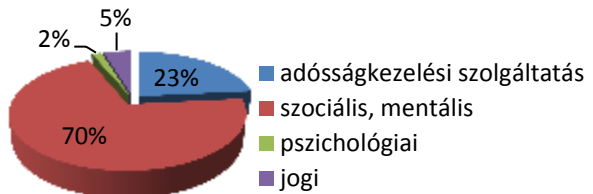
**A probléma típusa**



**Esetszám**



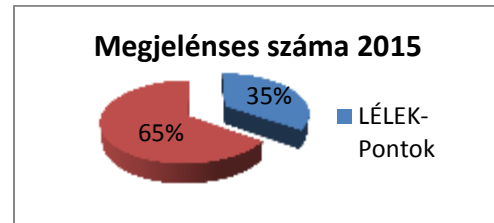
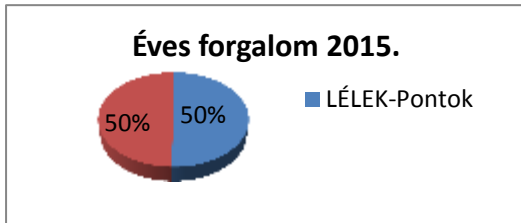
**Esetkezelés jellege**



2015-ben Családsegítő Szolgálatunkat - elsődlegesen hozott problémaként - legnagyobb arányban 36%-ban az anyagi problémákkal küzdő ügyfelek keresték meg. Ezt követően igen magas az ügyintézésben való elakadásokkal szembekerülők 19%, és a foglalkoztatási problémákkal küzdők száma is 20%. Ugyanakkor ki kell emelni a családi-kapcsolati, lelki-mentális, gyermeknevelési és bántalmazás kapcsán felkereső ügyfeleket is, akik 10%-os arányban fordulnak hozzánk, csak úgymint az információt kérők.

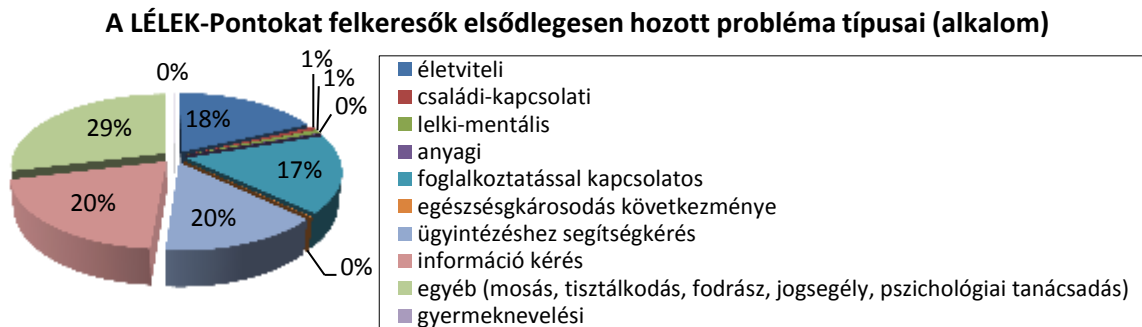
Ezen mutatók kizárólag az elsődlegesen hozott problémákat jelenítik meg. A tapasztalataink a képet árnyalják abban a tekintetben, hogy egy, akár szociális ügyintézéssel induló folyamat során a segítő kapcsolat kialakításával, a bizalom elmélyülésével másodlagos problémaként gyakorta merülnek fel generációk közötti konfliktusok problematikái, családtagok együttéléséből adódó érdekellentétek, konfliktusok, párkapcsolati és gyermeknevelési elakadások.

A LÉLEK-Pont és Utcai Szociális Munkás Csoport 2015. évi forgalmának jellemzői, statisztikai sajátosságai:



A LÉLEK-Pontok igénybevevői köre az Utcai Szociális Munkás Csoport ügyfélkörénél arányaiban ritkábban kerül kapcsolatba az intézménnyel, amelynek háttérében 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 a 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 (226 fő) a 2014-es évhez képest minimálisan csökkent (18 fő), a megjelenési alkalmak száma ennél drasztikusabb csökkenést mutat (38%os csökkenés – 2015. év 1711 alkalom, szemben a 2014. év 2360 alkalommal) – annak ellenére, hogy szinte minden olyan szolgáltatás elérhető volt (egyéb pályázati finanszírozásból) 2015-ben is, mint 2014-ben.

Megállapítható, hogy a többször visszatérő igénybe vevőkkel mélyebb és tartósabb együttműködést kialakítására nyílik lehetőség.



A LÉLEK-Pontot felkeresők legnagyobb arányban elsődlegesen az ingyenes szolgáltatásainkat vették igénybe, majd információkérést, ügyintézésbeli nehézséget, életvitellel összefüggő, ill. foglalkoztatással kapcsolatos problémákat fogalmaztak meg elsődlegesen.





## 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. Ezzel párhuzamosan az intézmény két családsegítő csoportjában megjelenő és növekvő tendenciát mutató fluktuáció is nehezítette a feladatok megfelelő minőségű és folyamatos ellátását. 2015-ben több kolléga még a próbaidő alatt, vagy nem sokkal annak lejárta után távozott az intézmény kötelékéből. Így a folyamatos ügyek, esetek ellátása is a már leterhelt kollégákra hárult. Az új kollégák mentorálása, betanítása tovább növelte a családgondozók terheit a napi munkavégzésen felül. A vezető családgondozók számára az üresen maradt státuszok betöltésével kapcsolatos teendők (álláshirdetés, interjúztatás) is megnövekedtek.

A családgondozók szaktudásán és teherbírásán túl, sok múlik a kreativitásukon, mely meghatározza, hogy mennyire képesek mozgósítani klienseik külső és belső erőforrásait.

Szolgálatunkat bárki felkereshette, de elmélyült munkát a IX. kerületben életvitelszerűen élőkkel tudtunk végezni. Azok az igénybevevők aki, első alkalommal fordultak szolgálatunkhoz az éppen aktuálisan ügyeletes szociális munkással oszthatják meg problémáikat az első interjú keretében. Itt lehetőség nyílik a problémák, nehézségek feltárására, és a beszélgetés végére az is kiderül, hogy a probléma megoldása a szolgálatunk kompetenciájába tartozó ellátandó feladat, vagy esetleg más szakterület bevonására van szükség. Az első találkozást szükség szerint továbbiak is követik az intézményben, vagy az ügyfél otthonában. A munka folyamatában sokszor részt vesz a család több tagja és gyakran válik szükségessé az ellátórendszer – egészségügyi szolgáltatások, közösségi ellátás, támogató szolgálat, idősek ellátásához kapcsolódó szolgáltatók – több tagjának a bevonása is a hatékony problémamegoldás érdekében.

A közös munka során az ügyfél és a szociális munkás akció tervet készít a probléma megoldása enyhítése, nehézségek kezelés érdekében. Megállapodást kötnek egymással, melyben strukturálják a feladatokat, kijelölik azok felelőseit, határidőt szabnak a munkafolyamat elvégzésére. Rögzítik mindezen tevékenységek megvalósulásának kereteit, találkozások gyakoriságát, helyszínét, a folyamatba más személyek, segítők bevonását stb.

Az esetkezelés akkor tekinthető befejezettnek, ha a kitűzött célok megvalósultak, vagy az együttműködés valamilyen okból meghiúsult (pl. együttműködés hiánya, illetékeség megszűnése...).

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.



Az ügyfelekkel végzett szociális munka során szerzett tapasztalataink alapján elmondható, hogy évről-évre egyre nagyobb méreteket ölt a szegénység és a nyomor, mely alapvetően önmagában nem jelent krízis állapotot, azonban tartós fennállása esetén jó eséllyel vezet krízishelyzet kialakulásához. Ennek kiküszöbölése, megoldása gazdasági-, foglalkoztatási- és szociálpolitikai intézkedéseket és nem szociális munkát igényel. Mivel az állam és a települési önkormányzatok erőfeszítéseik ellenére jelentős változást egyelőre nem tudnak elérni, így ott is szociális munkás nyújt segítséget, ahol a szociális munka eszközeivel csak "tűzoltásra" van lehetőség. Mindezek ellenére rendkívül fontosnak tartjuk tevékenységünknek ezen részét 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 szakember – képessé tenni őt problémájával való megbirkózásra, ill. segítséget nyújt, tanácsadással szolgál az adott problémához kapcsolódó teendőkben. Megpróbáljuk megkeresni számukra az elmozdulás lehetőségét, a reménytelenségből fakadó bénultság feloldását. Munkánk során néha számunkra is kétséges, egy-egy eset kimenetele, eredmény felmutatása. Hiszen évekig tartó, látványát tekintve alig észrevehető, kevés eredményt hozó folyamatos ügyé válhat egy-egy probléma. Az egyén, vagy a család pedig napokig, néha akár hónapokig tartó krízishelyzetben élhet. Sokszor csak egy apró változás elérésére van lehetőség a probléma súlyához képest, ez azonban mégis a túlélést jelentheti, amellett, hogy a probléma konzerválódása ellen hat. Családgondozóink számára munkájuk sikerességének megítélésében problémát jelent, hogy a szakma részfolyamataira rálátással nem rendelkező - olykor az esetkezelésben részt vevő - szereplők a realitásokhoz mérten túlzott elvárásokat támasztanak, mind a végső megoldást tekintve mind az időbeni lefolyást illetően. Az ellátórendszer szereplői közül kevés pozitív visszacsatolás érkezik egy-egy siker történet kapcsán, ugyanakkor az időnként eltérő érdekekből fakadó látásmód gyakorta hozhat szembenállást a klienst támogatni hivatott felek között.

Több éve 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 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,



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

---

aki a probléma súlyától nem nyomasztott és nem érintett szakember, kollégák iránymutatásai alapján megtalálja a családgondozó a problémával való megküzdés módját.

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 „képesé tevésére”. Fontos, hogy el tudjuk fogadtatni munkánk lényegét: nem „problémamegoldók” vagyunk, hanem „útmutatók”, „képesé tevők”, és mindenkinek magának kell kézben tartani, irányítani életét, még ha ehhez most segítségre is van szüksége.

A munkavégzés során törekszünk arra, hogy az ügyfél a sarokba szorított, kilátástalan helyzetében is emberhez méltó módon juthasson hozzá a szociális alapszolgáltatáshoz a családsegítéshez. Az ügyfeleinkkel való bánásmód lényege és a sikeres együttműködés záloga a partnerségi viszony megteremtése.

Budapest, 2016-02-29

Molnár Renáta  
mb. szakmai vezető



## Melléklet

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

#### I. FORGALMI ADATOK

Forgalmi adatok az előző évekhez viszonyítva:

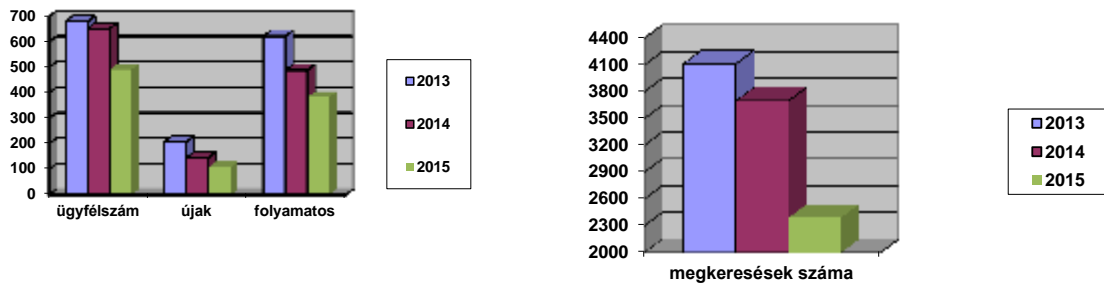
- Éves forgalom 2015-ben:

Éves forgalom (igénybe vevők száma):	<b>492 fő</b>
Megkeresések száma:	<b>2392 alkalom</b>
(ebből családlátogatás	<b>528 alkalom)</b>
Átlagos napi forgalom:	<b>9,41 fő</b>
Új igénybe vevők száma:	<b>109 fő</b>
Folyamatos esetkezelés	<b>383 fő (a 492-ből)</b>

Év	<u>2008</u>	<u>2009</u>	<u>2010</u>	<u>2011</u>	<u>2012</u>	<u>2013</u>	<u>2014</u>	<u>2015</u>
Éves forgalom (igénybe vevők száma)	513	550	638	677	601	680	652	492
Éves kapcsolatfelvételek száma (családlátogatásokkal együtt)	1828	2457	2274	2475	3648	4145	3701	2392
Új igénybevevők száma	139	224	253	237	170	208	146	109
Átlagos napi forgalom	7	10	9	9,6	14	16,6	14,6	9,41
Egy ügyfélre jutó átlagos találkozások	3,6	4,7	3,6	3,7	6	7,45	5,6	4,86

- Az ügyfelekre vonatkozó statisztikai adatok az előző évhez képest visszaesést mutatnak. A megkeresések száma az előző évhez képest 24,54%-al csökkent.
- Szolgáltatásainkat az év során 371 fő vette folyamatosan igénybe, az eseti megkeresések száma 121 fő volt. Az ügyfelek 75,4%-ával családgondozója rendszeres segítői kapcsolatban állt.

- A Csoportunkhoz először forduló, új ügyfelek aránya nem változott az összes igénybevevők számához képest, előző évben is csak úgy, mint 2015-ben az igénybevevők 22%-a, volt az, aki először vette igénybe szolgáltatásainkat.



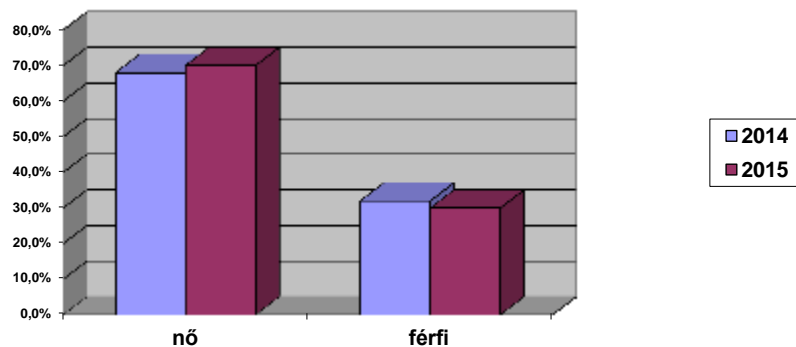
A **492** igénybe vevő (2014. évi 652 fő) közül **371** fő (2014. évi 489 fő) folyamatos esetkezelésnek minősülő. Ezekben az esetekben jellemző a kliensekkel való komplexebb családgondozói foglalkozás és az összetettebb, több probléma előfordulása.

A fenti adatokból kiolvasható, hogy egy-egy családgondozó (5 fő, minden betöltött státusz esetén) **átlagosan 75 folyamatos** esetkezelésnek minősülő ügyfél gondozását látta el. (A szakmai ajánlásokat figyelembe véve az optimális, 20-25 eset a komplex folyamatos családgondozás esetében. A korábbi évek csökkenő tendenciája ellenére ez a szám még így is többszöröse ennek.) Az éves kapcsolatfelvételek száma is magas, a tavalyi évhez képest csökkenést mutat és végül 9-10 fős átlagos napi forgalmat eredményez.

## II. AZ INTÉZMÉNY ÜGYFÉLKÖRE

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

- A szolgálatunkat felkereső, folyamatos esetkezelést igénylők közül **262 fő** 70 % (2014→331 fő 67%) **nő** volt, közülük 41 fő (11%) **18-34 év** közötti, 71 fő (19%) **35-49 év** közötti, 68 fő (18%) **50-61 év** közötti, 82 fő (22 %) **62 éves, vagy idősebb**, és
- **109 fő** 30% (2014→158 fő 33%) volt **férfi**, 9 fő (3%) **18-34 év** közötti, 29 fő (8%) **35-49 év** közötti, 37 fő (10%) **50-61 év** közötti, 34 fő (9%) **62 éves, vagy idősebb**.



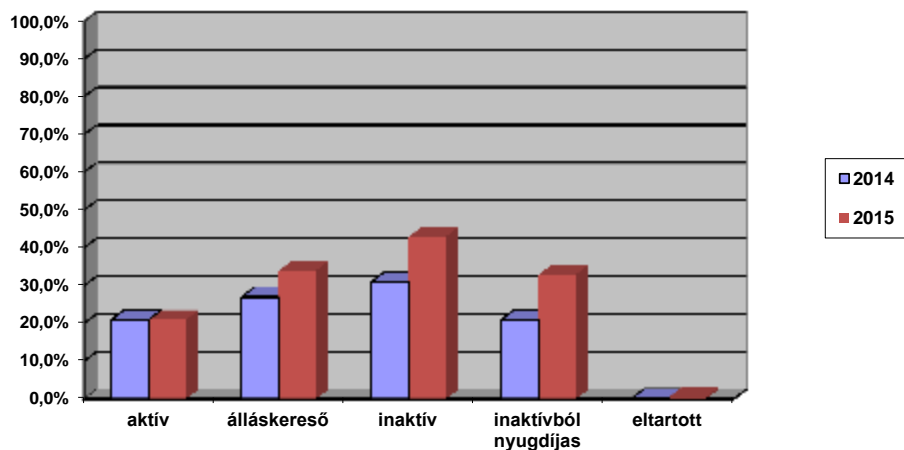


Tapasztalataink azt mutatják, hogy jellemzően a család nő tagjai azok, akik a problémáikkal felkeresik szolgálatunkat. Ők azok, akik inkább felmerik vállalni elakadásaikat, nehézségeiket illetve hosszabb utánajárást igénylő kérdésekben intézik a hivatalos ügyeiket. Ugyanakkor a nemek eloszlása tekintetében a másodvonalban mindenképpen meg kell említeni azt a tény, hogy a népesség adatait figyelembe véve is több nő tagja van társadalmunknak, mint férfi, főleg az időskorúak körében.

Férfi ügyfeleink nagyobb része foglalkoztatási problémáival fordul hozzánk. Főként az aktív korúak rendszeres szociális segélyében részesülők csoportját jelentik, akiknek a támogatás folyósításának feltétele a szolgálatunkkal való együttműködés. A márciusi jogszabályi változások okán ezen ügyfelek egy része foglalkoztatást helyettesítő támogatásra lett jogosult, ami következtében az együttműködési kötelezettségük az illetékes Munkaügyi Kirendeltségnél lett ugyan megállapítva, de a foglalkoztatás hiánya okán előidézett problémák miatt - csekély lemorzsolódást követően is - ügyfeleink maradtak. Jellemző még, hogy a férfiak körében igen sok az elvált illetve az egyedül élő, akik megtámogatása természetes támaszok hiányában mindenképpen feladat.

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

- **80 fő** (21,5%) rendelkezik munkával (ez több esetben nem bejelentett, hanem alkalmi és fekete munka), azaz **aktív kereső** (2014-ben 129 fő→21%)
- **127 fő** (34%) munkanélküli, mai szóhasználattal **álláskereső** (2014-ben 168fő→27%)
- **162 fő** (43,5%) **inaktív kereső** (nyugdíjas, gyes-en, gyed-en, ápolási díjon stb. van), közülük **124 fő** (33%) a **nyugdíjas** (2014-ben 191 fő→31%, ill. **136 fő**→22%)
- **2 fő** (0,5%) **eltartott** (2014-ben 0 fő→0%)

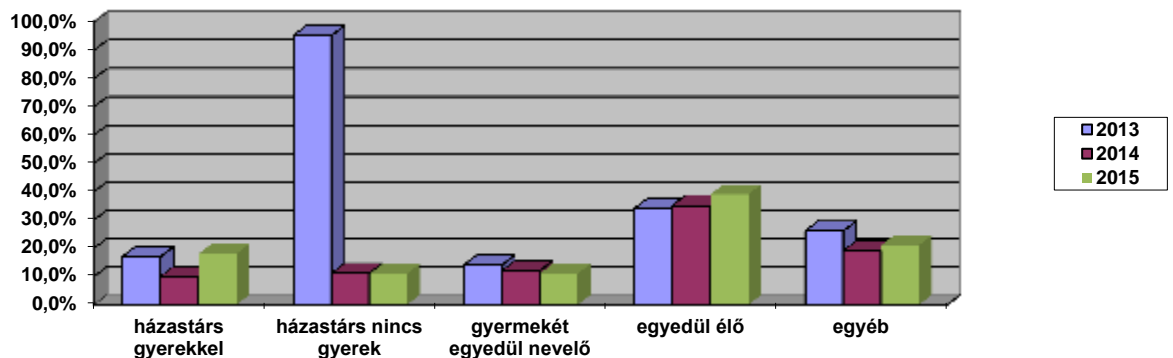


Az intézményünket felkereső, folyamatos esetkezelést igénylő foglalkoztatottak, ill. a keresőtevékenységet nem végzők aránya 22% ↔ 78% (2014-ben 21% ↔ 79%). Elmondható, hogy nem változott a foglalkoztatottak száma az elmúlt évhez képest. Jellemzően a keresőtevékenységet nem végzők szorulnak segítségre életvitelük fenntartásához, valamint egészségi állapotukból, mentális állapotukból vagy más okból származó problémáik

megoldásához, az életvezetési képesség megőrzéséhez. Ezen ügyfeleink számára az alapvető létfenntartáshoz egyre kevesebb eszköz áll rendelkezésre. Az ő számukra plusz bevétel, jövedelem szerzésére alig van esély. Közülük csak a munkaképes állapotú, kvalifikált szakképesítéssel, vagy iskolai végzettséggel rendelkező, főként 50 év alattiak bízhatnak abban, hogy talán találnak még munkát, mely bevétel növekedést eredményezhet.

