**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**

**2014. évi szakmai munkájáról**

**Budapest Főváros VII. Kerület Erzsébetváros Önkormányzata**

**fenntartásában működő   
Bischitz Johanna Integrált Humán Szolgáltató Központ   
és a Humánszolgáltató Iroda beszámolója a 2014. évben végzett   
ágazati munkáról, szociális szolgáltatásokról,   
szociális ellátásokról és egészségügyi alapszolgáltatásokról.**

Tartalomjegyzék

1. **Pénzbeli és természetbeni ellátások a VII. kerületben 3. oldal**
2. **Bischitz Johanna Integrált Humán Szolgáltató Központ**

**2014. évi tevékenysége 5. oldal**

**1. Egészségügyi tevékenység 8. oldal**

1. **Háziorvosi alapellátás**
2. **Házi gyermekorvosi alapellátás**
3. **Felnőtt fogorvosi alapellátás**
4. **Felnőtt háziorvosi ügyeleti alapellátás 24 órában**
5. **Gyermekfogászati ellátás**
6. **Védőnői alapellátás**
7. **Otthoni szakápolási szolgálat**
8. **Szájsebészeti szakellátás**

**2. Családi- és gyermekjóléti ellátások 14. oldal**

1. **Bölcsődék**
2. **Gyermekjóléti Központ**
3. **Családsegítő és Foglalkoztatási Tanácsadó Szolgálat**

**3. Idősellátás 37. oldal**

1. **Szociális étkeztetés**
2. **Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás**
3. **Házi segítségnyújtás**
4. **Nappali ellátás**
5. **Bentlakásos otthonok**

**4. A képzési- fejlesztési és projekt tevékenységek 61. oldal**

1. **Erzsébetváros Önkormányzata és a civil szervezetek közötti együttműködés keretében ellátott feladatok**  **69. oldal**
2. **PÉNZBELI ÉS TERMÉSZETBENI ELLÁTÁSOK A VII. KERÜLETBEN**

|  |
| --- |
| **2014. évi ügyiratforgalom** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Iktatott főszám | Iktatott alszám | Összes iktatás |
| 6664 | 11185 | 17834 |

A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény alapján megállapított pénzbeli és természetbeni ellátásokról szóló kimutatás a gyermekvédelmi feladatok ellátásáról szóló beszámolóban szerepel, itt csak a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény alapján megállapított pénzbeli és természetbeni ellátásokról szóló statisztikát szerepeltetjük.

**Lakásfenntartási támogatás**

|  |  |
| --- | --- |
| Kérelmezők száma | 865 |
| Összes iktatás | 1830 |
| Elutasítások száma | 239 |
| Normatív támogatásra kifizetett összeg | 24 693 ezer |
| Adósságcsökkentéshez kapcsolódó  lakásfenntartási támogatásra  kifizetett összeg | 850 ezer |

**Adósságcsökkentési támogatás**

|  |  |
| --- | --- |
| Kérelmezők száma | 124 |
| Összes iktatás | 453 |
| Elutasítások száma | 51 |
| Támogatásra kifizetett összeg | 11 005 ezer |

**Méltányos ápolási díj**

|  |  |
| --- | --- |
| Kérelmezők száma | 217 |
| Összes iktatás | 536 |
| Elutasítások száma | 57 |
| Támogatásra kifizetett összeg | 33 107 ezer |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Kérelmezők száma | 1109 |
| Összes iktatás | 3951 |
| Elutasítások száma | 322 |
| Egészségkárosodottak  részére kifizetett összeg | 8 436 ezer |
| 5 évvel nyugdíj előttiek részére  kifizetett összeg | 23 162 ezer |
| Foglalkoztatást helyettesítő támogatásra  kifizetett összeg | 76 639 ezer |

**Szociális lakbér megállapításához igazolás**

|  |  |
| --- | --- |
| Kérelmezők száma | 423 |
| Összes iktatás | 562 |
| Az ERVA Nonprofit Zrt. állapítja meg a támogatás mértékét. | |

**Méltányos közgyógyellátás**

|  |  |
| --- | --- |
| Kérelmezők száma | 891 |
| Összes iktatás | 1597 |
| Elutasítások száma | 67 |
| Támogatásra kifizetett összeg | 13 588 ezer |

**Köztemetés**

|  |  |
| --- | --- |
| Kérelmek száma | 227 |
| Összes iktatás | 790 |
| Támogatásra kifizetett összeg | 12 087 ezer |

**Gyógyszertámogatás**

|  |  |
| --- | --- |
| Kérelmezők száma | 193 |
| Összes iktatás | 376 |
| Elutasítások száma | 60 |
| Támogatásra kifizetett összeg | 4 678 ezer |

**Önkormányzati segély**

|  |  |
| --- | --- |
| Kérelmezők száma | 1068 |
| Összes iktatás | 2041 |
| Elutasítások száma | 641 |
| Támogatásra pénzben kifizetett összeg | 20 276 ezer |

**Fűtési támogatás**

|  |  |
| --- | --- |
| Kérelmezők száma | 58 |
| Összes iktatás | 99 |
| Elutasítások száma | 44 |
| Támogatásra kifizetett összeg | 1. ezer |

# BISCHITZ JOHANNA INTEGRÁLT HUMÁN SZOLGÁLTATÓ KÖZPONT 2014. ÉVI TEVÉKENYSÉGE

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 2014-es évben a VII. kerület lakosságának szociális, gyermekjóléti és egészségügyi alapellátását és a vállalt egészségügyi szakellátását a Bischitz Johanna Integrált Humán Szolgáltató Központ biztosította.

A Bischitz Johanna Integrált Humán Szolgáltató Központ (továbbiakban: Humán Szolgáltató) 2012 tavaszától biztosítja Erzsébetváros lakosai részére a gyermekjóléti és szociális szolgáltatásokat, valamint az egészségügyi alapellátást és ellátja az azzal kapcsolatos koordinációs feladatokat. Az elmúlt csaknem három évben az intézmény számos belső változáson ment keresztül, melyek célja minden esetben az volt, hogy a kerület lakosai minél magasabb színvonalú szolgáltatásokhoz jussanak hozzá és a feladatellátás hatékonyabbá váljon.

Az Erzsébetváros fejlesztésében koncepcionálisan is megjelenő megújuló gondoskodási formák iránti igény megvalósítása a kerületben nagy mértékben a Humán Szolgáltató munkájában testesült meg. Az intézmény szakmai fejlődése mellett megkezdődött az infrastrukturális fejlődés is, mely folyamatok egymást erősítő hatással bírtak.

A 2014. év szakmai fejlesztései közül a területi ellátási modell (továbbiakban: TEM) bevezetése volt az egyik legkiemelkedőbb. A modell szerinti munkavégzés alapjainak megteremtése az integrációs folyamat során valósult meg, mely folyamatban a kollégák megtanultak azonos irányvonalak követése mellett dolgozni, megismerték a szabályozottságból fakadó előnyöket és az általa nyújtott biztonságot. Az ellátottak számára egyszerűbb lett a szolgáltatásokhoz való hozzáférés, ám még mindig voltak párhuzamosságok, kihasználatlan erőforrások. Ennek felismerése és a lakosság igényeire adott gyors és adekvát válaszok szükségessége vezetett a TEM irányába, melynek keretében az ellátásszervezés fontos részét képezi, hogy területi alapon szervezi át a szolgáltatásokhoz való hozzáférés biztosítását.

Területi alapként a jelenlegi háziorvosi körzeteket fogadták el, mely kialakítása során figyelembe vették, hogy megközelítően 1500 fő kerüljön ellátásba egy–egy körzetben. Ez alapul szolgált arra, hogy a szolgáltatási ablak, amelyen keresztül igyekeznek egy ablakos ellátási rendszert kialakítani, maga az ellátott lakókörnyezete legyen, így az igénybevevő egyablakos ügyintézés lehetőségéhez juthatott hozzá, a saját otthonában. A szolgáltatók közelebb vitele az igénybevevőhöz jelenti egyrészt az intézményi struktúra merevségének feloldását, másrészt az ellátásszervezés megfordulása kapcsán a szolgáltatói szemlélet erősödését is.

A rendszerben az összes közreműködő a szolgáltatási igényeknek megfelelően tevékenykedik, illetve a kompetencia határok pontos kijelölésével együttműködési keretet kap a feladatai ellátásához, valamint „kézből-kézbe” adja az esetet az ellátás más szegmenseiben, így az igénybevevő elégedettsége, illetve a problémakezelés is javulhat.

Fontos elem az új modellben a lakossági tájékoztatás, mely magában foglalja a jogosultságok, igénybevételi feltételek, valamint az ellátást nyújtó személyek elérhetőségét, illetve részletes ismertetését.

Az eddigi munka eredményei:

* Ellátott sűrűségi adatok körzetre bontva, mely a kapacitás szabályozás kiindulási pontja lehet, egyben mérőeszközül is szolgál a Területi Ellátási Modell hatékonyság méréséhez.
* Az ellátási folyamat és dokumentáció átvizsgálása az esetátadás kapcsán.
* A szakmai munkafolyamatok átgondolása, igényekhez igazítása.
* Szakmai dokumentáció elektronizálására való felkészülés.
* Jelzőrendszeri értekezletek, az együttműködések rendszerének felülvizsgálata.
* Szolgáltatási struktúra átalakítási folyamatának elindítása.
* Lakossági tájékoztató anyag elkészítése.
* Szervezeti integráció folyamatba épített megvalósulása.
* Külső partnerekkel történő együttműködési irányok és lehetőségek újragondolása.

Mind a szakmai munkát, mind a személyi állományt érintő változás volt 2014 januárjában, hogy Budapest Főváros VII. Kerület Erzsébetváros Önkormányzata Képviselő-testületének 216/2013. számú döntéséből következően a szociális és a kerületi iskolákban működő konyhák személyi állománya kiszervezésre került a Humán Szolgáltató közalkalmazotti állományából és a közbeszerzési eljárás alapján a vásárolt élelmezést biztosító cég állományi létszámába kerültek, egyben a cég vette át a Humán Szolgáltató tálalókonyháinak üzemeltetését is.

A szervezeti változások körében fontos elem volt, hogy létrejött a Képzési- Fejlesztési és Projektiroda és az Üzemeltetési Csoport. Az előbbi a szakmai irányvonalak tekintetében hozott újdonságot az intézmény életébe, utóbbi pedig a mindennapi infrastrukturális működés zökkenőmentességéhez járult hozzá.

A lakosság tájékoztatásával összefüggő kezdeményezések során 2014-ben a honlapon további fejlesztéseket végeztek, így létrejött többek között egy szolgáltatáskereső felület és egy futó banner is, ahonnan az intézmény aktuális, új tevékenységeire, fejlesztéseire lehet eljutni, egyszerűsített navigációval.

Megjelent az „Erzsébetvárosi Humán Kisokos” című kiadvány, mely a TEM-nek megfelelően nyújt információkat a kerületi lakosság számára.

2014-ben is folytatódtak a Humán Szolgáltató telephelyeit érintő felújítások:

* Az orvosi rendelők mindegyike megújult (kivéve a Péterfy Sándor utcai Kórházban található rendelőket, tekintettel speciális helyzetükre).
* Februárban új telephelyre költözött a Nyitott „E” Klub (Dohány u. 22 – 24.).
* Megtörtént a Dózsa György út 46. szám alatti idősek bentlakásos otthonának részleges felújítása, az alábbiak szerint:
  + az ötödik emelet teljes felújítása,
  + négy további apartman teljes felújítása,
  + a Dózsa György úti bejárat felől a zsiliprendszer került kialakításra, alumínium nyílászárókkal, az épület valamennyi nyílászárójának cseréje,
  + az 1. emeleti klubteremben a padlózat cseréje,
  + a közösségi vizesblokkok felújítása.
* A Városligeti Bölcsőde teljes felújítása és bővítése befejeződött.
* A Dob Bölcsődében felújításra került a konyha és a teljese fűtési rendszer.

2014-ben a fenti, fejlődést jelentő változások mellett a Humán Szolgáltató korábbi alaptevékenységeit (családi és gyermekjóléti ellátások; idősellátás; egészségügyi szolgáltatások) kiegészítve és azokat támogatva megkezdte munkáját a Képzési- Fejlesztési és Projektiroda, mely így a Humán Szolgáltató negyedik ágazatává vált.

Amint az ismeretes, a Humán Szolgáltató szakmai tevékenysége négy 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
* Képzési- Fejlesztési és Projektiroda
* a Képviselő-testület által az intézményhez rendelt, az intézmény által pályázott vagy vállalkozási tevékenysége keretében ellátott projekt (függetlenül a finanszírozási formától) tervezése (szakmai és pénzügyi), koordinálása, megvalósítása, nyomon követése, ellenőrzése, elszámolásainak elkészítése.
* Intézmény projekt- és pályázati tevékenységével összefüggő feladatai körében végzett tevékenység.
* Az intézmény kommunikációjával, tájékoztatással és nyilvánosság biztosításával kapcsolatos feladatok koordinálása.

A 2014. évről szóló szakmai beszámoló ezen területek mentén mutatja be az intézmény munkáját.

1. **Egészségügyi tevékenység**

Az egészségügyi ágazathoz 2014-ben is az alábbi ellátási tevékenységek tartoztak:

* Háziorvosi alapellátás
* Felnőtt háziorvosi ügyeleti alapellátás 24 órában
* Házi gyermekorvosi alapellátás
* Gyermek háziorvosi ügyeleti alapellátás
* Felnőtt fogorvosi alapellátás
* 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 dolgozói állományát 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.

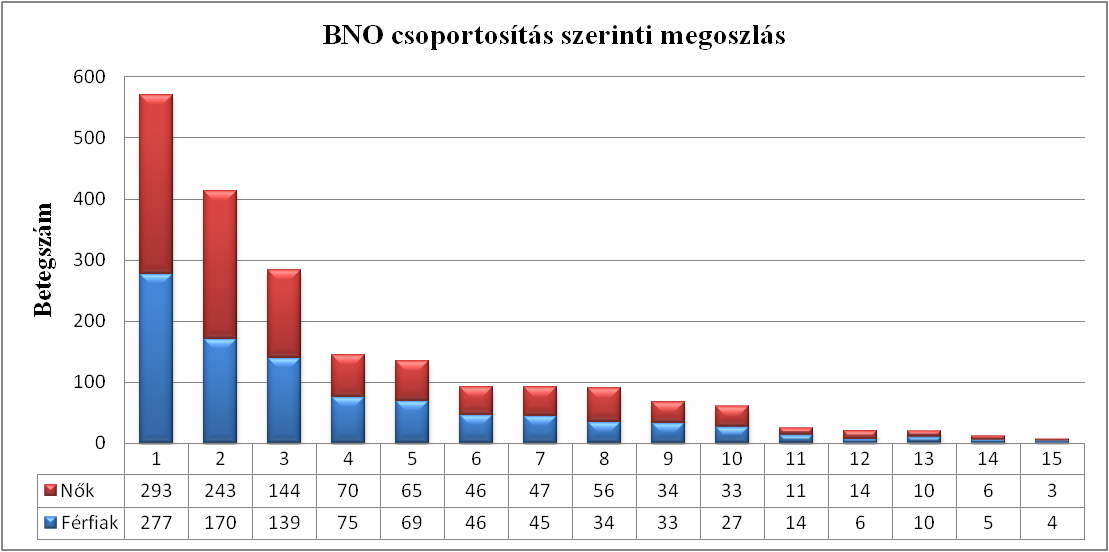
1. **Háziorvosi alapellátás**

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, 33 háziorvos közreműködésével. Az átlagosan, körzetenként ellátandó beteglétszám 1200-1500 fő közé tehető. Az átlagos mortalitás a kerületben 2014-ben évi 15 fő volt.

Az ellátásra kerülő betegek közül még mindig közel 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 több mint 50 %-a nő.

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).

A BNO szerinti megoszlás az alábbi diagramon látható:



A diagramban szereplő BNO csoportok az alábbiak: 1; Magas vérnyomás 2; Reumatológiai betegségek 3; Lipid anyagcsere betegségek 4; Diabetes mellitus 5; Szívbetegségek 6; Neurológiai kórképek 7; Légúti betegségek 8; Pajzsmirigy betegségek 9; Gastrointestinalis betegségek 10; Vérképzőszervi betegségek 11; Daganatos betegségek 12; Mentális betegségek 13; Szem betegségek 14; Stroke és/vagy.TIA 15; Vese betegségek

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.

2014-ben is kimagaslóan magas volt a pszichoszomatikus megbetegedések aránya a praxisokban; ennek – továbbra is - a helytelen életmód, valamint a nehéz társadalmi-gazdasági helyzet állhat a hátterében. Ugyan kiemelt hangsúlyt fordítottak a prevencióra, azonban a nagyszámú betegforgalom miatt sajnos, még mindig nem jut elegendő idő egy-egy betegre. A prevenciós tevékenységet többnyire partnercégek bevonásával, önállóan végzik a praxisok.

1. **Házi gyermekorvosi alapellátás**

Az ellátásszervezésnek két formája van 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 2014.évben mortalitás nem volt.

1. **Felnőtt fogorvosi alapellátás**

A felnőtt fogorvosi alapellátást a Csengery utcai szakrendelőben tíz fogorvos magánpraxisban, két másik rendelőben egy-egy fogorvos szintén magánpraxisban látta el. Az ellátott betegek száma praxisonként átlag kétezer fő.

A főbb betegségtípusok továbbra sem különböznek a magyarországi lakosság körében leggyakrabban előforduló szájüregi betegség típusoktól: fogszuvasodás és következményes betegségei, úgymint fogbélgyulladás, 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, háziorvosuk kérésére lakáson történik a betegellátása azon körzethez tartozó pácienseinken, akik valamilyen okból kifolyólag járásképtelenek és nem tudnak eljutni a rendelőbe. Ezekben, az esetekben leggyakrabban foghúzásra kerül sor, de az is előfordul, hogy kivehető fogsort készült a beteg lakásán. Továbbá, szakorvosi konzílium kérés alapján a Péterfy Sándor Utcai Kórház Szövetség és Alsóerdősor utcai krónikus belgyógyászati osztályain fekvő betegek sürgősségi fogászati ellátását is megtörténik, szükség esetén, a belgyógyászati osztályon, illetve, ha megoldható, betegszállító gépkocsi igénybe- vételével a pácienst a rendelőbe szállítva. A rendelőn kívüli tevékenységeket, általában munkaidőn túl végzik. A fogorvos kollégák egy része a prevenciós tevékenységekre igyekezett a hangsúlyt fektetni, tekintettel a lakosság rossz száj higiénés állapotára, valamint az egyre növekvő szájüregi daganatok elterjedésére.

1. **Felnőtt háziorvosi ügyeleti alapellátás 24 órában**

Az ügyelet a hét minden napján 0-24 óráig áll Erzsébetváros lakosai rendelkezésére. A beteg állapotára való tekintettel a lakásra történő hívások is ellátásra kerülnek. Az ügyeleti gépkocsi felszereltsége lényegében megegyező a rendelő vizsgálati eszközeivel. Sürgősségi gyógyszerekkel megfelelő mennyiségben el van látva. 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 szállítás megrendelését is az ügyelet végzi. Az ügyeleten dolgozó orvosok a vizsgálaton kívül gondozási, ápolási tanáccsal is ellátják a betegeket és a hozzátartozókat. Hívásra lehetőség szerint azonnal indulnak, több hívás esetén a panaszok alapján sorrendet állítanak fel, az orvos utasításának megfelelően, a sürgősségi protokoll figyelembevételével. A 2014-es évben is több mint hét és félezer 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 felnőtt háziorvosi ügyelet szakmai felügyeletének ellátása

Az ügyelet szakmai felügyeletét 2014-ben is dr. Decastello Alice főorvosnő (kerületi háziorvos) végezte. Az ügyeleti ellátás kéthetente került ellenőrzésre. Minden alkalommal az ellenőrzés ténye az ambuláns könyvbe került bejegyzésre, az észrevételezésekkel egyidejűleg.

1. **Gyermekfogászati ellátás**

A fogászati alapellátás a kerület nullától a középiskola befejezéséig (20-21 éves korú) lakosságát, valamint a kerület bölcsödéibe, óvodáiba, iskoláiba tartozó, más kerületből, illetve vidékről járó gyermekeket érinti.

Tevékenységeik:

* a gyermekek évenkénti rendszeres kezelése;
* rendszeres fogászati és szájhigiénés szűrővizsgálatok;
* beutalás más szakrendelésre (pl. fogszabályozás, szájsebészet);
* prevenció, felvilágosító munka.

A gyermekek szájstátusza továbbra is 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 helyszínen történik a kisgyermekek vizsgálata. A kiszűrtek a szüleikkel, együtt kerülnek berendelésre. 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 ismét megállapítható, hogy egyre nagyobb az ép és szanált fogazatú gyermekek száma Erzsébetvárosban.

1. **Védőnői alapellátás**

A Védőnői Szolgálat két tanácsadóban 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.

A szolgálat alapvető feladata a várandós anyák gondozása, az újszülöttek, csecsemők, kisgyermekek, iskolások védőoltásainak, kötelező státuszvizsgálatainak megszervezése, lebonyolítása, dokumentálása. Családlátogatások, tanácsadás, védőnői fogadóóra során a gyermek fejlődésének nyomon követése.

Legjelentősebb cél a prevenció, vagyis az egészség megőrzésének értékként való tudatosítása. Hetente egyszer várandós tanácsadás, hetente egy alkalommal, gyermek háziorvossal közösen tartott csecsemő és gyermek tanácsadás, egy alkalommal önálló védőnői tanácsadás keretein belül lehetőség nyílik a szűrővizsgálatok elvégzésére, a gyermekgondozás során felmerülő problémák megbeszélésére és nővédelmi tanácsadásra.

A védőnői tanácsadó működéséhez szükséges felszereléseket, műszereket a Humán Szolgáltató biztosítja.

A védőnői szolgálat 2014-ben 1960 kerületi családot gondozott, az alábbi megoszlás szerint:

A védőnők gondozottaik körében 2014-ben 10061 családlátogatást, 13487 szaklátogatást végeztek.

A védőnői munka igen fontos része a tanácsadás, melyet a gyermekeknél hetente 1 alkalommal orvossal, a többi tanácsadást pedig önállóan végzi a védőnő.

Orvossal tartott tanácsadáson megjelent:

* csecsemő: 2940;
* kisded: 1683;
* kisgyermek: 1222.

Önálló védőnői tanácsadáson megjelent:

* csecsemő: 1103;
* kisded: 784;
* kisgyermek: 886;
* várandós: 1889.

Az oktatási-nevelési intézményben ellátott gyermekek száma a 2013-2014. tanévben 5626 fő volt.

A Védőnői Szolgálat egész évben folyamatosan működő ingyenes szolgáltatásai az alábbiak:

* Mozgás fejlesztő torna
* Konduktori vizsgálat
* Baba- masszázs
* Szülő klub
* Család- és szociálisjogi tanácsadás

1. **Otthoni szakápolási szolgálat**

Az otthoni szakápolási szolgáltatás híd az intézményi ellátás és az otthoni gondozás-ápolás szükséglete között. A szolgálatban az elmúlt évben 3 fő gyógytornász (ebből 1 fő GYED-en van), valamint 1 fő szakápoló és gyógytornász képzettségű koordinátor dolgozott.

Minden beteg esetében azonnal az orvosi megkeresést követően – pár órán belül – a koordinátor felveszi a kapcsolatot a beteggel és tájékoztatja, hogy várhatóan mikor fogja az őt ellátó kolléga időpont-egyeztetés miatt keresni. Minden beteg elégedettségét fejezte ki a gyors megkeresésért és a szakmailag kifogásolhatatlan ellátásért.

A szolgálat tevékenységére a lakosság részéről nagy igény van, 2014-ben az alábbi OEP-finanszírozott számú vizitet teljesítettek:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Hónap | Gyógytorna OEP vizitszám | Szakápolás OEP vizitszám |
| Január | 80 | 72 |
| Február | 123 | 37 |
| Március | 100 | 55 |
| Április | 109 | 49 |
| Május | 92 | 68 |
| Június | 82 | 131 |
| Július | 77 | 103 |
| Augusztus | 46 | 113 |
| Szeptember | 102 | 140 |
| Október | 145 | 88 |
| November | 125 | 96 |
| December | 105 | 104 |
| 2014. Összes | 1186 | 1056 |

1. **Szájsebészeti szakellátás**

A szájsebészeti szakrendelő és a mellette működő fogászati röntgen 2014-ben is maradéktalanul ellátta a VII. kerületből hozzáforduló lakosokat. A szájsebészet továbbra is az egyetlen olyan ellátás a kerületben, amely 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. Minden sürgős esetet, illetve olyan, fogorvos által bármely okból nem ellátható esetet elláttak, amely a rendelések bármelyikére érkezett.

Humán Szolgáltató dolgozóit ellátó foglalkozás-egészségügyi ellátás

A Humán Szolgáltató által irányított munkatársak foglalkozás-egészségügyi vizsgálata - csoportos, ill. egyéni megjelenéssel - egységesen megtörtént. A szerződött partner magas szakmai felkészültsége példaértékű. A kommunikációs kapcsolat kimagasló. A területen működő vezető kollégákkal nagyon jó az együttműködés, ami a további zökkenőmentes munkát is biztosíthatja.

1. **Családi- és gyermekjóléti szolgáltatások**
2. **Bölcsődék**

A bölcsőde a gyermekjóléti alapellátás részeként a gyermekek napközbeni ellátásának egyik formája. A bölcsőde a családban nevelkedő – 20 hetestől 3 éves korú – gyermekek szakszerű gondozását és nevelését végző intézmény. A Humán Szolgáltató keretei között három bölcsőde működik, összesen 305 férőhellyel:

* Dob Bölcsőde (1074 Budapest, Dob utca 23.);
* Lövölde Bölcsőde (1071 Budapest, Lövölde tér 1.);
* Városligeti Bölcsőde (1071 Budapest, Városligeti fasor 39-41.).

Mindhárom bölcsődében az egészséges gyermekek nevelése és gondozása mellett, fejlesztőpedagógus segítségével a korai fejlesztést igénylő gyermekek ellátása is folyamatos. 2014. szeptember 15-e óta a Városligeti Bölcsődében már sajátos nevelési igényű gyermek fogadására is van lehetőség.

A Dob Bölcsődében 120 férőhelyen, 10 csoportszobában történik a bölcsődei gondozás korcsoportonként, 20 hetes kortól 3 éves korig. A csoportszobák közvetlenül kapcsolódnak a kerthez, így lehetőség nyílik a szabad levegőn való altatásra is.

A Lövölde Bölcsődében a bölcsődei ellátás 44 férőhelyen, négy csoportban történik. Egy különálló csoportban, szolgáltatásként, időszakos gyermekfelügyelet és játszócsoport működik. Az intézmény közvetlen kert lehetőséggel nem rendelkezik, de 2010-ben lehetőség nyílt egy a Bölcsődéhez közeli, könnyen megközelíthető játszóhely igénybevételére, ezzel könnyebbé téve a gyermekek levegőztetését. A kert közvetlen hiánya miatt a gyerekek 16 hónapos kortól kerülhetnek felvételre.

A Városligeti Bölcsőde 1980-ban épült, az akkor érvényes előírásoknak, szabványoknak megfelelően. 2013-2014-ben teljes körű átalakítás, felújítás történt az intézményben, amelynek következtében egy gondozási egységgel bővítették az intézményt. A férőhelyek növelésének köszönhetően ma 125 férőhelyen, 10 csoportszobában folyik a gyermekek gondozása 20 hetes kortól 3 éves korig. Minden csoporthoz külön játszóudvar tartozik.

Mindhárom bölcsődében a gyermekfelvétel egész évben folyamatos volt. A beiratkozás a Dob Bölcsődében központilag történik, minden szerdán 900 és 1100 óra között. 2014-ben összesen 254 kisgyermekes család adta be a jelentkezését.

