



**Újpalotai
CSaládsegítő
SZolgálat**

**1157 Budapest, Árendás köz 4-6.
Tel./Fax: 414-0879, 414-0880
e-mail: ucssz@eszixv.hu**

ÚJPALOTAI CSALÁDSEGÍTŐ SZOLGÁLAT
(Munkanélküli Fiatalok Tanácsadó Irodája,
Szociális Konyha és Nappali Melegedő)

SZAKMAI PROGRAM

2014-2018

Az Újpalotai Családsegítő Szolgálat a Budapest Főváros XV. ker. Önkormányzat Egyesített Szociális Intézmény szervezeti egysége, szakmailag önálló. Az ESZI Szervezeti és Működési Szabályzata tartalmazza az intézmény adatait, szervezeti felépítését, a vezetők és alkalmazottak feladatait és jogkörét, az intézmény működési szabályait. Az integrált intézmény egységei:

- Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthona,
- Fejlesztő Gondozó Központ,
- „FIÓKA” Gyerme- és Ifjúságjóléti Központ,
- Területi Gondozás,
- Újpalotai Családsegítő Szolgálat.

A szervezeti egységek által nyújtott ellátások átjárhatóak, a párhuzamos ellátás elkerülése érdekében az egységek szorosan együttműködnek.

Az Újpalotai Családsegítő Szolgálat részeként működik a Munkanélküli Fiatalok Tanácsadó Irodája (MUFTI) és a Szociális Konyha és Nappali Melegedő.

Jogszabályi háttér:

- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról
- 1/2000. (I.7.) SZCSM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
- 11/2009. (IV.3.) ök. rendelet a munkanélküliek együttműködési kötelezettségéről
- 56/2013. (XII.20.) ök. rendelet az önkormányzati pénzbeli és természetbeni szociális és gyermekvédelmi ellátásokról
- 27/2004. (IV.9.) ök. rendelet a lakásfenntartási támogatásokról
- 7/2005.(IV.4.) ök. rendelet a szociális szolgáltatásokról
- 8/2005. (IV.4.) ök. rendelet az adósságkezelésről

Az intézmény tárgyi feltételei:

Az Újpalotai Családsegítő Szolgálat két telephelyen (Bp. XV. Árendás köz 4-6., családsegítés, valamint Bp. XV. Kontyfa u 3., Szociális Konyha és Nappali Melegedő, és a MUFTI) működik. Az egyik telephelyen 2 csoportszoba, 6 interjúszoba/tanácsadó szoba, 1 ügyfélfogadó helyiség, a másik telephelyen 2x2 interjúszoba található a kliensek fogadására, valamint 1-1 ügyfélfogadó helyiség. Az igénybe vevők számára megfelelő számú vizesblokk biztosított. Az épületek akadálymentesen megközelíthetők. A munkatársak számára biztosított a munkavégzéshez szükséges infrastrukturális eszközök használata. A Szociális Konyha és Nappali Melegedőben az utcai szociális munkához rendelkezésére áll egy Suzuki SX 4 típusú személygépkocsi.

Az intézmény személyi feltételei:

Újpalotai Családsegítő Szolgálat engedélyezett álláshelyeinek száma:

- Családsegítés: 19,5 fő (vezető, pszichológus, családgondozó, szociális segítő)
- Munkanélküli Fiatalok Tanácsadó Irodája: 4 fő (családgondozó)
- Szociális Konyha és Nappali Melegedő: 4 fő (szociális, mentálhigiénés munkatárs, szociális segítő, technikai dolgozó)
- Utcái szociális munka: 4 fő (utcai szociális munkás, koordinátor, szociális segítő)

Az intézmény célja, működési elve:

Az Újpalotai Családsegítő Szolgálat a Szociális Törvényben rögzített feladatokat látja el. Működési területe Budapest Főváros XV. kerülete. Tevékenységei általánosságban olyan személyes, általános és speciális szociális segítő szolgáltatások nyújtása, amelyek a szociális munka eszközeinek és módszereinek felhasználásával hozzájárul az egyének, a családok, valamint a különböző közösségi csoportok jólétéhez és fejlődéséhez, továbbá a szociális környezetükhöz való alkalmazkodáshoz. Célunk, hogy a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítséget igénylő személyek, családok számára az esetlegesen kialakuló problémák megelőzéséhez, a krízishelyzet megszüntetéséhez, valamint életvezetési képesség egyensúlyának megőrzése céljából nyújtsunk komplex, differenciált szolgáltatásokat.

A szakmai program megvalósításának szolgáltatáselemei:***Szociális alapszolgáltatások: családsegítés, utcai szociális munka, nappali ellátás***

A családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszer működik. A kapott jelzés alapján az intézmény feltérképezi az ellátási területen élő szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő családok, személyek körét, és személyesen felkeresve tájékoztatja őket a családsegítés céljáról és tartalmáról. A családsegítés keretében végzett tevékenység - szükséges mértékig - kiterjed az igénybe vevő környezetére, különösen családjának tagjaira. Kiskorú személyre a családsegítés akkor terjed ki, ha a kiskorú családjának ellátása a családsegítés keretében indult és a kiskorú érdekei e szolgáltatás keretében is megfelelően biztosíthatók.

A belső együttműködés átszervezésre került – új szereposztással – az esetmenedzseri, tanácsadói szerepkörök egyértelmű differenciálása érdekében, valamint azért is, hogy a korábbi feladatok, szolgáltatások színvonalát megőrizzük és emellett keresve újabb módszereket, szeretnénk a szolgáltatások hatékonyságát is fejleszteni.

A családsegítés keretében biztosított szolgáltatások köre:

- szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadások,
- anyagi nehézségekkel küzdők számára pénzügyi, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezése,
- családgondozás, a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítése,
- közösségi, egyéni és csoportos programok szervezése,
- a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékkal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, szociálisan rászorult személyek és családtagjaik számára tanácsadások nyújtása,
- a családon belüli kapcsolaterősítést szolgáló pár- és családkonzultáció, közösségépítő, konfliktuskezelő, mediációs programok és szolgáltatások,
- nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatások, pl.: Szociális Konyha üzemeltetése, ruhaadományok gyűjtése.

