

**SZAKMAI BESZÁMOLÓ**

**2014.**

**TWIST OLIVÉR ALAPÍTVÁNY**



*Fóti Úti Átmeneti Szálló*

*Hajléktalan Személyek Integrált Intézménye*

## **1. Az integrált intézmény működési keretei**

A Twist Olivér Alapítvány tavaly is folytatta hajléktalanokat segítő tevékenységét a IV. kerület Fóti út 4. alatt található székhelyén, ahol átmeneti szállással, nappali melegedővel és utcai szolgálattal segítette az elsősorban Újpesten és környékén élő rászorulókat. Intézményeink állami, illetve önkormányzati feladatot látnak el, rendelkeznek érvényes működési engedéllyel.

Az integrált intézmény székhelye és egyben egyetlen telephelye a Budapest IV. kerület, Fóti út 4. szám alatt található saját tulajdonú ingatlan. Közhasnú alapítványunk nyilvántartási száma: 1815, az integrált intézmény működési engedélyének száma: B-6916/11/2009., utolsó jogerős módosítás ügyiratszám: BPC/20/2059/2014. (érvényes: 2016. december 31.). Az alapítvány működéséről aktuális információk a [www.twistoliver.hu](http://www.twistoliver.hu) honlapcímen találhatóak.

2011 elejétől az intézmény vezetője Surányi Ákos, ő szervezi a különböző részlegekben folyó szakmai munkát, felel az abban foglaltak megvalósításáért, illetve a jogszabályok betartásáért. Az integrált intézményen belül működő különböző stábok külön team megbeszéléseken egyeztetnek munkájukról, ahol átbeszéljük a közös elveket, az elmúlt hetek eseményeit, az elvégzett munkát és a jövőbeni terveket.

### **1.1. Az intézmény működését a szabályozó jogszabályok:**

- Magyarország Alaptörvénye
- 1993. évi III. törvény A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról
- 1999. évi XLII. törvény a nemdohányzók védelméről és a dohánytermékek fogyasztásának, forgalmazásának egyes szabályairól
- 29/1993 (II. 17.) Korm. rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról
- 369/2013. (X. 24.) Korm. rendelet a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok hatósági nyilvántartásáról és ellenőrzéséről
- 489/2013. (XII. 18.) Korm. rendelet az egyházi és nem állami fenntartású szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok állami támogatásáról
- 9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről
- 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
- Egyéb, az integrált intézmény működését szabályozó hatályos jogszabályok

## **2. Átmeneti szálló**

### **2.1. Az átmeneti szálló alapvető célja, feladata:**

- Fedél nélkül élők részére szállásbiztosítás, támogatásuk a szociális munka eszközeivel, közös célok kitűzésével, megvalósításával.
- A társadalomba való beilleszkedés, visszailleszkedés elősegítése, melynek területei főként a foglalkoztatási rehabilitáció, az előtakarékoság és a kapcsolati rendszer felépítése vagy helyreállítása, addikciókkal kapcsolatos problémákban való segítségnyújtás.



A szálló egy időben 42 fő részére tud szállást biztosítani. Lakóink az Európai Gazdasági Közösség tagállamainak férfi hajléktalan polgárai közül azok, akik életvitelszerű lakáshasználat és a szociális munka segítségével képesek az önellátásra és vállalják az intézmény programjában való részvételt.

### **2.2. Az átmeneti szálló működése:**

Az átmeneti szálló recepcióján minden nap 0-24 órás szolgálatban dolgozik az ügyeletes kolléga, aki a szálló működtetéséért, az intézmény nyugalmaért felel. A szállón dolgozó ügyeletesek (nappali asszisztens, diákügyelő, szociális munkás) kéthetente pénteken az ügyelői teamen egyeztetnek munkájukról, az elmúlt hetekről és az előttük álló feladatokról.

Az átmeneti szállón a szociális munkások tevékenységének gerincét továbbra is az egyéni esetkezelés adja. Ezt egészíti ki az ügyeletben való részvétel (heti 1 délutáni és havi 1 hétfői ügyeletben), melynek célja, hogy másfajta élethelyzetben is lássák a lakóikat, ne csak a személyes beszélgetések alkalmával. A csoportok (heti team-megbeszélések, ügyelők team, estmegbeszélő szupervízió, nagy-team), valamint a lakógyűlések és a lakókkal való közös együttlétek is szerves részét képezik a munkának. Egy szociális munkás 21 fő egyéni esetkezelését végzi.

