



**AZ ELŐTERJESZTÉS SORSZÁMA: 43.
MELLÉKLET: 3 db**

TÁRGY: Beszámoló a Szekszárd és Környéke Alapellátási és Szakosított Ellátási Társulás működésének 2015. évi tapasztalatairól

ELŐTERJESZTÉS

SZÁLKA KÖZSÉG ÖNKORMÁNYZATA KÉPVISELŐ-TESTÜLETÉNEK

2016. május 25-i RENDES ülésére

ELŐTERJESZTŐ:

Pálfi János polgármester

AZ ELŐTERJESZTÉST KÉSZÍTETTE:

**Tolácsi Zsuzsanna intézményvezető-helyettes
(Papp Győző intézményvezető)
Pál József igazgatóságvezető**

ELŐADÓ:

Pálfi János polgármester

TÖRVÉNYESSÉGI VÉLEMÉNYEZÉSRE BEMUTATVA:

Terjedelem: 1 + 3 oldal

Tisztelt Képviselő-testület!

Mellékelten beterjesztem a Szekszárd és Környéke Alapellátási és Szakosított Ellátási Társulás fenntartásában lévő Humánszolgáltató Központ igazgatója által készített beszámolót a Társulás működésének 2015. évi tapasztalatairól, továbbá Szekszárd Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatalának Gazdasági Igazgatósága által készített pénzügyi beszámolót.

Kérem a Tisztelt Képviselő-testületet az előterjesztés megtárgyalására és a határozati javaslat elfogadására.

Szekszárd, 2016. május 19.

**Pálfi János
polgármester**

Határozati javaslat

Szálka Község Önkormányzatának Képviselő-testülete Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény 93. § 14. pontja alapján a Szekszárd és Környéke Alapellátási és Szakosított Ellátási Társulás működésének 2015. évi tapasztalatairól szóló beszámolót, valamint a társulás szakmai és pénzügyi beszámolóját elfogadja.

Határidő: 2016. május 25.

Felelős: Pálfi János polgármester

Beszámoló a Szekszárdi Humánszolgáltató Központ és a „Szekszárd és Környéke Alapellátási- és Szakosított Ellátási Társulás” működésének 2015. évi tapasztalatairól

A **Szekszárdi Humánszolgáltató Központ** integrált intézményként működik, fenntartója a **Szekszárd és Környéke Alapellátási- és Szakosított Ellátási Társulás** (továbbiakban **Társulás**). Feladata a szociális-, és gyermekjóléti alapellátás személyes szolgáltatások körének működtetése, és a kötelező átmeneti elhelyezés feladatainak ellátása Szekszárd város, és a társult települések közigazgatási területén. A Társulás irányító szerve a Társulási Tanács. Az intézményi beszámolót, mely azonos a jelen beszámolóval a társulás SZMSZ-ének megfelelően az elnök előterjesztésében a Társulási Tanács fogadja el. Intézményünk minden társult település önkormányzati testülete előtt az adott településre vonatkozó beszámolót ismertette és elfogadta.

Az intézmény a következő egységekből áll:

- Családsegítő Központ,
- Pszichiátriai betegek Közösségi Ellátó Szolgálat,
- Gyermekjóléti Központ,
- Családok Átmeneti Otthona,
- Hajléktalansegítő Szolgálat (nappali melegedő és népkonyha, utcai gondozó szolgálat, hajléktalanok átmeneti szállása és éjjeli menedékhelye).

A részintézmények tevékenységét az intézmény igazgatója koordinálja, vezető testülete a részegységek szakmai vezetői, és az igazgató által alkotott vezetői team. Az intézmény önálló jogi személy, részben önálló gazdálkodó, gazdálkodással kapcsolatos feladatait Szekszárd Megyei Jogú Város Gazdasági Közoktatási és Informatikai Igazgatósága (továbbiakban Gazdasági Igazgatóság) látja el.

