

## **BMSZKI Családok Átmeneti Otthona és M3 Munkásszálló** **Szakmai beszámoló 2018**

### BEVEZETÉS (Írta: Juhász Zsófia)

#### Hozzáadott értékeink

A BMSZKI Családok Átmeneti Otthona és M3 Park unikum, méretét, adottságait és ennek következtében a benne rejlő szakmai lehetőségeket tekintve egy kincs.

1. Kertváros, jó közlekedés és nagyvárosi infrastruktúra mellett
2. Önálló, összkomfortos lakások 45-63 nm között.
3. Jól képzett segítő munkatársak. A BMSZKI kiváló szakmai háttere, folyamatos belső képzések, rekreációs lehetőségek, folyamatos törekvés a munkatársak kompetenciáinak fejlesztésére
4. Van fejlesztőpedagógusunk és pszichológusunk a házban
5. **Egész évben folyamatosan, heti több alkalommal, magas színvonalú, változatos külső és belső gyermek programok vannak az intézményben!** Az M3 Park gyermekeinek is. (a három CSÁO-ban, összesen 11 szakgondozót foglalkoztatunk, egy épületben)
  - 5 szakember látja el a recepción az ügyeletes feladatokat. Erről többet írunk az Éjszaka a CSÁO-ban fejezetben.
  - 6 lelkes és nagyon aktív munkatárs pedig kifejezetten a gyermekek ellátásában, illetve gyermeknek szánt programok szervezésével segíti a családokat. Erről írunk a Rendszerszemlélet a gyermekgondozásban, c. fejezetben.
6. A nagy szakmai létszám lehetőséget ad közösségi programokra is. (Békés Otthon program)
7. M3 munkásszállóra pályázhatnak az ügyfeleink
8. 2019-től külső férőhelyekre pályázhatnak az ügyfeleink

#### Az intézmények általános bemutatása (törvényben meghatározott feladataink):

- Az intézmény együttest a BMSZKI, Budapest főváros XIV. kerületének zöldövezetében, két 9 emeletes panelházban működteti. A két házban összesen négy intézmény kap helyet. Két 40 fős családok átmeneti otthona, egy 14 fős családok átmeneti otthona, illetve egy úgynevezett munkásszálló, amely átlagosan 300 ember számára jelent viszonylag olcsó lakhatást.

- A Családok Átmeneti Otthona az 1997. évi XXXI. Gyermekvédelmi Törvény 51. § szerint gyermekjóléti alapellátást biztosít. Feladata gyermekek átmeneti gondozása. A szolgáltatás igénybe vétele önkéntes, az otthontalanná vált szülő kérelmére történik. A családok 20 összkomfortos lakásban kapnak elhelyezést.
- Jogsabályi háttér
- 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és gyámügyi igazgatásról
- 15/1998 (IV. 30.) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
- 259/2002. (XII. 18.) Korm. rendelet a gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltató tevékenység engedélyezéséről, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi vállalkozói engedélyről
- 133/1997. (VII. 29.) Korm. rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti alapellátások és gyermekvédelmi szakellátások térítési díjáról és az igénylésükhöz felhasználható bizonyítékokról
- 149/1997. (IX.10) Korm. rendelet a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról
- 257/2000 (XII.26.) Korm. rendelet a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992.évi XXXIII. törvénynek a szociális, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi ágazatban történő végrehajtásáról
- 235/1997. (XII. 17.) Korm. Rendelet a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról
- 8/2000. (VIII. 4.) SZCSM rendelet a személyes gondoskodást végző személyek adatainak működési nyilvántartásáról
- 9/2000. (VIII. 4.) SZCSM rendelet a személyes gondoskodás végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról

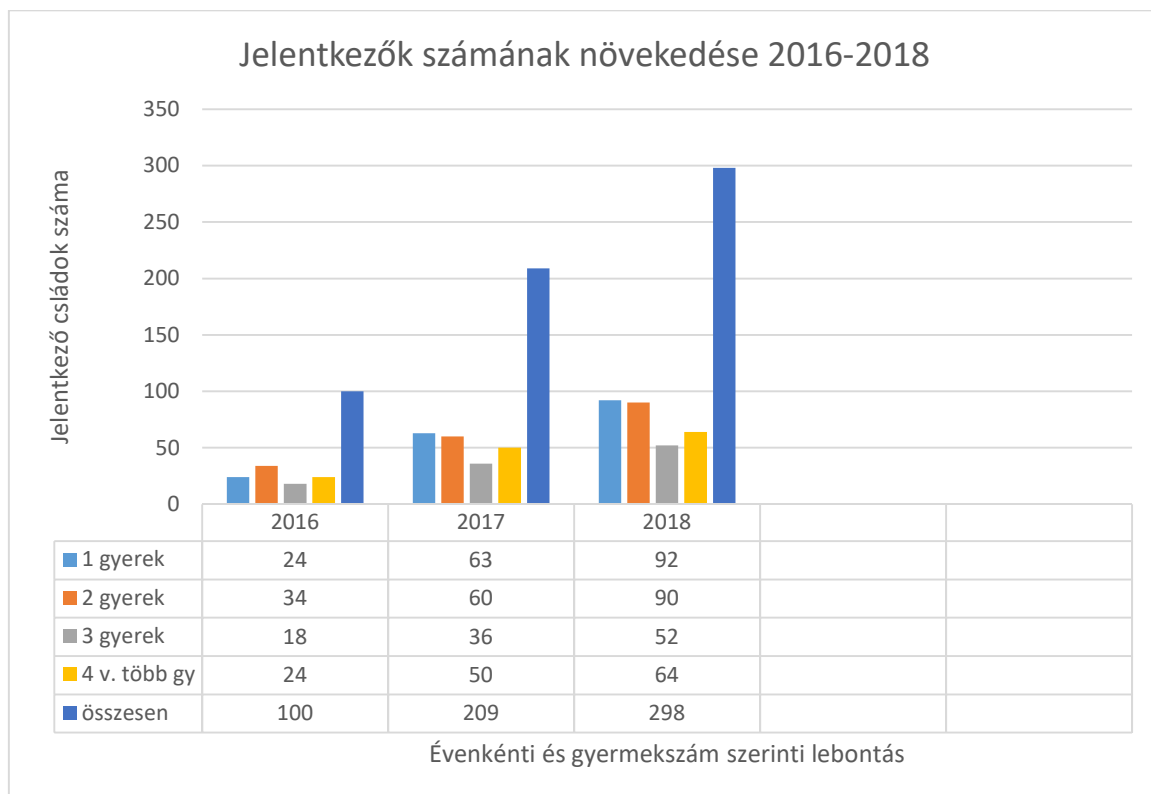
A gyermekjóléti egységek, a törvényi szabályozásnak megfelelően, állandó **24 órás szakmai felügyelettel**, folyamatos munkarendben működnek. Ügyfeleink számára a bútorozott lakások mellett, biztosítjuk a főzési, mosási lehetőséget, szükség esetén étellel, ágyneművel illetve adományruházattal segítjük őket. Előre egyeztetett időpontban szakgondozóink segítségével pedig gyermekfelügyelet kérhető. Mindhárom szakmai egységben szakképzett gondozók segítik a családokat a szociális munka eszközeivel. Szakmai teamünket pszichológus

és fejlesztőpedagógus gazdagítja. Folyamatos szakmai kapcsolatban állunk a területileg illetékes védőnővel, aki intézményünket heti szinten látogatja. A gyermekvédelmi jelzőrendszer részeként, gyermekvédelmi alapellátásként, folyamatos kapcsolatban állunk a kerületi Gyermekjóléti Központtal, a gyermekorvosokkal és oktatási-nevelési intézményekkel. A jelzőrendszer tagjai szakmai megbeszéléseinknek rendszeresen meghívott résztvevői.