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

- **66 fő** (18%) **háztársári (élettársi) kapcsolatban él és van/nak gyermeke/i** (2014-ben 48 fő→10%)
- **41 fő** (11%) **háztársári (élettársi) kapcsolatban él, de nincs gyermekük** (2014-ben 55 fő 11%)
- **41 fő** (11%) **egyedül neveli gyermekét/gyermekeit** (2014-ben 73 fő→12%)
- **144 fő** (39%) **egyedül élő** (2014-ben 219 fő→35%)
- **79 fő** (21%) **egyéb** (nagykorú gyermekként, testvérként, egyéb rokonként, befogadottként stb.) (2014-ben 94 fő→19%)

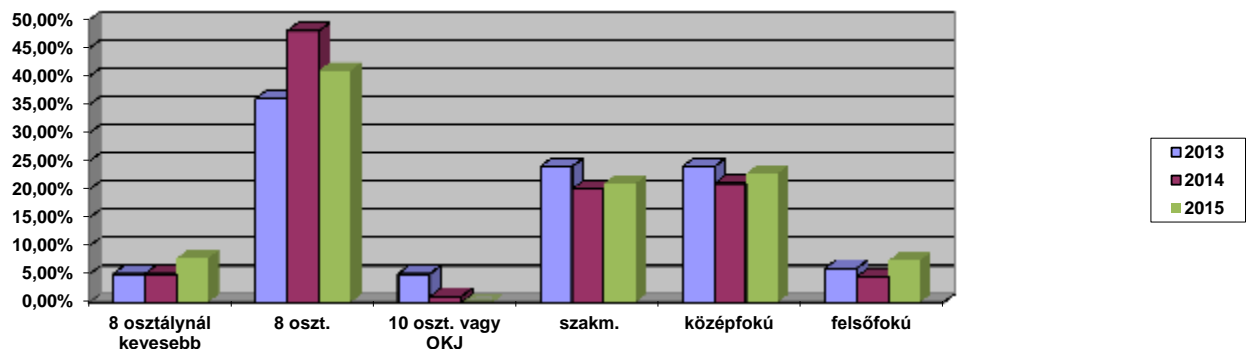


A 2014. évhez képest 2015-ben mind számszerűleg, mind arányában, nőtt a Csoportunkat felkereső, folyamatos esetkezelést igénylők között a háztársári (élettársi) kapcsolatban gyermeküket nevelők száma. A klasszikus értelemben vett nukleáris családban ügyfeleink mindössze 18 %-a, 66 fő, gyermek nélküli párkapcsolatban pedig 11% , vagyis 41 fő él. A képet azért árnyalja, hogy az egyéb kategóriába soroltak 21%, vagyis 79 fő többsége is családban él, mint nagykorú gyermek, testvér, vagy egyéb rokon illetve többgenerációs család. Viszont, még ha a családban élők közé is soroljuk őket, akkor is az egyedül élők, vagy gyermeküket egyedül nevelők aránya 50%.

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

- **29 fő** → 7,8% az **általános iskola nyolc osztályánál kevesebb** végzettséggel rendelkezik (2014-ben 27 fő→5,5%)

- **152 fő** → 41 % az **általános iskola nyolc osztályával** rendelkezik (2014-ben 233 fő→48 %)
- **78 fő** → 21% **szakmunkásképzőt, szakiskolát végzett** (2014-ben 98 fő→20%)
- **46 fő** →12,3% (2014-ben 66 fő→13,4 %), **szakközépiskolai,**
- **39 fő** →10,5% (2014-ben 38 fő→8%) szerzett **gimnáziumi végzettséget**
- **27 fő** → 7,4% **felsőfokú végzettséggel rendelkezik** (2014-ben 22 fő→4,5%)



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

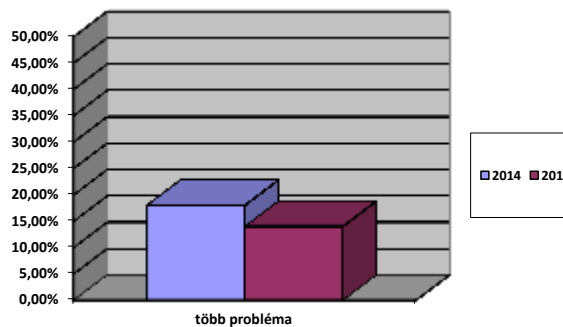
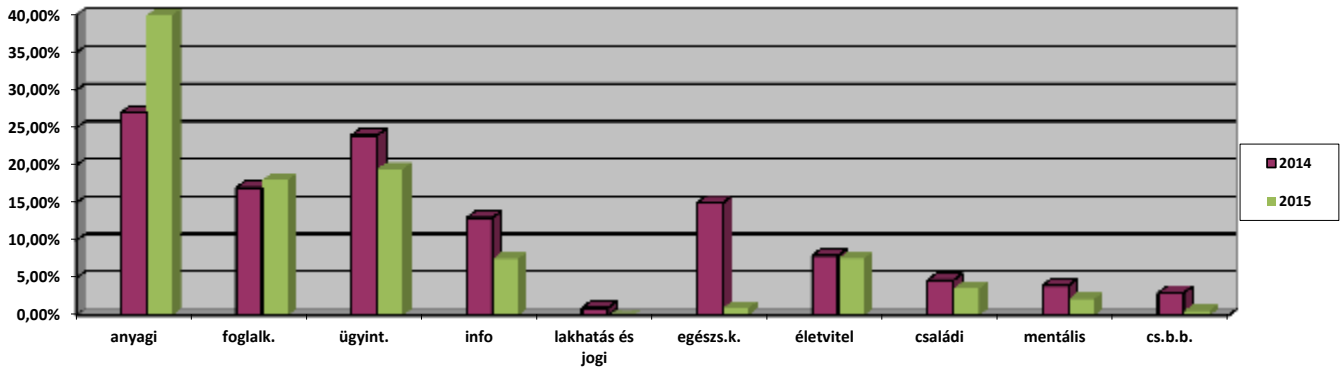
5. A Csoportunkat felkereső, folyamatos esetkezelést igénylő kliensek által hozott problémák (súlyozott) megoszlása a 2015. évi (KSH) statisztikánk alapján a következő:

- **Anyagi problémával** (hátralékból adódó probléma is) 40 %-ában, (2014→27 %)
- **Ügyintézésben való segítségkéréssel** 19,5 %-ában, (2014→24 %)
- **Foglalkoztatással kapcsolatos problémával** 18 %-ában, (2014→17 %)
- **Információkéréssel** 7,55 %-ában, (2014→ 13 %)
- **Életviteli problémával** 7,56 %-ában, (2014→ 8 %)
- **Családi-kapcsolati, gyermeknevelési problémával** 3,59 %-ában, (2014→ 4,8 %)
- **Lelki-mentális problémával** 2,2 %-ában,(2014→ 4 %)
- **Egészségkárosodási problémával** 1 %-ában, (2014→1,5 %)
- **Családon belüli bántalmazás problémájával** az esetek 0,6 %-ában, (2014→0,3 %) fordultak hozzánk segítségért.

Az esetek 14 %-ában (2014-ben 18 %) több probléma együttes jelenlétével fordultak hozzánk az ügyfelek.



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



A közölt adatok az elsődlegesen hozott problémákra vonatkoznak.

2015-ben csakúgy, mint a korábbi évekhez hasonlóan továbbra is jellemző, hogy anyagi problémák miatt keresik fel legtöbbször intézményünket. Ezt követi az ügyintézésrel kapcsolatos segítségkérések száma, majd a foglalkoztatással kapcsolatos problémák és az információkérés. Az ügyfelek 52,5%-ánál az elsődlegesen hozott problémák mellett további problémák is jelen vannak, tehát a több- vagy sokproblémás ügyfelek száma továbbra is magas.

A 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 elsődlegesen hozott problémák kezelését az ügyintézésben való járatlanság, tájékozatlanság, az alacsony motiváltság, a 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.

Az alacsony jövedelmű ügyfelek számára gyakori kérdés, hogy vagy a közüzemi számláikat fizetik, vagy étkezésüket biztosítják.



Az utóbbi években ügyfélkörünkől egyre több tartós foglalkoztatási problémával rendelkező ügyfélnek jelentett megoldást a kerületi közfoglalkoztató által megvalósított rehabilitációs foglalkoztatás, vagy a közfoglalkoztatás. A közfoglalkoztatás a tartós munkanélküliek számára kínálja a foglalkoztatási problémára megoldást, határozott idejű munkaszerződés keretében. A tartós egészségi problémával vagy munkaképes mértékben fogyatékkal élők esetében pedig a részmunkaidőben történő rehabilitációs foglalkoztatás teremt lehetőséget a jövedelem növelésére. Mindkét foglalkoztatási formában, a tavalyi években több ügyfelet sikerült intézményünk ügyfélköréből toborozni, elmondható, hogy az ilyen foglalkoztatásra az igény folyamatos.

Nehéz helyzetben vannak azok a munkaképes korú ügyfeleink, akik életkoruk miatt nyugdíjra még nem jogosultak, és olyan tartós egészségi problémájuk van, amivel rokkantsági vagy rehabilitációs ellátásra sem jogosultak, ugyanakkor egészségi állapotuk alacsony a munkaerő-piaci státuszuk miatt nem tudnak a munkaerőpiacon 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 megélhetésükre jellemző, hogy ha hátralék keletkezik, akkor fennáll annak veszélye, hogy az tartós eladósodást eredményez, ami a lakhatás megtartására is veszélyt jelent. Ügyfeleink körében jellemző, hogy akinek korábban keletkezett lakbérhátralék miatt felmondták a bérleti jogviszonyát, - és időközben további hátralékai is keletkeztek -, nem tudja megújítani a bérleti jogviszonyát, mert nem rendelkezik tartósan akkora jövedelemmel, hogy eredményesen lehessen adósságkezelésbe vonni.

Az alacsony nyugdíjú ügyfelek (akár több évtizedes bejelentett munkaviszony után is) szintén nehéz helyzetben vannak, mivel nekik még megfelelő egészségi állapot mellett is, kicsi az esélyük arra, hogy a munkaerő-piacon elhelyezkedjenek.

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.

Minden évben 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 mellett az érintett belátóképessége, ő és környezete együttműködési hajlandósága határozzák meg.

A családon belüli erőszak továbbra sem jelenik meg elsődleges problémaként mégis a családi és együttélési problémák gyakran kerülnek előtérbe az esetkezelések során.

Csoportunkat jogi tanácsadás igénybevétele miatt felkeresők többségénél lakhatáshoz, családi jogálláshoz, örökösödéshez kapcsolódik a jogi probléma.

Az intézményünket felkereső és folyamatos esetkezelést igénylők 85% anyagi, foglalkoztatási problémával, információkéréssel és ügyintézésben való segítségkéréssel fordult hozzánk.

Ügyfeleink körében 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 tekinthetők, 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 életminőség javításához alapvető gazdasági és foglalkoztatáspolitikai változtatások szükségesek.

#### 6. Területi megoszlás

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

	2011.		2012.		2013.		2014.		2015.	
József Attila Lakótelep	312 ügyfél	46%	300 ügyfél	48%	331 ügyfél	50%	315 ügyfél	48%	<b>255 ügyfél</b>	<b>51%</b>
Aszódi-Gyáli úti lakótelep	120 ügyfél	18%	128 ügyfél	22%	146 ügyfél	22%	124 ügyfél	19%	<b>94 ügyfél</b>	<b>19%</b>
Gubacsi-Soroksári utak által határolt terület	236 ügyfél	35%	163 ügyfél	26%	181 ügyfél	27%	153 ügyfél	23%	<b>139 ügyfél</b>	<b>28%</b>
<i>Ezen belül az Illatos út – Kén utca:</i>	<i>70 ügyfél</i>	<i>10%</i>	<i>37 ügyfél</i>	<i>5%</i>	<i>35 ügyfél</i>	<i>6%</i>	<i>26 ügyfél</i>	<i>4%</i>	<i>16 ügyfél</i>	<i>3%</i>
Ellátási területen kívüli, hajléktalan	9 ügyfél	1%	10 ügyfél	4%	26 ügyfél	1%	34 ügyfél	5%	<b>4 ügyfél</b>	<b>1%</b>
Összesen	677 ügyfél	100%	601 ügyfél	100%	680 ügyfél	100%	652 ügyfél	100%	<b>492 ügyfél</b>	<b>100%</b>

#### 6.1. József Attila Lakótelep

- A lakótelepen a kilencvenes évek vége óta lakosságcsere figyelhető meg, amely folyamatosan 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 az átlagos piaci árakhoz képest 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.)
- A nyugdíjas ügyfeleknek egészségi állapotuk és magas gyógyszerkötségük kapcsán lehet problémájuk. A gyógyszerkötség sok esetben a több tízezer forintot is meghaladhatja. Gyakori, hogy a hozzátartozók keresnek meg minket és kérnek segítséget a fizikálisan és mentálisan leépülésnek indult idősök megsegítése kapcsán.
- A magas közüzemi díjak mellett további problémájuk lehet még, a nagyobb összegű bankkölcsönök törlesztése, melyet, lakásfelújításra, vagy felnőtt gyermekük ingatlanvásárlásának megsegítésére igényeltek. 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 egyedülletet nehezen viselik, vagy szomszédsági, családi konfliktusok, élethelyzeti problémák kapcsán.
- Az egészségügyi problémák miatt akadályoztatott ügyfelekkel gyakran otthonukban tartjuk a kapcsolatot.
- A lakótelepen élő aktív korú ügyfelek elsősleges problémája a foglalkoztatásuk hiánya, ill. a tartós munkanélküliség miatti anyagi hátrányok, és az abból eredő díjhátralékok keletkezése.
- A munkahely elvesztése tartós munkanélküliséget eredményezhet, iskolai végzettségtől, munkatapasztalattól és a rendezett életviteltől függetlenül. A foglalkoztatási problémához az esetek többségében hozzákapcsolódik a díjhátralékok felhalmozásának problémája is.
- A József Attila Lakótelepen évek óta érzékelhető a fiatalabb családok megjelenése, és egyúttal az ügyfélkörünkben való jelentkezésük is korábbi évekhez képest egyre inkább tetten érhető. Elsősorban hivatalos ügyekhez kapcsolódó információkat, jogi tanácsadást és gyermekeikhez kapcsolódó támogatások igénylésében kérnek segítséget.
- Egyre többen jelentkeznek olyanok, akik elveszítették a munkájukat vagy megváltozott jövedelmi helyzetük miatt nem tudják fizetni bankkölcsöneiket, vagy csak közüzemi számláik rovására.
- Az elmúlt években egyre inkább megjelenik a családgondozás folyamatában a családi-kapcsolati problémák és gyermeknevelési nehézségekben való segítségkérés is.
- 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.

## 6.2. Aszódi úti lakótelep

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



- Jellemző a foglalkoztatási problémák viszonylag gyors megoldódása, gyakran a szürke vagy a fekete gazdaságban – amely csak viszonylagos biztonságot teremt.
- A lakótelep földrajzi adottságai, az ott élők szociális problémái okán közösségi szociális munka végzésére alkalmas terep lenne, mely keretében a területen élők saját erőforrásainak mozgósítása, önsegítése, közösségfejlesztése, érdekképviselőtének előmozdítása lehet a célkitűzés.
- Jelenleg a területen működő részönkormányzat laikus módon próbálja ezt a fajta funkciót ellátni, noha az intézmény profilját tekintve nem ez lenne eredeti feladata. Az ottani kollégákkal csoportunk sok évre visszamenőleg jó kollegiális viszonyt ápol, együttműködés közös ügyek kapcsán rendszeres.

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

A korábbi évekkel összevetve, erről a területről az ügyfélszám csökkenő tendenciát mutat. A tavalyi évhez képest minimális csökkenés figyelhető meg, annak ellenére, hogy az ott élők száma folyamatosan csökken az Illatos úti épület lebontást követően, illetve a Kén utcai és Vaskapu utcai épületek kiürítésével.

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

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

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

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

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

Az ügyfélkörből ezen a területen található a tartós egészségügyi 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, ill. előfordul az is, hogy generációk nőnek fel úgy, hogy a munkajövedelmet, mint bevételi forrást sem családjukban, sem szűkebb környezetükben nem láttak.

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

#### 6.4. Kén utca területe

Az Illatos út 5. szám alatti tömbök utolsó épületének lebontását követően az ott lakók egy része kilakoltatási eljárások miatt nem kapott elhelyezést, így megfigyelhető, hogy egyéb lakhatási lehetőség híján néhány család a Kén utcai tömbökbe költözött át, rokonokhoz, ismerőshöz, vagy rosszabb esetben önkényes lakásfoglalóként. Ezekben a tömbökben a lakásfoglalások egyébként is jellemzőbbek, mint az illetékességi területünk bármelyik részén. Szociálisan deprimált családok, esetenként kriminalizálódás felé hajló új beköltözők élnek itt, a régebbi lakók szerint. Az elmúlt években megkezdődött a Kén utcai tömbökben rendezett lakásbérleti jogviszonnyal rendelkező bérlők pénzbeli megváltás, ill. másik önkormányzati lakásban történő elhelyezés között választhattak – akadt példa, hogy ugyanazon bérlők mindkét választási lehetőséggel élhettek.

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

#### 1. CSALÁDGONDOZÁS

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

- Foglalkoztatási problémákkal kapcsolatos tevékenység
- Adósságkezeléshez kapcsolódó ügyintézés és az adósság kezelése melletti további gondozási 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.)
- Mentális és egyéb szociális problémákhoz kapcsolódó tevékenység

Jellemzőbb tevékenységi formák:

- Szociális ellátásokkal, hivatalos ügyekkel kapcsolatos ügyintézés
- Információ- és tanácsadás
- Motivációk, belső erőforrások erősítése
- Életvezetési tanácsadás
- Családi, kapcsolati problémákkal kapcsolatos tevékenység
- Adományok közvetítése, juttatása
- Más ellátásokhoz való hozzájutás megszervezése.



- Az esetkezelések többségében komplexek voltak és a fentebb felsorolt tevékenységek közül egyszerre több is jelentkezett az eset során. A problémák továbbirányítással történő kezelése a munkatársakra nem jellemző.
- Az adminisztratív kötelezettségek az esetmunkát ügyintézés az irányába viszik, ugyanakkor a problémák többsége ügyintézással tartósan nem megoldható, mivel az életvezetési és mentális problémák az ügyfelek jelentős részénél az ügyintézési problémák mellett jelen vannak, illetve az esetek többségében az életvezetési problémák eredményezik az ügyintézési problémákat.

## 2. ADÓSSÁGKEZELÉS

- Az adósságkezelők munkája mellett a családgondozói tevékenységet, a további problémákkal való foglalkozást a Családsegítő Csoport munkatársai látják el.
- A programba a túl magas díjhátralékkal rendelkező ügyfelek továbbra is nehezen 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, de egyre jellemzőbb a kerület más részeiről is a sok éves víz-csatorna elmaradások rendezése kapcsán beadott kérelmek is.
- A sok éves múltra visszatekintő adósságcsökkentési támogatás és Hálózat Alapítvány nyújtotta támogatások mellett egyre nagyobb számban veszik igénybe a ferencvárosi lakhatást segítő támogatást is. Ezen típusú támogatás elsősorban azok számára jelent hathatós segítséget, akik a bizonyos paraméterek miatt kiszorulnak a korábbi ellátások igénybevételeiből (pl.: lakás nagyság, hátralékok mértéke...). Jelentős segítség kisösszegű tartozások esetén, hiszen a tartós eladósodás elkerüléséhez, közép-hosszú távon így a lakhatás megővéséhez járulhat hozzá.
- 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 hátralékok miatt megújítani.

## 3. TARTÓS MUNKANÉLKÜLIEKKEL VALÓ FOGLALKOZÁS

- Az ellátórendszerbe való visszatérés érdekében évek óta minden, ellátással nem rendelkező munkanélkület a munkaügyi szervekkel való kapcsolattartásra ösztönzünk, még ha pénzügyi ellátásra kezdetben nem is lesz jogosult.
- A 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 népkonyhákban illetve élelmiszeradományokból tudja megoldani.

- 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 jogszabályi változásoknak köszönhetően az aktív korúak rendszeres szociális segélyének megszüntetésével az ügyfelek egy része egészségi állapota alapján szerzett jogosultságot bizonyos ellátásra vagy a foglalkoztatást helyettesítő támogatás került számukra megállapításra. Utóbbi esetében az éves felülvizsgálat során szükséges igazolni a további folyósítás megállapításához legalább 30 nap munkaviszonyt, közérdekű, önkéntes vagy háztartási munkát. Mivel sok család, egyedülálló számára egyetlen bevételi forrást jelent a támogatás a családgondozás folyamatában mindenképp központi feladat az ügyfelek ezen irányú motiválása, megsegítése.

