

**HÍD SZOCIÁLIS és GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT**

2092. Budakeszi, Fő u. 103.

Tel/Fax: 06-23-451-147

e-mail: [hid.budakeszi@gmail.com](mailto:hid.budakeszi@gmail.com)**BESZÁMOLÓ  
Családsegítés 2014-ben**

A Családsegítő Szolgálat a Szociális Törvényben megfogalmazottak alapján részt vesz Budakeszi, Tök, Budajenő települések rászoruló egyéneinek, családjainak szociális, mentálhigiénés alapellátásában.

**A családsegítő szolgálat feladata és működése**

Az 1993. évi III. törvény 64.§. értelmében: a családsegítés a szociális vagy mentálhigiénés problémák, ill. egyéb krízishelyzet miatt segítséget igénylő személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott szolgáltatás.

2014-ben a szolgálatot igénybe vevők száma nem és korosztály szerint településenként:

<b>Budakeszi</b>	7–13 éves	14–17 éves	18–34 éves	35 – 49 éves	50-61 éves	62 éves idősebb	Összesen:
férfi	-	1	38	50	52	35	<b>176</b>
nő	1	4	49	96	75	70	<b>302</b>
<b>Összesen:</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>87</b>	<b>146</b>	<b>122</b>	<b>117</b>	<b>478</b>

<b>Budajenő</b>	7–13 éves	14–17 éves	18–34 éves	35 – 49 éves	50-61 éves	62 éves idősebb	Összesen:
férfi	-	-	-	3	8	5	<b>16</b>
nő	-	-	1	4	7	5	<b>17</b>
<b>Összesen:</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>33</b>

<b>Tök</b>	7-13 éves	14–17 éves	18–34 éves	35 – 49 éves	50-61 éves	62 éves idősebb	Összesen:
férfi		4	1	3	1	6	<b>15</b>
nő	3	1	1	8	6	12	<b>31</b>
<b>Összesen:</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>18</b>	<b>46</b>

A szolgáltatást igénybe vevők elsődleges problémái: Egyértelműen az anyagiak és az abból adódó további problémák, közmű tartozások, díjhátralékok, lakbérhátralék, eladósodás, lakhatás veszélybe kerülése, egészségügyi, mentális, problémák

Komplex családgondozásunk minden területet érintett. Folyamatosan nőtt az anyagi problémákkal küzdők száma az előző évekhez képest mindhárom településen. A foglalkozással kapcsolatos esetek száma is kiemelkedő. Az imént felsorolt problémákkal szoros összefüggésben a családi-kapcsolati problémákkal küzdők száma is növekedett, valamint az egészségkárosodás következtében hozzánk

fordulók aránya is nőtt. Szintén növekedést mutat az információt kérők, valamint az életviteli problémáival küzdők száma is. Az alábbi csoportok a leginkább érintettek a fenti problémákban:

- Egyedül élők
- Létminimum közelében, vagy az alatt élők
- Hajléktalanok
- Albérletben élők
- Egyszülős családok
- Idősek, kisnyugdíjasok
- Munkanélküliek, tartós, illetve semmiféle jövedelemmel nem rendelkezők
- Gondnokság, vagy gyámság alatt álló személyek
- Határon túlról áttelepültek
- Mozgáskorlátozottak
- Díjhátralékosok, devizahitelesek, végrehajtás alá vont személyek
- Szenvedélybetegek
- Fogyatékkal élők
- Pszichés betegek, pszichés problémákkal küzdők
- Megváltozott munkaképességűek
- Romák

## CSALÁDSEGÍTÉS BUDAKESZIN

Az elmúlt három év adatait összehasonlítva kitűnik, hogy az éves kliensforgalom megnőtt.

Összességében elmondható, hogy a válság az anyagi

	2012/fő	2013/fő	2014/fő
Éves kliensforgalom	2570	2754	2844
Kliensek száma	536	448	478
ebből: Új kliensek száma	251	209	264
Rendszeres gondozottak száma	285	240	214
Krízis helyzetbe került családok száma	133	137	130

**557 fő** kereste fel intézményünket. **171 főnél több probléma** együttesen fordult elő: egzisztenciális, lakhatási, anyagi, díjhátralék, közüzemi szolgáltatás kikapcsolása, egészségi, családi, munkahelyi, lelki.

