



A Terézvárosi Családsegítő Szolgálat  
Szakmai Programja  
2006.

## **I. A település bemutatása**

### **I.1. A település formája, megközelíthetősége**

A Terézvárosi Családsegítő Szolgálat működési területe Budapest Főváros Terézváros, mely Budapest VI. kerülete. Területe 238 ha. Lakossága 2004-ben 39824 fő (forrás KSH). Népsűrűsége: 167fő/ha.

Terézváros mára Budapest belső kerületének tekinthető. Legjelentősebb útjai egyben a Főváros pesti oldalának fő közlekedési útvonalai, mint pl. a Teréz körút, Andrassy út, Dózsa György út, Bajcsy Zsilinszky út. Északról a Podmaniczky utca, délről a Király utca, nyugatról a Bajcsy Zsilinszky út, keletről a Dózsa György út határolja. Tömegközlekedése jellemzően a határoló fő közlekedési útvonalakon történik, valamint az Andrassy úton. Alapvetően troli, földalatti vasút és a 4-6-os villamos, valamint a 4-es busz biztosítja a kerületen belüli mozgást. A kerület jól elérhető Budapest egész területéről, a Metró Deák-téri állomásán keresztül, valamint a több kerületen áthaladó buszjáratokkal (4, 20, 30), villamossal (4, 6, 47, 49). A kerületen belüli közlekedés kevésbé megoldott, különösen észak-déli irányban. Kerületünkben található a Nyugati-pályaudvar. A kerület minden útja aszfaltozott.

Terézváros határos az V., XIII., XIV., és VII. kerülettel. Élete hasonló a belvárosi kerületekhez. Viszonylag alacsony számú saját lakossága mellett rengetegen élnek itt az életüket, turisták, diákok, külföldiek, ügyeiket intézők, kulturálódni vágyók. Az elmúlt 20 évben a kerület lakossága jelentősen csökkent, kevesebb, mint 2/3-ára. Sok épületet lebontottak, átalakítottak, melyek korábban lakásként működtek. Mára egyre több az irodaház és bank. Jellemző, hogy gyakorlatilag minden jelentősebb bank tart fenn irodaházat és egy vagy több fiókot a kerületben.

### **I.2. A település szociális, egészségügyi és kulturális jellemzői**

A kerület épületei többnyire a XVIII. század második felében épültek, zömük több mint 100 éves. Az utóbbi 20 évben sok házat lebontottak, de csak néhány helyén épült új épület. A kerületben 25000 lakás van, melynek 84%-a lakott (KSH 2004-es adat). A lakások 33%-a 1 szobás, 26%-a kisebb, mint 40 négyzetméter (forrás KSH 2004.). A lakások mindegyike ellátott vízvezetékekkel és csatornával. Hálózati gáz a lakások 95%-ában van. Központi fűtés található a lakások 24%-ában (ez azonban az egyes házak egyedi fűtése). Összkomfortos a lakások 22%-a, félkomfortos, komfort nélküli illetve szükséglakás a lakásállomány 15%-a (a többi komfortos). A lakások több, mint 90%-a magántulajdonban van. Az épületek jó része azonban továbbra is vegyes tulajdonú, a megmaradt néhány lakás illetve helyiség önkormányzati vagyon része. Az épületek nagy része felújításra szorul, elavult közművekkel rendelkeznek. A főbb útvonalakon álló házak jelentős részét az elmúlt 15-20 évben kívülről felújították, azonban ez általában csak az utcai frontot érintette. Maguk a lakóközösségek nehezen lépnek előre a felújítással. Általában nem rendelkeznek azzal a saját erővel, mely a helyi és fővárosi, felújítási pályázatokhoz szükségesek. Fentiekből következik, hogy a kerület lakóinak jelentős része számára a lakhatás napi problémákat vet fel, elsősorban a lakás, az épület állaga miatt.

A kerület szociálisan jól ellátott. A program megírásakor a jogszabályban előírt intézmények, szolgáltatások jelentős része biztosított a kerületen belül. A kerület szociális szolgáltatástervezési koncepciója elkészült.

Terézváros egészségügyi ellátása megfelelő. Sajátossága, hogy az ellátás egy része kizárólagosan a kerületi lakosok részére, de a kerület határain kívül történik. A felnőtt és a gyermek szakrendelés, valamint az egészséges és betegrendelés a gyermekek számára a VII. kerület területén található rendelőintézetben működik, melynek megközelítése a kerület több pontjáról csak gyalogosan lehetséges.

Terézváros Budapest kulturális központja. Több nagy színház található a kerületben. Koncert terem (Zeneakadémia) Operaház, több mozi, múzeumok sokasága biztosítja a kulturálódás lehetőségét. A kerületben működik a Képzőművészeti Főiskola, a Liszt Ferenc Zeneművészeti Főiskola, az ELTE Társadalomtudományi Kara egyik épülete, valamint a Kodolányi János Főiskola kihelyezett tagozata. Több középiskola is található, zömük a Főváros kezelésében. A gimnáziumok, művészeti és ipari szakközépiskolák között több nagy hírű, jelentős múltú intézmény is található, pl. Kölcsey Ferenc Gimnázium, Iparművészeti Szakközépiskola (Epreskert), Bartók Béla Zeneművészeti Szakközépiskola. A kerületnek nincs művelődési háza. Még nincs civil ház, ahol a civil szervezetek megtarthatják rendezvényeiket és megmutathatják magukat a kerület lakosságának. Terézváros területén található egy nagy bevásárló központ (Westend), mely vonzó egész Budapest fiatalsága számára.

A kerület általános iskoláinak száma megfelel a lakosság létszámának, a lakosság fogyásával több, nagy múltú intézmény megszűnt.

A lakosság jelentős része állandó, mindössze 4%-a változott (ki- és beköltözők) a 2004-es évben. (Forrás: KSH.)

### 1.3. A lakosság összetétele

(forrás KSH 2004.)

2004. végén a lakosság lélekszáma: 39824 volt. Ebből 22195 fő nő (56%), és 17629 férfi (44%).

A lakosság megoszlása életkoronként:

0-2 éves	3-5 éves	6-13	14 éves	15-17	18-59	60-	összesen
875	710	2209	341	1054	24440	10195	39824

A kerület népességének 26%-a 60 év feletti, és 11%-a 18 évnél fiatalabb.

2004-ben az élve születések száma 315, a halálozásé 695 volt. 233 házasságkötésre 107 válás jutott.

Az aktív korú lakosság létszáma kb. 26000 fő. Regisztrált munkanélküli 1,9%. A KSH. 2003-ban végzett részleges népszámlálási adatai szerint a magukat munkanélkülinek vallottak 37% volt regisztrált. A regisztrált munkanélküliek ¼-e részesült rendszeres szociális segélyben.

A lakosság 50%-a inaktív kereső (19276 fő), ebből az eltartottak száma 9798 (25%).

A 2001-évi népszámlálás adatai szerint a kerület lakosságának 67%-a él családban, 33% egyedül élő. A családban élők létszámának 35%-a gyermek (10113 fő).

#### **I.4. A településen megjelenő fő probléma típusok**

A lakosság számához képest magas a munkanélküliek és azon háztartások aránya, ahol nincs aktív kereső.

A problémák nagy része a fentiekből adódik. Egyre nagyobb azon háztartások száma, melyek számottevő adósságot halmoztak fel. Kerületünkben csak 2004. tavasza óta működik az adósságcsökkentési szolgáltatás. Már van néhány család, aki végigvitte a programot. Nagyon sok család helyzete súlyos, 2005-ben már 40-nél több család állt kilakoltatás előtt.

#### **I.5. A kisebbségek helyzete**

Terézvárosban a következő népcsoportok alakítottak kisebbségi önkormányzatot az elmúlt választások során: bolgár, cigány, görög, horvát, német, örmény, román, ruszin, szerb, szlovák. A roma népesség pontos számáról nincsenek megbízható adatok. A 2001-évi népszámlálás során 500 fő vallotta magát ezen kisebbséghez tartozónak.

A roma népesség több hullámban költözött be Terézvárosba, ebből a beáramlásból a legjelentősebb, és létszámában is a legnagyobb az 1980-as évek közepe táján volt. A betelepítéskor a helyi tanács két fő elvet követett: a nagyobb családok - a már akkor is üresen álló - nagy lakásokba költöztek, a kisebb családokat, pedig nagyrészt egy háztömbbe helyezte. A megkezdődött gettósodás a múlt század 80-as éveitől kezdődően, számtalan konfliktus forrása volt. A nagyobb lakásokba költöző roma családok legjelentősebb része súlyosan eladósodott, mivel alacsony jövedelmükből nem tudták fizetni a hihetetlenül nagy rezsit és sorra cserélték el lakásaikat, rendszerint külvárosi panellakásokra. Hiába volt kisebb azonban az alapterület, esetleg alacsonyabb a szobaszám, a rezsik ezekben a lakásokban sem volt alacsonyabb, így sokan onnan is tovább költöztek, jónéhányan visszakerültek a VI. kerületbe, ahol rokonaik, ismerőseik éltek. A lakások között sok az egészségtelen szükséglakás, elsősorban a többszörösen hátrányos helyzetű családok kényszerültek arra, hogy elfogadják ezeket.

2004. decemberében kezdődött a területen a tömbrehabilitáció magántőke bevonásával.

Terézváros Önkormányzata egyenrangú állampolgárként kezeli a roma lakosságot, ügyeik intézését referens segíti, aki maga is roma származásúnak vallja magát.

## **II. Az intézmény bemutatása**

### **II.1. A Szolgálat elérhetősége**

A Terézvárosi Családsegítő Szolgálat a kerület középpontjában található, a fő közlekedési útvonalaktól elrejtve, egy csendes mellékutcában. A kerület minden részéről viszonylag jól megközelíthető, a földalatti és a trolis megállótól pár száz méterre helyezkedik el.

Az intézmény nem akadálymentes. Az 1885-ben épült ház átalakítása egyelőre meghaladja a fenntartó műszaki lehetőségeit. Az intézmény dolgozói a mozgássérültek és nehezen közlekedők ellátását családlátogatással oldják meg.

A Szolgálat több telefonvonallal, fax-szal és internetes hozzáféréssel rendelkezik, saját honlapja is van.

## II.2. A Szolgálat helyiségei

Az egész épület a Szolgálat rendelkezésére áll, melyen kívül több telephelyen is folytat tevékenységet.

Az épületet kívülről 3 éve felújították, belül is jól karban tartott. Belső udvarára még nem jutott pénz, ez még világháborús képet mutat. A pincék nagyobb része a Szolgálat használatában van, itt oldható meg az épület fűtése és meleg víz ellátása, valamint a készletek tárolása.

Az épület földszintjén található a Családok Átmeneti Otthona (a továbbiakban CSÁO), valamint egy klubhelyiség, a CSÁO-n dolgozók munkaszobájával. Az emeleten található a családsegítő szolgálat, valamint a gazdasági iroda.

Székhely: 1061 Budapest Hegedű u. 7.

Telephelyek:

1068 Budapest Király utca 108. fszt. 4. (Szociális Étterem)

1067 Budapest Hunyadi tér 11. fszt. 5. (raktár)

1061 Budapest Vasvári Pál u. 11. fszt. 3. (CSÁO családotthon)

1061 Budapest Vasvári Pál u. 11. fszt. 4. (CSÁO családotthon)

1064 Budapest Rózsa u. 59. fszt. 4. (Szolgálati Férőhely)

A Hunyadi téren található raktár jelenleg felújítás alatt áll. A Képviselő-testület a Szolgálat használatába adott egy másik helyiséget, várhatóan ezen raktárt intézményünk visszaadja az Önkormányzatnak, hogy a most átadott, jóval nagyobb, és jobb helyen lévő helyiség felújítását az átadott ingatlan eladásából fedezhesse. Az újonnan kapott telephely hasznosításáról a Tervek c. fejezetben írunk részletesebben.

A szolgálati férőhely azon munkatársaink átmeneti lakhatását biztosítja, akik Budapest és környéke területén kívül laknak, bejárásuk nem megoldható és nagyon költséges lenne, és az elhelyezésre igényt tartanak.

## II.3. A szolgáltatás célja és feladatai

„A családsegítés Magyarországon a szociális munkának a legáltalánosabb és legkevésbé specializált fajtája.” (Szöllősi Gábor: A gyermekjóléti szolgáltatás és a családsegítő szolgáltatás viszonyáról kézirat) Szöllősi a fenti kéziratban ezt a definíciót a családsegítő szolgáltatás keretében működő szociális munka differenciálatlanságának demonstrálására használja. Értelmezésünkben az általános szociális munka egyfajta nyitottságot jelent a problémák minél teljesebb halmazára, nem korlátozza az igénybe vevőket azzal, hogy behatárolja, milyen problémákkal kereshetik fel. Célja: "komplex szociális munka területi ellátórendszerének kialakítása és működtetése annak érdekében, hogy a krízishelyzetbe jutott egyének, csoportok közösségek megfelelő, a konfliktusok feltárását és kezelését magába foglaló ellátásban részesüljenek, törekedve az állampolgárok érdekeinek megfelelő új, hatékonyabb szociálpolitikai eljárásmodok, mentálhigiénés szolgáltatások kidolgozására, és gyakorlati alkalmazására." (forrás: a Terézvárosi Családsegítő Szolgálat Szervezeti és Működési Szabályzata)

Az általános szociális munka a családsegítő szolgáltatás első, legalacsonyabb küszöbű ellátási formája, melyhez specializáltabb, differenciáltabb módszerek és technikák kapcsolódnak. Mára nagy igény az ellátottak és az intézmények szempontjából is a specializálódás, melyet a továbbképzési programok és az intézmények továbbképzési terve is segít.

A Szolgálat a szociális alapszolgáltatás keretében, a családsegítés kiegészítéseként, szociális éttermet, a gyermekjóléti alapszolgáltatás keretében gyermekek átmeneti gondozása részbeni megvalósításaként, családok átmeneti

otthonát (CSÁO) működtet.

2005. január 31-től - az ICSSZEM kijelölése alapján - ellátja a módszertani szakirányítási feladatokat a Közép-magyarországi Régió családsegítő szolgáltatásai tekintetében.

Az ellátott szakfeladatok tehát a következők:

85324-4 Családsegítés

85325-5 Szociális étkeztetés

Ellátottak száma: 100 fő

85318-1 Átmeneti elhelyezést biztosító ellátások

Férőhelyek száma: 45 db

Ellátottak száma: 45 fő

85195-6 Módszertani szakirányítás feladatai

(Közép-magyarországi Régió – Budapest és Pest-megye) családsegítő szolgálatai és szolgáltatási vonatkozásában

A Szociális Étterem, bár önálló szakmai egységben dolgozik, szakmailag mégsem önálló. Emiatt szakmai működése a családsegítés keretében értelmezhető.

A szakfeladatok közül a CSÁO önálló szakmai programmal rendelkezik.

#### **II.4. Ellátottak köre**

A Szolgálat bárki számára nyitott, nemre, fajra, nemzetiségre, felekezetre, lakhelyre tekintet nélkül. A legáltalánosabb szolgáltatáshoz minden igénybevevő hozzájuthat. Ezen tevékenységek általában a meghallgatás, tájékoztatás, irányítás. Együttműködést is feltételező szociális munkát a Szolgálat Terézvárosban állandóan vagy átmenetileg élők számára biztosít. A Fővárossal való munkamegosztásban ellátja a Terézváros területén életvitelszerűen lakó hajléktalanokat.

A Szociális Étterem ellátottjai a családsegítő szolgálat kliensei.

A CSÁO elsősorban kétszülős, gyermekes, terézvárosi családok számára jött létre, az üres férőhelyekre nem VI. kerületieket is felvehet. Egyszülős családok akkor vehetik igénybe ezt az ellátást, ha apa marad egyedül gyerekkel vagy gyerekekkel.

A módszertani szakirányítási feladatokat Szolgálatunk a Közép-magyarországi Régió területén (Budapest és Pest megye) látja el, a családsegítés témakörében.

#### **II.5. Az intézmény struktúrája, szervezeti felépítése**

A Terézvárosi Családsegítő Szolgálat Budapest Főváros Terézváros Önkormányzatának önálló gazdálkodású, költségvetési intézménye. A négy szakfeladatot négy csoport látja el: családsegítő csoport (családsegítés és módszertan), Szociális Étterem, CSÁO, gazdasági csoport. A csoportokat egy-egy szociális munkás vezeti, a gazdasági csoport vezetője az intézmény gazdasági vezetője. A szolgálat vezetője az intézményvezető, helyettese általában az egyik csoportvezető (jelenleg a módszertani koordinátor). A módszertani munka ellátására nem alakult külön csoport. A feladatot a családsegítő csoport látja el a módszertani koordinátor irányításával, a családsegítő munka mellett.

