

TWIST OLIVÉR ALAPÍTVÁNY

SZAKMAI BESZÁMOLÓ

2008.

I. Fóti úti Átmeneti szállás

1. A 2007-ben megfogalmazott tervek 2008-ra:

„1. 1. A stáb tekintetében:

- a stáb kibővül, négy esetkezelő szociális munkás és az intézményvezető végzi a kliensekkel kapcsolatos munkát
- minden délutáni és hétfői nappalos ügyeletet az esetkezelő szociális munkások látják el, az ötfős diákügyelői stáb csak az éjszakai ügyeket látja el, a nappali ügyeletet pedig a napközbeni időszakban ügyel.
- kiválasztjuk véglegesen azt a külsős munkatársat, aki az esetkezelő csoportjainkat vezetni fogja

1.2. Az intézmény tekintetében

- továbbra is szükséges a férőhely-bővítés lehetőségeinek átgondolása
- a meglévő hat időszakos férőhely végleges működési engedélyének beszerzése
- tárgyi eszközeink pótlása, az elhasználódott eszközök folyamatos cseréje

1. 3. A kliensek és a szakmai munka tekintetében

- a kiszámítható, a klienseknek megfelelő garanciákat adó esetmunka folytatása
- pontos, követhető adminisztráció
- megbeszélte időközönként, de legalább félévente olyan stábösszejevetel, mely egy elutazással egybekötött kétnapos munka, mely során értékeljük az eltelt időszakot és megtervezzük a következőt
- csoportmunka elindítása a kliensekkel
- a stáb felépítése, összebecsülésének

(Éves beszámoló 2007. Forgács Etelka)

2. A tervek megvalósítása érdekében tett lépések, eredmények

2. 1. A stáb tekintetében

2. 1. 1. Szociális munkások

A Fóti úti Átmeneti szálló 2008-as évét leginkább a személyi változások jellemezték. 2007-ben sikerült az átállás az átmeneti szálló intézményi formára, illetve az átmeneti szállóhoz kapcsolódó intézményi célok gyakorlatba való átültetése. 2007 év vége felé már látszott, hogy ez az akkor 2 szociális munkásból álló stábot nagyon megviselte, mindenki elfáradt. Ehhez kapcsolódott még, hogy azon kívül, hogy a 2006-os évhez képest viszonylag csekély kihasználtsággal működő férőhelyeket feltöltöttük, további 6 időszakos férőhellyel bővült az intézmény. Én, mint vezető, akkor még esetkezelést is végeztem, de még így is, főleg az előzőekhez képest, magas volt a munkatársakra jutó esetszám. Az átlagosan 15 lakó, ami egy szociális

munkásra esett, ugyan nem tűnhet soknak, de a lakók nagy része rövid időt töltött az intézményben. (ld.: 2007. évi beszámoló) Ezen kívül a szociális munkások végezték a felvételiztetést az intézményben, a stáb kis létszámára tekintettel mindenre több, intézményt érintő feladat is jutott, mint más, nagyobb szállón. 2007 végén próbálkoztunk az év összegzését és a jövő megalapozását célul kitűző hosszabb stábülésekkel, de ezek nem hozták meg a kívánt eredményt. Az egyik szociális munkás bejelentette, hogy más állást keres, a másik szociális munkással pedig szervezeten belüli megbeszélések kezdődtek a továbblépéséről. (Jelenleg a Léthatáron Alapítvány Isola éjjeli menedékhelyének vezetője.) Mindezek 2008 februárjára realizálódtak, ekkor alakult ki az a terv, hogy 2008-ban kibővítjük a stábot 4 esetkezelő szociális munkás alkalmazásával.

A United Way Alapítvány támogatásának köszönhetően egy teljes állású szociális asszisztens alkalmazására nyílt lehetőség 2008-tól. A pályázat fő célja az volt, hogy a diákügyelőként működő munkatársakat fokozatosan főállású munkavállalókkal tudjuk kiváltani, olyan munkatárssal, aki az ügyeleti feladatok mellett részt tud vállalni az intézményi adminisztrációs feladatokban, illetve ellát egyéb szociális asszisztensi feladatokat is.

A jelentkezők kiválasztásánál sikerült egy olyan szociális asszisztent alkalmazni január 1.-től, akinek egyébként szociális munkás diplomája is van.

„2008. január 1-jén kerültem az alapítványhoz, mint állandó délutános ügyeletes munkatárs. Ez az időszak számomra újdonságokkal teli volt. Életem során először találkoztam „otthonukban élő” hajléktalan emberekkel és először kaptam lehetőséget, hogy megismerjem mindennapi életüket. A nehézséget – visszagondolva – számomra a 16-22-ig tartó munkaidő okozta, de mire beleszoktam volna, szinte egyik napról a másikra - végzettségemnek megfelelően - szociális munkás lettem. Örültem, hiszen a továbbiakban már az újdonsült ügyeleti munka mellett az esetkezelésbe is betekinthessem.”(Faragó Judit szociális munkás)

Az, hogy a szálló két szociális munkása máshol kívánt tovább dolgozni, szükségessé tette az intézmény személyzet struktúrájának teljes átgondolását. Több lehetőség is felmerült, végül a következő mellett döntöttünk:

- 4 főállású szociális munkást alkalmazunk, így mindenkinek 10 esete lesz (ekkor már elindítottunk a hat időszakos férőhely végleges engedélyeztetését)
- A szociális munkások az esetkezelés mellett ügyeleti feladatokat is ellátnak, minden délutáni (16-22) ügyeletben, és minden hétfői nappali ügyeletben (10-22) szociális munkás ad ügyeletet.

Ezt követően megkezdtük az új munkatársak keresését. Az előzőekben említett szociális asszisztens kollégát megkerestük azzal a kérdéssel, hogy az ismertett feltételek mellett az asszisztensi munkát kívánná folytatni, vagy esetkezelő szociális munkásként dolgozna tovább. Ő az utóbbit választotta. Több hirdetés, meghallgatás történt, végül sikerült felvennünk 2 főállású szociális munkást és egy félállású munkatársat. (Utóbbi kollégával a megállapodás arról szólt, hogy a próbaidő alatt rendezze az előző munkahelyén a kilépést, illetve az ottani feladatok lezárását, és eldönti el azt, hogy tud-e itt teljes állást vállalni. Neki a hajléktalanok ellátása teljesen új terület volt, nem szeretett volna úgy a maradás mellett dönteni, hogy nem szerez személyes tapasztalatokat.)

Az előzetesen kidolgozott alapelvek szerint megtörtént az esetátadás, majd április hónapban az új stábbal, a megmaradt nappali asszisztenssel és az alapítvány vezetőivel elutaztunk két napra, hogy az előttünk álló feladatokat átgondoljuk, meghatározzuk a közös célokat, végignézzük, hogy ezek megvalósításához milyen eszközökkel rendelkezünk.

Sajnos a kiválasztás nem tűnt megfelelőnek. A felvételt nyert 2 főállású munkatárstól a próbaidő alatt megváltunk, a félállású munkatárs egyéb teendői pedig úgy alakultak, hogy mégsem tudta vállalni a főállást.

