

TWIST OLIVÉR ALAPÍTVÁNY

SZAKMAI BESZÁMOLÓ

2011.

Integrált Intézmény - Átmeneti szálló

1. Működési feltételek

A Twist Olivér Alapítvány intézményének működését a következő jogi háttér biztosítja és szabályozza:

1. Magyarország Alaptörvénye
2. 1993. évi III. törvény A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról
3. 9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről
4. 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
5. 29/1993 (II. 17.) kormányrendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról
6. 1999 évi XLII. Törvény a nemdohányzók védelméről és a dohánytermékek fogyasztásának, forgalmazásának egyes szabályairól
7. Egyéb, az intézmény működését szabályozó hatályos jogszabályok

Az intézmény fenntartója a Twist Olivér Alapítvány, aminek irányító testülete az alapítvány kuratóriuma. A szálló vezetőjének közvetlen felettese az alapítvány kuratóriuma által kinevezett igazgató. A szálló vezetője irányítja az intézmény szociális munkásinak, szociális asszisztenseinek és technikai személyzetének munkáját, beszámolási kötelezettsége az alapítvány igazgatója vagy az általa megjelölt személy felé, valamint a szervezeti SZMSZ-ben részletezettek szerint van.

Az átmeneti szálló egy időben 41 főnek tud átmeneti szállást nyújtani, akikre érvényesülnek a következő feltételek: magyar állampolgárok (illetve a nemzetközi jog szerint az ellátás igénybe vételére jogosultak) férfi hajléktalan polgárai közül azok a személyek, akik életvitelszerű lakáshasználat és a szociális munka segítségével képesek az önellátásra, és vállalják az intézmény programjában való részvételt.

A stáb tagjai heti egy alkalommal úgynevezett „kis-team” értekezleten vesznek részt, ahol átbeszéljük az elmúlt hét eseményeit, megosztjuk egymással tapasztalatainkat, véleményünket, valamint felkészülünk az előttük álló hét eseményeire, igyekezve közös elveket, és szempontrendszer kialakítani. A stáb közös értekezletét az intézmény vezetője vezeti, valamennyi stábtagnak aktív részvételével. Esetenként – elakadásoknál, nem várt helyzetekben – ezekre az értekezletekre behívhatók az alapítvány vezetői is.

A stáb minden tagjának kötelező a „nagy-teamen” való részvétel, ami az egész alapítvány minden részlegét érinti. Ilyenkor az összes részleg dolgozói együtt beszéljük át az elmúlt hetek eseményeit. Ugyancsak kötelező a részvétel a stábtagnak a kéthetente tartott esetmegbeszélő-csoporton.

2. Személyi feltételek

A 2011-es év az integrált intézmény (átmeneti szálló, nappali melegedő, utcai szolgálat) életében egy változással kezdődött: az átmeneti szállós részleg vezetője, Szert Zoltán a 2010-es év végéig dolgozott az alapítványnál, munkáját az utcai szolgálat és a nappali melegedő addigi vezetője, Surányi Ákos vette át. Ez azt a változást is eredményezte, hogy az addigi rendszer helyett (a különböző részlegek vezetői a munka irányítása mellett ügyeleti feladatokat is vállaltak) egy új vette kezdetét: az integrált intézményben folyó munkáért egy személyben az új intézményvezető felel, aki az ügyeleti teendőkből immár nem veszi ki a részét.

Az átmeneti szállón ettől függetlenül továbbra is az úgynevezett háromelemű ügyeleti rendszer (asszisztens, diákügyelők, szociális munkások) működik. A Fóti úti átmeneti szállón a hétköznapi nappali ügyeletet (8-16) adó kolléga személye változatlan a korábbi négy évhez képest, ez egyfajta kiszámíthatóságot jelent az intézmény életében.