Gyermekfelvételi adatok 2014-ben

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Intézmény | Beíratott gyerekek száma | | Újonnan felvett gyerekek száma | Kimaradt gyerekek száma | |
| 2014. jan. 1-én | 2014. dec. 31-én | Óvodába ment | Egyéb okból kimaradt |
| Dob | 83 | 91 | 100 | 61 | 31 |
| Lövölde | 22 | 43 | 52 | 22 | 11 |
| Városliget | 40 | 86 | 86 | 35 | 5 |
| Összesen | 145 | 220 | 238 | 118 | 47 |

A bölcsődében kötelezően fizetendő térítési díjak (gondozási, illetve étkezési díj) összegét az Önkormányzat Képviselő-testülete a 17/2013. (IV.30.) számú rendeletében határozza meg (gondozási díj a kerületben nincs). A fenti rendeletet 2014. május 10-től módosította a 9/2014 (V.7.) Ör. 3.§-a ,melynek értelmében a bölcsődékben az étkezés ingyenes lett. Az étkezési térítési díj megállapításánál 2014. május 10-ig normatív és egyéb kedvezmények is igénybe vehetők voltak megfelelő feltételek mellett. Az étkezési térítési díj eltörlése kerületünkben kedvezően érintette a szülőket.

A vonatkozó jogszabályok alapján a következő kedvezmények voltak nyújthatók:

* Alanyi jogon járó, 50%-os kedvezmény adható annak a családnak, ahol három vagy több gyermek van, illetve ha a bölcsődei ellátást igénybe vevő gyermek tartósan beteg vagy fogyatékos.
* A rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesülő gyermek után 100%-os kedvezményt kell biztosítani a szülő számára.
* Önkormányzati rendelet alapján 100%-os kedvezmény adható, ha a család egy főre eső jövedelme nem haladja meg az érvényes öregségi nyugdíjminimum 250 %-át.

A fent leírt kedvezmények felhasználását az alábbi grafikonok szemléltetik:

Alanyi jogon járó 50%-os kedvezmény (2014. május 10-ig)

Rendszeres gyermekvédelmi kedvezmény alapján járó 100%-os kedvezmény

Önkormányzati rendelet alapján járó 100%-os kedvezmény (2014. május 10-ig)

Ellátotti adatok a 2014. évben:

A feltöltöttség és a kihasználtság számolásánál a Lövölde Bölcsőde esetében hátrányként jelenik meg, hogy az adatokat 60 férőhely szerint kell kiszámolni, azonban az időszakos gyermekfelügyelet számára fenntartott férőhelyek miatt csupán két gondozási egységben történik a bölcsődei ellátás, így a számok kevesebbet mutatnak.

**A három bölcsőde együttes kihasználtsága és feltöltöttsége**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Hónap** | **DOB** | | **LÖVÖLDE** | | **VÁROSLIGET** | |
| **Feltöltöttség** | **Kihasználtság** | **Feltöltöttség** | **Kihasználtság** | **Feltöltöttség** | **Kihasználtság** |
| **I.** | 79,17% | 55,53% | 50,00% | 30,68% | 40,00% | 27,68% |
| **II.** | 81,67% | 57,25% | 58,33% | 35,50% | 42,00% | 29,85% |
| **III.** | 87,50% | 60,91% | 66,67% | 44,76% | 42,00% | 30,38% |
| **IV.** | 90,83% | 52,50% | 70,00% | 43,89% | 42,00% | 30,19% |
| **V.** | 90,83% | 63,77% | 75,00% | 55,40% | 42,00% | 31,71% |
| **VI.** | 93,33% | 63,92% | 73,33% | 55,08% | 42,00% | 30,70% |
| **VII.** | 88,33% | 62,61% | 66,67% | 13,55% | 41,00% | 6,87% |
| **VIII.** | 86,67% | 8,63% | 66,67% | 32,83% | 41,00% | 24,50% |
| **IX.** | 75,00% | 46,78% | 58,33% | 45,53% | 56,00% | 32,07% |
| **X.** | 75,00% | 50,27% | 63,33% | 49,85% | 64,00% | 44,65% |
| **XI.** | 78,33% | 57,79% | 71,67% | 60,25% | 70,40% | 51,16% |
| **XII.** | 94,31% | 45,79% | 70,00% | 44,72% | 68,80% | 34,97% |
| **2014. éves** | **85,08%** | **52,14%** | **65,83%** | **42,67%** | **76,84%** | **31,22%** |

A 2006 októbere óta működtetett időszakos gyermekfelügyelet és játszócsoport (Pöttöm Klub) sikeres a szülők körében. A régóta ide járó szülők és a védőnők is ajánlják őket, sokan az internetről és kerületi kiadványokból tudnak róluk. Bíztató, hogy a szülők elégedettsége miatt, és jó hírnevüknek köszönhetően az előző évekhez képest több „pöttömös” gyermek került át a bölcsődei ellátás csoportjaiba. A gyermekfelügyelet előzetes bejelentés alapján, heti 2-3 alkalommal, naponta legfeljebb 4 óra időtartamra vehető igénybe, reggel 7 óra és délután 16 óra között. A játszócsoportot azok a szülők igénylik, akik együtt szeretnének lenni gyermekeikkel, együtt játszanak, látják gyermeküket társaik között, tapasztalatot cserélnek, illetve tanácsot kérnek a kisgyermeknevelőktől. A szolgáltatást 2014-ben összesen 72 gyermek vette igénybe, ebből 18 fő étkezést is igényelt.

**2014. évi időszakos gyermekfelügyelet adatai**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Működési adatok | | Igénybe vett alkalmak száma | Órák/Étkezések száma | Térítési díj | Befizetett összeg |
| **I. félév** | Szolgáltatás | 672 | 2056 | 350 Ft/óra | 719 600 Ft |
| Étkezés | - | 168\*/139 | 406 Ft/nap*\** | 68 040 Ft |
| *Bevétel* | | | | 787 640 Ft |
| **II. félév** | Szolgáltatás | 557 | 1968 | 350 Ft/óra | 688 800 Ft |
| Étkezés | - | 388 | 0 Ft/nap | 0 Ft |
| *Bevétel* | | | | 688 800 Ft |
| Bevétel összesen | | | | | 1 476 440 Ft |

\*2014. május 10-ig

A bölcsődék szakmai tevékenységüket a szakmai program figyelembevételével végzik, teljesítve az általános követelményeket, igyekezve a magas szakmai színvonal megtartását, a bölcsődei alapellátás prioritását. A szakmai program alapozza meg a bölcsődei ellátás tevékenységének megvalósítását. A gyerekek beilleszkedését elősegíti a szülőkkel való jó kapcsolat kialakítása. Ebben nyújt segítséget a „bölcsődekóstoló” ismerkedések, tájékoztató szülői értekezlet, a napi találkozások, egy adott témáról szóló megbeszélések, illetve a vezetői fogadóórák. A gyermeket és az őt körülvevő környezetet a családlátogatás alkalmával ismerik meg. A gyermek személyi- és tárgyi környezetének állandósága („saját gondozónő”rendszer) növeli az érzelmi biztonságot, alapul szolgál a tájékozódáshoz, a jó szokások kialakulásához. A „saját gondozónő” rendszer folyamatosan működik, a kisgyermeknevelők hiányzása esetén mindig a társgondozónő veszi át a gyermekek gondozását. A gyermekek elválását a szülőktől a beszoktatás segíti, amelynek lehetőségével minden szülő élt. A csoportok szakmai munkájának alapja a nevelői programban előre meghatározott irányelvek, tevékenységek alkalmazása. A választott formákat a kisgyermeknevelők beépítik a napi elfoglaltságok közé. Tevékenységek a csoportokban:

* Mozgásfejlesztés, játékos feladatok a különböző mozgásformák alkalmazásával
* Verbális fejlesztés: mondóka, vers, mese alkalmazása
* Manipuláció fejlesztése: alkotó játékok, kézügyességet fejlesztő feladatok, kirakós
* A zene hatása a gyermekekre: „tánc” – zenehallgatás mozgással kísérve, hangot adó zeneeszközök alkalmazása
* Kézművesség: természetes anyagokkal való tevékenységek, kézügyesség fejlesztése (tépés, ragasztás, festés, rajzolás)

Minden évben nyílt nap keretében kerülnek megrendezésre a programok: farsang, húsvét, gyereknap, télapó. A bölcsődék saját intézményükre szabják rendezvényeiket, így mindenhol más módon „ünnepelnek”.

Alapvető, hogy minden gyermek egyéni fejlődésének, biológiai szükségleteinek, érési folyamatának megfelelő, személyre szóló ellátást kapjon. Nélkülözhetetlen az egészséges és biztonságos környezet megteremtése, az egészségvédelem, egészségnevelés és az alapvető higiénés szokások kialakítása. Az egészségvédelem, egészségnevelés kiemelten fontos feladat. Napi nevelési feladatok egyike a környezethez való alkalmazkodás és az alapvető emberi higiénés szokások kialakításának segítése. Ügyelnek arra, hogy mindenkor érvényesüljön a folyamatosság, a szabadság, az önkéntesség és a választhatóság elve. Gondozó-nevelő munkában arra törekednek, hogy a mozgás az egész napi tevékenység szerves része legyen. A tárgyi környezet biztosítása mellett a praktikum, az akadálymentesség és az esztétikum követelményeit tartják szem előtt.

A bölcsőde a gyermekvédelmi jelzőrendszer egyik legfontosabb „jelző” intézménye. A hátrányos helyzetű és veszélyeztetett gyermekek kiszűrésének feladata mind a kisgyermeknevelőket, mind pedig a szakmai vezetőket érinti. A bölcsődei szakembereknek fontos a szülőkkel való bizalmas kapcsolat, a kölcsönös párbeszéd kialakítása, melyet nagyban megkönnyít a családokkal való közvetlen, napi kapcsolat. A kapcsolat hiányában a szakemberek nem ismernék a családok helyzetét, így nem tudnák őket segíteni. A jelzőrendszer tagjaként a bölcsődék szoros kapcsolatban állnak az intézmény egyéb telephelyein működő szolgáltatásaival, többek között a Védőnői Szolgálattal, a Gyermekjóléti Központtal és a Családsegítő Szolgálattal.

Mindhárom bölcsőde törekszik az ellátás minőségének javítására. A kisgyermeknevelők részt vettek előadásokon, szakmai napokon, házi továbbképzéseken.

A minőség javítása érdekében ebben az évben mindhárom bölcsődében befejeződtek a tervezett felújítási munkálatok. Folyamatos a bölcsődék tárgyi felszereltségének javítása.

A Bölcsődelátogató program keretén belül a szülőknek lehetőségük van a bölcsődéket előzetesen felkeresni, ahol megismerkedhetnek a kisgyermeknevelőkkel, a szakmai vezetővel, információt kaphatnak a bölcsődei ellátásról.

2014-ben a Humán Szolgáltató által bevezetett Területi Ellátási Modell a bölcsődéket, mint intézményeket nem érintette közvetlenül, de az átszervezésnek köszönhetően a jelzőrendszeres segítségnyújtás/kérés hatékonyabban működött. Átláthatóbbá vált a Családsegítő Szolgálattal, a Gyermekjóléti Központtal és a Védőnői Szolgálattal való viszonya, közvetlenebbé vált a szakmai kommunikáció.

A Bölcsődék Napja alkalmából a bölcsődékben szakmai napot tartottak, melyre személyiség- és közösségfejlesztő programokat szerveztek.

Októbertől szoros együttműködés kiépítésén dolgoztak a VII. kerületi Pedagógiai Szakszolgálat munkatársaival. Jogszabályi kötelezettségnek eleget téve a bölcsődei korai fejlesztést ők biztosítják. Az intézményeket egyenként felmérve, előre tervezett időpontokban nyújt szolgáltatást a pszichológus és a mozgás fejlesztő szakember. Mindkettejük jelenlétét a szülők és a kollégák örömmel, megnyugvással fogadták..

Augusztusban az érintett dolgozók HACCP minimumszint tanfolyamon vettek részt és sikeres vizsgát tettek az alapvető élelmiszer-higiénés előírások és folyamatok ismeretéből. Az év folyamán folyamatosan, heti, kétheti rendszerességgel tartottak házi továbbképzéseket, melynek célja az egységes szakmai munka kialakítása volt. A vezetőség jóvoltából több szakmai műhelyen is részt vehettek a kollégák, ahol a szakmához kapcsolódó, de nem feltétlenül szorosan összefüggő ismeretekkel lehettek gazdagabbak.

A bölcsődékben a gyermekorvos megbízási szerződéssel 2008 óta látja el a gyermekorvosi teendőket. Fő feladata a bölcsődébe járó gyerekek időszakos orvosi vizsgálata, felhasználva a kisgyermeknevelők által vezetett dokumentációt.

Étkeztetés

A korszerű táplálkozási elvek, illetve a Népegészségügyi Intézet ajánlása alapján, és a konyhatechnológiai eljárások figyelembevételével a Városligeti Bölcsőde vezetője az élelmezésvezetővel és a bölcsőde orvosával közösen állítja össze az étlapot, a korosztály élelmezési- és nyersanyagnormáinak figyelembevételével. A bölcsőde napi négyszeri étkezést biztosít: reggelit, tízórait, ebédet, uzsonnát. Arra törekednek, hogy minél színesebb, változatosabb ételeket, többféle ételkészítési eljárással elkészítve tálalják a gyerekeknek. Saját főzőkonyhával a Dob és a Városligeti Bölcsőde rendelkezik, jelenleg mindhárom bölcsődének az ételkészítés a Városligeti Bölcsőde főzőkonyháján történik, ahonnan autóval szállítják át az elkészített ételt. A megfelelő szállítóedényeknek köszönhetően az étel tálalási hőfokon érkezik.

A 2014. évben megvalósított felújítások, tárgyi fejlesztések:

A Városligeti Bölcsődében a felújítási munkálatok 2014 szeptemberére készültek el. Egy új egységet építettek ki az intézmény területén, így az engedélyezett gyermeklétszám 125 főre emelkedett. Minden csoportszobában teljes átalakítás történt. Ez vonatkozik a fürdőszobákra, átadókra és a szobákra is. A bölcsőde egész területe akadálymentessé vált. A konyha tárgyi és eszköz feltételei maximálisan megfelelnek a szakmai követelményeknek. Mind az udvar, mind az emeleten lévő terasz biztosítja a gyermekek nagymozgásos tevékenységét. Minden csoportban kibővült a játékkészlet, a játszóudvar is az előírt modern játékokkal bővült.

A Dob Bölcsődében a nyílászárók cseréje és a fűtés korszerűsítése történt meg. Az új épület melletti játszóudvar visszakerült az intézményhez, a beton lapok egy részét gumi lapokra cserélték, a homokozó körbekerített betonos szélét bevonták faborítással, füvesítettek. A konyha korszerűsítése októberben befejeződött, jelenleg tálaló konyhaként működik.

A Lövölde Bölcsőde 2013 decemberében költözött vissza a teljesen felújított intézménybe.

Szakmai munka

A szakmai napokon és konferenciákon való képviselet mellett a 2014. évben hangsúlyos szerepet kapott a szervezetfejlesztés és a multidiszciplináris team-munka megalapozása, az intézmény saját szakmai erőforrásainak használata a szakmai integráció keretében. A Humán Szolgáltató családi és gyermekjóléti alapellátásai munkatársainak jelentős része rendelkezik a munkakörében jól alkalmazható kiegészítő tudással és végzettséggel, mely erőforrástöbblet a team-munka során jól hasznosítható. A körzetek szakmaközi fórumai lehetőséget biztosítottak a kompetenciaalapú feladatvégzésre és az egyéni tudásanyagból álló erőforrások széles körű hasznosulására. A Területi Ellátási Modell bevezetését kísérő szakmaközi tréningek és találkozók keretében folyamatosan kerül kialakításra a szolgáltatásintegrációs szemlélet, mely az év második felében már a feladatvégzésben és szolgáltatási gyakorlatban is megjelent. A Gyermekjóléti Központ bekapcsolódott a bölcsődei munkába („bölcsődefelelős program elindítása”, a szociális munkások részt vesznek a szülői tájékoztatókon), a Védőnői, a Családsegítő és a Gyermekjóléti Szolgálat együttműködése intenzívebbé vált (a közös családlátogatások, az átjelzések és tájékoztatások köre és gyakorisága bővült).

1. **Gyermekjóléti Központ**

A Központ alapfeladatához tartozik a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzése, megszüntetése, a gyermekek családjaikban történő nevelkedésének elősegítése érdekében a gyermekvédelmi jelzőrendszer működtetése a gyermekek testi, lelki egészségének elősegítése, a családban való nevelkedés támogatása, a családban jelentkező problémák, zavarok enyhítése és megszüntetése, továbbá a gyermekotthonban, nevelőszülőknél nevelkedő gyermekek családjukba történő visszagondozása.

Az intézmény kötelezően ellátandó feladatai körében a következő szolgáltatásokat nyújtja:

* komplex családgondozás,
* jogi tanácsadás,
* pszichológiai konzultáció biztosítása,
* fejlesztő pedagógiai szolgáltatás,
* a jelzőrendszer működtetése és szakmaközi találkozók szervezése,
* prevenciós tevékenység.

A gyermekjóléti szolgáltatás központként működik, ebből eredően további kötelezően ellátandó feladatkörei:

* a kórházi szociális munka,
* a kapcsolatügyelet,
* az utcai szociális munka és krízisügyelet, mely telefonos krízisszolgálat működtetésével valósul meg.

A kötelezően ellátandó feladatok körében az utcai szociális munka került átszervezésre a 2014. évben. Tekintettel arra, hogy a „Klauzál téri gyermek-urbitális” elnevezésű szabadidős programsorozat elérése a 2012-2013. évben csökkenő tendenciát mutatott a résztvevők száma szerint, így a 2014. évben a prevenciós programok népszerűsítését célzó megkereső utcai szociális munka váltotta fel a tevékenységet az éjszakai sportklubhoz kapcsolódóan.

A Központ kötelezően ellátandó feladatként prevenciós tevékenységet végez, melynek tartalma az erőforrások függvényében alakul. A Területi Ellátási Modell bevezetése óta a prevenció sok esetben szakmaközi együttműködések keretében valósul meg. Az „Egészséges száj világnapja” alkalmából megvalósított programra a Gyermekfogászat és a Gyermekjóléti Központ együttműködésében került sor, a nyári táborokat a Családsegítő Szolgálat és a Gyermekjóléti Központ munkatársai közösen valósították meg.

A prevenciós színtéren végzett tevékenységek körét a Humán Szolgáltató a 2013. évtől már az ügyféligényekhez igazodva határozta meg. Az igénybevételi statisztikák tükrében az alábbi prevenciós programok kerültek megvalósításra a 2014. évben:

* out-door programok,
* Firka Rajzszakkör,
* Baba-mama klub,
* tanulássegítés,
* nyári családos tábor,
* kamasztábor,
* ünnepekhez kapcsolódó programok (Karácsony, Gyermeknap),
* Hetedhét Éjszakai Sportklub.

A prevenciós szerepvállalás az iskolai színtérre is kiterjedt. A 2014. évben a pályaválasztás és pénzgazdálkodási ismeretek témakörében került sor interaktív foglalkozássorozat megvalósítására, melyhez a Baross Gábor Általános Iskola - 1078 Budapest, Hernád utca 42-46. - biztosította a helyszínt. Összesen 4 alkalommal került sor prevenciós foglalkozás megvalósítására iskolai színtéren - 2014. május 20., 21., 30. és június 3. -, alkalmanként 20-25 gyermek részvételével. A 2014. évtől hangsúlyosabb szerepet kapott a prevenciós színtéren kiemelt érdeklődésre számot tartó táboroztatás. A „családos tábor” mellett kamasztábor megrendezésére is sor került, továbbá napközis táborprogramon is részt vehettek a halmozottan hátrányos helyzetű gyermekek a Humán Szolgáltató és a MAZS Alapítvány együttműködésében (a napközis tábort vezető szakembergárdát a Humán Szolgáltató Gyermekjóléti Központja biztosította, az együttműködés keretében az Alapítvány lehetővé tette, hogy a Központtal kapcsolatban álló, 15 fő hátrányos helyzetű gyermek térítésmentesen vehessen részt a programon).

A szolgáltatások igénybevétele a kapcsolatfelvétel módja szerint két módon történhet: az ügyfelek önként felkeresve kérik a Központ segítségét a felmerülő problémák megoldásában, illetve a Központ veszi fel hivatalból a kapcsolatot a családdal jelzés érkezése következtében (valamely jogszabályban nevesített jelzési kötelezett szakember vagy intézmény, illetve lakossági bejelentő tájékoztatására). A 2014. évben a szolgáltatásintegrációs Területi Ellátási Modellnek köszönhetően az integrált intézményen belüli, ún. belső átjelzések száma nőtt, mely elsősorban az esetvitelt segítette a családok támogatása során (az esetészlelések számának jelentős növekedése nem volt tapasztalható).

Általánosságban elmondható, hogy az erzsébetvárosi családok komplex nehézségekkel küzdenek, a problémák az előző évekhez hasonlóan a legtöbb esetben halmozottan vannak jelen. A családok a következő problémák miatt álltak kapcsolatban a Központtal:

* Szociális problémák: lakhatási problémák, anyagi nehézségek, munkanélküliség, várandós anya szociális válsághelyzete
* Fizikai és érzelmi elhanyagolás, veszélyeztetettség
* Családon belüli kapcsolati problémák, családon belüli erőszak
* Addiktív szerekkel kapcsolatos abúzusok
* Pszichés problémák
* Gyermeknevelési, intézménybe való beilleszkedési problémák, magatartási és teljesítményzavar

**Várandós anyák szociális válsághelyzete:**

Az ügyfelek, illetve a jelzőrendszeri tagok jelzése alapján az intézmény munkatársai közvetítik a rászorulók számára az elérhető kerületi szolgáltatásokat, szükség esetén az átmeneti elhelyezést biztosító ellátásokat. 2012-ben 13 fő (4 fő kiskorú) szociális válsághelyzetben lévő édesanyával állt kapcsolatban a Központ, a 2013. évben ez az adat 36 fő (4 fő kiskorú), míg a 2014. évben ismét csökkenő tendencia volt tapasztalható a várandósság során tapasztalt válsághelyzet tekintetében, 10 fő (2 kiskorú) került a Központ látóterébe szociális válsághelyzetben lévő várandós anyaként. Esetükben továbbra is a szociális és lakhatási problémák halmozottan jelentek meg, a családgondozók az elérhető szociális támogatásokat, szolgáltatásokat közvetítették, illetve a férőhelyek függvényében kérelmezték és támogatták az ügyfelek elhelyezését a csepeli Magyar Vöröskereszt Családok Átmeneti Otthonában, illetve a kerületi Sorsunk és Jövőnk Szeretetszolgálat Családok Átmeneti Otthonában, továbbá a fővárosi, országos illetékességi területtel dolgozó átmeneti és krízisotthonokban is.

**A Hetedhét Gyermekjóléti Központ családgondozási eseteinek száma és gyermekszáma**

**a kezelt probléma típusa szerint**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Probléma | Kezelt problémák száma (halmozott adat) | | Gondozott gyermekek | |
| **2013. év** | **2014. év** | **2013. év** | **2014. év** |
| Anyagi (lakhatás, megélhetés) | **366** | **403** | **271** | **273** |
| Gyermeknevelési | **227** | **242** | **176** | **181** |
| Intézménybe való beilleszkedési nehézség | **145** | **147** | **95** | **75** |
| Magatartás/teljesítményzavar | **155** | **151** | **103** | **97** |
| Családi konfliktus | **183** | **176** | **144** | **127** |
| Szülő, család életvitele | **345** | **382** | **131** | **89** |
| Szülői elhanyagolás | **273** | **273** | **114** | **171** |
| Családon belüli bántalmazás | **163** | **129** | **94** | **60** |
| Fogyatékosság, retardáció | **17** | **17** | **9** | **7** |
| Szenvedélybetegség | **117** | **117** | **23** | **23** |
| **Összesen** | ***1991*** | ***2037*** | ***1160*** | ***1103*** |

A gondozásba került gyermekek száma az előző évivel közel azonos (némi csökkenést mutat), a problémák mélyülése azonban továbbra is jellemző, a csökkenő gondozotti szám mellett is növekedő tendenciát mutat a kezelt problémák száma, különösen a lakhatás bizonytalansága. Bár az átmeneti nevelésbe vételek csökkenő tendenciát mutattak, az ideiglenes hatályú elhelyezések száma érzékelhető növekedést mutatott, több esetben arra csak a család vándorló életmódja miatt került sor más kerületben vagy településen. A gondozási mutatók egyéb tekintetben hasonlóak. A 2014. évben a fejlesztést célzó új munkaszervezési gyakorlatok és adatelemzések átláthatóbbá és hatékonyabbá tették a gondozási folyamatokat még az esetkezelést jelentősen nehezítő, rendkívül magas számú munkavállalói fluktuáció mellett is. A valósan esetkezelést igénylő esetek száma az ellenőrzések, esetmegbeszélések és ügyfélsűrűségi mérések alapján általánosságban 600 fő gyermek, és körülbelül 380-400 család esete igényel egyidejűleg aktív gondozási tevékenységet.

**Gondozási mutatók**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 2013. év | 2014. év |
| Családgondozások száma | 885 | 863 |
| Védelembe vett gyermekek száma | 71 | 70 |
| Ideiglenes hatállyal elhelyezettek száma | 15 | 21 |
| Átmeneti neveltek száma | 177 | 141 |
| Tartós neveltek száma | 6 | 4 |
| Utógondozottak száma | 6 | 4 |
| Pártfogói felügyelet alatt állók száma | 0 | 3 |
| Utcai szociális munka | 130 | 46 |

Az Egészségügyi és Szociális Ágazatai Stratégiai Terv - és a hozzá kapcsolódó Szolgáltatási Terv – a gondozási folyamatok területén is meghatároz feladatokat, célja az intézményközpontú működéstől való elmozdulás, ügyfélközpontú szolgáltatási rendszer létrehozása. A szemléletváltás már a 2014. évben megjelent „a házhoz vitt” szolgáltatások tekintetében. A családlátogatások száma – az intézményben tapasztalható magas fluktuáció ellenére is – nőtt, több esetben közös családlátogatásra kerül sor a szolgáltatásintegrációs esetvitel során (a védőnői, illetve családsegítő szolgálat munkatársai együtt keresik fel az ügyfelet otthonában a kompetenciaalapú feladatellátás jegyében).

**A Hetedhét Gyermekjóléti Központ 2013 - 2014. évi szakmai tevékenysége számokban kifejezve (halmozott adat)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SZAKMAI TEVÉKENYSÉG** | **2013. év** | **2014. év** |
| **személyes ügyfélfogadás** | 2359 | 1637 |
| **családlátogatás** | 861 | 1031 |
| **intézménylátogatás** | 199 | 31 |
| **ügyintézés** | 5478 | 4032 |
| **helyezési tárgyaláson való részvétel** | 19 | 11 |
| **védelembe vételi tárgyaláson részvétel** | 31 | 75 |
| **védelembe vétel felülvizsgálati tárgyaláson való részvétel** | 22 | 26 |
| **átmeneti nevelésbe vétel felülvizsgálati tárgyaláson való részvétel** | 33 | 15 |
| **jelzőrendszeri tagokkal kapcsolatfelvétel** | 424 | 452 |
| **esetkonferencia, esetmegbeszélő** | 33 | 11 |
| **csoportfoglalkozás** | 91 | 88 |
| **ügyfelek közvetítése más szolgáltatásba** | 280 | 243 |
| **más kolléga esetében való közreműködés** | 187 | 143 |
| **adományközvetítés** | 510 | 446 |
| **kórházi szociális munka** | 2 | 24 |
| **utcai szociális munka** | 6 | 42 |
| **kapcsolatügyelet** | 19 | 28 |
| **drogprevenció** | 70 | 43 |
| **szakemberekkel, kollégákkal eset átbeszélése** | 704 | 538 |
| **iskolai szociális munka** | 439 | 16 |
| **tanácsadás** | 1802 | 1775 |
| **információnyújtás** | 4745 | 2777 |
| **segítő beszélgetés kliensekkel** | 1764 | 1408 |
| **mediáció, konfliktuskezelés** | 6 | 2 |
| **családterápia** | 1 | 0 |

A jelzőrendszer működtetése, partnerkapcsolatok, szakmaközi együttműködések:

A jelzőrendszeri tagokkal való együttműködés a kerületi Stratégia és a kapcsolódó Szolgáltatási Terv, azon belül is a TEM bevezetésének köszönhetően új alapokra helyeződött. Az esetekhez kapcsolódóan szervezett esetmegbeszélések (az esetvitelben érintett szakemberek konzultációs ülései), az esetkonferencia (a szakemberek konzultációja a család részvételével) és a kötelező feladatként megvalósított szakmaközi konferenciák mellett bevezetésre kerültek az ún. Körzeti Szolgáltató Fórumok is. A Körzeti Szolgáltató Fórumok az adott területek (körzetszektorokban) élőkért együtt dolgozó szakemberek szakmai fórumai, melyek célja a szolgáltatásintegráció erősítése. A kéthavi rendszerességgel megrendezett találkozókon a szakembereknek az esetmunkához kapcsolódó egyeztetéseken túl lehetőségük nyílik a tapasztalatcserére és szakmai javaslatok kidolgozására is, továbbá a személyes találkozások és az interprofesszionális team-működés szervezetfejlesztő hatással is bír a humán szolgáltatásokban. A 2014. évben összesen 8 körzeti fórum került megrendezésre (körzetszektoronként 2 alkalom). A jelzőrendszeri tagok „Hegyező” névre keresztelt szakmai műhelye a 2014. évben megszűnt, helyére a „helybe vitt” szolgáltatások léptek. A Gyermekjóléti Központ munkatársai a 2014. évben már nemcsak az iskolákban, de a bölcsődékben is tartottak fogadóórát, illetve részt vettek a szülői értekezleten. Emellett rendszeressé vált a közös családlátogatás gyakorlata, a védőnői és a családsegítő szolgálat munkatársai együtt keresik fel a családokat a kompetenciaalapú és hatékonyabb segítségnyújtás érdekében. Az oktatási-nevelési intézményekben több alkalommal került sor prevenciós foglalkozásokra, továbbá közös események szervezésére a Hetedhét Gyermekjóléti Központ Hetedhét Éjszakai Sportklubjához kapcsolódóan (rajzpályázat az Erzsébetvárosi Kéttannyelvű Általános Iskolával, kincskereső játék a Baross Gábor Általános Iskola tanulói részére).

