**Budapest Főváros VII. kerület Erzsébetváros Önkormányzatának**

**Á T F O G Ó B E S Z Á M O L Ó J A**

**az egészségügyi és a szociális ágazat**

**2012. évi szakmai munkájáról**

**Budapest Főváros VII. kerület Erzsébetváros Önkormányzata**

**fenntartásában működő   
Bischitz Johanna Integrált Humán Szolgáltató Központ   
és a Humánszolgáltató Iroda beszámolója a 2012. évben végzett   
ágazati munkáról, szociális szolgáltatásokról,   
szociális ellátásokról és egészségügyi alapszolgáltatásokról.**

Tartalomjegyzék

BEVEZETŐ 1. oldal

1. PÉNZBELI ÉS TERMÉSZETBENI ELLÁTÁSOK 6. oldal
2. EGÉSZSÉGÜGYI ALAPELLÁTÁS 10. oldal
3. CSALÁDSEGÍTÉS 18. oldal
4. IDŐSELLÁTÁS 27. oldal
5. TELEPÜLÉSI ÖNKORMÁNYZATOK

ÉS A CIVIL SZERVEZETEK KÖZÖTTI

EGYÜTTMŰKÖDÉS KERETÉBEN TÖRTÉNŐ FELADATOK,

ELLÁTÁSOK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK 42. oldal

# BEVEZETŐ

**Tisztelt Képviselő-testület!**

A szociális ágazat minden év első félévében számol be a Képviselő-testületnek az előző évi tevékenységéről. Ez az összefoglaló munka minden évben lehetőséget ad az elemzésre, mind az ágazat, mind a Testület részére. A beszámolóval egy időben készült el a gyermekvédelmi ellátásról szóló éves összefoglaló, mely részletesen és elemző módon foglalkozik a helyi gyerekvédelmi tevékenységgel.

A 2012-es évben VII. kerület lakosságának szociális, gyermekjóléti és egészségügyi alapellátását és a vállalt egészségügyi szakellátását a Bischitz Johanna Integrált Humán Szolgáltató Központ biztosította, mint önálló gazdálkodási szervezet.

A Bischitz Johanna Integrált Humán Szolgáltató Központot (továbbiakban: Humán Szolgáltató) Erzsébetváros önkormányzatának képviselő testülete hozta létre 2012 tavaszán, a kerületi szociális-, gyermekjóléti- és egészségügyi szolgáltatók integrációjával. A Humán Szolgáltató feladatköre 2012 szeptemberében bővült a nevelési-oktatási intézmények gazdálkodási és munkaügyi feladatainak átvételével. Az alapfeladatokon túl a Humán Szolgáltató további, szakmai profiljába illeszkedő tevékenységeket is (pl.: karitatív iroda üzemeltetése, önszerveződő körök támogatása stb.).

A Humán Szolgáltató **alapvető célja**, hogy modern, XXI. századi, professzionális szociális szolgáltatásokat nyújtó szakmai intézménnyé váljon; az ehhez szükséges intézkedések 2012-es évben megkezdődtek.

A tavalyi évben az intézmény több szakmai és szervezeti átalakuláson ment keresztül, melyek főbb célja a szolgáltatások szükség szerinti bővítése, a szakmai feladatellátás színvonalának növelése, valamint a költségek optimalizálása volt. A szakmai feladatok ellátáshoz a megfelelő személyi állomány – a jogszabályi előírásokra is tekintettel – egész évben folyamatosan biztosított volt.

Az átalakulás és az ehhez kapcsolódó belső strukturális, infrastrukturális és szakmai változások új lendületet adtak az intézménynek, melynek pozitív hatásait a kerület valamennyi lakosa érezheti.

A főbb belső strukturális változások:

Az intézmény vezetése szakirányú csoportokban, az integráción belül szoros együttműködésben végzi munkáját. Az igazgató munkáját egy gazdasági igazgatóhelyettes és három szakmai igazgatóhelyettes segíti (melyek közül egy fő általános helyettesként is végzi a feladatokat).

A több mint 350 fős intézménynél létrejött az önálló humánpolitikai csoport.

A szociális étkeztetés, mely a kerület számos lakosát érinti, 2012 tavaszától önálló szervezeti egységként végzi munkáját.

A bentlakásos otthonokkal egy épületben működő nappali klubok a házakat irányító vezetők felügyelete alá kerültek, így a gazdálkodás és a programok is egységes koncepció alapján zajlanak, így jobban megfelelve az ellátotti kör igényeinek.

A nevelési-oktatási intézmények gazdálkodási feladatainak átvételével bővültek a gazdasági munkacsoport feladatai.

Főbb infrastrukturális változások:

2012-es évben megkezdődött a kerületi egészségügyi intézmények ütemezés szerinti felújítása; ebből két intézmény, a Rottenbiller u. 27. alatti Védőnői Szolgálat és a Klauzál tér 23. alatti háziorvosi rendelő már átadásra került. A többi intézményben megtörténtek a felújítást megelőző egyeztetések és bejárások.

A Peterdy utcai bentlakásos otthon és nappali klub klubhelyisége teljesen megújult.

Több telephelyen (pl.: Dózsa György út 46.) történtek kisebb felújítások, valamint a telephelyek általános megjelenését javító fejlesztések, melyeket a kliensek pozitív visszajelzései kísértek.

2012 nyarán a Hetedhét Gyermekjóléti Központ új, a korábbinál jobb feltételeket biztosító telephelyre költözött (Kertész utca 20.)

Szakmai változások:

2012-ben vezette be az Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal (NRSZH) a „Központi Elektronikus Nyilvántartás a Szolgáltatást Igénybevevőkről” (KENYSZI) rendszert. A tavalyi év első hónapjainak feladata volt mind az Önkormányzat részéről, mind a Humán Szolgáltató részéről az e-koordinátorok, a jelentő felelősök kijelölése, az általuk jelentendő intézmények kijelölése, hozzáférések (Ügyfélkapu) ügyintézése.

Márciustól június végéig az adatok feltöltése és a „próba”napi jelentésekkel a rendszer tesztelése volt a cél. 2012. július 1-től vált „élessé” a rendszer és a Humán Szolgáltatónak azóta napi jelentési kötelezettsége van. A kollégák valamennyi telephelyen gyorsan alkalmazkodtak a változásokhoz, az új jelentési formára történő átállás az intézmény részéről zökkenőmentes volt.

A 2012. év több változást hozott a házi segítségnyújtás működésében is. Az Akácfa utcai, illetve a Peterdy utcai telephelyen házi segítségnyújtással foglalkozó munkatársak – továbbra is külön telephelyen – de egy munkacsoportban, egységes szakmai irányítás mellett végezték munkájukat. 2012 szeptemberétől bővült a szolgáltatás, bevezetésre került a hétvégi ellátás, ezzel a házi segítségnyújtás a hét minden napján elérhetővé vált a mindennapi gondozásra leginkább rászoruló erzsébetvárosi idősek számára.

2012 végén a Humán Szolgáltató felnőttoktatási akkreditációjára is sor került.

Az intézményi kommunikáció létrehozása és megerősítése 2012 második félévének feladata volt. Ennek keretében egységes koncepció alapján megkezdődött az intézmény bemutatása az Erzsébetváros újságban, ezzel párhuzamosan rendszeres megjelenést biztosított az intézmény számára az erzsébetvárosi televízió is. Az intézmény szórólapokon is népszerűsítette önmagát.

Nyitottak az internetes kommunikáció irányába is: a Humán Szolgáltató ma már folyamatosan frissülő honlappal (www.bjhuman.hu) és facebook-oldallal is rendelkezik.

**A Humán Szolgáltató szakmai tevékenysége három területre koncentrálódik:**

* egészségügyi szolgáltatások

Alapellátás:

* Védőnői szolgálat
* Ifjúság- egészségügyi ellátás
* Gyermek és felnőtt háziorvosi szolgálat
* Gyermek és felnőtt fogászati ellátás
* Foglalkozás egészségügyi szolgálat

Szakellátás:

* Szájsebészet
* Fogászati röntgen
* családi és gyermekjóléti ellátások
* Bölcsődék
* Hetedhét Gyermekjóléti Központ
* Esély Családsegítő Szolgálat
* idősellátás

Alapszolgáltatás keretében az alábbi szolgáltatásokat nyújtotta:

* Étkeztetés
* Házi segítségnyújtás
* Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás
* Idősek Nappali ellátása
* Pszichiátriabetegek nappali ellátása

Szakellátás keretében:

* Otthoni Szakápolás (egészségügyi ellátás)
* Időskorúak Átmeneti Gondozóháza
* Idősek Otthona

Az intézményekben és szolgáltatóknál alkalmazásban lévő dolgozók közalkalmazotti jogviszonnyal rendelkeznek, kivéve az egészségügyi alapellátásban, ahol a szolgáltatók egy része egészségügyi ellátási szerződés alapján vállalkozással látja el a feladatot.

Az intézményekben folyó szakmai munka a hatályos jogszabályoknak megfelelően tükrözi a szakmai egységek tagozódását és ezt követve beszámolónk is az önálló szakmai egységek, részlegek munkáját tárják Önök elé.

**I. PÉNZBELI ÉS TERMÉSZETBENI ELLÁTÁSOK A VII. KERÜLETBEN**

|  |
| --- |
| **A 2012. évi ügyiratforgalom** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Iktatott főszám | Iktatott alszám | | Összes iktatás |
| 10121 | 15044 | | 25165 |
| **Önkormányzati hatáskörben hozott** | | | |
| végzések száma | | határozatok száma | |
| 1560 | | 3341 | |

|  |  |
| --- | --- |
| Államigazgatási hatáskörben hozott | |
| **Szociális igazgatás** | |
| végzések száma | határozatok száma |
| 2566 | 5680 |
| **Gyermekvédelmi és gyámügyi igazgatás** | |
| végzések száma | határozatok száma |
| 3318 | 2233 |

###### 245 esetben éltek jogorvoslati kérelemmel:

|  |  |
| --- | --- |
| A II. fok helybenhagyó döntéseinek száma | |
| Kormányhivatal | Képviselőtestület |
| 47 | 121 |

|  |  |
| --- | --- |
| A II. fok megváltoztató döntéseinek száma | |
| Kormányhivatal | Képviselőtestület |
| 12 | 37 |

|  |  |
| --- | --- |
| A II. fok megsemmisítő döntéseinek száma | |
| Kormányhivatal | Képviselőtestület |
| 28 | - |

###### GYERMEKVÉDELMI ELLÁTÁSOK

###### Rendszeres gyermekvédelmi kedvezmény

|  |  |
| --- | --- |
| Kérelmező családok száma | 900 |
| Összes iktatás | 1968 |
| Ebből megállapításra került  (család) | 665 |
| Jogosult gyermekek száma | 937 |
| Ebből elutasításra került  (család) | 235 |
| Pénzbeli juttatás +  Gyermekvédelmi Erzsébet utalvány 2012 | 12560 e |

**Gyermekétkeztetési támogatás**

|  |  |
| --- | --- |
| Kérelmezők családok száma | 48 |
| Összes iktatás | 99 |
| Ebből megállapításra került (család) | 28 |
| Ebből elutasításra került  (család) | 20 |
| Kifizetett összeg: | 662 e |

**Rendkívüli gyerekvédelmi támogatás**

|  |  |
| --- | --- |
| Kérelmezők családok száma | 372 |
| Összes iktatás | 733 |
| Ebből megállapításra került (család) | 197 |
| Ebből elutasításra került | 175 |
| Kifizetett összeg | 662 e |

**Kiegészítő gyermekvédelmi támogatás**

|  |  |
| --- | --- |
| Kérelmezők családok száma | 18 |
| Összes iktatás | 31 |
| Jogosult gyermekek száma | 20 |
| Ebből megállapításra került  (család) | 15 |
| Ebből elutasításra került | 3 |
| Kifizetett összeg | 1244 e |

**Rendkívüli beiskolázási támogatás**

|  |  |
| --- | --- |
| Kérelmezők családok száma | 131 |
| Összes iktatás | 160 |
| Ebből megállapításra került  (család) | 108 |
| Jogosult gyermek | 146 |
| Ebből elutasításra került | 23 |
| Kifizetett összeg | 960 e |

**Óvodáztatási támogatás**

|  |  |
| --- | --- |
| Kérelmezők családok száma | 28 |
| Összes iktatás | 65 |
| Ebből megállapításra került  (család) | 18 |
| Jogosult gyermek | 34 |
| Ebből elutasításra került (család) | 10 |
| Kifizetett összeg | 570 e |

**Ösztöndíj támogatás**

|  |  |
| --- | --- |
| Kérelmezők családok száma | 86 |
| Összes iktatás | 205 |
| Ebből megállapításra került (család) | 70 |
| Ebből megállapításra került (gyerek) | 77 |
| Ebből elutasításra került (család) | 16 |
| Kifizetett összeg | 3428 e |

**SZOCIÁLPOLITIKAI JUTTATÁSOK**

**Lakásfenntartási támogatás**

|  |  |
| --- | --- |
| Kérelmezők száma | 1533 |
| Összes iktatás | 3306 |
| Elutasítások száma | 448 |
| Normatív támogatásra kifizetett összeg | 33433 e |
| Adósságcsökkentéshez kapcsolódó  lakásfenntartási támogatásra  kifizetett összeg | 3967 e |

**Időskorúak járadéka**

|  |  |
| --- | --- |
| Kérelmezők száma | 35 |
| Összes iktatás: | 86 |
| Elutasítások száma: | 1 |
| Támogatásra kifizetett összeg: | 7402 e |

**Adósságcsökkentési támogatás**

|  |  |
| --- | --- |
| Kérelmezők száma | 315 |
| Összes iktatás | 988 |
| Elutasítások száma | 109 |
| Támogatásra kifizetett összeg | 31395 e |

**Ápolási díj**

|  |  |
| --- | --- |
| Kérelmezők száma | 385 |
| Összes iktatás | 861 |
| Alanyi elutasítások száma | 15 |
| Méltányos elutasítások száma | 38 |
| Normatív támogatásra kifizetett összeg | 39847 e |
| Méltányos ápolási díj | 39800 e |

**Aktív korúak rendszeres szociális segélye, foglalkoztatást helyettesítő támogatása**

|  |  |
| --- | --- |
| Kérelmezők száma | 1488 |
| Összes iktatás | 4738 |
| Elutasítások száma | - |
| Egészségkárosodottak  részére kifizetett összeg | 2683 e |
| 5 évvel nyugdíj előttiek részére  kifizetett összeg | 9352 e |
| Foglalkoztatást helyettesítő támogatás | 32823 e |

**Szociális lakbér megállapításához igazolás**

|  |  |
| --- | --- |
| Kérelmezők száma | 370 |
| Összes iktatás | 489 |

**Közgyógyellátás**

|  |  |
| --- | --- |
| Kérelmezők száma | 1691 |
| Összes iktatás | 4020 |
| Elutasítások száma | 266 |
| Támogatásra kifizetett összeg | 16710 e |

**Köztemetés**

|  |  |
| --- | --- |
| Kérelmek száma | 275 |
| Összes iktatás | 1427 |
| Támogatásra kifizetett összeg | 14222 e |

**Gyógyszertámogatás**

|  |  |
| --- | --- |
| Kérelmezők száma | 161 |
| Összes iktatás | 282 |
| Elutasítások száma | 61 |
| Támogatásra kifizetett összeg | 3558 e |

**Átmeneti segély**

|  |  |
| --- | --- |
| Kérelmezők száma | 1594 |
| Összes iktatás | 3352 |
| Elutasítások száma | 891 |
| Támogatásra pénzben kifizetett összeg | 31717 e |
| Természetben kifizetett összeg | 448 e |

**Menekültügyi támogatás**

|  |  |
| --- | --- |
| Kérelmezők száma | 21 |
| Összes iktatás | 54 |
| Elutasítások száma | 1 |
| Támogatásra kifizetett összeg | 6875 e |

**Egészségügyi szolgáltatásra való jogosultság**

|  |  |
| --- | --- |
| Kérelmezők száma | 21 |
| Összes iktatás | 50 |
| Elutasítások száma | 180 |
| Támogatásra kifizetett összeg | 7897 e |

**Temetési segély**

|  |  |
| --- | --- |
| Kérelmezők száma | 172 |
| Összes iktatás | 286 |
| Elutasítások száma | 45 |
| Támogatásra kifizetett összeg | 5045 e |

**Pénzbeli ellátások záró számai**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Eredeti előirányzat | Módosított előirányzat | Felhasználás |
| **274.000 e** | **555.594 e** | **443.219 e** |
|  |  | = 79,7% |

**II. EGÉSZSÉGÜGYI ALAPELLÁTÁS**

A 2012. évtől a Bischitz Johanna Integrált Humán Szolgáltató Központ látja el az egészségügyi alapellátás koordinációját. Az ágazatban több változás is volt; pl. körzetmegszűnés, szakdolgozói állományi fluktuáció és szakma közti egyeztetések. Megkezdődött a kerületi egészségügyi intézmények ütemezés szerinti felújítása; ebből két intézmény, a Rottenbiller u. 27. alatti Védőnői Szolgálat és a Klauzál tér 23. alatti háziorvosi rendelő átadásra kerültek. A többi intézményben megtörténtek az előzetes egyeztetések és bejárások a felújítást megelőzendő. 2012. május 31-én megszűnt dr. Szennik Mária, valamint dr. Pataki Kálmán (IAS Kft. által működtetett) praxisa.

2012. december 31-ével megszűnt az utolsó önkormányzati (nem privatizált) háziorvosi praxis is. Ennek a legfőbb oka az alacsony lakosságszámú ellátás volt. Ez után az ellátandó lakosság előzetes egyeztetést követően került több háziorvosi praxisba ügyelve arra, hogy a praxisfinanszírozás ne kerüljön degresszióba.

Szoros együttműködés alakult ki az elmúlt évben a háziorvosi ellátás és az otthonápolási szolgálat között is, amely a minőségi munkavégzés és a hatékonyság egyik alapfeltétele.

Az egészségügyi ágazat **személyi feltételei**

Az ellátás teljes területén a jogszabály szerinti személyi állomány végzi a napi feladatokat, megfelelő szakmai és etikai tudást és magatartást tanúsítva.

A dolgozói állomány az alábbi bontás szerint:

* Praxisban dolgozók száma (nem közalkalmazottak): 112 fő
* Közalkalmazottként dolgozók száma: 52 fő
* Szerződéses partnerként dolgozó: 1 fő
* Közreműködő partnerként dolgozó: saját létszám állománnyal

Összesen: 165 fő. Jellemző, hogy a létszámállomány *22 %-a nyugdíjas korú*.

Az egészségügyi ágazathoz 2012-ben az alábbi **területek** tartoztak:

* Háziorvosi alapellátás
* Házi gyermekorvosi alapellátás
* Felnőtt fogorvosi alapellátás
* Felnőtt háziorvosi ügyeleti alapellátás 24 órában
* A felnőtt háziorvosi ügyelet szakmai felügyeletének ellátása
* Gyermek- és ifjúsági fogászati alapellátás
* Iskolaorvosi– és ifjúság-egészségügyi ellátás
* Védőnői alapellátás
* Otthoni szakápolási alapellátás
* Szájsebészeti szakellátás
* A Humán Szolgáltató dolgozóit ellátó foglalkozás-egészségügyi ellátás

Minden szakterület egyaránt rendelkezik a hatályos jogszabályok szerinti személyi- és tárgyi feltételeivel. Az ágazatot magas színvonalú szakmai munka jellemzi. A közalkalmazotti állomány és a praxisban dolgozó munkatársak is egyaránt részt vesznek a kötelező pontszerző továbbképzéseken, ezzel frissítve és megújítva ismereteiket. A munkatársak működési engedélyeinek érvényességét, szakdolgozói kamarai tagságuk folyamatosságát napra készen követjük.

**Háziorvosi alapellátás**

A felnőtt korú lakosság alapellátása a 18 év feletti lakosságra terjed ki. Külön kérésre a 14 – 18 éves korú fiatalkorú is ellátható. Gyógyító munka Erzsébetváros 7 háziorvosi rendelőjében folyik, 34 háziorvos közreműködésével. Orvosi rendelők / ellátást végző orvosok száma az alábbi bontásban:

* Wesselényi u. 11. rendelő /5 orvos/
* Klauzál tér 23. rendelő /5 orvos /
* Csengery u. 11. rendelő /5orvos/
* Péterfy S. u. 8. rendelő /6 orvos/
* Péterfy S. u. 47. rendelő /4 orvos/
* Dózsa Gy. út 60. rendelő /5 orvos/
* Dembinszky u. 7. rendelő /4 orvos/

A háziorvosi beszámolók alapján megállapítható, hogy az egyes körzetekben magas színvonalú gyógyító tevékenység folyik. Az adatok alapján az alábbi táblázatban a praxisok szerinti mutatókba nyerhetünk betekintést:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **A rendelő neve** | **Kártyaszám db/év (átlag)** | **Éves megjelenések száma alkalom/év (átlag)** | **Mortalitási adat/év/fő (átlag)** |
| Dembinszky u. 7. | 1480 | 5680 | 19 |
| Csengery u.11. | 1450 | 7020 | 21 |
| Wesselényi u.11. | 1250 | 4930 | 17 |
| Dózsa Gy. út 60. | 1490 | 6800 | 20 |
| Péterfy S.u.8. | 1540 | 6590 | 13 |
| Péterfy S.u.47. | 1420 | 6200 | 14 |
| Klauzál tér 23. | 1470 | 6400 | 12 |
| **Összesen:** |  |  |  |
| **7 rendelőben 34 orvos közreműködésével** | **1443** | **6230** | **16** |

Kiemelkedő adatok:

* 2 praxisban közel 2000 kártyaszám
* 1 praxisban közel 9000 a megjelenések száma
* 1 praxisban 40 fő a 2012. évi mortalitási adat

Az ellátásra kerülő betegek közül 2/3-ad rész kerületi lakcímmel rendelkező, 1/3-ad rész területen kívüli beteg. Sok olyan beteg is felkeresi a rendelést, aki területileg ugyan illetékes, de mivel a tartózkodási helyre nem jelentkezhet be (például albérleti státusz miatt), így statisztikailag területen kívülinek számít. A praxisokra jellemző, hogy a rendeléseken megjelenő betegek közül átlag 200-250 fővel több a nő, mint a férfi. A mortalitási adatokban is ugyanez az arány mutatkozik. A rendelőkben megjelent esetek nagy részét a krónikus betegségek gondozása teszi ki, az ezzel járó rendszeresen szedett gyógyszerek felíratásával egyidejűleg. A főbb betegség típusok: a szív és érrendszeri megbetegedések (ezen belül a magas vérnyomás, a szívkoszorúér-szűkület, agyi-keringési zavarok következményei, illetve az általános érszűkület), az anyagcsere-betegségek (cukorbetegség, elhízás, vérzsír-anyagcserezavarai, illetve a pajzsmirigy-anyagcserezavarai). Sok a krónikus légúti és a mozgásszervi panaszokkal érkező beteg is. Az akut megbetegedések nagy részét felső légúti hurutok, szezonális fertőző megbetegedések, akut gyomor-bélrendszeri hurutok, illetve balesettel kapcsolatos esetek teszik ki. Minden praxis KSH statisztikája kimutatja, hogy a krónikus megbetegedések közül az emelkedett vérzsírértékek magasan megjelenik. Ezzel kiemelten szükséges foglakozni, ugyanis preventív szemlélettel és szoros, követett betegedukációval ezek az adatok javíthatóak. Nagyon magas továbbá a pszichoszomatikus megbetegedések aránya is a praxisokban; ennek – többek között - a helytelen életmód, valamint a nehéz társadalmi-gazdasági helyzet állhat a hátterében. Háziorvosi javaslatra a további pszichiátriai szakrendelést, és az ezt követő gondozást azonban már nem veszik igénybe az érintettek.

A háziorvosi praxisok a havi eszközfejlesztési támogatásaikból különböző diagnosztikai berendezéseket, szűrések végzéséhez szükséges eszközöket, egy esetben pedig defibrillátort (Péterfy Sándor utca 47.) vásároltak. Kiemelt hangsúlyt fordítanak a prevencióra, azonban a nagyszámú betegforgalom miatt sajnos, nem mindig jut elegendő idő egy-egy betegre. A prevenciós tevékenységet többnyire partnercégek bevonásával, önállóan végzik a praxisok.

**Házi gyermekorvosi alapellátás**

Az ellátás két „formában” zajlik Erzsébetvárosban. Hét gyermekorvos a TAO Gyógyító Kft. alkalmazottjaként, két telephelyen, négy gyermekorvos saját praxisban a Péterfy Sándor utcai Kórház - Rendelőintézet alagsorában látja el gyógyító feladatát.

A TAO orvosainak a 2012. évi adatai az alábbiak:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ORVOS** | **PRAXIS LÉTSZÁM** | | | | **ÉVES BETEGFORGALOM** |
| **összes** | **fiú** | **lány** | **kerületen kívüliek** |  |
| Dr. Kerekes Judit | 587 | 286 | 301 | 164 | 2960 |
| Dr. Miklós Anna | 1337 | 684 | 653 | 909 | 5723 |
| Dr. Onódy Gábor | 1010 | 519 | 491 | 471 | 4363 |
| Dr. Diczházy Andrea | 727 | 340 | 387 | 232 | 3822 |
| Dr. Rácz Emma | 548 | 276 | 272 | 212 | 2783 |
| Dr. Vörös Ildikó | 760 | 392 | 368 | 298 | 4103 |
| Dr. Tóth Erzsébet Éva | 820 | 418 | 402 | 422 | 4322 |

Összességében megállapítható, hogy a TAO Gyógyító Kft. által ellátott gyermek száma átlag 4010 fő. Itt is látható, hogy a területen kívüli ellátottak aránya igen magas.

