

**Előterjesztés a Képviselő-testület részére  
a Bárka Kőbányai Szociális és Gyermekjóléti Központ  
2012. évi tevékenységéről szóló beszámoló elfogadásáról**

**I. Tartalmi összefoglaló**

A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997 évi XXXI. törvény 104. § (1) bekezdés e) pontja értelmében a gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltató tevékenységet ellátó fenntartó ellenőrzi és évente egy alkalommal értékeli a szakmai munka eredményességét, a szakmai program végrehajtását, valamint a gazdálkodás szabályszerűségét és hatékonyságát.

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993 évi III. törvény 92/B. § (1) d) pontja alapján a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény állami fenntartója ellenőrzi és évente egy alkalommal értékeli a szakmai munka eredményességét.  
A beszámoló elfogadása ennek keretében történik.

**II. Végrehajtás feltételei**

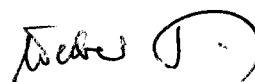
A Bárka vezetője benyújtotta az előterjesztés 2. melléklete szerinti, 2012. évre vonatkozó szakmai és pénzügyi beszámolóját.

A döntéshozatalnak költségvonzata nincs.

**III. Döntési javaslat**

Budapest Főváros X. kerület Kőbányai Önkormányzat Képviselő-testülete meghozza az előterjesztés 1. mellékletében foglalt határozatot.

Budapest, 2013. március „7.”



Weeber Tibor

Törvényességi szempontból ellenjegyzem:



Dr. Szabó Krisztián  
Jegyző

**Budapest Főváros X. kerület Kőbányai Önkormányzat  
Képviselő-testületének**

**.../2013. (III. 21.) határozata  
a Bárka Kőbányai Szociális és Gyermekjóléti Központ  
2012. évi tevékenységéről szóló beszámoló elfogadásáról**

Budapest Főváros X. kerület Kőbányai Önkormányzat Képviselő-testülete az előterjesztés 2. melléklete szerint elfogadja a Bárka Kőbányai Szociális és Gyermekjóléti Központ 2012. évi tevékenységéről szóló beszámolót.

# **A Bárka Kőbányai Szociális és Gyermekjóléti Központ 2012. évi szakmai beszámolója**

## Összefoglaló

A Bárka Kőbányai Szociális és Gyermekjóléti Központ (Bárka) az alapító okiratban előírt munkáját a 2012. évben 8 telephelyen végezte. Ezen túlmenően két projektszintéren (LÉLEK Program, Kis Pongrác Projekt) is nyújtottunk szolgáltatásokat, mely projektszinterek az év végére telephelyekké váltak.

Szakmai programunkba foglalt alapelveket figyelembe véve igyekeztünk szolgáltatásokat, szolgáltatáselemeket kihelyezni minél közelebb a szükségletekhez. Így jelen vagyunk a Kőbánya valamennyi általános iskolájában havi rendszerességgel, négy iskolában pedig (Bem József Általános Iskola, Széchenyi Általános Iskola, Wesley János Általános Iskola, Janikovszky Éva Általános Iskola Üllői úti tagintézménye) az iskolai szociális munka keretein belül napi jelenlétet biztosítunk, segítve ezáltal a tanulókat, valamint a velük dolgozó pedagógus kollégákat.

Képviselő-testületi döntés következményeként 2012. szeptember 30. napjával az Örökifjak Idősek Klubjának működtetése visszakerült a Szivárvány NKFT-hez, továbbá december 31. napján – ugyancsak képviselő-testületi döntés alapján – megszűnt a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás (ez utóbbi mindösszesen 100 háztartást érintett).

A Bárka klienseinek száma, akiket az NRSZH rendszerében regisztrálni kellett, december 31-én mintegy 2300 fő volt. Ennyi emberrel volt rendszeres kapcsolata a Bárkának. A 2300 fő közül 1700 főről a családsegítő szolgálat és a gyermekjóléti központ családgondozói gondoskodtak, 200 fő volt az idősek klubjainak látogatói, 300 fő részesült házhoz szállított étkezésben és 160 fő részesült otthonában segítségnyújtásban, 100 háztartásban volt kihelyezve jelzőrendszeres házi segítségnyújtáshoz készülék. A LÉLEK Program keretében 26 fő nyert elhelyezést, a gyermekek átmeneti otthonában gondozott gyermekek száma 2012-ben meghaladta az 50 főt. A Kis Pongrác projektben pedig további 20 család intenzív családgondozását, valamint csoportos és közösségi munkát végeztek munkatársaink.

Ez a létszám Kőbánya állandó lakosságának mintegy 3%-a. Számítva azzal, hogy az NRSZH rendszerében a családsegítő szolgálatnál csak a problémával jelentkező személy vihető fel, a gyermekjóléti központban pedig a gyermekek, a családtagok nem, az arány elérheti (talán meg is haladja) a 4,5%-ot.

## A családgondozás

A családgondozás a Bárka tevékenységei közül az egyik legkiemeltebb szolgáltatás. A családgondozói tevékenységet két ágazati jogszabály, a Szociális törvény és a Gyermekvédelmi törvény és ezek végrehajtási rendeletei is előírják. Ezen túlmenően az idősek napközbeni ellátása nem lehet eredményes, ha figyelmen kívül hagyja az idős személy családját, továbbá – amint arról részletesebben is beszámolok – a kifejezetten az idős korosztályt megcélzó szolgáltatásokban egyre több az aktív korú inaktív személy, akiknek adekvát segítséget csak és kizárólag családi kontextusukat figyelembe véve lehet nyújtani.

Családgondozás a Bárka Családsegítő Szolgálatában, valamint a Gyermekjóléti Központban valósul meg hangsúlyozottan.

Ezek mellett 2012 őszétől intenzív családgondozás néven a Kis Pongrác Projektben is végzünk családgondozást.

A családgondozással kapcsolatban több dilemma vethető fel, fogalmazható meg:

1. Már a '80-as években dr. Gayer Gyuláné és dr. Gáti Ferenc megfogalmazták, hogy a családgondozás elnevezés önmagában pejoratív, a segített személyt önállóságában, függetlenségében, önbecsülésében sértheti.

Ez – főként a kötelezett kliens esetében – nagyfokú frusztrációt jelent, ami sokszor vagy agresszióban manifesztálódik, vagy az együttműködés teljes elutasításában. Ez a frusztrált állapot mindenféleképpen a várt eredményt csökkenti, illetve akár meg is hiúsítja.

2. Szintén már a '80-as években megfogalmazták, hogy a családgondozás a tünetet felmutató személyre vonatkozóan, a tünettel kapcsolatban indul meg, s csak ritkán terjed ki a teljes családi rendszerre.

3. A Szociális törvény a problémák körét igen tágan értelmezi. A Szociális törvény 64.§ (1) bekezdése több viszonyfogalmat tartalmaz, aminek jelentéstartama időről időre, gyakran igen gyorsan szakmán belül is változik.

Az esetté válás szempontjából meghatározó, hogy ezek a fogalmak (mentálhigiénés probléma, krízis) személyenként is jelentősen eltérnek, sőt az egyén életében is ezeknek „küszöbe”, ezáltal jelentése is megváltozik.

Mindezek alapján a családsegítés Magyarországon a szociális munka egyik legáltalánosabb és legkevésbé specializált fajtája. Az általános szociális munka egyfajta nyitottságot jelent a problémák minél teljesebb halmazára, nem korlátozza az igénybe vevőket azzal, hogy behatárolja, milyen problémákkal kereshetik fel.

A fentiek azonban azt is feltételezik, hogy az „általános” tudással felvértezett szociális szakembernek szinte minden problémához egyaránt értenie kellene. Ez feltételezi a jól strukturált és elérhető továbbképzési rendszert, amely jelenleg nem áll rendelkezésünkre.

4. A Gyermekvédelmi törvény meghatározása a családgondozásra: a gyermekkel és családjával végzett szociális munkával elősegíteni a gyermek problémáinak rendezését, a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozását.

Ez a meghatározás a gyermekre fókuszál, a család komplex problémáira – főként a magas esetszámok miatt – nem képes.

A gyermekjóléti munkában a családgondozók az alapfeladat ellátásának letéteményesei. A szociális munka eszközeivel dolgoznak, ahogy azt a jogszabály előírja. Ez a jogszabályi rendelkezés egyúttal az eredményesség gátja is, hiszen ott, ahol a kliensek meghatározó többsége gyermek, nem lehet csak és kizárólag a szociális munka eszköztárával dolgozni, szükséges a pedagógiai megközelítés is. Ezért

a családgondozás csak akkor válik igazán hatékonyvá, ha a pedagógiai alaposítottágú prevenciós szolgáltatások veszik azt körül.

5. A családgondozás idődimenziójának megállapítása során figyelembe kell venni azt is, hogy hogy ne alakuljon ki a szolgáltatástól való függőség, azaz a családgondozásnak az egyén, a család autonómiáját kell megerősítenie a semmit rólunk nélkülünk elv maximális figyelembe vételével.
6. Mindeközben felmerül(het) az a kompetencia probléma, ami egyben etikai kérdés is, hogy ha nincsen a kliens szükségleteire adekvát választ adó szolgáltatás (pl. alacsony küszöbű szolgáltatások), akkor „elengedhetem-e” a kliens kezét, vagy továbbra is gondoznom kell.

A Bárkában a családgondozás mutatóit (esetszám, forgalom stb.) mind a két jogszabály, nevezetesen a Szociális és a Gyermekvédelmi törvény alapján kell meghatározni, bemutatni. Mint ahogy a jogszabályok rendelkezései alapján külön szakmai egységként kell működtetni a családsegítő és a gyermekjóléti szolgálatot.

A Kis Pongrác Projekt soft elemeinek megvalósítása jó terepe a komplex családgondozás kimunkálására, a szakmai és szervezeti konklúziók levonására.

Mindezek mellett jó gyakorlatokból kölcsönözhető olyan terminológia, mely attitűdváltást is eredményez. Ez az új terminológia a mentor, amire vonatkozóan találunk képzést (ugyan még az ágazati jogszabályok nem fogadták be), mint például családpedagógiai mentor.

### **Esetkezelés folyamata a Bárkában**

Az elmúlt évben többször is át kellett tekinteni az eseteket a párhuzamos gondozás kiszűrése érdekében. Ez ma már nem pusztán jól felfogott szakmai érdekünk, hanem jogszabályi előírás is. Ennek jogszabályi alapja a 226/2006. (XI. 20.) Kormányrendelet a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények ágazati azonosítójáról és országos nyilvántartásáról.

Az NRSZH honlapján a TEVADMIN/KENYSZI rendszerben az ügyfeleket, klienseket TAJ szám alapján kell bejelenteni, a lezárt ügyfeleket pedig kijelenteni. A TAJ alapon történő azonosítás lehetetlenné teszi a kettős családgondozást.

Az NRSZH adatai alapján 2013. január 29. napján a Bárka családsegítő szolgálatának és gyermekjóléti központjának mintegy 1700 aktív ügyfele volt, amiből 1000 főt a családsegítő szolgálat gondozott.

A lakó-/tartózkodási helyet elemezve 25 egyező címet találtunk. Ezek az egyezések a probléma összetettségéből adódóan kiegészítő szolgáltatást igénybevételét jelentik valamelyik családtag vagy a család egészének. A 25 „egyezés” kibontása:

- 15 esetben adósságkezeléssel kellett az alapszolgáltatást kiegészíteni.
- 6 esetben eseti gondnok kirendelése miatt van segítő szakember az ügyfél mellett a családsegítőből is.
- 1 esetben találtunk olyat, amikor pszichológiai szolgáltatást vett igénybe az ügyfél.
- Előfordul, hogy a gyermekjóléti központ gondozott gyermeke a családsegítő Kamasz klubjában is megfordul rendszeresen. (2 eset)
- Egy esetben pedig a családtag igénybe veszi az aktív korúak ellátását is.

Mindezek azt mutatják, hogy párhuzamos gondozásról nem beszélhetünk, sokkal inkább komplex gondozásról, ami a Bárka szakmai hozzáadott értéke. A komplex gondozás hatékonyságát növeli, hogy a munkatársak közös esetmegbeszélő teameken vesznek részt, ami a folyamatokat még tetvezettebbé, tudatosabbá teszi.

Meg kell jegyezni, hogy a komplexitás megjelenik más szintéren is. Akadnak olyan idők klubjába járó pszichiátriai beteg ügyfelek, akik rendszeresen megjelennek, aktív tagjai a családsegítő szolgálat pszichiátriai betegeket segítő Kék Szalag klubjának.<sup>1</sup>

Mindezek mellett a gyermekjóléti központ és a családsegítő szolgálat azonos körzetben dolgozó munkatársai – a klubvezetőkkel együtt – heti rendszerességgel esetmegbeszélő csoportot tartanak, valamint ugyanezek a munkatársi csoportok közös szupervízióon vesznek részt. Mindez lehetővé teszi a probléma komplex kezelését, az ügyfél ezáltal több szolgáltatást érhet el rövidebb idő alatt.

Az elmúlt évben elkezdett szolgáltatás-racionalizációs programot tovább kell folytatnunk a különösen a szükségletközeli ellátás elvének figyelembe vételével.

2013 január hónapjában áttekintettük azokat a lehetőségeket, ahol számolva az osztott munkakör lehetőségével, az eredményesség, a humánerőforrás kapacitáskihasználtsága növelhető Kőbánya lakosságának érdekében.

### A Gyermekjóléti Központ családgondozói tevékenység mutatói a 2012. évben

	Összesen	
Családok száma	789	
Gyermekek száma	1221	
Új esetek száma / gyerek száma	642	
Új esetek száma / család szám	560	
Lezárt esetek / gyerek szám	537	
Lezárt esetek/család szám	394	
Ez évben megtartott esetkonferencia	16	
Ez évben megtartott eset megbeszélések	19	
Családok száma, melyekben védelembe vett gyermek van	109	
Ez évben védelembe vett gyermekek száma	164	
Átmeneti nevelt gyermekek száma	229	
Ideiglenes hatállyal elhelyezett gyermekek száma	15	
Tartós nevelt gyermekek száma	2	
Környezettanulmányok száma	98	
Ez évben készült írásbeli megáll./gondozási –nevelési terv/	550	
Családlátogatás	2401	
Intézménylátogatás	554	
Terepgyakorlatos hallgatók száma	4	
	Bejövő forgalom	Kimenő forgalom
Kliensforgalom	5802	0
Családlátogatás	0	2401
Intézménylátogatás	0	554
<b>Összesen:</b>	<b>5802</b>	<b>2955</b>

<sup>1</sup> A Kék Szalag Klub hiánypótló szolgáltatás kerületünkben, mivel a szolgáltatási rendszerből hiányzik az alacsonyküszöbű szolgáltatás. Munkatársaim a pszichiátriai betegek minél szakszerűbb és eredményesebb szociális ellátása érdekében együttműködnek a Szigony Alapítvánnyal.

## Bárka Gyermekjóléti Központ szociális asszisztensek adatai (2012)

Esetkonferencia/szakmaközi jegyzőkönyvkészítés (db)	31
Környezettanulmányok száma összesen (db)	142
Környezettanulmányok külső felkérésre (db)	99
Környezettanulmányok belső felkérésre (db)	43
	<b>Kimenő forgalom</b>
Családlátogatás	519
Intézménylátogatás	19
<b>Összesen:</b>	<b>538</b>

A családgondozók esetszáma összesen: 789 család, 1221 gyermek. Ebből új eset: 560 család, 642 gyermek.

1221 gyermek gondozása: 1 családgondozóra vetítve átlagosan 87 gyermek gondozását jelenti  
789 gondozott család: 1 családgondozóra vetítve átlagosan 56 család gondozását jelenti.

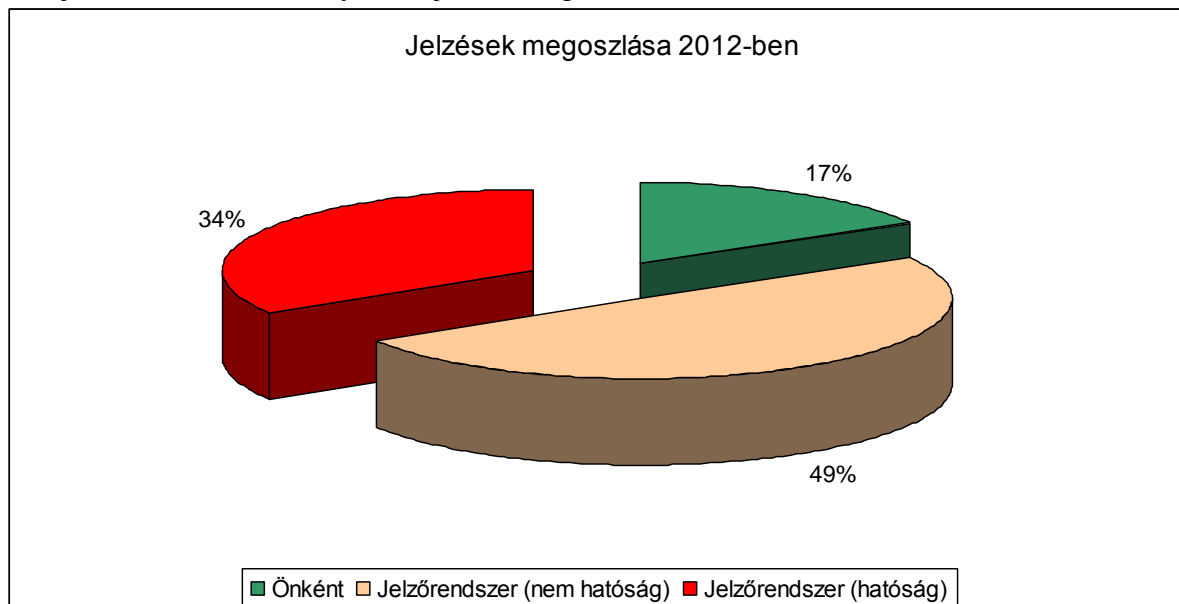
Mind a két adatot tekintve az ellátott, gondozott család illetve gyermek szám a duplája a rendelet létszámminimumának (gondozott létszám: 45 gyermek vagy 25 család). A tavalyi évben be nem töltött álláshelyeket tekintve ez a szám még magasabb arányt mutat.