**A 2014. évben a leggyakoribb problémák:**

### 1. Foglalkoztatással kapcsolatos segítségnyújtásunk, eredményeink:

Foglalkozással kapcsolatos problémával 113 fő kereste fel szolgálatunkat. Az állás keresők száma továbbra is magas ebben az évben is, az állás keresők bizalommal fordulnak hozzánk és járnak napi szinten állást keresni minimum 4 alkalommal egy héten. Minden új jelentkező esetén sor kerül egy részletes kérdőív kitöltésére, valamint személyre szabott tanácsadással, önéletrajz elkészítésével, fénykép készítésével, állásinterjúra történő felkészítéssel, motivációs levél írásának elsajátításával segítjük mielőbbi elhelyezkedésüket. Egy számítógépet kimondottan az állás keresők használatába bocsájtottunk, így biztosítjuk számukra a számítógép, az internethasználatot. Ez a gép maximális kihasználtsággal működik. Az állás keresők számára a telefonhasználatot is biztosítjuk. Segítjük őket a felhasználói szintű számítógépes ismeretek elsajátításában, a sikeres elhelyezkedéshez

szükséges kompetenciák megerősítésében. Az álláskereső mentális állapotától függően segítő beszélgetéssel, illetve a felnőtt pszichológushoz történő irányítással is a munkaerő piacra történő sikeres visszatérésüket segítjük elő. Minden alkalommal egy aktuális álláslistát nyomtatunk ki/ illetve küldünk el elektronikus formában számukra. Sikeres elhelyezkedésük érdekében segítjük őket különböző állásportálokon, illetve különböző munkaadók portáljain regisztrálni.

Az álláskereső számára gyakran az is problémát jelent, hogy egy adott állásinterjúra eljussanak, nincsen pénzük közlekedésre, buszjegyre, vagy akár átjutni a Munkaügyi Központ Budaörsi Kirendeltségére. Korábban ilyen esetekben krízissegély nyújtásával vagy buszjegyek átadásával is közvetlenül segítettük őket, majd a Munkaügyi Központtal kialakított egyre jobb kapcsolat eredményeképp már e-mailben is lehetőség van a regisztrációra és elektronikus kapcsolattartásra. A munkavállalók képzését, átképzését rendkívül fontosnak tartjuk, ennek megvalósulása érdekében is szoros együttműködés valósul meg a Munkaügyi Központtal, amennyiben képzést indítanak, a képzéseket ajánljuk az álláskereső számára, és támogató leveleket írunk beiskolázásuk érdekében. A közfoglalkoztatás lehetőségét is figyelmükbe ajánljuk. Álláskeresőink közül mintegy 45 % sikeresen elhelyezkedik.

Az aktív korúak rendszeres szociális segélyében, valamint foglalkoztatást helyettesítő támogatásban részesülő személyekkel végzett munka szintén ide sorolható, beilleszkedési program kerül kidolgozásra, melynek folyamatos nyomon követése és az abban foglaltak teljesülésének ellenőrzése a családgondozó feladata. Cél a munkaerőpiacra történő visszatérés, aminek azonban klienseink esetében számos akadályozó tényezője közül a legjellemzőbbek: alacsony képzettség, elavult szaktudás, életkor, munkanélküliség,

## **Megváltozott munkaképességű álláskereső**

Megváltozott munkaképességű álláskeresőink számára egyedi helyzetüknél fogva összetettebb speciális feladat az álláskereső, amit viszont jelentősen megkönnyített számukra a 2014-ban megkezdett hatékony és kooperatív együttműködés folyamatossága a budapesti **Szigony Alapítvánnyal**.