Az intézményi társulás 2015-ben 11 település területén nyújtott szociális- és gyermekjóléti szolgáltatásokat. A családsegítés, és a gyermekjóléti szolgáltatás Szekszárd, Szálka, Decs, Ócsény, Harc, Zomba, Felsőhána, Kéty, Murga, Szedres és Bátaszék településeken működött a társulás keretein belül.

Az utcai szociális munka szolgáltatás Szekszárdot, Szálkát, Decset, Ócsényt, Harcot, Zombát, Felsőhána, Kétyet, Murgát, és Bátaszéket fedte le.

A gyermekjóléti alapellátást a Humánszolgáltató Központ Gyermekjóléti Központja, valamint Családok Átmeneti Otthona, a családsegítést a Közösségi Pszichiátriai Munkacsoport, és a Családsegítő Központ látta el.

Az utcai szociális munka szolgáltatással kapcsolatos tevékenységet a Hajléktalansegítő Szolgálat végezte.

A szolgáltatások működésének, fenntartásának költségeit Szekszárd Megyei Jogú Város Önkormányzatának költségvetési rendelete tartalmazza. A működés alapjául szolgáló

normatívák egy részét Szekszárd Megyei Jogú Város Önkormányzata közvetlenül hívja le, a kiegészítő normatívákat pedig a Kistérségi Társulás igényli, és bocsátja a szolgáltató szervezet rendelkezésére. Az intézményi társulás a Társulási Tanács (T.T.) által elfogadott 2015. éves költségvetési bevétel főösszege 175 millió-Ft volt. Ez az összeg nagyságrendileg megfelel a Társulás több éves költségvetési átlagának. Arányait tekintve a központi állami feladatfinanszírozás és a Társult Települések saját erőből történő hozzájárulása az intézmény fenntartásához évek óta változatlan : 23 % saját erő .

A társult települések hozzájárulás nélkül vették igénybe a Családok Átmeneti Otthona, a Hajléktalansegítő Szolgálat , a Közösségi Pszichiátriai Szolgálat szolgáltatásait, melynek finansziális alapját Szekszárd Megyei Jogú Város saját forrásaiból kiegészített állami normatív támogatások adják.

Személyi- és tárgyi feltételek

Az intézmény 48 főnyi főállású munkatársi állománnyal dolgozott, ebből 1 fő 30 órában, a többiek pedig heti 40 órában látják el feladatukat. 2015-évből lehetővé vált 1 fő főállású pszichológus alkalmazása, így heti negyven órában látjuk el a pszichológiai tanácsadás feladatait. A társult településeken családsegítésben 3 fő , gyermekjóléti szolgáltatásban 3 fő családgondozó dolgozott. A tavalyi évben rendelkezésre álló munkatársi létszám elégséges volt a feladatok ellátásához, bár belső átszervezésekkel tudott csak megfelelni a követelményeknek. Megbízási jogviszonyban állt rendelkezésre jogszabályok által előírt tanácsadási feladatok ellátására 1 fő jogász, 1 fő fejlesztőpedagógus, 1 fő szakmai tanácsadó szupervizor, 1 fő orvos konzultáns.

A teljes munkatársi kör megfelelt a szakképzettségi előírásoknak.

A tárgyi feltételek megteremtésében **jelentős előrelépés történt a hajléktalan személyek ellátásában**, mivel az elmúlt év első félévében megkezdődött a régi, elavult épület bontása, és az új épületrészek építése. Ezzel lehetővé vált a város önkormányzatának sikeres pályázata révén (TIOP 3.4.2.) a törvény által előírt lakószobánkénti 4m²/fő elhelyezési feltétel teljesítése, és a higiénés feltételek jelentős javítása. Javultak a Közösségi Pszichiátriai ellátás működési körülményei is: új bútorokat, és 3 note bookot tudtunk pályázati keretből beszerezni.

