

Beszámoló a családsegítő szolgálat 2014 évi munkájáról

Az Útkeresés Segítő Szolgálat az alapító okiratában foglaltaknak megfelelően a 85324-4 szakfeladat számon működteti a családsegítést, mint önálló szakmai csoportot.

Az intézmény neve, székhelye:

Útkeresés Segítő Szolgálat, Dunaújváros
2400 Dunaújváros, Bartók B. u. 6/B.

Az ellátási forma típusa:

Alapellátás, családsegítés.

A családsegítés, mint szakfeladat jogszabályi feltételei:

A szolgálat tevékenységét az 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról, a 9/1999.(XI. 24.) SZCSM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről, és az 1/2000.(I. 07.) SZCSM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről, valamint Dunaújváros Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének 40/2013. (XII.20) önkormányzati rendelete a szociális rászorultságtól függő pénzbeli és természetben nyújtott szociális ellátásokról foglaltak alapján végzi.

A családsegítés, mint szociális alapellátás feladatait jelenleg az 1993. évi III. tv. 64.§. írja elő: *„A családsegítés a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott szolgáltatás.”*

Munkánkat a Szociális Munkások Etikai Kódexében megfogalmazottak szellemében végezzük.

A szolgálathoz fordulók **ingyenesen**, a **titoktartási kötelezettséget** szem előtt tartva, társadalmi hovatartozásuktól függetlenül, **önkéntes** együttműködés alapján kapnak segítséget. Az önkéntesség alól kivételt képeznek a DMJV Polgármesteri Hivatala által a szolgálathoz együttműködésre kötelezett rendszeres szociális segélyben és adósságkezelési szolgáltatásban részesülők.

A szolgálat rendkívül rugalmas segítségnyújtó tevékenységet folytat. Az intézmény kapcsolata az ügyfelekkel az egyszeri találkozástól a néhány találkozás alkalmával megoldható esetkezelésen át a hosszabb komplex gondozási folyamatot magába foglaló tevékenységig terjed.

1. Éves adatok a teljes ellátásra vonatkozóan

2014-ben a szolgálat ügyfélforgalma 8420 fő volt. Ez a szám évek óta stabilan igen magas értéket mutat.

Szolgáltatásainkat 2014-ben **978 fő** vette igénybe. Ügyfeleink közül **631 fő önkéntesen**, **347 fő** DMJV Polgármesteri Hivatala által **kötelezetten** működött együtt szolgálatunkkal. A kötelezettek közül 313 fő rendszeres szociális segélyben, 45 fő adósságkezelési szolgáltatásban részesült. Együttműködési megállapodás alapján 652 ügyféllel dolgoztunk.

A TÁMOP-5.4.9-11 projekt keretén belül készült kutatás (A dunaújvárosi szociális helyzetkép a Központi Elektronikus Nyilvántartás a Szolgáltatást Igénybe vevőkről adatbázisa alapján) kimutatta, hogy **a városban működő 14 szociális alapellátás közül a legmagasabb arányban a családsegítést vették igénybe.**

Önkéntes együttműködés kereteiben 289 fő családgondozásban, 31 fő családkonzultációban, 104 fő csoportos foglalkozáson vett részt.

Adományok közvetítésébe 358 főt vontunk be.

2. Fejlesztések, újdonságok a szolgáltatásban 2014-ben

2.1.Csoportok aktív korú nem foglalkoztatottak számára

A 2014-es évben a szolgálat tevékenységei közül kiemelten nagy hangsúllyal szerepelt a csoportokkal végzett munka. Több csoportot is szervezetünk tartós munkanélkülieknek, gyermekeknek illetve kisgyermekes családoknak, és időseknek.