### **III. A családsegítés**

A Terézvárosi Családsegítő Szolgálat 1985. március 1-én alakult, a VI. ker. Tanács VB. intézményeként. Akkoriban a kormányzat 12 hasonló intézményt hozott létre az országban, különféle települési modellben. Budapesten 2 intézmény alakult, ezek egyike Szolgálatunk. Az intézményeket a nagyvárosi modellben 30.000 fő ellátására hozták létre. Terézváros lakossága ebben az időben 72.000 fő volt, mely két választókerületre tagozódott. Intézményünk alakulásakor a kerület nyugati részét látta el, a „körút” és a Bajcsy Zsilinszky út között. 1987-ben a kerületi tanács kiterjesztette a szolgálat működését az egész kerületre, bővítette a Szolgálat helyiségét egy másfél szobás lakással és további létszámot is biztosított.

1990-től a Szolgálat önálló gazdálkodóvá vált, és további munkatársakat vehetett fel a pénztárosi és könyvelői munkára.

1991-ben a kormányzat pályázatot hirdetett népkonyhák létrehozására. Az 1991-ben létrejött Szociális Étterem 1992-től Szolgálatunk része lett.

A 90-es évek elejétől az Önkormányzat elfogadta Szolgálatunk igényét arra, hogy a ház teljes területét használhassuk, és lépéseket tett a Főváros felé, hogy a házban lévő lakások kikerüljenek a lakásállományból. Ez a kezdeményezés tette lehetővé, hogy az 1993-ban benyújtott, Hajléktalan Családok Átmeneti Otthona c. pályázatunk támogatást kaphasson. Az első két kiköltöző család lakásában jött létre a családos szálló, mely a későbbiekben egy további lakással bővült. A gyermekvédelmi törvény megjelenése után a szálló működési rendje is átalakult és a 90-es évek végén az előírásoknak megfelelően átépítették. 2000-ben alakult ki a CSÁO és az Önkormányzat közös elképzelése az otthonteremtési programról, melyet először modellkísérletben valósítottak meg, majd a kialakult új feladatot az Önkormányzat rendeletben is megfogalmazta és működési engedélyt is kapott rá. Így jött létre 2001-ben a családotthon, ahol a CSÁO-n lakó és az otthonteremtési programban sikeresen teljesítő családok már nem szállószerű elhelyezésben, hanem önállóan élhetnek, továbbra is megfelelően az otthonteremtési program rendkívül szigorú feltételeinek. (Sajnos a program hatékonyságának határt szab, hogy 2003-tól az Önkormányzat nem tudott évente 2 lakást biztosítani a családotthonban élőknek. Ez végül a folyamat időleges megtorpanásához, „beduguláshoz” vezetett.)

2004-ben Szolgálatunk pályázatot nyújtott be a családsegítés módszertani feladatának ellátására, a feladatot 2005. január 1-vel, a tényleges tevékenységet 2005. január 31-vel kezdtük meg.

A családsegítés több munkaforma segítségével valósul meg, melyek jelentősége és súlya az intézmény története során változott.

#### **III.1. Az esetkezelés**

Az a családok és egyének részére nyújtott tevékenységcsoport, melynek célja a szolgáltatást igénybevevők részéről felvetett problémák megoldásának segítése, életvezetési stratégiáinak támogatása, a szociális, gazdasági, egészségi helyzetüket veszélyeztető problémák megoldásában való támogatás a szociális munka eszközszerével. Tevékenységi körébe tartozik még a különféle szociális szervezetekkel való együttműködés, a kapcsolatok ápolása, a szolgáltatást igénybevevő vagy a szolgáltatást nyújtó személy vagy intézmény számára fontos információk, adatok gyűjtése, értékelése is.

A tevékenységcsoport általános és speciális szolgáltatása olyan személyes szociális szolgáltatás, amely a szociális munka eszközeinek és módszereinek

felhasználásával hozzájárul az egyének, a családok, valamint a különböző közösségi csoportok jólétéhez és fejlődéséhez, továbbá a szociális környezetükhez való alkalmazkodáshoz. A szociális munka egyik módszere. A családban megjelenő problémákat egységben szemlélve nyújt segítséget. (A fenti meghatározást az NCSSZI által életre hívott „tevékenységműhely” dolgozta ki.)

Az esetkezelés a szociális munka egyik, - Magyarországon legerősebb - munkaformája. A mindennapokban és a szakirodalomban is gyakran egyéni esetkezelésként említik, és ez a fordítási hiba (case work) nagyban meghatározta a fogalom hazai használatát. A múlt század 80-as éveiben, a családsegítés kialakulásakor, még kevesen ismerték a rendszerszemlélet társadalomtudományi vonatkozásait, ennek következtében a kialakuló szolgáltatások valóban egyéni esetkezelést végeztek, általában azzal foglalkoztak, aki segítséget kért, és csak akkor dolgoztak a családdal, ha ezt az igénybevevő kifejezetten kérte. Mára az esetkezelés vagy eseti munka értelmezése kezd közelíteni az eredeti, szakirodalmi meghatározásához: az egyes igénybevevők (egyének, családok, csoportok, közösségek) ügyeivel egyénileg foglalkozik. Minden ügy más, mindegyik sajátos megközelítést igényel, felhasználva a szociális munkás felhalmozódó tapasztalatait. A szociális munka egyéb munkaformáinak hazai elterjedésével ez a munkaforma megfelelő helyet képvisel a szakma eszköztárában.

További nehézség a megnevezések sorában a szociális munkás/családgondozó/esetfelelős kifejezés. Az NCSSZI tevékenységműhelyének definíciói között is szerepel az első kettő, mindenki azt választja ki, ami neki tetszik. A továbbiakban munkatársainkat szociális munkásként említjük, a családgondozó és esetfelelős kifejezéseket az esetkezeléskor, az esetekkel összefüggésben használjuk. A Terézvárosi Családsegítő Szolgálat munkatársai is bejárták a fogalom fejlődésének és megértésének útjait. Ennek megfelelően az utóbbi néhány évben az esetkezelés hangsúlya csökkent, és megerősödtek más munkaformák. Mára nem előírás, hogy a Szolgálat minden szociális munkása esetkezelést végezzen, vannak olyanok is, akik specializálódtak valamilyen ellátásra, és olyanok is, akik csak esetkezelést végeznek. A rendszerszemléletű gondolkodást egyre többen sajátítják el, és ha nem is dolgoznak mindig az egész családdal (hiszen ehhez sokszor a családtagok motivációja nem elegendő), de legalábbis családban gondolkodnak.

Az esetkezelés a kapcsolatfelvétellel kezdődik. A 80-as években a legtöbb ügy irányítással került hozzánk. A 90-es évek vége felé már szinte minden jelentkező önként jött. Az utóbbi években ismét nőni kezdett a „küldött” igénybevevők száma. A jogszabály változása (jelzőrendszeri működés) kevés változást hozott, azonban nőtt azon szervezetek száma, melyek a Szolgálatunkkal való szorosabb kapcsolat és a közös ügyekben szerzett tapasztalat következtében irányítják hozzánk klienseiket. Ilyenek pl. a közüzemi szolgáltatók és a Vagyonkezelő Rt. Sokan érkeznek a Polgármesteri Hivataltól, rendszerint adósságkezelésre. Ezt nem tekintjük jelzőrendszeri működésnek, mivel a kerület adósságkezeléséről szóló rendelete szerint, az eljárás első lépéseként adósságkezelési tanácsadást kell igénybe venni, mely Szolgálatunk keretében működik.

Az újonnan érkező igénybevevő (illetve az, aki régen már járt nálunk, de családgondozója már nem dolgozik nálunk, vagy nincs jelen) az ügyeletes szociális munkással kerül először kapcsolatba. Az első interjút követően alakul ki, lesz- e valamilyen közös munka.

Az esetek egy része az első beszélgetéssel le is zárul. Sokszor csak információ, javaslat kell, hogy hogyan kell elindulni valamilyen ügyben, vagy tájékoztatás arról,

hol foglalkoznak részletesebben a témával. Az ilyen esetekhez nyújtott tájékoztatáshoz rendelkezünk megfelelő információval, címlistákkal.

Az első interjú végződhet „házon belüli irányítással” is. Ilyenkor a szociális munkás valamelyik tanácsadás igénybevételét javasolja, vagy másik szakfeladathoz irányít (CSÁO). Azt a szabályt alakítottuk ki a magunk számára, hogy az egyes, tanácsadás típusú ellátásokat mindig a szociális munkással felvett első interjú előzi meg azért, hogy legyen lehetőség arra, hogy a problémákat szélesebb sávban is áttekinthessük (az adósságkezelést kivéve, mely közvetlenül is felkereshető). Az esetek egy részében a kapcsolat a szociális munkással megmarad, esetleg ekkor a tanácsadásra sem kerül sor, vagy csak a munka egy későbbi fázisában.

A Szolgálat szociális munkásai ügyeleti rendszerben dolgoznak, mindenki heti 10 órát ügyel, két különböző napon. Ezen idő alatt felvett új és „régí új” ügyeket ő viszi tovább. Ugyanakkor van lehetőség az esetátadásra, ha valaki túl sok új ügyet vett fel egy héten, vagy valamelyik esetben úgy érzi, hogy nem tud hatékonyan dolgozni. Az esetátadás helye általában a heti team.

Szabadság, betegség, vagy más tartós távollét esetén az ügyeletes szociális munkás látja el a helyettesítést. Hosszabb távollét esetén ideiglenesen át is veszi az ügyet. Ha a távollét előre látható, akkor a helyettesítést, a folyamatos munkát igénylő esetekben a szociális munkás előre megszervezi és egyezteteti az igénybevevővel.

Esetátadás a kezdeti nehézségeket követően is bármikor lehetséges. Legjellemzőbb eset azonban az, amikor valamelyik szociális munkás elhagyja a szolgálatot és „szétosztja” az eseteit. Ebben a helyzetben nagy szerep jut az igénybevevőnek, aki választhat is, de rábízhatja ezt az esetfelelősre. Az eseteket az elmenő és a „fogadó” szociális munkás esetmegbeszélés keretében adják/veszik át. Az elmenő szociális munkás beszámol az intézményvezetőnek, és együtt döntenek egy-egy eset további sorsáról. Egyes ügyeket lezárnak, másokat átadnak. Ilyenkor még egyszer ellenőrzik, hogy az esetek adminisztrációja naprakész-e, hogy akár aktuálisan, akár a jövőben az új családgondozó pontos képet kaphasson arról, mi történt eddig, az adott esetben.

A szociális munkások negyedévenként beszámolnak munkájukról, egyik szakaszban a csoportvezetőnek, a következőben az intézményvezetőnek. A beszámoló során minden egyes esetet áttekintenek, előre kidolgozott szempontrendszer alapján. Ilyenkor közösen döntenek a lezárásról. Végig veszik a problémás eseteket és a megtett lépéseket. Áttekintik minden eset adminisztrációját. A beszámoló szöveges értékeléssel zárul, mely tartalmazza az esetek, a lezárt és tanácsadott ügyek számát, a beszámoló kapcsán feltárt hiányosságokat és pótlásuk határidejét, az adminisztráció, a segélyezés minőségét és végül általános értékelést az eltelt negyedév munkájáról általában, és munkaformánként. A beszámolóra való felkészüléshez a szociális munkások „kliens listát” kapnak, mely tartalmazza az adott évben megnyitott (és lezárt) esetek adatait. A felkészülés és a beszámoló során bejegyzett változásokat a kliensnyilvántartásban is rögzítjük. Ezzel biztosítható, hogy a nyilvántartás, bizonyos tűrési határok között naprakész legyen.

Az esetlezárás indoka többféle lehet: a probléma, amin az igénybevevő és a szociális munkás dolgozott, megoldódott, vagy elindult azon az úton, ahol már nincs szükség intenzív közös munkára, a kapcsolattartás igénye megszűnt, nem alakult ki, vagy megromlott az együttműködés. A lezárás csak abban az esetben végleges, ha az igénybevevő meghalt vagy elköltözött. Az adminisztrációban csak az esetenapló lezárását jelenti. Új esetenapló bármikor megnyílhat (évente akár

többször is). Régi-új esetként kezeljük, ha ugyanaz az igénybevevő a korábbi munka lezárása után más gondokban kér segítséget, de akkor is, ha ismét fel akarja venni a közös munka fonalát.

Az újonnan jelentkezők általában maguk keresik fel az intézményt. A mozgásukban akadályozottak (ide értve akár a pici gyereket gondozókat) kérhetik, hogy az első beszélgetés a lakásukon történjen. Sokszor maguk az irányítók kezdeményeik ezt a megoldást. Az első interjút követően az igénybevevő és a szociális munkás megállapodása dönti el, hogy hol történnek a következő találkozók.

A családlátogatás kezdetől vitatott témája a hazai szociális munkának. Alapesetben – véleményünk szerint – akkor dolgozunk az igénybevevő saját terében, ha ezt a választott munkaforma vagy kifejezetten az igénybevevő kéri. Ilyen munkaforma lehet pl. a családi videótréning, a családterápia. A közös munka során a szociális munkás nyilvánvalóvá teszi, hogy az igénybevevő azt is választhatja, hogy a találkozások a saját terében is történjenek.

A szociális munkások számára sok új információt hordoz a családlátogatás, de csak akkor ragaszkodnak ehhez, ha az igénybevevő valamilyen olyan ellátást szeretne, melynek a családlátogatás a feltétele. Tapasztalataink szerint az igénybevevők általában szeretik, ha a szociális munkás meglátogatja, vagy akár rendszeresen látogatja őket. Vannak azonban olyan kivételek, melyek esetében még az ellátás igénybevételéhez előírt látogatástól is eltekintünk (pl. ha az igénybevevő valamiért titkolja a családtagjai, környezete előtt a Szolgálatunkkal való kapcsolatát).

Az eseti munka harmadik terepe lehet az ügyintézés helye. Számtalan dilemmát vet fel az a kérdés, hogy milyen szerepe legyen az ügyintézésben a szociális munkásnak. A fejezet bevezetésében felsoroltakon túl (kapcsolatépítés, kapcsolattartás/ápolás, információgyűjtés) is szükséges néha az igénybevevővel közös ügyintézés. E munka része annak a folyamatnak, melyben az igénybevevő hatalmat szerez a saját ügyeiben (empowerment), és megtanulja, hogyan kell fellépnie a hatóságokkal, hivatalokkal való kapcsolatában.

A jelzőrendszeri működés két dimenzióban is érinti munkánkat. Egyrészt jeleznünk kell a gyermekjóléti szolgálatnak, másfelől magunk is kaphatunk jelzéseket más intézményektől és szervezetektől.

A Terézvárosi Gyermekjóléti Szolgálat önálló intézmény. Kapcsolatunk során kialakult az együttműködés és a jelzőrendszeri működés hagyomány rendszere. A szociális törvény értelmében azokat a – gyerekeket is érintő – ügyeket kezeli a családsegítő szolgálat, melyek az intézményben indultak és általában a felnőttek problémáival. Több olyan esetünk is, van, melyen közösen dolgozunk. Pl. a gyermekjóléti szolgálat biztosítja a családgondozást, mely elsősorban a család belső ügyivel, a gyerekek helyzetével foglalkozik, mi pedig adósságkezelési tanácsadást nyújtunk, esetleg ennek kapcsán segítyt adunk, korrepetálunk, étkeztetünk. Általános szabály, hogy a gyermekek súlyos veszélyeztetése esetén a gyermekjóléti szolgálat biztosítja az esetfelelőst, mi pedig szolgáltatásokat nyújtunk. A gyermekjóléti szolgálat is rendszeresen igénybe veszi a segítségünket olyan esetekben is, melyek nálunk eddig nem jelentek meg. A jelzőrendszeri működés a két szolgálat között a lehető legkevesebb formalitással és a lehető legtöbb együttműködéssel zajlik.

A más intézményektől és szervezetektől érkezett jelzésekről lásd még a korábban írottakat. Itt különbséget kell tennünk a jelzés és a küldés között. A küldött ügyfél eldönti, akar-e kapcsolatot velünk, s ha igen, akkor megkeres-e minket személyesen, telefonon vagy levélben. Jelzés esetében esetleg az érintett nem is

tud arról, hogy ügyében bármilyen kommunikáció zajlik a jelző és közöttünk. Amikor egy ilyen ügynek utánajárunk, akkor ezt a szempontot mindig szem előtt tartjuk. Jelzés esetén felkeressük a családot, felajánljuk szolgáltatásainkat.

Az első interjút követően általában kialakul valamilyen megállapodás az igénybevevő és a családgondozó között arról, hogy mi a célja a közös munkának, és mik a legfontosabb lépései. Az esetek egy részében ezt írásba is foglaljuk, máskor elegendő a szóbeli megegyezés. Vannak olyan esetkezelési formák, ahol szabályos szerződést kötünk (pl. adósságkezelés).

A szociális munkások az esetek adminisztrációja során, időről időre összefoglalókat írnak, melyben megfogalmazzák a következő időszak tennivalóit.

