

ÁROP-1.A.5-2013-2013-0028
„Komló Város Önkormányzat szervezetfejlesztése”

Tanulmány

Az önkormányzat, valamint a szociális és gyermekvédelmi intézmények közötti kommunikáció felülvizsgálata, a kapcsolattartás módszertanának kidolgozása

Készítette: dr. Lassan Krisztina
szociális irodavezető



Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



“Az utakat sokáig nem érti meg az ember. Csak lépdél az utakon és másra gondol.

Néha széles az egyik út, aszfaltos, néha rögös, barázdás, meredek.

Az utakat sokáig csak alkalomnak tekintjük, lehetőségnek,
melynek segítségével elmehetünk a hivatalba vagy kedvesünkhöz
vagy a rikkantó tavaszi erdőbe.

Egy napon megtudjuk, hogy az utaknak értelmük van: elvezetnek valahová.

Nemcsak mi haladunk az utakon, az utak is haladnak velünk. Az utaknak céljuk van.

Minden út összefut végül egyetlen közös célban.

S akkor megállunk és csodálkozunk, tátott szájjal bámészkodunk,
csodáljuk azt a rejtelmes rendet a sok út szövevényében, csodáljuk a sugárutak,
országutak és ösvények sokaságát,
melyeken áthaladva végül eljutottunk ugyanahhoz a célhoz.
Igen, az utaknak értelmük van.

De ezt csak az utolsó pillanatban értjük meg, közvetlenül a cél előtt.”

(Márai Sándor)

Tartalomjegyzék

1. Vezetői összefoglaló	4
2. Helyzetelemzés.....	6
2.1. A Szociális Iroda	6
2.2. A Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat	10
2.3. A Szociális Szolgáltató Központ.....	13
2.4. A Családok Átmeneti Otthona	15
2.5. Az Albérlők Háza.....	17
3. Az intézmények közti kapcsolódási pontok	19
3.1. Kapcsolódási pontok	19
3.1.1. Az Albérlők Háza –Családok Átmeneti Otthona	19
3.1.2. Az Albérlők Háza –Önkormányzat	19
3.1.3. Családok Átmeneti Otthona – Önkormányzat	21
3.1.4. Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat – Önkormányzat	21
3.1.5. Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat – Albérlők Háza, Családok Átmeneti Otthona	23
3.1.6. Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat – Szociális Szolgáltató Központ.....	24
3.1.7. Szociális Szolgáltató Központ- Önkormányzat	25
3.1.8. Szociális Szolgáltató Központ- Albérlők Háza	25
4. Az intézmények közti kommunikáció.....	26
4.1. A Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat	26
4.2. A Szociális Szolgáltató Központ.....	29
4.3. A Családok Átmeneti Otthona	32
4.4. Az Albérlők Háza	34
5. Összefoglaló, a jövőre vonatkozó intézkedési javaslatok	37
Forrásjegyzék.....	43
1. számú melléklet	44

1. Vezetői összefoglaló

Jelen dokumentum az Új Széchenyi Terv Államreform Operatív Program, a „Szervezetfejlesztés konvergencia régiókban lévő önkormányzatok számára” kiírt pályázat keretében zajló „Komló város önkormányzat szervezetfejlesztése” című projekt (azonosító: ÁROP-1.A.5-2013-2013-0028) egyik célfeladatának kidolgozása. A célfeladat elnevezése: „Az önkormányzat, valamint a szociális és gyermekvédelmi intézmények közötti kommunikáció felülvizsgálata, a kapcsolattartás módszertanának kidolgozása.”. A tanulmány a kidolgozott témakör alapján érintett intézmények vezetői, valamint a szerző felett munkáltatói jogkört gyakorló jegyző által tett észrevételek alapján került véglegesítésre.

A tanulmány célja:

1. Az önkormányzat, valamint a szociális és gyermekvédelmi intézmények közötti kommunikáció felülvizsgálata, a kapcsolattartás módszertanának kidolgozása.
 - A Komlói Közös Önkormányzati Hivatal Szociális Iroda, valamint a K.K.T.Ö.T. Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat, a K.K.T.Ö.T. Szociális Szolgáltató Központ és a „Szent Borbála Otthon” Nonprofit Közhasznú Kft. által fenntartott intézmények (az Albérlők Háza és a Kistérségi Családok Átmeneti Otthona tekintetében) közötti kapcsolattartás minőségével kapcsolatos helyzetelemzés.
 - Az információáramlás módszertanának kidolgozása az intézmények vezetőivel egyeztetve.
2. A komló-i szociális szférát aktuálisan érintő kihívások feltárása, a legégetőbb problémák, hiányok feltérképezése.
 - Különös tekintettel a városban jelentkező lakhatási problémákra, az egyedül maradt idős emberek helyzetére, valamint az Albérlők Házába bekerült személyek kigondozására.
3. Javaslattétel a komló-i szociális ellátórendszer területén felmerülő hiányok, megoldatlan problémák kezelésére.

- Meg kell vizsgálni, hogy a kapcsolattartás módszertanának kidolgozásával, mennyivel lehet jobb, gyorsabb válaszokat adni az akut problémákra, milyen módon van lehetőség a szociális szféra szereplőinek szorosabb együttműködésére, jobb minőségű kommunikációjára.
- Össze kell gyűjteni a szociális ellátások és szolgáltatások területén felmerülő egyéb, - nem a kommunikációt érintő - helyi problémákat, hiányokat, hibákat és javaslatokat kell tenni azok megoldására.

A tanulmány bemutatja az önkormányzat hivatalában, a Komlói Közös Önkormányzati Hivatalban a szociális ügyeket, valamint az intézményekkel való kommunikációt összefogni hivatott Szociális Irodát, feladatait, szerepét. Az érintett szociális és gyermekvédelmi intézmények vezetőivel, szakmai vezetőivel készített interjúk elvégzését követően feltárja az egymással történő kapcsolattartás módjait, minőségét, gyakoriságát. Bemutatja az intézmények feladatait, a hatályos jogi környezetet, kitér arra, hogy melyek azok a célkitűzések, amelyek megvalósítása során közös kapcsolódási pontok keletkeznek. Elemzi a komlói lakosság szociális helyzetét, a legjellemzőbb problémákat. Konkrét esetek vizsgálatával igyekszik feltárni, hogy a helyi szociális szféra szereplői milyen módon lehetnek képesek egymással jobban kommunikálni, a krízishelyzetekben összefogni, a problémákra a lehető legjobban és leggyorsabban reagálni. Feltárja a helyi szociális ellátórendszer hiányosságait, megfogalmazza megoldási javaslatait a szociális szakemberek által tett javaslatokat figyelembe véve.

Az elemzés két irányból vizsgálódik: a kapcsolattartás analízisa és a problémák elemzése, majd a kettő összekapcsolásával kíván módszertant megfogalmazni a kapcsolattartásra, amely egyik mozgatórugója lehet a problémák megoldásának is.

Komló, 2014. május 29.

dr. Lassan Krisztina
szociális irodavezető

2. Helyzetelemzés

2.1. A Szociális Iroda

Komló Város Önkormányzat hivatala a Komlói Közös Önkormányzati Hivatal, amelyen belül a Szociális Iroda, mint szervezeti egység felelős a szociális ügyek ellátásáért. Az iroda működését, felépítését 2013. január 1. napját követően nagymértékben megváltoztatta a közigazgatás átalakítása, a járási hivatalok létrejötte. A korábbiakban Gyámhivatal és Szociális Irodaként működő szervezet a Gyámhivatal és a Szociális Iroda egyesítésével jött létre, élén egy vezetővel, összevontan működött. A járások kialakítását követően a gyámhivatali és egyes jegyzői gyámhatósági feladatok a járási hivatalba kerültek. A szociális ügyek tekintetében az ápolási díj, az alanyi és a normatív közgyógyellátás, az időskorúak járadéka, valamint az egészségügyi szolgáltatásra való jogosultság 2013. január 1. napjától a járási hivatal hatáskörébe, az egyéb szociális és egyes gyámhatósági hatáskörök intézése megmaradt a jegyzőnél, illetve a polgármesternél. A feladatokat öt fő szociális ügyintéző, két fő ügykezelő és egy fő irodavezető látja el. A járások kialakítása az iroda fizikai értelemben történő átalakítását is szükségessé tette, hiszen a korábban használt irodák, eszközök és bútorok a járási hivatal részére átadásra kerültek. A Szociális Iroda a Hivatal alagsori részében, a korábban ebédlőként használt terület átalakítását követően létrejött korszerű, esztétikus bútorokkal berendezett szobákban, megfelelő informatikai háttérrel felszerelten működik.

A szociális ügyintézés az alábbi hatósági feladatok ellátását foglalja magába:

Jegyzői hatáskörben: aktív korúak ellátása (rendszeres szociális segély, foglalkoztatást helyettesítő támogatás), normatív lakásfenntartási támogatás. Jegyzői gyámhatósági hatáskörben: rendszeres gyermekvédelmi kedvezmény, családbafogadó gyámul kirendelt hozzátartozó pénzbeli ellátása, óvodáztatási támogatás, hátrányos/halmozottan hátrányos helyzet megállapítása. Önkormányzati (polgármesteri vagy egészségügyi és szociális bizottsági) hatáskörben: önkormányzati segély, köztemetés, adósságkezelés, szociális kölcsön, szemétszállítási díj támogatás, mellékvízmérő-csere költségeinek átvállalása, szociális célú tűzifa juttatás, méltányos közgyógyellátás, szociális földprogramban való részvételi jogosultság, az ellátásokról történő igazolások kiadása, védendő fogyasztói státusz igazolása, Nemzeti Eszközkezelőhöz igazolás kiadása, kedvezményes helyi bérlethez igazolás kiadása.

A hatósági ügyek ellátása mellett az irodavezető feladatai között szerepel: szociális jellegű pályázatok benyújtása és megvalósítása (szociális földprogram, szociális bolt), előterjesztések és rendelet tervezetek készítése a képviselő-testület ülésére, az Egészségügyi és Szociális Bizottság munkájának koordinálása, az Albérlők Házában a bérleti díj fizetés alól mentesülő személyek mentességének engedélyezése, közreműködés egyes természetbeni ellátások szétosztásának megszervezésében (Magyar Élelmiszerbank Egyesület, szociális célú tűzifa osztás, Erzsébet-utalvány osztás), statisztikák készítése, a szociális kölcsönök visszatérítésének figyelemmel kísérése, közfoglalkoztatás szervezésében való részvétel, adósságkezelési szolgáltatás állami támogatásának visszaigénylése, kapcsolattartás az érintett intézményvezetőkkel.

A feladatok ellátását meghatározó jogszabályi háttér:

1. A szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. tv. (Szt.).
2. A pénzbeli és természetbeni szociális ellátások igénylésének és megállapításának, valamint folyósításának részletes szabályairól szóló 63/2006 (III. 27.) Korm. rendelet.
3. Az egyes pénzbeli szociális ellátások elszámolásának szabályairól szóló 62/2006. (III. 27.) Korm. rendelet.
4. A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI (Gyvt.). A gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és a gyámügyi eljárásról szóló 149/1997. (IX.10.) Korm. rendelet (Gyer.).
5. A gyermekvédelmi és a gyámügyi feladat-és hatáskörök ellátásáról, valamint a gyámhatóság szervezetéről és illetékességéről 331/2006 (XII.23) Korm. rendet.
6. A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. tv. (Ket.).
7. Komló Város Önkormányzat Képviselő –testületének a szociális és gyermekvédelmi ellátási formákról, támogatásokról és szolgáltatásokról szóló 32/2013. (XI. 29.) számú rendelete.
8. Komló Város Önkormányzat Képviselő –testületének az adósságkezelési szolgáltatásról szóló 10/2013. (IV. 25.) számú rendelete.
9. Komló Város Önkormányzat Képviselő-testületének a 24/2011. (VIII.1.) számú önkormányzati rendelete a szociális földprogramról.
10. A Foglalkoztatási és Közfoglalkoztatási Adatbázisról 169/2011. (VIII. 24.) Korm. rendelet.