**Felnőtt fogorvosi alapellátás**

A felnőtt fogorvosi alapellátást a Csengery utcai szakrendelőben tíz fogorvos magánpraxisban, két másik rendelőben egy-egy fogorvos szintén magánpraxisban látja el. Az ellátott betegek száma praxisonként átlag kétezer fő. A kezelések száma – az OEP statisztikát alapul véve-, praxisonként közel tízezer. Ez azt jelenti, hogy egy beteg minimum ötször megjelenik a rendeléseken. A kezelések nagy része fogmegtartó beavatkozás, ugyanis a jelen hatályos jogszabályok alapján a pótlás támogatottsági mértéke elenyésző, így a felnőtt lakosság nem minden esetben tudja kifizetni ezeket az összegeket. A főbb betegségtípusok nem különböznek a magyarországi lakosság körében leggyakrabban előforduló szájüregi betegség típusoktól: fogszuvasodás és következményes betegségei, úgymint fogbél-gyulladás, foggyökérhártya-gyulladás, savós és gennyes csonthártya-gyulladás, melyek ellátása elsősorban és lehetőség szerint konzervatív úton történik. A fog tartószöveteinek, tehát a fogágy gyulladásos betegségeinek és a szájnyálkahártya betegségeinek a nagyszámú előfordulása is jellemző a praxis páciensei körében. További nagyszámú előfordulás jellemzi a különböző típusú és mértékű foghiányokat, melyek protetikai ellátása nagy kihívások elé állítják a praxisokat.

A fogászati rendelésen megjelenő betegek nagy része hiányos egészségügyi kultúrával és higiénés felkészültséggel rendelkezik, nagyon sok a dohányos közöttük. Az időhöz és lehetőségekhez képest – a fogászati asszisztenssel együtt – igyekeznek a kollégák a betegek szájhigiénés ismereteit bővíteni, különös tekintettel a helyes fogmosás szükségességére és technikájára. A kismamák szájhigiénés kezelése is folyamatosan zajlik. A betegeket rendszeresen visszarendelik a féléves és éves szűrésekre, de a tapasztalat azt mutatja, hogy a betegek minimális hányad (2-5%) él ezzel a lehetőséggel. Sürgős esetekben – a háziorvos kérésére - lakáson történik a beteg ellátása azon körzethez tartozó pácienseken, akik valamilyen okból kifolyólag járásképtelenek és nem tudnak eljutni a rendelőbe. Ezekben az esetekben leggyakrabban foghúzásra kerül sor. Továbbá, szakorvosi konzílium kérés alapján a Péterfy Sándor Utcai Kórház Szövetség és Alsóerdősor utcai krónikus belgyógyászati osztályain fekvő betegek sürgősségi fogászati ellátása is megtörténik, szükség esetén a belgyógyászati osztályon, illetőleg a páciens rendelőbe szállításával.

A 2012. év folyamán lehetőség nyílt egy fogászati dióda-lézer készülék beszerzésére az OEP eszközbeszerzési támogatás igénybevételével, amely nagy előrelépést jelent a betegellátás színvonalának emelésében, mert a készülék segítségével egy sor ínysebészeti, konzerváló fogászati és endodonciai, valamint parodontológiai beavatkozást lehet könnyebben, gyorsabban és fájdalom mentesebben elvégezni a korábbi évekhez képest.

**Felnőtt háziorvosi ügyeleti alapellátás 24 órában**

Az ügyelet a hét minden napján 0-24 óráig áll Erzsébetváros lakosai rendelkezésére. Az állapotokra való tekintettel a lakásra történő hívások is ellátásra kerülnek. Az ügyeleti gépkocsi felszereltsége lényegében megegyező a rendelő vizsgálati eszközeivel. Sürgősségi gyógyszerekkel megfelelő mennyiségben ellátott. Amennyiben a beteg kórházi ellátásra szorul, az ügyeleti dolgozói a vizsgálat és szükséges ellátás után, a megfelelő intézménybe utaláson túl a mentőszolgálat hívását is intézik. A kerületben elhunytak ellátását, és a szállítás megrendelését is az ügyelet végzi. Az ügyeleten dolgozó orvosok a vizsgálaton kívül gondozási, ápolási tanáccsal is ellátják a betegeket és a hozzátartozókat. Felvilágosítást adnak szakellátást biztosító ügyelet helyéről, elérhetőségéről, segítséget nyújtanak a kerületben található háziorvosok és szakrendelők elérhetőségéről. A kollégák hívásra azonnal indulnak, több hívás esetén a panaszok alapján sorrendet állítanak fel, az orvos utasításának megfelelően, a sürgősségi protokoll figyelembevételével. A 2012-es évben több mint 7900 beteg ellátására került sor. A kerületi szakrendelőkkel és háziorvosokkal jó a munkakapcsolat. Az ügyeleti ellátással a kerület lakosai, és máshonnan érkező betegek elégedettek, megnyugtató számukra, hogy a háziorvos rendelési idején túl is lehetőség van „sürgős” orvosi ellátásra.

**A 2012-es év részletes statisztikáját a mellékelt ábra tartalmazza:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ÖSSZESEN:** | **Ambuláns ellátás** | **Lakás hívás** | **Kórházba utalás** | **OMSZ hívása** | **OMSZ-nak átadás** | **OMSZ-tól átvétel** | **EXIT** |
| **7908 fő** | 4655 | 2986 | 1916 | 1311 | 170 | 633 | 267 |

A benyújtott beszámoló szerint az ügyeleti ellátást igénybe vevő lakosok egy része sajnos nem megfelelően tájékozott a „sürgős szükség” fogalmáról, így gyakran nem megalapozott a sürgősségi ellátás indokoltsága. Ennek fejlesztésére lakossági tájékoztatás keretében lenne szükség.

**A felnőtt háziorvosi ügyelet szakmai felügyeletének ellátása**

Az ügyelet szakmai felügyeletét dr. Decastello Alice főorvosnő (kerületi háziorvos) végzi. Az ügyeleti ellátás kéthetente került ellenőrzésre. Egy - két alkalommal volt panasztétel, de ezek a panaszok megnyugtatóan rendeződtek. Minden alkalommal az ellenőrzés ténye az ambuláns könyvbe került bejegyzésre, az észrevételezésekkel egyidejűleg.

**Gyermek- és ifjúsági fogászati alapellátás**

A fogászati alapellátás a kerület csecsemőkorú lakosságától egészen a középiskolás korú lakosság minden korosztályát lefedi, érinti a kerület bölcsödéibe, óvodáiba, iskoláiba járó gyermekeket. A gyermek fogorvosok közül – képviselőtestületi döntés alapján - két fő területi ellátásra szóló praxisjoggal, két fő pedig ifjúsági fogászati ellátási kötelezettséggel végzi munkáját. Tevékenységeik:

* a gyermekek évenkénti rendszeres kezelése
* rendszeres fogászati és szájhigiénés szűrővizsgálatok
* beutalás más szakrendelésre (fogszabályozás, szájsebészet, fül-orr-gégészet, stb.)
* prevenció, felvilágosító munka (szűrés, oktatás óvodákban, iskolákban).

A szisztémás és ambuláns gyógykezelések, s részben a szűrések a Nyár utcai Gyermek-és ifjúsági fogászaton történnek. A 2012. évi dolgozói létszám közalkalmazotti jogviszonyban 4 orvos, 4 asszisztens és 1 fő technikai dolgozó volt, váltott műszakban. A szisztémás kezelések, melyek során az iskolákból csoportosan tanár kíséri a gyermekeket, délelőtt történnek. Minden iskolás ellátásra kerül az osztálykezelések során, és szükség szerint további kezelésre is visszarendelik őket. Az iskolák összevonása, ill. megszűnése miatt az ellátandó gyermekek száma csökkent. Az egy orvoshoz tartozó ellátotti létszám átlag 2000 fő. Más szakrendelésre utaltak száma458 fő a 2012-es évben.

Gondot jelent a teljesítmény volumenkorlát (TVK), valamint az időkorlát betartása, hiszen gyermekek kezeléséről van szó. A gyermekek szájstátusza esetenként rendkívül rossz, csak többszöri visszarendeléssel hozható rendbe, de ez ütközik a mennyiségi- és időkorláttal. A prevenció tekintetében a felvilágosító munka az óvodákban és iskolákban rendszeresen megtörtént, a gyermekek oktatásával egyidejűleg. Az oktatás keretében a helyes fogápolásra, táplálkozásra kell a hangsúlyt fordítani. Játékos formában, vetélkedőkkel kerül ismertetésre a helyes életmód. Egy évben két alkalommal az óvodákban, bölcsődékben a helyszínen történik a kisgyermekek vizsgálata. Az ezen alkalmakkor kiszűrt gyerekek a szüleikkel együtt kerülnek berendelésre a rendelőbe. A rendelőben plakátokon, szórólapokon kerülnek ismertetésre a helyes fogápolás és táplálkozás alapjai, s minden gyermek egyénileg is megkapja a felvilágosítást (fogmosás, szájápolás, fogselyem használata, nyelvtisztítás, szájöblítés, vitamindús táplálkozás, szénhidrátok kerülése, cukrozott, szénsavas italok mellőzése, zsírmentes diéta). A minőségi munka eredményeként megállapítható, hogy egyre nagyobb az ép és szanált fogazatú gyermekek száma Erzsébetvárosban. A gyermekek nyilvántartása iskolai és óvodai névsorok alapján történik, az adatokat számítógépes rögzítik; egyidejűleg az ambuláns naplóban manuálisan is.

**Védőnői alapellátás**

A Védőnői Szolgálat két tanácsadóban (Rottenbiller u. 27.; Madách I. u. 2-4.) végzi komplex tevékenységét, kiegészítve a háznál történő látogatásokkal. Általánosságban elmondható, hogy Erzsébetvárosban az elmúlt évben csökkent a gyermekek létszáma (elvándorlás, alacsonyabb születési szám, stb.)

Az iskola egészségügyi ellátáshoz kapcsolódóan 12 iskolában az iskolaorvosok, 5 iskolában a gyermekorvosok látják el az iskola egészségügyi feladatokat. Az előző két év statisztikájához viszonyítva elmondható, hogy évente közel ötszáz iskoláskorú kerül ellátásra.

Egész évben folyamatos ingyenes szolgáltatásokkal egészül ki a védőnői szolgáltatás; ezek:

* korai fejlesztő torna / egyéni, előzetes bejelentkezés alapján
* konduktori vizsgálat / havonta 1 alkalommal, a Pethő Intézet munkatársa végzi
* baba - masszázs / havonta induló csoportokban
* szoptatási tanácsadás / folyamatosan
* szülő klub / 2 hetenként
* család - és szociálisjogi tanácsadás / egyéni, előzetes bejelentkezés alapján.

A Védőnői Szolgálatok elmúlt évi kiemelt tevékenysége volt az Erzsébetváros Önkormányzata által támogatott HPV oltás sorozat kivitelezése és a folyamat menedzselése. Megállapítható azonban, hogy – a térítésmentesség ellenére – a jogosultak közül közel a fele nem élt ezzel a lehetőséggel.

A 2012. évi védőnői statisztika alapján:

* Várandós gondozás: 715 fő
* Dohányos várandós: 103 fő
* Újszülöttek száma: 452 fő
* Családok száma: 2068
* Ellátást nem igénylők: 1 fő
* Látogatást nem igénylők: 1 fő
* Otthonszülés: nem volt
* Kissúlyú újszülött: 29 fő
* Halvaszülés: 1 fő
* Csecsemőhalálozás: nem volt
* Családlátogatások száma: 10 822 alkalom
* Szaklátogatások száma: 14 098 alkalom
* Szülőklub: 26 alkalommal, 206 résztvevővel

Jellemző, hogy családonként 2 – 3 gyermek van, ami országos viszonylatban kiemelkedő. A családlátogatások során előre egyeztetett időpontra megy a védőnő, és a látogatási időkorlát egy óra. A szaklátogatások során nem csak az érintett gyermek látogatása történik, hanem egyidejűleg a várandós és a többi, otthontartózkodó gyermek látogatása is, így a szaklátogatások száma optimális esetben mindig meghaladja a családlátogatások számát. Ebben az esetben nincs időkorlát.

Összességében elmondható, hogy a védőnői alapellátás jól működik, bár igen nagy a fluktuáció, de tekintettel a csökkenő gyermek- és várandós létszámra, így az ellátás zökkenőmentesen zajlik.

**Otthoni szakápolási alapellátás**

Az otthoni szakápolási szolgáltatás híd az intézményi ellátás és az otthoni gondozás - ápolás szükséglete között. A szolgálatban az elmúlt évben 3 fő masszőr, 4 fő gyógytornász (ebből 1 fő GYED-en van), valamint 1 fő szakápoló és gyógytornász képzettségű koordinátor dolgozott. Az OEP finanszírozott ellátásból gyógytorna 1482 vizit, szakápolási igény emelkedése miatt 436 volt. Fizetős gyógytorna közel a duplájára nőtt, a fizetős szakápolás (vizitszám egyéni kimerülése miatt) 70-re emelkedett. Fizetős masszázs 2000 feletti, a bentlakásban végzett masszázs 2500-ra emelkedett.

A bentlakásos ellátásban végzett gyógytorna 315 volt, és a csoportos klubba tartozók gyógytorna látogatottsága nagy mértékű növekedésének következtében 1000 fölé emelkedett. Az OEP finanszírozott vizitek összesen több, mint a duplájára emelkedtek, míg a fizetős vizitek száma is 2467-re emelkedett.

2012. november 1-től a vizitkeretet 140-re emelte az OEP – 70 szakápolás és 70 gyógytorna megoszlásban. Megállapítható, hogy az egyre növekvő ellátási igény miatt ezek a vizitszámok kevésnek bizonyulnak. Hosszú távon az lenne az ideális, hogy minél inkább a beteg otthonában történjen az ápolás; ezzel a család támogató jelenlétét nem kellene nélkülöznie az érintettnek. Minden beteg esetében azonnal az orvosi megkeresést követően – pár órán belül – a koordinátor felveszi a kapcsolatot a beteggel és tájékoztatja, várhatóan mikor fogja az őt ellátó kolléga időpont-egyeztetés miatt keresni. Minden beteg elégedettségét fejezte ki a gyors megkeresésésért és a szakmailag kifogásolhatatlan ellátásért.

**Szájsebészeti szakellátás**

A szájsebészeti szakrendelő és a mellette működő fogászati röntgen 2012-ben is maradéktalanul ellátta a VII. kerületből hozzáforduló lakosokat. A szájsebészet az egyetlen olyan ellátás a kerületben, ami nem az alapellátáshoz tartozik.

Az elmúlt évhez viszonyítva változatlanul zavartalan az osztály dolgozóinak a kapcsolata a közvetlen kollégákkal és a házban működő szakrendelésekkel. A megelőző és a gyógyító tevékenység folyamatos, panasz sem szóban, sem írásban nem érkezett az ellátóval kapcsolatosan. Az ellátottak száma közel négyezer fő volt; a fogászati röntgenfelvételek száma pedig hétezer darab. 2600 műtét elvégzésére került sor, mely az ellátások gazdasági mutatóira tekintettel a legmagasabb költségű ellátáshoz tartozik.

**A Humán Szolgáltató dolgozóit ellátó foglalkozás-egészségügyi ellátás**

A Humán Szolgáltató által irányított munkatársak foglalkozás-egészségügyi vizsgálata - csoportos, ill. egyéni megjelenéssel - egységesen megtörtént. A telephelyeken felmerülő hiányosságok többnyire a Hepatitis B oltások hiányában és/vagy a beutalók csak egyik oldalának kitöltésében nyilvánultak meg. A kommunikációs kapcsolat kimagasló. A területen működő vezető kollégákkal nagyon jó az együttműködés, ami a további zökkenőmentes munkát is biztosíthatja.

# III. CSALÁDSEGÍTÉS

**Esély Családsegítő Szolgálat**

A családsegítés a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára, az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott szolgáltatás.

Az Esély Családsegítő Szolgálat két telephelyen működik, az alábbi munkamegosztásban:

A **Dózsa György út 70**-ben a lakhatási, adósságkezelési problémák, illetve családi, kapcsolati nehézségek megoldásához kérhetnek segítséget a kerületi lakosok.

A **Kertész utca 24-28**. szám alatti telephelyen (Foglalkoztatási Tanácsadó Szolgálat) az elhelyezkedéssel, munkakereséssel kapcsolatos szolgáltatások és a beilleszkedést segítő program vehetők igénybe.

A Családsegítő Szolgálat 2012-es évben a két telephelyen **2003 személynek/családnak** nyújtott szolgáltatást, összesen **10.413 megjelenési alkalommal**. Ebből 450 új ügyfél volt, 197 ügyfél pedig mindkét telephelyen vett igénybe szolgáltatást.

Ezek az adatok a korábbi évekhez képest azt mutatják, hogy az igénybevevők száma növekedett, viszont a családsegítő forgalma, vagyis a megjelenések száma csökkent. Ez azzal is magyarázható, hogy az adósságkezelési szolgáltatást kevesebb ügyfél tudta igénybe venni a központi és a helyi szabályozás szűkítő jellegű változásai miatti, így az adósságkezelési tanácsadás gyakran 1-2 alkalomra korlátozódik.

Az év folyamán 1093 gondozási eset volt folyamatban. A gondozási folyamat akkor indul el, ha az ügyfél problémája olyan jellegű, amely nem oldható meg az első beszélgetés keretében információadással, vagy ügyintézéssel. Sok esetben elegendő volt az egyszeri, segítő beavatkozás (pl. valamilyen információadás, a védendő fogyasztói nyilvántartásba vételhez való segítség, egyéb támogatások igénylése), az ügyek zöme azonban többszöri találkozást, más jellegű beavatkozást igényelt. Gondozási folyamat egyazon ügyféllel adott évben többször is indulhat.

**Esély Családsegítő Szolgálat - Dózsa György u. 70.**

Általánosan jellemző, hogy az igénybevevők között sokkal magasabb a nők aránya. Általában ők azok, akiket a család „delegál” a segítségkéréshez, az ügyek intézéséhez.

Az életkori megoszlás alapján látható, hogy az aktívkorú ügyfelek közül az előző évhez képest nőtt a 35-49 éves igénybevevők száma, ami azt jelzi, hogy a munkavállalás szempontjából legaktívabb életkorban levők is egyre több nehézséggel küzdenek a munkanélküliség miatt.

Az ügyfelek több mint harmada munkanélküli személy, náluk jellemző a problémák halmozódása, az anyagi és mentálhigiénés nehézségek egymásra épülése. Az aktív keresők, ugyanakkor a munkanélküliek aránya is nőtt az előző évhez képest.

A családi összetétel szempontjából a korábbi évekhez hasonlóan magas az egyedül élők aránya, a természetes támaszok hiánya miatt ők intenzívebb intézményes segítséget igényelnek. Növekedést mutat a gyermeket nevelő kétszülős családok, valamint a gyermeküket egyedül nevelő szülők száma, ami azt mutatja, hogy a gyermekes családok is egyre nehezebb helyzetbe kerülnek.

Az esetkezelést és családgondozást kiegészítő szolgáltatások:

* **Adósságkezelési tanácsadás**

Az adósságkezelési tanácsadás bevezetésekor szakmailag úgy gondolták, hogy a családok életében az adósság felhalmozódása általában egy összetettebb problémahalmaz része. Gyakran kapcsolódik hozzá a munkahely elvesztése, egészségkárosodás, mentális probléma, valamilyen családi megoldatlan konfliktus, ezért ezeket a problémákat komplex módon próbálják kezelni. Az intézményben nem különül el az adósságkezelési tanácsadás és a családgondozás, azaz minden kolléga végez adósságkezelési tanácsadást is.

Valamely közüzemi adósság felhalmozódása miatt a 2012. évben 907 háztartás kereste fel a Szolgálatot. Egy részük az első beszélgetés, tájékoztatás után nem jelentkezett újra, többségük azonban folyamatos kapcsolatban maradt a kollégákkal. (Ezt mutatja, hogy az adósságkezelés tárgyában történt megkeresések száma 3840 volt a forgalmi napló bejegyzései szerint, az év folyamán, és az ügyfélforgalom 2/3-ad részét tette ki.)

A törvény szerinti adósságcsökkentési támogatás feltételeinek sem felel meg mindegyik ügyfél. Ők vagy saját erőből, részletfizetési kedvezményt kérve rendezik adósságukat, vagy a Családsegítőn keresztül a Hálózat Alapítványhoz nyújthatnak be kérelmet víz-csatorna-, és szemétdíj-, illetve krízis támogatás esetén lakbérhátralékukra. Az előbbi formát javasoljál és segítik, a Hálózat Alapítvány különböző támogatásaihoz való hozzájutásban pedig évek óta képviselik ügyfeleiket. Az elmúlt évben 100 család kapott így az alapítványtól 8.897.143,- Ft összegű támogatást.

A 2012. év folyamán a beadott adósságcsökkentési támogatási kérelmek száma (217) az előző évekéhez képest (2011: 292 db; 2010: 391 db.) jelentősen lecsökkent.

Az év végéig 197 önkormányzati határozat született. Ebből 44 esetben a kérelmet elutasította a Szociális Iroda, közülük 9 ügyfél sikeres fellebbezéssel végül megkapta a támogatást. Az elutasító határozatok száma nagyságrendjében jelentősen meghaladja az előző évi mértéket. A kérelmek számának csökkenése és a magasnak mondható elutasítási arány hátterében az igénybevétel feltételeinek szigorodása a meghatározó. A törvény a korábbi 6 hónap helyett két évre emelte a támogatás ismételt igénybevételének lehetőségét a sikeres lezárást követően, és a helyi támogatási rendelet is szigorította a hozzáférés szabályait.

2012-ben a kérelem beadásáig eljutó együttműködést kezdeményező ügyfelek összes adósságállománya 67.239.340,- Ft volt, ebből 58.452.692,- Ft-ot lehetett kezelésbe vonni.

Az adósságok mértékéről elmondható, hogy a legalacsonyabb összegű kezelt adósság 53.904,-Ft., míg a legmagasabb 936.723,- Ft volt. Egy háztartás átlagos hátraléka 309.860,-Ft volt.

Magasabb összegű adósságok esetén a jellemzően alacsony jövedelmek miatt, az önrészfizetési képesség értelemszerűen rosszabb. Ezekben az esetekben, ha többféle tartozásról van szó, mindenképp a lakhatás biztonságának megőrzése az elsődleges cél, ezért elsősorban a lakbér, vagy közös költség hátralékot vonják be az adósságkezelésbe és rendszerint a hosszabb együttműködést igénylő, alacsonyabb havi önrészfizetéssel járó konstrukciókat alakítanak ki a sikeres adósságkezelés érdekében.

Az adósságkezelési szolgáltatásban részt vett ügyfelek 25 %-a egyfős, 29 %-a kétszemélyes háztartásban él. Öt fő vagy ennél több 26 családban él együtt.

A lakások ötöde 30 nm alatti alapterületű, a legkisebb egyterű szükséglakás 10 nm. A lakások mintegy 10%-a 70 nm feletti, az átlagos lakásnagyság pedig 43,8 nm.

* **Lakásügyi tanácsadás**

A lakhatással kapcsolatos problémák, kérdések megoldását is segítik a kollégák. Ügyfeleik nehezen igazodnak el a lakhatással kapcsolatos hivatalos levelek, iratok útvesztőjében. Az értelmezésen felül a tanácsadó segít végig gondolni a megfelelő rendezéshez vezető lépéseket.

Szükség esetén lakáscseréhez is nyújtanak segítséget, kisebb adatbázis segítségével.

Az ügyfeleket a családgondozók delegálják a tanácsadóhoz a bonyolultabb lakásügyi problémákkal. 2012-ben 140 személy vette igénybe a tanácsadást 285 alkalommal.

* **Jogsegély szolgáltatás**

Az intézmény heti 3 órában biztosít jogi tanácsadást, esetenként jogi képviseletet nyújtani az ügyfelek számára. A jogászt 198 személy kereste fel összesen 410 alkalommal. 36 ügy volt olyan jellegű, amely jogi képviseletet igényelt, a többi esetben tanácsadás, illetve iratszerkesztés történt.

A jogi tanácsadás nyitott szolgáltatás a kerület lakosai számára.

* **Pszichológiai tanácsadás**

Heti 4 órában pszichológus, illetve heti 3 órában pszichiáter állt rendelkezésre segítséget igénylő ügyfelek számára. A két szakembert 33-an keresték fel, összesen 204 alkalommal. Ezt a szolgáltatást az ügyfelek vehetik igénybe a családgondozó javaslatára, azokban az esetekben, amikor a családgondozó úgy látja, hogy az ügyfél lelki, mentális problémájának megoldásához nem elegendő a segítő beszélgetés, hanem szakember bevonása szükséges.

* **Családi videotréning**

A családi videotréning (videohome trening ) a szülők és gyermekeik közötti kommunikációs zavarok leküzdéséhez nyújthat segítséget a videokamera használatával. Ezt a szolgáltatást a Gyermekjóléti Központ munkatársai is javasolhatják az általuk gondozott családoknak. A módszerhez egy kolléga rendelkezik képesítéssel. Ebben az évben 3 család vette igénybe a szolgáltatást.

* **Konfliktuskezelés, mediáció**

A mediáció módszere segíthet azokban az esetekben, amikor két fél nem tud megegyezni valamilyen ügyben (lehet családi, gazdasági stb. vita), de ugyanakkor motiváltak a helyzet megoldására. Egy harmadik személy, a mediátor segíthet egy mindegyik fél számára elfogadható megállapodás kidolgozásában. Több kolléga is rendelkezik a módszer ismeretével, és a családokkal folyó munkában az esetvezetés során rendszeresen alkalmazzák.

* **Családterápia, családkonzultáció**

A családok életében az anyagi és egyéb problémák mellett felmerülhetnek zavarok a családi működésben is. Bármely családtag életében felmerülő probléma hatással van az egész család működésére, ezért a családterápián az egész családdal dolgozik két szakember párban. A terápiás folyamat általában 6 ülésből áll. Családterápiát 1, családkonzultációt 3 család vett igénybe.