2.1.1. Munkaerőpiaci reintegrációs csoport fiataloknak:

A rendszeres szociális segélyben részesülő együttműködésre kötelezett ügyfeleink életkori megoszlásában markáns változás volt megfigyelhető. A fiatal korosztály (18-49 éves) aránya jelentősen növekedett, mintegy felét kitevő az ellátása jogosultaknak. Míg a nyugdíjkorhatár előtt álló ügyfeleink esetében a társadalmi, családi reintegráció, felkészülés az időskori évekre, illetve a nyugdíjjogosultsághoz szükséges szolgálati idő megszervezésére koncentrált segítő tevékenységünk, a fiatalok esetében a munkaerő-piaci reintegráció lényegesen nagyobb hangsúlyt kapott. Ennek érdekében ezen életkori kategóriába tartozó ügyfelekkel kötött együttműködési megállapodásban foglaltak alapján csoportfoglalkozást szerveztünk és vezettünk. Nevezett ügyfélkörrel elmondható, hogy alacsony iskolai végzettségűek, kevés munkatapasztalattal rendelkeznek, pályakezdők, esetleg nem álltak soha foglalkoztatási jogviszonyban. Ezek az adottságok hátrányként jelennek meg a munkaerőpiacon, jelentősen megnehezítik számukra az elhelyezkedést. A munkanélküliségből adódó jövedelemhiány következményeként családjuk, házaspár, élettársuk segítségére szorulnak. Önálló egzisztencia kialakítására, a szülőkről, egyéb segítő – támogató személyekről való leválásra, függetlenedésre nincs lehetőségük, ami plusz konfliktusokkal súlyosbítja az álláskeresőként ért sikertelenséget, a munkanélküli lét által előidézett mentális-lelki állapotukat. Ezen tényezők tartósítják őket a jelenlegi helyzetükben.

Fontosnak tartottuk, hogy ügyfeleink olyan hasznos információt kapjanak, illetve tudást sajátítsanak el, melyek hozzásegítik őket a hatékony álláskeresősítéshez, a sikeres elhelyezkedéshez, és a megszerzett munkahely megtartásához.

A csoportfoglalkozások határozott idejűek voltak, hat alkalmat öleltek fel, heti rendszerességgel kerültek megszervezésre. A foglalkozásokat két szociális munkás vezette a tematikában meghatározott beosztás, tartalom szerint. Figyelembe vettük a folyamat során felmerülő egyéni igényeket is.

A zárt csoportban a résztvevők létszámát 10 főben határoztuk meg. A részvételt, valamint annak mulasztását a tagokkal kötött együttműködési megállapodásban fektettük le. Rendkívüli sikerként értékeltük, hogy a foglalkozásokon gyakorlatilag minden tag megjelent, aktívan részt vett.

Az utolsó alkalommal kérdőívet töltöttünk ki a csoport tagjaival. A visszajelzéseik szerint hasznosnak ítélték meg a csoportfoglalkozáson való részvételt, az ott elsajátított tudást. A hasonló helyzetben lévő emberekkel való találkozás során megerősítést kaptak saját sikeres problémamegoldó stratégiáik helyessége mellett, találkozhattak egyéb megoldási technikákkal, valamint a tagok visszajelzései alapján korrigálhatták kevésbé sikeres technikáikat.

2.1.2. „Képes vagyok rá!” csoport kisgyermekes anyáknak

A rendszeres szociális segélyben részesülő fiatal nők között többen már kisgyermekes családayák. Az ő élethelyzetükhöz igazodva speciális csoportot szervezett szolgálatunk. Az önbizalom kialakítását, növelését célzó foglalkozás keretei lehetőséget biztosítottak, hogy szülők és gyermekeik együtt vegyenek részt a programon. A zárt csoportban a résztvevők számát 5 család - max.15 fő-ben határoztuk meg. A foglalkozások 2014.07.07-07.11-ig öt délelőttöt vettek igénybe.

Fontos szerepet kapott a napi foglalkozások megosztása. A délelőtt első felében a gyermekekkel közösen, kézműves foglalkozással töltött részét követően rövid tízórai szünet következett. Ezt követően az anyákról „leválasztottuk” a gyerekeket és külön felnőtt és

gyermek tematika szerint dolgoztunk tovább. Két önkéntes bevonásával a gyerekeknek sport és egyéb mozgásos tevékenységeket szerveztünk. Ezidő alatt a szülőkkel célzott tematikus önbizalom növelő, önismeret fejlesztő témájú foglalkozást vezettünk.

2.1.3. Női csoport nyugdíj előtti korosztálynak

50 és 60 év közötti rendszeres szociális segélyben részesülő nők számára szerveztünk kiscsoportos foglalkozást. A résztvevő asszonyok családostól és koruknál fogva többszörösen nehezített a munkaerő-piaci helyzetük. Bár családjuk többnyire mellettük áll, elhelyezkedési esélyük rendkívül csekély, mindeddig eredménytelen volt. A foglalkozások célja a munkanélküliség elviselésének segítése, önbecsülésük támogatása volt. Az 5 alkalmas csoporton megélhették, hogy nehézségeikkel nincsenek egyedül. A közösségben támogatták egymást abban, milyen megküzdési stratégiákkal néztek szembe ezzel a helyzettel. A csoport végén történt visszajelzések alapján hasznosnak és kellemesnek ítélték az együtt töltött időt.