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, álláskereső technikák, életrajzírás. Rendszeres kapcsolat alapján személyre szabott álláskereső stratégiák megbeszélése, kidolgozása. Az álláskereső az álláskereső klub keretein belül valósul meg.
- További szociális problémákkal kapcsolatos információk, tanácsadás, ügyintézés, a különféle segélyjogosultságok figyelemmel kísérése, szükség szerint a segély megújítása.

A munkanélküliek részére nyújtott speciális szolgáltatásunk az Ecséri úti Aluljáróban működő Álláskeresők részére kialakított Klubunk.

A program felelősei: Antalik Tibor, Gergely Gabriella voltak 2015-ben.

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

A tárgyi feltételek mindkét irodában adóttak, az Ifjúsági Iroda és a Lélek-Pont technikai felszereltsége, írószerei is a Klub rendelkezésére állnak. A gépek száma gyakran kevésnek



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

bizonyul. Ezért minden ügyfelünknek meghatározott idő áll rendelkezésre, ami sokszor körülményessé teszi az álláskeresést, valamint nem segíti elő az elmélyült internetes böngészést.

A Klub munkamódszerei a következők:

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

Az ügyfelekkel való foglalkozás egyénileg történik, egyéni esetkezelés formájában. Az Ecseri úti Klub állandó ügyfeleinek ismeretségi viszonyaiból kialakulni látszik egyfajta tényleges klubszerű társasági lét, az ügyfelek szóba elegyednek egymással, tapasztalataikat megosztják. Ebben az évben is ajánlottuk ügyfeleinknek a saját Álláskereső Klubjainkon kívül a VIII. kerületi Kesztyűgyár Klubját (hétfő, csütörtök), börzéit, és több állandó klubtagunk vett részt az ő számítástechnikai alapképzésén is. Így az aktív álláskereső – elhelyezkedési esélyeinek növelése érdekében – hétfőtől csütörtökig minden nap igénybe tudnak venni olyan szolgáltatást, mely a lakókörnyezetük közelében található.

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

2015-ben 32 alkalommal tartottunk az Ecseri úti Ifjúsági Irodában Álláskereső Klubot. Az I. számú Családsegítő Csoport illetékességi területén élők közül 20 fő 76 alkalommal vette igénybe a klub szolgáltatásait. Az Alul-járó Ifjúsági Iroda 2015.08.12-ével történő elköltözésével ezen a helyszínen a szolgáltatás igénybevételére a lehetőség megszűnt.

A Lélekpont Irodában tartott klubfoglalkozásokon az I. számú Családsegítő Csoport ügyfelei közül 4 fő 10 alkalommal jelentek meg az ottani klubban.

A párhuzamosan működő Tüzoltó u.-i álláskereső klub (LÁK) továbbra is folyamatosan működik.

Új szolgáltatás bevetésének előkészítése:

A Külső-Ferencvárosban élők számára nehezen elérhetőek az intézményünk egyes szakmai egységeiben és más, kerületünkhöz kötődő szervezetek által szervezett álláskeresői támogató szolgáltatások. Az Aluljáró Ifjúsági Iroda Ecseri úti metróaluljáróból való elköltözésével a korábban Családsegítő Szolgálat Családsegítő Csoportjainak munkatársai által működtetett Álláskereső Klub reális elérésére kevés esélye marad a József Attila lakótelep, Aszódi lakótelep illetve a Gyáli úti "Nyolcház" lakói számára. A Családsegítő Szolgálat illetékességi területének felosztása miatt ugyancsak nehézkes a Soroksári út és Haller utca kereszteződésétől kifelé eső területen élők számára az egyes szolgáltatásokhoz való hozzáférés.

Ügyfeleink iskolázottságát, egészségi, mentális és pszichés állapotát ismerve elmondható, hogy sokan jelentős hátránnyal indulnak a munkaerőpiacon. A velük való esetmunka szerves részét képezi továbbra is az álláskeresői alkalmas állapotba való hozásuk és aktív megtámogatásuk az elhelyezkedés elősegítése érdekében. Azonban azon ügyfelek számára, akik pályakezdők vagy már rendelkeznek munkavállalói tapasztalattal, de bizonyos elakadások okán átmenetileg kiszorultak a munkaerőpiacról, vagy bizonyos döntések



meghozatalához további információra van szükségük a sikeres álláskereséshez, esetleg nem rendelkeznek a megfelelő infrastrukturális eszközökkel mindenképpen feladat a megtámogatásuk.

Ezért Csoportunk célul tűzte ki - az Ecseri úti iroda bezárását követően - egy Pályaorientációs- és munkavállalási tanácsadás szolgáltatásának bevezetését. Terveink szerint a szolgáltatás célcsoportja a megvalósítás első fázisában elsősorban, az aktív korú nem foglalkoztatott, jelenleg is a családsegítő csoportunk klientúrájában levő ügyfeleink, akik munkát akarnak vállalni, de nem rendelkeznek a szükséges ismeretekkel és a kellő gyakorlattal álláskeresés terén vagy nem elérhetőek számukra bizonyos technikai feltételek vagy meglévő képzéseik elavultak esetleg pályamódosítás kapcsán dilemmákkal küzdenek, melyhez további segítséget igényelnek.

A második fázis elindulásával szolgáltatásunk igénybevevői körét szeretnénk szélesíteni és elérhetővé tenni a hozzánk forduló álláskeresésbe bevonható ügyfelek számára is.

A tavalyi évben Csoportunkban végbemenő személyi változások, nagymértékű fluktuáció miatt a program ugyan kidolgozásra került, de a kezdésének időpontja elhalasztásra került.

A tartós munkanélküliekkel való foglalkozás egy új elem az idei évtől az önkéntes munkában való foglalkoztatásuk. A rendszeres szociális segély megszüntetésével ezen típusú támogatásban részesülő ügyfeleink nagy része foglalkoztatást helyettesítő támogatásra lett jogosult. Az éves felülvizsgálat során a támogatás további folyósításának feltétele a legalább 30 napos munkaviszony, közmunka, önkéntes munka, háztartási munka igazolása.

A családgondozás során szerzett tapasztalaink alapján elmondható, hogy az ügyfélkör egy része képes önállóan ezen feltételek igazolásának eleget tenni. Azonban a túlnyomó többségének még az is problémát okoz, hogy a határozatban foglaltakat értelmezze, így sok esetben kollégáink szembesítik őket azzal, hogyan tud megfelelni a támogatás ismételt megállapításának.

#### 4. ADOMÁNYOK JUTTATÁSA ÉS KÖZVETÍTÉSE

- A tavalyi évben, irodánkban ügyfeleink körülbelül egyharmada vett igénybe adományt, többségük rendszeresen.
- Az adományok tárolása két helyiségben zajlik, az egyikben a szabadon elvihető ruhaadomány és más adományok találhatóak, a másik helyiségben, pedig a célzottan osztandó adományokat tároljuk, melyek többsége gyermekruha, babakocsi és játék, melyet személyre szabottan ajánlunk fel főleg gyermekes ügyfeleinknek.
- Az adományok legnagyobb része továbbra is ruhanemű, jelentős része gyermekruha. Az év során több magánfelajánló jóvoltából több alkalommal is kaptunk játék, könyv és mesekönyv adományt is.
- A lakótelepen élő felajánlók mellett ügyfeleink közül is sok a felajánló, vagy a felajánló és igénybevevő is egyszerre.
- Az adományosztás, és az adományok fogadása alkalmat teremt az ügyfelekkel való kapcsolatfelvételre, a további problémákkal való foglalkozásra. Több ügyfélnek a ruhaadomány is komoly anyagi segítséget jelent.
- A karácsony közeledtével hagyományinkhoz híven ismét meghirdettük a „Mikulásdoboz” akciót, amelyben játék felajánlásokat juttatunk el rászoruló családok gyermekei részére. Az év utolsó napjaiban közel 80 csomagot tudtunk kiosztani gyermekek részére.



#### 5. INGYENES JOGI TANÁCSADÁS

Ügyfeleink részére ingyenes jogi tanácsadást biztosít intézményünk, heti egy alkalommal, előzetes időpont egyeztetés alapján. Helyileg a II. sz. Családsegítő Csoport Balázs Béla u-i telephelyén van lehetőség a szolgáltatás hozzáférésére. Az igénybevétel minden esetben a családgondozóval történt megállapodás és előzetes egyeztetés alapján történik. Amennyiben az ügyfélnek esetlegesen jogi képviseletre, irat szerkesztésre is szüksége van, és önerőből nem tud ügyvédet fogadni, akkor közvetített szolgáltatásként kutatunk fel számára civil esetleg állami intézmények támogatott, ingyenes jogsegély szolgáltatásait.

#### 6. MENEKÜLTEKKEL ILL. OLTALMAZOTTAKKAL végzett szociális munka

A családsegítő szolgálatok 2014. januárjától kötelező ellátandó feladatként kapták: együttműködésre kötelezett menekült ill. oltalmazott személyekkel való családgondozás tevékenységét. Az ellátotti körünk bővült, a menedéjogról szóló 2007. évi LXXX. törvény alapján „a nemzetközi védelemben részesített személyek társadalmi beilleszkedésének elősegítése” feladatával. A törvény végrehajtásáról szóló 301/2007. (XI.9.) Korm. rendelet rendelkezik. 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.

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

A kötelező személyes kapcsolattartás alatt a közösen megfogalmazott egyénre szabott gondozási célok megvalósítása is fontos feladat.

(A 2015-ben integrációs szerződés kapcsán az I.sz. Családsegítő Csoporttal kötelezően együttműködő ügyfelek jellemzőit, a konkrét munka tapasztalatainkat lásd az II. sz. Családsegítő Csoport beszámolójában. )

#### 7. PSZICHOLÓGIAI TANÁCSADÁS

A FESZGYI 2014-ben a Moravcsik Alapítvánnyal kötött együttműködési és ellátási szerződést is. Ennek köszönhetően 2014 szeptemberétől folyamatosan ingyenes pszichológiai



tanácsadást is igénybe vehetnek az ügyfeleink, amelyhez a személyi feltételeket az Alapítvány, a helyszínt a FESZGYI biztosítja.

A I. sz. Családsegítő Csoportban heti egy alkalommal, 4 órában, 50 perces blokkokban fogadja az ügyfeleket pszichológusunk, előjegyzés alapján, helyileg a saját telephelyünkön.

2015-ben 10 fő 80 alkalommal vett részt pszichológiai tanácsadáson.

A családgondozók az egyéni esetkezelések során indokolt esetekben felajánlják a tanácsadás lehetőségét, ill. az ügyfelek maguk is kezdeményezhetik az igénybevételt.

### 8.KLUB FOGLALKOZÁS - Varázsceruza Alkotócsoport

A program felelőse: Molnár Renáta, Péter-Szabó Tünde

(Részletes beszámoló ld. II. sz Családsegítő Csoport beszámolójában.)

Szeretnénk megemlíteni, hogy a nyári alkalmak szervezésében jelentős segítséget nyújtottak a Gyermekjóléti Központ munkatársai, akik a foglalkozások szervezésében vállaltak aktív szerepet. A közös munka eredményeként nem csak az alkotócsoport foglalkozásainak sikeres megtartását könnyvelhetjük el, hanem a szakmai kapcsolataink, szempontjaink megújulását is.

Az év végén szolgálatunk részéről két új kolléga Bázsza-Mosó László (I.sz. Családsegítő Csoport) és Talmácsi Elvira (II.sz. családsegítő Csoport) is becsatlakoztak a foglalkozások vezetésébe és aktív szereplői, alakítói voltak ezen alkalmaknak.

### 9.TEREPTANÁRI MUNKA

Molnár Renáta – családgondozó- mb. vezető családgondozó

- Pannon Kincstár Oktatási és Szolgáltató Kft. szociális asszisztens hallgató

### 9.KONFERENCIÁK, PROGRAMOK, TOVÁBBKÉPZÉSEK

Molnár Renáta - családgondozó- mb. vezető családgondozó

- TÁMOP-2.2.2-12/1-2012-0001 „A pályaeorientáció rendszerének tartalmi és módszertani fejlesztése” című kiemelt projekt keretében - Pályaeorientációs konzulens és Nemzeti Pályaeorientációs Portál felhasználó 3 napos továbbképzésképzés.
- Ferencvárosi Szociálpolitikai Kerekasztal

Gergely Gabriella – családgondozó

- Ferencvárosi Szociálpolitikai Kerekasztal

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

Lehetséges szakosodási irányok: Gergely Gabriella – mediáció, csoportos foglalkozások, álláskeresőkhöz, munkanélküliséghez kapcsolódó programok; Gödöllei Piroska – idősgondozáshoz kapcsolódó szociális munka; Molnár Renáta – családterápia, párterápia, csoportos foglalkozások.



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

---

A jogszabályi változásoknak köszönhetően az előttünk álló 2016-os évben komoly szakmai kihívásokkal kell szembe néznünk. Ezek a változások a családsegítés több mint 20 éves múltját, bevett szakmai gyakorlatát alapjaiban fogják érinteni. A szabályozásnak és a szakmai elvárásoknak való megfelelés nem kis kihívást fog jelenteni a kollektívánk számára.

A munkavégzés során továbbra is szeretnénk törekedni arra, hogy az ügyfél a sarokba szorított, kilátástalan helyzetében is emberhez méltó módon juthasson hozzá a szociális alapszolgáltatáshoz a családsegítéshez.

Az ügyfeleinkkel való bánásmód alapja és a sikeres együttműködés záloga a partnerségi viszony megteremtése, amit az átalakulások során is szeretnénk szem előtt tartani.

Budapest, 2016-02-29

Molnár Renáta  
mb. szakmai vezető



## **2. Beszámoló a Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények Igazgatósága (FESZGYI) II. sz. Családsegítő Csoportjának 2015. évi tevékenységéről**

### **I. AZ INTÉZMÉNY TEVÉKENYSÉGE**

Csoportunk a Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények Igazgatósága (FESZGYI) szakmai egységeként a többször módosított 1993. évi III. tv. és a Budapest Főváros IX. Kerület Ferencváros Önkormányzata Képviselő-testületének 24/2011.(IX.26.) 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 fogyatékkal élő, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadás nyújtását,
- a családokon belüli kapcsolaterősítést szolgáló közösségépítő, családterápiás, konfliktuskezelő, mediációs programokat és szolgáltatásokat, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatásokat.
- menekültek, oltalmazottak társadalmi beilleszkedésének elősegítését

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

A *családsegítés* a szolgáltatást igénybe vevő személy otthonában, családi környezetében tett látogatások, illetve a családsegítő szolgálatnál folytatott segítő beszélgetés és segítő munkaformák útján valósul meg. Segítő munkaformák különösen a szociális esetmunka, a



szociális csoportmunka és a közösségi szociális munka. *A szociális esetmunkát végző személyt esetfelelősnek kell kijelölni.*

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

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, pszichológiai tanácsadást, álláskereső klubokat, gyermekeknek alkotócsoporthoz foglalkozásokat működtetünk. Az idei évben is tudtuk biztosítani 5 alkalommal az ingyenes ruhabörzét.

### **1. Csoportunk illetékessége:**

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



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 házi orvos, a házi gyermekorvos, a személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatók, így különösen a családsegítő szolgálat, a családsegítő központ, gyermekjóléti szolgálat, gyermekjóléti központ, gyermekek vagy családok átmeneti otthona, a közoktatási intézmények, így különösen a nevelési-oktatási intézmény, a nevelési tanácsadó, a gyámhatóság, a rendőrség, az ügyészség, a bíróság, a pártfogó felügyelői szolgálat, az áldozatsegítés és a kárenyhítés feladatait ellátó szervezetek, a menekülteket befogadó állomás, a menekültek átmeneti szállása, a társadalmi szervezetek, alapítványok**”) „kötelesek jelezni a családvédelmi koordinációért felelős szervnek, ha hozzátartozók közötti erőszak veszélyét észlelik” (2§ (1)-(2)).  
Illetve: **„(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.”**

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:9<sup>00</sup>-18<sup>00</sup>; K:9<sup>00</sup>-17<sup>00</sup>; Sz:8<sup>00</sup>-16<sup>00</sup>; Cs:9<sup>00</sup>-13<sup>00</sup>; P: 9<sup>00</sup>-12<sup>00</sup>. A félfogadási időn kívül, (ill. azzal egyidőben) telefonos ügyeleti szolgálatot (péntek 12<sup>00</sup>-16<sup>00</sup>), jogsegélyszolgálatot (kedd 15<sup>00</sup>-17<sup>00</sup>), álláskereső klubot és tréninget a 2015-ös év egy részében az Aluljáró Ifjúsági Információ és Tanácsadó Iroda Ecséri úti irodájában működtettünk (szerda 9<sup>00</sup>-12<sup>00</sup>), folyamatosan pedig a Lélek Pont Irodájában a Tűzoltó u. 23.-ban (kedd 9<sup>00</sup>-12<sup>00</sup>) várjuk az álláskeresőket, ill. szakmai értekezletet és szupervíziót tartunk (csütörtök 13<sup>00</sup>-17<sup>00</sup>).



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

Csoportunkban a szakmai tevékenységet 8 fő látja el:

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

Az idei évben több személyi változás is történt. Májusban mondott fel egy családgondozó kolléganő, az Ő helyére felvett kolléganő 1 hónapot töltött nálunk, ezt követően felmondott. Helyére a GYÁO-ból érkezett áthelyezéssel egy családgondozó kolléganő októberben. Szintén októberben újabb változás történt, ismét felmondott az egyik családgondozó, munkáját a korábban asszisztensi munkakörben dolgozó kolléganő vette át, rendelkezett a megfelelő végzettséggel. Az asszisztensi munkakör betöltésére novembertől felvettünk egy új kolléganőt.

#### A szociális munkások heti munkaidejének beosztása:

16 óra ügyelet

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

8 óra adminisztráció

2 óra esetmegbeszélés

2 óra szupervízió

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

A 9/2000. (VIII.4.) SzCsM. rendelet rendelkezik a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról, melyben kötelezővé teszik a folyamatos szakmai továbbképzést.

***A munkatársak folyamatosan magas szakmai színvonalon látják el pszichésen/mentálisan igen megterhelő munkájukat.***



## **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 folyamatosan akadályként jelentkezik a szegénység, mely nem krízis jellegű, megoldása szociál-, gazdaság-, és foglalkoztatáspolitikai intézkedéseket és nem szociális munkát igényel.**

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 benutság 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. 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).

Sokan kilátástalannak ítélik meg helyzetüket, s dühösen, agresszíven, elutasítóan – ellentmondásosan – mégis az „utolsó szalmaszál” reményében keresik fel szolgálatunkat. 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, „csapaterősítő” programok szervezése enyhítheti, vagy feledtetheti egy kis időre a kollégák frusztrációját. Ebben az évben kéthetente juthattak el szupervízióra a kollégák.

**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.*

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 a ferencvárosi jövedelempótló rendszeres támogatásban részesülő személyeknek kötelező a velünk való együttműködés, ez a részükre folyósított segély feltétele.

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

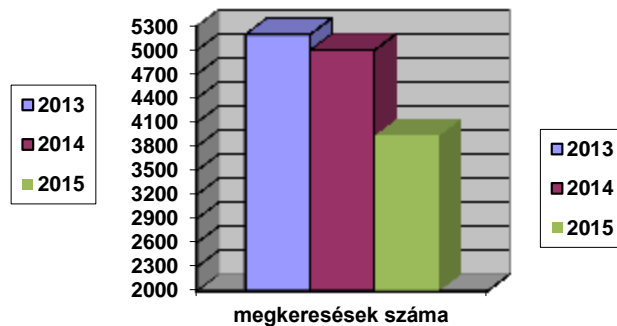
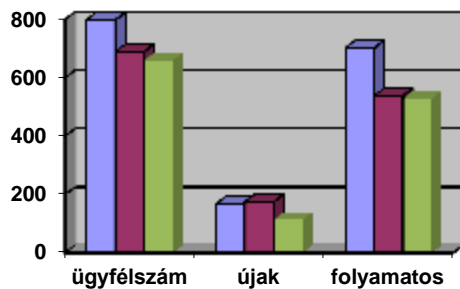
Munkánk többi részét szociális tanácsadás, *információadás, ügyintézésben való segítségnyújtás, iratszerkesztés, jogi tanácsadás, érdekképviselet* más intézmények felé jellemzi.