A családgondozók túlterheltsége nagyon nagy, a kezelendő problémák is egyre súlyosabbak.

A gyermekjóléti központ családgondozóinak feladatai közé tartozik 2012-től, hogy havonként legalább egy alkalommal, előre egyeztetett időpontban a körzetükben található általános iskolában „fogadóórát” tartsanak.

Akadott olyan iskola, ami nem kérte ezt a szolgáltatást – szerencsére ez az elenyésző kisebbség. A fogadóórák során a családgondozók konzultálhatnak a gyermek pedagógusaival, még intenzívebb párbeszéd, együttgondolkodás alakul ki egy-egy gyermek problémájának megoldása során.

### Az új esetek alakulása a Gyermekjóléti Központban



Az új esetek megoszlásából látszik, hogy a Gyermekjóléti Központtal való kapcsolatfelvétel 17%-a alapul az önkéntességen (ez 2011-hez képest 2%-os növekedés). Ez nagymértékben megnehezíti az együttműködés kialakulását, mert gyakran kell munkánkat nyíltan vagy burkoltan ellenálló családokkal végezni, s velük és értük eredményeket elérni.

Az önkéntes megkeresést javítani lehet, ha a jelzőrendszer tagjaival való együttműködés még szorosabb lesz. Ezt a célt is szolgálja az iskolai szociális munka, illetve a 2013-ban induló „Összefogás Kőbánya családjaiért!” című TÁMOP-2.4.5-12/4-2012-0008 jelű pályázat, melyben számos, a lakosságot is érintő képzés mellett a Bárka a Kőbányai Egyesített Bölcsődékekkel együttműködve kidolgozza a bölcsődékben végzendő szociális munka modelljét.

A kollégák visszajelzése alapján – sajnos – egyre gyakoribbak a családgondozókat érő atrocitások mind az intézményben, mind pedig a területen: kiabálás, fenyegetés, gorombaság. Szintén egyre gyakrabban fordul elő az a helyzet is, hogy a családgondozó családlátogatásra egyedül nem mehet a saját biztonsága, testi épsége érdekében. Ez a tendencia megfigyelhető a családsegítő szolgálatnál is.

Az „agresszív” fellépés sokszor a kliens frusztrált élet-/léthelyzetéből fakad. Már a 2013. évben fordult elő, hogy egy kliens miközben sorolta problémáit, előadta kilátástalan élethelyzetét, hirtelen olyan erővel csapott az asztalra, hogy annak lapja megrepedt, majd pedig heves gesztusokkal a családgondozó felé indult.

Az elmúlt évben is magas volt az általános és középiskolákból érkezett jelzések száma, az új esetek 24%-a. (Ez az arány pontosan egyező a 2011. évivel.) Ezek a jelzések a gyermekek iskolai mulasztásairól, illetve a magatartási problémáikról szólnak. Továbbra is jellemző, hogy ezek a tünetek elfedik a többi problémát, és a veszélyeztetettség megítélése során a gyermekek deviáns cselekedeteit helyezik a középpontba. Az iskolai jelzésekben megfogalmazott problémák vonatkozásában eltérnek az általános iskolák és középiskolák. A középiskolai jelzések zömében az iskolai mulasztásról szólnak, míg az általános iskolák jelzéseiben a magatartási problémák és az iskolai mulasztások egyaránt megjelennek.

#### A Családsegítő Szolgálat családgondozói tevékenységének mutatói a 2012. évben

	Összesen	
Családok száma	1935	
Új esetek száma	1096	
Lezárt esetek/család szám	940	
Környezettanulmányok száma	39	
Családok száma, melyekben védelembe vett gyermek van (eseti gondokság)	48	
Családlátogatás	806	
Intézménylátogatás	680	
Terepgyakorlatos hallgatók száma	6	
	Bejövő forgalom	Kimenő forgalom
Kliensforgalom	8543	0
Családlátogatás	0	806
Intézménylátogatás	0	680

1096 új ügyfél vagy új problémával jelentkező kliens fordult meg legalább egyszer a családsegítő szolgálatban. 839 régi, 2011-ben elkezdett ügyet folytattunk 2012-ben. Így az esetszámunk 1976 volt.

2012-ben 20090 esetben foglalkoztunk ügyfelekkel. Ez alapján az átlagos napi forgalmunk 80 fő. A forgalomba nem vettük bele az ügyeletben megforduló, nyomtatványért jövő, fénymásolatot kérő, vagy telefonon bejelentkező, információt kérő személyeket, illetve azokat



a munkanélküli személyeket, akik álláshirdetéseket olvasnak, interneten keresnek állást és telefonálnak.

A szolgáltatást igénybe vevők száma nem egyezik meg a szolgáltatásban érintettek számával, hiszen a Szolgálat munkatársai a családtagok számától függetlenül egy családból egy főt vesznek nyilvántartásba ügyfélként – az NRSZH felületén (KENYSZI) is csak egy személy jelenthető. Ennek megfelelően a szolgáltatásban érintettek száma többszöröse a szolgáltatást igénybe vevők számának.

Átlagosan egy ügyfél az elmúlt évben több mint 10 alkalommal kereste fel intézményünket.

A KENYSZI rendszerében 2012. december 31-én 1033 fő volt regisztrálva.

Az elmúlt évek tapasztalatai és statisztikai kimutatásai alapján változatlanul az anyagi, a foglalkoztatással kapcsolatos, a lakhatással, a lakáskörülményekkel összefüggő és a közüzemi díjhátralékhoz kapcsolódó problémákkal fordulnak a családsegítő szolgálathoz a legtöbben.

Egyre többen jelentkeznek olyan problémával, hogy a banki hitelek miatt nem tudják fenntartani lakásukat. Megnőtt az elmaradások összege is. Egyre többször kellett mindkét támogatási formát igénybe venni, hogy a hátralék rendeződjön (Adósságcsökkentő támogatás, HÁLÓZAT Alapítvány).

A 2011-es évhez hasonlóan nemcsak az alulképzett, munkahellyel nem rendelkezők fordultak meg a családsegítő szolgálatban, hanem továbbra is nagy számban jelentkeztek a munkahellyel rendelkező, képzett, diplomás felnőttek is. Viszont egyre több a hosszú ideig elhelyezkedni nem tudó ügyfeleink száma, akik közül sok a fiatal.

### **A családgondozás a Kis-Pongrác Projekt keretében**

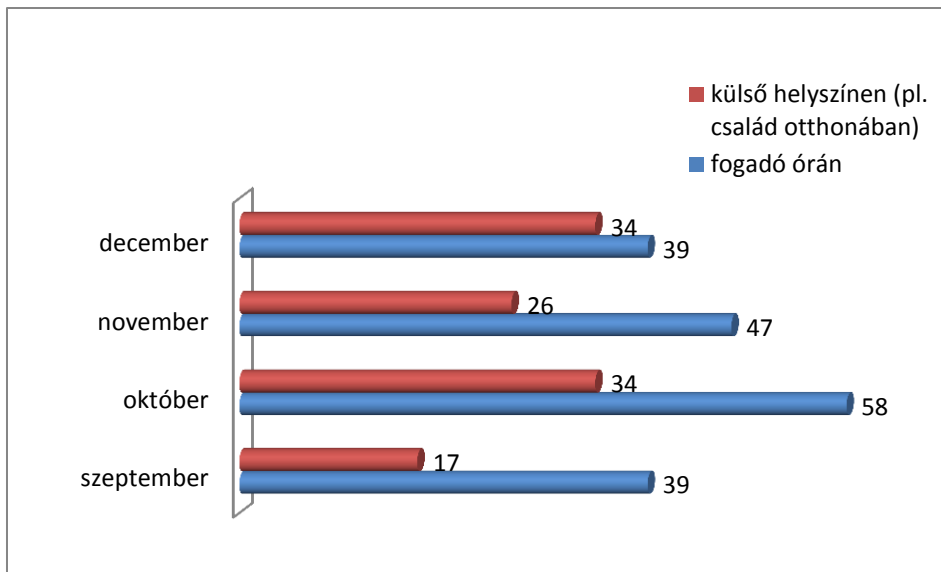
Az intenzív családgondozást a kollégák a Bárka munkatársaival, a Pongrác lakótelep körzeti iskoláival és a kerület szociális ellátórendszerének intézményeivel szorosan együttműködve végzik.

A programban részt vevő 20 család kiválasztásánál fontos szempont volt az önkéntesség – ebben hasonlít a családsegítő szolgálton belüli családgondozásra. Elsődleges feladatként jelent meg a családtagok motiváltságának felkeltése, növelése, számukra „csábító” szolgáltatás ajánlása.

A családgondozók munkájuk során a pályázati családgondozásban részesülő családokkal közösen dolgoztak a problémák megoldásához vezető folyamaton. A gondozásba vett családoknál a felmerült elsődleges probléma elsősorban a munkanélküliség, a gyermekek magatartás- és tanulásbeli problémái, konfliktus a szülők között, közüzemi díjhátralék, lakáshitel, valamint a kilátástalanság érzése köré csoportosítható.

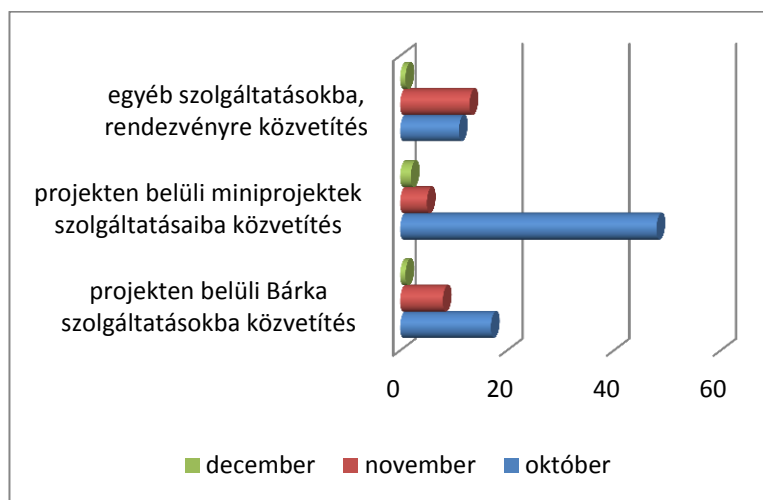
családgondozói tevékenység	segítő beszélgetés	tanácsadás	információ nyújtás	ügyintézésben segítségnyújtás	közvetítés szolgáltatásokba
október	21	17	19	14	76
november	16	8	16	7	26
december	20	12	10	13	8

A családgondozók által nyújtott szolgáltatások számokban (a december az ünnepek és a téli szünet miatt nem számíthat teljes hónapnak)



A családgondozók forgalma, találkozósaik száma az ügyfelekkel.

A családgondozók rendszeresen ajánlották fel ügyfeleiknek a Bárka és a mini projektek szolgáltatásait, programjait, rendezvényeit, illetve közvetítették őket problémáik megoldásában segíteni tudó szolgáltatásokba (pl. adósságkezelés, jogi tanácsadás, álláskeresés, gyermekeknek fejlesztés, korrepetálás, játszóház, különböző klubok, csoportok, szakkörök, szakrendelések, segítő szervezetek); különböző adományokat szereztek számukra, ügyükben eljártak az illetékes szerveknél.



A családgondozók közvetítői tevékenysége szolgáltatásokba

Várhatóan ez az adat a következő hónapokban lecsökken, ami összefüggésben van azzal, hogy a családok létszáma pillanatnyilag állandó, csak az újonnan belépő családoknak lehet ajánlani új szolgáltatásokat. A decemberi hónap részadatai az ünnepi időszak és a téli szünet miatt téves képet mutatnának, ezért nincsenek feltüntetve.

A Bárka a projekt intenzív családgondozási tevékenységén keresztül igyekszik megvalósítani az egymásra épülő szolgáltatásokat az eredményes és komplex családgondozás érdekében. A soft elemek egymásra épülése, sikeressége érdekében a családgondozók a családok tagjainak minden számukra releváns úgynevezett mini projektet megajánlanak.

## A Gyermekjóléti Központ kötelező feladatai

A Gyermekjóléti Központ kötelező feladatai közé tartozik a családgondozáson túl

- a kórházi szociális munka,
- a készenléti szolgálat,
- az utcai és lakótelepi szociális munka,
- a kapcsolattartási ügyelet.

A kórházi szociális munka a kórházakkal való kapcsolattartást és együttműködést foglalja magában. A kórházak szociális munkatársaival jó kapcsolatot alakítottunk ki az elmúlt évek folyamán. Az együttműködés eredményeképpen klienseink kórházi tartózkodása alatt megkezdődik a probléma feltárása, a közös munka, a hazagondozás érdekében.

A kórházi szociális munka kapcsolt munkakörként jelenik meg a Gyermekjóléti Központ családgondozói számára. Eredményességét – mivel állandó kórházi jelenlétre a magas családgondozói esetszám miatt nincsen lehetőség – nem lehet mérni. Azaz a klasszikus értelemben vett kórházi szociális munka nem valósul meg a Bárkában.

A készenléti szolgálat célja a gyermekjóléti központ nyitvatartási idején túl felmerülő krízishelyzetekben történő azonnali segítség, tanácsadás vagy tájékoztatás nyújtása. A készenléti szolgálat lehetővé teszi, hogy intézményünk ügyeletes szakembere nyitvatartási időn túl is elérhető legyen. A készenléti mobilt magánál tartja és fogadja a krízisben levők hívásait, intézi a telefon segítségével a kliensek ellátását.

A készenléti szolgálatot a Gyermekjóléti Központ 2012. júniusáig látta el, ezt követően azt a feladatot a Gyermek Átmeneti Otthona teljesítette szolgáltatásracionálizálási szempontokat figyelembe véve. A fél év forgalma 88 alkalom volt.

A kapcsolattartási ügyelet célja a gyermek és a kapcsolattartásra jogosult szülő vagy más kapcsolattartásra jogosult személy számára a találkozásra, együttlétre alkalmas semleges hely biztosítása mellett konfliktuskezelő, segítő szolgáltatás nyújtása. Vagy az érintettek kérésére, illetőleg a gyámhivatal kezdeményezésére gyermekvédelmi közvetítői eljárás (mediáció) biztosítása, melynek célja a felek közötti konfliktusok feloldásának segítése, közöttük a megállapodás létrehozása, és annak mindkét fél részéről történő betartása. Amennyiben, felügyelt kapcsolattartást szükséges akkor az elrendelő szervvel történt előzetes egyeztetést követően felügyeletet ellátó szakember biztosítása. A felügyelt kapcsolattartáson történekről és a szülő-gyermek kapcsolat alakulásáról a gyámhivatal tájékoztatása.

## Kapcsolattartási ügyelet forgalma (2012)

Adatok megnevezése	2012. év
Családok száma	12
Kapcsolattartások száma	211
Kapcsolattartási ügyelet forgalma	998
Sikeres mediációs megállapodások száma	44
Megállapodással nem záruló mediációk száma	8
Előkészítő beszélgetések száma	29
Családgondozói konzultációk száma	103
Intézmények közötti telefonos konzultációk száma	98
Telefonos egyeztetés a családokkal	255

2012-ben 10 családdal dolgoztunk tovább folyamatosan, az itt lévő családok közül. Év közben 4 új családdal kezdtük meg a munkát. 2012-ben 2 család ment ki a Kapcsolattartási Ügyeletről. A 4 újonnan érkezett család közül 3 család önként kereste fel az intézményünket, ez kevésbé jellemző ennél a szolgáltatás típusnál. A családok közül 2 esetben volt felügyelt a kapcsolattartás.

Általánosságban elmondható, hogy a forgalmi és egyéb mérhető adatok nagymértékű hasonlóságot mutatnak a 2011. évi adatokkal. Jellemzően standard magas családsszámmal dolgozunk. A forgalmi adatok és a kapcsolattartások száma kb. 20%-os csökkenést mutat, aminek az állhat a háttérben, hogy tapasztalataink szerint 2012. évben nagyon magas volt az elmaradt kapcsolattartások száma (a legtöbb család esetében átlagosan minden harmadik kapcsolattartás maradt el). Ennek oka túlnyomórészt a gyermekek megbetegedése vagy valamelyik szülő távolmaradása volt.