11. A szociális és gyermekvédelmi ellátások országos nyilvántartásáról szóló 392/2013. (XI. 12.) Korm. rendelet.

Az iroda forgalmát szemléltető statisztikai adatok:¹

Iktatott ügyiratok száma a 2013. évben		
Ügy típusa	Sorszámra	Alszámmra
<i>Szociális ügyek</i>	5920	4663
<i>Gyámhatósági ügyek</i>	2016	1023
<i>Összesen</i>	7936	5686

Ellátottak száma 2013. december 31-én	
Megnevezés	2013. december 31-én támogatásra jogosultak
<i>Rendszeres szociális segély egészségkárosodott</i>	32
<i>Rendszeres szociális segély a rá irányadó nyugdíjkorhatárt öt éven belül betölti</i>	65
<i>Rendszeres szociális segély a helyi rendelet alapján jogosult személy</i>	66
<i>Foglalkoztatást helyettesítő támogatás</i>	1134
<i>Rendszeres gyermekvédelmi kedvezmény</i>	1673
<i>Rendszeres gyermekvédelmi kedvezményhez kapcsolódó pénzbeli ellátás</i>	9
<i>Lakásfenntartási támogatás</i>	1368

Megállapított támogatások a 2013. évben	
Megnevezés	2013.01.01. és 2013.12.31. között támogatóra jogosultak
Adósságcsökkentési támogatás egyszeri	24 fő
Adósságcsökkentési támogatás rendszeres	24 fő
Átmeneti segély	1188 kérelmező 2126 esetben
Rendkívüli gyermekvédelmi támogatás	1395 gyermek 2797 esetben
Temetési segély	74 fő
Köztemetés	24 fő
Méltányos közgyógyellátás	40
Óvodáztatási támogatás	53
Szociális kölcsön	9
Szemétszállítási díj támogatás	224
Szociális célú tűzifa támogatás	288

Megállapítható, hogy a szociális igazgatásban végzett munkában a közigazgatás átalakítását követően egyre fontosabb szerepe van a szociális szakértelemnek, az empátia készségnek, az ellátások tekintetében pedig az egyedi ügyek megoldása, az önkormányzati hatáskörben biztosított ellátások irányába tolódtak el a hangsúlyok.

Megjegyzés [01]: Kivastagítást javasolok.

2.2. A Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat²

Komlói Város Önkormányzata a 48/2001. (III. 29.) Kth. számú határozatával 2001. március 29-i hatállyal létrehozta a Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálatot. Az intézmény 2007. január 1. napjától működik a Komlói Kistérség Többcélú Önkormányzati Társulás fenntartásában, korábban Komlói Város Önkormányzat által fenntartott intézményként látta el feladatát – ellátási szerződés keretében biztosította a szolgáltatást a kistérségben – a szászvári mikrokörzet kivételével. A többcélú társulások megalakulását követően a kiegészítő normatív támogatás igénybevétele miatt indokoltá vált társulás által fenntartott intézményi formában történő működése az alábbi szerint:

Komlói Kistérség Többcélú Önkormányzati Társulás

Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat

Székhelye: 7300 Komló, Kossuth L. u. 103.

Telephelye: Szászvár, Bányász tér 1.

A Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat az alábbi fő tevékenységi köröket látja el: családsegítés általános és speciális feladatai, gyermekjóléti alapellátás, szociális információs szolgáltatás, szociális kölcsönök előkészítése, környezettanulmányok készítése, természetbeli támogatások biztosítása, felkutatása, szállítás díj támogatás előkészítése, szociális célú tűzifa támogatások előkészítése, adósságkezelési szolgáltatás ellátás biztosítása.

A Családsegítő Szolgálatnál 1 fő szakmai vezető, 4 fő családgondozó, 2 fő adósságkezelő, 1 pszichológus (megbízási szerződéssel), 1 jogász (megbízási szerződéssel) 2 fő pályázat keretében foglalkoztatott családgondozó és 3 fő vidéki családgondozó dolgozik.

Az intézményben a családsegítő tevékenység végzésére 5 helyiség áll a rendelkezésre (2 dolgozó szoba, 1 váróhelyiség, 1 interjúhelyiség és 1 iroda az adósságkezelési szolgáltatás számára). Kommunikációs felszereltségük 4 telefonkészülék (1 vonal), 5 db számítógép internet hozzáféréssel, 1 db fénymásoló gép és 1 db Fax (a Fax gépet a teljes intézmény együttesen használja).

A Családsegítő Szolgálat forgalmát szemléltető statisztikai adatok:

A Családsegítő Szolgálat forgalma a 2013. évben:	
2013	Komló
Éves forgalom	4622
Új kliensek jelentkezése	480

Az ügyfelek nagy része (80 %) az aktív korúakból került ki. A kor szerinti megoszlást figyelve a 62 év felettiek száma is viszonylag magas értéket képviselt. A nemek szerinti megoszlást figyelve 55-45 %-os arányban a nők túlsúlya volt érezhető. A többéves statisztikai adatokból kiolvasható, hogy nagy a kliensáramlás az intézménynél.

Legtöbb esetben az ügyfelek anyagi természetű problémáikkal fordulnak a Családsegítő Szolgálathoz, ezt követik az ügyintézésben segítséget kérők, az életviteli problémákkal jelentkezők, majd foglalkoztatással kapcsolatos problémákkal küzdők. Az anyagi, életviteli és foglalkoztatással kapcsolatos problémák gyakran egymásból következnek. Jelentős számot képvisel még a családi, kapcsolati, az egészségkárosodásból adódó problémák és az információkérés is. Gyakori, hogy több probléma együttesen merül fel, ami az első találkozást követő rendszeresebb kapcsolat során bontódik ki.

A feladatok ellátását meghatározó jogszabályi háttér:

1. a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. tv. ,
2. a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet,
3. Komló Város Önkormányzat Képviselő –testületének a szociális és gyermekvédelmi ellátási formákról, támogatásokról és szolgáltatásokról szóló 32/2013. (XI. 29.) számú rendelete,
4. Komló Város Önkormányzat Képviselő –testületének az adósságkezelési szolgáltatásról szóló 10/2013. (IV. 25.) számú rendelete,
5. a kliens feltárt problémája alapján a rendelkezésre álló joganyagot széles körben használják.

A Gyermekjóléti Szolgálat 7 szociális munkás és egy szakmai vezető irányításával látja el a feladatot. A Gyermekjóléti Szolgálat rendelkezésére áll a Családsegítő Szolgálattal közösen egy folyosórész, egy klub, dolgozószoba, interjúszoba, intézményvezetői iroda.

A Gyermekjóléti Szolgálat munkatársai öt számítógépet használhatnak adminisztrációs teendők elvégzésére, rendelkezésre áll egy telefonvonal három darab telefonnal, és egy telefax, internet hozzáférési lehetőség és 1 db fénymásoló gép.

A gyermekjóléti szolgálat gondozási tevékenysége a 2013.évben	
	Komló
Alapellátás	112
Védelembe vétel	87
Utógondozottak	7
Szakellátásban	115

A Gyermekjóléti Szolgálat szakmai tevékenységeinek száma	
Információ	1241
Ügyintézés	180
Segítő beszélgetés	1290
Továbbküldés (más int.)	129
Tanácsadás	720
Családlátogatás	1335
Elhelyezési tárgyaláson részvétel	30
Felülvizsgálati tárgyaláson részvétel	115
Esetkonferencia	157
Örökbefogadással kapcs. intézkedés	2

2.2. A Szociális Szolgáltató Központ³

A Komlói Kistérség Többcélú Önkormányzati Társulás Tanácsa az 58/ 2006. (XII. 7.) Tct. sz. határozatában döntött arról, hogy az addig Komló Város Önkormányzat fenntartásában - Gondozási Központként – működő intézmény szociális alapszolgáltatási és szociális szakellátási feladatait a társulás fenntartásában lévő intézménye keretében oldja meg. 2007. január 1. napjától megalakult a Komlói Kistérség Többcélú Önkormányzati Társulás Szociális Szolgáltató Központ, jelentősen kibővült feladatkörrel.

Az intézmény az alábbi szociális szolgáltatásokat biztosítja:

Komlói Kistérség Többcélú Önkormányzati Társulás

Szociális Szolgáltató Központja

Székhelye: 7300 Komló, Kossuth L. u. 103.

Telephelye: Szászvár, Templom tér 4.

Egyházaskozár, Fő tér 9.

„Arany Alkony” Idősek Klubja

7300 Komló, Kazinczy u. 2-4.

Szakosított ellátás:

- hajléktalanok átmeneti szállása – Hajléktalanok Átmeneti Szállása
7300 Komló, Vörösmarty u. 3/A.

Szociális alapszolgáltatási feladatok:

- házi segítségnyújtás
- jelzőrendszeres házi segítségnyújtás
- szociális étkeztetés
- idősek nappali ellátása – Idősek Klubja
(Komló, Szászvár, Egyházaskozár telephelyeken)

A feladatellátást meghatározó jogszabályok:

1. Magyarország Alaptörvénye,

2. a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény,
3. az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény,
4. a munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény,
5. a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény,
6. az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény,
7. a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. tv. ,
8. a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény,
9. a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet,
10. a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről szóló 9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet,
11. a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról szóló 29/1993. (II. 17.) Korm. rendelet,
12. a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok hatósági nyilvántartásáról és ellenőrzéséről szóló 369/2013. (X. 24.) Korm. rendelet,
13. Komlói Város Önkormányzat Képviselő –testületének a szociális és gyermekvédelmi ellátási formákról, támogatásokról és szolgáltatásokról szóló 32/2013. (XI. 29.) számú rendelete,

A Szociális Szolgáltató Központ által nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó statisztikai adatok:

Az étkeztetést igénylők száma 2013. dec. 31-én 128 fő volt, normatívát éves átlagban 114 fő étkeztetésére hívták le. 2013. év december 31-én 132 fő ellátott vette igénybe a házi segítségnyújtást. Az év folyamán 77 fő került ki az ellátásból, és 76 fő igényelte azt. 2013. december 31-én a Szociális Szolgáltató Központ által működtetett jelzőrendszeres házi segítségnyújtásban Komlón 52 db készülék volt kihelyezve. Az idősek klubjában 2013. december 31-én 29 fő rendelkezett ellátási megállapodással. Átlagosan napi 20 ember veszi igénybe az intézmény szolgáltatásait. A Hajléktalanok Átmeneti Szállásán az átlagos létszám 2013. évben 24 fő volt, az intézmény teljes kihasználtsággal működött.

2.3. A Családok Átmeneti Otthona⁴

A Komlói Kistérség Többcélú Önkormányzati Társulása, valamint a Komlói Szociális ellátó Centrum Kht. 2004. november 30-án kötött megállapodást a családok átmeneti otthona feladat ellátásáról. Az intézmény kialakításához a Társulás hívott le forrást. A működési engedély megszerzése, valamint a tényleges működés megkezdése azonban elhúzódott, így a CSÁO csak 2008-ban nyitotta meg kapuit.

Az intézmény gyermekjóléti alapellátási feladatokat lát el bentlakásos formában, biztosítja a családok átmeneti otthont nyújtó ellátását. Az intézmény fenntartója a „Szent Borbála Otthon” Nonprofit Közhasznú Kft. A Kistérségi Családok Átmeneti Otthona a Kft. székhely intézményében működik a Komló, Pécsi u. 42. sz. alatt.

Az intézményben 7 fő látja el a feladatokat: 1 fő intézményvezető, 2 fő családgondozó, 4 fő szakgondozó.

A feladatellátást meghatározó jogszabályok:

1. a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény,
2. a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM. rendelet,
3. a gyámhatóságok, területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról szóló 235/1997. (XII. 17.) Korm. rendelet,
4. a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti alapellátások és gyermekvédelmi szakellátások térítési díjáról és az igénybevételükhöz felhasználható bizonyítékokról szóló 133/1997. (VII.29) Korm. rendelet.

Az intézményben 13 önálló lakrész, 1 közös konyha, 2 fürdőszoba, 1 játszószoza, 1 társalgó helyiség áll a lakók rendelkezésére. A lakrészek mini-konyhát, ágyakat, székeket, asztalokat, szekrényeket és mosdót tartalmaznak. Szakmai létszámuk: 1 fő intézményvezető, 2 fő családgondozó és 4 fő szakgondozó főállású dolgozók. Heti 5 órában pszichológiai és jogi tanácsadást biztosítanak a lakók számára.