Megváltozott álláskeresőink többségét sikeresen elhelyezték védett, valamint nyílt munkaerő piaci munkahelyeken egyaránt. Az év során hozzájuk irányított munkavállalók számára minden alkalommal keresték és megtalálták a leginkább személyre szabott munkáltatót, állást, összesen 6. fő sikeres elhelyezését oldottuk meg közösen.

## **2. Ügyintézésrel kapcsolatos problémák**

367 alkalommal nyújtottunk segítséget ügyintézéshez 132 fő részére.

Az ügyintézéshez segítséget kérők legjellemzőbb problémái:

- közmű szolgáltatókkal kapcsolatos problémák:  
szerződések felbontása, szerződések visszaállítása, óraállítások diktálása, kikapcsolással, visszakapcsolással, mérőátírással, mérőáthelyezéssel, változás bejelentéssel kapcsolatos ügyintéзések, részletfizetési, halasztási kérelmek, számlareklamációk, számlaegyeztetések

- végrehajtással, követeléskezeléssel kapcsolatos ügyek

- segélykérelmek, méltányossági kérelmek, elveszett, ellopott iratok, dokumentumok pótlása, ( TAJ kártya, adóigazolvány, személyi igazolvány, lakcímkártya, születési anyakönyvi kivonat ) nyugdíjkérelmek beadása, szolgálati idő elismerése iránti kérelmek, leszállékolással kapcsolatos

ügyintézés, Okmányirodák, Anyakönyvi Hivatalok, OEP, Nyugdíjfolyósító, Polgármesteri Hivatal, Munkaügyi Központ, NAV.

- Szociális Otthonban, Idős Otthonban történő elhelyezés, Szakosított pszichiátriai Otthoni elhelyezés, az ezzel kapcsolatos tájékoztatás és ügyintézés, továbbá az ehhez szükséges koordináció és kapcsolattartás az idős, beteg rászoruló igénylővel, valamint hozzátartozóival, illetve hozzátartozó nem lévén a kórházi szociális munkásokkal, kezelőorvosokkal, kezelőorvosokkal. Itt szükséges megemlíteni a pszichés betegeket, akikkel az együttműködés állapotuknál fogva rendkívül nehéz. Ezen betegek ellátatlansága, és az, hogy legtöbbjüknek nincs betegségtudata, komoly problémát okoz mindennapi életvitelük során nekik és családtagjaiknak és szűkebb környezetüknek egyaránt.
- Hivatalos iratok, határozatok, kérelmek, segélykérelmek, adóbevallás, nyomtatványok kitöltése gyakran problémát, nehézséget jelent a hozzánk fordulók számára, akiknek igyekszünk minden segítséget megadni ügyeik elintézéséhez.

### **3. Anyagi problémák**

A válság elhúzódásának következtében az anyagi problémával hozzánk fordulók száma évről évre nő, 137 fő 405 alkalommal fordult hozzánk anyagi problémával az elmúlt évben. Az anyagi problémák egyre szélesebb körben érintik a lakosságot. A hajléktalanok, az albérletben élők, az egyszülős családok, a tartósan, vagy átmenetileg munkanélküliek, a rendszeres szociális segélyben részesülők, a kisnyugdíjasok, a létminimum közelében élők, a romák. A leggyakrabban élelemre, albérleti díj törlesztésére, tüzelő vásárlására, rezsitörlesztésre, útiköltségre, buszjegyre, bérletre, erkölcsi bizonyítvány, vagyonőri bizonyítvány, stb. kiváltására, valamint gyógyszerek, gyógyászati segédeszközök kiváltására, költözésre kéri a krízissegélyt a hozzánk fordulók. A szociális alszámláról történő kifizetések jelentős segítséget nyújtottak a krízishelyzetben lévő klienseink számára.