Az esetkezelés során felmerülhet igény szolgáltatásokra, specializálódott esetkezelési módszerekre, és más munkaformákra is. Ezt kezdeményezheti az igénybevevő maga (pl. jogi-, adótanácsadás), javasolhatja a szociális munkás is. Működnek az intézményben olyan szolgáltatások, tanácsadások, más munkaformák, melyeket minden különösebb feltétel nélkül igénybe lehet venni (pl. jogi, pszichológiai tanácsadás, fénymásolás), és vannak olyanok, melyekhez szükséges a szociális munkás – első interjút követő - javaslata, esetleg meg kell felelni valamilyen feltételnek, vagy valamilyen döntési folyamat eredményeként lehet bekerülni (pl. étkeztetés, segélyezés). A lehetőségek egy részét meghirdetjük, folyamatosan informáljuk az igénybevevőket. Más szolgáltatásokat csak akkor javasolunk, ha látjuk, hogy az esetkezelés mellett szükségesnek látszik. Munkatársaink sokszor javasolják a különböző csoportok, klubok igénybevételét (pl. Álláskereső Klub) egy – egy probléma kezelésére.

Az esetkezelés adminisztrációjának lépései a következők: minden új és „régi-új” eset felvételekor „fedlapot” töltünk ki, mely tartalmazza az igénybevevő nevét, születési idejét, állandó és ideiglenes lakcímét, iskolai végzettségét, foglalkozását, családi állását és a családtagok alapadatait. Feltüntetjük még a kapcsolatfelvétel idejét és módját is. Ezt a lapot minden jelentkezővel kitöltjük. Ha az első beszélgetéssel le is zárul a kapcsolat, akkor egy rövid, szöveges összefoglalás készül a beszélgetésről és az eset további sorsáról (pl. irányítás). Ez a fedlap az alapja a kliensnyilvántartás vezetésének. Ennek alapján javítjuk ki a korábban rögzített adatok változásait. Amennyiben az első beszélgetés után a kapcsolat megmarad, esetenaplót nyitunk a kliensnyilvántartásban, melyben minden találkozást és a szolgálatnál igénybe vett minden szolgáltatást rögzítünk. Az egyes szolgáltatásokat, csoportokat külön is naplózunk. A családdossziében minden találkozás szerepel. Az egyes szolgáltatásokban dolgozók is rögzítik az egyes foglalkozásokon történeteket, és bizonyos időszakonként írásos visszajelzést készítenek a családgondozó számára (pl. Álláskereső Klub, pszichológus). A családdossziében a szociális munkás feljegyzésein túl, helyet kapnak még az ügyben keletkezett és érkezett levelek, iratok fénymásolatban. A negyedévenkénti beszámoló során a vezető ellenőrzi az adminisztrációt és visszajelzi az esetleges hiányosságokat.

A családdosszié a Szolgálat tulajdona. Szolgálatunk nagy súlyt fektet arra, hogy az eseffelelősön (és helyettesén) és a beszámoltató vezetőn kívül más ne nézhessen bele a dossziékba. A jelenlegi szabályozás szerint egyedül az ügyészi vizsgálat során vizsgálható a dossziék tartalma, kizárólag az igénybevevő beleegyezésével, a családgondozó jelenlétében. Nehezen kezelhető dilemma, hogy mit kezdjünk az ellátottak betekintési jogával, ez vonatkozik-e a családgondozók saját feljegyzéseire.

A családdosszié „kivehető” része a segélylap, mely pénzügyi ellenőrzés során

vizsgálható. Ilyenkor a pénzügyi szabályok betartása a vizsgálat tárgya. Az eset lezárásakor rögzítjük ennek okát és idejét a családdossziéban. A dosszié néhány hónapig még a családgondozónál marad (sokszor nyílik meg újra rövid időn belül), majd az irattárba kerül. Szolgálatunk eddigi fennállása alatt még nem semmisített meg családdossziékat.

Szolgálatunk – alapítása óta – nyújt anyagi támogatást. Segélyezési szabályzatunk az Önkormányzat rendeletének melléklete. Az eltelt 20 évben sok dilemma kísérte ezt a tevékenységet, a fenntartó hozzáállása is többször változott. Jelenleg évek óta változatlan összeggel gazdálkodhatunk. A szociális munkások 3 évvel ezelőtt dolgozták ki azt a szempontrendszert, mely – évenként aktualizálva – meghatározza ezt a munkát. Alapfilozófiája, hogy általában tartós, hosszabb távra szóló, jelentős változást előidéző célokat támogatunk. Van bizonyos keret krízis helyzetekre (eseti segély), oktatásra (felnőtt és gyermek), adósságkezelésre, szerelésre. Visszatérítendő támogatást is nyújtunk, általában lakásfelújításra, háztartási gépek cseréjére.

A segélykérést kezdeményezheti az igénybevevő, és javasolhatja a családgondozó. A segélykérlőlap kitöltésében az igénybevevőnek le kell írnia saját helyzetét, és kifejeznie kérelmét. A családgondozó bemutatja a család helyzetét és ismerteti az eddig megtett lépéseket és ezek eredményét. Feltünteti továbbá az 1 éven belül nyújtott támogatásokat és szolgáltatásokat. A kérelmek elbírálása kétféle módon történik. Az eseti segélyekről a családsegítő szolgálat csoportvezetője dönt. A döntési folyamatban kérdéseket tehet fel a családgondozónak, megbeszélhetik az eddigi lépéseket. A többi segélyformáról és a visszatérítendő támogatásról a segélyezési bizottság dönt. A bizottság 4 tagú, vezetője a családsegítők csoportvezetője (állandó tag), tagjai szociális munkások, alkalmanként más-más összetételben. Összességében a családsegítő csoport minden szociális munkása részt vesz ebben a munkában. A döntés 4-féle lehet: a kérést támogatják, a kérést támogatják, de más összeggel, elutasítják, a döntést elnapolják. A módosítás, elutasítás, elnapolás indokait jegyzőkönyvben rögzítik. A segélyezési bizottság döntését a családgondozó közli az érintettel, megbeszélve az esetleges elutasítás, elnapolás okait. A segélyezési bizottság konszenzuális döntéseket hoz, vagyis a vita addig tart, míg megegyezés jön létre a bizottság tagjai között. A döntési folyamat során esetleg felmerülő szakmai problémákat a következő heti team-megbeszélésen beszéli meg a csoport.

*2006-tól a segélyezés az Önkormányzat átmeneti segélykeretén belül, elkülönített összegből történik. A kérelmek a szociális ügyintézőhöz kerülnek, és határozathozatal után kerül sor a kifizetésre, és megjelenik a fellebbezés lehetősége is.*

A segélyezésen túl Szolgálatunk természetbeni támogatásokkal is kiegészíti az esetkezelési munkát, melyek forrását jórészt adományok képezik. Ezek a juttatások lehetnek dologi javak és szolgáltatások. Ilyen szolgáltatás pl. a postacím biztosítása, fénymásolás, telefonálás, szállítás, dologi pl. tartós élelmiszer, ruházat. A telefonálás családgondozói engedélyhez kötött és csak helyi hívásokra nyújt lehetőséget. Az Álláskereső Klub keretében mód nyílik a mobil- és vidéki hívásokra is. Tartós élelmiszer nyújtására a családgondozó tesz javaslatot (az igénybevevő kérésére, vagy saját véleménye nyomán), és a családsegítő csoportvezető dönt, ő gazdálkodik a készlettel. Szállításra akkor kerül sor, ha valaki költözik, intézeti elhelyezésre sok személyes tárgyat kell szállítani, esetleg egészségügyi szolgáltatások igénybevételehez szükséges mozgásukban korlátozottaknak. Családgondozói javaslat nyomán az intézményvezető dönt. Ruhaadományok

többféle csatornán keresztül kerülnek az intézménybe. Szponzorok, vállalkozók, más szervezetek időnként nagyobb mennyiségű ruhát adnak át. Jelentős a helyi lakosság ruhaadományai, melyet ötletszerűen, általában évszakváltáskor hoznak be. Az adományokat csak akkor adminisztráljuk, ha az adományozó ezt kéri. Egyébként, pedig minden betérő szabadon válogathat, és vihet a kitétt ruhákból, nem kereskedelmi mennyiséget. A ruhaválogatást a forgalmi naplóban rögzítjük. Egyfajta természetbeni ellátásnak minősülhet az étkeztetés is, részletesen lásd a Szociális Étterem fejezetben.

### III.2. Csoportok, klubok

Az esetkezelés mellett a Szolgálat alakulásától működtek csoportok, klubok. Volt olyan, mely éveken át, változatlan formában, ugyanannak a célcsoportnak biztosított foglalkozásokat, voltak olyanok is, melyek egy adott cél érdekében, határozott időn át működtek. Működésünk első 15 évében elsősorban gyermekcsoportokat indítottunk. A gyermekjóléti szolgálat megalakulásával ezek a csoportok fokozatosan megszűntek. Mára Magyarországon is felismerhető, hogy az esetkezelés önmagában nem elégséges, mivel nem épít azokra a társadalomban működő egységekre, melyek a civil környezetben segítséget nyújtanak az egyének és a családnak. A szociális csoportmunka (group-work) ma az egyik legfontosabb tevékenységünk. Oktatási csoportok, probléma csoportok, önsegítő és terápiás csoportok egyaránt működnek. Szolgálatunk indít és befogad csoportokat, egyéni és csoportos kezdeményezéseket. Ezen munkaforma nagyobb egységek számára nyújt szolgáltatásokat, felhasználva a csoportok saját aktivitását.

A ma működő csoportok között a legrégebbi a

#### III.2.a). „Kártya Klub”.

1997 óta működik, főként egyedülálló, a társadalom peremére szoruló, rendszerint más közösségbe nehezen beilleszkedő embereknek nyújt odafigyelést, csoportélményt. A stabil – 25-30 fős - tagsággal rendelkező klub 1998 óta már heti 2 foglalkozást tart, változó létszámmal. 2000 óta minden második szombaton egész napos programon vehetnek részt a klubtagok (színház, múzeumlátogatás, kirándulás. Az elfogadó környezet, a kialakult csoportnorma sokak életébe jelentős változást hozott: vannak, akik hosszabb időn át absztinensek, vannak, akik ismét munkába álltak, néhányan közülük stabil munkahelyen. Sokan jutottak hozzá valamilyen társadalombiztosítási vagy önkormányzati ellátáshoz. Az összetartozás élményén és a tartalmas együttlétén túl, jelentős prevenciós hatású ez az együttműködés, melynek egészségre gyakorolt hatását vitaminok, gyümölcs biztosításával támogatjuk. A klubtaggá válásról – kérelem esetén – a csoport dönt. A foglalkozások célja a szabadidő eltöltése biztonságos, kulturált körülmények között, biztosítva az egymásra figyelést, egy-egy bajban lévő klubtag közös támogatását. A klub munkájában két szociális munkás vesz részt. Jelentős esemény az évente megrendezésre kerülő tábor. A 10 napos együttlét a közös programokon és a minőségi táplálkozáson túl absztinens időszakot is biztosít a szenvedélybetegeknek, az első napokban orvosi felügyelettel. A tábor biztosította testi megerősödés tartalékot jelent a téli napokra. A klub célja: meghosszabbítani a klubtagok életét, átsegíteni őket az év legnehezebb szakaszán, az egymáshoz tartozással stabil hátteret biztosítani. Szolgálatunk többször kezdeményezte már a szenvedélybetegek nappali ellátását, a szolgáltatástervezési koncepcióban az elkövetkezendő évek tervei között kapott helyet ez az ellátás.

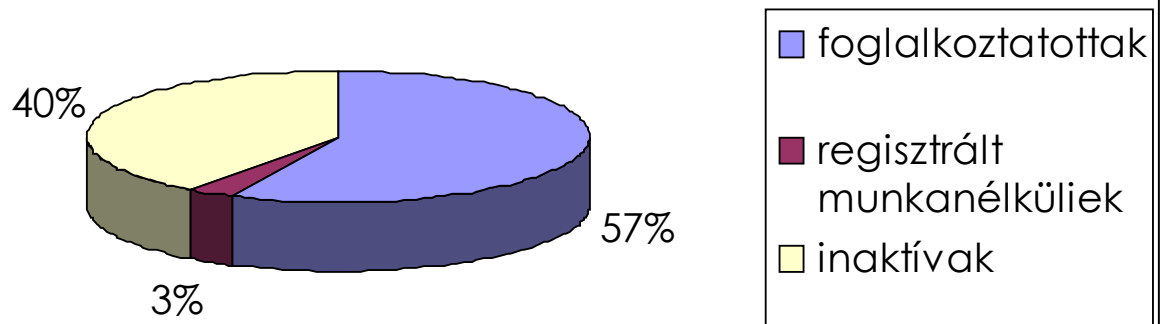
III.2.b). Álláskereső Klub (a továbbiakban ÁK).

III.2.b).1. A klub stratégiája

A foglalkoztatás elősegítése főként azoknál, akik:

- hosszú ideje távol vannak a munkaerőpiactól
- a munkaügyi központokkal jellemzően több mint 10 éve nincs kapcsolatuk
- visszatérésük szociális, egészségi és pszichés helyzetük miatt különösen problémás
- a munkaügyi központokkal kapcsolatban vannak ugyan, de az ottani szolgáltatásoknál személyesebb kezelésre vágnak

## A munkaképes korú lakosság összetétele



1. ábra (A KSH. 2005. augusztusi adatainak felhasználásával)

Az ábra segítségével jól látható, hogy mi az ÁK célcsoportja. Az értelmezéshez használt fogalmak:

gazdaságilag aktívak: foglalkoztatottak + munkanélküliek (regisztrált munkanélküliek)

aktivitási ráta: gazdaságilag aktívak/munkaképes korú lakosság (60%)

foglalkoztatási ráta: foglalkoztatottak/munkaképes korú lakosság (57%)

munkanélküli ráta: munkanélküliek/gazdaságilag aktívak (7%)

A fentiek alapján a regisztrált munkanélküliek a munkaképes korú lakosság 3%-át teszik ki.

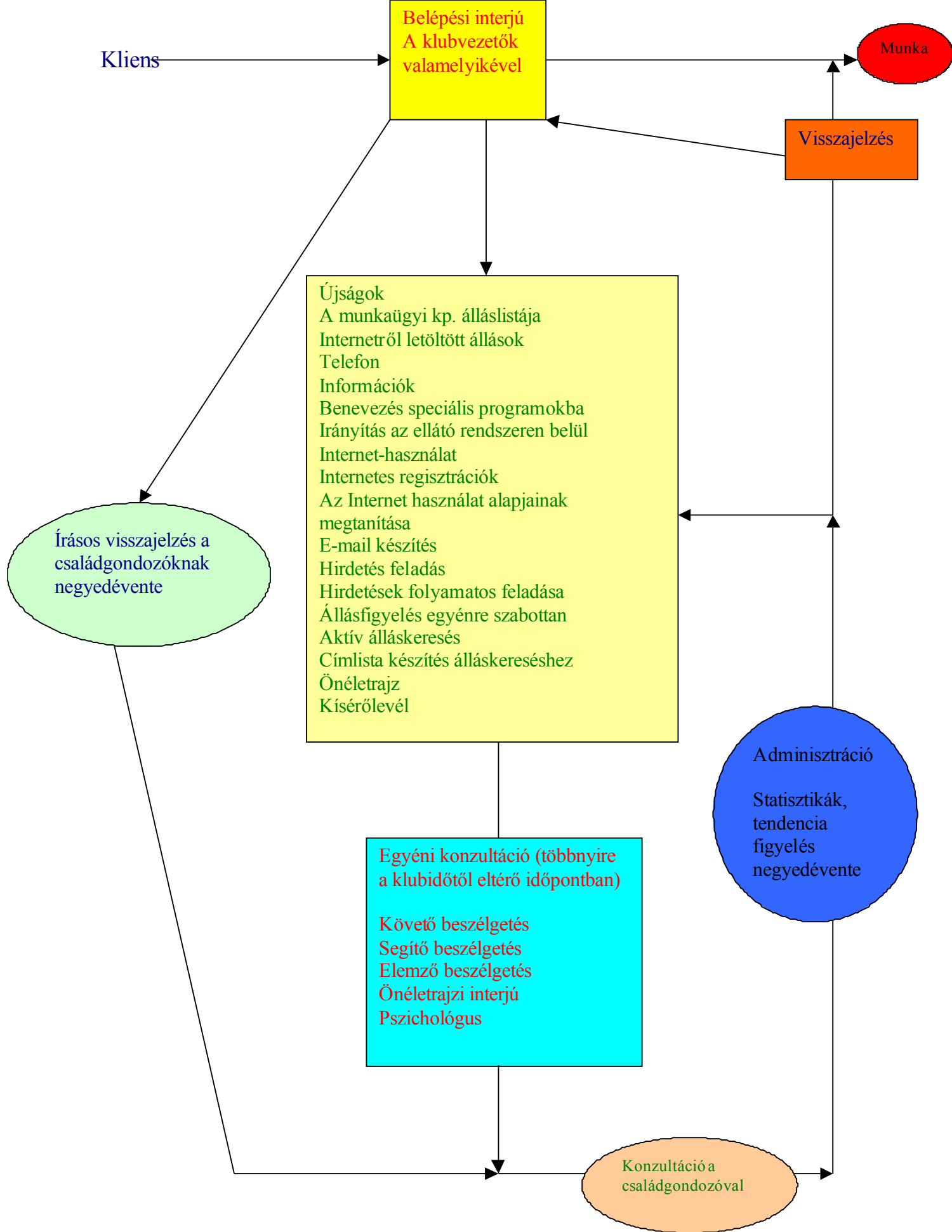
### III.2.b).2. Mi indokolja a stratégiát?