2.2 Egyéb csoportmunkák

A „**Római városrész szociális célú város rehabilitációja**” (KDOP-3.1.1./D2.13-k2-2013-0003. számú) projekthez kapcsolódva több közösségfejlesztő csoportos foglalkozást szervezett szolgálatunk. Ezek főként a **kisgyermekes családok családi kohézióját erősítő, a fiatalok pályaválasztását támogató, valamint a munkanélküliek elhelyezkedési esélyeit növelő** témájú csoportok keretében valósultak meg.

Nyári gyermek tábort szerveztünk a nyár utolsó hetében, szolgálatunkkal kapcsolatot tartó családok 7 és 12 év közötti gyermekei számára. A tábor programjaival tartalmas elfoglaltságot nyújtottunk a nyár végén 10 gyermek részére. Minden nap kézműves foglalkozással indult, majd rövid tízórai szünet következett. A foglalkozások lebonyolítását két önkéntes segítette. Egyikük rendszeres szociális segélyben részesülő ügyfelünk volt, aki kulturális téren szerzett tudásával járult hozzá munkánkhoz. A délelőtti zárásaként ének és tánc következett, mely a hét végére egy kis előadással forrta ki magát. A heti elfoglaltságot megkoronázva péntekre meglepetés várta a résztvevőket. Meseerdő címmel jelmezes interaktív társasjátékot szerveztünk az ismert népmesei szereplők megidézésével.

2.3 Innovatív szakmai munkák

2.3.1. Önkéntesség, közösségi szerepvállalás

A társadalmi szerepvállalás ezen formái egyre elfogadottabbá, gyakoribbá válnak mindennapjainkban. A már az előző években kidolgozott együttműködéseinket 2014-ben stabilizáltuk, működtettük és tovább is fejlesztettük. Szolgálatunknak mára 5 dunaújvárosi középiskolával van együttműködési megállapodása a közösségi szolgálat teljesítésének lehetőségéről.

Az önkéntesek az intézmény alábbi programjaiban vettek részt:

- Játékfesztivál 2014. aug. 26. 5 fő
- Gyermek tábor 2014.aug.25-29. 2 fő
- Tesco adománygyűjtés 2014. nov. 2 fő
- Nyugdíjas karácsony 2014. dec. 16. 2 fő
- Gyermekjóléti Szolgálat mikulás ünnepsége 2014. dec. 2 fő
- Római rehab – Pályasúgó 3 fő 3 alkalommal
- Római rehab – Családkohéziós csop. 2 fő 5 alkalommal

2.3.2. Intézményi honlap tervezése és működtetése

Az Útkeresés Segítő Szolgálat a város szociális kapcsolati rendszerében jelentős szerepet tölt be. Ennek megfelelően elengedhetetlenné vált, hogy a virtuális világban is jelen legyen intézményünk. Az eddigi honlap szerkezete és felépítése a gyorsan változó elektronikus világban kissé elavulttá vált. Úgy láttuk, már nem alkalmas arra, hogy betöltse szerepét. Egy megújuló, aktualizált honlappal megvalósult a lakosság szélesebb körű tájékoztatása.

A honlap létrehozásának lépései:

1. az intézményi struktúra áttekintése, telephelyek igényeinek felmérése,
2. egységes, átlátható szerkezet felépítése,
3. igényeinknek megfelelő publikációs platform megtalálása

A kialakított felület tartalommal való megtöltése folyamatban van.

2.3.3. Munkavállalást segítő tanácsadás

A tanácsadás célja a szolgálattal kapcsolatban álló álláskereső ügyfelek segítése a munkaerő-piaci elhelyezkedésben. Egyéni konzultáció keretein belül, az ügyfél jelenlegi élethelyzetéhez igazodva áttekintjük az elérhető tréningeket, tanfolyamokat, továbbtanulási lehetőségeket. Fényképes önéletrajzot készítünk és segítjük ügyfeleinket motivációs levelük megírásában. A munkáltatók nagy többsége fényképes, számítógéppel írt önéletrajzot és motivációs levelet fogad el, ezért fontos, hogy segítséget nyújtsunk azok részére is, akiknek e formátum elkészítésére nincs lehetőségük.