Tavaly intézményünk dolgozóinál személyi változás nem volt. Az éjszakai és a fennmaradó hétfői valamint délutáni ügyeleteket a MŰISZ Diákszövetkezet által közvetített diákügyelők segítségével láttuk el. A hattagú diákügyelők stáb az év során szinte teljesen kicserélődött: egy munkatárs állandó maradt, a többiek helyét új munkatársak vették át. Összesen tizenkét diákügyelővel dolgoztunk együtt, akik a felsőoktatás több intézményéből, karáról (szociális munkás, szociológus, pszichológus, közgazdász, építészmérnök) érkeztek hozzánk.

A szociális munkási stáb minden tagjának kötelező a „nagy-teamen” való részvétel, ami az alapítvány minden részlegét érinti. Ezekon az értekezleteken a Twist Olivér Alapítvánnyal szoros együttműködésben dolgozó Léthatáron Alapítvány illetve a Baptista Szeretetszolgálat REVIP Szálló vezetői és szociális munkásai is részt vesznek. Ilyenkor a különböző intézmények dolgozói együtt beszélnek át a közelmúlt eseményeit, kudarcait, sikereit, illetve esetleges közös eseteit és azok tanulságait.

A szupervízió és esetmegbeszélő csoport lehetőségét 2014-ben is pályázati forrásból biztosítottuk, így tavasszal továbbra is együtt tudtunk dolgozni Baráth Tiborral, majd a vele való kétéves együttműködés után új szupervizorral, Kelemen Gáborral kezdtük meg a közös munkát.

A szállóra történő felvételi rendszer az előző években is szokásos eljárás szerint zajlott hétfőnként 15-18 óráig (a hónap első hétfője kivételével). A várólistán várakozók száma az előző évhez képest csökkent. Míg 2013-ban két alkalommal is szüneteltetnünk kellett a felvételt várakozók magas száma miatt (ez esetenként 30 főnél is többet jelent), addig tavaly – néhány kivételtől eltekintve – 20 fő alatt maradt a várakozók száma. A hozzánk jelentkezők örömmel vették, hogy kevesebb várakozási idő alatt is bejuthatnak a szállóra.

Az intézményben több közösségi alkalmakat tartottunk: a már szokásosnak mondható nyár eleji, nyár végi és a karácsonykor megrendezett közös főzéseket kiegészítette egy főzés, amit egy önkéntes házaspár szervezett, illetve egy zenés est, ahol egy, a korábbi évekből már ismert bárzongorista játszott lakóinknak.

### 2.3. Az átmeneti szálló speciális programja, pályázata:

Szállónkon tovább folytatódott a „Közterület helyett emberibb körülmények” program, melynek keretén belül hosszútávon életvitelszerűen közterületen, utcán élő ügyfeleket fogadtunk be a szállóra, egyénre szabott szociális munkával és térítési díjkezdvezménnyel kiegészítve. A programban részt vevő ügyfeleknek 19 férőhelyet biztosítottunk 1 éves időtartamra, melynek lejárta után az ügyfelek maradhattak a szálló „normál” (általános működtetésű) férőhelyein. Tavaly 41 korábban közterületen élő ügyfél lakott nálunk, közülük 18 főnek még 2013-ben kezdődött a jogviszonya, azaz 23 „utcáról beköltöző” ügyfelünk volt.

A Hajléktalanokért Közalapítványhoz eredményesen pályáztunk szoba- és konyhaszekrények cseréjére. A szállóval szinte egyidős szobabútorzat és a leromlott állapotú konyhaszekrények helyére új, egységes szekrényeket építettünk. A pályázat részét képezte a szálló legrosszabb ágynak cseréje is, 13 új, ágyneműtartós heverőt tudtunk vásárolni.



Az épület előterének (ami egyúttal a nappali melegedő fogadó része is) régi parkettapadlóját szintén a Hajléktalanokért Közalapítvány pályázati támogatásából cseréltük ki, egyúttal pótoltuk az eddig hiányzó padlószigetelést is. Az új padlólap könnyen fertőtleníthető, jobban megfelel az intézmény szükségleteinek.