### **4. Lelki mentális problémák**

53 fő részére segítő beszélgetés nyújtásával tudunk lelki-mentális problémákon segíteni, melyek a leggyakrabban: életvitellel, aktuális élethelyzettel, élethelyzet megváltozásával, betegséggel, hozzátartozó, családtag betegségével, vagy elvesztésével, kapcsolati, párkapcsolati problémával, válással, családtaggal kapcsolatos konfliktussal, családon belüli krízishelyzettel, munkahely, lakás, egzisztencia elvesztésével kapcsolatosak. A hozzánk fordulóknak megmutatkozik a biztonság szükséglete, a biztonságos körülmények hosszabb távú fenntarthatóságába vetett bizalom szükségletei, és ezen biztonság, egyensúly visszaállításában

### **5. Egészségi problémák**

Az egészségi problémák közül elsősorban vagy veleszületett, vagy szerzett egészségi problémát különböztetünk meg. Az ilyen problémával hozzánk fordulók számára komplex problémamegoldást kínálunk, mivel ezzel párhuzamban klienseink számos „kísérő” problémával, úgy, mint lelki-mentális, anyagi, vagy családi-kapcsolati is, megküzdeni kénytelenek. Jellemző, leggyakoribb segítségnyújtásunk 64 esetben:

- OEP felé egyszeri segélykérelem méltányosságából-beadása
- Közgyógyellátással kapcsolatos ügyintéзések
- Szakosított otthoni elhelyezések ügyintéзése
- Rehabilitációs ellátásokkal kapcsolatos ügyintéзések

- Kórházi tartózkodás utáni hazatérés utáni gondozási szükséglet esetén kapcsolattartás, koordináció a Gondozási Központ munkatársaival, a kórházi kezelőorvossal, háziorvossal, kórházi szociális munkásokkal
- Gyógyászati segédeszközök beszerzése, közvetítése
- Kapcsolattartás a háziorvosokkal, kórházi szociális munkásokkal, szociális koordinátorokkal

## 6. Információnyújtás

490 alkalommal segítettük információ nyújtásával a hozzánk forduló 124 fő részére. Az információk elsődlegesen a munkavállalással, nyugdíjjal, nyugdíjszerű ellátásokkal, szociális ellátások formáival, jogosultsági feltételeivel, egészségügyi ellátásokkal, egészségügyi jogosultsággal, foglalkoztatással, lakhatással, ügyintéзésekkel, valamint az ezzel foglalkozó intézményekkel, ezek elérhetőségével, nyitva tartásával, megközelíthetőségével kapcsolatosak. Elmondható, hogy gyakorlatilag az élet „minden területére” vonatkozóan fordulnak hozzánk információért. Megnőtt azon esetek száma, amikor problémát jelent egy-egy megállapító, elutasító, vagy hiánypótlásra felszólító végzés, vagy határozat értelmezése az ügyfelek számára és a hivatalos nyelvezet „lefordítását” kéri tőlünk egyszerű, közérthető nyelvre.

## 7. Jogi tanácsadás

Jogászunkat 189 alkalommal: örökség, hagyaték, eltartási szerződés, gyermekelhelyezés, tartásdíj, válóper, végrehajtási, behajtási peres eljárások, ingatlan, munkajogi ügyben, stb.

## 8. Pszichológiai tanácsadás

A mentálhigiénés tanácsadás és konzultáció felnőttek számára hetente 10 órában, pszichológus vezetésével zajlik az intézményben.

A kliensek az év során a következő problémákkal vették igénybe leggyakrabban a szolgáltatást: *párkapcsolati problémák, válási krízis, gyermeknevelési kérdések, élethelyzeti problémák, életvezetési készségek fejlesztése, munkanélküliségből eredő lelki problémák, pályatanácsadás, pályakorrekció, pszichoszomatikus zavarok, stresszkezelési nehézségek, az érzelmi - hangulati élet zavarai.*