Folytattuk azt a szisztémát, mely 2010-ben is működött a szálló életében:

- az esetkezelő stáb 3 teljes állású szociális munkásból áll, akiknek a munkáját az integrált intézmény vezetője koordinálja
- 2011-től ügyeleti feladatként minden munkatársra havi 5 délutános ügyelet és egy hétvégi nappali ügyelet jut
- a szociális munkásokra jutó esetek száma 13 vagy 14

Az éjszakai ügyeleteket, s a fennmaradó délutáni ügyeleteket továbbra is az Universitas Diákszövetkezeten keresztül látjuk el (egy időben 5 diák tevékenykedik ebben a stábben). A 2011-es évben a diákügyelői stáb mondhatni teljes egészében kicserélődött: az év elején szolgálatot ellátó öt diákügyelőt az év végére – év közben folyamatosan – egy másik ötös váltotta (tavaly összesen tíz diákügyelői fordult meg az ügyelői munkakörökben). Kétheti rendszerességgel tartottunk ügyelői teamet, amin az aktuálisan nálunk dolgozó diákügyelőkön kívül a szálló nappali ügyeletes, egy szociális munkás és az intézmény vezetője vett részt. Az ügyelői team témáját elsősorban a heti események átbeszélése, a szervezet filozófiájának és protokolljainak átültetése, valamint a beosztás elkészítése tette ki.

A szociális munkási stábben egyetlen változás történt. Kovács Éva kolléganőnk gyermeket várt, így a munkából május 15-ig tudta kivenni a részét. Május elejétől már megkezdődött az eseteinek átadása a korábban a melegezőben félállásban dolgozó Káli Rékának, aki május elejétől már főállású átmeneti szállós munkatársként dolgozott nálunk. 2011 májusától a stáb változatlan felállásban működik – Surányi Ákos intézményvezető, Bereczki Linda, Káli Réka és Reményi Gergely személyében.

3. Tárgyi feltételek

- A szállón 1 darab 2 ágyas, 4 darab 4 ágyas, 1 darab 5 ágyas, 2 darab 6 ágyas, 1 darab 7 ágyas szobában nyerne helyezést a lakók, valamint a földszinten van egy krízis szoba, így összesen 41 férfi férőhely áll lakóink rendelkezésére. Ezek közül az 5 férőhelyes szoba absztinens lakóink elhelyezésére szolgált.
- Két fürdő (összesen 6 zuhanyzóval) szolgálja a személyi tisztálkodás lehetőségét.
- A ház mindkét szintjén található wc.
- A fürdőszobában egy darab forgótárcsás mosógép található.
- A mosókonyhában két db automata mosógép és egy szárítógép áll a lakók rendelkezésére.
- Konyha szolgál a főzésre és étkezésre. A konyhában minden lakó részére biztosított egy elzárható szekrény, illetve egy zárható hűtő rekesz.
- Szükség esetén lakóink részére konyhai eszközöket, textíliát biztosítunk.
- Biztosított a látogatók fogadására illetve a közösségi együttlétre szolgáló helyiségek. (Könyvtár - TV-szoba, hall).
- Látogatási idő: minden nap 09 h - 21 h között van.
- Vendégek fogadására a közös helyiségekben van mód.

4. Szakmai munka

A Szálló célja, feladata:

- Hajléktalan emberek támogatása a szociális munka eszközeivel, közös célok kitűzésével.
- A társadalomba való beilleszkedés, visszailleszkedés elősegítése, melynek területei főként a foglalkoztatási rehabilitáció, az előtakarékoság és a kapcsolati rendszer felépítése vagy helyreállítása, addikcióval kapcsolatos problémákban való segítségnyújtás.

Az átmeneti szállón a szociális munkások tevékenységének gerincét továbbra is az egyéni esetkezelés adja. Ezt egészíti ki az ügyeletben való részvétel, hogy másfajta működésben is lássák a lakóikat, ne csak a személyes beszélgetések alkalmával. A csoportok (heti team-megbeszélések, ügyelői team, estmegbeszélő szupervízió, nagy team), valamint a lakógyűlések és a lakókkal való közös együttlétek is szerves egységét képezi a munkának. Az időszakos férőhelyek működése alatt (április 30-ig 43 fővel üzemelt a szálló), az egy szociális munkásra jutó esetszám 14-15 fő volt.