Az M3 munkásszálló működését formailag nem támogatja szociális munka. 2017-ben azonban a kollégák önkéntes részvételével közösségi programba kezdtünk. A közösségi programot a 2018-as év során, több ponton sikerült beilleszteni a kerület hasonló közösségi megmozdulásaiba.

Szupervízió: A munkatársak szakmai fejlődése érdekében a családon belüli erőszak felismerése és megfékezése érdekében, havi rendszerességgel szupervíziós jellegű beszélgetéseket szervezünk. A szupervíziót Szil Péter és Kuszing Gábor, a téma szakértői, vezetik, aki önkéntesen, elhivatottságból vállalták ezt a feladatot.

## I. VÁLTOZÁSOK 2018-BAN (Írta: Juhász Zsófia)



A táblázatban a sötétkék oszlop azt mutatja, hogy melyik évben hány család adta be hozzánk a jelentkezési lapját. A többi vonal azt mutatja, hogy a családok hány gyermekkel jelentkeztek hozzánk az adott évben.

A jelentkezők száma évenként duplázódott.

### **2018-ban 16 családot tudtunk felvenni a 298 jelentkező családból.**

A diagramból látszik, hogy **az egy gyermekkel jelentkező családok száma növekszik a leggyorsabban**, míg a három gyermekes családok jelentkezési aránya növekszik a leglassabban. Ennek valószínűleg az az oka, hogy a legtöbb CSÁO a személy alapú normatíva miatt kevesebb egy gyermekes családot tud felvenni. Viszont a kicsi szobák miatt (más CSÁO-ban általában szobás elhelyezés van) a nagyon nagy (négynél több) gyerekes családok is könnyen kiszorulnak az ellátásból. **Nálunk mindhárom családtípus számára van férőhely.**

Az alábbi adatokat nem ábrázolom diagramon, de fontos tudni:

- **A felvett családok közül hármat a BMSZKI más átmeneti hajléktalan szállójáról vettünk át.**
- A 2018-ban bent lakó szülők 83 %-nak nem volt magasabb a végzettsége 8 osztálynál.
- A 2018-ban bent lakó **családok mindegyikére igaz, hogy legalább az egyik családtag, az év nagy részében, rendelkezett (nem feltétlenül bejelentett) munkahellyel.** 2018-ban a nagy munkaerőhiány miatt nem volt nehézség állást találni az ügyfeleknek, viszont a sokproblémás családokban a munkahely megtartása, a gyakori munkahelyváltás, ebben az évben is nehézséget jelentett. A munkahelyi konfliktusok kezelésében, az álláskeresésben, kellett a családgondozóknak támogatni, bátorítani őket.

### **2018-ban 16 család költözött ki az intézményből.**



A fenti táblázat a kiköltözés helyét mutatja.

A kiköltözők fele, 8 család, nem töltött bent egy évet sem az intézményben.

Egy család családon belüli erőszak és ember kereskedelem miatt felbomlott, a gyermek állami gondozásba került, a szülők vissza a BMSZKI hajléktalan szállóra.

A több mint egy évet bent maradó 8 családból kettő az M3 munkásszállóra költözött át.

A legtöbbben albérletbe, vagy rokonokhoz mentek ki.

### Tendenciák és reakcióink:

#### Hatalmas túljelentkezés, teljesíthetetlen várólista

A táblázatból látszik, hogy az elmúlt három évben, évről évre megduplázódott a jelentkezők száma. Míg két évvel ezelőtt még meg lehetett tenni, hogy minden egyes jelentkezőt behívunk felvételi interjúra, úgy 2018 nyarára ez a vállalás szinte lehetetlenné vált. **Változtatnunk kellett a felvételi eljárásrenden.**

#### Hatásunk a környezetünkre és ügyfeleinkre

2017-ben megkeresett bennünket a ZKNP (Zuglói Közbiztonsági Non-Profit Kft.), akik egy fórumot szerveztek a területi körzeti megbízottak, a területi önkormányzati képviselő és környéken élő segítő szervezetek számára. Azt gondolták, hogy a CSÁO lakói okozzák a környéken a rongálásokat, kihágásokat.

Egy részt a találkozón megállapítottuk, hogy ez téves előítélet, a CSÁO-ban szigorú házirend van, amely mind a gyermekek beérkezését, mind a szülők magatartását szabályozza, ragaszkodunk a békés együttélés szabályinak betartásához és munkatársaink szükség esetén be is tartatják azokat. A rendzavarásokat sokkal inkább a Sárrét Parkban lakók okozzák, akiket gyakran összemosnak velünk.

Ugyanakkor magunk is tapasztaltuk, hogy nagyon megugrott a sokproblémás családok száma az intézményben. Ezekről bővebben a 2016-os beszámolóban már írtunk. Az akkori eseményekre születtek a mai megoldásaink.

A családok átmeneti otthona műfaja arra hivatott, hogy családias környezetben, személyre szabott segítségnyújtás mentén, nyugodt, támogató, biztonságos környezetet biztosítson a sok traumát megélt, hányattatott életű családoknak, gyermekeknek. Fontos, hogy ők magukat tiszteltre méltónak, megbecsültnak érezzék. Ebben szerepe van a lakókörnyezetnek.

Ennek a biztosításához különösen fontos a házirend betartatása mellett a lakóközösség szervezése, ápolása. Ez egy alapvető CSÁO feladat. (lakógyűlések, közösségi tér, visszacsatolás, csoportok)

Tapasztalatból és tanulmányokból is tudjuk, hogy az egyes család megkapaszkodását, integrációját az segíti, ha integráltan, jobb sorsú, anyagi helyzetű környéken, szerencsésebb vagy, ha tetszik ügyesebb életvezetésű családok között él.

Ezen kívül közösségi programot szerveztünk házon belül, illetve 2018-ban, részben ötletgazdái, részben együttműködő partnerei lettünk a helyi Békés Otthon programnak.

**Ennek részeként:** Házon belül biztosítjuk a szociális munkások képzését a családon belüli erőszak kezelésében, rendszeresen szupervízióval kísérve. Ugyan ez a szupervízor pedig képzí a körzeti megbízottakat is a programon belül.

### Szükség van kimeneti lehetőségekre

Külső férőhelyekre pályáztunk, melyekre 2019. április 1-vel 6 lakásra, meg is kaptuk a működési engedélyt.

Ez egy lépcsőfok a CSÁO-ból kivezető úton.

- Már kell rezsit fizetni, de még a piaci bérleti díjknál sokkal kevesebb a térítési díj.
- Még be vannak illesztve a rendszerbe az intézmény szakmai szolgáltatásai: (pszichológus, fejlesztőpedagógus, családgondozó) de lényegesen kisebb és egyre csökkenő a támogatás, az önállósodás érdekében.