* **„Szülőkre hangolva” – szülői hatékonyságot fejlesztő csoport**

A Gyermekjóléti Központ és a Családsegítő Szolgálat két munkatársa által vezetett beszélgetések hozzájárulnak ahhoz, hogy a szülők ismereteket szerezzenek az őket érdeklő és érintő témákban, és erősíthessék szülői kompetenciájukat. A szülőkkel érkező gyermekekkel ez alatt a Gyermekjóléti Központ munkatársa foglalkozik. 4-5 szülő vett részt rendszeresen a beszélgetéseken.

* **„Én-játék” csoport**

Az önismereti jellegű társasjátékon alapuló csoporton elsősorban munkanélküli ügyfelek vettek részt. A foglalkozások hozzájárultak önismeretük elmélyítéséhez, segítséget nyújtottak társas kapcsolataik újra értékeléséhez. A csoportot két kolléga vezette, összesen 5 alkalommal 4-4 résztvevővel.

**Foglalkoztatási Tanácsadó Szolgálat - Kertész u. 24-28.**

A Foglalkoztatási Tanácsadó Szolgálat célja a munkaerőpiacról kiszorult, hátrányos helyzetű személyek foglalkoztatási esélyeinek javítása, az elhelyezkedést akadályozó tényezők feltárása, illetve a tartós foglalkoztatásához szükséges feltételek megteremtése.

A Foglakoztatási Tanácsadó Szolgálatot önkéntes álláskereső ügyfelek és együttműködésre kötelezett tartós munkanélküli személyek (rendszeres szociális segélyben részesülők) egyaránt igénybe veszik. Az önkéntesen érkező ügyfelek aránya évek óta jóval magasabb a kötelezett ügyfeleknél. Nagyobb motiváltsággal érkeznek, használják az álláskereséshez helyben nyújtott segítséget, a rövidebb-hosszabb munkában töltött idő után visszatérnek, hogy minél hamarabb elhelyezkedjenek ismét.

A beilleszkedési programra érkező ügyfelek esetében nagyobb ellenállást kell leküzdeni, sokuk már lemondott arról, hogy ismét munkát tudjon kapni, vállalni, és sokszor nagyon távol vannak a munkaerőpiac elvárásaitól.

Az ügyfelekkel egyénre szabott tervet dolgoznak ki, attól függően, hogy hol tartanak az álláskeresésben, milyen álláskeresési és munkavállalási készségekkel rendelkeznek, mennyire motiváltak és hogy milyenek a pszicho-szociális jellemzőik. Egyéni és csoportos tanácsadási módszerekkel dolgoznak, ebben a folyamatban összehangolják a pszicho-szociális fejlesztést és a munkaerő piaci készségek erősítését. A szolgáltatások nyújtásánál nem különülnek el az önkéntes és kötelezett ügyfelek.

A komplex munka eredményeként 2012-ben 87 ügyfél helyezkedett el – rövidebb vagy hosszabb időre.

**Együttműködés a Budapest Főváros Kormányhivatala Munkaügyi Központ Baross utcai Kirendeltséggel 2012. évben**

A Partnerség a Foglalkoztatásért (PAF) keretében idén is több programban vettek részt a Baross utcai kirendeltséggel együttműködve, az ügyfelek elhelyezkedésének, munkavállalásának érdekében. 2012-ben ez kiemelten fontos volt, mivel a szociális törvény változása miatt a kirendeltségen több száz FHT-ben részesülő kerületi ügyfél jelent meg, akik közül sokan a Foglalkoztatási Tanácsadó korábbi ügyfelei voltak. 2012-ben 3 PAF megbeszélésen vettek részt a Baross utcai kirendeltségen, ahol a társkerületek (V. és VIII. kerület) családsegítő, közfoglalkoztatást szervező, illetve szociális irodák munkatársai is részt vettek. A közfoglalkoztatásban résztvevő munkavállalók számára szervezett álláskeresési technikák tréningek és egyéb humán szolgáltatások kidolgozását, gyakorlati kivitelezését is ezeken a találkozókon dolgozták ki.

A Budapest Főváros Kormányhivatala Munkaügyi Központ Baross utcai Kirendeltség által megrendezett Tavaszi, illetve Őszi Állásbörzén a Foglakoztatási Tanácsadó Szolgálat is részt vett. Az Állásbörzéken elérhető humán szolgáltatásokba is bekapcsolódott a szolgálat, így álláskeresési tanácsadást és próbainterjút biztosított az álláskeresők részére.

A kirendeltség által szervezett Álláskeresési Információs Napokon is megjelentek három alkalommal, amelyek egy-egy az álláskeresőket érintő témát dolgoztak fel. Ezek a témák a következők voltak: közfoglalkoztatási projekt, megváltozott munkaképességű álláskeresők ellátásainak változásai, Budapest esély Nonprofit Kft. által indított képzési-munkavállalásra felkészítő projektje a foglalkoztatást helyettesítő támogatásban részesülő ügyfelek részére.

2012. év folyamán 682 fő vette igénybe a Foglalkoztatási Tanácsadó Szolgálat szolgáltatásait, összesen 4253 alkalommal. 2012-ben 377 esetnapló indult, ebből lezárult 237 eset. Az együttműködési folyamat a Szolgálattal akkor zárul le, ha az ügyfél elhelyezkedik, képzésbe kerül, más ellátásra válik jogosulttá, illetve megszakítja az együttműködést (néhány esetben az együttműködés azért zárul le, mert az ügyfél elköltözik, vagy elhalálozik). Folyamatban lévő esetek száma 140 volt.

A szolgáltatást igénybe vevők közel felét az 50-61 év közötti korosztály tette ki. Tapasztaljuk, hogy az 50 év felettiek hátrányos helyzetből indulnak az munkaerőpiacon, illetve közöttük vannak a rendszeres szociális segélyben részesülők (2012. év áprilisáig az 55 év felettiek, április utáni időszakban a nyugdíj előtt 5 évvel álló munkanélküli ügyfelek) is. Azon felül, hogy életkoruk miatt is kevesebb eséllyel indulhatnak a munkaerőpiacon, fizikai, mentális és szociális helyzetük, valamint elavult, vagy egyáltalán nem létező szakképzettségük is a tartós munkanélküliség irányába taszítja őket.

Ebben az évben növekedett a 35-49 év közötti álláskeresők megjelenése, ők leginkább alacsony iskolai végzettségük, vagy a szakképesítés hiánya miatt nehezen találnak munkát. A fiatal (18-34 év közötti álláskeresők (akik száma ebben az évben valamelyest emelkedett) között sokan vannak, akik nem fejezték be tanulmányaikat, nincs elképzelésük, hogy milyen munkát végeznének és munkatapasztalattal sem rendelkeznek.

A szolgálatot felkereső munkanélküliek is több csoportra oszthatók, aszerint, hogy részesülnek-e valamilyen ellátásban, illetve regisztráltak-e a Munkaügyi Központban. A rendszeres szociális segélyben részesülő, beilleszkedési programban résztvevő ügyfelek mellett ebben az évben a foglalkoztatást helyettesítő támogatásban részesülő kerületi lakosok is nagyobb számban keresték fel a szolgálatot (70 fő). A Munkaügyi Központ által delegált ügyfelek (korábban kötött megállapodásunk alapján) tájékoztatást kaptak a foglalkoztatást érintő törvényi változásokról és a helyi szociális rendelet módosításairól, illetve igénybe vehették a szolgáltatásaikat.

Családi helyzetük alapján az igénybe vevők legnagyobb arányát az egyedül élők képezik. Mind mentálisan, mind szociális helyzetüket tekintve ők a legveszélyeztetettebbek a munkanélküliek körében. Munkanélküliségük nemcsak megélhetésüket, hanem lakhatásukat is veszélyezteti. Sok ügyfélnek egyetlen kapcsolata az intézmény, alacsony jövedelmi helyzetük miatt nem rendelkeznek az álláskereséshez ma nélkülözhetetlen eszközökkel, (internet, telefon) ami segítené a munkavállalásukat. A kiskorú gyermeküket egyedül nevelő szülők szintén hátrányos helyzetben vannak az elhelyezkedés tekintetében is.

Adataikból markánsan látható, hogy ügyfelek mintegy fele csak 8 általános iskolai végzettséggel rendelkezik. Az ingyenes képzési lehetőségek erőteljesen szűkültek, kevés esélyük van bármilyen szakképesítés elsajátítására. A Munkaügyi Központ Baross utcai kirendeltségével ennek érdekében szorosan együttműködnek, hogy a leghátrányosabb álláskeresők is szakmát tudjanak szerezni.

Az előző évekhez képest, sokkal több 8 általános iskolánál alacsonyabb végzettségű ügyfél jelent meg, akik többszörös hátránnyal indulnak a munkaerő piacon. Mindezek mellett a diplomás álláskeresők száma is növekedett, amely részben abból fakad, hogy 2012 januárjától a pályakezdő és a diplomás álláskeresők munkaügyi kirendeltsége megszűnt, ellátásuk a kerületi kirendeltségekhez került, kevesebb szolgáltatással.

**A Foglalkoztatási Tanácsadó Szolgálat szolgáltatásai**

A szolgáltatásokat mind az önkéntesen megjelenő álláskeresők, mind az együttműködésre kötelezett rendszeres szociális segélyezettek is igénybe vehetik.

* **Munkavállalási tanácsadás**

A tanácsadás során vizsgálják, hogy a foglalkoztatási problémákon kívül, milyen más jellegű (egészségi, életviteli, viselkedési, családi, szociális, lakhatási) nehézségek befolyásolják az álláskeresők munkavállalását. Az egyéni esetkezelés során ezeknek a problémáknak a kezelésével alapozzák meg a reintegrációs folyamatot, a sikeres elhelyezkedést.

A munkavállalási tanácsadáson 467 fő vett részt 2720 alkalommal.

* **Pályaorientációs és pályakorrekciós tanácsadás**

Az ügyfelek közül a fiatal, szakképzettséggel nem rendelkező pályakezdő álláskeresőkkel elsősorban a lehetséges szakmák megszerzésére irányul a tanácsadási folyamat. Ekkor az érdeklődési területek, illetve az erősebb, a munkaerőpiacon használható képességek meghatározása a cél. Ezek után következhet a megfelelő iskola, szakképzés feltérképezése. Sok ügyfél rendelkezik olyan szakképzettséggel, ami a mai munkaerőpiacon nem hasznosítható. Néhány szakképzettség egyáltalán nem hasznosítható a munkaerőpiacon, illetve a tartósan munka nélkül lévő ügyfelek szakmai tudása megkopott, az adott szakmához kapcsolódó ismereteik elavultak. Ebben a helyzetben segítség lehet egy új szakma elsajátítása, vagy szakmai végzettséggel rokonszakmák meghatározása.

A tanácsadást 40 ügyfél vette igénybe.

* **Álláskereső Klub**

Az Álláskereső Klub az önálló álláskereséshez nyújt segítséget hetente 3 alkalommal. Az álláskereséshez szükséges infrastruktúrát biztosítottak (vonalas és a mobil telefont, faxot, fénymásolót, Internetet, önéletrajz nyomtatást), ennek eredményeképpen a szociálisan rászoruló emberek is be tudnak kapcsolódni az álláskeresés folyamatába.

Az állást keresők többféle hirdetési újság, honlap álláskínálatából válogathatnak. A hirdetésekre a helyszínen azonnal jelentkezhetnek. Továbbá megtekinthetik a munkaügyi központ aktuális álláslistáját, amely több álláslehetőséget kínál ügyfeleknek. Fényképes önéletrajzot és e-mail címet készítenek ügyfeleiknek, ezekkel is növelve esélyeiket a munkaerő-piacon. A klubot 260 fő vette igénybe 2456 alkalommal.

* **Számítástechnika készségfejlesztő oktatás**

A munkaerőpiacon a munkavállalókkal szembeni elvárások között felerősödött a minimum felhasználói szintű számítástechnikai ismeretek tudása iránti elvárás. Az alapfokú számítástechnika oktatás célja, hogy az ügyfelek olyan képességek birtokába jussanak, melyek bizonyos munkakörök betöltésénél ma már elengedhetetlenek a munkaerőpiacon való elhelyezkedéshez. 2012-ben 35 fő vette igénybe ezt a szolgáltatást 175 alkalommal.

* **Álláskeresési technika tréning**

Az elméleti képzésre épülő három napos tréning gyakorlati elemekkel, szituációs játékokkal mutatja be az álláskereséshez kapcsolódó ismereteket. Ennek során az álláskeresők megismerik saját erőforrásaikat, kulcskompetenciáikat, mellyel hatékonyabban tudnak érvényesülni. A tréning során megismerhetik a naprakész álláskeresési technikák formáját, valamint gyakorolhatják a megfelelő telefonálási technikákat, állásinterjús szituációkat, amelyeket videóra rögzítünk és közösen elemezzük azokat.

76 megjelenéssel, 6 csoport (6x3 nap) 30 fő részvételével.

* **Közfoglalkoztatásban dolgozók részére álláskeresési technika tréning**

A tréning elsődleges célja az volt, hogy a nyílt munkaerőpiacról régóta távollévőket segítse a munkaerőpiacra való visszatérésben, illetve a belépésben. A kompetenciafejlesztés keretében a csoporttagok munkavállaláshoz kapcsolódó jellemzőik tudatosításával, azok megfogalmazásával segítette a résztvevőket, hogy jobban tudják majd erősségeiket a nyílt munkaerőpiacon „eladni”. Az elméleti képzésre épülő tréning gyakorlati elemekkel, szituációs játékokkal mutatta be az álláskereséshez szükséges ismereteket. A tréning során megismerhették a naprakész álláskeresési technikák formáit, valamint gyakorolhatták a megfelelő kapcsolat-felvételi technikákat, állásinterjús szituációkat. Nagy hangsúlyt fektettek a célcsoport speciális munkaerő-piaci helyzetére, munkavállalási sajátosságaira.

Tapasztalataik alapján a közfoglalkoztatásban résztvevő ügyfelek aktívabban, motiváltabban vettek részt a képzésen. Pontosságukban, strukturáltságukban látszott, hogy aktív munkavállalók, akik értékelték a lehetőséget, hogy munkaidő kedvezménnyel részt vehettek a tréningeken. A résztvevők közül többen jelezték, hogy szeretnék igénybe venni a szolgáltatásainkat (Álláskereső Klub, álláskeresési és munkatanácsadás, önéletrajzírás).

A szolgáltatások 2012 szeptemberében kezdődtek, összesen 3 csoport (3x3 nap) 16 fő részvételével valósult meg, 48 megjelenéssel.

* **Próbainterjú kiscsoportban videotechnika használatával**

2012 júliusában indították a próbainterjús csoportos szolgáltatásukat. A videotechnikával támogatott tréning segíti az ügyfeleket, hogy a felvett állásinterjús helyzeteket szakemberek segítésével elemezzék, gyakorolják az állásinterjús szituációkat, a meglévő kompetenciákat erősítsék, illetve korrigálják.

2012 második félévében 3 csoport 9 fő részvételével, 18 megjelenéssel valósult meg.

* **Filmklub**

A filmklub célcsoportja a rendszeres szociális segélyben részesülő ügyfelek voltak, akik távol vannak a munka világától, viselkedésükre jellemző a beszűkülés állapota és a társas kapcsolatok hiánya. A filmklub lehetőséget biztosított arra, hogy a beszűkült állapotból kimozduljanak, közös élményeket és kapcsolatokat alakíthattak ki. A filmklub tematikusan került megrendezésre, olyan filmek kerültek vetítésre, amelyekkel több ponton tudtak kapcsolódni a résztvevők élethelyzetéhez. A legfőbb cél a kimozdítás, a kapcsolati háló újraépítése volt. A szocializációs és kooperációs, társas készségek fejlesztése a tartós munkanélküli személyek esetén kiemelten fontos. Ezen készségek fejlesztésében a csoportmunkának elengedhetetlen szerepe van

A filmklub 14 alkalommal került megrendezésre, összesen 18 fő részvételével és 88 megjelenéssel.

* **Együttműködés rendszeres szociális segélyben részesülő ügyfelekkel**

Az Esély Családsegítő Szolgálat Foglalkoztatási Tanácsadó Szolgálata, mint együttműködésre kijelölt szervezet 2012-ben összesen 148 fő rendszeres szociális segélyezettel kötött szerződést a **beilleszkedési program** teljesítésére.

A beilleszkedést segítő programok támogató, képességfejlesztő és kontroll elemeket egyaránt tartalmaznak. A munkaerőpiacra való visszavezetésen túl céljuk a tartós munkanélküliség ártalmainak lehetséges csökkentése is és a személyes kapcsolatra épülő egyéni tanácsadás mellett a csoportos szolgáltatások is megjelennek. Azoknál, akik régóta távol vannak a munkaerőpiactól és szociális-mentális állapotuk miatt csak az intenzív kapcsolat és személyes odafigyelés eszközével lehet elindulni az aktivizálás, illetve a társadalmi integráció irányába.

Ez a korosztály az elhelyezkedést illetően nagyon nehéz helyzetben van (az ügyfélre irányadó öregségi nyugdíj korhatár előtt 5 évvel). A rendszeres szociális segélyezett álláskeresőket sokszor éri hátrányos megkülönböztetés a munkáltatói oldalról, koruk miatt nem alkalmazzák őket. Emellett többszörösen hátrányokkal küzdenek a munkaerőpiacra való visszakerülésben, nemcsak koruk, hanem megromlott egészségi, és mentális állapotuk, és nem ritkán elavult szakismeretük miatt is akadályoztatva vannak.

A rendszeres szociális segélyben részesülő ügyfelek nagy része (78 fő) egyedülálló, így szociális kapcsolataik még könnyebben leépülnek. Ennek érdekében szerveztünk olyan csoportfoglalkozásokat, ahol a legfőbb cél a kimozdítás, a kapcsolati háló újjáépítése (Filmklub, önismereti csoport). Nemek szerinti megoszlás terén gyakorlatilag eltűnt a különbség, még a korábbi évek statisztikái alapján a nőket jobban érintette a tartós munkanélküliség 55 év felett, a tavalyi év alapján a nemek aránya kiegyenlítődött.

A legtöbb beilleszkedési program munkavállalásra irányult, ami azt mutatja, hogy bár hátrányos helyzetű célcsoportról van szó, mégis elsősorban a munkavállalás, az álláskeresés a cél az együttműködésben. A munkavállalói készségek erősítésénél akár szakképzettség megszerzése is lehet a cél, emellett a számítástechnikai készségfejlesztés, illetve álláskeresést támogató tréningjeik segítették az ügyfeleket.

A szociális-mentális, illetve egészségügyi állapot javításánál a rossz egészségügyi-fizikai, vagy mentális állapotban lévő ügyfelekkel olyan megállapodást kötnek, ahol a szakorvosi, vagy pszichológus segítségét veszi igénybe az ügyfél.

Más ellátás igénylésekor az egészségügyi szakemberek bevonásánál, és az ügyintézésnél segítjük az ügyfeleket.

2012-ben 106 rendszeres szociális segélyezettel zárult le az együttműködés, így a beilleszkedési program.

2012-ben összesen 9 fő rendszeres szociális segélyben részesülő ügyfél helyezkedett el a nyílt munkaerőpiacon, illetve közfoglalkoztatás keretében. Lezárt RSZS ügyfelek nagy része (70 fő) foglakoztatást helyettesítő támogatásra (törvényi változás), illetve 20 fő más ellátásra szerzett jogosultságot, jellemzően nyugdíjelőtti álláskeresési segélyre vagy öregségi nyugdíjra lettek jogosultak.

2012-ben a szociális törvény változásai miatt több korábbi rendszeres szociális segélyben részesülő ügyfél került át foglalkoztatást helyettesítő támogatásra (FHT), így az együttműködési kötelezettségük alapján a Munkaügyi Központhoz tartoztak. Sokan közülük 2013-ban betöltik a jelenlegi életkori határt, (tehát öregségi nyugdíj korhatár előtt 5 évvel) és így újra rendszeres szociális segélyre lesznek jogosultak, tehát az együttműködési kötelezettségük szerint újra a Foglalkoztatási Tanácsadóval kötnek a beilleszkedési program keretében megállapodást.

**A Családsegítő Központ a jelzőrendszerben:**

A Családsegítő Szolgálat által működtetett jelzőrendszer egyre fontosabb funkciót tölt be a lakosságra való odafigyelés, az intézmények közötti együttműködés szempontjából. A szolgálathoz beérkező jelzések alapján továbbra is azt állapíthatjuk meg, hogy a felnőtt lakosság körében a legveszélyeztetettebb réteg az idős, egyedül élő emberek, az alkohol problémával küzdők, valamint a pszichiátriai betegek. A jelzések zöme magán személyektől, lakóközösségből érkezik, de jeleznek a kórházi szociális munkások, ritkábban az orvosok, valamint a szociális intézmények.

A jelzőrendszer működtetésének főbb tevékenységei:

* A 2012-es évben ismét körlevélben tájékoztatták a jelzőrendszer tagjait a jelzési kötelezettségükről, valamint intézményünk átalakulásáról (névváltozás, elérhetőségek).
* A kórházi szociális munkások kezdeményezésére szakmaközi megbeszélést tartottak.
* 2 alkalommal került sor a jelzőrendszeres esetmegbeszélő csoport összejövetelére, amely hiánypótló a különböző területek munkájának összehangolásában.
* Megszervezték az éves jelzőrendszeres tanácskozást.
* Az Idősek Hónapja rendezvény sorozat keretében 2 alkalommal vett részt a Családsegítő Szolgálat egy-egy programon, ahol lehetőségünk nyílt szolgáltatásaik bemutatására.
* A Hetedhét Gyermekjóléti Központban több esetmegbeszélőn és esetkonferencián vettek részt közös eseteik ügyében.
* Részt vettek az éves Gyermekvédelmi Tanácskozáson.

**Prevenciós programok**

A Gyermekjóléti Központtal közösen idén is szerveztek „családos” tábort Ruzsinán, amelyen 7 rászoruló család vehetett részt. A tábor célja az előző évihez hasonlóan nem csak a közös nyaralás, hanem a családok működésének, a szülő gyermek kapcsolatnak a javítása is.

A Gyermekjóléti Központtal együtt aktívan részt vettek a családoknak szervezett nyári Klauzál téri programokon is.

A szülői hatékonyságot fejlesztő csoportot a Gyermekjóléti Központ és a Családsegítő Szolgálat munkatársa tartotta 2012-ben is. Nyár elején közös kirándulást szerveztek a csoporton résztvevő szülőknek és gyermekeiknek.

Önismereti jellegű csoportot tartottak 5 alkalommal „Én-játék”címmel, az Identity társasjátékra kifejlesztve.

A Garay téri piacon „kitelepülés” formájában ismertették szolgáltatásaikat, illetve egyszerű, közvetlen tanácsadással álltak a vásárlók rendelkezésére egy alkalommal.

**IV. IDŐSELLÁTÁS**

Erzsébetváros idősellátása egymásra épülő szolgáltatások jól működő rendszeréből áll. Az ellátás elemei:

* Szociális étkeztetés (nem csak idősek részére),
* Idősek nappali ellátása (idősek klubjai – 5 helyszínen),
* Házi segítségnyújtás és jelzőrendszeres házi segítségnyújtás,
* Idősek bentlakásos otthona (integráltan átmeneti gondozóházi és tartós ellátás).

Speciális ellátás:

* Pszichiátriai betegek nappali ellátása

**VII. kerület idős lakossága által elérhető szociális szolgáltatások:**

**Szociális étkeztetés:**

A szociális étkeztetés keretében azoknak a szociálisan rászorultaknak a legalább napi egyszeri meleg étkezéséről gondoskodnak, akik azt önmaguk, illetve eltartottjaik részére tartósan vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani. 2012-ben változás volt a szociális étkeztetés szervezésének biztosításában: megalakult a „Szociális étkeztetés” csoport, mely 4 főből áll és feladata teljes Erzsébetváros területén a szociális étkezés szolgáltatás szervezése és nyújtása, valamint a pszichiátriai betegek étkezésének rendelése, szervezése, bonyolítása.

Erzsébetvárosban a szociális étkeztetés keretében az ételt a Junior Zrt. biztosítja, közbeszerzési szerződés alapján (a szerződés 2013. május 31-én lejár). A szociális étkeztetés az egészségügyi előírásoknak megfelelő módon zárt rendszerben és egyedi kiszerelésben történik. Az étel minőségével és mennyiségével kapcsolatban több panasz merült fel az év folyamán, melyekre a szolgáltató kifogásolható módon reagált.

Az étkeztetést a lakosság szükségleteinek megfelelően a következő módokon biztosítják:

* kiszolgálásával egyidejű helyben fogyasztással,
* elvitelének lehetővé tételével,
* lakásra szállításával (a lakásra szállítást szintén a Junior Zrt. biztosítja).

A szolgáltatás igénybevétele 5 telephelyen lehetséges: Akácfa u 61., Dohány u 20., Dózsa Gy. út 46., Király u 97. és Peterdy u 16. A Dózsa Gy. út 46. és Peterdy u 16. sz. alatti telephelyeken biztosított a munkaszüneti és pihenőnapokon történő étkeztetés feltétele is.

Ha az étkezésben részesülő személy egészségi állapota indokolja, a háziorvos javaslatára, az ellátást igénybe vevő részére diétás (cukros és kímélő) étkeztetést is biztosítanak. Az étkezés igénybevétele térítés ellenében történik, melyet előre kell megfizetni figyelembe véve az igényelt napok számát. A térítési díj összegét a helyi rendelet határozza meg.

Az év folyamán összességében csökkent az ellátást igénybe vevők száma, melynek magyarázata, az étellel kapcsolatos elégedetlenség mellett az, hogy 2012 márciusában a térítési díjak felülvizsgálata – megemelkedett jövedelemhez igazított térítési díjak, majd júniustól a szolgáltatás árának emelkedése – minőségi javulás nélkül - váltott ki további csökkenést.

Ezen javított az ősz folyamán az a médiakampány, ami lehetővé tette a szolgáltatás bemutatását a helyi sajtóban.

