



A JELENLÉT PROGRAM SZEMLÉLETE

KÉZIKÖNYV

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE



A JELENLÉT PROGRAM SZEMLÉLETE

KÉZIKÖNYV

Hátrányos helyzetű társadalmi csoportok felzárkózásának elősegítése és az ezzel kapcsolatos magyarországi szakmai tudás gyarapítása a Kárpát-medence szomszédos országaival együttműködésben végrehajtott módszertani fejlesztések és tapasztalatcsere által (EFOP-1.12.1-17-2017-00008) projekt keretében készítette a Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület.

Szerkesztő: Lőrincz Norbert

Fotók: Magyar Máltai Szeretetszolgálat

Lektor: Csepregi Sára

Borítókép: Órkői gyerekek

Borítóterv, tördelés: Bánlaki Szabolcs

Felelős kiadó: Győri-Dani Lajos ügyvezető alelnök

Magyar Máltai Szeretetszolgálat

1125 Budapest, Szarvas Gábor út 58-60.

ISBN: 978-615-81586-9-5

Nyomda: Premier Nyomda

2021



Tartalomjegyzék

Előszó	7
1.1. A Jelenlét programok alapkonceptiója	12
1.1.1. A Jelenlét programok terepszemléletű alapelvei	16
1.1.2. A Jelenlét első lépései	16
1.2. Beavatkozási területek: tevékenységkataszter	17
1.2.1. Diagnózis felállítása	19
1.2.2. Fogantatástól a foglalkoztatásig	20
1.2.3. Ellátórendszerek	20
1.3. A szakmai együttműködések rendszere a Jelenlét programokon belül	21
1.3.1. A legfontosabb szakmai együttműködő partnerek	22
1.4. A telep szociális munka	24
1.4.1. A telepen végzett egyéni és közösségi szociális munka szemlélete	25
1.4.2. Az egyéni diagnózis	26
1.4.3. Szemléletformálás	26
1.4.4. Munkatársaink védelmében	28
1.4.5. A telepen végzett egyéni szociális munka dokumentációja	29
2.1.1. Jelenlét a Felzárkózó Települések Program kereteiben	30
2.1.2. A program pénzügyi keretei	30
2.2. A program alapcéljai	31
2.2.2. Jelenlét Pont kialakítása és a munkatársak felvétele	31
2.2.3. Kora és kisgyermekkorhoz kapcsolódó fejlesztések	31
2.2.4. Egészségügyi fejlesztések	34
2.2.5. Lakhatási körülmények javítása, életveszély-elhárítás	37
2.2.6. Foglalkoztatási helyzet javítása, a Kiskert program és a helyi gazdaságfejlesztés	42
2.2.7. Közösség képessé tétele	46
2.2.8. Szociális munka, krízishelyzetek kezelése	48
2.2.9. Közbiztonság javítása érdekében elvégzett feladatok	49
2.3. A településcsoportok és a diagnózisalapú kérelmek működése	50
3. A Jelenlét programok eredményességéről	52
Mellékletek	55
GONDOZÁSI TERV	56
ÁLLAPOTFELMÉRÉS	58
HAVI BESZÁMOLÓ	61
EGYÉNI FEJLESZTÉSI TERV	64
ELLÁTOTTI NYILVÁNTARTÁS	68
FOGLALKOZTATÁSI EGYÜTTMŰKÖDÉSI MEGÁLLAPODÁS	69
FOGLALKOZTATÁS MÉRÉSE	72
HETI TERV	74
HIGIÉNÉS BLOKK/MOSÁS	76
HAVI JÁTSZÓBUSZ - MENETREND	77
JELENLÉTI ÍV	78
„KÉPALKOTÓ LAP”	79
MEGÁLLAPODÁS	80
MENTÁLIS ÁLLAPOT FELMÉRÉSE	84
JELENLÉT PONT FORGALMI NAPLÓ	85

Előszó

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat (továbbiakban MMSZ) egyedülálló tapasztalattal rendelkezik a jelenléten alapuló komplex szociális modellprogramjai révén a szegregátumok¹, leszakadt települések felzárkóztatása területén. A „siker” dimenzióját nehéz meghatározni az olyan településeken, ahol a lakosok túlnyomó többségét a társadalmi integrációra alkalmatlan szociodemográfiai körülmények jellemzik, ugyanakkor az eredményességet nagymértékben tudja növelni, ha a fejlesztő tevékenységet komplex módon és rugalmasan, a helyi és egyéni adottságokhoz alkalmazkodó módon látjuk el. A komplexitás egyfelől a szereplők (a helyi közösség, állami feladatellátók, helyi aktorok) bevonásában, másfelől a családi élethelyzetek átfogó kezelésében mutatkozik meg, amely a központi szervezetnek köszönhetően rugalmasan tud alkalmazkodni a helyi viszonyokhoz. Meggyőződésünk, hogy csak a belső motiváció felkeltésével és jelenléten keresztül táplálásával lehet elérni fenntartható változást ezeken a területeken.

Az MMSZ 25 éve foglalkozik szegregátumok fejlesztésével, 15 éve egyre több vidéki helyszínen indíthatunk Jelenlét² programokat, s mára a 290/2014 (XI. 26.) Korm. rendelet³ szerint komplex programmal fejlesztendő járás közül 31-ben vagyunk jelen a gyerekesély program⁴ révén, illetve 25 helyszínen, kistelepülésen vagy nagyvárosok szegregátumaiban folytatunk intenzív telepi fejlesztő munkát.



Bihardiószeg – telepi valóság

1 – Szegregátum: városok, falvak szélein kialakult, szegények, etnikai kisebbségek által lakott terület.

2 – A Jelenlét a Magyar Máltai Szeretetszolgálat szóhasználatában azt jelenti: jelen vagyunk a másik ember életében.

3 – a kedvezményezett járások besorolásáról

4 – elődprojekt: TÁMOP-5.2.1-12-2012-00001; jelenleg futó projekt: Konzorcium | EFOP-1.4.1-15-2016-00001 (gov.hu)

A legutóbbi évek előrelépéseinek köszönhetően 4 településen van lehetőségünk a gyerekek esélyeinek mind nagyobb erővel történő megtartására a fogantatástól a foglalkoztatásig terjedő íven.

Magyarországon területileg jól beazonosíthatók azok az országrészek, ahol ezek az elszegényedett, az országot formáló társadalmi és gazdasági folyamatok főáramából szinte teljes egészében kimaradó, sok esetben zárványosodó, gettósodó települések megtalálhatók. Ezeket a településeket ugyanakkor az elmaradott gazdasági (beruházások, munkaerőpiaci lehetőségek hiánya, elégtelen infrastruktúra stb.) és társadalmi (alacsony iskolázottság, foglalkoztatottság, magas szegénységi mutatók stb.) viszonyok ellenére kedvező demográfiai adottságok jellemzik, vagyis a magas termékenység eredményeképpen kedvező a korstruktúra (igaz, a halálozási viszonyok is lényegesen rosszabbak). **A legnagyobb probléma ennek a társadalmi-gazdasági elmaradottságnak az újratermelődése a következő generációkban.** Míg a teljes társadalomban a termékenység nem éri el a reprodukciós szintet, ezeken a településeken magas a gyermekvállalási kedv, a reprodukciós ciklus pedig rövidebb, ezáltal egyre nagyobb lesz Magyarországon az a réteg, amely külső támogatás és beavatkozás nélkül képtelen megteremteni az emberhez méltó élet feltételeit.

A szegénységi kör megtörése kizárólag a gyermekekbe való befektetésen keresztül érhető el. Célzott, több (szak)területet átfogó komplex és rugalmas beavatkozások szükségesek már a gyermekfogantatástól kezdve annak érdekében, hogy a gyermekek normál élethez vezető fejlődésének esélyét megtartva megteremtsük a társadalmi integráció lehetőségét a következő generációk számára.



Őrkő – játék közben



Zalakomár – barátságok kötődnek



A hátrányok újratermelődése ugyanis már az anyaméhben elkezdődhet az elégtelen és nem megfelelő táplálkozási és életviteli szokások következtében, és akár kedvező nevelési, oktatási körülmények ellenére is fennmaradhatnak, ha nem reagálunk arra a környezetre, ahonnan a gyermek nap mint nap óvodába, iskolába jár.

Oltárc – aszfaltrajzolás

Számos központi intézkedés segítette a legnehezebb sorsú települések, és a településen élő családok életét, lezajlott a települések adósságrendezése, több körben kiterjesztésre és fejlesztésre került a munkaprogram, 3 éves kortól elindult a gyermekek kötelező óvodáztatása, ténylegesen elérhetővé vált a szünidei gyermekétkeztetés, ám **mégis azt látjuk, hogy számos település nem tudott megkapaszkodni, a javuló foglalkoztatási helyzet ellenére sem tudott elindulni a fejlődés útján. A vizsgált területeken a rendszerszintű megoldások kevésbé bizonyultak sikeresnek a szegénység csökkentése szempontjából, ezért az ágazati beavatkozási logikán, illetve az EU-s fejlesztési mechanizmuson túlmutató, egyéges szemléletű, településfókuszú beavatkozást javasolunk.**

Javaslatunk egy olyan kiterjedt, komplex, egyedi diagnózisokra épülő fejlesztési program megvalósítására vonatkozik, amely az ország legszegényebb, legtöbb hátránnyal küzdő településein a születendő gyermekek és családjaik számára felnőtté válásukig településre és egyénre szabott, a meglévő intézményi ellátásokra is építő, azokat kiegészítő-pótló komplex támogatórendszert biztosít, annak érdekében, hogy a kezdeti hátrányokat csökkentve megadjuk számukra az egzisztenciateremtés, és ezáltal a társadalmi integráció lehetőségét. Cél, hogy a jövőben minél kevesebb gyermek szülessen olyan behozhatatlan hátrányokkal, amelyek szükségszerűen újratermelik önmagukat a következő generációkban is. **A gyerekek ügye nem lehet másodlagos. Itt nem lehet kompromisszumokat kötni. Nem határozhatja meg a sorsukat az, hogy hová születtek.**



Nyírmihálydi – a hinta mindent visz...

A gyermekek egyéni életútja során beazonosításra kerülnek azok az életszakaszok, amelyekre különböző megközelítések, eszközök alkalmazandók, különböző szereplők bevonása szükséges. Ezek a jól behatárolható élethelyzetek a következők: perinatális korszak, 0-3 éves kor, óvodáskor, általános isko-

lai, középiskolai időszak, ezt követően pedig a munkaerőpiaci elhelyezkedés. Mindegyik életszakaszban szükség van szociális-közösségi támogatásra-segítésre, amely a gyermekekre és családjára is kiterjed, de emellett szükség van materiális segítségre – pénzbeli vagy természetbeni formában, de mindenképpen felügyelt módon.

A fejlesztésnek lesznek olyan elemei, amelyek a település egészére, illetve a meglévő struktúrák hatékonyságának növelésére, összehangolására irányulnak, hiszen csak így érhetők el fenntartható eredmények. Így elengedhetetlen annak felmérése, hogy a településen meglévő humán szolgáltatások (egészségügy, oktatás, szociális alapszolgáltatások) és szakemberek milyen állapotban vannak, milyen minőségben működnek, és őket partnerré téve, a rendszerhiányosságokra rugalmas megoldásokat kell kínálni. Szükséges továbbá a település lakhatási viszonyainak, közbiztonsági helyzetének felmérése is, helyzetre reagáló megoldások bevezetésével. És talán a legfontosabbak egyike, hogy a közösségfejlesztésen keresztül a települések öngondoskodó képességét és készségét javítsuk.

Jelen szakmai anyag arra hivatott, hogy bemutassa a Magyar Máltai Szeretetszolgálat Jelenlét szemléletét. Az első részben egy általános leírason keresztül, majd ennek működését a 2019-ben indult Felzárkózó Települések Programban.



Zalakomár – a pajta megnyitója

A jelenlét szemlélet folyamatosan változó szakmai növekedéssel rendelkező segédlet a napi szakmai munkavégzéshez, mely az idő előrehaladtával, s a tapasztalatok sokaságával alakul, egyre jobbá és pontosabbá válik.

Ugyanakkor sosem érheti el a végleges verziót, hisz minden telep, szegregátum, településrész más, s mások az ott élő emberek is, így adottságokhoz kell alakuljon a helyi program, felhasználva a meglévő lehetőségeket, erősségeket.

Ugyanígy a végeken dolgozó szociális munkás is a saját lelkéből, szakmai tudásából táplálkozva végzi tevékenységét, s formálja, alakítja ezzel az ott élők életét, keresi a lehetőségeket, figyel a sajátosságokra. Barátkozni jön, közel jön, érezni látni hallani tapasztalni akar, s az így megszerzett tényekre alapozva diagnózisa alapján lehetőleg a közösséggel együtt dönt a stratégiáról, s indulnak el közösen az úton.

1.1. A Jelenlét programok alapkonceptiója

Az eseti, spontán segítségnyújtás mozaikdarabkái mára országos programmá álltak össze, ami azonos alapelvek mentén, de mindig az adott kontextusba ágyazva reagál egy adott közösség problémáira. Minden telep más és más, ezért nem lehet egységes szakmai fellépéssel kezelni a problémákat. Az eltérések adódhatnak a földrajzi elhelyezkedésből adódó különbségekből, a helyiek hagyományaitól, szokásaitól, kompetenciáitól, attól, hogy milyen folyamatok zajlottak le korábban, pl.: volt-e sikeres program helyben, avagy sem stb.

A Jelenlét programokkal – mint ahogyan a többi társadalmi ügyeket érintő szerepvállalásával is – a Magyar Máltai Szeretetszolgálat azon a szemléleten igyekszik javítani, ami elsődlegesen a személyt teszi felelőssé azért a helyzetért, amibe került, a szociális munka alapelveinek megfelelően segítő kezet nyújt az arra rászorulóknak „áldozathibáztatás” nélkül. A Jelenlét célja, hogy visszaadja az emberi méltóságot, az emberi élet lehetőségét a kirekesztett közösségekben élőknek.

Nagyon fontos, hogy a Jelenlétnek már a kezdeti szakaszában megkezdődjön a személyes kapcsolatépítés a Máltai munkatárs(ak) és a telepen élők között. A kulcsszó itt a kölcsönösség: a terepen dolgozók szemlélete mellett legalább ilyen fontos, hogy a telepen élők is be- és elfogadják a segíteni szándékozó szakembert, és bizalommal forduljanak hozzá.

Az országban mintegy 300 települést, vagy településrészt tudunk beazonosítani, ahol azonnali beavatkozásra lenne szükség.

A Máltai Szeretetszolgálat által fejlesztési programok szólhatnak komplett településről, szegregátumáról, vagy leszakadófélben lévő részéről.

A romákra és már gyakran a szegényekre is irányuló előítéletek mellett jellemző a túlélést és a fejlődést segítő szolgáltatások elérésének korlátozottsága, a gyér közlekedés, a szociális és az alapvető egészségügyi ellátások és infrastruktúra hiánya. Gyakori a gyermekkori fejlesztések elmaradása, az egyedülként választható szegregált iskola, amiből fakadnak az iskolai kudarcok, a lemorzsolódás, az alacsony iskolai végzettség, a munkanélküliség. A telepeken általános az elégtelen étkezésből és lakhatási viszonyokból vagy szenvedélybetegségekből fakadó leromlott egészségi állapot. **Megjelenik az egyre több családot utolérő bűnözés, az erőszak, az uzsora, a legnehezebb helyzetű területeken a prostitúció, az emberkereskedelem, s általánossá válik a hatóságok által is leginkább tehetetlenül szemlélt törvénytől kívüli létezés.**

Mindezek általános szegénységet, reménytelenséget, a jövőkép hiányából fakadó „itt és most” működést eredményeznek. A telepiekéről általában lemondott már a külvilág, ahogy ők maguk sem hisznek abban, hogy eséllyel indulnak az életben.

A Jelenlét szemlélete arra alkalmas, hogy nyitott, kezdeményező, folyamatos segítő jelenletre és a bizalomra épülő szociális munkára alapozva olyan kirekesztett, mélyszegénységben élő társadalmi csoportok is hozzájussanak különféle közösségi-szociális, majd erre épülve egyéb, pl. oktatási, egészségügyi stb. szolgáltatásokhoz, amelyek esetében különböző okokból ez hosszú idő óta nem valósult meg.

Az elsődleges célcsoport az adott szegregátum vagy telep teljes lakossága. A Jelenlét célja az, hogy ezeken a társadalmilag atomizálódott helyeken élő közösséget hozzon létre, hogy az adott szegregátum állapotához igazított kisebb-nagyobb fejlesztéseket indíthasson el, hogy hidat teremtsen a többségi társadalom és a szegregátumban élők között, hogy a telepen élők mellé álljon, hogy embernek tekintse őket, s hogy egy idő után a szegregátum közössége képes legyen önállóan is szembenézni az őt érő kihívásokkal és képes legyen felvállalni, kezelni saját problémáit.

A Jelenléthez szükséges eszközrendszer nem korlátozódhat pusztán a szociális munkára, minden egyes szegregátum fejlesztése komplex szemléletet követel meg. A kezdeti bizalomépítés után kiterjed a szükséges egészségügyi, oktatási, lakhatási, vagy akár foglalkoztatási beavatkozások (fejlesztések) felismerésére és bevezetésére is, amihez persze minden esetben több év kell. Ebben a munkában elengedhetetlen a segítő szakemberek együttműködésének megteremtése, az együttes cselekvés erejének megtapasztalása.



Átány – szomorú valóság

Az MMSZ által megvalósított projektek példája azt mutatja, hogy **a viszonylag merev pályázati rendszerben akkor van lehetőség sikeres programok működtetésére, ha a megvalósító szervezet a pályázati úton elnyert forrást ki tudja egészíteni, illetve kombinálni képes az egyéb támogatásokból származó forrásokat.** Ennek a működésnek a mentén vált képessé a szervezet arra, hogy innovatív megoldásokat alkalmazzon, ami a társadalom peremére szorult csoportokat érintő fejlesztésekben jelentős hatással bírhat. A szervezet feladatának tekinti, hogy a célcsoportok sajátosságaihoz jobban igazodó, a menet közben felmerülő igényekre adekvát és azonnali megoldási módozatokat kínáló beavatkozásokat alkalmazzon.

A Jelenlét a programot működtető szervezettől és szociális munkásoktól sokirányú szakmai felkészültséget, elkötelezettséget, széles szakmai látóteret, nagyfokú rugalmasságot és kreativitást, ugyanakkor a pénzeszközök hatékony, ötletes, a fenntarthatóságot messzemenőig szem előtt tartó, de kimondottan a helyi szükségletek alapján történő felhasználását követeli meg. A Jelenlét első fázisában kialakult személyes kapcsolatokra, közösségi el- és befogadásra és bizalmi struktúrákra épülő szociális diagnózis minden egyes telep esetében a Jelenlétet építő szociális munkások fejében alakul ki és áll össze.

A továbblépés, a diagnózisra épülő fejlesztések sora már biztosan nemcsak a szociális munka és a szociális szolgáltatások területét érintik, hanem a gyerekvédelemtől a foglalkoztatás területéig mind több szakembert bevonva egyéb közszolgáltatásokat is. Azonban mivel más, fejlesztési kapacitásokkal rendelkező szereplő továbbra sincs jelen a kirekesztett közösség életében, csak a Jelenlétet megvalósító szociális munkás, így neki magának kell tisztában lennie különféle, az adott helyzetre adaptálható oktatási, egészségügyi, lakhatási, foglalkoztatási alternatívákkal – amire működőképes megoldásnak tűnik, ha szakértői team szerveződik az adott Jelenlét program köré. A Jelenlét programot megjelenítő szociális munkás tevékenysége a különféle fejlesztések elindulása után is alapvető fontosságú, hiszen nem léphet ki a telep közösség életéből, nem adhatja fel az általa megépített társadalmi-kapcsolati tőkét, s változatlanul hidat kell képeznie a többségi társadalom és a szegregátumban élők között, kellő kompetenciákkal felruházva garantálnia kell az egyes tevékenységek célra tartását, a fejlesztések koherenciáját és megfelelő ütemességét.