A Családok Átmeneti Otthona által nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó statisztikai adatok:

2013. évben 27 családot, összesen 89 főt gondoztak (15 teljes család, 10 anya gyermekeivel, 1 apa gyermekeivel, 1 nagyszülő- gyám unokájával). A családok túlnyomó része Komlóról kérte felvételét az intézménybe, valamint Mánfáról és Hosszúhetényből érkezett egy-egy család. 2013-ban összesen 14742 gondozási napot tartottak nyilván, ami az intézmény 100 % feletti kihasználtságát bizonyítja. 2013- ban 15 család költözött el az intézményből, 11 család érkezett krízishelyzetben, ebből 6 család további segítséget nem igényelt, 5 család pedig rövid idő után elhelyezését kérte az intézménybe további ellátás céljából.

2.5. Az Albérlők Háza

A fent bemutatott intézményektől minden szempontból eltér az Albérlők Háza. A Komló, Pécsi 42. szám alatt helyet kapó épület sorsa a város társadalmi, szociális helyzetének alakulását is szemlélteti. Az ún. „Legényszálló” funkciója az ide érkező bányászok lakhatásának biztosítása volt az idő tájt, amikor Komló virágzó bányászváros volt. A bánya bezárását követően az eredetileg munkásszállóként üzemelő épületet szociális célokra kezdték hasznosítani. A Pécsi u. 42-ben kapott helyet az idősek otthona, az Albérlők Háza, majd a Családok Átmeneti Otthona. Az Albérlők Háza részlegben a lakhatás hosszú ideje egy, a város részéről szociális alapon nyújtott támogatással párosul.

Az Albérlők Házában igénybe vehető szolgáltatás, azaz bérleti díj ellenében (amely tartalmazza a rezszi költségeket is) egy szobában való lakhatás lehetősége, közös konyha és mosdó helyiségek használata nem jogszabályon alapuló kötelező feladat. Fenntartására azonban az alábbiak miatt szükséges: szociális bérlakásra várók magas száma, női hajléktalan szálló hiánya, krízishelyzetek megoldása (korábbi lakhatási lehetőség elvesztése, válás, családi konfliktus, fagyhalál, egyedülálló, a családok átmeneti otthonába bekerülni nem tudó személyek, idősek otthonába felvételt nem nyerő idősek). Elmondható, hogy az Albérlők Háza nem szociális intézmény, ugyanakkor a szociális feladatokat lát el, pótolni igyekszik a szociális ellátórendszer hiányosságait, ezer szálon kötődik a városi szociális szféra szereplőihöz, aktív résztvevője a köztük zajló kommunikációnak, a problémák megoldásának.

A Komlói Szociális Nonprofit Közhasznú Kft által ellátott szociális és gyermekvédelmi feladatokat 2011. október 1. napjától a „Szent Borbála Otthon” Nonprofit Közhasznú Kft. vette át. Az új fenntartó székhely intézményében a Komló, Pécsi u. 42. sz. alatt található Albérlők Házában jelenleg 19 szoba áll rendelkezésre. A bérlők havi 40.000 Ft bérleti díj fizetésére kötelesek. A bérleti díj ellenében a bérlő és a vele közös szobában élő családtagjai használhatják az általuk kibérelt lakrészt, továbbá a közös helyiségeket (konyha, fürdőszoba, wc), így a bérleti díj tartalmazza a rezsiköltségeket is, tehát egy lakás fenntartásához képest összességében kedvezőbb feltételeket biztosít, így segíti a szociális problémák kezelését.

Megállapítható, hogy az Albérlők Házában élők szinte kivétel nélkül szociálisan hátrányos helyzetű, alacsony jövedelmű személyek, akiknek a bérleti díj megfizetése gyakran komoly nehézségeket okoz. Komló Város Önkormányzat az Albérlők Házában lakó személyek közül havonta 5 fő bérleti díjának kifizetését átvállalta, amelyről az önkormányzat a fenntartóval megállapodást kötött.

A megállapodás alapján azon bérlők, akik a bérleti díj alóli mentességet igénybe kívánják venni egy formanyomtatvány kitöltésével Komló Közös Önkormányzati Hivatal szociális ügyek vezetéséért felelős irodavezetőjéhez (a továbbiakban: szociális irodavezető) fordulnak. A szociális irodavezető a kérelmező által benyújtott jövedelemigazolások alapján megvizsgálja a kérelmező jövedelmi viszonyait, és amennyiben a megállapodásban foglalt feltételeknek megfelel, engedélyezi a kérelmező részére a bérleti díj fizetés alóli mentességet. Ez lehetőséget biztosít arra, hogy a szociális ellátásért folyamodó ügyfelek közül a rendkívül súlyos krízishelyzetbe került személyeket az önkormányzat a részükre járó pénzbeli és természetbeni ellátások mellett ilyen módon is támogassa. A megállapodást Komló Város Önkormányzat Képviselő-testülete a 192/2011. (X.27.) számú határozattal, a megállapodás módosítását a 103/2013. (VI. 27) határozattal jóváhagyta.

Az Albérlők Házában lakókra vonatkozó 2013. évi statisztikai adatok:⁵

A 2013. évben 19 db szobát adtak bérbe, átlagban havi 41 fő részére. Az igénybevevők közül egy év átlagát tekintve havonta 10 fő egyedülálló, 8 fő családos, 16 fő gyermek, 14 fő férfi, 11 fő nő.

3. Az intézmények közti kapcsolódási pontok

3.1. Kapcsolódási pontok

3.1.1 Albérlok Háza – Családok Átmeneti Otthona

az alábbi főbb kapcsolódási pontok állnak fenn:

Albérlok Háza	Családok Átmeneti Otthona
• folyamatos kapcsolatot tart a Családok Átmeneti Otthonának vezetésével, igény esetén lehetőséget biztosít a CSÁO-ból kikerülő gondozottak számára bérleti szerződés megkötésére, valamint a bérleti díj alóli mentességre, továbbá a CSÁO-ba való bekerülést megelőzően lakhatásra	• folyamatos kapcsolatot tart az Albérlok Háza vezetésével, a CSÁO-ba történő bekerülés előtt, a krízishelyzet megoldása érdekében kéri a családok Albérlok Házában történő elhelyezését, valamint a CSÁO-ból kikerülő családok számára lakhatási lehetőség biztosítását

3.1.2 Albérlok Háza – Önkormányzat

az alábbi főbb kapcsolódási pontok állnak fenn:

Albérlok Háza	Önkormányzat
• az önkormányzatnál jelentkező, krízishelyzetbe került, lakhatási problémákkal küzdő személyek problémáinak megoldása érdekében fogadja a szociális irodavezető megkeresését, tájékoztatást ad a szabad férőhelyek számáról (informális kapcsolat)	• meghallgatja az önkormányzatnál jelentkező, krízishelyzetbe került, lakhatási problémákkal küzdő ügyfeleket, majd tájékozódik az Albérlok Házában a szabad, igénybe vehető lakrészek számáról, egyeztet az Albérlok Háza vezetésével a lehetőségekről (informális kapcsolat)
• az ügyféllel egy hónapos időtartamra bérleti szerződést köt	• felméri az ügyfél szociális helyzetét, hogy a bérleti díjat képes-e kifizetni, majd az Albérlok Házába irányítja bérleti szerződés kötése érdekében
• az „újonnan” bekerülő lakóval egy hónapra bérleti szerződést köt, figyelembe véve a bérleti díj fizetés alóli mentességet	• megállapítja, hogy az ügyfél átmenetileg nem képes bérleti díjat fizetni, egyeztet az Albérlok Háza vezetésével a bérleti díj fizetés alóli mentességben részesülő személyek számáról

• folyamatosan figyelemmel kíséri, hogy a lakók közül mely személyek fordulhatnak az önkormányzathoz bérleti díj fizetés alóli mentességért, őket a szociális irodavezetőhöz irányítja	• a szociális irodavezető az önkormányzat és az Albérlők Háza között létrejött megállapodás alapján beveszi a bérleti díj fizetés alóli mentesség megállapítása iránti kérelemmel hozzá forduló személyek kérelmét, a mellékelt igazolásokat, megvizsgálja, hogy a feltételeknek megfelelnek-e, majd igazolást állít ki egy hónapra a bérleti díj fizetés alóli mentességről, azt továbbítja az Albérlők Házába
• segítséget nyújt a bérlőknek a bérleti díj fizetés alóli mentességre irányuló méltányossági kérelmek megfogalmazásában, támogató nyilatkozatot ad ki a méltányossági kérelem elbírálásához	• elbírálja a bérleti díj fizetés alóli mentességet kérelmező személyek méltányossági kérelmét, figyelembe véve az Albérlők Háza által kiadott támogató nyilatkozatot
• havonta számlát bocsát ki az önkormányzatnak az 5 fő bérleti díj alóli mentességet élvező személy bérleti díjáról	• a szociális irodavezető szakmai igazolását követően az önkormányzat teljesíti a követelést
• együttműködik az önkormányzattal a szociálisan rászoruló, bérleti díj alóli mentességben részesülő személyek „kigondozása” érdekében	• tájékoztatja az Albérlők Házát szociális bérlakás pályázatok megjelenéséről, egyéb módon (pénzbeli ellátással, segélyezéssel) segítséget nyújt más lakhatási lehetőség igénybevételehez
• tájékoztatást és segítséget nyújt a lakóknak az önkormányzatnál igénybe vehető pénzbeli és természetbeni szociális ellátások igényléséhez (önkormányzati segély, szociális kölcsön, lakásfenntartási támogatás, közgyógyellátás)	• tájékoztatást nyújt az Albérlők Házában lakók által igénybe vehető pénzbeli és természetbeni ellátásokról, kérelemre megállapítja az ellátást az arra jogosultaknak
• élelmiszeradomány esetén közreműködik az adományban részesítendő rászoruló feltérképezésében	• kapcsolatot tart a Magyar Élelmiszerbank Egyesülettel, együttműködési megállapodást köt, szervezi és finanszírozza az átvett élelmiszerek elszállítását, kiosztását, az elszámolást

3.1.3 Családok Átmeneti Otthona – Önkormányzat

az alábbi főbb kapcsolódási pontok állnak fenn:

Családok Átmeneti Otthona	Önkormányzat
• az önkormányzatnál jelentkező, krízishelyzetbe került személyek problémáinak megoldása érdekében fogadja az önkormányzat megkeresését, tájékoztatást ad a szabad férőhelyek számáról, a lehetőségekről (informális kapcsolat)	• meghallgatja az önkormányzatnál jelentkező, krízishelyzetbe került ügyfeleket, majd tájékozódik a Családok Átmeneti Otthonában a férőhelyek számáról, egyeztet a Családok Átmeneti otthonával a lehetőségekről (informális kapcsolat)
• tájékoztatást és segítséget nyújt a bentlakó családoknak az önkormányzatnál igénybe vehető pénzügyi és természetbeni szociális ellátások igényléséhez (önkormányzati segély, szociális kölcsön, közgyógyellátás)	• tájékoztatást nyújt a Családok Átmeneti Otthonában lakók által igénybe vehető pénzügyi és természetbeni ellátásokról, kérelemre megállapítja az ellátást az arra jogosultaknak
• tájékoztatást és segítséget nyújt a bentlakó családoknak az önkormányzat által kiírt szociális bérlakás pályázatokról	• tájékoztatja a Családok Átmeneti Otthonát a szociális bérlakás pályázatok megjelenéséről

3.1.4. Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat - Önkormányzat

az alábbi főbb kapcsolódási pontok állnak fenn:

Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat	Önkormányzat
• megkeresésre környeztanulmányt készít	• megkeresi a Szolgálatot környeztanulmány készítésére
• javaslatot tesz önkormányzati segélyre	• a Szolgálat javaslatára önkormányzati segélyt állapít meg
• környeztanulmányt készít önkormányzati segélyhez	• megkeresi a Szolgálatot környeztanulmány készítésére az önkormányzati segélyhez
• felveszi a szociális kölcsön kérelmeket, továbbítja az önkormányzathoz	• a szociális kölcsön iránti kérelmeket az Egészségügyi és Szociális Bizottság elé terjeszti, megállapítja a szociális kölcsönt

figyelemmel kíséri a szociális kölcsön felhasználását, visszafizetését	a Pénzügyi Iroda által készített kimutatások alapján figyelemmel kíséri a szociális kölcsön visszafizetések alakulását, egyeztet a Szolgálattal, intézkedik a kötelezettek felszólításáról, a végrehajtásról
felveszi a szemétszállítási díj támogatás iránti kérelmeket, továbbítja az önkormányzathoz	a szemétszállítási díj támogatás iránti kérelmeket az Egészségügyi és Szociális Bizottság elé terjeszti, megállapítja a szemétszállítási díj támogatást
az előzetes együttműködési időszak leteltét követően felveszi az adósságkezelési szolgáltatás iránti kérelmeket, javaslatával együtt továbbítja az önkormányzathoz, ellátja az adósságkezelési szolgáltatásban részesülő személyek utógondozását	a Szolgálat javaslata alapján megállapítja az adósságcsökkentési támogatást
felveszi a szociális célú tűzifa támogatás iránti kérelmeket, a rendelkezésre álló keret függvényében javaslatot tesz a jogosultakra	megállapítja a szociális célú tűzifa támogatást, gondoskodik a tűzifa kiszállításáról
együttműködésre kijelölt szerv a rendszeres szociális segélyre jogosultak tekintetében, az együttműködési kötelezettség nem teljesítése esetén jelzési kötelezettsége van	dönt a rendszeres szociális segély megállapításáról, amelyben kötelezi az ügyfelet az együttműködési kötelezettség teljesítésére, határozatát megküldi a Szolgáltatnak
megkeresésre környezettanulmányt készít a szociális bérlakás pályázatokhoz	felkéri a Szolgálatot környezettanulmány készítésére a szociális bérlakás pályázatokhoz, a pályázatokat az Egészségügyi és Szociális Bizottság elé terjeszti döntésre, értesíti az ügyfeleket a döntésről
élelmiszeradomány esetén közreműködik az adományban részesítendő rászorulóknak feltérképezésében megkeresve a Védőnői Szolgálatot és a Szociális Szolgáltató Központot, valamint kiosztja az adományokat, adminisztrálja azok átvételét	kapcsolatot tart a Magyar Élelmiszerbank Egyesülettel, együttműködési megállapodást köt, szervezi és finanszírozza az átvett élelmiszerek elszállítását, kiosztását, az elszámolást
egyedi ügyekben, krízishelyzetben egyeztet az önkormányzattal, segítséget nyújt az ügyfélnek a szükséges pénzbeli és természetbeni ellátások igénybevételeiben, lakhatási problémák megoldásában	egyedi ügyekben, krízishelyzetben egyeztet a Szolgálattal, javaslata alapján meghozza a szükséges hatósági intézkedéseket a pénzbeli és természetbeni megállapítása, lakhatási problémák megoldása érdekében

figyelemmel kíséri a lakosság szociális helyzetét, igényét, kezdeményezi ahhoz illeszkedő szolgáltatások bevezetését	figyelemmel kíséri a jogszabályi, háttérrel, vizsgálja a rendelkezésre álló forrásokat, helyi önkormányzati rendelet alkot
--	--

3.1.5. Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat – Albérlők Háza, Családok Átmeneti Otthona

az alábbi főbb kapcsolódási pontok állnak fenn:

Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat	Albérlők Háza, Családok Átmeneti Otthona
egyedi ügyekben, krízishelyzetben egyeztet az Albérlők Házával, Családok Átmeneti Otthonával segítséget nyújt az ügyfélnek a krízishelyzet, lakhatási problémák megoldásában	egyedi ügyekben, krízishelyzetben egyeztet a Szolgálattal, a Szolgálat javaslata alapján megteszi a szükséges intézkedéseket, lehetőség szerint biztosítja a felvételt az Albérlők Házába, Családok Átmeneti Otthonába
családgondozást végez az Albérlők Házában (Gyermekjóléti Szolgálat), Családok Átmeneti Otthonában élő ügyfeleknél	a Családok Átmeneti Otthona a gyermekjóléti szolgálattal együttműködve közreműködik az átmeneti gondozást szükségessé tevő okok megszüntetésében, a család helyzetének rendezésében, otthontalanságának megszüntetésében, közösen gondozott családok esetén a jogi, mentális, pszichológiai tanácsadást a gyermekjóléti szolgálattal együttműködve végzik
segíti, támogatja a Családok Átmeneti Otthonából kikerülő családokat	jelzi a Gyermekjóléti Szolgálatnak a Családok Átmeneti Otthonából kikerülő családok támogatása iránti igényt
a hivatásos gondnokok (túlnyomórészt a Családsegítő Szolgálat alkalmazottai is egyben) együttműködnek az Albérlők Háza vezetőivel, szociális munkással	az Albérlők Házának vezetése, a szociális munkás segítséget nyújt az ott lakó, gondnokság alatt álló személyek részére mindennapi életvitelhez, hivatalos ügyek intézéséhez együttműködve a hivatásos gondnokokkal (túlnyomórészt a Családsegítő Szolgálat alkalmazottai is egyben)

3.1.6. Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat – Szociális Szolgáltató Központ

az alábbi főbb kapcsolódási pontok állnak fenn:

Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat	Szociális Szolgáltató Központ
• segítséget nyújt az ügyfeleknek szociális étkeztetés iránti kérelem benyújtásában	• megállapítja és biztosítja a szociális étkezésre való jogosultságot
• segítséget nyújt a kórházból kikerülő vagy egyéb okból rászoruló (idős, beteg) személyek részére házi segítségnyújtás igényléséhez	• megállapítja a házi segítségnyújtásra való jogosultságot, házi segítségnyújtást biztosít az arra rászorulóknak
• szükség esetén javasolja az ügyfélnek az idősek klubja igénybevételét, segítséget nyújt a szolgáltatás igénylésében	• biztosítja az ügyfélnek az idősek klubja szolgáltatás igénybevételét
• a hivatásos gondnokok, (túlnyomórészt a Családsegítő Szolgálat alkalmazottai is egyben) együttműködnek a Szociális Szolgáltató Központtal a különböző szolgáltatások igénybevétele, térítési díj fizetése kapcsán	• együttműködik a hivatásos gondnokokkal (túlnyomórészt a Családsegítő Szolgálat alkalmazottai is egyben) a gondnokoltak részére igényelt szolgáltatások biztosításában
• a Szociális Szolgáltató Központ jelzése alapján felveszi az ügyfelek szociális kölcsön, szemétszállítási díj támogatás, szociális célú tűzifa támogatás iránti kérelmét, továbbítja az önkormányzathoz	• jelzi a Szolgáltatónak, amennyiben gondozottjai részéről szociális kölcsön, szemétszállítási díj támogatás, szociális célú tűzifa támogatás iránti igény merül fel
• közös családgondozás, egyedi ügyek, krízishelyzetek közös rendezése, gondozási idő közös kihasználása, az ügyfélhez kapcsolódó feladatok felosztása	• közös családgondozás, egyedi ügyek, krízishelyzetek közös rendezése, gondozási idő közös kihasználása, az ügyfélhez kapcsolódó feladatok felosztása
• élelmiszeradomány esetén közreműködik az adományban részesítendő rászoruló feltérképezésében megkeresve a Szolgáltató Központot, valamint kiosztja az adományokat, adminisztrálja azok átvételét	• javaslatot tesz arra, hogy gondozottjai közül ki részesüljön adományban, mozgásában gátolt személyek esetén kiviszi az élelmiszercsomagot a gondozottaknak

3.1.7. Szociális Szolgáltató Központ - Önkormányzat

az alábbi főbb kapcsolódási pontok állnak fenn:

Szociális Szolgáltató Központ	Önkormányzat
• javaslatot tesz önkormányzati segélyre	• önkormányzati segélyt állapít meg az ügyfél részére, figyelembe véve a Szociális Szolgáltató Központ javaslatát
• segítséget nyújt a gondozottaknak a közgyógyellátás iránti kérelem benyújtásában, a szükséges mellékletek, háziorvosi igazolás beszerzésében	• tájékoztatja a Szociális Szolgáltató Központot a méltányos közgyógyellátásra való jogosultság jogszabályi feltételeiről, megállapítja a méltányos közgyógyellátásra való jogosultságot
• segítséget nyújt a gondozottaknak a szemétszállítási díj támogatás iránti kérelem benyújtásában	• a szemétszállítási díj támogatás iránti kérelmeket az Egészségügyi és Szociális Bizottság elé terjeszti, megállapítja a szemétszállítási díj támogatást
• segítséget nyújt a gondozottaknak a szociális célú tűzifa támogatás iránti kérelem benyújtásában, javaslatával támasztja alá a kérelem indokoltságát	• megállapítja a szociális célú tűzifa támogatást, gondoskodik a tűzifa kiszállításáról
• javaslatot tesz arra, hogy gondozottjai közül ki részesüljön adományban, mozgásában gátolt személyek esetén kiviszi az ételmisszercsomagot a gondozottaknak	• kapcsolatot tart a Magyar Élelmiszerbank Egyesülettel, együttműködési megállapodást köt, szervezi és finanszírozza az átvett élelmiszerek elszállítását, kiosztását, az elszámolást
• egyedi ügyekben, krízishelyzetben egyeztet az önkormányzattal, segítséget nyújt a gondozottaknak a szükséges pénzügyi és természetbeni ellátások igénybevételeiben	• egyedi ügyekben, krízishelyzetben egyeztet a Szociális Szolgáltató központtal, javaslata alapján meghozza a szükséges hatósági intézkedéseket a pénzügyi és természetbeni megállapításáról

3.1.8. Szociális Szolgáltató Központ – Albérlők Háza

az alábbi főbb kapcsolódási pontok állnak fenn:

Szociális Szolgáltató Központ	Albérlők Háza
• megállapítja a házi segítségnyújtásra való jogosultságot, házi segítségnyújtást biztosít az arra rászorulóknak	• segítséget nyújt az Albérlők Házában lakóknak a házi segítségnyújtás igénybevételeiben, egyeztet a Szociális Szolgáltató Központtal

4. Az intézmények közti kommunikáció

4.1. A Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat⁶

Az intézményvezető, aki jelenleg 5 éve áll az intézmény élén fő feladatuknak a családsegítést, a gyermekjóléti szolgáltatást és az adósságkezelést nevezte meg. Az intézmény engedélyezett létszáma 29 fő, ezen kívül 4 fő uniós pályázatok kapcsán munkaszerződéssel foglalkoztatott személy, valamint jogász és pszichológus dolgozik náluk. A komlói létszám 17 fő. A feladatok sokrétűsége és az intézmény „nagysága” is szükségessé teszi, hogy a belső szervezeti egységek, a szakmai vezetők között is legyen kommunikáció.

A családsegítés, gyermekjóléti szolgáltatás, adósságkezelés, környezettanulmányok készítése során a Családsegítő Szolgálat és a Gyermekjóléti Szolgálat legtöbbször kapcsolatba kerül egymással, a Szolgálaton belüli két szervezeti egység tevékenysége összefügg. Mindennapi kérdésekben az Albérlők Házával ritkán, a Szociális Szolgáltató központtal gyakran, a Családok Átmeneti Otthonával gyakran, a Szociális Irodával gyakran szükséges az információcsere a Szolgálat részéről. A Szolgálat két szervezeti egysége a Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat érdemi kérdésekben is naponta egyeztet egymással. Érdemi kérdésekben az Albérlők Házával ritkán, a Szociális Szolgáltató központtal gyakran, a Családok Átmeneti Otthonával gyakran, a Szociális Irodával gyakran szükséges az információcsere a Szolgálat részéről.

A kapcsolattartás elsődleges módjaként a telefonon történő kapcsolattartást, másodsorban a személyes kommunikációt alkalmazzák.

Az intézmények részére összeállított kérdőív alapján megállapítható: tudják, hogy a kórházban van szociális munkás, ismerik őt, azonban nehézkesnek tartják a vele való kommunikációt.

Az információáramlás minősége a Családsegítő Szolgálat, a Gyermekjóléti Szolgálat, valamint a Szociális Szolgáltató Központ tekintetében az intézmények közti kimagasló, az Albérlők Háza, a Családok Átmeneti Otthona és a Szociális Iroda tekintetében jó.