Az M3 munkásszállón a kisgyermeket nevelő családok előnyt élveznek a felvételi pályázat elbírálásakor, így ez is lehetőség a CSÁO-ból kifelé vezető úton.

### A felvételi eljárás új szempontjai

- Krízisben lévő családok: Továbbra is elsőrendű szempontnak tekintjük, hogy a krízis helyzetben lévő, legszegényebb, legelesettebb sokproblémás családok lakhatási segítséget kapjanak. Minden olyan esetben tehát, amikor van férőhely és csupán lakhatás hiánya miatt emelnék ki a gyermeket a családból, felvesszük a családot. Évente átlagosan hatvan ilyen család jelentkezik hozzánk.
- BMSZKI ügyfelek hajléktalan szállókról: A fenti szemléletből adódóan, felvesszük a BMSZKI hajléktalan szállóiról érkező, gyermeket váró párokat is, hogy a csecsemő a családban maradhasson, szüleivel nevelkedhessen. A BMSZKI ügyfelei elsőbbséget élveznek a várólistán. 2018-ban három családot vettünk át az intézmény más ellátási egységeiből. Két család jelenleg is ügyfelünk. A továbbiakban erről még írunk. Amennyiben lehetőség van rá, és a férőhely üresedés egybe esik a gyermekek nevelésbe vételének felülvizsgálatával, akkor arra is szívesen adunk lehetőséget hajléktalan

szállón élő ügyfeleknek, hogy lakhatás hiánya miatt kiemelt gyermekeiket a szakellátásból visszakaphassák. Ilyen esetnek már többször neki futottunk, de végül a hatóságok nem adták ki a gyermekeket. Úgy ítélték meg, hogy nem csak a lakhatás hiánya a nehézség a szülők életvitelében.

- „Csak” lakhatási nehézséggel küzdő családok: Lehetőséget biztosítunk azoknak a középosztályból lecsúszóban lévő családoknak, akiknek egy-másfél év olcsó lakhatás lehetőséget ad ahhoz, hogy CSOK, vagy egyéb hitel felvételéhez, piaci alapú önkormányzati bérlakás önerőhöz, vagy albérlet kaucióra, megfelelő megtakarítást összegyűjtsenek.

- 

## II. TAPASZTALATOK

Az új felvételi szempontok és a szakmaközi team munkájából adódó tapasztalatok (Írta: Juhász Zsófia):

2018-ban nagyon sokat tanultunk arról, hogy egy ilyen nagy, többféle munkakörben dolgozó munkatársakból álló színes team mit tud tenni az ügyfelekért. Hogyan tudunk teamben segíteni. A sok munkatárs lehetőséget ad arra, hogy az egyes munkakörökben dolgozók csak a specifikusan a saját feladataikkal törődjenek. A recepciónak hála, a családgondozók, gyermekgondozók sokkal több időt töltenek a családokkal. Megvalósul az intenzív családgondozás. Ennek eredményeként a családokat sokkal jobban megismerjük, több nehézséggel szembesülünk és persze segíteni is jobban tudunk.

Csak lakhatási nehézségekkel küzdő családok: Úgy látjuk, hogy középosztály megjelenése az otthonban és annak lakógyűlésein jó mintákat hoz be a közösségbe. A hajléktalanságból érkező családok számára is fontos, hogy elmondhassák, mi egy rendes házban lakunk, mi tiszteletre méltó közösséghez tartozunk, tehát mi is tiszteletre méltóak vagyunk.

Sok problémás családok: Ugyan akkor a ténylegesen hajléktalan szállóról érkező ügyfeleket nagyon intenzív segítségekkel kell megtámogatni. Gyakran napi szinten több órás jelenlétet igényelnek a szociális munkásoktól. Ami nem baj, ezért vagyunk. Sokszor azonban ezzel együtt nem sikerül a gyermeket a családban tartani.

Ennek okai:

- A több mint fél éve utcán élő emberek integrációja nehezebb, mint azoké, akiket még a lakhatás elvesztése pillanatában, az átmeneti otthonba kerüléssel, meg tudunk menteni a hajléktalan életmódtól.

- A hozzánk jelentkező hajléktalan szülők nagy részének már kamasz korától voltak hajléktalan időszakok az életében, vagy állami gondozottak voltak. Rászocializálódtak a hajléktalanságra.  
Sokszorososan traumatizáltak, nincsenek családi, baráti segítő kapcsolataik és nagyon kicsi a rezilienciájuk. Nincsenek mintáik.
- A hozzánk így megérkező családoknál tehát az a feladatunk, hogy segítsünk nekik egy új életmód kialakításában. Életvezetési tanácsadással és egészen gyakorlati, napi szintű segítségnyújtással támogatjuk őket. Például: háztartási napló vezetése a családgondozó segítségével, napirend kialakítása, szakgondozó segítsége a gyermek ellátásához szükséges feladatokban, ha kell a védőnővel napi szintű kapcsolattartás.
- A családban megjelenő csecsemőknek azonnali szükségletei vannak. A halmozott problémákból gyakran nem tud a család olyan hamar magához térni, mint ahogy azt a gyermek ellátása megkívánja. Ezt úgy kell érteni, hogy **a szülőknek, akik sokszorososan traumatizáltak** és igen nehéz életút van mögöttük, **abban kell segítenünk, hogy felismerjék ezeknek a traumáknak a gyökerét és az életükre való hatását. A felismerés után a gyógyulás még évekbe telhet.** Nem szeretnénk eltitkolni, hogy ezért sajnos előfordulhat, hogy a szülő nem képes olyan gyorsan gyógyulni, hogy a gyermek jelenben lévő szükségleteit megfelelően ki tudja elégíteni. Ez a mi szakmánk nagy nehézsége, sajnos előfordul, olyan is, szerencsére ritkán, hogy gyermeket érdekében jelzést kell tennünk a gyámhivatal felé és van, hogy a gyermeket végül kiemelik a családból. Ez nem csak a hajléktalanságból érkező családokra igaz, hanem a szenvedélybetegséggel, vagy személyiség zavarra küzdő családokra is.

A munkatársakra nagy érzelmi megterhelést jelent a sokproblémás családokkal megélt kudarcok feldolgozása. Az, aki vitt már be gyereket a karján az Alföldi utcába (szakellátásba), az érti, miről beszélünk.

Ezért fontos az intézmény módszertanába beépíteni a munkatársak folyamatos szupervízióját. Az alábbi életségű érzelmeket nem nélkülöző írásban Nagy Zsuzsanna családgondozó munkatársam meglátásai, tapasztalatait olvashatóak.

[Hajléktalan szállóról érkező párok családok átmeneti otthonában \(Írta: Nagy Zsuzsanna, adatokat összegyűjtötte: Hegedüs Andrásné\)](#)

### **A család vajon mi?**

„Papa, mama, gyerekek, csupa szív, szeretet”- Hát, igen, ez így együtt egy család.