Egyebekben a szűkös anyagi források által lehetővé tett alapok álltak rendelkezésre. Így minden társult településen biztosított volt a szükséges iroda, a zárható iratszekrény, a minimális számítógépes háttér. Ugyanakkor Szekszárdon a Családsegítő Központ munkatársainak munkafeltételei a zsúfoltság miatt nem kielégítőek (7 fő/22m²) . Fejlesztésre elsősorban az informatikai háttér hiányosságainak kiküszöbölése érdekében volt szükség. Kezdeményeztük a 2015. éves költségvetés tervezésekor 400.000.-Ft e célra történő beállítását, így a minimális számítógépes kapacitás rendelkezésre állt, (néhány leselejtezett gép helyett sikerült 3 újat venni) bár még mindig nem tudtuk a 10 évnél idősebb számítógépeket újra cserélni, és a belső számítógépes hálózat is sok hibával működik. Feladataink ellátását nehezíti, hogy nincs intézményünknek a családsegítésben, és gyermekjóléti szolgáltatásban igénybe vehető gépkocsija.

A Társulás 2015. évi tevékenységét az itt következő rövid összefoglalóval, a lényegi elemek kiemelésével érzékeltetjük. A részletes adatokat a csatolt statisztikai táblázatok tartalmazzák.

A Humánszolgáltató Központ működését 2015. évben a Magyar Államkincstár, a Tolna Megyei Kormányhivatal Gyámügyi és Igazságügyi Főosztály, valamint a Tolna Megyei Kormányhivatal Népegészségügyi Szakigazgatási Szerv ellenőrizte, az ellenőrzések során megállapított hiányosságokat kiküszöböltük.

A működéssel kapcsolatos főbb megállapítások

A gazdasági – és társadalmi folyamatok a válság enyhülését mutatják az elemzések szerint. Ugyanakkor a társadalom alsó harmadában található népesség, és különösen a mélyszegénységben élők életkörülményei nehezedtek. Ez intézményünk ügyfélkörének tekintetében is érzékelhető.

Az anyagi nehézségek miatt segítséget kérő ügyfeleink száma 21 %, a tavalyi adatnál csak fél százalékkal több, ugyanakkor e csoporton belül a mélyszegénységben élő ügyfelek aránya még mindig nagyon magas. Ez megmutatkozik a gazdaságilag inaktív ügyfelek túlreprezentáltságában, és a „sokproblémás családok” jelentős számában (594). A Családsegítő Központ ügyfélkörén belül 78%-ot képvisel a munkanélküli és inaktív státuszú lakossági réteg (stagnál). Az adósságkezelési szolgáltatás a 2015. március 1.-vel jogszabályi változások miatt megszűnt városunkban. Az aktívkorú nem foglalkoztatottak beilleszkedést segítő programja is megszűnt, e réteget részben a közhasznú foglalkoztatás támogatja, részben az általunk jelentősen fejlesztett általános családsegítés keretében igyekszünk számukra segítséget nyújtani. Ez ügyfélforgalmi adatainkból markánsan kitűnik: a tavalyi 5572 főről 7374 főre növekedett az e tevékenység által érintettek száma.

Az ügyfelek rendelkezésére álló támogatási lehetőségek az esetek nagy részében elégtelenek, bár mind az Önkormányzat, mind a Humánszolgáltató Központ intézményei jelentős erőfeszítéseket tettek a nehézségek enyhítésére. (ruha, ételkészítés, bútorkelcsézés, ruhák, családsegítés intenzívebbé tétele, csoportokkal végzett munka fejlesztése, pszichiátriai ellátás minőségének javítása, társintézményekkel való együttműködés fejlesztése stb.)

A gyermekjóléti alapellátás működési tapasztalatai igazolják azt a több éves tendenciát, hogy a gyermekeket veszélyeztető legfontosabb tényezők elsősorban nem az anyagi nehézségekre vezethetők vissza, hanem környezeti, életviteli, jellegűek. (61%)

A Közösségi Pszichiátriai Ellátás ügyfélkörében a legfontosabb változás, melyet sikerként könyvelhetünk el, hogy régi ügyfeleink jelentős része munkába tudott állni a megváltozott munkaképességűeknek fenntartott munkahelyeken.