## GONDOZÁSI ADATOK

### 1. Éves forgalom

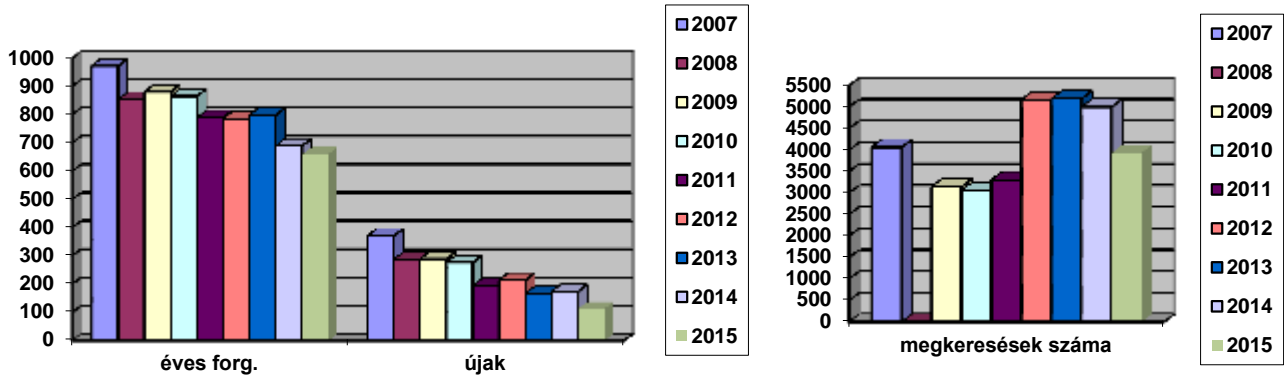
Éves forgalom (igénybe vevők száma):	<b>660fő</b>
Megkeresések száma: <b>(családlátogatásokkal együtt)</b>	<b>3934alkalom</b>
Átlagos napi forgalom:	<b>15 fő</b>
Új igénybe vevők száma:	<b>113fő</b>
Folyamatos esetkezelés	<b>529 fő (a 660-ból)</b>



**2015. év** folyamán **660** fő vette igénybe szolgáltatásainkat (az előző évben 689 fő kereste fel csoportunkat, kevéssel csökkent a számuk) **3934** alkalommal (az előző évi 4999 volt, a megkeresések száma is csökkent). (Ez ügyeleti időben átlagosan 15 igénybe vevővel való foglalkozást jelent.) Közülük 113 új ügyfél volt (az előző évi 174 fő.), azaz 2015-ben kereste fel először Csoportunkat. Az újak száma szintén csökkent.

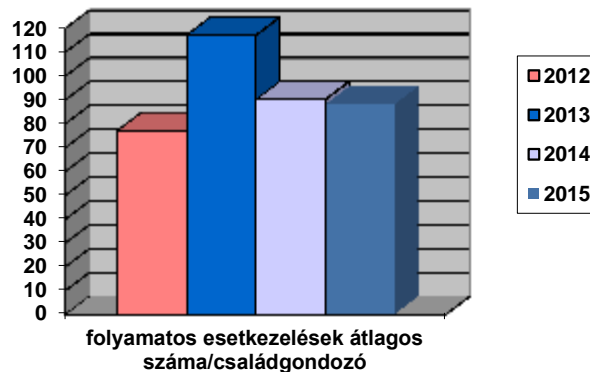
A fenti adatok alakulása 2007 óta:

	<u>2007.</u>	<u>2008.</u>	<u>2009.</u>	<u>2010.</u>	<u>2011.</u>	<u>2012.</u>	<u>2013.</u>	<u>2014.</u>	<u>2015.</u>
Éves forgalom (fő):	972	853	880	865	789	785	798	689	660
Átlagos napi forgalom (fő):	16	12	12-13	12-13	13	20-21	20-21	19-20	15
Megkeresések száma:	4060	3141	3225	3059	3305	5167	5193	4999	3934
Új ügyfelek száma (fő):	371	288	289	277	195	214	167	174	113
Ügyeleti napok száma:	249	258	254	238	256	252	251	252	254



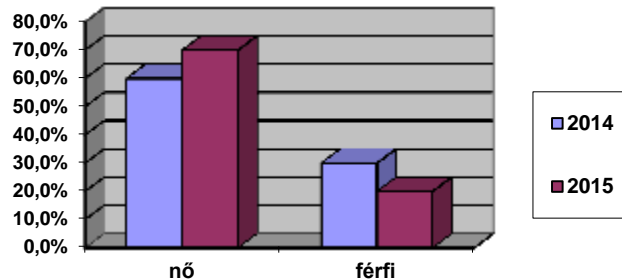
A **660** igénybe vevő (2014. évi 689 fő) közül **529** fő (2014. évi 538 fő) folyamatos esetkezelésnek minősülő. Ezekben az esetekben jellemző a kliensekkel való komplexebb családgyógyozói foglalkozás és az összetettebb, több probléma előfordulása.

A fenti adatokból kiolvasható, hogy egy-egy családgyógyozóra (6 fő) **átlagosan 88** (2014→90, 2013→117, 2012→77) **folyamatos** esetkezelésnek minősülő ügyfél „jutott” (20-25 folyamatos – komplex családgyógyozást igénylő – eset lenne az optimális). Az éves kapcsolatfelvételek száma is magas, a tavalyi évhez képest csökkenést mutat, de így is végül 15 fős átlagos napi forgalmat eredményez.



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

- a szolgálatunkat felkereső, folyamatos esetkezelést igénylők közül **381 fő** (73 %) (2014→372 fő 69%) **nő** volt, közülük 44 fő (13%) **18-34 év** közötti, 144 fő (37%) **35-49 év** közötti, 101 fő (26%) **50-61 év** közötti, 92 fő (24 %) **62 éves, vagy idősebb**, és
- **148 fő** (27%) (2014→166 fő 31%) volt **férfi**, 28 fő (19%) **18-34 év** közötti, 32 fő (22%) **35-49 év** közötti, 44 fő (30%) **50-61 év** közötti, 44 fő (29%) **62 éves, vagy idősebb**.

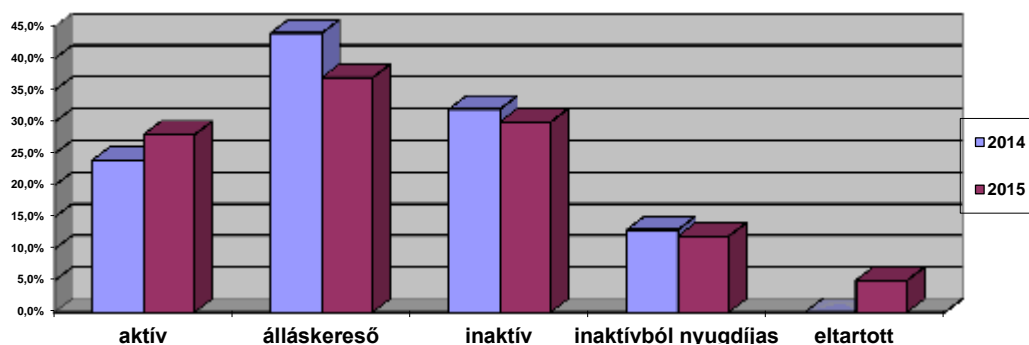


Tapasztalataink szerint általában a család nő tagja jelenik meg probléma esetén Csoportunknál, és jellemzőbb, hogy ők intézik az egyéb „utánajárást” igénylő ügyeket, s ez után sorolnám csak „okként” azt a tényt, hogy számszerűleg is több nő tagja van társadalmunknak, mint férfi, főleg az időskorúak körében.

A 2014-es évhez képest, a 2015-ös évben tovább nőtt az intézményt felkereső nők száma valamint csökkent a Csoportunktól segítséget kérő férfiak aránya.

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

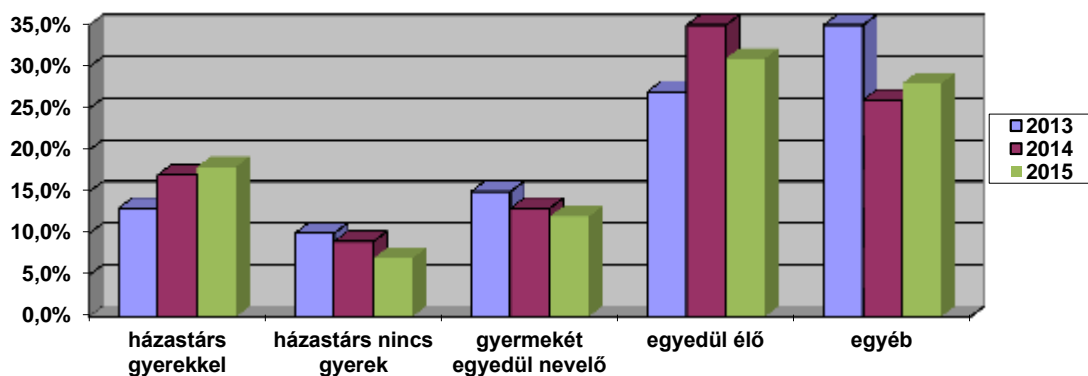
- **150 fő** (28%) rendelkezik munkával, azaz **aktív kereső** (2014-ben 129 fő→24%)
- **197 fő** (37%) munkanélküli, **álláskereső** (2014-ben 236 fő→44%)
- **157 fő** (30%) **inaktív kereső** (nyugdíjas, gyes-en, gyed-en, ápolási díjon stb. van), közülük **63 fő** (12%) **a nyugdíjas** (2014-ben 172 fő→32 %, ill. 73 fő→13%)
- **25 fő** (5%) **eltartott** (2014-ben 1 fő→0,1%)



Az intézményünket felkereső, folyamatos esetkezelést igénylő foglalkoztatottak, ill. a keresőtevékenységet nem végzők aránya 28% ↔ 72% (2014-ben 24% ↔ 76%). Elmondható, hogy kis mértékben nőtt a foglalkoztatottak száma az elmúlt évhez képest illetve csökkent az álláskereső igénybevevők aránya. Jellemzően a keresőtevékenységet nem végzők szorulnak segítségre életvitelük fenntartásához, valamint egészségi állapotukból, mentális állapotukból, vagy más okból származó problémáik megoldásához, az életvezetési képesség megőrzéséhez, akik számára a létfenntartáshoz egyre kevesebb eszköz áll rendelkezésre. Az ő számukra plusz jövedelem szerzésére szinte esély sincs, közülük csak a munkaképes állapotú, kvalifikált szakképesítéssel, vagy iskolai végzettséggel rendelkező, főként 50 év alattiak reménykedhetnek abban, hogy talán találnak még munkát, mely bevétel növekedést eredményezne.

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

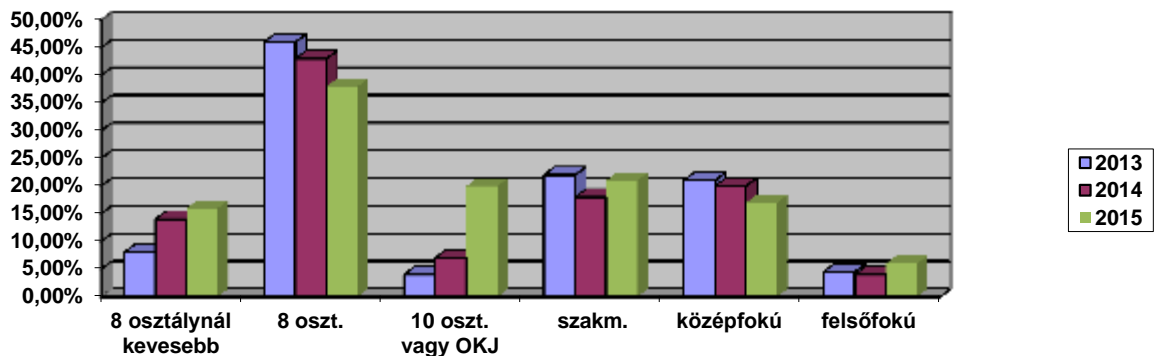
- **95 fő (19%) háztársi (élettársi) kapcsolatban él és van/nak gyermeke/i** (2014-ben 92 fő→17%)
- **41 fő (8%) háztársi (élettársi) kapcsolatban él, de nincs gyermekük** (2014-ben 50 fő→9%)
- **62 fő (13%) egyedül neveli gyermekét/gyermekeit** (2014-ben 69 fő→13%)
- **159 fő (31 %) egyedül élő** (2014-ben 189 fő→27 %)
- **146 fő (29%) egyéb** (nagykorú gyermekként, testvérként, egyéb rokonként, befogadottként stb.) (2014-ben 138 fő→26%)



A 2014 évhez képest 2015-ben mind számszerűleg, mind arányában, kevéssel csökkent a Csoportunkat felkereső, folyamatos esetkezelést igénylők között a gyermeküket egyedül nevelők száma. A klasszikus értelemben vett „családban” (apa, anya, ill. gyerek/ek) ügyfeleink mindössze 19 %-a, 95 fő él, minimális növekedés tapasztalható. Gyermek nélküli párkapcsolatban pedig 8% 41 fő él. Ez az arány csökkent. 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 44%!

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

- **85 fő** (16%) az **általános iskola nyolc osztályánál kevesebb** végzettséggel rendelkezik (2014-ben 74 fő→14%)
- **202 fő** (38%) az **általános iskola nyolc osztályával** rendelkezik (2014-ben 232 fő→43 %)
- **104 fő** (21%) **szakmunkásképzőt, szakiskolát végzett** (2014-ben 98 fő→18%)
- **55 fő**→10% (2014-ben 66 fő→12,3%), **szakközépiskolai, ill. gimnáziumi végzettséget 40 fő**→7% (2014-ben 42 fő→8%) szerzett
- **10 fő** →2% (2014-ben 4 fő →0,7% ) fejezett be érettségire épülő OKJ képzést
- **33 fő** (6%) **felsőfokú végzettséggel rendelkezik** (2014-ben 22 fő→4 %)

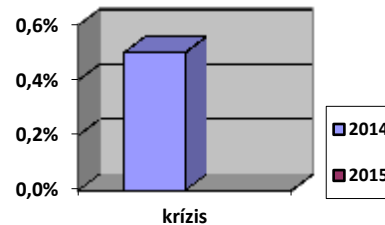
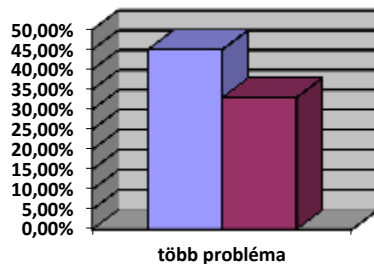
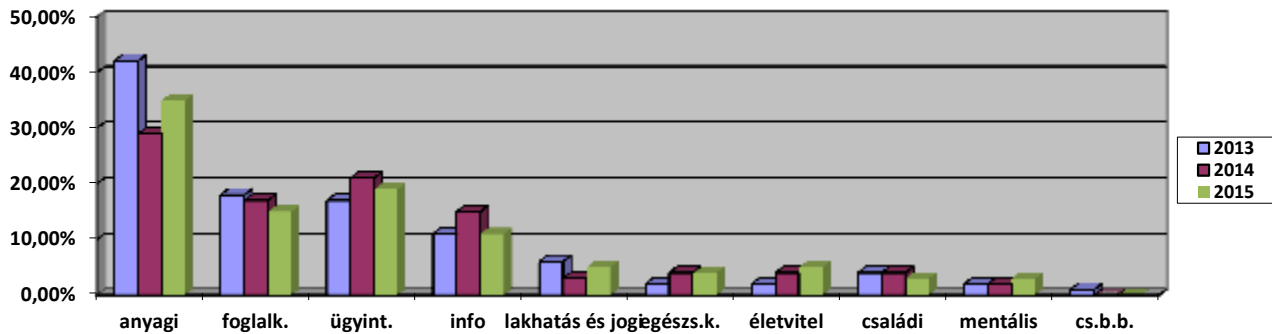


Iskolai végzettség tekintetében a szolgáltatásokat igénybevevő, folyamatos esetkezelést igénylő ügyfelek esetében a tavalyi évhez képest nőtt az OKJ-s képesítéssel, a szakmunkás illetve a felsőfokú végzettséggel rendelkezők száma, de a 8. osztálynál kevesebb végzettségűek is többen keresték fel intézményünket. Csökkent viszont a középfokú tanulmányokat végzők és a 8. osztállyal rendelkezők aránya.

6. A Csoportunkat felkereső, folyamatos esetkezelést igénylő kliensek által hozott problémák (súlyozott) megoszlása a 2015 évi (KSH) statisztikánk alapján a következő:

- **Anyagi problémával** (hátralékból adódó probléma is) 35%-ában, (2014→29 %)
- **Foglalkoztatással kapcsolatos problémával** 15%-ában, (2014→17,3 %)
- **Ügyintézésben való segítségkéréssel** 19 %-ában, (2014→21%)
- **Lakhatási és jogi problémával** 5 %-ában, (2014→ 3 %)
- **Információkéréssel** 11 %-ában, (2014→ 15 %)
- **Egészségkárosodási problémával** 4 %-ában, (2014→ 4 %)
- **Családi-kapcsolati, gyermeknevelési problémával** 3%-ában, (2014→ 4 %)
- **Lelki-mentális problémával** 3 %-ában,(2014→ 2,3 %)
- **Életviteli problémával** 5 %-ában, (2014→ 4%)
- **Családon belüli bántalmazás** problémájával az esetek 0,001%-ában,(2014→ 0,4%) fordultak hozzánk segítségért.

Az esetek 33%-ában (2014-ben 45%) több probléma együttes előfordulását jelezték az ügyfelek. Közvetlen krízishelyzet nem volt a 2015-ös évben a kollégák megítélése alapján.



Csoportunkat jogi problémával felkeresők többségénél lakhatáshoz kapcsolódik a jogi probléma is, ezért szerepeltetem „egybesmosva” 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.)

Az elmúlt évben a korábbi évekhez képest jelentős változás nem történt. Néhány %-os eltérés látható az adott problémák esetében az elmúlt évihez képest. Továbbra is jellemző, hogy anyagi problémák miatt keresik fel legtöbbször intézményünket (35%), továbbá, hogy ezt követi az ügyintézással, foglalkoztatással kapcsolatos probléma, illetve az információkérés melyek arányaikban szintén nagymértékben „előzik” meg a sorban utánuk következő problémákat.

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).

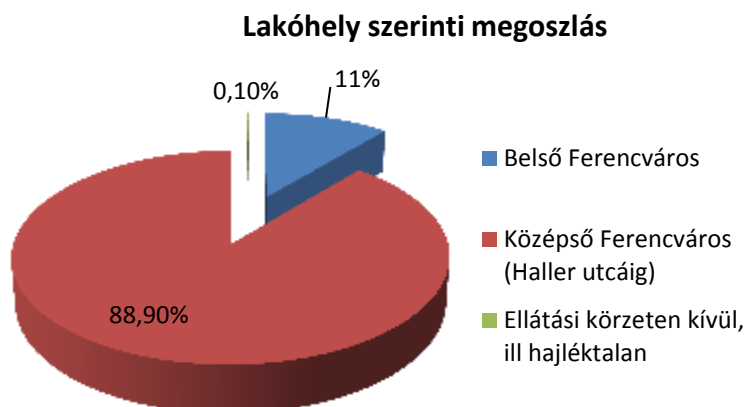
Az említett problémák gyakorta kapcsolódnak egymáshoz, ilyenkor több probléma együttes előfordulásáról beszélünk. **Több probléma együttes előfordulását az esetek 33%-ában (2014-ben 45%) jelezték a családgondozók.**

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

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

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

- 7.1. **Vámház krt. – Üllői út – Ferenc krt. – Közraktár u. által határolt területről (Belső Ferencváros) 73 fő, 11% (2014→90 fő, 13,1%),**
- 7.2. **Ferenc krt. – Üllői út – Haller u. – Soroksári u. által határolt területről (Középső Ferencváros) 586 fő, 88,9% (2014→ 598 fő, 86,8 %) kereste fel intézményünket.**
- 7.3. **1 fő 0,1% (2014→1 fő, 0,1%) csoportunk ellátási körzetén kívül lakik, ill. hajléktalan.**





## **SZAKMAI PROGRAMJAINK**

### „Munkanélküliséget” kezelő programok és kötelező feladatok

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

**1.a.** Az aktív korúak, a ferencvárosi jövedelempótló rendszeres támogatásban részesülőkkel való együttműködést a Ferencvárosi Önkormányzat Képviselőtestületének a 8/2015.(II.24.) 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 két-három havonkénti jelentkezést, személyes kapcsolattartási alkalmat kérünk. Felajánljuk az Álláskereső Klubjaink álláskeresési szolgáltatásait ahol konkrét állásajánlatok kigyűjtésével, közvetítésével, ill. – ha szükséges – álláskeresési technikák és stratégiák kidolgozásával, ezek csiszolásával, finomításával, ill. álláskereséssel kapcsolatos ügyintézással foglalkozunk.

A jövedelempótló rendszeres támogatásban, 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 2015. év folyamán **72 fő** aktív korú nem foglalkoztatott (rendszeres szociális segélyezett, 2015.márciustól, jövedelempótló rendszeres támogatásban részesülő) személy jelent meg **324 alkalommal**.

### **Aktív álláskeresés támogatása (álláskereső klub és tréning) az Ecseri úti Aluljáró Ifjúsági Információs Irodában**

A program felelőse: Antalik Tibor, Gergely Gabriella

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) Olyan elhelyezkedni kívánó álláskereső ferencvárosi lakosoknak próbálunk segítséget nyújtani, akik támogatással, foglalkoztathatóságuk fejlesztésével visszasegíthetők a



munkaerőpiacra. A támogatásra szorulóknak 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, 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 1 alkalommal, szerdánként 9-12 óráig a FESZGYI Alul-járó Ifjúsági Információs és Tanácsadó Irodájában (Ecseri úti metró aluljáró), 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 Klub 2015-ös éve a számok tükrében:

Az Ecseri úton, 2015-ben **32 klub-alkalmon** a II.sz. Családsegítő Csoport területéről **11 fő** vette igénybe a szolgáltatást, **57 megjelenési alkalommal**. Az Alul-járó Ifjúsági Iroda adott helyszínt ennek a tevékenységnek és mivel ők év közben elköltöztek, az álláskereső klub azon a helyszínen 2015.08.12-ével megszűnt.