Nem a szociális munkás vagy az intézmény rehabilitál (és integrál), hanem a társadalom, a közösség. A társadalmi problémákat, a kirekesztettség változó formáit és az azzal szembesülő emberek helyzetét a szociális diagnózis szemléletével közelítjük meg, majd beavatkozásainkkal folyamatos, hosszú távú jelenlétet kell biztosítanunk, lépésről-lépésre érve el eredményeket.

Vannak az országnak olyan halmozottan hátrányos területei, ahol **a Jelenlét Program nem fókuszálhat kizárólag egy-egy településre, településrészre, hanem egyszerre több települést érintő és járási szinten összehangolt beavatkozásra van szükség.**

A fejlesztések irányát, jellegét ebben az esetben is a helyben alkotott szociális diagnózis kell, hogy meghatározza. Ez alapján indulhatnak Jelenlét programok az egyes településeken, melyek a helyi szükségletek figyelembevételével döntenek arról, hogy a Jelenlét program keretében működtethető széleskörű szolgáltatások közül melyeket szükséges biztosítani. Ugyanakkor **az egyes programhelyszíneknek össze is kell kapcsolódnuk egymással, és tevékenységeiket járási szinten megszervezni, koordinálni.**



Zalacomár – a Jelenlét Pont hívogató kerítése

A Jelenlét program tehát egy komplex – akár járási szinten is koordinálható – közösségi rehabilitációs folyamat elindítása és működtetése a telepeken:

- **Jelenlét**, mivel a program lényege állandó segítő jelenlét biztosítása a telepen lakók részére. Irodánk, közösségi terünk a telep egyik lakásában, házában kerül kialakításra, így könnyen megközelíthető a segítségre szorulóknak számára.
- **Komplex**, mivel több szakterületre - szociális ellátás, oktatás/képzés, foglalkoztatás, gazdaságfejlesztés, egészségügy, kultúra - együttesen koncentrálnak.
- **Közösségi**, mert a családokat és a közösséget aktivizálva felkutatja és felhasználja a már meglévő belső erőforrásokat, és a szociális segítségnyújtást a jó célra és a konkrét és gyors problémamegoldásra törekvő csapatmunka húzóerejével és dinamikájával végzi. Alapvető feladat a felzárkózási folyamatban való aktív részvétel igényének kialakítása.
- **Rehabilitáció**, mivel jövőképet, tartást ad, lehetővé téve azoknak az alapvető, sokszor az emberi méltósággal összefüggő igényeknek a kielégítését, amelyek az itt élők számára gyakran elérhetetlenek.

1.1.1. A Jelenlét programok terepszemléletű alapelvei

Bár az egyes helyszíneken megvalósuló programok különböznek abból a szempontból, hogy mennyi ideje van jelen a Szeretetszolgálat az adott településen, milyen szolgáltatásokat épített ki a célcsoport számára, melyek a leghangsúlyosabb elemei a szervezet által végzett szakmai munkának, valamennyi helyszínen egységes alapelvek mentén és a máltai szemlélet alapján végzik munkájukat a kollégák. **Tevékenységünk során a következő elveket követjük:**

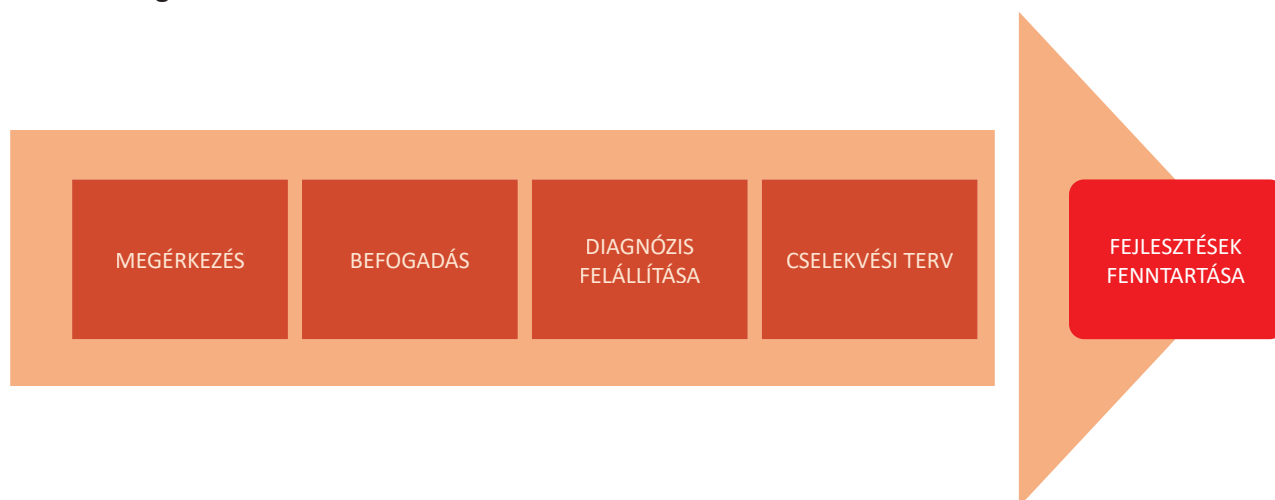
1. *Értsük meg a probléma lényegét, a telepen élő emberek motivációit, és vegyük figyelembe a helyi sajátosságokat.*
2. *Különböző típusú problémákra (életveszély, szociális problémák, lopás stb.,) azonos szemléletű, de más-más megoldási alternatívát dolgozzunk ki.*
3. A legkisebb eredmények is legyenek fenntarthatóak.
4. *Legyen megfelelő együttműködés a közüzemi szolgáltatók, önkormányzat, MMSZ, hatóságok és a helyi közösség között.*
5. A helyi közösség tudja, értse, mi történik.
6. *Biztosítsunk a túléléshez szükséges közösségi teret (fűtött helyiség, mosdási, főzési, mosási lehetőség, szociális információs szolgáltatással) mindaddig, míg a családok saját erőből nem képesek megteremteni az alapvető túlélési rendszerüket.*
7. *Elsődlegesen az embert, a családot lássuk, láttassuk, ne a fogyasztást, a tartozást.*
8. *Fenyegetettségből a partnerség irányába kell elmozdulnunk.*
9. *A lehetőségek megjelenése mellett a szabályok pontos meghatározása szükséges.*
10. Egyéni diagnózisalapú ellátásban gondolkodunk.
11. Alapfókuszunk mindig a gyermek, de fontos fókusz a család, munkahelyteremtés, képzés, foglalkoztatás.
12. *Semmit nem kívánunk elengedni s ingyen adni, de lehetőségeket kívánunk teremteni jövedelemszerzéshez. Ugyanakkor rászorultsági, szociális alapon gondolkodunk, s aki valóban nem tudja minimális életminőségét fenntartani, annak a szükséges segítségeket megadjuk.*

1.1.2. A Jelenlét első lépései

A Jelenlét program egyik **első lépéseként szociális pontot hoz létre a telepen**, aminek a kialakításakor fontos szempont, hogy se felszereltségében, se küllemében ne különbözzön a telepi környezettől. Az idő előrehaladtával az iroda is csinosodik, közösségi házzá bővül, vagy új, nagyobb térbe költözik, bővül a közművesítettség mértéke. Ezeket a fejlesztéseket (pl. közösségi fürdő, mosoda), és a közösségi teret azonban már a helyi lakosság is birtokba veheti.

A legsürgetőbb beavatkozások és a további **lépések egymásutánosságát a folyamatosan revideált diagnózis határozza meg**. A diagnózis felállítása – mint az egyéni esetkezelések esetében is – csak az érintettek részvételével történhet. Ez egyrészt **a minél pontosabb probléma meghatározáshoz** nélkülözhetetlen, de annak érdekében is fontos, hogy **az érintettek elfogadják és magukénak érezzék a tervezett változtatásokat**.

Ha lineáris folyamatként értelmezzük a Jelenlét programok menetét, akkor a megérkezést, befogadást, a bizalmi viszonyok kialakítását a diagnózis felállítása és az ez alapján megindult fejlesztések követik, amelyek lefolyását, eredményeit a program folyamatos jelenléttel követi, majd szükség szerint visszacsatol a diagnózishoz:



A Jelenlét alapfolyamata

A Jelenléthez szükséges eszközrendszer nem korlátozódhat pusztán a szociális munkára, minden egyes szegregátum fejlesztése **komplex szemléletet** követel meg. A beavatkozások fő területei a **szociális támogatás, az egészségügy és közegészségügy, a lakhatás, a foglalkoztatás, a helyi gazdaságfejlesztés, az oktatás és a közösségfejlesztés**.

1.2. Beavatkozási területek: tevékenységkataszter

Tekintettel arra, hogy az MMSZ által megvalósított Jelenlét programok kora, helyi beágyazottsága, az egyes településeken tapasztalt szükségletek, hiányok mentén létrehozott és helyben elérhető szolgáltatások köre széles skálán mozog, a telepi szociális munka tekintetében **nem beszélhetünk általánosan létező egységes, uniformizált gyakorlatról**. Az eddigi Jelenlét típusú programjaink során ugyanakkor kirajzolódott az **alkalmazott tevékenységeknek azon köre**, amelyeket a település és a térség adottságai, a helyi igények, valamint az ellátórendszer állapota, hiányosságai függvényében a beavatkozás során alkalmaztunk. Az alábbiakban ezen tevékenységeket tekintjük át, egyfajta menüt adva a helyi programok számára. Azt ugyanis tudatosítani szükséges, hogy nem egy egységes, országos programról, hanem egy azonos célú, szemléletmódú, de **különböző, eltérő tevékenységmixet alkalmazó programok valósulhatnak csak meg sikeresen** a beazonosított településeken.

A beavatkozás eszközeit az alábbi módon csoportosítottuk, amelyek egyúttal a program főbb csomópontjait is jelentik:

1. **Diagnózis:** az ellátórendszerek állapotának, a helyi gazdasági lehetőségeknek, politikai viszonyoknak, a helyi társadalom mentális-fizikai állapotának felmérése.
2. **Gyermekkor:** a gyermekek fejlődésének támogatása a fogantatástól a foglalkoztatásig tartó spektrumon, amely a program lényegi beavatkozási területe.
3. **Foglalkoztatás és gazdaságfejlesztés:** a munkaerőpiaci elhelyezkedést, illetve önálló, önellátó gazdasági tevékenységet célzó beavatkozások.

4. **Ellátórendszerek:** a humán szolgáltatások (egészségügy, oktatás, szociális szolgáltatások) hatékonyságának javítását célzó beavatkozások.
5. **Közösségfejlesztés:** fizikai tér, szociális munka, szabadidő hasznos eltöltése.
6. **Közbiztonság:** a település biztonsági helyzetének javítása szemléletformálással, illetve eszközbeszerzéssel.

Szatmárnémeti – CD2-es lépcsőház

A beavatkozások lehetséges eszközeit számba vevő tevékenységkataszter összeállításában, teljessé



tételében elengedhetetlen a leginkább érintett tárcákkal való szoros kommunikáció, a közös tervezés. A beazonosított települések társadalmi-gazdasági problémáiból, helyzetéből fakadóan különösen fontos, hogy a beavatkozások során potenciálisan mind több eszközt használhassunk, illetve hogy ezen eszközöket helybe tudjuk vinni, s össze tudjuk hangolni, egymásra tudjuk építeni.



1.2.1. Diagnózis felállítása

Egy-egy település esetén a statisztikák sok mindent elfednek, sok esetben nem tudnak rámutatni arra, hogy mekkora a baj. Adott esetben papíron minden szolgáltatás működik, a gyerekek járnak iskolába, működik a közmunkaprogram, a munkaügyi kirendeltségek mindenkit elérnek. Közelebb menve, amikor diagnózist állatunk fel, nagyobb betekintést nyerve az intézmények, családok mindennapjaiba, ez a kép árnyalódik.

Látszik, hogy van-e ideje a védőnőnek a rá bízott gyerekekre, hogy ott tud-e lenni ténylegesen, hogy képes-e megvívni az újszülöttje mellett dohányzó anyukával. Az óvodában, iskolában vannak-e még pedagógusok, hisznek-e még a munkájukban, hogy helyzetbe hozható-e az, aki még tenni akar, hogy van-e logopédus, fejlesztő pedagógus, esetleg megjelenik-e időnként a nevelési tanácsadó.

A diagnózis egyfelől a települések gazdasági, társadalmi, politikai viszonyainak, állapotának feltárását jelenti a közösség életében való folyamatos, „egész napos” jelenléttel, személyes beszélgetésekkel, akciókkal, közösségi fórumokkal, **másfelől a helyi családok készségeinek, erőforrásainak, lehetőségeinek számbavételét.** Már egy-két közösségi játszó-alkalomból látszik, hogy ha baj van, de hosszabb, napi szintű jelenlétre van szükség ahhoz, hogy lássuk a részleteket, hogy kirajzolódjanak a rejtett erőforrások, hogy lássuk, hol szükséges és milyen sorrendben beavatkozni.

A program csak akkor lehet sikeres, ha egyfelől **illeszkedik a helyi adottságokhoz** (gazdasági szerkezet, nagyobb város távolsága, természeti és infrastrukturális jellemzők, korszerkezet stb.), a meglévő vagy éppen hiányzó szolgáltatási rendszerhez, valamint a településen/környezetben futó, induló programokhoz, fejlesztésekhez. Továbbá **bevon minden érintett, érdekelt szereplőt:** az önkormányzat vezetőit, a közszolgáltatás-nyújtók (szociális, egészségügyi, köznevelési) körét, a közüzemi szolgáltatókat, a civil, egyházi erőforrásokat, a gazdasági élet szereplőit, valamint egyéb, informális befolyással bíró helyi aktorokat, meghatározó véleményformálókat, és elsősorban a településen élő családokat.

Fontos a diagnózis **közös felállítása** a fenti szereplőkkel, annak érdekében, **hogy elfogadják a karitatív szervezet helyi szerepvállalását**, bizalommal forduljanak annak foglalkoztatottjaihoz, kialakuljon a település lakosságában a változtatni akarás, a **belső indíttatás a változtatás iránt**, hiszen ettől lesz fenntartható a változás.

A diagnózis és az arra épülő cselekvési terv elkészültét követően lehetséges a beavatkozások eszközrendszerének, valamint az azokhoz kapcsolódó forrásigényeknek a beazonosítása.

A diagnózis felállítását egyéni szinten a cselekvési terv elkészítése követi, amelynek megvalósítása alapvetően az egyének feladata. Ez a terv nem csupán az anyagi probléma rendezésének lépéseit, hanem mentális megerősítést, a munkába állás készségei és a problémamegoldó képességek fejlesztését, önismereti fejlesztést, valamint a családi kapcsolatok kohéziójának megerősítését, a hiányosságok felszámolását is tartalmazza.

A legnehezebb helyzetek mellett nem mehetünk el tétlenül, ezért már a diagnózis készítésének idején, azaz egy-egy települési program indulásának már az első fél-egy évében a Jelenlét programot el kell indítanunk, családsegítést-kríziskezelést kell végezni, jogi tanácsadást kell adni, adósságkezelési megoldásokat kell keresni, gyerekprogramokat kell szervezni, – de **hogy a helyi közösség, a település fejlesztése érdekében pontosan milyen eszközmixre van szükség, azt csak a diagnózis felállítása után tudjuk megmondani.** És ha megvan a diagnózis, akkor az abból következő cselekvési terv már indikátorozható.

1.2.2. Fogantatástól a foglalkoztatásig

Ma a településeken tömegesen jellemző, hogy alapvető hiányokon, szükségletek el nem látottságán múlnak emberi életek. Ahol egy csecsemő fűtés nélküli szobában alszik, a földes padló miatt nincs hova letenni mászni, később világítás nélkül tanul, nincs fürdőszoba, nehéz társadalmi integrációt elérni.

A fogantatástól kezdve a felnőtté válásáig legalább ötven szakképzett szakember foglalkozik egy-egy gyermekkel, ugyanakkor a szegregátumainkban sokszor azt tapasztaljuk, hogy a fiatalok használható írás-olvasási készségek nélkül, munkavállalásra alkalmatlan állapotban zárják le iskolai karrierjüket.

A Jelenlét programok hosszú távon legkeményebb indikátora, hogy a sok év alatt a megszületéstől a védőnői szolgálattal közösen kísért, majd a Biztos Kezdet gyerekházon, óvodán, iskolán, tanodán keresztül a szakképzésig eljutó gyerekek közül valójában hány gyermek szerez szakmát, esetleg érettségit, illetve közülük milyen arányban tudnak munkát vállalni.



Sepsiszentgyörgy – Őrkő – téli utcakép a telepen

A program fókuszában tehát a gyermekek állnak, akiknek – életszakaszok szerint – differenciált módon egészen más típusú támogatásra, eszközökre van szükségük.

1.2.3. Ellátórendszerek

A gettósodó településeken sok esetben a **humánszolgáltatások hiányoznak vagy hiányosan érhetőek el**: gyermekorvosi, védőnői praxisok jellemzően ezeken a területeken betöltetlenek, amiket helyettesítéssel látnak el, sokszor túlterhelt szakemberekkel, jellemző a pedagógushiány, a családsegítő és gyer-



mekjóléti szolgálat munkatársai szintén túlterheltek és eszköztelenek, amit a családból történő kiemlések gyakori esetszáma is mutat.

A karitatív szervezet munkatársa különösen fontos szereppel bírhat tehát egyfelől a szakemberek motivációjának felkeltésében, szemléletmódjának alakításában, a szakemberek közötti kapcsolat koordinálásában is. Ugyanakkor előfordul, hogy **szükséges egyes szakemberek beszerzése is** állandó vagy időszakos jelleggel, az ellátórendszerbeli hiányok pótlására.

Az alábbi tevékenységek merülhetnek fel az ellátórendszerek hiányosságainak pótlására:

- humán szolgáltatások hiányosságainak, állapotának felmérése, illetve a szolgáltatáshiányok be-töltésére irányuló terv összeállítása
- meglévő szakemberek ismereteinek bővítése, szemléletformálása, szupervíziója
- meglévő szolgáltatásnyújtók eszközeinek bővítése (Védőnő plusz)
- ellátórendszerhez való eljutás segítése
- szakemberek foglalkoztatása helyi szűrővizsgálatokra, amelyek kiválthatják a sokszor hosszabb szakrendelőbe való beutazás miatt meghiúsuló preventív vizsgálatokat (pl. nőgyógyász, ortopé-dus).

1.3 A szakmai együttműködések rendszere a Jelenlét programokon belül

Az egyes helyszíneken megvalósuló Jelenlét programok nem csak a helyben tapasztalt szükségletekre adott válaszként elindított szolgáltatások, azok beindításának ütemezése, valamint a szakmai munka fókuszai szempontjából rendkívül változatosak. A tekintetben is nagyon sokszínűek, hogy egy-egy adott településen melyek azok az intézmények, hatóságok, szolgáltatások, civil szereplők, akikkel a program keretén belül együttműködést kell és lehet kialakítani, ki bizonyul partnernek, társnak, illetve ki zárkózik el az együttműködéstől.

A Jelenlét programot megvalósítók mozgástere, a felhasználható erőforrások, eszközkészlet és persze nem utolsósorban a szakmai együttműködések szempontjából messze nem mindegy, hogy évtizedes, beágyazott működéssel, akár széles intézményhálózattal a háta mögött, vagy éppen a településvezetés kifejezett kérésére karolja fel a település legelesettebbjeinek a helyzetét, esetleg ismeretlen, új szerep-lőként érkezik egy településre, akarva-akaratlanul megzavarva a helyi status quót.

Ezzel együtt elmondható, hogy a Szeretetszolgálat minden helyszínen a különböző intézmények, szer-vezetek szinergiájának tudatos rendszerét próbálja kialakítani, mert csak ez hozhat érdemi és hosszú távon fenntartható fejlesztést. Az együttműködés olyan ernyőstruktúra létrehozását jelenti, amely be-fogad minden, a területen adekvát feladatot ellátó szervezetet, és hangsúlyt fektet a tevékenységek összehangolására, s ami egyúttal visszaadja az erőt, a hitet az eredendően a településen élő családokat szolgálni hivatott szakmák képviselőinek.