Újabb keresés kezdődött, ismét felvételre került három - most már főállású - munkatárs. Ebből a csapatból is kihullott egy fő. Ekkor a szervezet utcai szolgálatánál dolgozó munkatársunk jelezte, hogy szívesen vállalna félállást a Fóti úti szállón. Úgy döntöttünk, a stábbal egyeztetve, hogy az eredeti koncepciót ennek fényében a következőképpen alakítjuk át:

- az esetkezelő stáb 3 teljes állású és egy félállású munkatársból áll
- ügyeleti feladatként minden teljes állású munkatársra 4 délutános ügyelet és két hétvégi nappali ügyelet jut, míg a félállású munkatársnak ennek fele
- a teljes állású munkatársakra jutó esetek száma 11 a félállású munkatársé 6

A fenti stáb 2008 szeptemberére állt össze, 2008 végéig ebben az összetételben dolgoztunk együtt.

2. 1. 2. Ügyeletesek, nappali asszisztens

A nappali ügyeletes kollégánk továbbra is megmaradt, illetve az éjszakai ügyeleteket, és azt a néhány fennmaradó délutáni ügyeletet folyamatosan az Universitas Diákszövetkezeten keresztül látjuk el.

Az Universitas Diákszövetkezettel, a diákügyelői stábbal kapcsolatos tapasztalatok:

Fontosnak tartom, hogy az intézmény stábjában dolgozók és a Diákszövet által közvetített ügyeletesek egyenrangú munkatársként dolgozzanak együtt. Az eddigi két és fél év tapasztalata azt mutatja számomra, hogy ez a rendszer akkor működtethető leginkább, ha úgy dolgoznak nálunk az ügyeletesek, hogy mindenki tisztában van azzal, hogy a közvetítés mindössze az alkalmazás formáját jelenti, más a munkáltató, de a feladatok, felelőségek, elvárások a betöltött munkakörhöz kötődnek. Kezdetben, a szakmai szempontokat és a jogszabályi elvárásokat szem előtt tartva a megrendelésünk úgy szólt a Diákszövetkezet felé, hogy felsőfokú szociális képzésben lévő hallgatók közvetítését kérjük. A jelentkezőkből mi kívántuk kiválasztani azokat, akikkel szeretnénk együtt dolgozni, és a kiválasztott emberekkel együtt készítjük el közösen a beosztást. Később bekerültek a stábba olyan talpraesett, jó empátiás készséggel, nyitottsággal rendelkező diákok is, akik teljesen más területen tanultak. Ez rendkívüli módon színesítette a velük való közös munkát. Olyan új kérdéseket, észrevételeket fogalmaztak meg ezek a munkatársak, melyek a már gyakorlattal, végzettséggel rendelkező kollégákat másfajta gondolkodásra készítették. A magam részéről ezek a közös beszélgetések, a diákügyelői team munkám egyik legkedveltebb területe.

Az ügyelői stáb alakulása, változása 2006 októberétől:

1. 2006 októberében felvételre került 4 diák, 2 fő ebből szociálpedagógus hallgató, 1 fő gyógytornász-hallgató, 1 fő filozófia-szociológia szakos hallgató. (ekkor még, rehabilitációs szálló lévén egy fő ápolónő is dolgozott az intézményben, aki szintén éjszakai ügyeleket adott.)
2. 2007 tavaszán az ápolónőtől megváltunk, illetve a filozófia-szociológia szakos hallgató az utcai szolgálatunk félállású munkatársává „lépett elő”. Ezzel egyidőben érkezett egy újabb szociálpedagógus hallgató, illetve egy pedagógia-angol szakos hallgató. (ekkor 3 szocped, egy gyógytornász, egy pedagógia-angol).
3. 2007 nyarán az egyik szociálpedagógus hallgató (aki már október óta dolgozott nálunk), úgy döntött, hogy elmegy. (Saját szerepének, szakmai énjének megfogalmazása nehéz feladat elé állította. Egy konfliktushelyzet kapcsán sok feszültség halmozódott fel benne, melyek végiggondolásához az intézmény szupervizori segítséget adott számára. A szupervizorral való közös munka végén arra jutott, hogy saját önismeretének fejlesztésére és további tanulásra van szüksége ahhoz, hogy az iskola elvégzése után megfelelő szakember váljon belőle. Úgy gondolom, sok tapasztalatot szerzett itt, olyan tapasztalatokat, melyeket pusztán az iskolai gyakorlat során nem sajátíthatott volna el. Elmenetele ellenére a közös beszélgetésünkben mindketten pozitívan értékeltük az itt töltött időt.) Az ő helyére érkezett egy környezetmérnök szakos hallgató. (ekkor 2 szocped, egy gyógytornász, egy pedagógia-angol, egy környezetmérnök). Eddig az újonnan belépő kollégákat már az itt dolgozó diákügyeletesek „közvetítették”.
4. A fenti stáb 2008 őszéig dolgozott együtt, ekkor az egyik szociálpedagógus hallgató egészségi okokra, a tanulmányi kötelezettségeire hivatkozva elment tőlünk. A maradó diákok úgy gondolták, hogy négy fővel meg tudják oldani az ügyeleket, nem vettünk fel új embert.
5. 2008 decemberében a másik szociálpedagógus hallgató tanulmányokra és családi elfoglaltságokra hivatkozva szintén elment. Helyére egy olyan szociális munkás hallgatót vettünk fel, aki az utcai szolgálatnál dolgozik azóta. Ő 2009 januárjában végzett, addig az ügyelői stábben nálunk dolgozott. (2009. december: egy gyógytornász, egy pedagógia-angol, egy környezetmérnök, egy szociális munkás).

(Jelenleg az ügyelői stáb megy át újabb változásokon, de ezt a jövő évi beszámolóra hagyom☺)

2. 1. 3. Esetmegbeszélő csoport:

Az intézmény esetmegbeszélő csoportjának külső vezetőjét sikerült véglegesíteni. Közös munkánkat a 2008. évben azzal a vezetővel folytattuk, akivel az előző stábben elkezdtük. A csoport a személyi változásoknak köszönhetően nem tudott teljes egészében a megrendelésnek megfelelően működni, és talán szintén a személyi változásoknak köszönhetően folyamatosan alakulóban van. Újabb és újabb megállapodások születnek a csoport vezetőjével, mondhatni, hogy célját, funkcióját tekintve is folyamatosan változik.

2. 2. Az intézmény tekintetében:

Egyik alapvető célnak tűztük ki a 2008. évre a férőhely-bővítést. Ez, az intézmény gazdasági feltételeit tekintve elengedhetetlen volt. 2007 év végére 6 időszakos férőhelyet engedélyeztettünk a volt gazdasági iroda helyén, azt remélve, hogy ezeket a férőhelyeket véglegesíteni tudjuk a 2008. évtől. Már a kialakításnál figyelembe vettük, hogy a végleges férőhelyre vonatkozó szigorúbb elvárásoknak is megfeleljünk, ezért ez szerencsére nem okozott problémát. Így elértük, hogy a 33 férőhelyes intézményből egy 39 végleges férőhellyel üzemelő átmeneti szállóvá váltunk.

Az intézményre vonatkozó másik terv a tárgyi eszközök pótlása, cseréje részben történt meg. Egy 2008-ban, az Összefogás Közalapítványhoz beadott és megnyert pályázatnak köszönhetően a 2007-ben történt fürdőszoba-felújítást követően 2009 tavaszán a lakók konyháját is felújíthatjuk.