## 8. Adósságkezelési Szolgáltatás

2013-ban új szolgáltatásként bevezetésre került Budakeszin az **adósságkezelési szolgáltatás**, melynek célja az önhibájukon kívül szociálisan hátrányos helyzetbe került személyek lakhatással kapcsolatos adósságterheinek enyhítése, és a folyamatos fizetési kötelezettség teljesítéséhez való hozzásegítés, a lakhatás megőrzése. Az adósságkezelés lényege, hogy az egyes közüzemi szolgáltatók felé fennálló elmaradás (maximum 500.000,-Ft.) összegének 75%-át az önkormányzat átvállalja és vissza nem térítendő támogatásként (adósságcsökkentési támogatás) ítéli oda. A fennmaradó 25% kifizetését kell önrész formájában vállalnia a kliensnek, akár egy összegben, vagy részletekben. A támogatás megítélésének feltétele, hogy az ügyfél vállalja az adósságkezelési tanácsadóval az együttműködést, és aktuális havi közüzemi számláit határidőre befizeti.

A szolgáltatás iránt jelentős érdeklődés mutatkozik, és nem csak kizárólag a régi kliensek körében, új kliensek is jelentkeztek a programra.

A szolgáltatásról tájékoztatást kért és kapott a Szolgálatnál 12 fő, a jogosultsági feltételeknek 9 fő felelt meg, 2014-ben 9 fő vett részt adósságkezelési programban. Az adósságok az ELMŰ, valamint a TIGÁZ felé állnak fenn jellemzően, 2013-ban az Önkormányzat ezzel a két szolgáltatóval kötött keret megállapodást, 2014-ben viszont tovább bővült a szolgáltatásban kezelhető adósságok köre, így már a Vízműveknél, Keszivíznél, valamint a társasházaknál keletkezett és felhalmozott hátralékok is bevonhatók lettek a programba.

## **9. További tevékenységeink**

### **Péksütemény adományok kiosztása**

A helyi Albán pékség tulajdonosa hetente két alkalommal jelentős mennyiségű pékárú adományt ( kenyérfélék, sós és édes péksütemények, pizza, stb. ad át, melyért munkatársaink mennek el és hozzák el, és amelynek kiosztását a rászorulóknak számára munkatársaink osztják ki. 2014. évben összesen 450 fő részére került kiosztásra péksütemény.

### **Pályázatok, melyek elkészítésében, összeállításában, benyújtásában aktívan közre működtünk**

HÉRA Alapítvány pályázatait : 2 féle pályázatra lehetett jelentkezni , az egyik energiatakarékos izzókra vonatkozott, a másik estében pedig pénzre lehetett, melyet a pályázati támogatás sikeres elnyerése esetén az ELMŰ számlákban írtak jóvá.

Energiatakarékos izzót -103 darabot összesen 34 fő nyert  
Pénztámogatásban pedig 2 fő részesült.

Erzsébet program keretében benyújtott pályázatok, melyek ingyenes fürdőbelépőkre vonatkoztak, 4 fő részére került pályázat benyújtásra. A pályázatra nyugdíjasok jelentkezhetek.

### **Szabadidős tevékenységeink:**

Gyereknapi

Kihívás Napja- Challenge Day- sporttevékenység, vetélkedők, tollaslabda, csocsó, gördeszka

Budajenő Borünnep- vetélkedők, kvíz, jutalmak kiosztása

Városkarácsony- kézműves foglalkozások, kvíz, jutalmak kiosztása

Tök- Családi Nap

### **Ruhaosztás:**

3 alkalommal bonyolítottunk le ruhaosztást ( „Ingyenturi Budakeszin” ), melyet hosszas előzetes előkészítés, szervezés előzött meg. Egy-egy osztás alkalmával 45 és 60 fő között került ruhaadomány, illetve könyvek, játékok kiosztásra.

### **Igényfelmérések teljes körű lebonyolítása:**

Ebben az évben is összeállítottuk a szociális tűzifa igénylők névsorát- névvel, címmel, elérhetőséggel, fűtési móddal, rászorultsági kategóriával ( 84 fő ), melyet széles körű adatgyűjtés, kiértékelés, egyeztetés, valamint igényfelmérés előzött meg.

Városi szintű élelmiszersegély osztásokat megelőzően is szintén végeztünk igényfelméréseket, lista összeállításokat, valamint értesítéseket az érintettek számára.