2012-ben több volt az önálló mediációs esetek száma, és közülük több zárult megállapodással, mint az előző évben. Ez köszönhető a családgondozók hatékony közreműködésének, mivel a családok szűrését és motivációjuk reális felmérését megtették. A kapcsolattartási ügyelet szolgáltatást igénybevevő családoknak, főként a gyerekeknek, különösen fontos az állandóság. A közvetítői munka hatékonysága pedig megkívánja az állandó és jól összeszokott munkatársakat.

Az utcai szociális munka gyermekvédelmi jelzőrendszer tagjaként, elsősorban a közterületeken végzett olyan önálló szakmai tevékenység, melynek célja a rendszeres és aktív jelenlétten keresztül a gyermekek és a fiatalok elérése, szükségleteik, hiányállapotaik, problémáik, megfogalmazása és megfelelő szolgáltatáshoz való hozzájutás elősegítése.

Az utcai szociális munka két elv lapján működik, tud segítséget nyújtani:

- Saját beleegyezéssel: az ügyfél nevének és adatainak felfedése mellett – gyorsan és hatékonyan lehet intézkedni, vagy ellátáshoz közvetíteni az ügyfelet.
- Beleegyezése nélkül: indirekt segítségnyújtás. A gyermek adatainak titokban tartása mellett szervezni olyan programot, mely az adott problémát érinti.

## Az utcai szociális munka forgalma (2012)

Fő összesen	Kimenő	Bejövő	Összesen
86	746	304	<b>1060</b>

A prevenciós csoport utcai szociális munkásainak összforgalma 2012-ben 1060. A tavalyi évben 86 fővel kerültek kapcsolatba. Drog, alkoholfogyasztás probléma miatt 23 fő került a látóterükbe. A közterületen életvitelszerűen élő felnőtteknél fő problémaként az alkohol

jelenik meg. Tapasztalataink szerint gyakran az olcsó, rossz minőségű kannás bort fogyasztják, ami további egészségügyi romláshoz vezethet. A központunkkal már kapcsolatban nem álló 18. életévet betöltött fiatal felnőtteknél a designer drogok (MDPV, Spice, Kati) és marihuána jelenik meg fő szerként. Őket további kezelőhelyekre irányítottuk az érintett problémával foglalkozó drogambulanciák, rehabilitációs intézmények, otthonok munkájáról felvilágosítást adtunk. A 2012-es évben 15 esetben került sor hatósági intézkedésre, amikor a kerületi rendőrség segítségét is igénybe kellett vennünk néhány esetben. Kerületi és fővárosi hajléktalanellátó szervekhez irányítottunk 25 főt akik, főként a Terebesi erdő területén tartózkodtak/nak. Élelmiszer, ruha, egészségügyi ellátás, lakhatás, alkoholproblémák kapcsán kértek segítséget. Munkánk során 11 fő fiatal felnőttel kerültünk kapcsolatba, akik diákmunka keresésben kértek segítséget, velük a Radar ifjúsági irodában tartottunk kapcsolatot. Az utcai szociális munka során 10 főt sikerült a saját programjainkba bevonni (Felfedezők, nyári tábor, sport nap, gyermeknap, egészségnap).

### **Bárka Gyermekjóléti Központ gyermekpszichológiai ellátása**

	Gyermekpszichológus	Felnőtt pszichológus
Terápiás ellátás, tanácsadás	209	122
Konzultáció	271	0
Esetkonferencia	9	6
Más ellátásba küldés	79	2
Családgondozói konzultációk	174	50
<b>Összesen:</b>	<b>742</b>	<b>180</b>

A BÁRKA felnőtt pszichológusa heti 5 órában a Gyermekjóléti Központ felnőtt ügyfeleit látja el. Az ügyfeleket jellemzően (szülő, gyám) a családgondozók irányítják a pszichológushoz, amennyiben úgy érzékelik, hogy a gondozott családban a szülőnek is szüksége lenne pszichés támogatásra, saját problémáik, szülői kompetenciáik hiánya akadályozza őket a gyermekükhöz való megfelelő odafordulásban.

A BÁRKA gyermek pszichológusa a gyermekek ellátásával, nevelésével, gondozásával kapcsolatban felmerülő problémák széles spektrumában nyújt segítséget. Szorosan együttműködik a delegáló családgondozókkal, a gyámhatósággal, a társ intézményekkel, valamint az esetleges pszichiátriai, neurológiai gondozókkal, mivel a Gyermekjóléti Központ koncepciója, valamint protokollja a gyermekek komplex ellátását tartja szem előtt. Ennek értelmében a terápiás ellátás mellett kamasz és kiskamasz konzultáció, szülő- és családkonzultáció, konfliktuskezelő foglalkozások, pszichoterápiára szocializációs foglalkozások tartása, további intézmények felé való delegálás a feladata. Ezen kívül a komplex ellátás szükségessé teszi, hogy a családgondozókkal családlátogatásokon vegyen részt, különösen indokolt esetekben. Feladatköréhez tartozik még az intézmény működésének támogatása családgondozói konzultációkkal, valamint esetmegbeszélők és esetkonferenciák megtartásával.

A két intézményben zajló pszichológiai ellátás közötti lényeges különbség az önkéntesség és a motiváltság kérdése. A gyermekjóléti központ a gyermekek veszélyeztetettségének megszüntetése érdekében kötelezheti mind a szülőket, mind a gyermeket a pszichológiai ellátás igénybevételére. Az ügyfél ezt egyfajta presszióknak élheti meg, hogy pszichológushoz irányítják. Ebből adódóan a terápiával kapcsolatban az ellenállásuk nagymértékű, motivációjuk alacsony. A terápiás munka első szakaszát főleg az ellenállás leküzdése, a terápiára való szocializálás képezi. Az esetek túlnyomó részében a pszichológusoknak nagyfokú nyitottságra, tapasztalatra, szakmai tájékozottságra és kreativitásra van szüksége ahhoz, hogy megtalálja a leghatékonyabb ellátási formát.

## Adósságkezelés

Az adósságcsökkentő támogatás esetén a maximális támogatás 300.000,- Ft, a hátralék 25%-át az ügyfélnek kell kifizetnie.

Az adósságcsökkentő támogatás mellett, a HÁLÓZAT Alapítvány támogatása jelent segítséget a hátralékkal küzdő klienseknek. A támogatás csak a víz, lakbér, távfűtésből adódó hátralékokra vonatkozik. 2010-ben nagy mértékben felemelték az igényelhető támogatások összegét. Jelenleg a támogatás maximális összege 500.000 Ft. Az, hogy egy kliens mekkora támogatást kap, függ attól is, hogy milyen régen keletkezett az adóssága. Az Alapítványnál magasabb a jövedelemhatár, mint az önkormányzati támogatásnál, így ezt a támogatást azok is igénybe vehetik, akik jövedelmük miatt kiesnek a helyi támogatásból.

A tanácsadásnak nagy szerepe van abban, hogy az ügyfelek ne kerüljenek újra és újra adósságcsapdába. Kőbányán nagyon szigorúan betartjuk az elő- és az utógondozást is, ezzel elkerülve, hogy az ügyfelek újból hátralékot halmozzanak fel és, hogy az adósságcsökkentő program ténylegesen elérje célját.

Az adósságkezelés és az azt követő utógondozás eredményességét mutatja, hogy 2005 és 2012 között 1484 fő jelent meg adósságkezelésen. Közülük mindössze 205 fő volt visszatérő kliens, ami teljes létszám 13,8%-a, a 205-tel tisztított kliensszámnak pedig 16,5%-a.

Az adósságkezeléssel megsegített kliensek száma 2005 és 2012 között Kőbánya állandó lakosságának mintegy 1,7%-a.

A visszaérő kliensek közül 167 fő kérte az adósságkezelést még egyszer, 34 fő még kétszer, és csupán négy fő volt az, aki négyszer igényelt adósságkezelést.

2012-ben az ügyfélforgalmunk meghaladta a 2011. évi adatokat, ez jelzi azt is, hogy a gazdasági válság egyre több háztartást érint. A 2012. évben a teljes ügyfélforgalmunk 4.322 ügyfél volt, amibe beletartoznak az előrefizetős villanyórások is.

Idén 235 volt az új ügyfelek száma. Az is megfigyelhető, hogy sokkal magasabb hátralék problémával keresték fel intézményünket. Először csak a kliensek által mondott tartozásokat néztük meg, ahol látszik, hogy a közös költség-, Díjbeszedő- és a Lakbér-, tartozások kimagaslóak:

2012. év új ügyfeleinek hátralékai (ügyfél által bemondott)	
Szoláltatók	Összes hátralék
<b>Díjbeszedő</b>	23 860 571 Ft
<b>ELMŰ</b>	13 521 875 Ft
<b>Egyéb (banki hitelek)</b>	318 596 800 Ft
<b>Gázművek</b>	14 915 541 Ft
<b>Közös költség</b>	27 821 939 Ft
<b>Lakbér</b>	21 449 038 Ft
<b>DHK</b>	20 974 627 Ft
<b>Főtáv</b>	524 622 Ft
<b>Víz/ Csatorna</b>	0 Ft
<b>Összesen</b>	<b>441 665 013 Ft</b>

Tehát az ügyfelek által előzetesen mondott tartozások összege meghaladta a 440 MFt-ot. Sajnos az összes tartozást nem tudtuk és nem tudjuk kezelni, mert a szolgáltatók

megkérdése után több mindenkinél kiderült, hogy szabálytalanul vételezi a szolgáltatást, vagy nem az ő nevében van.

Külön említésre méltó, hogy az ügyfelek által bemondott tartozások 72%-a a banki tartozások közé tartoznak.

A módosított kormányrendelet és a helyi rendelet lehetővé teszi az elmaradt hiteltörlesztésből származó adósság rendezését, de a 2012-es évben egyet sem sikerült rendezni. Ez betudható annak is, hogy ennél a típusú adósságnál is alacsony jövedelemhatárt állapítottak meg, így ezzel az egyének/háztartások nem tudják vállalni az együttműködést. A másik ok, hogy akinek hiteltartozása van, annak van közüzemi adóssága is, így inkább az ügyfelek többsége azt szeretné rendezni segítségünkkel. A törvényi feltételek is megnehezítik azt, hogy ezt a támogatási formát válasszuk, hiszen ennek értelmében a bankokkal is együtt kellene működnünk, illetve a törvény igazolást kér az önkormányzat részére a bankoktól, hogy a két éves együttműködés időtartamára engedélyezi, hogy az önkormányzat jelzalogot jegyezzen be. Erre a bankok, hitelintézetek nem nyitottak.

2012-ben 28.148.142 Ft került kifizetésre adósságcsökkentési támogatás címén az alábbiak szerint:

2012-ben az Önkormányzat által kifizetett támogatások összesen (147 ügyfél)			
Szolgáltatók	Adósságcsökkentés	Önrész (ügyfél által kifizetett)	Támogatások ügyfélszámra lebontva
<b>ELMŰ</b>	2 468 991 Ft	824 418 Ft	26 fő
<b>Közös</b>	12 299 233 Ft	4 493 403 Ft	78 fő
<b>Díjbeszedő</b>	4 564 734 Ft	1 574 189 Ft	55 fő
<b>DHK</b>	3 580 767 Ft	1 254 281 Ft	33 fő
<b>Főtáv</b>	258 008 Ft	86 003 Ft	2 fő
<b>Gázművek</b>	2 625 498 Ft	924 018 Ft	24 fő
<b>Lakbér</b>	2 106 168 Ft	878 749 Ft	23 fő
<b>Víz/ Csatorna</b>	0 Ft	0 Ft	0 fő
<b>Vagyonkez.</b>	244 743 Ft	81 584 Ft	2 fő
<b>Összesen:</b>	<b>28 148 142 Ft</b>	<b>10 116 645 Ft</b>	

Az önkormányzati adósságkezelés mellett a HÁLÓZAT Alapítvány segítségével 79 ügyfélnek tudtunk segíteni. Az Alapítvány ügyfeleinknek 13.979.436 Ft-ot fizetett ki, ebből 38 fő csak alapítványi támogatást kapott 6.784.481 Ft összegben.

2012-ben a Hálózat Alapítvány által kifizetett támogatások összesen (79 ügyfél)

Szolátatók	Alapítványi támogatás	Önrész (ügyfél által kifizetett)
<b>Közös költségben számlázott víz, csatorna, szemétdíj</b>	1 116 471 Ft	1 313 722 Ft
<b>Díjbeszedő</b>	4 631 034 Ft	4 246 953 Ft
<b>DHK</b>	4 027 512 Ft	5 659 852 Ft
<b>Főtáv</b>	31 216 Ft	72 834 Ft
<b>Krízis lakbér</b>	3 947 109 Ft	967 972 Ft
<b>Víz/Csat</b>	19 611 Ft	45 759 Ft
<b>Vagyonkez</b>	206 483 Ft	337 553 Ft
<b>Összesen:</b>	<b>13 979 436 Ft</b>	<b>12 644 645 Ft</b>

### Aktív korú inaktív személyek ellátása

2012-től a Családsegítő Szolgálattal az a munkanélküli személy köteles együttműködni, aki egészségkárosodott személynek minősül, vagy a reá irányadó nyugdíjkorhatárt öt éven belül betölti, vagy 14 éven aluli kiskorú gyermeket nevel.

A nálunk maradó ügyfelekről elmondható, hogy különösen hátrányos helyzetűek, hiszen ők az idősebb, 57. évüket betöltött, gyakran egészségügyi, mentális problémákkal bíró, illetve alulképzett vagy elavult végzettségű álláskereső, akiknek elenyésző esélyük van a munkaerőpiacra való visszakerülésre.

Örömmel tapasztaltuk, hogy megjelennek olyan, a Szolgálathoz nagyobb bizalmat érző, munkahelyváltási problémával küzdő helyi lakosok, vagy olyan álláskereső, akik álláskereső támogatásokra nem jogosultak, s nagyobb hasznát érzik az itteni együttműködésnek, és szívesen igénybe veszik az Intézmény által felkínált álláskereső eszközöket.

A hatékony működés érdekében kapcsolatot tartunk fenn a Munkaügyi Központ helyi kirendeltségével, más kerületek hasonló munkakörében dolgozó szakembereivel, valamint igyekszünk helyi szinten is jó kapcsolatokat ápolni.

Ügyfélforgalom	jan	feb	márc	ápr	máj	jún	júl	aug	szep	okt	nov	dec	összes
<b>2010</b>	69	56	70	47	66	47	80	47	59	77	66	45	729
<b>2011</b>	80	85	34	83	71	51	89	62	71	91	87	99	903
<b>2012</b>	73	119	94	83	69	86	103	74	93	94	83	68	1039

A táblázatból látható, hogy az utóbbi 3 évben folyamatosan nő álláskereső, illetve a rendszeres szociális segélyezettek száma. Az új ügyfelek létszáma is évről-évre emelkedik, 2010-ben 78 fő kereste fel az Intézményt, 2011-ben 94 fő, 2012-ben pedig ez a szám 129-re nőtt.

Az álláсталanság problémája az utóbbi években enyhén eltolódott a nők irányába, az előző évek tapasztalataival szemben, mikor is az álláskereső nemek szerinti aránya majdnem megegyezett egymással.



A rendszeres szociális segélyezettek nagy többségben egyedülállóak, így őket, támogató családi háttér nélkül fokozottabban sújtja a munkanélküliségből fakadó anyagi nehézség.

<b>Iskolai végzettség</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
8 osztálynál kevesebb	1%	4%	7%
8 általános	49%	38%	42%
szakmunkás	14%	23%	24%
középiskola (szakközép, gimnázium)	29% (25%, 4%)	27% (19%, 8%)	21% (17%, 4%)
felsőfokú	7%	8%	6%

A táblázatot tekintve látszik, hogy a csupán 8 általánost végzett munkanélküliek száma kiugróan magas, ami összefügghet a romló egészségi állapotuk miatti alacsonyabb szintű terhelhetőségükkel is. A szakmunkás végzettségű ügyfeleink is hasonló helyzetben vannak. Ők fizikailag már nem bírják a nehezebb munkát, helyettük inkább fiatalokat alkalmaznak. Magas maradt a középiskolát végzettek aránya, a gimnáziumi érettségivel rendelkezők száma viszont visszaesett 2011-hez képest. A diplomások esetében sajnos még mindig nem változott a tendencia, az elhelyezkedni nem tudók száma szinte változatlan. Ennek oka lehet, hogy elavultak az ismereteik, vagy más ok miatt nem tudnak megfelelni a munka világában támasztott elvárásoknak.

Intézményünk fontosnak tartja, hogy a munka nélkül maradt ügyfelet mind lelkileg felkészítve, mind hasznos információkkal és ismeretanyaggal ellátva engedjük el. Szolgáltatunknál az álláskereső rendelkezésére áll a munkakereséséhez ingyenes internet hozzáférés, hirdetési újság, fali újság, folyamatosan frissülő ÁFSZ álláslista. Segítünk önéletrajz összeállításában, megírásában is. A legtöbb üres álláshelyre már elektronikus úton is kell jelentkezni. Ügyfeleink kevés ismerettel rendelkeznek az internet használatáról, így gyakran kell segíteni nekik egy-egy oldal megtekintéséhez, vagy e-mail cím készítésében. Lehetőséget biztosítunk telefonhasználatára is.