A hajléktalanok ellátása tekintetében folytatódik az az egyre romló tendencia, mely már a korábbi években is érzékelhető volt. A kezeletlen pszichés betegségek számának növekedése, és az agresszív esetek gyakoribbá válása tapasztalható, melyeknek kezelésére intézményünk nem alkalmas, nem feladata ezen súlyos problémák megoldása.

Ellátási specialitások

- 1. A családsegítés szolgáltatási köre** 9510 főnyi forgalmat bonyolított le, mely több mint ezer fős forgalombővülést jelentett a tavalyi évhez képest. A Szociális törvény módosítása következtében megszűnt az adósságkezelési tanácsadás, valamint az aktív korú, nem foglalkoztatottak beilleszkedési programja. Az így kialakult szolgáltatási űrt igyekeztünk az általános családsegítő tevékenység intenzívvé tételével pótolni. A társult települések forgalmi adatai is ennek megfelelően alakultak. (200 főnyi bővülés) Az álláskeresők , munkanélküliek, inaktívak aránya a teljes ügyfélkörön belül 87,3% , az életkori megoszlást tekintve az aktív korúak képviselik a teljes ügyfélkör 85 %-át , ebből is érzékelhető, hogy ügyfeleink zöme a sokproblémás családok közül kerül ki. Az klienseink jelentős része egyedül élő (43 %). A családon belüli erőszakról a rendőrségtől 49 jelzés érkezett. Ez csökkenő tendenciát mutat. Fontos megjegyezni, hogy ez az adat nem tartalmazza a kiskorúakat nevelő családokat, melyet a gyermekjóléti alapellátás statisztikája mutat. (1.számú melléklet)
- 2. Közösségi Pszichiátriai ellátás** : Intézményünk pályázati forrásból biztosítja ezt ellátást Szekszárd város és a társulás négy településének területén. A Családsegítő Központ integrált részeként önálló szakmai csoport látja el 3 fővel ezt a feladatot. A 201-ös évre 8 millió forint pályázati támogatás állt rendelkezésre a feladatok megoldására, az 51 fős ügyfélkör kezelésére. Az év során 1920 alkalommal vettük fel a kapcsolatot ellátottainkkal, mintegy 500 esettel nőtt a kapcsolatfelvételek száma, törekedve az intenzívebb ellátás biztosítására . Készenléti telefonszolgáltatást működtetünk, mely javítja elérhetőségünket. Nagy jelentősége van a csoport foglalkozásoknak, kirándulásoknak a pszichiátriai betegek elszigetelődését oldandó. (6. számú melléklet)
- 3. Gyermekjóléti alapellátás** szolgáltatásunk 1999. óta működik társulási formában, eredetileg 5 településen. 2005-ben csatlakozott a társuláshoz Decs. 2008. január 1-től 3 új településre (Kéty, Murga, Felsőnána) , 2013-ban Szedresre terjesztettük ki ezt az ellátási formát.
Az elmúlt évben a gyermekjóléti központ szakmai tevékenységeinek száma (halmozott adat) 17846. (2. számú melléklet) A családon belüli bántalmazás (fizikai, szexuális, lelki) 39 eset, mely stagnáló tendenciát mutat az előző évhez képest. Az intézmény által nyújtott speciális szolgáltatások körén belül a prevenció szempontjából legfontosabb **iskolai szociális munka** a jogszabályi változások következtében átalakult, lényegesen kisebb mértékben tudunk jelen lenni a tanulók körében, mint az elmúlt években. A szolgáltatásban részesülő gyermekek száma 347 fő volt. (3.számú melléklet)
A jövőre nézvést az iskolákkal közösen keressük ennek a fontos munkának a fejlesztési lehetőségeit. A szintén preventív hatású **utcai-lakótelepi** közösségi tevékenységünk (**1745 fő**) a tavalyi létszámmal azonos, melyet partnerszervezeteinkkel közösen fejlesztettünk fel pályázati források igénybevételével (RÉV, IFU, Szekszárdi Rendőrkapitányság, iskolák).(3. számú melléklet) A gyermekeket ért veszélyeztetettség fő okai az eddigi trendeknek megfelelően alakultak, az első helyen környezeti eredetű okok állnak (család, kortárscsoport 61 %), a gyermek magatartásából eredő veszélyeztetettség okok állnak a második helyen, 8,5 %-kal. (4. számú melléklet) Ez is jelzi, hogy az iskolai szociális munka, és az intenzív családmegtartó szolgáltatások fejlesztése elengedhetetlenül szükséges