3. A kliensek és a szakmai munka tekintetében

3. 1. Esetmunka

Az átmeneti szállón a szociális munkások munkájának gerincét az egyéni esetkezelés alkotja. Fontosnak tartottuk, hogy az általunk a kliensek részére nyújtott szolgáltatás kiszámítható, kiegyensúlyozott legyen. Ehhez szorosan kapcsolódik, hogy az ellátás olyan garanciákat tartalmazzon, amelyek a lehető legjobban függetleníthetők a szociális munkás személyétől. Ennek érdekében megtartottuk a felvétel rendszerét, melynek fontos, szemléletbeli része, hogy a követelmények viszonylag alacsony szintűek, tehát nem a bekerülés előtt kívánjuk „kiszűrni” az átmeneti szálló elvárásait teljesíteni tudó és önmaga előrelépésében motivált személyeket, hanem az ittlakás során. Ebből következően az első 3 hónap elsődleges célja a klienssel való együttműködés kialakítása, mely mind a szociális munkástól, mind a kienstől nagyfokú aktivitást igényel.

3. 1. 1. Az együttműködés elemei a segítő kapcsolatban:

A. A szociális munkás részéről:

- az intézmény bemutatása a beköltöző lakónak
- a kliens-munkához kapcsolódó adminisztráció elkészítése
- rendszeres időpont-egyeztetés egyéni beszélgetésekre
- a lakó eddigi életútjának a lehetőségek szerinti legmélyebb feltérképezése
- az egyéni beszélgetéseken való megjelenés, a lakó közös munkára való motiválása
- a közös munkáról való beszámolás a szakmai team felé, szükség esetén segítségkérés, a problémák közös feldolgozása
- hiteles és szakmailag elvárható értékelés az együttműködést illetően
- megalapozott és körültekintő javaslat megtétele a további intézményi jogviszony idejére és tartalmára vonatkozóan.

B. A lakó részéről

- az intézmény házirendjének megismerése, betartása
- rendszeres időpont-egyeztetés egyéni beszélgetésekre
- az egyéni megbeszéléseken való megjelenés, a közös munkához szükséges információk megosztása a személyes szociális munkással

C. Az intézmény részéről

- a házirendben foglalt szolgáltatások biztosítása a lakó részére
- az együttműködés tárgyi feltételeinek megteremtése
- heti rendszerességgel szakmai team munka biztosítása
- kétheti rendszerességgel esetmegbeszélő csoport biztosítása

3. 2. A team munka

Ezek a minimális garanciák, melyek biztosítása megteremti a közös munka, az együttműködés alapjait. Az is fontos, hogy ebben a munkában, főleg a kezdeti szakaszban, az intézmény és az esetkezelő szociális munkás más felelőségekkel vesz részt, mint a kliens. Ez gyakran okoz nehézségeket, főként azért, mert a nagyobb felelőség ellenére, aki mégis a rendszer sajátos működéséből adódóan, aki mindennek a legnagyobb vesztese lehet, az a kliens. Ez véleményem szerint egy alapvető ellentmondás a szociális szakmát és a szociális munkát tekintve. Ezt az ellentmondást ebben az intézményben sem sikerült feloldani. Ezt, illetve ennek néhány részét jól példázza a szociális munkások által beadott, és az elmúlt évi munkájukra vonatkozó beszámoló. (Ld.: Mellékletek)

Az együttműködés lényegi elemeinek végiggondolása elkezdődött egy, még a tervek között említett kétnapos, elutazással egybekötött szakmai együttlét során 2008 tavaszán Velencén. A személyi változásoknak köszönhetően év végére az azon a csoporton résztvevők közül 3 fő már nem volt az intézmény dolgozója, helyettük új kollégák érkeztek. A stábülés egyik tanulsága az volt, hogy a nagyon frissen belépett munkatársakkal az ilyen közös munka még nem jár túl sok eredménnyel, hiszen az azzal kapcsolatos kérdések feltevése is nehézséget okoz. Ezért azt gondoltuk, hogy a következő kollégákkal várunk 2-3 hónapot, és csak miután ez letelt, szervezünk egy ilyen összeövetelt. Erre - elutazással egybekötött formában nem került sor - azonban év végén 3 egész napos közös munkában igyekeztük összeszedni a közös feladatokat, felelőségeket, kérdéseket. Mindegyik munkatárs másképp értékelte ezt a közös munkát, egyértelmű volt, hogy szükségesnek látjuk a folytatást, de ez ügyben nem történt lépés.

A team munkájában az látható, hogy a múlt évben nem sikerült megvalósítani azt, hogy a team egyének összességéből egy közös tereppé váljon, olyan fórummá, mely képes a tagjait támogatni, ellenőrizni, tanítani egyben. Ez nagyon sok tényezőnek köszönhető, ennek a közös végiggondolása szükséges.

3. 2. 1. Vezetői szerepek

A vezetői szerepek az elmúlt évben, éppen az adott helyzetnek megfelelően alakultak. Sok energiába került az új munkatársak megtalálása, betanítása. Ez rengeteg nehézséggel járt, hiszen senki nem maradt az előző szociális munkások közül. Az intézményre jellemző hagyományokat, eljárásokat, működésbeli lépéseket, a kliensekhez kapcsolódó információkat egyszemélyben én képviseltem. A felvételt nyert munkatársakkal úgy kellett volna egy stábot kialakítani, hogy a döntések súlya szinte egy személyben az én vállamat nyomta. Ismét ott tartottunk, hogy úgy kell kialakítani és működtetni egy rendszert, hogy közben itt laknak az emberek, működik a szálló, jönnek az ellenőrzések...

Fontosnak tartottam, hogy az újonnan bekerülő munkatársak folyamatosan és rendszeresen kapjanak visszajelzést a munkájukat illetően, de ennek felelőssége is rám hárult, hiszen mindenki új volt, a team visszajelző funkciója nem működött, és nem is működhetett.

Ennek a nagy nehézségek mellett pozitív hozadéka volt, hogy amikor visszajelzést kellett tennem egy munkatársnak, és úgy gondoltam, hogy a munkája nem megfelelő, és nem szeretnék vele tovább együtt dolgozni, akkor ez megalapozott és szakmailag minden esetben indokolható volt. Nem voltak ezek könnyű beszélgetések, főként miután a felvettek közül 4 emberrel nem akartam két hónap után együtt dolgozni, de utólag átgondolva is látom, hogy körültekintően döntöttem. (A beszélgetések során 3 esetben a munkatársak szándéka is megegyezett az enyémmel, egy esetben pedig a döntés oka épp belátás hiánya volt, ez akadályozta itt is a megértést. Közülük ez az utóbbi kolléga dolgozik csak jelenleg is hajléktalanokkal egy társintézményben.)

Ez a rendkívül változékony időszak nyár végére fejeződött be, szeptemberre állt össze a jelenlegi stáb. Mire ez megtörtént, sajnos nagyon kevés energiám maradt arra, hogy a csapat felépítésében annyira aktívan részt vállaljak, mint az előzőekben. Nem fordítottam olyan nagy figyelmet a visszajelzésekre, és utólag látom, hogy igyekeztem mindennek a legjobb oldalát nézni annak érdekében, hogy ne váljak szükségessé újabb munkatárs felvétele, és újabb munkatárs elküldése. Folyamatosan a saját szakmai szemléletemmel ellentétes szerepekbe és helyzetekbe kerültem, ami ismét csak az energiáimat rabolta, ugyanakkor a működésem nem volt túl hatékony. Továbbra sem vált team-mé az itt dolgozó munkatársak csoportja, és ez a csapat sem volt képes arra, hogy a team-funkciókat (ellenőrzés, támogatás, tanítás) gyakorolja.