Az év második felében a KMOP-5.1.1/A-09-2f-2011-0001 jelű „A kőbányai Kis-Pongrác lakótelep szociális célú városrehabilitációja” című projekt ügynevezett mini projektjeinek keretében a Magyar Ökumenikus Szeretetszolgálat által indított Andersen Program segítők fogadták és tartottak csoportos, illetve egyéni tanácsadást a kerület lakosainak, a családgondozók által delegált klienseknek.

Célunk továbbra is az, hogy szolgáltatásainkkal lehetőséget, esélyt kínáljunk a munka világába való visszakérésre.

### **Felnőttek pszichológiai segítsége, tanácsadása**

Az elmúlt évben a Családsegítő Szolgálatnál pszichológusi segítséget 602 alkalommal, 64 fő vette igénybe, ebből 51 új eset volt.

A szolgáltatás elsősorban felnőttek részére, ezen belül főleg párkapcsolati problémák, illetve a munkanélküliség és az anyagi nehézségek okozta kilátástalanság, biztonságérzet megrendülése, életvezetési nehézségek, depresszív, illetve szorongásos tünetek, fóbiák kezelésében, illetve a jövőkép integrálásában nyújt segítséget.

Egyre inkább növekszik az egyedül élők, illetve a gyermeküket egyedül nevelők száma, akiknek a legnagyobb nehézséget az jelenti, hogy sem anyagi, sem lelki problémáik esetében nem számíthatnak családi vagy baráti támogatásra, így lényegesen magasabb a depressziós tünetek, szorongásos megbetegedések mértéke és ennek következményei: alkoholizmus és

más önpusztítási formák, egyéb pszichés megbetegedések, suicid kísérletek száma. Ennek is köszönhető, hogy a segítséget kérők nagy része elsősorban kapcsolati (párkapcsolati) problémával, és az ebből adódó pszichés következményekkel keresik fel a szakembert, illetve nevelési tanácsadásban kérnek segítséget.

Ez utóbbinak kiemelkedő preventív jelentősége van a gyermekükhöz való megfelelő érzelmi odafordulásban, és így a későbbiekben a gyermekeknél jelentkező esetleges magatartási zavarok, szorongásos tünetek, és egyéb pszichés megbetegedések megelőzésében. A pszichológus mindebben egyéni és csoportos formában is segítséget nyújt. Csoportos formában az intézményben működő baba-mama klubban előadóként látja el ezt a feladatot.

Noha bizonyos események, helyzetek könnyebben hozzájárulnak az elakadáshoz, krízishez, de sosem szabad megfeledkezni a mi felelősségünkről, az esetleges hiányosságainkról, a hozott kapcsolati minták okozta sérülékenységünkről, ami megnehezíti a helyes kivezető út megtalálását. A problémák kialakulásában játszott saját szerepünk megértése segíthet az új, hatékonyabb működésmódok kialakításában.

A pszichológusi munka elsősorban a problémákkal való szembesítésre, rövid, adott problémára centrált terápiára korlátozódik. A hatékonyabb segítségnyújtás érdekében a pszichológus kapcsolatot tart a megfelelő intézményekkel, mint például Kerületi Ideggondozóval és a Nevelési Tanácsadóval.

Kiemelkedő fontosságúnak tartjuk, hogy a szolgáltatás az ügyfelek számára ingyenes, hiszen manapság egyre korlátozottabb azon intézmények száma, ahol ilyen jellegű segítséget térítésmentesen vehetnek igénybe az emberek, holott a pszichés megbetegedések száma növekvő tendenciát mutat.

## Gyermekek átmeneti otthona

A Bárkában továbbra is csak a kőbányai gyermekek átmeneti gondozására kerül sor. Az engedélyezett férőhelyek száma 12, az átlag férőhely-kihasználtság: 9,6 fő volt, ami 80%-nak felel meg.

Ellátási napok alakulása, százalékos kihasználtság 2012 során

	Jan.	Febr.	Márc	Ápr.	Máj.	Jún.	Juli.	Aug.	Szept	Okt.	Nov.	Dec.	Összesen 2012
Gondozási napok száma	250	310	319	335	368	295	317	297	271	164	265	313	<b>3.504</b>
Százalékos kihasználtsága	67,2	89	85,7	93	98,9	81,9	85,2	79,8	75,2	44	73,6	84,1	<b>80 %</b>

Az Otthonban átmeneti gondozásában részesített gyermekek száma: 54 fő. Gyakorlatilag 55 fő, az év során ideiglenes gondozásnak megfelelő ellátásban részesítettünk egy fiatal felnőttet is, aki két hónapja múlt 18 éves, kiskorú testvérével jelentkezett az otthonba az apa bántalmazása miatt. Az átmeneti gondozás 18. életév betöltéséig nyújtható, így a fiatal felnőtt ellátása nem szerepel a statisztikai adatokban, de szükségszerűsége miatt, hogy a fiatal ne kelljen utcára vagy hajléktalan személyek ellátásába küldeni, meg kellett tenni.

Az október hónap alacsony kihasználtsága nagymértékben a KMOP-5.1.1/A-09-2f-2011-0001 jelű „A kőbányai Kis-Pongrác lakótelep szociális célú városrehabilitációja” ERFA finanszírozású projekt keretében megvalósított tetőfelújítás miatt történt elköltözésnek tulajdonítható.

Az előző évekhez viszonyítva az Otthon kihasználtsága a 2012. évben közepes mértékű volt. 2012. évben bevezetésre került az NRSZH Tevadmin Rendszer, ami az ellátásban részesülők napi szinten történő nyilvántartását és jelentését írja elő. Az Otthonban egy személy jogosult és köteles a jelentési kötelezettségnek eleget tenni.

Tervek 2013-re vonatkozóan:

1. Az Otthon jobb kihasználtsága érdekében folyamatban van a férőhely bővítése 2 fővel. A betegszoba átalakítása teszi lehetővé ezt a bővítést egy anya és gyermeke fogadására. A működési engedély módosítását a fenntartó megkérte a Kormányhivataltól, az ügyintézés folyamatban van.
2. Ezzel párhuzamosan az „Összefogás Kőbánya családjaiért!” című TÁMOP-2.4.5-12/4-2012-0008 jelű pályázat megvalósítása során lehetőség lenne helyettes szülők (és nevelőszülők) kiképzésére, akik – ha a jogszabály 2014. januárjától életbe lép – fogadhatják a 0-12 éves korú átmeneti gondozott gyermekeket, továbbá nevelőszülőként a Kőbányáról a szakellátásba kerülő átmeneti nevelt gyermekeket. Ez utóbbi cél azért is előnyös, mert jelentős mértékben megsegítené a gyermek és a vérszerinti szülő kapcsolattartását, valamint a hazagondozást.
3. A férőhelyek növelése lehetőséget adna más kerületekkel való ellátási szerződés megkötésére, a jobb kihasználtság érdekében. A budapesti kerületek jelentős részében nem működik gyermekek átmeneti otthona. Az ellátás kötelező feladat a 20.000 főt meghaladó települések esetében. A bővítés után 4-6 férőhely kiszerezésére lenne lehetőség.

A gyermekek és családjaik

A 2012. év során 54 gyermeket láttunk el, ebből 8 ellátás az előző évről húzódott át, 46 gyermek ellátása pedig az év során indult.

Életkor és nemek szerinti megoszlás

Életkor	0-3			4-5			6-13			14-17			Összesen		
	F	L	ő	F	L	ő	F	L	ő	F	L	ő	Fiú	L	ő
Gyermek	3	2	3	-	2	2	12	7	19	15	13	28	32	22	54
% arány életkor			9,25			3,70			35,8			51,85			100
% arány nem													59,2	40,7	100

Az ellátottak fele 3-14 év között, fele 14-18 év közötti gyermek volt. A nemek aránya kissé eltolódott: 60%-ban fiúkat, 40%-ban lányokat láttunk el.

Tervek 2013-re vonatkozóan:

Amennyiben férőhely bővítésére, egy anya fogadására lehetőség nyílik, a vele együtt beköltöző gyerek feltehetően 0-10 év közötti lehet. A TÁMOP program keretében kiképzésre kerülő helyettes szülők is alkalmasak lehetnek a 0-3 éves korosztály fogadására. Ilyen feltételek mellett a kerületben az átmeneti gondozást 0-18 év között tudnánk biztosítani.

Az átmeneti gondozás időtartama a 2012. év során

Az átmeneti gondozásban töltött idő az ellátottak kétharmadánál nem haladja meg a három hónapot, az ellátottak egyharmadánál pedig 4-10 hónapig tartott. Arányosan csökken az

esetek száma a bent töltött idő függvényében. Egy éve tartó vagy azt meghaladó gondozásra nem került sor.

Ideiglenes gondozás/átmeneti gondozás/ két éven belül ismételt ellátva/

	Áthozva 2012 dec.31ellátva			2012 IG			ebből ÁG lett			2012 összes ÁG			2012 dec. 31 ellátva			két éven belül újra ellátva		
	F	L	Ö	F	L	ő	F	L	ő	F	L	ő	F	L	ő	F	L	ő
Gyermek			<b>8</b>	5	4	<b>9</b>			-			<b>37</b>			<b>10</b>	4	6	<b>10</b>
%						16,6												18,5

2012. év során az előző évekhez képest magas volt az ideiglenes gondozások száma (9 eset). Ebből 3 gyermek esetében az ellátást eleve a hatósági intézkedés foganatosításáig kellett tervezni (1-2 nap), mindhárman szakellátásba kerültek (ideiglenes hatállyal - IH).

3 gyermek és egy fő fiatal felnőtt a készenléti telefonszolgáltatáson keresztül családi konfliktus, illetve bántalmazás okán kérte ellátását (két gyereket az anya hozott, kettő magától jelentkezett). A családi konfliktus enyhülése után a gyermekek az anyával távoztak olyan családtaghoz, aki vállalta a védelmüket. A bántalmazás okán bekerült gyermek a Gyámhatóság döntése értelmében más családtaghoz került ideiglenes elhelyezésre (ahová a fiatal felnőtt testvér is követte).

Egy gyermek az iskola közvetítésével kérte a gyámtól való kiemelését, bántalmazás, illetve családi konfliktusok okán. Gyámhatóság szakellátásba helyezte (IH).

Egy gyermek utcai szociális munkások közvetítésével került be az ideiglenes gondozásba erősen ittas, kiszámíthatatlan törvényes képviselő mellől. Két nap múlva otthonába távozott. Egy gyermeket pedig az óvoda hozott be, mivel messze a zárási időn túl sem vitték haza a törvényes képviselőkhöz. Másnap a törvényes képviselővel távozott.

Egyetlen ideiglenes gondozást sem követett átmeneti gondozás, az ellátottak három nap alatt, 72 órán belül elkerültek az átmeneti otthonból.

Magas volt a két éven belül újra ellátottak száma: 10 fő, az ellátottak 18,5%-a. Ebből 7 gyermek otthonába távozott újra, míg három gyermek esetében szakellátásba való beutalásra került sor.

Az év során, akárcsak a korábbi években, az ellátás kezdeményezői leggyakrabban a Gyermekjóléti Központ családgondozói voltak. A Gyámhatóság általi kezdeményezés gyakran a védelembe vétel során történő kötelezést jelentette. A védelembe vettek száma magas: 54 gyermekből 21 volt védelembe véve, vagy a gondozás alatt lett védelembe véve. Ha az ideiglenes gondozást nem számítjuk, az átmeneti gondozásban részesülők majdnem fele védelembe vett gyermek volt. A védelembe vettek egy része eleve kötelezve volt az ellátás igénybevételére, az ő esetükben nem beszélhetünk önkéntességről.

Az ellátottak száma az elhelyezést kiváltó probléma típusa szerint

1	A szülők életvezetési problémái	6
2	A szülők egészségi problémái	5
3	A gyermek egészségi problémái	1
4	A szülők szenvedélybetegsége miatt	3
5	A gyermek szenvedélybetegsége miatt	-
6	A szülők lakhatási problémái miatt	
	-a) krízishelyezés	11
	-b) hajléktalanná válás	2
	-c) elégtelen lakhatási körülmények	
7	Bántalmazás	2
8	A szülő vagy gondviselő indokolt távolléte	2
9	Családi konfliktus	7
10	A gyermek magatartási problémái	15

2012. során, akárcsak az előző években, az ellátást leggyakrabban a gyermek magatartási problémái miatt igényelték. A magatartási problémákkal küzdő gyermekek esetében elmondható, hogy a tünetük mögött igen súlyos családi problémák, a szülők konfliktusai, válása, betegségei (többnyire pszichés betegségei), fogyatékoságai, személyiségzavarai húzódnak meg, gyakran hosszú évek óta.

Az év során igyekeztünk az ellátottak számára érdekes, fejlődésüket szolgáló, a szabaidő kulturált eltöltését célzó programokat szervezni. Elsősorban a nyár folyamán szerveztünk ilyen jellegű programokat, táborokat.

1. Gyermektábort szerveztünk 2012.07.14 - 07.23 között, a Kőrösi Csoma Sándor Kőbányai Kulturális Központ által fenntartott táborban Balatonlellén, Úszó u. 1-3.
2. Családos tábor szerveztünk 2012.07.05- 07.11 között az Ifjúság és Családjogvédő Egyesület által fenntartott nyaralóban Balatonlellén, Rákóczi út 4.
3. Adler Alapítvány (1114 Budapest, Villányi út 9. ), a KMOP-5.1.1/A-09-2f-2011-0001 A kőbányai „Kis-Pongrác” lakótelep szociális célú városrehabilitációja című városrehabilitációs projekt keretében elkülönített Programalap felhasználásával megvalósuló „Ifjúságfejlesztés, kortárssegítő programok”, elnevezésű mini-projekt keretében- Pályázati azonosító szám: KIVF-1.2/ST-11, “Mindent lehet másképp is” címmel - nyári tábor szervezett és bonyolított le. Ezen részt vettek az Átmeneti Otthon ellátottjai is, együtt a telepen élő gyermekekkel, 2012.07.29.-2012.08.04. között, a Sport Beach&Camping-ben (Gárdony, Harcsa u. 2.)
4. Adler Alapítvány szervezésében csoportfoglalkozásokra került sor 2012. szeptemberétől a Pongrác telepen kialakított közösségi házban, a fentebb említett pályázat keretében:
  - kreatív csoport kortárs önkéntesek bevonásával – heti rendszerességgel
  - pszichodráma csoport heti rendszerességgel
  - szülőcsoport havi rendszerességgel
5. Kőbányai Kábítószerügyi Egyeztető Fórum pályázatának keretében az Életre Való Egyesület szervezésében és kivitelezésében drogprevenciós kisfilm készítő műhely működött.

### A gyermekgondozási formák változása az átmeneti gondozás végével

Távozott	Átmeneti gondozás 12.12.31	Átmeneti gondozás más intézménybe: Családok Átmeneti Otthona	Más hozzátartozóhoz került	Törvényes képviselővel távozott	Szakellátásba került	Egyéb
Gyerek	10	6	4	27	5	2 (kollégium)
% arány						

A gyermekek több mint fele otthonába távozott a törvényes képviselővel, 5 gyermek nem térhetett vissza az eredeti családjába, esetükben ideiglenes hatályú elhelyezést rendelt el a hatóság.

#### Az ellátottak családjai

Az 54 ellátott 37 családból került be. Az előző évekhez hasonlóan magas a gyermeküket egyedül nevelő szülők száma, 5 gyermeket az apa, 31 gyermeket az anya és mindössze 12 gyermeket nevelnek a szülők együtt. 5 gyermeket gyám nevelt.

A családok jövedelme alacsony, gyakori, hogy nehéz körülmények között élnek. A munkalehetőség hiányát és az albérleti nehézségeket említik leginkább. Egyre gyakrabban próbálnak külföldön munkát vállalni. A 2012. év során 7 szülő vállalt munkát, illetve tért vissza külföldről. A személyi térítési díjak, bár gyakran késve, de többnyire befizetésre kerültek. A 2012. év során befizetett személyi térítési díjak összege: 628.381 Ft.

2012. év során önkéntesek foglalkoztatására is sor került éjszakai ügyelet formájában az éjszakai gyermekfelügyelővel párhuzamban.

Október hónap folyamán sor került a padlástermek felújítására, a tetőszerkezet kicserélésére. A munkálatok alatt az Átmeneti Otthon elköltözött a Mentőállomás székhelyére. Igyekeztünk minél zökkenőmentesebben átvészelni ezt a helyzetet. Az ellátást csökkentett üzemmódban biztosítottuk, csak azok számára nyújtottuk, akiknek erre feltétlenül szükségük volt. Azokban az esetekben, ahol az ellátásra nem volt „égetően szükség”, és mód volt a várakozásra, ott kértük a türelmüket a visszaköltözésig.

Az éjszakai nem éber ügyelet ellátására további önkéntesek bevonását tervezzük.

Az Adler Alapítvány, a KMOP-5.1.1/A-09-2f-2011-0001 A kőbányai „Kis-Pongrác” lakótelep szociális célú városrehabilitációja című városrehabilitációs projekt keretében elkülönített Programalap felhasználásával megvalósuló „Ifjúságfejlesztés, kortárssegítő programok”, elnevezésű mini-projekt keretében- Pályázati azonosító szám: KIVF-1.2/ST-11, “Mindent lehet másképp is” tovább folytatódik 2013. év során.