Az ÁK 2003 őszén kezdte meg működését. Azóta folyamatosan azt tapasztaljuk, hogy a tartósan munkanélküli és sok hátrányt felhalmozó, a gazdaságilag inaktívként számon tartott rétegből kerülnek ki klubtagjaink.

Mindez összhangban áll az országos mutatókkal is. Hiszen a KSH legfrissebb, 2005 II. negyedévi adatai alapján, Magyarországon a gazdaságilag aktívak a munkaképes lakosságnak csupán 60 %-át teszik ki. A foglalkoztatási ráta 57%. Ez egyben azt is jelenti, hogy a munkaképes lakosság nem foglalkoztatott részének csupán 3%-a regisztrált munkanélküli (lásd az 1. ábrát). Az inaktívak között, pedig nagyon sok az álláskereső, dolgozni akaró ember, reintegrációjuk rendkívül fontos kérdés. Minden bizonnyal ők szorulnának a legtöbb segítségre, viszont jelenleg az ő ellátásuk tűnik a legkevésbé megoldottnak. Az ÁK ezért tűzte ki feladatául az inaktív réteg álláskeresői tevékenységének segítségét.

### III.2.b).3. Az általunk nyújtott szolgáltatás csomag

A 2. ábra a klub alapvető működési struktúráját foglalja össze:



2.ábra

Klubidő: hetente két alkalommal – kedd, csütörtök – 9-től 12 óráig

Ki lehet klubtag: Az ÁK nyitott, bárki számára hozzáférhető. Munkatársaink a klub szolgáltatásait Terézváros lakossága számára hirdetik meg. Nincs regisztrált klubtag, az első interjú végén alakul ki, hogy az új jelentkező igénybe veszi-e a szolgáltatásokat.

Első interjú: Az első beszélgetés az új klubtaggal. Erre legjobb esetben a klubtag első látogatása során adódik alkalom, de előfordul, hogy a klub nagy látogatottsága miatt csak a következő alkalommal. A beszélgetéshez egy űrlapot használunk, amelyet a klubvezetők közösen alakítanak ki. Ennek formátuma többször változott. Jelenleg egy nagyon kevés „kötelező” adatot tartalmazó, nagy szabadságot biztosító űrlapot alkalmazunk, mert az első beszélgetésnél – tapasztalatunk szerint – a túl sok jegyzetelés zavarólag hatott, inkább a bizalom építését tartjuk ilyenkor szem előtt. Az űrlapot később eset követésre használjuk, és folyamatosan töltjük ki.

Újságok: A klubtagok az Expressz, Újpressz, Mai Hirdetés, Álláskereső hirdetési újságokból kereshetnek.

A munkaügyi központ álláslistája: Ezt interneten kapjuk a Fővárosi Munkaügyi Központtól 10 naponta. Letöltés után 2-3 példányban nyomtatjuk ki.

Internetről letöltött állások: A leginkább keresett állások letöltése, kinyomtatása különböző internetes hirdetési oldalakról.

Telefon: A böngészés után a klubtagok azonnal felhívhatják a leendő munkaadókat. A telefonálás vonalas és mobil jellegű hívás esetén egyaránt ingyenes. Egy telefonvonal áll rendelkezésre.

Információk: Folyamatosan látjuk el információkkal a klubtagokat állásbörzéről, álláslehetőségekről, szabályokról, törvényekről. Ez utóbbi témában egy összefoglaló füzetet is készítettünk számukra, amelyet minden alkalommal megtalálnak az asztalon. Fontos csatorna a hirdetőtábla is, amelyet a klubtagok maguk is használnak, pl. kiragasztják a „szélhámos” munkaadók címét.

Irányítás az ellátó rendszeren belül: A klub számos társintézménnyel, alapítvánnyal és szervezettel épített ki kapcsolatot, hogy speciális esetben együttműködhessen a kliens hathatósabb segítése érdekében (SOTERIA, SALVA VITA, MOTIVÁCIÓ, ÁLLÁS-PONT, Egyenlő Bánásmód Hatóság, Munkanélküli Fiatalok Tanácsadó Irodája)

Benevezés speciális programokba: Képzési lehetőségek, programok (BIRS, Motiváció stb.). Képzések terén a következő cégekkel vettük fel a kapcsolatot: RND stúdió, Nomina 3P, Szak Instruktor Kft., Budapesti Munkaerőpiaci Intervenciók Központ.

Internet használat: Jelenleg egy gép áll a klubtagok rendelkezésére, a klubidő alatt folyamatosan.

Internetes regisztrációk: Egyre több klubtag veszi igénybe ezt az álláskeresési formát.

Az Internet használat alapjainak megtanítása: A számítógép kezelésében kevésbé vagy egyáltalán nem jártas látogatóknak a klubvezetők segítséget nyújtanak.

E-mail készítés: Önállóan vagy klubvezetői segítséggel

Hirdetés feladás: Hirdetés feladási lehetőség különböző internetes helyeken.

Folyamatos hirdetés feladás: A klubvezető automatikusan, folyamatosan megújítja a hirdetést a klubtag kérésére. A hirdetési szövegek nyilvántartását külön füzetben vezetjük.

Állásfigyelés egyénre szabottan: A klubtagok gyakori kérése, hogy a klubvezető a klubnapokon kívül is figyelje számára a célállást, újságban vagy interneten, s esetleg értesítse is az eredményről, ha ő nem tudna bejönni a klubba.

Aktív álláskeresés: Igénybe vehetik a tagok a klub aktív álláskeresési szolgáltatását is, amelynek lényege, hogy ők keressék a lehetséges munkaadókat. Segítünk elkészíteni a szóba jöhető cégek listáját (címlista készítés) és telefonálási lehetőséget biztosítunk.

Önéletrajz, kísérőlevél: Tanácsokat kaphatnak a klubtagok az önéletrajz vagy a motivációs levél megírásában, vagy igény szerint közösen készíthetik el ezeket a dokumentumokat a klubvezetők valamelyikével. Kaphatnak minta önéletrajzokat minden alapvető típusból: kronológiai, funkcionális, kombinált típusok.

Egyéni konzultáció: Jellemzően a klubidőtől eltérő időpontban, de olykor a klubidő alatt is külön konzultációs beszélgetésre van lehetőség, továbbá pszichológus segítségét is igénybe vehetik klubtagjaink. A követő beszélgetéseken áttekintjük, hogy egy-egy időszak alatt a klubtag milyen és mennyire aktív álláskeresési tevékenységet végzett: hány interjún vett részt, milyen eredménnyel. Az elemző beszélgetésekre főleg akkor kerül sor, ha egy klubtag láthatólag hosszabb keresési időszak után is sikertelen. Ekkor azt próbáljuk feltárni, hogy mi lehet az eredménytelenség oka: hogyan telefonál, miként viselkedik a felvételi beszélgetéseken, mik az ő saját motivációi, illetve vannak-e. A segítő beszélgetést – értelemszerűen - a klubtag pillanatnyi állapota indokolja, tipikusan hosszabb sikertelenség sorozat vagy valamely megalázó helyzet kiváltotta pillanatnyi elcsüggedés alkalmával. Az önéletrajzi interjú során csak az önéletrajz elkészítésére koncentrálnak.

Írásos visszajelzés a családgondozóknak: negyedévente írásban adunk visszajelzést a családgondozóknak az ÁK-ba járó gondozottjaikról. Ezek a visszajelzések nem kötött formátumúak, tartalmazhatnak bármit, amit a klubvezetők hasznosnak találnak, de alapvetően arról szólnak, hogy milyen módon használja az illető a klub nyújtotta lehetőségeket, mennyire együttműködő, milyen lépések történtek az elhelyezkedés érdekében, miben nyújtott segítséget a klubvezető, mikor és hol állt munkába a klubtag.

Konzultáció a családgondozókkal: Problémás esetekben megbeszélést tartunk a klubtag családgondozójával és megegyezünk a közös lépésekben.

Adminisztráció, statisztikák, tendenciafigyelés: Az alapvető statisztikákat (kor, iskolai végzettség szerinti megoszlás, hajléktalanok aránya, látogatottság, klubtagok száma, új klubtagok száma, elhelyezkedési mutatók etc.) negyedévente készítjük. Elemzésük fontos eszköze a klub és az intézmény vezetésének.

Járulékos programok

Igény esetén az ÁK klubtagjai számára speciális csoportokat indítunk. Ilyenek az álláskeresésre való alkalmasságot fejlesztő kommunikációs tréning és önismereti tréning, valamint a tartós munkanélküliekkel való kommunikációt elősegítő

művészeti csoport. A csoportvezetők: pszichológus, szocioterapeuta (képzésben).

#### III.2.b).4. Eredmények

A tartós munkanélküliek reintegrációját célzó munka hosszú, bonyolult folyamat és az ÁK csak korlátozott eszközökkel rendelkezik. Hogyan mérhetjük mégis munkánk eredményét?

Támpontot adhatnak az elhelyezkedési mutatók (a 2005. évi: I-II negyedév alapján)

- negyedévente 120-140 klubtag kb. 500 alkalommal látogat el a klubba
- 35-40%-uk elhelyezkedik (az alkalmi munkákat is beleértve).

Másrészt az a tapasztalatunk, hogy a klub eredményességének nem egyedüli mércéi a mérőszámok. Sok klubtag számára - visszajelzéseik alapján – az ÁK egy olyan helyet jelent, ahol megtapasztalják az érdeklődést, a személyes odafordulást, ahol a hasonló problémákkal küzdők egyfajta közösségét találják meg, akik egymásnak is nyújtanak támogatást.

#### III.2.b).5. Tervek

- 2005 második félévére a következő terveket tűztük ki:
- A klub infrastruktúrájának javítása: több újság, esetleg még egy számítógép beszerzése
- A statisztikák további finomítása
- A családgondozókkal való konzultációk eset megbeszélős jellegének erősítése
- A munkaügyi központokkal való kapcsolat vezetői szintre való terelése. Amit ettől várunk: korrekt, folyamatos információk a képzésekről, csoportokról.

#### III.2.c). **Önsegítő csoportok**

Az intézményünkben működő önsegítő csoportok elsősorban szenvedélybetegségekkel kapcsolatos problémákat kezelnek.

Egységes jellemzőjük, hogy civil csoportosulásként jöttek létre, és már így kerültek kapcsolatba Szolgálatunkkal. Működésük önálló, szervezeti, anyagi, szakmai felügyeletet nem gyakorol intézményünk felettük. Igénybe veszik helyiségeinket rendezvényeikhez, melyért mérsékelt díjat (takarítási költség) fizetnek.

Valamennyi csoport az USA-ban létrejött AA csoportok mintáját követi. Saját érdeklődői körrel rendelkeznek, de rendszeresen propagálják programjaikat intézményünkben, így mindenkinek lehetősége nyílik részt venni munkájukban. Jelenleg az alábbi csoportok működnek:

- alkoholisták hozzátartozóinak (Al Anon)
- névtelen játékosok (Game Anonymus, GA) 2 csoport
- játékosok hozzátartozóinak (Al Gamon)

Látható tehát, hogy két szenvedélybetegek számára működő csoportunk mellett 2 hozzátartozói csoport is működik. További önsegítő csoportok számára is szeretnénk a működés lehetőségét biztosítani, ha céljaikkal egyetértünk, és azok összhangban vannak intézményünk törekvéseivel. Éveken át működött intézményünkben két, egymástól független hozzátartozói csoport drogfogyasztással kapcsolatban, de mára befogadta őket a drogambulancia, valamint több csoport homoszexuálisoknak, és egy rövid ideig túlevőknek is.

### III.3. **Közösségi munka**

A közösségi munka kialakulásában legnagyobb nehézségünk a képzési lehetőségek hiánya volt. Az elmúlt évben több munkatársunk is részt vett a Közösségfejlesztők Egyesülete programjain, segítséget kérve terveink kidolgozásában és a projektek beindításában. Terézvárosban két olyan témát találtunk, melyekkel sürgősen foglalkozni kell: a Munkácsy-Podmaniczky utcai háztömb házainak lebontása, és a Hunyadi téren épülő mélygarázs valamint az ehhez csatlakozó felújítások kérdése (részletesebben lásd a terveknél). Bár inkább az utóbbi adott volna lehetőséget közösségfejlesztésre és közösségi szociális munkára, mégis az első téma vált hirtelen sürgetővé.

A jelzett területen már több vállalkozó próbált jelentős felújítást végezni, melynek első lépése a házak kiürítése és lebontása lenne. Az eddigi jelentkezők rendre belebuktak a vállalkozásba. A sürgősséget az jelentette, hogy újabb befektető került az Önkormányzat látóterébe, és a szerződés megkötését a Képviselő-testület jóváhagyta. A terület lakói erről mit sem tudtak, éveken át már sok hasonló dolgról hallottak. A terület házaiban élők lakhatási problémái naponta szaporodnak. Ezek a lakások általában alacsony komfort fokozatúak, az épületek elhanyagoltak, összedőlés előtt állnak. Egy épületet teljesen, egyet pedig részlegesen kiürítettek, volt olyan család, amelyet lakásról-lakásra költöztettek. Több család más, lebontott épületekből került ide ideiglenesen, sokan éveken ezelőtt.

A házak első, felszínes megismerése után az Önkormányzat illetékes alpolgármesterével vettük fel a kapcsolatot, aki megismertetett bennünket a befektetővel, aki a családok kártalanítását illetve kihelyezését végzi.

Feladatunknak azt tartottuk, hogy elérjük, hogy a lakók korrekt tájékoztatást kapjanak arról, hogy mi fog történni, és hogy senki ne kerülhessen rosszabb helyzetbe, mint amiben van.

E munka során találkoztunk a lakókkal, a befektetővel, konzultáltunk jogással. A munka további szakaszában az esetkezelésnek is nagy szerep jutott. Minden olyan családot felkerestünk, akik ezt igényelték, segítettünk végiggondolni, milyen lehetőségek között választhatnak. A befektetővel való tárgyalás során a lakók kérhetik, hogy a szociális munkás kísérje el őket, konzultálhassanak jogással, a szerződéskötés előtt alaposan elemezhesék – segítségünkkel – a tervezetet.

Közösségi megmozdulások várhatóak akkor, ha a befektető megegyezett azzal a néhány tulajdonossal, akik korábban megvehették a lakásokat. Feladatunk továbbra is az, hogy megpróbáljunk információkat szerezni és ezt megosztani a lakókkal és segíteni őket az érdekérvényesítésben.

Közösségi munkának tekintjük a táborokat. Alakulásunktól kezdve foglalkoztunk ezzel a munkaformával, több műfajt kipróbáltunk. Kezdetben állami gondozásból kikerült fiataloknak szerveztünk önismereti táborokat, majd cigánytáboroké lett a főszerep. A gyermektáborok hagyománya 1987-től indult, melyhez később vándortáborok csatlakoztak. A 90-es évek elejétől rendezünk családi táborokat. A kártya klub megindulása után kezdődtek a kártya táborok, és ebben az évben a Teaház címen működött szabadidő csoport is rendezett tábort.

Az elmúlt 15 évben általában nomád táboraink voltak, ahol a tábor működtetése és ellátása a táborozókkal együtt történt.

További közösségi munkaformánk az utcai programok köre. 3 éve rendeztünk először *családi napot*, ahol – miként a családi táborban is – a családok közös játékokban, programokban vehettek részt. Az utcai együttlét a hazai szociális

munkának viszonylag ifjú műfaja, a „szociális munka ünnepnapja” (Gosztonyi Géza). Ezek az együttlétek másfajta kommunikációt tesznek lehetővé a szociális munkások és a lakosság között, mint a segítségkéréssel megnehezített helyzetek. 2 éve veszünk részt programokkal a kerületi művelődési közalapítvány által szervezett búcsú rendezvényén, a fentiekhez hasonló céllal, nagy sikerrel. Ezek az alkalmak egyre ismertebbé teszik intézményünket a kerületben, jó alkalom a kötetlen beszélgetésre, mely után már könnyebb bejönni olyanoknak is, akiknek ez eddig valamiért nehéznek tűnt.