A szociális étkeztetést igénybe vevők számadatokban való bemutatása 2012-ben az alábbiak szerint alakult:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **helyben** | **elvitellel** | **kiszállítással** | **összesen** |
| **január** | 183 | 142 | 186 | 511 |
| **február** | 179 | 142 | 182 | 503 |
| **március** | 186 | 145 | 178 | 509 |
| **április** | 174 | 140 | 178 | 492 |
| **május** | 169 | 143 | 176 | 488 |
| **június** | 164 | 136 | 170 | 470 |
| **július** | 147 | 141 | 171 | 459 |
| **augusztus** | 147 | 136 | 163 | 446 |
| **szeptember** | 149 | 128 | 169 | 446 |
| **október** | 155 | 122 | 164 | 441 |
| **november** | 154 | 129 | 169 | 452 |
| **december** | 127 | 136 | 174 | 437 |
| **Átlag/össz.:** | 161,1667 | 136,6667 | 173,3333 | 471,1667 |

Az igénybevevők kor szerinti megoszlása érdekes képet rajzol a kerület lakosságának anyagi helyzetéről. Megnövekedett azon igénybevevők száma, akik életkoruk miatt nyugdíjra még nem jogosultak, tartós egészségi problémájuk van, de rokkantnyugdíjra sem jogosultak, ugyanakkor egészségi állapotuk miatt nem tudnak munkát vállalni.

Az elmúlt évben a korcsoportok szerinti bontás alapján leolvasható, hogy a 40 év feletti korcsoport dominál az ellátásban, valamint hogy a nők aránya sokkal magasabb. Ennek magyarázata lehet az egyre romló életminőség, és a mélyülő anyagi nehézségek, illetve, hogy ez az a szolgáltatási forma, ami bármelyik más ellátással kombinálható.

Míg a férfiak elsősorban 40-69 között veszik igénybe a szolgáltatást, a női ellátottaknál kiugrik a 80 év felettiek száma.

A szociális törvény 7. § (1)értelmében a „települési önkormányzat, tekintet nélkül hatáskörére és illetékességére, köteles az arra rászorulónak átmeneti segélyt, étkezést, illetve szállást biztosítani, ha ennek hiánya a rászorulónak az életét, testi épségét veszélyezteti.”

2012-ben az alábbiak szerint részesültek krízisétkeztetésben a kerületi lakosok:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **krízis étkeztetés 2012** | | | | | | | | | | | | | |
| **Hóna**  **pok** | **01.** | **02.** | **03.** | **04.** | **05.** | **06.** | **07.** | **08.** | **09.** | **10.** | **11.** | **12.** | **Össz.** |
| **fő** | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 14 |
| **adag**  **szám** | 15 | 0 | 0 | 20 | 10 | 0 | 29 | 31 | 26 | 27 | 5 | 80 | 243 |

**Idősek nappali ellátása (idősek klubjai)**

A kerületben öt telephelyen működnek idősek klubjai: (Akácfa u 61., Dohány u 20., Dózsa Gy. út 46, Király u 97., Peterdy u 16.) A munka világából a nyugdíjas korosztályba került emberek részére biztosít teret a tartalmas, hasznos időtöltésre, a társas kapcsolatok kialakítására,- ápolására, hozzájárul a napi életritmusuk megtartásához. Mindezekkel segítik elő a fizikai és lelki egészségük megtartását, csökkentik az elszigetelődés és magány érzését.

Demenciával küzdő idősek esetében legfőbb cél és feladat, hogy biztonságos környezetben, szeretetteljes gondoskodás mellett próbálják megőrizni még meglévő készségeiket, képességeiket, segítsük családjuk, hozzátartozóik mindennapjait.

A nappali ellátást nyújtó intézmények szolgáltatásai különösen

* szabadidős programok szervezése,
* szükség szerint az egészségügyi alapellátás megszervezése, a szakellátásokhoz való hozzájutás segítése,
* hivatalos ügyek intézésének segítése,
* munkavégzés lehetőségének megszervezése,
* életvitelre vonatkozó tanácsadás, életvezetés segítése,
* speciális önszerveződő csoportok támogatása, működésének, szervezésének segítése.

A klubokban színes programtervvel biztosítják a minőségi szolgáltatást. A havi programlista tartalmazza a klubok naponkénti, a szabadidő hasznos eltöltését biztosító ajánlatokat, illetve a klubok rendszeres foglalkozásait. Az idősek klubjainak programja minden hónapban, mindegyik klub adottságait és lehetőségeit figyelembe véve készült el. A klubtagok mindegyik klub programját, foglalkozását, rendezvényét látogathatták.

Rendszeresen működő foglalkozások, programok: kiállítások, Etka-jóga, kerámiakészítés, rajz szakkör, foltmozaik varró foglalkozás, gyógytorna, jogi tanácsadás, Akácvirág táncegyüttes próbája, egészséges életmód,- az egészség megőrzésével kapcsolatos orvosi előadások, mozi, zenés-táncos mulatságok, játék délutánok, múzeumlátogatások, városnéző séták.

A zenés-táncos rendezvények a legsikeresebb programok, így minden klubban szerveznek ilyen jellegű rendezvényeket is.

Az intézmény megjelenése az Erzsébetvárosi TV-ben, illetve a kerületi újságban a szolgáltatások bemutatása, megnövelte az érdeklődések számát, némiképp az új felvételek számát is gyarapította szeptemberre. Ehhez az is hozzájárult, hogy a nappali ellátást biztosító klubokról szórólapot készítettek, amit a klubban dolgozó kolléganők a területükön lévő összes ház postaládájába eljuttattak.

Mentális egészséget támogató tevékenységek: Mindannyiunkat, generációtól függetlenül jellemzi, hogy időnként mentális problémákkal küszködünk. A klubtagok is gyakran fordulnak klubgondozóikhoz bizalommal 1-1 őket mélyen érintő problémával. Nagyon nagy figyelmet fordítanak az egyén mentális problémáinak feltárására és egyéni esetkezeléssel a probléma megoldására. Cél, hogy elérjék, hogy mindenki önmagában találja meg a megoldást. De természetesen sosem hagyják az egyént magára, folyamatos a figyelemmel kísérés, a támogató háttér biztosítása.

A csoportos beszélgetések alkalmával erősítik az emocionális fejlődést és az összetartozás érzését (a szeretetről, az ünnepről, barátságról, összetartozásról, családról, közösségről). Ebben a korban is nagyon fontosnak tartják az egymáshoz való viszonyulás minőségi megvalósítását, nagy hangsúlyt fektetnek a tiszteletteljes kommunikáció használatára való ösztönzésre.

Az intézmény által szervezett bármely programon keresztül cél ráébreszteni az klubtagokat egyéni fontosságukra, igyekeznek támogatni őket mentális képességeik megtartásában, foglalkozásokon keresztül fejleszteni őket, valamint közreműködnek társas, családi kapcsolataik fenntartásában és erősítésében is.

Az öt kerületi klub közül három elkülönült telephelyeken működik, míg két klub a két idősek bentlakásos otthonának épületében kap helyet, így a klubtagok és a lakók számos közös programon is részt vehetnek.

Az alábbiakban az egyes klubok 2012-es munkájának rövid, elsősorban jellegzetességeiket kiemelő értékelésére kerül sor:

* Király Klub:

A klub statisztikája:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Király Nappali Ellátás | **01.** | **02.** | **03.** | **04.** | **05.** | **06.** | **07.** | **08.** | **09.** | **10.** | **11.** | | **12.** |
| Engedélyezet férőhelyek száma | 120 | 20 | 120 | 120 | 120 | 120 | 120 | 120 | 120 | 120 | 120 | 120 | |
| Havi záró létszám | 118 | 115 | 110 | 108 | 109 | 113 | 111 | 111 | 117 | 120 | 120 | 121 | |

A Király klub a szabadidő hasznos eltöltéséhez nagyon színes palettát kínált a klubtagoknak. A klub egyik jellegzetessége, hogy életében erősen jelen van az önkéntes tevékenység.

Az év folyamán 14 fő folytatott a Humán szolgáltatónál önkéntes tevékenységet, összesen 411 órában.

Az önkéntesek munkájának elismerésére 2012. októberben is, az „Idősek Hónapja” keretében egy olyan napot szerveztek a Király klubban, amelyen a klubtagok állítottak össze és adtak elő egy műsort, köszönetképpen az önkénteseknek, egész éves tevékenységükért.

Ezen az „ünnepségen” jelen volt minden önkéntes is.

Október 15-én a Vodafone Operációs Központ önkéntesei vettek részt a Király klub kreatív foglalkozásán. Ez a program nagy sikert aratott mind klubtagok, mind a résztvevő (15 fő) önkéntesek körében. A Vodafone Operációs Központ egyben szponzorálta is ezt a foglalkozást textil, gyöngy, cérna, papír anyagokkal.

Az Idősek nappali ellátásának fejlesztésében az önkéntesek által végzett feladatok kiterjesztése a 2012. évben megkezdődött, így egyre több klub életét teszik színesebbé. Ez egyben elősegíti a generációk közötti szorosabb kapcsolat, megismerés, párbeszéd kialakítását, fejlesztését, mivel számos program a kerület iskoláinak diákjaival zajlik.

* Akácfa Művészeti Klub:

A klub ellátotti statisztikája:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| AKÁCFA Nappali Ellátás | **01.** | **02.** | **03.** | **04.** | **05.** | **06.** | **07.** | **08.** | **09.** | **10.** | **11.** | **12.** |
| Engedélyezett férőhelyek  száma | 120 | 120 | 120 | 120 | 120 | 120 | 120 | 120 | 120 | 120 | 120 | 120 |
| Havi záró létszám + Demens ell. | 114 | 109 | 109 | 104 | 102 | 103 | 102 | 101 | 106 | 109 | 109 | 110 |

A klub egyik nagy vonzereje a belső kert, mely tavaszi, nyári időszakban nagyszerű teret biztosít a közösségi együttléthez. A klubok változatos alkotó programokon vehetnek részt. A klubban kap helyet egy teljesen felszerelt kerámia-műhely, ahol szakértő instruálása mellett alkothatnak a klubtagok. Az alkotásokból minden évben kisebb kiállítást is rendez a klub.

* Dohány utcai Klub:

A klub ellátotti statisztikája:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **01.** | **02.** | **03.** | **04.** | **05.** | **06.** | **07.** | **08.** | **09.** | **10.** | **11.** | **12.** | |
| Engedélyezett férőhelyek  száma | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 | 70 |
| Havi záró létszám | 61 | 58 | 58 | 56 | 59 | 58 | 58 | 57 | 57 | 57 | 56 | 55 |

A klub telephelye a klubok közül a legkisebb, ennek ellenére a Dohány utcai klub az egyik legkedveltebb helyszíne a zenés-táncos rendezvényeknek.

* Dózsa György út – Nyitott Műhely:

A klub ellátotti statisztikája:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **01.** | **02.** | **03.** | **04.** | **05.** | **06.** | **07.** | **08.** | **09.** | **10.** | **11.** | **12.** | |
| Engedélyezett férőhelyek  száma | 120 | 120 | 120 | 120 | 120 | 120 | 120 | 120 | 120 | 120 | 120 | 120 |
| Havi záró létszám | 118 | 112 | 114 | 114 | 116 | 115 | 111 | 108 | 108 | 112 | 112 | 112 |

A programok összeállítása során az alapkoncepció az volt, hogy a programok az adott hónapot jellemző ünnep, esemény vagy tevékenység köré épüljön, és a foglalkozások – legyen az irodalmi, zenés vagy kreatív – az adott hónapra választott téma köré épüljön - és verseiben, zenéiben vagy alkotásaiban felismerhető módon jelenjen meg. A program összeállításakor alapvető cél, hogy személyiségtől, érdeklődéstől függetlenül mindenki találjon olyan foglalkozást, amelyen szívesen aktívan részt kíván venni. Ezért szellemi – vetélkedők, irodalmi kör - és fizikai tevékenységek – jóga, gyógytorna – gyakorlására is van lehetőség, de a mentális készségek szinten tartására és fejlesztésére is – meditációs torna, relaxáció. Igyekeznek könnyed kikapcsolódást biztosító programokat is szervezni, ahol elsősorban a kötetlen együttlét a cél. Vannak klubtagok, akik első sorban szociális szükségleteik miatt veszik igénybe szolgáltatásokat és az épület nyújtotta adottságokat. Az intézmény szeretné, ha a látogatottság és igénybevétel növekedne, ezért fontosnak találják a pihenőszoba kialakítását, ahol lehetőség nyílik az „édes semmittevésre”, a nyugodt pihenésre.

A 2012-es évben több új programmal bővült a foglalkozások száma (pl.: a játék lendületbe hoz, chi kung, egészségóra, petáng, stb.), amelynek célja a szabadidő hasznos, tevékeny eltöltése, fizikai, szellemi aktivitás megtartása, új ismeretek, élmények szerzése volt.

Szintén 2012-ben indult el egy önszerveződő csoport, a Nosztalgia Dalkör. Tagjai klubtagjainkból és a bentlakásban élő lakók. Folyamatosan arra motiválnak mindenkit, hogy tehetségét fejlessze, bontakoztassa ki és lehetőséget biztosítanak ahhoz is, hogy érdeklődési körüknek megfelelő, önálló előadásokat tartsanak klubtársaiknak, ezzel is elősegítve a közösségi kapcsolatok fejlődését és a csoportkohéziót.

A kézműves foglalkoztató szobában napi rendszerességgel, kreatív foglalkozásokon illetve foglalkoztatáson vesznek részt a klubtagok és a bentlakók egyaránt. A foglalkozás célja az aktív életszakasz és a megszokott kapcsolatok fenntartása, az elmagányosodás prevenciójával, hogy a körülményeknek megfelelően fenntartsák, illetve visszanyerjék önértékelésüket, interperszonális kapcsolataikat.

A foglalkozások legfőképpen az ünnepekhez kapcsolódnak a programok azokra épülnek, ahol az egyéni képességek figyelembe vételével folynak a tevékenységek. A csoport mindig közösen állapodik meg abban, hogy milyen célra, milyen technikával készítenek valamit (közösség, ajándék, vagy magán célra, illetve az otthon rendezvényein szereplőket, gyermekeket ajándékozzák meg). Ebbe a tevékenységi körbe tartozik napi szinten ruhajavítás-alakítás ajándéktárgy készítés családtagoknak és egymásnak, illetve az otthon aktuális ünnepköréhez tartozó hangulatos dekorációk elkészítése.

A klubon belül működik a Nyitott Műterem, ahol a 2012-es év minden hétköznapján is komoly munka folyt, a tagok szorgalmasan végezték a szokásos napi munkájukat. Festettek, rajzoltak, vagy különböző egyéb technikai kísérletezésekben vettek részt. Rendszeresen művészettörténeti előadásokat tartottak, ahol reprodukciókon keresztül egy-egy művészeti kort vagy művész került bemutatásra az előadáson.

A szolgáltatás célja és a feladat az idősek kultúrához való szoros kapcsolása és az életminőségük javítása a közös művészeti munkán keresztül. A műtermet a klubtagokon kívül más érdeklődők is látogatják. Művészettörténeti előadások rendezésére háromhetente került sor, amely nagy népszerűségnek és látogatottságnak örvendett. Az előadásokra és a hétvégi ügyeletekre (mindig művészettel foglalkoznak havonta egy hétvégén) legtöbben a gondozóházi lakók közül járnak, ahol rendszeresen művészeti motívumokat vagy egy-egy művészt feldolgozó képanyagot vetítettek az érdeklődőknek, és ezekről beszélgettek. Nem ritka, hogy a házban lakók közül néhányan naponta járnak a műterembe alkotni. A műteremben napi rendszerességgel átlagban 12 fő jár festeni.

A klub több, a Műteremhez kötődő kiállításnak is helyet adott.

* Peterdy utca 16.:

A rendszeres havi programok közül a legnépszerűbbek a zenés rendezvények, a sport tevékenységek (teke, darts), és az ismeretterjesztő előadások voltak. Az intézmény büszke a kerületi szinten létrehozott teke vándorkupa versenyre. Ez a Humán Szolgáltató intézményeiben működő összes klubban nagy érdeklődésre tett szert, és negyedévente legalább egyszer megrendezésre került.

Kiemelt program volt a kerület klubjainak az ORFK Dunakeszi Kutyakiképző Központjában tett látogatás, ahova külön busszal jutottak el. Az egész napos kiránduláson a kutyás bemutatón kívül bűnügyi technikai bemutatón is részt vettek.

Szeptember elején klubavató ünnepség zajlott a klubtagok és a kollégák által újjávarázsolt klubteremben, melyen a Polgármester úr is megtisztelte az intézményt. Az ünnepségen egy gospel kórus is részt vett.

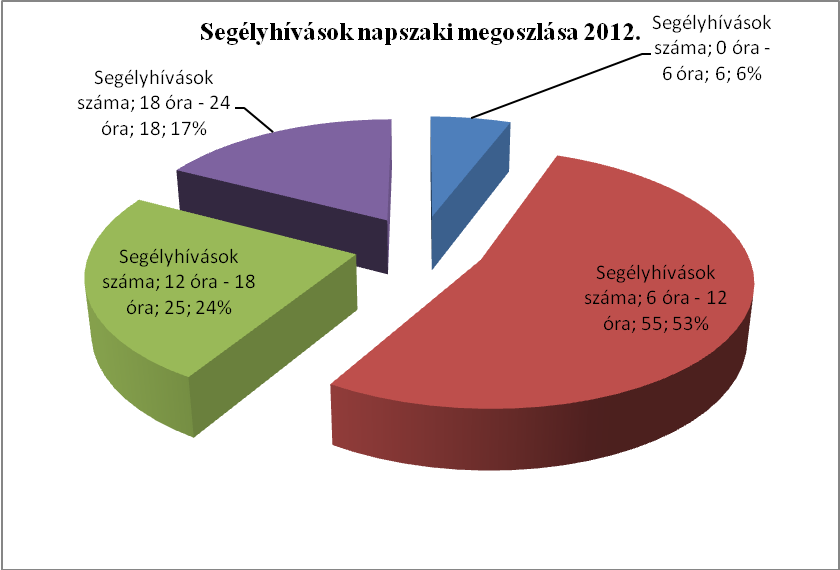
A klub szeptembertől működő új programja a reggeli beszélgetés a napi hírekről, eseményekről. Az Erzsébetvárosi TV-vel való jó kapcsolat egyik eredményeként ebből az ötletből kiindulva tűzték műsorra a médiában a Jutalomjáték néven adásba kerülő beszélgetéseket, ahol két-három klubtag hetente különböző témákról folytat eszmecserét. A résztvevők a kerületben valódi „celebekké” váltak, megismerik őket az utcán, gratulálnak nekik.

Az év folyamán több gyógymasszőr hallgató végezte az intézményben a gyakorlatát, így sok olyan klubtag jutott ingyen ellátáshoz, aki egyébként nem tudta volna megfizetni az egyébként igen kedvező áru otthonápolási szolgálat által nyújtott masszírozást.

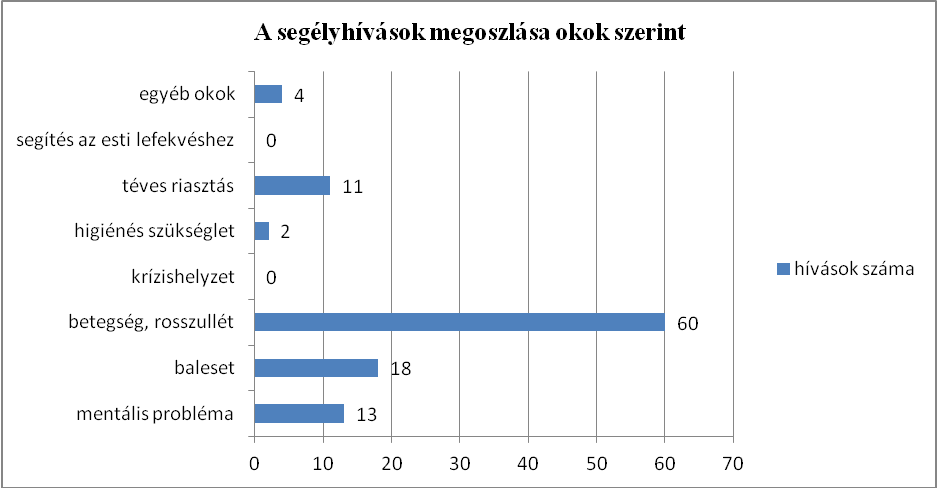
**Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás**

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtást 2012-ben, az előző évekhez hasonlóan 50 kihelyezett készülékkel biztosították a kerület idősei, illetve rászorulói számára. Az ellátottak száma megegyezett a jelzőkészülékek számával. Az ellátást napközben egy gondozónő, illetve egy jelzőrendszeres koordinátor, munkaidő után, illetve hétvégén nyolc gondozónő készenléti ügyelet formájában biztosította. A jelzőrendszeres házi segítségnyújtásra megállapodással rendelkezők 90%-a, 2012-ben is nő volt, 47 fő volt 65 éven felüli egyedül élő ember, 5 fő számított egyedül élő súlyosan fogyatékos személynek, 3 fő volt kétszemélyes háztartásban élő 65 éven felüli idős, akinek az egészségi állapota indokolta az ellátást.

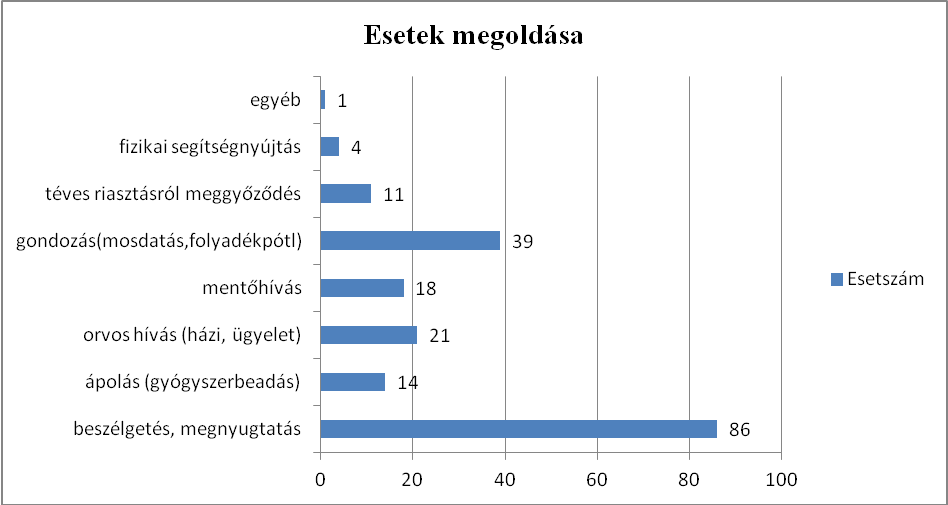
2012-ben összesen 337 volt a segélyhívások száma, ebből 104 volt az éles, és 233 a teszthívás. Az éles hívások 80%-a a reggel 6 órától, este 6 óráig terjedő időszakra esett.



Az éles hívások okai között szerepelt: mentális probléma, baleset, betegség, rosszullét, higiénés szükséglet, téves riasztás, egyéb okok.



Az esetek megoldása leggyakrabban egyszerűen a beszélgetés, megnyugtatás volt. Gyakran tapasztalták egyszerűen a gondozás, gondoskodás hiányát, elsősorban olyan ellátottak esetében, akik nem igényeltek a jelzőrendszeres ellátás mellett házi segítségnyújtást. A két szolgáltatás nagyon jól kiegészíti egymást, a jelzőrendszeres ellátás mellett 2012-ben 32 fő házi segítségnyújtásban is részesült.



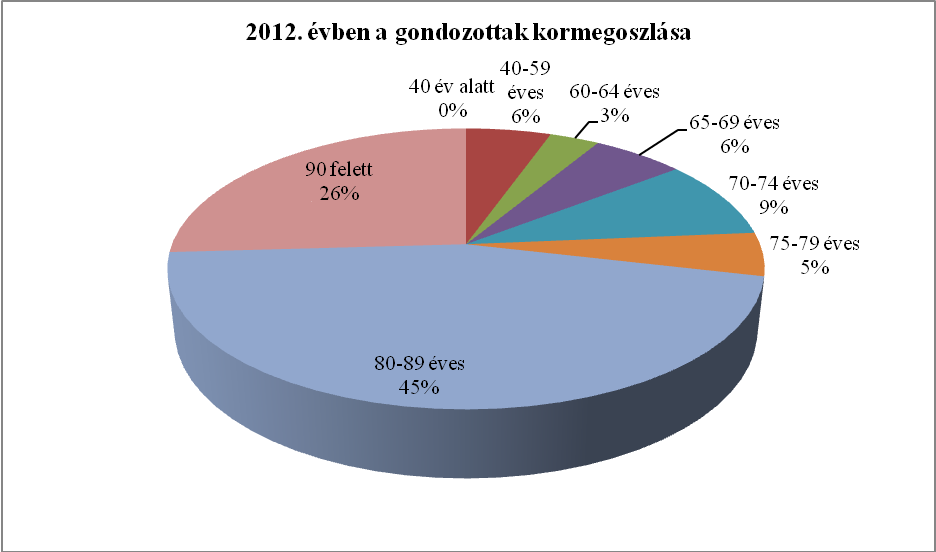
Az elmúlt év során 23 fő került ki a jelzőrendszeres ellátásból, a többségük elhunyt, illetve más szociális vagy egészségügyi intézménybe került.

A megszűntek számának megfelelően 23 új igénylő került be az ellátásba. Minden esetben törekedtek arra, hogy a leszereléssel egy időben egy várakozó igénylőnél felszereljük a készüléket. Így az év 366 napján 50 készülék működött az intézmény jelzőrendszeres házi segítségnyújtásában, ezzel teljesítették a vállalt feladatmutatót.