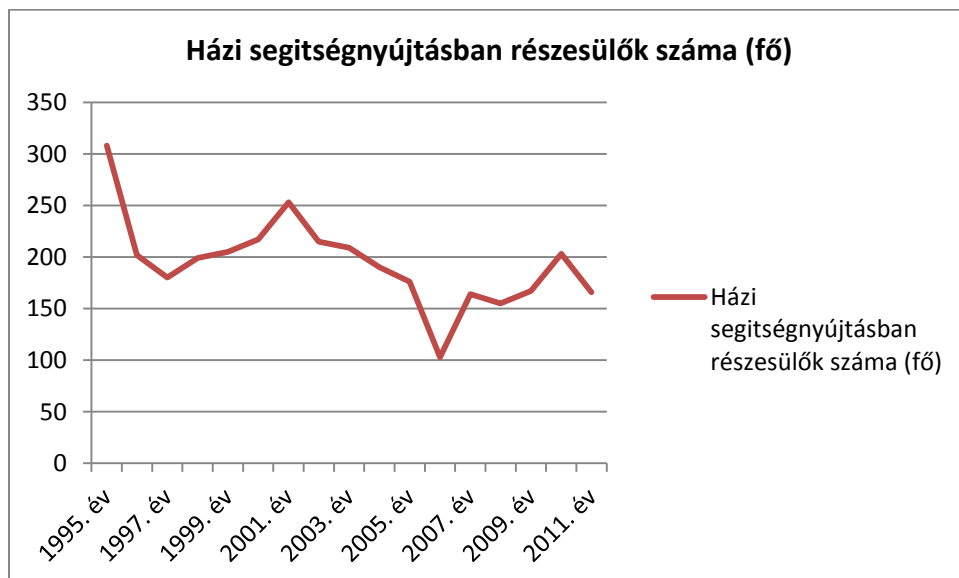
A Kisfilmkészítő műhely tovább folytatódik az Emberi Erőforrások Minisztériuma KAB - ME-12-7936 Drogprevenációs Kisfilmkészítő Műhely a Bárka Kőbányai Szociális és Gyermekjóléti Központ – Gyermek Átmeneti Otthonában és a Kőbányai Roma Önkormányzat Együttműködésében a kőbányai fiatalok részére – pályázat keretében.

Az Adler Alapítvánnyal szoros együttműködést tervezünk, minél több pályázati forrás felkutatása érdekében, a szabadidős programok palettájának gazdagítása céljából.

A táborok további szervezését, folytatását, a sporttevékenységek bővítését látunk célszerűnek.

## Házi segítségnyújtás

Szolgáltatást igénybe vevők száma: 2012. 01. 01-én 151 fő volt. 76 új felvétel történt, s 63 fő esetében szűnt meg a szolgáltatás az évfolyamán. 2012. december 31-én 164 fő részesült házi segítségnyújtásban.



A diagramról leolvasható, hogy a házi segítségnyújtást igénylők száma alacsony, tendenciája csökkenő. Mindez annak ellenére van így, hogy Kőbánya öregedési indexe magas.

A jelenség egyelőre nem értelmezett. A ki nem elégített szükségletek érdekében felvettük a kapcsolatot az Idősügyi Tanács tagjaival is.

Ismerünk olyan esetet is, ahol azért nem tudja a Bárka gondozásba venni az idős személyt, mert – egyelőre – ismeretlen szolgáltató már gondozza őt. Ismereteink szerint házi segítségnyújtást Kőbányán csak a Bárka végezhet (az Auxi Populus NKFT esetén is csupán befogadó határozatot hozott az Képviselő testület, a cégnek működési engedélye még nincsen).

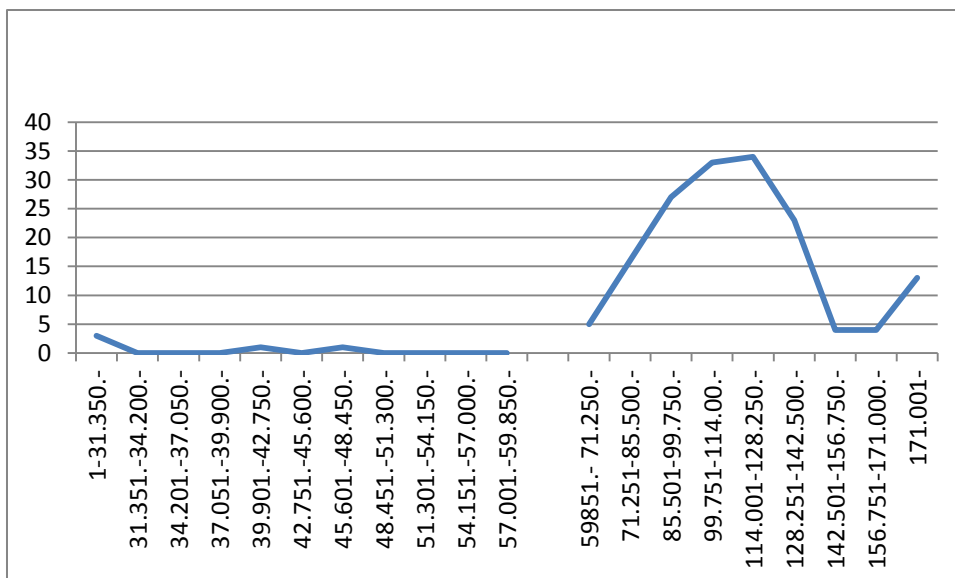
2012-ben a gondozás megszűnésének okai az alábbiak szerint alakultak:

- Elhalálozás 13 fő
- Intézményi elhelyezés 29 fő
- Saját kérésre 12 fő
- Elköltözött 3 fő
- Egészségi állapot romlása miatt 6 fő

A házi segítségnyújtást igénylők 80%-a nő. A férfiak átlag életkora 70 év, a hölgyeké 82. A szolgáltatást igénybe vevők 17%-a 70 éven aluli.

Jogszabály lehetővé teszi, hogy a házi segítségnyújtást igénylők más szolgáltatásokat is igénybe vegyenek.

Mintegy 36% igénybe veszi az étkeztetést is, továbbá hasonló arányban igényelték december 31-ig a jelzőrendszeres házi segítségnyújtást is.



A diagram a házi segítségnyújtást igénybe vevők jövedelmi viszonyát mutatja be. Ezek alapján a szolgáltatást igénybe vevők 67%-ának jövedelme meghaladja a 100.000 Ft-ot, s 46%-ának a 128.000 Ft-ot.

Ezek az adatok az intézményi térítési díj és a személyi térítési díj 2013. évi meghatározása során bírnak relevanciával.

A házi segítségnyújtást igénybe vevők megoszlása a gondozás gyakorisága szerint

<b>Gondozási tevékenység gyakorisága</b>	<b>fő</b>
Naponta egy alkalommal 4 órában	1
Naponta 2 alkalommal 4 órában	1
Naponta egy alkalommal	32
Naponta két alkalommal	4
Heti három alkalommal	25
Heti két alkalommal	55
Heti egy alkalommal	39
Havonta egy alkalommal	7
<b>Összesen</b>	<b>164</b>

A teljes gondozást, azaz a napi gondozást igénylők a szolgáltatást igénybe vevők 23%-a a gondozotti létszámnak. Az ő gondozásuk jelentősen leköti a gondozói létszámot, mivel ezeknek a személyeknek a mobilizálása több esetben is két gondozót igényel, védve a gondozók egészségét, elkerülve az emeléssel járó túlterhelésüket.

A naponta két látogatást igénylő szolgáltatást igénybe vevők gondozása esetén a gondozó a napi munkaidejében 2-3 fő gondozását képes csak ellátni.

Jelentős időt vesz igénybe a szolgáltatást igénybe vevő érdekében végzett egyéb tevékenység is, pl. postai csekk feladása, közlekedés, gondozottal az utcán történő séta, közös vásárlás. Ezeket az időket nem lehet gondozási időbe írni, csak a lakáson eltöltött idő számít elszámolható gondozási időnek. Azaz a munkaidő egy része normatíve elszámolhatatlan.

A jövőben a szolgáltatás egyes elemeinek racionalizálásával növelni kell a normatíve elszámolható időt, az egyéb tevékenységet pedig át kell csoportosítani annak, akinek munkakörébe ez valóban beleillik, pl. postai csekk feladása a kézbesítő által.



Gondozási szükséglet megoszlása: óra/fő

1 óra	44
2 óra	75
3 óra	19
4 óra	26
<b>Mindösszesen:</b>	164

A házi segítségnyújtás keretében 2012-ben munkatársaink összesen 19692 gondozási órát teljesítettek.

### **Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás**

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás önként vállalt feladat volt, finanszírozása pályázati úton történt, ami a bekerülési költségeket (készletdíj, dologi költségek, amelyek jelentős részét a készülékek ki- és bevétele, valamint karbantartása jelentette) nem fedezte. Mindamelllett a szolgáltatás térítésmentes volt, ami további deficitet eredményezett.

A Bárka rendelkezésére álló 100 jelzőrendszeres készülék a kerületben élő idősök számára képest igen kevés volt.

Mindezek miatt született az a képviselő-testületi döntés, hogy 2012. december 31. napjával a szolgáltatás szűnjön meg (ezzel a nappal szűnt meg az Önkormányzat és az NRSZH között fennálló támogatási szerződés is).

A képviselő-testületi döntést figyelembe véve kiértécsítettük a szolgáltatásban érdekelt személyeket. Mintegy 15 olyan gondozott volt, aki más szolgáltatást nem vett igénybe a Bárkától. Részükre újból megajánlottuk igényeikhez közelálló, más típusú szolgáltatásainkat.

A szolgáltatást igénybe vevők száma: 2012.01.01-én	108 fő (8 fő kétszemélyes)
Új felvétel:	23 fő
Megszűnt:	34 fő
A szolgáltatást igénybe vevők száma: 2012.12.31-én	97 fő (6 fő kétszemélyes)

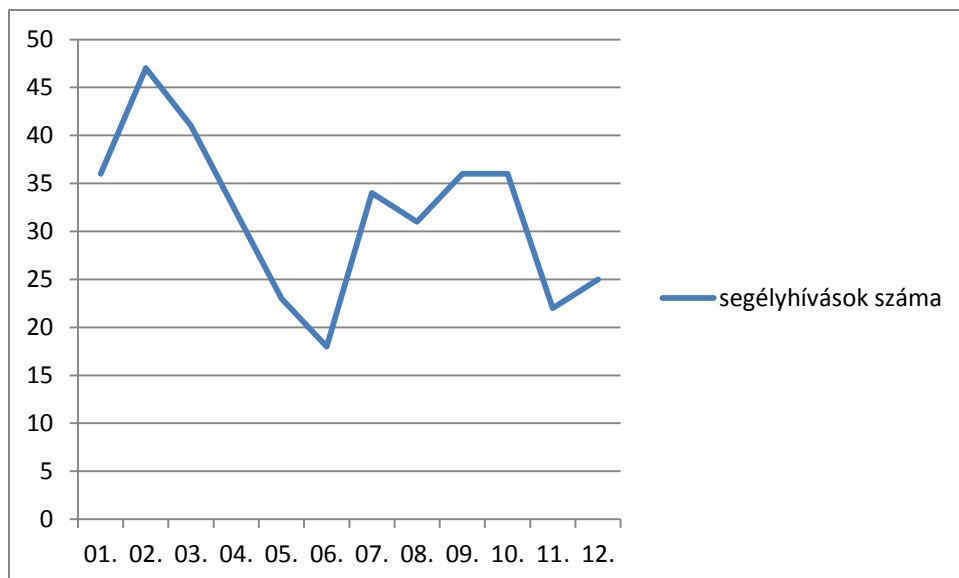
A 3 készülék azért nem került kihelyezésre, mert a képviselő-testületi döntést követően kerültek visszavételre azok, s a kihelyezés költségét sem fedezte volna az NRSZH-tól kapott támogatás időarányos része, számítva már a 2013. évi januári leszerelési költségekkel is.

Az ellátás megszűnésének okai:

- alkalmatlanság a rendszer kezelésére 2 fő
- más szociális ellátási formába került 17 fő
- saját kérésre 13 fő
- elköltözött 1 fő
- elhunyt 1 fő

Az ellátást igénylők 75%-a nő volt. Az átlagéletkor 79-80 év volt. 56 fő ellátott a házi segítségnyújtást is igénybe vette.

A segélyhívások száma 2012-ben összesen 381 volt, havi átlagban 31,75. Ennek havonkénti megoszlását a diagram mutatja:



A jelzések többsége 6-18 óra között történt. A napok között jelentős eltérés nem volt tapasztalható.

A jelzések okai:

Segélyhívás oka	Segélyhívások száma
Szomatikus probléma, rosszullét	13
Mentális probléma	140
Baleset	61
Krízishelyzet	2
Higiénés szükséglet miatt	5
Téves riasztás	0
Fizikai segítségnyújtás	0
Egyéb okok	160
<b>Mindösszesen:</b>	<b>381</b>

Az esetek megoldása:

Eset megoldása	Esetek száma
Beszélgetés, megnyugtatás	260
Ápolás és saját gyógyszer beadás	1
Házi- vagy ügyeletes orvos hívása	6
Mentőhívás	1
Gondozás: pelenkacsere, mosdatás	9
Téves riasztásról meggyőződés	1
Fizikai segítségnyújtás	59
Egyéb	44
<b>Mindösszesen:</b>	<b>381</b>

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás 2012. december 31-én 24 órakor megszűnt. A szolgáltatás megszüntetése miatt csupán néhányan keresték fel a Bárka intézményvezetőjét vagy a Fenntartó képviselőjét.

## Éteztetés

Az étkeztetés biztosítására a klubokban van lehetőség helyben fogyasztással, továbbá házhoz szállítással azok számára, akiknek egészségi állapota nem teszi lehetővé azt, hogy valamelyik nappali intézményben helyben fogyasszák el ebédet.

2012-ben kiveztük, hogy az idősök klubjaiból az étel elvihető legyen egyszer használatos dobozokban, mivel ezek jelentős költséget jelentettek a Fenntartónak, amely összeget nem tudtunk érvényesíteni a személyi térítési díjban.

Minden klubban az étkezők kulturált körülmények között fogyaszthatják el ebédjüket.

Klubjainkban (ide nem értve az évközben elkerült Örökifjak Idősök Klubját) összesen 148 fő étkezett 2012. január 1. napján, december 31-én pedig 161 fő.

Klubjainkban étkezők között egyre gyakrabban jelennek meg az aktív korú inaktív személyek. 2012-ben az klubban étkezők mintegy 40%-a 65 éven aluli személy volt. Ez az arány – a 2013. évi kezdő adatok alapján – növekszik.

Az 65 év alatti személyek komplex problémáinak kezelése érdekében szoros az együttműködés a Családsegítő Szolgálat és a klubok között.

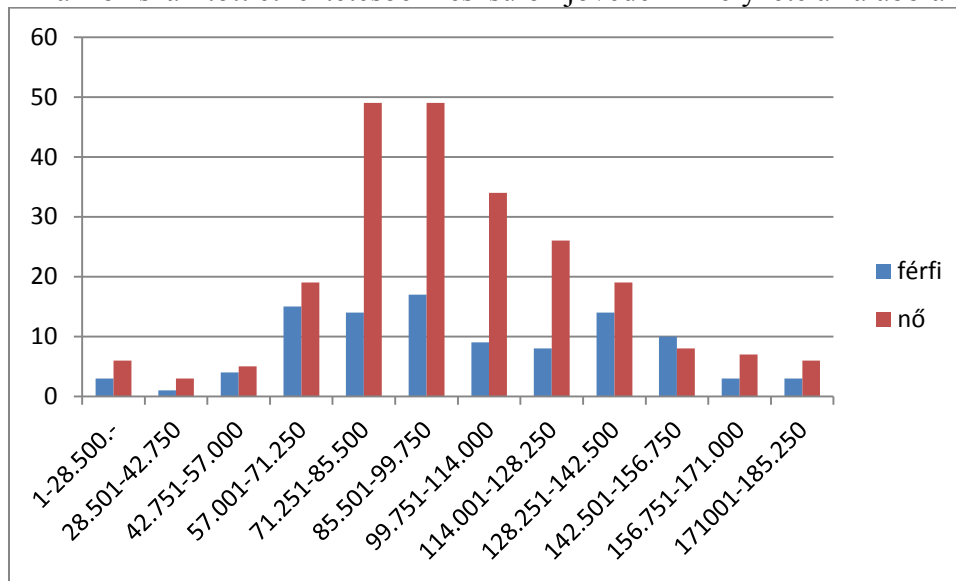
A klubok mellett lehetőség adódik arra is, hogy a napi egyszeri meleg ételt az arra rászoruló otthonába szállítva kaphassa meg. A szolgáltatásban részesülők Kőbánya illetékességi területén élő állampolgárok, akik életkoruk, egészségi állapotuk, szociális helyzetük miatt magukról másként nem tudnak gondoskodni. Kezdetben ez csak az idősgondozás irányába tolódt. Az utóbbi idők tapasztalata és gyakorlata azt mutatja, hogy az aktív korú inaktív személyek (2012-ben 17%), a fogyatékkal élők, a pszichiátriai és szenvedély betegek is ellátásra szorulnak.