Én egy közös munkát szerettem volna, ami felnőtt-felnőtt viszonyt feltételez, de ez a viszony – mindkét félnek köszönhetően – nem tudott kialakulni. Igyekeztünk a teamen együtt megvitatni kérdéseket, de egységes álláspont kialakítása nagyon kevés esetben történt meg. Egy-egy kérdésben alkalmi érdekszövetségek születtek, ami sokkal inkább szólt az adott személynek, munkatársnak, mint a feltett kérdésnek. Ez a fajta működés éppen azokat az intézményi garanciákat ásta alá, amit az intézmény kialakításánál nagyon fontosnak tartottam.

Azokat az alapelveket, amire az intézmény épül, amikkel én magam azonosulni tudok, amiket próbáltam átadni a munkatársaknak, nem találtak értő fülekre (vagy az átadás módja nem volt megfelelő a részemről). Szükséges lett volna, szükséges lenne egy kiindulási alap, amivel aztán lehet egyetérteni, vitatkozni, közösen változtatni rajta, újragondolni, de ezek átgondolása valamiért folyamatosan korlátokba ütközik.

Annak a meghatározása is nehézséget okoz számomra, hogy hol húzódik ebben az a határ, ami a vezető felelőssége, ami a stáb felelőssége, és ami az itt dolgozó szakember felelőssége. Ennek a megfogalmazására, végiggondolására az év végén tartott három egész napos együttlét során történtek kísérletek, de nem sikerült olyan eredményre jutni, mely a gyakorlatban is megvalósítható. No, és, hogy ennek ki a felelőse...? És ki, mennyire...? Erre még nincs meg a válaszom.

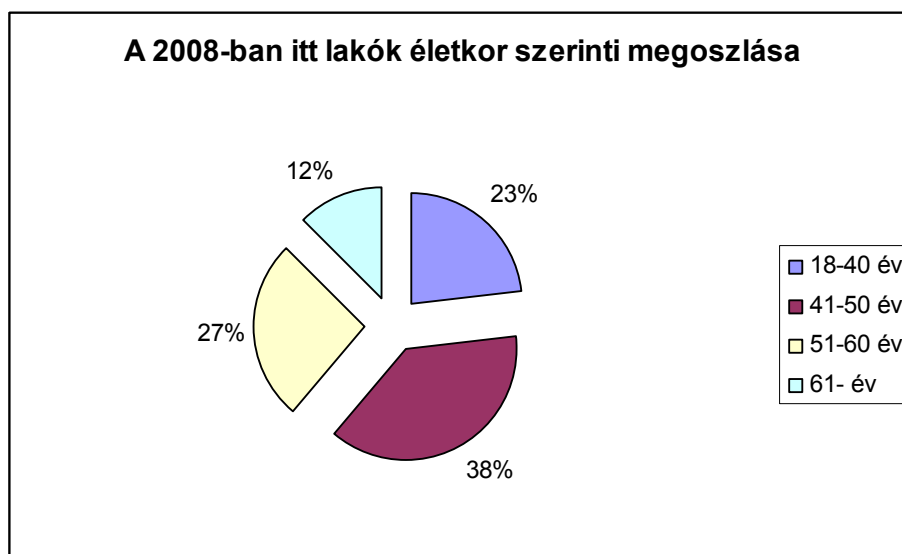
4. Intézményi adatok, statisztika

4. 1. Életkor szerinti megoszlás

1. sz. táblázat A 2008-ban itt lakók életkor szerinti megoszlása

Korcsoportok	Fő/Százalék
18-40 év	26/23%
41-50 év	43/38%
51-60 év	30/27%
61- év	14/12%
Végösszeg	113/100%

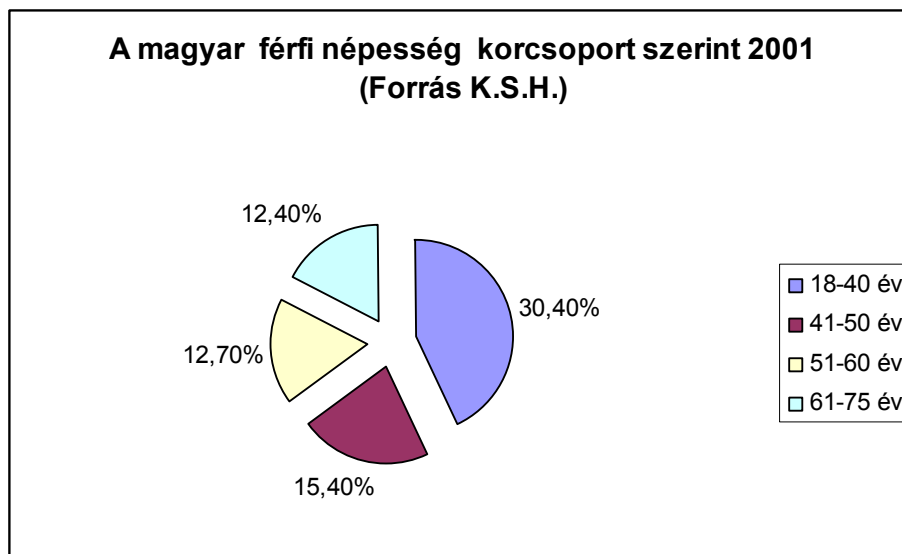
1. sz. ábra A 2008-ban itt lakók életkor szerinti megoszlása



2. sz. táblázat A magyar férfi népesség korcsoport szerint 2001 (Forrás K.S.H.)

Korcsoport	Százalékban
18-40 év	30,4
41-50 év	15,4
51-60 év	12,7
61-75 év	12,4

2. sz. ábra A magyar férfi népesség korcsoport szerint 2001 (Forrás K.S.H.)



A fenti adatok a 2008-ban, az intézményben lakók kor szerinti összetételét, illetve a 2001-es népszámlálási adatok alapján a magyar férfi lakosság kor szerinti összetételét mutatják.

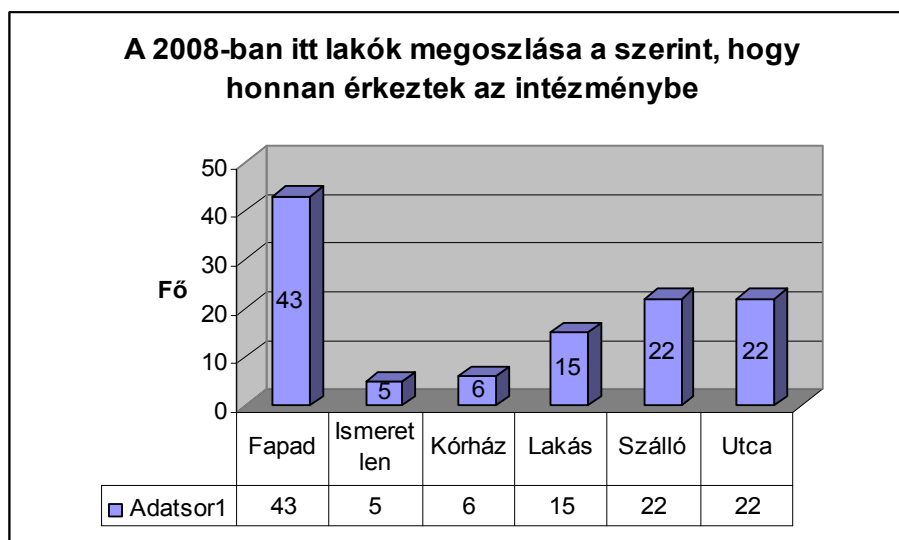
E két adatsor összehasonlításából látszik, hogy az ellátotti kör kor szerinti összetétele nem egyezik az átlag férfi népességgel. Az ellátottak közel 40%-a a 41-50 közötti korosztályba tartozik, míg ez az arány a népességben mindössze 15%. Fontos információ lenne e mellé, hogy mióta hajléktalanok a klienseink, mert ebből következtethetnénk arra, hogy a felnőtt életükből mennyit töltöttek hajléktalanként. Mivel maga a jelenség markánsan 20 év jelent meg Magyarországon, ügyfélkörünkben egyre több az olyan lakó, jelentkező, akik szinte egész felnőtt életüket hajléktalanként töltötték. Kérdés, hogy esetükben rehabilitációról vagy habilitációról beszélünk, hogy a kettőnek milyen közös és milyen különböző elemei vannak. (A jövő évi tervek között fontosnak tartom az adatok szélesebb körű vizsgálatát, és felvételét.)