Sok településen tapasztalhatjuk meg, hogy mennyire egyedül van például a védőnő a csecsemője mel-lett dohányzó családdal, az óvodapedagógus a rábízott gyerekekkel és az általuk már ebben a korban cipelt hátrányokkal, vagy hogy válik magára hagyottá a kistelepülési tagiskolában a tanító vagy a tanár,

és hogy mennyire egyedül marad adott esetben a polgármester azzal a minimális erőforrással, amiből a települése évről évre gazdálkodhat. S hogy ebben a rendszerben mennyire eszköztelenné válik a családsegítő és gyerekjóléti szolgálat munkatársa, miközben egyedüli érdemi eszköze a fenyegető családból való kiemelés. A már működő Jelenlét programok legtöbbször ugyanakkor hihetetlen erővel tör elő a szakemberekből az együttműködésre való törekvés, a változtatni akarás, az alkotó-, teremtkészség. Még a törvényszerűen bekövetkező elbukásokból is könnyebben kel fel az ember, ha van egy egymást segítő csapat, egy összeálló szakemberközösség, aki képes és szeretne szembenézni a rá váró problémákkal, kihívásokkal. Ilyenkor még a távolabb lévő hivatalnokok, döntéshozók, az esetleg a munkának háttal álló emberek is elkezdnek szurkolni. **A reményvesztettség állapotából kilépő közegben pedig a családok is képesek új erőre kapni, s mivel mindenki mind magának, mind a gyermekeinek jól, s jobbat akar, ezért szívesen kapcsolódnak be a közös építkezés, a megújulás folyamatába.**

1.3.1. A legfontosabb szakmai együttműködő partnerek

A Jelenlét programot megvalósító szociális munkások hosszú távon egyedül nem boldogulhatnak. Erőnket, lehetőségeinket ki kell terjesztenünk, partnereket kell szereznünk, meg kell nyernünk magunknak az adott telepet elérő, az adott telepen „illetékes” minél több szereplőt. Mindez azt jelenti, hogy teleprehabilitációs programjainkat nem egyedül, hanem aktív partnereinkkel közösen, az ő segítségükkel együtt próbáljuk megvalósítani. Ezek során tipikusan a következő feladatmegosztást követjük:

- Magyar Máltai Szeretetszolgálat:

Minden esetben elsősorban a Szeretetszolgálat felelős a szakmai munka tervezéséért, a szakmai program kidolgozásáért és a folyamatos jelenlétre épülő megvalósításáért. Felkutatja a területen jelenlévő releváns szereplőket, akikkel koordinált együttműködés kialakítására törekszik. Egyéb modellprogramjainak – Játzsza megelőzni játszóter program, Mobil játszóterek, HITEL-S program, Szimfónia program, Sport program, foglalkoztatási programok – bekapcsolásával támogatja a projekt helyi beágyazódását és korábban hiányzó szolgáltatásokat tesz elérhetővé. Emellett valamilyen formában részt vállal az adott program finanszírozásában, valamint forrásokat keres a hosszú távú fenntartáshoz.

- Települési önkormányzat:

A helyi döntéshozók rendkívül fontos szereplői a programok megvalósításának. **Aktív, támogató hozzáállásuk elengedhetetlen a projektek gördülékeny tervezése, mielőbbi elindítása, majd későbbi beágyazódása, a lakosság általi elfogadása szempontjából.** A települési önkormányzat nagyban segítheti a többi helyi szereplővel való egyeztetést, az adott faluban, városban működő intézmények, szolgáltatások megkeresését, bevonását. A hatósági kérdések – például a lakhatás jogcímének tisztázása, a közüzemi szolgáltatások igénybevételek rendezése, fizetős mérőórák kialakítása – során történő eljárások során úgyszintén megkerülhetetlen szereplő. Hosszabb távú eredményes együttműködés nyomán előfordul, hogy a települési önkormányzat olyanformán módosítja a helyi szociális segélyezési rendszert, hogy az támogassa a Jelenlét program során megindult pozitív folyamatok kiterjesztését, megerősítését. Ideális esetben az önkormányzat saját tulajdonában lévő ingatlanokat, munkaerő-kapacitásokat, anyagi forrásokat is rendelkezésre bocsát a program működtetéséhez, az újonnan létrehozandó szolgáltatások elhelyezése céljából.

- Roma nemzetiségi önkormányzat:

Segíti a helyiekkel való kapcsolatfelvételt, aktív közreműködésével hozzájárul a program elfogadottabbá válásához, a közösség aktivizálásához. A program működése során részt vesz a felmerülő problémák, konfliktusok rendezésében. Fontos szerepet játszik az elinduló fejlesztések hivatalossá tételében, a magyarországi roma közélet általi elfogadottság biztosításában.

- Közüzeti szolgáltatók:

Részt vesznek a programok keretében elindított adósságkezelési szolgáltatás működtetésében. A telepén megindított rendezés nyomán biztosítják a különböző közüzeti szolgáltatásokat, ellenőrzik azok jogszerű igénybevételét. **Telepeink zömében komoly gondot jelent a szabálytalan áramvételezések tömege, a felhalmozott tartozások mértéke, a kikapcsolt fogyasztók száma, s ezen helyzet rendezésében kulcsfontosságú a különböző áram- és más energiaszolgáltatókkal fenntartott minél magasabb szintű, megoldásra törekvő partneri kapcsolat.**

- Szociális, egészségügyi, oktatási intézmények:

Legyen szó állami fenntartású vagy civil szereplők által működtetett intézményről, mindegyiknek célcsoportját képezik az adott telepén élő emberek, akik számára az alapvető szolgáltatásokat nyújtják. Ebben az intézményrendszerben rengeteg segítő kapacitás, erőforrás rejlik, melyet a Jelenlét-program munkatársai az általuk végzett szakmai munka és a területen dolgozó többi szakember tevékenységének összehangolásával igyekeznek kiaknázni. **A régebb óta a településen dolgozó kollégáknak kulcsszerepük van a telepén jelentkező problémák feltárásában, a lakosság elérésében, bevonásában is.**

- Civil és egyházi szervezetek:

Kulcsfontosságú lehet a civil szereplők, egyházak bevonása, az ő jó gyakorlataik, önkéntes szerepvállalásainak bekapcsolása a programba. Különösen fontos lehet a hitélet fenntartása és megerősítése a nyomorban élő emberek, családok körében, hiszen **lelki megújulás nélkül esélytelen a felemelkedés.**



Oltárc – iskolatáska megáldása

- Családjaink

A családokat leginkább célcsoportként említjük, de látnunk kell, hogy a mégoly szétesett közösségekben, az egyes emberekben és családokban is rengeteg olyan rejtett erőforrás lakozik, melyeket fel kell kutatnunk, meg kell ismernünk, s az adott közösséget célzó fejlesztési folyamat középpontjába kell állítanunk. Mind az egyes szolgáltatások működtetésében szerepet kell kapjanak a helyben élők (kezdetben akár csak a Gyerekházakban, Tanodákban helyi segítőként, majd az évek előrehaladásával szakmai munkatársként), mind meg kell találnunk a közösségből előlépő példaképeket (véleményformálóként-hangadóként, kiemelkedő fociistaként vagy hegedűsként, esetleg elkötelezett gyerekgyógyítóként vagy szülésznőként).

1.4. A telepí szociális munka

A Jelenlét programok ismérve, hogy nincs rájuk vonatkozó kifejezett törvényi keretrendszer, így az egyes tevékenységekre vonatkozó általános szabályok, valamint a Szeretetszolgálat és a programok szolgáltatásait igénybe vevő közötti kölcsönösségen alapuló megállapodás foglalja keretbe az elvégzendő/elvégezhető tevékenységeket. Így a programok alapja az önkéntesség és az együttműködés, nincs „kényszerítő” tényező a közös munkára.

Amennyiben pályázati úton történik a programfinanszírozás, úgy a pályázat szakmai programjában foglaltak az irányadóak. Szabályozóként léphet fel a Szeretetszolgálat az adott tevékenységre szerződésben álló önkormányzat is akár a szerződésben meghatározott módon, vagy valamely az adott település által elfogadott dokumentumában (pl. Helyi Esélyegyenlőségi Program, Integrált Városfejlesztési Stratégia, Antiszegregációs Terv stb.)

Áttételesen azonban rendkívül sok jogi szabályozó tartalmaz olyan elemeket, melyek valamilyen módon meghatározzák a Jelenlét programok keretében folytatott munkát. A telepí szociális munka eszközeihez hasonlóan ezek a szabályozók is rendkívül szerteágazóak a szociális munkások etikai kódexétől kezdve az egyes gyerekprogramokon ránk bízott gyerekekkel felvállalt felelősségünk szabályozásáig.

Míg a szociális ellátások hagyományos, intézményi keretei között megfelelő finanszírozással, normatív, kiegészítő normatív állami támogatással számolhatunk, míg ebben a körben a szociális és a gyermekvédelmi törvény rendelkezései szinte az utolsó szögig meghatározzák az üzemmenetet, addig a telepí környezetben, a Jelenlét programokban szinte kivétel nélkül csak esetleges finanszírozással, a szükségletekhez képest folyamatos forrásszűkével, a jogbiztonság hiányával, s mindemellett folyamatos változásokkal, folyamatos újratervezéssel kell számolnunk. A telepí körülmények között szinte óránként változnak az élethelyzetek, napi szinten kell lekövetni akár teljes szervezeti szinten, a szociális munkától a könyvelésig az élet hozta változásokat, s folyamatosan azon kell dolgoznunk, hogy képesek legyünk a legváratlanabb helyzetekre is értő módon, a jogszabályoknak megfelelően, de mégis megoldásorientáltan reagálni.



1.4.1. A telepen végzett egyéni és közösségi szociális munka szemlélete

A telepi szociális munka több olyan elemet is tartalmaz, amely a hagyományos esetkezelésnek nem képezi a részét. **A telepre érkező szociális munkás vendégként van jelen az adott területen, így épp fordított helyzetben van, mint kollégája, akihez a segítséget kérő valamilyen intézménybe, szolgáltató szervezetbe érkezik.** Ebből adódik, hogy a telepen végzett segítő tevékenység első lépése a helyi viszonyok megismerése, a felderítés, telepfelmérés.

A telepi szociális térkép elkészítésének szempontjai a következők:

- a klienscsoport földrajzi elhelyezkedésének, mozgásterének felvázolása,
- a felderített egyének, csoportok mentális, fizikai állapotának jellemzői,
- a klienscsoport által igénybe vehető szolgáltatások, ellátások helye, a szolgáltatások tartalma, nyitvatartása, igénybevételének feltételei,
- ellátási pontok bemutatása, különös tekintettel a téli krízisellátásra és annak helyszíneire,
- a hatósági (önkormányzat, rendőrség stb.) funkciók, feladatok, elhelyezkedése.

A telepfelmérést követően, a helyi viszonyok kellő ismeretében kezdődhet meg a konkrét segítő szociális munka azokkal az egyénekkel, családokkal, akiknek segíteni próbálunk. **Mivel a szociális munkás speciális terepen mozog, megfelelő módon fel kell készülnie azokra a helyzetekre, melyekkel munkája során szembe találhatja magát.** A felkészülés során a következőket mindenképpen át kell gondolnia:

- Készüljünk fel az első beszélgetésre: hogyan szólítjuk meg, milyen segítséget ajánlunk, hogyan mutatjuk be szervezetünket.
- Vegyük számba, milyen reakciókra számíthatunk, miképpen reagálunk például az elutasításra vagy a kompetenciánkat meghaladó kérésre.
- Viselkedésünk legyen nyugodt, magabiztos, természetes formában kezdjük az első beszélgetést.
- Tervezzük meg előre az első mondatainkat (pl.: Jó napot kívánok, Angéla vagyok, az X egyesülettől jöttem. Szeretném, ha megismerkedne velünk. Ha problémája lenne, készséggel segítünk.)
- Ha a kliens bizalmatlan, biztosítsuk megértésünkről, használjuk az aktív figyelem technikáját. (Pl.: Megértem, ha bizalmatlan, mostanában annyian szólítják meg az embert.)
- Legyünk rugalmasak az első beszélgetésnél, tudjuk elfogadni az elutasítást is.
- Érdemes a záró mondatokat is megterveznünk. (pl.: Örülök, hogy megismerkedtünk, remélem, hamarosan találkozunk, addig is hívhat a megadott telefonszámon, vagy felkereshet az irodában.)
- Ne szabadkozzunk, ne kérjünk bocsánatot, ne köszönjük meg, hogy egyáltalán szóba álltak velünk.
- Legyünk udvariasak, de folytassunk egyenrangú beszélgetést. Éreztessük, hogy az ilyen beszélgetés és az egyenrangúság teljesen természetes dolog.
- Ha segítettünk valamiben, a köszönetet fogadjuk „szívesen” és az „örülök, hogy segíthettem” formulával, de ne mondjuk, hogy „nincs mit”, ha valóban erőfeszítéseket tettünk.

1.4.2. Az egyéni diagnózis

A telepí szociális munkások az egyénnel, a családdal a fenti elvek figyelembevételével folytatnak első interjút, segítő beszélgetéseket, melyek során beazonosítják a család helyzetét, „diagnózt” állítanak fel, sorra veszik a család készségeit, lehetséges erőforrásait, támaszait, és mindezekhez képest a klienssel együtt tűzik ki a közös célokat, készítik el a cselekvési terveket, és választják ki az illeszkedő segítői modell(ek)e)t.

A terv megvalósítása alapvetően a kliens feladata, ill. a segítő munka folyamán a segítő szakember a segítségnyújtási modellnek megfelelően vesz benne részt úgy, hogy a folyamatban felmerülő új információk mentén folyamatosan igazítanak az eredeti terven. Ez a terv nem csupán az anyagi probléma rendezésének lépéseit, hanem mentális megerősítést, a munkába állás készségei és a problémamegoldó képességek fejlesztését, önismereti fejlesztést, valamint a családi kapcsolatok kohéziójának megerősítését, a hiányosságok felszámolását is tartalmazza.

A szegregátumban élő családokkal folytatott segítő munkánk eszerint nem váltja ki, és nem is akarja kiváltani egyik ma működő szociális segítő intézményhálózat tevékenységét sem, hanem ezekkel párhuzamosan működve a kliensekben az önmenedzselés eszközeit erősíti, melyek arra szolgálnak, hogy az adott problémával a megfelelő segítőhöz a megfelelő időben tudjanak fordulni.

Az **esetmunka kapcsán komplexen, rendszerszemléletben dolgozunk** a családokkal, sok esetben az adósságokkal, a családon belüli szerepekkel, szülői szerepek megerősítésével, a családi alrendszerek diszfunkciós működésének rendezésével, szenvedélybetegségekkel, egészségügyi problémákkal, munkára való felkészítéssel, a fogyasztási, vásárlási szokások átalakításával, a bevételi források növelésével egyszerre foglalkoznak munkatársaink. A rendszerszemlélet több szinten is visszaköszön, egyrészt a kliens belső erőforrásainak feltérképezésébe, másrészt a kliens és mikrokörnyezete, harmadrészt a társadalmi, támogató intézményrendszerek szintjén.

1.4.3. Szemléletformálás

A **telepí szociális munkások feladata** ugyanakkor arra is kiterjed, hogy a telepí közösséggel mint olyanul foglalkozzanak, és a közösség szintjén legyenek képesek pozitív folyamatok generálására, azok megerősítésére, a közösség fejlesztésére. **A közösségi szociális munka eszközeinek alkalmazásával ugyanis nem csak az egyének és a családok szintjén, hanem a társadalom mezo- és makroszintjén is fontos változások indíthatók el:**

- csökkenthetők az előítéletek
- erősíthető a társadalmi szolidaritás,
- fejleszthető az ellátórendszer,
- tényszerű információk közvetítésével segíteni lehet a közvélemény tájékoztatását,
- egy-egy csoport ellátáshoz való hozzájuttatása érdekében javaslat tehető a helyi szociálpolitikában érintett szervek felé,
- a képviseletre való alkalmassá tétel segítheti a telepen élőket jogaik gyakorlásában (pl. választójog, egészségügyi ellátáshoz való hozzájutás, szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás, társadalombiztosítási ellátásokhoz való hozzájutás).



Piskó – szakmai egyeztetés a kollégákkal és településvezetővel

Mindezen célok elérése érdekében a Jelenlét programokban dolgozó kollégák az ügyfelek közvetlen segítése mellett rendszerint **hálózatot építenek** a település szolgáltatóival, intézményeivel, önkormányzataival, civil szerveződéseivel, más projektek munkatársaival. Szakmaközi megbeszéléseket kezdeményeznek, melyek alkalmával próbálnak közös cselekvési lehetőségeket feltárni a szakemberek számára. Lakossági fórumokat tartanak, ahol információkat adnak, tájékoztatják a helyi lakosokat a lakhatás biztonságának megőrzésével kapcsolatos juttatásokról, a háztartás gazdaságos üzemeltetésével kapcsolatos tudnivalókról, a településen közszolgáltatást nyújtó cégek elérhetőségeiről, a védendő fogyasztói státusz igénylésének módjáról, az előrefizetős mérőóra előnyeiről.

Ezek mellett a programok keretében létrehozott intézményekben – közösségi ház, Gyerekház, információs pont, szociális iroda, tanoda, közösségi szolgáltató tér stb. – olyan közösségi eseményeket szerveznek, melyek során a helyi közösség bátorítást és ösztönzést kap arra, hogy erejét felbecsülje, és tagjai összefogjanak annak érdekében, hogy a közösség kielégítse szükségleteit.



Piricsei óvoda – Ismerkedés a hangszerekkel

1.4.4. Munkatársaink védelmében

A telepeken végzett egyéni és közösségi szociális munka szemlélete kapcsán végezetül ki kell térni azokra az általános érvényű, alapvető szabályokra is, melyeket az ott dolgozó szakembereknek minden körülmények között be kell tartaniuk. A munka során úgy kell eljárniuk, hogy közben figyeljenek testi épségükre, védelmükre.

Ennek érdekében:

- 1. figyeljen a testbeszédre,*
- 2. legyen a lehető legnyugodtabb,*
- 3. hallgasson, beszéljen inkább a kliens,*
- 4. ne vitassa meg kijelentéseit és ne is racionalizálja azokat,*
- 5. ne higgye, hogy minden helyzetet kezelni tud,*
- 6. ne hősködjön, ha szükséges, kérjen segítséget,*
- 7. mérje föl a legrövidebb menekülési útvonalat,*
- 8. a vele dolgozó munkatárssal egyeztesse a stratégiát, beszélje meg a kommunikációs kódokat,*
- 9. a napi útvonalat tervezze meg előre, soha ne veszítse szem elől kollégáját, ne menjen haláltávolságon kívül, maradjon vele szemkontaktusban,*
- 10. munkájáról a klienssel óvatosan beszéljen az utcán, mert bárki meghallhatja,*
- 11. ne avatkozzon bele, ha rendőri visszaélést tapasztal, de jegyezze fel a körülményeket és a rendőr azonosító számát,*
- 12. ne tárulkozzon ki a kliens előtt, ne adja meg magántelefonszámát, lakcímét.*

A felsoroltakon kívül a terepi munka biztonságához elengedhetetlen a szervezeti és vezetői támogatás és folyamatos megerősítés, a munkakörülmények minimális biztosítása (lehetőség szerint iroda vagy közösségi tér, telefon, esetleg gépkocsi), illetve a segítségnyújtáshoz szükséges alapvető eszközök megléte.