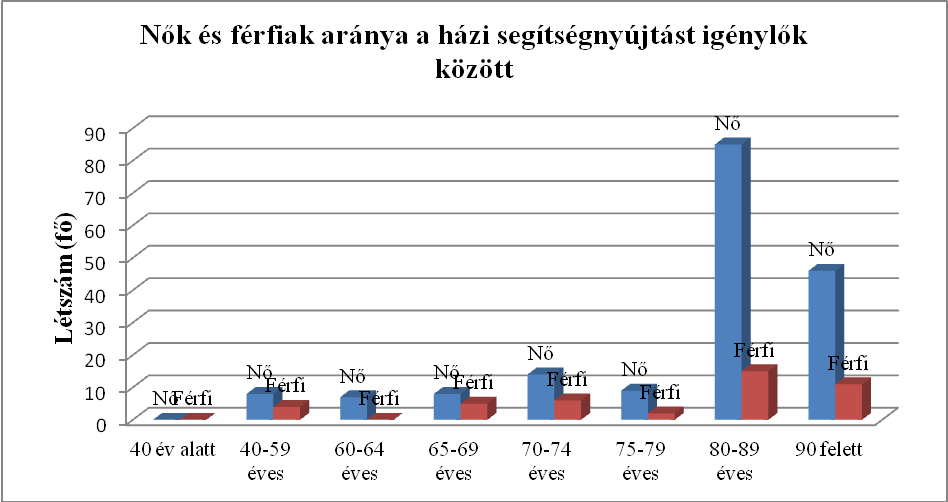
A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás évek óta népszerű a kerületben, az igényeket a tavalyi évben sem tudták azonnal kielégíteni, várakozni kellett a készülék felszerelésre. Decemberben a várakozók száma 16 fő volt.

**A házi segítségnyújtás:**

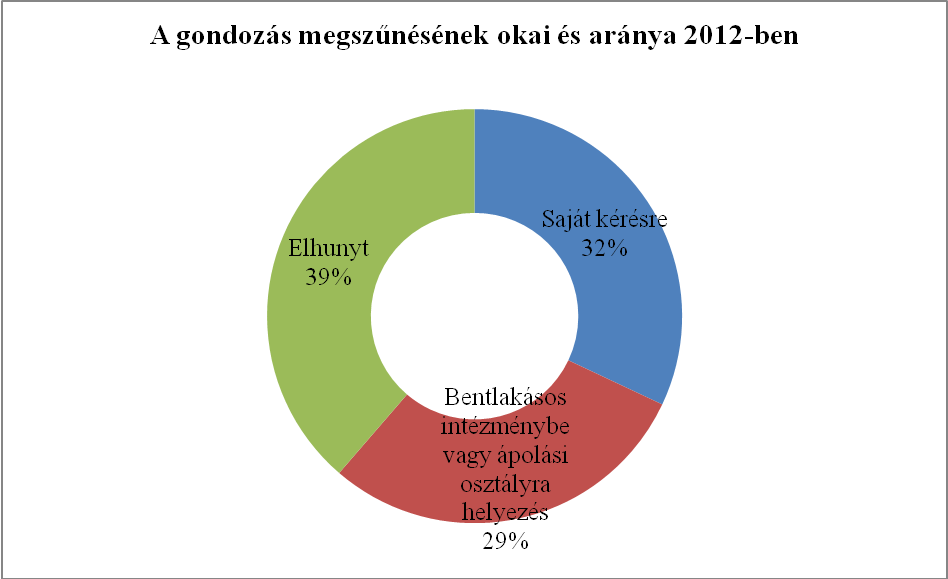
Az elmúlt évben Erzsébetváros lakói közül összesen 220 fő vette igénybe hosszabb, rövidebb ideig ezt a szolgáltatást. Az igénybevevők több mint 70 %-a a 80 éven felüli korosztályból került ki, a 90 év felettiek aránya pedig meghaladta a 25 %-ot.



A magas kort megélt gondozottak többsége az elmúlt évben is nő volt, míg a férfiak aránya alig érte el a 20%-ot.

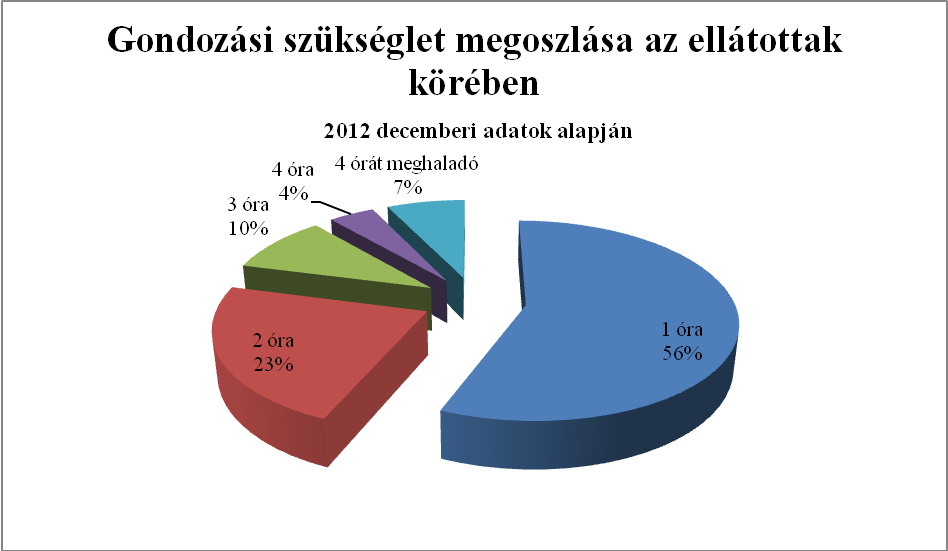


A kerület időseinek gondozását két telephelyről az Akácfa, illetve a Peterdy utcai telephelyről biztosították, 16 fő szakképzett gondozónő, 2 fő szociális munkás, illetve 1 fő szakmai vezető közreműködésével. A házi segítségnyújtást igénylők kormegoszlása is mutatja, hogy munkatársak nehéz munkát végeztek, illetve végeznek mind fizikai, mind mentális szempontból. A munkáját szinte minden gondozónő hivatásnak tekinti és odaadással, empátiával fordul gondozottai felé. Az elmúlt év során 73 fő vette igénybe új belépőként a házi segítségnyújtást és 75 fő gondozása szűnt meg az év folyamán. A megszűnés oka legtöbbször az idős gondozott halála, illetve tartós intézményi elhelyezése volt.



Munkájuk során évek óta tapasztalják, hogy a kerületben élő idősek, illetve hozzátartozóik gyakran már csak akkor keresik a szolgáltatásokat, amikor a többféle betegségben szenvedő idős ember fekvőbeteggé válik. Ilyen esetekben a szolgálat legtöbbször csak rövid ideig képes segíteni az otthonában élő idősnek. A szolgáltatást igénybe vevő és a szolgáltatást nyújtó számára is az lenne a kedvezőbb, ha a kapcsolat már korábban – a súlyosabb betegségek kialakulása előtt – létrejöhetne gondozott és gondozó között, így az idős ember jobb életminőségben és hosszabb ideig maradhatna az otthonában. Az elmúlt évben a helyi újságban és televízióban is lehetőséget kapott az intézmény arra, hogy a házi segítségnyújtás szolgáltatásait megismertessék a kerületi lakosokkal. A Humán Szolgáltató honlapja pedig 2012 nyara óta minden érdeklődő számára elérhető.

A házi segítségnyújtás megkezdése előtt meg kell vizsgálni a szolgáltatást igénylő gondozási szükségletét. Erzsébetvárosban a házi segítségnyújtást igénylő idősek többsége a 2012. évben napi 1 óra megállapított gondozási szükséglettel rendelkezett.



A vizsgálatok eredménye szerint az Akácfa utcai telephely környékén élő idősek megállapított gondozási szükséglete magasabb érték, mint a Peterdy utcai telephely környékén élőké.

A gondozottak többsége – az előző évekhez hasonlóan – 2012-ben sem igényelte napi rendszerességgel a számára megállapított teljes gondozási időt. Leggyakrabban heti két-három alkalommal kérték a gondozói segítséget. Az Akácfa utcai telephelyhez tartozó idősek több mint 85%-a, a Peterdy utcai telephelyhez tartozók több mint 90%-a csak napi egy óra vagy ennél kevesebb időben igényelte a házi segítségnyújtást otthonában. Természetesen a lakáson töltött idő mellett figyelembe kell venni az ellátott érdekében végzett egyéb tevékenységekre fordított időt is. Ennek figyelembevételével az ellátottak közel felére 1 óránál több, alkalmanként 1,5–2 óra gondozási idő jutott. A súlyosabb állapotú gondozottakat 2012-ben is naponta legalább két alkalommal látogatták, a második látogatás azonban már – a 2012. évi költségvetési törvény rendelkezése szerint – nem növelte a normatív támogatás alapját jelentő esetszámot (látogatásszámot). Havi szinten ez legalább 250 kieső esetszámot jelentett.

**Az idősek bentlakásos otthonai**

A Humán Szolgáltató két telephelyen, a Dózsa György úton és a Peterdy utcában működtet idősek bentlakásos otthonát. Minkét otthonban lehetőség van átmeneti gondozóházi és tartós bentlakásos ellátás igénybe vételére.

Peterdy utcai otthon:

A bentlakásos otthonban megvalósítandó fő feladatként az engedélyezett létszám feltöltését és a színvonalas, jól szervezett, szakmailag magas szintű ellátást tűzték ki márciusban.

Az elhelyezés fizikai színvonalát javítandó, a márciusban megkezdett folyosó-festéseket folytatva a klubhelyiség, az ebédlő és a konyha teljes festésére is sort kerítettek a nyáron. Ennek eredményeként nemcsak a falak lettek színesek, hanem a lambéria burkolatok is. Új függönyöket gazdálkodtak ki és az áprilisban kicserélt világító testek megsokszorozódott fényével valóban más élmény, hangulat uralkodik a házban. Decemberre az ötödik emelet festésével fejezték be az év felújítási munkálatait.

A lakók komfortjának növelése érdekében a háromágyas elhelyezéseket az üres szobák felhasználásával az esetek jelentős részében kétágyasra módosították. Az ötödik emeleti apartmanok használaton kívül voltak, a férőhelyek feltöltésével ezekbe is kerültek ellátottak. Az így kialakult egy főre eső négyzetméter számok alapján elmondható, hogy az intézményben élők emelt szintű ellátásban részesülnek. Változtattak azon a gyakorlaton is, hogy átmeneti gondozóházi ellátott csak szintén átmeneti ellátásban lévővel kerülhet egy szobába és a tartós elhelyezésnél is ugyan ez volt a helyzet. A lakóhely kijelölésnél inkább a személyiséget, a közös érdeklődést és a hasonló mentális állapotot próbálják figyelembe venni.

Az első emeleten egy üres apartmanban orvosi szoba került berendezésre, valamint arra a szintre kerültek a rosszabb egészségi állapotban levők.

A ház lakóinak biztonsága érdekében a második emeleten működő irodát, amelybe a szociális étkezők fizetni jártak, leköltöztették a földszintre. Az új adminisztrációs helyiséget a kert felől is meg lehet közelíteni, így nem lehet a klubba, vagy a lépcsőházba indokolatlanul idegeneknek bejárni. A portások feladata ezzel párhuzamosan azzal bővült, hogy a korábbi gyakorlattal ellentétben mindenkit fel kell írniuk, aki bármilyen indokkal az intézménybe érkezik.

Az év során több ellenőrzés is történt. A Fővárosi Kormányhivatal a klub és a bentlakás dokumentációját és feltételeit ellenőrizte. Felkérésükre bejárást tartott az ÁNTSZ képviselője. A módszertani intézmény a bentlakásban a mentálhigiénikusok munkáját vizsgálta, a klub tekintetében pedig átfogóan tanulmányozta a foglalkoztatást és a dokumentációt. A fenntartói ellenőrzés is megtörtént. Mindegyik vizsgálat megnyugtatóan zárult.

Az év során az otthonban folyamatosan szociális gondozó és ápoló hallgatók töltötték nálunk gyakorlatukat, valamint két alakalommal vizsgahelyet is biztosítottak.

Dózsa György úti otthon:

Komoly fejlesztési tevékenység zajlott az évben nem csupán az ellátotti dokumentáció tekintetében, de az elhelyezés logisztikájának átgondolása kapcsán is. Áttekintve az épület adottságát valamint a lakóink állapotát, számolva a leendő lakóink állapotával, sor került a lakók átcsoportosítására, és költöztetésekre is. Az 5. emeletre koncentráltuk azokat a lakóinkat, akik önellátási képessége a leggyengébb. Ezzel párhuzamosan történt meg a ház dekorálásának egy letisztultabb, minimalistább újra gondolására. Az 5. emeleten lévő társalgót is átrendezték, barátságosabbá és funkcionálisan használhatóbbá tették. Tökéletes helyszínt jelent az egyébként is leginkább 5. emeleten lakó demens lakók foglalkoztatásának. A ház állapota folyamatos karbantartást igényel és koncentrálva a legszükségesebb javítási feladatokra azok meg is történtek és továbbra is elvégzésre kerülnek. A 3. emeleten válaszolva a bentlakók szükségletére, kérésükre kialakításra került egy hangulatos társalgó a lakók aktív részvételével. E helyiség nagy kihasználtságnak örvend, számos csoportos foglalkozásnak, kulturális összejövetelnek, teadélutánnak kényelmes helyszíne, de itt lehetőség nyílik internethasználatra valamit hozzátartozói beszélgetésekre is. A 2. szinten kialakításra került a zárható orvosi szoba, mely alkalmas a lakók orvosi vizsgálatainak elvégzéséhez és az egészségügyi állapotuk kapcsán felmerülő kérések, kérdések megvitatására is. Az 1. emelet tágas tereivel remek helyszínéül szolgál közösségi térként, ahol található a festőműhely, az imaterem, a nappali ellátásban dolgozó kollégák irodái és a klubterem is. Év végére kialakult a klubgondozók végleges helye is. Közösségi helységekben is kellemes változások valósultak meg. A klubhelyiségben lecserélték a sötétítő függönyöket, a földszinten lévő ebédlőben új, színes terítők kerültek az asztalokra, az ablakokra pedig friss, tiszta, fehér függönyök. A klubterem nem csak méreténél fogva, de hangulatos berendezésével és felszereltségével is számos remek program kiváló helyszínéül szolgált – nyílt nap, szűrő vizsgálati napok, kiállítás megnyitó. Nagy népszerűségnek örvend a földszinten a postaládák előtti intim kis „kávésarok” kialakítása is. Nem csak színeiben, képeivel, de berendezésével is remek helyszínt biztosít a lakók „intim” beszélgetéseihez.

A 2012-es évben igyekeztek mind lakók, mind klubtagok számára az eddigiektől eltérő programokat nyújtani, olyan programokat, amely felidézik az otthonosság érzését, családias hangulatot biztosít.

A 2012-es évben történt változások a lakókra is hatottak, érintette őket is, ezért az évben többször sor került az érdekvédelmi fórum, valamint lakógyűlés megszervezésére is, ahol tájékoztatásuk lezajlott. Teret kaptak az egyeztetésre, véleményük kinyilatkoztatására, valamint jogi kérdéseikkel intézményi jogászunkhoz is bizalommal fordulhattak tanácsadásra.

**Harmónia Klub – pszichiátriai betegek nappali klubja**

A pszichiátriai betegek nappali ellátásának célja és feladata a személyes gondoskodást nyújtó alapszolgáltatás keretében a 18. életévüket betöltött, kórházi kezelésre nem vagy csak időszakosan szoruló pszichiátriai betegek szociális helyzete, mentális állapota munkavégzésre és önálló életvitelre való képessége javuljon.

A nappali ellátás feladata, hogy a mentális problémákkal küzdő pszichiátriai betegek részére komplex segítséget nyújtsanak annak érdekében, hogy személyes céljaikat megvalósíthassák. Ezért a nappali ellátás készségfejlesztést nyújt az önellátás, az emberi kapcsolatok, a munka, valamint a szórakozás területén. A nappali ellátás keretében egészségügyi tevékenység nem folyik, a gondozási munkában konzultációs partnerként vett részt a pszichiáter szakorvos.

Kiemelt feladatuknak tekintették, hogy programjaik jelentős része a kerület minden érdeklődő lakója számára is hozzáférhető legyen, elősegítve ezzel az ellátottak társadalmi beilleszkedését. A családtagokat, rokonokat, barátokat szükség szerint bevonták tevékenységükbe, felvilágosították, információval látták el őket, ami jelentős mértékben hozzájárult a klubtagok állapotának javulásához, nehézségeik megoldásához.

Továbbá:

* Igény szerint meleg élelmet biztosítanak
* Szabadidős programokat szerveznek
* Szükség szerint segítetik az egészségügyi alapellátás megszervezését, a szakellátáshoz való hozzájutást.
* Hivatalos ügyek intézését segítetik
* Szervezik a munkavégzés lehetőségét
* Életvitelre, életvezetésre vonatkozó tanácsokat adnak
* Önszerveződő csoportok működését támogatják
* Felvilágosító előadásokat szerveznek az egészséges életmódról, biztosították a gyógytorna és a mentális gondozás lehetőségét (1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet alapján)
* Lehetőséget biztosítottak a szabadidő hasznos eltöltésére, társas kapcsolatokra, valamint az alapvető higiéniai szükségletek kielégítésére.

A nappali ellátás során önkéntes alapon, klubjellegű, társas tevékenységekbe kapcsolódhattak be a klubtagok, amelyekhez kötődően a klub munkatársai mindennapi életvitelükben segítséget nyújtottak számukra.

A foglalkozások, programok köre széles, a készségfejlesztés egyéni vagy csoportos formában valósult meg. Minden ellátottal közösen egyéni gondozási tervet készítettek, melynek része a személyes célokat akadályozó problémák feltárása, és megoldásukra közösen kialakított program. A nappali ellátásban részesülőket a készségfejlesztéssel egyre inkább képessé teszik az önálló életvezetésre, életminőségük javítására.

Programok, foglalkozások:

* **A szellemi aktivitást fejlesztő foglalkozások**: vetélkedők, társasjáték, kártyázás, rejtvényfejtés, újságszerkesztés, irodalmi kör, számítógép használata.
* **A fizikai és mentális állapot javulását elősegítő foglalkozások:** a művészetek gyógyító ereje (zenehallgatás, versek, irodalmi alkotások, képzőművészeti alkotások), egyéni és csoportos beszélgetések az ünnepekről, a családról, barátságról, kézműves foglalkozás, gyógytorna, meditációs torna, csikung, kirándulások (szalonnasütés a Normafánál), séták, spottevékenységek (petáng, teke), ügyességi játékok.
* Kulturális és szórakoztató programok: farsang, nőnap, Március 15-e, anyák napja megünneplése, zenés, táncos összejövetelek, névnapok megünneplése, képzőművészeti előadás, szüreti bál, a néphagyományok ápolása, karácsonyi ünnepség, filmklub.

A pszichiátriai betegek nappali ellátása során a lehető legnagyobb mértékben támaszkodnak a közösségi erőforrásokra és a természetes segítőkre. Az intézményben működő idősek klubjának rendezvényein, foglalkozásain rendszeresen aktívan részt vesznek a klubtagok. Az idősek példaértékű empátiával, kedvességgel, előítélet nélkül fordulnak a pszichiátriai betegek felé: közös farsang, karácsonyi ünnepség, kirándulás, tekebajnokság és römi-bajnokság a Peterdy utcai klubban.

* **Egészségmegőrző programok:** prevenciós szűrővizsgálat (szív-és érrendszeri betegségek, hallás, szemészet, ortopédia, csontritkulás) természetgyógyászati előadások, szájhigiénés előadás, a helyes légzés, igény szerint vérnyomásmérés.
* **Munkaerőpiacra való felkészítés:** egyéni beszélgetés és csoportfoglalkozás segítségével (önéletrajzírás, álláskeresés).
* **Ezeken felül:** fodrász, manikűr, pedikűr.
* **Speciális szolgáltatás a pszichológiai csoportfoglalkozás:** pszichológiai csoportfoglalkozást szerveznek hetente 2 órában. Ezen a csoportfoglalkozáson egy pszichológus segítségével a résztvevők megismerik egymás élettörténetét, különös tekintettel a pszichés betegség szomatikus, pszichés és szociális aspektusaira. A foglalkozáson sor kerül különböző készségek fejlesztésére azzal a céllal, hogy a klubtagok a napi nehézségek között is tudjanak adaptívan alkalmazkodni (empátia, kommunikáció).

**V. TELEPÜLÉSI ÖNKORMÁNYZATOK ÉS A CIVIL SZERVEZETEK KÖZÖTTI EGYÜTTMÜKÖDÉS KERETÉBEN TÖRTÉNŐ FELADATOK, ELLÁTÁSOK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK**

Erzsébetváros Önkormányzata minden esetben igyekszik azon törvényi kötelezettségeinek eleget tenni, amely lakosainak szociális biztonságát erősíti.

Így születtek meg a Szociális törvény és a Gyermekvédelmi törvény alapján a személyes gondoskodást nyújtó, átmeneti ellátást biztosító ellátási szerződések is.

Ezen szerződések a biztonságos ellátás érdekében általában meghatározott időtartalmúak és meghatározott férőhely „kivásárlást” is jelentenek.

Finanszírozásuk akkor is kötelező érvényű önkormányzatunkra nézve, ha azon a férőhelyen pl. nem történik egész évben ellátás (tehát visszafizetési garanciát nem tartalmaznak a szerződések).

A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (továbbiakban Gyvt.) 97. § felhatalmazása és a Szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 120. §-a alapján Erzsébetváros Önkormányzata a személyes gondoskodást nyújtó szociális és gyermekjóléti alapellátások keretében ellátási szerződéssel biztosítja:

* a helyettes szülői tevékenységet,
* a gyermekek átmeneti otthona ellátást,
* családok átmeneti otthona ellátást,
* hajléktalan személyek nappali ellátását,
* utcai szociális munka biztosítását (2012. január 1-től nem kötelező feladata az önkormányzatnak),
* hajléktalan személyek részére éjjeli menedékhely és átmeneti szállás biztosítását,
* fogyatékos fiatal felnőttek nappali ellátását,
* fogyatékos gyermek nappali ellátását.

A törvény nem rendelkezik arról, hogy az ellátási szerződéseket milyen ellátotti létszámra kell megkötni.

Áttekintve az elmúlt évek átmeneti elhelyezési gyakorlatát, a következő általános érvényű megállapításokat tehetjük:

* Az ellátást nyújtó civil szervezeteket jól választotta meg önkormányzatunk, a civil szervezetek az ajánlatuknak megfelelő ellátást, szolgáltatást nyújtják.
* A férőhelyszámok megválasztása a szerződéskötések időpontjában ismert igény alapján alakult ki, ezért általában elmondható, hogy jó tervezés történt.
* Az aktuális férőhelyszám megválasztása (pl. MOMO Alapítvány, Fehér Kereszt Baráti Kör Kiemelten Közhasznú Egyesület), minden esetben külön felülvizsgálat alapján, az elmúlt évek tapasztalatai és a tényleges igényekhez igazodva történik.
* A megvalósuló együttműködésekről a szerződő felek jó minősítést adtak, az észlelt problémákat konkrét esetek alkalmával, illetve szakmai elvek tisztázása során áthidalták.

Az ellátási szerződések évenkénti felülvizsgálatát szintén jogszabályi előírás tartalmazza, mely kötelezettségünknek eleget teszünk akkor, amikor a személyes gondoskodást nyújtó civil szervezet tevékenységével kapcsolatban a szervezeteknél felmerült kérdéseket áttekintve, a Művelődési, Kulturális és Szociális Bizottság véleménye alapján Képviselő-testületi előterjesztéssel javaslatot teszünk ott, ahol pl. a szerződési határidő lejár az év végén, illetve a szolgáltató esetleges díjemelést jelez, illetve egyéb kérdés felmerül az együttműködésben.

## IV/1. A biztosított ellátási forma: helyettes szülői tevékenység

**Civil szervezet neve: *Fehér Kereszt Baráti Kör Kiemelten Közhasznú Egyesület***

**Képviselő neve:** Gyertyán Katalin elnök

**Székhelye:** 1029 Budapest, Hímes u. 3.

**Az ellátást biztosító telephely:** a helyettes szülői hálózat Budapesten és az agglomerációban tevékenykedik.

**Képviselő-testületi határozat száma**: 201/2008. (IV.25.)

**A szerződés lejárta:** 2008. január 01. napjától határozatlan ideig.

**A szerződött férőhelyek száma:** 3 fő – gyermekkorú.

Az Erzsébetvárosi Önkormányzat és a Fehér Kereszt Közhasznú Egyesület között létrejött helyettes szülői szolgáltatási szerződés értelmében az egyesület 2012. évben a következő feladatokat látta el:

***1. Rendelkezésre állás, kapcsolatfelvétel az igénylőkkel***

2012. év folyamán az irodában készenléti ügyletet tartottak a helyettes szülői szolgáltatás iránt érdeklődő, illetve azt kezdeményező szülők és szakemberek számára. Öt esetben csak az elhelyezés gondolata merült fel, és a kölcsönös tájékozódást nem követte elhelyezés, mivel   
a család végül más módon oldotta meg problémáját. Vezetékes telefonról ingyenesen hívható zöld szám működtetésével biztosították a kerületi családok számára, hogy a szolgáltatás igénybevételét kezdeményezhessék, illetve vállalták, hogy üzenetet közvetítenek a gyermek hozzátartozói és a helyettes szülői család között kapcsolattartási ügyekben, ha a szülőknek nincs pénze telefonálni.

***2. Elhelyezés helyettes szülőnél***

A helyettes szülői gondozás igénybevételére 7 család esetében (10 gyermek) került sor.   
A szolgáltatást gyermeküket egyedül nevelő szülők kérték lakhatási problémájuk miatt. Egy   
4 éves kislány 283 napot, egy 10 éves lány és egy 6 éves fiú 187-187 napot, egy 16 és 14 éves fiú, meg egy 11 éves lány egyenként 59-59 napot volt helyettes szülőnél. A VII kerületi gyermekek tehát 834 gondozási napot töltöttek helyettes szülői gondozásban 2012. évben.   
A gondozási idő leteltével valamennyi gyermek hazatért szüleihez, egy kislányt kivéve, aki nevelőszülőkhöz került, mivel édesanyja nem tudott új otthont teremteni kettőjüknek.   
A helyettes szülői ellátás segítségével a szülők a gyermekük gondozásának terhe alól mentesülve minden energiájukat helyzetük rendezésére fordíthatták, hogy munkavállalással lakhatási gondjaikon úrrá legyenek.