Nem változtattunk a felvétel rendszerén valamint azon a fontos szemléletbeli hozzáálláson, hogy a követelmények viszonylag alacsony szintűek, tehát nem a bekerülés előtt akarjuk „kiszűrni” az átmeneti szálló elvárásait teljesíteni tudó és önmaga előrelépésében motivált személyeket, hanem az itt lakás során. Változás viszont az előző évekhez képest, hogy a felvételi alatt a már itt lakók is besegítenek az intézmény bemutatásában, és amíg a szociális munkással történő beszélgetések zajlanak, addig a várakozókat a lakók körbevezetik, mesélnek nekik tapasztalataikról, élményeiről. Úgy gondoljuk, hogy ezek alapján a jelentkező objektívebb képet kap a szállóról, az elvárásokról, és arról, hogy mi vár rá itt a beköltözés után. A felvételik alkalmával két szociális munkás várja a klienseket, és alapvetően három téma köré csoportosulnak a négyszemközti beszélgetések: családi kapcsolatok; munkahelyek; lakások-lakhatások. A körülbelül 30 perces beszélgetés során a szociális munkások próbálnak képet kapni arról, hogy a jelentkező életében vajon mennyire szervül a mi átmeneti szállónk, valamint a jelentkező kondíciói megfelelnek-e a szálló által támasztott követelményeknek. A felvételi beszélgetés utáni elutasítás a legnagyobb többségben két okból szokott történni: a) lakhatása megoldott – az átmeneti szállónál magasabb szintű ellátásban részesül (szociális otthon, rehabilitációs szálló),

vagy jobb körülmények között lakik (munkásszálló, albérlet, saját lakás); b) önfenntartás hiánya – keresete előre láthatólag nem teszi lehetővé, hogy a második hónaptól esedékes térítési díjat és/vagy az egyénileg meghatározott előtakarékoságot vállalni tudja. Természetesen minden történet egyedi, így a felvételi kérelmet első körben a két felvételiztető szociális munkás mérlegeli, amennyiben az eset további kérdéseket vet fel, akkor a csütörtökönként tartandó teamen dönt róla a szálló stábjá.

Ha a felvételi kérelem pozitív elbírálásban részesül a jelentkező felkerül az intézményi elhelyezésre várakozók várólistájára (a várólista hossza idényenként változó, nyaranta átl. 5-6 fő, telente átl. 14-15 fő várakozik). A várólistás hely az elbírálásról szóló értesítő személyes átvételétől aktív, amennyiben valaki nem veszi át az értesítőt, egy héten belül törlődik a listáról. A férőhely iránti kérelmét mindenkinek heti szinten – személyesen vagy telefonon – meg kell erősítenie. Amennyiben ez az erősítés nem történik meg, az illető szintén lekerül a várólistáról. Ez a protokoll megfelelő szűrőnek mutatkozik: jó képet mutat arról, hogy a jelentkező csak a melegedő zárása utáni melegedési lehetőségnek tartotta a felvételi beszélgetést, vagy valóban szeretne beköltözni szállókra. A várólistán töltendő idő idényenként változik, nyáron átl. egy hónap, télen viszont (a hosszabb várólista miatt) akár a kettő, három hónapot is elérheti. Abban az esetben, ha valaki a várólista elején áll, és a szállón megüresedik egy hely, a jelentkező a költözéséről szóló értesítő után nyolc napig foglalhatja el férőhelyét a szállón. A beköltöztetést minden esetben a számára „kirendelt” szociális munkás végzi, ekkor történik meg a szálló részletes bemutatása és az intézményi jogviszony megkötése (a 2010-es évhez hasonlóan először 3 hónapos jogviszonyokat kötünk az itt lakókkal). A beköltözés feltétele – a fél évnél nem régebbi tüdőszűrő lelet és az ÁNTSZ-igazoláson kívül – 2011-től egy összegű 10.000 forintos kaució befizetése. A kaució bevezetését az intézmény berendezéseinek, eszközeinek és állapotának védelme, valamint a közös felelősségvállalás erősítése sürgette. A kauciót a beköltöző a beköltözés utáni első harminc napban köteles befizetni. A kaució felhasználásának módozatai: a) szándékos károkozás, a kár teljes összegére kiterjedően, amennyiben az okozott kár összege magasabb, mint a kaució, a lakó köteles a különbözetet megtéríteni; b) kártevő irtás hozzájárulás, max. 5000 Ft/fő/alkalom; c) intézményi jogviszony megszűnése esetén a térítési díj hátralék megfizetésére a hátralék teljes összegéig, amennyiben a hátralék magasabb, mint a kaució összege, akkor a kaució teljes összegéig.