## 2.4. Az átmeneti szálló statisztikái

	KIHASZNÁLTSÁG ALAKULÁSA		
	Rendelkezésre álló kapacitás	Vendégéjszakák száma	Kihasznátság
2014.	15.330	15.247	99.45%

	Átlagéletkor
2009.	51,1 év
2010.	54,7 év
2011.	54,3 év
2012.	56 év
2013.	55,3 év
2014.	57,2 év

Jogviszony hossza						
	2012.		2013.		2014.	
nap	fő	%	fő	%	fő	%
0-30	17	17	11	12,4	9	9,9
31-90	17	17	17	19,1	20	22,0
91-180	20	20	14	15,7	18	19,8
181-270	11	11	7	7,9	12	13,2
271-365	9	9	10	11,2	6	6,6
1-1,5 év	10	10	15	16,9	8	8,8
1,5-2 év	9	9	6	6,7	7	7,7
2 év felett	7	7	9	10,1	11	12,1
	100	100	89	100,00	91	100,0

Míg az átlagéletkor alakulását taglaló táblából az látható, hogy megfigyelhető egy folyamatos előregedés a szállón, addig a jogviszonyok hosszánál feltűnik, hogy az elmúlt években a rövidebb (90 napnál rövidebb) jogviszonyokat a hosszabb itt-lakások váltották föl.

Az átmeneti szállók bedugulását, a továbblépési lehetőségek hiányában történő intézmények közötti mozgást, az ellátórendszeren belül történő megöregedést a mi adataink is alátámasztják. Az ügyfelek jelentős részének nincs reális esélye arra, hogy lakhatását önmaga szervezze, finanszírozza. Mindezzel együtt jár a nagymértékű hospitalizáció is.

### A szállóról való kikerülés

Távozás módja	2013.		2014.	
	Továbbléptetés (gondozási folyamat végeztével)	14	29,8%	13
Együttműködés hiánya miatt nem hosszabbítás	12	25,5%	8	16,3%
Térítési díj nem fizetése	4	8,5%	1	2,0%
Büntetés-végrehajtás	2	4,3%	0	0,0%
Saját kérésre szüntető	7	14,9%	9	18,4%
Házirend megszegése	6	12,8%	17	34,7%
Kórház	1	2,1%	0	0,0%
Elhunyt	1	2,1%	1	2,0%
Összesen:	47	100%	49	100%

A kiköltözés mikéntjében az elmúlt évekkel történő összehasonlításban leginkább a házirendsértések miatt való kiköltözés arányában mutatkozik szignifikáns eltérés. Ebben minden bizonnyal szerepet játszott a konzorciumi programban részt vevők magas száma, ugyanis azt tapasztaltuk, hogy azok az ügyfelek, akik hosszú éveket töltöttek el életvitelszerűen közterületen, utcán, azoknak sok esetben komoly nehézséget jelent az intézmény normarendszerének elsajátítása, különös tekintettel az alkoholfogyasztásra és az együttélési szabályok betartására. Természetesen az ilyen okokból megszüntetett jogviszonyoknál is lehetőség van az újbóli jelentkezésre.

Az viszont sikerként könyvelhető el, hogy továbbra is magas arányban vannak azok a távozások, ahol az ügyfelek az együttműködési megállapodásban foglaltak teljesülése után, előre eltervezett, közös szándék alapján költöztek el a szállóról. Ezekben az esetekben az itt lakó ügyfél együttműködési megállapodásában tervezett módon benne szerepelt a költözés. A tavaly így kiköltöző 13 lakóból négyen szociális otthonba, öten albérletbe, ketten-ketten pedig a XV. kerületi Kőrakás parkban található Albérlők Házába illetve a Reviczky utcai Revip szállóra költöztek.

### **3. Nappali melegedő**

#### **3.1. A nappali melegedő alapvető célja, feladata**

A nappali melegedő elsődleges célja, hogy lehetőséget biztosítson melegedésre, étkezésre és pihenésre, valamint alapszintű higiénés szolgáltatásokat nyújtson fedél nélkül élő személyek számára. Ezen kívül az intézmény az igénybe vevőknek olyan napközbeni ellátásokat/szolgáltatásokat nyújt, melyek segítenek a mindennapi problémáinak megoldásában, a hasznos időtöltésben, valamint a hajléktalanságból kivezető egyéni megoldások megtalálásában.