Zalakomár – pajta

1.4.5. A telepen végzett egyéni szociális munka dokumentációja

Mind az egyéni esetkezelés, mind a közösségi szociális munka részét kell, hogy képezze a tevékenységek, beavatkozások, különböző programelemek megvalósításának pontos dokumentációja. Bár a Jelenlét programok – azok komplexitása, rugalmas működésmódja miatt – formailag egységes dokumentálási rendszerrel nem rendelkeznek, meghatározhatók azok a technikák, melyekkel a telepeken folyó munka szakaszai, eredményei nyomon követhetők. **Az egyéni esetkezelés során elengedhetetlen az egyének-re vonatkozó esetsnaplók és a kapcsolódó dokumentumok (szükséglet és állapotfelmérő adatlap, első interjú adatlap, együttműködési megállapodás) vezetése, míg a közösségi szolgáltatások esetében jelenléti ívek, igénybevételi naplók használhatók a programok monitorozására.** A programok jelen idejű, folyamatos nyomon követése és a különböző telepeken dolgozó kollégák közötti tapasztalatcsere szempontjából **rendkívül hasznos eszköz a belső online információs rendszer, melybe a munkatársak akár napi szinten rögzítenek beszámolókat.**

2.1.1. Jelenlét a Felzárkózó Települések Program kereteiben

Az elmúlt években a magyar lakosság széles rétegeiben érzékelhető gazdasági fellendülés és életszínvonal emelkedés mellett az ország több száz településén még mindig várat magára a társadalmi előrelépés. Kutatások és központi statisztikák által is területileg jól beazonosíthatók azon leszakadó települések és településrészek – elsősorban az északkeleti és délnyugati országrészekben – ahol a szegénység és nyomor újratermelődése a leginkább tapasztalható.

A célzottabb, a probléma mélyére hatoló, a legsó társadalmi csoportokat is elérni képes beavatkozás érdekében a **Kormány** a „Felzárkózó települések” hosszú távú programjának megalapozásáról szóló 1404/2019. (VII. 5.) Korm. határozatának értelmében **célzott programmal segíti az ország 300 leghátányosabb helyzetű települését.**

A Program **megvalósításának koordinálásáról** – a Belügyminisztérium Társadalmi Felzárkózásért Felelős Helyettes Államtitkársága szakmai támogatásával – a diagnózisalapú felzárkózási romastratégia előkészítésének és végrehajtásának koordinálásáért felelős miniszterelnöki biztos gondoskodik. A Program **szemléletének alapját, szakmai irányítását és koordinálását** az MMSZ látja el. A helyszíni, egyes településeken megvalósuló Jelenlét programokat az MMSZ karitatív civil és egyházi szervezetek közreműködésével látja el.

2.1.2. A program pénzügyi keretei

Az **egy településre jutó, 12 hónapra számított támogatási összeg átlagosan 30 millió Ft**, melyből

- a Programba **2020. évben bevont** települések esetében átlagosan legfeljebb **16 millió Ft**,
- a Programba **2019. évben bevont** települések esetében átlagosan legfeljebb **13 millió Ft**

használható fel településenként az alpműködésre, ezen belül 0,5 millió Ft krízisalap létrehozására. A krízisalap mértéke szükség esetén diagnózisalapú támogatás terhére növelhető.

Az egy településre jutó alpműködésre fordítható konkrét összeg a települések helyzetétől, lehetőségeitől függően és a korábban megvalósított közösségi és infrastrukturális fejlesztések eredményei alapján, a helyi megvalósító munkatársak száma, valamint a támogatási tevékenységek ellátásához és a beruházások megvalósításhoz szükséges forrás mértékének függvényében kerül meghatározásra, illetve elosztásra a megvalósító szervezetek között.

Az egy településre átlagosan jutó 30 millió Ft-ból – az alpműködésre és krízisalap működtetésére felhasználható összegen felül fennmaradó –

- a Programba a 2020. évben bevont települések esetében átlagosan településenként 14 millió Ft
- a Programba a 2019. évben bevont települések esetében átlagosan településenként 17 millió Ft

használható fel diagnózisalapú támogatásra, amely településcsoportonként összesítve kerül egy közös pénzügyi alapba.

2.2. A program alapcéljai

A „Felzárkózó települések” hosszú távú programjának célja a **leghátrányosabb helyzetű településeken** élő emberek helyzetének javítását szolgáló fejlesztésekhez szükséges szakmai tudás és szolgáltatások biztosítása mellett a helyi **lakosság aktivizálása**, életminőségének javítása, **képessé tétele**, és olyan **közösségek létrehozása**, amelyek a fejlesztések eredményeként **önállóan is képesek** megoldani problémáikat. A Program további célja a kapcsolódó településeken élők foglalkoztatása, **társadalmi és munkaerőpiaci integrációja**, valamint az itt élők **biztonságérzetének** és a **falvak megtartó erejének** növelése. Mindemellett kiemelten foglalkozik **hiányzó szolgáltatások elérhetővé tételével**, **koragyermekkorai fejlesztésekkel** a szocializációból eredő hátrányok ellensúlyozását célozza, valamint képzések, adósságkezelés és az oktatást érintő programelemekkel helybe hozza a lehetőségeket, és próbál egy **hosszú távon fenntartható és objektíven mérhető** javulást elérni a legszegényebb településeken.

A program az első időszakában **minden érintett településen – a Máltai Szeretetszolgálat Jelenlét-szemlélete szerint** – a településen élő emberekkel folytatott beszélgetések és a velük kapcsolatban álló intézmények szakembereinek véleményét, tapasztalatait és javaslatait felmérő kérdőívek és interjúk segítségével **készülnek el települési szociális diagnózisok**, amelyek számba veszik a település viszonyait, nehézségeit, szükségleteit és a beavatkozási lehetőségeket. Ezt követően a megvalósító szervezetek elkészítik az alapvetően a kora gyermekkorra, iskoláskorra, foglalkoztatásra, egészségügyre, lakhatásra és közösségfejlesztésre fókuszáló **cselekvési terveket**.

2.2.2. Jelenlét Pont kialakítása és a munkatársak felvétele

A Program indulását követően – a pénzügyi adminisztráció elkészítésével és a szakmai háttér megalapozásával párhuzamosan – megkezdődik a **Jelenlét Pontnak alkalmas épületek keresése**. A Program megvalósításának alapja a **folyamatos szakmai jelenlét**, a bevont településeken zajló **aktív, állandó szociális munka**, valamint a helyi közösség minél teljesebb bevonása a fejlesztési folyamatokba. Ezért a Jelenlét Pontok keresésével egyidőben megkezdődik a **Jelenlét programok munkatársainak felkutatása** olyan **szociális munkások** és segítők személyében, akik folyamatosan jelen tudnak lenni a településen élő társadalom életében.

2.2.3. Kora és kisgyermekkorhoz kapcsolódó fejlesztések

A „Felzárkózó települések” hosszú távú programjának településén jellemzően hiányosak azok a szolgáltatások, melyek a **gyermekek fejlődését** már születéstől kezdve tudnák támogatni. Mivel az emberi fejlődés az élet első éveiben a leggyorsabb, ezért az élethosszig tartó fizikai és mentális egészség alapja a csecsemők és kisgyermekek fejlődési szükségleteinek kielégítése. Ezen életszakaszban történő események alapvetően meghatározzák a későbbi életkilátásokat, az iskolai sikerességet, a munkaerőpiaci lehetőségeket, de kihatnak a párválasztásra és szülői kompetenciák elsajátítására is. Ezért a szakmai munkatársak már a **program első évétől kezdve** előtérbe helyezik azon szolgáltatások bevezetését, melyek a **gyermekek vizsgálatára és fejlesztésére** fókuszálnak, valamint a **szülői kompetenciák erősítését** szolgálják.

A Program településein a Biztos Kezdet Gyerekházakkal kialakított együttműködés keretében, vagy Biztos Kezdet jellegű foglalkozásokon keresztül **fejlesztő szakemberek** készítik fel a szülői szerepekre a kisgyermekes anyukákat, akik elsajátítják azokat a fejlesztési technikákat, amelyek ellensúlyozni tudják a kezdeti szocializációs hátrányokat, és a fejlődést nehezítő tényezőket, így a gyermekek kiszámítható, felelős, gondoskodó környezetben tudnak felnőni, valamint egy célt adó és az odatartozás érzését biztosító közösségekhez tudnak tartozni.



Vilmány – Biztos Kezdet Gyerekház

A hátrányos helyzetű családok számára jellemzően a babaápolási és a fejlődést szolgáló eszközök beszerzése is nehézségekbe ütközik, ezért a Jelenlét programok részét képező kora gyermekkori fejlesztések nélkülözhetetlen eleme a **Baba-csomag** – amelynek doboza kiságyként funkcionál – olyan higiéniai, ruházati és fogyasztási cikkeket, használati eszközöket tartalmaz, amelyek az újszülöttek alapvető létfenntartási és életkezdesi igényeit biztosítják. A Baba-csomag átadásakor a helyi családok a gyermek gondozásával, fejlődésével, fejlesztésével kapcsolatos tanácsokat, információkat kapnak.

2.2.3.1. A magzati, a koragyermekkorhoz és a kisgyermekkorhoz kapcsolódó programelemek

A magzati és koragyermekkori fejlődés meghatározó mozzanata a gyermekvárás, szülés, és az azt követő rendkívül szenzitív időszak. Az anya és a családtagok tudatossága, felkészültsége a gyermekvárás, szülés, csecsemőkori gondozás idején alapvetően meghatározza a gyermek későbbi életútját.

A Program célja, hogy a **szegénység intergenerációs átörökítésének megtörése** érdekében olyan komplex, összehangolt beavatkozásokat alakítson ki, amelyek hosszú távon is meg tudják változtatni a gyermekvárás, a szülés körüli időszak és a gondozás-nevelés kultúráját, és mind a családok, szülők, mind pedig a szakemberek, intézmények esetében képesek ellensúlyozni a hátrányos helyzetű gyermekek fejlődését kockáztató tényezőket.

Ennek keretében a megvalósító szervezetek a védőnőkkel és a szociális intézményekkel való kapcsolat



erősítése mellett már a Program első évében olyan fejlesztési elemeket alakítottak ki, amelyek **felkészítik a szülőket** és a családtagokat a gyermekvárás időszakára, a szülésre, valamint a tudatos csecsemő-kori gondozásra, mindemellett biztosítják az anya és a fejlődő magzat elemi szükségleteit.

A **baba-mama klubok** foglalkozásain a kismamák **szakemberek segítségével** sajátítják el a **szülői készségeket és ismereteket**. Mindemellett a gyermekek nevelésével és ellátásával kapcsolatos ismeretátadások és gyakorlati útmutatások során lehetőség nyílik a **szülői szerepek körüli tévhitek tisztázására**, az egészségtudatos életmód, étkezés, egészségmegőrzés alapvető feltételeinek megismerésére, valamint a szülő-gyermek közötti kapcsolat erősítésére.

Mivel ennek a folyamatnak nagyon fontos színterei a **Biztos Kezdet házak és a Biztos Kezdet szemlélettel dolgozó közösségi terek**, a Program célja, hogy ezek elérhetőségét minél több helyen biztosítani lehessen. Ezért amellet, hogy a Jelenlét Pontokon kialakított babaszobák a **Biztos Kezdet szemlélet átadását** szolgálják, a települési Jelenlét programok kiemelt együttműködést alakítottak ki mind a Biztos Kezdet Gyerekházakkal, mind pedig a területi védőnőkkel, akiknek megerősítése alapvetően fontos a magzati és a koragyermekkorhoz kapcsolódó programelemek céljainak elérésében. A települési programok megvalósítása során a Biztos Kezdet Gyerekházak és a védőnők megerősítése a legtöbb esetben a munkájukhoz szükséges eszközök beszerzésével (*pl. mellszívó készülék, Lang teszt, magzati szívhang hallgató doppler készülék, kölcsönözhető légzésfigyelő, babahordozó, játszószőnyeg, gyógyszeradagolásra alkalmas hideg párástó, kiságyak, orrszívó-porszívó, elemes orrszívó, infralámpa stb*), valamint a gyermekek mozgás- és beszédfejlődéshez, egészséges személyiségfejlődéshez kapcsolódó környezeti és tárgyi feltételek, illetve az életkori sajátosságoknak megfelelő játékok, sport- és fejlesztő eszközök megteremtésével történt.

A Jelenlét Pontok kialakítása során a „Biztos Kezdet” szemlélet szempontjai alapján létrehoznak egy babaszobát, vagy játszósarkot, ahol megtalálhatók azok a kora gyermekkori fejlődéshez szükséges eszközök, játékok, amelyekkel az otthoni hiányok pótolhatók. Ezen helyiségek rendelkeznek egy puha és könnyen tisztán tartható játszó-mászó felülettel, a gyermekek számára hozzáférhető magasságú polcokkal, ahol meg tudják találni a játékokat, emellett egy alacsony ülőalkalmatossággal (párnák, kanapé stb.) rendelkező könyves sarokkal.

2.2.3.2. Iskoláskori beavatkozások

A Programba bevont településeken jellemzően magas a roma lakosság aránya, amely közösségen belül különösen **nagymértékű az iskolai lemorzsolódás**: a kutatások szerint a gyermekek közel kétharmada korai iskolaelhagyóvá válik. A települési Jelenlét programok feladata, hogy segítse a gyerekek és fiatalok iskolarendszerben maradását és támogassa a motivációjuk fenntartását.

A Program első évében a megvalósító szervezetek igen komplex eszközökkel szolgálják ezt a célt, az **innovatív módszerekkel és fejlesztő szakemberek** alkalmazásán keresztül, mint Jelenlét Pontokon kiépített sófalak, amelyek a füstös házak, rossz állapotú kályhák és az egészségtelen lakáskörülmények következtében állandósult a felső légúti és allergiás megbetegedésekre jelentenek gyógymódot, amely körülmények károsíthatják az egyensúlyi rendszert és a hallást is, ezek pedig később kihatnak a tanulási képességeikre is. Emellett szociális kíséréssel és **tehetséggondozással** egybekötött **tanoda jellegű szolgáltatások** biztosításán át egészen a **szabadidő hasznos eltöltésének lehetőségéig** igyekeznek megelőzni a korai iskolaelhagyást és – sok esetben mentorálással – elősegíteni a gyerekek továbbtanulását. Hiszen az érintett településeken élő hátrányos helyzetű családok helyzete egyértelműen „támogatja” a szegénység újratermelődését, hiszen a sikeres iskolai előrehaladáshoz és a továbbtanuláshoz szükséges otthoni feltételek általában nem állnak rendelkezésre. A szülők számára pedig reménytelen, hogy bármilyen oktatáskiegészítőt, korrepetálót finanszírozzanak gyermekük számára. A folyamatos iskolai sikertelenség pedig kudarcokhoz vezet, aminek egyenes következménye a lemorzsolódás és alacsony iskolai végzettség.

A Jelenlét programok **tanoda jellegű szolgáltatásai**, ahol az iskolai **lemorzsolódás csökkentése érdekében** a településen dolgozó szociális szakemberek és tanárok közreműködésével élménypedagógiai és szociális támogatással egybekötve foglalkoznak a hátrányos helyzetű és a halmozottan hátrányos helyzetű gyerekek szocializációjából és életkörülményeiből adódó hátrányok leküzdésében. Ezért már a Program első évében elindulnak **általános és középiskolába járó tanulók egyéni mentorálására** irányuló programelemek. Ennek keretében elengedhetetlen a középiskolák és az általános iskolák közötti **rendszeres kapcsolattartás**, a célok és tevékenységek összehangolása és a **pályaorientációs foglalkozások** megtartása.

A tanulás **segítéséhez, a gyógypedagógiai, logopédiai fejlesztésekhez és a tanodai kreatív foglalkozásokhoz kapcsolódó programelemek** sok esetben a Jelenlét Pont **legnépszerűbb szolgáltatásai** közé tartoznak. A munkatársak olyan sikereket könyvelnek el, amely egyértelműen a Program eredményességét mutatják, hiszen bármeddig is tartson egy-egy foglalkozás, a gyerekek rendületlenül kitartanak és akár matekoznak is, csak hogy a segítő szakemberekkel lehessenek. Ennek köszönhetően a szociális segítő az adott iskola tanulásszervezőjével folyamatosan tartják a kapcsolatot, több esetben tudtak segíteni a tanév végét bukással záró diákoknak a pótvizsgára való felkészülésben.

2.2.4. Egészségügyi fejlesztések

A Program településein élők számára az egészségügyi szolgáltatások csak az általában nehezen megközelíthető járásközpontban vagy a megyeszékhelyen érhetők el, így a betegségek felismerése is sokszor későn történik meg. Ezért minden helyszínen sor kerül a Nemzeti Népegészségügyi Központ által szervezett egészségügyi szűrésre: a **„Helybe visszük a vizsgálatokat”** program keretében végeznek el általános állapotfelmérést, kardiológiai vagy nőgyógyászati vizsgálatot, méhnyakszűrést, illetve vastagbélvizsgálatot, és nyújtanak számukra tanácsadást.

A gyermekek egészséges fejlődéséhez és iskolai tanulmányaihoz nélkülözhetetlen, hogy mindent jól lássanak. A látásproblémák korai felismerése érdekében **gyermekszemészeti vizsgálatra** kerül sor egy kifejezetten erre a célra átalakított busz és egy laikusokból és optometristákból álló csapat segítségével.

A koragyermekkori szakasz kiemelt jellegére való tekintettel a program kulcsszakembereinek számító **védőnők bevonása is hangsúlyos szerepet** kap a bevont településeken. A védőnők workshopokon kapnak ismereteket, illetve elmondhatják az őket leginkább szorító problémákat, hiányokat.

Szűrőbusz – Egészséges Magyarország program





A települések mintegy felén komoly problémát jelent az **új pszichoaktív szerek használata**, amely különösen a fiatalok körében terjed. A Máltai Szeretetszolgálat saját rendszerében dolgozza ki és valósítja meg a drogprevenációs munkát a településeken, ami szakmai tanácsadást és effektív, helyi szintű segítségnyújtást is jelenthet.

2.2.4.1. Elérhető közszolgáltatások, az egészségügyi ellátás és az infrastruktúra kialakítása érdekében elvégzett szolgáltatások - helyi szintű szolgáltatási hiányok enyhítése

A Magyarországon található gettósodott települések és szegregátumok többsége olyan periférikus és szolgáltatáshiányos térségben található, ahol a szociális és egészségügyi ellátórendszer gyenge felszereltsége tovább növeli kiszolgáltatottságukat, és konzerválja helyzetüket.

A „Felzárkózó települések” Programjával érintett településeken az alap- és szakorvosi ellátásokhoz való hozzáférés nehézségei mellett jelentős problémát okoz az egészségtudatos életmód hiánya, amely területeken a szolgáltatáshiány enyhítése és a még meglévő szakemberek megerősítése mára elengedhetlenné vált.

Mindezek miatt a Programba bevont településeken **kiemelt jelentőséggel bír mind a szűrővizsgálatokon való részvétel, mind az egészségügyi ellátáshoz való hozzáférés javítása.**

A „Felzárkózó települések” Program keretében a Nemzeti Népegészségügyi Központ által egy célzott szűrővizsgálatok (mammográfia, melanomaszűrés, méhnyakszűrés, vastagbéliszűrés, szájuégyszűrés) megvalósítására alkalmas és a szolgáltatás „helybe vitelét” szolgáló **egészségfejlesztési és szűrőbusz is működésbe állt, és minden érintett településen megjelent**, ahol a dermatoszkopos vizsgálatok és szűrések mellett a dohányzásról való leszokás támogatásában – kilélegzett levegő CO mérés, „testösszetétel” vizsgálat, vérnyomásmérés, reprodukciós egészséget, felelősségteljes szexuális magatartást, felelősségteljes várandósságot támogató prevenációs tájékoztatásban, drogprevenációs és egyéb életmód-tanácsadásban részesülhettek a településeken élők. A szűréseket minden településen nagyon várták és **kiemelkedően sikeres volt a működése.** Mivel a szűrési ütemtervet – az országos szűrési rendszerhez illeszkedően, de a területi jellemzőket figyelembe véve – a Nemzeti Népegészségügyi Központ készítette el, a „Felzárkózó települések” Programjához kapcsolódó települések külön forrás nélkül tudták igénybe venni.