A szállóra való beköltözés utáni első hetekbe nyújt betekintést Káli Réka éves beszámolója:

„Új lakó esetén első feladatnak –a költözés technikai megoldásán túl- a közös hang megtalálását és a bizalmi légkör kialakítását tekintem. Ez mindenkinél változó ideig tart. Az első leülés során fontosnak tartom, hogy beszéljünk a szállón való működéséről, beilleszkedéséről, új ismeretségeiről, felmerülő kérdéseiről és a szociális munkással való együttműködés miertjéről és előnyeiről. Mindig meg szoktam kérdezni a lakóimat, hogy mi az, amit a szállónktól, az itt lakásuktól várnak. A kérdésre adott válaszok egészen változóak, az aktuális motiváltságuktól függően a „csak egy ágy” és a „minél hamarabb szeretnék dolgozni és egy hölgygel albérletbe menni” skálán mozoghatnak. Az első interjú során az életutat csak röviden tekintem át, és később a bizalom alakulásának függvényében mélyebb életútinterjút készítek. Több esetben a beköltözést követő harminc napon belül csak alap megállapodást kötök az ügyféllel, mivel az a tapasztalatom, hogy a rövid és hosszú távú tervek, lépések kialakításához több időre van szükség.”

Az intézményi jogviszony megkötése után az együttműködési megállapodás megkötésére az első négy szemközti leülés alkalmával kerítenek sort a felek. Az együttműködési megállapodás csak és kizárólag az intézményt képviselő szociális munkás és a lakó egyetértésében születhet meg. Az első beszélgetések során a felek megpróbálják kideríteni a kliens hajléktalanságának okait, az állapotát kiváltó és konzerváló tényezőket, és az együttműködési megállapodásban lefektetik azt a metodikát, melynek segítségével ezeket a tényezőket megakadályozzák, fől számolják.

Az intézményi jogviszony megszüntetésének a esetei: a) házirend be nem tartása – különös tekintettel az alkohol-fogyasztásra és közösségbe illő viselkedés tanúsítására vonatkozólag; b) együttműködés hiánya – négy szemközti beszélgetések rendszeres elmaradása; c) térítési díj nem fizetése.

Amennyiben az intézményi jogviszony nem került megszüntetésre, akkor az együttműködési megállapodásokban foglaltak alapján, a három hónapos lejárattól két héttel tartandó team alkalmon felülvizsgálatra kerül. Ezen team alkalom előtt a szociális munkás és a lakó közösen beszélnek arról, hogy a következő három hónapos jogviszonynak mi lehetne a tárgya, látják-e értelmét a további együttműködésnek, együtt munkálkodásnak. Amennyiben a személyes szociális munkás javaslata alapján a team a hosszabbítás mellett dönt, megkötik az újabb intézményi jogviszonyt, majd a négy szemközti beszélgetés keretein belül az együttműködési megállapodást.