## Fontos szakmaközi kapcsolataink:

Szigony Alapítvány- megváltozott munkaképességűek  
Magyar Máltai Szeretetszolgálat- a hajléktalan ellátás terén  
Baptista Szeretetszolgálat- adományok közvetítése és átadása  
Magyar Vöröskereszt Pest Megyei Szervezete- adományok közvetítése és átadása  
NCSSZI Adósságkezelési Szakmai Műhely- aktualitások, képzések  
Katolikus Karitasz Budakeszi Szervezete- adományok közvetítése és átadása  
Budakeszi Város Önkormányzat, Polgármesteri Hivatal- alpolgármester, szociális ügyintézők  
Munkaügyi Központ Budaörsi kirendeltség

## CSALÁDSEGÍTÉS BUDAJENŐ TELEPÜLÉSEN

**Személyi feltételek:** 1 fő családgondozó heti 12 órában.

A 2012-2014. évben szolgálatunkat felkereső kliensek nyilvántartása a forgalmi napló alapján:

	2012	2013	2014
Éves kliensforgalom	347	373	340
Kliensek száma	18	23	22
Ebből: Új kliensek száma	2	8	10
Rendszeres gondozottak száma	7	19	23
Több probléma együttes előfordulása	7	8	10
Segítő beszélgetések száma	102	136	138
Információnyújtás, ügyintézés, egyéb	96	187	11
Krízis	3	4	3

A szolgáltatást igénybevevők az elsődleges probléma szerint:

**Életviteli** 4 esetben, anyagi 4 esetben, foglalkoztatással kapcsolatos 3, ügyintézéshez segítség kérés 11

A rendszeres gondozottak közül egzisztenciavesztés miatti krízishelyzetbe egyre többen kerülnek. Munkahellyel nem rendelkező, egészségkárosodott emberek, akiknél súlyos alkohol-problémájuk miatt szinte semmi esély a munkaerőpiacra való visszaintegrálódásra.

A 2014. év során a gondozott családok utolsó tartalékaikat élik fel, a feszültség csak még jobban elmérgesíti a helyzetet. A közműtartozások díjhátralékai, a kölcsöntartozások számai megnövekedtek. Ezen gondozottak többsége rendelkezik ugyan munkahellyel, de mivel egyre nehezebb a megélhetés, a család minden tagjára kihat.

Az önmagukat ellátni nem tudó, magányos idősök helyzetének a rendezésének egyik módja az intézményi elhelyezés. Sikeresen elhelyezésre került egy speciális gondozást igénylő személy.

A krízishelyzetben lévő gondozottakkal gyakori a kapcsolattartás, hogy a problémákra megoldást találjunk. Jelentős feladat a dologi javak közvetítése és nyújtása, amely tevékenység magában foglalja a település lakosaitól egész évben folyamatosan a használt ruhák, cipők, használati tárgyak, valamint tartós élelmiszer adományozást, közvetítését. Valamint gyógyászati segédeszközök közvetítése, beszerzése, házhoz szállítását.

A családlátogatások alkalmával a segítő beszélgetés módszerével szükséges minden alkalommal átgondolni, átbeszélni a megoldandó problémákat, hogy a helyzetükön változtatni lehessen.

## A megtett intézkedések jellemzői:

Különböző intézményeknél kérelmek benyújtása:

- ELMŰ – visszacapcsolásban segítségkérés, méltányossági kérelem benyújtása
- TIGÁZ – díjhátraléki részletfizetési kérelem
- Nyugdíjbiztosítási Igazgatósághoz – rokkantnyugdíj és baleseti járadék
- OEP- közgyógyellátás, egészségbiztosítás
- Budajenő Polgármesteri Hivatal- segélykérelmek, tüzelőtámogatás
- Okmányiroda- személyigazolvány, méltányossági kérelem
- Munkaügyi Központ Zsámbék – folyamatos kapcsolattartás RÁT
- Lakásfenntartási támogatás intézése

Egészségkárosodás miatti ügyintézés

- Orvosi segítségkérés, mentő hívása, kórházi kísérés
- Kórházlátogatás

Dologi segítségnyújtás 11 fő részére:

- használt ruhák adása a rászorultak számára egész évben folyamatos volt

## CSALÁDSEGÍTÉS TÖK TELEPÜLÉSEN

**Személyi feltételek:** 1 fő családgondozó heti 8 órában.

Pszichológusi és jogi segítségnyújtás a budakeszi intézményben biztosított, a szakemberekkel előzetes telefonos időpont egyeztetés alapján.