**A 2014. évben a következő szakmaközi találkozók megvalósítására került sor:**

* 1. Éves Gyermekvédelmi Tanácskozás – 2014. március 28.
  2. A menekült- és oltalmazott-integráció feladatai a családi- és gyermekjóléti alapellátások rendszerében. A vérszerinti szülő támogatásának lehetőségei az integrált intézményben a szakellátásban élő, átmeneti nevelt gyermekek hazagondozása során. Partnerintézmény a Humán Szolgáltatón belül: Esély Családsegítő Szolgálat – 2014. április 8.
  3. A gyermekvédelmi észlelő- és jelzőrendszer működtetése kapcsán a gyermek bántalmazásának felismerésére és megszüntetésére irányuló módszertani ajánlás bemutatása. Partnerintézmény: oktatási és nevelési intézmények – 2014. október 21.
  4. A gyermekvédelmi észlelő- és jelzőrendszer működtetése kapcsán a gyermek bántalmazásának felismerésére és megszüntetésére irányuló módszertani ajánlás bemutatása. A Védőnői Szolgálat és a Gyermekjóléti Központ együttműködésének gyakorlata a bántalmazás kezelésében. Partnerintézmény: a Humán Szolgáltatón belül a Védőnői Szolgálat – 2014. november 17.

Az integrált intézményben zajló fejlesztési feladatokban a Gyermekjóléti Központ jelzőrendszert működtető szolgáltatóként jelentős szerephez jut. A Területi Ellátási Modell bevezetésével több együttműködési pont kezdeményezésére került sor a családi és gyermekjóléti alapellátások területén, illetve közös ügyfélkörrel rendelkező szakemberek között. A prevenciós tevékenységeken túl az esetkezelésben is megjelennek a szolgáltatásintegráció elemei – közös családlátogatások, rendszeresebb átjelzési gyakorlat a Védőnői és Családsegítő Szolgálattal -, továbbá a rendszeres szakmaközi fórumokon a közös munkát elősegítő belső megállapodások és jó gyakorlatok kerülnek kidolgozásra. A 2014. évben is sor került a partnerhálózat bevonására az ügyfelek támogatásában. A Lipóti Pékség napi rendszerességgel ajánl fel pékárut azon ügyfeleink részére, akiknek a napi élelmiszer beszerzése is gondot okoz, a Budapest Bike Maffia nevű civil szervezet rendszeresen szállít 1-2 hétre elegendő élelmet az általunk delegált rászoruló családok számára. Az Ételt az Életért Alapítvány élelmiszerosztó programjába is rendszeresen delegálunk ügyfeleket. A Karácsonyi időszakban 200 család részesülhetett zöldségadományban a Cserdi község által a Budapest Bike Maffiával való együttműködésünknek köszönhetően. Az Alapvető Egyesületen keresztül tárgyadományokhoz való hozzájutásban segítjük a családokat, továbbá egyre több a kerületi, névtelen civil adományozó is (gyermekruhák, játékok, tanszerek). Tapasztalataink szerint egyre nagyobb szükség van a külső erőforrások felkutatására, ennek okán a civil- és intézményi partnerhálózat működtetésének köszönhető adományközvetítés a 2015. évben már szolgáltatásintegrációban valósul meg, lehetővé téve a támogatások szélesebb körű (bármely telephellyel kapcsolatban álló ügyfél számára történő) elérését.

1. **Családsegítő és Foglalkoztatási Tanácsadó Szolgálat**

A korábban két telephelyen működő szolgáltatás, a Családsegítő Szolgálat és Családsegítő Szolgálat Foglalkoztatási Tanácsadó Szolgálata 2014 február elején egy telephelyre költözött. A költözéssel a munkafeltételek jelentősen javultak.

A szolgáltatást megkeresőre továbbra is két alapvető problématípus a jellemző, az eladósodás és a munkanélküliség. Megjelennek olyan emberek is, akik szinte a teljes ellehetetlenülés állapotába kerülnek, akik számára a szolgáltatások nyújtása, az adható szakmai megoldások és válaszok nem jelentenek valós megoldást, közvetlen segítséget. A Családsegítő Szolgálat 2014-ben is fontosnak tartotta a szolgáltatások elérhetőségének támogatását, a kerületi lakosok szélesebb körű tájékoztatása érdekében az év első felében több alkalommal települtünk ki külső helyszínekre a kerületben. Mindezek mellett a szolgáltatások minőségi fejlesztésében a legkiemeltebb feladat a szakmaközi együttműködések bővítése, melyhez ideális alapot jelent a 2014. évben bevezetésre kerülő új munkaszervezési modell (TEM). Az átszervezéssel egy időben a feladatok/szolgáltatások szétválasztása is megtörtént, amit a TEM modell bevezetése tett teljessé.

Jelentős változásként jelent meg a menekült és oltalmazott státuszban lévő ügyfelek támogatásával kapcsolatos tevékenységek megjelenése. A menedékjogról szóló 2007. évi LXXX törvény hatályba lépésével a családsegítő szolgálatokhoz új ellátandó feladatok delegálódtak. A menekült személyekkel végzett integrációs munka többletfeladatainak ellátása a meglévő humánerő-források átcsoportosításával került biztosításra.

2014 márciusáig - az elmúlt évek gyakorlata alapján - a Családsegítő Szolgálat a Gyermekjóléti Központtal, valamint az idősellátás telephelyeivel működött együtt a legaktívabban.

A Gyermekjóléti Központtal közös szakmai programok, tevékenységek 2014-ban:

* A Gyermekjóléti Központ által szervezett szakmaközi tanácskozáson vettek részt három alkalommal (védőnőkkel, iskolai gyermekvédelmi felelősökkel együtt).
* Közös esetmegbeszélőt tartottak több alkalommal.
* Családos tábor megvalósítása.
* Részt vettek a KEF megbeszélésein.

Folyamatos volt a kapcsolattartás a szociális étkeztetés és a házi segítségnyújtás szolgáltatásban dolgozó kollégákkal, kölcsönösen jeleznek egymásnak, amennyiben a saját kompetencia határukat meghaladó és a másik szervezeti egység feladatkörébe tartozó problémával, esettel találkoznak.

A Családsegítő Szolgálat kapcsolatot tart:

* Budapest Főváros VII. kerület Erzsébetvárosi Polgármesteri Hivatal Humánszolgáltató Irodájával (adósságkezelési szolgáltatás területén dilemmák, kérdések, változások)
* Munkaügyi Központ (az együttműködés új formáinak kialakítása)
* Jaffe Családsegítő Szolgálat
* ERVA Nonprofit Zrt. (közfoglalkoztatással foglalkozó csoport, lakásügyi csoport)
* Sotéria Alapítványhoz (megváltozott munkaképességű pszichiátriai beteg ügyfelek munkakeresése kapcsán).

A szakmaközi együttműködést lényegesen átalakította a márciusban beindult Területi Ellátási Modell. A modell egyik fontos célkitűzése, hogy az intézményen belüli szakmaközi együttműködést átláthatóvá tegye, a kompetencia-határokat tisztázza, ezáltal hatékony működési módot biztosítson intézményen belül és hatékonyabb és adekvát segítséget nyújtson a jogosult igénybevevők részére.

A beérkező jelzések alapján továbbra is azt állapíthatjuk meg, hogy a felnőtt lakosság körében a legveszélyeztetettebbek az idős, egyedül élő emberek, az alkohol problémával küzdők, a pszichiátriai betegek és munkanélküliek. A jelzések zöme magánszemélyektől, lakóközösségből érkezik, de jeleznek a kórházi szociális munkások, azonban az orvosok ritkábban. A Családsegítő Szolgálat a körzeti fórumok összehívásában szervezőként, a megtartása során aktív részvevőként is szerepet vállal.

A segítségnyújtás közvetlen módjai közül a természetbeni juttatások közvetítése erőteljesebbé vált, ezek közül kiemelkedik a Krisna tudatú Hívők által osztott napi egyszeri meleg étel, amelynek kiosztásához az Önkormányzat biztosít helyiséget. A kerület lakosai közül naponta 400 fő tudja igénybe venni ezt a szolgáltatást. Az étel osztás szervezésében, koordinálásában a Családsegítő Szolgálat is aktív szerepet vállalt. A helyi Vöröskereszt szervezetével való jó intézményi együttműködés következtében az általunk javasolt rászoruló családok több alkalommal részesülhettek élelmiszer csomagban.

Az Esély Családsegítő és Foglalkoztatási Tanácsadó Szolgálat számszerű adatai:

A Családsegítő és Foglalkoztatási Tanácsadó Szolgálat 2014-ben 1125 személynek/családnak nyújtott szolgáltatást, összesen 8307 megjelenési alkalommal. Ebből 233 új ügyfél volt. Ezek az adatok azt mutatják, hogy a Családsegítő az előző évhez képest szinte ugyanannyi embernek nyújtott szolgáltatást, ugyanakkor a megkeresések száma csökkent. (2013-ban 1127 személy jelent meg a Szolgálatnál 9291 alkalommal, ebből 599 új esetként.) Az eltérésre magyarázatot ad egyrészt az, hogy a Családsegítő Szolgálat két telephelyről egy telephelyre költözött, és a cím megváltozását sok esetben nem tudták követni a kerületben élők, ugyanakkor a forgalmat megnövelte a menekültekkel való rendszeres kapcsolattartás.

Az év folyamán 703 gondozási eset volt folyamatban (2013-ban 920), a két telephely összevonását, illetve az októberi szakmai ellenőrzést követően 336 eset lezárására került sor (2013-ban 136 eset). 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.

**Az igénybevevők nemek szerinti megoszlása**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nem** | **Fő/%** | **Százalék** |
| Nő | 430 | 61.2 |
| Férfi | 273 | 38.8 |
| Összesen: | 703 | 100% |

Jellemzően az igénybevevők között sokkal magasabb a nők aránya, hiszen a család általában a nőt/anyát delegálja az ügyek intézéséhez. A 2013-as évhez képest ezt a számot 2014-ben módosította a menekültek megjelenése, mivel közülük kiemelkedően magas a férfiak aránya. (2013-ban férfiak aránya 28,5%).

**Az igénybevevők életkori megoszlása**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Életkor** | **6 éves és fiatalabb** | **7-13 éves** | **14-17 éves** | **18-34 éves** | **35-49 éves** | **50-61 éves** | **62 éves és idősebb** | **Összesen** |
| Összesen: | 0 | 0 | 0 | 149 | 190 | 263 | 101 | 703 |
| % | 0 | 0 | 0 | 21.2% | 27% | 37.4% | 14.4% | 100% |

Az életkori megoszlás alapján látható, hogy az aktívkorú ügyfelek száma megnőtt, ami magyarázható a menekültek megjelenésével, akik jellemzően a 18-34 év közötti korosztályból kerülnek ki (2013-ban: 12,5%).

**Az ügyfelek gazdasági aktivitása**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Gazdasági aktivitás** | **Fő** | **Arányuk** |
| Aktív kereső | 120 | 17.1% |
| Munkanélküli | 215 | 30,6% |
| Inaktív | 261 | 37.1% |
| Ebből: nyugdíjas | 92 | 13.1% |
| Eltartott | 9 | 1.3% |
| Ebből: gyermek- és fiatalkorú (0-17 éves) | 6 | 0,8% |
| Összesen | 703 | 100,0% |

A Családsegítő Szolgálatban megjelent ügyfelek több mint egyharmada (261 fő 37,1%) inaktív személy. Az elmúlt évekhez viszonyítottan magasabb arány a migránsok/oltalmazottak megjelenésével magyarázható, akik részére rendszeres pénzbeli ellátást – integrációs támogatást - állapítanak meg az együttműködés időtartalmára (maximum két év), de a munkaerőpiacon nem jelennek meg. (Migránsok/oltalmazottak száma: 74 fő, ebből mindösszesen egy fő dolgozott.)

Az ügyfelek közel harmada munkanélküli személy, (215 fő 30,6%), náluk jellemző a problémák halmozódása, az anyagi és mentálhigiénés nehézségek egymásra épülése.

**Családi összetétel**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Egyedül élő | 247 fő | 35 % |
| Gyermekét egyedül nevelő kétszülős család | 108 fő | 15 % |
| Gyermekét egyedül nevelő egyszülős család | 96 fő | 13 % |
| egyéb | 252 | 37 % |
| összesen | 703 | 100 % |

A családi összetétel szempontjából kiemelkedően magas az egyedül élők aránya (247 fő, 35%), akik a természetes támaszok hiánya miatt intézményes segítséget is igényelnek.

A szolgáltatást igénybe vevők közül jelentős a gyermeket nevelő kétszülős családok, valamint a gyermeküket egyedül nevelő szülők száma (összesen: 204 fő, 28%).

**Ügyfelek iskolai végzettsége**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Általános iskola 8 osztályánál kevesebb | 41 | 6 % |
| Általános iskola 8 osztálya | 272 | 39 % |
| Középfokú végzettség | 343 | 48 % |
| ebből gimnázium | (106) | (15 %) |
| Felsőfokú végzettség | 47 | 7 % |
| összesen | 703 | 100 % |

Az ügyfelek valamivel több, mint harmada általános iskolai végzettséggel rendelkezik (39 %). Mindamellett, hogy nehezebben helyezkednek el a munkaerő-piacon, várható jövedelmük is sokkal alacsonyabb. Általában megélhetési problémával keresik fel az intézményt. A középfokú végzettséggel rendelkezők aránya magasnak mondható (343 fő, 48%), jellemzően sok problémával küzdő személyek, családok, akik anyagi, foglalkoztatási és mentális problémával fordulnak a szolgálathoz.

Az esetkezelést és családgondozást kiegészítő szolgáltatások:

A Családsegítő Szolgálat az esetkezelésen és családgondozáson felül a következő kiegészítő szolgáltatásokat nyújtja a lakosság részére:

* adósságkezelési tanácsadás,
* foglalkoztatási tanácsadás,
* konfliktuskezelés és mediáció,
* családterápia és családkonzultáció,
* jogsegély szolgáltatás,
* pszichológiai tanácsadás,
* oltalmazottakkal és menekültekkel történő kötelező együttműködés 2014-től,
* valamint a rendszeres szociális segélyezettekkel való együttműködés beilleszkedési programon keresztül.

2014. év első felében heti 3 órában pszichiáter, szeptembertől pszichológus segíti a szolgálat munkatársainak munkáját. A két szakembert a 2014-es évben 39 személy kereste fel, összesen 108 alkalommal.

Az intézményben heti 3 órában történik jogi tanácsadás. A jogászt 253 személy kereste fel 166 alkalommal, mely a 2013-as évhez képest növekedést mutat. A jogi tanácsadás nyitott szolgáltatás a kerület lakosai számára. 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 két szakember párban dolgozik. A családterápiát 2 család vett igénybe.

A családsegítő szolgálat 1998 óta foglalkozik a lakosság által felhalmozott közüzemi adósságok kezelésével. Kezdetben minden családgondozó foglalkozott adósságkezeléssel is, 2014 januárja óta levált az adósságkezelési tanácsadás a családgondozókról, és két tanácsadó alá tartozik az adósságkezelés. Az adósságkezelési kérelmet az önkormányzathoz csak a Családsegítő Szolgálattal együttműködve, a Családsegítő Szolgálat ajánlásával lehet beadni. A beadást megelőzi egy három hónapos – a helyi rendeletben előírt – előkészítő szakasz, melyben a családgondozóval és a tanácsadóval kell szorosan együttműködni. Adóságokkal és anyagi gondokkal küzdők egyrészt önkéntesen keresik fel a Családsegítőt, másrészt pedig a kerületi bérlakásokkal foglalkozó helyi vagyonkezelő, az ERVA Nonprofit Zrt., illetve a Díjbeszedő a felszólító leveleiben felhívja a figyelmet, hogy az adós fordulhat a Szolgálathoz. Valamely közüzemi adósság felhalmozódása miatt a 2014. évben 445 háztartás kereste fel a Szolgálatot. Egy részük az első beszélgetés, tájékoztatás után nem jelentkezett újra, többségük azonban folyamatos kapcsolatban maradt a kollégákkal.

*Adósságállomány nagysága 2012-2014 között*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Együttműködő ügyfelek adósságállománya**  **(Ft)** | **Együttműködő ügyfelek kezelésbe bevonható adósságállománya**  **(Ft)** |
| **2012** | 67 122 404 | 58 335 336 |
| **2013** | 38 605 987 | 36 731 395 |
| **2014** | 22 522 470 | 21 116 700 |

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 alakítunk ki a sikeres adósságkezelés érdekében. Az alábbiakban, a tárgyévben adósságcsökkentési támogatásra beadott összes adósság szolgáltatás típusonkénti lebontásban látható.

*Beadott támogatások szolgáltatás típusonként éves lebontásban*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **ELMŰ** | **Gáz** | **Közös költség** | **ERVA Zrt.** | **Díjbeszedő** |
| 2014-ben | 2 968 250 | 4 588 241 | 8 558 820 | 3 716 588 | 2 690 571 |

A helyi adósságkezelésben résztvevő háztartások száma az ellátás bevezetését követően folyamatosan nőtt, a helyi adósságkezelési rendelet elmúlt évekbeli módosításai, valamint a törvény szintén ilyen irányú változása miatt az igénybevétel a számokban megnyilvánulóan is csökkent. A rezsicsökkentés pozitív hatásai a Szolgálathoz forduló hátralékos háztartások körében számottevően még nem mutatkoznak meg.

**Oltalmazottakkal és menekültekkel történő kötelező együttműködés**

A menedékjogról szóló 2007. évi LXXX törvény arra a külföldire vonatkozik, aki elismerés iránti kérelmet nyújtott be, vagy menedékjogot élvez. A törvény értelmében a menekült vagy oltalmazott társadalmi beilleszkedésének elősegítését a menekültügyi hatóság a menekült vagy az oltalmazott lakóhelye szerinti települési önkormányzat a családsegítő szolgálat közreműködésével biztosítja. A törvény kötelező együttműködést ír elő a menekült vagy oltalmazott részére a családsegítő szolgálatokkal két évre. A menekültnek vagy oltalmazottnak fél évig heti rendszerességgel kell megjelenni a családsegítőben, az elkövetkező másfél évben havi rendszerességgel. A kötelező együttműködés az integrációs támogatás folyósításának alapja. A célcsoport jellemzően sokproblémás, alapvető információkkal sem bír az önálló életvitelhez, emellett nyelvi akadályok is lassíthatják a közös munkát, a gondozási terv elkészültét. A gondozási tervet a következő probléma típusok és megoldási lehetőségek mentén készítik el, a társadalmi beilleszkedést célzó közös munkát ezek mentén végzik:

* Lakhatás megoldása
* Munkahely/Iskola
* Társadalombiztosítás és kártya ügyintézése
* Magyar nyelv elsajátítása
* Családegyesítés

Problémát jelent az integrációs támogatás csökkenése miatt a lakhatás biztosítása hosszú távon. Az integrációs szerződés aláírásakor ügyfeleinknek el kell hagynia a befogadó állomást. Az együttműködési kötelezettsége is ekkor kezdődik meg a Családsegítő Szolgálattal. Jellemzően ekkor már nem tudnak visszamenni a befogadó államosra, így hirtelen kell a lakhatási problémát kezelnünk. Ideiglenes megoldásként hajléktalan ellátó intézményeket tudunk megkeresni és felajánlani ügyfeleinknek. Mivel ez még nem egy hosszú távú megoldás, általános gyakorlatként ilyenkor tovább dolgoznak az ügyfelekkel, hiába nem kerületi a hajléktalan ellátó intézmény. Hosszú távon egyedülálló menekültként, illetve oltalmazottként egyedüli megoldás a közös bérlemény. Az ügyfelek lakhatási lehetősége elsősorban az albérlet, ami rendkívüli nehézségekkel jár. A magyar lakosság nem szívesen adja ki lakását külföldieknek, különösen nem menekülteknek. A lakástulajdonosok gyakran magasabb kockázatot feltételeznek, ha menekülteknek vagy oltalmazottaknak adják ki lakásukat. Ennek gyakran az információhiány az oka. Az ügyfelek a lakhatási ügyek intézésekor is segítségre van szükségük. Telefonos kapcsolatfelvételkor, a bérlemény megtekintésekor közvetítünk az ügyfél és a tulajdonosok között, valamint a hosszú távú lakhatás megoldása érdekében folyamatos elérhetőséget biztosítanak a tulajdonosoknak.

Az ügyfelek lakóhely létesítésére lakcímkártyával a legritkább esetben van lehetőségük. Lakcímkártya hiányában pedig sem társadalombiztosítási helyzetük, sem házi, illetve szakorvosi ellátásuk nem megoldott. Tapasztalataik alapján a legtöbb ügyfelünknek segítségre van szüksége a hivatalos ügyintézéskor, hiszen a nyelvi akadályok mellett a fogalmakat sem értik (pl. családi pótlék, lakcímkártya, Munkaügyi Központ). Emellett gyakorlatilag bármilyen hivatalos okmány beszerzésében segítséget nyújtanak az ügyfeleknek (elsősorban nyelvi akadályok leküzdése érdekében). Az integrációs folyamat első felében tehát egy nagyon intenzív kapcsolatról van szó.

Az ügyfelek, ha nem dolgoznak, kötelesek regisztrálni álláskeresőként a Munkaügyi Központban, azonban lakcímkártya és TAJ kártya hiányában ezen kötelezettségüknek nem tudnak eleget tenni. Elhelyezkedésük a nyílt munkaerőpiacon számos akadályba ütközik: nyelvismeret hiánya, piacképes szakma hiánya (előfordulnak helyi specifikus szakmák, mint pl. szőnyegkészítő), iskolai végzettség hiánya. Gyakori probléma a végzettséget igazoló dokumentumok hiánya, vagy azok megléte esetén a fordítás, a hivatalos fordítás költsége. Emellett álláskeresési, munkavállalási ismeretekkel nem rendelkeznek, illetve nagyon különböző az általuk ismert és használt álláskeresési technika az itteni munkaerőpiacon használtnál. Kapcsolati hálójuk is szűk, ez a munkavállalásukat még nehezebbé teszi. A kiskorú ügyfelek bölcsődébe, óvodába, iskolába járnak. Nagyon jó kapcsolatot tudtak kialakítani a kerület oktatási intézményeivel a menekült ügyfeleink kapcsán is. Elmondható, hogy az intézmények befogadóak voltak és pozitív tapasztalatokról számoltak be a gyerekek, illetve tanulók beilleszkedéséről és tanulmányi előmeneteléről. Természetesen a fogadó oktatási intézményekkel folyamatosan tartják a kapcsolatot, egyfajta háttérként végig elérhetőek, ami ad egy biztonságot az intézmény dolgozói számára. Emellett a gyerekek után járó ellátások ügyintézésében is támogatják ügyfeleiket.

Egyre többen hagyják el a befogadó állomást TAJ kártya nélkül, aminek előállítása lakcímhez kötött. A TAJ kártya szükséges ahhoz, hogy orvosi ellátásban részesülhessenek az ügyfeleik. A befogadó állomáson létesített lakóhely fiktiválódik a tábor elhagyása után. Amennyiben a befogadó államoson már elkészült a kártya és szociális rászorultság, valamint a lakóhely alapján az önkormányzat megállapítja a szolgáltatást, hivatalosan a szerződés aláírta után már nem jogosultak az ellátásra: hiszen jövedelmük nagyobb, illetve állandó lakóhelyükön nem tartózkodnak életvitelszerűen. A hatályos jogszabályok szerint egy év állandó bejelentett lakóhellyel rendelkezés után jogosultak a magyar állampolgárokkal azonos társadalombiztosítási ellátásra, addig közel 40.000 Ft/hó összeget kell fizetniük, mint külföldi állampolgárnak. Településszintű (“hajléktalan”) lakcímkártya pillanatnyi megoldást nyújt a problémára, de semmiképpen sem tekinthető hosszú távú megoldásnak. A cél a menekültek és oltalmazottak integrálása a magyar társadalomba. Az ügyfelek között sokan küzdenek egészségügyi problémákkal, így egészségügyi biztosításuk rendezése elengedhetetlen része az integrációnak.

Az ügyfelek számára a legnagyobb nehézséget a magyar nyelv elsajátítása jelenti. Mivel az integrációs támogatás alacsony összege nem teszi lehetővé, hogy nyelviskola által indított tanfolyamon vegyenek részt, így az ingyenes lehetőségek érdekében más szervezetekkel (Menedék Egyesület, Református Misszió) is tartjuk a kapcsolatot. Fokozatosan próbálnak magyar szavakat is használni a találkozások alkalmával, az ügyintézésekkel összefüggő ismeretek átadása érdekében.

Egyedülálló ügyfeleiknél sokszor családjuk az anyaországban maradt és a családegyesítésben kérnek segítséget. Összességében elmondható, hogy sokproblémás célcsoport, akik intenzív segítséget igényelnek az integrációs folyamat elején. A közös munkát a nyelvi akadályok is lassítják, nehezítik, tolmácsszolgáltatás pedig nem elérhető. A kulturális különbségekből adódó alapvető ismeretek hiánya is nehezítő körülmény.

2014. december 31-ig a szolgáltatás igénybevételekor 1147 megjelenés történt.

Összesen 137 menekült vagy oltalmazott ügyféllel dolgoztak, 74 alkalommal indult el az integrációs folyamat, készült gondozási terv.

**Forgalmi adatok**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nem** | **Fő/%** | **Százalék** |
| Nő | 4 | 0,4% |
| Férfi | 70 | 99,6% |
| Összesen: | 74 | 100% |

**Az ügyfelek életkor szerinti megoszlása**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Életkor | 6 éves és fiatalabb | 7-13 éves | 14-17 éves | 18-34 éves | 35-49 éves | 50-61 éves | 62 éves és idősebb | Össze-sen |
| Összesen: | 0 | 0 | 0 | 66 | 8 | 0 | 0 | 74 |

**Rendszeres szociális segély:**

A Családsegítő Szolgálat, mint együttműködésre kijelölt szervezet, a Foglalkoztatási Tanácsadó Szolgálatával közösen 2014-ben összesen 86 fő rendszeres szociális segélyezettel kötött szerződést a beilleszkedési program teljesítésére. A beilleszkedést segítő programok támogató, képességfejlesztő és kontroll elemeket egyaránt tartalmaznak. A munkaerő-piacra 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 szerződést tartalma több szolgáltatást is tartalmazhat, és az ügyfél egyéni munkaerő-piaci és aktuális élethelyzetétől függően változhat a szerződés tartama egy adott ügyféllel a közös munka kapcsán.

|  |  |
| --- | --- |
| Szerződés tartalma | Szerződésben előfordulások száma |
| Munkavállalásra irányuló programforma | 82 |
| Képzettséget és munkavállalói készségek fejlesztésére, megerősítésére irányuló programforma | 17 |
| Szociális-mentális- egészségügyi állapot javítására irányuló programforma | 56 |
| Más típusú ellátás igénylését előkészítő programforma | 18 |
| Összesen: | 173 |

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 tréningjeink segítették az ügyfeleket. A szociális-mentális, illetve egészségügyi állapot javításánál a rossz egészségügyi-fizikai, vagy mentális állapotban lévő ügyfeleikkel olyan megállapodást kötnek, ahol a szakorvosi, vagy pszichológus segítségét veszi igénybe az ügyfél. Más ellátás igénylésekor az egészségügyi szakemberek bevonásánál, és az ügyintézésnél segítik az ügyfeleket.