Emellett egy **gyermekszemészeti szűrési modellprogram** is meg tudott valósulni a programmal érintett településeken, hiszen a gyermekek egészséges fejlődéséhez nélkülözhetetlen, hogy mindent jól lássanak, amely hatással van a gyermek közérzetére, a szociális beilleszkedési készségére, de kihat a tanulmányi eredményekre és az egészségre is. A modellprogramban alkalmazott optometristáknak és szemészeti szakembereknek köszönhetően már korai stádiumban felismerhetők és diagnosztizálhatók a lehetséges látásproblémák. A program során nem csupán a szemüveg helyes megválasztásában és a látás korrigálásában, de a kollégák a lelki felkészülésben, ráhangolódásban is segítséget nyújtottak, elsősorban a szülőknek. Amikor a gyermek megkapja az első szemüveget, sokszor rácsodálkozik a körülötte kirajzolódó világra, viszont a szabálykövetés, a szemüveg rendszeres viselése, megmaradása eleinte még nehézségekbe ütközhet. A szemüveghez szoktatás, a szemüveg viselésének népszerűsítése, a sérült, esetleg elvesztett szemüvegek pótlása szintén a program része. Egy-egy gyermekszemészeti szűrőnapon több mint 150-200 gyermek vizsgálatára volt lehetőség.

A hátrányos helyzetű területeken az **alapellátás egyik legfontosabb szereplője a védőnő**, viszont 2017-ben a hátrányos helyzetű járásokban az összes betöltetlen védőnői állás aránya több mint 85%-kal volt magasabb, mint a nem hátrányos helyzetű járásokban. Ezért a Program során a legtöbb településen szoros együttműködés alakult ki a védőnőkkel, amelynek keretében a Jelenlét program munkatársai **segítették a védőnő megerősítését és helyszínre jutását**, de a hiányzó eszközök (gyógyszerek, étrendkiegészítő, fertőtlenítő kendők, kézfertőtlenítő gél, tetvességet kezelő és megelőző szerek, kóborkutya-riasztó, egészségfejlesztő tevékenység végzéséhez szükséges edukációs, szemléltető eszközök) beszerzésére is lehetőséget nyújtott a Program.

Mivel a „Felzárkózó települések” jellemzően szolgáltatáshiányos falvak, ezért a helyi gyógyszerár hiányát a Jelenlét programok munkatársai **gyógyszerkiváltásokkal próbálják megoldani**. Ez a szociális szolgáltatás szinte minden, a Programba bevont településen elérhető volt a munkatársak által, akik sok esetben a krízisalapból tudták csak finanszírozni a rászorulóknak a gyógyszerellátását. Mivel a településeken az alap- és szakorvosi ellátásokhoz való hozzáférés is sokszor nehézségekbe ütközik, ezért a munkatársak **sok esetben segítettek a kórházi, szakorvosi vizsgálatra való eljutásban is**.

A **fejtetvesség megszüntetése** és az újr fertőződés megelőzése érdekében a településen működő jelzőrendszeri tagok (védőnő, családgyógyorvos, óvoda-, iskolai pedagógus, háziorvos) számára a munkatársak megmutatják a kezeléshez szükséges gyakorlati módszereket is. Szükség esetén, ha nagyobb a fertőzés, a ház tisztasági festéséhez alapanyagokat és új ágyneműt is biztosítanak. A sikeres beavatkozás érdekében a fejtetvesség kezelésének megkezdése előtt az érintett családokat a szociális munka eszközeivel is segítik. Annak érdekében, hogy a családok számára elérhetőek legyenek az egészség megőrzésére, illetve a különböző betegségek kezelésére szolgáló segédeszközök, a tarpai Jelenlét Pontban a kollégák kölcsönözhetővé tették egészségügyi és elsősegély nyújtásához, valamint sérülések ellátásához használható eszközöket (láz- és fájdalomcsillapító készítményeket, párasító készüléket, orrszívó porszívóhoz csatlakoztatható adaptert, infralámpát stb.). Ezen egészségügyi eszközök a védőnővel, háziorvossal és a Biztos Kezdet Gyerekházzal szoros szakmai egyeztetés mentén kerülnek felhasználásra.

A szegregátumokban tapasztalható körülmények tehát komoly egészségügyi kockázatot jelentenek az ott élők számára, amelyet jellemzően súlyosbít, hogy folyóvíz hiánya miatt a **tisztálkodás is nehézségekbe** ütközik. Ennek megoldására már több, érintett településen (pl. Tarnabod, Tiszabő, Tiszabura) működik **közfürdő és közmosoda**.

A hazai vizsgálatok egyöntetűen megállapítják, hogy a hátrányos helyzetű lakosság körében az utóbbi években jelentősen megnőtt a kábítószer-fogyasztás, elsősorban az új pszichoaktív szerek (UPSZ-ok) használata. A szenvedélybetegségek – dohányzás, alkohol- és a kábítószerfogyasztás – aránya magas, és sajnos nagyon fiatalon, esetenként akár öt éves korban is kialakulhat, de az anyukák között is gyakran lehet droghasználókat találni. A telepen élők között kiemelkedően nagyarányú kábítószerfogyasztás hátterében a szegénység kultúrájának egy jellegzetes attribútuma áll: a szegregátumban élők többségének élete a rövid távú haszonszerzésre, az adott pillanatnak élésre épül. A peremhelyzetben lévő, szegregátumokban élő szerhasználóknak nem a drogfogyasztás az egyetlen és legfőbb problémájuk, hanem az ahhoz kötődő, azzal szoros kapcsolatban álló társadalmi beágyazatlanság, amely összefügg az alacsony iskolai végzettséggel, kedvezőtlen munkaerőpiaci és szociális helyzettel és egészségügyi (rossz egészségi állapot, szenvedélybetegségek kialakulása) problémákkal. Ebből kifolyólag a „Felzárkózó települések” hosszú távú programjának már az első évében elindult az érintett településeken kialakult **addiktológiai problémák kezelése, a szerhasználat visszaszorítását célzó beavatkozások**, amelyek kizárólag komplex megközelítésben, hosszú távú együttműködések keretében valósulnak meg.

2.2.5. Lakhatási körülmények javítása, életveszély-elhárítás

A Program első évében a lakhatási körülmények javítása elsősorban az **életveszély elhárítására** (tetőcsere, nyílászárók cseréje, rossz fűtési viszonyokból adódó életveszély elhárítása), és **komfortosítás fejlesztésére** (tisztasági festés, házi textíliák biztosítása, kerti illemhely telepítése) fókuszál. A házak állapotának fejlesztésére a bevont **települések** mindegyikén sor fog kerülni, a felújítási munkák pedig részben a helyiek bevonásával, **barkácsklubok** vagy a „**tetőkommandó**” keretében valósulnak meg



Nyírpilis – Tetőkommandó

A program célterületén található házak egyharmada jellemzően túlzsúfolt, komfort nélküli, vagy szükség lakás. A lakások egy részében nem elérhető vezetékes ivóvíz, a folyóvíz, a fürdőszoba és a vízőblítéses WC hiánya pedig – a sok esetben rosszul kialakított kerti árnyékszékek, esetleg azok teljes hiánya miatt – meggátolja az alapvető higiéniai szükségletek kielégítését is. Emellett a lakóházak nem megfelelő szigetelése, a falak vizesedése, penészedése, a nyílászárók elavultsága és az elégtelen, szennyező fűtés miatt komoly fertőzések és egészségügyi – elsősorban légúti – problémák jelennek meg a falvakban. A Programban kialakított legtöbb Jelenlét Ponton, szolgáltató terekben, Biztos Kezdet Gyerekházakban ezért elérhető **fürdési és mosási lehetőség**, de több településen külön **közfürdő** létesítése is indokolt lehet.

A rendkívül kedvezőtlen higiénés viszonyok, illetve a sok év alatt felgyűlt szemet miatt a bevont településeken jellemző a rágcsálók és rovarok elszaporodása, ami egyrészt közegészségügyi szempontból, másrészt a csecsemők, kisgyermekek biztonsága miatt is azonnali és gyakran ismétlődő beavatkozást igényelt. Az egészséges lakókörnyezet megteremtése érdekében kerül sor a **hulladék elszállítására, rágcsáló- és tetűirtásra**, valamint a közterületeken felgyülemlett **hulladék elszállítására**.

Piricse – leendő Jelenlét Pont



2.2.5.1. Egészséges, biztonságos lakókörnyezet kialakítása érdekében elvégzett komplex lakhatási beavatkozások és a telepszerű körülmények között élők életkörülményeinek javítása

A „Felzárkózó települések” programjával érintett vidéki, leszakadó falvak lakhatási problémái között megtalálható a zsúfoltság, az alacsony komfortfokozat, a hiányzó lakberendezési eszközök mellett pedig a szigetelés hiánya is általános. A nyílászárók jellemző állapota miatt az ilyen körülmények között élő családok lakásai vizesek, penészesek, dohosak. A vízelvezető rendszerek elégtelen működése és a karbantartás hiányának következtében a csapadékvíz a felszínen keres alternatív utakat, emiatt folyamatosan áztatja a lakásokat. A komfort nélküli lakásokhoz jobb esetben tartozik külső árnyékszék és fatároló, viszont karbantartásuk, tisztításuk általában nem megoldott.

Az ilyen lakáskörülmények természetesen kihatnak a gyerekek iskolai teljesítményére, hiszen a hátrányos helyzetű családok lakásainak többségében nincs íróasztal, sok esetben az áram sincs bevezetve, több helyen pedig a gyerekek a padlón alszanak, tehát a lakhatási feltételek nem alkalmasak a tanulásra. Ezért elengedhetetlen volt már a Program első évében megoldást keresni ezen problémákra és a legszükségesebb felújításokat, lakhatási fejlesztéseket megkezdeni az érintett házakon.

A „Felzárkózó települések” hosszú távú programjának első évében megvalósított lakhatási beavatkozásai jellemzően az alábbi kategóriákhoz kapcsolódtak:

- Házfelújítás
- Ingatlanok jogi helyzetének tisztázása
- Életveszély-elhárítás
- Környezetrendezés: hulladék elszállítása, rágcsálóirtás
- Lakhatási biztonság növelését célzó intézkedések
- *Gyermekek családotknál legalább egy fűtött helyiség kialakítása*
- Hiányzó mellékhelyiségek pótlása
- *Előrefizetős órák kiépítése*

A Jelenlét programok munkatársai a lakhatási körülmények javítását célzó beavatkozások során mind szociális, mind pedig településképi szempontokat figyelembe vesznek. Természetesen a legfontosabb cél az **életveszélyes helyzetek felszámolása**, de a komfortfokozat fejlesztése érdekében fontos a **közműszolgáltatások biztosítása és elérhetővé tétele** is, hiszen a rászoruló családok lakhatási körülményeinek problémakörét viszont éppen az energiaellátáshoz való hozzáférés jelenti. A lakhatási programok központi elemei közé tartozik a diagnózisalapú – az egyén, család szükségleteire azonnal reagáló, rugalmas, folyamatos személyes jelenlétet biztosító – szociális munka, az előrefizetős mérőórák alkalmazása (valamennyi közműszolgáltató esetében), az adósságkezelés, a család háztartásgazdálkodásának helyreállítása, illetve olyan együttműködési hálózat kialakítása, ami hatékonyan hozzájárul a helyiek hosszú távú, biztonságos lakhatásához.



Értény – néha még ezek az ingatlanok is lakottak...

A lakhatáshoz szorosan kapcsolódik a **biztonságos és egészséges energiaszolgáltatás** kérdésköre. A programba bevont településekre jellemző az **energiaszegénység**, a nem biztonságos és/vagy **jogszerűtlen áramvételezés**, valamint a nagyon korszerűtlen és sokszor egészségre káros fűtési gyakorlat. A megújuló energia használata irányában is tettünk lépéseket, ami a szabályos és biztonságos, eladósodást megelőző megoldásokkal ötvözve képes a társadalmi és a környezeti fenntarthatóság szempontjait is egyesíteni. A közművel rendelkező háztartások lakhatási helyzetét és gazdálkodását viszont éppen a közüzemi szolgáltatások, a legtöbb esetben az áramszolgáltatás költségei terhelik. Bár az elmúlt években az átlagos tartozás csökkenése figyelhető meg, amely egyrészt a rezsicsökkentő programnak köszönhető, másrészt a 60 napos kikapcsolási határidő eredménye, de nagy szerepe van az előrefizetés lehetőségének is. A Jelenlét programok tapasztalatai alapján a legtöbb hátralék még mindig az **éves elszámoló számlák** és a **szabálytalan vételezés** miatti **kötbérek**ből adódnak. Az információhiány és a gyakorlati útmutatás elmaradása vezethet a kikapcsoláshoz, hiszen a védendő fogyasztók ingyenesen térhetnek át előrefizetésre, ami segít a szolgáltatás folyamatos igénybevételében, a tartozás rendezésében, és jól követhető fogyasztási adatokkal segíti a takarékoskodást és ezek által az újbóli eladósodás elkerülését is. Mindezen információkkal és tudással a Jelenlét programok munkatársai is rendelkeznek, ezért a „Felzárkózó települések” programjával érintett falvakban folyamatosan csökken a közműhátralékok mértéke, ezzel párhuzamosan pedig **növekszik az előrefizetős órákat használók aránya**.

A Programba bevont településeken található ingatlanok tulajdonviszonyai sok esetben a bizonytalanok, rendezetlenek, jelzáloghitellel terheltek, ezért az ingatlanok tulajdonjogi rendezése érdekében kidolgozásra került egy, a házak **tulajdonviszonyainak feltárását** és azok rendezését nagymértékben segítő, a Lechner Tudásközpont által fejlesztett **webes térinformatikai nyilvántartási rendszer**. Az adatbázis helyrajzi szám mélységben tartalmazza az első körben bevont települések ingatlan adatait, az ingatlanokra vonatkozó terheket.



Nyírpilisi tetőfelújítás – mindenki tud segíteni

A program célterületén található lakások egy részében nem elérhető vezetékes ivóvíz, a folyóvíz, a fürdőszoba és a vízöblítéses WC hiánya pedig – a sok esetben rosszul kialakított kerti árnyékszékek, esetleg azok teljes hiánya miatt – meggátolja az alapvető higiéniai szükségletek kielégítését is. Emellett a lakóházak nem megfelelő szigetelése, a falak vizesedése, penészedése, a nyílászárók elavultsága és az elégtelen, szennyező fűtés miatt komoly fertőzések és egészségügyi – elsősorban légúti – problémák jelennek meg a falvakban. A Programban kialakított legtöbb Jelenlét Ponton, szolgáltató terekben, Biztos Kezdet Gyerekházakban ezért elérhető **fürdési és mosási lehetőség**, de több településen külön **közfürdő** létesítése is indokolt. Emellett a fürdőszoba és a benti mellékhelyiségek hiánya miatt körülbelül 150 kerti árnyékszék építésére és kihelyezésére van szükség több településen.

A program előkészítése során egyértelművé vált, hogy a települések élhetővé tétele érdekében sok esetben a felújítások mellett **új házak építésére is szükség van**. Ennek érdekében – az ITM és az ÉMI Nonprofit Kft együttműködésében – megvizsgáltuk a Magyarországon elérhető azon építési technológiákat, amelyek kielégítik a fejlesztési elvárásainkat: *alacsony ár, rövid kivitelezési idő, valamint a helyi munkaerő bevonásának a lehetősége*. Ezért – kiegészítő támogatásból – a **Komplex lakhatási modellprogram** keretében olyan építési technológiák tesztelése kezdődött, amelyek a könnyű megépíthetőség és alacsony bekerülési költség okán a telepszerű körülmények között élők lakhatási helyzetének javítását szolgálják. Az első szakaszban két településen (*Tarnabodon és Boldogkőújfalun*) 10-10 ház épül fel, alapvetően könnyűszerkezetes technológiával, feltöltőkartyás mérőórákkal és napelemekkel ellátva. E településeken a **helybeliek felkészítése** is zajlik a Társadalmi Esélyteremtési Főigazgatóság közreműködésével. Továbbá Miskolcon folyamatban van az **építési elemek előregyártását végző termelő egység** kialakítása is. Az első **szerelt szerkezetes ház már felépült** Tarnabodon. A házakat családok bérelhetik majd, azzal a feltétellel, hogy megóvják a ház állagát. A családok kiválasztása szociális helyzet alapján történik, a **„Lépcsőzetes költözések”** elve alapján. Így **egyetlen lakás** építésével vagy felújításával **három család lakáskörülményeit** tudjuk javítani.

A lakások és a lakókörnyezet minőségének javítására irányuló programnak a szegénység újratermelődésének megakadályozása érdekében az infrastrukturális mellett humán fejlesztéseket is eszközölnie kell. Az infrastrukturális fejlesztésre viszont csak megfelelő társadalmi előkészítés után kerülhet sor, hiszen önmagukban nem kínálnak fenntartható megoldásokat. Ezért a lakhatási programok központi elemei közé tartozik a **diagnózisalapú szociális munka**, amely a Jelenlét szemlélettel együtt képes azonnal és rugalmasan reagálni az egyének és a családok szükségleteire. A **felújított állapot megőrzéséhez** és az új berendezési elemek, háztartási eszközök használatához szükséges **ismeretek átadása**, és az ehhez szükséges motiváció kialakítása elengedhetetlen része a Jelenlét programnak. Ezért a lakhatási programba bekerülő **családok felkészítése** és folyamatos kísérése már a program indulásával **párhuzamosan megkezdődik**, hiszen a lakhatási beavatkozások kizárólag hosszú távú gondolkodásra épülő társadalmi előkészítéssel és intézményesülésre épülő fenntartással lehetnek eredményesek.



Zalakomár – lakrész a düledező parasztház végében

A „Felzárkózó települések” programjának középpontjában a gyermek áll ezért alapvető célkitűzés, hogy a programba bevont falvak minden olyan lakásában, ahol gyermek él, **legyen egy egészségesen és biztonságosan fűtött helyiség**. A bevont településeken a **fűtést** jellemzően **vegyes tüzelésű**, alacsony hatásfokkal működő **kályhákkal oldják meg**, amelyeket mind a környezetre, mind az egészségre káros anyagok elégetésével használnak. Ezért ennek megoldása érdekében a lakások komfortfokozatát növelő intézkedések mellett a környezeti és szociális szempontból is fenntartható lakhatási megoldások megvalósítására is törekszünk. Ezért ezen szobák fűtését – egy **biztonságos csatlakozási pont** kialakításával egybekötve – **elektromos fűtőpanel** segítségével tudjuk megoldani, amelynek érdekében **a megújuló energia** lehetőségeit kihasználva **szociális naperőművet** hoztunk létre egy pilot program keretében. A kis teljesítményű **naperőmű** bevételeit **előrefizetős mérőórákon keresztül** szociális lakhatási célokra fordítjuk. Az első ilyen, mintegy fél hektáros területű szociális napelempark *Tiszaabón* épült meg és lépett működésbe. További lépésként az energiaközösségek irányába haladunk, amellyel kapcsolatban a jogszabályi keretek kialakítása jelenleg zajlik az ITM-en belül. A fejlesztés eredményeként a településeknek lehetősége lesz, hogy **saját maguk termeljék meg a fűtéshez szükséges energiát**. Az **előállított energia értékesítéséből** befolyt összeg a **családok előrefizetős óráira** kerülhet **feltöltésre**.

A leszakadó falvakban található szegregátumokra jellemző elhanyagolt, rendezetlen terület leszakadási folyamatához hozzájárulhat a közműszolgáltatások hiánya is. A házak előtt lévő csapadékelvezetők gyakran szeméttel telítettek, a bomlástermékek pedig megfelelő feltételeket teremtettek a rágcsálók és a rovarok elszaporodásának, emellett a területen gyakran megjelenő kóbor kutyák is veszélyeztetik a területen élő embereket. A szegregátumokban tapasztalható körülmények tehát **komoly közegészségügyi kockázatot** jelentenek az ott élők számára, amelyet jellemzően súlyosbít, hogy folyóvíz hiánya miatt a tisztálkodás is nehézségekbe ütközik. A rendkívül kedvezőtlen higiénés viszonyok, illetve a sok év alatt felgyűlt szemét, a rágcsálók és rovarok elszaporodása – az egészségügyi szempontok mellett – a csecsemők, kisgyermekek biztonsága miatt is azonnali és gyakran ismétlődő beavatkozást igényelt. Az

egészséges lakókörnyezet megteremtése érdekében a program első évében kerül sor kártevőmentesítésre, **rágcsáló-, rovar- és tetűirtásra**, az ezekhez szükséges eszközök beszerzésére, valamint a közterületeken felgyülemlett **hulladék elszállítására**, amely jellemzően az adott területen élő lakosság bevonásával, velük közösen történt.