A párhuzamosan működő Tüzoltó u.-i álláskereső klub (LÁK) továbbra is folyamatosan működik, könnyen megközelíthető ügyfeleink számára.

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

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

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

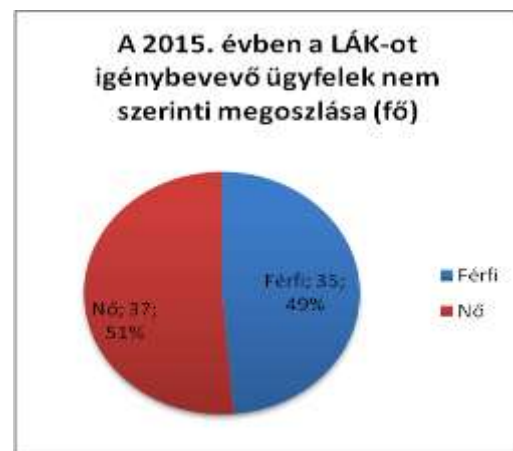
A szolgáltatás nyújtásával célunk, az álláskeresőben eredményesen hasznosítható technikák (a meg nem hirdetett állások feltárása, önéletrajzírás, telefonálás munkaadónak, felkészülés a személyes találkozókra, stb.) megismerése, elsajátítása, gyakorlása, valamint aktív és eredményes alkalmazása. Az álláskereső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

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

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

A 2012. novemberében indított szolgáltatás 2015. 07.01-től ismételten pályázati forrásból a Hajléktalanokért Közalapítvány támogatásával valósul meg a Tűzoltó utca 23. szám alatti LÉLEK-Pontban heti egy alkalommal, keddi napokon 9-12 óra között, a FESZGYI Családsegítő Szolgálat munkatársainak közreműködésével.

2015-ben 50 alkalommal tartottuk meg a II. számú Családsegítő Csoporttal együttműködésben, Bucsy Balázs – mint tartós munkanélküliklel foglalkozó – családgondozó segített a lebonyolításban. 2015-ben 72 fő, 280 megjelenési alkalommal vette igénybe a LÁK szolgáltatásait.



2015. évben a LÁK szolgáltatásait 51 fő régi (71%) és 21 fő új (29%), nem szerinti megoszlását tekintve pedig 35 fő férfi (49%) 160 megjelenési alkalommal és 37 fő nő (51%) 120 megjelenési alkalommal vette igénybe.

#### Menekültek és oltalmazottak segítése:

Felelős: Gyürek Gábor

A menedékjogról szóló 2007. évi LXXX törvény, valamint e törvény végrehajtásáról szóló 301/2007. (XI.9.) Korm. rendelet alapján 2014. január 1.-től a menekültügyi hatóság által menekültként vagy oltalmazottként elismert személy a menekültügyi hatósággal integrációs szerződést köthet. A menekült társadalmi beilleszkedése a családsegítő szolgálat



közreműködésével valósul meg. A szerződés megkötése után, a kiköltözést követően a családsegítő szolgálat munkatársa áll kapcsolatban az ügyféllel és a szerződésben, valamint a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvényben meghatározottak szerint segíti.

Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények Igazgatósága I. sz. Családsegítő és II. sz. Családsegítő Csoportjának illetékességi területén 2015. év első felében 12, integrációs szerződéssel rendelkező személy, illetve család lakott. Ez a szám ismeretlen helyre távozás, illetve az integrációs szerződés lejárta miatt az év végére 8 főre redukálódott.

A társadalmi integráció szempontjából a legfontosabb feladatok között az elhelyezkedés a munkaerő piacon, a magyar nyelv tanulása, valamint az ügyintézésben történő segítségnyújtás állt. A 2014. évhez képest emelkedett azon oltalmazott, illetve menekült személyek száma, akik albérlet keresésében kértek segítséget, az év folyamán 5 fő.

Munkavégzés szempontjából 6 fő már rendelkezett munkahellyel az első találkozás időpontjában, 5 fő kért konkrétan segítséget a keresésben, 1 fő felsőoktatásban vesz részt hallgatóként továbbra is, 1 fő otthon neveli gyermekét, valamint 5 fő egyelőre nem helyezkedett el. A munkával nem rendelkező ügyfeleknek segítséget nyújtunk a munkakeresésben, bevonva a folyamatba a Menedék - Migránsokat Segítő Egyesület szolgáltatásait is. A munkaviszonyban állók nagy része a vendéglátó iparban helyezkedett el kapcsolatainak köszönhetően.

A megfelelő munkavállaláshoz fontos a magyar nyelv ismerete is. 2 fő egyáltalán nem beszél más nyelvet az anyanyelvén kívül, 7 fő angolul, 2 fő angolul és magyarul, 4 fő magyarul kommunikál. A csak az anyanyelvén beszélő személy tolmács segítségével intézi a hivatalos ügyeit. További segítség az is, hogy az évben elindult két, civilek által indított ingyenes magyar nyelvtanfolyam, amelyen az ügyfeleink szívesen vesznek részt.

Az ügyintézéshez kapcsolódó segítségnyújtás általában kérelmek, űrlapok kitöltéséről szól, illetve a különböző támogatások igénybevételeinek lehetőségeiről, valamint a korábban említett albérlet és munkahely kereséséről.

### Varázsceruza Alkotó csoport

A program felelőse: Molnár Renáta, Péter-Szabó Tünde

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

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

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

A foglalkozásokat tanszünetek idejére tettük, így a 2015-ös évben 13 alkalommal kerültek megrendezésre, melyek időtartama 2óra volt.

Helyszíne a Dési Művelődési Központ Közösségi Háza Toronyház utca 3/b illetve augusztustól a Gyermekjóléti Központ Üllői út 69.

A program megvalósulásában többen vettünk részt, különböző központok szakembereiként.

A tervezett foglalkozások közül az alábbiakat sikerült megvalósítanunk:



- készülődés a Húsvétra – tojástartó újrahasznosítás
- nemezelés (tulipánkészítés)
- Minionos tolltartó készítése
- gipszöntés (hűtőmágnes)
- kavicsfestés (Minions mintákkal)
- gyöngyfűzés, gyöngyfa alkotás
- papírmásédoboz készítés
- papírmásédoboz dekorálása
- karácsonyfadísz sólisztgyurmából

Az alkotó csoport foglalkozásain elsősorban ügyfeleink gyermekei vettek részt. A szünidőkben heti rendszerességgel tartott foglalkozásokon összesen 12 fő vett részt.

### Jogsegélyszolgálat

Klienseink jogi természetű problémáiban a Központ 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. Csoportnál dolgozó 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 Telephelyen tudták igénybe venni az elmúlt évben is a szolgáltatást. Összesen **50 alkalommal** volt jogi tanácsadás, 32 fő vette igénybe a 2015-ös év során ezt a szolgáltatást.

### Pszichológiai tanácsadás

A 2014-es év szeptemberétől ingyenes pszichológiai tanácsadást is igénybe vehetnek az ügyfeleink.

A II. sz. Családsegítő Központban Papp Györgyi heti egyszer, 9 és 14 óra között, 45 perces blokkokban fogadja az ügyfeleket.

A 2015-ös évben 9 fő vette igénybe ezt a szolgáltatást. Ebben az évben 43 alkalommal volt pszichológiai tanácsadás.

Heti rendszerességgel 2 fő járt hozzá.

Bízunk benne, hogy ügyfeleink egyre többen élnek majd ezzel a lehetőséggel.

### Gyakorlati képzés

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

A gyakorlati képzés a családgondozók számára is hasznos, hiszen ismereteiket úgy tudják csak megfelelőképpen átadni, ha a napi „rutin” helyett tudásukat egy megfogalmazott, át/újrarendezett 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.



2015 év folyamán 3 kolléga foglakozott tereptanári minőségben hallgatóval:

**Bucsy Balázs** családgondozó két hallgatót és egy középiskolai diákot is fogadott, egyikőjük az ELTE szociális munkás mesterképzése miatt töltötte intézményünkben három hónapos „nagygyakorlatát” 2015.02.10-től. A másik hallgató pedig a Károli Gáspár Református Egyetemről érkezett, ott vesz részt szociális munkás BA képzésben, egy hetes gyakorlatát töltötte itt 2015.09.26-tól kezdve.

A középiskolai diák a Kanizsay Dorottya Humán Szakképző Iskola szociális gondozó és ápoló szakáról érkezett és 2 hetes nyári gyakorlatát töltötte nálunk.

**Szemerszki Tímea** családgondozó a Kanizsay Dorottya Humán Szakképző Iskola szociális gondozó és ápoló szakáról fogadott egy középiskolai diákot a 2 hetes nyári gyakorlatára.

**Péter-Szabó Tünde** vezető családgondozó szintén a Kanizsay Dorottya Humán Szakképző Iskola szociális gondozó és ápoló szakáról fogadott egy középiskolai diákot a 2 hetes nyári gyakorlatára.

### Egyéb akcióink

#### **Adománygyűjtés**

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

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

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

#### **Ingyenes Ruhabörze**

A II. Családsegítő Szolgálat gyakorlatilag fennállása óta folyamatosan biztosít hasznátruha 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 2012-ben 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 az előző ruha börzék sikeressége után **6 alkalommal** is megszerveztük, januárban, márciusban, májusban, júliusban, szeptemberben, novemberben.

#### Célkitűzéseink az akcióban:

- A lakossági keresletet-kínálatot összehozzuk évszak váltáskor: az adományozókat és a rászorulókat is megcéloztuk, 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.

Januárban **52 fő** érdeklődőnk volt, a második alkalommal (március) **61** fős forgalmat bonyolítottunk. A harmadik börzére (május) **38** érdeklődő érkezett. A negyedik alkalommal (július) **34 fő** jött el a börzére. Az ötödik, szeptemberi ingyenes ruhabörze alkalmával **49 főt** fogadtunk. A hatodik (november) alkalommal **60 fő** válogatott ruhaneműt. Üres kézzel senki sem távozott tőlünk - elégedettséget tapasztaltunk az érdeklődők részéről. Módot biztosítottunk arra is, hogy intézményünk egyéb szolgáltatásairól is tájékoztatást kaphassanak az érdeklődők. Az I.sz. Családsegítő Szolgálat területéről is érkeztek érdeklődők.

#### Képzések, konferenciák

2015. évben a következő továbbképzéseken ill. konferenciákon vettek részt az alábbi kollégák:

- Péter-Szabó Tünde vezető családgondozó:  
TÁMOP-2.2.2-12/1-2012-0001 „**A pályaorientáció rendszerének tartalmi és módszertani fejlesztése**” című kiemelt projekt keretében - Pályaorientációs konzulens és Nemzeti Pályaorientációs Portál felhasználó 3 napos *továbbképzésképzés*  
**2015. "Középpontban a demencia"** XXII. kerületi Szociális Szolgálat *konferencia*  
**Ferencvárosi Szociálpolitikai Kerekasztal** *konferencia*  
**FÁSZER** – Budapest Főváros IX. kerület Ferencváros Önkormányzata – Bakáts tér 14 *alakuló ülés*  
**Szakmaközi konferencia a törvényi változások kapcsán** – NRSZH *konferencia*
- Szemerszki Tímea családgondozó



- 
- TÁMOP-2.2.2-12/1-2012-0001 „**A pályaeorientáció rendszerének tartalmi és módszertani fejlesztése**” című kiemelt projekt keretében - Pályaeorientációs konzulens és Nemzeti Pályaeorientációs Portál felhasználó 3 napos  
*továbbképzés*
- Antalik Tibor családgondozó  
TÁMOP-2.2.2-12/1-2012-0001 „**A pályaeorientáció rendszerének tartalmi és módszertani fejlesztése**” című kiemelt projekt keretében - Pályaeorientációs konzulens és Nemzeti Pályaeorientációs Portál felhasználó 3 napos  
*továbbképzés*
  - Bucsy Balázs családgondozó  
TÁMOP-2.2.2-12/1-2012-0001 „**A pályaeorientáció rendszerének tartalmi és módszertani fejlesztése**” című kiemelt projekt keretében - Pályaeorientációs konzulens és Nemzeti Pályaeorientációs Portál felhasználó 3 napos  
*továbbképzés*  
**2015. "Középpontban a demencia" XXII. kerületi Szociális Szolgálat konferencia**
  - Gyürék Gábor családgondozó  
**A kínzásáldozatok segítése a menedékjogi eljárásban** (Magyar Helsinki Bizottság)  
*továbbképzés*  
**A Szociális Munka Világnapja** (ELTE szociális munka szakos hallgatók szervezése)  
*konferencia*  
**A kínzásáldozatok a menekültügyben: a jogi eljárás és a rehabilitáció kihívásai** (Cordélia Alapítvány)  
*továbbképzés*  
**Sokszínűség menedzsment a versenyszférában** (Menedék - Migránsokat Segítő Egyesület)  
*továbbképzés*  
**A hajléktalan emberek esélyegyenlőségéért** (Menhely Alapítvány)  
*továbbképzés*  
**Ferencvárosi Szociálpolitikai Kerekasztal**  
*konferencia*
  - Menekültügyi képzés és szakmai nap családsegítő szolgálatoknak** (ENSZ Menekültügyi Főbiztosság)  
*továbbképzés*  
**5 alkalmas workshop (Zuglói Család- és Gyermejjóléti Központ)**  
*workshop*
  - Sipos Rita családgondozó  
TÁMOP-2.2.2-12/1-2012-0001 „**A pályaeorientáció rendszerének tartalmi és módszertani fejlesztése**” című kiemelt projekt keretében - Pályaeorientációs konzulens és Nemzeti Pályaeorientációs Portál felhasználó 3 napos



*továbbképzés*

- Kovács Erzsébet családgondozó

**Intézményes fellépés a nők elleni erőszak ellen: problémák, kihívások** NANE által szervezett éves szakmai

*konferencia*

**Ferencvárosi Szociálpolitikai Kerekasztal**

*konferencia*

### **2016-ban előttünk álló feladatok, illetve tervek:**

- 2016. január elsejétől átszervezés a törvényi változások kapcsán.
- Pályaorientációs tanácsadás bevezetése felnőtteknek egyéni tanácsadás keretében
- Elhelyezkedést segítő training beindítása munkanélküliek részére az álláskereső klubok mellett, amennyiben az új feladatok mellett kapacitásunk engedi.
- Adománygyűjtő akciók folytatása.
- Az adományok érkezésétől függően további ingyenes ruhabörzék szervezése.
- Társ szervezetekkel való kapcsolat erősítése.

Budapest, 2016.

Péter-Szabó Tünde  
vezető családgondozó



### **3. Szakmai beszámoló az Adósságkezelési Csoport 2015. évi munkájáról**

Csoportunk a Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények Igazgatósága (FESZGYI) részeként a Budapest Főváros IX. Kerület Ferencváros Önkormányzat Képviselő-testületének 8/2015. (II.24.) - pénzügyi és természetbeni ellátásokról és támogatásokról szóló- rendelete lapján működik. A Csoport illetékessége a ferencvárosi lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel rendelkező személyekre terjed ki.

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

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

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

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

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

Az adósságkezelés során a tanácsadók tevékenységének célja, hogy a díjfizetési gondokkal, vagy hátralékkal küzdőknek - családjuk bevonásával - segítséget nyújtson a racionális gazdálkodási módok elsajátításában. A tartozások okainak feltárását követően, a további adóságok felhalmozódásának megelőzése érdekében megoldási alternatívák kidolgozására kerül sor.

Csoportunk feladata a hátralékrendezési támogatási kérelmek előkészítésén túl a hozzánk fordulók részére a megfelelő információk közvetítése (pl.: lakásrezsizhez hozzájáruló támogatási formák, előrefizetős mérőórák felszerelése, védendő fogyasztói státusz, kedvezményes részletfizetési megállapodás), családi gazdálkodás újragondolása, szolgáltatókkal való kapcsolattartás.

Az Adósságkezelési Csoport feladata, hogy:

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



- a sikeres adósságkezelési folyamat az igénybe vevővel közösen értékelje az adósságkezelési folyamat hozadékát és esetleges nehézségeit, valamint összefoglalja a további eladósodás elkerülését célzó megoldásmódokat.

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

2014.december 15.-től 2015. június végéig szakmai egységünk létszámihiánnyal küzdött, ezen időszak alatt 2 fő látta el a szakmai munka egészét.

2015. június 23.-tól a szakmai tevékenységet 3 fő, közalkalmazotti jogviszonyban, főállásban foglalkoztatott munkatárs látja el (2 fő adósságkezelési tanácsadó, 1 fő adósságkezelési tanácsadó-csoportkoordinátor).

2 fő szociálpedagógus, 1 fő szociális munkás végzettséggel rendelkezik.

A csoportvezető gyesen van, jelenleg is megbízott vezetője van a csoportnak. Egyik adósságkezelő kollégánk jelenleg gyeden van.

A 3 fővel működő csoportból 1 fő rendelkezik adósságkezelési tanácsadói képesítéssel.

Az adósságkezelési tanácsadók jelenleg egy közepes méretű munkaszobával rendelkeznek. A párhuzamos ügyfélfogadásból eredően az ügyfelekkel szembeni szakmai, etikai elvárások sérülnek. A szűk térben végzett segítő munka nagy terhet ró mind a szociális munkásra mind a szolgáltatásainkat igénybe vevők részére. A probléma kiküszöbölése érdekében – amennyiben a családgondozók által használt interjúszobák nem foglaltak – az ügyfeleink fogadását ezen interjúszobák egyikében igyekszünk megvalósítani.

Csoportfoglalkozások lebonyolítására alkalmas helyiség nem áll rendelkezésünkre.

Az épület akadálymentesen megközelíthető.

Csoportunk jelenlegi telephelye ideálisnak tekinthető közlekedés szempontjából, mivel minden tömegközlekedési forma elérhető távolságon belül van.

Intézményünkben 2015.évben a külső nyílászárók cseréje megtörtént.

A tanácsadók munkájának elvégzéséhez szükséges technikai felszereltség megfelelő: mindhárom tanácsadó rendelkezésére áll saját használatú számítógép – internet hozzáféréssel, telefon, munkaszobánkban telefax, fénymásoló gép üzemel, a nyomtatást a családgondozók irodájában tudjuk megvalósítani.

Munkaszobánk - családgondozó kollégák munka helyiségének közös falának - vizesedése sajnos mára már aggasztó méreteket öltött. Mindennapos jelenség a vakolat tenyérnyi nagyságú felületen történő leválása.



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

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

Az adósságkezelési tanácsadók heti munkaidejének beosztása:

20 óra ügyelet

10 óra adminisztráció, ill. továbbképzés

6 óra terepmunka (intézményen kívüli ügyintézés, családlátogatás)

2 óra esetmegbeszélés, team

2 óra szupervízió

2015. évben Csoportunk ügyfélfogadási ideje:

Hétfő: 9.00-18.00

Szerda: 8.00-16.00

Péntek: 9.00-12.00

Adósságkezelési Csoportunk a hét három napján tart ügyeletet, amikor az adósságkezelési tanácsadók a Balázs Béla utcai telephelyen, ill. 2015. októberétől kezdődően meghatározott időintervallumokban (Hétfő: 16.00-18.00, Szerda: 14.00-16.00) a Pöttyös utca 11. sz. alatti telephelyen is fogadták az adósságkezelési tanácsadásra érkezőket. A fennmaradó – ügyeleti időn kívüli – időben tartja a csoport a heti munkamegbeszéléseket, terepmunkát, adminisztratív feladatokat végez, ill. klubfoglalkozások lebonyolítására is ez idő alatt nyílik lehetőség. Terepmunkánk keretében lakókörnyezetükben felkeressük a szolgáltatást igénybe vevőket, személyesen egyeztetünk a Családsegítő Csoportok családgondozóival, a Ferencvárosi Önkormányzat különböző Irodáival, közüzemi szolgáltatókkal, Gyermekjóléti Központtal és egyéb segítő szervezetekkel.

Az intézményünk által biztosított csoportos szupervíziós alkalmakon való részvétel lehetőségével 2015. évben egyik tanácsadó sem élt.

Kettős adminisztrációt vezetünk, amelyek kiegészítik egymást: részben elektronikus formában (ADMIN, TEVADMIN), valamint papír alapon (forgalmi napló, gondozási lap, családlátogatási nyomtatvány, együttműködési megállapodások, rezsibefizetéseket rögzítő táblázat stb.). A Ferencvárosi Önkormányzat Rendszeres ellátási Csoportjához havi jelentési kötelezettségünknek eleget téve küldjük a nem együttműködő „státuszú” ügyfeleink listáját. Az Adósságkezelési Csoport a FESZGYI családgondozó kollégáit folyamatosan tájékoztatja az adósságkezelést érintő változásokról, valamint számukra is megküldjük havonta a nem együttműködők listáját a belső levelező rendszeren.

Csoportunk egyik tagja az NRSZH által - online felületen- működtetett nyilvántartást vezeti, TAJ-alapú nyilvántartással kapcsolatos feladatokat ellátja (ellátott adatainak rögzítése a megállapodás kötését követő munkanap végéig, lezárás, szükség szerint a napi adatszolgáltatási kötelezettségnek eleget tesz stb.)