De mi van akkor? Ha mama is van papa is van frissen ismerkedve, pocakban a növekedésnek induló magzattal, de nincs otthon? De van hajléktalan szálló, van szeretet, van csupa szív, van alkohol, van drog, van bántalmazás, van emberkereskedelem, van prostitúció és így tovább. Ők akkor is család! Hiszen ha egy közösségben élő személyek családként definiálják magukat, akkor ők család. Na és ha a gyerek jön, akkor lakni kell, valahol! Hajléktalan szállón, fapadon, átmeneti szállón nem lehet csecsemőt gondozni! De a családok átmeneti otthonában lehet. - Mondja a gyermekvédelmi törvény! Ekkor jön képbe a családok átmeneti otthona, hiszen itt családok kapnak lehetőséget arra, hogy az őket ért krízis helyzetből kilábaljanak, és a gyermekeik ne kerüljenek állami gondozásba. Továbbá, olyan pároknak is lehetősége van családok átmeneti otthonba kerülni, akik hajléktalan szállón élnek, és a megfogant, magzatot ők maguk szeretnék megtartani, és gondoskodni is róla. Az újszülöttet a szülészeti osztályról „haza” hozhatják ide az intézménybe. Minden esetben felvesszük azzal a kórházzal a kapcsolatot, ahol a csecsemő születik és küldünk befogadó nyilatkozatot a szülészeti osztálynak, és felvesszük a kapcsolatot a kórház szociális munkásával, ennek hiányában az osztályos főnővérrel. Minderre azért van szükség, mert a kórház nem engedi ki csak úgy akárhová a gyereket, főleg nem, ha a szülőnő lakcímkártyáján nem szerepel „hajlék”, vagyis cím. Értesíteni fogja a gyámhivatalt, akik a csecsemőt gyermekotthonba viszik és az édesanya szülés után újszülött nélkül távozik a kórházból.

Szóval, a BMSZKI- családok átmeneti otthona, többek között erre is lett kitalálva.

Tehát befogadjuk a gyerekeket, az újszülöttet, akihez tartozik mama is, papa is, vagy esetleg csak az egyik. Meg minden mást is, ami a szülőhöz tartozik, a sorsukból hozott erőt, és/vagy erőtlenséget. Aztán, ahogy mondani szokás, hozott anyagból dolgozunk mi is. Vagy sikerül az erősségekből előnyt kovácsolni, és akkor a csupa szív, szeretet mellett lesz tovább lépés. Családként tudnak költözni egy saját maguk által fenntartott igazi otthonba. Avagy az erőtlenségektől nem tud megszabadulni a szülő, mert nem tart még ott, bármennyi órát is tölt el a pszichológusnál, bármennyi órát is beszélget át a szociális munkásával, bármennyi órát van jelen a gyermekgondozó az újdonsült anyuka mellett segítve a csecsemő gondozását, ellátását. Sokszor nem is érti egyik szülő sem, hogy itt a családok átmeneti otthonában miért nem elég az az együttműködés, ami a másik hajléktalan szállón elégséges? Miért is? Csupán csak azért, mert egy csecsemő, nem játék baba. Szükségleti vannak, amit ki kell elégíteni. Akkor is, ha éjszaka van, ha nappal, ha esik, ha fúj, ha süt a nap, ha fáradt, ha álmos, ha esetleg másnapos a szülő, (vagy éppen pont részeg), a csecsemő mindezekre nincs tekintettel, üvöltöni fog. Így tartják az ösztönei életben, a csecsemő a szükségleteit erőszakos sírással jelzi. Amire ha nincs adekvát válasz, meghal. Ő lesz a családban a főnök, az Ő szükségleti körül épül a papa is, meg

a mama is, vagy is jó lenne, ha így lenne a hozzánk költöző minden párnál. Épülne papa is meg mama is, a csecsemő életébe.

(A korábbi években azt tapasztaltuk, hogy a szülők automatikusan a hajléktalan életmódot folytatták a csecsemővel együtt is. Vített magukkal a gyermeket és járták a várost, guberáltak, felkeresték az ételosztó helyeket. - szakmai vezető megjegyzése)

**2018-ban** a családok átmeneti otthon 10. születésnapját ünnepelte. Ez alkalomból átnéztük, hogy a családok átmeneti otthon kapunyitásától kezdve, hányszor fogadott be, valamelyik BMSZKI szállóról hajléktalan párokat, akiknek épp születésben volt a gyermeke, esetleg szakellátásból (gyermekotthonból) szerették volna visszakapni a gyermekeiket. Avagy egyedülálló szülőt, akinek a segítségünkkel sikerült vissza kapnia a gyermekét.

Beköltözés éve	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Párok	0	0	0	0	2	3	2	1	0	0	3
Egyedül állók	1	1	1	0	2	0	0	0	1	0	0
Összesen	1	1	1	0	4	3	2	1	1	0	3

#### Táblázat összegzése:

A táblázatból leolvasható, hogy 2008 tól -2018 ig a BMSZKI hajléktalan szállóiról, éjjeli menedékhelyeiről összesen 17 alkalommal vettünk át ügyfeleket.

Az intézmény elmúlt tíz éve alatt 6 egyedül álló szülőt vettünk fel éjjeli menedékhelyről vagy átmeneti szállóról, jellemzően olyan szülőket, akiknek 30 napos ideiglenes hatályú elhelyezésben voltak a gyerekei lakhatás hiánya miatt. Az intézményi felvételének köszönhetően, a gyerekeit az intézményünkbe újra visszakapta a szülő. A kezdeti években jellemző volt, hogy a BMSZKI központi épületében lévő női „anya” szállójáról költöztek át anyák és gyermekeik.

Hajléktalan párokat 11 alkalommal vettünk fel az elmúlt tíz év alatt, azért mert éjjeli menedékhelyen vagy átmeneti szállón élő párok gyermeket vártak.

Sajnos a hajléktalanságból érkező családoknál nagyon ritkán sikerült eddig hosszú távon egyben tartani a családot.

Természetesen az alábbi számok mögött, nehéz sorsok és életek vannak, csupán táblázatba írt számokkal nem lehet valós tartalmat visszaadni, még akkor sem, ha csak pár hónapnyi átmeneti időszokról beszélünk, és főleg nem lehet számokkal egy év történéseit, erőfeszítéseit leírni.

**Egyedül álló** ügyfelek esetében a 6 alkalomból 4 alkalommal sikerült elérni az ügyféllel, hogy képes legyen önmagát és gyermekét is fenntartani. – Ahová költözni tudtak: Családtag, BMSZKI-M3 Park, másik családok átmeneti otthona.

A **két szülős** családok esetében a 11 elhelyezett családból 6 család felbomlott, a szülők hajléktalan szállóra mentek vissza, a csecsemők pedig állami gondozásba kerültek. Három család költözött ki (úgy, hogy együtt maradtak). Az után követés alatt kiderült, hogy a 3 családból 2 elvesztette lakhatását, sem magukat sem pedig csecsemőjüket nem bírták fenntartani. 1 családnál pedig a párkapcsolat szűnt meg, itt az édesanya egyedül maradt a babával, és családja segíti a gyermeknevelését.