Erzsébetváros Önkormányzata a megállapodás szerint 2012. évben 953.470 Ft-t szolgáltatási díjat fizetett az egyesületnek.

Az ellátott gyermekek után járó állami normatívát (1741,5 Ft/nap) teljes egészében a gyermekek gondozását végző helyettes szülők kifizetésére fordították (helyettes szülői díj, gondozási díj, ellátmány). Mivel a kifizetésre kerülő összeg magasabb, mint a feladatellátásért járó normatív támogatás, a hiányzó összeget az önkormányzati szolgáltatási díjból pótolták: 280 Ft/nap összeggel – összesen tehát 233 520 Ft-ot költöttek erre a célra.

Az egyesülettel a települési önkormányzatok jelenleg 12 férőhelyre kötöttek ellátási szerződést a helyettes szülői szolgáltatás biztosítására, ebből Erzsébetváros Önkormányzata által igényelt 3 férőhely 1/4 részt képvisel.

2012. évben az erzsébetvárosi helyettes szülői szolgáltatás fenntartásának és működtetésének költségei az alábbiak szerint alakultak:

|  |  |
| --- | --- |
| Helyettes szülői ellátás díjazása - helyettes szülői díj, nevelési díj, ellátmány hozzájárulás | |
| - 834 gondozási napra | 233 520 Ft |
| Szakmai vezetés - szakmai vezető és helyettes szülő tanácsadó személyi jellegű juttatásainak Erzsébetvárosi Önkormányzatra terhelt része: | |
| - 2 fő éves bruttó béréhez való hozzájárulás (2 fő 1 havi bruttó bére, munkáltatói járulékokkal) | 576 000 Ft |
| Központi adminisztráció - adminisztrátor személyi jellegű juttatásainak Erzsébetvárosi Önkormányzatra terhelt része: | |
| - 1 fő éves bruttó béréhez való hozzájárulás (1 fő 2 havi bruttó bére, étkezési utalványa, munkáltatói járulékokkal) | 54 860 Ft |
| Hozzájárulás a kommunikációs, utazási költségekhez, irodaszerekhez, a gyermekellátást segítő dologi kiadásokhoz | |
| Telefon, internet, közlekedés, papír-írószer, gyógyszer, gyermekruha stb. | 89 090 Ft |
| **Mindösszesen:** | **953 470 Ft** |

## IV/2. A biztosított ellátási forma: gyermekek átmeneti otthona

**Civil szervezet neve: *MOMO Gyermekvédő Alapítvány***

**Képviselő neve:** Fitterer Szilvia elnök

**Székhelye:** 1081 Budapest, Népszínház u. 31. I. em.

**Az ellátást biztosító telephely:** 1081 Budapest, Népszínház u. 31. I. em.

**Képviselő-testületi határozat száma:** 554/2008.(XII.23.)

**A szerződés lejárta:** 2012. december 31. (az intézmény megszűnése miatt)

**Szerződött férőhelyek száma:** 6 férőhely

A MOMO Gyermekvédő Alapítvány 1997 óta végzi tevékenységét, melynek során gyermekjóléti alapellátás keretében a 3-18 év közötti gyermekek átmeneti gondozását látják el. Az otthonban 12 fő ellátását tudják biztosítani, ebből Önkormányzatunkkal kötött ellátási szerződés alapján 6 fő lekötött férőhely áll a VII. kerületiek rendelkezésére.

A MOMO Gyermekvédő Alapítványnak 2012-ben Budapest II., V., VII., XII. kerületének önkormányzataival volt ellátási szerződése.

Az átmeneti otthon működtetése egy speciális probléma alapellátásban történő megoldását jelenti, ahol a gyermekeknek és szüleiknek nyújtanak segítséget azzal, hogy a család krízishelyzete miatt, vagy a gyermekek veszélyeztetettsége miatt az otthonban helyet adnak számukra. Az elhelyezés ideje alatt kapcsolatot tartanak a gyermekek családjával, a családdal kapcsolatban álló szervekkel, így a területileg illetékes Családsegítő Központtal, Gyermekjóléti Szolgálattal, Gyámhivatallal valamint az iskolával, óvodával ahová a gyermek jár.

Az ellátás során a családgondozás és a szülőkkel való kapcsolattartás tapasztalatain keresztül kidolgoznak egy hosszú távú stratégiát a gyermek elhelyezésére vonatkozóan.

Az otthonban a gyermekek azonnali elhelyezésének lehetőségét biztosítják. Az év minden napján 24 órában teljes körű ellátást nyújtanak számukra. Továbbá biztosítják a napi ötszöri étkezést, korrepetálást és a szabadidő hasznos eltöltését.

2012. évben összesen 17 gyermeket láttak el, 10 fiút és 7 lányt.

**2012. 01. 01.-től 2012. 12. 31.-ig terjedő időszak** alatt az átmeneti otthonban ellátott gyerekek száma havi bontásban a következő:

január 11 fő

február 12 fő

március 10 fő

április 8 fő

május 8 fő

június 7 fő

július 7 fő

augusztus 8 fő

szeptember 7 fő

október 5 fő

november 4 fő

december 4 fő

**A gyermekek az alábbi problémák miatt kerültek az otthonba:**

* 8 fő családon belüli konfliktusos helyzetek miatt,
* 6 fő lakhatási probléma miatt,
* 1 fő tanulási probléma miatt,
* 1 fő a szülő munkanélkülisége miatt,
* 1 fő esetében az édesanya szülői felügyeleti jogának szüneteltetése miatt.

**

Sok esetben nem csupán egy – fent nevezett – probléma miatt kerültek be az otthonba a gyermekek, hanem többszörös, egymással összefüggő élethelyzetbeli krízis és az abból fakadó kapcsolati problémák, iskolai teljesítés romlása miatt.

Gondozás kimenetele:

* 9 fő haza költözött,
* 3 fő szakellátásba került,
* 2 fő estében megszűnt a kerület illetékessége,
* 2 fő átköltözött egy másik átmeneti otthonba,
* 1 fő helyettes szülőhöz került.

# Együttműködés a szülőkkel

A legtöbb szülő – többségükben egyedülálló anya – azért vette igénybe a segítségüket, mert egyedül nem volt képes megoldani a felmerült problémákat, legyen az anyagi jellegű vagy családon belüli konfliktus. A szülők többségével megfelelő volt az együttműködés. Az intézmény munkatársainak megkereséseire reagáltak, rendszeresen tartották a kapcsolatot gyermekeikkel és a nevelőkkel is.

## Szakmai munka

Az intézményben dolgozó szociális munkások segítséget nyújtanak a gyermekek mindennapi ellátásában, valamint iskolai felkészítésében, korrepetálásában. A családgondozók, mint esetgazdák tartják a kapcsolatot a Gyermekjóléti Szolgálattal. Munkájuk során a kerületi gyermekjóléti szolgálat szakembereivel együttműködve, részt vettek a családon belüli konfliktusok oldásában, a lakhatási problémák megoldásában, valamint a bántalmazásos ügyekben elősegítették mind a szülő, mind a gyermek megfelelő szakemberhez való eljutását.

Két gyermekfelügyelő látja el az, éjszakai és hétvégi ügyeleteket. Hétvégeken, ünnepnapokon, iskolai szünetek idején a gyermekek számára szabadidős programokat szerveznek (kirándulás, mozi, múzeum, strand stb.).

Szabadidős foglalkozások keretében a gyermekek rajzolnak, festenek, agyagoznak. Tematikusan, művészi eszközökkel dolgozzák fel az aktuális ünnepeket. A készségfejlesztő foglalkozások célja, az ismeretterjesztés és igényes környezet kialakítására való nevelés.

Az intézményben dolgozó szakemberek számára kéthetente 2 órában szupervíziót biztosítanak, melynek során szakmai segítséget kapnak a gyermekekkel folyó munkához. Ezeken az alkalmakon lehetőség nyílik különböző probléma megoldási módok átgondolására és a leginkább hatékony gondozási irány kiválasztására.

Az ellátási szerződés az alapítvány részéről felmondásra került, mivel finanszírozási-gazdasági problémái miatt működésképtelenné vált. Az átmeneti otthonban elhelyezett gyermekeket Önkormányzatunk a IX. kerületi gyermekek átmeneti otthonában helyezi el.

## IV/3. A biztosított ellátási forma: Családok Átmeneti Otthona

### 

### IV/3/a. Civil szervezet neve: *Sorsunk és Jövőnk Szeretetszolgálat*

***Erzsébetvárosi Családok Átmeneti Otthona***

**Székhelye:** 2049 Diósd, Szabadság u. 11.

**Képviselő neve:** Urbán Erika kuratórium elnöke

**Az ellátást nyújtó telephely:** 1073 Budapest, Kertész u. 24-28.

**A szerződés lejárta:** 2015. december 31.

**Képviselő-testület határozat száma:** 378/2010.(VIII.12.)

**A szerződött férőhelyek száma:** a lakóegységekben kizárólag csak VII. kerületi illetékességű személyeket látnak el.

A Sorsunk és Jövőnk Szeretetszolgálat az 1997. évi XXXI. törvény szerint gyermekjóléti alapellátást biztosít. A szolgáltatás igénybe vétele önkéntes, az otthontalanná vált családok kérelmére történik.

2012. év során **VII. kerületi** lakcím alapján összesen **61 főt** helyeztek el: 16 családot, amelyből 30 fő felnőtt, 31 fő gyermek.

Az ***Erzsébetvárosi Családok Átmeneti Otthona*** a Budapest VII. kerület Önkormányzata és a Sorsunk és Jövőnk Szeretetszolgálat között létrejött ellátási szerződés alapján fogad családokat. A családokat minden esetben a Hetedhét Gyermekjóléti Központ javaslata alapján vették fel. A szerződés értelmében a bekerülés egyik kritériuma, hogy a családtagok közül valakinek rendelkeznie kell VII. kerületi bejelentett lakcímmel, vagy a kerületben tartózkodjanak minimum fél éve és a gyermeke(i)k a helyi iskolába, óvodába vagy bölcsödébe járjanak.

*A bekerülés legfőbb okai:* a családi konfliktusok, a nehéz anyagi helyzet, az elszegényedés, a lakhatási problémák, illetve a körülmények romlása (közüzemi tartozások, munkanélküliség miatti anyagi problémák, lakhatás hiánya).

A beköltözött családoknál az életük minden területén szükség van az attitűdök megváltoztatására. A családokkal történő *együttműködés területei* kiterjedtek: a család, mint rendszer megerősítésére, a gyermekneveléssel kapcsolatos problémák átbeszélésére, gazdálkodási ismeretek átadására, a hozott hibás berögzült magatartásminták, eljárásmódok megváltoztatására, a szülők képessé tétele a munkahelykeresésre és munkahelyek megőrzésére, megfelelő tartós lakhatási lehetőség megtalálására.

Az otthonban tartózkodás *alapvető feltételei*, hogy az aktív korú szülők folyamatosan munkát végezzenek, havonta tudjanak előtakarékoskodni, tartsák be a házirendet, és rendszeresen fizessék a havi térítési díjat.

A családokkal közösen a problémák feltárása után*írásos cselekvési, gondozási tervet készítenek.* A gyermekekre vonatkozóan egyéni gondozási-nevelési tervben fogalmazták meg az elvárásokat, feladatokat. A szakmai munkát szociális munkások, pszichológiai és jogi szakemberek látják el.

Szoros kapcsolatban állnak a Gyermekjóléti Szolgálattal és több családnál került sor közös esetkonzultációra.

Az otthonban – a törvényi előírás szerint – 12 + 6 hónapig lakhatnak a családok, amely időszak elegendő ahhoz, hogy bizonyos folyamatok elinduljanak a családok életében, egy-egy új készség, gondolkodásmód belsővé, és ezáltal tartóssá váljon.

Az intézmény szakemberei segítséget nyújtanak a szülők *munkakeresésében* (internet, telefonálási lehetőség biztosítása, jogi tanácsadás, felkészítés a munkaerő-piaci kihívásokra), a gyermekek iskolai és óvodai elhelyezésében, a családok mindennapi életének és traumáinak a megoldásában stb.

A gyermekeknek szervezett szabadidős tevékenységeket biztosítanak heti több alkalommal önkénesek bevonásával (kézműves foglalkozás, korrepetálás, közös játékok), valamint az év jeles ünnepeit a lakó közösséggel együtt is megünneplik (karácsony, farsang, gyermekek születésnapja, anyák napja és gyermeknap).

A munkatársak a családoknak szeretnének lehetőséget biztosítani arra, hogy sorsukat saját kezükbe vegyék, ezáltal képessé váljanak az önálló életre, gyermekeik szerető gondoskodására, problémáik megoldására valamint tanulmányaik folytatására, képzéseken való részvételre, pályaválasztásra, munkahelyteremtésre és lakásproblémájuk megoldására.

Az *anyagi krízisben* lévő családoknak szükség szerint adnak élelmiszert, gyógyszert, pelenkát, tisztítószert, ruhákat, illetve többségében egyszeri pénzbeli segítséget (élelmiszerre vagy gyógyszerre).

Az otthonba bekerült családok a saját helyzetüket önállóan már nem voltak képesek kezelni. A komplex szakmai segítség fő célja, hogy a szülőket vissza lehessen integrálni a társadalomba. Segítséget nyújtanak a családoknak, hogy képessé váljanak környezeti erőforrásaik felkutatására, természetes támogató rendszerük kialakítására, megerősítésére és azok – saját, elsősorban gyermekik érdekeiknek megfelelő – felhasználására.

2***012-ben kiköltözött családok száma összesen 7, amelyből:***

* VII. kerületi Önkormányzattól méltányossági alapon szociális bérlakást kapott:   
  2 család;
* másik családok átmeneti otthonába került: 1 család;
* albérletbe költözött: 1 család;
* rokonokhoz költözött: 3 család.

**2012-ben ellátott családok**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Család | Szolgáltatás időtartama | Megjegyzés |
| A – 2 gyermek | Másfél év | 2012-ben kiköltözött |
| B – 2 gyermek | Másfél év | 2012-ben kiköltöztek |
| C – 1 gyermek | 9 hónap | 2012-ben kiköltöztek |
| D – 1 gyermek | 7 hónap | 2012-ben kiköltöztek |
| E – 1 gyermek | 6 hónap | 2012-ben kiköltöztek |
| F – 2 gyermek | 4 hónap | 2012-ben kiköltöztek |
| G – 2 gyermek | 4 hónap | 2012-ben kiköltöztek |
| H – 1 gyermek | 9 hónap |  |
| I – 2 gyermek | 10 hónap |  |
| J – 3 gyermek | 1 év |  |
| K – 3 gyermek | 7 hónap |  |
| L – 3 gyermek | 7 hónap |  |
| M – 1 gyermek | 7 hónap |  |
| N – 3 gyermek | 6 hónap |  |
| O – 2 gyermek | 3 hónap |  |
| P – 2 gyermek | 1 év |  |

**Pályázat**

A Sorsunk és Jövőnk Szeretetszolgálat *TÁMOP-5.2.5. „Esély a hátrányban élőknek” pályázat nyertese*ként 2012–2014 között lehetőséget tud teremteni az otthonokban lakók számára, hogy olyan élményekkel és kompetenciákkal gazdagodjanak, melyekre a hétköznapi életükben nem vagy csak kevés esélyük van. A pályázat keretében különböző programokon vehetnek részt:

* *Családi napok:* közösségépítés szabadidős tevékenységeken keresztül (kirándulások, kulturális és szabadidős tevékenységek). 2012-ben az Orczy kalandparkba valamint a Budakeszi Vadas Parkba látogattak el a családok.
* *Nyári tábor:* egy hétig teljes ellátásban részt tudtak venni Cegléden egy táborozásban, mely során minden nap a strandfürdő vendégei voltak, ezen kívül változatos programok (kirándulás, kézműves foglalkozások, tánc, lovas kocsikázás stb.) részesei lehettek.
* *Családkonzultáció:* párkapcsolati problémák, gyermeknevelési nehézségek kezelése.
* *Kamaszcsoport:* célja a közösségépítés és önismeret fejlesztése.
* *Kamasz pszichodráma:* csoportos önismeret – a serdülő fiatalok támogatása abban, hogy könnyebben tudjanak megbirkózni a serdülőkorral, a felnőtté válás nehézségeivel, különösen az élethelyzetükből adódó nehézségekkel.
* *Mesecsoport:* a kicsiknek szóló foglalkozás, mely során a meséken keresztül játékos módszerekkel segítenek eligazodni a világban.
* *Felzárkóztató csoport:* a játékos foglalkozás a téri tájékozódás, beszédkészség, emlékezet fejlesztését tűzte ki célul csoportos formában.
* *Szülőcsoport:* a szülők számára szervezett csoportos foglalkozás, mely célja a gyermeknevelési kompetenciák és a családi kapcsolatok erősítése.

**IV/3/b. Civil szervezet neve: *Magyar Vöröskereszt Budapest Fővárosi Szervezete***

### *Magyar Vöröskereszt Családok Átmeneti Otthona*

**Képviselő neve:** Varga Ágnes

**Székhelye:** 1051 Budapest, Arany János u. 31.

**Az ellátást biztosító telephely:** 1214 Budapest, Erdősor u. 53-55.

**Képviselő-testületi határozat száma:** 293/2010. (VI.11.) sz.

**A szerződés lejárta:** 2013. december 31.

**A szerződött férőhelyek száma:** 10 fő

Az intézmény biztosítja a családok átmeneti otthona szolgáltatás megszervezését és működtetését, amelynek során krízishelyzetben lévő családok/gyermekek esetében nyújt átmeneti gondozást.

A Magyar Vöröskereszt Budapest Fővárosi Szervezetével évek óta van ellátási szerződése Önkormányzatunknak. A már meglévő és eredményes együttműködés alapján 2006-ban Családok Átmeneti Otthona - anya-gyermek krízis elhelyezésszolgáltatásra is ellátási szerződést kötöttünk, melyet 2008 évben közbeszerzés útján 5 évre ismét meghosszabbítottunk.

***2012. évben ellátott VII. kerületi családok összetétele és kigondozásuk***

* 1 anya két gyermekével lakhatási gondok miatt került 2012 januárjában krízisellátásba. Az anyuka kitartó munkahelykeresésének köszönhetően sikeresen elhelyezkedett, így anyagi helyzetük is javult. Ősszel lakáspályázaton pozitív elbírálásban részesültek, így a család 2013 januárjában kiköltözött az intézményből egy VI. kerületi lakásba.
* 1 család (anya, apa és 1 gyermek) 2012 januárjától él az otthonba. Az apa munkahelykeresésének eredményeként sikerrel elhelyezkedett, így közhasznú foglalkoztatottként dolgozik jelenleg. Szerződése 2013 februárjáig szól. Az ellátás során együttműködőnek bizonyultak, aktívan szerepet vállalva az egyéni esetkezelések, valamint a csoportfoglalkozások alkalmaival.
* 1 anya 3 gyermekével 2011 októberében költözött az intézménybe, majd csatlakozott hozzájuk 2012 februárjában az anya élettársa, akinek szintén megoldhatatlan volt a lakhatása. A szülők munkahelykeresésének eredményeként mindketten találtak bejelentett állás, amely rendszeres jövedelmet biztosít a családnak. Lakhatásuk megoldása érdekében két pályázatot adtak be, illetve albérletbe való költözés jelenthetne számukra megoldást.

Az intézményben folyó ***szakmai munka*** során erősebbé vált a mentálhigiénés szemléletű, csoportmunkára, intenzív visszajelzésekre épülő munka. A dolgozók munkáját a hetente megtartott team-megbeszélések, a havonta-kéthavonta megtartott esetmegbeszélő csoportok, illetve a kéthetente megtartott csoportos szupervíziók viszik előbbre.

Az intézményben a szakmai munka során nagy hangsúlyt kapott, hogy a kigondozás folyamán a lakók minél több visszajelzést kapjanak az együttműködésről, az elvárások teljesüléséről, ezáltal a rendelkezésre álló időt jól tudják kihasználni.

Fontos elem volt az elmúlt évben a lakókkal folytatott *csoportmunka*. A csoportfoglalkozásokon a szülők megfogalmazták az őket érdeklő témákat, amelyek leginkább a gyermekneveléssel, gyermekfegyelmezéssel kapcsolatos technikákra, illetve a munkavállalással, sikeres állásinterjúval kapcsolatos ismeretekre vonatkoztak.

***Ellenőrzések***

Az intézményben 2012. évben ellenőrzést végzett Budapest Főváros Kormányhivatala, a Magyar Vöröskereszt Budapesti Szervezete, valamint a Magyar Vöröskereszt Budapest Fővárosi Szervezete (teljes körű szakmai és gazdasági ellenőrzés).

Az Erdősori épületben a korábbi 12+36 fős intézmények helyett egy 40 férőhelyes intézmény működését engedélyezte a Kormányhivatal. 2012-től a Nagykalapács utcai családos szálló pedig önálló szakmai egységként működik (önálló szakmai stábbal).

2012. július 31-én önkormányzatunk részéről az intézményben folyó szakmai munka került ellenőrzésre. Az általunk tett észrevételekre az alábbi intézkedések történtek: a Nagykalapács utcai épület festése, felújítása megtörtént. A megfelelő szakképzettség nélküli kollégák egy részének megtörtént a beiskolázása, másik részét 2013 folyamán tervezik beiskolázni. Néhány lakó esetében a 2011-es tüdőszűrő leletek hiányoztak, ezért a 2012-ben beköltözött lakók esetében már mindannyian – kivéve a várandós anyákat – rendelkeznek tüdőszűrő-lelettel és orvosi igazolásokkal.

***Együttműködés, szakmai fórumok, továbbképzések***

Az intézménynek 2012-ben együttműködési megállapodása volt a VII., IX. és XXI. kerületi Önkormányzatokkal, együttműködtek a jelzőrendszer tagjaival: elsődlegesen a gyermekjóléti központokkal, védőnőkkel, gyermekorvosokkal, óvodákkal, iskolákkal.

Az elmúlt év során az intézmény munkatársai részt vettek szakmai konferenciákon, szakmai munkacsoportban. Az intézmény minden munkatársa részt vett valamilyen képzésben, például elsősegélynyújtó tanfolyamon, konfliktuskezelő tréningen, illetve csoportos szupervízión és az egyéni szupervízió lehetősége is elérhető volt mindenki számára.

***Önkéntesek, támogatók***

Az elmúlt évben is rengeteg önkéntes, civil szervezet, magánember és cég segítette az intézményt munkájával, felajánlásaival (anyagi támogatás, ruhaadományok, játékok).

***A Dán Vöröskereszt Remény Programja***

2011 májusától indult a Dán Vöröskereszt és a Magyarországon működő Velux Alapítvány közös Remény Programja. A program célja a CSÁO otthonaiban lakó gyermekek támogatásának, foglalkoztatásának minőségi fejlesztése, a tárgyi környezet színvonalának növelése. A program már 2011-ben meghatározó pozitív fejlődést eredményezett és 2012-ben még inkább érződtek a program pozitív hatásai:

* az intézményben lakó gyermekek sajátos egyéni szükségleteit és korát figyelembe véve fejlesztő pedagógus, óvodapedagógus szakemberek tartottak csoportos és egyéni foglalkozásokat.
* a gyermekek számára sok színes szabadidős programot tudtak biztosítani, így ellátogattak a Tropicariumba, az Orczy-téri Kalandparkba, Szentendrére, a veresegyházi medveparkba és a Csodák Palotájába.
* a program utógondozás keretében lehetőséget nyújt 4 – az intézményből kikerült – család maximum 1 évig tartó támogatására családgondozás és havi rendszerességgel fizetett albérleti hozzájárulás formájában. A családgondozást részmunkaidős mentor végzi.
* az intézmény szakmai munkacsoportja a szülő-gyermek kapcsolat erősítését pszicho-szociális munkával segíti elő. Ennek keretében a gyermekek részére játékos csoportfoglalkozásokat tartottak heti rendszerességgel, a szülők pedig konfliktuskezelést, munkaerő-piaci ismereteket, számítógépes ismereteket, csecsemő és kisgyermekgondozást, elsősegélynyújtást tanulhattak.
* folytatódott a „Nyitott ház”-ak hagyománya, a látogatók, támogatók, érdeklődők számára, hogy jobban megismerjék a ház életét.
* sor került az Erdősor utcai és a Nagykalapács utcai épület festésére, felújítására, illetve új bútorok beszerzésére, összesen 7 millió 800 ezer Ft értékben.
* Nógrádban sor került a CSÁO nyári táborára 20 fő táborozóval 10 fő munkatárssal, önkéntessel. A résztvevőknek színes programokat szerveztek és csoportfoglalkozásokon vehettek részt (nógrádi vár meglátogatása, túrázás, vadaspark-látogatás, strand).

***A 2012-es év nehézségei***

A legtöbb felmerülő problémát a lakók részére a munkakeresés terén jelentkező nehézségek jelentik. A munkaerőpiac jelentős beszűkülése és a stabil munkahelyek hiánya lehetetlenné teszi, hogy a lakók helyzete hosszú távon stabilizálódni tudjon.

Az intézmény munkája során elősegítette a 2012-es évben elkezdett munkaerő-piaci képzést, az állás-kereső portálok figyelését és tervezik, hogy a jövőben felveszik a kapcsolatot a potenciális munkaadókkal, cégekkel, hogy ezzel is segítsék a lakók munkába állását.

Az intézményből való kilépés minden család esetében nagy nehézségeket okoz. A legtöbb esetben a piaci alapú lakásbérlet elérhetetlen a családok számára, ezért próbálnak a szintén egyre kevésbé elérhető önkormányzati bérlakások megpályázásában továbbra is segítséget nyújtani a családjaik számára. 2012-ben 2 család lépett ki önkormányzati bérlakásba és 6 család költözött albérletbe.