Utcái szociális munka:

- az utcán tartózkodó hajléktalan személy helyzetének, életkörülményeinek figyelemmel kísérése, szüksége esetén ellátásának kezdeményezése.

Nappali ellátás keretében biztosított szolgáltatások köre:

- Szociális Mosoda működtetése,
- hajléktalan személyek számára nappali melegedő működtetése.

Más intézményekkel történő együttműködés módja:

Az együttműködés alapja a krízishelyzetet észlelő jelzőrendszer működtetése, valamint az integrált intézmény (ESZI) szervezeti egységei közötti szoros szakmai munkakapcsolat. Rendszeresen felkeressük, tevékenységünkről tájékoztatjuk a működési területen fellelhető szociális-, oktatási-, közművelődési-, egészségügyi-, munkaügyi-, rendvédelmi szervezeteket, a helyi önkormányzat illetékes osztályait, valamint a közüzemi szolgáltatókat. Nagy hangsúlyt helyezünk a különböző helyi, fővárosi vagy akár országos civil, társadalmi szervezetekkel (pl.: Szociális és Rehabilitációs Alapítvánnyal, a Hálózat Alapítvánnyal, a Menhely Alapítvánnyal, Twist Olivér Alapítvánnyal), valamint az egyházakkal való kiegyensúlyozott szakmai együttműködésre. A közös munka során felmerült aktuális kérdések, változások megbeszélésére adnak lehetőséget a folyamatos műhelymunkák, és az évente többször megrendezett szakmai konferenciák, „együttgondolkodó napok”. Folyamatos kapcsolatban állunk a szociális szakma képző intézményeivel, és a szakmai egyesületekkel (pl.: ELTE TÁTK, MACSGYOE). Évek óta rendszeresen lehetőséget biztosítunk arra, hogy a felsőoktatási intézmények szociálpedagógus, szociális munkás, szociálpolitikus képzésében, valamint a kortárs segítő képzésben résztvevők megismerjék a gyakorlati terepmunka jellegzetességeit, bővítsék szakmai ismereteiket. Fogadunk külföldi kollégákat intézménylátogatás keretében, valamint alkalmanként munkatársainknak is lehetősége nyílik arra, hogy nemzetközi tanulmányúton ismerkedjenek az EU szociálpolitikai rendszereivel.

A családsegítő szolgáltatást igénybe vevői kör jellemzői:

Az igénybe vevők körét a kerületi lakóhellyel, tartózkodási lakcímmel rendelkezők, illetve a kerületben életvitelszerűen itt tartózkodók jelentik. Általánosságban elmondható, hogy a XV. kerület elslumosodásának veszélyforrása az alacsony iskolázottságú, a munkaerő-piacon labilis, átlagéletkorban emelkedő tendenciát mutató lakosság felül reprezentációja, amely a szociális tevékenység iránti fokozott igényekkel jár. A kerület lélekszáma a '80-as években tapasztalható kiugró magassághoz viszonyítva az elmúlt évtizedekben csökkent, a csökkenés az elmúlt évektől lassuló tendenciát mutat.

A kerület lélekszámának alakulása (Fő)							
1950	1960	1970	1980	1990	2004	2006	2011
59.879	61.558	60.983	113.768	95.593	83.811	82.779	79.654

Forrás: KSH

Újpalotán a lakosságszámot érintő negatív tendenciák hangsúlyosabban jelennek meg. Újpalota nemcsak hozzáöregedett Rákospalotához, hanem le is hagyta. A kerületen belül a legnagyobb arányban Pestújhelyen élnek idős emberek, azonban a kerület népességéhez viszonyított arányuk csekély. A népsűrűség tekintetében óriási különbség van a XV. kerület városrészei között. Amíg Pestújhely fővárosi szinten is a legritkábban lakott körzetek közé tartozik, addig Újpalota népsűrűsége a népesség fogyása ellenére vetekszik Budapest városmagjának népsűrűségével.

A XV. kerület munkaerő-piaci jellemzői, hogy az alacsony iskolai végzettségű, jövedelemmel alig rendelkező, 26-45 év közötti munkanélküli emberek száma és aránya a munkanélküliek táborán belül növekvő.

A jelenlegi célcsoport általános jellemzőiből kiemelhetők a következők:

- többségük nem dolgozik, s nem is remélhetnek rendszeres állást
- rossz körülmények között élnek, vagy nincs is hol lakniuk
- több testi panasz, súlyos, krónikus betegség is jellemző
- több pszichoszomatikus, pszichiátriai, pszicho-szociális zavar
- régi ügyfelek a szociális ellátórendszerben, s átöröklítik megoldatlan problémáikat
- gyakori a különélés, válás; gyermekek bántalmazása, elhanyagolása; abúzusok, agresszív megnyilvánulások

Átható a haszontalanság, jelentéktelenség, tehetetlenség, kétségbeesés érzése. A következményként fellépő dühük, haragjuk olykor a társadalom, a család, s olykor önmaguk ellen fordul. Az esetek zömében csak a túlélésért küszködnek. A legtöbb ilyen család élete az állami, önkormányzati juttatásoktól függ. Önbecsülésük alacsony, s a környezetük - szűkebb, tágabb - is hasonlóan ítéli meg őket.

Mindezek következtében a diszfunkcionalitás számos jellemzőit mutatják! Így pl.:

- nem tudnak azonosulni a problémáikkal, s ezek hajlamosak évekre, évtizedekre megrekedni,
- a családtagok közti szerepek tisztázatlanok, rendezetlenek,
- a problémák, rossz érzések megoldatlansága valamilyen külső viselkedésben nyilvánul meg, mely jellemzően destruktív, deviáns. Ennél fogva jelentős elmaradást mutatnak.