Az egyéni esetkezelés bázisát jelentő négyszemközi leülések rendje az előző évi rutinokhoz képest 2011-áprilisában némiképp megváltozott. Az addig működő rendszerben a szociális munkás és a lakó minden beszélgetés végével egyeztettek a következő leülés időpontjáról, amihez a későbbiekben mindkét fél igyekezett tartani magát. 2011 áprilisától a leülések formája ennél szabályozottabb formában, előre tervezhető módon zajlik. A szállón dolgozó három szociális munkás naponta változó időszakokban (8-12,12-16,16-20), heti négy napon 4 órában várja a klienseit, akik egy jól látható helyen kifüggesztett táblán tudnak feliratkozni az időpontokra. A változtatást két érv táplálta: ezáltal minden nap, napi 12 órában van szociális munkási jelenlét a házban, valamint a lakók nagyobb szabadsággal választhatnak a felkínált időpontok közül. A változást lakóink, a visszajelzések alapján pozitívan fogadtak, és a kezdeti nehézségek után gördülékenyen és olajozottan működött az év hátralévő részében.

A nagy team

A Twist Olivér és a Léthatáron Alapítvány életében hagyományai vannak a közös teameknek, amin két hetenként részt vesz az átmeneti szálló, az éjjeli menedékhely, a nappali melegedő és az utcai gondozó szolgálat stábja, valamint az alapítványok vezetői. Az előző évekhez képest ez a team a júniusban beinduló Revip Szálló stábjával is kiegészült. Ezen két órában az elmúlt két hét eseményeiről, a szervezetek helyzetéről, stratégiáról, fejlesztésekről, aktuális problémákról esik szó.

Esetmegbeszélő csoport

Az év második felében esetmegbeszélő szupervíziós alkalom is segítette az itt dolgozók munkáját. Reményi Gergely így emlékezik éves beszámolójában a 2011-es év alkalmára: *„2010 októbere óta nem volt szupervízora a csapatnak. Némi keresgélés után Kósa Eszterrel végig vittünk egy tizenkét alkalmas folyamatot. Ez annyiban különbözött az előzőektől, hogy nem esetek mentén történt, hanem a szakmai „én” fejlesztése volt a fő cél, illetve a csapat összekovácsolása. Ez úgy gondolom, a munkánkat hatékonyabbá tette, a teameket gördülékenyebbé.”*

Közösségi elemek a lakóink és az intézmény életében

A tavalyi év célkitűzései között szerepelt a lakókkal végzett csoportos szociális munka folytatása, erősítése. Visszatekintve kimondható, hogy számos próbálkozásunk közül jó néhány sikerrel járt, míg bizonyos esetekben be kellett látnunk, hogy az ötlet nem működőképes abban a formában. Az ezzel kapcsolatos tapasztalatokat talán Bereczki Linda éves beszámolójában

írottak jelenítik meg a legjobban: „A csoportban való munkát fontosnak tartom abból a szempontból, hogy a lakónak a szállón való tartózkodás is egyfajta közösségi életnek minősül. A csoportokkal, klubokkal mi, szociális munkások is hozzájárulhatunk ahhoz, hogy megkönnyítsük a beilleszkedést, ami elviselhetővé teszi a kliens számára az itt töltött időt. Húsvétkor felvettem a Skanzennal a kapcsolatot, hogy részünkre ingyenes vagy kedvezményes belépőket biztosítsanak, melynek eredményeként a teljes ár feléért tudtak volna részt venni az urak az ottani programon. Ez sajnos kudarcba fulladt, mert senki sem akart eljönni anyagi okokra hivatkozva. Ősszel újabb kirándulást terveztem a Széchenyi-hegyre, amire szintén nem jelentkeztek az urak anyagi okokból. Annyi tanulság leszűrődött, hogy még az utazási költségek csökkentésével talán sikerülne bevonni néhány embert a programba, de alapjában véve nem ez az ő érdeklődési körük. Nagyobb a látogatottsága a Film Klubnak, amit Gergő és Réka vezet. Ezenkívül az évben több „Klubdélutánt” szerveztem, ahol az urak kártyázhattak, rejtvényt fejthettek, sudokuzhattak, torpedózhattak és társasjátékozhattak. Ez nagyobb látogatottsággal működő program, elsősorban a kártyázásnak van nagy sikere. A helyben lévő, térítésmentes programok vonzzanak több embert. Ezenkívül a bográcsozást és a karácsonyi ebédet is a csoportmunkához sorolom. Ilyenkor közösen vehetik ki a részüket a munkából, megismerkedve egymással. Ilyenkor van lehetőség játékra, beszélgetésre, és a velünk való beszélgetésre, ami nemcsak a közös munkáról szól. Ezek a napok könnyíthetnek a későbbi esetmunka menetén, hiszen segítenek a bizalom kialakításán.”