2.3.4. Pályázatok

Dunaújváros MJV Önkormányzata a Társadalmi Megújulás Operatív Program keretében (Támop-5.4.9–11/1-2012-0029) „**Modellprogram a szociális és gyermekjóléti alapszolgáltatások funkcionális összekapcsolása**” címen pályázati programot valósított meg. A projektnek szolgálatunk aktív résztvevője volt. 2014-ben szakmai műhelymunkák, szupervízió, intézményközi esetmegbeszélések, szervezettefejlesztés, hálózatépítés, klienselégedettség mérés keretében dolgoztunk a város ellátórendszerének fejlesztése, hatékonyabbá tétele érdekében.

3. A családsegítés kötelező tevékenységeinek rendszere:

A szolgálat tevékenységét a szociális munka eszközeivel végzi, **egyéni esetkezeléssel, családokkal végzett szociális esetmunkával és szociális csoportmunkával.**

A szolgálathoz fordulók a feltérképezés szakaszát követően személyes segítséget kapnak **információközvetítésben** (pl: szociális ellátórendszerről, támogatások formáiról, feltételeiről, munkaerőpiaci lehetőségekről, jogi segítség nyújtás) **ügyintézésben, érdekvényesítésben, mentális támogatásban, tanácsadásban.** Családsegítés keretében végzett tevékenység lehet gyors segítség krízishelyzetben **krízisintervenció,** illetve rövidebb, hosszabb együttműködést igénylő, a probléma megoldását segítő – **családgondozás vagy tanácsadás.**

A „hagyományos” családsegítő tevékenységek (tanácsadás, családgondozás, információnyújtás) mellett egyes - a társadalmi kihívásokra reagáló - speciális ellátási formák

is jelen vannak a szolgáltatásban. Ilyen az **adósságkezelési tanácsadás**, a **családkonzultáció**, a **mediáció**, és a **beilleszkedési program aktív korú nem foglalkoztatottak** részére. **Életvezetési tanácsadás** keretén belül segítséget nyújtunk a munkaerő-piaci reintegrációhoz is. Az álláskeresés támogatása érdekében **információs falat** működtetünk, valamint a gondozásunkban lévő egyéneknek lehetőséget biztosítunk telefonálásra, önéletrajz készítésre is. A szolgálat **dologi javak** (adományok) **közvetítésében és nyújtásában**, illetve annak szervezésében is részt vesz.

3.1. Önkéntességen alapuló egyéni esetkezelés

3.1.1. Családgondozás

A családsegítő szolgálat legfontosabb alaptevékenysége a **családgondozás**, amely személyre szabottan, egyéni esetfelelős vezetésével zajlik. 2014-ben **289 fővel** dolgoztunk családgondozás keretén belül. A családgondozás hosszabb, megtervezett, strukturált interaktív tevékenység, amelyben a segítő és a probléma megoldásban aktív szerepet vállaló kliens egyenrangú partnerként vesz részt. A tevékenység magában foglal(hat)ja az intézmény által nyújtott szolgáltatások teljes skáláját.

A család problémáját komplex módon kezelve, holisztikus – **rendszer szemléletű megközelítésre** törekedve zajlik az integrált segítségnyújtás, figyelembe véve a család valamennyi tagját és az őket körülvevő társadalmi és intézményes környezetet. A családgondozás során a szociális, illetve mentális problémákat együttesen kezelik a családgondozók, és **koordinációs szerepet** is ellátnak a segítő folyamatba bevont intézmények, személyek között. A családgondozás része a terepmunka is. A **családlátogatás** nem azonos a környezettanulmánnyal, célja a segítségnyújtás hatékonyságának növelése.

Tanácsadás keretében a - gyermekjóléti szolgálatnál szerződéses jogviszonyban foglalkoztatott - **jogász** és **pszichológus** segítsége vehető igénybe a családsegítő szolgáltatás ügyfeleinek is, heti két-két órában. 2014-ben **jogásznál 307-en** jártak, **pszichológus** segítségét **37** ügyfelünk vette igénybe.