A szolgálat forgalmi adatai

Sorszám	forgalmi adatok	fő
1.	éves forgalom	180
	ebből: családlátogatások száma	81
	szolgálatnál megjelent kliensek száma	99
2.	szolgálat által ellátott kliensek száma	46
	ebből: új kliensek száma	29
	ebből: folyamatos családgondozás	22

A szolgáltatás jellege szerinti munka (családsegítő esetkezelések)

esetkezelés jellege	eset
<b>szociális, mentális esetkezelés</b> segítő beszélgetés, tanácsadás, ügyintézés (nyugdíj, szociális otthoni elhelyezés, családi pótlék, villanyszámla ügyek...), információ, továbbirányítás	21
<b>pszichológiai esetkezelés (terápia, konzultáció)</b>	0
<b>jogi esetkezelés (tanácsadás, iratszerkesztés)</b>	4
<b>egészségügyi tanácsadás</b>	10
<b>családkonzultáció</b>	5
<b>mediáció, konfliktuskezelés</b>	3
<b>szolgáltatások közvetítése és nyújtása:</b>	22
<b>dologi javak közvetítése és nyújtása:</b>	14



A szolgáltatást igénybe vevők az elsődleges probléma szerint (halmozott adat)

rangsor	a probléma típusa	esetek száma
1.	ügyintézéshez segítségérés	21
1.	információkérés	21
2.	lelki-mentális	20
3.	életviteli	18
4.	anyagi	18
5.	családi-kapcsolati	13
6.	egészségkárosodás következménye	14
7.	gyermeknevelési	7
8.	foglalkoztatással kapcsolatos	4
9.	családon belüli bántalmazás	1
	<b>Összesen</b>	<b>137</b>
<b>Összesenből több probléma előfordulása</b>		<b>21</b>
<b>Összesenből krízishelyzet</b>		<b>9</b>

### Személyi feltételek, a szolgálat biztosítása

- A családsegítő szolgáltató tevékenységet, kiegészítve családterápiás szolgáltatással is a településen 1 fő látja el, nem főállású munkakörben (családsegítő családgondozói status 0,2 fő), heti 10 órában, csütörtöki, igény és szükség szerint egyéb napokon is. A családgondozó mobiltelefonos elérhetősége az egész hét folyamán biztosított.
- Pszichológusi és jogi segítségnyújtás a budakeszi intézményben biztosított, a szakemberekkel előzetes telefonos időpont egyeztetés alapján.
- A szolgáltatást nyújtók szakmai végzettsége:  
1 fő családgondozó-családterapeuta: védőnő, pedagógia szakos előadó (főiskolai és egyetemi végzettség), családgondozás szociális szakvizsga, családterapeuta szakvizsga,  
1 fő pszichológus: pszichológus egyetemi végzettség,  
1 fő jogász: jogi egyetemi végzettség.
- A munkavégzés a töki telephelyen a szolgálati helyiségben, területen a családok otthonában családlátogatások alkalmával, a Töki Polgármesteri Hivatalban, szükség szerint a kapcsolódó társintézményekben, Budakeszin a központi intézményben, valamint a családsegítő szolgáltatást nyújtó székhelyén történik.

### Tárgyi feltételek


A szolgáltatás telephelyén a működés feltételei biztosítottak: szolgálati helyiség, zárható szekrények, székek, asztalok, sarok ülőgarnitúra, rendelkezésre áll egy számítógép nyomtatóval, internettel. Vonalas telefon a telephelyen nincs. A családgondozó saját mobil telefonján a folyamatos elérhetőség biztosított. A hivatalos dokumentumok készítése, levelezések, adminisztrációs munka végzése a szolgáltatást nyújtó székhelyén és a fenti irodahelyiségben történik.