A korábban bevezetett időpont egyeztetés rendszerét 2015-ben is fenntartottuk az adósságkezelési szolgáltatást igénylő „új/„régijű” ügyfeleink esetében. Az új igénybe vevőkkel való első kapcsolatfelvétel hosszabb időt vesz igénybe, így elengedhetlenné vált, hogy időpont egyeztetést követően kerüljön sor az első találkozásra. Ez a rendszer elősegíti a hatékony munkavégzést. Az időpont egyeztetéssel elkerülhető az igénybe vevők várakoztatása és meglátásunk szerint az előre egyeztetett időpontra való érkezés növeli együttműködési készségüket is.

2014. évben bevezetésre került az ADMIN- webes ügyfélnyilvántartó-rendszer, melynek használata 2015-ben is folyamatos volt. Ezen nyilvántartásban a családgondozók, adósságkezelési tanácsadók részéről rögzítésre kerülnek az egyes esetekben történt intézkedések, (telefonos megkeresések, személyes találkozások) tartalma stb. A rendszer könnyen kezelhető, struktúrája átlátható, hatékony munkavégzést eredményez, a felesleges papírmunka elvégzése alól tehermentesíti használóit. A nyilvántartás további előnye, hogy független a papír alapú, nyomtatott dokumentumoktól, így bárhol igénybe vehető interneten keresztül.

A FESZGYI honlapján - adósság és díjhátralék-kezelés kapcsán - közzétett tartalom aktualizálására sor került, melyet helyi rendeletünk módosulása tett szükségessé. Konferencián, továbbképzésen való részvételre 2015.évben egyik tanácsadó részéről sem került sor.

#### **Egyéb tevékenységek, programok:**

##### **Kreatív Otthon - Tudatos Háztartás Klubfoglalkozás**

A FESZGYI Adósságkezelési Csoport munkatársainak szervezésében, 2015. évben, Kreatív Otthon - Tudatos Háztartás néven klubjellegű, (8 egymást követő héten, heti 1 alkalom), foglalkozás került lebonyolításra. 2014. évben a résztvevők többsége már részt vett egy „alapozó”, 7 alkalmas háztartásgazdálkodási klubon, mely alapul szolgált a később megszervezésre kerülő Kreatív Otthon Klubnak, de előfeltétele nem volt. Az ott elhangzott ötletes praktikák gyakorlati alkalmazására nyílt lehetőség azok számára is, akik később tudtak csatlakozni Kreatív Otthon Klubunkhoz.

A klubfoglalkozáson való részvétel elsősorban az alacsony jövedelemmel rendelkező, nehéz helyzetben lévő háztartást vezetőik részére volt javasolt. A résztvevők korábban igénybe vették (vagy jelenleg is igénybe veszik) a Ferencvárosi adósságkezelési szolgáltatást és/vagy a Hálózat Alapítvány által nyújtott támogatásokat közüzemi díj, lakbér, közös költség elmaradások rendezéséhez.

A foglalkozás egyik fő - prevenciós - célja a kiadások csökkentésére-bevételek növelésére irányuló lehetséges takarékoskodási ötletek cseréje, tapasztalatok, trükkök egymás közötti megosztása kötetlen beszélgetések, gyakorlati foglalkozások keretében:

- Tanuljuk meg saját kezűleg elkészíteni mindazokat az élelmiszereket, egészséges és természetes kozmetikumokat, háztartási cikkeket, melyeket az élelmiszer áruházakban, drogériákban szoktunk megvásárolni.
- Osszuk meg egymással jól bevált ötleteinket, receptjeinket, melyek alapján előállíthatjuk a háztartásban szükséges alapvető termékeket és élelmiszereket (pl. házi készítésű mosószer). A házilag előállított termékek olcsóbbak és jobb minőségűek (takarékoság),



ismert összetevőkből készülnek, valamint adalékanyagoktól mentesek, így azok nemcsak egészségünket, de környezetünket is kímélik.

- A foglalkozások témáinak kialakításakor nagy hangsúlyt fektettünk az újrahasznosítás alapelveinek fenntartására. Mind a klubfoglalkozásokon, mind a később megrendezésre került kiállításokon a FESZGYI Családsegítő Szolgálat Balázs Béla utcai telephelyén hátra maradt adományok (ruhaadomány, fonalak, stb.) kerültek felhasználásra.

További célkitűzés volt a foglalkozásokon, valamint a résztvevők otthonában elkészült saját készítésű tárgyak és termékek kiállításon történő bemutatása, így népszerűsítve a foglalkozásokon előkerült praktikákat és az azokból elkészíthető termékeket.

A résztvevők közül többen a meghirdetett délutáni időpontokban nem tudtak megjelenni munkahelyi beosztásuk miatt, így időközben a foglalkozások állandó kezdő időpontját páratlan heteken 18.00, páros heteken 11.00-ra módosítottuk. Páratlan heteken a FESZGYI Családsegítő Szolgálat Balázs Béla utcai telephelye, páros heteken a FESZGYI Családmentori Iroda közösségi terme szolgált helyszínül.

A klubfoglalkozásokat mindösszesen 7 fő vette igénybe. Az egyes alkalmakon résztvevők létszáma 4-5 fő volt, valamint a 3 fős Adósságkezelési Csoport is jelen volt minden alkalmon. Egy foglalkozás időtartama, a foglalkozás témájától függően, kb. 3 óra volt.

A klubfoglalkozás megvalósulásához szükséges teljes feladatkör - résztvevők toborzása, tervezet és költségvetés összeállítása, foglalkozások helyszínének kiválasztása, alapanyagok beszerzése és a foglalkozások levezetése - elvégzése az Adósságkezelési Csoport munkatársainak közreműködésével valósult meg.

A foglalkozások témái között mogyorófestés, Mikulás csizma, zokni-hóember, fonalgömb, házi készítésű folyékony mosószer és mézeskalács készítés, valamint gyertyaöntés és szappanfőzés szerepelt. Az elkészült remekműveket az alkotók természetesen hazavihették.

A tervezet alapján összeállított költségvetés végösszege 23.885.- Ft volt, mely összeg tartalmazta mind a 8 klubfoglalkozás alapanyagköltségét, valamint a foglalkozások alkalmával a résztvevők kínálására szolgáló édes/sós aprósüteményt és teát is. A tervezet, a költségvetéssel együtt, teljes tartalmában, módosítás nélkül került jóváhagyásra a FESZGYI Vezetősége részéről.

A foglalkozások lebonyolítása után, a foglalkozásokon, valamint a résztvevők otthonában, szabadidejükben készített termékeket 2015 decemberében két kiállítás keretén belül az érdeklődők számára publikussá tettük. Az első kiállítás 2015. december 10-én 11:00-17:00 óra között a FESZGYI Családmentori Iroda 1096 Bp., Lenhossék u. 24-28. szám alatti helyiségében volt megtekinthető. A második kiállításra 2015. december 17-én 15:00-19:00 óra között a Gregersen Art Point 1093 Bp., Lónyay u. 31. szám alatti galéria helyiségében került sor. Mindkét kiállításon a látogatók számára kedves termékek örökbe fogadására volt lehetőség, becsületkasszán keresztül pedig elismerésüket fejezhatték ki a termékek készítői felé.

A csoport stabil közösséggé kovácsolódott. A csoporttagok már a hétköznapi szintjén is tartják a kapcsolatot, segítik egymást. A klubfoglalkozások résztvevői elismerésüket fejezték ki a szervezők felé, akik közreműködésével lehetőségük nyílt kreatív munkájuk szélesebb körben való megismertetésére, együt-tal jelezték, hogy nagyon szívesen részt vennének egy hasonló jellegű foglalkozáson is.



2015. évben is részt vett Csoportunk a Családsegítő Szolgálat szervezésében hat alkalommal megvalósuló ingyenes ruhabörzék előkészületeiben, lebonyolításában. Az önkormányzat munkatársaival kialakított hatékony együttműködést az is mutatja, hogy több alkalommal nagyobb mennyiségű gyermek és felnőtt ruházat, mesekönyv, gyermekjáték adományt is felajánlottak a Csoportunkhoz fordulók részére, ill. főként ruházati felajánlások adósságkezelő kollégáktól is folyamatosan érkeznek. A beérkezett adományokat a korábban már felmért szükségletek szerint osztottuk ki a rászoruló családok körében. A főként karácsony közeledtével érkezett tartós-élelmiszer adományok szétszortására is lehetőségünk adódott.

### **2016.évben előttünk álló feladatok, tervek:**

1. ez év első félévében tervezett költözést követően (a FESZGYI Igazgatósága, illetve a Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egység költözik a Lenhossék u. 7-9. sz. alatt felújított helyiségekbe) a Díjhátralék-kezelési Csoportunk megfelelő ügyfélfogadási körülményeinek kialakítása, véglegesítése – reményeink szerint – a Balázs B. u. 22/B. sz. alatti (jelenlegi) telephelyen.
2. háztartás gazdálkodási klubok lebonyolítása: irányított beszélgetések formájában a csoport résztvevőivel együtt feltérképezzük a kialakult vásárlási szokásokat, azokat elemezve rávilágíthatunk annak esetleges hibáira, mely által a csoporttagok a már bevált, működőképes spórolási trükköket tanulhatják el egymástól
3. adománygyűjtés terén az aktivitás megtartása, kapacitás függvényében esetleges növelése
4. ingyenes ruhabörzék előkészületében, lebonyolításában való további részvétel
5. A 9/2000. (VIII.4.) SzCsM. rendelet – a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról – értelmében 6 éves ciklusonként 80 kreditpont megszerzése feladata a továbbképzésre kötelezetteknek. Ennek értelmében Takács Éva Zsuzsannának 2016.év 07. hóig, Kiss Juditnak 2016. 10.hóig szükséges megszereznie a hiányzó kreditpontokat.

### **A Ferencvárosi adósságkezelési szolgáltatás jogosultsági feltételeit érintő változások:**

Az adósságkezelési szolgáltatás szabályai 2015. március 1-étől kikerültek a szociális törvényből. Ettől az időponttól kezdődően a támogatás ebben a formában nem állapítható meg a kérelmezők részére. Azoknak az ügyfeleknek a jogosultsága, akik részére 2015. március 1. előtt került megállapításra az adósságkezelési szolgáltatás, a szolgáltatást a korábbi szabályok alapján kellett nyújtani. Az önkormányzatok a települési támogatás keretében biztosíthatnak támogatást a lakhatási kiadásokhoz kapcsolódó hátralékot felhalmozó személyek számára. Budapest Főváros IX. Kerület Ferencváros Önkormányzat Képviselő-testületének 8/2015. (II.24.) - pénzügyi és természetbeni ellátásokról és támogatásokról szóló- rendelete értelmében:

- a támogatás igénybe vételére jogosult, akinek háztartásában az egy fogyasztási egységre jutó havi jövedelme nem haladja meg az öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb összegének 300%-át (85.500.-)

A korábban alkalmazott rendelkezés értelmében a jövedelemhatár egy főre jutóan, de alacsonyabb mértékben volt meghatározva (adósságkezelési szolgáltatásra jogosult, akinek a háztartásában az egy főre jutó havi jövedelem nem haladja meg az öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb összegének 200%.-át, egyedül élő vagy gyermekét egyedül nevelő esetében 250%-át).



- a jogosultsági feltételek köréből kikerült a min. 6 hónapja fennálló tartozás megléte
  - a rendelet módosítását megelőzően az egy főre jutó jövedelem alapján került meghatározásra a támogatás mértéke, mely az adósság 50 vagy 75%-a, a rendelet módosítását követően az adósságkezelési tanácsadók a háztartás fizetőképességét is figyelembe véve tesznek javaslatot a támogatás százalékos mértékére, egyénre szabott elbírálás alapján (az adósságcsökkentési támogatás mértéke nem haladhatja meg a kezelendő hátralék 75%-át és összege legfeljebb 300.000,-forint.)
  - a rendelet módosításából adódóan a támogatás igénybe vételére jogosultak köre kibővült a Nemzeti Eszközkezelő Zrt. tulajdonában álló lakás bérlőjével is (ezt megelőzően az önkormányzati lakás bérlője és a magántulajdonú lakás tulajdonosa részére kerülhetett megállapításra adósságcsökkentési támogatás)
  - az új szabályozás értelmében a támogatás utalásához szükséges önrész egyösszegű rendezése az adós részéről nem kezdeményezhető
  - a Ferencvárosi adósságkezelési szolgáltatás megállapítására irányuló kérelemhez csatolandó dokumentumok köre kiegészült az adósság keletkezésének okáról szóló nyilatkozat, dokumentum megtételével továbbá a támogatás igénybe vételére akkor áll fenn jogosultság (többi feltétel együttes teljesülése esetén), amennyiben a kérelmező a kérelem benyújtásakor vállalja, hogy amennyiben védendő fogyasztói nyilvántartásba kerül és nincs műszaki akadálya, úgy gondoskodik az előrefizetős fogyasztásmérők felszereléséről a hátralékkal érintett áram-, gázszolgáltatás esetében
  - korábban az adósságkezelési szolgáltatás időtartamára (külön kérelmezés nélkül) a lakásfenntartási támogatásra való jogosultság fennállt, a támogatás külön határozattal került megállapításra.
- A Szociális törvény módosulását követően ezen támogatási forma nem képezi az adósságkezelési szolgáltatás részét.
- A Szociális törvény módosításából eredően a támogatásba bevonható adósságok típusaiból kikerült a hitelintézettel kötött lakáscélú kölcsönszerződésből, illetve abból átváltott szabad felhasználású kölcsönszerződésből fennálló hátralék típus.

### **Tapasztalatok-összegzés:**

Az adósságkezelési tanácsadó szolgáltatást igénybe vevő háztartások alacsony jövedelemmel rendelkeznek, a család egészére jellemző az alacsony iskolai végzettség, ebből adódóan a munkaerő-piaci elhelyezkedési esélyeik alacsonyak. A hátralékok keletkezésének egyik fő oka a háztartás egy vagy több tagjának munkanélkülisége, rossz egészségi állapota. A fizetőképesség eléréséhez a legfontosabb eszköz a családtagok rendszeres, lehetőség szerint munkajövedelméhez juttatása. Megfelelő jövedelem hiányában különösen fontos a családi gazdálkodás, háztartásvezetési ismeretek átgondolása, a gazdálkodás optimálissá alakítását követően kerülhet sor az adósságkezelési folyamatban való részvételre.

Az elmúlt évben megfigyelhető volt az adósságkezelési szolgáltatás igénybe vételére irányuló kérelmek számának csökkenése, mely egyrészt abból adódik, hogy növekszik azon ügyfeleink száma, akik nagy erőfeszítések árán képesek lennének havi lakásrezsi-kiadásukat fizetni, de a támogatás megállapításának, folyósításának feltételeként szabott önrész fizetési kötelezettségüknek már nem tudnak eleget tenni. Esetükben a havi lakásrezsi fizetés sem garantált hosszútávon, így nem tudják vállalni az előírt havi együttműködési kötelezettséget



teljesítését. A szolgáltatást igénybe vevők egy része csoportunkkal ugyan megkezdik az együttműködést, de támogatás megállapítására végül nem kerül sor az együttműködés meghiúsulása/részbeni teljesítése következtében. A csökkenő kérelmek száma másrészt abból adódik, hogy a 2012-óta érvényben lévő szabályozás szerint sikeres adósságkezelési szolgáltatást követően újabb kérelem (a korábbi 6 hónap helyett) 24 hónapon belül, sikertelen adósságkezelési szolgáltatást követően pedig (a korábbi 24 hónap helyett) 48 hónapon belül nem adható be.

Tapasztalataink szerint a hozzánk forduló ügyfelek az adósságkezelés igénybe vételével egyidejűleg (is) rendszerint foglalkoztatási, lakhatási, mentálhigiénés, életvezetési tanácsadás igénybe vételének lehetőségével is élnek.

A tartós megélhetési gondokkal küzdő, mélyszegénységben élő családok támogatása nem az adósságkezelés feladata, hanem az állami szociálpolitika egyik megoldandó területe.

### **Együttműködés a Ferencvárosi Önkormányzat különböző Irodáival, közüzemi szolgáltatókkal:**

- A Ferencvárosi Önkormányzat különböző Csoportjaival (főként Rendszeres ellátási Csoport, Pénzügyi Iroda, Vagyonkezelési Iroda) napi szinten egyeztetéseket folytatunk, az információ csere hatékony munkavégzést, együttműködést eredményez.
- 2015.évben - kérésünkre - a FŐGÁZ Zrt., ELMŰ-ÉMÁSZ Energiaszolgáltató Zrt. illetékes csoportjai biztosították ügyfeleink számára, hogy a Ferencvárosi lakhatást segítő támogatás kérelmezése esetén ugyanazon moratórium-jogosultságok illethessék meg a kérelmezőket, mint a Ferencvárosi adósságkezelési szolgáltatás igénylőit.
- A FŐGÁZ Zrt. 2015.évben 10.000 ft. összegben határozta meg a moratórium igazolás kiállítását követően (adósságkezelési szolgáltatás ügyében kelt határozat meghozataláig) fizetendő önrész összegét, mely az adósságkezelési szolgáltatás megállapítását követően min. 5000.-ft.-ban került meghatározásra.

### **Javaslatok a Ferencvárosi adósságkezelési szolgáltatás és Ferencvárosi lakhatást segítő támogatás rendeletbeli módosítása kapcsán:**

- Prevenációs cézzal, a hátralékok további felhalmozásának elkerülése céljából már korábban is tettünk javaslatot az előre fizetős mérőóra tényleges felszereltetésének szükségességére, így az adósságkezelési szolgáltatás megállapítására irányuló kérelemhez csatolandó igazolások köre kiegészülne az alábbival:” előre fizetős mérőóra felszereléséről kiállított igazolás”. Ahhoz, hogy mindez ne rójon aránytalanul nagy terhet a kérelmező háztartásra, az előrefizetős mérőóra felszereltetésével járó költségek (pl.: mérőhely szabályos kialakítási költségei) FLST keretében biztosíthatók, ill. ennek összege az adósságkezelési szolgáltatásba is beépítésre kerülhetne.
- Az adósságkezelési szolgáltatás törvénybeli szabályozásának megszünte lehetővé tenné, hogy sikeres adósságkezelés lezárását követően akár 12-18, míg amennyiben a támogatás megszüntetésére együttműködés hiányában került sor, úgy pl. 24 hónap elteltével állna fenn a támogatás újbóli igénybe vételére való jogosultság.



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

---

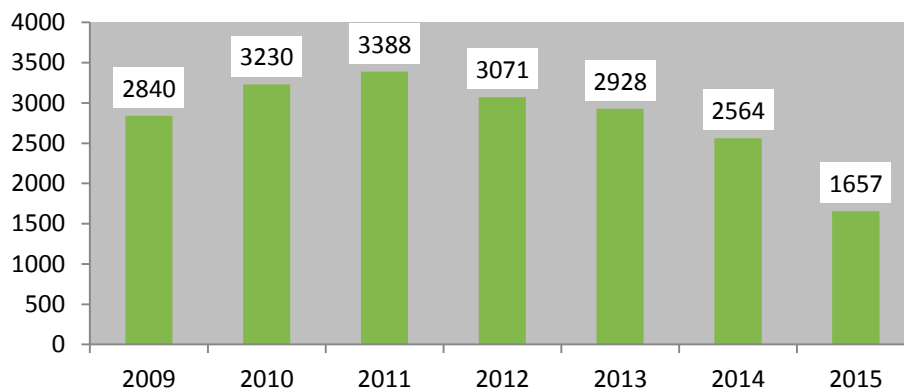
- A jelenleg érvényben lévő FLST szabályozás értelmében a támogatás nem állapítható meg annak a személynek, akinek a háztartásában a kérelmezett díjtartozásra az adósságcsökkentési támogatás együttműködés hiányában került sor. Ezen kritérium alapján, aki részére pl. 2012.évben adósságkezelési szolgáltatás került megállapításra, de a támogatás folyósítása együttműködés hiányában megszüntetésre került, az a mai napig nem jogosult ezen támogatási forma igénybe vételére (ugyanazon díjtartozásra). Ezen szabályozás újragondolása megfontolandó, egy enyhébb szankció alkalmazására teszünk javaslatot.
- Emellett helyi rendeletünk nem rendelkezik arról, hogy sikeres adósságkezelési szolgáltatás lezárását követően mennyi időnek szükséges eltelnie az FLST kérelmezéséig. Sajnos már több alkalommal előfordult, tehát életszerű példa, hogy az adósságkezelési szolgáltatás utolsó hónapjától a szolgáltatást igénybe vevő annak ellenére, hogy jövedelemi viszonyaiban változás nem állt elő (és akár 18 hónapos sikeres együttműködésen volt túl) a havi rezsibefizetésnek elmulasztott eleget tenni.
- A folytonos pénzbeli támogatás nem lehet cél, ezért is szükséges lehet meghatározni, hogy az adósságkezelés sikeres lezárását követően hány hónap elteltével kérelmezhető sikeresen az FLST (ugyanazon díjtartozásra, mint amire az adósságcsökkentési támogatás megállapításra került) – javaslat: 12 hónap.
- Ahhoz, hogy az FLST azon rászorulóknak részére kerüljön megállapításra, akik valóban önerőből képtelenek a fennálló rendkívüli élethelyzetüket kezelni, szükségesnek tartanánk jövedelemhatár meghatározását.
- Amennyiben célkitűzésnek tartjuk a teljes adósságállomány felszámolására való törekvést, úgy az FLST tényleges utalásának feltételéül szabható a megítélt támogatáson felüli tartozás összegének megfizetése.