4. 2. Csoportosítás a szerint, hogy a lakók honnan érkeztek az intézménybe

Az elmúlt évhez képest arányaiban nem sokat változott az, hogy a beköltözők az ideérkezést megelőzően hol voltak, honnan jöttek az intézménybe. 2007-ben a fapadról érkezettek aránya volt a legmagasabb, 33,7 %, csakúgy, mint 2008-ban (38%). Az utcáról és más szállóról érkezettek aránya jelenleg megegyező, (19,4%), ez az utca esetében 3%-os emelkedést, az átmeneti szálló esetében 5%-os emelkedést mutat. A kórházból érkezettek aránya több mint felére csökkent. Ez köszönhető annak, hogy a 2007. évhez képest nem kapott hangsúlyt a kórházak addiktológiai osztályával való kapcsolatfelvétel, kapcsolattartás, így az absztinenciát vállalni szándékozó hajléktalanok megkeresése.

A fapadról érkezettek magas számában szerepet játszik szoros kapcsolatunk a Léthatáron Alapítvány Isola éjjeli menedékhelyével, a 43 fő nagy része onnan érkezett.

2. számú ábra: A 2008-ban itt lakók megoszlása a szerint, hogy honnan érkeztek az intézménybe



4. 3. Következtetések

Az előző évi adatfelvételtől és az ideiből is látszik, hogy ez a minimális adatfelvétel nem alkalmas messzemenő következtetések levonására. Úgy tekintem, hogy ez a két év ennek a próbája volt, és e mellett fontosnak tartom, hogy egy olyan elektronikus adatfelvételi rendszert alakítsunk ki, mely jobban használható. Ez lehet csak alkalmas elemzésekre és az adatok összehasonlítására, és ez adhat lehetőséget a szolgáltatások célirányosabb megszervezésére. Ezeket az adatokat a nappali asszisztens vezeti, az iktatás is az ő kezében van, így az azokra az anyagokra felvezetett információkból dolgozik. A szükséges információk egy része viszont egyéb nyomtatványokon szerepel, ami nem feltétlenül jut el hozzá.

Ezzel kapcsolatos, szükséges változtatások:

- a felvételi adminisztráció átalakítása, az iktatásra kerülő anyag újragondolása
- a szükséges információk áttekintése, az ezek begyűjtésére alkalmas kérdések, módszerek, válasz-kategóriák megbeszélése
- nyomtatványok, elektronikus adminisztrációs forma megújítása

6. Tervek a 2009. évre

A 2009. év elejére kiderült, hogy az alapítványnál végzett munkámat egy időre gyermekvállalás okán felfüggesztem. Ezért április hónap végéig az első cél az új vezető megtalálása, melyben együttműködünk az alapítvány vezetésével. A további terveket az intézmény új vezetőjével kívánom kidolgozni, a tavalyihoz hasonló struktúrában.

Az év elejére vonatkozó tervek:

- a stáb megszilárdítása
- az elmúlt év eredményeinek, kudarcainak végiggondolása
- az új vezető megtalálása, betanítása, a feladatok átadása
- az intézményi struktúra átgondolása

Az általam javasolt, hosszabb távú tervek:

- az ügyeleti rendszer átalakítása oly módon, hogy a 3,5 fő szociális munkás lássa el az összes délutáni és hétféligi nappalos ügyeletet
- a nappali asszisztens nagyobb bevonása a team munkába, teamen való részvételének kezdeményezése
- legalább félévente olyan közös stáb ülés megtartása, melyen az ügyeletesek, a szociális munkások, a nappali asszisztens és az alapítvány vezetése is részt vesz, az addigi munka összegzése, a további irányok megjelölése céljából
- a lakók csoportos „megszólítása”, csoportos szociális munka
- a munkatársak tudásának gyarapítása szakmai műhelyeken való részvételek ösztönzése

Forgács Etelka
intézményvezető

II. Utcai szociális munka

1. Működési feltételek

A Twist Olivér Alapítvány 1998 óta végez utcai szociális munkát Budapest IV. kerületében. Az ellátási terület határai az évek során módosultak. A XV. kerületi Önkormányzattal született 2002-ben született megállapodás értelmében Rákospalota területén, az M3-as autópálya bevezető szakaszáig, illetve a Róbert Károly krt.-ig bezárólag tekintjük az ellátási területünk határát, besegítve ezzel a XV. kerületben működő utcai szolgálat munkájába.

Működési területünk határait továbbá a Léthatáron Alapítvány Utcai Szolgálatával kötött megegyezés értelmében, a IV. kerület déli részén az Árpád útig szűkítettük.

Szakmai munkánkat az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet alapján végezzük, így tevékenységünk tartalma a következő:

- a hajléktalan személyek felkutatása, szükség esetén a megfelelő intézménybe juttatása
- tájékoztatás, információnyújtás
- ügyintézés
- szolgáltatás nyújtása
- szociális munka egyénekekkel, csoportokkal, közösségekkel

Az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 104. §. /2/ bekezdésében megfogalmazott feladatok ellátása érdekében, a munkánk kompetencia határait az alábbi feladatok mentén határozzuk meg:

- működési területünkön feltérképezni az utcán élő egyéneket/csoportokat,
- megismerni az egyes kliensek/klienscsoportok életmódját, szociológiai, demográfiai jellemzőit
- felvenni a kapcsolatot az utcán megjelenő egyénekekkel/csoportokkal,
- az utcán megjelenő egyéneknek/csoportoknak:
 - folyamatos tájékoztatást, információt nyújtani,
 - szociális és egyéb ügyeket intézni,
 - képviseli a klienseket/klienscsoportokat,
 - segíteni a jogosultságok megszerzésében,
- ha szükséges megszervezni, biztosítani a jogi képviseletet,
- természetbeni juttatások útján dologi segítséget nyújtani,
- élet és testi épség veszélyeztetése esetén segíteni a szolgáltatásokhoz való hozzájutást
- szervezni a team-munkát,
- kapcsolatot tartani más szociális intézményekkel, egyéb szervezetekkel,
- szükség esetén beavatkozni, azonnali intézkedéseket kezdeményezni.
- egyéni esetkezelést, szociális csoport és közösségi munkát végezni
- a működés előírásainak megfelelően az adminisztrációs feladatokat ellátni
- tervezni, elemezni
- felismerni az egészségügyi és szociális krízishelyzeteket és adekvát intézkedéseket kezdeményezni

A törvényi előírásoknak megfelelően az utcai szociális munkát az ellátási területünkön munkanapokon napi 6 órában biztosítottuk, krízisidőszakban (november 1.-től március 31.-ig) pedig a 16 órától 22 óráig terjedő időszakban.