2.2.6. Foglalkoztatási helyzet javítása, a Kiskert program és a helyi gazdaságfejlesztés

A helyi gazdaság fejlesztésével a program olyan településeken **teremt munkalehetőséget**, ahol az elsődleges munkaerőpiaci **lehetőségek** igen **szerények**, és **eszközt ad a szociális munkások kezébe**, akik egy olyan utat tudnak ajánlani a faluban élők számára, ami úgy vezet a primer munkaerőpiacra, hogy közben a munkatársak folyamatosan tudják kísérni a lépéseket.

Annak ellenére, hogy a programba bevont falvakban a kertek gyakran műveletlenek, rendezetlenek, és a gazdálkodási ismeretek már kivesztek a lakosság köreiből, különös jelentőséget kapott a **kiskertek megművelése**, ami a településkép rendezettségén túl a hiányok enyhítését is szolgálja különösen a munkájukat vesztett, feladatot kereső emberek számára. A talaj előkészítésében, a családokkal közösen, jellemzően közreműködnek a helyi önkormányzatok, a szakmai tanácsadást és kísérést a karitatív szervezetek munkatársai támogatják. A program keretében kistraktorokkal és mezőgazdasági kisgépekkel támogatják a településeket.



Dámóc – Községi kert program



A hátrányos helyzetű társadalmi rétegek esetében **különösen fontos szerepet** tölt be a **közfoglalkoztatás**, amely nem csupán munkalehetőség, hanem szociális eszköz is. Ugyanakkor a Program hangsúlyt fektet a közfoglalkoztatáson túlmutató, helyben kialakított gazdaságfejlesztésre is. Egyedi közfoglalkoztatási programok keretében több **termelő beruházás** került megvalósításra a korábbi években. A program keretein belül varroda és asztalos üzem kezdte meg működését, gyógy- és fűszernövény-feldolgozó kisüzem, illetve egy növénytartósító üzem és egy közkonyha hamarosan elkészül. Az első év alapján elmondható, hogy a legtöbb település vezetése tervez hasonló beruházást az élelmiszer-feldolgozástól a húsgalambtenyésztésig.

A Jelenlét Pont alapvető szolgáltatásai közé tartozik az **álláskereséshez kapcsolódó ügyek intézése**, így például a **munkaügyi regisztráció** vagy az **önéletrajzírásban való támogatás**. A **személyes okmányok pótlása** is fontos első lépésnek bizonyul néhány faluban annak érdekében, hogy a lakosok regisztrálhassanak a Kormányhivatalok foglalkoztatási osztályain, amelynek eredményeként részt vehetnek olyan szakmai képzéseken, melyek segítik munkavállalásukat.

A foglalkoztatási tanácsadáshoz szorosan kapcsolódik az **adósságkezelés** is, hiszen sok esetben az emberek ellenérdekeltek a legális munkavállalásban, mivel ezáltal a **fizetésükből azonnal levonásra kerülnek a hátralékaik**.

2.2.6.1. A foglalkoztatás elősegítése, a Kiskert program és a helyi gazdaságfejlesztés érdekében elvégzett munkálatok

A kirekesztett közösségekben zajló Jelenlét programok olyan településeket, településrészeket érintenek, ahol nemcsak a szociális hátrányok szembeötlők vagy az oktatási és egészségügyi hiányosságok, nehézségek kirívóak, de a piaci értelemben vett **gazdasági tevékenység** is vagy **teljesen megszűnt**, vagy csak elvétve találni egy-egy legálisan működő vállalkozást.

A „**Felzárkózó települések**” programjában **bevont falvak** nemcsak társadalmi értelemben, de fizikailag is **messze vannak a munkaerőpiaci lehetőségektől**. A foglalkoztatottsági adatok szerint e településeken az elsődleges munkaerőpiacon történő elhelyezkedés szintje jelentősen elmarad az országos átlagtól, így a tartós munkanélküliség és vele együtt a – helyenként nagyon mély, kilátástalan – szegénység a lélekszámarányuknál jóval nagyobb mértékben „szorult be” ezekbe a falvakba, kisvárosokba.

A Jelenlét programok települései közül már több helyszínen működnek a foglalkoztatottság növelését célzó szociális szövetkezetek elsősorban **kézműipari tevékenységei** (varroda, növénytartósítás, asztalosmunkák, *lekvár- és befőttkészítés*, üvegházi munkák, gyógynövényfeldolgozás, sajtkészítés, tésztagyártás), amely társadalmi vállalkozások egy hosszú, lépcsőzetes folyamat eredményeként tudnak kialakulni. A „Felzárkózó települések” Program kiemelt célja olyan, konkrét problémákra reagáló **foglalkoztatási eszközök** megteremtése, amelyek az egész közösség számára nyitott és **képesek a szegénységben élő családokat is elérni, megszólítani** célzott *munkaerőpiaci szolgáltatásokkal és helyi gazdaságfejlesztési kezdeményezésekkel*. A leghátrányosabb helyzetű települések **önfenntartó képességének javítása** a szociális gazdaság eszközeivel és a foglalkoztatás fejlesztésével lehetséges. A helyi üzemek létrehozása a foglalkoztatás növelése mellett tud **hosszú távon racionális gazdasági működést** eredményezni, és jellemzően a **falu teljes gazdasági működésére** hatással van. Annak érdekében, hogy a helyben meglévő, a lakosság vagy a közösség tulajdonában lévő erőforrások minél teljesebb mértékben hasznosítva legyenek, és az ott élő családok jelentős része önállóan tudjon gazdasági tevékenységet folytatni, a Program célja egy közösségfejlesztéssel és a családokkal végzett szociális munkával egybekötött **közösségi gazdálkodás** kialakítása. Ennek eredményeként a piacgazdasági körülmények között is fennmaradhat a település működése. Az első évben már több településen megkezdődtek a tárgyalások a **helyi foglalkoztatás bővítéséről**, a fejlesztési irányok között megtalálható a turisztika, a mezőgazdaság és az élelmiszerpari terület is.

A „Felzárkózó települések” Program **már az első évtől kezdve** az érintett hátrányos helyzetű településeken a helyi gazdaságokat egy **központilag koordinált és szociális munkával** kísért fejlesztésen keresztül próbálja kiépíteni a fenntartható gazdasági struktúrákat és meghonosítani a termelés kultúráját. A bevont települések adottságait figyelembe véve és a rendelkezésre álló földterületek miatt elsősorban mezőgazdasági fejlesztések, kertészeti gazdálkodások és állattartást szolgáló takarmánytermesztés jöhetett számításba, amelynek kiváló alapját biztosítja a rendszerességre és folyamatosságra épülő és egyszerű eszközökkel megvalósuló **Kiskert program**.



Zajk – terménymegáldás

Az összes érintett településen elindul a Kiskert program, ahol a termelés a családok saját kertjében zajlik, így a bevont családok felelőssége már alapvető, megkerülhetetlen eleme a tevékenységnek. A termelés egyes családoknál saját célra, másoknál piaci értékesítésre történik. A vetőmagosztás bevett gyakorlat, de a legszegényebb településeken bármiféle Kiskert program **kizárólag mentorálás segítségével** és a szükséges **szakmai háttér központi biztosításával** lehet működőképes. A vetőmagok beszerzéséhez a Programban érintett települések támogatást kapnak a nagyobb vetőmagcégektől. A vetőmagcsomagok minden érdeklődő család számára rendelkezésre álltak, amennyiben a család megtette az első lépést, és felásta a kertjét.

A visszajelzések szerint a Kiskert programban végezhető értékteremtő munkafolyamatok, illetve a helyi közösségi gazdasághoz való csatlakozása egyrészt **segíti a közösség megerősödését** és a hátrányos helyzetű családok **társadalmi integrációját**, másrészt az így megszerezhető plusz jövedelmek képesek **megerősíteni** a bevont **háztartások anyagi helyzetét**, ami a szociális munka eredményeire is pozitív hatással van.

Ezekon a településeken az átlagosnál nagyobb arányban élnek olyan emberek, akiknek a munkavégző képessége nem éri el azt a szintet, amivel egy nyílt munkaerőpiaci állást be tudnának tölteni, mégis

sokak **munkavégző képessége javítható**, rehabilitálható, és ők a gyakorlati munkát előtérbe helyező felnőttképzés keretei között visszavezethetők a munkaerőpiacra. Viszont a leszakadó falvakban élő emberek között gyakran felhalmozott **(köz)tartozások** és különböző **szabadfelhasználású személyi kölcsönök** visszafizetésének elmaradásai⁵, hátralékai miatt a részletek automatikusan levonódnak a legális munkabérből, amelynek 50%-ára jogosult a hitelező, ezért az ezen falvakban élő emberek jellemzően ellenérdekeltek, így nem motiváltak a nyílt munkaerőpiaci munkavállalásra.



Dámóc – közösségi kert program

Ezért a folyamat egyik kezdeti lépésének az **adósságkezelésnek** kell lennie, amely szorosan kapcsolódik a foglalkoztatási tanácsadáshoz, és nélkülözhetetlen eleme a Programnak. A Jelenlét programok munkatársai ismerik a lehetséges megoldásokat, és kapcsolatban vannak olyan segítőkkel, akik személyre szabott megoldási alternatívákat tudnak kidolgozni, figyelembe véve a lakhatást, a munkavégzést és a jövedelemszerzést is. A Jelenlét Pontokon ilyen, komplex szolgáltatás igénybevételére van lehetőség, ahol a szakemberek segítséget nyújtanak a helyiek számára a hitelezőkkel, szolgáltatókkal való kapcsolattartásban, mediálásban, emellett az elérhető támogatási formákhoz való hozzáférésben is. Mindemellett természetesen – a Kiskert program, háztáji *népszerűsítése mellett* – minden Jelenlét

5 – Az érintett településeken élők finansziális szempontok alapján rendkívül sérülékenyek, és jellemzően igaz rájuk a pénzügyi kirekesztettség, amelynek legjellemzőbb oka – a pénzügyi jártasság alacsony szintje mellett – a különböző pénzügyi intézetek, kereskedelmi cégek és magánszemélyek felé való eladósodottság. Mindez együtt jár a közüzemi szolgáltatók ügyfélszolgálati csatlakozás ritkán vannak nyitva, a banki/pénzügyi szolgáltatók hálózata szűkül, a közszolgáltatások jelentős része leginkább a – falvakból nehezen és költségesen megközelíthető – megyeszékhelyen érhető el, különösen igaz ez az adósságra vonatkozó intézményeknél. A banki tartozások esetében azt látjuk, hogy a háztartások kisebb hányadának van jelzálogkölcsöne, míg a fedezetlen kölcsönök jelenléte magasabb az országos átlagnál. Ezen belül a mulasztásos szerződések a Programmal érintett településeken megfigyelhető aránya szignifikánsan magasabb, mint az ország jobb státusú járásaiban.

programnak fontos eleme a munkához jutás segítése és a munkaközvetítés, hiszen Magyarországon folyamatos gazdasági növekedés, benne folyamatos ipari fellendülés tapasztalható, ami a koronavírus helyzet előtt már általános munkaerőhiányt okozott. A járványhelyzetet megelőzően tapasztalt **munkaerőhiány** pozitív irányú változás felé mutat, hiszen, ilyen munkaerőpiaci körülmények között a vállalatok egyre inkább **csökkentették a szakmai kompetenciák szükségességét**. Ezért a nagy ipari cégek munkakínálata mára már a legszegényebb települések egy részét is elérte, a vállalatok itt is toboroztak munkaerőt, így a jövőben is nyitva lesz az út a „Felzárkózó települések” lakói számára is, hogy nyílt munkaerőpiaci álláshoz jussanak, akár képzettség nélkül is.

A Jelenlét programokban dolgozó munkatársak által végzett **munkaközvetítés** elsősorban a potenciális munkaadók és munkavállalók összekötésével történik. Ugyanakkor a szociális munkások megvizsgálják a nagyobb foglalkoztatók irányába induló **közösségi közlekedési járatok menetrendjét**, és szükség esetén felveszik a kapcsolatot a közlekedési központtal, felvetve annak átalakítási lehetőségét.

A **Jelenlét Pontokon** az alapvető szolgáltatások közé tartozik az álláskereséshez kapcsolódó ügyek intézésének segítése, így például a munkaügyi regisztráció, vagy kérés esetén az önéletrajzírásban való támogatás. A **személyes okmányok pótlása** is fontos első lépésnek bizonyulhat néhány faluban annak érdekében, hogy a lakosok regisztrálhassanak a Kormányhivatal Foglalkoztatási osztályán, képzéseken vehessenek részt, majd munkát vállalhassanak. Van, ahol fő fókuszba helyezték az **álláskereső tanácsadást**, így például a munkatársak cégekkel és munkaerőközvetítőkkel is felveszik a kapcsolatot. A sikeres munkavállalás zálogai az **ismerkedő üzemlátogatások**, valamint a **mentorálás**, amelyben mind a család, mind a munkáltató részesült az első hónapok során.

A Program első évében az érintett településeken gyakoriak voltak a **pályaorientációs foglalkozások**, melynek célja elsősorban a különböző szakmák és a hozzájuk vezető oktatási intézmények megismertetésén keresztül a fiatalok jövőbeli munkaerőpiaci boldogulása volt.

2.2.7. Közösség képessé tétele

A Jelenlét programok nélkülözhetetlen fejlesztési eszközei a helyi társadalom **képessé tételét** szolgáló **közösségi tevékenységek**, a sporthoz, kultúrához és a művészetekhez kapcsolódó események. A **szabadidő eltöltésének** minőségi és egyben élvezetes módjai számos előremutató hatással bírnak a lakosok életére: közösségi és sikerélményeket, hasznos ismereteket adnak, pozitívan befolyásolják az egészségi állapotot, és preventíven hatnak az addikciók, a bűncselekmények szempontjából.

A leszakadó falvakban azonban kevés lehetőség van a tartalmas szabadidős tevékenységekre, ezért a közösségi térenként is működő Jelenlét Pontokon fontos kihasználni a sport és a zene integratív és közösségfejlesztő hatásait, melyek intenzív szociális munkával egybekötve komplexen segítik a résztvevőket.

Oltárc – iskolatáska-megáldás – zenei áhítat





A sport mellett, hogy sikerélményt ad a gyerekek és fiatalok számára, szabálykövetésre, önfegyelmre tanít, és közösségformáló erővel is bír. Az ország területét lefedve idén ősztől már 4 szakember koordinálja a települési Jelenlét programokban működő, sporttal (is) foglalkozó munkatársakat. A koordinátorok a „Felzárkózó települések” között versenyeket szerveznek, a gyermekek egészségi és edzettségi állapotát pedig egy online rendszer segítségével is követik, de a sportfoglalkozásokon zajló feladatok elválaszthatatlan része a szociális munka. A szintén most indult „**Jegyet jegyért!**” kezdeményezés során a településen élő kisiskolás korosztály megszólítása a cél. A részvétel egyik alappillére, hogy a diákok vállalják legalább egy fő tantárgyból legalább egy osztályzat javítását és a sportprogramokban való aktív részvételt.

A program másik fontos integrációs eszköze a zene, hiszen az önismereti és segítő beszélgetésekkel egybekötött zenei foglalkozások előnyös hatásai az iskolai eredményekben is megmutatkoznak, hiszen fejlesztik a kognitív, affektív, koncentrációs készségeket és erősítik a csapatmunkát. A zenetanítás során a gyerekek megtapasztalják az egymásra figyelés, a közös alkotás, az alkalmazkodás, a zenei önkifejezés élményét, és jellemzően pozitív versengés alakul ki a résztvevő gyerekek között. Az itt szerzett sikerélmény pedig növeli az önbizalmat, értelmet ad a kitartásnak.

2.2.7.1. Közösségfejlesztés a települések képessé tétele érdekében

A jövőkép nélküli, atomizálódott közösségek sokszor nem képesek célokat kitűzni maguk elé, sem közösségi, sem egyéni szinten, amely különösen a fiatalok esetében a deviáns magatartások kockázatát is magában hordozza. Ezért kiemelten fontos a közösségben még meglévő erőforrások felszabadítása, közösségi programok szervezése, a játék, a zene és a sport eszközeinek mozgósítása.

A játék az egyik legfontosabb eszköz a közösség mélyebb dinamikáinak megértésében, emellett megalapozza a bizalmi kapcsolatok kialakítását a gyerekekkel, szülőkkel, és jellemzően a helyi szakemberekkel való együttműködés kezdetét is jelenti. A Mozgó Játsszóterek már a Program első évében is folyamatosan járnak a „felzárkózó településeket”, amivel – a bizalomépítés mellett – a helyi problémák feltárását, a diagnóziskészítést is segítették. Mivel a játszóbusz munkatársai rendszeresen visszatérnek a programba bevont falvakba, biztos pontként vannak jelen a gyerekek életében, és mélyebb kapcsolatot tudtak kialakítani a szülőkkel. A játékkalkalmak lehetőséget nyújtottak a településekhez kapcsolódó intézményekkel való együttműködés kialakítására, amelynek köszönhetően a Jelenlét programok munkatársai közvetetten is segíthettek a leszakadó településeken élő **gyerekek elakadásainak megoldásában**, és a **hátrányos helyzetű gyerekek szocializációjának segítésében**. A Mozgó Játsszóter örömforrást és a szabadidő értékes eltöltését jelenti a „felzárkózó településeken” élő gyerekek számára, emellett a mozgáskészségeik fejlesztését is segíti, a játékok során pedig szinte észrevétlenül belsővé váltak a közösen hozott szabályok és a közösségi normák. A játékok egy része nemcsak a gyerekek, hanem az egész család szórakozását, kikapcsolódását szolgálta, így a szülők nemcsak kísérőként jelentek meg, hanem a foglalkozásokban is aktívan részt tudtak venni. A közös játékok alatt átélt élmények pedig fontos visszacsatolást jelentettek a munkatársak számára a helyi közösség állapotáról, amely tapasztalatok beépültek az adott települési program tervezésébe.

A „Felzárkózó településeken” kialakított **Jelenlét** egy másik speciális és nélkülözhetetlen **fejlesztési eszköze a sport**. A közösségformáló programok részeként a sport úgy fejleszt, hogy közben a résztvevők jól érzik magukat.

A megvalósítás során a sportprogramok feladatainak **elválaszthatatlan része a szociális munka**, a munkatársak észreveszik, ha a gyerekeknek nincs rendes ruhája, vagy ha otthon történt változás, esetleg romlott az iskolai teljesítmény.

A Program első évében a mélyszegénységben élő gyerekek és a szüleik is olyan **speciális fejlesztéseket** és lehetőségeket kaptak, amely által ezen területen is **fel tudnak zárkózni** a többségi társadalom mellé, ezért a sport kiváló **társadalmi integrációs eszköz**. Sportolás közben **megszűnik az etnikai hovatartozás**

fontossága, **célt és sikerélményt ad** a gyerekeknek. Az első év során elsősorban a **labdarúgás került a középpontba**. Az MLSZ és a Belügyminisztérium jóvoltából közel minden bevont település **rekortán sportpályát kap**, melyek a labdarúgáson kívül kosárlabdázásra és kézilabdázásra is lehetőséget biztosítanak a helyiek számára.

A sporthoz hasonlóan a Jelenlét programok során a **zenélés is egy közösségi eszközként alkalmazott integrációs technika**, amely jelentős szerepet játszik a **hátrányos helyzetű gyermekek megszólításában és kognitív képességeinek fejlesztésében**.

A tapasztalatok alapján a zenélés élménye **közösségformáló erővel bír**, sikerélményt ad, és hasznos szabadidős elfoglaltságot nyújt a gyerekeknek. A közös zenélés által egy olyan **élő közösség alakul ki**, ahol a megtartó erőként az együtt zenélés öröme és a személyes kapcsolatok mélysége – zenei eszközökön keresztül – segíti a gyerekek és fiatalok **szocializációjukra visszavezethető problémáinak megoldását**. A zene és a zenei fejlesztések nagymértékben segítik a **szegénység átörökítésének megtörését**, hiszen a bevont gyerekek egy **folyamatos zenei élményben részesülnek**, az állandó figyelem és **sikerélmények** pedig **maradandó élményt adnak** számukra, amely megjelenik az otthoni környezetben is, így a lelkesedés a család minden tagját érinti. Az otthoni gyakorlással, a közös énekléssel és a barátokkal való együtt zenélések által a legkisebbek **bele tudnak nőni egy élő zenei kulturális környezetbe**.