A házhoz szállított étkeztetés szolgáltatást igénybe vevők száma 2012.01.01-án 321 fő volt. Új felvételre 133 fő került, az étkezést 122 fő mondta le (61 fő az igényét mondta le, 55 fő nyert elhelyezést szakosított ellátási formában, 5 fő elköltözött a kerületből). A szolgáltatást így december 31-én 332 fő vette igénybe, közülük 84 fő hétvégén is.



A KSH adatai alapján 2011. december 31-én 548 fő részesült szociális étkeztetésben, 2012. december 31-én csupán a Bárka 493 fő részére biztosította a szolgáltatást. (Vélhető, hogy az újhegyi, immár a Szivárvány NKFT klubban étkezők adataival együtt a kerületben szociális étkeztetésben részesülők száma meghaladta 2012. december 31-én a 2011. évi számot. Az is vélhető, hogy aktív korú inaktívok száma és aránya az ötödik klub adataival tovább növekszik.)

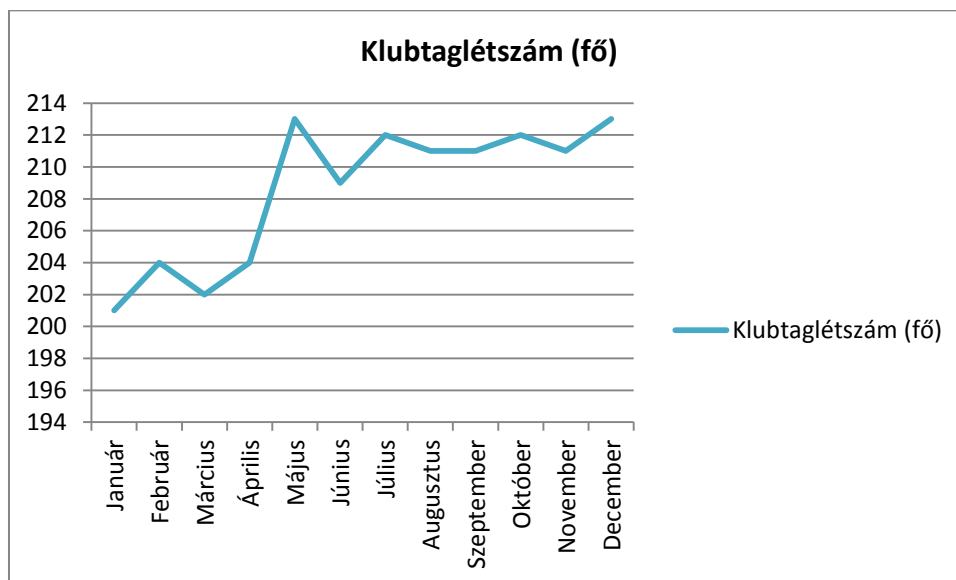
A házhoz szállított étkeztetésben résztulók jövedelmi helyzete az alábbiak szerint alakult:



Ez az adat a 2013. évi intézményi térítési díjak megállapítása során bírhat relevanciával.

## Idősek klubjai

A beszámolóban csak a négy, teljes évben a Bárka által működtetett klub 2012. évi munkáját foglalom össze.



A négy klubban összesen 200 az engedélyezett férőhely. A kihasználtság, az átlagforgalom minden klubban 95% felett volt 2012-ben, a két 60 fős klubban ez elérte a 100%-ot. A klubtaglétszám – amint a fenti ábra is mutatja – meghaladta a férőhelyek összesített számát (200 férőhely).

A négy klubban a már említett szociális étkeztetés mellett gazdag, a szolgáltatást igénybe vevőket szükségleteikhez igazodó, sok esetben a több éves, évtizedes hagyományokra visszanyúló programokkal várják.

A klubok „saját” programjai mellett természetesen szerveztünk „központi” programokat is, különösen az idősek hónapjára.

Ez a szakfeladat tehát jól kihasználta, a szükségletek visszatükrözik a kőbányai idősök szükségleteit.

Tekintettel a KMOP-5.1.1/A-09-2f-2011-0001 jelű „A kőbányai Kis-Pongrác lakótelep szociális célú városrehabilitációja” ERFA finanszírozású projekt megvalósítására, a Salgótarján utcai klub 2012-ben több rendezvényt is befogadott. Ezekben a programokban sok esetben a klubtagok is részt vehettek, más esetben (pl. gyermekek korrepetálása, a Községi Ház kialakításáig az úgynevezett mini projektek megvalósítása tekintetében) a klub helyet biztosított annak érdekében, hogy a pályázatban foglalt határidőre és zökkenőmentesen teljesíthetők legyenek.

Valamennyi klub kirándulás, szabadidős program szervezésére pályázatot nyújtott be az NCSSZI-hez. Az (akkor még) öt pályázatból egy lett nyertes. A pályázat megvalósítása keretében a Román utcai klubunk kirándulást szervezett Ceglédre.

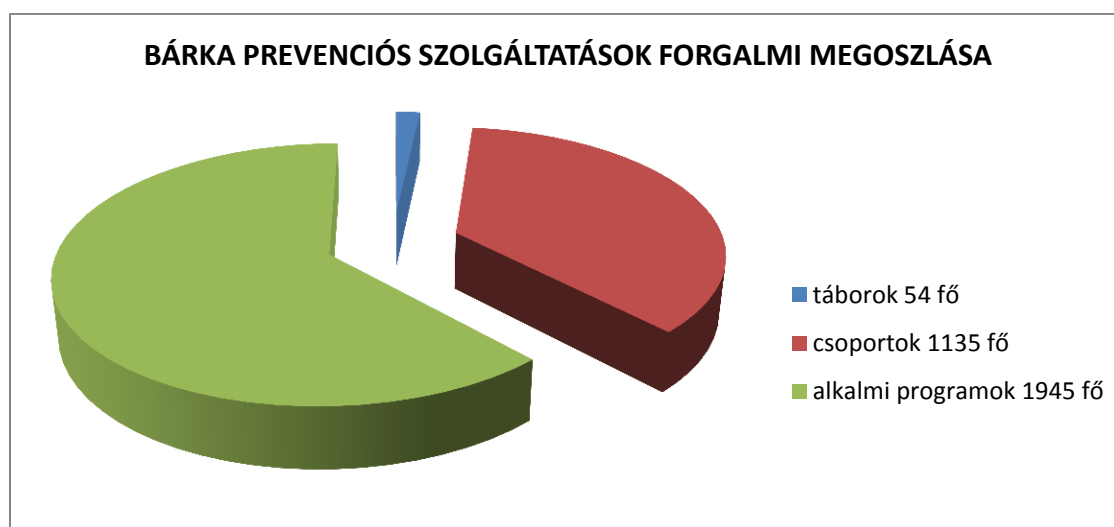
A klubtagok 30%-a 65 évesnél fiatalabb. Közülük sok a rokkantnyugdíjas vagy pszichiátriai beteg. Az ő speciális igényeiknek megszervezése szempontjából lényeges a Bárka más telephelyeivel való együttműködés. Ennek a csoportnak tehát szükségleteit a szociális gerontológia eszköztárával nem lehet adekvátan kielégíteni.

A szolgáltatás minél hatékonyabb szervezéséhez járul hozzá, hogy a klubvezetők részt vesznek a család gondozók esetmegbeszélő csoportjain, illetve lehetőséget biztosítunk számukra is szupervízióra, valamint 2012-ben részt vettek közülük addiktológiai továbbképzésen<sup>2</sup>.

### A Prevenációs Csoport munkája

A Bárkában 2011 ősze óta működik egységes szemléletű, valamennyi telephely munkatársait bevonó és ellátottjait (sokszor egész Kőbánya lakosságát) programokkal megcélzó prevenációs munkacsoport.

2012-ben a csoport több taggal is bővült. Így az új KEF koordinátorral, az iskolai szociális munkásokkal (azokkal is, akik a KMOP-5.1.1/A-09-2f-2011-0001 jelű „A kőbányai Kis-Pongrác lakótelep szociális célú városrehabilitációja” című projektben tevékenykednek).



<sup>2</sup> Ez a továbbképzés ingyenes volt, a KMOP-5.1.1/A-09-2f-2011-0001 jelű „A kőbányai Kis-Pongrác lakótelep szociális célú városrehabilitációja” című projekt egyik úgynevezett mini projektjének keretei között valósult meg.

A prevenciós programok megvalósításához szükséges források előteremtésére nagy gondot fordítunk. Az év során folyamatosan keresünk elsősorban kőbányai illetőségű cégeket, hogy programjainkat támogassák. A 2012. évben is meglehetősen sok ilyen sikerült megnyernünk a hátrányos helyzetű társadalmi rétegeknek szóló rendezvényeink megvalósítására. Az adományozóink sok esetben kedvezményes jegyvásárlással (például az állatkert esetében), ingyenes jegy biztosításával (például Múzeumok éjszakájára), illetve egyéb tárgyi ajándékokkal segítik munkánkat.

A szűk költségvetési keretek mellé pénzadományokat is sikerült szereznünk. Az elmúlt évben több mint 3.000.000Ft-ot költöttünk programjaink, táboraink megvalósítására, melyet elsősorban a Dréher Sörgyár adományának, illetve a nagy sikerű, dr. György István főpolgármester-helyettes által megszervezett „Adjunk a húroknak” rendezvény bevételéből állt módunkban.

Folyamatosan figyeljük a pályázatokat, keressük a lehetőségeket, az együttműködés egyéb formáit, hogy intézményünk - szakemberek bevonásával - minél színesebbé tegye a kerületi lakosok életét.

A Prevenciós Csoportban jelentős az önkéntesek tevékenysége. 2012-ben ismét jöttek diákok a Kőbányai Szent László Gimnáziumból kortárs segítőként korrepetálni.

Heti rendszerességgel megtartott programok

A csoportok alakításánál nagy gondot fordítunk arra, hogy ügyfeleink részére lehetőleg minden korosztály és problémacsoport mentén tudjuk segíteni a családgondozás folyamatát, nagy hangsúlyt fektetve a további nehézségek megelőzésére.

A csoportok, klubok szolgáltatásait a kerületünkben az elmúlt év során 171 fő vette igénybe. Összesen 16 féle csoportot működtünk. Az egyes telephelyeinken megvalósuló szolgáltatásokat telephelytől függetlenül minden ügyfelünk számára elérhetővé tettük, mindezek a családgondozás során hatékony segítséget jelentenek.

A csoportjainkon legfontosabb a szocializáció folyamatának megerősítése. A családgondozás részeként megjelenő, szakemberek irányításával történő csoportfolyamatok elősegítik:

- A társas készségek fejlesztését, az értékorientáció megváltoztatását, az antiszociális viselkedésminták helyes irányba terelését.
- Az alkalmazkodó-készség fejlesztését.
- A kommunikációs és társas készségek fejlesztését a különböző programokon való részvétellel, a különböző értékszempontok megismerését.
- Konfliktuskezelési technikák elsajátítását, alkalmazási készségek fejlesztését.
- Szülő-gyerekek kapcsolat erősítését.
- Nevelési problémák felismerését, megoldásának elősegítését.
- A csoport által alkalmazható együttműködési mintákat, életmintákat, érdekérvényesítési eszközöket, technikák megismerését.

A heti rendszerességgel megtartott klubjaink nyitottak. Jól szervezettségüket, tartalmasságukat az is mutatja, hogy az Óhegyi NOÉ levelezőlistáján az egyik szülő társainak ajánlotta a Gyermekjóléti Központ játszóházát őszi szüneti programként. (A levélíró egyébként rendszeresen látogatja gyermekeivel a programot.)

Csoportjaink:

	Forgalom
Kék szalag klub pszichiátriai betegeknek	264
Manócska	174
Babamama	328
Kis-kamaszcsoport	226
Filmklub	68
Ószirózsa	313
Matek csoport	57
Okoska iskola előkészítő csoport	13
Játszóház	522
Kréta anyanyelvi csoport	54
Felvételi előkészítő	32
Barangoló	191
Szabadidős csoportok nyár	197
Nyakunkon az élet kamaszklub	27
Mozdulj rá!	11
Felfedezők	31
<b>Összesen:</b>	<b>1135</b>

2012-ben megvalósított alkalmi prevenciók célú programjaink

	Létszám (fő)
Egészségnap tavaszi	120
Egészségnap őszi	107
Csomagoló parti (tankönyvsomagolás)	31
Gyermeknap	293
Karácsony	304
Dréher/ családi nap	295
Dréher/ adventi kézműves	37
Nyári szabadidős programok	197
Babaruha börze tavaszi	171
Babaruha börze őszi	176
Drog-prevenciók napok (KEF)	76
Bárka szakmai nap (Janikovszky)	64
Családi sportnap	74
<b>Összesen:</b>	<b>1945</b>

Tavaszi programjainkat a babaruha börzével nyitottuk, majd hamarosan egészségnapot tartottunk a családsegítő szolgálatban.

A KEF által lebonyolított drog-prevenciók foglalkozások is tovább színesítették lehetőségeinket.

Nagyszerű volt gyermeknapunk, melyen több kerületi fórumon is értesülhettek Kőbánya lakói. Nagy gonddal szerveztük nyári szabadidős programjainkat, ahol az ügyfeleink részére szerény költségvetésből minél gazdagabb programokat biztosítottunk. Nyáron tartottuk már hagyományosnak mondható családi sportnapunkat, amiről a helyi média szintén tudósított. A

sport szerepet játszik az egészségfejlesztésben, önértékelésünkben, az önbecsülésünkben, közérzetünk javításában, személyiség-fejlődésünkben. Élettani és pszichológiai fontossága mellett a szórakozás, a hasznos szabadidő-eltöltésnek is kiváló módja, és nem utolsósorban a mai piaci szemléletű világban a csapatszellem, a kitartás, a versenyszellem megalapozójaként is számolnunk kell vele.

Az egészségnevelés – és így tervezett programunk - célja, hogy például, ráutaló magatartással, közös ténykedéssel megtanítsuk a fiatalokat, családokat arra, hogyan kell az egészségünket, egyik legnagyobb értékünket megőriznünk, védenünk és fejleszteniünk.

Ősszel nagy gonddal készültünk a csomagoló partira, ahol a gyerekek tankönyveiket ingyen becsomagoljuk. Egészségnapunkon, babaruha börzénken szintén sok látogatónk volt. Munkatársaink olyan program megvalósítására törekedtek, melynek alapvető célja az információ-közvetítés, a prevenció, ártalomcsökkentés, az önismeret növelése, az egészséges életmód, ezen belül a helyes táplálkozás, a mozgás, a szabadidő eltöltésével kapcsolatos alternatívák kínálása. Szűrővizsgálataink közül kiemelném a tüdőszűrés fontosságát (erre évente egy alkalommal a Magyar Máltai Szeretetszolgálat mobil tüdőszűrő buszán keresztül van lehetőségünk). A szociális munka kapcsán beigazolódni látszik, hogy a társadalom perifériájára sodródott embereknek az egészségi kockázata nagyobb, melyet tapasztalataink megerősítenek. Az egészséges táplálkozás jegyében szendvicseket készítettünk magvas-, korpás-, barna-, rozs- kenyérfélékből. Az egészséges ételkóstolón kívül ügyfeleink az idősgondozásból érkezett két kedves nagymama segítségével a „nagy teázójában” megízlelhették a gyógynövényekből készült finom innivalóikat is. Fontosnak tartottuk a zöldségek és a gyümölcsök kóstolását is, ezért szinte minden állomáshelyünkön ilyen ételekkel kínáltuk meg ügyfeleinket.

Az iskolai szociális munkát a Janikovszky Éva Általános Iskola Üllői úti tagintézményében tartott „BÁRKA-NAP”-pal színesítettük. Szerencsére a karácsonyi ünnepségek az „Adjunk a húroknak” jótékonysági koncert segítségével meglehetősen nagyszabásúra sikerült a hátrányos családjaink nagy örömeire – további 300 főnek tudtunk a koncert bevételéből 3000 Forint értékben ajándékot adni.

#### Táboraink

- Balatonlellei gyermektábor
- Kétdobonyi családi tábor

Minden évben szervezünk táborokat is, 2012 évben 54 fő táboroztatására nyílt lehetőség. A táborok legnagyobb hozadéka:

- A tábor után a gyerekek szívesebben járnak az intézmény többi programjára (gyereknapi, egészségnap, játszóház, kirándulások).
- Sokkal együttműködőbbek a segítő kollégákkal (családgondozó, fejlesztőpedagógus), lelkesebben vesznek részt a közös munkában, tanulásban, társadalmi felelősségvállalásban.
- A gyermekek lelkesedése, szakemberekhez való kötődése a szülők hozzáállásán, problémamegoldó képességén is sokat változtat. Szívesebben fordulnak segítségért egy olyan emberhez, akivel a bizalmi kapcsolat már kialakult.
- A gyermek, szülő, szakember között egy folyamatos, még eredményesebb kapcsolat alakul ki, melyben a szakember tényleges segítőként és nem pedig a családi élet felborítójaként van jelen.
- A táborban jelenlévő szakembere teljes képet kapnak a családgondozók által ajánlott gyermekről, családjáról. Tapasztalataikat beépíthetik a szülőkkel végzett közös munkába.



A BÁRKA dolgozói évről évre igyekeznek élménydús, hasznos és nem utolsó sorban sikerekben gazdag programokat nyújtani klienskörüknek.