**A Foglalkoztatási Tanácsadó Szolgálat:**

A szolgáltatás 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 - RSZS) 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. Ügyfeleikkel 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 dolgozunk, ebben a folyamatban összehangoljuk a pszicho-szociális fejlesztést és a munkaerő piaci készségek erősítését. A szolgáltatások nyújtásánál nem különülnek el az önkéntes és kötelezett ügyfelek. A Foglalkoztatási Tanácsadó Szolgálat szolgáltatásait 2014. évben 2536 alkalommal 482 ügyfél vette igénybe, ebből 96 új ügyfél volt, 229 esetnapló indult. (2013-ban 4241 alkalommal 555 ügyfél vette igénybe, 291 esetnapló indult.) A szolgáltatást igénybe vevők közel felét az 50-61 év közötti korosztály teszi ki. Azt tapasztalják, hogy az 50 év felettiek vannak a legnehezebb helyzetben. 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. Továbbra is jelentős arányban jelen vannak 35-49 év közötti álláskeresők, akik alacsony iskolai végzettségük, vagy a szakképesítés hiánya miatt nehezen találnak munkát, illetve a fiatal álláskeresők között sokan vannak, akik nem fejezték be tanulmányaikat, nincs elképzelésük, hogy milyen munkát végeznének és munkatapasztalattal sem rendelkeznek. A rendszeres szociális segélyben részesülő, beilleszkedési programban résztvevő ügyfeleik mellett ebben a foglalkoztatást helyettesítő támogatásban részesülő kerületi lakosok, és az aktív korú munkanélküliek is felkeresték a Szolgálatot. A Foglalkoztatási Tanácsadó ügyfeleik közel fele csak 8 általános iskolai végzettséggel rendelkezik. Az ingyenes képzési lehetőségek erőteljesen szűkültek, kevés esélyük van bármilyen szakképesítés elsajátítására. Jelentős mértékben nem változott az előző évekhez képest, a 8 általános iskolánál alacsonyabb végzettségű ügyfél, illetve a diplomás álláskeresők aránya. 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.

A Foglalkoztatási Tanácsadó Szolgálat szolgáltatásai:

* Álláskeresési/munkavállalási tanácsadás
* Álláskereső Klub
* Álláskeresési technika tréning
* Számítástechnika készségfejlesztő oktatás

2014-ben összesen 351 ügyfél jelent meg egyéni tanácsadáson összesen 977 alkalommal. Az álláskeresési tanácsadás során az ügyfél segítséget kap abban, hogy pontosan megfogalmazhassa, mi érdekli, milyen képességekkel, készségekkel rendelkezik. Emellett fényképes önéletrajzot és e-mail címet készítünk ügyfeleiknek, hiszen ezek elengedhetetlen eszközök az álláskereséshez.

Az ügyfelek egy része önállóan tud állást keresni az Álláskereső Klubban, számukra a szolgáltatás az álláskereséshez elengedhetetlen infrastruktúra biztosítása. Az ügyfelek többsége viszont támogatást igényel az álláskeresés folyamatában is, számukra a klub egy biztonságosabb közeget nyújt, ahol a tanácsadók folyamatosan elérhetőek. Az Álláskereső Klub hetente 2 alkalommal 3 órában érhető el. A szolgáltatás az álláskereséshez szükséges infrastruktúrát biztosítja (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 a klub faliújságán is kereshetnek, mivel a tanácsadók a nyomtatott formában is kiteszik az napi, friss ajánlatokat. Az álláskereső technika tréning 1 alkalommal (2 nap) 7 fő részvételével 11 megjelenéssel került megvalósításra.

A számítástechnika készségfejlesztő oktatást 6 fő vette igénybe, 6 alkalommal, összesen 27 megjelenéssel. Az álláskeresésnél elengedhetetlen az alapszintű informatikai ismeretek használata. Egy önéletrajz megszerkesztése, internetes jelentkezés ma már el a szakképzettséget nem igénylő munkakörök betöltéséhez is szükségszerű.

Pályaorientációs foglalkozás szolgáltatásintegrációban, iskolai színtéren:

Pályaorientációs foglalkozást tartottunk a Baross Gábor Általános Iskola 7. A és B osztályos tanulói részére 2014.05.20-án és 2014.06.03-án. A Hetedhét Gyermekjóléti Központ programjához kapcsolódó programban két osztályfőnöki óra keretében, 45 perces időtartamban valósult meg a prevenciós foglalkozás, osztályonként 20-25 tanuló részvételével.

Együttműködés a Budapest Főváros Kormányhivatala Munkaügyi Központ Baross utcai Kirendeltséggel:

A Budapest Főváros Kormányhivatala Munkaügyi Központ Baross utcai Kirendeltség által megrendezett Tavaszi 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. Tavasszal a kirendeltség által szervezett Álláskeresési Információs Napokon is megjelentek, amelyek egy-egy az álláskeresőket érintő témát dolgoztak fel. November hónapban a kirendeltségen a foglalkoztatást helyettesítő támogatásban részesülőknek, illetve a regisztrált álláskeresőknek szervezett csoportos tájékoztatón egy előadás keretében bemutatták a Szolgálatot és a Humán Szolgáltató új szolgáltatását, a MASNI-t.

MASNI - Munkaerő-piaci Aktivizálást Segítő Nőbarát Iroda:

A Humán Szolgáltató Családsegítő és Foglalkoztatási Tanácsadó Szolgálata 2014 októberétől egy új kiegészítő komplex szolgáltatással bővült. A MASNI (Munkaerő-piaci Aktivizálást Segítő Nőbarát Iroda) néven indított projekt a foglalkoztatási tanácsadás keretében biztosított szolgáltatás egyik eleme. Célja a kerületben élő nem foglalkoztatott nők felkészítése az önálló álláskeresésre, a legrövidebb időn belüli sikeres elhelyezkedésre. A szolgáltatást olyan VII. kerületi aktív korú, nem foglalkoztatott, szociálisan hátrányos helyzetű nők vehetik igénybe, akik motiváltak az álláskeresésben és készek a munkába állásra, de nem rendelkeznek az elhelyezkedés sikerét növelő alapvető munkaerő-piaci ismeretekkel, illetve önálló álláskeresésük mindeddig sikertelennek bizonyult. A szolgáltatást a Családsegítő és Foglalkoztatási Tanácsadó Szolgálaton keresztül lehet igénybe venni, a tanácsadóval megkötött együttműködési megállapodásban teljesült készségek elsajátítását követően. Amennyiben a kliens személyes állásinterjú időponttal rendelkezik, az ügyfeleket szépészeti szolgáltatás keretében a MASNI-ban fodrász, kozmetikus, manikűrös készíti fel a munkáltatóval való személyes találkozóra. A szépészeti szolgáltatások mellett cél az ügyfelek lelki egészségének fejlesztése és javítása - szociális-, mentálhigiénés- és pszichológiai tanácsadás által - és ezen szolgáltatások együttes jótékony hatása révén a munkaerő-piacra történő be- és visszailleszkedés elősegítése. A MASNI-ban pszichológus-, munkajogász-, valamint életvezetési tanácsadó segíti a nőket, hogy minél felkészültebbek legyenek az álláskeresésre. A gyermekes édesanyák számára a MASNI-ban töltött idő alatt gyermekfelügyeletet biztosítanak.

A szolgáltatás célcsoportja:

* kisgyermekes vagy gyermeküket egyedül nevelő nők,
* fogyatékok gyermeket nevelő nők,
* munkanélküli nők, akiknek önálló álláskeresésük nem vezetett eredményre,
* tartósan munkanélküli nők,
* alacsony nem piacképes iskolai végzettséggel rendelkező nők,
* megváltozott munkaképességű nők.

A MASNI szolgáltatásait 2014. évben összesen 38 fő vette igénybe (10 fő 2 alkalommal), 13 fő helyezkedett el a munkaerőpiacon.

1. **Idősellátás**

A Humán Szolgáltató megalakulása óta Erzsébetvárosban az idősellátás egymásra épülő szolgáltatásformák keretei között nyújtja ellátásait, melyek a következők:

* szociális étkeztetés (nem csak idősek részére);
* jelzőrendszeres házi segítségnyújtás;
* házi segítségnyújtás;
* nappali ellátás (idősek nappali ellátása, pszichiátriai beteg nappali ellátás)
* bentlakásos otthonok.

1. **Szociális étkeztetés**

Az étkeztetés keretében azoknak a szociálisan rászorultaknak a legalább napi egyszeri meleg étkezéséről kell gondoskodni, akik azt önmaguk, illetve eltartottjaik részére tartósan vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani.

Az étkeztetést, mint a személyes gondoskodás keretébe tartozó szociális alapszolgáltatást az önkormányzat - kötelező feladatként - a Humán Szolgáltatón keresztül biztosítja, szabályait pedig az Szt. alapján Erzsébetváros Képviselő-testületének a szociális ellátások és szociális szolgáltatások igénybevételének helyi szabályozásáról szóló 63/2013. (XII.16.) önkormányzati rendelete tartalmazza. Az elmúlt évben a szociális étkeztetés biztosítását a jogszabályok változásai nem érintették.

A szociális étkeztetés, tekintettel arra, hogy a Humán Szolgáltatónak megfelelő kapacitású főzőkonyhája nincs, vásárolt élelmezéssel valósul meg. Az ételt 2014 januárja óta a Mintamenza Kft. biztosítja, közbeszerzési szerződés alapján. A szerződés az étel elkészítésén és szállításán túl egyéb, a szolgáltató partner által teljesítendő feladatokat is előír, így a Mintamenza Kft. átvette és biztosította az idősellátáshoz tartozó konyhák teljes körű üzemeltetését is (az üzemeltetéshez szükséges személyi állományt a Humán Szolgáltatótól vette át a Kft.). Az év folyamán megtörtént a fenti konyhák felújítása, kialakítva a melegítőkonyhákra vonatkozó feltételeket. A szociális étkeztetés a jogszabályi előírásoknak megfelelő módon, zárt rendszerben és egyedi kiszerelésben történik.

Az étel minőségével és mennyiségével kapcsolatos észrevételek az ellátást igénybevevők részéről változóak.

Az étkeztetés a lakosság szükségleteinek megfelelően történik, az étel

* kiszolgálásával egyidejű helyben fogyasztással,
* elvitelének lehetővé tételével,
* lakásra szállításával.

A lakásra szállítást szintén a Mintamenza Kft. biztosította alvállalkozón keresztül. Ha az étkezésben részesülő személy egészségi állapota indokolja, a háziorvos javaslatára, az ellátást igénybe vevő részére diétás étkeztetést biztosít a Kft.. (Cukros és kímélő diéta vehető igénybe a szolgáltatóval kötött megállapodás alapján.)

Az étkezés igénybevétele térítés ellenében történik, melyet előre kell megfizetni figyelembe véve az igénylő jövedelmét és az igényelt napok számát. A térítési díj összegét a helyi rendelet határozza meg. Az elmúlt évben nem változott a térítési díj összege, így az 0 forinttól 485 forint/nap közötti összeg, a kliens jövedelmétől függően. A szolgáltatás igénybevétele 5 telephelyen lehetséges: Akácfa u 61., Dohány u 22-24., 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.

A szociális étkeztetés szervezését 3 fő látta el, a csoport feladata a teljes Erzsébetváros területén a szociális étkezés szolgáltatás szervezése és nyújtása, valamint a pszichiátriai betegek étkezésének rendelése, szervezése, bonyolítása. A személyi feltételek megfelelnek az 1/2000 (I.7.) SzCsM rendelet előírásainak.

Az év folyamán a TEM Fórum keretében szabályozottabb lett a csoport együttműködése a Humán Szolgáltató más szervezeti egységeivel, főként a házi segítségnyújtási szolgálattal, az idősek nappali ellátásával, a családsegítő- és a gyermekjóléti szolgálatokkal.

A szociális étkeztetést havonta átlagosan 444 fő vette igénybe, az igénybevevők száma pedig az utolsó negyedévben enyhe emelkedést mutatott.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2014. évi szociális étkezés** | | | | | | | | |
| **Hónap** | **helyben** | | **elvitellel** | | **kiszállítással** | | **összesen** | |
|  | fő | **adag** | **fő** | **adag** | **fő** | **adag** | **fő** | **adag** |
| **január** | 113 | 2548 | 167 | 3960 | 160 | 3992 | 440 | 10500 |
| **február** | 110 | 2317 | 168 | 3587 | 156 | 3606 | 434 | 9510 |
| **március** | 111 | 2456 | 164 | 3590 | 164 | 4194 | 439 | 10240 |
| **április** | 103 | 2234 | 162 | 3618 | 164 | 3926 | 429 | 9778 |
| **május** | 96 | 2121 | 169 | 3851 | 161 | 4164 | 426 | 10136 |
| **június** | 16 | 412 | 264 | 5726 | 163 | 3890 | 443 | 10028 |
| **július** | 17 | 441 | 265 | 6076 | 162 | 4098 | 444 | 10615 |
| **augusztus** | 18 | 483 | 256 | 5670 | 168 | 4177 | 442 | 10330 |
| **szeptember** | 19 | 525 | 254 | 5607 | 176 | 4382 | 449 | 10514 |
| **október** | 18 | 502 | 256 | 5936 | 183 | 4504 | 457 | 10942 |
| **november** | 19 | 514 | 257 | 5710 | 180 | 4493 | 456 | 10717 |
| **december** | 19 | 501 | 268 | 5947 | 180 | 4639 | 467 | 11087 |

A következő táblázat még szemléletesebben mutatja azt a folyamatot, mely során a helyben étkezések száma erősen lecsökkent az elvitellel étkezők számának nagyarányú növekedése mellett. Bár ennek a folyamatnak az okai igen összetettek, de két jelenség mindenképpen kiemelhető: az elvitt étel több étkezésre is beosztható, vagy megosztható további személyekkel, valamint a fiatalabb korosztály számára az idősek nappali ellátásainak telephelyein történő étkezés nem vonzó lehetőség. A változás hátterében állt még az, hogy az ügyfeleknek előre nyilatkoznia kellett arról, hogy elvitellel vagy helyben fogyasztással veszik igénybe a szolgáltatást, és az előbb említett okok miatt többen választották az elvitel lehetőségét.

*Erzsébetvárosi szociális étkezést igénybe vevők*

Az alábbi táblázat az igénybevételi adatokat mutatja a normatív létszámmal együtt. A taglétszám és a normatív létszám közötti eltérést a normatíva számítás magyarázza, mivel az igénybevett napok számát nem 365-el, hanem 251-el osztjuk. Az intézmény étkeztetés után befolyó normatív bevételét azonban ezek a számok alapozzák meg, így ismeretük, bár részben adminisztratív jellegűek, mégis fontos a Humán Szolgáltató működésének szempontjából.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Hónap** | **I.** | **II.** | **III.** | **IV.** | **V.** | **VI.** | **VII.** | **VIII.** | **IX.** | **X.** | **XI.** | **XII.** |
| **taglétszám** | 440 | 434 | 439 | 429 | 426 | 443 | 444 | 442 | 449 | 457 | 456 | 467 |
| **normatív létszám** | 502,95 | 454,76 | 489,57 | 467,47 | 484,58 | 479,42 | 507,49 | 493,87 | 502,66 | 523,13 | 512,37 | 530,06 |

A szociális étkezést igénybe vevők között jól érzékelhető, hogy az idősebb korcsoportban jelentősen magasabb a nők aránya (ez tükrözi az idős népesség nemek szerinti megoszlását), viszont a fiatalabb korcsoportból sokkal magasabb a férfi igénybe vevők száma (mely főként gazdasági okokkal magyarázható).

Az Szt. 7. § (1)bekezdése 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.”

2014-ben az alábbiak szerint részesültek krízisétkeztetésben:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **krízis étkeztetés** | | | | | | | | | | | | | |
| **Hónapok** | **I.** | **II.** | **III.** | **IV.** | **V.** | **VI.** | **VII.** | **VIII.** | **IX.** | **X.** | **XI.** | **XII.** | **I.** |
| **fő** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 3 | 0 | 0 | 4 |

1. **Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás**

A szolgáltatás működésére az Önkormányzat köt szerződést a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatósággal, a feladatellátást pedig a Humán Szolgáltatón keresztül biztosítja. A szolgáltatás keretében a kliensek egy testükön viselhető készülék segítségével kérhetnek szakképzett segítséget vészhelyzet esetén. Így a szolgáltatás igénybevevői saját lakókörnyezetükben, önálló életvitelt fenntartva kaphatnak segítséget, saját jelzésük alapján. A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás működését szabályozó jogszabályi háttér nem változott az elmúlt év során. Intézményünk, az előző évekhez hasonlóan, továbbra is 50 jelzőkészülék kihelyezésével működtette a szolgáltatást. A jelzőrendszeres koordinátori feladatokat, illetve a napközben, munkaidőben beérkező segélyhívások gondozói feladatát 2014 márciusa óta egy személy látja el. A munkaidő utáni, éjszakai és hétvégi segélyhívásokat a Házi Segítségnyújtási Szolgálatban dolgozó gondozók közül 7 munkatárs készenléti rendszerben fogadja.

A jelzőkészülékkel rendelkező idősek kor és nem szerinti összetétele alig változott az elmúlt évekhez viszonyítva. Továbbra is nagyon magas a nők aránya, az 50 jelzőkészülékből 45 készülék idős, egyedül élő nőknél van felszerelve. A jelzőrendszeres házi segítségnyújtást igénybe vevők 78 %-a 80 éven felüli.

*Az igénybevevők életkor szerinti megoszlása:*

A 2014. évben ellátásban részesülő 67 főből, mindössze 1 fő volt 65 éven aluli, a szociális rászorultságot ebben az esetben a súlyos mozgásfogyatékosság alapozta meg. Az elmúlt évben összesen 273 hívást fogadott a segélyhívó rendszert működtető diszpécser központ. A hívások közül 154 volt a diszpécserek által indított teszt-riasztás, 66 volt a téves riasztások száma, amelyek nem igényelték a Humán Szolgáltató munkatársainak személyes megjelenését és 53 volt a segítségnyújtást igénylő éles riasztás.

A segítségnyújtást igénylő éles riasztások napszaki, illetve heti megoszlását az alábbi ábrák szemléltetik.

Az éles riasztások 61 %-a a reggel 6 óra és az este 6 óra közötti, tehát napközbeni időszakra esett.

2014-ben a legtöbb éles hívás pénteki napokon volt, a legalacsonyabb hívásszám pedig vasárnapra esett.

A legtöbb hívást rosszullét miatt indították, ezt követte az elesés, illetve valamilyen krízis-helyzet miatt kezdeményezett hívások száma. Az elmúlt év éles riasztásainak számát, illetve okait mutatja a következő ábra.

Az 53 segítségnyújtást igénylő hívásnál 23 esetben folyadékpótlás, felsegítés, valamilyen kisebb gondozási feladat elvégzése, 15 esetben, pedig a megnyugtatás, beszélgetés orvosolta a problémát. Mindössze 3 esetben volt szükség ügyeletes orvos hívására, illetve 2 esetben kellett mentőt hívni.

Az elmúlt évben 17 fő ellátása szűnt meg, a legtöbben ápolást, gondozást nyújtó intézménybe kerültek, 5 fő elhunyt és mindössze 1 főnél szerelték le a készüléket saját kérésre.

|  |  |
| --- | --- |
| Elhalálozás | 5 |
| Bentlakásos intézménybe kerülés | 8 |
| Kórházba kerülés | - |
| Saját kérésre | 1 |
| Gondozó, hozzátartozó kérésére | - |
| Alkalmatlanság a rendszer kezelésére | 1 |
| Egyéb (gyermekéhez költözött) | 2 |
| Összesen: | 17 |

Továbbra is törekedtünk arra, hogy az év minden napján, mind az 50 jelzőkészülék fel legyen szerelve az ellátást igénylőknél. 2014-ben volt néhány nap, amikor egy jelzőkészülékünket, a szolgáltatás műszaki részét biztosító cég, műszaki problémákra hivatkozva nem tudta üzembe helyezni. A házi segítségnyújtást igénybe vevők közül 30 fő a jelzőrendszeres házi segítségnyújtásban is ellátott. A szolgáltatás iránt továbbra is van igény a kerület idős lakosai körében. Jelenleg is várakoznak készülékre, igaz a várakozók száma az utóbbi időben némileg csökkent.

1. **Házi segítségnyújtás**

A házi segítésnyújtás keretében a klienseknek saját lakókörnyezetükben biztosítunk rendszeres gondozást, ápolást. A házi segítségnyújtás jogszabályi háttere a 2014. évben nem változott. A tevékenységet az elmúlt évben is két telephelyről az Akácfa utcai és a Peterdy utcai telephelyről láttuk el. A szolgálathoz tartozó munkatársak létszámában sem történt lényeges változás, a két telephelyen dolgozó 16 gondozó mellett, 2 szociális munkás dolgozott a munkacsoportban. Idős ellátottaink száma évről évre csökken, tapasztalataink szerint a kerületben élő időskorú lakosok – a helyi újságban, médiában egyre gyakoribb megjelenésünk ellenére – még mindig kevéssé ismerik a szolgáltatásunkat. Jellemző, hogy túl későn jelentkeznek az ellátásért, ilyenkor csak rövid ideig tudjuk segíteni őket otthonaikban. Gyakran megtörténik, hogy a házi segítségnyújtás megkezdését követően rövid időn belül kórházba, ápolást-, gondozást nyújtó intézménybe kerülnek, vagy elhunynak. Az elmúlt évben összesen 218 főt gondoztunk, hosszabb-rövidebb ideig. Ellátottaink átlagéletkora továbbra is nagyon magas, a 80 éven felüliek aránya, közel 70 %. Ezeket az adatokat az alábbi grafikonon szemléltetjük:

A házi segítségnyújtás biztosításának feltétele a 2014. évben is az ellátást igénylő gondozási szükségletének megléte volt. A gondozást igénylők 58 %-a napi 1 óra, 30 %-a napi 2 óra gondozási szükséglettel rendelkezett, a 4 órás vagy azt meghaladó gondozási szükséglettel rendelkezők aránya csökkent a megelőző évekhez képest.

A csökkenő ellátotti létszám mellett, további problémát jelentett, hogy az idősek többsége a számára megállapított napi gondozási szükséglet mértékénél kevesebb időben és jellemzően nem napi gyakorisággal igényelte a gondozói segítséget. 2014-ben havi átlagban 143 időst láttunk el, a két telephelyen együttvéve. Az ellátottak többsége azonban csak heti egy-két vagy három alkalommal igényelte a házi segítségnyújtást, még akkor is, ha a valóságban ennél több gondozási időre lett volna szüksége. Sok esetben ennek oka az volt, hogy az egyébként alacsony gondozási díjat sem tudták vagy kívánták megfizetni.

Az igénybe vevők 27%-a tartott igényt napi, illetve hétköznapi rendszerességgel a gondozásra. Mivel a házi segítségnyújtás esetében, a költségvetési törvényben meghatározott normatív támogatás csak a tényleges teljesítési napokra jár, 143 fő ellátása, havonta mindössze átlagosan 85 fő normatív létszámot eredményezett, vagyis a tényleges létszám mindössze 60%-a után lehetett a normatív támogatást igényelni. A házi segítségnyújtás igénylésének a gyakorisága sokféle tényezőtől függ – kor, általános állapot, betegségek, családi támogatás mértéke, stb. Általános tapasztalatként viszont elmondható, hogy az idős emberek a lehető legtovább próbálják, minél kisebb segítséggel megoldani az önálló életvitelüket, a gyakoribb látogatást gyakorta az önállóságuk elvesztéseként élik meg, így ameddig csak lehet, halogatják a napi rendszerességű gondozás igénylését.

2014-ben 71 fő, gondozási szükséglettel rendelkező idős került a házi segítségnyújtás ellátásába és 78 idős gondozása szűnt meg. A megszűnés okai között, hasonló arányban szerepelt a saját kérésre, a tartós intézményi elhelyezésre kerülő, illetve az elhalálozás miatti megszűnés. A saját kérésre történő megszűnések mögött is részint betegségből való felgyógyulás, családtaghoz költözés, 24 órás felügyeleti igény állt.

Az elmúlt év során kialakított TEM-ben való részvételünket – az idősek többségének rugalmatlansága, változásokkal szembeni ellenállása miatt – a már meglévő kliens-gondozói kapcsolatok változatlanul hagyásával oldottuk meg. A TEM fórumokon a szociális munkások és a szakmai vezető képviselték a házi segítségnyújtási munkacsoportot. A fórumokon való részvétel nagyon hasznosnak bizonyult, munkakapcsolataink tovább mélyültek, új munkaterületeket, új kollégákat ismerhettünk meg, ötleteket merítettünk, amelyeket a mindennapi munkánkban, az idősek ellátása során hasznosítani tudtunk.

1. **Nappali ellátás**

**Idősek nappali ellátása**

Kerületünkben a Humán Szolgáltató öt helyszínen biztosít nappali ellátást az erzsébetvárosi idősek számára. Az öt helyszínen alapvetően azonos szolgáltatások érhetőek el, ám minden egyes klubnak vannak sajátos jellemzői, programkínálatuk esetenként eltérő lehet, az igénybevevői kör kívánalmaihoz igazodva.

A nappali ellátás keretében hétköznaponként a klubok 8 és 16 óra között fogadják a klubtagokat, hogy hasznos időtöltésükhöz változatos társas lehetőségeket biztosítsanak számukra:   
  
Az ellátás keretében a tagoknak lehetőségük van:

* a szabadidő hasznos eltöltésére,
* az önálló életvezetés fenntartásához szükséges tanácsadó jellegű segítség igénybevételére,
* a klub helyiségeinek, berendezési és felszerelési tárgyainak térítésmentes használatára,
* étkezésre – igény esetén diétás étkezés biztosítása (melyért a szociális helyzettől függően térítési díjat kell fizetni az érvényben lévő jogszabályok alapján),
* egyéb szolgáltatások igénybe vételére.

A programok összeállításakor elsődleges prioritással bír, hogy személyiségtől, érdeklődéstől függetlenül mindenki találjon olyan foglalkozást, amelyen aktívan részt kíván venni. A különböző igényekhez igazodva az idősek nappali ellátása keretében szervezett programok szolgálják egyrészt a szellemi képességek megtartását, erősítését, a mentális készségek szinten tartását, fejlődését, másrészt a fizikai erőnlét megtartását is.

A programokon túl a klubgondozók segítséget nyújtanak a hivatalos ügyek intézéséhez, a szociális étkeztetéshez vagy másfajta szolgáltatáshoz való hozzájutáshoz, lakással kapcsolatos problémák kezeléséhez, pályázatok intézéséhez, továbbá segítenek az orvossal történő időpont egyeztetésben, leletek, zárójelentések beszerzésében. Az összetett klubgondozói feladat részét képezi a mentális gondozás is. Az ellátás keretei között kiemelt figyelmet fordítunk az egyén mentális problémáinak feltárására és egyéni esetkezeléssel a probléma megoldására.

A csoportos beszélgetések alkalmával erősítjük az emocionális fejlődést és az összetartozás érzését. Az általunk szervezett bármely programon keresztül célunk ráébreszteni klubtagjainkat egyéni fontosságukra, igyekszünk támogatni őket mentális képességeik megtartásában, foglalkozásainkon keresztül fejleszteni őket, valamint közreműködünk társas, családi kapcsolataik fenntartásában és erősítésében is.