## Éves forgalmi adatok:

**Éves kapcsolatfelvételek száma (családlátogatással együtt):** 1657 alkalom  
Átlagos napi forgalom: 10 fő - 159 ügyeleti nappal számolva

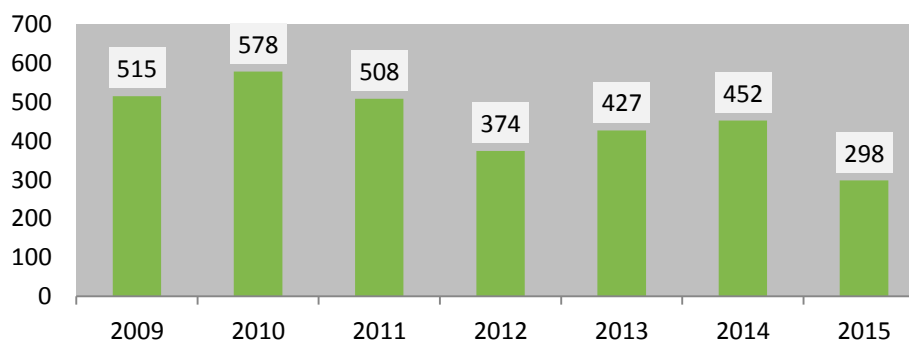
**Családlátogatások száma:** 93 alkalom

**Az alábbi diagram Csoportunk ügyfélforgalmának alakulását mutatja az előző évek tükrében**



A megkeresési alkalmak száma 35%-os (907 alkalom) csökkenést mutat az előző évihez képest. Az ügyfélforgalom csökkenés egyik fő okaként tudható be, hogy mint ahogy beszámolómban korábban már említésre került, 2015.év első felében Csoportunk létszámát mindösszesen két fő képezte, mely olyan szintű tartós leterheltséget rótt a két kollégára, hogy a kérelmezők otthonában történő felkeresésére már kapacitás hiányában több esetben - legnagyobb igyekezetünk ellenére - sem tudtunk sort keríteni. Ezen esetekben a családsegítő kollégák keresték fel a kérelmezőket, így a találkozási alkalmak nem Csoportunknál kerültek rögzítésre. A folyamatos helyettesítés azt is eredményezte, hogy ahol preferált lett volna a szolgáltatást igénybe vevő otthonában történő felkeresése (pl. együttműködés nem/részbeni teljesítése esetén), ott a gyorsabb, de talán kevésbé hatékony telefonos megkeresés lebonyolítására voltunk kényszerülve, mely szintén nem képezi az ügyfélforgalmi alkalmak számát.

**Esetszám alakulása**



Az esetszám csökkenése 34%-os a 2014. évihez képest.

A csökkenő ügyfélforgalom, esetszám háttérében álló további valószínűsíthető okok a beszámolóban a későbbiekben részletesen kifejtésre kerültek.

**2015. évben tartozás rendezése kapcsán érkezett megkeresések száma: 118 fő**

**Ebből új igénybe vevők száma: 31 fő**

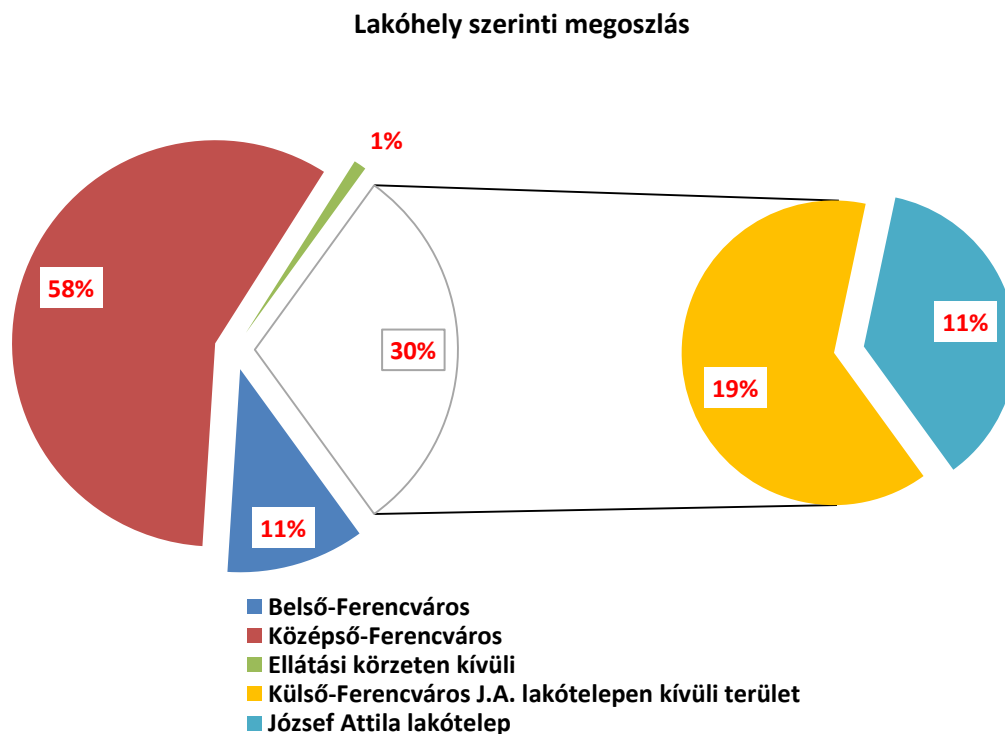
**Adósságkezelési tanácsadó szolgáltatást igénybe vevők száma: 298 fő (összesen 768 fő érintett)**

Átlag esetszám (3 fő adósságkezelési tanácsadóval számolva): 99

**A szolgáltatást igénybe vevők száma gazdasági aktivitás szerint:**

- foglalkoztatott: 130 fő
- munkanélküli: 29 fő
- inaktív: 139 fő  
ebből nyugdíjas: 54 fő
- eltartott: 0 fő

**A szolgáltatást igénybe vevők (ügyfelek) lakóhely szerinti megoszlása:**



Az Aszódi-úti lakótelep területéről a Gyáli út 21-23. szám alatti címekről 2015. évben 12 ügyfelünk kereste fel Csoportunkat adósságprobléma kapcsán.



Középső-Ferencváros területén szignifikáns utcák, háztömbök:

A Haller utcáról összesen 21 ügyfelünk jelentkezett 2015.-ben (ebből a Haller u. 48.szám 4 fő, 4.szám alól 6 fő).

A Tűzoltó utca területéről összesen 13 fő (ebből 4 fő a 33/C., 2 fő a 33/A.-szanálásra került lakóház lakói voltak).

A Gát utcai igénybe vevők száma 13 fő (ebből 4 fő a Gát u. 10, 3 fő Gát u. 7. lakói).

A Balázs Béla utca lakói közül 12 fő képezte ügyfeleink körét (ebből 3-3 fő a 13. és 26. szám alól).

A Drégely utca 18.szám alól 4 fő, 5 és 12. sz. alól 3-3 fő (összes Drégely utcai ügyfelünk:14 fő).

Telepy utca: 34. szám alól 3 fő (összesen 10 fő)

Az Üllői útról 16 lakó állt kapcsolatban Csoportunkkal (3 fő az 53. szám alól).

***A szolgáltatást igénybe vevők lakásban tartózkodásának jogcíme, ill. előrefizetős gáz-, villamosenergia-mérők megoszlása:***

- *önkormányzati tulajdonú lakás bérlője:179 fő*  
előrefizetős villamosenergia-mérő 56, előrefizetős gázmérő 55 bérleményben került felszerelésre
- *tulajdonos:117 fő*  
előrefizetős villamosenergia-mérő 16, előrefizetős gázmérő 14 lakásban működik
- *Nemzeti Eszközkezelő Zrt. tulajdonában álló lakás bérlője:2 fő*

**Ferencvárosi adósságkezelési szolgáltatás 2015.évi adatai:**

**36 esetben került benyújtásra** adósságkezelési szolgáltatás igénybe vételére irányuló kérelem ebből:

**-1 esetben határozat meghozatalára várt** (2016.évben került elbírálásra a kérelem)

**-35 esetben került elbírálásra** adósságkezelési szolgáltatás igénybe vételére irányuló kérelem a következők szerint:

**32 esetben megállapításra került az adósságkezelési szolgáltatás**

**1 esetben** a kérelmező ügyében **indult eljárás megszüntetésre került**, mert a kérelmező a kérelmére indult eljárásban a hiánypótlásra való felhívásnak nem tett eleget (így adósságkezelési szolgáltatás megállapítására nem kerülhetett sor)

**2 esetben** az adósságkezelési szolgáltatás iránt benyújtott **kérelem elutasításra került**, a határozatban foglalt indoklás értelmében a kérelmező fennálló jövedelmi viszonyai mellett, létfenntartása súlyos veszélyeztetetése nélkül az önrész megfizetésére nem képes

**35 esetben zárult sikertelen előzetes együttműködés**(adósságkezelési szolgáltatás igénybe vételére irányuló kérelem nem került benyújtásra)

**12 esetben egyéb okból kifolyólag nem került beadásra kérelem**(pl. FLST megállapításával rendezésre került a tartozás, így az adósságcsökkentési támogatás kérelmezése okafogyottá vált; kérelmező előzetes együttműködés időtartama alatti elhalálása)



**2015. évben mindösszesen 3 esetben került megszüntetésre az adósságcsökkentési támogatás folyósítása** az együttműködés elmulasztása következtében, mely a szolgáltató(k) felé átutalásra került támogatás visszafizetését vonta maga után.

Az alábbi táblázat a Csoportunk által benyújtott adósságcsökkentési támogatási kérelmek, ill. a beadásra nem került kérelmek számának alakulását mutatja az előző évek tükrében:

	2012.	2013.	2014.	2015.
Beadott kérelmek száma	120	133	108	<b>36</b>
Megszüntető-visszafizetésre kötelező határozatok száma	27	19	23	<b>3</b>
Sikertelen előzetes együttműködések száma	12	8	20	<b>35</b>
Egyéb okból kifolyólag nem került sor kérelem beadására	33	29	10	<b>12</b>

**A fenti táblázatból kitűnik, hogy az előző évekhez viszonyítva jelentősen csökkent az adósságkezelési szolgáltatás megállapítására irányuló kérelmek száma, melynek vélhetően az alábbiakban részletezett okok tulajdoníthatók:**

- Az 1993.évi III. tv. (a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról) 2012. évi módosítása eredményeként az adósságkezelési szolgáltatás igénybe vételének jogosultsága a következőképpen módosult: az adósságcsökkentéshez kapcsolódó sikeres együttműködést követően a támogatás újbóli igénybe vételére 24 hónap (az addig alkalmazott 6 hónap helyett) elteltével, míg amennyiben a támogatás folyósítása együttműködés megghiúsulása következtében került megszüntetésre, úgy 48 hónap (az addig alkalmazott 24 hónap helyett) elteltével vált a kérelmező újból jogosulttá.
- A Ferencvárosi lakhatást segítő támogatásról (FLST), mint újonnan megjelenő támogatási formáról 2014. júliusától rendelkezik helyi rendeletünk. Rendeletünk a Ferencvárosi adósságkezelési szolgáltatással ellentétben az FLST kérelmezésére vonatkozóan jövedelmi/ vagyoni helyzet/lakás nagyság/ kérelmező lakásban tartózkodás jogcíme/ stb. kapcsán jogosultsági feltételeket nem ír elő. Az említett, ill. egyéb jogosultsági feltételek (pl. adósságkezelési szolgáltatás megállapítására sikeres előzetes együttműködést követően kerülhet sor) szabályozásának hiányát a kérelmezők egy része „szimpatikusabb”-nak véli, így az FLST támogatási forma igénylése mellett teszi le voksát.  
2015.évben 161 kérelmező FLST ügyében érkezett megkeresés a Családsegítő Csoportokhoz.

Meglátásunk szerint ezen támogatási forma kérelmezésének lehetősége az adósságkezelési szolgáltatás megállapítására irányuló kérelmek nagyfokú csökkenését eredményezte.

- Az előzetes együttműködés az adósságkezelés nélkülözhetetlen, előkészítő-szakasza, ebben a szakaszban történik az adós és a tanácsadó közötti együttműködés kereteinek rögzítése, a háztartás adósságtömegének részletes számbavétele, a jövedelmi helyzet és a törlesztési kapacitás vizsgálata. Az előkészítő szakaszban az ügyfél bevonásával az adósságkezelési tanácsadó elkészíti a hátralékrendezési tervet, előkészíti az adósságkezelési szolgáltatás iránti kérelmet, stb.

A sikertelen előzetes együttműködések száma jelentősen növekedett az elmúlt évekhez képest. Az előzetes együttműködés olyan szankciók nélküli időszak, melynek során ügyfelünk számára is kiderülhet, hogy az adósságcsökkentési támogatás feltételeit milyen



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

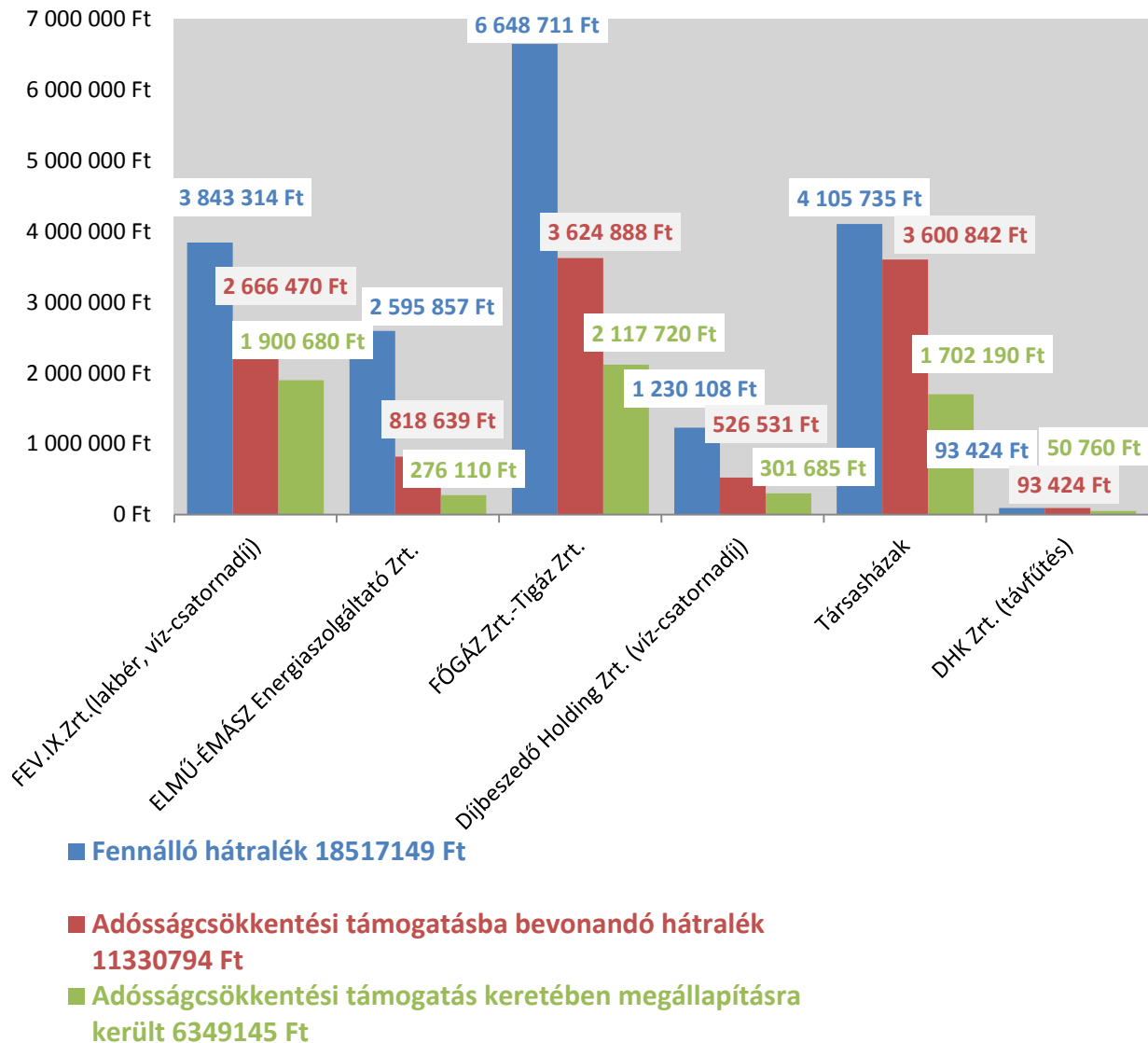
eséllyel tudja vállalni. A sikertelen előzetes együttműködés szintén a benyújtásra kerülő kérelmek számának csökkenését eredményezte. Mindez azonban egyértelműen eredményesnek mondható, hiszen előzetes együttműködés működtetése nélkül 2015. évben 35 olyan esetben került volna megállapításra adósságcsökkentési támogatás, ahol az együttműködés nem teljesülése végett minden bizonnyal a támogatás megszüntetésére került volna sor, mely egyrészt az önkormányzat részéről átutalásra került adósságcsökkentési támogatás visszafizetését vonta volna maga után, másrészt adósságcsökkentési támogatás újbóli megállapítására a sikertelen együttműködés lezárását követő 48 hónapon belül nem kerülhetne sor (még abban az esetben sem, ha az együttműködés vállalását a megváltozott fizetési kapacitás lehetővé is tenné).

A leírtakból is kitűnik, hogy az előzetes együttműködés hatékonysága megkérdőjelezhetetlen, hiszen alkalmazásával azon kérelmezők részére kerül megállapításra a Ferencvárosi adósságkezelési szolgáltatás, akik már az előzetes együttműködés időtartama alatt a havi közüzemi számlafizetési kötelezettségüknek eleget tudnak tenni, emellett vállalható részükről a hátralék felszámolásához szükséges önrész megfizetése.

- Az adósságkezelési szolgáltatás megállapítására irányuló kérelmek csökkenő számának okai közé sorolnám továbbá azon eseteket is, amikor olyan mértékű adósságállomány felhalmozására kerül sor, amikor az együttműködés feltételei már nem teljesíthetők az adós részéről.

Például: 700.000 ft. összegű tartozás fennállása esetén a maximálisan megállapítható (300.000 ft.) adósságcsökkentési támogatás összegével számolva, a szolgáltatást igénybe vevő havi részletfizetési kötelezettsége 22.222 ft. (az önrész rendezésére biztosított, maximális 18 hónapos futamidővel számolva), mely időtartam alatt a részlet összegének megfizetésén túl a havi lakásrezszi számlák határidőre történő megfizetésének is eleget kell tennie a kérelmezőnek. Ezen magas összegű részlet megfizetése vállalhatatlan azon ügyfeleink részéről, akik a havi számlafizetési kötelezettségüknek részben/nem tudtak eleget tenni.

**A 2015. évben Ferencvárosi adósságkezelési szolgáltatást kérelmezők esetében fennálló, támogatásba bevonandó adósságok és megállapított támogatások összegeit a következő diagramban részletezem:**



### **HÁLÓZAT Alapítvány támogatásai, 2015.évi adatok:**

Csoportunk eszköztárában a helyi adósságcsökkentési szolgáltatás mellett a Hálózat Alapítvány által nyújtott támogatások is jelentős szerepet töltenek be. Az Alapítvány „hátralékkiegyenlítő” „krízis” „rendkívüli” támogatási formák keretében nyújthat támogatást a kérelmező részére.

A fennálló adósságállomány felszámolása, csökkentése érdekében lehetőség van az adósságcsökkentési és az alapítványi támogatási formák kombinálására is. Erre az adósságkezelési tanácsadók akkor tesznek javaslatot, ha a kérelmező jövedelmi helyzete, fennálló tartozás(ok) nagysága, összetétele ezt szükségessé teszi. Ezen esetekben a kliens első



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

körben az alapítvány támogatásának igénylésével él, az önrész befizetését követően az adósságcsökkentési támogatás megállapítására irányuló kérelem kerül benyújtásra.

2015.-ben a HÁLÓZAT - Budapesti Díjfizetőkért és Díjhátralékosokért - Alapítvány részéről 41 kérelem elbírálására került sor az alábbiak szerint:

- 1 esetben a támogatás igénybe vételére irányuló kérelem elutasításra került-jogosultági feltételek fennállása hiányában.

- 40 háztartás részére került megállapításra támogatás fennálló lakbér, távfűtés, víz, csatorna, szemétszállítási díjhátralékok rendezése céljából. Ebből 2 esetben „hátralékkiegyenlítő-jogcím nélküli” (korábban határozott időre megkötésre, de meghosszabbításra nem került, lejárt bérleti szerződés), 1 esetben „krízis” támogatási forma (felmondásra került bérleti szerződés birtokában) keretében.