### **III.4. Egyéb munkaformák (tanácsadás, szolgáltatás)**

#### **III.4.a). Jogi tanácsadás**

A tanácsadások sorában az elsők közt jött létre, több feladatot is ellát. A napi, jogi ügyekben jogi tanáccsal szolgál, segít megtervezni a jogi lépések sorrendjét, meghatározni az egyes lépések súlyát. A tanácsadó amellet, hogy megszerkeszti a szükséges iratokat, végig is kíséri az eljárás menetét, felkészít a tárgyalásokra, értékeli az eljárás során történeteket. A jogi tanácsadó munkája szervesen illeszkedik a szociális munka esetkezelésébe, elfogadja annak szemléletét. A tanácsadó kliensei végül is maguk intézik ügyeiket, a tanácsadó támogatásával. Megvalósul a tanácsadás hármasság egysége, a felkészülés – munka – értékelés során. Az igénybevevők használják ugyan a tanácsadó segítségét, de az eljárás (pl. per, tárgyalás) során maguknak kell érdekeiket képviselni. A kiértékeléskor lehetőség nyílik az esetleges korrekcióra, készülhetnek pótbeadványok, reklamációk, fellebbezések stb. A jövőben egyre többen lesznek képesek arra, hogy ilyen segítséggel végigvigyék ügyeiket. Az itt szerzett „gyakorlatot” életük más területein is kamatoztathatják, fejlődik a probléma felismerés, az ügyek korábban jutnak el abba a szakaszba, amikor már aktívan foglalkoznak velük, a kliensek kevésbé halasztgatják az ügyintézt.

Ugyanakkor egyre több probléma kerül látóterünkbe. A családi, vagyoni és lakásproblémák mellé megjelentek a munkaügyi nehézségek, a kényszervállalkozók bonyodalmai és az adósok peres ügyei.

Nagy szerep jut a következőkben a kiűritendő lakótömb lakóinak kihelyezésekor/kártalanításakor is a jogi tanácsadónak, a konzultáció és tanácsadás mellett ő biztosítja a szerződések jogszerűségét a befektető jogászaival szemben.

A jogi tanácsadó ügyvéd, külső munkatárs, aki képviselést nem vállal. Heti egy alkalommal, 4 órában látja el az igényeket. A CSÁO is foglalkoztat egy külsős jogi tanácsadót, a lakók problémáinak kezelésére.

#### **III.4.b). Adósságkezelés**

##### **III.4.b).1. A múlt**

A lakosság – főleg az alsó jövedelmi ötödbe tartozó háztartások - eladósodása az elmúlt évtizedben kezdődött. E folyamat kialakulásában a következő társadalmi és gazdasági jelenségek egymásra halmozódása játszott szerepet: lakásprivatizáció, a lakásépítés új hitelrendszere, az energiaszektor privatizációja, áremelkedések, munkanélküliség, reálkeresetek alacsony szintje, és a jövedelemeloszlási különbségek növekedése.

Annak ellenére, hogy felmérések, kutatások és az adósságprobléma kezelését célzó szórványos, főleg helyi kezdeményezések már az évtized első felében is voltak, a háztartások tömeges eladósodására a szociálpolitika jogi szabályozás

formájában a kilencvenes évek második felében kezdett hathatósan reagálni. A fent vázolt folyamattal párhuzamosan a háztartások eladósodása új problémacsoportként jelent meg a Terézvárosi Családsegítő Szolgálatnál is. E problémák kezelése eleinte a családsegítés, néhány alapítvány és az önkormányzat kis hatékonyságú támogatásainak erőforrásán alapult. Amikor a 96/1998. (V.13.) Kormányrendelet megteremtette a probléma adekvát kezelésének lehetőségét, intézményünkben kialakítottuk az adósságkezelési tanácsadás kereteit. A tanácsadás egy, a Népjóléti Képzési Központ által szervezett adósságkezelési tanfolyamot végzett adósságkezelési tanácsadó és a családsegítő szolgálat munkatársainak bevonásával folyt, annak ellenére, hogy e Kormányrendelet kb. fél évig volt hatályban.

Az adósságkezelésnek új lendületet és keretet adott, hogy az adósságprobléma, és annak kezelési szükségessége 2003-ban beépült az 1993. évi III. törvénybe (55.§). A törvény felhatalmazása alapján készült 1/2004. (I.26.) számú önkormányzati rendelet megalkotásában és később annak módosításaiban a tanácsadók is részt vettek.

A jogszabályi környezet megváltozása az ellátás kiszélesedéséhez és a kliensforgalom növekedéséhez vezetett, ami szükségessé tette, hogy a növekvő feladatokat még egy tanfolyamot végzett adósságkezelő munkatárs bevonásával lássuk el.

#### III.4.b).2. A jelen

##### III.4.b).2.A. Az adósságkezelésről általában

Az adósságkezelés célja, hogy a kerület háztartási adósságokat felhalmozott polgárait segítse díjhátralékok csökkentésében és - lehetőség szerint - azok megszüntetésében. Családsegítő szolgálatunk folyamatosan - integrálva a változó-bővülő támogatások nyújtotta lehetőségeket - alakítja ezt a szolgáltatását, válaszolva a lakosság egyre fokozódó rezsihátralékokból származó adósságterheire.

Az adósságkezelési tanácsadás - lényegében - egy együttgondolkodási folyamat a klienssel, annak érdekében, hogy miként lehetséges az adósságot minimális mértékűre csökkenteni az alábbi erőforrások maximális felhasználásával:

1. a család meglévő jövedelme,
2. természetes támasz (rokonok, ismerősök) segítsége,
3. munkanélküli családtag esetén munkahelykeresésből és munkába állásból adódó, esetleg munkanélküli járadékból származó jövedelemnövekmény,
4. rendszeres, de nélkülözhető kiadások csökkentése,
5. családtag egészségi állapotától függő társadalombiztosítási ellátások,
6. a család szociális helyzetétől függő, nem adósságkezelés típusú szociális ellátások,
7. az eladósodás megelőzését célzó támogatások (közüzemi díjkompenzáció, lakásfenntartási támogatás),
8. a család szociális helyzetétől függő, adósságkezelés típusú támogatások, segélyek,

Az adósság jogosultjai (közműtulajdonosok, energiaszolgáltatók, társasházak, Vagyonkezelő Rt.) által nyújtott kedvezmények (részletfizetési lehetőség, kamatfelengedés).

### III.4.b).2.B. Az adósságkezelési tanácsadók tevékenységének főbb elemei

- Az adósságkezelési tanácsadó tájékoztatja 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 és arról, hogy milyen támogatásokra jogosult, stb.
- Fenti információk birtokában a tanácsadó a klienssel közösen adósságkezelési tervet állít össze, melynek része az elnyerhető támogatások és az önrész összegszerű számbavétele, és az adósságkezelési folyamat időbeli ütemezése, továbbá az, hogy a kliens mikor és milyen módon tudja növelni saját anyagi forrásait (munkanélküliség esetén rendelkezésre áll az intézményünkben működő álláskereső klub).
- A következő szakaszban - a folyamatkövetés során - a tervben rögzített feladatok pontos, tervezett időben történő végrehajtásán van a hangsúly. A tanácsadó az adósságkezelési tervben meghatározott gyakorisággal találkozik a klienssel, és megbeszéljük a folyamat során esetlegesen felmerülő nehézségeket, megoldást keresve azok elhárítására.
- A sikeres adósságkezelési folyamat végén a kliens és a tanácsadó közösen értékeli az adósságkezelési folyamat hozadékát és esetleges nehézségeit, valamint összefoglalják a további eladósodás elkerülését célzó megoldásmódokat.

### III.4.b).2.C. Munkamegosztás a családgondozók és az adósságkezelési tanácsadók között

Általánosságban elmondható, hogy az adósságkezelést az adósságkezelési tanácsadók végzik. Kivétel ez alól, ha az ügyfél eladósodása egyszeri, és adósságának kezelése a segítő kapcsolat mellett nyújtott kisebb támogatással (szolgálatunk saját segélykeretéből nyújtott támogatása, illetve az önkormányzat hátralékkiegyenlítő segélye) a családgondozók hatáskörén belül megoldható.

Az adósságkezelési tanácsadók együttműködése a családgondozókkal kölcsönös. Amennyiben a családgondozók egyéni esetkezelésük során súlyosabb adósságproblémával találkoznak, adósságkezelési szolgáltatás igénybevételét javasolják. Az adósságkezelési tanácsadók akkor kérik a családgondozók segítségét, ha ügyfelük az adósságkezelésben elakadt, és a folyamat kizárólag családgondozói támasz mellett lendíthető tovább. Ha az ügyfél által hozott valamelyik probléma túlmutat az adósságkezelés körébe vonhatóánál, a tanácsadók minden esetben családgondozókhöz irányítják őket. Abban az esetben, ha a kliens adósságproblémája jogi segítséget is igényel, jogi tanácsadás igénybevételére van lehetőség.

### III.4.b).2.D. Kapcsolatok

Mindkét adósságkezelési tanácsadó folyamatosan részt vesz az ICSSZEM és a Magyarországi Adósságkezelők Egyesülete által szervezett továbbképzésekben, illetve műhelymunkában. Napi kapcsolatban van az önkormányzat Szociális és Gyermekvédelmi Osztályával, a Lakás- és Helyiséggazdálkodási Osztályával, a Gyermekjóléti Szolgálattal, a Terézvárosi Gondozó Szolgálattal, a Terézvárosi Vagyonkezelő Rt.-vel, a közös képviselővel, az Önálló Bírósági Végrehajtóval és az energiaszolgáltatókkal, valamint a HÁLÓZAT a Budapesti Díjfizetőkért és Díjhátralékosokért Alapítvánnyal, illetve egyéb civil szervezetekkel.

### III.4.b).2.E. Az adósságkezelés során igénybe vehető támogatások

- Önkormányzat: lakásfenntartási támogatás, hátralékkiegyenlítő segély, adósságcsökkentési támogatás
- HÁLÓZAT Alapítvány: fővárosi közüzemi díjkompenzáció, hátralékkiegyenlítő támogatás, krízis, illetve rendkívüli támogatás
- Terézvárosi Családsegítő Szolgálat segélykerete.

Fenti támogatási formákat az eladósodás mértékétől, típusától függően külön-külön vagy egymással kombináltan javasoljuk igénybe venni.

A következő fejezetben e támogatási formák eloszlását mutatjuk be az adósságkezelésben részt vett kliensek forgalmának tükrében.

### III.4.b).2.F. Adósságkezelés számokban

Az adatok a 2004. 01. 01. - 2005. 08. 15. közti időszak adataiból származnak, de 12 hónapra vonatkoznak.

#### ◆ Kliensforgalom

#### ◆♣ Kliensforgalom megoszlása a munkatársak között:

Az Intézményben összesen adósságkezelés céljából megjelent kliensek száma:	319 fő/év
Ebből adósságkezelési tanácsadóknál járt:	231 fő/év
Családgondozókhoz jött:	88 fő/év

#### ◆♣♣ Kliensforgalom megoszlása a támogatás formája szerint:

Adósságcsökkentési támogatás iránti kérelmet nyújtott be:	101 fő/év
HÁLÓZAT Alapítványhoz hátr. kiegy. támogatás kérelmet adott be:	17 fő/év

HÁLÓZAT Alapítványhoz krízis/rendkívüli támogatás kérelmet adott be: 10 fő/év  
TECSA segílyt kapott: 150 fő/év

◆ Támogatások:

◆♠ Adósságcsökkentési támogatás megoszlása a hátralékok típusai szerint:

A feltüntetett számadatok a beadott kérelmek közül nem tartalmazzák a visszautasított, és a megszüntetett esetek támogatásának összegeit.

Lakbérhátraléokra nyújtott támogatások:	746.515 Ft/év
Közös költség elmaradásra nyújtott támogatások:	4.791.812 Ft/év
Víz/csatorna díjhátraléokra adott támogatások:	377.620 Ft/év
Elektromos díjtartozásra nyújtott támogatások:	3.167.234 Ft/év
Gázdíj hátraléokra nyújtott támogatások:	<u>2.457.637 Ft/év</u>
Összesen:	11.540.818 Ft/év

◆♠♠ HÁLÓZAT Alapítvány támogatásai:

Hátralékkiegyenlítő támogatás:	564.203 Ft/év
Krízis támogatás:	<u>1.246.231 Ft/év</u>
Összesen:	1.810.434 Ft/év

◆♠♠♠. Terézvárosi Családsegítő Szolgálat adósságkezelésre fordított segélye:  
Összesen: 4.029.969 Ft/év

◆♠♠♠♠ Egyéb támogatások:  
Összesen: 275.120 Ft/év

◆♠♠♠♠♠ Támogatások mindösszesen: 17.656.341 Ft/év

◆ A kliensforgalom és a támogatások átlagosított adatai:

◆♥ Egy főre eső adósságcsökkentési támogatás :  
(A 101 esetből 11 kliens kérelmét elutasították, illetve megszüntették a határozatukat):  
 $11.540.818.- \text{ Ft/év} : 90 \text{ fő/év} = 128.231 \text{ Ft/fő}$

◆♥♥ A HÁLÓZAT Alapítvány egy főre eső támogatása:

$1.810.434.- \text{ Ft/év} : 27 \text{ fő/év} = 67.053 \text{ Ft/fő}$

◆◆◆◆ A Terézvárosi Családsegítő Szolgálat adósságkezelési segélye egy főre vetítve:

4.029.969.- Ft/év : 150 fő/év = 26.866 Ft/fő

### III.4.b).3. A jövő

Az adósságkezelés eddigi tapasztalatai és a folyamatosan változó kihívások alapján a szolgáltatás továbbfejlesztésének lehetőségeit az alábbiakban foglaljuk össze:

- A nemzetközi és a hazai szakirodalom szerint minőségi adósságkezelést csak akkor lehet végezni, ha a klienslétszám tanácsadónként évente nem haladja meg a 100 főt. Szolgálatunknál ez a szám: 115 fő/év. A minőségi munka biztosítása érdekében egy részmunkaidőben dolgozó munkatársunk adósságkezelési tanácsadóvá képzését tervezzük.
- Kerületünkben az utóbbi néhány hónapban jelentősen megemelkedett a tényleges kilakoltatás előtt álló, illetve a kilakoltatott családok száma. Az új problémacsoport megoldása fokozott intézményközi együttműködést tesz szükségessé. Ennek érdekében a Lakás- és Helyiséggazdálkodási Osztály, a Szociális- és Gyermekvédelmi Osztály, a Gyermekjóléti Szolgálat, a Vagyonkezelő Rt. és szolgálatunk munkatársai részvételével közös műhelymunka indult. A műhelymunka célja a résztvevők egymásra épülő feladatainak pontos meghatározása annak érdekében, hogy a kerületben a kilakoltatások számát a minimálisra lehessen csökkenteni.
- Tevékenységünk folyamatos megismertetése céljából, a jogszabályi háttér minden lényeges változásakor előadásokat szándékozunk tartani a társintézmények munkatársainak, elősegítve ezzel, hogy klienseik körében eladósodást észelve reális információkkal ellátva tudják ügyfeleiket adósságkezelési tanácsadóhoz irányítani.
- Az adósságkezelésben rejlő dilemmák feloldása, a munkatársakkal történő közös esetmegbeszélés és a tanácsadókat érő fokozott mentális terhelés csökkentése érdekében rendszeres szupervízióban való részvétel szükséges.
- Mivel az adósságkezelési tanácsadás – annak ellenére, hogy egyéni esetkezelés keretén belül történik – új munkaforma a családsegítésen belül, a családgondozáshoz való viszonya nincs standardizálva. Szükségesnek látjuk a dialógus folyamatos fenntartását, az ezzel kapcsolatos stabil és általánosan elismert álláspont kialakulásáig.
- Az adósságkezelési szolgáltatás bevezetésekor kísérletet tettünk a tanácsadás csoportos munkaformájára, a csoportfoglalkozás azonban – viszonylag hamar – egyéni tanácsadásba ment át. Mivel a csoport, mint munkaforma alkalmazhatóságát az adósságkezelésben a mai napig nem vetettük el, terveink között szerepel, hogy korábbi tapasztalatainkon okulva, új csoportot indítunk.
- A szolgáltatás fejlesztésénél tekintettel kell lenni az előkészületben lévő Szociális Szolgáltatástervezési Konceptió Képviselő Testület által jóváhagyott változatára.
- Adósságkezelés módszertana még nem kidolgozott, bár a fent említett műhelyek évek óta dolgoznak kialakításán. Tudomásunk szerint az adósságkezelés módszertani feladatait ellátó szervezet kijelölése megszűnt.

#### III.4.c). **Pszichológiai tanácsadás**

Az esetkezelés körébe tartozik. Egyéni igények, vagy a szociális munkás javaslata alapján működik, tanácsadás, családterápia, konzultáció illetve a CSÁO lakói számára családkonzultáció. Szolgálatunknál viszonylag ritkán igényelt munkaforma. A Szolgálat egy pszichológussal rendelkezik (gyermekklinikus szakpszichológus, családterápiás képzettséggel).

#### III.4.d). **Családi videótréning**

Az elmúlt években bővült a szolgálat kínálata, klienseink számára hozzáférhetővé vált ez a Hollandiában kialakult, és néhány éve már Magyarországon is működő eszköz, mely a családi kommunikációs rendszer fejlesztésében nyújt segítséget. Elsősorban olyan helyzetekben használható, amikor a családi probléma kommunikációs zavarként is definiálható. A módszer alapelve az, hogy a kisgyermek és a későbbiekben a gyermek és a felnőtt egyaránt kezdeményezéseket indít a környezete felé, és a családi kommunikáció minősége attól függ, hogy a családtagok mennyire képesek fogadni ezeket a kommunikációs kezdeményezéseket.