Ahogy Linda is említi a korábban is szokásos lakókkal közös főzések, bográcsozások, kerti partik 2011-ben is megtörténtek. Május végén és szeptember elején, egy nyárnyitó és egy nyárbúcsúztató bográcsozást csináltunk.

Kártevőirtás

A 2011-es évben szinte végigkísért minket a kártevők kiirtása szállóról. Az év elején az ágyi poloskákkal való küzdelemről, addig az év második felére a csótányok kiirtásáról szóltak mindennapjaink. Mindkét esetben külső szakember segítségét kellett igénybe vennünk, ami sok esetben eléggé felborította a szállón lakók és dolgozók életét. A januári poloskairtás szerencsére sikerrel járt: az év további részében már nem találkoztunk ezzel a kártevővel. A csótányok végleges kiirtása lehetetlenebb feladatnak tűnik, a tavalyi év második felében két ízben járt az intézményben szakember és több módszerrel is próbálta felvenni a harcot az ízeltlábúakkal. Az eddigi tapasztalatok azt mutatják, hogy a számuk rendszeres kezeléssel lecsökkenthető, de meg nem szüntethető.

„Közterület helyett emberibb körülmények” program

Alapítványunk 2011 decemberétől részt vállal a „Közterület helyett emberibb körülmények” szakmai programban, valamint a Fővárosi Önkormányzat és a gesztor szervezet által kötött szerződésben foglaltak alapján a „Budapest közterületein élők első befogadó helyeinek működtetése kiegészítő támogatással” megvalósításában. Ennek során 2011. december 1. és 2012. november 30. között 1 825, azaz egyezer-nyolcszázhuszonöt vendégéjszakát biztosít átmeneti szállóján a Diszpécser Szolgálat által regisztrált hajléktalan emberek számára.

A Twist Olivér Alapítvány átmeneti szállóján egy ötágyas szobát jelöltünk ki a programban regisztrált, közterületen élők fogadására. Az átmeneti szállóra jelentkező, programban regisztrált ügyfelek, az átmeneti szálló várólistájától függetlenül, soron kívül nyernek elhelyezést a számukra fenntartott szobába. A programban szereplők számára a fenntartott szobán kívül, az intézményi térítési díjban is vannak speciális változtatások. A programban szereplők számára az intézményi térítési díj – a szerződésben foglaltak szerint – az első két hónapban ingyenes, a második két hónapban 4.500 Ft, majd a következő időszakban az intézményi házirend szerint 9.000 Ft/hó-ban került meghatározásra.

Intézményi adatok, statisztika:

Az idei beszámolóban szeretném egy kicsit áttekinteni az átmeneti szálló elmúlt éveit, nagyobb összefüggésekbe és tendenciákba helyezni a tavalyi és az azelőtti éveket. A következőkben szeretnék néhány statisztikai adatot az elmúlt négy év olvastában elemezni.

Kihasználtság

Az elmúlt években minden évben kicsit változó kapacitással várta szállónk a beköltözni vágyókat. A szálló indokoltságát és működésének milyenségét talán leginkább a kihasználtsággal lehet mérni.