Zalakomár – Közösségi program

2.2.8. Szociális munka, krízishelyzetek kezelése

Az állandó jelenléttel biztosított folyamatos **szociális munkát** a bevont településeken 1-3 fő szociális segítő munkatárs látja el, akik a program keretében kialakított szociális irodaként és közösségi térként is működő **Jelenlét Pontokon** dolgoznak, és onnan indulva végzik mindennapi munkájukat. A szociális munkások napi szinten működnek együtt a szociális intézményekkel.

A leszakadó falvakban élők helyzetét időnként tovább nehezítheti egy-egy váratlanul bekövetkező krízis, ami akkora terhet róhat a családokra, amely már külső beavatkozást tesz szükségessé. Ezen esetekben kerül felhasználásra a **minden helyszínen rendelkezésre álló krízisalap**, amely a válsághelyzet időszakában azonnal át tudja segíteni a családot, így elkerülhető, hogy további probléma- vagy adósságspirálba kerüljenek az egészségügyi, lakhatási, vagy mindennapi megélhetési gondok területén. A **településeken** a téli időszakban **nélkülözhetetlen nyílászárókra, tetőfelújításra, kályhára és tüzelő** beszerzésére fordítják a munkatársak a krízisekre fordítható összeget. A Jelenlét programok során az életveszélyes lakóépületek karbantartását és a viharok enyhítését **az építőipari szakemberek a családokkal közösen** végzik, így a tetőcsere, az aládúcolás, a beomlott falak és az ablakok mentése egy közös feladat volt, amelyben a rászoruló családok is szerepet vállaltak.

2.2.9. Közbiztonság javítása érdekében elvégzett feladatok

Bár a településeken eszközölt intézkedések többnyire gyerekfókuszúak, szükséges, hogy a közösség egésze is biztonságban érezze magát. Ennek érdekében a Program már az első évtől kezdve **hangsúlyt fektet a bűnmegelőzésre**, a Jelenlét programok munkatársai számára pedig rendszerszinten is rendelkezésre állnak bűnmegelőzési célú prevenciós foglalkozások, valamint az emberkereskedelem és prostitúció megelőzése érdekében a lányokra, nőkre irányuló felvilágosító, tanácsadó alkalmak és előadások. A biztonságérzet növelése érdekében a Programmal érintett települések többségén már **működnek kamerarendszerek**.

A bevont települések közel felén komoly problémát jelentenek a falkába verődő, a gyerekekre, lakosságra is veszélyes **kóbor ebek**.



Szakácsi kóbor kutya – Felelős állattartás program

Az állomány szinte kivétel nélkül ivaros, ezért a kóborkutya-utánpótlás folyamatos. A megoldás első lépéseként – kiegészítő forrásból – Tiszabőn kialakításra került egy ivartalanításra, állategészségügyi ellátásra alkalmas helyiség, továbbá beszerzésre kerültek az állatok befogásához nélkülözhetetlen eszközök, szállításra és elhelyezésre alkalmas gépjármű, utánfutó, boxok, kennelek, és az ivartalanítást, állategészségügyi tevékenységet ellátó állatorvosok is bevonásra kerültek.

2.3. A településcsoportok és a diagnózisalapú kérelmek működése

A településcsoportokban való működés lehetőséget ad egymás településének **megismerésére**, a különböző **megvalósító szervezetek közötti együttműködés kialakítására**, a munkatársak közti kapcsolatteremtésre, hiszen minden hónapban más-más településen találkoznak a résztvevők. Ezen alkalmak segítik a **tapasztalatcserét, tudásátadást**, a kipróbált, kialakult **jó gyakorlatok megosztását**, a közös gondolkodást, problémamegoldást, egy-egy témában a lehetséges megoldások közös tervezését, a dilemmák feloldását, egymás megerősítését.

A 67. Programba bevont településből **5, 6, illetve 7 településből** álló, összesen **11 településcsoport** került kialakításra, az alábbiak szerint. A településcsoportok munkáját az MMSz Modellprogramok településcsoport-vezetői teamek vezetéséért felelős **szakértőinek** irányításával a **településcsoport-vezetői team** kíséri, mely a megvalósító szervezetek képviselőiből, az MMSz Modellprogramok egy regionális vezetőjéből és regionális koordinátorából, a Belügyminisztérium Társadalmi Felzárkózásért Felelős Helyettes Államtitkárságának képviselőjéből és a miniszterelnöki biztos részéről kijelölt személyből áll. A fenti településcsoport-vezetői team irányítja az adott településcsoportba tartozó települések vonatkozásában a **Program helyi megvalósítását**, és ellátja az ehhez kapcsolódó folyamatkövetési és szakmai koordinációs feladatokat, és a megvalósító szervezetek kérelmei alapján **javaslatot tesz az MMSz Modellprogramok részére a diagnózisalapú támogatás felhasználására**.

A **diagnózisalapú támogatási kérelem** a települési szociális diagnózisok elkészültét és elfogadását követően a Program fizikai befejezéséig korlátlan alkalommal nyújtható be. A kérelmeket a csoportvezetői team a havi konzultációk alkalmával értékeli, mely során a kérelem helyi szükségletekkel és a diagnózissal való összhangját, valamint szakmai és pénzügyi megalapozottságát vizsgálja. A beérkezett kérelmek szakmai értékelése során a csoportvezetői team előnyben részesíti azokat az igényléseket,

- melyek az adott települést, illetve annak egy részét érintő – a krízisalapból nyújtott támogatással kezelhető egyéni, illetve családi krízishelyzettől eltérő – krízishelyzet csökkentésére irányulnak,
- melyek olyan intézkedések finanszírozására irányulnak, amelyek késedelmes foganatosítása esetén csak nagyobb anyagi, illetve egyéb ráfordítással lenne elérhető az elvárt eredmény, továbbá
- melyek olyan intézkedések finanszírozására irányulnak, amelyek a jövőben várhatóan más – uniós, illetve egyéb pályázati – forrásból nem finanszírozhatóak.

A településcsoport-vezetői team a kérelmek értékelését követően egyszerű szótöbbséggel dönt arról, hogy a kérelmet támogatásra javasolja-e. Szavazati joggal egy-egy településcsoport-vezetői teamben a településcsoport-vezetői team vezetéséért felelős szakértő, a megvalósító szervezetek egy, az adott szervezet által kijelölt képviselője, az MMSz Modellprogramok regionális vezetője, valamint az MMSz Modellprogramok regionális koordinátora rendelkezik.

A hatékony működést támogató információáramlást és közös gondolkodást, tapasztalatcserét és tudásátadást a településcsoportokon belüli és az egyes településcsoportok közötti rendszeres találkozások biztosítják.

- A településcsoport-vezetői team lehetőség szerint **havonta, de évente legalább 10 alkalommal személyesen vagy online formában konzultál**.
- A különböző településcsoportok településcsoport-vezetői teamje **havonta egy-két napos látogatásokat** tesz egymásnál, így megismerve a Program adott településen történő megvalósulását.
- Annak érdekében, hogy az MMSz Modellprogramok **Jelenlét-szakértői és regionális munkatársai** átfogóan megismerkedjenek a megvalósító szervezetek helyi szereplőivel, a települési tervekkel és megoldandó problémáikkal, **rendszeresen** meglátogatnak **egy-egy települést** a településcsoportokból.
- A Program folyamatos nyomon követése céljából a **településcsoport-vezetői teamek** és az összes települési program egy-egy képviselője legalább **negyedévente** egy alkalommal Budapesten, az MMSz székhelyén találkozik.
- Fentiek mellett az előrehaladásról való **konzultáció folyamatos**.

A településcsoport-vezetői teamek által támogatásra javasolt kérelmekről az MMSz Modellprogramok vezetője a településcsoportok működéséért felelős, a **településcsoport-vezetői teameket irányító, a gyermek- és ifjúsági fejlesztéséért és képzésekért és a társadalmi érzékenyítésért felelős Jelenlét-szakértőkből, a Program programmenedzseréből, valamint a szakmai és a pénzügyi vezetőjéből álló bizottság dönt.**



Sárkeresztúr – települési szakmai egyeztetés

3. A Jelenlét programok eredményességéről

A Jelenlét típusú szociális munka nehezen indikátorozható, hiszen kezdetben nincs stabil tudásunk a telepről. Elvárásunk annyi lehet csak, hogy a Jelenlét igyekezzon elérni a telep minden háztartását. Az elért háztartások száma egyfajta bemeneti indikátor lehet, de kimeneti indikátort a Jelenléthez nem lehet kapcsolni, legfeljebb annyiban, hogy ha a szociális munkásnak rendelkezésére állnak különféle eszközök, akkor azokat használja és erről a használatról adjon jelentést.

A Jelenlét kezdeti szerepe ugyanis nem más, mint egy pontos szociális (és esetleg gazdasági, környezeti) diagnózis felállítása az adott telepre vonatkozóan, illetve ezzel együtt a bizalomépítés. Már a diagnózis felállítása során lehet, és minden bizonnyal kell is pl. családsegítést végezni, jogi tanácsadást adni, adósságkezelési megoldásokat keresni, de hogy pontosan milyen eszközmixre van szükség a telep segítése érdekében, azt csak a diagnózis felállítása után tudjuk megmondani. És **ha megvan a diagnózis, akkor az abból következő cselekvési terv már indikátorozható.** A meginduló fejlesztéseket célszerű a Jelenlétre alapozni, vagyis azt a stabil bázist, ahonnan az egész folyamat indult, nem célszerű felszámolni, meg kell őrizni azt az intim bizalmi viszonyt és légkört, amire alapozva a telep emberek el tudják fogadni és adott esetben értelmezni tudják a kialakított szolgáltatásokat.

A Jelenlét típusú programoknál az eredmény jelentését tehát az egyes szakaszokban különbözőképpen kell definiálni, hiszen egy ilyen irányú „elindulás” eredményei a kezdeti időkben nyilván más mérőszámokkal mérhetők. **A gyerekek köszönése, vagy egy zsebkendőhasználat, esetleg egy lábtörlés semmiféle szervezet felé nem bemutatható indikátor,** ám a szociális munka eszközszerének mégis szerves része. A kezdeti diagnózisok és az erre adott válaszok igenis eredményként könyvelendők el. Az indikátorok így beállítás nélkül kell, hogy létrejöjjenek, és a létrejöttük megvalósulása egyben az eredmény is.

Ahogy említettük, **kezdetben** mindenképpen eredményként kell tekinteni az adott telep vonatkozásában felállított szociális diagnózisra és a programok elindulására, hiszen azok olyan szolgáltatásokat, infrastruktúrát, szakembereket tesznek közvetlenül elérhetővé, amelyek korábban nem, vagy csak igen nehézkesen voltak hozzáférhetőek a lakosság számára.

A **program későbbi szakaszaiban** cselekvési terv állítható fel, mely rögzíti az újonnan beindítandó szolgáltatások körét, azok elindításának tervezett időpontját, így az eredményesség mérésének egyik aspektusa lehet a tervben foglaltak teljesülésének vizsgálata.

A létrehozott szolgáltatások – tanoda, információs pont, közösségi szolgáltató tér, szociális iroda stb. – **működtetéséhez létszám-indikátorok rendelkezhetők,** így az igénybevétel alapján visszajelzést kapunk arról, hogy a szolgáltatások mekkora körét éri el a telep lakosságnak. Az említett szolgáltatások célcsoportjai körében **bemeneti mérések végezhetők, majd bizonyos idő elteltével kimeneti méréseket is lehet eszközölni,** amiknek köszönhetően nyomon követhetők a változások (napi működési gyakorlat szerint például a Biztos Kezdet Gyerekházakban és a tanodák esetében).

Hosszabb távon érdemes megvizsgálni a telepeken élők oktatási, képzettségi, lakhatási, foglalkoztatottsági mutatóinak alakulását, ezek az adatsorok konkrétan jelezhetik a programok pozitív hatásait, és nem utolsósorban a jövőben szükséges fejlesztéseket.

Jelenlét Pontok felállításánál nem szabad szem elől veszíteni a korábban meglévő, helybe vitt szolgáltatások kibővítését, legyen szó akár a tevékenységek részben, vagy egészében történő normatív, pályázati, vagy önkormányzati, stb...finanszírozás segítségével. Mindezen feladatok csak komplex segítségnyújtással



tással valósulhatnak meg, együtt kell végiggondolni a lakhatást, foglalkoztatást, egészségügyi-mentális állapotot, a beilleszkedési vágyat, képességeket...

A Jelenlét Pontok - szerteágazó szakmaiságából adódóan - hosszú távú fenntarthatósága költséges műfaj. Tapasztalataink szerint nem lehet alacsonyabb ráfordítással megoldani a telepi lét jobbítását, felszámolását, az itt élők integrációját.

Dolgunk van. Küldetésünk. Elhívásunk.

Ha bemész, és mered látni a valóságot, megérint.

... Nem tudsz mást tenni, vagy elszöksz, vagy ott ragadsz. Ha elszöksz, érthető. Ha maradsz, bevállalsz, mert a telep behúz, ha jól dolgozol. S ez így van rendjén! Sok szépséget is meg fogsz tapasztalni, s megtanulsz új utakon járni, közlekedni a sorok, sorsok, kalyibák között, s valamely pislákoló fényt tudsz vinni.

Nem kell csodát tenned, s nem kell varázsolnod sem, egyszerűen csak ott, köztük jelen lenni. A telep kidob, ha nem vagy jó, s befogad, ha megálltad helyed! Az, hogy jól tudj lenni a telepen, nem a pénzen múlik, hisz kicsiből, adományokból is lehet építkezni. A jó szó, simogatás nagyobb erő a pénznél!

Nem vagy egyedül. Vannak még olyan bátrak, mint te, akik ott maradnak!



MELLÉKLETEK



Ellátott nyilvántartási száma:.....

GONDOZÁSI TERV

a gondozási terv elválaszthatatlan részét képezik az állapotfelmérő lapok

Az ellátott célja:

A természetes támogatók/hozzátartozók személyes célja

A cél megvalósulását akadályozó probléma, gátló tényezők

Megállapodás az adott gondozási időszakra:

A személyes célok érdekében:

Közösségi gondozók által vállalt készségfejlesztés és tevékenység ütemezése:

A kliens által vállalt feladatok:

A hozzátartozók/ természetes támogatók által vállalt feladatok:

Multidiszciplináris teamben bevonandó szolgáltatások:

A gondozási terv, személyes célok áttekintésének , értékelésének időpontja:

Ellátott aláírása:	
Természetes támogató/ hozzátartozó aláírása	
Közösségi gondozó:	
Közösségi koordinátor:	
Gondnok:	
Dátum:	



ÁLLAPOTFELMÉRÉS

Személyi adatok:

Név:

.....

Szül. idő:

.....

Lakcím:

.....

Szociális anamnézis:

Családi állapota (házas, özvegy, egyedülálló):

.....

Iskolai végzettség:

.....

Foglalkozás:

.....

Van-e munkahelye:

.....

Jövedelmi viszonyai:

.....

Általános állapot:

Testsúly, testmagasság:

.....

.....

Rendszeresen szedett gyógyszerek:

.....

Előzmények, korábbi megbetegedések, kórházi kezelés:

.....

.....

.....

Milyen szenvedélybetegséggel érintett (alkohol, dohányzás, kávé, drog, játékszenvedély, társfüggőség stb.) ?

.....

.....

.....

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

Mit gondol a probléma kiváltó okának?

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

Mióta él vele, milyen gyakran, mekkora mennyiségben?

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

Milyen panaszai vannak, megvonási tünetek jelentkeznek-e?

(alvászavar, feszültség, ingerlékenység, rossz közérzet, lehangoltság, kézremegés, szívdobogás, verejtékezés, hányinger, hányás, hasmenés, étvágytalanság, fogyás stb.)

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

Korábban próbálta-e már abbahagyni szenvedélyét – ha igen hogyan, milyen segítséggel?

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

A családban fordult-e elő szenvedélybeteg, pszichés probléma, ha igen, akkor részletezze!

.....

.....

.....

.....

Munkahelyén adódott-e problémája függőségéből?

.....

.....

.....

Jogosítványa van-e, vezetés közben volt-e már gondja függősége miatt?

.....

.....

.....

Családja hogyan viszonyul jelenlegi állapotához?

.....

.....

.....

Állapota szerinti BNO kód besorolása:

.....

Orvos konzultáns javaslata:

.....

.....

.....

aláírás:

Dr. Minta Éva
orvos konzultáns



HAVI BESZÁMOLÓ

Havi előrehaladás:

1. Milyen konkrét fontosabb események (programok, rendezvények, beszélgetések stb.) történtek a hónap alatt? Hányan vettek részt az események/rendezvények megszervezésében?

--

2. Hány személlyel/családdal vetted fel a kapcsolatot a hónapban?

3. Mennyien vették igénybe a higiénés blokkot a hónapban?

Mosógép használók	Higiénés részleg használat
fő	fő

4. Megvalósult programok a Jelenlét Ponton:

Program neve	Résztevők	Alkalmak száma	Új résztvevők

5. Hogyan látod a településen lévő, az általad a beszámoló időszakában fókuszban tartott közösség, hátrányos helyzetű gyermekek, családok, helyzetét? Volt-e változás az előző beszámolóhoz képest?

6. A program indulása óta milyen változások történtek a közösségben? (településen, településrészen, közösségben változások)

7. Kialakítottatok-e olyan új együttműködésekkel más intézményekkel, szervezetekkel, szakemberekkel, döntéshozókkal, helyi kulcsemberekkel, amelyek a későbbi munkátokat is segíthetik? Milyen mértékben vonódtak bele a munkátokba?

8. Mely célokat sikerült elérni a hónap során?

Cél leírása	Megvalósulás értékelése	A tevékenység eredménye	További szükséges lépések

9. Milyen egyéb előrehaladás történt a hónapban?

10. Volt valami olyan előre nem látott nehézség, amely jelentősen befolyásolta a projekt megvalósítását?
Hogyha igen, akkor kérjük, részletezd, hogy hogyan hatott a projekt kivitelezésére és milyen megoldás született? Volt-e a hónap során egyéb felmerült nehézség?

11. A nehézségekkel kapcsolatban született megoldások/ megoldási javaslatok

12. Önfejlesztés: Milyen hasznos információkat szerezte a hónap során, például képzés, tudásátadás, olvasás, tapasztalat formájában?

Kelt:20.....

Szociális munkás:



EGYÉNI FEJLESZTÉSI TERV

Személyes adatok:

Név:	TAJ szám:
Születési név:	Adóazonosító jel:
Anyja neve:	Szem. ig. száma:
Születési hely és idő:	Lakcím:
Telefonszáma:	E-mail címe:
Állampolgársága:	Családi állapot:

Családtagok:

Név:	Születési idő:

Törvényes képviselő:

Név:	TAJ szám:
Születési hely és idő:	Adóazonosító jel:
Lakcím:	Szem. ig. száma:
Telefonszáma:	E-mail címe:
Intézményi kapcsolat (név, ügyintéző) :	Intézményi telefonszám:

Képesítés:

Iskolai végzettsége:	Szakképzettsége, képesítése:
Egyéb tanfolyamok:	Jogosítvány(ok) fajtája:

Munkaerőpiaci státusz – Aktív foglalkoztatott

Foglalkozás	Heti óraszám
1. Munkahely:	2. Munkahely:
Beosztás:	Egyéb:

Munkaerőpiaci státusz – Inaktív foglalkoztatott

Inaktív státusz oka: (Gyes, Gyed, Gyet, tanuló, hallgató, rokkant nyugdíjas)
Inaktív státusz okán kapott ellátás:

Munkaerőpiaci státusz – Álláskereső

Tartósan álláskereső:	Álláskereső státuszba lépés időpontja:
Korábbi munkahelyek:	Korábbi beosztások, feladatkörök:
Érzékeny csoportba tartozik-e (kisebbség, migráns, nő, fogyatékos):	A munkáltatónál a munkavállaló által folytatható tevékenységek, betölthető munkakörök:
Pályaterv, képzési szándék:	Foglalkoztatást nehezítő körülmények:

Probléma meghatározása:

Probléma meghatározása az igénybe vevő szerint:

Probléma meghatározása a segítő szerint:

Probléma meghatározása közösen:

Cselekvési terv:

Elérendő célok:

Segítő folyamat elemeinek meghatározása és a segítségnyújtás formái:

Segítő szolgáltatások, támogatások szükségessége:

munkaerőpiaci információ nyújtása:		életvezetési tanácsadás:	
munkatanácsadás:		jogsegélyszolgálat:	
pályatanácsadás:		családgondozás:	
rehabilitációs tanácsadás:		szociális ügyintézés:	
pszichológiai tanácsadás:			

Ütemezés				
Célok meghatározása: Szolgáltatás, haladás, fejlesztés	Várható eredmény	Megtett lépések	Elért eredmények	Időpont, aláírás

Szolgáltatást igénybe vevő
.....