**(2 család pedig jelenleg még az intézményben lakik. Mindkét édesapa dolgozik, az édesanyák a gyermekeket, intenzív védőnői és gyermekgondozói segítségnyújtás mellett, szépen gondozzák.**

**A 2016-ban nagy szakmai létszámmal kibővült intézményben sokkal több gondozási idő, figyelem jut egy családra. Reméljük, hogy most sikeresebb lesz a hajléktalan családok kigondozása, integrálása. Felvételi szempontjaink szerint továbbra is előnyt élveznek a BMSZKI ügyfelei a felvétel során. –szakmai vezető megjegyzése)**

**Nem csak a hajléktalan szállóról érkezett családok sokproblémások (Írta: Juhász Zsófia)**

A krízis helyzetbe került családoknál nem ritka, hogy a lakhatás elvesztésének hátterében felhalmozódott tartozás van. Ezeknél a családoknál és általában a sokproblémás családoknál gyakran még a nálunk érvényben lévő, szinte szimbolikus térítési díj (felnőttenként 12.900 Ft) megfizetése is nehézséget jelent. Nem első sorban a jövedelem hiánya, hanem inkább életvezetési nehézségek miatt.

A térítési díj tartozások csökkentése érdekében az alábbi lépéseket szoktuk tenni:

- Térítési díj tartozás miatt család lakhatása nem szüntethető meg!
- A térítési díj tartozás olyan életvezetési nehézségekre utal, amely a későbbi lakhatás megoldásában akadályt jelent. Ezért aki ezt az összeget sem tudja befizetni, kétes, hogyan tud majd lakhatást biztosítani a gyermekének. **Tehát a gyermek veszélyeztetettségét jelezzük a gyermekjóléti központ felé!**
- **NAGYON FONTOS**, hogy a jelzés önmagában nem segítség! Tehát az intenzív családgondozás eszközeivel **támogatni kell a családot háztartás gazdálkodásuk fejlődésében.**

- A családdal közösen, megbeszéljük, hogy a család miként vezeti majd a háztartási naplót, mikor egyeztet a családgondozóval, hogyan fizeti a törlesztő részleteket.
- A tartozás törlesztésének a megbeszélésén a pénztárosunk is részt vesz.
- A megállapodást írásban az ATG3 gondozási tervben, írásban rögzítjük.

Az alábbiakban Kővári Erzsébet családgondozó munkatársam ír erről.

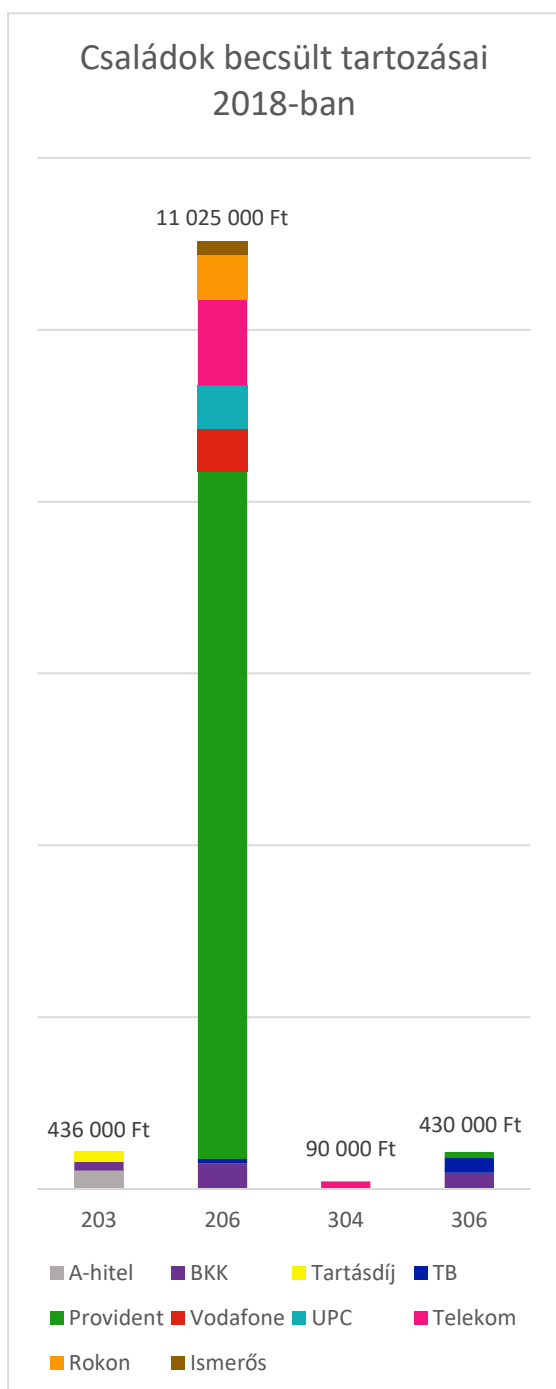
### A térítési díj hátralékok csökkentése - háztartás gazdálkodás segítése a szociális munka eszközeivel –(írta: Kővári Erzsébet)

A hozzánk jelentkező családok egyik alapvető közös jellemzője, hogy a jelentkezés pillanatában komoly anyagi nehézségekkel küzdenek. Ez a végső oka annak, hogy hozzánk fordulnak. Gyakori, hogy mire eljutnak a jelentkezésig, már nagymértékű tartozást halmoztak fel az addigi életútjuk során. Ez egyszerre lehet tünete és oka is egyéb életvezetési nehézségeiknek, melyeket a családgondozás hivatott feltárni és melyek megoldásához a családot gondozó szakemberek nyújtanak segítséget a családnak.

A továbbiakban négy család esetét vizsgálva esik szó a lakók pénzügyi magatartásáról a családgondozás folyamata mentén. Ugyan a minta nem reprezentatív, de elég változatos ahhoz, hogy a családok átmeneti otthonában lakók helyzetének és magatartásának sokféleségéről képet alkossunk.

#### 1. A család pénzügyi helyzetének feltárása

A baloldalt található diagram azokat a tartozásokat mutatja be, amelyeket a családok már az intézményünkbe kerülésük előtt beszámolóik szerint (vagy esetleg az alatt) felhalmoztak. Intézményünkbe a legkülönbözőbb pénzügyi szocializációs háttérrel rendelkező ügyfelek kerülnek. Így például, míg a 206-os család tartozásai mögött a szülőpár férfi tagjának