lenne a javuláshoz. Intézményünk jogszabály változtatások kezdeményezésével is igyekszik élen járni a riasztó tendenciák megállítása érdekében. Az észlelő – és jelzőrendszeri tagok közül 2015-ban is közoktatási intézményektől kaptuk a legtöbb jelzést. Második helyen a rendőrség jelzései állnak, a védőnővel és a pártfogói felügyelővel karöltve. A lakossági bejelentések aránya az idén is elhanyagolható nagyságrendű volt.

4. Családok Átmeneti Otthona (20 férőhely) rendelkezésre áll az intézményi társulásban résztvevő települések számára. A CSÁO gazdaságos működésének biztosítása érdekében üres férőhely esetén az ország egész területéről fogad rászorulókat. Az intézmény éves kihasználtsági mutatója 84,95%. (5. számú melléklet) A szolgáltatás térítési díjas, a térítési díj alapját a rászoruló családok anyagi helyzete adja, megfizetése a családok számára egyre nagyobb nehézségbe ütközik. A szülők egyre jelentősebb része nem rendelkezik munkaviszonnyal, és a munkahely megszerzésére való törekvés is hiányzik, az átmeneti gondozást szükségessé tevő okok megszüntetésében a szülők többsége nem vállal aktív szerepet. Az intézmény elhelyezésére szolgáló épület műszaki állapota, és a berendezési tárgyak minősége, a rendkívül nagy igénybevétel következtében jelentősen romlott, miközben anyagi források hiányában az elhelyezés feltételeit egyre kevésbé tudjuk biztosítani. Fenti problémák orvoslására igyekszünk erőfeszítéseket tenni, szorosabb kapcsolatot tartunk az illetékes munkaügyi hivattal, a terület nagyobb munkaadóival és a szakképzési intézményekkel. A tárgyi feltételek javítása érdekében rendkívül fontos lenne a korábban megírt pályázat ismételt benyújtása, mert az intézmény átalakítására kiváló keretet biztosítana. Tekintve, hogy gyermekjóléti intézményről van szó, az otthonban elhelyezett gyermekek fejlesztését, a szülőkkel együtt végzett csoportfoglalkozásokat, drámapedagógiai eszközök alkalmazását igyekszünk munkánk középpontjába állítani. Az elmúlt évben bízató eredményeket értünk el ezek segítségével.

5. Hajléktalansegítő Szolgálat 2015-ben intézményünk 156 hajléktalan személyt láttunk el, ez 41 fővel kevesebb mint a tavalyi adat, ennek elsődleges oka az intézmény év közbeni átépítése volt. A 156 főből 27 ügyfelünk volt nő. A női hajléktalanok elhelyezése a szálló újjáépítése során jelentősen javul.

Egyre nagyobb számban fordulnak szolgálatunkhoz tartósan rossz egészségi állapotú hajléktalan emberek. A romló tendenciákat jelzi az egyre gyakoribbá váló pszichiátriai kórképek megjelenése, valamint a pszichés állapottól nem független, növekvő agresszió jelenléte. 2015-ben voltak kollégáinkat érintő atrocitások, több feljelentést tettünk, bár kollégáink védelme jogi úton nem kielégítően megoldott.