Továbbá ugyancsak a diszfunkcionális működés következményeként az alábbi területeken láthatunk jelentős elmaradásokat, hiányosságokat:

- kommunikáció
- kapcsolatteremtés
- együttérzés
- személyesség
- másokba és a jövőbe vetett bizalom
- önkifejezés, önismeret, önértékelés, énkép
- stressz-, konfliktus-, problémakezelés
- önérvényesítés
- másokkal való együttműködés

A szolgáltatást az állandó lakcímmel rendelkezőkön kívül igénybe vehetik a kerületben életvitelszerűen tartózkodó lakosok, köztük az albérletben élők és a szívésségi lakáshasználók és a menekültek is. A családsegítő szolgálatot felkereső ügyfelek száma az elmúlt évekhez képest nem emelkedett markánsan, ellenben a forgalom (megkeresések száma) erőteljes növekedést mutat. Ez részben az együttműködésre kötelezett, illetve az együttműködést vállaló ügyfelek rendszeres megjelenésével magyarázható.

Az ügyfelek családi összetételére jellemző az egyedül élők, valamint a gyermeküket egyedül nevelő szülők magas aránya. Az iskolai végzettséget tekintve elmondható, hogy az ügyfélkörre csak az általános iskolai (8 osztály) végzettség jellemző magas arányban.

Jellemző problématerületek a szolgálatot felkeresők körében:

- Megélhetési problémák
Jövedelem nélküliség, alacsony jövedelem a napi működést és életvitelt teszi bizonytalanná. Ennek következménye a hátralékok megjelenése, a különböző fizetési kötelezettségek halasztása, az alapvető szükségletek kielégítésének labilitása.
Szorosan összefügg a probléma a foglalkoztatási helyzettel, a megoldást nehezíti az érintettek rossz egészségi és mentális állapota. Mindez együtt marginalizálódási folyamatot eredményez, a legnehezebb helyzetben lévők nehezen tájékozódnak, igazodnak el a hivatalos eljárásrendekben. A tájékoztatatlanság kiszolgáltatottá teszi ezt a csoportot, érdekeiket gyakran nem az „elfogadott” eszközökkel próbálják érvényesíteni, ezzel konfliktus helyzeteket is teremtenek, amely a hátrányos helyzetüket, negatív megítélésüket erősítheti.
- Foglalkoztatással, munkavégzéssel kapcsolatos problémák
Munkahely elvesztése, munkaügyi problémák, elhelyezkedési nehézségek. A munkaerő-piaci elvárásokhoz nem illeszkedő egyéni tudás, végzettség, mobilitás. Munkaadói oldalról hátrányos megkülönböztetés (nem, származás, életkor, gyerekszám).
- Lakhatással kapcsolatos problémák
Lakásfenntartási adósságok, lakás-karbantartási gondok. Lakáshoz jutás szűk lehetőségei. Lakáselvesztés veszélyei.
A problématerület szorosan összefügg az alacsony jövedelmi helyzettel, de ennél sokkal szélesebb lakossági kör érintett. Növekszik azon lakosok száma (bérlők és

tulajdonosok vegyesen), akiknél a lakhatás veszélybe kerülhet, ezáltal minden téren veszélyeztetetté válnak, a probléma kezelése önkormányzati és állami felelősségvállalást igényel.

- **Kapcsolati problémák – mentálhigiénés problémák**

Családon belüli és más személyközi kapcsolati konfliktusok. Kapcsolatok teljes hiánya és az elmagányosodás is ide tartozik. Családi kapcsolati nehézségek érintik a kommunikációs zavarokat, a családon belüli erőszak megjelenését, a bántalmazást, a gyermeknevelési problémákat. Következésképpen jellemzően megjelennek az általános beilleszkedési zavarok, lakóközösségi konfliktusok.

Egyértelmű, hogy a bizonytalanná váló egzisztenciális helyzet, a környezeti negatív hatás felerősíti a konfliktusokat, gyengíti a kapcsolati kohéziót, ugyanakkor a jól működő kapcsolati háló segít kivédeni a külső veszélyeztető tényezőket.

Szakmai program megvalósításának dokumentálása, létrejövő főbb kapacitások:

A szakmai program megvalósítása során a törvényi kötelezettségeknek megfelelően rögzítjük a megvalósítás folyamatát, eredményeit. Az 1/2000. (I.7.) SZCSM rendelet 7. számú melléklete szerint „esetnaplót” és „forgalmi naplót” vezetünk. A Nappali Melegedő szolgáltatásainak használatáról az 1/2000. (I.7.) SZCSM rendelet 11. számú melléklet szerinti „eseménynaplót” vezetünk. Az utcai szociális munkát „eseménynaplóban” rögzítjük és az 1/2000. (I.7.) SZCSM rendelet 12. számú melléklet szerinti „gondozási adatlapon” dokumentáljuk. Minden hónap végén összesítjük az adatokat „az országos jelentési és férőhely-figyelési rendszerben nyilvántartott adatok”-ról szóló 226/2006 (XI.20.) Kormányrendelet szerint. Minden év elején elkészítjük az intézmény működéséről szóló KSH statisztikai jelentést, valamint a részletes, statisztikai adatokat is tartalmazó szakmai beszámolót. 2012. évtől bevezetésre került a KENYSZI.

A szakmai program szolgáltatáselemei és létrejövő kapacitások	
Szolgáltatáselemek	Megkeresések száma átlagosan (alkalom/év)
szociális, életvezetési pszichológiai és mentálhigiénés tanácsadások	2200
anyagi nehézségekkel küzdők számára pénzügyi, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezése	2500
család gondozás, a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítése	1800
közösségi, egyéni és csoportos programok szervezése	2500
a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságtérhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékkal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, szociálisan rászorult személyek és családtagjaik számára tanácsadások nyújtása	4500
a családon belüli kapcsolaterősítést szolgáló pár- és családkonzultáció, közösségépítő, konfliktuskezelő mediációs programok és szolgáltatások	100
krízishelyzetben lévő családokat segítő szolgáltatás, szociális konyha	4000
utcai szociális munka	5000
nappali ellátás	12000

A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái:

Az egyéni esetkezelés során esetenmenedzseri - családgondozói és tanácsadói munkakörök kerültek kialakításra, hogy a korábbi feladatok, szolgáltatások színvonalát megőrizzük és emellett keresve újabb módszereket szeretnénk a szolgáltatások hatékonyságát is fejleszteni. Az elmúlt évek tapasztalatai alapján megvizsgáltuk, hogy mely „probléma csoportoknál” van lehetőségünk új módszerek bevezetésére, a szolgáltatások hatékonyságának növelése, valamint a munkatársak terhelésének csökkentése érdekében. Három nagyobb probléma kapcsán terveztünk változtatásokat. A **tartós-**, illetve **fiatal munkanélküliek** helyzete, a **háztartási adósságok**, illetve a **diszfunkcionális családi működés** következményeinek kezelése igényli a hatékonyabb probléma-kezelési modulok kidolgozását.