	Rendelkezésre álló kapacitás	Vendégéjszakák száma	Kihasználtság
2008	14235	11899	83,59%
2009	14235	12476	87,64%
2010	14479	12707	87,76%
2011	15205	13634	89,67%

Látható, hogy a kihasználtság százalékos aránya attól függetlenül folyamatosan növekedett, hogy a rendelkezésre álló kapacitás is nőtt. Míg a 2008-as és a 2009-es évben végig 39 férőhely várta az ide érkezőket, addig a 2010 novemberében és decemberében az időszakos férőhelybővítés miatt 43 férőhelyes volt a kapacitás, ami kitarzott egészen 2011. április 30-ig. Ezt követően a 4 ideiglenes férőhelyből kettő véglegesítették, így innentől 41 férőhellyel üzemelt a szálló, ami ebben a formájában elérte teljesítőképessége határát, előreláthatólag férőhelybővítés a közeljövőben nem lesz. A tavalyi évben új törekvésünk, hogy az összes előre látható esetben (jogviszony lejárta, átköltözés) „azonnali” váltásban cseréljék egymást a lakók, így jó esélyünk van rá, hogy a kihasználtság a jövőben elérje a 90% -ot.

Az itt lakók életkor szerinti megoszlása

	2008		2009		2010		2011	
	szám	%	szám	%	szám	%	szám	%
18-40 év	26	23,01%	20	16,95%	4	3,85%	5	4,72%
41-50 év	43	38,05%	39	33,05%	28	26,92%	30	28,30%
51-60 év	30	26,55%	36	30,51%	45	43,27%	47	44,34%
61- év	14	12,39%	23	19,49%	27	25,96%	24	22,64%
	113	100,00%	118	100,00%	104	100,00%	106	100,00%

Ami már első szembetűnik az az, hogy 2008. után képest erőteljes elöregedés tapasztalható a szállón. Drasztikusan csökkent a 40 év alattiak aránya, míg az 51 felettek aránya 2010-ben ugrásszerűen nőtt, majd 2011-ben konszolidálódott. A második tendenciára magyarázat lehet a intézmény közelében 2006-ban bezárt, majd 2011-ben a Baptista Szeretetszolgálat által Revip néven újraindított szálló, ami alapprofilját tekintve 55 év feletti rászorulóknak szól. A 2010-es évben már tervbe volt véve e szálló megnyitása, így sok beköltöző számára ez az út lett megjelölve, mint a továbblépés egy lehetséges útja. Mivel a nyitás átcúsúzott 2011-re ezek a javarészt időskorú (61 év feletti) lakók, akik egész évben a szállón laktak, elég szignifikáns változást okoztak a szálló korfáján. Mivel a 2011-es nyitás során ezen lakók egy része átköltözött a júniusban megnyitott szállóra, a 61 év felettek aránya konszolidálódott. A fiatalkorúak számának drasztikus csökkenésére válasz lehet a munkaerőpiac fellendülése és a számukra kedvezőbb lakhatási körülmények közé jutás, de az elmúlt években tapasztalt gazdasági és társadalmi változások nem ezt az elméletet igyekeznek alátámasztani.

Az itt lakók megoszlása a bent töltött idő alapján

Fontos visszajelzés egy szálló működéséről, hogy a bent lakók átlagosan mennyi időt töltenek el a szállón. Nézzük meg most ezt az adatsort az évenkénti összehasonlításban:

	2008		2009		2010		2011	
	szám	%	szám	%	szám	%	szám	%
0-30 nap	22	19,47%	29	24,58%	18	17,31%	19	17,92%
31-90 nap	34	30,09%	49	41,53%	32	30,77%	25	23,58%
91-180 nap	36	31,86%	27	22,88%	29	27,88%	31	29,25%
181-270 nap	16	14,16%	8	6,78%	12	11,54%	13	12,26%
271 felett	5	4,42%	5	4,24%	13	12,50%	18	16,98%
	113	100,00%	118	100,00%	104	100,00%	106	100,00%