#### **3.2. A nappali melegedő működése:**

A nappali melegedőben 2012 januárja óta működő felállást (egy főállású szociális asszisztens és egy félállású szociális munkás) 2014 októberében megváltoztattuk, jelenleg két szociális asszisztens dolgozik az intézményben. Az új rendszertől nagyobb stabilitást, problémamentes



működést és konfliktusmentes hétköznapokat várunk, lévén így már minden nap két munkatárs segíthet a hozzánk érkezők problémáin. A nappali melegedő stábjában az intézmény vezetőjével kéthetente hétfőn tartott üléseken egyeztet a melegedőben folyó szakmai munkáról, felmerülő kérdésekről.

Tavaly év elején folytattuk a krízisidőszak kezdetén (2013. nov.) bevezetett működést: a téli időszakban a hozzánk érkező vendégek két csoportban (délelőtt 33, délután pedig 32 fő) tudták igénybe venni a melegedő szolgáltatásait.

A nyári időszakban a következőképpen működtünk: az intézmény továbbra is 9:00-tól 15:00-ig várta vendégeit, a fürdési és a melegedési lehetőség folyamatosan, míg a mosási és szárítási lehetőség feliratkozást követően állt az ügyfelek rendelkezésére. A hozzánk érkező vendégek regisztrációjuk után teát és vajás kenyeret vehettek fel, a főétel kiosztására viszont csak 12:00-tól került sor. A nyári időszakban heti két alkalommal vehették fel a hetente változó főételt (konzerv/leves). A tavaszi, nyári időszakban nagyon népszerű volt az intézmény kertje, a legtöbb ügyfél itt tartózkodott, pihent, beszélgetett.

A tavalyi téli időszakban a jó tapasztalatok miatt visszatértünk az egy évvel korábbi működéshez.

A hideg újbóli beköszönte és az ügyfelek többségének kilátástalan, reménytelen helyzete sok esetben manifesztálódott intézményünkben egy-egy indulatos kirohanásban, agresszív megnyilvánulásban. Az előző évek tapasztalataival ellentétben 2014-ben több embert kellett egy időre kizárni a szolgáltatásokból, aminek okai jellemzően a következők voltak: a melegedő területén történő alkoholfogyasztás, az intézmény vendégeivel és munkatársaival szemben történő minősíthetetlen hangnem használata, fenyegető viselkedés; a melegedő működésének akadályozása, amikor többszöri felszólítás ellenére sem hagyta el az ügyfél az intézményt. Adódott néhány hosszabb távú kitiltás is olyan ügyfeleknél, akik viselkedésükkel súlyosan vétettek intézményünk házirendje ellen (7 eset).

Az intézmény egész éves működésére jellemző a korábbi rutin fenntartása és folytatása, ami egyszerre pozitív, biztonságot és kiszámíthatóságot nyújtott az ügyfeleinknek, de azt is tudomásul kellett vennünk, hogy egyéni esetkezelést, személyre szabott segítségnyújtást csak nagyon korlátozottan tudunk biztosítani.

### 3.3. A nappali melegedő statisztikái

Havi és napi forgalmi adatok

Hónapok	Nappali melegedő (összes igénybevétel)	Nappali melegedő (átlagos napi forgalom)
Január	1370	62,27
Február	1147	57,35
Március	1171	55,76
Április	1274	60,67
Május	1185	56,43
Június	1195	59,75
Július	1442	62,7
Augusztus	1221	61,05
Szeptember	1337	62,59
Október	1350	61,36
November	1271	63,55
December	1338	63,71
<b>Éves összesített/ átlagadatok</b>	<b>1275</b>	<b>60,6</b>
<b>Éves összesített forgalom</b>	<b>15.341</b>	