Továbbra is zökkenőmentes a szociális munka eszközrendszerével végzett családgondozás, adósságkezelés, illetve a mentálhigiénés szemléletmód és eszközrendszer ehhez igazodó összekapcsolása, melyek segítségével új szolgáltatások megalapozásra kerülhetnek. Ilyen új szolgáltatásokat biztosít majd a megújult **Spirálházba** való átköltözés után a **Praktikus Életmód Iroda**. A Praktikus Életmód Iroda célközönsége olyan családok és egyének csoportja, akik még nem tartoznak közvetlenül a szociálisan veszélyeztetettek közé és a Praktikus Életmód Iroda új szolgáltatásainak igénybevételével elérhető, hogy megtartsák (esetleg javítsák) jelenlegi élethelyzetüket, életkörülményeiket. A Praktikus Életmód Iroda szolgáltatásainak alapvető célja az életminőség javítása, fenntartása a szociális munka eszközeivel, valamint a mentálhigiénés szemléletből adódóan olyan, az életvitelt alapvetően befolyásoló módszerekkel, eszközökkel, melyek alkalmasak arra, hogy a jelenlegi szociális problémák enyhítésén túl megakadályozzák a problémák átörökítését. A Praktikus Életmód Iroda megnyitásakor a meglévő szolgáltatásokat módosított, személyre szabott formában kínálja:

- Információs Pont
- Háztartásunk Tükre Klub
- Fogyasztóvédelmi bemutatók, előadások
- Harmónia Klub
- Egészség megőrzési, egészségtudatos programok, sportnapok (Baba-Mama torna, Jóga, relaxációs/felfrissítő technikák)
- Előadások önkéntesek és civil szervezetek bevonásával
- Önszorgító, prevenciós (támogató) csoportok
- Főzési praktikák megosztása
- „Szívességi bank” létrehozás, koordinálása

A szakmai programban rögzített tevékenységek megvalósításáról minden év elején munkatervet készítünk, mely tartalmazza a heti, havi, éves vagy a folyamatos megvalósítás ütemezését. A színvonalas szakmai munka megőrzése, a hatékonyság növelése érdekében az intézmény munkatársai rendszeresen részt vesznek konferenciákon, továbbképzéseken. Erre vonatkozóan az intézmény minden évben elkészíti a „továbbképzési tervet”. Az általunk szervezett fórumok, műhelymunkák a szociálpolitika aktuális kérdéseinek megvitatására teremtenek alkalmat. Belső továbbképzés és csapaterősítő jelleggel minden évben tartunk szervezetfejlesztő tréninget a szolgálat összes munkatársának bevonásával. A szakmai minőség biztosításának másik eleme a belső monitoring rendszer, melynek keretében az intézmény munkatársai hetente vesznek részt esetmegbeszélő csoport, team meeting munkájában. Az időszakosan megrendezett programok lezárulása után minden esetben megtörténik az adott esemény szakmai értékelése. Negyedévente az intézmény vezetője közvetlenül ellenőrzi az esetkezelés folyamatát, annak nyilvántartását, dokumentációját.

A **családgondozás** keretein belül mód van az alábbi problémák kezelésére:

- életviteli
- családi-kapcsolati zavarok
- lelki-mentális
- gyermeknevelési
- anyagi

- Tb problémák
- munkaügyi problémák
- foglalkoztatással kapcsolatos
- egészségi problémák/egészségkárosodás
- ügyintézési segítségkérés
- információkérés
- jogi problémák
- megélhetési problémák
- krízishelyzet

Speciális tanácsadások

- Jogi Tanácsadás: Általános jogsegélyszolgálatként, ingyenes bírósági képvisellel kiegészítve működik a tanácsadás.
- Háztartási adósságkezelés: Az eladósodott egyének, családok hozzájuthatnak minden olyan információhoz, egyénre szabott segítséghez, amely által képessé válhatnak lakhatásuk biztonságos megtartására.
- Pszichológiai Tanácsadás: Számos olyan kliensünk van - és évről évre növekszik a számuk -, akik közös munkát igényelnek, mind a pszichológus, mind a családgondozó foglalkozik velük, ki-ki a maga kompetenciájának megfelelően. Ezen kívül emelkedik azok száma, akik kimondottan a pszichológusi segítségért fordulnak szolgálatunkhoz.
- Életvezetési Tanácsadás: Elsősorban azoknak a családoknak ajánljuk a tanácsadást, konzultációt, akik valamilyen - a családi élet egyensúlyát felborító - problémával küzdenek, és fontosnak tartják a komolyabb zavarok következményeinek enyhítését, felszámolását. veszélyhelyzetek kialakulásának megelőzését.
- Mentálhigiénés Tanácsadás: Ezt a tanácsadásunkat kisgyermekes szülőknek ajánljuk, akik egyedül állnak a gyermeknevelési problémáikkal, családon belüli konfliktusaikkal, frusztrációjukkal, nem tudnak mit kezdeni a felmerülő büntudattal, magánnyal, dühükkel.
- Pár- és családkonzultáció: A konzultáció a családi kapcsolatokban, magatartásban igyekszik változást létrehozni, a hétköznapi kommunikációs stílustól eltérő interakciók, élmények átélésének és feldolgozásának sajátos módja révén.
- Mediáció: A mediációs konfliktuskezelést mindazoknak ajánljuk, akik szeretnének megegyezni vitapartnerükkel, együtt szeretnék megkeresni az elfogadható megoldást, egy a konfliktusban nem érintett harmadik személy (közvetítő) bevonása mellett.

Szolgáltatások

- Ruhabörze: A Szolgálathoz rendszeresen eljuttatott ruhaadományokból időről időre ruhabörzét szervezünk a kerület lakosai számára.
- Adománygyűjtés: Folyamatos az adományok gyűjtése és a rászorulókhöz való eljuttatása.