A Szolgálat szükségesnek tartja, hogy működjön egy a szociális szféra különböző szegmenseinek képviselőiből álló intézményesített fórum, amely krízishelyzetben soron kívül mozgósítható. Igény van arra is, hogy a szociális szféra szakemberei nagyobb horderejű változtatások előtt, helyi rendelet megalkotását megelőzően egyeztető fórumot tartsanak, amelyen kikérjék egymás véleményét a tervezett intézkedésekről, tájékoztassák egymást a személyi és szervezeti változásokról. A Szolgálat többszörös tapasztalata, hogy az egyéb fórumok érdektelenségbe fulladnak, elsősorban a háziorvosok, a pszichiátria dolgozók, a pedagógusok érdektelensége miatt.

A komlói lakosság szociális helyzetében a legaggasztóbbnak a képzetlenség, munkanélküliség, szegénység problémakört ítélik meg, másodsorban a pszichiátriai betegek, pszichés problémákkal küzdő személyek számának növekedését, harmadikként a gyermekek elhanyagolása, családi konfliktusok problémakör szerepel, negyedik a lakhatási nehézségek, hajléktalanság, ötödik a lakosság elidősödése.

A Szolgálat szerint a város szociális helyzetének javításához leginkább munkahelyek teremtése lenne szükség, de fontosnak tartják, hogy több szociális szakember alkalmazására legyen lehetőség, mivel munkájuk, a családgondozás elhúzódó, időigényes folyamat. A rendelkezésre álló humán erőforrás hatékonyabb munkavégzése érdekében új technikák, módszerek elsajátítására törekszenek, ennek érdekében vesznek részt a munkatársak mediátor képzésen.

Az átmeneti elhelyezést nyújtó intézményekből történő kikerülést követően az ügyfelek a Szolgálat szerint is kis számban integrálódnak sikeresen. Ennek pontos okát nem lehet tudni. A Családok Átmeneti Otthonába bekerülők gyakran maguk is állami nevelt gyermekek voltak, így a gyermekvédelmi rendszerből való kikerülést követően megfelelő minta és anyagi háttér híján kisebb az esélyük arra, hogy saját családjukkal önálló életet éljenek. Félutas házra lenne szükség a jobb integrációhoz. Az Albérlők Házában nincs olyan kikötés, megállapodás, együttműködés a bérlővel, amely alapján a vele szemben támasztott elvárásokat rajta számon lehet kérni, így nem is érhető el fejlődés. Aggasztónak érzik a pszichiátriai betegek számának növekedését, amely összefügg az átmeneti elhelyezést nyújtó intézményekkel. A pszichiátriai betegek nem mindig az állapotuknak megfelelő intézménybe kerülnek, előfordult, hogy lakhatási problémáját csak az Albérlők Házán keresztül sikerült megoldani. A másik probléma,

hogyan pszichiátriai betegek önállóan rendelkeznek az intézménybe való kikerülésről, majd hajléktalanságukat a szociális szakembernek kell megoldani. A cselekvőképességet érintő gondnokság alatt állók tekintetében fontos lenne, hogy ezen ügycsoport tekintetében szükség esetén a bíróság korlátozza cselekvőképességet.

A kórházban (krónikus és ápolási osztály) fekvő személyek tekintetében nagyon fontos, hogy időben kapjon jelzést a Szolgálat arról, hogy a betegnek a kikerülést követően segítségre lesz szüksége. A probléma megoldása érdekében többször is egyeztetéseket tartottak a kórházi szociális munkással, szerkesztettek egy kérdőívet, amelyet a beteggel kell kitölteni. A kezdeményezés, a kidolgozott módszertan ellenére azonban a gyakorlatban nem működik ez a rendszer.

Összességében elmondható, hogy indokolt lenne a pszichiátriai szakrendeléssel való szorosabb együttműködés kialakítása, valamint a Komlón elérhető szociális szolgáltatások közé pszichiátriai jellegű szociális szolgáltatás beillesztése, pszichiátriai intézmény kialakítása. Krízishelyzetben, nagyobb változások előtt mindenképpen indokolt egyeztető fórumot tartani. Korábbi eseteket kielemezve megállapítható, hogy a legfontosabb a jelzőrendszer hibás működését megszüntetni. A jelzéseket időben, kis reakcióidővel kell megtenni, fontos, hogy az ügyben érintett dolgozó a kiemelt problémát felismerje, jelezze a közvetlen felettesének. Fel kell ismerni, hogy olyan helyzetről van szó, amikor mindenkit össze kell hívni, akkor azonban ezt gyorsan meg kell tenni, ellenkező esetben ellentétes információk jutnak az ügyben résztvevők tudomására, „sok gyerek közt elvesz a bába”. A probléma megoldása érdekében összehívott fórumon szükséges lehet, hogy az ügyben leginkább érintett szervezet legyen az esetgazda. Az érintettek együttes részvételével zajló tanácskozás hiányában mindenki a saját módszereivel, eszközeivel próbálta megoldani a problémát, a résztvevők nem egyeztették a megtett intézkedéseket, egymásnak ellentmondó lépéseket tettek, a végén nem tudták megoldani a kérdést, amely a szakemberek közti személyes konfliktussá fajult.

4.2. A Szociális Szolgáltató Központ⁷

Az intézményvezető jelenleg 15 éve áll az intézmény élén, fő feladatuk a szociális alapszolgáltatások, valamint a szakosított ellátások közül a hajléktalan személyek átmeneti szállásának biztosítása. Az intézmény létszáma 44 fő, komlói létszám 17 fő, ezen kívül 8 fő társadalmi gondozót is alkalmaznak. Az intézmények közti kapcsolódási pontok fejezetben részletezett intézményeken kívül kapcsolatban állnak a kórházzal, a háziorvosokkal, az idősek otthonaival, a Katolikus Caritassal.

A Szociális Szolgáltató Központ feladata igen sokrétű és összetett, így szükséges az egyes szervezeti egységek (hajléktalanok átmeneti szállása, idősek nappali ellátása, házi segítségnyújtás), valamint egyes telephelyek közti napi kommunikáció. Mindennapi kérdésekben a Családsegítő Szolgálattal gyakran, a Gyermekjóléti Szolgálattal ritkán, az Albérlők Házával ritkán, a Családok Átmeneti Otthonával soha, a Szociális Irodával gyakran szükséges az információcsere a Szolgáltató Központ részéről. Érdemi kérdésekben a Családsegítő Szolgálattal gyakran, a Gyermekjóléti Szolgálattal soha, az Albérlők Házával soha, a Családok Átmeneti Otthonával soha, a Szociális Irodával gyakran szükséges az információcsere a Szolgáltató Központ részéről.

A kapcsolattartás elsődleges módjaként a telefonon történő kapcsolattartást, másodsorban a az e-mailt, harmadsorban a személyes kommunikációt alkalmazzák.

Az intézmények részére összeállított kérdőív alapján megállapítható, hogy tudják, hogy a kórházban van szociális munkás, ismerik őt, azonban nehézkesnek tartják a vele való kommunikációt. A Családsegítő Szolgálattal közösen dolgozták ki azt a módszertant, amellyel a kórházból kikerülő személyek gondozásba vételének szükségessége jelezhető, a krízishelyzetek megelőzhetőek lennének. A módszertan a gyakorlatban még nem működik zavartalanul. Amennyiben erre van lehetőség nagy igény lenne a kórházi szociális munkás nagyobb óraszámú foglalkoztatására, hiszen a város és a kórház mérete, valamint az előforduló problémák száma miatt heti 4 órában nehezen tudja ellátni a feladatokat.

Az információáramlás minősége tekintetében a Családsegítő Szolgálat, Szociális Szolgáltató Központ, valamint a Szociális Iroda tekintetében az intézmények közti információáramlás jó, az Albérlők Háza, a Családok Átmeneti Otthona és a Gyermekjóléti Szolgálat tekintetében nincs kapcsolat.

A Szolgáltató Központban szükségesnek tartják, hogy nagyobb horderejű változások előtt, illetve krízishelyzetben (főként télen) működjön egy a szociális szféra szakembereiből álló intézményesített fórum. Szükség lenne arra is, hogy előre meghatározott rendszerességgel tartsanak fórumot, az erre irányuló kísérletek azonban nem voltak sikeresek, mert kis számban jelentek meg a meghívottak.

A komlói lakosság szociális helyzetében a legaggasztóbbnak a képzetlenség, munkanélküliség, szegénység problémakört ítélik meg, másodsorban a pszichiátriai betegek, pszichés problémákkal küzdő személyek számának növekedését, harmadikként a lakosság elidősödése szerepel, negyedik a lakhatási nehézségek, hajléktalanság, ötödik a gyermekek elhanyagolása, családi konfliktusok.

A Szolgáltató Központ szerint a város szociális helyzetének javításához leginkább munkahe-lyek teremtésére lenne szükség, de fontosnak tartják, hogy több szociális szakember alkalmazására legyen lehetőség. A pénzbeli ellátásokra nem indokolt több pénzt fordítani, viszont az idősök által igény bevezethető szociális szolgáltatásokra igen. Új szociális intézmény kialakítása témakörben felmerül, hogy megalapozott lehet a pszichiátriai betegek nappali ellátásának be-vezetése, fenntartása.

A Kazinczy utcában működő idősök klubja épületében lehetőség lenne többfunkciós ellátással egyben pszichiátriai betegek nappali ellátását is működtetni. Ez komolyabb és drágább feladat, amely esetben meg kell vizsgálni a működtetés személyi, tárgyi és anyagi feltételeit is.

Az átmeneti elhelyezést nyújtó intézmények kapcsán a kigondozás, integrálódás kérdéskörében a hajléktalanok átmeneti szállásán tapasztaltak szerint a következők mondhatók el: A hajléktalan szállón átértékelődtek a célok, ugyanis többségében nem lehet kigondozni az ellátottakat. Ennek okát nem az ellátottak elkényelmesedésében látják, hanem abban, hogy a társadalmi, gazdasági környezet nem alkalmas az integrálódásra. A hajléktalan szállón élők többsége a rendszerváltás óta hajléktalan, fizikai és szellemi leépülésük folyamatos. Az intézményben élőkkel kapcsolatban eredménynek értékelik, ha „megmaradnak” a hajléktalan szállón, fizetik a térítési díjat, főznek, takarítanak, részt vesznek közösség életében. Van néhány kivétel, egyedi esetben, a fiatalabb életkorú hajléktalanokkal lehet dolgozni, náluk más célok megvalósítására kell törekedni.

Összességében elmondható, hogy a legfontosabb, hogy mindenki végezze a maga feladatát, elkötelezett szakemberek dolgozzanak szociális ágazatban. A kommunikációban elsődleges, hogy időben az információ birtokába kell jutni, és ha felismertük, hogy ez szükséges össze kell dolgozni.

4.3. A Családok Átmeneti Otthona⁸

Az intézményvezető az intézmény alapításától, azaz 2008 óta látja el vezetői feladatait.

Az intézmény fő feladata, tevékenységi köre:

- a) befogadja az életvezetési problémák vagy más szociális és családi krízis miatt otthontalanná vált továbbá védelmet kereső szülőt és gyermekét,
- b) befogadja a válsághelyzetben lévő bántalmazott vagy várandós anyákat, illetve a szülészetről kikerülő anyát és gyermekét,
- c) biztosítja az ellátást igénylő gyermek átmeneti gondozását és befogadja otthontalanná vált szüleit,
- d) segítséget nyújt a szülőnek gyermeke teljes körű ellátásához, gondozásához, neveléséhez,
- e) biztosítja a szülő számára a gyermekével való együttes lakhatást és a szükség szerinti ellátást,
- f) a szülőnek az ellátás mellett jogi, pszichológiai és mentálhigiénés segítséget nyújt,
- g) közreműködik – a gyermekjóléti szolgálattal együttműködve – az átmeneti gondozást szükségessé tevő okok megszüntetésében a család helyzetének rendezésében, otthontanságának megszüntetésében.

Az intézmény létszáma 7 fő, amely 1 fő intézményvezetőből, 2 fő családgondozóból és 4 fő szakgondozóból tevődik össze.

Mindennapi kérdésekben a Családsegítő Szolgálattal gyakran, a Gyermekjóléti Szolgálattal gyakran, az Albérlők Házával ritkán, a Szociális Irodával gyakran szükséges az információcsere a CSÁO részéről. Érdemi kérdésekben a Családsegítő Szolgálattal gyakran, a Gyermekjóléti Szolgálattal gyakran, az Albérlők Házával ritkán, a Szociális Irodával gyakran szükséges az információcsere a CSÁO részéről.