### Családsegítő szolgáltatás bemutatása

- A szolgáltatás igénybevétele önkéntes és ingyenes.
- Főbb szolgáltatások:
  - a Kliensek fogadása, problémafelvétel, problémáik megoldásában segítségnyújtás: ügyintézés, nyomtatványok kitöltésében segítség, levelek és beadványok fogalmazása és szerkesztése, telefonos ügyintézés, segítő beszélgetés, szakmai és problémamegoldó tanácsadás, intézményi közvetítés,
  - családgondozás,
  - családi konzultáció, családterápia,

- pszichológiai tanácsadás és terápia,
  - jogi tanácsadás és beadványok szerkesztése,
  - környezettanulmányok, javaslatok, szakmai vélemények készítése,
  - koordináció szakemberek és intézmények között,
  - hatósági intézményekkel kapcsolattartás és együttműködés,
  - adományok gyűjtése és közvetítése.
- A törvény által előírt kötelező adminisztrációk és nyilvántartások vezetése megtörténik.
  - A településen a klienseinkkel foglalkozó többi szakemberrel (elsősorban a körzeti orvossal, a védőnővel, a körzeti nővérrel, az óvodapedagógusokkal, a hivatal szociális ügyeit intéző munkatársaival) folyamatos és jó munkakapcsolatban állok.
  - A 2014. évre vonatkozó éves beszámolót és tanácskozást az előző évekhez hasonlóan a gyermekjóléti szolgálattal együtt tartjuk (2015. március 24.).
  - Ebben az évben mind a szolgálatnál megjelent kliensek száma, mind a kliensforgalom 30%-al emelkedett. Az emelkedés elsősorban a nem folyamatos családgondozást igénylők számának növekedéséből, és a gyakoribb kliens-szakember találkozásokból adódott. Ők elsősorban információért, ügyintézésben történő segítségért, tanácsadásért fordultak hozzám. A folyamatos családgondozást igénybevevők nagyon összetett családi problémákkal keresték meg a családsegítő szolgálatot. Két fő idősek otthonában került elhelyezésre, 1 főnél az életveszélyes, lakhatatlanná vált lakás miatt került sor segítségre. A családokkal történő munka okai: bántalmazás, folyamatos konfliktus a felnőttek között, válás miatti nehézségek, generációk közötti konfliktusok, egészségkárosodásból és annak következményeiből fakadó nehézségek, méltányossági nyugdíjmelés (megítélésre került), munkakeresés, szakmai önéletrajzírás, gyermekneveléssel, szülői feladatok ellátásával kapcsolatos kérdések. Pszichológustól idén nem, jogászunktól négyen kértek segítséget, öt fő vett részt nálam családkonzultáción.
- A sikeres munka annak köszönhető, hogy nagyon jó az együttműködés polgármester úrral, a hivatallal, a testülettel, a településen dolgozó szakemberekkel. Több alkalommal kaptak a családok a polgármestertől és a Képviselő-testülettől segítséget. Egy családnál a súlyos lakhatási-, környezeti okokon sikerült úgy változtatni, hogy a kk. gyermek továbbra is édesanyjával és testvérével maradhatott. A jelzések Dr. Tornáry György körzeti orvos/alpolgármestertől, védőnőtől, körzeti nővértől, házi gondozónőtől, szociális ügyintézőtől, helyi lakosoktól érkeztek.
- 11 főnek adtunk be pályázatot a HÉRA Alapítványhoz energiatakarékos izzók igénylése céljából. Öten kaptak összesen 11 izzót, a többiek a keret kimerülése miatt nem.
  - Ruha, élelmiszer, hűtőszekrény, háztartási felszerelés adományban 14 fő részesült.

**Budakeszi, 2015. április 20.**

  
**Bencsik Zsolt**  
 intézményvezető