Szintén nehézséget jelentett a lakók instabil anyagi helyzete, ami miatt szükséges volt több családot is folyamatosan támogatni élelmiszerrel, tanszerrel, ruházattal és gyógyszerrel.

A bekerülő várandós anyákat – jövedelem hiányában – minden esetben teljes körű ellátásban részesítették.

***Statisztikák***

Gyermekvédelmi hatósági intézkedések 2012-ben: védelembe vett gyermekek száma 12 fő, ebből az intézmény 6 gyermek esetében kezdeményezte a védelembevételt.

**Az ellátottak száma a tárgyévben**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Nagykalapács u.  40 fő gondozotti létszám | Erdősor u.  40 fő gondozotti létszám | Árpád u. 12/b  6 fő gondozotti létszám | Krízis lakás  (titkos)  6 fő gondozotti létszám | **Összesen:** |
| Szülő: | 40 | 33 | 4 | 36 | **113** |
| Gyermek: | 55 | 77 | 7 | 67 | **206** |
| **Összesen:** | **95** | **110** | **11** | **103** | **319** |

**A VII. kerületi ellátottak száma:** 11 fő (3 család) – 6 gyermek; 5 szülő

**A kilépő kliensek megoszlása a kikerülés helye szerint (család)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | saját lakás | albérlet | vissza a családba | más CSÁO | ismeretlen hely | kiléptető lakásba | **Összesen**: |
| Nagykalapács u. 40 fő |  | 2 | 4 | 6 |  |  | 12 |
| Erdősor 40 fő | 1 | 4 | 5 | 3 |  |  | 13 |
| Árpád u. 6 fő | 1 |  |  |  |  |  | 1 |
| **Összesen:** | 2 | 6 | 9 | 9 |  |  | 26 |

**A krízislakásból kilépő kliensek (családok) megoszlása a kikerülés helye szerint:**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Létszám: |
| Ismeretlen helyre távozott | 11 |
| Családok Átmeneti Otthonába | 22 |
| Család, rokonság általi lakhatási megoldás | 14 |
| Albérlet, szobabérlet | 9 |
| Női szálló | 0 |
| Vissza a bántalmazóhoz | 39 |
| Vissza a saját ingatlanába  (a bántalmazó elköltözött) | 0 |
| Félutas házba | 0 |
| **Összesen:** | **95** |

## IV/4. A biztosított ellátási forma: hajléktalan ellátás

### 

### IV/4/a. *Magyar Vöröskereszt Budapest VII. kerületi Szervezete*

**Képviselő neve:** Kardos István Tamás

**Székhelye:** 1051 Budapest, Arany J. u. 31.

**Az ellátást biztosító telephely:** 1074 Budapest, Szövetség u. 17.

**A biztosított ellátási forma:** szociális, gyermekvédelmi és egészségügyi ellátás

**A szerződés lejárta:** határozatlan idejű

**Képviselő-testületi határozat száma:** 200/2008.(IV.25.)

*Az önkormányzati támogatás összege 2012-ben: 1.600.000.-Ft*

A Szervezet tevékenységi területe Erzsébetváros és Terézváros közigazgatási területére terjed ki.

A két kerület lakosságának összetételéből is következik, hogy egyre több a rászorult lakos. Sajnos az előző évekhez képest a nagycsaládosok mellett emelkedett a több gyermekét egyedül nevelő szülő és az idős lakosok száma is a segélyezettek között.

A szervezet csak adományokból tudja támogatni a hozzá fordulókat. A rászorultak részére élelmiszercsomagot, pékárut és ruhasegély csomagot tudnak biztosítani. Az igényként felmerülő készpénz segítség nem megoldható. A ruhaadományok átvételét, válogatását és a kiosztását önkéntesek segítségével végezik, akiknek munkája elengedhetetlen a vöröskereszt tevékenységében.

***1. Az önkéntesek tevékenysége a szervezetnél***

* *szociális munka:* ruhaadomány átvétele, válogatás, raktározás, segélycsomag készítés és kiosztás, kedvezményes vásár előkészítése és lebonyolítása;
* *egészségvédelem:* vérnyomás, testzsír mérés, koleszterin és vércukorszint ellenőrzés, életmód tanácsadás;
* *tagszervezés, véradásszervezés;*
* *higiéniai feladatok:* az iroda, a raktár tisztán tartása;
* *pékáru szállítás és kiosztás.*

A kerületben működő alapszervezetek száma az előző évhez képest nem csökkent, a taglétszám 50% emelkedett, ami a szervezők által végzett tevékenységnek köszönhető.

Egyre többen érzik úgy, ha megtehetik, próbálnak segíteni a rászorultakon, a szervezeten keresztül.

A Magyar Vöröskereszt Budapest VII. kerületi Szervezete 2012-ben számos program keretén belül nyújtott segítséget a VII. kerületben élő rászorult lakosság részére.

***2. Adományozás***

*2012 évben 308 magánszemély, 4 vállalkozás és a Német Vöröskereszt adományozott   
a Szervezetnek.*

Külföldről érkezett adomány értéke: 195 000.- Ft

Belföldi természetbeni adományok össz. értéke: 9 817 258.- Ft

Belföldi pénzadomány értéke: 56 810.- Ft

Mikulásgyári adomány értéke: 4 698 000.- Ft

MVK Bp. Főv.-tól érkezett adomány 459 777.- Ft

*Összesen beérkezett adomány értéke: 15 226 845.- Ft*

***3. Segélyezés***

*Segélyezés célcsoportjai:* rászorult családok, nagycsaládosok, kisnyugdíjasok, munkanélküliek, egyedül élők.

*Segély típusa:* élelmiszer, használt és új ruhanemű, tisztítószer, sok-sok játék, könyv stb.

Ruhasegélyben részesült 204 család 1 464 120.- Ft

Élelmiszersegély 341 család 693 407.- Ft

Játék 109 család 150 000.- Ft

Cipő 91 család 87 000.- Ft

Tisztítószer 20 család 29 840.- Ft

Póló 187 család 56 100.- Ft

Cipő 91 család 87 000.- Ft

Könyv 60 család 24 000.- Ft

Egyéb (ajándék dob, műsz., törékeny) 166 család 103 207.- Ft

Német adomány 135 család 207 000.- Ft

Pékáru 838 család 2 183 456.- Ft

Iskolakezdési támogatás, tanszer 24 család 70 620.- Ft

Tesco Áruházzal közösen *élelmiszergyűjtést* szerveztek, melynek eredményként 22 rászorult család kapott élelmiszercsomagot 47 125.- Ft értékben.

*Segélyben részesültek száma összesen: 2197 család 5 115 865.- Ft értékben.*

***Mikulásgyári segélyezés***

Élelmiszer 150 család 306 000.- Ft

Vegyes 31 család 25 200.- Ft

Játék, plüss 108 család 378 000.- Ft

Egyéb 30 család 39 600.- Ft

Könyv 35 család 93 600.- Ft

Ajándék doboz 22 család 223 200.- Ft

*Mikulásgyárban összegyűjtött adományból   
376 család részesült 1 065 600.- Ft értékben.*

***A kerületi Vöröskereszt által támogatott szervezetek, oktatási intézmények és klubok:***

Baross Gábor Iskola játék, könyv 32 400.- Ft

Erzsébetvárosi Kéttannyelvű játék, könyv, egyéb 104 400.- Ft

Nefelejcs Óvoda játék, könyv, ajánd.dob. 171 000.- Ft

Roma Önkormányzat játék, könyv, ruha 93 600.- Ft

*Szervezeteknek átadott természetbeni adományok értéke: 401 400.- Ft*

*A Magyar Vöröskereszt 2012. évben összesen az Erzsébetvárosban élő   
rászorult családok részére 6 482 865.-Ft értékű adományt osztott ki.*

***4. Az ifjúsági munka***

Az *ifjúsági munka feladata*: az egészséges életmód bemutatása, tanítása és egyben a káros szenvedélyek elleni prevenciós feladatok a fiatalok körében.

A vöröskereszt szervezet ifjúsági munkája: a Vöröskereszt eszméinek, alapelveinek, humanitárius munkájának megismertetése, bemutatása és népszerűsítése.

***2012. évi ifjúsági programok:***

* *Elsősegélynyújtó felkészítő előadások és területi verseny*. Résztvevők:
  + Bp. Fasori Evangélikus Gimnázium
  + Baross Gábor Ált. Iskola
* *VII. ker. Polgári Védelmi vetélkedő egészségügyi állomás biztosítása*.

***5. Egészségvédelem, egészségfejlesztés***

Az Erzsébetvárosi Szervezet különböző rendezvényeken és gazdasági szerveztek által igényelt munkahelyeken végzi egészségvédelmi szűrővizsgálatait.

A 2012. évben 13 alkalommal szerveztek egészségvédelmi szűrőprogramot, melyen koleszterinszint ellenőrzést, vércukormérést, vérnyomás és pulzusmérést, testzsír ellenőrzést, diétás szaktanácsadást és életmód tanácsadást biztosítottak az érdeklődőknek.

A különböző prevenciós mérések is bizonyították, hogy a lakosság egészségi állapota egyre romlik és ennek mérséklésére több megelőzési és tanácsadási lehetőséget kell biztosítani részükre.

Kiemelt helyszínek – programok:

* Városliget – Családi Nap
* Árkád Bevásárló Központ
* Nyugati pályaudvar – Királyi váró
* Margitsziget – EU Sportnap
* Vakok Állami Intézete – Fehér Botok Hete
* Terézvárosi Búcsú

***6. Véradás***

A Szervezet tevékenysége során 65 alkalommal biztosított lehetőséget a véradásra. A jegyzőkönyvek alapján 2845 fő jelent meg véradáson, a szervezőmunkának köszönhetően 385 fő az újvéradók száma.

A két kerületi Önkormányzat támogatásának köszönhetően közös véradó ünnepség keretén belül 40 fő kerületben élő véradó részére és a kerületben tevékenykedő önkéntes véradó szervezőnek adtak át kitüntetéseket és tárgyjutalmakat.

***Egyéb***

**A Német Vöröskereszt Konstanz Járási Ifjúsági Szervezete** 2012-ben is adománnyal érkezett az Erzsébetvárosi Szervezethez. A radolfzelli iskolások gyűjtöttek adományt a magyar rászorult gyermekek részére, melyet az ott tevékenykedő vöröskereszt önkéntesek hoztak el a Szervezetnek.

Az elmúlt évben szerveztek **„Önkéntes Továbbképzést”** Cserkeszölőre, ahol a helyi aktivistákkal tapasztalatcsere keretén belül szakmai megbeszéléseket folytattak a szervezet munkájával kapcsolatosan.

### IV/4/b. Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület

**Szolgáltató neve: *Magyar Máltai Szeretetszolgálat***

***Erzsébetvárosi Nappali Melegedő***

**Képviselő neve:** Morva Emília vezető

**Székhelye:** 1125 Budapest, Szarvas G. út 58-60.

**Az ellátást biztosító telephely:** 1078 Budapest, Murányi u. 38.

**A biztosított ellátási forma:** hajléktalan személyek nappali ellátása

**A szerződött férőhelyek száma:** 60 fő

**A szerződés lejárta:** határozatlan idejű

Az önkormányzati támogatás összege 2012-ben: 1 500 000.- Ft

Az intézmény 1994-ben kezdte meg működését. Céljuk, hogy segítséget és mentálhigiénés támogatást nyújtsanak azon nappali melegedőbe járó ügyfeleiknek, akik hajléktalanok, vagy akiket a hajléktalanná válás fenyeget.

Rövidtávú céljuk, hogy a hozzájuk látogatók pótolják a szükséges iratokat, a higiénés szükségleteiket kielégítsék, mosással, tisztálkodással, ruházat pótlásával megfelelő megjelenést tudjanak biztosítani maguknak.

Hosszú távú céljuk, hogy az ügyfelek munkához való jutását és lakhatását elősegítsék, hogy a későbbiekben önállóan legyenek képesek a saját életük irányítására és kezelésére.

Az intézmény feladata az egyéni szükségletek felmérése és személyre szabott segítség nyújtása a problémák megoldásában.

***A nappali melegedő által nyújtott szolgáltatások***

Az intézményben lehetőség van tisztálkodásra, mivel egy női (egyszemélyes) és egy férfi (kétszemélyes) zuhanyzóval rendelkezik. A tisztálkodáshoz törülközőt, köntöst, borotvát, szappant, sampont, hajszárítót és egyéb eszközöket biztosítanak. A 2012. évben 8977 (2011-ben 8783) alkalommal fürödtek, 1065 (2011-ben 1954-an) borotválkoztak az intézményben, ami átlagosan több mint 36 fürdést, és 4 borotválkozást jelent naponta.

A *ruhák tisztítására és szárítására* hat mosógép és öt szárítógép áll rendelkezésre. A mosáshoz szükséges mosóport és alkalmanként öblítőt is a melegedő biztosítja. 2012. évben 10189 (2011-ben 9806) alkalommal mostak ruhát a melegedőben, ez naponta több mint 40 mosóprogram elindítását jelenti.

Az intézményben lehetőség nyílik a ruhák kivasalására, az esetleges kisebb javításokhoz varrásra, cipők tisztítására és kezelésére, amelyhez a szükséges eszközöket biztosítják.

*Ruhaosztás.* A kerület és a város lakosainak adományaiból érkeznek ruhák az intézménybe, amelyből mindenki válogathat és vihet. 2012. évben 642 (2011-ben 580) alkalommal tudtak ruhát adni a melegedőbe járóknak.

*Ételosztás*. Intézményi költségvetésből 2012. év november 16-tól hétköznaponként délelőtt vajas, szalámis zsemlét és teát osztottak. Ezt az ételosztást 2013. április 15-ig tervezik, napi 40 adaggal. A kiosztandó étel tartalmát a beérkező élelmiszeradományok is befolyásolják. 2012-ben 3224 (2011-ben 3216) adag szendvicset osztottak ki.

Fontos szolgáltatásuk az *információnyújtás*, amelynek keretében naprakész tájékoztatást nyújtanak más intézmények szolgáltatásairól, jogsegélyszolgálatokról, egészségügyi ellátásokról, iratpótlási lehetőségekről, szálláslehetőségekről, álláskeresési irodákról, pénzügyi támogatásokról, szabadidős tevékenységekről (pl. filmklub), csomag elhelyezésről stb. 2012. évben 1914 (2011-ben 1785) esetben adtak információt, ez naponta 7 főt jelent.

*Egyéb lehetőségek:* hűtő, mikrohullámú sütő, ital automata, újságok, számítógép, internet áll rendelkezésre, valamint filmklub működik. A számítógépet elsősorban munkahely- és albérletkeresésre, e-mail cím létesítésére veszik igénybe. 2012-ben 3486 (2011-ben 2258) alkalommal éltek az ügyfelek ezzel a lehetőséggel, ez több mint 8 ügyfelet jelent naponta.   
2011 novembere óta hetente szerda és csütörtök délután zajlik a filmklub. A 2012-ben vetített filmekre 950 (2011-ben 703-en) ügyfél ment el, ez átlagosan közel 9 főt jelent egy alkalomra.

A nappali melegedő szolgáltatásai ingyenesek. A hajléktalan emberek fél évnél nem régebbi tüdőszűrő igazolással, a kerületi lakosok pedig lakcímkártyával vehetik igénybe az intézmény szolgáltatásait.

***Szakmai munka***

Az intézmény munkatársai igyekeztek egyre nagyobb hangsúlyt helyezni a szakmai munkára, amely az alapszolgáltatásokon túl az egyes ügyfelekkel való elmélyült foglalkozást jelenti. Az *egyéni esetkezelés* során személyre szabottan próbáltak segítséget nyújtani az ügyfeleknek például a lakhatási problémák megoldásában, a lakhatási támogatás igénylésében, a „bonos rendszerben” való részvételben, álláskeresésben, önéletrajzírásban, nyugdíjigénylésben, egészségügyi ellátáshoz juttatásban stb. A lakhatás megoldásában 22 (15 férfi, 7 nő), álláskeresésben 13 (9 férfi, 4 nő) ügyfélnek tudtak segítséget nyújtani.

A 2012. évben 36 ügyféllel (25 férfi, 11 nő) történt esetkezelés. A legidősebb ügyfél 90 éves volt, a legfiatalabb 18 éves, átlagéletkoruk 47 év. A leggyakrabban előforduló segítségnyújtási formák: az álláskeresés, a lakhatás intézése (bonos rendszer, átmeneti szálló stb.) és az információnyújtás (szálláslehetőségekkel kapcsolatban).

2012.12.14. – 2012.12.19. „*Adni öröm program*” részeként a IV. kerületi Spar üzletben teljes létszámmal vettek részt önkéntesként az adománygyűjtő akcióban.

Az új szolgáltatások és a programok eredményeképpen a melegedő látogatottsága eléri a napi átlag 70 főt.

***Női krízis éjjeli menedékhely***

Az Egyesület 2011. november 15-től 2012. március 31-ig női krízis férőhelyet működtetett 10 férőhellyel, amelyet a hét minden napján 17:30-tól 6:30-ig vehettek igénybe. Az igénybevétel feltétele volt a félévnél nem idősebb tüdőszűrő igazolás. Az elhelyezés könnyen tisztítható, műbőr bevonatú, jó minőségű matracokon történt.

Egyéb szolgáltatások: fürdés, internet-használat, vajas kenyér és tea.

2012. évben 25 fő töltötte az éjszakáit a krízisférőhelyen. A napi átlagforgalom 6 fő volt egy éjszaka.

2011. november elejétől Cortesi pékségből heti öt alkalommal *édes és sós péksüteményeket osztottak* szét mind a nappali melegedőbe betérő, mind pedig az éjjeli menedékhelyen tartózkodó ügyfelek között.

***A gondozotti kör, a gondozási munka formái***

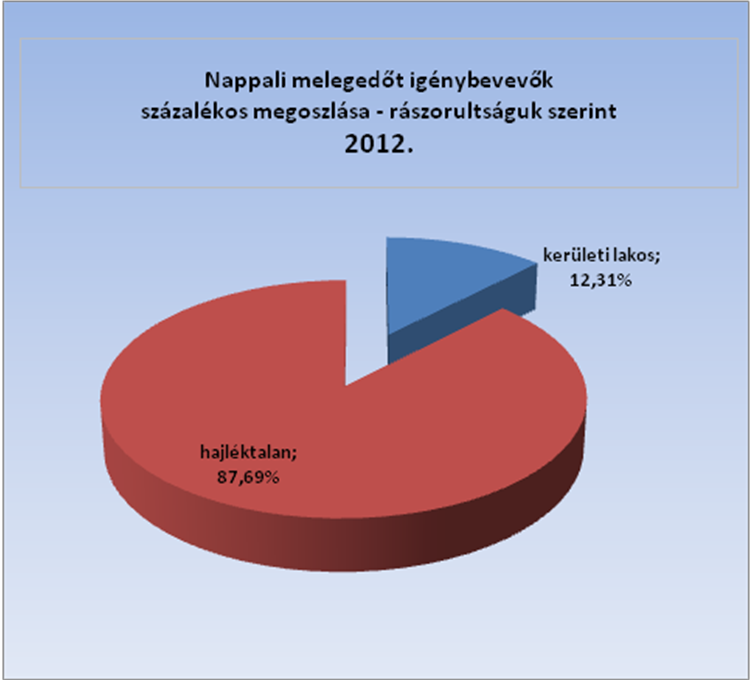
A 2012-es évben december 31-ig 18465 fő (2011-ben 17593 fő) látogatott el az intézménybe, ez naponta több mint 74 főt (2011-ben 70 fő) jelent, átlagéletkoruk 46.77 (2011-ben 47,16) év. Az összes betérők száma 1129 fő volt (2011-ben 1692 fő), ebből 680 fő (2011-ben 696 fő volt) régi ügyfél, 466 fő (2011-ben 996 fő volt) új ügyfél. Ez az adatcsökkenés az új adminisztrációs (TEVADMIN) rendszer hatásának köszönhető, amelynek eredményeként kisebb lett az átmenő forgalom az intézményben.

A melegedőbe járó ügyfelek napi átlaga több mint 74 fő. Az intézménybe járók kb. 80%-a állandó visszatérő, heti rendszerességgel látogatja a nappali melegedőt, és veszi igénybe a szolgáltatásokat.

1. ábra:

A nappali melegedőt látogatókat két csoportra oszthatjuk. Nagyobb részük 87,69%-uk (2011-ben 91,97%) hajléktalan ember, kisebb részük 12,31%-uk (2011-ben 8,03%) VII. kerületi lakos. Megfigyelhető, hogy a melegedőt igénybevevő kerületi lakosok száma, aránya (több mint 4%-al) jelentősen nőt a 2011-es évhez képest. Ennek oka a tömeges elszegényedésre vezethető vissza.

1. ábra:





**2010.**

A kerületi lakosok a csütörtöki napokon (hajléktalan nőkkel együtt) mosni, fürdeni és sokszor csak melegedni járnak be, mivel az alacsony jövedelmük miatt nem tudják fűteni   
a lakásukat. A rendszeres találkozások során kialakult bizalmi kapcsolat lehetővé teszi, hogy a kliensek feltárják a szociális és lelki problémáikat. Segítő beszélgetésekkel, ügyintézésben való segítségnyújtással elérhető, hogy jelenlegi helyzetüket könnyebben elviseljék, megváltoztassák.

A hét többi napján a hajléktalan embereket látják el. Többségben férfiak, akik fürdeni mennek be, illetve ruházatuk tisztítják. Ezek az emberek külsejükre, megjelenésükre igényesek, bár az alkohol sokuknál gondot okoz. Jelentős részük alkalmi munkából tartja el magát, mivel azonban ez nem jelent elég jövedelmet a megélhetésükhöz, igénybe veszik az intézmény ingyenes szolgáltatásait.

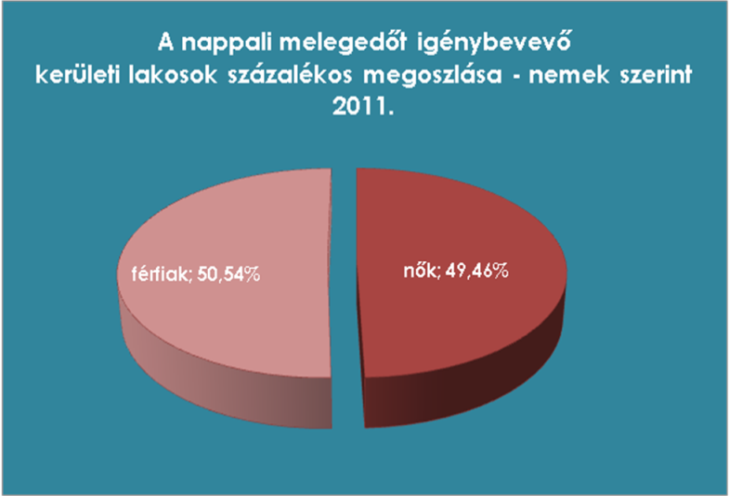
1. ábra:



**2010.**

A melegedőbe járók között a férfiak aránya magasabb: 2012-ben 78,03% (2011. évben 71,79%), a nők aránya 21,97% (2011-ben 28,21%) (3. ábra). Megfigyelhető, hogy a nők aránya jelentősen csökkent, több mint 6 %-kal.

1. ábra:



**2010.**

A kerületi lakosok arányában azonban változás figyelhető meg: míg 2010-ben 58,82% és 2011-ben 49,46% volt a nők aránya, ez a szám 2012-re 48,75%-ra csökkent. Ez azt jelenti, hogy már a kerületi lakosok között is több a férfi, mint a nő. (4. ábra).

***A 2012-es évben történt fontosabb intézményi események***

Június elején sor került az intézmény egészének tisztasági festésére a közfoglalkoztatott program keretén belül dolgozó festők segítségével. Augusztus-szeptember hónapokban megtörtént az elektromos hálózat korszerűsítése, bővítése; a régi számítógépek (3 db) lecserélése jobb teljesítményű, de használt készülékekre.

Az év során az intézmény dolgozói különböző programokon vettek részt, például az egyesület teajáratán, krízis időszakban a Kelenföldi pályaudvarnál zajló teajáratokon, a „Vissza az utcáról” programon, „Adni öröm” programon (adománygyűjtés); illetve karácsonykor ötödik alkalommal rendezték meg a karácsonyi ebédet az ügyfelek részére, valamint karácsonyi csomagok kiosztására is sor került.

### IV/4/c. *Menhely Alapítvány*

**Képviselő neve:** Aknai Zoltán igazgató

**Székhelye:** 1082 Budapest, Vajdahunyad u. 3.

**A szolgáltatás helye**: 1073 Budapest, Kürt u. 4.

**Biztosított ellátási forma:** utcai szociális munka

**Képviselő-testületi határozat száma:** 196/2008. (IV. 25.)

**A szerződés lejárta:** határozatlan idejű

**Ellátotti létszám:** nincs meghatározott szám

Az önkormányzati támogatás összege: 800 000.- Ft/év

**Utcai szociális munka**

Az utcai szociális munka segítségével a nehezen mozdítható, közterületen, nem lakáscélú helyiségekben éjszakázó, fedél nélkül élő emberek számára próbálják elérhetővé tenni a szociális ellátásokat. Az *utcai szolgálat* *célja*, az ellátási területen életvitelszerűen tartózkodó hajléktalan emberek felkutatása és gondozása, a felmerülő krízishelyzetek megoldása,   
a rászorulók intézményes ellátáshoz jutásának segítése, továbbá szálláskeresés valamint információnyújtás az igénybe vehető szolgáltatásokról, a közvetlen életveszély elhárítása.

Az utcai szociális munkások a Regionális Diszpécser Szolgálat bejelentései vagy egyéb bejelentések, továbbá az ügyfelek jelzései és a terület bejárása alapján kutatják fel a hajléktalan embereket és az egyéni és a közösségi szociális munka eszköztárát alkalmazva igyekeznek segíteni.