A kapcsolattartás elsődleges módjaként a telefonon történő kapcsolattartást alkalmazzák.

Az intézmények részére összeállított kérdőív alapján megállapítható: tudják, hogy a kórházban van szociális munkás, személyesen ismerik őt, ha szükséges kapcsolatba lépnek vele.

Az információáramlás minősége szempontjából a Családsegítő Szolgálat, a Gyermekjóléti Szolgálat, valamint az Albérlők Háza tekintetében az intézmények közti információáramlás kimagaslónak ítélik, a Szociális Szolgáltató Központ, valamint a Szociális Iroda tekintetében jónak.

A CSÁO - ban igényt tartanak arra, hogy a szociális szféra szakemberei ne csak krízishelyzetben, hanem meghatározott rendszerességgel egyeztető fórumot tartsanak, amelyen kölcsönösen tájékoztatják egymást, valamint megvitatják az aktuális problémákat, közösen keresik a megoldást.

A komlói lakosság szociális helyzetében a legaggasztóbbnak a képzetlenség, munkanélküliség, szegénység problémakört ítélik meg, második a lakhatási nehézségek, hajléktalanság, harmadik gyermekek elhanyagolása, családi konfliktusok szerepel, negyedik a pszichiátriai betegek, pszichés problémákkal küzdő személyek számának növekedését, ötödik a lakosság elidősödése.

A CSÁO szakemberei szerint a város szociális helyzetének javításához leginkább munkahelyek teremtésére lenne szükség, de fontosnak tartják azt is, hogy több szociális szakember alkalmazására legyen lehetőség a prevenció miatt, valamint jogszabályi változásokat is szorgalmazzanak.

Az átmeneti elhelyezést nyújtó intézmények kapcsán a kigondozás, integrálódás kérdéskörében a CSÁO szakemberei szerint az intézményben történő, a családokkal végzett munka eredményét leginkább a családtagok önmagukkal és a segítőkkel való őszintesége és nyitottsága határozza meg, illetve a hozott problémák, hiátusok mélysége, leküzdhetősége és a családon belüli emberi kapcsolatok, érzelmi kötődések minősége. Nem az intézményi ellátás kényelmesít el, vagy ad végleges megoldást a végső életfeladatokra, hiszen az egy olyan lehetőséget kíván nyújtani, mely a megoldás kulcsát adhatja az arra fogékony családok számára.

Összességében elmondható, hogy a CSÁO –ban a gyakorlat során olyan eset nem fordult elő, melyben ne találtak volna módot a partnerintézmények, szakemberek elérésére, a megfelelő kommunikációra, hiszen közös céljuk az általunk segített családok boldogulása.

4.4. Az Albérlők Háza⁹

Komlói Város Önkormányzata a 119/2011. (VI.23.) számú képviselő-testületi határozatával a Komlói Szociális Nonprofit Kft. egyszemélyes tulajdonosaként döntött arról, hogy a társaság által a Komló, Pécsi u. 42. sz. alatt működtetett „Mecsek Szíves Idősek Otthona”, a Családok Átmeneti Otthona szociális és gyermekvédelmi, valamint az Albérlők Háza feladatokat 2011. október 1. napjától átadja a „Szent Borbála Otthon” Nonprofit Közhasznú Kft. részére hosszú távú működtetésre. Az önkormányzat a feladatok ellátásához szükséges 1251 hrsz.-ú, természetben a Komló Pécsi u. 42. sz. alatti ingatlant a szolgáltató részére ingyenes használatba adta. A szociális ellátórendszer átszervezésével együtt került az Albérlők Háza feladat ellátása a „Szent Borbála Otthon” Nonprofit Közhasznú Kft.-hez. Speciális jellegű „ellátási” forma, amelynek biztosítása nem jogszabályi kötelezettség. Ebből kifolyólag a többi intézményhez hasonlóan intézményvezetőről, dolgozókról az Albérlők Háza vonatkozásában nem beszélhetünk. Az Albérlők Házával kapcsolatos feladatokat az intézmény részéről az ügyvezető igazgató, a szakmai igazgató, valamint a telephely vezető látják el, a kommunikációban is nekik van szerepük.

Mindennapi kérdésekben a Családsegítő Szolgálattal gyakran, a Gyermekjóléti Szolgálattal gyakran, a Családok Átmeneti Otthonával naponta, a Szociális Szolgáltató Központtal és a Szociális Irodával gyakran szükséges az információcsere az Albérlők Háza részéről. Érdemi kérdésekben a Családsegítő Szolgálattal gyakran, a Gyermekjóléti Szolgálattal gyakran, a Családok Átmeneti Otthonával naponta, a Szociális Szolgáltató Központtal és a Szociális Irodával gyakran szükséges az információcsere az Albérlők Háza részéről.

A kapcsolattartás módjaként a telefonon és az e-mailen történő kapcsolattartást, valamint a személyes megbeszélést alkalmazzák.

Az információáramlás minősége tekintetében úgy nyilatkoztak, hogy az valamennyi érintett intézmény tekintetében jónak mondható.

Szeretnék, ha nagyobb horderejű változások előtt tartanának egyeztető fórumot a szociális szféra szakemberei.

A komlói lakosság szociális helyzetében a legaggasztóbbnak a képzetlenség, munkanélküliség, szegénység problémakörét tartják, másodikként a pszichiátriai, pszichés problémákkal küzdő személyek számának növekedését, valamint a lakhatási nehézségeket, hajléktalanságot említik harmadik helyen a lakosság elidősödése, a gyermekek elhanyagolása, családi konfliktusok állnak.

Az Albérlők Háza vonatkozásában elkészített interjú szerint a város szociális helyzetének javításához munkahelyek teremtésére lenne szükség, de fontosnak tartják azt is, hogy több pénz jusson szociális szolgáltatásokra, ehhez jogszabályi változásokat is szorgalmaznak. A jogszabályi változások alatt struktúraváltást értenek. Például a kórházi krónikus ágyak finanszírozására 2,5 millió, a szociális otthoni ágyak finanszírozására 700 ezer Ft jut átlagban, látható, hogy nagyon aránytalan a finanszírozás. A családok gondozásához, a „kint” a területen több szociális szakemberre lenne szükség.

Az átmeneti elhelyezést nyújtó intézmények kapcsán a kigondozás, integrálódás kérdéskörében elmondják, hogy tapasztalataik szerint nagyon gyakori, hogy az ügyfelek a Családok Átmeneti Otthonából az Albérlők Házába kerülnek, majd ismét vissza a Családok Átmeneti Otthonába. Évente 10-15 ilyen eset is lehet. Éves szinten kb. 2-3 család, amely sikeresen képes integrálódni. A sikertelenség legfőbb oka, hogy nem megfelelően szocializálódtak az itt lakók, és nem érzik saját felelősségüket, annak súlyát, hogy az élet munka alapú, márpedig megfelelő munka és bevételi forrás hiányában a kigondozás semmilyen intézményből nem lehet sikeres.

Összességében elmondható, hogy az Albérlők Házában élők bérleti szerződés megkötésével kerülnek a lakrészekbe, így ez jogilag nem szociális intézmény. A bérleti szerződést minden alkalommal határozott időre, egy hónapra kötik meg a tartozások felhalmozásának elkerülése érdekében. Komoly ellentmondás ugyanakkor, hogy legtöbbször szociális problémák (hajléktalanság, családi, anyagi krízis) és/vagy egészségügyi gondok esetén költözik valaki az Albérlők Házába, tehát mégis nagy szükség van a szociális munka eszközeire, segítségre, támogatásra, amelyet az intézmény kötelezettségétől függetlenül bizonyos mértékben biztosít. Az intézmény megléte mindenképpen pozitív, a szociális szféra egyéb szereplőivel az együttműködése kiemelkedő, ugyanakkor el kellene érni azt, hogy egyéb, szociális vagy egészségügyi

ellátást igénylő személyek az állapotuknak megfelelő elhelyezést nyerjenek, ne maradjanak az Albérlők Házában.

A lakók bérleti szerződést kötnek, ezen felül rezsi fizetésére nem kötelesek, így ez a fajta lakhatási forma a fenntartó számára nem rentábilis, a bérlőket pedig nem ösztönzi takarékoskodásra, nem tanulják meg azokat a magatartásmintákat, amelyeket pl. egy másik bérleti szerződés keretében alkalmazni kell, nem erősíti önállóságukat.

Meg kell vizsgálni annak lehetőségét, hogy a bérleti szerződésben kiköthetők-e egyéb feltételek, amelyek a lakók együttélést zavaró viselkedése, magatartása, valamint az lakrészek állagának meg nem óvása esetén szankciókat helyeznek kilátásba. Felmerül továbbá, hogy a lakhatásról szóló szerződésben a lakók saját érdekükben vállaljanak egyéb kötelezettségeket (pl. munkát vállal, előtakarékoskodik) is, amellyel biztosítható az integráció, a fokozatos kigondozás.

Jó lehetőség lenne, ha a Start munkaprogram vagy egyéb más közfoglalkoztatási programok keretében a szociális intézmények foglalkoztathatnának közmunkásokat, ami lehetővé tenné, hogy gondozottjaik, lakóik egyben közfoglalkoztatottjaik is legyenek. A cél, hogy a szociális ellátásban részesülőkért, önmagukhoz hasonló sorsú emberek segítéséért dolgozzanak, amely egyben a saját sorsuk alakításában, a munka világába való visszavezetésben is szerepet játszanak kiegészítve a szociális munka egyéb eszközeit. Miközben a közfoglalkoztatottak értelmes tevékenységet végeznek, közvetlen környezetükért is tesznek (pl. takarítás, konyhai munka, betegápolás), ennek hatására nagyobb felelősséget éreznek saját lakóhelyükért, viselkedésükért a mindennapokban.

A szociális szféra egésze tekintetében elmondható, hogy több szociális szakemberre lenne szükség, az itt dolgozóknak vissza kellene adni a hitüket, hogy ne érezzék azt, hogy munkájuk eredménytelen küzdelem.

5. Összefoglaló, a jövőre vonatkozó intézkedési javaslatok

A tanulmány által megvizsgált témakör elemzése, továbbfejlesztése kiemelkedően fontos a szociális szféra hatékony működése érdekében. A kommunikáció (az etika mellett) a szociális munka kulcsfogalma, s az összetett kommunikatív aktusok tudatossága az, ami segítheti a szociális munka gyakorlati hatékonyságát.¹⁰ A professzionális munka magas fokú és összetett képzettséget feltételez. A professzionalitás egyszerre jelent felkészültséget, szervezettséget is. A kérdés az: mitől lesz valami professzionális szociális munkává? A képzettség fontos, de nem elég. A motiváció tisztasága, az objektivitás, a racionális megközelítés is szükséges, de nem elegendő feltétel. A professzionális szociális munka közvetlen értelmezésben egyfajta rendszerezettséget, összetett módszertani bázist, képzett szakembereket, tehát egy olyan „hálót” feltételez, amelyben:

- a szakemberek közössége,
- hivatásszerűen (képzettségek, motivációk optimalizálásával),
- a megoldásokhoz szükséges eszközöket birtokolva,
- a szükséges változtatásokra minden szempontból nyitottan,
- a társadalmi elvárásokhoz alkalmazkodva, mégis autonóm módon,
- intézményesült keretek között végzi munkáját. A professzionális szociális munkánál az egyik fontos hangsúly a rendszerszerűsége van. Pontosan azért, mert a szociális munka a szociális problémákra megoldásokat kínáló, kereső tevékenység. A mai, roppant összetett társadalmi gyakorlat viszont nagyon sokféle, többszörösen összekapcsolódó szociális problémát eredményez. Ezért (is) a szociális munkás meghatározó feladata a kommunikáció, vagyis az információk, lehetőségek begyűjtése, feltérképezése.¹¹

A kielégítő kommunikáció ugyanolyan fontos az egyes szociális területeken dolgozó vezetők és szakemberek között, mint a szociális munkás és a kliens viszonylatában.