A Klubok az alábbi helyszíneken érhetők el:

* Dohány utca 22-24. (engedélyezett létszám: 60 fő)
* Akácfa utca 61. (engedélyezett létszám: 90 fő)
* Király utca 97. (engedélyezett létszám: 90 fő)
* Peterdy utca 16. (engedélyezett létszám: 90 fő)
* Dózsa György út 46. (engedélyezett létszám 90 fő)

A TEM bevezetése a 2014-es év egyik legnagyobb projektje volt. A megfogalmazott célkitűzések megvalósítása folyamatos zajlott, a célkitűzések megvalósulása megkezdődött. Az idősek nappali ellátását biztosító klubok ugyan nem szigorúan a körzetük szerint regisztrálnak ellátottakat, a körzeti fórumokon jelen vannak a nappali ellátás munkatársai és tartják a kapcsolatot a többi szakfeladatban dolgozóval. Megtörtént a körzetekre való felosztás, a körzetekhez történő munkatárs hozzárendelése, majd elindultak a fórumbeszélgetések, amely célja az volt, hogy az ugyanahhoz a körzethez tartozó kollégák személyes találkozására lehetőség nyíljon és meginduljon az 1-1 kliens problémáján való közös munka, együttműködés.

A klubok programjai:

2014-ben a megszokott módon a legkedveltebb és leglátogatottabb programok a zenés-táncos rendezvények voltak, illetve a klubokban szerveződött/szervezett előadói csoportok előadásai.

A programszervezés során a fő koncepció az, hogy a programok az adott hónapot jellemző ünnep, esemény vagy tevékenység köré épüljenek, csak úgy, mint a foglalkozások – legyen az irodalmi, zenés vagy kreatív foglalkozás – verseiben, zenéiben vagy alkotásaiban az évszak és ünnep jellegzetességei visszaköszönjenek.

A klubokban működik Nosztalgia Dalkör, Irodalmi Kör, tánccsoportok.

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

Kreativitásra ösztönöztük klubtagjainkat, hogy manuális készségeiket fejlesszük, illetve megőrizzük, ezért folyamatosan biztosítunk programokat a kézműves foglalkoztatóban, ahol a jelenlévők, kellemes beszélgetés közben „alkothatnak”. (pl. papírból, gyöngyökből, fonalakból, maradék anyagokból, illetve itt készülnek előadásainkhoz a jelmezek, díszletek, és az intézmény dekorációja is). A Dózsa György úti festőműhelyben továbbra is van lehetőség az alkotóvágy kielégítésére, melyhez professzionális klubgondozói segítséget is nyújtunk. 2014-ben is több kiállításnak adott helyet intézményünk.

A művészeti csoportokhoz való tartozás számos pozitív hatással bír, tagjaik „kiélhetik szereplési vágyukat”, óriási sikerélménnyel gazdagodnak, ezen felül keretet, viszonyítási pontot ad mindennapi életükhöz a rendszeres próbán, előadásokon való részvétel. Segít megőrizni mentális frissességüket, fejleszti az alkalmazkodást, hiszen ez komoly csapatmunkát igényel.

A képzőművészeti alkotásokon túl klubtagjaink fogékonyak más típusú élményekre is, új dolgok megismerésére, nagy népszerűségnek örvend az irodalom köré épülő előadássorozat, a történelmi érdekességeket bemutató programok.

Rendszeresek a terefere délelőttök, mesedélutánt szervezünk, illetve könyvmolyaink számára eszmecserére van lehetőség kedvenc könyveikről.

A klubokban vendégelőadók is tartanak műsorokat, előadásokat. A vendégeknek is fontos szerepe van, hiszen a változatosság gyönyörködtet, szükségesek néha a külső ingerek.

Nagy igény van a kulturális, művészeti témájú előadások iránt is.

Továbbra is hangsúlyt fektetünk az egészségmegőrzésre. Előadásaink és beszélgetéseink megunhatatlanok, évente többször ismétlődnek, mindig megtelik a ház érdeklődőkkel. A klubgondozói tevékenység lényege az egészséges, egészségesebb életmódra való fókuszálás, illetve a pszichoszomatikus betegségek megelőzése, ezért különböző szakembereket - orvos, természetgyógyász, tudományos előadók - hívtunk meg. Hallás-, szemészeti-, ortopédiai szűrővizsgálatokon vehettek részt a klubtagok. Igény esetén vérnyomásmérést, Bioptron lámpás kezelést, testsúlymérést is végeztünk.

Az egészségmegőrzés és betegségmegelőzés jegyében igen nagy népszerűségnek örvendett a szeptemberi, szintén a Humán Szolgáltató által szervezett kerületi „Prevenció A-tól Z-ig rendezvény”, ahol klubtagjaink szép számmal képviseltették magukat, vettek részt a szűréseken és előadásokon egyaránt.

Nagy hangsúlyt fektetve az egészségmegőrzésre és mozgás örömére 2014-ben is megszervezésre került a „sportos” vetélkedők eseménye, amivel célunk, hogy fizikai aktivitásra ösztönözzük a résztvevőket, ezáltal is hozzájárulva fizikai jóllétük megőrzéséhez. Valamennyi klubban elérhetőek a csoportos tornák is.

Klubtagjainkat arra ösztönözzük, hogy a ház falain kívül szervezett programjainkba is kapcsolódjanak be. Lehetőségük volt közösen ellátogatni a füvészkertbe, körbe sétálni tavasszal a Margitszigetet. Voltunk a Postamúzeumban, és helytörténeti sétát tettünk a Rózsák terén is. Kihasználva a nyári hőséget fürdőztünk a gárdonyi strandon és hűsöltünk a Szemlő-hegyi barlangban. Remek élmény volt ellátogatni a Fővárosi Állat- és Növénykertbe, és végig izgulni a Fővárosi Nagycirkusz műsorát. Ősszel történelmi sétát tettünk az októberi forradalom helyszíneire, majd ellátogattunk a Fiumei úti sírkertbe. Az évet a Vörösmarty téri adventi vásár megtekintésével zártuk decemberben.

Minden évben, így 2014-ben is az „Idősek hónapja” alkalmából vártuk a legszínesebb programokkal a kerületi időseket.

2014. október 1-jén vállalkozó kedvű klubtagjaink, az idősek havi programsorozat második kirándulásán vehettek részt. A csodás meleg őszi napon 95 főből álló csoport indult Cserkeszőlőre, a termálvizéről méltán elhíresült fürdőhelyre. A víz gyógyhatása mellett, az egész napos fürdőzés igazi kényeztetést nyújtott a résztvevő időseinknek.

2014. október 9-én a „Nyitott Műterem Művészeti Klub” szokásos éves kiállítása került megrendezésre. A kiállításon a Nyitott Műteremben az év folyamán készült 68 kép került kiállításra, mely alkotások mindig magas színvonalat képviselnek.

Valamennyi klubban sor került szüreti bálokra is.

2014. október 29-én került sor az Idősek havi rendezvénysorozat záró rendezvényére. Az időseink által nagyon kedvelt musical – operett műfajú zenés műsorral készültek az előadóművészek.

Az év folyamán 14 fő folytatott önkéntes tevékenységet, összesen 531 óra 30 percben. Az Önkéntesek munkájának elismerésére 2014 novemberében is szerveztünk egy olyan napot a Király klubban, amelyen klubtagjaink (Ének és irodalmi kör) állítottak össze és adtak elő egy műsort, köszönetképpen az Önkénteseknek, egész éves tevékenységükért.

Az intézmény honlapjára minden hónapban felkerült az idősek nappali ellátásának programterve és rendszeresen beszámoltunk a klubok nagyobb rendezvényeiről.

2014. januárjában jelentős infrastrukturális változás történt az idősek nappali ellátását biztosító Nyitott „E” klub életében. A Dohány u. 20. sz. alatt működő Klub átköltözött a Dohány u. 22-24. sz. alá, a Klub bejárata a Síp utcából nyílik, a helységek az idősek nappali ellátásának funkciójához és napi feladataihoz lettek kialakítva, így klubtagjaink nagy örömmel vették birtokukba az új klubot.

A klubok adatai számokban:

A klubtagok életkori megosztása, nemenként:

**Pszichiátriai betegek nappali ellátása**

A Harmónia Klub a saját otthonukban élő, tizennyolcadik életévüket betöltött, fekvőbeteg gyógyintézeti kezelést nem igénylő pszichiátriai betegek részére biztosít lehetőséget napközbeni tartózkodásra, társas kapcsolatok kialakítására, valamint az alapvető higiéniai szükségletek kielégítésére.

Pszichoszociális rehabilitáció keretében segítséget nyújtunk:

* a fizikai szükségletek kielégítéséhez (étkeztetés, gyógytorna, pedikűr, higiénés szükségletek, megfelelő étrend);
* a pszichés állapot javításához (egyéni és csoportos beszélgetések, pszichológus);
* a szociális helyzet javításával kapcsolatos igények kielégítéséhez (támogatások igénybevételének és egyéb hivatalos ügyeknek intézése).

A klubtagok meglévő készségeire építve csoport és terápiás jellegű foglalkozásokat, munkába állásra felkészítő programokat biztosítunk.

A szabadidő hasznos és kulturált eltöltésének biztosítása jegyében egészségmegőrző és prevenciós tevékenységeket, személyiségfejlesztő-, művészetterápiás és kézműves foglalkozásokat, játékos vetélkedőket, ünnepi megemlékezéseket, múzeum- és színházlátogatásokat szervezünk.

A nappali ellátás keretében egészségügyi tevékenység nem folyik, a gondozási munkában konzultációs partnerként vett részt a pszichiáter szakorvos.

Kiemelt feladatunknak tekintettük, hogy programjaink jelentős része a kerület minden érdeklődő lakója számára is hozzáférhető legyen, elősegítve ezzel az ellátottak társadalmi beilleszkedését. A családtagokat, rokonokat, barátokat szükség szerint bevontuk tevékenységünkbe, felvilágosítottuk, információval láttuk el őket, ami jelentős mértékben hozzájárult klubtagjaink állapotának javulásához, nehézségeik megoldásához.

Klubtagjaink jellemzően a következő pszichiátriai betegségekben szenvednek: skizofrénia, paranoid skizofrénia, szorongásos zavar, depresszió, nem meghatározható személyiségzavar, mentális retardáció, organikus személyiségzavar.

Szolgáltatásaink során végzett szakmai tevékenységünk főbb elemei:

* biztonságot, érzelmi támogatást nyújtottunk a kulturális és szabadidős tevékenységek mentén,
* biztosítottuk az értelmes és aktív időtöltés lehetőségét,
* támogattuk az öntevékenységet és önsegítést,
* segítettünk elkerülni az izolációt, feloldani a magány, az egyedüllét érzését közösségi programok szervezésével,
* kulturált körülmények között igyekeztünk pótolni a hiányzó családi gondoskodást, programjainkkal, foglalkozásainkkal elősegítettük a társadalomba, a korábbi közösségbe, a családba történő visszailleszkedését,
* segítséget nyújtottunk az intézményen kívüli kapcsolatok ápolásához (család, baráti kör),
* egyéni és csoportos terápiás jellegű foglalkozásokat szerveztünk,
* folyamatosan figyelemmel kísértük a szolgáltatást igénybe vevők állapotát a háziorvossal és a kezelőorvossal való kapcsolattartás révén.

A nappali ellátás során önkéntes alapon, klubjellegű, társas tevékenységekbe kapcsolódhattak be klubtagjaink, 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 készítettünk, melynek része a személyes célokat akadályozó problémák feltárása, és megoldásukra közösen kialakított program. A nappali ellátásban részesülőket a készségfejlesztéssel egyre inkább képessé tehetjük az önálló életvezetésre, életminőségük javítására.

A szellemi aktivitást fejlesztő foglalkozásaink a vetélkedők, a társasjáték, a kártyázás, a rejtvényfejtés, az újságszerkesztés, az irodalmi kör, a számítógép használata.

A fizikai és mentális állapot javulását elősegítő foglalkozásaink első sorban a következők: a művészetek gyógyító ereje (zenehallgatás, versek, irodalmi alkotások, képzőművészeti alkotások), önismereti és- személyiségfejlesztő foglalkozások, egyéni és csoportos beszélgetések az ünnepekről, a családról, barátságról, kézműves foglalkozás, gyógytorna, kirándulások, séták, spottevékenységek (petáng, teke), ügyességi játékok

Kulturális és szórakoztató programjaink között szerepel az ünnepek megtartása, zenés-táncos összejöveteleken való részvétel.

A pszichiátriai betegek nappali ellátása során a lehető legnagyobb mértékben támaszkodunk a közösségi erőforrásokra és a természetes segítőkre. Az intézményben működő idősek klubjának rendezvényein, foglalkozásain rendszeresen aktívan részt vesznek klubtagjaink. Az idősek példaértékű empátiával, kedvességgel, előítélet nélkül fordulnak a pszichiátriai betegek felé.

Egészségmegőrző programok keretében prevenciós szűrővizsgálat (szív-és érrendszeri betegségek, hallás, szemészet, ortopédia, csontritkulás) természetgyógyászati előadások, szájhigiénés előadás, a helyes légzés, igény szerint vérnyomásmérés zajlott a klubban, ezen kívül a „Prevenció A-tól Z-ig” programsorozaton számos klubtagunk vett részt.

Munkaerőpiacra való felkészítés keretében egyéni beszélgetéssel és csoportfoglalkozás segítségével sikerült öt klubtagunkat munkavállaláshoz segíteni.

Speciális szolgáltatás:

Pszichológiai csoportfoglalkozást szervezünk hetente két 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 viselkedni (empátia, kommunikáció.) 2014 augusztusától az intézmény pszichológusa vezeti a csoportfoglalkozást. Sikerült jól előkészíteni a váltást, klubtagjaink jól tudtak alkalmazkodni az új helyzethez.

Szakpszichológusi beszámoló:

„2014 augusztusában vettem át a csoport vezetését, melyre heti egyszeri alkalommal kerül sor. Elődömtől egy csoportterápiára szocializált, jól működő, erősségeit kiaknázó csoportot kaptam.

A csoporttagok empatikusak, megértők, toleránsak egymással, és érdeklődők egymás iránt. Biztonságot nyújtó, a személyes növekedésre teret adó, kimondottan kellemes a légkör. A kommunikáció nyílt a tagok között. A keretek tartására törekednek, egymással jellemzően megértőek. Az állapotukból fakadóan nehezebben alkalmazkodó társaikkal türelmesek.

A hiányzások a dinamikára nézve nem zavaróak, mivel a csoporttagok hosszú ideje ismerik már egymást, és könnyen találja meg a helyét a hosszabb idő után visszatérő tag is.

Az ülések programja rugalmas, mindig a csoporttagok aktuális szükségleteihez igazodó. A csoport meglehetősen heterogén összetételű több lényeges szempontból: életkor, mobilitás, intellektuális képességek, mentális állapot, pszichés tünetek, önfeltárási hajlandóság. Ebből adódóan szükségleteik is széles skálán mozognak, így az üléseken többféle módszer alkalmazása indokolt.

Néhány csoporttag erősen igényli a mély önfeltáró beszélgetéseket, míg néhányan betegségükből adódóan inkább felszínes élményekről, és sablonos történésekről tudnak csak beszámolni, és sokszor többet profitálnak az önismeretet növelő jellegű szituációs, vagy dramatikus játékokban való részvételből, mint az elmélyülő beszélgetésekből. Így a jelenlévő személyek igényeihez leginkább illeszkedő módszereket választottam. A játékokban való részvételre többnyire motiváltak. Mivel önkéntes alapon csatlakoznak minden játékhoz, bárki bármikor kiszállhat, és szemlélőként is jelen lehet. Sok esetben a külső megfigyelő szerepet választók értékes megfigyelésekről számolnak be, ami előreviszi a csoportot, így minden csoporttag megtalálhatja a számára legmegfelelőbb szerepet.

Előrevivő a klub szakmai vezetőjének, és szociális munkatársának aktív jelenléte a csoportfoglalkozásokon. Sok esetben személyes példájukkal ők lendítik tovább a csoportot a holtpontokról, viselkedésük követendő mintaként szolgál.

A továbbiakban szeretném elérni, hogy a kezdeményezőkészségük növekedjen a csoporttagoknak, hozzanak be őket érdeklő témákat, játékötleteket, melyekkel közösen tudunk dolgozni, valamint a csoport visszatükröző funkcióját szeretném erősíteni, hogy egymáshoz többször kapcsolódjanak, egymásra többet reagáljanak építő módon, és még jobban kiaknázhatóak legyenek a pszichoterápiás csoporthelyzet nyújtotta lehetőségek.”

A továbbképzéseken szerzett szakmai ismereteket beépítettük a már meglévő foglalkozásokba, gazdagítva azok tartalmi elemeit. A művészetterápia eszközeit alkalmazva a karácsonyi ünnepségen a klub tagjai először adtak elő betlehemes játékot. Mivel klubtagjaink betegségük következtében nehezen nyílnak meg, az önkifejezés motivációja többségüknél hiányzik, ezért a karácsonyi ünnepségen előadott dramatikus játék hatalmas eredménynek számít fejlődésükben.

A szolgáltatás eredményesképpen egyre több pszichiátriai beteget tudunk kimozdítani az izolációból. A közösségi életben való részvétel segítséget nyújt problémáik megoldásában. A klubtagok pszichés állapota javul azáltal, hogy otthonukból kiszakadva kevesebb időt kell tölteniük intézményi ellátásban. A családtagok terhelése csökken, bevonásukkal hamarabb megtörténik az életmódbeli változás.

Egy adott közösség lelki egészségére is pozitív hatást gyakorol a klubtagok állapotának javulása, környezetük jobban elfogadja őket és betegségüket.

Az életvezetési képességek erősödése és az alkalmazkodóképesség javulása segíti a pszichiátriai betegeket, hogy a társadalom részei maradhassanak, és hogy később se legyen szükségük hosszan tartó és költséges rehabilitációra.

A TEM Fórumok eredményeképpen a különböző területek szolgáltatásai átláthatóbbá váltak, az intézmény szolgáltatásait igénybe vevők gyorsabban, célzottabban juthatnak hozzá a nekik legmegfelelőbb szolgáltatáshoz a munkatársak jelzései segítségével, ezáltal ehetőség nyílik a pszichiátriai betegek komplex problémáinak közös, hatékony megoldására /egészségügyi, pszichiátriai, szociális, munkavállalási/.

A pszichiátriai klub tagjaival (2014. december 31-ei állapot alapján 24 klubtag tekintetében) kapcsolatos számadatok:

1. **Bentlakásos otthonok**

A Humán Szolgáltató két helyszínen, a Dózsa György út 46. és a Peterdy utca 16. szám alatt biztosít bentlakásos otthoni ellátást idősek számára. Mindkét otthonban elérhető az átmeneti és a tartós ellátási forma. 2014-ben az ellátások működési engedélyében meghatározott ellátotti létszámok nem változtak (Dózsa György út 46.: összesen 74 fő, átmeneti ellátási formában 30 fő, tartós ellátási formában 44 fő; Peterdy utca 16.: összesen 44 fő, átmeneti ellátási formában 18 fő, tartós ellátási formában 26 fő). Az ellátottakat továbbra is az ország minden részéről fogadjuk, azonos feltételrendszer mellett.

Az átmeneti bentlakásos ellátás keretében azokról az időskorúakról gondoskodunk, akik önmagukat betegségük miatt vagy egyéb okból, otthonukban ideiglenesen nem képesek ellátni. Az átmeneti gondozóházi ellátás egy éves időtartamra szól, mely időtartam különösen indokolt esetben - méltányossági alapon – legfeljebb egy évvel meghosszabbítható.

Az idősek tartós bentlakásos ellátásának keretébena napi legalább 4 órás gondozási szükséglettel rendelkező, de rendszeres fekvőbeteg-gyógyintézeti kezelést nem igénylő, az öregségi nyugdíjkorhatárt betöltött személyek tartós bentlakásos elhelyezéséről, ellátásáról gondoskodunk.

Mindkét ellátási formában van lehetőség a demens (időskori szellemi leépülésben szenvedő) idősek fogadására.

Az átmeneti és tartós bentlakásos ellátás keretébe biztosítjuk:

* a 24 órás ápolást-gondozást, mentálhigiénés ellátást;
* a családi és társadalmi kapcsolattartás feltételeit;
* a napi háromszori étkezést (egészségügyi indokoltság esetén speciális diétával);
* az egészségügyi felügyeletet, egészségügyi alap- és szükség szerinti szakellátását;
* az orvos által előírt gyógyszerezést; gyógytornát, gyógy masszázst;
* a közösségi együttlét, közös szabadidő eltöltés, alapvető kulturális szórakozás lehetőségeit;
* a textíliát (ágynemű, törölköző), azok cseréjét, mosatását;
* a tiszta, rendes környezetet.

Intézményünkben 2-3 ágyas apartmanokat biztosítunk. Minden apartmanhoz külön fürdőszoba, mosogatóval ellátott munkapult, hűtőszekrény, és beépített szekrény tartozik. A lakótereket közösségi helyiségek, szabadtéri zöld terek egészítik ki.

Az ellátásaink igénybevétele önkéntes, amelyet maga az igénylő, vagy annak törvényes képviselője kérelmezhet, kezelőorvosi javaslattal kiegészített indítvánnyal. A kérelem benyújtását követően megtörténik az előgondozás, amelynek keretében személyesen tájékozódunk a kérelmező állapotáról, életkörülményiről, az elhelyezés indokoltságáról, valamint részletes tájékoztatást nyújtunk szolgáltatásainkról.

Az ellátást igénybe vevő a tárgyhónapot követő hónap 10. napjáig térítési díjat köteles fizetni, melynek összege az ellátott nyugdíja alapján kerül megállapításra:

* átmeneti elhelyezés esetén: a nyugdíj 60%-a,
* tartós elhelyezés esetén: a nyugdíj 80%-a.

Intézményünkben ellátottaink ápolását az ápoló-gondozó személyzet látja el. Az intézményt szakmai vezető irányítja, az ápolási munkát a vezető ápolók felügyelete mellett végzik a kollégák. A mentális gondozást foglalkoztató és mentálhigiénés munkatársak biztosítják.

Az orvosi teendőket az intézményi orvos, a mentális és pszichés problémák kezelését pszichiáter szakorvoshoz látja el.

Mindkét telephelyen a jogszabályokban előírt feltételeknek megfelelő személyi állomány biztosítja lakóink ellátását. A 2014. évben a kollégák fluktuációja csökkent a korábbi évben tapasztalhatóakhoz képest.

2014-ben mindkét telephelyen zajlottak felújításai munkálatok, részben intézményi, részben önkormányzati pénzügyi források terhére. A felújítások célja minden esetben a lakók életminőségének javítása volt.

A Peterdy utcában a bejárati ajtó portás által, gombnyomással történő irányításának kiépítése volt a legjelentősebb beruházás. Ez a lakók biztonságát tovább növelte, mert egyrészt jobban kontrolálhatóvá vált az, hogy ki jön be a házba, másrészt a bentlakásban ellátott demens lakóink nem tudnak észrevétlenül távozni.

A Dózsa György úton 2014 nyarán nyílt lehetőség nagyszabású felújítási munkák, valamint infrastrukturális fejlesztés megkezdésére. A munkálatok magukba foglalták a legfelső szint (V. emelet) teljes körű felújítását, úgy, mint nyílászárók cseréje, új elektromos hálózat, víz és részleges fűtésrendszer korszerűsítés, légkondicionálás, akadálymentes közösségi fürdők és mosdók kialakítása, festés-mázolás. A külső nyílászárók cseréje az intézmény egészét érintette, valamint a főbejáratok ajtócseréje is megtörtént. Az előző évben kialakított pihenőszobára ablakok kerültek, így a szellőzés is megoldottá vált. A klubteremben padló és ablakcsere történt, így színvonalát tekintve bármilyen rendezvény lebonyolításra alkalmas helyiség áll az intézmény rendelkezésére. Megtörtént továbbá négy, korábban állapota miatt használaton kívül lévő apartman teljes felújítása. A személyzeti öltöző is felújításra került, mely a dolgozók kulturáltabb munkakörülményeit biztosítják.

A közel négy hónapos felújítási munkálatok kiemelkedő szervezőkészséget követeltek meg a kollégáktól, valamint nagy türelmet kívántak lakóinktól is, de ma már kijelenthető, hogy valamennyi érintett fél nagyszerűen működött együtt a cél érdekében, beleértve a kivitelező cég munkatársait is.

A TEM bevezetésével a már eddig is rendkívül jó kommunikáció az egyes intézményi egységek között még tudatosabbá, gördülékenyebbé vált. A fórumokon nem csupán a TEM tervezett működésével kapcsolatban, hanem az ellátási területekre vonatkozó információkkal is gyarapodtak nem csupán a szakmai vezetők, hanem a munkatársak is.

A felvételei kérelmek tekintetében a két ház egymás alternatívájaként létezik, az egyikbe történő túljelentkezés esetén a másik otthon – szabad férőhely birtokában – azonnal meg tudja kezdeni az ellátást. Amennyiben a házi segítségnyújtás 4 órán túli ellátási szükségletet tapasztalt, jelzéssel élt intézményünk felé. Együttműködésünk oda-vissza működött, mert amennyiben az intézményi elhelyezés nem valósulhatott meg, de a kérelmező számára a gondoskodás szükséges, felhívtuk a figyelmet a házi segítségnyújtás igénybevételi lehetőségére, valamint jeleztük az igényt a házi segítségnyújtás vezetője felé is. A bentlakásban élő ellátottaink a klubtagokhoz hasonlóan részt vesznek klubfoglalkozásokon is.

Az intézményen belüli ellátási területeken túl, együttműködünk a hivatásos gondnokokkal, a szociális irodával és hagyatéki csoporttal is, egészségügyi feladatellátásunk kapcsán pedig az orvosi ügyelettel és mentőkkel.

A bentlakásos igénybevételi eljárások során többször kerültünk kapcsolatba a Péterfy utcai kórházzal és több kórházi szociális munkással is, akikkel az együttműködés hatékonyan működött. Fejlesztésre szorul viszont a kapcsolattartás és együttműködés a háziorvosokkal.