Az utcai szociális munka szolgáltatást 2005. évtől terjesztettük ki a társulás településeire, a tevékenység alapját személygépkocsival nyújtott krízis-ügyelet képezi. A téli időszakban (november 1-től április 30-ig) bejelentésre, hívásra a társult településeken utcán tartózkodó hajléktalan személyeket ellátjuk. 2015-ben 103 hajléktalan személyt láttunk el az utcán. 143 esetben szociális ügyintézés szolgáltatást nyújtottunk. Az utcai munkát a téli időszakban (nov.1. – ápr. 30.) más nem tudtuk az egész megye területére kiterjeszteni, mert sok év óta először nem nyertünk a krízisügyeletre pályázati forrást.

Hajléktalanok Átmeneti Szállása és Éjjeli Menedékhelye

A 20 engedélyezett éjjeli menedékhely férőhelyen átlagban 18 fő fordult meg, az átmeneti szálló 6 fős részlegében átlagban 4 fő elhelyezése történt 2015. évben.

Népkonyha: az ellátottak száma 97 fő, (2014-ben 106 fő) .

Tóth Gyula
Társulási Tanács elnöke

Forgalmi adatok szolgáltatásonként

Ellátás típusa	Forgalmi adat 2014	Forgalmi adat 2015
	2014.	2015.
Családsegítés	5572	7374
Adósságkezelés	712	216
Beilleszkedést segítő program	542	0
Közösségi pszichiátriai ellátás	1443	1920
Forgalom összesen	8272	9510

A Gyermekjóléti Központ szakmai tevékenységének adatai

Megnevezés	Szakmai tevékenységek száma (halmozott)/alkalom	
Információnyújtás	4726	
Tanácsadás	4181	
Segítő beszélgetés	4442	
Családlátogatás	2012	
Hivatalos ügyekben való közreműködés	870	
Közvetítés más szolgáltatásba	458	
Adományozás	540	
Fejlesztőpedagógusi ellátás	114	
Szakmaközi megbeszélés	54	
Elhelyezési értekezleten való részvétel	61	
Esetkonferencia	42	
Első védelembe vételi tárgyalás	24	
Konfliktuskezelés – mediáció	25	
Pszichológiai tanácsadás	118	
Jogi tanácsadás	43	
Települési tanácskozás	10	
Szociális válsághelyzetben lévő <u>kiskorú</u> várandós anya gondozása	10	
Felülvizsgálati tárgyaláson való részvételek	nevelésbe vétel alatt álló	10
	védelembe vétel	106
Összesen	17846	

A Gyermekjóléti Központ speciális szolgáltatásainak adatai 2015-ben

Megnevezés	Szakmai tevékenységek száma	Szolgáltatásban részesülők száma
Iskolai szociális munka	686	347
Készenléti szolgálat	174	174
Utcai és lakótelepi szociális munka	82	1745
Kórházi szociális munka	82	31
Kapcsolattartási ügyelet	37	8
Összesen	1061	2305

A gyermekjóléti szolgáltató tevékenység során kezelt problémák típusa és száma

Megnevezés	Kezelt problémák száma (halmozott)
Szülő elhanyagolás	134
Anyagi (megélhetési, lakhatással összefüggő stb.)	278
Magatartászavar, teljesítményzavar	97
Szülők vagy család életvitele	251
Családon belüli bántalmazás (fizikai, szexuális, lelki)	39
Családi konfliktus (szülők egymás közti, szülők-gyermek közti)	191
Gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség	47
Gyermeknevelési	203
Fogyatékoság, retardáció	23
Szenvedélybetegségek	17
Összesen	1280

A Családok Átmeneti Otthonának 2015. évi statisztikai adatai

Év	A betöltött férőhelyek száma átlagosan				Kihasználtság
	Férfi	Nő	Gyermek	Összesen	
2015.	1,89	6,23	8,83	16,99	84,95%

A közösségi pszichiátriai ellátás gondozásában levő ügyfelek számának alakulása a társult településeken és Szekszárdon:

Gondozásban lévő ügyfelek száma adott településen	2013. évben	2014. évben	2015. évben
Ócsény	1 fő	-	-
Decs	5 fő	5 fő	4 fő
Zomba	2 fő	2 fő	2 fő
Harc	2 fő	1 fő	-
Szekszárd	46 fő	49 fő	45 fő
Összesen	56 fő	57 fő	51 fő

Az ügyfelek diagnózis (BNO) szerinti megosztása:

Ügyfelek diagnózisa (BNO)	2013-ben	2014-ben	2015-ben
F20-29	22 fő	22 fő	20 fő
F31-33	26 fő	27 fő	25 fő
F40-42	7 fő	5 fő	5 fő
Egyéb:	1 fő	3 fő	1 fő
Összes:	56 fő	57 fő	51

Működési adatok:

A feltüntetett adatok nem egyidőben értendők, hanem éves szinten.

Ügyfélszám:	2015	2014	Tend.
Látókörünkbe került közterületen vagy nem lakás céljára szolgáló helyiségben éjszakázó ügyfelek száma:	33 fő	40 fő	-
Ebből tartósan az ellátási területen tartózkodó ügyfelek száma:	32 fő	32 fő	*
Ebből rövid ideig (néhány hétig) az ellátási területen tartózkodó kliensek száma:	1 fő	8 fő	-
Ebből az ellátási területen „átutazó” ügyfelek száma (néhány napos tartózkodás):	0 fő	0 fő	*

Közterületen ellátott hajléktalan személyek száma:	103 fő	117 fő	-
---	--------	--------	---

Végzett munka (közterületen ellátottakra vonatkozik)	Esetszám		
	2015	2014	Tendencia
Összes ügyfélszám:	1.621 eset	1.839 eset	-
Közterületen vagy nem lakás céljára szolgáló helyiségben éjszakázók (Nyilvántartás):	33 fő	37 fő	-
Közterületen ellátottak:	103 fő	108 fő	-
Közvetlen életmentés:	0 eset	0 eset	*
Információgyűjtés:	840 eset	1.108 eset	-
Életkörülmények figyelemmel kísérése:	164 eset	123 eset	+
Szociális ügyintézés (különösen: iratpótlás, segély ügyintézés, nyugdíj és nyugdíjszerű ellátás ügyintézése)	143 eset	230 eset	-
Munkahely ügyintézés:	10 eset	34 eset	-
Intézményi ellátáshoz juttatás:	3 eset	1 eset	+
Mentális segítségnyújtás:	676 eset	717 eset	-
Egészségügyi ellátáshoz való hozzájutás segítése:	4 eset	13 eset	-
Információadás, tájékoztatás:	1.100 eset	1.329 eset	-
Tanácsadás:	552 eset	732 eset	-
Szolgáltatás nyújtása: (takaró, ruha, konzerv, egyéb élelmiszer, gyógyszer)	153 eset	85 eset	+
Nem hajlandó kapcsolatfelvételre:	0 fő	0 fő	*

Végzett munka (közterületen ellátottakra vonatkozik)	Ügyfelek száma		
	2015	2014	Tendencia
Közvetlen életmentés:	0 fő	0 fő	*
Információgyűjtés:	96 fő	107 fő	-
Életkörülmények figyelemmel kísérése:	19 fő	16 fő	+
Szociális ügyintézés (különösen: iratpótlás, segély ügyintézés, nyugdíj és nyugdíjszerű ellátás ügyintézése)	51 fő	65 fő	-
Munkahely ügyintézés:	5 fő	16 fő	-
Intézményi ellátáshoz juttatás:	3 fő	1 fő	+
Mentális segítségnyújtás:	87 fő	92 fő	-
Egészségügyi ellátáshoz való hozzájutás segítése:	5 fő	3 fő	+
Információadás, tájékoztatás:	90 fő	103 fő	-
Tanácsadás:	75 fő	81 fő	-
Szolgáltatás nyújtása: (takaró, ruha, konzerv, egyéb élelmiszer, gyógyszer)	39 fő	28 fő	+
Nem hajlandó kapcsolatfelvételre:	0 fő	0 fő	*