Gyermek és ifjúsági programok

- Gyerekprogramok (Együttjátzó Klub): A 7-12 éves kiskamasz korosztálynak, szabadidejük hasznos eltöltésére, közösség szerveződésére, a korosztályt érintő kérdések megvitatására rendszeresen biztosítunk lehetőséget. Külső óraadók, szolgáltatók igénybevételevel tesszük színesebbé a klubot, így kézműves foglalkozások, népzenei előadások, „drogprevenció”, bűnmegelőző, egészségnevelő előadások várják a gyerekeket.
- Kamaszklub (Találka Klub): Rendszeres, a szabadidő hasznos eltöltésére szolgáló foglalkozást szervezünk 13-17 éves korosztály számára.
- Fiatalok intenzív közösségépítő nyári tábora: Elutazós, 5 napos tábort szervezünk intenzív közösségépítéssel, önismereti és sporttevékenységekkel. Színes, változatos programot kínál serdülőknek. Kerékpározás, lovaglás, evezés, túra, amelyek során a fiatalok összekovácsolódnak, jobban megismerhetik egymást és önmagukat.

- Korrepetálás általános és középiskolai tanulóknak: A gyengébb tanulmányi eredményt elért tanulóknak az eredmény javítását korrepetálással segítjük.
- Kézműves napok: A különböző ünnepekhez (Húsvét, Advent) kapcsolódva minden évben megszervezzük a kézműves foglalkozásokat.

Szociális munka csoportokkal

- Megváltozott munkaképességűek munkaerő-piaci reintegrációra való felkészítése: Civil szervezettel közösen szervezett csoportfoglalkozás.
- Tartós munkanélküliek munkaerő-piaci felkészítő csoportja: A családgondozói csoporttal közösen szervezünk intenzív álláskeresési programot munkanélküli vagy a munkanélküliség által veszélyeztetett kliensek számára.
- Álláskereső Klub: Az álláskeresés folyamatát segédanyagokkal, állaskínálattal, tanácsadással segítjük. Lehetőséget biztosítunk telefon és számítógép használatra, a számítógépes szövegszerkesztés alapjainak elsajátítására. A résztvevők ötleteikkel, tapasztalataikkal egymást is segítik.
- Mentálhigiénés csoport: Az ÉNO igénybe vevőinek szülei számára szervezett csoportfoglalkozás.
- Tea Ház: Nagy látogatottsággal működik. A magányos, sok szabadidővel rendelkező emberek között. Szabadidejük hasznos eltöltéséhez, kapcsolatépítéshez, informálódáshoz havonta egy alkalommal ad teret.
- Kanga Klub: Az Újpalotai Szabadidő Központtal több éve tartó szoros együttműködés egyik példája, hogy családkonzulens és mentálhigiénikus kolléga rendszeresen részt vesz a Kanga életében. A klub már évek óta nyújt lehetőséget a kisgyermekes anyukák számára, hogy kimozduljanak otthonukból, megosszák egymással problémáikat.
- Cseverészde: Magányos és egyedülálló felnőttek számára csoportfoglalkozás.
- Háztartás Klub Az adósságkezelési tanácsadó létrehozásával szinte egy időben teremtettük meg a feltételeit a háztartás klubnak. Azóta már bővültek a benne végezhető tevékenységek körei, jól felszerelt helyiség várja az érdeklődőket. Szabásvarráshoz értő klubtagunk nyújt folyamatosan segítséget azoknak, akik használt ruháikat szeretnék felújítani, vagy éppen egy talált anyagból újat készíteni, de igény szerint a foltvarráshoz is kaphatnak segítséget az érdeklődők.
- Csoportos tájékoztatók, szolgáltatókkal való kapcsolattartás: Tapasztalatunk szerint sokan vannak, akik nehezen tájékozódnak kedvezményekről, kompenzációról, vagy bizonyos jogosultságok feltételeiről. A tanácsadás részeként begyűjtünk minden olyan tájékoztatót, űrlapot, kérelmet, amik aktuálisan kapcsolódnak a lakásfenntartás kérdésköréhez. Segítünk az értelmezésben, a kérelmek kitöltésében is.
- Fogyasztóvédelmi beszélgetések: Bár a legtöbbben díjhátralékuk miatt keresnek fel bennünket, de egyre gyakrabban fordul elő, hogy tudatos fogyasztóként keresi valaki az „igazát”. Az ilyen esetekben megpróbáljuk elérhetővé tenni az érintett számára az ügyben segítséget nyújtó szervezetet, illetve szolgáltatói kapcsolataink révén tisztázni az adott problémát. Információs táblánkon folyamatosan frissítjük az aktuális fogyasztóvédelmi tájékoztatókat.

Egyéb szakmai tevékenység

- Szakmai konferencia szervezése
- Szakmai műhelymunka
- Szervezetfejlesztés
- Szupervízió
- Nemzetközi kapcsolatok
- Ellátottjogi feladatok
- Egyetemisták, főiskolások gyakorlati terepe
- Konferenciák, továbbképzések

Probléma-orientált tevékenységek és szolgáltatások

A tartós munkanélküli személy *munkaerő-piaci helyzetének feltárása*, szociális és mentális állapotának vizsgálata, azaz a munkára való alkalmasság vizsgálata során feltérképezzük:

- a családi körülmények,
- a lakáskörülmények,
- az alapvető fizikális szükségletek,
- az anyagi helyzet,
- az iskolai végzettség, szakképesítés,
- az egészségi állapot,
- a tartós munkanélküli lét által okozott életvezetési problémák,
- a munkavégzés iránti motiváltság,
- a tényleges munkavégzési képesség,
- a személyiségzavar meglétének, valamint
- a szenvedélybetegségekre vagy fogyatékosságra utaló tünetek jellemzőit.

A tartós munkanélküli klienssel való kapcsolattartásunk része az egyénre szabott *beilleszkedési program* kidolgozása. A negyedévenkénti értékelések során lehetőség van a programtípus megváltoztatására az ügyfél élethelyzetéhez alkalmazkodva. Minden programtípusban közös, hogy segítséget nyújtunk a társult problémák kezeléséhez, valamint a szükségletekhez igazodó, más szolgáltatások igénybevételéhez:

- foglalkoztathatóság elősegítésére irányuló program,
- más ellátáshoz való hozzájutást elősegítő program,
- társadalmi beilleszkedést segítő program.