Az intézményi ellátotti létszámok alakulása 2014-ben:

Átmeneti ellátás – Dózsa György út 46.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Hónap** | **nyitó** | **új felvétel** | | **megszűnt** | | | **záró** |
| nő | férfi | elhunyt nő/ff | más intéz.  nő/ff | otth.  táv.  nő/ff |
| **január** | 32 | 1 | 0 | 0/1 | 1/0 | 0/0 | 31 |
| **február** | 31 | 2 | 1 | 1/0 | 3/1 | 0/0 | 29 |
| **március** | 29 | 3 | 0 | 0 | 1/2 | 0 | 29 |
| **április** | 29 | 3 | 1 | 0 | 0/0 | 1/0 | 32 |
| **május** | 32 | 2 | 0 | 0/1 | 2/0 | 0 | 31 |
| **június** | 31 | 1 | 1 | 2/0 | 0 | 0 | 31 |
| **július** | 31 | 0 | 0 | 0/1 | 0 | 0 | 30 |
| **augusztus** | 30 | 1 | 1 | 0/1 | 0/1 | 0 | 30 |
| **szeptember** | 30 | 2 | 1 | 0 | 0/2 | 0 | 31 |
| **október** | 31 | 2 | 1 | 0 | 3/0 | 0 | 31 |
| **november** | 31 | 2 | 1 | 1/1 | 0/1 | 0 | 31 |
| **december** | 31 | 5 | 4 | 1/0 | 7/0 | 0 | 32 |
| **összesen** | | **24** | **11** | **5/5** | **17/7** | **1/0** |  |

Tartós ellátás – Dózsa György út 46.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Hónap** | **nyitó** | **új felvétel** | | **megszűnt** | | | **záró** |
| nő | férfi | elhunyt  nő/ff | más intéz.  nő/ff | otth.  táv |
| **január** | 43 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 44 |
| **február** | 44 | 2 | 1 | 0 | 1/1 | 0 | 45 |
| **március** | 45 | 1 | 2 | 1/2 | 0 | 0 | 44 |
| **április** | 44 | 0 | 0 | 1/0 | 0 | 0 | 43 |
| **május** | 43 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 45 |
| **június** | 45 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 45 |
| **július** | 45 | 0 | 0 | 1/0 | 0 | 0 | 44 |
| **augusztus** | 44 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 45 |
| **szeptember** | 45 | 0 | 2 | 1/0 | 0 | 2/0 | 44 |
| **október** | 44 | 3 | 0 | 3/0 | 0 | 0 | 44 |
| **november** | 44 | 0 | 1 | 3/1 | 0 | 2/0 | 40 |
| **december** | 40 | 6 | 0 | 1/0 | 0 | 0 | 45 |
| **összesen** | | **15** | **7** | **11/3** | **1/1** | **4/0** |  |

Átmeneti ellátás – Peterdy utca 16.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Hónap** | **nyitó** | **új felvétel** | | **megszűnt** | | | **záró** |
| **nő** | **férfi** | **elhunyt nő/ff** | **más intéz.**  **nő/ff** | **otth.**  **táv.**  **nő/ff** |
| **január** | 17 | 1 | 0 | 0/1 | 0/0 | 0/0 | 17 |
| **február** | 17 | 2 | 0 | 0/0 | 1/1 | 0/0 | 17 |
| **március** | 17 | 2 | 1 | 0/0 | 0/0 | 1/0 | 19 |
| **Április** | 19 | 1 | 1 | 0/0 | 2/0 | 0/0 | 19 |
| **május** | 19 | 0 | 0 | 0/0 | 2/0 | 1/0 | 16 |
| **június** | 16 | 1 | 0 | 1/1 | 1/0 | 0/0 | 14 |
| **július** | 14 | 2 | 1 | 0/0 | 0/0 | 0/1 | 16 |
| **augusztus** | 16 | 1 | 0 | 0/0 | 0/0 | 0/0 | 17 |
| **szeptember** | 17 | 0 | 1 | 0/0 | 2/0 | 0/0 | 16 |
| **október** | 16 | 2 | 0 | 2/0 | 1/0 | 1/0 | 14 |
| **november** | 14 | 2 | 2 | 0/0 | 0/0 | 0/0 | 18 |
| **december** | 18 | 1 | 0 | 0/0 | 1/0 | 1/1 | 16 |
| **összesen** | | **15** | **6** | **3/2** | **11/1** | **5** |  |

Tartós ellátás – Peterdy utca 16.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Hónap** | **nyitó** | **új felvétel** | | **megszűnt** | | | **záró** |
| **nő** | **férfi** | **elhunyt**  **nő/ff** | **más intéz.**  **nő/ff** | **otth.**  **táv. nő/ff** |
| **január** | 25 | 0 | 0 | 0/0 | 0/0 | 0/0 | 25 |
| **február** | 25 | 1 | 1 | 0/0 | 0/0 | 0/0 | 27 |
| **március** | 27 | 0 | 0 | 0/1 | 0/1 | 0/0 | 25 |
| **április** | 25 | 1 | 0 | 0/0 | 0/0 | 0/0 | 26 |
| **május** | 26 | 2 | 0 | 1/0 | 0/0 | 0/0 | 27 |
| **június** | 27 | 2 | 0 | 1/0 | 0/0 | 0/0 | 28 |
| **július** | 28 | 0 | 0 | 1/0 | 0/0 | 0/0 | 27 |
| **augusztus** | 27 | 0 | 0 | 0/0 | 0/0 | 0/0 | 27 |
| **szeptember** | 27 | 1 | 0 | 1/0 | 0/0 | 1/0 | 26 |
| **október** | 26 | 1 | 0 | 0/0 | 1/0 | 0/0 | 26 |
| **november** | 26 | 0 | 0 | 0/0 | 0/0 | 0/0 | 26 |
| **december** | 26 | 1 | 0 | 1/1 | 0/0 | 0/0 | 25 |
| **összesen** | | **9** | **1** | **5/2** | **1/1** | **1** |  |

Az bentlakásos intézményekben élők nemek és életkor szerinti megoszlásának adatait a következő diagramokkal szemléltetjük:

Dózsa György út 46.

Peterdy utca 16.

A nemek szerinti bontás jól tükrözi a nők idősebb népességen belüli nagyobb arányát, ebből a szempontból tehát az otthonokban tapasztalható arányok nem térnek el az országos arányoktól. Látható emellett az is, hogy lakóink átlagéletkora mindkét telephely esetében magas.

Várakozási idő a Peterdy utca 16. tekintetében:

Várakozási idő a Dózsa György út 46. szám alatti otthon esetében:

A jelentkezés beadásától a beköltözésig eltelt idő a jelentkezők nagyjából fele esetében meghaladja a 3 hónapot.

Az intézménybe költözők a beköltözés helye szerint:

1. **A képzési- fejlesztési és projekt tevékenységek**

Alkalmazkodva a „Szociális és Egészségügyi Ágazati Stratégiai Terv 2014-2017” c. dokumentumban megfogalmazott célokhoz, Humán Szolgáltató szervezeti felépítése átalakult, a fejlesztési célok hatékonyabb koordinációja és megvalósítása érdekében új szervezeti egységek, munkacsoportok jöttek létre.

A projektcsoport – több szervezeti munkacsoporttal együtt - 2014 év elején alakult meg. A munkacsoport feladatkörébe tartozik minden olyan tevékenység, melyek az intézmény professzionálisabb működését biztosító, valamint az egyéb projekt jellegű feladatok közé tartoznak, továbbá a stratégiai tervben megfogalmazott célok végrehajtását szolgálják. A projektiroda munkatársai felelnek továbbá az intézmény kommunikációs tevékenységének megvalósításáért, a kerületi Kábítószer-egyeztető Fórum működésének koordinálásáért (az Ügyrend, mint hivatalos működést szabályozó dokumentumban foglaltak szerint), a pályázatok tervezéséért, megvalósításának menedzseléséért, lezárásáért (pénzügyi és szakmai beszámolók elkészítése), valamint az önkormányzat részéről érkező projekt jellegű tevékenységek, feladatok, megbízások megvalósításáért, teljesítésért.

A projektcsoport által a 2014-es évben ellátott feladatok jelentős részét a „Szociális és Egészségügyi Ágazati Stratégiai Terv 2014-2017” című munkaanyagban megfogalmazott célok mentén megvalósuló programok, projekt jellegű tevékenységek megvalósítása tette ki. Ezek közé a feladatok közé sorolhatóak a Stratégiai Terv 2014. évi beszámolójában részletezett egészségmegőrző, betegségmegelőző, egészségfejlesztési programok megvalósítása (Egészséges Száj Világnapja - 2014.03.20., kerületi Egészségnapok – 2014.09.26-27.); a közösségi, szocializációs értékközvetítő programok megvalósítása (két alkalommal, egyenként 5nap/4 éjszakás nyári tábor Balatonmáriafürdőn - 2014.07.21. és 25. között, valamint 2014.08.18. és 22. között); a hátrányos helyzetűek foglalkoztatása, megbecsültség erősítését célzó programok megvalósítása (Munkaerő-piaci Aktivizálást Segítő Nőbarát Iroda működésének beindítása és fenntartása); a nyilvános működés feltételeinek megteremtése (Humán Kisokos című kiadvány szerkesztése, valamint a területi ellátás alapú internetes szolgáltatáskereső program adatbázisának létrehozása); valamint az életvezetési segítségnyújtási programok megvalósítása (Segítő Kezek az Idősek Otthoni Biztonságáért elnevezésű program koordinálása).

A MASNI - Munkaerő-piaci Aktivizálást Segítő Nőbarát Iroda:

A Humán Szolgáltató 2014 októberétől egy új kiegészítő komplex szolgáltatással bővült. A MASNI (Munkaerő-piaci Aktivizálást Segítő Nőbarát Iroda) néven indított projekt a munkaerő-piaci reintegrációt segítő speciális szolgáltatási forma, melynek célja a kerületben élő nem foglalkoztatott nők felkészítése az önálló álláskeresésre, a legrövidebb időn belüli sikeres elhelyezkedésre. A szolgáltatást olyan VII. kerületi aktív korú, nem foglalkoztatott, szociálisan hátrányos helyzetű nők vehetik igénybe, akik motiváltak az álláskeresésben és készek a munkába állásra, de nem rendelkeznek az elhelyezkedés sikerét növelő alapvető munkaerő-piaci ismeretekkel, illetve önálló álláskeresésük mindeddig sikertelennek bizonyult. A szolgáltatást a Családsegítő és Foglalkoztatási Tanácsadó Szolgálaton keresztül lehet igénybe venni, a tanácsadóval megkötött együttműködési megállapodásban teljesült készségek elsajátítását követően. Amennyiben a kliens személyes állásinterjú időponttal rendelkezik, az ügyfeleket szépészeti szolgáltatás keretében a MASNI-ban fodrász, kozmetikus, manikűrös készíti fel a munkáltatóval való személyes találkozóra. A szépészeti szolgáltatások mellett cél az ügyfelek lelki egészségének fejlesztése és javítása - szociális-, mentálhigiénés- és pszichológiai tanácsadás által - és ezen szolgáltatások együttes jótékony hatása révén a munkaerő-piacra történő be- és visszailleszkedés elősegítése. A MASNI-ban pszichológus-, jogász-, valamint életvezetési tanácsadó segíti a nőket, hogy minél felkészültebbek legyenek az álláskeresésre. A gyermekes édesanyák számára a MASNI-ban töltött idő alatt gyermekfelügyeletet biztosítunk.

A szolgáltatás célcsoportja:

* Kisgyermekes vagy gyermeküket egyedül nevelő nők,
* Fogyatékok gyermeket nevelő nők,
* Munkanélküli nők, akiknek önálló álláskeresésük nem vezetett eredményre,
* Tartósan munkanélküli nők,
* Alacsony nem piacképes iskolai végzettséggel rendelkező nők,
* Megváltozott munkaképességű nők.

A MASNI szolgáltatásait a 2014. évben összesen 38 fő vette igénybe (10 fő 2 alkalommal), 13 fő helyezkedett el a munkaerőpiacon.

A munkacsoport 2014-es évben ellátott egyéb tevékenységei közé – melyek nem közvetlenül az Stratégiai Terv mentén valósultak meg – az alábbi feladatok tartoztak:

Intézményi kommunikáció, a nyilvánosság tájékoztatása

A feladat keretében a munkacsoport biztosította Erzsébetváros lakosságának, valamint az intézmény ellátási formái, szolgáltatásai által érintett célcsoportok tájékoztatását, informálását az intézmény működésével, szolgáltatásival, megvalósuló és megvalósult programjaival, egyéb közérdekű híreivel és közleményeivel kapcsolatos tájékoztatását.

A kommunikációs tevékenység a következő csatornákon keresztül valósult meg:

Intézményi weboldal

A Humán Szolgáltató saját weboldallal rendelkezik ([www.bjhuman.hu](http://www.bjhuman.hu)). Az oldal jól strukturált, logikus felépítésének köszönhetően az olvasók könnyen megtalálhatják az integrált intézménnyel kapcsolatos általános, illetve az egyes szolgáltatásokhoz kapcsoló információkat, adatokat, elérhetőségeket.

Az oldalt aktuális híreinkkel, programjainkról készített képes beszámolókkal folyamatosan bővítjük, frissítjük. Célunk, hogy az „elektronikus látogatók” az egyszerű tájékozódás mellett betekintést nyerjenek az intézmény életébe, a mindennapok hangulatába.

Közösségi oldal

A Humán Szolgáltató a lakosság teljes körű tájékoztatása érdekében a Facebook nevű közösségi oldalon is jelen van és a legfontosabb aktualitásokat, híreket, illetve az intézményi programokról, rendezvényekről készült képes beszámolókat - a saját weboldal mellett - itt is közzé teszi. Az oldalnak 2014-ban is rengeteg új látogatója és kedvelője lett. Legtöbbször megtekintett és megosztott bejegyzéseink közé tartoznak az aktuális álláshirdetéseinkhez kapcsolódó rövid információs blokkok, illetve egyéb tájékoztató jellegű lakossági felhívások.

Sajtómegjelenések

A Humán Szolgáltató és az erzsébetvárosi újság munkatársai 2014-ban is szoros együttműködésben dolgoztak. Erzsébetváros Önkormányzatának kéthetente megjelenő ingyenes lapja állandó jelleggel, külön rovatot biztosított a Humán Szolgáltató híreinek és aktuális eseményeinek közlésére. A megjelentetett hírek, cikkek, beszámolók összeállításáról a projektcsoport gondoskodott.

A 2014-ben megjelent lapszámokba az alább felsorolt cikkeink kerültek közlésre:

2014/1. lapszám 14.-15. old. - Erzsébetvárosi Kábítószerügyi Egyeztető Fórum és kerületi prevenciós programok

2014/2. lapszám 14.-15. old. - Családsegítés és foglalkoztatási tanácsadás

2014/3. lapszám 14.-15. old. - Szociális intézményünk hírei: egészségügyi ellátás hírei; idősellátás hírei;

2014/4. lapszám 14.-15. old. - Szociális intézményünk hírei: idősellátás hírei; álláshirdetések;

2014/6. lapszám 15. old. - A megelőzés szerepe a szájüregi daganatoknál

2014/7. lapszám 17. old. - Hatékony segítségnyújtás Erzsébetvárosban

2014/8. lapszám 17. old. - Erzsébetvárosban ingyenessé vált a bölcsődei ellátás

2014/9. lapszám 14. old. - Megújuló gondoskodási formák Erzsébetvárosban

2014/10. lapszám 17. old. - Szociális hírek

2014/11. lapszám 16. old. - Egészségüggyel kapcsolatos hírek

2014/12. lapszám 14-15. old. - Szociális híreink: Ha önállóan nem megy, kérjük szakemberek segítségét a lelki egyensúlyunk megőrzéséhez!; Az erzsébetvárosi KEF kábítószer ellenes világnapjáról; A Dózsa György úti idősek otthonának 1 napja;

2014/13. lapszám 10. old. - Megújuló gondoskodás Erzsébetvárosban

2014/14. lapszám 14.-15. - Szociális hírek: Családi tábor a Balatonon, önkormányzati támogatásból; Segítő kezek az idősek otthoni biztosságáért

2014/15. lapszám 20. old. - Prevenció A-tól Z-ig

2014/16. lapszám 18-19. old. - Új lehetőségek a munkát kereső nők számára

2014/17. lapszám 17. old. - Őszi kirándulások az idősek hónapja alkalmából

2014/18. lapszám 14-15. old. – Szociális munka napja Erzsébetvárosban; 18. old. – Szociális Háló: álláslehetőségek, programbeszámolók

TV-s megjelenések, szereplések

Az Erzsébetvárosi televízió – az újság munkatársaival együtt – minden rendezvényünkre, programunkra meghívást kapott, hogy a lakosság mozgóképes tudósítás formájában is értesülhessen az aktuális eseményeinkről.

A Humán Szolgáltató munkatársai 2014-ban több alkalommal tettek eleget a televízió felkérésének és vettek részt interjúalanyként aktuális „beszélgetős” műsorokban.

Kiadványok, prospektusok

Munkacsoportunk szervezésében elkészült és minden kerületi lakásba eljutott a Humán Kisokos c. intézményi kiadvány, mely az új területi ellátsi modell (TEM Modell) alapján történő működés ismertetése mellett a szolgáltatásaink bemutatását, igénybevételi feltételeinek részletes leírásait is tartalmazta, természetesen a szolgáltatásokhoz tartozó közvetlen elérhetőségekkel együtt. A „saját kiadvány” elkészítése mellett, Budapest Főváros VII. kerület Erzsébetváros Önkormányzata „Szünidő a főváros közepén – Nyári táborok, kulturális programok minden hétre!” c. kiadvány tartalmának elkészítésében is közreműködtünk a prevenciós jelleggel működő szünidei csoportjaink, foglalkozásaink kapcsán összeállított tájékoztató anyag összeállításával.

Projekt jellegű tevékenységek

Az Stratégiai Terv mentén megvalósuló projekt jellegű feladatok megvalósítása mellett a projektiroda munkatársai egyéb projekttevékenységeket is végrehajtottak a 2014-es évben:

Tartós élelmiszercsomagok beszerzése és kiosztása

Az 5/2014. (II.10.) számú képviselő-testületi határozat értelmében, Budapest Főváros VII. kerület Erzsébetváros Önkormányzatának Képviselő-testülete úgy döntött, hogy 2014 tavaszán a kerületi rászoruló családok tartós élelmiszercsomaggal kerülnek támogatásra. A döntés megvalósításával a Humán Szolgáltató került megbízásra. A projektcsoport 3200 rászoruló részére osztott ki egyenként 2 500 Ft értékű tartós élelmiszercsomagot.

A családokat a csomag átvételéről levélben értesítettük, amelyben részletes tájékoztatást kaptak arról, hogy hol, melyik napokon és pontosan mikor vehetik át személyesen vagy család, rokon, egyéb hozzátartozó meghatalmazásával a csomagot.

Az csomagok átvételére úgynevezett „osztó helyszíneken” (Nefelejcs utca 41. és Kertész utca 32.) biztosítottunk lehetőséget 2014.04.14. és 2014.04.18. között, reggel 9 órától - este 18 óráig. A helyszíni osztással párhuzamosan házhozszállítással került átadásra a csomag azon kerületi lakosok részére, akiknek koruk, illetve egészségi állapotuk miatt nehézséget okozott/okozhatott volna a közel 9 kg össztömegű csomag elszállítása.

A csomagosztással kapcsolatos munkafolyamatban a Humán Szolgáltató gyermekjóléti központja, családsegítő és foglakoztatási tanácsadó szolgálata, valamint a Segítő Kezek program munkatársai is részt vettek.

Rendezvények, konferenciák egyéb események szervezése

A projekt iroda munkatársai a 2014-es évben az Ágazati Stratégia mentén megfogalmazott célok teljesülését közvetlenül szolgáló rendezvények, valamint egyéb – a stratégiai céloktól független – rendezvények, konferenciák komplex megvalósítását – a tervezési szakasztól a tényleges lebonyolításig – hajtotta végre.

A Stratégiához kapcsolódó rendezvények, programok beszámolóit a Stratégiai Tervhez kapcsolódó 2014-es szakmai beszámoló tartalmazza részletesen.

A projektcsoport szervezésében megvalósuló egyéb 2014-es rendezvények közé tartozott a Peterdy utcai Idősek Bentlakásos Otthonában, május 23-án megrendezett konferencia, mely a szociális- és egészségügyi ágazat átszervezését eredményező Területi Ellátási Modell, a TEM nyilvánosság előtti bemutatását, a modell bevezetésének eddigi tapasztalatait, a rövid és hosszú távon várt pozitív eredményeit volt hivatott bemutatni. Az új ellátási modell iránt nem csak kerületi szinten, de országos szinten is nagy érdeklődés mutatkozott. Mezőcsátról, Bátonyterenyéről, Sárospatakról és más fővárosi kerületekből is érkeztek a szakma képviselői. A program zárásaként a résztvevők a modell kiválósága iránti elismerésüket fejezték ki és érezhetően megmutatkozott a jelenlévők körében egyfajta igény a modell-program átvételére.

Szinten az „egyéb kategóriás” rendezvények kapcsán került megrendezésre, a projektcsoport szervezésében, november 21-én, a Szociális Munka Napja díjátadó ünnepség. Az eseményre meghívást kapott a szociális szakma területén dolgozó összes munkatárs. Az ünnepségen adták át az „Év Szociális Szakembere” díjat, melyet 2014-ben a Humán Szolgáltató Házi Segítségnyújtási Szolgálatának szakmai vezetője vehetett át. A Humán Szolgáltató vezetősége további 10, az elmúlt évben kiemelkedő teljesítményt nyújtó személyt részesített elismerésben. A rendezvény fellépő vendége a Four Fathers Singers Együttes volt, akinek sikerült minden résztvevő arcára molyt varázsolnia. Az est kiváló élőzene mellett elfogyasztott vacsorával zárult.

A rendezvények szervezése és megvalósítása mellett az iroda munkatársai egyéb események, mint a 2014-ben megvalósuló választások szervezésében is közreműködött az önkormányzat megbízásából. Áprilisban, májusban és októberben is együttműködtünk a választókörzetek helyszínének, továbbá a helyszíneken való gondnoki felügyelet biztosításának megszervezésében.

Pályázati tevékenység

A projektcsoport munkatársai a 2014-es évben – a KEF-es pályázatokkal együtt - összesen 6 pályázatot nyújtott be. Ezek közül 5 pályázatot az Emberi Erőforrások Minisztériuma megbízásából a Nemzeti Család- és Szociálpolitikai Intézet hirdetett meg és további egy pályázatot Erzsébetváros Önkormányzata.

**IFJ-GY-14-C-14786**

2014. március 3-án pályázatot nyújtottunk be a „Gyermekek és fiatalok közösségeinek és ifjúsági civil szervezetek tagjainak, valamint az ifjúsággal foglalkozó szakemberek képzéseinek támogatása” c. pályázati felhívásra.

A projekt célcsoportja a Humán Szolgáltató által működtette Hetedhét Gyermekjóléti Központ munkatársai voltak, akik részére egy olyan képzés megvalósítására szerettünk volna pályázati forrást lehívni, melynek célja az egységes szemléletmód kialakítása, a hatékony szervezeti működés alapismeretinek felfrissítése, a munkatársak közötti együttműködés és kommunikáció fejlesztése, a szervezeti kultúra fejlesztése lett volna. A benyújtott programterv forrás hiányában nem került támogatásra.

**IFJ-GY-14-B-15437**

Szintén március 3-án nyújtottunk be pályázatot a „Gyermekek- és fiatalok közösségeinek és ifjúsági civil szervezetek rendezvényeinek (kiemelten tábor és ifjúsági turizmus) támogatása” c. pályázati felhívásra. A pályázat kedvező elbírálásban részesült így 2014.08.18 – 2014.08.22. között 12 fő gyermek és 4 fő kísérő részvételével 5 nap/4éjszakás időtartamú „kiskamasz” tábort valósítottunk meg az önkormányzat balatonmáriafürdői üdülőjében. A tábor résztvevői a Hetedhét Gyermekjóléti Központ hátrányos és halmozottan hátrányos helyzetű, kiskamasz korú ügyfélköréből került kiválasztásra. A tábor az aktív kikapcsolódáson és a szórakozáson túl ismeretszerzésre, az alkotó öröm megélésére, az önismeret fejlesztésére, az egészséges- és környezettudatos életmód alapjainak elsajátítására is lehetőséget biztosított. A tábor egy-egy napjai, a koncentrált fejlesztés érdekében, az alábbi témák köré épültek:

* + ön és társismeret fejlesztése, csoportkohézió erősítése
  + alkotó öröm megélésének napja (kézműves tevékenységek)
  + egészséges táplálkozás és rendszeres mozgás
  + környezetvédelem, fenntartható fejlődés, esélyegyenlőség témaköre
  + kívánság nap: önfeledt szórakozás, kikapcsolódás

A pályázat az Emberi Erőforrások Minisztériuma támogatásával és a Nemzeti Család- és Szociálpolitikai Intézet közreműködésével valósult meg.

**KAB-ME-14-B-16815**

Március 5-én a „Kábítószer-prevenciós programok támogatása „B” kategória” c. pályázati felhívásra nyújtottunk be sikeres projekttervet. A program megvalósítását 2014. májusában kezdtük meg és 2015. március végén fog zárulni. A projekt megvalósításának időtartama alatt célunk az intézményünk által működtetett Hetedhét Éjszakai Sportklub átalakítása, felújítása az ifjúság kedvelt közösségi terévé, illetve szolgáltatásainak bővítése egy olyan komplex prevenciós programcsomaggal, amelynek elemei a kamasz korosztály sajátos problémáira reagálnak.

A prevenciós programcsomag elemei:

* Alkotóműhely
* Film Klub
* Információs Pont
* Házibajnokságok (ping-pong, csocsó)
* JátékESZKÖZtár – Társasjáték klub
* Olvasósarok kialakítása

A pályázat az Emberi Erőforrások Minisztériuma támogatásával és a Nemzeti Család- és Szociálpolitikai Intézet közreműködésével valósult meg.

**KAB-ME-14-C-17480**

Szintén márcisu 5-én a „Kábítószer-prevenciós programok támogatása „C” kategória” c. felhívásra is pályázatot nyújtottunk be, de a jól kidolgozott, megalapozott szükségleteken alapuló szakmai programterv forrás hiányában nem került támogatásra.

A projekt megvalósításának időtartama alatt célunk egy olyan komplex prevenciós, családtámogatási program megvalósítása lett volna, mely a kerületben élő szülők, családi közösségek megerősítését szolgálta volna. A programelemek megvalósításának helyszínét a Humán Szolgáltató gyermekjóléti központja, családsegítő szolgálata, védőnői szolgálata és 3 bölcsődéje biztosította volna.

Budapest Főváros VII. kerület Erzsébetváros Önkormányzata által meghirdetett pályázat a Balatonmáriafürdőre tervezett nyári táborok megvalósításának támogatására.

Sikeres pályázatot nyújtottunk be az önkormányzat által meghirdetett nyári tábor programra, így a Hetedhét Gyermekjóléti Központ ellátotti köréből kiválasztott hátrányos helyzetű családok és gyermekeik bevonásával 5 nap/4 éjszakás időtartamú (2014.07.21.-2014.07.25.) tábort valósíthattunk meg Balatonmáriafürdőn.

A tábor és a tábor-programok célja volt, hogy az aktív kikapcsolódáson és a szórakozáson túl ismeretszerzésre, az alkotó öröm megélésére, az önismeret fejlesztésére, az egészséges- és környezettudatos életmód alapjainak elsajátítására biztosítson lehetőséget, továbbá pozitív irányba formálja a résztvevők értékszemléletét.

**Az Erzsébetvárosi Kábítószerügyi Egyeztető Fórum működésének koordinálása**

A 96/2000. (XII. 11.) számú OGY. határozat felhatalmazása alapján Budapest Főváros VII. kerület Erzsébetváros Önkormányzata munkáját segítő szakmai tanácsadó testület 2005. március 30-án alakult meg. A Kábítószerügyi Egyeztető Fórum elnöke Erzsébetváros Önkormányzatának polgármestere. A Fórum működését az Önkormányzat, valamint az általa kijelölt intézmény, 2012. április 26-tól a Humán Szolgáltató biztosítja.

Az KEF feladata az addiktológia területén működő vagy tevékenységük folytatása során a drogproblémával szembesülő kerületi intézmények, szervezetek összefogása, munkájuknak és céljaiknak összehangolása. A KEF biztosítja a tagintézmények közötti megfelelő információáramlást, támogatja az alulról jövő kezdeményezéseket, figyeli a pályázati lehetőségeket és erről tájékoztatást nyújt. A Kábítószerügyi Egyeztető Fórum egyben olyan, koordinatív funkcióval bíró szakmai fórum, multidiszciplináris munkacsoport, amely hatást gyakorolhat a döntéshozókra, megfogalmazza a drogprobléma csökkentéséhez, az esetleges ártalomcsökkentési feladatok ellátásához, a kezelő-gyógyító intézmények eredményesebb munkájához és a drogmegelőzésre hivatott szervezetek eredményesebb működéséhez szükséges teendőket. Prioritásokat jelöl ki, a tagok javaslatai alapján a Nemzeti Drogstratégiához illeszkedő rövid és hosszabb távú célokat fogalmaz meg a kerületi Drogstratégiában.

A Fórum működésének rendjéről részletesen az Erzsébetvárosi Kábítószerügyi Egyeztető Fórum Ügyrendje c. dokumentum rendelkezik.

Megvalósult pályázati tevékenységek:

**KAB-KEF-13-13650**

2013. októberben a Humán Szolgáltató pályázatot nyújtott be az Erzsébetvárosi Kábítószerügyi Fórum működési feltételeinek biztosítására, mely kedvező elbírálásban részült. Az elfogadott projektterv alapján a következő tevékenységek kerültek megvalósításra 2014. június 30-ig:

Erzsébetvárosi Drogstratégia aktualizálása az új Nemzeti Drogstratégia tükrében.

Aktualizált helyi stratégia mentén konkrét akciótervek, a KEF 2014. évi cselekvési programjának elkészítése.

Kerületi megelőző programok összegyűjtése és ezt kiegészítve a KEF szakmai tevékenységével egy jól hasznosítható tájékozató füzet készítése, sokszorosítása és terjesztése.

A pályázat az Emberi Erőforrások Minisztériuma támogatásával és a Nemzeti Család- és Szociálpolitikai Intézet közreműködésével valósult meg.

**KAB-KEF-14-2-19107**

2014. május 30-án szintén kedvező elbírálásban részesülő pályázatot nyújtottunk be a KEF működési feltételeinek biztosítása érdekében.