A családon belüli erőszakra napjainkban egyre nagyobb társadalmi figyelem irányul. A családsegítő szolgáltatás szerződés alapján dolgozik a városi rendőrkapitányság bűnmegelőzési alosztályával. Az együttműködés keretein belül érkezett rendőrségi jelzések (családon belüli erőszak során tett intézkedések, távoltartás elrendelése) nyomán a szolgálat felkeresi a konfliktusban érintetteket, meghallgatja őket, felajánlja az intézményben igénybe vehető szolgáltatásokat, melyekről írásbeli tájékoztatót ad. Törekszik bevonni az érintetteket konfliktuskezelő szolgáltatásaiba. Egy hetes várakozási időt követően nyilatkoztatja az érintetteket a szolgáltatás elfogadásáról vagy elutasításáról. A jelzést küldő bűnmegelőzési alosztályt tájékoztatja a folyamat kimeneteléről.

Önkéntes megkeresés esetében családgondozás keretén belül nyújtunk segítséget a kapcsolati erőszak elszenvetőinek.

3.1.2. Családkonzultáció

A családok működőképességének fenntartása, javítása illetve az elkövetkező generációk egészséges fejlődése érdekében nyújtunk családkonzultációs szolgáltatást.

A családkonzultáció családterápiás elméletet és módszertant használ fel a még csak tüneteket mutató (nem beteg), kapcsolati zavarral küzdő családok részére. Leggyakrabban gyermeknevelési, párkapcsolati, vagy más a családot érzelmileg is megterhelő nehézségek esetén alkalmazzuk ezt a támogatási formát. A családkonzultációs ülések előre egyeztetett időpontokban, az egész család részvételével történnek. A folyamatot páros vezetéssel 2-3 hetenkénti találkozással, két szakképzett családkonzulens végzi. **2014-ben 31 fő** vette igénybe a szolgáltatást.

Családkonzultációt a gyermekjóléti szolgálattal kapcsolatban álló családok számára is nyújtottunk.

3.1.3. Mediáció

A felbomló házasságok és egyéb élethelyzetek (kamaszkorúak és szüleik, albérlő és főbérlő stb...) rengeteg konfliktusforrást hordoznak magukban. A vitás helyzetek konstruktív, megoldása érdekében **mediációra** is lehetőség van szolgálatunknál. 2014-ban 4 fő vett részt mediációban.

3.1.4. Dologi javak közvetítése és nyújtása

A családsegítő szolgálat a tárgyi és személyi adottságok korlátai között foglalkozik ruhaadományok gyűjtésével és a rászorulóknak részére történő kiosztással.

A lakossági ruhaadományokból szükség szerint válogathatnak a hét négy napján ügyfeleink. Bútorok és háztartási gépek adományozása tároló hely és szállítási lehetőség híján, közvetítéssel történik az adományozó és a segítségre szoruló emberek között.

Kapcsolatban állunk a Magyar Élelmiszerbank Egyesülettel és a nyári gyermekétkeztetési programban is aktív szerepet vállalunk.

Főként a Karácsonyi időszakban kerül sor adományozó szervezetek és a rászorulóknak közötti közvetítésre.

2014-ben **358 fő** részesült adományban.

3.2. Kötelezettségen alapuló egyéni esetkezelés

3.2.1. Aktív korú nem foglalkoztatottakkal való együttműködés.

Az 1993. évi III. tv.-hez kapcsolódó Dunaújváros Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének 40/2013. (XII. 20.) számú rendeletében az aktív korú nem foglalkoztatottak meghatározott körének a rendszeres szociális segély folyósításának egyik feltételként az Útkeresés Segítő Szolgálattal való együttműködést jelölte meg.

Az együttműködés célja a társadalmi reintegráció elősegítése. Az együttműködés keretében az ügyféllel egyéni interjú készül, melynek során felméri az egyén problémáit, a meglévő készségeit, interperszonális kapcsolatait, a munkaerőpiacra való visszaintegrálásának esélyeit, mentális illetve egészségügyi állapotának jellemzőit. Ezután kerül sor az együttműködési megállapodás megkötésére, mely rögzíti az együttműködés személyre szabott tartalmát, időtartamát és ütemezését.

Az együttműködés keretein belül három program választható:

- kapcsolattartás az Útkeresés segítő Szolgálattal,
- életmódot formáló, képességek fejlesztésére irányuló csoportos foglalkozásokon való részvétel,
- tanácsadás az ügyfél egyéni élethelyzetéhez igazodó területen (háztartási adósságkezelési tanácsadás, jogi tanácsadás, életvezetési tanácsadás).