Az *adósságkezelési tanácsadás* 1998 óta egészíti ki az Újpalotai Családsegítő Szolgálatban végzett segítő munkát. A tanácsadást azért hoztuk létre, hogy célzottan foglalkozzunk a díjhátralékos háztartásokkal, s megadjuk mindazt a segítséget, amely lakhatásuk megtartásában segítheti ezeket a családokat és egyéneket. A tanácsadás az adósság rendezéséhez és kialakulásának megelőzéséhez kapcsolódik, amelynek során belső és külső erőforrásokat igyekszünk mozgósítani. A komoly együttműködést igénylő munka során próbálunk egyre nagyobb hangsúlyt fektetni a nyomon követésre, az újbóli eladósodás megelőzése érdekében. Háztartási adósságkezelés:

- Információnyújtás: Az ügyeletes szociális munkás, mint esetmenedzser, az új jelentkezőkkel első interjút készít, és megállapodást köt a közös munka további menetére. Feladata még a szakszerű információnyújtás azokban az esetekben is, amelyeknél nem alakul ki hosszú távú együttműködés.
- Egyéni esetkezelés, adósságkezelési szolgáltatás. Az adósságkezelési tanácsadást végző tanácsadó megismerve az érintett háztartás működését, az eladósodás okait, adósságrendezési tervet készít. Sok esetben, ez a közösen kimunkált terv lesz az alapja az előzetes együttműködési megállapodásnak, amely a két fél által aláírt dokumentum. A megállapodás tartalmazza mindazokat a lépéseket, amelyek teljesítésével aztán a helyi rendeletben szabályozott adósságkezelési szolgáltatás is részévé válhat a végleges adósságrendezésnek.

A *Munkanélküli Fiatalok Tanácsadó Irodájában* megjelenő ifjúsági munkanélküliség egyik jellemzője, hogy az összetételükben zömmel alulképzett fiatalok tanulási kudarcokkal terhelve, negatív iskolai karrierrel kerülnek ki az alap- vagy középfokú képzésből, és a munkaerő-piacon való helyzetük rendkívül hátrányos. Az ifjúsági munkanélküliség másik jellemzője, hogy a munkaerő-piaci hátrányok mellé gyakran, egyéb szociális, mentális és pszichés problémák társulnak.

Információs és tanácsadó szolgáltatás: Az iroda legfontosabb szolgáltatása az információs szolgálat és a tanácsadás. Ügyfélszolgálatunk forgalma az egész év során egyenletes. Az információs és tanácsadó szolgálat nem csak tájékoztatást ad, hanem személyesebb kapcsolatot is igyekszik teremteni a fiatalokkal.

- Álláskeresés segítése, állásközvetítés: cél a munkát kereső fiatalok mielőbbi munkába állítása, munkavállalásra való alkalmasság segítése, illetve szinten tartás, olyan

ügyfelek esetében, akiket valamilyen probléma (pl. egészségügyi) miatt nehezebben lehet visszaintegrálni a munkaerőpiacra. Napilapokat, hirdetési újságokat is vásárolunk, hogy a hozzánk forduló átböngészhessek azokat. Számos intézménytől és cégtől keresnek meg közvetlenül is, hogy munkát kínáljanak, ugyanakkor a munkanélküliek gyors elhelyezkedési igénye is óriási nyomást gyakorol ránk. Továbbra is nagyon fontosnak tartjuk, hogy a munkanélküli fiatal is tanulja meg „eladni magát” a munkaerő-piacon, tegyen maga is erőfeszítéseket elhelyezkedése érdekében.

- Jogsegélyszolgálat, jogi tanácsadás: A munkanélküliséggel összefüggésben számos jogi probléma merül fel. Tapasztalataink azt mutatják, hogy a fiatalok a legelemibb jogaikat és kötelességeiket sem ismerik. Az alapinformációk megadására minden munkatársunk készen áll. A bonyolultabb esetek kezelését jogász kollégánkra bízunk, aki hetente egyszer tart ügyfélfogadást.
- Pszichológiai és pályaaorientációs tanácsadás: A munkanélküliség legtöbbször egy komplex szociális probléma egyik eleme csupán. A nehéz élethelyzet, a személyiség sérülése, esetenként összeomlása lehet következménye a munkanélküliségnek, de lehet kiváltó oka is. Mindenesetre sokszor együtt jelentkező problémákról van szó, ezért az egyéni élethelyzetek megértése, az egyes ember személyes nehézségeinek segítése, kezelése nagyon fontos feladatunk. Szolgáltatásunkat azoknak a fiataloknak ajánljuk, akik számára nehézséget jelent a pálya-, hivatás- valamint a munkahelyválasztás. Segítséget nyújtunk az életvezetésben és az egyéni pályakép kialakításában.

Csoportmunka

- Elhelyezkedési esélynövelő képzések szervezése: A tanfolyamok részét képezik egy általánosabb személyiségfejlesztő és elhelyezkedést segítő programnak.
- Ifjúsági álláskereső klub: Hetente több alkalommal is, ügyfeleink célirányosan, az álláskereső érdekében igénybe vehetik az iroda technikai berendezéseit, az iroda dolgozóinak felügyelete mellett. Az álláskeresővel kapcsolatban felmerülő kérdéseikben folyamatosan segítséget kapnak.
- Ifjúsági álláskereső tréning: Az iroda eddigi működése során már több alkalommal szervezett elhelyezkedési esélynövelő munkaerő-piaci tréninget. Ez a tréning a fiatalok sajátosságaihoz igazodva az álláskereső technikák mellett egy bővebb személyiségfejlesztő blokkot is tartalmaz.
- Kerületi Állás/Képzési Börze a kerületben élők számára lehetőséget teremt a munkáltatókkal, képzőkkel való személyes találkozásra és kapcsolatfelvételre. A munkáltatók számára pedig egy közös tér létrehozása, ahol a kerület lakosságával megismertethetik állásajánlataikat.
- Diákmunka Börze keretében több diákmunka szervezet munkatársai személyesen nyújtanak tájékoztatást a munkavállalás lehetőségeiről az érdeklődők számára. A diákmunka közvetítő stúdiók és a MUFTI között folyamatos a munkakapcsolat.
- Ifjúsági klub/Dumasarok működtetésének keretében szabadidős programok szervezése fiatalok számára. A klub hétfőeken és délutánokon működik. Úgy gondoljuk, hogy egymást jobban megismerve, egymástól tanulva, egymásnak segítve, könnyebben elviselhető a saját, speciálisnak, egyedinek vélt helyzet elfogadása.
- Film klub/Gasztro film klub, szabadidős programok: A programot, a filmek témáit, a fiatalok ötletei, javaslatai alapján állítjuk össze. Egyúttal lehetőségük nyílik a véleménynyilvánításra, a látottak megvitatására. A foglalkozások célja egyrészt, hogy alternatívát és közösséget kínáljon a résztvevőknek szabadidejük eltöltéséhez, másrészt egy olyan csapat létrehozása, amely aktívan bekapcsolódhat a MUFTI-ban folyó ifjúsági munkába. Terveink szerint ezek a fiatalok Spirál-házban kortárs segítőként tevékenykedhetnek.