Ügyfelek megjelenési gyakorisága

	2012.		2013.		2014.	
alkalom/év	ügyfelek száma/arányosítva		ügyfelek száma/arányosítva		ügyfelek száma/arányosítva	
<b>1 alkalommal</b>	229	23,3%	238	27,4%	165	22,2%
<b>2-5 alk.</b>	282	28,7%	214	24,6%	168	22,6%
<b>6-20 alk.</b>	267	27,2%	202	23,3%	192	25,9%
<b>21-40 alk.</b>	103	10,5%	94	10,8%	91	12,3%
<b>41-80 alk.</b>	65	6,6%	87	10,0%	82	11,1%
<b>81-120 alk.</b>	23	2,3%	24	2,8%	30	4,0%
<b>120 alkalom felett</b>	14	1,4%	10	1,2%	14	1,9%
<b>Σ</b>	983	100,0%	869	100,0%	742	100,0%

Talán megjegyzést érdemel, hogy az 5 vagy annál kevesebb alkalommal hozzánk látogatók aránya a 2012-es és 2013-as 52%-ról 44,8%-ra csökkent, amiből reményeink szerint kiolvasható, hogy az ügyfeleink bizalommal fordultak hozzánk az első látogatások után is. Az pedig, hogy az évi 40 alkalomnál is többször megfordulók aránya a 2012-es 10,3% illetve 2013-as 14%-ról 17%-ra nő, egy stabil, az intézményt rendszeresen használó réteg kialakulását jelzi.

	<b>Átlagéletkor</b>
<b>2009.</b>	45,6 év
<b>2010.</b>	46,8 év
<b>2011.</b>	45,9 év
<b>2012.</b>	46,9 év
<b>2013.</b>	46,1 év
<b>2014.</b>	47 év

A nappali melegedő 2014-es ügyfélkörének összetétele, az első regisztráció dátumának fényében:

<b>Regisztráció dátuma</b>	<b>fő</b>	<b>%</b>
<b>2009-ban</b>	143	19,3%
<b>2010-ben</b>	57	7,7%
<b>2011-ben</b>	109	14,7%
<b>2012-ben</b>	75	10,1%
<b>2013-ben</b>	105	14,2%
<b>2014-ben</b>	253	34,1%
<b><math>\Sigma</math></b>	742	100,0%

## **4. Utcai gondozó szolgálat**

### **4.1. Az utcai gondozó szolgálat alapvető célja, feladata**

A Twist Olivér Alapítvány utcai szolgálata tavaly is Budapest IV. kerületében, ill. a XV. kerületben Rákospalota területén (az M3-as autópálya bevezető szakaszáig) segítette az életvitelszerűen utcán, közterületen élő emberek segítségét, támogatását. Az utcai szociális munka normatív finanszírozási keretek közül való kikerülése óta a szolgálat az NRSZH (Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal) által biztosított pályázati forrásból működik.



### **4.2. Az utcai gondozó szolgálat működése:**

A szolgálat stábjában a két szociális munkás státusz egyikében volt nyáron változás. A kollégák szabadsága, betegszabadsága idején az év során állandósult helyettesítő „beugrósokkal” oldottuk meg pótlásuk. A szolgálat az utcai szociális munkát az ellátási területen munkanapokon 6 órában biztosítja. November 1-jétől április 30-áig, az ún. ”krízis”időszakban, ez a 6 óra minden munkanapon a 16 óra és 22 óra közötti időszakot jelenti. A köztes időszakban munkánkat heti váltásban, két műszakban (8-14, 16-22) végezzük. A fenntartó továbbra is biztosítja a szolgálat számára a szupervízió illetve esetmegbeszélő csoport lehetőségét, melyet tavaly Gáspár Gabriella, okleveles szupervizor tartott.

Az utcai gondozó szolgálat 2014-ben, mint az előző években is, szoros együttműködésben dolgozott a szomszédos ellátási területen tevékenykedő Léthatáron Alapítvány utcai gondozó szolgálatával. Munkánkról közös team-munka keretein belül beszéltünk, ott vitattuk meg az elmúlt hetek történéseit.

Az utcai gondozó szolgálat az ellátási területet heti rendszerességgel, útvonalterv alapján teljesen körbejárta, az ott közterületen, magánterületen, vagy nem lakhatás céljára szolgáló épületben élő hajléktalanokat, csoportokat látogatta/segítette. Munkánkat az elmúlt 9 évben egy Renault Kangooval végeztük, amit 2014 júniusában a Hajléktalanokért Közalapítvány által kiírt pályázatnak köszönhetően egy Suzuki SX4 típusú gépjárműre cseréltük..