	Hálózat Alapítvány részéről megállapított támogatás összege	A támogatás utalásához szükséges önrészek összege
<b>Társasházak (17 eset)</b>	3.007.737.-	1.249.576.-
<b>FEV.IX. Ferencvárosi Vagyonkezelő és Városfejlesztő Zrt. (7 eset)</b>	800.892.-	410.775.-
<b>Díjbeszedő Holding Zrt. (17 eset)</b>	1.555.186.-	1.120.309.-
<b>DHK (Hátralékkezelő és Pénzügyi Szolgáltató) Zrt. (10 eset)</b>	2.625.116.-	1.013.766.-
<b>összesen</b>	<b>7.988.931.-</b>	<b>3.794.426.-</b>

9 háztartás részére 2 szolgáltató, 1 háztartás részére 3 szolgáltató felé fennálló tartozások rendezéséhez nyújtott támogatást az alapítvány.

### **Ferencvárosi lakhatást segítő támogatás:**

2015. decemberétől azon FLST kérelmezők esetében, akik közüzemi, lakásdíj, közös költség tartozások rendezése céljából igényelték a támogatást, az adósságkezelési tanácsadók küldik tájékoztatásukat a Rendszeres ellátási Csoport részére (ez korábban a családgyógyító kollégák feladatát képezte).

2015. decemberében 7 ilyen esetben érkezett megkeresés Csoportunkhoz.

Azon esetekben érkezett megkeresésekre, ahol a támogatás igénylése nem tartozás rendezésre, hanem egyéb célra (pl. albérleti díj, nyílászáró-csere, egyéb váratlan kiadás költsége stb.) irányul, úgy a tájékoztatás megírása a családsegítő kollégák feladata.

Budapest, 2016.02.28.

Kiss Judit  
mb.adósságkezelési koordinátor



#### **4. LÉLEK - Pont és Utcai Szociális Munkás Csoport 2015. évi beszámolója**

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

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

##### A csoportunk szervezeti felépítése és működése

Csoportunkban a szakmai feladatokat 7 fő látta el 2015-ben,

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

## **LÉLEK-PONTOK**

### **1. 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 segítségi formák igénybevételének 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,

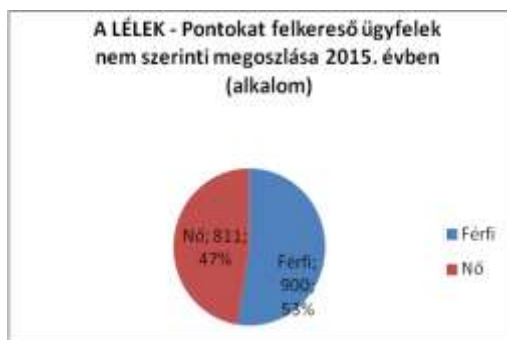
- tájékoztatás a nem hajléktalan-specifikus, ám a hajléktalan emberek számára is igénybe vehető támogató intézmények – egészségügyi, szenvedélybetegeket segítő szolgálatok, munkaügyi központok, stb. – igénybevételének módjáról,
- a hajléktalan egyének és csoportok folyamatos tájékoztatása, informálása (önkormányzati és társadalombiztosítási ellátásokra való esetleges jogosultságukról) mellett szociális és egyéb ügyeik intézése, a kliens képviselése,
- szociális és mentális gondozásuk biztosítása,
- közvetett, vagy közvetlen segítségnyújtás szociális, és egészségügyi problémák megoldásában,
- szociális problémakezelés, ügyintézés, speciális esetkezelés a rendelkezésre álló erőforrásokkal, krízis esetén közterületen is,

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

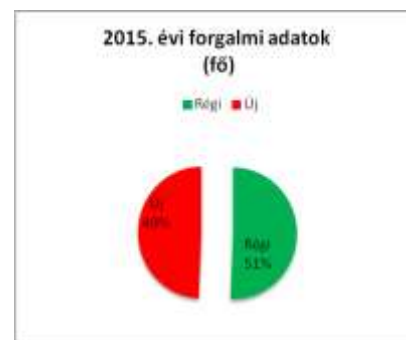
Azon fedél nélküli személyek, akik Ferencvárosban váltak hajléktalanná, valamint motiváltak sorsuk jobbra fordulása érdekében. A program – Lakhatási, Életviteli, Lelki-segítségnyújtási és Egzisztenciateremtési **Közösségi Program** – nem kevesebb célt tűz ki maga elé, mint, hogy kivezető utat keressen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

### **A LÉLEK – Pontok 2015. évi statisztikai adatai**

A 2015. évben a 1094 Budapest, Tüzoltó u. 23. szám alatt lévő LÉLEK - Pontot **226 fő** összesen **1711** alkalommal kereste fel és vette igénybe a csoportunk által nyújtott különböző szolgáltatásokat. A 2014. évhez képest a 2015. évben némi visszaesés volt érzékelhető az igénybevevők körében, ugyanakkor a LÉLEK - Pontok által nyújtott szolgáltatásokat 2015. évben is többen vették igénybe, mint a 2013. évben. A 1092 Budapest, Ferenc krt. 8. szám alatt található LÉLEK- Pontban megkeresés a 2015. évben nem volt.



1. ábra

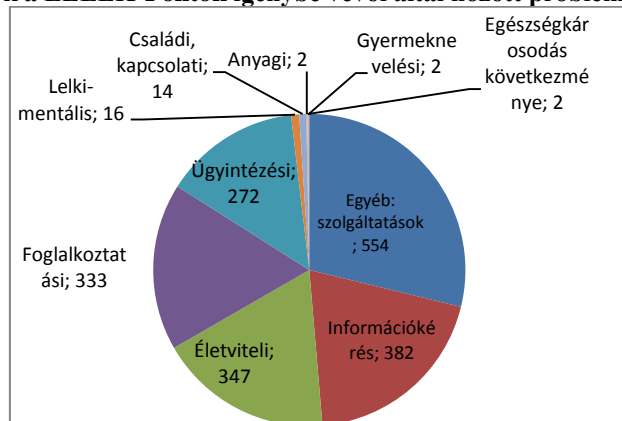


2. ábra

A Tüzoltó utcai LÉLEK-Pontot felkereső ügyfelek nem szerinti megoszlását szemlélteti az 1. ábra, melyből jól kitűnik, hogy a megjelent összes ügyfél közül valamivel több (**53%**) a férfi,

mint a női (47%) ellátottak aránya. A 2014. év adatsorainak megoszlásához képest 10%-al nőtt a LÉLEK-Pontot felkereső női kliensek száma. A hajléktalan ellátó rendszerben – így a LÉLEK-Pontokat felkeresők között is – még jellemzően a férfiak felülreprezentáltakabbak, mint a női ügyfelek. A 2. ábra szemlélteti az új és a régi ügyfelek megoszlását, megállapítható, hogy az összes megjelent ellátott a 2015. évben **112 fő** (az összes igénybevevő 49%-a) volt azon ellátottak száma, akik első alkalommal keresték fel és vették igénybe a LÉLEK – Pont által nyújtott szolgáltatásokat valamelyikét.

2015. évi forgalmi adatok a LÉLEK-Pontok igénybe vevői által hozott probléma típusa szerint (alkalom)



3. ábra

A fenti ábrából jól látható, hogy a Tűzoltó utca 23. szám alatti LÉLEK-Pontot **a különböző ingyenesen igénybevehető (mosási, tisztálkodási, fodrász, jogsegély, pszichológiai tanácsadás) szolgáltatások (554 alkalommal) miatt** keresik fel ügyfeleink.

2015. évben **333 alkalommal** foglalkozási típusú problémákkal – legfőképpen álláskereső céllal – keresték fel a klienseink a LÉLEK-Pontot. **347 megjelenési alkalommal** életvitel problémákkal keresték fel a LÉLEK-Pontot, azon ügyfelek, akiknek lakhatási típusú problémáik voltak. **382 megjelenési alkalommal fordultak hozzánk információért**, **272 alkalommal** keresték fel a LÉLEK-Pontot azon ellátottak is, akik **ügyintézésben** kérték munkatársaink segítségét, jellemzően szociális pénzbéni- és természetbeli ellátások, társadalombiztosítási ellátások, valamint szociális alap- és szakosított ellátások igénybeviteléhez kérték segítséget.



4. ábra



A fenti diagram szemlélteti azon adatsorokat, mely tartalmazza a 1094 Budapest, Tűzoltó utca 23. szám alatt működő LÉLEK-Pontban igénybe vehető ingyenes mosási, tisztálkodási, fodrász, pszichológus és jogsegély szolgáltatásokat. Az adatokból kitűnik, hogy 2015-ben a nyújtott szolgáltatásokat igénybevevők közül **(összesen 554 megjelenési alkalom) 192** alkalommal **mosási**, **165** alkalommal **tisztálkodási**, **159** alkalommal **fodrász** (HKA által finanszírozott szolgáltatás), **8** alkalommal **jogsegély** (HKA által finanszírozott) és **30** alkalommal pedig **pszichológusi** szolgáltatást (HKA által finanszírozott) vettek igénybe.

## **2. PROGRAMOK**

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

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

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

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

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

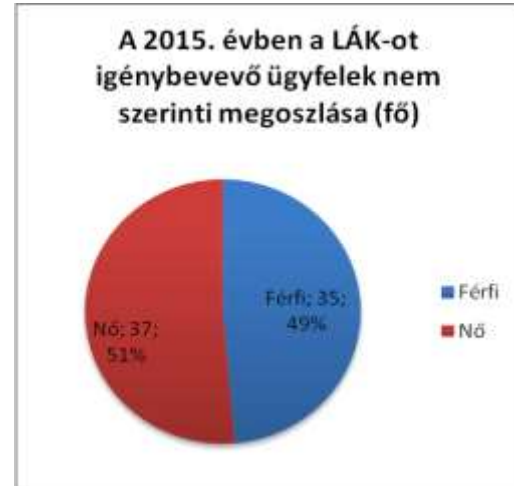
- Az álláskereső a felmért tudása, készsége, valamint a munkaerő-piaci ismerete alapján képes legyen önmaga számára reális célállást meghatározni.
- Képes legyen megfelelően alkalmazni az elsajátított munkahely-feltárási metódusokat mind a nyílt, mind a rejtett munkaerőpiac tekintetében.
- Az álláskereső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

A 2012. novemberében indított szolgáltatás 2015. 07.01-től ismételtén pályázati forrásból a Hajléktalanokért Közalapítvány támogatásával valósul meg a Tűzoltó utca 23. szám alatti LÉLEK- Pontban heti egy alkalommal, keddi napokon 9-12 óra között, a FESZGYI Családsegítő Szolgálat munkatársainak közreműködésével.

2015-ben 50 alkalommal tartottuk meg a II. számú Családsegítő Csoporttal együttműködésben, Bucsy Balázs – mint tartós munkanélkülikle foglalkozó – családgondozó segített a lebonyolításban. 2015-ben 72 fő, (280 megjelenési alkalom) vette igénybe a LÁK szolgáltatásait.



5. ábra



6. ábra

2015. évben a LÁK szolgáltatásait 51 fő régi (71%) és 21 fő új (29%), nem szerinti megoszlását tekintve pedig 35 fő férfi (49%) 160 megjelenési alkalommal és 37 fő nő (51%) 120 megjelenési alkalommal vette igénybe. A szolgáltatást igénybevevő ügyfeleink közül időszakos jelleggel tudtak elhelyezkedni 2015-ben, a tavasztól ősziig tartó időszakban átlagosan 22 %-uk (16 fő) talált sikeresen munkalehetőséget és lépett be rövidebb-hosszabb időre az elsődleges munkaerőpiacra. (Ezen információt ügyfeleink elmondása alapján szereztük).

### Karácsonyi Ünnepség

Hagyománnyá vált, hogy minden év decemberében ügyfeleinknek Karácsonyi Ünnepséget szervezünk a Tűzoltó u-i irodánkban. 2015. december 16-án került sor az eseményre, melyen 18 fő ügyfél, valamint kollégáim vettek részt. A tavalyi évhez hasonló foglalkozásokat szerveztünk ügyfeleinknek – apró kézműves karácsonyi ajándékokat készítettünk közösen, ill mézeskalácsot sütöttünk együtt, és el is fogyasztottuk. Az eseményen résztvevőket a *Katlan Tóni Konyhája* (15 adag hagymás törtburgonya sültkolbásszal és sülttarjával) és a *Zsindelyes Étterem* (12 adag paprikáskrumpli) jótékony célú felajánlásának köszönhetően tudtuk megvendégtelni. Az ünnepség keretében munkatársaink szerény ajándékokat adtak át, az ajándékokat magánszemélyek (kerületi lakosok, diákok) és a Magyar Vöröskereszt IX. kerületi Szervezetének 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 megkötött háromoldalú együttműködési megállapodást az Önkormányzat, a FESZOFÉ és a FESZGYI 2014.január 10-én módosította.**

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

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

A LÉLEK Program keretében bérbeadott lakásokban bent lakó 6 családdal 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 megtakarítási számlán havonta fix összeget félretesznek. A bérlők a szociális munkásokkal közösen havonta ellenőrzik a megtakarítási számlán meglévő összeg meglétét. Minden bérlő esetében a szociális munkással közösen került kikalkulálásra az előtakarékoság összege, viszont 10.000 Ft/hónál nem lehet kevesebb. Közösen vizsgálták a családok bevételeinek és a kötelező kiadásainak alakulást, 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.

Az Önkormányzat keretein belül megalakult egy munkacsoport, mely egyeztetéseket folytatott a LÉLEK Program fejlesztési lehetőségeiről. Ennek eredményeként és a munkacsoport közös kialakított javaslata alapján 2015.02.19-én **Budapest Főváros IX. Kerület Ferencváros Önkormányzatának Képviselő-testülete a 52/2015 (II.19.) számú határozatával úgy döntött, hogy támogatja a kerületi LÉLEK Program további folytatását annak harmadik szintjét képező kivezető lakások biztosításával a programban résztvevők számára.**

A LÉLEK Program harmadik szintjére azon ügyfelek léphetnek, akik a szociális munkások megítélése szerint képesek a kivezető lakásokban önálló életvitelre, szorosabb intézményi felügyelet nélkül is megjelennek a munkahelyükön, illetve életvitelükre a szűkebb közösségüknek, a lakókörnyezetüknek sincs panasza, határozott idejű 3 éves bérleti szerződéssel – a velük kötendő új együttműködési megállapodásban meghatározott feltételek megtartása mellett – önkormányzati bérlakás bérlői lehessenek.

Fontos kiemelni, hogy a LÉLEK Program lakhatási elemének harmadik szintjére azok a Programban már részt vevő, a második szintet sikeresen teljesítő személyek léphetnek be,



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

---

akiket a Ferencvárosi Önkormányzat szociális ügyekben döntési jogkörrel rendelkező mindenkori bizottsága – a FESZGYI illetékes munkatársai által készített környezettanulmány és javaslat alapján – érdemesnek talál új együttműködési megállapodás és bérleti szerződés megkötésére.

A LÉLEK Program harmadik szintjére 2 család lépett, akiknek az Egészségügyi, Szociális és Sport Bizottság támogatta 36 hónapra szóló lakásbérleti szerződés megkötését, illetve akikkel Budapest Főváros IX. Kerület Ferencváros Önkormányzata és a FESZGYI együttműködési megállapodást kötött.



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

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

- a) nappali melegedő vagy hajléktalanok átmeneti szállását, illetve éjjeli menedékhelyet biztosító intézmény keretében,
- b) alapszolgáltatási központ keretében,
- c) családsegítő szolgálat keretében, ha ez a helyi szükségletek figyelembevételével a családok 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 negyedéves 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 lehetőségünk nyílt az adományaink tárolására is.



**Az utcai szociális munka fő feladatai:**

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

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

*Az utcai szociális munkánk során hangsúlyos szerepet kap az egyéni szükségletekhez, körülményekhez igazodó szolgáltatásnyújtás.*

**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.



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

**Működési terület:**

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



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

7. ábra



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

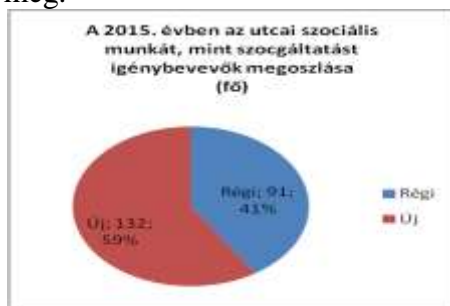
#### Szolgáltatásaink, tevékenységeink:

- információnyújtás, tájékoztatás: a hajléktalanok részére igénybe vehető szolgáltatásokról, szállásokról
- helyszíni felkeresés, tervezhető jelenlét biztosítása közterületen (megbeszéltek 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

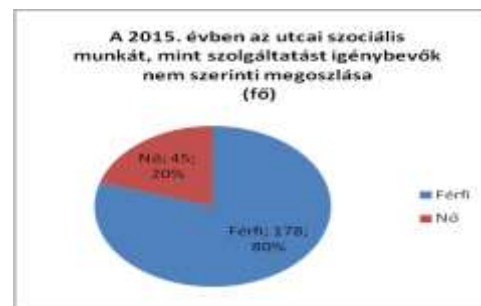
#### Az Utcai Szociális Munka 2015. évi statisztikai adatai:

2015. évben összesen **223 fő** ügyfelünk (178 fő férfi - 45 fő nő) szerepelt a nyilvántartásunkban, velük tartósabb segítő kapcsolatot tudunk kialakítani. A szolgáltatást igénybevevők között ebben az évben **132 új** és **91 régi** ügyfél jelent meg. A 2015. évben az új ügyfelek száma 15 fővel volt magasabb, mint a 2014. évben. 2014. évhez képest a **2015-ös évben 31 fővel több régi klienssel kerültünk gondozási kapcsolatba az ellátási területünkön**

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



8. ábra



9. ábra

A szolgáltatást igénybe vevők korcsoportok szerinti megoszlása (fő)					
18 - 39 év között	40 - 59 év között	60- 64 év között	65-69 év között	70 éves és idősebb	Összesen
70	126	18	4	5	223
A szolgáltatást igénybe vevő <b>FÉRFIAK</b> korcsoportok szerinti megoszlása (fő)					
18 - 39 év között	40 - 59 év között	60- 64 év között	65-69 év között	70 éves és idősebb	Összesen
52	102	15	4	5	178
A szolgáltatást igénybe vevő <b>NŐK</b> korcsoportok szerinti megoszlása (fő)					
18 - 39 év között	40 - 59 év között	60- 64 év között	65-69 év között	70 éves és idősebb	Összesen
18	24	3	0	0	45

10. ábra

A fenti táblából kitűnik, hogy 2015-ben jellemzően (**124 fő - 56 %**) azon ügyfeleink vették igénybe szolgáltatásainkat, akik a 40-59 életkori korcsoportba tartoznak. A 2015. évben is több férfi (**az összes ellátott 80 %-a**) fedél nélküli ügyféllel álltunk gondozási kapcsolatban, mint nővel (**az összes ellátott 20%-a**).

A tavalyi évben összesen **31 fő** hajléktalan személyt tudtunk elhelyezni sikeresen, így az NRSZH támogatási, finanszírozási szerződésében vállalt kötelezettségünknek eleget tettünk, hiszen ellátottaink **13,9%-nál sikerült az utcai életmódot felszámolnunk**.

2015-ben krízisintervenciós beavatkozásra, valamint a beérkezett jelzések kivizsgálására **72** esetben, ellátottjaink egészségügyi centrumba való szállítására **10** alkalommal volt szükség, **15** alkalommal mentő hívásra került sor. A szolgálatunkhoz 2015. évben is a legtöbb esetben a Menhely Alapítvány Diszpécserszolgálatától érkeztek jelzések. 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 Diszpécserszolgálaton keresztül, vagy közvetlenül továbbítottuk a területileg illetékes utcai szolgálatnak.



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

### **Intézmények közötti együttműködés:**

Működésünk óta a kerületben található hajléktalan ellátó intézményekkel és nappali melegedőkkel kiváló munkakapcsolat alakult ki. Ezt mutatja az elhelyezések száma is. A **Ferencvárosi Közterület Felügyelet** munkatársai is segítséget nyújtottak a beérkezett jelzések időben történő kivizsgálásban és a megfelelő intézkedések megtételében, a 2014/2015-ös krízis időszakban 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 munkakapcsolatunk. Az **Új Út Egyesület** nappali melegedőjével kiváló a szakmai kapcsolatunk, több alkalommal is küldtek irodánkba ügyfelet, ill. segítették munkánkat aktuális információkkal.

### **Ellenőrzések tapasztalatai:**

2015. március 17-én a **Magyar Államkincstár (MÁK)** Budapest és Pest Megyei Igazgatósága helyszíni ellenőrzést végzett az utcai szociális munka tekintetében. Az ellenőrzés a 2014. évről szóló elszámolás alapját képező tényleges feladatmutatók megállapításának szabályszerűségére, továbbá a felhasználás jogszerűségének vizsgálatára terjedt ki. A MÁK megállapította, hogy „**az elszámolás alapját képező tényleges feladatellátás, továbbá a működési támogatás felhasználása szabályszerűen történt**”.

### **Pályázatok:**

A 2015. évben 2 pályázatot nyújtottunk be a Hajléktalanokért Közalapítványhoz, melynek keretében összesen 646.000 Ft forrással támogatják a 2015/2016-os időszakban a programok megvalósítását.

Budapest, 2016.március 03.

Siroki István  
csoportkoordinátor  
LÉLEK-Pont és Utcai Szociális Munkás Csoport