2. Személyi feltételek

2008-ban szolgálatunk két főállású szociális munkással biztosította jogszabályoknak megfelelő működést. Létszámban nem, de a személyek tekintetében történt változás. Szeptembertől az egyik legrégebben nálunk dolgozó kolléga hagyta el szolgálatunkat (átment dolgozni az átmeneti szállóra), helyére egy pályakezdő szociális munkás nyert felvételt. Az új kolléga betanítását, vagyis a mentorálási feladatokat a már gyakorlott szociális munkás, illetve a Twist Olivér Alapítvány és a Léthatáron Alapítvány utcai szolgálatainak koordinátora látta el. Mint a korábbi években is, szolgálatunk szoros együttműködésben végezte munkáját a Léthatáron Alapítvány utcai szolgálatának stábjával. Ezen együttműködés a két alapítvány ellátási területének szomszédosságából adódik, de indokolja az ügyfelek bizonyos hányadának közös gondozása is. Ezen ügyfelek - az ellátási területek határvonalának frekvenciált volta miatt - összehangolt ellátást, gondozást igényelnek, hiszen mindkét szolgálat ellátási területét magába foglalja az életterük. A Léthatáron Alapítvány utcai szolgálata a krízisidőszakon túli szabadságolási időszakokban is nagy segítséget nyújtott, besegítve a mindennapi feladatok ellátásában, eleget téve ezzel a működésünkkel vállalt kötelezettségeinknek.

3. Tárgyi feltételek

Szolgálatunk szeparált működését a fenntartó, a Fóti út 4. szám alatt biztosította egy téliesített faház felállításával. Korábban csupán a szintén e cím alatt található épületben, az itt működő hajléktalanokat befogadó átmeneti szálló irodahelyiségeiben volt lehetőségünk az adminisztratív feladatok, illetve az ügyfelfogadás lebonyolítására.

A működési terület hatékony ellátását a 2005-ben pályázati úton nyert Renault Cangoó személygépkocsi használata teszi lehetővé.

Év elején a tárgyi segítségnyújtáshoz szükséges ruhákat, takarókat, stb. az alapítvány raktárában, ezen belül egy csak számunkra hozzáférhető helységben volt lehetőségünk tárolni. Sajnos a raktárépület nem megfelelő műszaki állapota (beázás), illetve annak számunkra kedvező használata több okból egyre nehezkesebbé vált, nem is beszélve a többszöri betörésről. Úgy döntöttünk tehát, hogy különálló raktárhelyiség kialakításával próbáljuk kiküszöbölni az imént említett negatív tényezőket. Az év harmadától az Újpesti Önkormányzattól béreljük a Berzeviczy utca 26. szám alatti kis helyiséget, amely – mivel nehezen bérebe adható ingatlan – olcsó bérleti díjú.

Szolgálatunk működéséhez szükséges anyagi, tárgyi feltételeket egyrészt pályázati keretből biztosítottuk (bár ezek beszerzése nagyrészt már a 2007-es évben, szintén pályázati keretből megtörtént), másrészt az alapítvány egyéb forrásaiból, többek között üzemanyagra, az autó egyéb fenntartási költségeire, mobiltelefon vásárlására, illetve a telefonálás költségeire. Az alapvető gyógyszerek megvásárlásán kívül tavaly is nagy figyelmet fordítottunk arra, hogy az autóban lévő elsősegély doboz tartalmát, ügyfeleink egészségügyi problémáihoz igazítva szereljük fel. Több alkalommal vásároltunk különféle vitaminokat, kötszereket, fertőtlenítő szereket, lázmérőket. A krízisidőszakban a hatékony működéshez elengedhetetlen a

takarók, plédek biztosítása ügyfeleink részére. Ezek kisebb részét lakossági adományokból, illetve a tavalyi készletből biztosítottuk, de lehetőségünk volt 200 darab lópokróc kedvezményes áron történő megvásárlására is. Az év folyamán több, nagytételű tartós élelmiszer adományt is kapott szervezetünk, melyekkel hónapokig tudtuk segíteni ügyfeleinket.

Szolgálatunk havi működését az esetleges „azonnali” kiadások tekintetében havi 10 ezer forintos ellátmány felhasználásával biztosítottuk, valamint a krízisidőszak kezdete előtt, főként a teaosztás miatt szükséges alapanyagokat egyszerre vásároltuk meg.

4. Szakmai munka

Az elmúlt évek tapasztalatai szerint egyre több hajléktalan ember él tartósan, több éve utcán, közterületen. Ez szoros összefüggésben van a szociális és egészségügyi intézményrendszer működésének hiányosságaival. A közterületen élő emberek számára igyekszünk megfelelő elhelyezési formákat kínálni. Speciális problémáik miatt sokszor előfordul, hogy önállóan, saját erőből nem tudják igénybe venni a meglévő lehetőségeket. A közterület adta szabadság után nehezen tudnak betagozódni az ellátórendszer intézményeibe, még egy éjjeli menedékhely szabályrendszerébe is. Ezek közé tartozik az alkoholfogyasztás és a nyitvatartási idő, valamint az esti beengedés időpontjának figyelembe vétele.

Egy utcán élő embernek a kevés meglévő emberi kapcsolata nagyon fontos. Inkább választja a hideg éjszakát, minthogy elszakadjon a barátaitól, párjától, de akár egy szeretett állat is visszahúzó erőt jelent. Többek között feladatunknak tartjuk azt is, hogy ezt az ellenállást csökkentsük, és bár kevésbé ad lehetőséget ezen igényekre az ellátórendszer, próbáljuk a fennálló lehetőségeket kihasználni.

Fontosnak tartjuk, hogy utcai munkánkat mindig a hajléktalan emberek kéréseinek figyelembevételével, és beleegyezésükkel végezzük.

Klienseink egészségi állapota gyakran tragikus, rendszertelen táplálkozásuk, legyengült szervezetük miatt télen fokozott fagyásveszélynek vannak kitéve, illetve életmódjukból adódóan egyéb betegségeik egyre komolyabbá, gyógyíthatatlanná válnak. Ennek a megelőzése a betegségek korai felismerése, és folyamatos célzott beszélgetés, melyben próbáljuk a hajléktalan emberek félelmét eloszlatni, mert sokan nem bíznak már az egészségügyi intézményekben, félnek a megaláztatástól.

Feladatunknak tekintettük ügyfeleink rendszeres látogatását, a legelemibb segítségnyújtást, gyógyszerek, vitaminok osztását takarók, meleg cipők és ruhák, valamint hálósákok kiosztását. Munkánk nagy részét tette ki, hogy ügyfeleinket, megromlott egészségi állapotuk miatt megfelelő orvosi ellátáshoz juttassuk. A legjellemzőbb egészségügyi problémákat idén is a több éves „utcás életmódból” adódó általános fizikai leépülés okozta. Nagy számban előfordultak keringési elégtelenségből fakadó megbetegedések, trombózis, lábszárfekély, TBC, különböző élősködők által okozott bőrbetegségek - melyek az idei évben ritkábbak voltak -, valamint ide tartoztak a légzőszervi megbetegedések is. Mindezek mellett általánosnak mondhatóak a neurológiai és pszichés eredetű betegségek, az alkoholizmus, valamint a traumás eredetű sérülések.