A tavaly látogatott 87 helyszín nagyobb részén több hajléktalan él, néhol párkapcsolatban vagy lazább-szorosabb közösségekben, néhol pedig csak egymáshoz közel, szomszédi viszonyban. Néhány helyszínen konkrét alvó-/lakóhely nincs, csak annak frekvenciája miatt többnyire megtalálható ott néhány ügyfél. A látogatott helyszínek többnyire – a terület adottságaiból fakadóan – erdős területeken található. Az itt élő ügyfelek többsége saját építésű házikókban, illetve sátrakban lakik. A sűrűbben lakott területek vonzáskörzetében élők parkokban, lépcsőházakban, vagy az aluljáróban (a területen csak egy metró-aluljáró található) húzódnak meg éjszakára.

Munkánkat meghatározza a Menhely Alapítvány diszpécser szolgálatával kötött együttműködési megállapodás, melyet a 2014-es évben is megújítottunk. A szolgálat ennek megfelelően részt vállal a diszpécserhez érkező (az ellátási területünket illető) jelzések fogadásában és megoldásában, valamint a minden hónap első hetében összehívott, a Budapesten működő és a Menhely Alapítvánnyal szintén megállapodásban lévő utcai gondozó szolgálatokkal közös megbeszélésen.

Sok változás nem történt a helyszínek számában, elhelyezkedésében. Rákospalota MÁV-állomáson a tavalyi nagyobb ügyfélszámhoz képest némiképp visszaesett az ott élők száma, az év végén három fő lakott ott stabilan. Az M3-as bekötőnél lévő füves terület decemberre teljesen kiürült, ill. a Dunakeszi út mentén elhelyezkedő egyik kunyhó is lakatlanná vált, az ott élő pár egy lakhatási programba való bevonása révén. Szintén lakatlanná vált még a Megyeri temető mögött található földbe vájt kunyhó is, ahonnan az itt lakó három fő egy ismerősük jóvoltából egy szabadon megközelíthető magánterületre, lakókocsiba költözött. Így a megszűnt helyszín helyébe ez az újabb lépett. A Megyeri út és Fóti út kereszteződésében található használaton kívüli iskolaépület is idén vált rendszeresen lakott és látogatott helyszínné. November végén fedeztük fel az Árpád út és Rózsa utca kereszteződésében található volt uszodaépület egyik beugrójában található helyszínt, és a XV. kerületben is látogatunk három új helyszínt.

Az utcai életmód/utcán lakás elhagyására törekvő hajléktalanoknak az ellátórendszer valamely intézményében van lehetőségük az egzisztenciális megerősödéssre. Szinte minden év krízisidőszakának kezdetével indultak alacsony-küszöbű lakhatási programok az utcán élők megsegítésére. A szolgálat számos esetben segítette hozzá ügyfelét az ellátórendszerben igénybe vehető valamely lakhatásához, sok esetben egészségügyi problémák mentén, néhol végleges megoldást, változást is sikerült elérni az igénybevevők életében.

Tavaly a következő elhelyezések történtek:

- éjjeli menedékhely: 18 fő
- átmeneti szálló: 11 fő
- önálló lakhatás: 7 fő.
- Összesen: 36 fő (21,5%)

A téli krízis időszak alapvetően más jellegű szakmai munkát kíván a stábtól, hiszen a nyári működéssel ellentétben a hosszabb távú tervek (egészségügyi, fizikai vagy pszichés kezelés, tartósabb elhelyezésre való igény benyújtása átmeneti vagy szociális otthonokba, rehabilitációs intézményekbe) megvalósítását háttérbe szorítják az azonnali orvoslásra váró problémák. Ezen problémák, mint a kihűléssel, megfagyással járó esetek megakadályozása, a már évek óta utcán élő, és a „lakhelyükhöz” ragaszkodó, de veszélyeztetett helyzetben lévő emberek azonnali – lehetőségeink szerinti – segítése (takaróval, teával, meleg ruhával, stb.) az elsőrendű feladatunk.

A „Közterület helyett emberibb körülmények” program keretein belül a 2014-es évben 7 ügyfelet sikerült elhelyeznünk az alapítvány átmeneti szállójára.