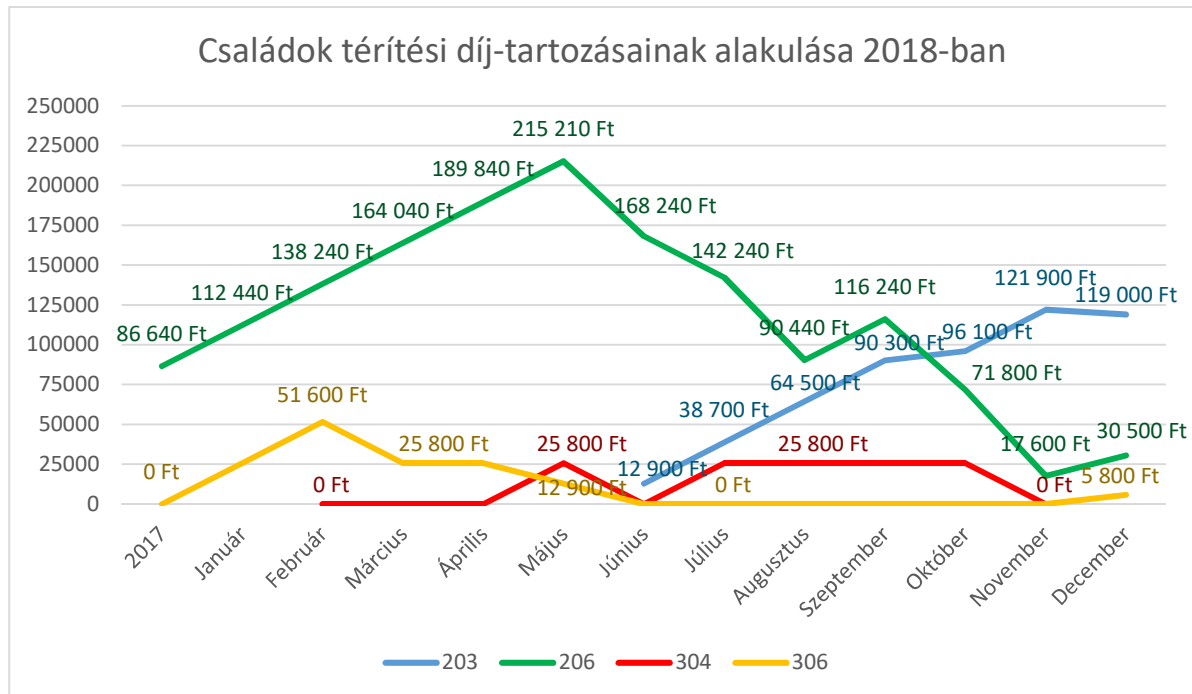
elhanyagoló, keretek nélküli neveltetése és hosszú éveken át elhúzódó alkoholizmusa áll a háttérben, addig a 304-es család viszonylag kevés tartozása annak köszönhető, hogy noha a család nagyon szegény körülmények között élt intézményünkbe költözésük előtt, jó családi mintával rendelkeztek, nagyjából stabil jövedelmük volt, és lehetőségeikhez mérten költekeztek. Egyedül azzal volt nehéz együtt élniük, hogy intézményünkben nincsen bekötött internet szolgáltatás a lakrészekben.

A tartozásokról természetesen nem szívesen beszélnek a lakóink, így meglehetősen nehéz azokat pontosan feltárni. Legtöbbször nem emlékeznek arra, hogy mikor vettek fel egy bizonyos kölcsönt és mekkora kamattal, vagy mikor kaphattak pénzbüntetést a BKK járatain, és az is változó, hogy alul- vagy felülbecsülik az aktuális tartozásukat. A gondozás során a feltárás szakasza többször is megismétlődhet segítő beszélgetésekben, hiszen az ügyfél bizalmi szintje változik, később újabb tartozásokról is beszámol, vagy úgy dönt, hogy utánajár a pontos összegeknek törlesztési szándékkal. Van azonban olyan eset is, amikor a bizalmi szint nem, vagy alig változik, és törlesztési szándékot sem mutatnak (pl. 306-os család esetében). Ilyenkor a pénzügyi magatartással kapcsolatos gondozás az intézmény és az ügyfél kapcsolatát érintő pénzügyekre korlátozódik, melynek legkönnyebben mérhető része a személyi térítési díj befizetése.

## 2. A lakók pénzügyi magatartása a Családok Átmeneti Otthonával való kapcsolatukban

A szülők további pénzügyi szocializációját formáló terep az intézménnyel való kapcsolatuk, azaz a tény, hogy szolgáltatásunkat személyi térítési díj fizetése ellenében vehetik igénybe. Ez nagyon fontos része szülői felelősségüknek, hiszen ez által gyermekeik biztonságát, a család egységét szavatolják. A gondozás tehát, nem a szülők korábbi pénzügyi szocializációjának megváltoztatására irányul, sokkal inkább az itt és most tanúsított magatartásukra. Azaz, hogy fizetik-e a térítési díjat, és mit tesznek azért, hogy rendszeresen és időben befizessék.

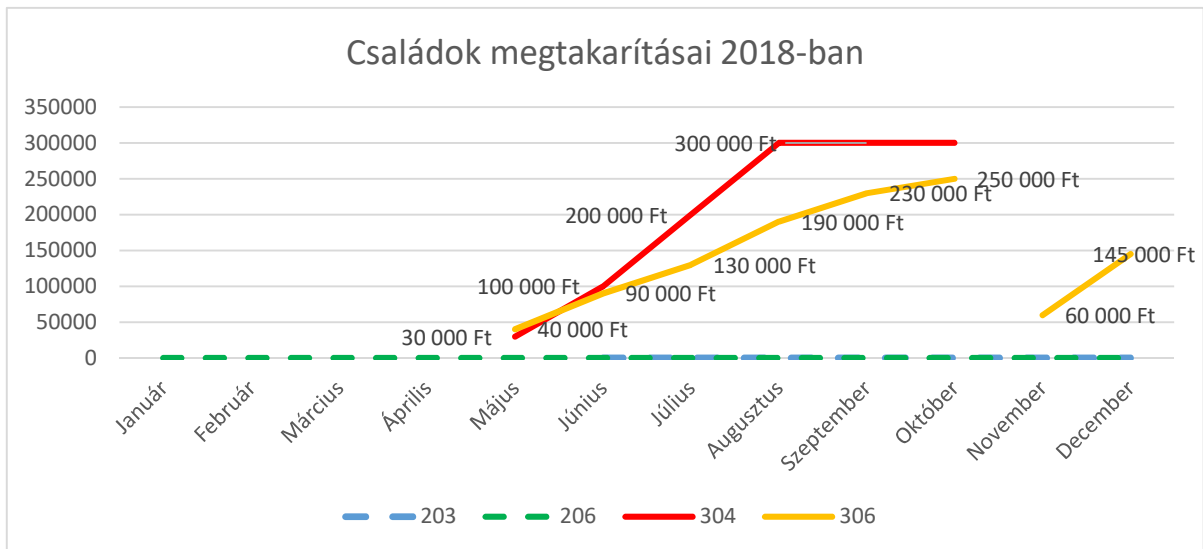
A szülők fizetési hajlandósága gyakran összefügg egyéb nehézségekkel, például szenvedélybetegséggel (206), a beköltözés kori teljes nincstelenséggel, a rosszabb anyagi helyzetben lévő rokonokkal szembeni nemet mondás nehézségeivel, és fizetésből való tartozáslevonásokkal (203), az egészségügyi és pszichés problémák miatti időszakos



munkanélküliséggel (306).

A nehézségek és problémák szövevényessége miatt a gondozás rendszerszemléletű és folyamatszémleletű megközelítésével tudunk eredményt elérni, és legtöbbször fokozatosan, hosszú távon. A fenti diagram jól szemlélteti ezt. A 206-os család esetében például a szülőpár férfi tagja február végén tette le az alkoholt, azt követően további három hónap azzal telt, hogy addiktológus orvos, anonim alkoholisták csoportjának segítségét vette igénybe, egyéb egészségügyi problémáival fordult orvoshoz, elkezdett háztartási naplót írni párjával közösen, és ennek mentén ujjaszervezni a család kiadásait. A törlesztés júniustól kezdődően nagyjából folyamatos, a szeptemberi beiskolázás körüli időszak, illetve a december kivételével, amikor a bevétel csökkenése miatt enyhén és időszakosan nőtt a tartozás. A gondozók részéről a folyamatos segítő jelenlét, a közösen meghúzott keretek és az intézményi házirend következetes betartatása, a szülőpár rendszeres beszámoltatása a megtett lépésekről segítette őket abban, hogy mindez megvalósuljon. A gondozásban résztvevő szakemberek teljes csapatának szoros és aktív közreműködésére volt ehhez szükség.