A már ismert és látogatott helyszíneken kívül folyamatosan új helyszínek/ügyfelek után kutatva próbáljuk az ellátási területünket feltérképezni. Szisztematikus felfedezésekkel igyekszünk biztosítani a működési területünk lefedettségét. A Menhely Alapítvány Diszpécser Szolgálatához illetve a Twist Olivér Alapítványhoz beérkező lakossági bejelentések alapján megismert új helyszíneket is folyamatosan látogattuk. Legalább heti rendszerességgel a következő helyszíneken jártunk:

4.1. Helyszínek

Rév utca (3), Tímár utca (2), 104-es busz megálló (3), Tungsram utca, Petőfi Sándor utca, Lebstück Mária u. (játsszóház), Farkas erdő (3), Szemétégető erdő, Mélyfúró utca (2), Dunakeszi út (2), Külső-Szilágyi út – Jégcsarnokkal szemben (3), Görgey utca SZTK, Szt. László tér, Fóti út vasúti töltés, Újpesti MÁV állomás (4), Újpest-központ, Megyeri út Csatornázási Művek mögötti terület,

A látogatott helyszínek többsége – a kerület adottságaiból fakadóan – erdős területeken található. Az itt élő ügyfelek többnyire saját építésű házikókban, illetve sátrokban laknak. Ügyfeleink éjszakára a sűrűbben lakott területeken, a belvárosban, a parkokban, lépcsőházakban húzódnak meg.

A nyári időszakban általánossá vált, hogy a IV. kerületi Közterület-fenntartó Zrt. rendszeresen „kilakoltatta” ügyfeleinket. Habár többnyire előzetesen tájékoztatták klienseinket a várható takarításról, mindemellett sok, hónapokig gyűjtögetett ingóságaikat veszítették el a hatósági intézkedések alkalmával. Érdekes módon a Közterület-fenntartó eme tevékenysége csak a kerület keleti részeit érintette. Az ún. kilakoltatási akciók mindig rendőri felügyelettel történtek. Szolgálatunk többször is próbált egyezkedni a Közterület-fenntartó Zrt. referens munkatársával a kilakoltatásokat illetően, de az érdekellentétek miatt kezdeményezésünk sajnos sikertelennek volt mondható.

4. 2. Ügyfélfogadás/ügyintézés

Tavaly ügyfeleink részére a Budapest IV. kerület Fóti út 4. szám alatti faházunkban biztosítottunk fogadóórát. Ezek időpontjai, illetve rendszeressége az év során többször is változott. A változásokat elsősorban az igénybevétel rendszeressége, a szükségletek módosulása határozta meg. Az ügyfélfogadásokra elsősorban a szociális ügyeket (iratpótlás, leszázalékolási ügyintézés, nyugdíjigénylés, segélyezés, stb.) intézni akaró klienseket vártuk, de egyéb szolgáltatásokat (ruhapótlás, takarók pótlása, stb.) is biztosítottunk a megadott időpontok alkalmával. Az iratpótlások alkalmával segítséget nyújtottunk az elveszett, hiányzó személyes okmányok beszerzésében (személyi igazolvány, lakcím igazolvány, születési, házassági vagy halotti anyakönyvi kivonat, iskolai bizonyítvány, munkaviszony igazolás, TAJ szám, adókártya, költségmentességi igazolás, hajléktalan igazolvány). Ha segélyezés, Munkaügyi Központba való regisztráció, munkavállalás vagy egyéb okok miatt szüksége volt az ügyfélnek budapesti lakcímre, a Léthatáron Alapítvány „ISOLA” éjjeli menedékhelyének címén tudtunk tartózkodási helyet biztosítani a segítségkérőknek.

Az elmúlt évek negatív tapasztalata, hogy az okmányirodák a személyi igazolványok igénylése alkalmával sok esetben vitatták illetékességüket a hajléktalan ügyfeleknél, holott a jogszabályok értelmében a személyi igazolvány igénylése, lakcímtől függetlenül bármelyik település okmányirodájában történhet. Emiatt megkerestük az ellátási területünkön működő okmányiroda vezetőjét, és azóta a szóbeli megállapodásunk értelmében az általunk kiállított költségmentességi kérelemmel ellátott ügyfelek okmánypótlási igényének eleget tesznek.

A hajléktalanok részéről is igényelhető segélyezési formák kérelmezési, jogosultsági módjáról is informáltuk az ügyfeleinket. Többnyire a következő pénzbeli ellátásokra jogosultak:

- átmeneti segély
- munkába állási segély
- beteg hajléktalanok segélye
- közgyógyellátási igazolvány

A legtöbb hajléktalan ember komoly egészségi problémákkal küzd, jellemzően életmódjuk és az alkoholfogyasztás következményeként. Ha úgy ítéljük meg, hogy kliensünk bejelentett munkakörben már képtelen lenne dolgozni, elindítjuk a munkaképesség-csökkenés megállapítása iránti kérelmet. Általában az 50%-os rokkantsági fokozatot megkapják, de ez a szolgálati idő hiánya miatt nem jelent jövedelemhez juttatást. Ilyenkor próbálkozunk a rendszeres szociális járadék kérvényezésével, és ha ez sem sikerül, akkor méltányosságból megállapított nyugellátásokkal. Az aktuális jogszabályi feltételeknek megfelelő ügyfeleinknek segítünk az öregségi nyugdíjazásban.

A 2008-as év során több ügyfél részére kérelmeztük az ügyfél bejelentett lakcíme szerinti illetékes jegyzőtől az egészségbiztosítási jogviszony szociális alapon történő megállapítását.

A ruhaosztás változatlanul az a szolgáltatásunk, amelyen leginkább észrevehető a rászorultság mértéke és az időjárás alakulása. Az általunk kiosztott ruházat lakossági felajánlásokból származik. Felhasználásával krízishelyzetben bármikor tudunk ruházatot biztosítani, ezen kívül pedig alapvetően a tisztálkodáshoz és mosáshoz kapcsolódóan tudunk a ruházat pótlásában, cseréjében segíteni. Ha valaki kórházba kerül, biztosítani tudunk számára alapvető tisztasági csomagot.

A heti ügyintézéseket az év második felére, heti 1x4 órában, hétfőnkét 13 órától 17 óráig terjedő időszakban biztosítottuk.

Több esetben személyes kísérettel támogattuk az önmagukat nehezebben képviselő ügyfeleket hivatali ügyintézésükben.

4.3 A hajléktalanellátó rendszerbe való juttatás, reintegrálás

Legtöbb esetben a következő intézményekbe sikerült beprotezsálnunk a krízishelyzetben lévő, illetve az utcai életmóddal felhagyni kívánó hajléktalanokat:

Éjjeli Menedékhelyek: a BMSZKI „KÖNYVES” éjjeli menedékhelyre, az ELŐD I. éjjeli menedékhelyre, a Léthatáron Alapítvány ISOLA éjjeli menedékhelyére, és a RÉS Alapítvány női éjjeli menedékhelyére.

Hajléktalanok háziorvosi rendelője, lábadozók: a BMSZKI Orvosi Krízis (Dózsa) szolgálatához, illetve az ezzel párhuzamosan működő lábadozóba, a Hajléktalanokért Közalapítvány Orvosi (Szobi) rendelőjébe, ahol szintén lehetőség van a lábadozói elhelyezésre, illetve az Oltalom Karitatív Egyesület Orvosi rendelőjébe és lábadozójába.

Hajléktalanok lakhatását biztosító intézmények: A klienssel történő beszélgetés alapján, igényei és lehetőségeihez képest próbálunk neki szállást keresni. Több esetben sikerült elérni, akár sok éve utcán élő ügyfelek esetében is, hogy a hajléktalanellátó intézmények szolgáltatásait rendszeresen igénybe vegyék. Több ügyfelet sikerült a Twist Olivér Alapítvány Átmeneti Szállójára, a BMSZKI több intézményébe, illetve az átmeneti szálló részlegébe (zsilip-szoba), a Hajléktalanokért Közalapítvány Első Befogadó részlegébe (Szobi) juttatnunk. Az utóbbi intézmény korlátozott, 10 férőhelyes részlegébe csak a Twist Olivér, és a Léthatáron Alapítványok, illetve az Oltalom Karitatív Egyesület Utcai Szolgáltatásainak ügyfeleit fogadták.