2014-ben összesen 313 fő aktív korú nem foglalkoztatott személlyel működött együtt az Útkeresés Segítő Szolgálat, ebből **93 fő** **kötelezett újonnan** Dunaújváros Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatal Hatósági Igazgatóság Szociális Osztálya (továbbiakban szociális osztály) az Útkeresés Segítő Szolgálattal való együttműködésre. 2014-ben **48 főnek szüntette meg** a Szociális Osztály az aktív korúak ellátását.

- Betöltötte a reá irányadó öregségi nyugdíjkorhatárt (öregségi, ideiglenes özvegyi nyugdíjra szerzett jogosultságot): 7 fő,
- Együttműködés hiányában szűnt meg az aktív korúak ellátása: 3 fő,
- Foglalkoztatási jogviszonyt létesített (90 napot meghaladóan): 13 fő,
- Elhunyt: 5 fő,
- Nyugdíj előtti álláskeresőkre szerzett jogosultságot: 6 fő,
- Kérte a támogatás folyósításának a megszüntetését: 5 fő,
- Egészségkárosodott rendszeres szociális segélyre szerzett jogosultságot: 5 fő,

- Egyéb okból kifolyólag szüntették meg az ellátása folyósítását (jogosultsági feltételeknek nem felelt meg): 4 fő.

A nemek arányában a tavalyi évhez képest az ellátotti számon belül a nők aránya mutatott növekedést. A rendszeres szociális segélyben részesülő személyek 53%-a nő (166 fő), 47%-uk (147 fő) férfi volt.

A fiatalabb korcsoportba tartozó rendszeres szociális segélyezettek száma növekedést mutat a tavalyi évhez képest. A 35-49 éves és a 18-35 éves életkori kategóriába tartozók aránya a teljes éves ellátotti számon belül, 111 fő (35%), valamint 43 fő (14%) volt. Ezen kategóriába tartozó ellátottak az egészségi állapotuk alapján szereztek jogosultságot a rendszeres szociális segélyre. Közfoglalkoztatás keretein belül munkát ajánlottak fel a számukra, a foglalkoztathatóságot vizsgáló orvos szakvéleménye alapján nem foglalkoztathatóak. A velük való együttműködés specialitásait a beszámoló 2.1-es pontjában részleteztük.

A rendszeres szociális segélyezett ügyfelek döntő többségét továbbra is az egyedülállók alkotják. 2014-ben a számuk 231 fő volt, ez az ellátotti kör 74%-a. Házastársi, élettársi, a fiatalabb korosztálynál a családjával élő személyek száma 59 fő (19%). Az egyéb családszerkezetben élők száma – ide értve a többgenerációs családokat is – csökkent, 23 fő (7%).

Az ellátottak iskolai végzettség szerinti megoszlása tekintetében megmaradt a befejezett általános iskolai végzettségűek túlsúlya, továbbá a szakmunkás végzettségű ügyfelek száma növekedést mutat a 2013-es évhez képest.

Jelentősen nőtt az általános iskolai végzettségénél alacsonyabb iskolai végzettséggel rendelkezők száma, 2014-ben a számuk 21 fő (7%) volt.

3.2.2. Adósságkezelési tanácsadás

Az adósságkezelési tanácsadás a szociális igazgatásról és a szociális ellátásról szóló 1993. évi III. törvény 55 §-a, valamint a 30/1993. (XII. 17.) Korm. rendelet és az önkormányzat helyi rendeletében foglaltak alapján végzi munkáját.

A szolgálatunknál 2004 óta működő adósságkezelési tanácsadás célja, hogy az adósságcsapdába került háztartások lakhatása ne kerüljön veszélybe a közüzemi elmaradások miatt. A program ideje alatt megfelelő pénzkezelési technikákat sajátítsanak el, melyeket alkalmazva a későbbiekben biztonságos háztartásvezetésre legyenek képesek. Ügyfélfogadás heti három napon, időpont egyeztetés alapján zajlik.

Az adósságkezelési tanácsadás 2014-ben **91 háztartással** dolgozott. Állami támogatásról szóló **új határozat 33** szolgáltatást igénybe vevőnél született. A tanácsadáson 2014-ben 921 fő volt az ügyfélforgalom.

A következő táblázatban a 2008-tól 2014-ig figyelt adatok láthatóak.