A projekt keretében 2014 novemberében megvalósult egy egész napos buszkonferenciával egybekötött szakmai tanulmányút a KEF tagok, illetve a szociális szakma területén dolgozó kerületi szakemberek részvételével, támogatva ezzel a szakma és ágazatok közötti együttműködések kialakulását, illetve a KEF hatékony működéséhez szükséges tagszervezeti aktivitás erősödését. A tanulmányút uticéljai a pécsi INDIT (Integrált Drogterápiás IntézeT) Közalapítvány és a komlói Leo Amici 2002 Addiktológiai Alapítvány volt.

Megvalósított programok, kezdeményezések:

2014. június 27-én a Kábítószer-ellenes Világnaphoz kapcsolódóan a Humán Szolgáltató Hetedhét Éjszakai Sport Klubja (HÉS) rendhagyó klubfoglalkozást tartott az Erzsébetvárosi Kábítószerügyi Egyeztető Fórum (KEF) kezdeményezésére és támogatásával.

A program a sportra, mint egyfajta közösségépítő, az egészséges testi- lelki fejlődést, valamint a fiatalok drogfogyasztóvá válásához vezető veszélyeztető tényezők megelőzésére szolgáló értékes szabadidő eltöltési alternatívára hívta fel a figyelmet.

A rendhagyó klubfoglalkozás keretében a HÉS állandó repertoárja számos érdekes programmal egészült ki. A szervezők az érdeklődőket filmvetítéssel, hennafestéssel, drog-totóval, info ponttal, önkéntes segítői börzével, valamint sportversenyekkel (pingpong- és csocsóbajnokság) várták. A sportversenyek helyezettjeit tárgynyereményekkel, asztalitenisz-szettel és futball-labdával díjazták.

Megvalósult ülések:

A Kábítószerügyi Egyeztető Fórum 2014-ben összesen 3 alkalommal ülésezett az alábbi időpontokban:

2015. május 13.

2015. május 29.

2014. június 19.

**A Képzési Csoport:**

2013. február 13-án a Humán Szolgáltató AL-2856-os lajstromszámmal felnőttképzési intézményi akkreditációt szerzett. Az intézmény felnőttképzési tevékenysége keretében 2013 ősze és 2014 tavasza között a „TÁMOP 5.4.10. - Szociális képzések rendszerének modernizációja” projekt keretében a KMR régió szociális és gyermekjóléti intézményeiben dolgozók számára szervezett képzéseket. A képzésekben 2 967 fő részére biztosítottunk olyan, szociális területen pontszerző képzéseket, melyek a továbbképzési kötelezettségbe beszámíthatóak voltak.

A képzési tevékenység keretében 2014 második felében megkezdődött a saját képzések kidolgozása, valamint a felnőttképzés változásaihoz szükséges alkalmazkodással kapcsolatos feladatok elvégzése.

1. **ERZSÉBETVÁROS ÖNKORMÁNYZATA ÉS A CIVIL SZERVEZETEK KÖZÖTTI EGYÜTTMÜKÖDÉS KERETÉBEN ELLÁTOTT FELADATOK**

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 időtartamúak 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,
* fogyatékos fiatal felnőttek nappali ellátását,
* 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.

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 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 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.

## 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 2014. évben a következő feladatokat látta el:

*1.Rendelkezésre állás, kapcsolatfelvétel az igénylőkkel*

Az Egyesület 2014. év folyamán az irodában készenléti ügyeletet tartott a helyettes szülői szolgáltatás iránt érdeklődő, illetve azt kezdeményező szülők és szakemberek számára. Vezetékes telefonról ingyenesen hívható zöld szám működtetésével biztosították a kerületi családok számára, hogy a szolgáltatást 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. Hálózatépítés, helyettes szülő toborzás és képzés*

Az ellátandó gyermekek lakóhelyükhöz minél közelebbi és szükségleteikhez igazodó elhelyezése érdekében továbbra is keresték a kerületben a hálózatunkhoz csatlakozni kívánó, mások gyermekekének gondozására vállalkozó családokat. 2014. elején új helyettes szülő képzést indult, ennek eredményeként nyáron több helyettes szülő csatlakozott a hálózathoz.

*3. Elhelyezés helyettes szülőnél*

A helyettes szülői gondozás igénybevételére 4 család esetében (5 gyerek) került sor. A szolgáltatást gyermeküket egyedül nevelő szülők kérték egészségi probléma, haláleset, munkabeosztás, lakhatási probléma, vidéki utazás miatt. Egy 6 éves kislány és egy 4 éves kisfiú 92-92 napot, egy 4 éves kislány 143 napot, egy 15 éves kislány 144 napot, egy 2 éves kisfiú 32, majd egy másik alkalommal 6 napot volt helyettes szülőnél. A VII. kerületi gyerekek összesen 509 gondozási napot töltöttek helyettes szülői gondozásban a 2014. évben. A gondozási idő leteltével valamennyi gyermek hazatért szüleihez. A helyettes szülői ellátás segítségével a szülők a gyermekük gondozásának terhe alól mentesülve minden energiájukat helyzetük rendezésére fordíthatják.

A szerződés alapján az önkormányzat a - 2014. évben - 953.470 Ft szolgáltatási díjat fizet 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 díjából pótolják: 280 Ft/nap összeggel, 2 év alatti gyermek esetében 422 Ft/nap összeggel – összesen tehát 147 916 Ft-ot költöttek erre a célra.

2014. évben az erzsébetvárosi helyettes szülői szolgáltatás fenntartásának és működtetésének költségei:

|  |  |
| --- | --- |
| Helyettes szülői ellátás díjazása- helyettes szülői díj, nevelési díj, ellátmány hozzájárulás | |
| * 509 gondozási napra | 147 916 Ft |
| Szakmai vezetés - szakmai vezető és helyettes szülő tanácsadó személyi jellegű juttatásainak Erzsébetvárosi Önkormányzatra terhelt része: | |
| - 2 fő éves bruttó béréhez való hozzájárulás munkáltatói járulékokkal | 494 511 Ft |
| Hozzájárulás a kommunikációs, utazási költségekhez, irodaszerekhez, a gyermekellátást segítő dologi kiadásokhoz, szolgáltatásokhoz | |
| Telefon, internet, biztosítás, közlekedés, papír-írószer, egyéb fogyóeszköz stb. | 311 043 Ft |
| **Mindösszesen:** | **953 470 Ft** |

## A biztosított ellátási forma: gyermekek átmeneti otthona

**Szervezet neve:** Budapest Főváros IX. kerület Ferencváros Önkormányzata

**Képviselő neve:** Dr. Bácskai János

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

**Az ellátást biztosító telephely:** 1097 Budapest, Fehérholló utca 2-4.

**Képviselő-testületi határozat száma:** 652/2012. (XI.16.)

**A szerződés lejárta:** határozatlan idejű

**Szerződött férőhelyek száma:** 2 férőhely

A Gyermekek Átmeneti Otthona az alábbi 2 szervezeti egységre oszlik:

-I. csoport 0-3 éves korig tartó korcsoport

-II. csoport 3-18 éves korig tartó korcsoport

**Feladata:**

* A Gyermekek Átmeneti Otthonában az a családban élő gyermek helyezhető el, aki átmenetileg ellátás és felügyelet nélkül marad, vagy elhelyezés hiányában ezek nélkül maradna, valamint akinek ellátása a család életvezetési nehézségei miatt veszélyeztetett.
* A Gyermekek Átmeneti Otthona segítséget nyújt – a Gyermekjóléti Központtal együttműködve – a gyermek családjába történő visszatéréséhez.
* Az Otthonnak hozzá kell járulnia az átmeneti gondozásba vett gyermek testi, értelemi, érzelmi és erkölcsi fejlődéséhez jólétéhez és a családban történ ő nevelésének elősegítéséhez.
* Segítséget kell nyújtani a veszélyeztetettség megelőzéséhez, megszüntetéséhez.
* Az átmeneti gondozásba vett gyermek teljes körű ellátásra jogosult.

A FESZGYI által 2 gyermek részére lekötött férőhely ellenértékeként fizetett 2.000.000,- Ft szolgáltatási díjjal az alábbiak szerint számolt el az intézmény:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Hónap | Ellátási megállapodás alapján a szolgáltatást igénybe vevők száma  (fő) | Megállapodás alapján az igénybe vett napok száma  (távol töltött napok száma) | Igénybe vehető napok száma |
| január | 2 | 10  (1) | 30 |
| február | 1 | 10  (1) | 28 |
| március | 2 | 40  (7) | 31 |
| április | 2 | 35  (25) | 30 |
| május | 2 | 50  (12) | 31 |
| június | 2 | 58  (2) | 30 |
| július | 2 | 56  (0) | 31 |
| augusztus | 1 | 31  (0) | 31 |
| szeptember | 1 | 30  (0) | 30 |
| október | 1 | 31  (0) | 31 |
| november | 1 | 29  (1) | 30 |
| december | 1 | 18  (13) | 31 |
| Összesen: | 3 gyermek | 460 nap  (62) | 365 |

## A biztosított ellátási forma: családok átmeneti otthona

### Szervezet neve: Sorsunk és Jövőnk Szeretetszolgálat

Erzsébet 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.

2014. év során VII. kerületi lakcím alapján összesen 58 fő elhelyezésére került sor: 12 család, amelyből 24 fő felnőtt, 30 fő gyermek.

Az intézmény diplomás szociális munkásai és szociális gondozói 24 órában nyújtanak segítséget a családoknak. Az intézménybe bekerülő családoknak egy-egy szociális munkás a segítője, akivel a családok szerződést kötnek, mely meghatározza azt, hogy az intézményben való tartózkodásuk ideje alatt milyen célért dolgoznak, milyen erőforrásaik vannak. Szükség szerint pszichológus és jogász is nyújt támogatást. Az intézményt havi rendszerességgel keresi fel egy védőnő, aki tanácsadást tart mind a gyermekeknek, mind szüleiknek.

A családok és gyermekek hatékonyabb ellátása érdekében a Családok Átmeneti Otthona együttműködik a Bischitz Johanna Integrált Humán Szolgáltató Központ intézményeivel (Hetedhét Gyermekjóléti Központ, Esély Családsegítő és Foglalkoztatási Tanácsadó Szolgálat, bölcsődék). Továbbá együttműködnek óvodák, iskolák, Nevelési Tanácsadók, Munkaügyi Központok, egészségügyi szolgáltatók, illetve az esetkezelés során az ezeken túl felmerülő külső szervezetekkel.

Az Erzsébet Családok Átmeneti Otthonában – a törvényi előírás szerint – 1 évig lakhatnak a családok, mely szükség szerint 6 hónappal meghosszabbítható. 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 munkatársak hathatós segítséget nyújtanak a szülők munkakeresésében (internet, telefonálási lehetőség biztosítása, jogi tanácsadás). A tapasztalatuk az, hogy több hónapot is igénybe vesz az elhelyezkedés. A beköltöző szülők alacsony iskolai végzettségűek, így őket az intézmény munkatársai arra ösztönzik, hogy a munkaerő-piaci helyzetüket megerősítsék. A Van Esély Alapítvánnyal együttműködve egyénre szabott szakmaszerzést tűztek ki célul, ennek eredményeképp 2014-ben 3 fő számára sikerült megszervezni a pénzügyi hátteret a tanfolyamok (hentes, eladó) elvégzéséhez.

A tavalyi év során az átmeneti gondozás ideje alatt a családok közül mindenki került anyagi krízisbe, számukra biztosított az intézmény tartós élelmiszert, gyógyszert, tisztítószert, illetve ruhákat.

Az otthonban lakó gyerekeknek szervezett szabadidős tevékenységet biztosít az intézmény heti több alkalommal önkéntesek bevonásával (kézműves foglalkozás, egyéni korrepetálás, közös játékok). 2014 évben 3 fő önkéntes segítette munkájukat.

**A Sorsunk és Jövőnk Szeretetszolgálat TÁMOP-5.2.5. „Esély a hátrányban élőknek” pályázat nyerteseként 2012-2014 között** lehetőséget tudott teremteni az otthonokban lakók számára, hogy olyan élményekkel és kompetenciákkal gazdagodjanak, melyekre a hétköznapi életükben nem vagy csak kevés esélyük van. 2014 márciusáig a következő programokon vehettek részt a családok:

* Családkonzultáció: párkapcsolati problémák, gyermeknevelési nehézségek kezelése 2014 év során az Erzsébet Családok Átmeneti Otthon 4 családja vett részt a 7 alkalmas foglalkozásokon.
* Kreatív csoport gyermekeknek: különböző kézműves technikák alkalmazása. 15 alkalommal 18 gyerek vett részt rajta.
* Szülőcsoport: a szülők számára szervezett csoportos foglalkozás, mely célja a gyermeknevelési kompetenciák és a családi kapcsolatok erősítése. Az otthonban 13 fő vett részt a foglalkozáson 12 alkalommal.

**2014-ben ellátott családok:**

Általános tapasztalatként elmondható, hogy a beköltözött családoknál az életük minden területén szükség van az attitűdök megváltoztatására. A családokkal történő együttműködés területei:

* család mint rendszer megerősítése,
* a gyermekneveléssel kapcsolatos problémák átbeszélése,
* gazdálkodási ismeretek átadása,
* a hozott hibás berögzült magatartásminták, eljárásmódok megváltoztatása,
* a szülők képessé tétele a munkahelykeresésre és munkahelyek megőrzésére.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Család** | **Szolgáltatás időtartama** | **megjegyzés** |
| A – 1 gyermek | 2 hónap (összesen 1,5 év) | Kiköltöztek, önkormányzati bérlakás |
| B - 2 gyermek | 5 hónap (összesen 15 hónap) | Kiköltöztek, önkormányzati bérlakás |
| C –3 gyermek | 3 hónap (összesen 20 hónap) | Kiköltöztek, albérletbe |
| D – 3 gyermek | 3 hónap (összesen 1,5 év) | Kiköltöztek, rokonhoz |
| E – 3 gyermek | 3 hónap (összesen 8 hónap) | Kiköltöztek, rokonhoz |
| F – 1 gyermek | 1 év |  |
| G – 3 gyermek | 1 év |  |
| H - 3 gyermek | 11 hónap |  |
| I - 4 gyermek | 10 hónap |  |
| J - 3 gyermek | 9 hónap |  |
| K - 2 gyermek | 9 hónap |  |
| L – 2 gyermek | 8 hónap |  |

## A biztosított ellátási forma: családok átmeneti otthona

**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:** 763/2013 (X.31.)

**A szerződés lejárta:** 2018. 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.

2014-ben is első számú prioritásuknak tekintették, hogy az intézmény szakmai munkájának szerves részévé váljanak a rendszeresen megtartott csoportfoglalkozások, azok tematikáját, módszereit az intézményben lakók igényeihez igazítsák.

Az ezzel kapcsolatos korábbi tapasztalataikat 2014 januárjában átgondolva a csoportfoglalkozások tematikáját és módszereit tovább finomították.

2014-ben a csoportfoglalkozásokat a korábban kialakult gyakorlatnak megfelelően 3 külön csoportban tartották. Külön csoportokban foglalkoztak az intézményben lakó egyedül álló anyákkal, illetve a családos szállón lakó anyáknak és apáknak külön-külön is indítottak csoportokat. Jellemzően a munkavállalás, a konfliktuskezelés és a gyermeknevelés nehézségeivel foglalkoztak a csoportfoglalkozások keretében.

Minden egyes téma egy kisebb időintervallumot ölelt fel a munkában, melyek mindegyike egy-egy önismeretet célzó alkalommal kezdődött. Fontos sajátossága az intézményben folyó munkának, hogy a csoportfoglalkozásokat lehetőség szerint egyéni ülés követi a család családgondozójával, ahol mintegy a csoportfoglalkozás kiegészítéseképpen megtörténik a csoportfoglalkozáson hallottak személyre szabása.

Az utóbbi évek legnagyobb kihívását a munkaerőpiac erőteljes beszűkülése jelenti, amely egyben azt is jelentette, hogy a munkavállalás elősegítéséhez a munkaerő-piaci tréning mellett szükség van az álláskereséshez kapcsolódó minden aktuális információ összegyűjtésére, a lakók felé való közvetítésére, az intézményi infrastruktúra kihasználására. Ennek kapcsán heti rendszerességgel kerülnek frissítésre, összegyűjtésre az álláslehetőségek, amelyeket a lakók és a családgondozók is rendszeresen figyelemmel tudnak kísérni.

Állásbörze került megszervezésre a lakók és munkáltatók számára. Ennek eredményeképpen néhány önéletrajzot eljuttattak a CSEVAK - hoz, ahol szakképzettség nélkül is adódhat lehetőség a lakók foglalkoztatására.

Az intézményben folyó csoportfoglalkozások nagy része is a munkaerőpiacon történő sikeresebb szereplést célozta. Ezeken a csoportfoglalkozásokon, illetve a hozzájuk tartozó egyéni üléseken a munkavállalást elősegítő praktikus tudásra tettek szert a lakók. A közös munka során önéletrajzokat, motivációs leveleket írtak, álláskeresési stratégiát készítettek. Mindezek során tudatosabbakká váltak az álláskereséssel, a munka világával kapcsolatos attitűdjeikkel, hiedelmeikkel kapcsolatosan, illetve tisztább képet kaptak a saját lehetőségeikkel kapcsolatosan. A csoportfoglalkozások során mindenki lehetőséget kapott az állásinterjús helyzetek gyakorlására.

A 2014-es év másik prioritása a szülői készségek javítása volt. A tapasztalatok alapján elmondható, hogy az intézményben lakó szülők nehezen találják meg a közös hangot a gyermekeikkel, a mindennapi konfliktusokat nem megfelelő módon kezelik. Sok esetben a családi szerepek tisztázatlansága, gyermekek felnőtt szerepbe való helyezése vagy éppen a kommunikáció nem megfelelő voltából adódó konfliktusok jellemzőek.

A szervezet munkatársai abban nyújtottak segítséget a szülőknek, hogy a saját feszültségeiket jobban tudják kezelni, eszközöket kapjanak arra vonatkozóan, hogy gyermekeikkel hogyan tudnak harmonikusabb viszonyt kialakítani, tudatosítani bennük azt, hogy kisgyermekeikkel szemben gyakorta magasak, irreálisak az elvárásaik.

A szervezet a Remény program keretében külső szakemberekkel családterápiás foglalkozásokat biztosított a lakók számára, mely alkalmakon több család is aktívan részt vett.

**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. Tapasztalataik szerint a program már 2011-ben meghatározó pozitív fejlődést eredményezett az otthonban lakó gyermekek és felnőttek számára és az elmúlt 3 évben még inkább érződtek a program pozitív hatásai.

2014-ben is folytatódott a Dán Vöröskereszt Remény programja, melynek segítségével színes szabadidős programok, fejlesztő foglalkozások szervezésére nyílt lehetőség. Ugyancsak a program keretében került sor a továbbképzésekre, illetve a munkatársak egyéni és csoportos szupervíziójára is.

Az intézményben lakó gyermekek sajátos egyéni szükségleteit és korát figyelembe véve fejlesztő pedagógus, óvodapedagógus szakemberek tartottak csoportos és egyéni foglalkozásokat. Az ilyen jellegű foglalkozások az év végére fejeződtek be a Remény program végeztével. 2015-ben ezek pótlására próbált az intézmény valamiféle forrást, pályázati lehetőséget találni, mert nagyon fontosnak tartja a gyermekeknek nyújtott ilyen jellegű fejlesztő foglalkozások folytatását.

A program keretében lehetőség nyílt arra, hogy a gyermekek számára sok szabadidős programot biztosítsanak. (Ezeknek a programoknak a lebonyolításában több régi lakó önkéntesként nyújtott segítséget.) Ellátogattak moziba, cirkuszba, színházba, az abonyi állatkertbe, strandra.

A program utógondozás keretében lehetőséget nyújtott egy időben 4, – az intézményből kikerült – család maximum 1 évig tartó támogatására családgondozás és havi rendszerességgel fizetett lakhatási hozzájárulás formájában. A családgondozást részmunkaidős mentor végezte. Az elmúlt évek tapasztalata azt mutatja, hogy ez a támogatás jelentősen javítja a családok kiköltözés utáni esélyeit. A programban részt vevő családok egyike sem került vissza az intézménybe, lakhatásukat a támogatás lejárta után is képesek voltak megőrizni.

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, munkaerőpiaci ismereteket, számítógépes ismereteket, csecsemő és kisgyermekgondozást, elsősegélynyújtást tanulhattak.

Ebben az évben is rengeteg önkéntes, civil szervezet, magánember és cég segítette az intézményt munkájával, felajánlásaival.

Főbb támogatóink:

* Dán Vöröskereszt
* Citibank
* Vodafone, Önkéntes Központ Alapítvány
* British Petrol
* Tesco Global Mo. Kft
* Amerikai Ház Alapítvány
* Út a Reményhez Alapítvány
* A Szív Hangja Közhasznú Alapítvány
* Segítség Köve Alapítvány
* Ghibli Kft.
* Mikszáth Gyógyszertár
* Chef Parade
* ELTE Gyakorló Általános Iskola XII. ker.

A 2015-ös év legfontosabb feladatai, prioritásai:

* a munkaerőpiac kihívásaira való felkészítés mellett a családok háztartásgazdálkodási ismereteinek bővítése, tudatosítása
* az intézményben lakó (elsősorban kamasz) gyerekek iskolából való kimaradásának megakadályozása.

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

**Szervezet neve:** Magyar Vöröskereszt Budapest VII. kerületi Szervezete

**Képviselő neve:** Buncsik Ildikó

**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 2014-ben:** 1.600.000.-Ft

Az Erzsébetvárosi Vöröskereszt Szervezetet a megválasztott 5 tagú elnökség irányítja és ellenőrzi. 2014. évben 38 fő önkéntes segítette a szociális, ifjúsági, véradás szervezés és egyéb feladatok megoldását.

**Szociális munka**

A szervezet tevékenységét Erzsébetváros és Terézváros közigazgatási területén látja el. Tapasztalataik szerint a két kerület lakosságának összetétele alapján megállapítható, hogy egyre több a rászorult család. Az előző évekhez képest a nagycsaládosok mellett folyamatosan nő a gyermekét egyedül nevelő szülők, a munkanélküliek és idős lakosok száma is a segélyezettek körében.

A szervezet adományokból és vásárolt élelmiszerrel tudja támogatni a hozzájuk fordulókat. A rászorultak részére élelmiszercsomagot, pékárut és ruhaneműt tudnak biztosítani. Az igényként felmerülő készpénz segítséget továbbra sem látják megoldhatónak és a szervezet alapszabályából adódóan sem adható.

2014 évben 277 magánszemély, 3 vállalkozás és a Német Vöröskereszt adományozott a Szervezetnek.

Bel és külföldi természetbeni adományok értéke.: 13 402 666.- Ft volt.

**Segélyezés célcsoportjai:**

* rászorult családok,
* nagycsaládosok,
* egyszülősök,
* kisnyugdíjasok,
* munkanélküliek,
* egyedül élők

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

**Segélyezés**

Ruhasegélyben részesült: 204 család (1.317.020 Ft értékben)

Élelmiszersegélyt: 386 család (737.905 Ft értékben)

Mikulásgyári élelmiszer: 249 család (309.000 Ft értékben)

Mikulásgyári vegyes: 370 család (1.081.000 Ft értékben)

Egyéb: 55 család (55.000 Ft értékben)

Német adomány: 97 család (194.000 Ft értékben)

Pékáru: 1424 család (2.529.678 Ft értékben)

Iskolakezdési támogatás, tanszerek: 30 család (33.070 Ft értékben)

VPOP ruhanemű: 62 család (273.500 Ft értékben)

Önkorm. CBA élelmiszer: 100 család (300.000 Ft értékben)

Élelmiszer Bank: 23 család (76.820 Ft értékben)

MVK-tól kapott élelmiszer adomány: 188 család (185.988 Ft értékben)

2014. évben, Erzsébetvárosban 3188 hátrányos helyzetű rászorult családnak 7.092.981 Ft értékben osztottak ki adományt.

Más szervezetnek, intézménynek átadott természetbeni adományok értéke: 170.500 Ft

Hajléktalanok részére átadott pékáru adomány értéke 1.898.560 Ft, használt ruha értéke 304.500 Ft volt.

Hétköznapokon 9-10 óra között adomány pékárut osztanak, így hetente egy alkalommal nagyobb mennyiségű pékárut kapnak a rászorult családok.

A 2014. évben is a tanév kezdetekor az iskolába járó rászorult gyermekek tanszercsomagot kaptak, adományokból és vásárolt tanszerekből.

**Ifjúsági munka**

Az Ifjúsági Vöröskereszt kiemelt feladata a Vöröskereszt eszméinek, alapelveinek, humanitárius munkájának megismertetése, bemutatása és népszerűsítése.

Az előbb felsoroltak mellett az egészséges életmódra nevelést, a különböző prevenciók bemutatását is végzik a fiatalok. Szeretnék és céljuk, hogy az oktatási intézményekben minél több gyermekkel megismertessék és megszerettessék a karitatív tevékenységet és az egészséges életmód lehetőségeit.

2014. évi ifjúsági programok:

* Elsősegélynyújtó felkészítő előadások
* Elsősegélynyújtás területi verseny
* Arcfestés rendezvényeken
* Katasztrófa imitáció
* Katasztrófa imitáció
* Katasztrófa esetén különböző feladatok ellátása
* Vöröskereszt Világnapi rendezvény Május 8. Városliget

Német Vöröskereszt Konstanz Járási Ifjúsági Szervezte delegációja három napra érkezett a szervezethez, karácsonyt megelőzően. A Radolfzelli iskolákban és a Német Vöröskereszt által gyűjtött adományt hozták el a magyar rászorult családok részére.

2014. évben az „Önkéntes Továbbképzést” Kiskunmajsán tartották. Az egy hetes rendezvényen köszönték meg önkénteseiknek az egész éves munkájukat. A kerületi vöröskereszt karitatív feladatait önkéntesek segítségével tudja csak megvalósítani, 2014 év statisztikája: 424 alkalommal 76 fő önkéntes 8200 munkaórában (634.-/óra) tevékenykedett, melynek értéke 5.307 000.-Ft

**Önkéntesek segítségével az alábbi feladatokat végzik**

* pékáru szállítás és kiosztás
* adomány átvétel, szortírozás
* segélyezés előkészülete és kivitelezése
* véradásszervezés
* szűrővizsgálatok elvégzése
* irodatakarítás.

**Egészségvédelem, egészségfejlesztés**

A szervezet önkéntesekből álló szűrőcsoportja fővárosi és vállalati rendezvényeken végez egészségvédelmi prevenciós vizsgálatokat:

* koleszterinszint ellenőrzés,
* vércukormérés,
* vérnyomás és pulzusmérés,
* testzsír ellenőrzés,
* diétás szaktanácsadás és életmód tanácsadás.

A szervezet 2014. évben 9 alkalommal vett részt egészségvédelmi szűrőprogramon, a különböző szűrések száma összesen 2926.

Ez évben VII. kerületi lakosok részére 2 alkalommal rendezett a szervezet ingyenes szűrőprogramot. A vizsgálatoknak nagy sikere volt, főleg az idős emberek körében.

A betegségek megelőzése érdekében a végzett szűrővizsgálatok is bizonyítják, hogy lakosságunk egészségi állapota nagymértékben romlik. Még több prevencióra és tanácsadásra van szükség.

**Véradás**

A szervezet által szervezett véradások száma 62 alkalom, a jegyzőkönyvek alapján 2274 fő jelent meg, melyből a befejezett véradások száma 1721. A jó szervezőmunkának köszönhetően az új véradók száma 388 fő volt, ami nagyon fontos a jövő terveinek megvalósításához. A feladatok folyamatosak, hiszen a kis létszámú véradó helyek megszűntek, melyeket nehéz, de kell pótolni. Sajnos a kiszűrtek száma is igen magas 23 %, ami szintén nehezíti a tervezett mennyiség biztosítását.

Az Önkormányzat támogatásával megrendezésre került a véradó ünnepség, amelyen harminc fő kerületben élő véradót köszönthettek és négy fő véradószervező kapott elismerő kitüntetést. Színvonalas és bensőséges ünnepség volt az Eötvös utca 10-ben.