Az intézményvezetőkkel elkészített interjúk alapján megállapítható, hogy valamennyien szükségesnek tartják, hogy a **szociális szféra szereplőinek részvételével működjön egy intézményesített fórum.** A plénium állandó és meghívott tagjait előre rögzíteni kell. Indokolt Komló Város Önkormányzat képviselő-testületének a szociális és gyermekvédelmi ellátási formákról, támogatásokról és szolgáltatásokról szóló 32/2013. (XI. 29.) önkormányzati rende-

Megjegyzés [02]: fórum Komló városában.

Megjegyzés [03]: A mondat kivastagítását javaslom.

letében (a továbbiakban: szociális rendelet) szabályozott Szociálpolitikai kerekasztal rendszer összehívása, szükség esetén a kerekasztal tagjairól szóló rendelkezések módosítása.

A szociális rendelet 30. § - a az alábbiak szerint rendelkezik:

16. Szociálpolitikai kerekasztal

30. §

- (1) Az önkormányzat helyi szociálpolitikai kerekasztalt hoz létre, különösen a szolgáltatás-tervezési koncepcióban meghatározott feladatok megvalósulásának, végrehajtásának folyamatos figyelemmel kísérésére.
- (2) A szociálpolitikai kerekasztal tagjai:
 - a) az Egészségügyi és Szociális Bizottság elnöke,
 - b) Polgármesteri Hivatal illetékes irodavezetői,
 - c) Komló Város Önkormányzat területén szociális intézményt működtető fenntartók,
 - d) a szociális intézmények vezetői,
 - e) a Vakok és Gyengénlátók Baranya Megyei Egyesülete Körzeti Csoportjának képviselője,
 - f) a Baranya Megyei Mozgáskorlátozottak Egyesülete Komlói Csoportjának képviselője,
 - g) a Nagycsaládosok Komlói Egyesületének képviselője,
 - h) a Caritas képviselője,
 - i) a Vöröskereszt képviselője.
- (3) A szociálpolitikai kerekasztal szükség szerint, de évente legalább egy alkalommal ülést tart, üléseit az Egészségügyi és Szociális Bizottság elnöke hívja össze.

A Szociális kerekasztal összetétele túlnyomórészt lefedi az érintetteket, indokolt lehet a Civil Vezetők Fórumával történő egyeztetés egyéb civil szervezetek bevonásáról, a Védőnői Szolgálat képviselőjének részvétele, valamint az intézményvezetők javaslatának figyelembevétele a tagok köréről.

Az interjúk alapján az is megállapítható, hogy többségében indokoltnak tartják, hogy **a szociális fórum meghatározott rendszerességgel ülésezzen**, azonban az általuk korábban tett ilyen irányú kísérletek egyes szereplők érdektelensége, az alacsony részvétel miatt nagyrészt kudarcba fulladtak.

Megjegyzés [04]: Kivastagítást javaslok.

A komlói szociális területen dolgozó vezetők és szakemberek elkötelezettek munkájuk iránt, és szívesen tesznek azért, hogy az egyes szereplők összehangoltabban tudjanak dolgozni. A Szociális kerekasztal gyakoribb megtartása ellen szóló egyetlen érv az időhiány, az érintettek leterheltsége. Ennek ellenére **javaslom, hogy a helyi rendelet a kerekasztal megtartásának gyakoriságára vonatkozó része aszerint módosuljon, hogy annak összehívása negyedévente kötelező. Krízishelyzetben, valamint nagyobb horderejű változások, jogszabályi módosítások megvitatása érdekében eseti jelleggel ezen kívül is össze kelljen ívni a Szociális kerekasztalt.** A szociális munka a gyakorlatban óriási kihívások elé állítja a szakembereket, ezért indokolt a rendszeres tanácskozás a tapasztalatok cseréje, megoldási módok, javaslatok megvitatása érdekében is. A szociális munka úgy is felfogható, mint dilemmák sajátos rendszere. A dilemmák fontos segítséget nyújthatnak a szakemberek számára, hiszen segítséget jelenthetnek a nehéz kérdések megfogalmazásában, s főként – az általánosságon túl – a minták, példák, modellek rendszerezésében.¹²

Megjegyzés [05]:

Megjegyzés [06]: rész aszerint módosuljon

Megjegyzés [07]: A kijelölt rész kivastagítását javaslom.

Mind a Szociális kerekasztal összehívásával, mind pedig egyéb eszközökkel **szorosabbá és gyakoribbá kell tenni az egyházi és a civil szervezetek, valamint a szociális szféra kapcsolát.** Az interjúkban néhányszor elhangzott ugyan a helyi Katolikus Caritassal való együttműködés, azonban fontos, hogy a civil szervezetek is aktívak legyenek az általuk képviselt személyek szociális ügyeinek intézésében, problémáinak kezelésében, bizalommal forduljanak szociális szféra képviselőihez. A civil szervezetek, az egyház közvetlenül ismerik a tagok igényét, problémáit, és részt is vállalnak a szociális feladatokból. Szükség van arra, hogy az „önkormányzati” és a civil, egyházi terület szorosabb kapcsolatot ápoljon, jobban kommunikáljon. Ezáltal lehetőség van krízishelyzetek magasabb színvonalú megoldására, valamint a kliens élethelyzetének komplex kezelésére. Példaként említem, ha egy édesanya valamilyen okból egyedül marad gyermekeivel, elveszti lakhatását, ebben az esetben a Szociális kerekasztal összehívására kerüljön sor valamennyi érintett részvételével. A problémalista elkészítését követően a plénum felvázolja a szükségleteket, majd a résztvevők megpróbálnak gondoskodni a krízishelyzetben lévő család elhelyezéséről (CSÁO, Albérlők Háza), segélyezéséről

Megjegyzés [08]: Kivastagítást javaslok.

(Szociális Iroda), természetbeni adományok juttatásáról (Caritas, Nagycsaládosok Egyesülete, Családsegítő Szolgálat), gondozásba vételéről (Gyermekjóléti Szolgálat). A professzionális és a karitatív szociális munka együttesen, egymást kiegészítve kell, hogy jelen legyen.

A Szociális kerekasztal összehívását követően meg kell tárgyalni a városban jelentkező leggyakoribb, legjelentősebb problémákat, és koncepciót kell kialakítani azok megoldása érdekében. Az elvégzett interjúk alapján megállapítható, hogy az intézmények természetes módon azt a problémakört érzik aggasztóbbnak a komlói lakosság szociális helyzetében, amellyel az általuk ellátott feladat kapcsán többen találkoznak. Példának okáért, a gyermekkel foglalkozó szociális intézmények aggasztóbbnak érzik a gyermekek elhanyagolását, a családi konfliktusok meglétét, mint a lakosság elidősödését, amelyet viszont az idősek gondozásával foglalkozó intézmények látnak riasztóbbnak. Közös pont, hogy **szinte valamennyi megkérdezett első helyen a szegénység, munkanélküliség problémakört jelölte meg,** mint amelyet legnehezebben megoldhatónak vél a komlói lakosság szociális helyzetével kapcsolatban. Ennek ismeretében felmerül a kérdés, hogy az interjúban érintett tárgykör, azaz az átmeneti elhelyezést nyújtó intézményekből való kigondozás sikertelenségének problémája milyen mértékben a szociális szakemberek felelőssége. Mindenképpen javasolt a Szociális kerekasztal által meg tárgyalandó napirendek közé felvenni ezt a kérdést. Valamennyi intézményvezető jelezte, **hogy a gondozásba vett személyek integrálódása egy-két kivételes esettől eltekintve sikertelen.** A kudarc pontos okát nem tudjuk, valószínűleg összetett, hiszen felmerül az egyén, a szociális szféra, valamint a társadalmi, gazdasági környezet felelőssége is. Különösen a „Szent Borbála Otthon” Szociális Nonprofit Kft. ügyvezető igazgatója utalt arra, hogy a gondozottak „bent ragadtak” a szociális szférában, a CSÁO-ból való kikerülést követően az Albérlok Házába kerülnek, majd, ha lehetőségük van rá, ismét visszamennek a CSÁO-ba. Javaslat szerint ezen, szigorúbb szabályok előírásával lehetne változtatni. A kliens csupán 3 hónapig maradhatna az intézményben, ezen időszak elteltével mindenképpen el kellene helyezkednie közfoglalkoztatásban. Az intézményből történő kikerülést követően önkormányzati bérlelőket kell biztosítani, hogy az érintettek mindenképpen megkezdhesék önmaguk fenntartását, az integrációt, és tanulják meg, hogy az élet munka alapú. A Szociális kerekasztalnak mindenképpen meg kell tárgyalni ezt a kérdést, hiszen felmerül, hogy szabad-e és lehet-e ilyen mértékben beavatkozni az ügyfél életébe, lefektethetők-e a szigorú elvárások írásban, és később kikényszeríthetők-e az ügyféltől, megvalósíthatóak-e a szakemberek részéről.

Megjegyzés [09]: Kivastagítást javaslok.

Megjegyzés [010]: Kivastagítást javaslok.

Természetesen nem minden esetben megoldható, hogy krízishelyzetben vagy egyedi ügyek megbeszélésekor az érintettek személyesen találkozzanak. Ezekben az esetekben gyakran folytattunk körtelefonokat, hiszen minden érintettel meg kellett beszélni, hogy hol tart az ügy. A Szociális Szolgáltató Központ vezetőjének javaslata alapján **indokolt bevezetni, hogy a szociális szféra egyes szereplői Skypon tarthassák egymással a kapcsolatot.** Az intézményvezető a kommunikáció e módját sikerrel alkalmazza az egyes telephelyek közötti kapcsolattartásban. A módszer előnye, hogy bárhol, bármikor használható, lehet akár otthon, a munkában, vagy úton – a Skype számítógépeken, mobilkészülékeken, táblagépeken, tv-n, sőt, az otthoni telefonon is elérhető lehet. Az alkalmazáshoz szükséges technikai feltételek rendelkezésre állnak, illetve kisebb ráfordítással megteremthetők a bevonni kívánt intézményekben. Szükség van internetkapcsolatra, mikrofonnal és hangszóróval vagy mikrofonos fejhallgatóval ellátott számítógépre vagy mobilkészülékre, egy webkamerára, hogy a beszélgetőpartnerek láthassák egymást.

Megjegyzés [011]: Kivastagítást javaslok.

A zökkenőmentes kommunikáció érdekében a Szociális kerekasztal tagjai, de legalább **a szociális intézmények vezetői szabadságuk időtartamáról, helyettesítőjük személyéről körüzenetben tájékoztatják egymást.** Krízisben, azonnali intézkedést igénylő esetekben fontos, hogy tudjunk arról, hogy adott intézménynél kit kell keresni.

Megjegyzés [012]: A kijelölt rész kivastagítását javaslom.

A Szociális kerekasztalon túl vannak egy-egy intézmény között is kétoldalú, speciális kapcsolódási pontok.

Itt említem meg a Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat és a Szociális Szolgáltató központ magas színvonalú kapcsolatát, amely köszönhető többek között annak, hogy az intézmények egy épületben helyezkednek el, valamint annak, hogy közösen szervezetfejlesztésre irányuló pályázatot nyújtottak be, amely elmondásuk szerint sokat segített a közös munka összehangolásában, színvonalának emelésében.

Kedvező helyzetben van a kommunikáció szempontjából az Albérlők Háza, valamint a Családok Átmeneti Otthona is, hiszen ők is egy épületben kaptak helyet, továbbá a fenntartójuk is közös, amely pozitívan hat a kapcsolattartásra.

A Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat és a Szociális Iroda közti egyeztetető megbeszélések megtartására szükség szerinti gyakorisággal került sor 2013-ban és 2014-ben, a tárgyalásokról iktatott ügyiratként írásos jegyzőkönyv készült, amelyet eljuttattak a jegyző és a polgármester részére is. E megbeszélések, valamint az év közben zajló egyeztetések eredményeként a következő javaslatokat teszem a kapcsolattartás vonatkozásában. A rendszeres szociális segélyezettek tekintetében a Családsegítő Szolgálat az együttműködésre kijelölt szerv. A rendszeres szociális segély megállapításakor, megszüntetésekor a Szociális Iroda a határozatot minden esetben megküldi a Családsegítő Szolgálat részére. Ennek ellenére azon egyeztetések, amelyek a rendszere szociális segélyezettekről történtek, azzal az eredménnyel zárultak, hogy jelentős eltérés van a Szociális Iroda és a Családsegítő Szolgálat nyilvántartása között. A jövőben **a rendszeres szociális segélyezettek vonatkozásában minden év február 15., június 15. és október 15. napjáig javaslom az egyeztetést.** A szociális kölcsön kérelmek felvétele a Családsegítő Szolgálatnál történik, majd a Szociális Irodán döntenek a kölcsön megállapításáról. A szociális kölcsön felhasználásának nyomon követése is a Családsegítő Szolgálat feladata. Tapasztalatok szerint a szociális kölcsön visszafizetések tekintetében a kötelezettek a részletfizetési kötelezettségüket késve vagy egyáltalán nem teljesítik. A gyakorlat azt mutatja, hogy egy-egy felszólító levél kiküldése mellett hatásos, ha a Családsegítő Szolgálat a Szociális Iroda jelzése alapján felkeresi az ügyfelet. A visszafizetésre kötelezett feltehetően egyéb tartozásai, fizetési kötelezettségei mellett hátrébb sorolja az önkormányzat felé fennálló tartozását. A szociális kölcsön visszafizetések szorosabb nyomon követése érdekében javaslom, hogy **a Családsegítő Szolgálat és a Szociális Iroda minden évben március 15., július 15. és november 15. napjáig egyeztessen a szociális kölcsönökről.**

Megjegyzés [013]: Kivastagítást javaslok.

Megjegyzés [014]: Kivastagítást javaslok.

A tanulmány elkészítése során felvett interjúkban többen jelezték, hogy **szükség lenne a kórházi szociális munka bővítésére.** A heti 4 órában foglalkoztatott kórházi szociális munkás a város, és a jelentkező szociális problémák számának tükrében kevésnek mutatkozik. Javasolt, hogy amennyiben akár pályázati, akár más forrásból ez finanszírozható, kerüljön sor a kórházi szociális munkás magasabb óraszámú történő foglalkoztatására.

Megjegyzés [015]: Kivastagítást javaslok.

Forrásjegyzék:

1. Az adatok a Komlói Közös Önkormányzati Hivatal Szociális Iroda KSH statisztikáiból, valamint az irodán vezetett nyilvántartásból származnak.
2. Komló Város Önkormányzat Képviselő-testületének a 46/2014. (V.15.) sz. határozatával elfogadott a Komlói Kistérség Többcélú Önkormányzati Társulás fenntartásában működő szociális és gyermekjóléti intézmények 2013. évi tevékenységéről szóló beszámoló 1. sz. melléklete alapján.
3. Komló Város Önkormányzat Képviselő-testületének a 46/2014. (V.15.) sz. határozatával elfogadott a Komlói Kistérség Többcélú Önkormányzati Társulás fenntartásában működő szociális és gyermekjóléti intézmények 2013. évi tevékenységéről szóló beszámoló 2. sz. melléklete alapján.
4. Komló Város Önkormányzat Képviselő-testületének a 49/2014. (V.15.) sz. határozatával elfogadott „Beszámoló Komló Város Önkormányzat 2013. évi gyermekjóléti és gyermekvédelmi tevékenységéről” című előterjesztéshez megküldött intézményvezetői beszámoló alapján.
5. A statisztikai adatokat a „Szent Borbála Otthon” szakmai igazgatója bocsátotta rendelkezésre.
6. Jelen tanulmányhoz csatolt kérdőív segítségével interjú készült a K. K. T.Ö.T. Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálatának intézményvezetőjével, valamint a Családsegítő Szolgálat szakmai vezetőjével.
7. Jelen tanulmányhoz csatolt kérdőív segítségével interjú készült a K. K. T.Ö.T. Szociális Szolgáltató Központ intézményvezetőjével.
8. Jelen tanulmányhoz csatolt kérdőívet a Családok Átmeneti Otthonának dolgozói töltötték ki.
9. Jelen tanulmányhoz csatolt kérdőív segítségével interjú készült a Szent Borbála Otthon Nonprofit Közhasznú kft. ügyvezetőjével, szakmai igazgatójával.
10. Andok Ferenc-Tímár Szilvia Dilemmák a szociális munkában, Esély 2002/4
11. Andok Ferenc-Tímár Szilvia Dilemmák a szociális munkában, Esély 2002/4
12. Andok Ferenc-Tímár Szilvia Dilemmák a szociális munkában, Esély 2002/4

1. számú melléklet

Kérdőív

az önkormányzat, valamint a szociális és gyermekvédelmi intézmények közötti kommunikációról

Komlói Kistérség Többcélú Önkormányzati Társulás Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat

Elmontné Popán Ildikó intézményvezető

Komló

Kossuth L. u. 103.

Tisztelt Hölgyem!

Az Önkormányzat az elmúlt években is tudatosan törekedett arra, hogy saját, hazai, illetve Európai uniós források bevonásával folyamatosan fejlessze Komló Város szolgáltatásait, infrastruktúráját. Ismételten elérkeztünk egy olyan állomáshoz, ahol lehetőségünk nyílik kijelölni azokat az irányokat, fejlesztési célokat, melyek hosszú távon szolgálják a városban élő polgárokat és az itt működő cégeket.

A szervezetfejlesztés keretében több célfeladat került meghatározásra, amelyek közül az egyik: „Az önkormányzat, valamint a szociális és gyermekvédelmi intézmények közötti kommunikáció felülvizsgálata, a kapcsolattartás módszertanának kidolgozása.”

A Komlói Közös Önkormányzati Hivatal Szociális Iroda, valamint a K.K.T.Ö.T. Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat, a K.K.T.Ö.T. Szociális Szolgáltató Központ és a „Szent Borbála Otthon” Nonprofit Közhasznú Kft. által fenntartott intézmények közötti kapcsolattartás és információáramlás módszertanának kidolgozása az intézmények vezetőivel egyeztetve. A célfeladat a szociális ellátórendszer területén felmerülő hiányok, megoldatlan problémák kezelése érdekében valósul meg, különös tekintettel a városban jelentkező lakhatási problémákra, az egyedül maradt idős emberek helyzetének javítására, valamint az Albérlők Házába bekerült személyek kigondozására.

A célfeladat kidolgozásához nélkülözhetetlen a szociális és gyermekvédelmi területen tevékenykedő intézmények vezetőinek az önkormányzattal történő kapcsolattartásra vonatkozó gyakorlatának megismerése, továbbá a kapcsolattartás módszertanának kidolgozásához szükséges javaslataik megfogalmazása. Célunk egy olyan fokú és minőségű együttműködés kidolgozása, amellyel megelőzhető a krízishelyzetek kialakulása, hatékonyabbá és komplexebbé válik a rászorultak részére történő segítségnyújtás, akut problémák kialakulása esetén soron kívül elérhetőek, illetve mozgósíthatóak az intézmények vezetői.

Ezért kérjük Önt, tiszteljen meg véleményével, megfogalmazott javaslataival, melyeket feldolgozunk, és a város fejlesztési programjába beépítünk.

Komló Város Önkormányzata

I.1. Kérem nevezze meg az Ön által vezetett intézményt/szakterületet!

.....
.....

I.2. Mióta lát el vezetői feladatokat a fenti területen?

.....

I.3. Mi az Ön által vezetett intézmény fő feladata, tevékenységi köre?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

I.4. Hány fő foglalkoztatott bevonásával látja el az intézmény a feladatot?

.....
.....

I.5. Az ellátott feladatok közül melyek azok, amelyek ellátása során kapcsolatba kerülhet az önkormányzattal vagy a KKTÖT Családsegítő Szolgálatával, a KKTÖT Gyermekjóléti Szolgálatával, a KKTÖT Szociális Szolgáltató Központjával, Szent Borbála Otthon Nonprofit Közhasznú Kft. által fenntartott Albérlők Házával vagy a Családok Átmeneti Otthonával?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

II.1. Milyen gyakran szükséges, hogy az alábbi intézményekkel információt cseréljen mindennapi kérdésekben?

- **családsegítő szolgálat:** naponta - gyakran – ritkán - soha
- **gyermekjóléti szolgálat** naponta – gyakran – ritkán - soha
- **albérlők háza** naponta- gyakran – ritkán - soha
- **szociális szolgáltató központ** naponta - gyakran – ritkán - soha
- **családok átmeneti otthona** naponta - gyakran – ritkán - soha
- **szociális iroda** naponta - gyakran – ritkán - soha

II.2. Milyen gyakran szükséges, hogy az alábbi intézményekkel információt cseréljen érdemi kérdésekben?

- **családsegítő szolgálat** naponta – gyakran – ritkán - soha
- **gyermekjóléti szolgálat** naponta – gyakran – ritkán - soha
- **albérlők háza** naponta - gyakran – ritkán - soha
- **szociális szolgáltató központ** naponta – gyakran – ritkán - soha
- **családok átmeneti otthona** naponta – gyakran – ritkán - soha
- **szociális iroda** naponta – gyakran ritkán - soha

II. 3. Milyen módon tart a leggyakrabban kapcsolatot az érintett intézményekkel?

- ☐ Írásban/levélben
- ☐ Telefonon
- ☐ Faxon
- ☐ E-mailben
- ☐ Személyesen
- ☐

II.4. Tudja-e Ön, hogy a Komlói Egészségcentrumban van kórházi szociális munkás, szükséges-e, hogy együttműködjön vele, ha igen, megfelelő-e a kooperáció?

- ☐ Tudom, személyesen ismerem, ha szükséges kapcsolatba lépünk egymással.
- ☐ Tudom, személyesen ismerem, de nagyon nehézkes a vele való kommunikáció.
- ☐ Tudom, de nem szükséges, hogy vele együttműködjek.
- ☐ Nem tudom, nem is ismerem, de szükséges lenne vele tartanom a kapcsolatot.

III. Milyennek ítéli a bevezetőben megnevezett intézmények közötti információáramlást? Kérem számozza meg az alábbiak szerint: Kimagasló (1), Jó (2), Elfogadható (3), Rossz (4)!

- ☐ családsegítő szolgálat
- ☐ gyermekjóléti szolgálat
- ☐ albérlők háza
- ☐ szociális szolgáltató központ
- ☐ családok átmeneti otthona
- ☐ szociális iroda

IV. Ön, mint a szociális szférában dolgozó szakember szükségesnek tartja-e, hogy krízishelyzetben vagy a szociális szféra valamely területén tervezett nagyobb horderejű változtatást megelőzően, helyi rendelet megalkotása, módosítása előtt szakmai tanácskozásra kerüljön sor, amelyen kikérjék a véleményét a tervezett intézkedésről, tájékoztassák Önt szakmai vagy személyi változásokról?

- ☐ Nem tartom szükségesnek, egyedi esetben elérem az illetékest.
- ☐ Szükségesnek tartom, hogy működjön egy intézményesített fórum, amely krízishelyzet kialakulása esetén soron kívül mozgósítható.
- ☐ Szeretném ha meghatározott rendszerességgel egyeztető fórumot tartanának a szociális szféra szakemberei.
- ☐ Szeretném, ha nagyobb horderejű változások esetén tartanának egyeztető fórumot a szociális szféra szakemberei.
- ☐ Egyéb javaslatom van az együttműködés területén:
.....
.....
.....

V.1. Mely problémakört ítéli Ön a legaggasztóbbnak a komlói lakosság szociális helyzetében? Kérem, hogy számozza 1-5-ig, 1. sorszámmal a legnehezebben megoldhatónak vélt problémát!

- ☐ Képzetlenség, munkanélküliség, szegénység.
- ☐ A lakosság elidősödése.
- ☐ Pszichiátriai, pszichés problémákkal küzdő személyek számának növekedése.
- ☐ Lakhatási nehézségek, hajléktalanság.
- ☐ A gyermekek elhanyagolása, családi konfliktusok.

V.2. Mi az ami leginkább megoldást jelentene a város szociális helyzetének javításában?

- ☐ A pénzübeli ellátásokra fordított kiadások növelése.
- ☐ Több pénz jusson a szociális szolgáltatásokra.
- ☐ Több szociális szakember alkalmazására legyen lehetőség.
- ☐ Új szociális intézmény megnyitása.
- ☐ Jogszábeli változások.
- ☐ Képzési, tanulási lehetőség az embereknek.
- ☐ Munkahelyek teremtése.

[illegible][illegible]