A módszer nem keresi a hibákat, nem tárja fel a múltat, nem vájkál sebekben, és nem keres felelősöket. Mindennapi élethelyzeteket figyel meg a videó segítségével, melyeket maga a család választ ki. A rövid, mindössze 10 perces családi felvételeket a videó tréner mikroelemzésnek veti alá, és kiválasztja azokat a mozzanatokat, amikor a szülő (család) legalább minimális szinten meg tudott birkózni a nehézségekkel. E képeket megmutatja a szülőknek. A kép ereje nagyobb minden szónál, információnál. A szülő saját maga modelljévé válik, megerősítést kap, s így viselkedésében egyre többször találhatunk sikeres elemeket.

A videótréning 3-10 alkalomból álló folyamat. Egyik alkalommal készül a családi felvétel, a következő alkalom a visszajelzés, melyet ismét felvétel követ. A problémát, amin a tréning során dolgoznak, a család és a tréner közösen határozzák meg, s együtt döntenek a tréning befejezéséről is.

Szolgálatunkban egy fő képzett videótréner van, aki jelenleg szupervízor képésben vesz részt és egy fő képésben lévő tréner.

#### III.4.e). **Mediáció**

Az esetkezelés hazánkban viszonylag újabb kiegészítő eszköze a mediáció, mint konfliktuskezelő eszköz, melyet a szociális törvény a feladatok között sorol fel.

„A konfliktus olyan, egyének vagy csoportok közötti eszkalálódott versengés, ahol mindenki azt szeretné elérni, hogy előnyökhöz jusson a hatalom, források, érdekek, értékek, szükségletek terén, és legalább az egyik fél szerint kapcsolatukat az határozza meg, hogy céljaik összeegyeztethetetlenek.”<sup>1</sup>

Az egyének vagy csoportok között kialakuló konfliktusok okaként szerepelhet

- az információ elégtelensége (túl sok/túl kevés)
- kapcsolaton alapuló (rossz kommunikáció, erős érzelmek, sztereotípiák)

<sup>1</sup> Laue, 1991. in: Mediáció, az egyezségteremtés művészete Partners füzetek 4. Partners Hungary Alapítvány

- értékeken alapuló (mindennapi alapértékek különbözősége)
- strukturális alapú (erőforrások, hatalom fölötti egyenlőtlen rendelkezés)
- érdekalapú (tartalmi, eljárási)

A konfliktusok sokszor nem oldódnak meg maguktól, keletkezésük természetes közegében, egyre kiterjedtebbé válnak, a felek életének egyre nagyobb területén okoznak nehézségeket (eszkalálódnak). Ha már megmerevedtek az álláspontok, ha a felek csak egymás eltérő véleményét érzik, már nem tudnak kommunikálni egymással, gyűlölet, szélsőséges esetben rombolási vágy jelentkezik a másik féllel szemben, melyet a kimerülés követ, akkor már nem lehet számítani a spontán rendeződésre, a természetes környezet természetes segítőire (barátok, rokonok). Ebben az esetben a konfliktusok kezelésében külső szakember még elérheti, hogy a felek - segítségével -kommunikációba kezdjenek egymással és a tárgyalás során a megállapodás lehetőségeit keressék.

A mediáció segítségével megelőzhető a szélsőséges, gyűlölet motiválta akciók, a peres eljárások jelentős része, a családot és az emberi kapcsolatokat romba döntő, kilátástalan érdekharc.

A mediáció egy facilitált tárgyalás, melyben a felek önként vesznek részt, megtartják ugyan az eredmény feletti kontrollt, de a folyamat irányítását átengedik a külső szakembernek. A folyamat során a felek a jövőre koncentrálnak, és nem boncolgatják a múltat.

A mediáció célja olyan, érdekalapú tárgyalások lefolytatása, ahol a felek közötti problémamegoldó folyamat lehetőleg nyertes-nyertes alapú, tehát minden fél a lehető legjobb eredményt éri el. Az eljárás során a felek képesek lesznek a – mediátor segítségével – érdekalapú tárgyalást folytatni egymással, megoldási tervet készítenek, a tárgyalás pedig, írásos megállapodással zárul (melyet ma már a bíróság is elfogad).

A családsegítés, gyermekvédelem, önkormányzati munka során számtalan helyzetben kínál segítséget a mediáció. Klasszikus esetei a családi konfliktusok: válás, gyerekelhelyezés, láthatás, lakáshasználat, fizetési kötelezettségek. Jól alkalmazható a lakóközösségek mindennapi életében: lakók közötti konfliktusokban, közös képviselővel kialakult nehezen kezelhető helyzetekben, régi, nehezen kibogozható emberi ellentétekben, szabálysértési ügyekben, adósságkezelés során a fogyasztó és a szolgáltató közötti kommunikációban, és általában azokban a helyzetekben, ha a felek úgy érzik, hogy a konfliktussal kapcsolatban elérték lehetőségeik végső határát.

A mediációs szolgáltatást a konfliktus bármely szereplője kezdeményezheti. Megbízást ad a szolgáltatónak, aki maga hívja meg a feleket a tárgyalásra, előzetesen ismertette az eljárás menetét. Mediáció igénybevételét javasolhatja maga a hatóság, bíróság vagy bármely segítő. Ez az eljárás alkalmas személyek és csoportok közötti konfliktusok rendezésére egyaránt.

A mediáció igénybevételével elkerülhető a hatósági intézkedések, egyezséget tud létrehozni régen elmérgesedett helyzetekben is.

A mediátorok speciális képzésben részesülnek, melyben elméleti és gyakorlati oktatásban is részt vesznek. A Terézvárosi Családsegítő Szolgálat munkatársai közül többen rendelkeznek alapfokú és néhányan felsőfokú mediátori képesítéssel.

#### III.4.f). **Korrepetálás**

A Terézvárosi Családsegítő Szolgálat megalakulása (1985) óta végzi ezt a tevékenységét, és segíti a kerületben élő rászoruló családok gyermekeit.

A korrepetálásra jelentkezők egyre emelkedő száma arra enged következtetni,

hogy az iskolákban kialakult teljesítménykényszer, a versenyszellem háttérbe szorította az örömet adó tudás megszerzését. A hatalmas mennyiségű tananyag elsajátítására (megértés, ismétlés, tudássá érlelés) már nem jut elegendő idő, energia, türelem. A családok egyre kevesebb segítséget tudnak adni gyermekeiknek. Az iskola nem biztosít esélyegyenlőséget az oktatás során, az otthoni – esetenként szubkulturális - hiányokkal induló gyerekek felzárkóztatása nem megoldott. Tulajdonképpen ezen hiányok pótlására jött létre a korrepetálás az intézményünkben is. Működését a mindenkori igények alakítják, befolyásolják. Elsősorban azoknak a családoknak szeretnénk segíteni, amelyek szociális hátrányaik miatt maga nem tudja megfelelően támogatni a család tanuló tagjait. A korosztályt tekintve a kisiskolás kortól a fiatal felnőtt korig tudjuk vállalni a felkészítést. Legnagyobb arányban az általános iskola felső tagozatos tanulói igénylik szolgáltatásunkat. A tanéven belül három szakaszt különböztetünk meg:

1. I. félév: október elejétől január végéig (félévi bizonyítvány kiosztása).
2. II. félév: február elejétől május végéig.
3. A pótvizsgára való intenzív felkészítés, amely augusztus elejétől augusztus végéig tart.

Az intézményben három napot jelöltünk ki a korrepetálásra: péntek, szombat, vasárnap. Ez nem vonatkozik az augusztusi pótvizsga-felkészítésre, amely a hét minden napján történhet. Kezdetben sok vitát váltott ki a hétfélig korrepetálás a munkatársak között. A döntés oka eredetileg az volt, hogy hétköznaponként nem volt elegendő hely az intézményben. Várakozásunkkal ellentétben az igénybevevők között hamar népszerűvé vált a hétfélig tanulás, szívesen jönnek be az intézménybe és nem növekedett a hiányzások száma.

Maximum két tantárgyból vállaljuk a felkészítést. Ennek eredetileg technikai okai voltak (idő, pénz). Tapasztalataink szerint a két tantárgyból nyújtott szakmai segítség hatása érződik a tanulmányi eredmény általános javulásán, a módszertani, tanulástechnikai tapasztalatok más tárgyak elsajátítását is megkönnyítik. A problémát okozó tantárgyak közül a matematika áll az első helyen, ezt követi a magyar nyelvtan és az angol nyelv. A pótvizsga-felkészítésnél már a többi tantárgy is szerepel a listán (földrajz, történelem, fizika, kémia).

Heti két órában korrepetáljuk a diákokat, melyből az egyik óra a hiányosságok pótlására, a másik pedig, az éppen aktuális problémák megbeszélésére szolgál.

Az első találkozások alkalmával a korrepetitorok felméri a diákok tudásszintjét az adott tantárgyból. Ezt szem előtt tartva tervezik meg a felkészítést.

A korrepetálást általában négy korrepetitor végzi. Végzettségüket tekintve vannak közöttük diplomás tanárok, egyetemi hallgató, valamint külföldön hosszú időt eltöltő angol nyelvet jól tudó szakember. A korrepetitorok nem állandó munkatársaink, megbízásos jogviszonyban dolgoznak.

A családsegítőben egyéni korrepetálást folytatunk, talán ennek köszönhető, hogy a felkészített tanulók nagy százalékban sikeresen veszik az akadályokat. Így megelőzhetőek a bukások, melyek igen negatívan hatnak nemcsak a megbuktatott diákra, hanem az egész osztályközösségre.

A folyamatos kapcsolattartás a különböző intézményekkel (iskola, Gyermejjóléti Szolgálat, Nevelési tanácsadó), a családokat jól ismerő szociális munkásokkal, valamint a korrepetitorokkal elengedhetetlenül szükséges a hatékony munkavégzéshez. Emiatt a korrepetálás szervezésére és szakmai irányítására az egyik szociális munkás specializálódott.

A korrepetálás, mint intézményünk minden szolgáltatása az igénybevevők számára térítésmentes.

A tanulásban jelentős nehézségekkel küzdők kétféle ellátásban részesülhetnek, fejlesztő pedagógiai foglalkozásban és tantárgyi korrepetálásban. Fejlesztő pedagógusi munka ma már több helyen folyik a településen, a nevelési tanácsadóban, a gyermekjóléti szolgálatban és több óvodában és iskolában. Tevékenységüket a fejlesztő pedagógusok szakmai műhelye koordinálja, melynek üléseire a korrepetálást koordináló munkatársunk is rendszeresen kap meghívót. Szolgálatunk azokkal a tanulási nehézségekkel küzdő gyermekekkel foglalkozik, akik nem szorulnak fejlesztő pedagógusi támogatásra, nem szenvednek részképesség zavarban.

#### III.4.g). **Jelnyelvi tolmácsszolgáltatás**

Az egyéni esetkezelés kiegészítő eszközeként tervezzük működését, klienseink számára. Ennek érdekében egy munkatársunk jelnyelvi tolmácsképesítést szerzett.

A bemutatott tanácsadások, szolgáltatások adminisztrációja az esetkezeléshez hasonló, melynek során minden találkozást rögzítünk. A tanácsadók, szolgáltatók bizonyos időszakonként szóbeli visszajelzést adnak a családgondozóknak.

#### III.4.h). **Szociális Információs Szolgáltatás**

A képviselő-testület 2005. novemberi döntése alapján, két helyen megvalósuló szolgáltatás: ATEGOSZ keretén belül, a jelzőrendszeres házi segítségnyújtó szolgálat diszpécser központjában és szolgálatunkban. A szolgáltatás beindítására közösen kezdte meg a felkészülést a két szolgálat, felhasználva a családsegítő, módszertani műhely tapasztalatait. Szolgálatunkban az információs szolgáltatást a szociális asszisztensek végzik. A szükséges adatgyűjtés folyamatban van, a technikai felkészülésre 2005-ben nem volt módunk.

### IV. **Szociális étkeztetés**

Az intézmény egyik szakfeladata. Önálló szakmai egységben, külön telephelyen működik, 2001 óta, 2002-től intézményünk szervezeti keretében. Annak ellenére, hogy önálló szakmai egységben működik, szakmailag mégsem önálló.

Az 1993. évi III. törvény. 62. § (1) szerint az étkeztetés keretében azoknak a szociálisan rászorultaknak a legalább napi egyszeri meleg étkezéséről kell gondoskodni, akik azt önmaguknak, illetve önmaguknak és eltartottjaik részére tartósan vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani.

(2) Étkeztetésben kell részesíteni azt az igénylőt, illetve általa eltartottat is, aki kora vagy egészségi állapota miatt nem képes az (1) bekezdés szerinti étkezéssel más módon gondoskodni.

Az étkeztetésről az 1/2000. (I.7.)SZCSM rendelet 20.-23. §-a rendelkezik. A Szociális Étterem tehát olyan ellátási forma, mely az ellátottaknak napi egyszeri meleg étkezést biztosít, igény szerint helyben étkezéssel, illetve az étel elvitelének lehetővé tételével.

A fenti rendelet értelmében a Szociális Étterem népkonyha, mivel a jogszabály fogalmaiban gondolkodva „alkalmi igényeket” elégít ki. A gyakorlatban ez azt jelenti, hogy ez az ellátási forma nem köthető jól definiált jogosultsághoz. Általában kimondható, hogy az étterem ellátotti köre nem rendelkezik nyugdíjjal vagy nyugdíjszerű ellátással, kivéve azokat a Terézváros területén élő, rendszerint bejelentett VI. ker. lakcímmel rendelkező nyugdíjasokat, akiknek étkeztetése az

idősellátás keretén belül nem megoldható. További kivétel: az Étterem hétvégi ellátást nyújt azoknak a nyugdíjminimum alatti szintű ellátással rendelkezőknek, akik maguk hordják el az ételt hét közben a Terézvárosi Gondozó Szolgálattól, mivel a TEGOSZ-ban hétvégi étkeztetésük nem megoldott, és saját maguk nem tudják előállítani a meleg ételt.

A Szociális Étterem melegítőkonyha, a korábbi IKV éttermének helyén nyílt 1991-ben. 2005-ben az Önkormányzat korszerűen felújította, és megfelel a HACCP előírásainak is.

Az étkeztetés indulhat az igénybevevő kérelmére vagy a családgondozó javaslatára (és a gyermekjóléti szolgálat kezdeményezésére). Az igénylő kérelmet tölt ki a személyes és a családi jövedelmekre vonatkozó adatokkal. A kérelmet a családgondozó terjeszti be a családsegítő szolgálat team-je elé és hozzáfűzi saját javaslatát. A szakmai indokok között szerepelnie kell annak az együttműködés során kialakított célnak, melyet az étkeztetés szolgál. A legjellemzőbb okok az átmeneti jövedelem kiesés, nagy tartozások törlesztése, főzési lehetőség megszűnése. Az étkezés további feltétele a 6 hónapnál nem régebbi, negatív tüdőszűrő lelet és a Házirend elfogadása. Az étkeztetés az Önkormányzat rendelete értelmében térítésmentes.

Mintegy 10 éves a VI. kerületi Tüdőgondozóval kialakított együttműködésünk. A gondozó éttermünket (és szolgálatunkat) alacsony küszöbű ellátásnak tekinti, és minden lehetőséget megragad a szűrésre. Étkezőinknek és dolgozóinknak fél évente kell szűrésre járni. Sajnos még így is rendszeresen találnak fertőzötteket. Az együttműködés értelmében a betegeket sem hagyjuk magukra. Amennyiben szükséges a kórházi ápolás, akkor a kijövőket fogadjuk az étteremben úgy, hogy naponta járnak kezelésre a Tüdőgondozóba, és ezt igazolniuk kell. Ha a kórházi kezelés nem szükséges, de a beteg nem étkezhet közösségben, akkor melegétel konzervet biztosítunk a hét minden napjára.

Néhány éve étkeztetéssel is támogatjuk a munkába állókat. A munkanapokon melegétel konzervet adunk, a hétvégén pedig, meleg ételt.

Néhány esetben családok étkeztetését is vállaljuk, ha a család jövedelme olyan alacsony, hogy a rezsifizetés mellett étkezésre nem jutna.

Általában arra törekszünk, hogy minél kevesebb gyerek étkezzen nálunk, mivel szolgáltatásunk felnőtt étkeztetés. Azokban az esetekben fogadjuk gyerekeket, ha az iskolai szünet alatt az étkeztetés nem megoldható, vagy valamilyen okból a gyermek gyermekintézményi étkeztetést nem tud igénybe venni.

Szolgálatunk rendszeresen részt vesz a szociális kormányzat krízisellátásra kiírt pályázataiban, az itt nyert összegből hajléktalanok étkeztetését vállaljuk a téli időszakban. Ennek több haszna is van intézményünk számára: egyfelől kiegészítő finanszírozást nyújt azon hajléktalan étkezőink ellátásához, akiknek étkeztetése önkormányzati kötelezettség, másrészt lehetővé teszi a felszerelés, berendezés kiegészítését, korszerűsítését.