A felsorolt intézmények a kliens részéről történő igénybevétele - a legtöbb esetben – szociális munkási kísérettel, általunk szervezett szállítással valósult meg.

5. Pályázat a közterületen élők lakhatási problémáinak a megoldására

Az év felétől a Hajléktalanokért Közalapítvány és a Pilisi Parkerdő Zrt. által kiírt pályázaton elnyert összegből az erdőgazdaság területén élő hajléktalanok lakhatási problémájának segítségét végeztük. Nagy reményekkel kínáltuk a lehetőséget az általunk kijelölt ügyfelek részére, ám nemsokára rá kellett döbbernünk, hogy - bár a lehetőség a megkínált ügyfeleket foglalkoztatta - a pályázatban megfogalmazott együttműködési feltételeknek megfelelniük nem könnyű. Mivel a lehetőséget 2009. december 31.-ig lehet kihasználni az ügyfeleknek, így az eddigi eredménytelenség talán még megváltozhat.

A hajléktalanellátó rendszer több pályázati lehetőséget is biztosít a lakhatási nehézségeiket megoldani kívánó ügyfelek részére. Ilyen a BÓNOS rendszer is, amely szintén 240 ezer forintos összeget biztosít az igénybevevő részére. Felhasználása egy éves időtartam alatt, részarányosan csökkenő összeggel támogatja az ügyfelek munkásszállói elhelyezésének megtartását. A BÓNOS támogatással a Léthatáron Alapítvány ISOLA éjjeli menedékhelye is foglalkozik, így az igénybevevő ügyfeleket ide irányítottuk.

6. Statisztikák, Adminisztráció

Szolgálatunk a törvényi előírások szerint minden egyes gondozottról, ún. gondozási lapot vezet. Az utcai munka során, a „terepen” a szociális munka adminisztrációs alapját képező munkanaplót, krízisnaplót vezetünk. Ezt többnyire az autóban kézírással rögzítjük, amely bejegyzéseket aztán a budapesti hajléktalanellátó rendszerben 2006 óta rendszeresített „Menedék” nevezetű számítógépes programmal is rögzítjük. A program lehetővé teszi az előzmények gyors visszakeresését, illetve a különféle statisztikák elkészítését is megkönnyíti (egyébként még számos hasznos lehetőséget is biztosít a kezelő számára, amelyek a munkavégzés hatékonyságát hivatottak növelni).

Az alábbi táblázat is az általunk használt program alapján készült, amely az ügyfelekkel kapcsolatos intézkedéseket mutatja számszerűen.

Találkozások száma összesen	1954
Életvezetési, mentálhigiénés tanácsadás	1910
Információ nyújtás	1910
Élelmiszer, tea	896
Vitamint, gyógyszer	63
Takaró	72
Ruhapótlás	95
Orvoshoz szállítás	32
Lábadozóba szállítás	10
Éjjeli menedékhelyre szállítás	24
Fertőtlenítésre szállítás	3
Mentő hívás	3
Hajléktalan igazolvány	84
Egyéb típusú segítségnyújtások	496

Ügyfeleink életkor és nem szerinti eloszlása:

Összes ügyfél	Férfi	Nő	Átlagéletkor	30 év alatt	30-45 év	45-60 év	60 év fölött	Aktív ügyfél
156	129	27	46	7	55	77	17	98

7. Speciális Utcai Gondozó Szolgálat

Szolgálatunk 2005 óta vesz részt a speciális utcai gondozó szolgálatok munkájában. Mint speciális utcai gondozó szolgálat a tavalyi krízis időszak alatt az általunk üzemeltetett utcai szolgálat működési idejében álltunk rendelkezésre. Krízishelyzetben (amikor a közterületen krízishelyzetbe kerülő emberekre vonatkozó bejelentések magas száma miatt a működő krízisautók kapacitása kevésnek bizonyult) a regionális diszpécser szolgálat kérésére saját ellátási területünkön kívül is közreműködtünk a kritikus helyzetbe kerülő fedél nélküli emberek ellátásában. „Menetrend szerint” hétfőtől vasárnapig 18 és 22 óra között, a működési engedélyünkben meghatározott ellátási területen tartózkodtunk, de a speciális utcai gondozó szolgálatok ellátási területe Budapest és Pest megye teljes területe volt.

A szolgáltatást annak teljes működési idejében ügyfelek szállítására alkalmas gépkocsival, és legalább két – mobiltelefonon az ügyelet teljes ideje alatt elérhető - szociális munkással biztosítottuk. A Diszpécser Szolgálattal egyeztetve, a bejelentett közterületen tartózkodó, krízishelyzetben lévő, életét, testi és mentális épségét veszélyeztető helyzetbe került hajléktalan emberhez a lehető legrövidebb időn belül kiérkeztünk, és segítünk a kialakult helyzet megoldásában. A bejelentéseket 2007. november 1. és 2008. március 31. között heti 30 órában, hétköznaponként 18-órától 22-óráig, hétvégi napokon, pedig 16-órától 22-óráig fogadtuk. A 152 ügyeleti napon 51 bejelentést fogadtunk, 28 főt szállítottunk (12 főt éjjeli menedékhelyre, 15-öt orvoshoz, lábadozóra).

A 2008-2009-es krízisidőszakban nem vettünk részt a speciális utcai gondozó szolgálatok munkájában.

III. Nappali Melegedő

A Twist Olivér Alapítvány az Újpesti Önkormányzattal folytatott két éves tárgyalások eredményeként a Fóti úton tavaly ősszel megnyitotta 30 férőhelyes nappali melegedőjét. A melegedő jelenlegi kialakítására az Összefogás Közalapítvány által biztosított támogatásból nyílt lehetőség. Egyelőre az épület földszinti részén működik az új intézmény, de ez csak átmeneti megoldás. Hosszabb távon olyan bővítést tervezünk, melynek révén egy új épületben, vagy legalábbis épületszárnyban tudjuk működtetni a melegedőt, és ott tudunk helyet biztosítani az utcai szolgálat munkatársai és kliensei számára is. A bővítés építészeti tervezését már megkezdtük.

A nappali melegedő üzemeltetését az utcán is dolgozó kollégák végzik (egy szociális asszisztens segítségével), reményeink szerint így könnyebben veszik az intézményt igénybe azok a fedél nélkül élők, akik bizalmatlanok az ismeretlen ellátással szemben. Kollégáink októbertől „propagálták” az intézményt, novembertől pedig másfél hónapig próba-nyitva tartást szerveztünk, hogy klienseink védettebb körülmények között ismerhessék meg a szolgáltatásokat.

A melegedő üzemszerűen 2009. január elejétől működik, munkanapokon 9-15 óra között. A hatályos jogszabályok által előírt valamennyi szolgáltatást biztosítjuk, új mosó-, és szárítógépeket vásároltunk a megnövekedő igények kielégítésére.

A melegedő működtetésére a kerületi önkormányzat és a fenntartó alapítvány közszolgáltatási szerződést kötött, így az önkormányzat eleget tesz a Szociális Törvényben meghatározott feladat-ellátási kötelezettségének. A fenntartási költségeket a normatív állami hozzájárulás mellett Újpest Önkormányzatának kiegészítő támogatása (a normatíva 25 %-ának erejéig) biztosítja.

Budapest, 2009.05.21.