Az Aktion Deutschland Hilft és a Habitat for Humanity szervezetekkel közösen végrehajtott árvízi projektnek köszönhetően tavaly nyáron négy ügyfelünk (egy pár, egy egyedülálló nő illetve férfi) költözhetett IV. kerületi szociális bérlakásba. A program az eredeti tervtől eltérően hosszabban elhúzódott, jelenleg is tart még az együttműködés mind a beköltözött kliensekkel, mind a IV. kerületi Családsegítő Szolgálat családgondozóival. A négy új bérlő közül egynek nem sikerült a lakásban maradnia, ő visszaköltözött arra a közterületre, ahol korábban is látogattuk.

### 4.3. Az utcai gondozó szolgálat statisztikái

Legfontosabb ügyféladatok

összes találkozás	3034 alkalom	
ügyfelek száma	167 fő	
férfi	125 fő	74,9%
nő	42 fő	25,1%
átlag életkor	47,5 év	
30 év alatt	13 fő	7,8%
30 - 45 év között	40 fő	24,0%
45 - 60 év között	74 fő	44,3%
65 év felett	25 fő	15,0%

Első találkozások szerinti megoszlás

Első találkozás dátuma	fő	%
2007 előtt	8	4,8%
2007-ben	16	9,6%
2008-ban	13	7,8%
2009-ben	15	9,0%
2010-ben	14	8,4%
2011-ben	11	6,6%
2012-ben	17	10,2%
2013-ben	24	14,4%
2014-ben	49	29,3%
$\Sigma$	167	100,0%

Látogatások gyakorisága szerinti megoszlás

2014. évi látogatások gyak.	ügyfél	%
1 alkalom	26	15,6%
2-5 alkalom	26	15,6%
6-10 alkalom	32	19,2%
11-20 alkalom	29	17,4%
21-40 alkalom	27	16,2%
41-52 alkalom	15	9,0%
52 találkozás felett	12	7,2%
$\Sigma$	167	100,0%

## Ügyfeleink előfordulása a látogatott helyszínek szerint

Helyszínen található ügyfelek száma	Helyszínek száma	%
1 ügyfél	35	40,2%
2 ügyfél	18	20,7%
3-4 ügyfél	14	16,1%
5-6 ügyfél	8	9,2%
7-10 ügyfél	7	8,0%
10 ügyfél felett	5	5,7%
$\Sigma$	87	100,0%

## 5. Tervek 2015-re

### Intézményi szinten

- Tárgyi eszközeink pótlása, az elhasználódott eszközök folyamatos cseréje (ágynemű folyamatos pótlása, az egész épület tisztasági festése). A szálló padlózatának (parketta) pályázati úton történő cseréje a lakószobákban és a közlekedőkben.
- Az intézmény amortizációjának lassítása, az intézmény rendelkezésére álló kétfős takarító személyzet segítségével. A szálló és a szálló közvetlen környezetének tisztán tartása.
- Az elhasználódott elektromos eszközök (mosógép, szárítógép, mikrohullámú sütők, hűtőszekrények) folyamatos karbantartása, cseréje.
- A IV. kerületi Önkormányzattal együttműködésben a nappali melegedő új helyre költöztetése annak érdekében, hogy az intézmény végleges működési engedélyt kaphasson.
- A Baptista Szeretetszolgálat fenntartásában működő Reviczky utcai Revip átmeneti szállóval való együttműködés folytatása, különös tekintettel a Fóti úti szállón lakó, de szociális otthonra várók esetleges felvételével kapcsolatban.



## A szakmai munkában

- Kiszámítható, a klienseknek megfelelő garanciákat adó munka folytatása.
- Pontos, naprakész adminisztráció.
- Megbeszélte időközönként, de legalább félévente a fenntartóval közösen tartott stábösszejevetel, mely során értékeljük az eltelt időszakot és megtervezzük a következőt.
- A sokszínű melegedős vendégkör számára is hasznos, releváns és adekvát egyéni – és csoportos szociális munka megtervezése és véghezvitele.
- A közös team funkcióinak kitalálása.
- A Hajléktalanokért Közalapítványhoz beadott pályázatok (kisértékű tárgyi eszközök beszerzése, utcai szolgálat kiegészítő támogatása a krízisidőszakban, kiegészítő programok támogatása) megvalósítása, elszámolása. A további pályázati kiírások figyelése, az intézmény működését támogató pályázatok benyújtása.