Egyéb szakmai tevékenység

- Középiskolai prevenciós munka: A XV. kerületi középiskolák 11-12. osztályai részére elindított programunk célja, hogy az iskolarendszerű oktatásból kikerülő fiatalok

számára a munkavállalással kapcsolatos információk még az iskolában hozzáférhetőkké váljanak, és az esetlegesen felmerülő kérdéseikre választ kapjanak.

- Mufti tábor, nyári, ifjúsági fesztiválok: Rendszeresen szervezünk táborozásokat, valamint jelen vagyunk az ifjúsági területen megrendezésre kerülő országos fesztiválokon.

Szociális Konyha és Nappali Melegedő

A **Szociális Konyha** krízis ellátásként maximum 5 napra biztosít konzerveket a rászorulóknak.

A rászorultság tényét az esetmenedzsereken kívül a tanácsadók valamint a Nappali Melegedő munkatársai is megállapíthatják. A konzervek kiadását az Egységvezető illetve távollétében a helyettese hagyja jóvá.

A krízis ellátáshoz jutás feltétele:

- az ellátást indokoló helyzet
- XV. kerületben tartózkodás életvitelszerűen /hajléktalanok esetében is/
- együttműködés: az esetgazda szociális munkással való közös munka vállalása a bekerülési helyzet javítása érdekében

A Nappali Melegedő

A Nappali Melegedőben 5 fő szociális munkás (ebből 3 fő utcai szociális munkás), 2 fő szociális segítő valamint 1 fő konyhai dolgozó tevékenykedik.

Hajléktalanok számára krízis időszakban étkezési lehetőséget (zsíros, margarinos, májkrémes, vajkrémes kenyér, tea), egész évben a fürdés, borotválkozás lehetőségét (amihez a szükséges eszközöket is adjuk) biztosítjuk. Alkalmi jelleggel ruhát, cipőt osztunk. Csomagok megőrzését is vállaljuk.

A munkakeresést az internetezési és telefonálási lehetőséggel segítjük. Ügyintézésben szociális munkásaink támogatják a hajléktalanokat. Munkánk során rendszeresen kapcsolatot tartunk a kerületi és a fővárosi hajléktalan ellátó szervezetekkel, intézményekkel. Részt veszünk a rendezvényeiken, pl. „Tizek Tanácsa”, Téli krízis megbeszélés, Menhely Team stb. A kötelező dokumentációkon túl egy számítógépes adatbázis segítségével is nyomon követjük a napi forgalom alakulását, melyet a BMSZKI monitorozási program keretében biztosít számunkra. 2012. évtől bevezetésre került a KENYSZI.

Igénybevétel feltétele:

- Félévente érvényes tüdőszűrő igazolás /negatív mellkasi lelet/
- Házi rend betartása

A Nappali Melegedő szolgáltatásai térítésmentesen vehetők igénybe. Téli krízis időszakban hétfőig is működtetjük a Melegedőt (november 01- március 31.). A hétfői, valamint a munkaszüneti napok alatti ügyeletet a Családsegítő Szolgálat munkatársai látják el. A túlmunkákra pluszjuttatás illeti meg őket. A hétfőig nyújtott szolgáltatások részben eltérnek a hétköznapi nyújtott szolgáltatásoktól. Ilyenkor az étkezés változatosabb (pástétomos kenyér, lönchús). Ünnepnapokon egyéb élelmiszereket is osztunk: Karácsonykor szaloncukor, gyümölcsök, csokoládé, vitaminok, Szilveszterkor virslit főzünk, Húsvétkor sonkát és főtt tojást adunk. A Nappali Melegedő hétfőig és ünnepnapokon 10.00 - 16.00 óráig tart nyitva.

Ügyintézésben szociális munkásaink támogatják a hajléktalanokat. Az igénybevétel feltétele:

- félévente érvényes tüdőszűrő igazolás /negatív mellkasi lelet/
- Házi rend betartása

Szociális Mosodát működtetünk, amely a XV. kerületben életvitelszerűen élő hajléktalanok, és pillanatnyi helyzetükből rászoruló családok részére biztosít mosási lehetőséget. Két mosószárítógép áll az ügyfelek rendelkezésére. A mosodajegyeket az esetfelelős családgondozónál vagy a Melegedő szociális munkásánál kell igényelni.

Az **Utcái Szociális Munka** célja az utcán (átjárókban, erdőkben, parkokban, stb.) élő hajléktalanokkal való kapcsolatfelvétel, majd a kapcsolattartás során a hajléktalanok támogatása, a helyzetjavítás elősegítése, ideális esetben az ellátó helyek, intézmények bevonásával. Az utcai szociális munkások krízis időszakban 14.00 órától 22.00 óráig

dolgoznak, nagyobb figyelmet fordítva a megjelölt frekventált területekre, több időt töltenek a már meglévő kliensekkel valamint a tevékenységi területükön fokozzák a felderítő munkát is. A felderítés adatairól információt az utcai szociális munkások az Adatvédelmi törvényben rögzített rendelkezések betartásával adhatnak ki. Az utcai szociális munka alapadatait és az utcai gondozás során szerzett ismereteket és tapasztalatokat eseménynaplóban rögzítjük.