Az utcai szolgálat munkájában jelentős változás volt, hogy 2011-ben a Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal pályázati kiírásán sikeresen szerepeltek, így három évre elnyert pályázati támogatás biztosítja utcai szolgálat működését.

Mivel sem a Vöröskereszt utcai Szolgálata, sem a Kiút Egyesület utcai Szolgálata nem nyert a pályázati kiíráson, így a két ellátási területeken – Keleti pályaudvar és aluljárói, továbbá Astoria-Károly körút-Madách tér – is a Menhely Alapítvány utcai szolgálata végzi az utcai munkát.

Az ellátási terület és a jogszabályi változásoknak is köszönhetően 2012-ben tovább nőtt az utcai szolgálattal kapcsolatban levő emberek száma, de ezzel párhuzamosan nőtt a közterületekről elmozdított, elhelyezett emberek száma is.

**Erzsébetvárosi Utcai Gondozó Szolgálat**

A kerület, mint ellátási terület lefedettsége 100% mondható, a kerületben lévő ismert helyszíneket legalább heti rendszerességgel látogatják. Így rendszeres, intenzív kapcsolattartás működik az utcán élő emberekkel, amely elengedhetetlen feltétele a gondozási folyamatnak és az ehhez szükséges bizalomnak is. Ebben a munkában nagy szerepe van   
a kizárólag erre a célra használható és az Alapítvány tulajdonában levő gépkocsinak, mivel a veszélyhelyzetekben lévő emberek számára a rendelkezésükre álló gépkocsi gyors és hatékony segítségnyújtásra ad lehetőséget. Az autó a kritikus helyzetek gyors elhárítása mellett az egyes esetek rugalmas kezelését is biztosítja, mivel ha a rendszeresen látogatott, de motiválatlan ember kis mobilizálhatóságot mutat, akkor a megfelelő intézménybe tudják elszállítani, illetve a munkához szükséges egyéb tárgyi eszközöket is ezzel tudják szállítani (élelmiszerek, takarók, tea stb.). A gondozottaknak teát, gyógyszert, a téli időszakban takarót, hálózsákot stb. biztosítanak. A megfelelő higiénés feltételeknek eleget téve az autóban különböző fertőtlenítő szereket, fóliát stb. tartanak.

A Menhely Alapítvány utcai szolgálata 2002 óta végez utcai szociális munkát Erzsébetvárosban, téli időszakokban pedig – pályázati támogatás esetén –, mint Speciális Utcai Szolgálat is működik. Ez azt jelenti, hogy szükség esetén nemcsak a VII. kerületben végeznek utcai munkát, hanem a Regionális Diszpécser Szolgálat kérésére Budapest területén kutatják fel és segítik a közterületen élő fedél nélkülieket. A szolgálat két utcai szociális munkással, heti 30 órában látja el feladatait közterületen, hétköznap 16:00-tól 22:00 óráig. Az Erzsébetvárosi Önkormányzattal 2006-ban megkötött határozatlan idejű Közszolgáltatási Szerződés évente 800 000.- Ft támogatási összeget biztosít a szolgálatnak. A támogatással lehetővé válik, hogy a téli időszakban a két főállású utcai szociális munkás mellé további részállású utcai szociális munkásokat alkalmazzanak. A támogatási összeg az utcai szociális munkások bér és járulék költségeit fedezte. Az alapítvány együttműködési megállapodással rendelkezik az ellátási területüket érintően a Regionális Diszpécser Szolgálattal.

Az utcai munka háttérintézményeként a Kürt utcai Nappali Melegedő biztosítja a működéshez szükséges feltételeket (iratbeszerzések, ügyintézések, fogadó óra és helyiség, személyes megbeszélések, interjúk stb.). A kollégák rendszeresen teameket tartva együtt dolgoznak, megbeszélnek minden feladatot, egyeztetik a munkamegosztást, együtt hoznak meg szükséges döntéseket és elkészítik a következő időszak beosztását.

Több éves tapasztalat, hogy meleg időben többen élnek utcán, majd a hideg idő közeledtével, beálltával nagyobb részük cseréli fel az utcán való éjszakázást szállóra, de jelentős számban maradnak olyanok, akik télen is inkább az utcát választják. Ennek megfelelően októberben, novemberben a gondozó szolgálat segítségével is többen cserélték fel az utcát szállóra, így a hideg időben már kevesebben maradtak utcán, de az ő állapotukat is igyekezték folyamatosan figyelemmel kísérni, és együttműködés esetén elhelyezni őket.

2012-ben 345 utcán élő emberrel, 2476 alkalommal kerültek kapcsolatba (ez átlagosan 10 fő napi forgalmat jelent), közülük 217 emberrel először találkoztak ebben az évben. Szoros kapcsolatban (12-nél több találkozás) 44 emberrel van a szolgálat. Összesen 517 alkalommal kaptak valamilyen tárgyi eszközt (takaró, hálózsák, élelmiszer, ruha és gyógyszer). Az ellátottak túlnyomó része (80%) férfi, többségük nem rendelkezik semmilyen rendszeres jövedelemmel. Ők általában gyűjtögetésből, guberálásból vagy alkalmi munkákból élnek. Az elmúlt évben 86 embert helyezett el a szolgálat hajléktalanellátó intézményekben: éjjeli menedékhelyekre, egészségügyi centrumokba, lábadozókba. Kritikus egészségi állapotú emberekhez 3 alkalommal hívtak mentőt.

2012. július 19-én az önkormányzat helyszíni ellenőrzést tartott az ellátási szerződéshez kapcsolódóan az utcai szolgálatnál, melynek során megállapításra került, hogy a hatályos jogszabályoknak megfelelően, teljes körűen és magas szakmai színvonalon végzik munkájukat.

Az utcán élőket együttműködés esetén megpróbálják rendszeres jövedelemhez segíteni, ez leromlott egészségi állapotuk miatt általában rendszeres társadalombiztosítási vagy önkormányzati ellátást jelent, ha pedig ezzel már rendelkeznek, akkor állandó elhelyezésükben próbálnak segíteni.



### IV/4/d. *Golgota Keresztény Gyülekezet Egyesület*

**Képviselő neve:** Márkus Szilárd

**Székhely:** 1073 Budapest, Erzsébet krt. 13.

**Az ellátást biztosító telephely**: 1074 Budapest, Vörösmarty u. 17.

**Biztosított ellátási forma:** hajléktalan személyek nappali ellátása

**Képviselő-testületi határozat száma:** 202/2008. (IV.25.)

**A szerződés lejárta:** határozatlan idejű

**Ellátotti létszám:** 85 fő

*Az önkormányzati támogatás összege: 1.000.000.- Ft/év*

Az intézményben2012-ben területi fejlesztésekre nem került sor, a meglévő lehetőségek jobb kiaknázásra fektették a hangsúlyt. Az intézmény önkéntesek bevonásával és intenzívebb adományszervező munkával igyekezett pótolni a kieső támogatást. A törvényi szabályozás hatására az ellátható kliensek száma (engedélyezett létszám másfélszerese) közel felére csökkent. Az ellátást igénylő kliensek száma viszont nem csökkent. Az ellátás szabályozása miatt gyakran feszültség alakult ki, amelyet a szociális munkásoknak kellett megoldani.

A főzőkonyha 2010-es üzembe helyezésével, a 2012-es évben is jó minőségű meleg ételeket tudtak készíteni, amelyhez hozzájárult a TESCO egész éves kb. 3.000.000 Ft értékű adománya.

*Ellátotti létszám*

2011. szeptember 12-től 70 főről 85 főre emelték az intézmény működési engedélyében szereplő férőhelyszámot. Így nappali ellátásban naponta 127,5 fő számára tudják biztosítani a nappali központ igénybevételét. A létszámból 88 fő számára hideg étkeztetést 40 fő számára meleg ételt tudnak biztosítani.

**Vitamin**

2012-ben kétnaponta tudtak vitamin készítményeket adni a kliensek számára.

**Önkéntesek és külsősök bevonása**

1. 2011-től a Fővárosi Igazságügyi Hivatal Pártfogó Felügyelői Szolgálata éves szinten 18 fő 40-120 közmunkaórás elítélt töltötte az intézménynél a büntetését.
2. A fenntartó részéről kb. 64 önkéntes végzett közhasznú munkát az intézményben.

**Minőségbiztosítás**

2012-ben is kéthavonta három alkalommal szupervíziós programban vett részt minden munkatárs. A cél, hogy a napi munka folyamán nehezen kezelhető eseményeket közösen megbeszélve modellezzék, majd megoldási lehetőségeket keressenek rá.

**Tervek**

A beszámoló véglegesítésig még mindig nem kaptak lehetőséget (NRSZH által kiadott befogadási korlát miatt) és nem tudják megvalósítani, de készek lennének közel 200 fő számára Népkonyhai szolgáltatás bevezetésére.

A 2012 januárjában bevezetett ellátható létszám csökkentése, és ezzel egyben a normatív támogatás csökkenése még fontosabbá tette az Önkormányzatunkkal kötött ellátási szerződést az Egyesület részére. Ezért is fontos számukra, hogy az Önkormányzat hozzájárul a hajléktalan ellátás színvonalának az emeléséhez, és mindamellett, hogy a napi ellátási kötelezettségüket teljesítik, a bővebb szolgáltatásukkal középtávon is hozzá tudnak járulni klienseik életminőségének a javulásához.

### IV/4/e. *Myrai Szent Miklós Keresztény Egyház*

**Képviselő neve:** Balla János elnök

**Székhely:** 1087 Budapest, Fiumei út 3-5.

**A szolgáltatás telephelye**: 1078 Budapest, Murányi u. 5.; 2012. 07.01.-től 1078 Budapest, Nefelejcs u. 39.

**Biztosított ellátási forma, ellátotti létszám:** - átmeneti szállás (50 fő; 2012. 07.01.-től 40 fő),  
 - éjjeli menedékhely (20 fő).

**A szerződés határideje:** 2015. május 25.

**Képviselő-testületi határozat száma**: 149/2011. (II.25.)

**Átmeneti szállás**

Az intézmény elhelyezést nyújt azon hajléktalan személyek számára, akik rendszeres jövedelemmel rendelkeznek és vállalják a szükséges elő-takarékosságot.

A szálló szükségességét megalapozza az az igény, hogy egyre több olyan segítségre szoruló kliens jelent meg a rendszerben, akiknek az éjjeli menedékhely nem nyújtott megfelelő ellátást, akik szálláson kívül munkát szerettek volna, kapcsolataik újra- vagy felépítését, elő-takarékosságot.

A szállóra történő felvétel a Felvételt Előkészítő Teamen történik.

A szolgáltatás *célja*, hogy a hajléktalan embereknek egyénre szabott segítséget nyújtson annak érdekében, hogy társadalmi integrációjuk megvalósuljon.

Az ellátás során *kiemelt feladatot* jelent a munkaerő-piaci integráció, az önálló lakhatás előkészítése és az előtakarékosság teljesítése, folyamatos figyelemmel kísérése.

A szálláson 8 esetfelelős szociális munkás dolgozik. A szállás biztosítja az ügyfelek számára a komplex, a szükségletek felmérésén alapuló segítségnyújtást.

Az intézményben team munka folyik, mely hozzájárul a szociális segítő munka támogatásához. A teameket heti rendszerességgel tartják. Ezek az alkalmak lehetőséget adnak az információátadásra, az egységes szemlélet kialakítására és az esetmegbeszélésekre.

***A szakmai stáb***

Az intézmény szakmai stábja két nagy részre osztható.

* esetkezelő szociális munkások,
* ügyeletet teljesítő szociális gondozók.

Mindkét stáb külön tart team megbeszéléseket, köztük a kapcsolatot elsősorban az intézmény vezetője biztosítja. Az esetkezelő szociális munkások hetente tartanak team megbeszélést, az ügyeletet teljesítő szociális gondozók kéthetente. Mindkét stáb megbeszéléseit az intézmény vezetője irányítja. Havi egy alkalommal az esetkezelő stáb egésze részt vesz a szociális gondozók team-megbeszélésen, így biztosítva a közös szakmai munkát és az információk megfelelő áramlását.

***Az ellátást igénybevevők***

2012. évben 141 fő felvételizett a szállóra, közülük 54 fő költözött be ténylegesen. A többiek vagy el lettek utasítva, vagy a várólista feltételeit nem teljesítették. Az intézményből összesen 45 fő költözött ki 48% jogviszony megszűnése miatt; 13 % házirend súlyos megsértése miatt, a 39 % egyéb okok miatt.

*Nehézségek a munka során:*

* addiktológiai problémák,
* motiváció fenntartása, esetleg hiánya,
* kisebbségek és másság elutasítása a munka világában,
* pénzgazdálkodási nehézségek.

*Az ellátottaknak az alábbi segítségeket nyújtották az elmúlt évben:*

* egyéni esetkezelés;
* segítő beszélgetés;
* egészségügyi segítségnyújtás, tájékoztatás, orvoshoz kísérés-szállítás, látogatás, gyógyszerek felíratása-kiváltása;
* ügyintézésben való segítségnyújtás (segélyek intézése, iratok pótlása, leszázalékolás, nyugdíjazás elindítása, zárójelentések beszerzése, banki ügyek intézése);
* munkahelykeresés, kapcsolattartás a munkáltatókkal;
* albérletkeresés;
* gépkocsival történő szállítás;
* kapcsolattartás más intézményekkel, kollégákkal az ellátottak érdekében;
* szociális otthoni elhelyezés indítása - költözéskor szállítás;
* ügyvéddel kapcsolattartás;
* rendőrségi ügyekben segítségnyújtás;
* addiktológiai csoport működtetése.

**Éjjeli menedékhely**

2011. április 06.-án nyitotta meg kapuit az éjjeli menedékhely. Az éjjeli menedékhely lehetőséget nyújt pihenésre, tisztálkodásra, mosásra, ételmelegítésre, illetve csomagmegőrzésre. A lakók számára az adományokból biztosítanak ruhaneműket, ágyneműket, tisztálkodási szereket, pokrócokat, takarókat. A közösségi programokon túl az ellátottak reintegrációját, beilleszkedését, munkavállalását is kívánják segíteni.

Az intézményekbenvégzett **s**zolgáltatások folyamatossága biztonságot jelent az ellátottak számára. Az ellátást végzők törekszenek arra, hogy olyan légkört alakítsanak ki, hogy a szolgáltatást igénybevevők azt érezzék, hogy minden értük történik, egyenrangú partnerek, nem pedig kiszolgáltatott alanyai a történéseknek. Mindent megtesznek testi – lelki aktivitásuk fenntartása, megőrzése érdekében.

## V/5. A biztosított ellátási forma: fogyatékos személyek nappali ellátása

### 

### V/5/a. Civil szervezet neve: *Küldetés Egyesület*

**Képviselő neve:** Hitzingerné Klemens Lilla elnök

**Székhelye:** 1072 Budapest, Klauzál tér 5.

**A szolgáltatás helye**: 1072 Budapest, Klauzál tér 5.; 1078 Budapest, István u. 20.

**Képviselő-testületi határozat száma:** 209/2008.(IV.25.)

**A szerződés lejárta:** határozatlan idejű

**Ellátotti létszám:** 8 fő VII. kerületi állandó lakóhellyel rendelkező, harmadik életévét betöltött fogyatékos személy

Az *ellátási szerződés* támogatási költsége a mindenkori normatív támogatás összegével megegyező összeg. 2012-ben: 3 244 800 Ft

Az Egyesület 2004 szeptembere óta biztosítja fogyatékkal élő személyek napközbeni ellátását. Az engedélyezett létszám 15 fő, közülük 8 fő VII. kerületi lakosra van ellátási szerződésük. Az intézményben a szinten tartó és fejlesztő foglalkozások mellett, tartalmas szabadidős programokra és kulturális események látogatására van lehetőség.

Az intézményben dolgozók szakmai végzettsége 100%-ban megfelel a törvény által előírt kötelezettségnek. 1 fő szociális menedzser, 1 fő szociális munkás, 1 fő szociális asszisztens végzi a tevékenységeket. A szakmai-pedagógiai irányítást az egyesület elnöke végzi, aki gyógypedagógiai végzettséggel rendelkezik.

Az intézmény nyitvatartási ideje hétköznap reggel 7 órától-17 óráig.

Az intézményben 2007 szeptembere óta a napközbeni ellátás mellett bevezették a munka-rehabilitációt, mely a kerámiakészítés, varrás és selyemfestés, gyöngyfűzés munkafolyamatának elsajátítását tűzte ki célul. A napközibe járók közül 12 fő részesült szociális foglalkoztatásban, a napközbeni ellátás pedig 2 csoportra osztva történt. A csoportok megbontása a személyi készségek, képességek, foglalkoztathatóság szerint differenciáltan is tovább bontják, így a tevékenységek mindig személyhez igazodnak. Az ellátottak számára az alábbi területeken történtek fejlesztések: önállóság, önkiszolgálás képességének fejlesztése, a szociális foglalkoztathatóságra való felkészítés, társadalmi ismeretek, kultúrtechnikák (írás, olvasás, számolás), történelem, egészségmegőrzés tudás szinten tartása, fejlesztése.

Az intézményben kialakított csoportok összehangoltan tudnak együttműködni, a csoporttagok segítőkészek egymás iránt. A kialakított napi és heti ritmushoz valamennyien alkalmazkodnak, feladattudatuk és feladattartásuk erősödött.

A fiataloknak lehetőséget biztosítanak szabadidős programokon való részvételre, amelyeket az Egyesület szervez és bonyolít le, így tehermentesítik még inkább a szülőket (lovaglás, euritmia, jóga, egyéni fejlesztés, tánc). A fiatalokat rendszeresen kísérik moziba, kirándulni, éves szinten állatkertbe, múzeumba. A VII. kerületi fiatalok számára az Egyesület által szervezett szabadidős programok ingyenesek.

### V/5/b. *Budapest Főváros VIII. kerületi Józsefváros Önkormányzat*

**Képviselő neve:** Dr. Kocsis Máté polgármester

**Székhelye:** 1082 Budapest, Baross u. 63-67.

**Az ellátást biztosító telephely:** „Őszirózsa” Gondozó Szolgálat *–* Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthona; 1082 Budapest, Kis Stáció u. 11.

**A szerződés lejárta**: határozatlan idejű

**A szerződött férőhelyek száma:** 1 fő

**Képviselő-testületi határozat száma:** 50/2010.(III.5.)

*Ellátási szerződés díja 2012-ben: 567.845.-Ft* (500 000 Ft/év – 2010. évtől a mindenkori KSH adatközlés szerinti infláció mértékének megfelelő összeggel megemelt szolgáltatási ellenérték)

Az intézmény 1990 októbere óta működik a VIII. kerületben, 20 férőhellyel. 2010 augusztusában a napközi otthon új helyre költözött, a Kis Stáció u. 11. szám alá.

Az intézmény feladatait 1 fő vezető, 1 fő terápiás munkatárs, 3 fő szociális gondozó és 1 fő technikai dolgozó látja el.

Az intézmény *feladata* az értelmileg és/vagy halmozottan sérült felnőtt fogyatékosok nappali ellátásának, foglalkoztatásának, fejlesztésének és szinten tartásának, valamint felügyeletének biztosítása. Az ellátottak köre elsődlegesen a VIII. kerületi lakosok, valamint az ellátási szerződések alapján fogadnak más kerületből is ellátottakat.

Az intézmény biztosítja az ellátottak részére az alábbi tevékenységeket, szolgáltatásokat:

* igény szerint meleg élelem;
* szabadidős programok szervezése;
* szükség szerint az egészségügyi alapellátás megszervezése, a szakellátásokhoz való hozzájutás segítése;
* hivatalos ügyek intézésének segítése;
* munkavégzés lehetőségének szervezése;
* életvitelre vonatkozó tanácsadás, életvezetés segítése;
* speciális önszerveződő csoportok támogatása, működésének, szervezésének segítése.

A napközi otthonban rendszeresen zajlik szellemi, kulturális, szórakoztató jellegű foglalkoztatás. Az ellátottak részére biztosítják különböző kulturális, sport- és szabadidős programokon, rendezvényeken való részvételt pl. szerveznek kirándulásokat, nyári táborokat, rendszeresen járnak különböző sportversenyekre, koncertekre, moziba, állatkertbe.

A jelentősebb ünnepeket közösen megünneplik pl. név- és születésnapok, farsang, anyák napja, húsvét, gyermeknap, Mikulás, karácsony.

Az intézményben a gondozási csoportok kialakításánál figyelembe veszik az ellátottak életkorát, fejlettségi szintjüket és egyéni foglalkoztatásuk szintjét.

A nappali ellátásban részesülő személyekre egyéni gondozási tervet készítenek. Biztosítják az egyéni fejlesztő programokra épülő gyógypedagógiai foglalkozásokat csoportos és egyéni foglalkozások keretében. A foglalkoztatás során megvalósul a mentális, fizikai és szociális képességek szinten tartása, fejlesztése az ellátottak képességeihez igazodva. Különböző kézműves foglalkozásokat, zenei foglalkozásokat, gyógytornát tartanak.

A Budapest VIII. Kerületi Józsefvárosi Önkormányzat, mint szolgáltatást végző 2006. január 1. napjától határozatlan időre vállalta, 1 fő VII. kerület területén állandó lakóhellyel rendelkező harmadik életévét betöltött, önkiszolgálásra részben képes vagy önellátásra nem képes, felügyeletre szoruló fogyatékos személy nappali ellátását, a törvényben meghatározott módon, az ellátási szerződésben rögzítettek értelmében.

Az intézmény az ellátási szerződésünk alapján 1 fő VII. kerületi lakost látott el, aki 1990-óta jár az intézménybe. Az ellátott születése óta halmozottan sérült. Az intézményvezető tájékoztatása alapján 2012. évben január 01-től december 31-ig 202 gondozási napot tartózkodott az intézményben.

A hosszú ideig nyitott, kiegyensúlyozott fiatal, állapota körülbelül 5 éve, folyamatos romlást mutat. Egyik napról a másikra befelé fordulóvá, zárkózottá vált, nem szívesen tanul, magában beszél, nem szívesen létesít új kapcsolatokat. Az elmúlt években állapota stagnál.

A gondozási napok részletezése:

|  |  |
| --- | --- |
| Hónap | Nap |
| 2012. január | 22 |
| 2012. február | 21 |
| 2012. március | 21 |
| 2012. április | 20 |
| 2012. május | 21 |
| 2012. június | 21 |
| 2012. július | 12 |
| 2012. augusztus | 22 |
| 2012. szeptember | 20 |
| 2012. október | 22 |
| 2012. november |  |
| 2012. december |  |
| **Összesen:** | **202** |

### V/5/c. *Budapest Főváros IX. kerületi Ferencváros Önkormányzata*

**Képviselő neve:** Dr. Bácskai János polgármester

**Székhelye:** 1092 Budapest, Bakáts tér 14.

**Az ellátást biztosító telephely**: Ferencvárosi Egyesített Bölcsődei Intézmények

1092 Budapest, Ráday u. 46.

**A biztosított ellátási forma**: sajátos nevelési igényű gyermek bölcsődei ellátása

**A szerződés lejárta:** határozatlan idejű

**A szerződött férőhelyek száma:** 1 fő

**Képviselő-testületi határozat száma:** 291/2011.(IV.15.)

***Ellátási szerződés díja:*** *780 000 Ft/év*

A Budapest IX. Kerületi Ferencváros Önkormányzata, mint szolgáltatást végző 2006. január 1. napjától határozatlan időre vállalta, 1 fő VII. kerület területén állandó lakóhellyel rendelkező sajátos nevelési igényű gyermek bölcsődei ellátását.

A sajátos nevelési igényű gyermekek esetében teljes integráció valósul meg a bölcsődében, ezért az egyik csoportban 4 fő átlagosan fejlődő és 3 fő sajátos nevelési igényű gyermek ellátását biztosítják.

Az intézményben az ellátottak életkori sajátosságainak, fejlettségi szintjének figyelembe vételével biztosítják az ellátást és az egyéni fejlesztő foglalkozásokat, 1 fő főállású gyógypedagógus irányításával, illetve 1 fő gyógypedagógiai asszisztens segítségével.

A korai fejlesztési és gondozási feladatokat végző gyógypedagógus – a Szakértői és Rehabilitációs Bizottság szakvéleményére épített – egyéni fejlesztési évre készíti el az egyéni fejlesztési tervet. Az egyéni fejlesztési terv tartalmazza az értelmi fejlesztés, a hallásfejlesztés, a látásfejlesztés, az adaptációs tréning, a mozgásfejlesztő terápiák, logopédiai terápiák a pszichológiai fejlesztés feladatait.

Az intézményben ellátott VII. kerületi sajátos nevelési igényű gyermek 2012. február 07-től jár a bölcsődébe. Az elhelyezés a szülő kérése történt. A Szakértői Bizottság agresszív viselkedéssel társuló súlyos autizmust diagnosztizált. A kisfiú egyéni komplex fejlesztésben részesült, heti 4 órában. A kezdeti agresszív megnyilvánulások, nehézségek ellenére sikerült a csoportba való beilleszkedés elősegíteni. A kisfiú – több idő biztosításával – a bölcsődei napirendet, szokásokat igyekszik elsajátítani, gondozónőit, társait elfogadta. Fontos számára, hogy a megszokott rutin szerint történjenek a dolgok, mert a változásokat nehezen viseli.

Az 1 hónapos próbaidő leteltével team értekezleten döntöttek a gyermek befogadásáról. A kisfiú viselkedésében nagy változásokat, fejlődést tapasztaltak. Társaival elkezdett együttműködni, közös játékba, tevékenységekbe rövid időre bekapcsolódni. Egyéni komplex fejlesztés minden területre kiterjed, mint például nagymozgás, finommotorika, szocializáció, viselkedés, beszéd, kommunikáció.

Budapest, 2013.

**A 2012. évről készült kerületi ágazati munkáról, szociális szolgáltatásokról, szociális ellátásokról és egészségügyi alapszolgáltatásokról készült átfogó értékelést Budapest Főváros VII. kerület Erzsébetváros Önkormányzat Képviselő-testülete a ……/2013. (………..) számú határozatával elfogadta.**