Az éttermet szociális munkás vezeti. Feladata az ételrendelésen és a kötelező adminisztráción túl a munka megszervezése és az étkezőkkel való foglalkozás. Az ebédelők mindegyikének van családgondozója, mégis fontos szerep jut az étteremvezető szociális munkásnak. Ő tartja a napi szintű kapcsolatot az ellátottakkal, vele osztják meg napi gondjaikat, apróbb ügyekben hozzá fordulnak. Munkatársunk segít a családgondozóval és a szolgálattal való kapcsolattartásban, üzeneteket, leveleket ad át. Fontos szerepe továbbá, hogy az étkezők között támadt vitás helyzetek, feszültségek oldásában segítséget nyújtson.

A 4 konyhai dolgozót napi 4 órában foglalkoztatjuk. Ők segédmunkások ugyan, de

olyan dolgozókat alkalmazunk erre a munkára, akiknek fontos ez a közeg, elfogadják étkezőinket, tudják kezelni a problémás helyzeteket. Az Étterem az év minden napján 12.00-13.30-ig tart nyitva.

## V. Családok Átmeneti Otthona

Önálló szakmai egységben dolgozik, külön szakmai team-mel, csoportvezetővel. A csoport a saját tevékenysége mellett részt vesz a szolgálat közös programjaiban is. A CSÁO-ra való felvétel első lépése a jelentkezés. Sokszor előfordul, hogy jelzés, küldés útján szerzünk tudomást egy-egy családról. A jelentkezést akkor tekintjük megtörténtnek, ha maga a család hív fel vagy keres meg bennünket. Az érdeklődő családok első interjú időpontot kapnak. Az első interjúban, amelyen az egész családnak részt kell vennie, és amelyet a CSÁO szociális munkása készít el, a személyes adatokon kívül fontos feltérképezni azt az utat, aminek eredményeképp a család otthontalanná vált, és lehetőséghez képest feltárni a támogató környezet elemeit. Szolgálatunk nem kötelezett várólista vezetésére, ennek ellenére minden első interjúban részt vett családot számon tartunk. Az interjú során a szociális munkás tájékoztatja a családot a felvételi eljárásról és a lehetőségekről, és arról, hogy akkor tartjuk a családot nyilvántartásunkban, ha rendszeresen jelentkeznek és megerősítik kérésüket. Erre azért is van szükség, mert sokszor fél év is eltelik anélkül, hogy hely ürülne. Üresedés esetén azok a kérelmek szerepelnek a felvételi eljárásban, ahol a családok rendszeresen jelentkeztek.

A felvételi eljárásban a döntési folyamat a következő: a Terézvárosi Önkormányzat rendelete alapján elsőbbséget élveznek a kétszülős, gyerekes családok, különös tekintettel arra, ha a VI. kerület területén élnek, vagy itt van bejelentett lakcímük. Kivételt képeznek a fentiek alól azok a családok, ahol nincs ugyan még gyerek, de az anya várandós, és legalább a 8. hónapban van, illetve azok az egyszülős családok, ahol apa maradt egyedül gyerekekkel vagy gyerekekkel. A jelentkezők listájáról általában nem tárgyaljuk azon családok kérelmét, akik több, mint 3 hónapja nem erősítették meg a kérelmüket, akik nem otthontalanok, és nem is veszélyeztetni őket az utcára kerülés, illetve azokat, ahol a család az ellátórendszeren belül van és még legalább 3 hónapig maradhat, valamint azokat a kérelmeket, ahol a családban 4-nél több gyerek van (mivel ekkora családok elhelyezésére nincs elég nagy szobánk). A jelentkezéseket a beutaló team tárgyalja (tagjai a CSÁO szociális munkásai és vezetője, valamint az intézményvezető), ahol a jelentkezéseket a fenti szempontok, valamint a családban élő gyermekek veszélyeztetettségét figyelembe véve rangsorolják. A beutaló team javaslatát figyelembe véve az intézményvezető dönt.

A bekerülő család a gyermekvédelmi törvényben meghatározott ideig maradhat az intézményben. Ezalatt a lakhatással kapcsolatban teljes ellátásban részesül. (Minden család külön szobában, a szociális helyiségeket lakóegységként 3-4 család közösen használja, mosási, főzési lehetőség, textília, tisztítószer, fűtés, világítás, elsősegély, krízisellátás keretében élelmiszer, segély). A szolgálatnak elhelyezési kötelezettsége nincs.

A szolgáltatás második lépcsőjében azokat a családokat látjuk el, akik az otthonteremtési programban sikeresen teljesítettek. Itt a családok lakásotthoni körülmények között, önállóan élnek, nem szállószertű elhelyezésben, ahol a rezsi már maguknak kell fizetni, de az előakarékosság (a rezsi összegével csökkentve) továbbra is kötelező. A harmadik lépcsőben a családok önálló lakáshoz juthatnak. A szolgáltatás az Önkormányzat rendelete értelmében térítésmentes. A családoknak a gondozási szerződésben rögzített előtakarékosággal kell

rendelkezniük, mellyel a kiköltözés lehetőségeit teremtik meg.

A CSÁO működési engedélye 45 fő elhelyezésére szól, 35 hely van a CSÁO-n 10 pedig a 2 lakásotthonban.

A CSÁO munkatársai: vezető családgondozó, 6 szociális munkás, egy részállású szociális munkás, 1 csecsemő és gyermekgondozó, egy gazdasági ügyintéző, és egy jogi tanácsadó, aki külső munkatárs.

## **VI. A módszertani szakirányítás feladatai**

Szolgálatunk 2005. január 31-én kezdte meg a módszertani munkát, előzetesen már volt néhány hónap a felkészülésre.

Az intézmény kialakította deklarációját és elkészítette munkatervét az 5 évre lebontva.

Az első év legfontosabb feladata a munka beindítása volt. Meg kellett ismerni a területet, az intézményeket és a problémákat. Felmérést végeztünk, melynek során minden települést megkerestünk a régióban, annak érdekében, hogy megismerjük, hogy az egyes települések hogyan, milyen keretben látják el a feladatot. Az adatfelvételt követően sorra látogatjuk a településeket. E munka során instruktori rendszert alakítottunk ki, minden településnek van gazdája, mely kapcsolat a kialakult személyes ismeretségen alapul. Az egyes települések, szolgáltatások, intézmények így könnyebben tudnak problémákat, kérdéseket megfogalmazni, segítséget kérni.

Az egyes feladatok megoldására szakmai csoportok jönnek létre, melyek kidolgozzák a feladat megoldásához szükséges szempontrendszert.

Számos megkeresés érkezett hozzánk, ezen feladatok megoldásának menetét is folyamatosan dolgozzuk ki.

Rendszeresen részt veszünk az NCSSZI által szervezett módszertani megbeszéléseken és a közös feladatok megoldásában.

Szeptembertől kezdődnek a műhelyek, melyek a bevezetendő új feladatokkal és a „jó gyakorlatokkal” foglalkoznak.

A módszertani munkára nem alakítottunk külön szakmai csoportot, hanem a családsegítő csoport munkatársai látják el, saját feladataikon túl, külön díjazásért. A munka irányítója a módszertani koordinátor. A módszertani munkába esetenként bekapcsolódnak a többi szakfeladat munkatársai is.

## **VII. Gazdasági csoport**

Az intézmény önálló gazdálkodásának kezdetén alakult, de csak 8 éve működik valódi csoportként. Tevékenysége sokszínű, munkatársai jelentősen túlterheltek. Foglalkoznak a pénzügyi feladatokkal, pénztárosi munkával, munkaügyekkel, tb-ügyekkel, költségvetési tervezéssel. Működésük rugalmasan idomul a napi szükségletekhez.

A csoport vezetője egyben az intézmény gazdasági vezetője. A csoport tagja még a könyvelő, aki a csoportvezetőt helyettesíti, távolléte esetén, a pénzügyi munkatárs (a CSÁO létszámában), a gondnok, aki minden szakfeladatban dolgozik, és a székhely és telephelyek műszaki állapotát napi szinten ellenőrzi, a szükséges javításokról intézkedik, valamint a takarító.

## **VIII. A szolgáltatás munkarendje**

A családsegítő szolgálat nyitva tartása összefügg a CSÁO munkarendjével. Mivel a CSÁO folyamatos munkarendben dolgozik, így az intézményben a nap 24 órájában van szociális munkás. A CSÁO munkatársai az éjszakai ügyeletet biztosítják, a nappali ügyeletet a CSÁO-n a családsegítő szolgálat szociális munkásai látják el. Emiatt azokban az időszakokban – hétköznaponta – amikor a családsegítő szolgálat az ellátottak számára zárva van, akkor is tartózkodik a szolgálat épületében szociális munkás, aki telefonon (sürgős esetben személyesen is) elérhető. Éjszaka, hétvégén és ünnepnapokon a nappali órákban és éjszaka a CSÁO szociális munkásai látják el az ügyeletet, telefonon mindig elérhetők.

Nyitva tartás:

Hétfő	Kedd	Szerda	Csütörtök	Péntek
12.00-20.00	8.00-20.00	8.00-20.00	8.00-20.00	14.00-17.00

Nyáron, illetve a téli ünnepek körül a szabadságok figyelembevételével alakítjuk a beosztást, ekkor a nyitva tartás is módosul, melyet tájékoztató táblákon közlünk. A nyári és téli (ünnepek körüli) nyitva tartás a következő:

Hétfő	Kedd	Szerda	Csütörtök	Péntek
14.00-20.00	8.00-20.00	8.00-20.00	8.00-20.00	8.00-14.00

A nyitva tartás alatt legalább 2 fő szociális szakember tartózkodik az intézményben, egy szociális munkás („háttér ügyeletes”) és egy szociális asszisztens („előtéri ügyeletes”). A szociális asszisztensek a váróban kialakított pultban fogadják az érkezőket, információt nyújtanak, irányítanak, és az ő feladatuk a váróban történő események dinamikájának kezelése önállóan, illetve szükség esetén az ügyeletes szociális munkás segítségével. Ők kezelik a telefont, és a hívások kapcsolásán túl önállóan is nyújtanak információkat.

## **IX. Kliensekkel való kapcsolattartás során figyelembe vett szabályok, elvek**

### **IX.1. Az önkéntesség elve**

Ezt a szempontot a fentiekben már több helyen érintettük. Az önkéntesség a szolgálattal fenntartott kapcsolat minden fázisában érvényesül, tehát az igénybevevő bármikor megszakíthatja a kapcsolatot a Szolgálattal vagy bármely szolgáltatással. Sok vitát indított már ez az elv. Dilemma a szakmában, hogy kell-e „utánamenni” az ilyen ügyeknek, mennyire fontos tudni a szakítás okát. Munkatársaink is többféleképpen gondolkodnak erről a kérdésről. Vannak, akik úgy vélekednek, hogy az igénybevevő maga dönti el, akar-e kapcsolatot velünk, és ezt a döntését tiszteletben kell tartanunk. Mások úgy gondolják, hogy az ilyen szakításnak mindig van valami oka, ami akár magában a kapcsolatban is gyökerezhet, akkor pedig meg kell próbálni többet megtudni róla. Ők úgy gondolják, hogy meg kell próbálni megkeresni az igénybevevőt és feltárni ezeket az okokat. Mindkét elvet el lehet fogadni szakmailag, és nehéz ellenük bármit felhozni. A szakmai vezető számára az jelent fontos információt, ha egy szociális munkással sokan szakítják meg a kapcsolatot egy adott időszakban, vagy ha valakinek nagyon kevés ügye van, az igénybevevők együttműködésének hiánya miatt. Ennek az oka olyan minta lehet a szociális munkás esetkezelésében, melynek érdemes utána gondolni.

Egy másik vonatkozása ennek a kérdésnek az, hogy vannak olyan ellátási formák és helyzetek, amikor az együttműködés az ellátás feltétele, vagy a helyzet olyan súlyos, hogy együttműködést kell előírni. Szolgálatunk esetében jelenleg csak az adósságkezelési tanácsadás kötelező azon igénybevevők számára, akik adósságcsökkentési támogatásban részesülnek. Minden családnak nyílik döntési lehetősége abban, hogy kéri-e ezt a támogatást, melynek feltétele a kötelező együttműködés. Szélsőséges eset a gyermek vagy valamely családtag súlyos veszélyeztetettsége, mely szorosabb munkát igényel a családdal. Szolgálatunk ilyenkor jelzőrendszeri kötelezettségével él, és igénybe veszi a gyermekjóléti szolgálat vagy a gyámhatóság segítségét. A kötelező együttműködés már nem az intézményünkön belül jön létre. Szélsőséges helyzetben kötelezhető együttműködésre az a család, aki a CSÁO-n nyert elhelyezést, és a gyermekek védelembevételére kerül sor.

## **IX.2. Titoktartási kötelezettség értelmezése**

Szolgálatunk munkatársai titoktartásra kötelezettek. Ez azt jelenti, hogy az ellátottakkal és az intézmény belső ügyeivel kapcsolatban önállóan nem nyilatkozhatnak. Az ellátottakkal kapcsolatos munkában a titoktartási kötelezettség alól csak maga az ellátott adhat felmentést, és csak az ő beleegyezésével készülhetnek a családról, gyerekekről feljegyzések, fényképek, videófelvevételek. Intézményi ügyekben a Szolgálat bármely dolgozója nyilatkozhat az intézményvezető, illetve a szakmai állásfoglalást igénylő helyzetekben a szolgálat team-jének hozzájárulásával.

Adatvédelem

Az ellátottak adatait a családdosszié tartalmazza, és megjelennek a kliensnyilvántartásban is. A dossziék a szociális munkások munkaszobájában vannak, a lezárt ügyek pedig zárható irattárban. A kliensnyilvántartás számítógépes alapú, az adatokat évente archiváljuk, és páncélszekrényben őrizzük. A szolgálat azon számítógépei, ahol a kliensnyilvántartás hozzáférhető, zárható helyiségben vannak, és nincsenek számítógépes kapcsolatban az intézményen belüli hálózattal, internettel.

Az adatok kezelésével kapcsolatban lásd még a fentieket (iratbetekintés, ellenőrzés).

Az adatvédelem során az adatvédelmi törvény, a szociális törvény adatkezelésre vonatkozó passzusait valamint a Szociális Munkások Etikai Kódexének útmutatásait vesszük figyelembe.

## **IX.3. A szolgáltatást igénybe vevő jogai**

Az adatvédelemmel kapcsolatban lásd a fentieket. Az irat betekintési jog érvényesüléséről már írtunk az esetkezelés kapcsán. Az ellátottak jogorvoslati jogukkal élhetnek azokban az esetekben, amikor a rájuk vonatkozó döntések államigazgatási eljárás keretében, leadott hatáskörben, intézményünkben történnek, pl. CSÁO-n való elhelyezés. A jogorvoslatra vonatkozó kérelmet ilyenkor Terézváros Képviselő-testülete bírálja el, de intézményünkhöz kell benyújtani.

Érdekképviselői Fórum működik a CSÁO-n, melynek tagja két lakó, egy CSÁO-n dolgozó munkatárs és az Önkormányzat Humán Bizottságának vezetője.

Intézményünkben tartja fogadóóráját az ellátottjogi képviselő, aki telefonon is elérhető. Ugyancsak nálunk fogad a gyermekjogi képviselő, aki a CSÁO-n élők ügyeiben jogosult segítséget nyújtani.

## IX.4. A szolgáltatást végző jogai

Munkatársaink szakmai védelme az intézmény érdeke. Szolgálatunk rendszeres szupervíziót biztosít a szakdolgozóknak, melyet igénybe vehetnek a külső szupervízor biztosította formában, az intézményen belül, munkaidőben, vagy intézményen kívül is.

A munkatársak részt vehetnek az intézményben kialakuló döntésekben, különböző fórumokon. A dolgozókra vonatkozó döntésekben a Közalkalmazotti Tanácsnak tárgyalási és javaslattevési joga van. A Szolgálaton belül önálló szakszervezeti csoport működik. Az intézmény vezetése kezdeményezte a Kollektív Szerződés megkötését, és ennek tervezetét elkészítette és a szakszervezeti csoport elé tárta.

A szociális munkások a negyedévente megtartott beszámolókat után írásos értékelést kapnak a munkájukról, melyet jogukban áll vitatni.

Az intézmény számos juttatással segíti a dolgozók munkáját (ruhapénz, bérlet, étkezési hozzájárulás, üdülési csekk). Minden dolgozó (a családsegítő csoportban) önálló munkaasztallal, tároló hellyel rendelkezik.