## A biztosított ellátási forma: hajléktalan emberek nappali melegedője

### Szervezet neve: Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület

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 2014-ben: 1 500 000.- Ft

Az intézmény 1994. április 2-án nyílt meg, így már két évtizede fogadja a rászorulókat. A nappali melegedő szolgáltatásai valamennyi igénybevevő számára ingyenesek. Ennek feltétele hajléktalan emberek esetében hét hónapnál nem régebbi tüdőszűrő igazolás, a kerületi lakosoktól pedig csak lakcímkártyát kérnek.

***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 2014. évben 6868 (2013-ben 7707) alkalommal fürödtek, ami átlagosan több mint 31 fürdést 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. 2014. évben 8884 (2013-ban 9716) alkalommal mostak ruhát a melegedőben, ez naponta több mint 39 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. 2014. évben 438 (2013-ban 1439) alkalommal tudtak ruhát adni a melegedőbe járóknak.

Ételosztás. Az elmúlt évben is folytatódott az ételosztás a melegedőben. Fontos változás, hogy minden nyitvatartási napon el tudják látni az ügyfeleket étellel és teával. Egy adag 2 db szendvicsből áll, amit szalvétával együtt, egy kis zacskóban adnak át az ügyfeleknek. A zsömlék mellé forró teát is adnak. A Keleti pályaudvarnál működő két Lipóti pékségből naponta elhozhatjuk az előző napi maradék pékárut, szendvicset, süteményt.

2014-ben 14993 (2013-ban 9916) adag szendvics került kiosztásra.

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. 2014. évben 1856 (2013-ben 1736) 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. 2014-ben 3400 (2013-ban 4066) alkalommal éltek az ügyfelek ezzel a lehetőséggel, ez több mint 13 ügyfelet jelent naponta.   
A klubfoglalkozás évek óta működik a közösségi helyiségben szerda délutánonként. A klubfoglalkozás résztvevőinek teát, kávét, szendvicset és édes süteményt adunk.

A 2014-ben a vetített filmekre 585 (2013-ban 1074-en) ügyfél jött el, ez átlagosan közel 12 főt jelent egy alkalomra.

***Szakmai munka***

Az elmúlt évben jelentősen megemelkedett a pszichiátriai betegek és a szerfogyasztók aránya, amely egy teljesen új helyzet elé állította az intézményben dolgozókat, mivel a konfliktusok száma is megemelkedett ennek „köszönhetően”. Ennél fogva a szociális munkásoknak a mindennapi munkájukban egyre nagyobb energiát kell fektetetniük ezeknek a konfliktusoknak a kezelésére, ami a tényleges szakmai munka, egyéni esetkezelés (ügyintézések) háttérbe szorítását eredményezte. Ezzel szemben egyre nagyobb szerepet kapott az ügyfelekkel való mentális beszélgetések szerepe. Azokban az esetekben, amikor ezek a beszélgetések nem vezettek eredményre az intézménynek is élnie kellett a szolgáltatás szüneteltetésének eszközével, de ezt csak a rendkívüli eseményeknél alkalmazták.

2015-ben a szervezet szeretne nagyobb hangsúlyt fektetni a szakmai munkára, ami azt jelenti, hogy az alapszolgáltatásokon kívül az egyes ügyfelekkel elmélyültebben, egyéni problémáikra koncentrálva is foglalkoznak majd. Az egyéni esetkezeléssorán személyre szabott segítséget próbálnak nyújtani az ügyfeleknek. Segítenek lakhatási problémák megoldásában, lakhatási támogatás igénylésében, továbbképzésben, álláskeresésben, önéletrajz-írásban, nyugdíjigénylésben.

Az elmúlt években igyekeztek egyre nagyobb hangsúlyt helyezni a szakmai munkára, és az alapszolgáltatásokon túl elmélyültebben is foglalkoztak az egyes ügyfelekkel. Az egyéni esetkezelés során személyre szabottan próbáltak segítséget nyújtani az ügyfeleknek. Segítik őket lakhatási problémák megoldásában, lakhatási támogatás igénylésében, álláskeresésben, önéletrajz-írásban, nyugdíjigénylésben, egészségügyi ellátáshoz juttatásban stb. Lakhatásban 26, álláskeresésben 11 ügyfélnek tudtak segítséget nyújtani.

A 2014. évben 61 fővel végeztek egyéni esetkezelést, ebből 38 fő férfi, 23 fő nő (2013-ban 36 ügyféllel (25 férfi, 11 nő). A legidősebb ügyfél 77 éves volt, a legfiatalabb 23 éves, átlagéletkoruk 46 év.

***A gondozottak köre, a gondozási munka formái***

Az intézménybe járó ügyfeleket három részre oszthatjuk: a ténylegesen hajléktalan személyekre, vagyis azokra az emberekre, akik utcán, vagy lakás céljára nem alkalmas helységekben töltik az éjszakáikat. A másik csoport, akik valamelyik hajléktalanellátó szervezet által működtetett intézményben (éjjeli menedékhelyen, krízisszállón, fűtött utcán, átmeneti szállón stb.) töltik az éjszakáikat. A harmadik csoport a rászoruló kerületi lakosok, azok a személyek, akik rendelkeznek VII. kerületi lakcímmel, de olyan rossz körülmények között élnek, hogy rászorulnak az intézmény szolgáltatásaira (mosás, fürdés, szendvicsosztás stb.).

Az intézmény - profiljából adódóan - alacsonyküszöbűen működik, ami azt jelenti, hogy elsősorban azokat az embereket látja el, akik az utcán (többnyire a Városliget és környékéről, de akadnak Budáról érkező ügyfeleink is.) élnek és általában más szervezetekkel alig, vagy egyáltalán nem is tartják a kapcsolatot. Ennek több oka is lehet: egyrészt a bizalmatlanság a kapcsolatok iránt, illetve az ismeret hiánya. Problémát jelenthet a hiedelmek és vélt („azt hallottam…”) vagy valós félelmek jelenléte. Harmadrészt az alkalmazkodási nehézségeiből (szerfüggőség, antiszociális viselkedés, indulatkezelési probléma, házirendet betartani nehezen tudó vagy képtelen ügyfél) fakadóan nem engedik be (pl. ki van tiltva) más intézményekbe.

Az elmúlt években folyamatosan, de a tavalyi évben kifejezetten, ugrásszerűen emelkedett a pszichiátriai betegek és a szerfüggők száma. A pszichiátriai betegek számának emelkedése mellett az állapotromlásuk is megfigyelhető. Ez a jelentős változás nagyban befolyásolta, sőt azt mondhatjuk, hogy teljesen megváltoztatta az eddig a melegedőre jellemző működést. Ez abban nyilvánult meg, hogy a konfliktusok száma megemelkedett és megszaporodtak az agresszív megnyilvánulások, olykor verekedések is. Ez eddig nem igazán volt jellemző az intézmény működésére. Ezt tükrözi az is, hogy rendőri segítségkérésre eddig szinte egyáltalán nem volt szükség, azonban a jelenlegi helyzetben havonta akár több alkalommal is riasztaniuk kellett őket.

A 2014-es évben december 31-ig 24758 fő (2013-ban 23131 fő) látogatott el az intézménybe, ez naponta több mint 98 főt (2013-ban 93 fő) jelent, átlagéletkoruk 45,37 (2013-ban 45,78) év. Az összes betérők száma 1054 fő volt (2013-ban 1060 fő), ebből 644 fő (2013-ban 679 fő volt) régi ügyfél, 410 fő (2013-ban 381 fő volt) új ügyfél. Az adatok szinte változatlanok tavalyhoz képest, amit az új adminisztrációs (TEVADMIN) rendszer bevezetésével magyarázunk.

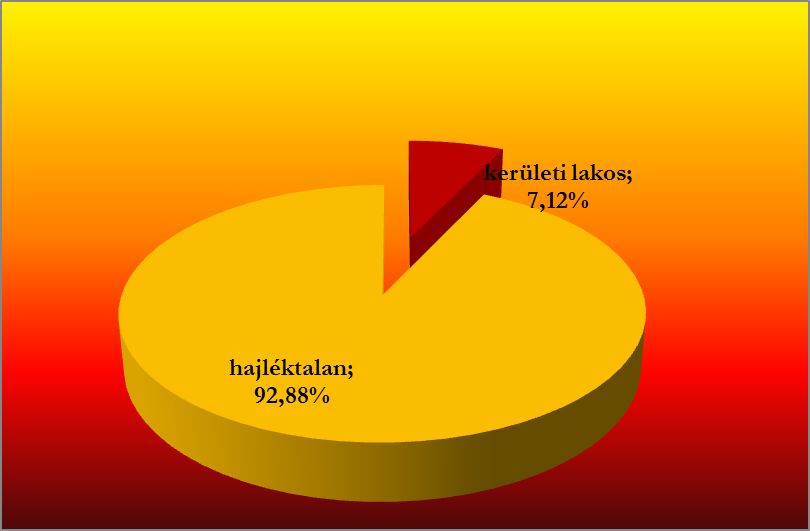
Az ide járók kb. 80%-a állandó visszatérő, heti rendszerességgel látogatja a nappali melegedőt, és veszi igénybe a szolgáltatásait.

1. ábra:

A nappali melegedőt látogatókat két nagy csoportra oszthatjuk. Nagyobb részük 92,89 %-uk – (2013-ban 92,26%) - hajléktalan ember, kisebb részük 7,12 %-uk – (2013-ban 7,74%) - VII. kerületi lakos. Megfigyelhető, hogy a melegedőt igénybevevő kerületi lakosok száma, aránya minimális csökkenést mutat a tavalyi évhez képest. (2. ábra)

Az intézmény szerint ez a TEVADMIN rendszer bevezetésének következménye, mert az ütközések (szociális étkeztetés) miatt a kerületi lakosok inkább a biztos, rendszeres meleg ételt választják, a melegedő szolgáltatásai (mosás, fürdés stb.) helyett.

1. ábra:



**Nappali melegedőt igénybevevők**

**százalékos megoszlása - rászorultságuk szerint**

**2014.**

A kerületi lakosok a csütörtöki napokon (hajléktalan nőkkel együtt) mosni, fürdeni és sokszor csak melegedni járnak be az intézménybe, mivel 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 emberek ellátására kerül sor. Többségben férfiak, akik a fürdési és mosási lehetőséget veszik igénybe. 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:

A melegedőbe járók között a férfiak aránya magasabb: 2014-ben 77,72% (2013. évben 80,21%), a nők aránya 22,28 % (2013-ban 19,79%) (3. ábra). Megfigyelhető, hogy a nők aránya tovább csökkent a tavalyi évben.

1. ábra:

A kerületi lakosok között a nők arányában változás figyelhető meg: míg 2012-ben 48,75% és 2013-ban 42,86% volt a nők aránya, ez a szám 2014-ra 66,67 %-ra emelkedett. Ez azt jelenti, hogy már a kerületi lakosok között is csökkent a férfiak aránya (33,33%). (4. ábra).

**Gondozottaknak szervezett programok**

Az Erzsébetvárosi Nappali Melegedőbe járók a 2014-es évben is több programon vehettek részt. Voltak olyanok, amelyek csak ehhez a helyhez köthetőek, de az esetek többségében az intézmény integráltságából fakadóan a Terézvárosi Nappali Melegedőbe járókkal közösen lettek megtartva. A közös programok szervezését azért is tartják relevánsnak, ésszerűnek, mert jelentős az ügyfélkör átfedése a két intézmény között.

2014. április 26-án a Föld napja alkalmából takarítás megszervezésére került sor a VII. kerületben, amelyen a rossz idő ellenére, kerületi lakosok és hajléktalan ügyfelek egyaránt részt vettek (15 fő).

2014. december 22-én karácsonyi ünnepség megszervezésére került sor, melynek keretében egyik volt önkéntes fuvolán és gitáron játszott karácsonyi dalokat, melyet közös éneklés, bibliaolvasás, karácsonyi zenehallgatás és egy közös étkezés követett.

**Újítások, tervek a 2015-ös évre**

Az intézmény működésében egy teljesen új felállást szeretnénk kialakítani, melynek lényege, hogy a nyitást követő első öt-hat órában a melegedőkben megszokott alapfeladatok elvégzésére koncentrálnának a szociális munkások, majd egyre nagyobb szerepet kapnának az ügyfelekkel való mélyebb foglalkozások is. Ez elsősorban az egyéni esetkezelés számának emelését és az ügyfelekkel való munka mélységének növelését jelenti. Ennek a folyamatnak az előkészítése a 2014-es évben megkezdődött, amikor is az egyénekkel folytatott munkához szükséges adminisztráció (adatlap, állapotfelmérő, első interjú, esetleírás minta stb.) átgondolásra, újragondolásra került. Azt tervezik, hogy az intézményben dolgozó minden szociális munkásnak foglalkoznia kell majd az intézménybe bejáró ügyfelekkel. A szakmai munkának egyre nagyobb szerepet kell kapnia a nappali melegedő életében, hiszen mint ahogyan azt korábban is írtam már rengeteg olyan ügyfél jár az intézménybe, akiknek nem is volt, vagy jelenleg nincsen aktív kapcsolata professzionális segítővel. Másrészt a megnövekedett pszichiátriai betegek és szerfogyasztók jelentős részének nincs kapcsolata vagy nem rendszeres a kapcsolata a megfelelő segítséget nyújtó szakemberekkel (orvos, pszichiáter, addiktológus stb.) Az intézményben dolgozó egyik gyakorlott szociális munkás - több mint tíz éves tapasztalata van az egyéni szociális munkában - kapja meg a szakmai referensi munkafeladatot, azaz ő koordinálja majd az integrált intézményben működő egyéni esetkezelés működését. Természetesen az intézmény vezetője is aktív résztvevője lesz a szakmai munkának, aki egyrészt segíti a referens kolléga munkáját és közösen vezetik majd a kétheti rendszerességgel megtartásra kerülő esetmegbeszélő teameket, ahol csak is az egyéni esetkezelésben érintett ügyfelekről és a velük való foglalkozás kapcsán felmerülő kérdések, problémák megbeszélése történik majd.

## A biztosított ellátási forma: utcai szociális munka

### *Szervezet neve:* 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. Utcai Gondozó szolgálat célja az ellátási területünkön életvitelszerűen tartózkodó hajléktalan emberek felkutatása, a felmerülő krízishelyzetek megoldása, a rászorulók intézményes ellátáshoz jutásának segítése, továbbá szálláskeresés, információnyújtás az igénybe vehető szolgáltatásokról. Munkájuk során mindig elsőbbséget élvez a közvetlen életveszély elhárítása, az utcai munka szükségességét talán éppen az ilyen, azonnali megoldást kívánó problémák indokolják leginkább. Az utcai szociális munkások a Regionális Diszpécser Szolgálat bejelentései vagy egyéb jelzések, illetve a terület bejárása alapján kutatják fel a hajléktalan embereket. Együttműködnek más, elsősorban az ellátási területünket érintő utcai gondozó szolgálatokkal, amelynek szabályait a téli krízisidőszakra megkötött együttműködési szándéknyilatkozattal erősítették meg.

Munkájukban nagy hangsúlyt kap a rendszeresen látogatott és az elhelyezett emberekkel való kapcsolattartás, de ugyanolyan fontosnak tartják, hogy lehetőleg minden utcán élő emberhez eljussanak az utcai szociális munkásaik, és az egyéni illetve a közösségi szociális munka eszköztárát alkalmazva segítsenek a fedél nélkülieken. Az utcán élőket megpróbálják rendszeres jövedelmekhez segíteni, egészségi állapotuk miatt ezek általában rendszeres társadalombiztosítási vagy önkormányzati ellátásokat jelentenek, amennyiben pedig ezzel már rendelkeznek, akkor az elhelyezésüket próbáljuk megoldani.

Évente változó számú (5-10) hajléktalan ember esetében sikerül elérni, hogy a többéves utcán élés után nyugdíjhoz, szállóhoz, szociális otthonhoz vagy egyéb lakhatáshoz jutnak az ellátottak. Utcai szociális munkások jelenleg is több hasonló helyzetben lévő emberrel vannak kapcsolatban és remélhetőleg ezekben az esetekben is kialakul egy mindenki számára megnyugtató állapot.

Az utcai szolgálat munkájában a 2014. év alapvető változást nem hozott. A működés alapvető finanszírozási feltételeit a Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal biztosítja a 2011. évben elnyert pályázati támogatással 2014. 12. 31-ig. A 2015-ös évre vonatkozóan pedig újabb egy évvel meg lett hosszabbítva a támogatási időszak, mivel új pályázat kiírása még nem jelent meg. A 2014. 09. 22-én tartott támogatói ellenőrzés során megállapítást nyert, hogy megfelelő minőségű és hatékonyságú szakmai munkavégzés valósul meg a szervezetben. Az Alapítvány ellátási területe a pályáztatási rendszer miatt (a Vöröskereszt utcai Szolgálata és a Kiút Egyesület utcai Szolgálata sem nyert a pályázati kiíráson) kibővült a Keleti Pályaudvar és aluljárói, Astoria, Károly körút, Madách tér területekkel is.

Az ellátási területen viszonylag kevés nyitott, zöld terület található, a közterületen élő emberek többségükben kapualjakban, padokon, vagy boltok, kirakatok előtt találhatóak meg, nagyon kevés az un. „fix” helyszín, ahol mindig megtalálhatóak ugyanazok az emberek. Jellemzően gyakran változtatják helyüket. Területük határán több forgalmas közlekedési csomópont is található (pl. Blaha Lujza tér, Astoria) ahol időnként nagyobb számban találhatóak ott élő emberek, de más társ szervezetek és hatóságok intézkedései nyomán számuk folyamatosan csökken, változik. A Keleti pályaudvar és aluljárói átalakításával, felújításával pedig az addig ott megtalálható hajléktalan személyek más kerületekbe távoztak. A pályaudvarhoz, mint nagy forgalmú közlekedési csomóponthoz kapcsolódó közterületeken kis számban maradtak ott élő emberek, de az ő elhelyezésük, a velük való munka igen nehézkes, mivel több éve vagy évtizede utcán élőkről van szó, akik elhelyezésükben, hajléktalan állapotuk megszüntetésében nem vagy csak „végszükség” esetén együttműködőek.

A közterület életvitelszerű használatát tiltó jogszabály hatósági alkalmazása az Alapítvány tapasztalatai alapján a kerület közterületein nem volt jellemző, de a kiemelt aluljárókban (pl. Blaha Lujza tér), szinte napi szinten alkalmazásra került.

**Erzsébetvárosi Utcai Gondozó Szolgálat**

A kerület, mint ellátási terület lefedettsége 100%-osnak mondható, a kerületben lévő a szervezet által ismert helyszíneket legalább heti rendszerességgel tudják látogatni. Ez egyben azt is jelenti, hogy ezzel lehetővé válik a rendszeres, intenzív kapcsolattartás az utcán élő emberekkel, amely elengedhetetlen feltétele a gondozási folyamatnak és az ehhez szükséges bizalom kiépítésének is. Ebben a munkában nagy szerepe van a kizárólag erre a célra használható és az Alapítvány tulajdonában levő gépkocsiknak, 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 tudjuk szállítani a hajléktalan személyt, illetve a munkához szükséges egyéb tárgyi eszközöket szállítására is alkalmasak ezek a gépjárművek (élelmiszerek, takarók, tea stb.).

Az intézmény által használt dokumentáció két részből áll, egyrészt gondozási lapból, amelyen a rendszeresen gondozottakkal kapcsolatos információk szerepelnek, az előzmények és a várható intézkedések is. Másrészt, az utca programból, amely a munkával kapcsolatos információkat tartalmazza.

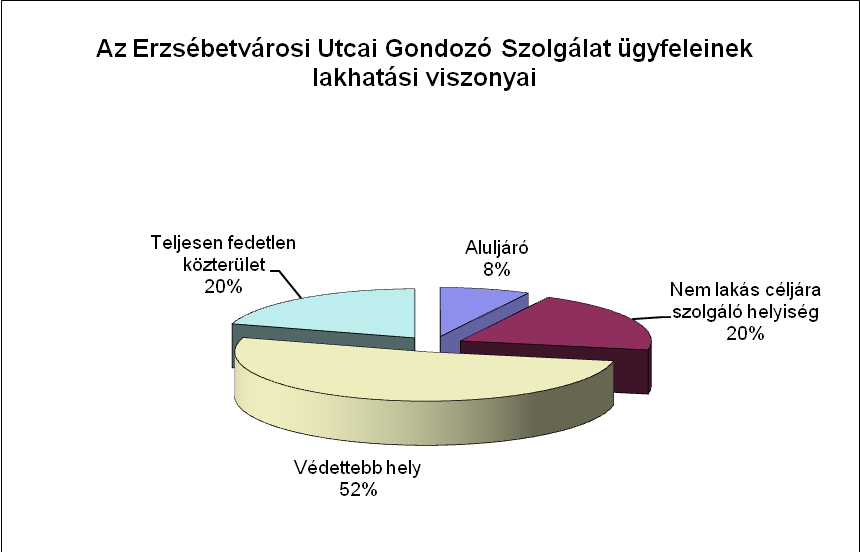
Az utcai munkához szükséges felszereléseket az intézmény fedezi, esetleg adományként kapják. Gondozottaknak teát, gyógyszert, a téli időszakban takarót, hálózsákot stb. tud szükség esetén biztosítani a szervezet. A megfelelő higiénés feltételeknek eleget téve az autóban különböző fertőtlenítő szereket, fóliát stb. tartanak.

Az utcai szolgálat 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 hajléktalan személyeket. A szolgálat két utcai szociális munkással, heti 30 órában látja el közterületen feladatait, hétköznap 16:00-tól 22:00 óráig. Az Erzsébetvárosi Önkormányzattal 2006-ban megkötött határozatlan idejű Ellátási Szerződés évente 800 eFt támogatási összeget biztosít a szolgálatnak. A támogatással lehetővé válik, hogy a két főállású utcai szociális munkás mellé további részállású utcai szociális munkásokat alkalmazzanak, a támogatási összeg az utcai szociális munkások bér és járulék költségeit fedezi. Együttműködési megállapodásuk van ellátási területünket érintően a Regionális Diszpécser Szolgálattal. Az utcai munka háttérintézményeként a Kürt utcai Nappali Melegedő biztosítja a működéshez szükséges feltételeket (iratbeszerzések, ügyintézések, tisztálkodó helyiségek, fogadó óra és interjú helyiség, stb.). A kollégák rendszeres megbeszéléseket tartva együtt dolgoznak, itt beszélnek meg minden feladatot, munkamegosztást és együtt hozzák meg a szükséges döntéseket és készítik el a következő időszakok beosztását is.

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

2014-ben 308 utcán élő emberrel, 2670 alkalommal került kapcsolatba az Alapítvány (ez átlagosan 10 fős napi forgalmat jelent), közülük 160 emberrel először találkoztak ebben az évben.

Szorosabb kapcsolatuk (12-nél több találkozás) 52 emberrel van. Összesen 2100 alkalommal kaptak tőlük valamilyen tárgyi segítséget (takaró, hálózsák, élelmiszer, ruha és gyógyszer). Túlnyomórészt férfiakról beszélhetünk (234 fő 76 % férfi), többségük nem rendelkezik semmilyen rendszeres jövedelemmel, ők általában gyűjtögetésből, guberálásból vagy alkalmi munkákból élnek. Az elmúlt évben 89 embert helyeztek el hajléktalanellátó intézményekben: éjjeli menedékhelyekre, átmeneti szállókra, egészségügyi centrumokba, lábadozókba, hat embert pedig az ellátó rendszeren kívüli lakhatásban, kritikus egészségi állapotú emberekhez pedig 3 alkalommal hívtak mentőt.



## A biztosított ellátási forma: hajléktalan emberek nappali melegedője

### *Szervezet neve:* 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*

2014-ben területi fejlesztésekre nem került sor. Az Egyesület ebben az évben is meglévő lehetőségei jobb kihasználására fektette a hangsúlyt. Az intézmény önkéntesek bevonásával és intenzívebb adományszervező munkával igyekezett pótolni a kieső támogatást. Idén is több az ellátást igénylő kliens, mint amennyit a törvényi szabályozás által engedélyezett számban el tudnak látni. Az ellátás szabályozása miatt gyakran feszültség alakult ki, amelyet a szociális munkásoknak kellett megoldani.

A hajléktalanok meleg ételekkel, hideg szendviccsel és forró teával való ellátása 2014-ben is zavartalan volt, ehhez hozzájárultak az Élelmiszerbank Egyesület, illetve a Magyar Termékalap jelentős adományai.

**Ellátotti létszám**

2014-ben változatlanul 85 fő az intézményben ellátható személyek engedélyezett létszáma. Így a nappali ellátásban naponta 127 fő számára tudja a szervezet biztosítani a nappali központ igénybevételét. A létszámból 87 fő számára hideg étkeztetés, 40 fő számára meleg étel biztosítására van lehetőség.

**Extra szolgáltatások**

A kliensek extra szolgáltatásként hajvágást, illetve napi fél óra internet elérést kapnak. Emellett rendszeres ruhaosztást tartanak az ezt igénylő személyek számára.

**Önkéntesek és külsősök bevonása**

* A fenntartó részéről idén közel 100 önkéntes végzett közhasznú munkát az intézményben.
* Pályázati projekt keretében 7 fővárosi középiskola kötött az egyesülettel szerződést, melynek keretében diákokat küldtek a jogszabályban előírt 50 közmunkaóra elvégzésére. E projekt keretében, és a projekt lezárása után, hétvégén is nyitva tudott tartani az intézmény egész évben.

**A szervezet tervei között szerepel:**

* a diákok folyamatos segítése, képzése, felkészítése a hajléktalanokkal való kommunikációra, együttműködésre
* hétvégi nyitva tartás egész évben, de a 2015. január 1-től érvényes jogszabály miatt előreláthatólag ez csak áprilisig lehetséges.

Az ellátáshoz szükséges állami normatívát idén 20%-kal csökkentették, ezért még fontosabbá vált az Önkormányzattal kötött ellátási szerződés, mely hozzájárul a hajléktalan ellátás színvonalának emeléséhez. A napi ellátási kötelezettség teljesítése mellett, a bővebb szolgáltatásokkal a szervezet középtávon is hozzá tud járulni kliensek életminősége javulásához.

## A biztosított ellátási forma: hajléktalan emberek átmeneti szállása és éjjeli menedékhelye

### Szervezet neve: Myrai Vallási Közhasznú Egyesület

**Képviselő neve:** Balla Kálmán

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

**A szolgáltatás telephelye**: 1078 Budapest, Nefelejcs u. 39.

**Biztosított ellátási forma, ellátotti létszám:** átmeneti szállás (40 fő), éjjeli menedékhely (20 fő)

**A szerződés határozott idejének lejárta:** 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 elő-takarékosság 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.

Nehézségek a munka során:

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

A szervezet az alábbi segítségeket nyújtotta 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 6-a óta működik 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.

## A biztosított ellátási forma: fogyatékos személyek nappali ellátása

### 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 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 (alapellátás vezető), 1 fő gyógypedagógus (szakmai vezető), 1-1 fő terápiás munkatárs, 1-1 fő szociális gondozó végzi a tevékenységeket. Az intézmény nyitvatartási ideje hétköznap reggel 7 órától-17 óráig.

Elmondható, hogy a 31 fiatal (2014. 12. 31-én 30 fő) a nagyon elenyésző fluktuáció ellenére is folyamatosan biztosítja a csoportközösség pozitív jegyeit. Szeretettel, segítőkészséggel és megértéssel fordulnak egymás felé. A jobb képességű akadályozott személyek, türelemmel és ügyesen segítik gyengébb társaikat, elősegítve ezzel saját önkiszolgálásuk gyakorlását. A közösségbe 2014 évben 3 fő fiatal került felvételre, akit a közösség nagyon hamar elfogadott, a fiatal beilleszkedése a csoportba könnyen és gyorsan ment, hiszen személyiségi és szociális fejlettségi szintje a csoportéval azonos. A csoport valamennyi tagjánál, az önkiszolgálás, önellátás képességének fejlődése tapasztalható. 1 fő fiatal távozott a napközi otthonból.

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.

Az Egyesület a fiataloknak lehetőséget biztosít szabadidős programokon való részvételre, amelyeket maga 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.

Budapest, 2015.

**A 2014. évről készült kerületi ágazati munkáról, szociális szolgáltatásokról, szociális ellátásokról és egészségügyi alapszolgáltatásokról készült átfogó értékelést Budapest Főváros VII. kerület Erzsébetváros Önkormányzat Képviselő-testülete a …/2015. (...) számú határozatával elfogadta.**