A táborok szervezését, kivitelezését a prevenciós csoport kollégái látják el, mint a többi prevenciós és szabadidős rendezvényt. A gyerekek így nem csak a programokhoz, hanem a programon résztvevő kollégákhoz (családgondozó, fejlesztőpedagógus, utcai szociális munkás) is kötődnek.

Programjaink közül a táborok a legvonzóbbak klientúránk számára. Tapasztalatunk szerint a tábor után a gyerekek szívesebben járnak az intézmény többi programjára (gyereknapi, egészségnap, játszóház, kirándulások).

A kötődés, a segítségnyújtás, a megértő, toleráns viselkedés hatására a gyerekek és a szülők is sokkal együttműködőbbek a kollégákkal (családgondozó, fejlesztőpedagógus), lelkesebben vesznek részt a közös munkában, tanulásban, társadalmi felelősségvállalásban. A gyermekek lelkesedése nagymértékben hozzájárul a szülők álláspont változásához. Szívesebben fordulnak segítségért egy olyan emberhez, akivel a bizalmi kapcsolat már kialakult. Az esetek többségében a gyermek, a szülő, a szakember között egy folyamatos, még eredményesebb kapcsolat alakul ki, melyben a szakember tényleges segítőként és nem pedig a családi élet felborítójaként van jelen.

A táboroztatásban során elsődleges szerepet kap munkánkban a prevenció és a szocializáció. Családjaink többsége nem hétköznapi problémákkal küzd. Ezért sokszor a családi minta jellege sem normakövető. A családi táborok alkalmával megismerhetjük családjaink belső működését, preventív lehetőségeket nyújtva számukra a változáshoz. Nem csak mi szakemberek, de a többi család is láthatja más családok mindennapjait, mely több esetben példaértékűvé válhatnak. Előfordulhat, hogy a szülők saját értékrendjük szerint jól szocializálják családjukat, melyet a tágabb értelemben vett társadalom elutasít.

Más családok mintája hathat rájuk pozitívan és negatívan egyaránt, de e hatás felismerése mindenképp pozitív tényező.

Évről évre több olyan családot láttunk vendégül, akik már az előző években is velünk tartottak. Megtapasztalhattuk az elmúlt évek változásait. A változásokról elmondható, hogy pozitívak.

A táborban jelenlévő szakemberek teljes képet kapnak a családgondozók által ajánlott gyermekről, testvérpárról. Tapasztalataikat beépíthetik a szülőkkel való közös munkába.

A 2012-es évben a szociális gyermektábor tíz napos turnusát megbontottuk két öt napos turnusra. Így 16 gyermek helyett 32 gyermek részesülhetett a (balatoni) táborozás élményében, növelve így a segítő szakemberek jelenlétét, hatékonyságát a család életében.

## **Fejlesztőpedagógiai tevékenység mint prevenció**

Intézményünkben a fejlesztőpedagógiai ellátás célja

- a gyermekek egyéni fejlesztése,
- tanulás-módszertani ismeretek nyújtásával az önálló tanulási szokások kialakításának elősegítése,
- magántanulók felkészítése,
- pótvizsgára való felkészítés,
- az iskolai lemorzsolódás, kimaradás megelőzése.

Itt kizárólag azoknak a gyermekeknek segítünk, akik tanulási nehézségeik mellett halmozottan hátrányos helyzetűek, veszélyeztetettek. A célunk komplex segítséget nyújtani számukra, egyben támogatva a családgondozó munkáját is.

A munkánk hatékonyságának meghatározói elsősorban:

- a fejlesztés és iskolai eredmények fenntartása mellett szocializáció elősegítése, magatartási problémák csökkentése,
- együttműködés és bizalmi kapcsolat kialakítása,
- egyéb tanulási nehézségek tovább gyűrűzésének megakadályozása, szakellátás megszervezése,
- magántanulóvá válás során ellátás, nyomon követés és vizsgákra való felkészítés,
- iskolai hiányzások csökkentése, megszüntetése.

Mivel törekszünk a problémák átfogó kezelésére, így más intézmények, pl. nevelési tanácsadók vagy iskolában történő ellátás formáitól a módszerekben, a pedagógiai célokban és feladatokban is alapvető különbségeket figyelhetünk meg. Éppen ezért a feladatvégzést minőségi és nem mennyiségi mutatók határozzák meg elsősorban.

### **Az iskolai szociális munka mint prevenciós szolgáltatás a Bárka részéről**

A tavasz folyamán két intézményben, a Janikovszky Éva Általános Iskola Üllői úti tagintézményében és a Széchenyi István Általános Iskolában sikerült az iskolai szociális munka kísérleti modelljét elindítanunk.

A kísérleti szakasz eredményességét és hasznosságát mutatja, hogy augusztus végén a Janikovszky Iskola vezetői levélben külön kérték, hogy a program folytatódhasson intézményükben.

Az őszi folyamán – a kísérleti szakasz eredményeire is alapozva – a KMOP-5.1.1/A-09-2f-2011-0001 jelű „A kőbányai Kis-Pongrác lakótelep szociális célú városrehabilitációja” projekt keretében további két iskolát (Bem, Wesley) tudtuk bevonni az iskolai szociális munka programba.

Az Üllői úti iskola iskolai szociális munkásának összefoglalója jól érzékelteti azokat a lehetőségeket, melyeket ez a szolgáltatás magában rejt:

„Mint iskolai szociális munkás közvetítő szerepet játszom a gyermekjóléti szolgálat és az Üllői úti Janikovszky Éva Általános Iskola között. A családgondozókkal való egyre szorosabbá váló kapcsolatomból bontakozik ki egy olyan közös munkafolyamat, melynek során egymás munkájának támogatása, kölcsönös segítése, a minőségbiztosítás növelése és a felek közötti állandó kapcsolattartás biztosítása a fő cél. Mivel időm tetemes részét az iskolában töltöm, lehetőségem van megfigyelni a gyerekek viselkedését kortársaik és az intézmény keretei között, továbbá a tanárok gyerekekkel kapcsolatos problémáiról, véleményéről első kézből értesülök. A gyermekvédelmi felelőssel folyamatosan konzultálok, ott vagyok az esetmegbeszéléseken.

A gyerekekkel való közvetlen kapcsolat kiépítését nagyon fontosnak tartom, programjaimat igyekszem úgy szervezni, hogy minél több gyereket tudjak bevonni. Az osztályok számára igény szerint közösségépítő foglalkozásokat tartok, hangszerimmal többször részt vettem már énekórákon. Ezekon túl vannak rendszeres foglalkozásaim, illetve alkalmanként iskolai és külső programokat szervezek a tanulóknak. Példaként felsorolok néhányat:

- 1-1 osztály számára színházi nevelési foglalkozás szervezése a Marczibányi Művelődési Központban,
- családi játékdélutánra épülő BÁRKA-nap megvalósítása az iskolában,
- fogalmazáspályázaton részt vevők jutalmazása szinkronstúdióban történő látogatással,

- nyolcadik osztályos tanulóknak hat alkalmas értékfeltáró-pályaorientációs foglalkozás tervezése és lebonyolítása,
- első osztályosoknak heti rendszerességgel napközi ideje alatt énekes-zenés foglalkozás
- Angol Klub szervezése hetente
- Dumakör vezetése hetente
- Klubszoba-ügyelet hetente
- iskolaújság havi szerkesztése a diákokkal
- részvétel az iskolai rendezvények lebonyolításában,
- a leendő elsősöknek tartott előkészítő foglalkozások vezetésében való segítség.”

A Kis-Pongrác projekt iskolai szociális munkásának tevékenysége:

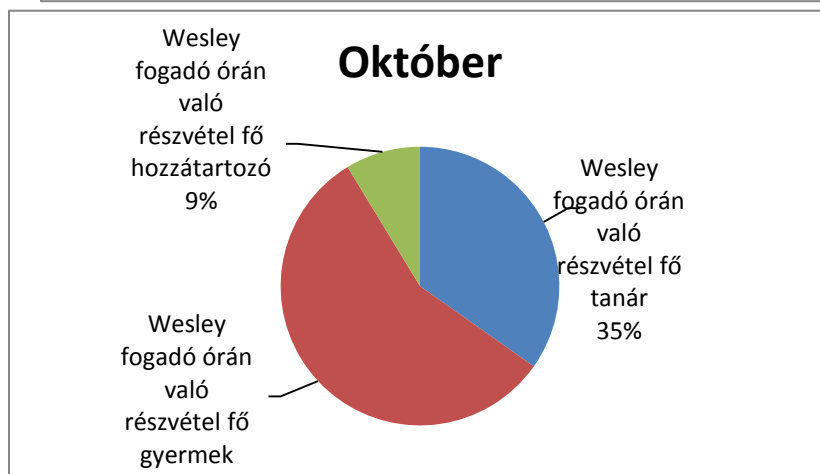
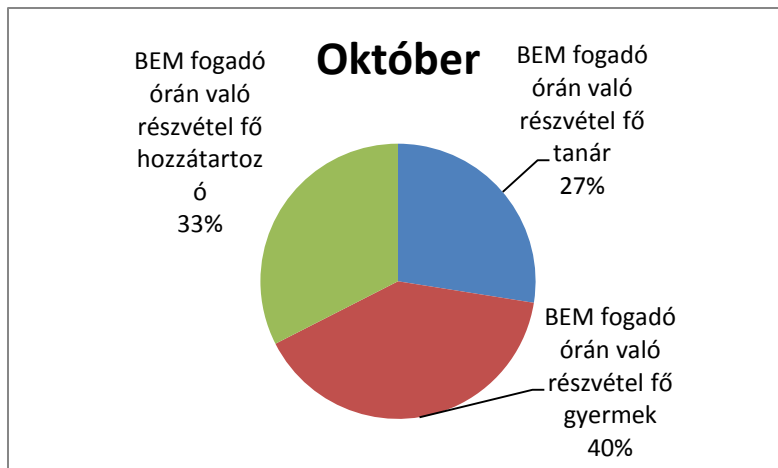
Az iskolai szociális munkás a problémákkal küszködő gyermekeket egyik fő közösségében, az iskolában keresi meg, ott segíti beilleszkedésüket, megmaradásukat. Munkáját napi kapcsolatban a pedagógusokkal, a mentorral, valamint a családgondozókkal végzi. Eszköztárában túlsúlyban van a közösségi szociális munka, de szükség szerint az egyéni esetkezelés eszközeivel is dolgozik.

Munkája során fontos szempont a családgondozók munkájának segítése, a gyermekek, illetve a család bizalmának elnyerése, a tanulók veszélyeztetettségének iskolán belüli feltérképezése, lehetőség szerinti megelőzése, szükség esetén egyéni esetkezelést folytatva a gyermekkel, a családdal. A projekt, illetve a gyermekjóléti családgondozóknak jelzi azokat a családokat, ahol saját eszközeivel a veszélyeztetettséget megszüntetni nem áll módjában.

Munkáját elsősorban a Wesley János Általános Iskolában és a Bem József Általános Iskolában végezte.

Az iskolai szociális munkás 2012 október – december közötti főbb tevékenysége:

- 18 megbeszélésen vett részt;
- 41 szakkört, foglalkozást tartott, melyeken 317 fő vett részt;
- egyéni esetkezelést folytatott 55 esetben.
- fogadóóráin 370 fő jelent meg (106 pedagógus, 205 gyermek, 59 hozzátartozó);



A fenti két ábra a fogadóórák látogatottságát mutatja a Bem József Általános Iskolában és a Wesley János Általános Iskolában.

Az általános iskolákban tartott fogadóórák adatai a felmerülő egyéni esetkezelési szükségleteket is mutatják, iskolákra bontva. Az iskolák eltérő statisztikája a további szociális tevékenység számára iránymutató.

A prevenció munkacsoport tevékenységét színesítik, kiegészítik a KEF munkája, továbbá a KMOP-5.1.1/A-09-2f-2011-0001 jelű „A kőbányai Kis-Pongrac lakótelep szociális célú városrehabilitációja” című projekt alábbi, a Bárka által megvalósított soft elemei. Ezek a programok jórészt csak a projekt akcióterületére korlátozódnak, de a belőlük nyert tapasztalatok a prevenció munkacsoport ki tudja a 2013. évben terjeszteni egész Kőbányára. A soft feladatok közül ki kell emelni a mentorálást, ami szinte „párban jár” az iskolai szociális munkával.

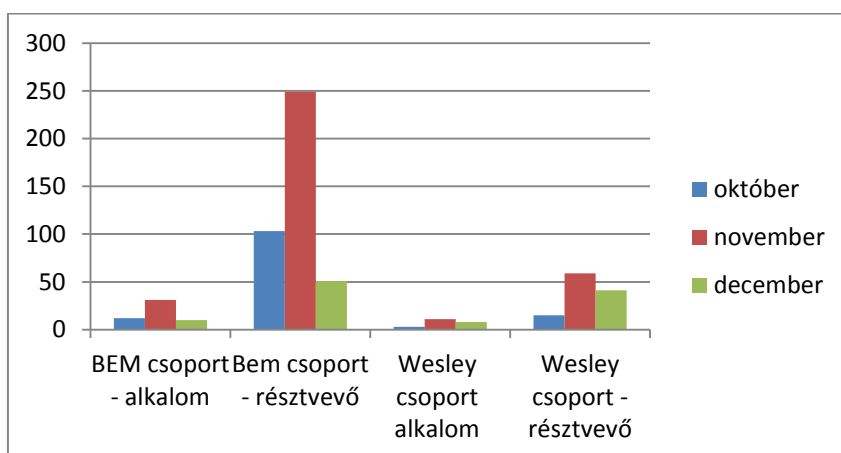
A mentor a munkáját az iskolai szociális munkással a kezdetektől összehangoltan, egymás feladatait tudatosan kiegészítve végezte. Ennek köszönhetően számos tevékenységi elem „visszaköszön” az iskolai szociális munkás tevékenységéből.

Napi kapcsolatban állt a pedagógusokkal, az iskolai szociális munkással, a fejlesztő pedagógusokkal, valamint konzultál a családgondozókkal, az egyetemisták mentorával is. Feladatát a Bem József Általános Iskolában és a Wesley János Általános Iskolában végezte.

A mentor főbb tevékenysége a számok tükrében:

- a mozgásfejlesztő órák alatt, előtt és után segédkezett 9 alkalommal;
- 21 megbeszélésen, rendezvényen vett részt;
- 75 szakkört, foglalkozást tartott, melyeken 518 fő vett részt;

- o fogadó óráin 52 pedagógussal 114 diákkal és 24 hozzátartozóval beszélgetett.



A mentor által tartott csoportfoglalkozások. (A december hónap fél hónapnak számít az iskolai programok és a téli szünet miatt). Az ábráról kitűnik az is, ami a soft programelemek megvalósítása során általános tapasztalatunk, hogy a projektre a Bem József Általános Iskola tanulói, tanárai és szülői sokkalta nyitottabbak.

Nagyon fontos programelem Kis Pongrác Projektben a korrepetálás, melyet egyetemi hallgatók bevonásával végzünk.

Ennek a soft tevékenységnek köszönhetően 2012 nyaratól, a pótvizsgára való felkészítéstől egyetemi/főiskolai hallgatók segítik a telepen élő nehezebben tanuló diákok előrehaladását.

A soft tevékenységek keretében megvalósítandó **korrepetálási, fejlesztési feladatok** ellátását, a rászoruló gyermekek pótvizsga felkészítését és korrepetálását 10 egyetemi hallgató végezte személyi változás nélkül.

- o a pótvizsga augusztusi felkészítési időszakában összesen 240 tanítási órát tanítottak; a résztvevő gyermekek száma 40 fő volt.
- o a tanév kezdetétől a korrepetálás keretében az egyetemisták októberben és novemberben 320 tanítási órát tartottak, szeptember és december hónapban a megállapodás szerint fél hónapot tanítottak.

A hallgatók munkája azonban nem lehetne sikeres, ha őket nem mentorálnák a képzők képzése mintájára.

A közvetlen soft elemek között szereplő ösztönző programok és tanulást segítő fejlesztő tevékenység megvalósításában közreműködő egyetemisták mentorálásával megbízott kolléga megszűrte a jelentkező egyetemi hallgatókat, elkészítette a szükséges dokumentációkat, tájékoztatta a kőbányai iskolák gyermekvédelmi felelőseit a lehetőségéről, megszervezte és irányította az egyetemisták munkáját, elkészítette az óra és terembeosztásokat; probléma esetén konzultált az érintettekkel, szakmai tanácsaival segítette az egyetemi hallgatók munkáját. Az egyetemisták mentora óralátogatásai alkalmával tett pedagógiai megfigyelései alapján az egyetemi hallgatók jól felkészültek, munkájukat lelkiismeretesen, legjobb tudásuk szerint végzik.

A korrepetálás az ösztönző programokkal válnak teljessé.

Az egyetemisták által végzett korrepetáláson résztvevő gyermekek számára havonta ösztönző programokat szerveznek az ezzel megbízott szakemberek:

- o A Csillebérci Kalandparkban csapatépítő tréningen vettek részt a társaság.

- A Sas-hegyre tervezett kirándulás esőzés miatt mozi látogatásra változott.
- Tropicariumba az óceánok világával ismerkedhettek meg a gyerekek.
- A Szemlő-hegyi barlangban cseppköveket, ásványokat, a barlangászat eszközeit tanulmányozták a résztvevők.