## X. A szolgáltatás szervezete

	<b>Családsegítés</b>		
sorszám	Beosztás	Isk. végzettség	megjegyzés
1	Módszertani koordinátor, intézményvezető helyettes, családgondozó	Gyógypedagógus, szociológus, szociális szakvizsga	
2	Nyugdíj mellett napi 6 órában dolgozó szociális munkás	Szociális szervező	GYES-en lévő dolgozót helyettesít
3	Szociális munkás	Gyógypedagógus, szociális szakvizsga	
4	Szociális munkás	Szociálpedagógus	
5	Szociális munkás	Pedagógus	
6	Szociális munkás (munkanélküliekkel foglalkozó koordinátor)	Matematikus, szakoktató	
7	Szociális munkás, adósságkezelési tanácsadó	Mérnök, szociális asszisztens, adósságkezelési tanácsadó	Szociális munkás képzésben abszolutórium
8	Szociális munkás	Érettségi	Szociálpedagógus képzésben államvizsga, de a diploma még hiányzik
9	Szociális munkás	Érettségi	Szociális munkás képzésben 4. éves
10	Szociális munkás (napi 6 órában)	Gyógypedagógus, általános szociális munkás	

11	Szociális munkás, adósságkezelési tanácsadó	Szociális munkás, adósságkezelési tanácsadó	
12	Szociális asszisztens	érettségi	Általános szociális munkás képzésben 1. éves
13	Szociális asszisztens GYES-en lévő dolgozót helyettesít	Érettségi	Általános szociális munkás képzésben 3. éves
14	Szociális asszisztens GYES-en lévő dolgozót helyettesít	Óvópedagógus	Tanárképzésben 1. éves
15	Intézményvezető	pszichológus	Bölcészszakos
	<b>Szociális Étterem</b>		
16	Étteremvezető	Érettségi	
17	Konyhai dolgozó (napi 4 órában)	Szociális gondozó ápoló	
18	Konyhai dolgozó (napi 4 órában)	8 általános	
19	Konyhai dolgozó (napi 4 órában)	8 általános	
20	Konyhai dolgozó (napi 4 órában)	Érettségi	
	<b>CSÁO</b>		
21	Szálló vezető	Általános szociális munkás (főiskola), egyetemi végzettségű, szociális munkás, szociális szakvizsga	
22	Szociális munkás	Szociális munkás	
23	Szociális munkás	Szociális munkás	
24	Szociális munkás	Szociális munkás	
25	Szociális munkás	Szociális munkás, művelődés szervező, tanár	
26	Szociális munkás	Pszichológus	
27	Szociális munkás (napi 4 órában)	Szociális munkás	
28	Csecsemő és gyermekgondozó	Csecsemő és gyermekgondozó	
	Gazdasági ügyintéző	Közgazdasági szakközépiskola	
	<b>Gazdasági csoport</b>		
29	Gazdasági vezető	Mérlegképes könyvelő	
30	Könyvelő	Mérlegképes könyvelő	
31	Gondnok	Szaktanácsadó	
32	Takarító (napi 4 órában)	8 osztály	

Az intézmény munkatársai rendelkeznek munkaköri leírással, melyet az intézmény rendszeresen felülvizsgál. A munkaköri leírások alapelemeit az intézmény Szervezeti és Működési Szabályzata tartalmazza.

## **XI. Az intézményben működő szakmai programok**

Az intézmény külső, szakmapolitikai és belső, működésbeli és személyzeti ügyeinek megbeszélésére hagyományosan kialakult fórum a team. A Szolgálatban több team-megbeszélés is folyik. A családsegítő szolgálat team megbeszélése szolgál az általános intézményi kérdések eldöntésére és a családsegítés saját kérdéseinek megbeszélésére. Ezen részt vesz a családsegítő csoport, minden csoportvezető, a gazdasági csoport és az intézményvezető. Team megbeszélést hetente, ugyanabban az időpontban tartjuk (hétfő délelőtt). Emiatt tartjuk ekkor zárva az intézményt.

Ha az étteremben súlyosabb Házirend sértés fordul elő, akkor az étteremvezető krízis-team-et hív össze, lehetőleg 24 órán belül. Tagjai az étterem vezető, a családsegítő csoport vezetője és a családgondozó. A megbeszéléseken részt vesz az ellátott, akivel probléma volt, és szükség esetén az a konyhai dolgozó, aki részese volt az eseményeknek. A team javaslatot tesz a szankciókra, melyben az intézményvezető dönt.

Külön team-megbeszélést tart a CSÁO, melyen az aktuális szakmai kérdéseken kívül minden család ügyét is végigveszik. Ez a fórum tesz javaslatot az intézményvezetőnek a segélyezésre, és az otthonteremtési program keretében a lakásotthonba költöző családokra. Szintén a CSÁO keretében működik a beutaló team, mely a felvételekre tesz javaslatot. Krízis-team-et hív össze a CSÁO szociális munkása, ha ügyeleti ideje alatt rendkívüli esemény történt. Tagjai: az összehívást kezdeményező szociális munkás, az esetfelelős, a CSÁO vezető és az intézményvezető. A krízis-team tesz javaslatot az esemény következményeinek elhárítására az esetleges szankciókra. A fenti ügyekben az intézményvezető dönt. A segélyek elbírálására jött létre a családsegítő csoportban a segélyezési bizottság (lásd fenn).

A szakmai munka segítésére az intézmény szupervíziót biztosít, külön a családsegítő és külön a CSÁO szakdolgozói részére. A szupervízióban történő részvétel a munkaidő része.

Lehetőség van esetmegbeszélő csoportra, melyet igény szerint indítunk. Szakaszosan működik a peer- esetmegbeszélő csoport, mely a munkatársak egyenrangú részvételével történik. A csoportban 3 fő szerep jelenik meg, a csoportvezető, az esethozó és a csoporttag. A műfaj szabályai szerint a szerepeket forgószínpadszerűen látják el a csoporttagok, megtapasztalva az egyes szerepek sajátos dinamikáját.

Hetente egy napon szakmai programot tart a családsegítő szolgálat, melynek tematikáját előre meghatározza. Általában külső előadók, társintézmények vezetői, dolgozói segítik a jobb tájékozódást. Egyik fontos feladata a kapcsolattartás kiépítése más intézményekkel, civil szervezetekkel. A szakmai napok közül kb. minden 3. foglalkozik a módszertani munkával.

### **XI.1. Az egyes szakfeladatok közötti kapcsolatok**

A négy szakfeladat, valamint a gazdasági iroda egy intézményt képeznek, egységes gondolkodásmóddal, szemlélettel. Ennek megvalósulását segítik a közös intézményi programok (táborok, családi nap), a családsegítő szolgálat team-je, melyen minden csoportvezető, és sokszor minden munkatárs is részt vesz, a vezetői értekezlet, melynek tagjai a csoportvezetők és az intézményvezető.

A helyettesítés rendje: az intézményvezető helyettese az intézményvezető helyettes. Az étterem vezetőt helyettesítheti az intézményvezető és a helyettese. A

CSÁO-vezetőt helyettesítheti az intézményvezető, a helyettese, de megbízható valamelyik munkatárs is. A gazdasági vezető helyettese a könyvelő.

A feladatok ellátása során a helyettesítés rendjét lásd az ügyeleti beosztásnál.

A módszertani koordinátor helyettese az intézményvezető.

Az intézményben működő szolgáltatásokat minden szakfeladat ellátottai igénybe vehetik.

## **XI.2. Szakmai kapcsolatok**

A Terézvárosi Családsegítő Szolgálat szoros kapcsolatban áll a kerület szociális ellátórendszerének minden intézményével, a Humánszolgáltatási Főosztállyal és a Humán Bizottsággal, valamint a szociális ellátásért felelős alpolgármesterrel. A CSÁO továbbá kapcsolatot tart fenn a módszertani feladatot ellátó NCSSZI-vel, a Fővárosi Gyámhivatallal és a fővárosi hajléktalanellátó intézményekkel, gyermek- és családotthonokkal.

Szoros a kapcsolat a munkaügyi kirendeltséggel. Esettől függően együttműködünk a nevelési tanácsadóval, az iskolákkal és az óvodákkal. Számos civil szervezettel van aktív kapcsolatunk, néhány közös programot is szervezünk évente.

A módszertani feladatellátás kapcsán fontos kapcsolat az ICSSZEM Szolgáltatási Főosztályával, az NCSSZI-vel, a regionális módszertani központokkal, és a régió családsegítő szolgálataival és szolgáltatásaival.

Szolgálatunk terepintézménye több képzőhelynek (ELTE, Wesely János Főiskola stb.).

## **XI.3. Továbbképzések**

Intézményünk nagy hangsúlyt fektet a képzésekre. A kötelező továbbképzési programban a program indulásakor kötelezett dolgozók mindegyike teljesítette a feltételeket. A csoportvezetők közül a két felsőfokú végzettségű szakvizsgát szerzett.

A kötelező továbbképzés mellett intézményünk jelentős összeggel támogatja a továbbtanulást. Iskolarendszerű és iskolarendszeren kívüli képzéseket egyaránt, elsősorban a szociális tárgyú képzéseket és a nyelvtanulást. Minden szakdolgozó rendelkezik egy tanulmányi kerettel, melyet szükség esetén még ki is egészítünk. Támogatjuk a konferenciákon való részvételt, amennyiben intézményi érdek a megjelenés, akkor 100%-ban.

Belső továbbképzési programunkat a munkatársak igénye és a szakmai változások figyelembevételével állítjuk össze.

## **XII. Az intézmény dokumentációi**

A forgalmi naplót az 1/2000-es SZCSM rendelet útmutatásai alapján vezetjük. A napló bal oldalát a szociális asszisztens, jobb oldalát pedig, a szociális munkás tölti ki. Az ellátottakra vonatkozó, részletes személyi adatokat a forgalmi napló kiegészítéseként használt „fedlapon” vezetjük, melyet időről időre kiegészítünk a változásokkal. A forgalmi napló és a fedlap adatainak felhasználásával vezetjük a számítógépes kliensnyilvántartást. A programot készítő szakember több intézményben is működteti azt a szoftvert, intézményünk referencia hely, ahol a program megtekinthető, kipróbálható, szükség esetén betanítást is vállalunk. A program külön kezeli az esetenaplót, melyben minden találkozást naplóz, a nyújtott szolgáltatás feltüntetésével. A programból különböző kivonatokat készíthetünk, pl.

az év során megnyitott esetenaplókról, melyet a beszámolókhöz használunk. Ugyanennek a rendszernek a része az étkeztetés és a segélyezés. Minden esetről készül feljegyzés, melyek a családdosszié részét képezik. Használatos dokumentumok még a segélykérő lap, a segélylap, az ebédkérő lap. Szolgáltatunkat egyre többen használják postacímnek, a beérkezett leveleket regiszterbe rögzítjük és a levelek átadását dátummal jelezzük.

Az intézmény szabályzatai:

Alapító Okirat

Szervezeti és Működési Szabályzat

Ügyiratkezelési szabályzat

Dossziékezelési szabályzat

Tűzvédelmi Szabályzat

Munkavédelmi Szabályzat

Számviteli Szabályzat

Pénzkezelési Szabályzat

Költségvetési Alapokmány

Leltár és selejtezési Szabályzat

Gépjármű használati szabályzat

### **XIII. Az intézmény működésének tárgyi feltételei**

Az intézmény a Bp. VI. Hegedű u. 7. sz. alatti, egy emeletes épületben működik, mely a szolgálat székhelye. Az emeleti részen kapott helyet a családsegítő csoport 3 interjú szobája, a váró, egy klubhelyiség, a családsegítő szociális munkások dolgozó szobája, a gazdasági iroda, az intézményvezető szobája, a dohányzó és egyéb szociális helyiségek. Itt található még a CSÁO közös helyisége és élelmiszer raktára. A földszinten van a CSÁO 3 lakóegysége, összesen 8 szobával és a hozzájuk tartozó szociális helyiségekkel, egy klubhelyiség, és a CSÁO-n dolgozó szociális munkások dolgozó szobája.

Külön telephelyen működik a Szociális Étterem (Király u. 108), a CSÁO 2 lakóotthoni lakása és a szolgálati férőhely.

A Hegedű utcai épület utcai frontját néhány éve felújították, helyiségei ápoltak, jól karbantartottak. A földszinten a közművek is újak, az emeleten még nem volt mód ezek cseréjére. A berendezés korszerű, rendszeresen cseréljük a tönkrement berendezési tárgyakat.

Az interjú szobák családi interjúra is alkalmasak, a váróban kb. 10 fő fér el viszonylag kényelmesen. A klubhelyiség tágas, kb. 50 fő befogadására alkalmas. A mellette álló helyiség, mely a CSÁO közös helyisége kiegészítésként is szolgál, ha az nagyobb rendezvényeknél szükséges.

A szociális munkások dolgozó szobája galériázott, minden szociális munkásnak saját asztala és polca van, a 11 szociális munkás 6 számítógéppel rendelkezik, a gépek mindegyikéről elérhető az Internet.

Az előtérben található a pult, mely mögött az asszisztensek dolgoznak, saját számítógép terminált használnak. A klubhelyiség újonnan berendezett, kis és nagyobb csoportok megrendezésére is alkalmas, számítógép, TV, videó segíti a munkát. A helyiségben található számítógépen is van Internet kapcsolat, mivel az Álláskereső klub itt tartja foglalkozásait.

A Király utcában található Étterem frissen felújított, berendezése, műszaki

felszereltsége korszerű.

A CSÁO lakásotthonok állapota megfelelő, a tisztasági festés rendszeres, a bútorok korszerűek.

A szolgálati férőhely tisztasági festése 2005-ben megtörtént, közművei korszerűek, berendezése megfelelő.

Szolgálatunk kérelmet nyújtott be Terézváros Önkormányzatához a Hegedű u. 9. sz. épület pincéjében található klubhelyiségre, melyet az Képviselő-testület jóváhagyott. Megoldatlan egyelőre a felújítás kérdése. Szolgálatunk felajánlotta, hogy lemond a Hunyadi téren található, felújítás előtt álló helyiségéről, és ennek értékesítéséből, valamint a felújításra a költségvetésben elkülönített összegből állítsa helyre az Önkormányzat ezt az új helyiséget. A 3 részből álló klub első helyiségét használhatná a módszertan, nagyobb összejövetelekre, a hátsó két helyiséget pedig a klubok, önszervező csoportok. Ezzel lehetőségünk nyílna több ilyen csoport működtetésére.

### **XIII.1. Jelentősebb hiányok, nehézségek**

Terézváros önkormányzata megfelelően támogatja Szolgálatunkat, munkánkat elismerik, igénylik. Szakmai nehézségünk: az Önkormányzat 2003 óta nem tud lakásokat biztosítani a CSÁO otthonteremtési programjához.

### **XIV. Tervek, megoldási javaslatok**

Intézményünk célja kerületi szintű mediációs szolgáltatás kiépítése, melynek megrendelői között megjelennek a konfliktushelyzetek szenvedő részesei, a segítők, a hatóság, és a bíróság. Az elkövetkező 2 év alatt szeretnénk kiépíteni, ismertté tenni szolgáltatásunkat, egyre szélesebb körben bemutatni a módszer hatékonyságát és eredményességét, ezzel is segítve a jövőbeli igénybevevőket abban, hogy bízzanak még az elmérgesedett konfliktusok megoldásának lehetőségében is.

Az Étterem működése során gyakran felmerült a térítéses ellátási formák bevezetése is, kiegészítésképpen. Két különböző formán gondolkodunk. Az egyik azon ellátottak köre lenne, akinek jövedelmi viszonyai nem tennék szükségessé a szociális ellátás igénybevetését, azonban a meleg ebéd előteremtésére nem képesek és nem nyugdíjasok. A másik célcsoport azon dolgozó szülők köre, akik elfoglaltságuk miatt nem tudják megoldani hétköznaponként a család meleg étkeztetését. Számukra – lakásügyi szolgáltatásként lehetne az ebédet biztosítani (csak elvitelre), olyan árat kalkulálva, mely az étel önköltsége mellett valamennyi rezsihányadot is tartalmazna. Tudomásunk szerint nincs a kerületben olyan étterem vagy kifőzde, mely megfizethető áron biztosítana meleg ebédet elvitelre.

Végül itt kell megemlíteni mindazon étkezők körét, akik ellátásunkat igénybe vették, időközben ellátottak lettek, és szeretnék továbbra is nálunk étkezni. Itt a térítési díjat a jövedelem függvényében kellene kialakítani, valamivel magasabb árat megállapítva, mint a TEGOSZ-ban (mivel magasabb nyersanyagnormával dolgozunk).

A közösségi munkaforma egyre több munkatársunkat vonzza. A jelenleg futó projekt lecsengésével szeretnénk elkezdni a Hunyadi téren tervezett közösségfejlesztési programot.

A koncepcióban felmerült az utcai szociális munka és a tartós munkanélküliek kötelező együttműködéssel járó ellátása, de ezek még csak távlati elképzelések. A koncepció a pszichiátriai betegek közösségi ellátását a Terézvárosi Gondozó

Szolgálatnál véli megvalósíthatónak. Az eddigi elképzelések szerint a csoportfoglalkozások egy részét Szolgálatunk biztosítja majd ehhez az ellátáshoz. A szenvedélybetegek közösségi ellátását munkatársaink évek óta tervezgetik, a megvalósítás egyelőre a kerület távlati tervei között szerepel. Évek óta napirenden van a korrepetálás újragondolása. Várhatóan a következő években a munka a felnőttoktatás irányába mozdul majd el. Újabb szabadidő csoportok, tréningek beindítása napirenden van.

Budapest, 2006. február 10.

dr.Bárdos Kata  
intézményvezető