	2008.	2009.	2010.	2011.	2012.	2013.	2014.
forgalom	1648	1670	995	1211	1272	1129	921
háztartás	245	248	184	187	185	124	91
állami támogatásba kerültek	55	60	40	52	58	30	34
megszüntette	1	8	1	3	3	0	0
állami támogatás	9.823.041	10.934.811	8.691.611	12.952.486	18.726.475	13.049.850	8.308.117

igénybevétel ével kezelt adósság							
--	--	--	--	--	--	--	--

Az adósságkezelési tanácsadás négy szakaszból ötre növekedett. Az első interjú alkalmával megvizsgáljuk az eladósodás mértékét, a fizetési kapacitást, a jogviszonyokat, a munkaerő-piaci helyzetet, egészségi és mentális állapotot, az igénybe vehető ellátásokat. A továbbiakban figyelemmel kísérjük a család együttműködési készségét. Ezt a szakaszt a család gondozók végzik.

A második, harmadik fázisban (feltárás, előkészítés) információcsere zajlik az adósság mértékéről, okairól illetve a lehetséges megoldási alternatívákról, valamint rögzítik az együttműködés kereteit. E szakaszban kerül sor a hátralékkezelési terv kidolgozására, az adósságkezelési támogatás iránti kérelem elkészítésére is.

Az együttműködés szakaszában, a kérelem tárgyában hozott határozat által kijelölt feladatok kötelezettségének a teljesítése zajlik. Ez a szakasz akár 18 hónapig is tarthat az adósság mértékétől függően. Az időközben felmerülő problémákra az ügyfelek, a tanácsadó segítségével keresnek megoldást. Az elmúlt évben azt tapasztaltuk, hogy **a kapcsolattartás időtartama átlagosan megnövekedett** a szolgáltatást igénybe vevő háztartásokkal. Élethelyzetükben több olyan változás is történt, mellyel a mindennapi életük megnehezedett. Szükségét érzik a szolgáltatás további igénybevételére.

Az utógondozás vagy követés szakaszában felkészítik a családot az újabb adósságok felhalmozásának elkerülésére, és új gazdálkodási stratégia kialakítására kerül sor. Ennek időtartama változó, legkevesebb három hónap szükséges. Az utógondozást a törvény nem szabályozza, nem kötelező, de megnövekedett rá az igény.

3.3. Csoportokkal, közösségekkel végzett hagyományos tevékenységeink

A szolgálat a segítő munka tapasztalatai alapján felmerülő problémák kezelésére önszervező illetve szociális-mentálhigiénés csoportokat működtet meghatározott tematika mentén. A csoportok egy része több évtizedes hagyományra tekint vissza.

3.3.1. Kézműves csoport gyermekeknek

Több mint tíz éve folyamatosan működtetett csoportfoglalkozás, melyet a családsegítő és a gyermekjóléti csoport közösen működtet 7-13 éves szolgálatunkkal kapcsolatban álló gyerekek számára. A foglalkozásokra havonta egy alkalommal kerül sor. A foglalkozások célja több irányú. A szabadidő hasznos eltöltésén túl a társas kapcsolatok kialakítása- minta mutatás, a felnőtt-gyermek bizalmi kapcsolat erősítése, a gyermekek fejlesztése. A tematika az ünnepkörhöz kötődik, és a gyerekek korának, érdeklődési körének megfelelő manuális tevékenységre épül.

3.3.2. Nyugdíjasok karácsonyi ünnepe

Évtizedes hagyományra tekint vissza az egyedül élő, a szolgálattal kapcsolatot tartó nyugdíjasok vendégül látása az adventi időszakban. Az alkalomra uzsonnával, kisiskolások által előadott műsorral, és adományokból összeállított kis ajándécsomaggal készülünk. A műsor után kötetlen beszélgetéssel zárjuk a programot visszatérő vendégeink társaságában. A 20 magányosan élő idős ember számára ez a kis közösségi rendezvény a „valahova tartozás” érzésével emelheti az ünnep fényét.

3.3.3. Játékfesztivál

2000. óta minden évben megrendezésre kerül az egész napos, nyárbúcsúztató sport- és játékfesztivál. A rendezvény remélhetőleg nem csak az intézmény, de a város egyik hagyományosan vidám, jó hangulatú összejövetelévé nőtte ki magát. 2014-ben **189 fő** vett részt a programon

A játékfesztivál keretében kreatív kézműves foglalkozásokra, játékos sport versenyekre (pl. családi ping-pong és csocsó bajnokság) kerül sor. A rendezvény

lebonyolítására intézményi és civil összefogással kerül sor. A foglalkozásokat egy-egy családsegítő illetve gyermekjóléti csoportban dolgozó munkatárs vezeti, de segítségükre vannak az intézmény más szakmai csoportjainak munkatársai, gyakornokok és külsős önkéntesek is. Az egész napos játékfesztivál lehetőséget ad a családoknak az együttes játékra, a gyerekeknek pedig megmutatja, hogyan tölthetik el hasznosan szabadidejüket.