2012-ben a kollégák szorosan együttműködtek a projekt menedzsmenttel, a projektben résztvevő szervezetek képviselőivel, a Bárka szakembereivel, a különböző szolgáltatást nyújtó munkatársakkal, a szociális ellátórendszerben dolgozó kollégákkal; szolgáltatásaikat ajánlották az adott problémakörrel küszködő, rászoruló gyermekek, családok részére. A Bárka tevékenységeibe és a mini projektek programjaiba, klubjaiba a gyermekek, a családok bevonása folyamatos volt, ezáltal elősegítve a projekt soft tevékenységeinek minél sikeresebb megvalósítását.

### **Lakhatási, Életviteli, Lelki-segítségnyújtási, Egzisztencia-teremtési, Közösségi (LÉLEK) Program**

A 2012. évben kezdte meg munkáját a NEFMI/EMMI támogatásával a kőbányai LÉLEK Program. A program kezdeteitől szakmai-módszertani segítséget kértünk a Baptista Szeretetszolgálattól. Ez a szakmai-módszertani segítség azonban többszöri ígéret ellenére elmaradt, s hónapokkal a program kezdete után Gyuris Tamás, a Szeretetszolgálat munkatársa elárulta, nem áll rendelkezésükre az ígért módszertani segédanyag. Így minden, amit a Bárka a LÉLEK Programban elért, az a benne dolgozók és a Bárka vezetőjének korábbi szakmai tapasztalataira épül, továbbá a program megvalósítása során kipróbált módszertani elemek hozadéka.

A LÉLEK Program főbb tevékenységei: LÉLEK Pont, ahol információt nyújtanak bárkinek, aki lakhatási problémával küszködik, hajléktalan személy. A LÉLEK Pontban történik a Programba jelentkezők első interjúja is.

A Kőbányai LÉLEK Pont 2012. 02. 15-e óta működik. A Kőbányai LÉLEK Pont a program tehát ügyfélszolgálati feladatait ellátó információs és belépő helyszín, amely az egyéni esetkezelésért, a programban résztvevő önkormányzati és külső szervezetek részvételének koordinálásáért felelős szakmai műhelyként működik.

A LÉLEK Programba való bekerülésnek egyik alapfeltétele, hogy a hajléktalan személy munkát vállaljon. A pályázati program keretében a KŐKERT Kft-nél volt lehetősége elhelyezkedni azoknak az ügyfeleknek, akik a nyílt munkaerőpiacon nem rendelkeztek munkával.

A LÉLEK Program harmadik, a Bárka feladatai közül talán a legfontosabb eleme, a lakhatás biztosítása volt. 2012. december 31. napján 26 lakója volt a LÉLEK Házaknak.

A LÉLEK Pontban gyakran találkozunk olyan hajléktalanná vált emberekkel is, akik nem a kerületben veszítették el lakhatásukat, tulajdonképpen semmilyen kőbányai kötődéssel nem rendelkeznek. Őket nem tudjuk a programba integrálni, de senkit sem engedünk el „üres kézzel”: megkeressük a számukra legmegfelelőbb ellátási formát és felvesszük a kapcsolatot a társintézményekkel. Számos esetben oldottunk meg ilyen formában krízishelyzeteket. A LÉLEK Programba 138 fő jelentkezett, akik közül 116 főről tudunk adatot szolgáltatni 2012. december 31-ig. A kieső 16 főről már az első beszélgetés során kiderült, hogy kőbányai kötődése nincsen, így a legalapvetőbb információkkal való ellátás után, a velük való munka megszakadt. A Programba 63 fő került be december 31-ig, 4 fő pedig várta a Hivatal visszajelzését.

A jelentkezők 75,86%-a férfi.

Iskolai végzettség szerint:

8 ált. alatt	8 ált.	szakm.	éretts., közisk.	felső	egyéb szakma
3	57	35	20	1	18

Életkor szerint:

18-25	25-55	55-65	65-
4	92	20	0

Gazdasági aktivitást tekintve 70 fő álláskereső, inaktív kereső 13. 89 fő volt egyedülálló.

A Programba való bekerülés folyamata

A célcsoportba tartozó személyek „felkutatása” a telephelyünk szakemberei által elkészített adatlap segítségével történik. Az adatok feldolgozásával megállapítható, hogy a programba önkéntesen jelentkező személy ténylegesen kőbányai illetőségű hajléktalan személy-e. Az adatlapok az Önkormányzat Polgármesteri Hivatalának Ügyfélszolgálatán, a Szociális és Egészségügyi Csoportjánál, a Bárka telephelyein és a kerület hajléktalanellátó intézményeiben kerültek kihelyezésre.

Az adatlapon szereplő lakcímek ellenőrzését a Hatósági Iroda munkatársai végzik, a Szociális és Egészségügyi Csoport az adatok kiértékelését követően az adatokat továbbítja a LÉLEK Pont telephelyvezetője felé. Ez a folyamat a kitöltött és aláírt jelentkezéstől számítva átlagosan 5-8 napot vesz igénybe.

Kapcsolatfelvétel, kapcsolatépítés a X. kerületi hajléktalanellátó intézményekkel.

Ahhoz, hogy a LÉLEK Program által nyújtott lehetőségekről a kerületben működő hajléktalanellátó intézmények is értesüljenek, a személyes tájékoztatást találtuk a legmegfelelőbb megszervezetek munkatársaink.

Valamennyi ilyen intézménnyel jól működő partneri, az ügyfél érdekeit szem előtt tartó viszonyra törekszünk a kezdetek óta. Az alábbi intézményekkel van szorosabb-lazább kapcsolatunk:

- Baptista Szeretetszolgálat Bánya utcai szállója
- Vöröskereszt X. ker. szervezete
- BMSZKI Vaspálya utcai „Váltó -Háza”
- Hajléktalanszálló Előd utca 9.
- Hajléktalanokért Közalapítvány Gránátos utcai szállója
- Hajléktalanokért Közalapítvány Jászberényi úti szállója
- Fővárosi Bajcsy-Zsilinszky Kórház és Intézményei szociális munkásai
- Bárka Kőbányai Családsegítő és Gyermejjóléti Központ telephelyei

A fenti felsorolásban szereplő intézmények mind hajléktalan személyek ellátásával foglalkoznak, vagy a napi szolgáltatásuk során vélelmezhető volt az, hogy a látókörükbe kerülnek olyan ügyfelek, akiket érdekelhet az általunk nyújtott komplex szolgáltatás.

Ezen okból kifolyólag ezen intézményben dolgozó kollégák személyes találkozások során a LÉLEK Programról részletes szóbeli és írásbeli tájékoztatást kaptak Ezen túlmenően a program által kínált lehetőségeket tartalmazó tájékoztató anyag került megszerkesztésre és kiosztásra, hogy az ügyfelek által használt intézményrészekben, hozzáférhető helyen elérhető legyen az LÉLEK Pont elérhetősége és megközelíthetősége.

Azon ügyfeleinknek, akik nem felelnek meg a program feltételeinek, illetve akiknek az együttműködési megállapodását felbontottuk, lakhatási és egyéb jellegű problémáik vannak, segítséget nyújtunk a fentebb felsorolt intézmények közreműködésével.

#### Az ügyfelekkel végzett munka

A programba történő felvételt mindkét esetben megelőzi az interjúztatás, addiktológiai állapotfelmérés történik, majd ezt követően döntés a további irányvonalak meghatározásáról, megállapodás a hajléktalan klienssel és ennek dokumentálása.

Az első találkozás a klienssel kulcsfontosságú, mert magalopozza a jövőbeni együttműködést. A szakembereink feltárják a hajléktalanná válás okait, és megkeressük a problémák közötti összefüggést. Emellett feltérképezzük a hajléktalan személy kapcsolati rendszerét, a még meglévő erőforrásait és környezeti motivációs céljait annak érdekében, hogy láthatóvá váljék, hogy a kliens milyen mértékben hajlandó részt venni a problémája megoldásában.

Mindehhez szükséges volt a kellő mennyiségű adminisztrációs tevékenység kidolgozására, azért, hogy a fenti célok megvalósulhassanak, valamint átlátható, nyomon követhető módon legyen végezve a gondozási tevékenység, az adatfelvétel, az interjúztatás és a gondozási folyamat

Számos jelentkező – bár az első találkozás és adatfelvétel alkalmával ezt állította – semmilyen kőbányai lakhatással nem rendelkezett korábban. Más jelentkezőkről pedig az adategyeztetést követő első interjú alkalmával derült ki, hogy jelenleg nem képesek a hosszú távú együttműködésre és életmód-változtatásra (pl. absztinencia tartására). A program feltételeinek meg nem felelt jelentkezők zöme a jelentkezésükkor is hajléktalanellátó intézetek lakói voltak, így továbbirányításuk nem volt szükséges. Azoknak pedig, akiknek lakhatásuk nem volt megoldott, társintézménynél való elhelyezéssel segítettünk.

A programról való részletes tájékoztatást követően 10 fő mondta le a programban való részvételt. Egyikük munkát kapott egy cégnél, így a továbbiakban lakhatását albréletben szeretné megoldani. Számára a munkaszerződés kötéséhez szükséges tartózkodási cím létesítésében segítettünk az Előd utcai szállón. A másik 4 fő önerőből sikeresen megoldotta lakhatási problémáját. 3 fő nem indokolta meg döntését, 2 fő pedig eltűnt látókörünkől.

Azzal, hogy a LÉLEK Program a Bárka telephelyévé vált, nem kell társintézmények segítségét kérni a lakcím létesítéséhez, hanem a lakók bejelentkezhetnek – akár állandó lakóként is – a Maglódi útra. Ez a munkaerő-piaci reintegrációt jelentős mértékben segítheti.

A fentebb említett 116 főből 52 fő került be a programba. A fennmaradó 64 főből néhányuk időközben megoldódott a lakhatása, számos jelentkező esetében az adategyeztetés után bizonyosodott be, hogy nem rendelkezik kőbányai kötődéssel, illetve voltak olyanok, akikről az első interjújuk során derült ki, hogy jelenleg nem képesek a hosszú távú együttműködésre és életmód-változtatásra (pl. absztinencia tartására).

- 29 fő jelenleg is aktív ügyfelünk, ebből 26 fő lakik a LÉLEK - Házakban, 3 fő várólistán szerepel, ugyanis a férfi részlegen nincs több férőhely.

- 23 fő került ki a programból. Ebből 1 főnek a lakhatása megoldódott, míg a többiekkel az együttműködés teljes hiánya és/vagy súlyos házirendszegés miatt bontottuk fel a megállapodást. A programból kiesett ügyfelek lakhatásának folyamatos biztosítása érdekében társintézményekkel vettük fel a kapcsolatot.

2012. december 31-én 11 fő a Kőkert Kft-nél dolgozott, 18 fő más munkahellyel rendelkezik.

2012-ben a „Lélek Program szakemberei ítélték meg, hogy képes-e, hajlandó-e együttműködni a kliens a programban. Amennyiben bevalogattuk a programba, további szempontokat kell meghatározni az életkora és az mentális, fizikai állapota alapján.”

A Program szellemiségét, továbbá a szociális munka alapértékeit figyelembe véve ezzel a megközelítéssel 2013-ban szakítanunk kell. A semmit rólunk – nélkülünk elv, a személy



autonómiájának tiszteletben tartása, továbbá az önrendelkezés elvét szem előtt tartva, ez a jellegű alá-fölé rendeltséget sugalló döntési mechanizmus tarthatatlan.

A programba való belépést követően készül el a szerződés a hajléktalan ügyféllel, mely szerződésnek részét képezi az egyéni gondozási és cselekvési terv és abban a rövid, közép és hosszú távú célok meghatározása.

Az egyéni gondozási és cselekvési terv sajnálatos módon 2012-ben nem készült, azokat 2013 januárja óta pótolják a munkatársak.

A programba kerülő személyekkel kapcsolatos szakmai munka alapja az élet minden területére kiterjedő felmérés (szomatikus, pszichés, szociális, foglalkoztatási stb.), majd az erre épülő egyéni gondozási és fejlesztési terv elkészítése a feladatunk.

Az egyéni gondozási és fejlesztési tervben foglaltak alapján a klienssel közösen készítjük el a cselekvési tervet, amely szerves része a kliens és a szolgáltató között létrejövő megállapodásnak.

A KŐKERT Kft. munkaszerződést köt a programba bevont hajléktalan személlyel, ha nincsen más munkahelye. Ez az együttműködés a KŐKERT-tel azért is volt előremutató, mert a LÉLEK telephelyén is számos kertrendezési munkát végeztek így el a programba bevont személyek.

A munkába állítás alapos felkészítést igényel, ügyfeleink többsége nem csak a lakhatását vesztette el, hanem már jellemzően hosszabb ideje kiszorult a munka világából is.

A programban résztvevő és a Kőkert Kft.-nél dolgozó ügyfeleket a program elindulásától kezdve folyamatosan bevontuk a lakóhelyük, illetve annak környezetébe tartozó terület kialakításába, rendezésébe, takarításába.

A területen évek alatt összegyűlt lombot és kertészeti hulladékot eltávolították; a fákat, bokrokat rendbe rakták; facsemetéket, virágokat ültettek; füvesítettek; a növényeket folyamatosan öntözték szabadidejükben is. A kertészeti munkák elvégzéséhez, a terület rendbetételéhez szükséges szerszámok, anyagok, fűmag és egyéb anyagok beszerzése a nyújtott támogatásból valósult meg.

A lakószobák és közösségi terek bútorait saját kezűleg állították össze, szállították a helyükre, a műszaki berendezésekkel együtt.

Ez utóbbi feladatok már a lakhatási program megvalósítása érdekében történt. Cél volt, hogy a LÉLEK Házakba költözők felelősséggel viseltessenek lakókörnyezetük iránt, ez pedig a lakókörnyezet közös alakításával volt megvalósítható. Többek a kertészeti munka mellett az épület homlokzati festésébe kapcsolódtak be.

## Lakhatási alprogram

2012. 06. 13-án került sor a LÉLEK Házak hivatalos átadására. Telephelyünkön két épületben (LÉLEK Ház I. és II.) 30 fő lakhatására (férfiak, nők egyaránt) van lehetőség összesen 11 db különböző elrendezésű szobában. A LÉLEK Házak kialakítása során 2 ágyas lakrészek is vannak, így korlátozott számban ugyan, de párokat is el tudunk helyezni. A közösségi terek tisztán tartása ügyfeleink feladata az életben lévő házirend alapján. A meglévő értékek, infrastruktúra tisztán, rendben tartásához szükséges tisztítószer, eszközök beszerzése a támogatás segítségével került beszerzésre.

Megítélésem szerint a legkörültekintőbb tervezés ellenére a 20 férőhelyes LÉLEK Házban a közösségi tér kicsi, így számolni kell azzal, hogy a működési engedélyeztetési eljárás során férőhelyet (lakószobát) veszítünk.

2012. 12. 31-én 26 fő lakott a LÉLEK Házakban. A férfi részlegén nincs szabad férőhely, így 3 - a program feltételeinek megfelelő - férfi jelentkező várólistán szerepel.

A Házakban lehetőség van:

- szállásra 2-3-4 ágyas szobákban, ágyneműcserére
- egyéni tisztálkodásra, mosásra, ruhaszárításra, vasalásra
- étkezésre, főzésre, készétel tárolására
- kikapcsolódásra, szabadidő hasznos eltöltésére (filmklub, sportolási lehetőségek, internet használat)
- vendégek fogadására szabályozott körülmények között
- értékmegőrzésre zárható szekrényekben
- kerékpár tárolására
- lakcím létesítésére

A Terebesi erdő lakóival végzett szociális munka

A Terebesi erdőben élőket a Vöröskereszt munkatársai gondozzák. Korányáron felmerült „kilakoltatásukkal” kapcsolatban a Bárka a LÉLEK Programon keresztül csatlakozott a segítő folyamathoz. Ennek során több embert elhelyeztünk a LÉLEK Házakban.

A Város Mindenkiért és más jogvédő civil szervezetekkel, Weeber Tibor alpolgármesterrel, valamint a Kőbányai Vagyonkezelő Zrt. munkatársaival egyeztetünk annak érdekében, hogy azok emberhez méltó lakhatása rendeződjön, akik a közösségi szállásokra nem tudnak integrálódni, de rendelkeznek ahhoz elég jövedelemmel, hogy egy önkormányzati bérleményt fenntartsanak.

A LÉLEK Program megoldandó feladatai 2013-ban:

- a kiléptetés a bérlakásokba, az utógondozás megszervezése (intenzív családgondozás mintájára);
- a programban résztvevő személyek folyamatos foglalkoztatásának segítése;
- a programból kikerülők megnyugtató helyre történő áthelyezése úgy, hogy az újrakezdés lehetősége fennmaradjon.

A LÉLEK Program dilemmái:

- ha betelik a 15 bérlakás, hová tudjuk költöztetni a többieket?
- egy bérlakásba egy fő költözzék vagy kettő? Lehet-e „erőltetni” a közös kiköltözést?
- a bérlakás szerződés meghosszabbítható-e? Ha igen, akkor újabb bérlakásokat szükséges bevonnani a programba, ami viszont a bérlakásra várók között feszültséget generál.

Budapest, 2013. március 5.

Büki Péter  
intézményvezető