Hozzájuk hasonlóan szoros gondozás zajlott a 306-os család esetében, ahol a szülők háztartási naplóban követték a pénzügyeiket, és az ennek mentén felmerülő témákról – lakhatásuk megoldása, tartozások, munkába állás és egészségügyi állapot összefüggései, a



családon belüli felelőségek megosztása, gyermekek nevelése – heti rendszerességgel beszélgettünk. A szülőpár férfitagjának munkába állását követően a tartozások hosszú időre meg is szűntek. Sőt, idővel elkezdték a megtakarítást is.

### 3. A lakók önálló lakhatását célzó pénzügyi magatartása – a megtakarítás – és a családgondozás

A fenti diagram mutatja a családok megtakarításait a 2018-as évben. Jellemzően valamilyen takarékbetétkönyvben, vagy bankszámlán helyezik el a megtakarított összeget, és erről – attól függően, hogy mennyire érzik képesnek magukat arra, hogy egyedül is tartsák magukat a keretekhez – szóban vagy a befizetésről szóló bizonylattal számolnak be a családgondozónak. A megtakarítás összegéről és rendszerességéről a családgondozóval (és szakmai vezetővel) folytatott segítő beszélgetés mentén döntenek, melyben megvizsgáljuk a korábbi kiadásaikat, bevételeiket, feltárjuk a megtakarítási lehetőségeket. A gondozás során változó, hogy mennyire tudják tartani magukat a megbeszélte megtakarítási összeghez, és megtörténhet az is, hogy egy hirtelen esemény lenullázza a családi kasszát (pl. a 306-os szülőpár férfi tagjának édesapját temették októberben). Az intézményi jogviszony lejártának közelgő időpontja a megtakarítási összeg növelésére motiválja az ügyfeleket – legszemléletesebben ez a 306-os család esetében tűnik fel, az ő jogviszonyuk 2019. január 16-tól már nem volt tovább hosszabbítható.

Értelemszerűen, ahol komoly térítési díj-elmaradásokat halmoztak a családok (203, 206), ott a megtakarításra nem jutott az anyagi kereteikből. Ezekben az esetekben a családgondozási folyamat teljes fókuszja a törlesztésre koncentrált 2018-ban (pl. 206), illetve a gondozók és a lakók együttműködési kereteinek a betartására, a prioritások kijelölésére és követésére (pl. 203, 206).

Összegzésképpen tehát a 2018-as évben az ügyfeleinkkel való munka egyik fő célja volt, hogy minden szükséges eszközzel abban segítsük őket, hogy ráébredjenek pénzügyi felelősségükre, és megerősítsük őket abban a képességükben és bátorságukban, hogy fel is vállalják azt. Ehhez figyelembe vettük korábbi életútjukban a pénzügyi szocializációs jellegzetességeiket, ugyanakkor a beavatkozásunk az itt és most helyzeteire és döntéseire koncentrált. Munkamódszerünk pedig a csapatműködésre alapozott.

### III. ÍZELÍTŐ MINDENNAPJAINKBÓL

#### Gyermekprogramok

Az intézményben megvalósuló intenzív családgondozásnak fontos része gyermekgondozóink (azok a szakgondozók, aki nem ügyeleti feladatokat látnak el) jelenléte a családok életében.

A gyermekgondozó a mindennapokban segíti a családot a napirend kialakításában, a háztartás vezetés megszervezésében, gyermeknevelési kérdésekben. Kapcsolatot tart az oktatási és egészségügyi intézményekkel, segíti a szülőket, hogy ők is tartsák a kapcsolatot. Az ünnepkörökhöz kapcsolódóan, egész évben gyermek programokat szervez és vezet. Részt vesz a családdal való fontosabb megbeszéléseken. Intézményünk pszichológusával közösen gyermeknevelési tanácsadást tart a szülőknek szükség esetén.

Ez intézményünk egyik nagy hozzáadott értéke. A nálunk lakó gyerekek többsége biztos, hogy a gyermekgondozóra és a vele átélt izgalmas élményekre fog emlékezni legjobban az intézményből.

Gyermekgondozó munkatársain így írnak a 2018-as évről:

#### Rendszerszemlélet a foglalkozásokon (Írták: Tánczos Tímea, Wohner Orsolya, Mikita Gyöngyi, Tóbi Zsuzsa)

A tavalyi évben sikeresen megszerveztük az ünnepekhez kapcsolódó programokat (Farsang, Valentin nap, Március 15, Húsvét, Anyák napja, Gyermeknap, Apák napja, Halloween, Mikulás, Karácsony).

Kiemelten készültünk a farsangra, gyermeknapra, karácsonyra. Ünnepek előtt egy hónappal kezdtük el a készülődést: anyagbeszerzéssel, gyermekek felkészítésével az ünnepre, színdarab, tánc betanításával, jelmezkészítéssel. (Ez azt jelenti, hogy hetente kétszer külön foglalkozás volt a gyerekeknek, ahol gyakoroltak, jelmezeket készítettek, dekorációt alkottak – szakmai vezető megjegyzése)



A családok átmeneti otthonában élő gyermekek egészséges fejlődésének érdekében tehetséggondozást is folytattunk (pl.: fejlesztő csoport, továbbtanulási lehetőségek felkutatása, vagy egy esetben ingyenes boksztanfolyamra sikerült beíratni egy gyermeket, ez azt jelenti, hogy egy szakgondozó rendszeresen kísérte őt kezdetben az edzésekre, beszélt az edzővel és kísérte a gyermek részvételét az edzés folyamatában).

Az intézményekkel szorosán együttműködtünk, hogy a gyerekek rendszeresen járjanak iskolába és óvodába. Újszülött babáinknál (pl. BMSZKI hajléktalan párok gyermekeinél), segítséget nyújtottunk a védőnő és gyermekorvossal kapcsolat felvételében, illetve folyamatos együttműködésben.

Ebben az évben is nagy hatékonysággal dolgoztunk együtt a pszichológussal és fejlesztő pedagógussal (pl. Flóra iskolai konfliktusai megoldódtak).

Gyermeknapon sikeresen együtt működtünk a Zuglói Gyermekjóléti Központtal, akikkel nagyszabású rendezvényt szerveztünk az intézményünk előtti játszótéren.

Ebben az évben is próbáltuk változatossá tenni a gyermekek nyári szünetét. A szülők anyagi helyzete nem teszi lehetővé, hogy el tudják vinni gyerekeiket nyaralni, ezért próbáltunk számukra színes programokat szervezni a nyári szünet idejére. 2018-ban sikerült számos érdekes programot szervezni az itt lakó gyerekeknek (pl. Vendéglátóipari Múzeumba – múzeumpedagógiai foglalkozásra, Természettudományi Múzeumba, Margit - szigetre, Állatkertbe, hajókázni, állat menhelyre kutyát sétáltatni).