Erre a napra, az iskolai tanév kezdés aktualitását szem előtt tartva, tanszer börzét szervez a szolgálat. Ezt megelőzően lakossági és helyi vállalkozásoktól történő adománygyűjtés zajlik.

3.3.4. „Kotkoda” Klub

2008. augusztusában indult zárt önsegítő csoport. A csoportfoglalkozást 60 éven felüli, egyedülálló nők számára szervezzük. A cél magányuk enyhítése, mentális állapotuk javítása, illetve szinten tartása.

A foglalkozások havi rendszerességgel zajlanak, kötetlen az idős emberek igényeit szem előtt tartó tematikával. A találkozások egyik célja a jó hangulat kialakítása. A csoport tagjai az évek során baráti kapcsolatba kerültek egymással, megbeszélik problémáikat, megosztják örömeiket, ahol tudnak segítenek egymásnak / pl. az egyik asszony lakatos fia ingyen megjavította a másik asszony kilincsét, illetve egy másik asszony fia ingyen kifestett egy fürdőszobát, ünneplő ruhát adnak kölcsön ballagásra stb./.

A csoport 7-9 főből álló, stabil közösséggé kovácsolódott az elmúlt években. A csoporttagok a hétköznapok szintjén is tartják a kapcsolatot, segítik egymást.

4. Kapcsolatok

A szolgálat a törvényi előírások szerint **jelzőrendszert működtet**. A jelzőrendszer tagjaitól a bejelentések írásban, időnként szóban, telefonon érkeznek. A jelzések egy héten, krízis esetén két napon belül feltérképezésre kerülnek.

A szolgáltatást igénybe vevők élethelyzetéhez, szükségleteihez igazodva az egyéni esetkezelések során kapcsolatot tart a megyei, regionális, illetve országos ellátó intézményekkel. (Magyar Államkincstár, Nyugdíjbiztosítási Igazgatóság, szenvedélybeteg ellátó, rehabilitációs intézmények, idősek –pszichiátriai betegek, fogyatékkal élők ápoló-gondozó otthonai).

A szolgálat írásbeli együttműködési megállapodás alapján dolgozik együtt a Városi Rendőrkapitányság Bűnmegelőzési Alosztályával.

A hajléktalan ellátás, a gyermekjóléti szolgálat, illetve a családok átmeneti otthona egy intézmény keretein belül működik a családsegítéssel, így az ügyfelek érdekében végzett koordinációs tevékenység akadálymentesen folytatható.

Kapcsolatban állunk a helyi társadalmi szervezetekkel, egyházakkal.

A szolgálat a városi szociális (szociális osztály, munkaügyi központ, idősgondozás, fogyatékkal élők ellátása, támogató szolgálat), egészségügyi (kórházi szociális munkások) és oktatási ellátórendszer tagjaival rendszeres élő kapcsolatot tart fenn, szükség esetén esetkonferenciát szervez. A működéssel, programokkal kapcsolatos egyeztetések intézményvezetői, illetve csoportvezetői szinten, az esetegyeztetések család-gondozói szinten működnek.

5. A családsegítésben dolgozók szakképzése, továbbképzések

2014. évben 2 fő szakképzett munkavállaló váltott munkahelyet, és hagyta el szociális ágazatot.

A szakdolgozók továbbképzését a 9/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelete írja elő és szabályozza. A személyes gondoskodást végző személyek folyamatos szakmai továbbképzésben kötelesek részt venni. A továbbképzési időszak tartama 6 év.

A Fejér Megyei Kormányhivatal Szociális és Gyámhivatala 2014. október 14 – 21. között végzett ellenőrzéseket a hajléktalan ellátásban. Az ellenőrzés hiányosságot nem tárt fel,
2014. október 9-én Dunaújváros Megyei Jogú Város Önkormányzata helyszíni ellenőrzés során vizsgálta a családsegítő szolgálat működését. Megállapítást nyert, hogy a szolgálat az irányadó jogszabályoknak megfelelően működik.

A családsegítés határozatlan idejű működési engedéllyel rendelkezik.

Dunaújváros, 2015. május 4.

.....
Kissné Fekete Éva
intézményvezető