- **Tájékoztatás, információnyújtás:** A hajléktalan klienscsoport tájékoztatása jogosultságaikról, járandóságairól, az általuk igénybe vehető ellátásokról. Ennek eszköze a személyes megkeresés, az erre a célra használható tájékoztató kiadványok, szórólapok.
- **Szolgáltatások nyújtása:** A Nappali Melegedőben tisztálkodási, fürdési lehetőségek, téli krízis időszakban étkezés – zsíros kenyér, tea – valamint az utcai szociális munkás elérhetőségének biztosítása. Az utcai munka során a fellelt hajléktalanok számára esetenként konzerv, kenyér és tea biztosítása, alkalmi jelleggel ruha, takaró pótlása.
- **Szociális ügyintézés:** Szálláskeresésben, munkakeresésben való segítségnyújtás, egészségügyi krízis ellátás, közvetítés a megfelelő egészségügyi, munkaügyi ill. szociális intézmények felé.
- **Helyzetfelmérés, felderítő munka:** A tudomásunkra jutott információk, adatok rögzítése az ún. szociális térképen. A szociális térkép folyamatos frissítése, aktualizálása.
- **Beavatkozás krízishelyzetben – krízisintervenció:** Az utcai szociális munkás köteles intézkedni, amennyiben annak elmaradása a kliens életét, vagy testi épségét veszélyezteti.
- **Segítő kapcsolat:** Az utcai szociális munkás és a kliens között segítő kapcsolat jöhet létre, szerződéses és szerződésen kívüli formában.
- **Érdekérvényesítés segítése:** Az emberi, állampolgári és szociális ellátáshoz való jogokról és lehetőségekről tájékoztatjuk a klienseket, illetve az esetleges sérelmek orvoslásához segítséget nyújtunk. Szükség szerint az ellátottjogi képviselővel való kapcsolattartás támogatása.
- **Filmklubot működtetünk,** amely az utcán élő hajléktalanokkal való kapcsolattartás fontos eszközeként jelenik meg.

Az Utcai Szociális Munka során rendszeresen megszervezzük a kerületi hajléktalan személyek kutyáinak az oltását és a tüdőszűrést a kerületi hajléktalanok körében. Az utcai gondozás során a professzionális ellátáshoz egy Suzuki SX4 típusú személygépkocsit használunk.

Az ellátás igénybevételének, kapcsolattartás módja:

Az Újpalotai Családsegítő Szolgálat szolgáltatásait minden XV. kerületi lakos önkéntes megkeres alapján vagy együttműködésre kötelezettként, ingyenesen veheti igénybe. Az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, a magánéletével kapcsolatos titokvédelem, valamint az egyenlő bánásmód joga. Az intézmény szolgáltatásainak használata során az igénybe vevők elfogadják az intézmény házirendjét. Szolgáltatásaink az illetékes szakemberektől (pl. szociális segítő, családgondozó, tanácsadó) vehetők igénybe egyszeri alkalommal vagy folyamatosan a gondozási tervben rögzített együttműködés szerint. A találkozásokra általában előre egyeztetett időpontokban kerül sor az intézmény által használt épületekben vagy családlátogatás során az igénybevevő egyén, család otthonában. Jelzőrendszeren keresztül történő jelentkezés, krízishelyzet, első megkeresés esetén az ügyeletes szociális munkással zajlik az első találkozás, a szükséges információk átadása.

A szolgáltatásokról szóló tájékoztatás helyi módja:

Személyesen, telefonon és e-mailben is megadunk minden olyan információt, amely hozzásegítheti az igénybe vevőt ahhoz, hogy problémájára szükség szerint a szociális munkással együttműködve megoldást találjon. Az intézmény rendelkezik weboldallal, amelyen megtalálható a szakmai tevékenységekkel kapcsolatos minden alapinformáció. Időről

időre bemutatjuk az intézmény munkáját a különböző helyi médiában. Egész év során rendszeresen jelennek meg újságcikkek az intézményről helyi és országos lapokban egyaránt. Intézményünk bemutatásával foglalkozó szóróanyagokat készítünk, és folyamatosan biztosítjuk az érdeklődőkhöz való eljuttatását, hogy a kerületi lakosok számára könnyebben elérhetővé válhassanak a különböző szolgáltatások, hogy pontosabban ismerjék, hol és milyen problémáik megoldásában kérhetnek segítséget.

Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok:

Az Újpalotai Családsegítő Szolgálat szolgáltatásaival, tevékenységével kapcsolatos panaszai, jogorvoslati igényével a panasztevő az Újpalotai Családsegítő Szolgálat vezetőjéhez, az Egyesített Szociális Intézmény igazgatójához, valamint ellátottjogi képviselőhöz fordulhat. Az ellátottjogi képviselő megkeresésre tájékoztatást nyújt az ellátottakat érintő legfontosabb alapjogok tekintetében, az intézmény kötelezettségeiről és az ellátást igénybe vevőket érintő jogokról. Segíti az ellátást igénybe vevőt, törvényes képviselőjét az ellátással kapcsolatos kérdések, problémák megoldásában, szükség esetén segítséget nyújt az intézmény és az ellátott között kialakult konfliktus megoldásában, segít az ellátást igénybe vevőnek, törvényes képviselőjének panasza megfogalmazásában, kezdeményezheti annak kivizsgálását az intézmény vezetőjénél és a fenntartónál, segítséget nyújt a hatóságokhoz benyújtandó kérelmek, beadványok megfogalmazásában.

Az Újpalotai Családsegítő Szolgálat munkatársainak, azaz az ellátást nyújtó személyek szakmai érdekvédelmét az Egyesített Szociális Intézményen belül működő szakszervezeti csoport működése segíti. A Szociális Munkások Demokratikus Szakszervezete (SzMDSz) Palotai csoportjának képviselője szavazati joggal vesz részt a kerületi Önkormányzati Érdekegyeztető Fórum munkájában.

Budapest, 2014. április 1.

Takács Péter
Egységvezető