### **A szakgondozók tervei 2019-re – gyermekprogramok, egészséges életmód és környezetvédelem**

Ebben az évben a környezetvédelemre és egészség tudatos nevelésre szeretnénk tenni a hangsúlyt. Ennek alárendelve tervezzünk minden helyi és külsős programunkat:

- egészség nap
- hulladékgyűjtés
- újra-hasznosítható anyagokból kézműves foglalkozások
- védőnővel higiéniai előadást szervezünk, illetve más szakembereket is szeretnénk meghívni ebben a témában
- film klub heti egyszer
- kamaszcsoport kéthetente

A rendszerszemlélet azt jelenti, hogy nem csak az egyes foglalkozásokon beszélünk a környezetvédelemről, egészségről, hanem minden foglalkozás előtt és után kezdet kell mosni,

tudatosan felhívjuk a figyelmet a szemét kidobására és a tisztaság megőrzésére. Tehát általában a CSÁO-ban környezet és egészség tudatosan viselkedünk a gyerekek előtt és erre kérjük őket is.

Csatlakoztunk a Békés Otthon programhoz, amit a Zuglói Közbiztonsági Non-Profit Kft.-vel közösen szeretnénk megvalósítani. A program keretében a gyerekeket minden szombaton ingyenesen, a számukra szervezett, keleti sport edzésre visszük.

### Ügyeletben:

A 11 szakgondozóból 5-en recepciós feladatot látnak el. A recepció az intézmény szíve. Itt történik minden. A recepciós az ér, amely láthatatlanul össze köti a testet. Az ő sokrétű munkájukba enged beláttatni most minket Mezei Gábor munkatársam.

### Éjszaka a CSÁO-ban (Írta: Mezei Gábor)

Zuglóban, a Rákosszeg park 4. szám alatt működő Családok Átmeneti Otthonában minden este 20 órától másnap reggel 8 óráig egy szakgondozó látja el az ügyeleti teendőket. Nem csak a 94 férőhelyes CSÁO-ra ügyel, hanem az M3 Park bérlakásaira is. Minden éjszaka 250-300 ember, köztük több mint 120 gyerekkorú hajtja álomra a fejét az intézmény két épületében.

Akárcsak a nappali, az éjszakai ügyelet elsődleges színtere is a Rákosszeg park 4. recepciós irodája. Itt csörög a vezetékes telefon, itt találhatóak az épületek kulcsai, ide van bekötve a tűzriasztó, és behatolás esetén itt jelez a Rákosszeg park 6. lakásainak riasztója is.

Az ügyeletes feladata az intézménybe érkezők és az onnan távozók mozgásának szemmel tartása, szükség esetén kontrollálása, különös tekintettel a CSÁO-s gyerekekre és az átmeneti otthon lakóihoz érkező vendégekre. Utóbbiaknak 19 óráig el kell hagyniuk a házat, itt éjszakázásuk súlyos házirendsértésnek minősül. A CSÁO-ban lakó gyerekeknek viszont éppen ellenkezőleg, az iskolai tanítási napokat megelőző napokon 19 óra után már nem szabad elhagyniuk lakrészüket. Ha másnap nincs iskola, akkor 21 óráig maradhatnak kint, természetesen megfelelő felügyelet mellett.

Míg téli hétköznapokon sokszor már 19 óra körül elcsendesedik a lépcsőház és a környék, addig a nyári hétvégéken 21 óra előtt ez szinte sohasem következik be. 22 óra után már csendesebb a ház. Munkából hazatérő lakó, esetleg pizzafutár érkezik, soká itt maradt M3-as vendég távozik, vagy a közeli benzinkút boltjába szalad még ki egy-egy lakó. Az utolsó troli éjfélkor megy el, utána már csak a távoli utakon közlekedő éjszakai járatok hoznak haza pár későig dolgozót, az utolsót sokszor csak hajnali 1 után.

Hajnali 1 és 4 óra között a legcsendesebb a ház. Hajnal 4 körül távoznak az első munkába indulók, egyre gyakrabban töri meg a csendet a liftajtók csukódása. Hétköznap 5 órakor megérkeznek a takarítók és 6 után már viszonylag folyamatos a kijárás. Munkába, boltba, iskolába. Mire az első kollégák 8-ra befutnak, már javában zajlik az élet.

A CSÁO-s éjszakák többnyire nyugodtak, eseménytelenek, jellemzően csupán apróbb, minimális rutinnal is könnyen megoldható problémával telnek el. Azonban mindig számítani kell váratlan eseményekre is.

A legtöbb gond a lépcsőházban bandázó fiatalokkal van. Általában nem CSÁO-s gyerekekről van szó, hanem az M3 Park lakóiról és vendégeikről. Éjszakába nyúló jövés-menésük, zajongásuk zavarja a lakók nyugalmaát, sokszor hagynak szemetet maguk után, és néha előfordulnak kisebb rongálások is. Talán még kellemetlenebb, ha nem az épületben, hanem a ház körüli padokon, a játszótéren hangoskodnak késő éjjel a fiatalok. Egy részük sokszor nem is az intézmény lakója, így jóval nehezebb csendre inteni őket, igaz, sok esetben ezt a feladatot átveszik tőlünk a csendháborítás miatt kiérkező rendőrök.

A technikai jellegű problémák közül a villamos biztosítékok lecsapódása fordul elő a legsűrűbben. Ilyenkor mindkét ház lakói az ügyeletes segítségét kérik, mivel a villanyóra helyiségek kulcsai a recepción találhatóak.

Intézményünkben szerencsére viszonylag ritkán történnek súlyosabb konfliktusok, erőszakkal járó rendbontások. Ha mégis, akkor többnyire nem a késő éjszakai, hanem inkább a késő délutáni, illetve az esti órákban következnek be. Ezért általában elmondható, hogy miután elcsendesült a ház, az éjszakai ügyelet kifejezetten nyugodtnak mondható. Ezek a csöndes órák ideálisak az adminisztratív munkák elvégzésére, soraink rendezésre és lehetőséget biztosítanak némi pihenésre is.

## Tartalom

BEVEZETÉS (Írta: Juhász Zsófia) .....	1
Hozzáadott értékeink .....	1
Az intézmények általános bemutatása (törvényben meghatározott feladataink):.....	1
I. VÁLTOZÁSOK 2018-BAN (Írta: Juhász Zsófia).....	3
Tendenciák és reakcióink: .....	5
Hatalmas túljelentkezés, teljesíthetetlen várólista .....	5
Hatásunk a környezetünkre és ügyfeleinkre .....	5
Szükség van kimeneti lehetőségekre .....	6
A felvételi eljárás új szempontjai.....	6
II. TAPASZTALATOK .....	7
Az új felvételi szempontok és a szakmaközi team munkájából adódó tapasztalatok (Írta: Juhász Zsófia): .....	7
Hajléktalan szállóról érkező párok családok átmeneti otthonában (Írta: Nagy Zsuzsanna, adatokat összegyűjtötte: Hegedüs Andrásné).....	8
Nem csak a hajléktalan szállóról érkezett családok sokproblémások (Írta: Juhász Zsófia) .	11
A térítési díj hátralékok csökkentése - háztartás gazdálkodás segítése a szociális munka eszközeivel –(írta: Kóvári Erzsébet).....	12
III. ÍZELÍTŐ MINDENNAPJAINKBÓL .....	16
Gyermekprogramok.....	16
Rendszer szemlélet a foglalkozásokon (Írták: Tánczos Tímea, Wohner Orsolya, Mikita Gyöngyi, Tóbi Zsuzsa).....	16
Ügyeletben:.....	18
Éjszaka a CSÁO-ban (Írta: Mezei Gábor) .....	18