Munkatárs

....., 20... ..

PH



ELLÁTOTTI NYILVÁNTARTÁS

az 1993. évi III. törvény 20. §-a alapján

Nyilvántartási szám:

Név:

Születési név:

Anyja neve:

Születési helye, idő:

Lakóhely:

Tartózkodási hely:

Telefonszám:

Állampolgárság:

Egyéb jogállás:

Cselekvőképesség mértéke:

Társadalombiztosítási Azonosító Jel (TAJ):

Törvényes képviselő

neve:

születési neve:

lakóhelye, telefon:

Más hozzátartozó

neve:

születési neve:

lakóhelye, telefon:

Kérelem beadásának időpontja:

Az ellátás megkezdésének dátuma:

Soron kívüli ellátásra vonatkozó igény:

BNO besorolhatóság:

A jogosultsági feltételekre és azokban bekövetkezett változásokra vonatkozó adatok:

Az ellátás megszűnésének időpontja, módja:

Megjegyzés:



FOGLALKOZTATÁSI EGYÜTTMŰKÖDÉSI MEGÁLLAPODÁS

amely létrejött a Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület munkatársa (név), mint *Foglalkoztatási szolgáltatást nyújtó* valamint,

Név:

Születési név:

Állandó lakhely:

Tartózkodási hely:

Születési hely, idő:

Anyja neve:

mint *Foglalkoztatási szolgáltatást igénybe vevő* között, a következő tartalommal:

A *Foglalkoztatási szolgáltatást nyújtó* vállalja, hogy:

1. A rendelkezésére álló ismeretek és kapcsolati háló segítségével a legjobb tudása szerinti terv kidolgozásával igyekszik segítséget nyújtani.
2. Eljárásában semlegesen viselkedik, azaz nem képvisel egyetlen hatóságot sem.
3. A tudomására jutó bizalmas információkat csak a szolgáltatást igénylő hozzájárulásával adja tovább harmadik fél részére.
4. A kísérés során az önsegítést erősíti.
5. Szolgáltatását az igénylő felé ingyen végzi.

A szolgáltatás igénybevétele, a kíséresi folyamat, határozott idejű; a bejelentkezéstől – ezen megállapodás dátumától - 2020. december 31-ig tart.

A szolgáltatás igénybevételének lehetséges megszűnési módjai:

A szolgáltatást igénybe vevő tudomásul veszi, hogy a jelen megállapodással igénybe vett szolgáltatás külön intézkedés nélkül megszűnik az alábbi esetekben:

1. a szolgáltatást nyújtó jogutód nélküli megszűnésével,
2. a jelen megállapodásban meghatározott időtartam lejártával,
3. a fejlesztési cél teljesülésével,
4. a szolgáltatást igénybe vevő halálával.

Szolgáltatást igénybe vevő:

1. Kijelenti, hogy önkéntesen fordult a Máltai Szeretetszolgálat munkatársához segítségért.
2. Elfogadja, hogy a Programtól anyagi jellegű segítséget nem kaphat.
3. Legjobb tudása szerint együttműködik a projekt munkatársával helyzetét javító terv kidolgozásában, megvalósításában végig a kísérési folyamat során.
4. Rendszeresen lehetőséget ad a munkatársnak kapcsolattartásra; előre egyeztetett időpontokban személyes találkozón megjelenik az ügyfélszolgálati irodában.
5. Helyzetével kapcsolatban szükség esetén a szolgáltatótól/szolgáltatóktól, hatóságoktól beszerzi a szükséges igazolásokat, ezekben az ügyintézkedésekben a program munkatársától segítségnyújtásban részesül.
6. Betartja a cselekvési tervben foglalt vállalásait.
7. Bejelenti segítőjének azokat a helyzetében bekövetkezett változásokat, amelyek hatással lehetnek az együtt kidolgozott tervre.
8. Tudomásul veszi, hogy személyes adatait a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvényben írtaknak megfelelően szolgáltatást nyújtó nyilvántartsa és kezelje. Mivel a projekt Európa Unió támogatású (projektazonosító:), ezért a projekt megvalósításának számszerűsíthető eredményeinek teljesítéséhez a szolgáltatást nyújtónak is adatszolgáltatási kötelezettsége van.

A szolgáltatást igénybe vevő tudomásul veszi, hogy a szolgáltatást nyújtó a szolgáltatást megszünteti:

1. a szolgáltatást igénybe vevő a jogviszony megszüntetésére vonatkozó bejelentése alapján megállapított időpontban, illetve
2. ha a szolgáltatást igénybe vevő a szolgáltatást nyújtóval való együttműködést megtagadja, visszautasítja.

Jelen megállapodás módosítására a szolgáltatást nyújtó és a szolgáltatást igénybe vevő közös megegyezése alapján kerülhet sor.

A megállapodást aláíró felek kijelentik, hogy vitás kérdéseiket elsődlegesen a projekt vezetőivel tárgyalás útján kívánják rendezni. Jelen megállapodásban nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv, továbbá a szociális szolgáltatásokra vonatkozó mindenkor jogi szabályozás az irányadóak.

A megállapodást kötő felek azt, mint akaratukkal mindenben megegyezőt elolvasás után jóváhagyólag írják alá.

.....

Szolgáltatást igénybe vevő

.....

Munkatárs

PH

....., 20.....



FOGLALKOZTATÁS MÉRÉSE

Név:

Milyen tevékenységet végez szívesen szabadidejében?

Mi az, amivel szívesen foglalkozna, de jelenleg nincs lehetősége?

Hogyan tölti szívesen a szabadidejét?

inkább egyedül

inkább másokkal

mindkettő

Szívesen venné, ha felolvasnának önnek?

egyéni

közösségben

Milyen jellegű műveket hallgatna?

vers

novella

kisregény, regény folytatása

egyéb:

Milyen videofilmek vetítését igényelné? Kérjük nevezzen meg néhányat!

Ismer-e olyan társasjátékot, amelyekkel szívesen játszana?

Részt venne-e közös tornán?

igen / nem

Igényelné-e közös séták szervezését?

igen / nem

Alkalmanként igényelné-e közös sütés-főzés megszervezését?

igen / nem

Szívesen közreműködne a dalkörben?

igen / nem

Kézimunka körben tevékenykedne-e?

igen / nem

Érdekl-e rajzolás, festés és más kreatív tevékenységek?

nem érdekl

alkalmanként (irányítás mellett)

igen, önállóan, saját szórakoztatásra is

Rádiót hallgat-e?

nem

alkalmanként

rendszeresen

Rádióhallgatási, TV nézési szokásai:

szелеktálás nélkül mindent meghallgat / néz

tájékozódik, a műsorok közül választ

általában a szórakoztató műsorokat kedveli

a prózai műsorokat kedveli

a híreket rendszeresen figyeli

többféle műsor is érdekli

Magnó, hanglemez:

nem hallgatja

csak komolyzene

nóta, operett hallgatása alkalmanként

kedvenc időtöltése a zenehallgatás

Igényelné-e zenés, szórakoztató rendezvények megszervezését?

igen / nem

Milyen ötletei vannak egyéb közösségi programok megszervezéséhez?

Részt vesz-e munkavégzési célú, terápiás célú, képességfejlesztő célú foglalkoztatásokon?

igen / nem



HETI TERV

13. Milyen konkrét fontosabb események vannak betervezve a hétre? (délelőtti alapesély, délutáni fejlesztő, közösségi programok) Ki szervezi? Hány főre van tervezve? Hogyan fogják meghívni a családokat, gyerekeket, a helyi közösség tagjait?

Programelem	Szervező	Hány főt várnak	Invitáció módja	Egyéb

14. Hány személlyel/családdal veszed fel a kapcsolatot a héten (családlátogatás, egyéni esetkezelés)?

Tervezett családlátogatások száma	Tervezett egyéni fejlesztések száma

15. Tervezel-e kapcsolatot kialakítani, tárgyalni a héten más intézményekkel, szervezetekkel, szakemberekkel, döntéshozókkal, helyi kulcsemberekkel, amelyek a későbbi munkátokat is segíthetik? Milyen mértékben szeretnéd bevonni őket a munkába?

16. Önfejlesztés: Tervezel-e konferenciára, képzésre menni a héten önfejlesztés céljából?

17. Heti munka, és program beosztás

	Délelőtt	Délután
Hétfő		
Kedd		
Szerda		
Csütörtök		
Péntek		
Szombat		
Vasárnap		

Kelt:20.....

Szociális munkás:

HIGIÉNÉS BLOKK/MOSÁS

Helyszín: _____

Időszak: _____

Dátum	Kezdés	Vége	Mosás	Adag (kg)	Egyéb higi	Név	Elérhetőség	Aláírás

HAVI JÁTSZÓBUSZ - MENETREND

[illegible]



JELENLÉTI ÍV

A program neve:

A program időpontja:

A program helyszíne:

	NÉV	TELEPÜLÉS	KOR	ALÁÍRÁS
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				



„KÉPALKOTÓ LAP”

A kliens neve:

A megjelenés módja:

Kapcsolatteremtés, kapcsolattartás, kommunikáció jellemzői:

A konzultációval kapcsolatos hozzáállás, a motiváció és együttműködés készségei:

Életút, családi kapcsolatok, egyéb kapcsolati háló:

Megkezdett, ill. befejezett iskolai tanulmányok, pályaválasztás, érdeklődési körök, iskolai végzettségek, foglalkozások:

Szabadidős tevékenységek (hobbik, tehetségek, érdeklődések):

Társas kapcsolatok:

Jelenlegi lakhatási körülmények:

Munkaerőpiaci helyzete:

Más szociális intézményekkel való kapcsolata:

Egészségi állapota, betegségei:



MEGÁLLAPODÁS

Mely létrejött egyrészről a **Magyar Máltai Szeretetszolgálat**, mint ellátást nyújtó szolgáltató (továbbiakban **Szolgáltató**), képviseli **Minta Katalin** közösségi koordinátor, másrészről

neve:

lakcíme:

anyja neve:

születési helye, időpontja:

mint szolgáltatást igénybe vevő, valamint a szolgáltatást igénybe vevő törvényes képviselője:

neve:

értesítési címe:

között, a mai napon az alábbi tartalommal.

Felek megállapodnak abban, hogy szolgáltatást igénybe vevő számon nyilvántartásba vett kérelme alapján a Szolgáltató térítésmentes szociális szolgáltatást nyújt az alábbi feltételekkel:

1.1. Az ellátás igénybevételének kezdete:

1.2. Az ellátás időtartama: határozatlan / határozott

1.3. A szociális szolgáltatás formája: Szoc. tv 65/A. § közösségi ellátás szenvedélybetegek részére

A szolgáltatás tartalma:

Problémaelemzés, problémamegoldás:

a személyes célok meghatározásának segítése,

a változtatásra motiváló tényezők feltárása,

problémamegoldó beszélgetések,

a szerhasználat, illetve függés járulékos ártalmainak, káros következményeinek csökkentése,

azonnali tanácsadás és segítségnyújtás a szolgáltatást csak eseti jelleggel igénybe vevők részére.

Készségfejlesztés:

életvitellel kapcsolatos tréningek szervezése vagy közvetítése,

az önellátásra való képesség javítása és fenntartása.

Pszicho-szociális rehabilitáció:

a munkához való hozzájutás segítése,

a szabadidő szervezett eltöltésének segítése,

szabadidős, önszervező csoportok, támogató hálózatok szerveződésének segítése,

tanácsadás, információnyújtás az egészségügyi, szociális, gyermekvédelmi ellátások és szolgáltatások, valamint a foglalkoztatási, oktatási, lakhatási lehetőségek igénybevétele érdekében.

Szolgáltató a folyamatos elérhetőséget, kapcsolattartást az alábbi módokon biztosítja:

Közösségi szolgálat telefonszáma hétköznapokon, munkaidőben: 06-29 /

Gondozói fogadóóra helyszíne:

időpontja:

Szolgáltató vállalja, hogy a szolgáltatásokat munkatársai az ellátást igénybe vevő otthonában, illetve lakókörnyezetében személyesen biztosítják vagy közvetítéssel, szervezéssel, tanácsadással segítik hozzájutást.

1.7. Szolgáltatást Igénybe vevő/Törvényes képviselője nyilatkozik, hogy a közösségi szolgáltatások tartalmáról, módjáról, köréről, az ellátotti jogok és a panaszjog gyakorlására vonatkozó szabályokról tájékoztatást, ezzel kapcsolatos valamennyi kérdésére választ kapott.

2. Adatkezeléssel, tájékoztatással, titoktartással kapcsolatos szabályok

2.1. Szolgáltatást **Igénybe vevő/Törvényes képviselője** nyilatkozik, hogy tudomásul veszi a Szolgáltató Szoc. Tv. 20.§ szerinti nyilvántartási és egyéb jogszabályokban meghatározott szakmai dokumentációs kötelezettségét, adatainak kezeléséhez hozzájárul.

2.2. Szolgáltatást **igénybe vevőt** a részére biztosított közösségi gondozással kapcsolatosan is megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem.

Tájékoztatással, együttműködéssel kapcsolatos rendelkezések

Szolgáltatást **Igénybe vevő/Törvényes képviselője** együttműködő, tájékoztatandó családtagként, hozzátartozóként az alábbi személyeket jelöli meg:

Név:

Lakóhely/elérhetőség:

Telefonszám:

4. A szolgáltatás megszűnése, megszüntetése

4.1. Szolgáltatást Igénybe vevő/Törvényes képviselője tudomásul veszi, hogy a jelen megállapodással igénybe vett szolgáltatás külön intézkedés nélkül megszűnik az alábbi esetekben:

a Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével,

a Szolgáltató, illetve a normatív finanszírozási rendszer megszűnésével,

jelen megállapodásban meghatározott időtartam lejártával,

szolgáltatást igénybe vevő halálával.

4.2. Ellátást Igénybe vevő/Törvényes képviselője tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató a szolgáltatást

megszünteti

a szolgáltatást igénybe vevő, illetve törvényes képviselőjének a jogviszony megszüntetésére vonatkozó bejelentése alapján megállapított időpontban,

ha a szolgáltatást igénybe vevő a Szolgáltatóval való együttműködést megtagadja, lehetetlenné teszi, visszautasítja.

5. Panaszkezelés

Ha a szolgáltatást igénybe vevő a részére nyújtott szolgáltatással kapcsolatban hiányosságot észlel, panasszal fordulhat az ellátás vezetőjéhez. Ha panaszára az ellátás vezetőjétől nem kap számára elfogadható választ, 15 napon belül írásban a Szolgáltató képviselőjéhez fordulhat. Ha a panaszt ezt követően sem sikerül tisztázni, Ellátott közösségi ellátás működési területe szerint illetékes önkormányzat jegyzőjéhez fordulhat vagy/és panaszai kivizsgálásában az ellátottjogi képviselő segítheti.

A terület ellátottjogi képviselője:

Minta Erzsébet

06-20 / 555 5555

minta.erszebet@gmail.com

Jelen megállapodás módosítására a Szolgáltató és a szolgáltatást Igénybe vevő/Törvényes képviselője közös megegyezése alapján kerülhet sor.

A megállapodást aláíró felek kijelentik, hogy vitás kérdéseiket elsődlegesen tárgyalás útján kívánják megrendezni.

Jelen megállapodásban nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv, továbbá a szociális szolgáltatásokra vonatkozó mindenkorin jogszabályok az irányadók.

A megállapodás aláírásával egyidőben nyilatkozom, hogy más szolgáltatónál, intézménynél alapszolgáltatást igénybe veszek:

igen(mint,)(hol),

..... (mióta)

nem.⁶

....., 20.....

.....

ellátást igénybe vevő / törvényes képviselő közösségi koordinátor

PH

⁶ Nem kell nyilatkozni a népkonyha, a családsegítés, az utcai szociális munka, a nappali melegedő, a falugondnoki és tanyagondnoki szolgáltatás, valamint a szenvedélybetegek részére nyújtott alacsonyküszöbű ellátás igénybevételéről.



MENTÁLIS ÁLLAPOT FELMÉRÉSE

Név:

Kedélyállapot	Tájékozódás	Kommunikáció	Kapcsolattartási készség
○ nyugodt ○ szorong ○ agresszív ○ depressziós ○ szuicid kísérlete volt-e? - igen / nem	○ tökéletes ○ térben ○ időben ○ személyre ○ bizonytalan ○ zavart ○ térben ○ időben ○ személyre ○ teljesen tájékozatlan	○ megtartott tiszta ○ bizonyos fokú beszűkülés a megértést illetően ○ egyszerű verbális információkat megért ○ egyszerű verbális információkat ad ○ szükségleteit pontosan közli ○ verbális információkat nem érti meg ○ mimikai, gesztikulációs közléseket felfogja ○ kevés közlő képessége még van ○ nincs kapcsolat	○ könnyen teremt kapcsolatot ○ nehezen oldódó ○ értelmes, de nem szívesen társalog ○ jó társalkodó partner ○ kontaktus nem teremthető

Megjegyzés:

.....

Dátum:

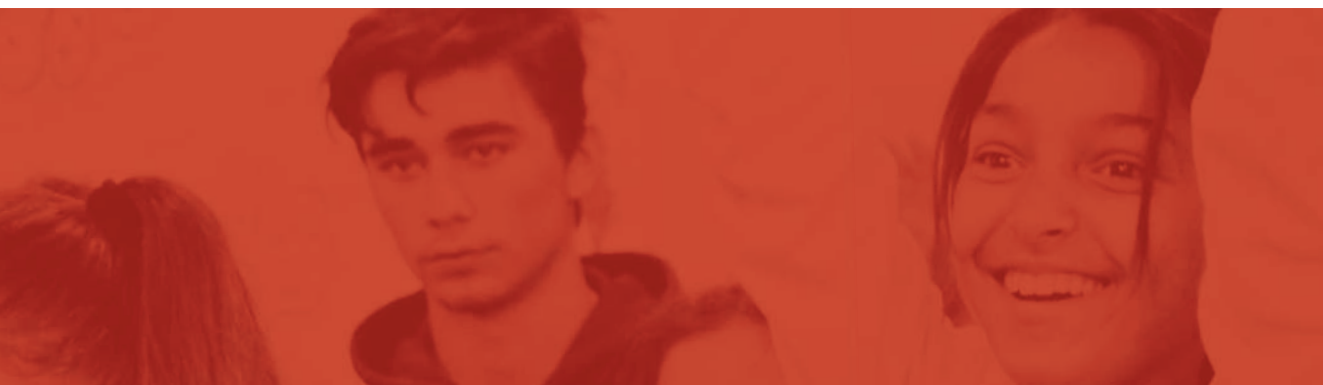
aláírás

JELENLÉT PONT FORGALMI NAPLÓ

Helyszín:
 Időszak:

Időpont/Időtartam	Tanácsadás típusa	Ügyfél neve	Probléma megnevezése	Tevékenység megnevezése	Tanácsadó neve/ aláírása

Dátum:



MAGYAR MÁLTAI SZERETETSZOLGÁLAT