Ez az adatsor elég nagy szórást mutat. Az előző táblázatból félt volt, hogy az időskorúak felülreprezentáltsága egyfajta konzerválódást vetít előre, de ebből az adatsorból jól kitűnik, hogy ez nincs így. Megvan a fluktuáció a szállón, persze ennek arányairól és tendenciáiról már csak az előző évvel történő összehasonlításban tudunk bővebben beszélni. Látható, annak ellenére az időskorúak aránya konszolidálódott a 2011-es évre a szállón hosszú időt (271 nap felett) eltöltők aránya szignifikánsan nőtt. Érdekes, hogy mindez nem mutat korrelációt a rövid időt (0-30 nap) bent töltők arányának csökkenésével. Ami még talán említésre érdemes, hogy felettébb nagy különbséget mutat 2009-hez viszonyítva a 2011-es adatsor: 0-90 napot bent töltők aránya 2009-ben több mint 67% volt, míg 2011-ben ez lecsökkent közel 40%-ra, amit a stáb pozitív tendenciának tart. Egy átmeneti szálló nehezen töltheti be szerepét egy negyedév alatt, az itt lakások hosszabbodása rejtheti a szállón folyó szakmai kiteljesedésének lehetőségét is. Nézzük meg ugyanezt az adatsort az elmúlt négy évre vonatkoztatva és nem egymással összehasonlítva:

	2008-2011-ig	
0-30	47	14,24%
31-90	80	24,24%
91-180	101	30,61%
181-270	43	13,03%
271-365	25	7,58%
1-1,5 év	21	6,36%
1,5-2 év	7	2,12%
2 év felett	6	1,82%
	330	

Ebből az adatsorból már pontosabb következtetéseket vonhatunk le, az évenkénti összehasonlításból fakadó pontatlanságok (előző év végén kezdődő jogviszony) ebből a mintából eltűnnek, és egy precízebb képet kapunk a szállón zajló dinamikából. Ami az előző okfejtésből kiindulva egyből szembetűnik, hogy ha folyamatában vizsgáljuk az elmúlt négy évet, akkor jól látható, hogy a 30 napnál kevesebbet eltöltők arány alacsony, ha a 90 napnál kevesebb eltöltők arányát nézzük, akkor sem éri el a 40%-ot, ami egy ideálisnak mondható gondozási folyamat szempontjából mindenképp pozitívnak értékelhető. Ha elfogadjuk azt a hipotézist, hogy egy átmeneti szálló által nyújtott segítség, az esetek döntő többségében hosszú lefolyású kell, hogy legyen, akkor mindenképp pozitívnak kell tekintenünk a fent látható kimutatás által festett képet. Az már persze elgondolkodtató, hogy az egy évnél többet eltöltő lakóknál nem áll-e fenn a konzerválódás és az elkényelmesedés veszélye, hiszen egy átmeneti szálló nevében is kimondja, hogy nem végállomás, mindenképpen egy köztes állomás, egy ideális esetben, alacsonyabb szintű és egy magasabb szintű lakhatási forma között.

A szállóról való kikerülés módozatainak megoszlása

Távozás formája	2010		2011	
	fő	százalék	fő	százalék
Absztinens visszaesés - szüntető	3	4,69%	2	3,08%
Együtműködés hiánya miatt nem hosszabbítás	17	26,56%	13	20,00%
Térítési hátralékos megszüntető	8	12,50%	6	9,23%
Saját kérésre szüntető	10	15,63%	14	21,54%
Reviczkybe/szobabérlőbe/más átmeneti szállóra költözött	6	9,38%	11	16,92%
Szüntető (súlyos házirendsértés)	20	31,25%	18	27,69%
Elhunyt	0	0,00%	1	1,54%
Összesen:	64	100,00%	65	100,00%

Az elmúlt évvel történő összehasonlításban szignifikáns eltérés nem mutatkozik, az némiképp örömteli, hogy csökkent az együtt nem működés miatt való szüntetések száma, mint ahogy a súlyos házirendsértés miatt való kikerülés is némiképp csökkent. A beszámoló korábbi pontján már említettük az alapítvány társszervezete által megnyitott Reviczky utcai szállóról, ami alapvetően időskorú hajléktalanokat lát el. Már az elmúlt évek alatt kialakult egy speciális csoport a szállón, akik gondozási folyamatának végeként az erre a szállóra való átköltözést jelölte meg. A szálló júniusi megnyitása óta kilenc ellátott költözött be erre a szállóra, ebben a kategóriába még két eset került: egyik esetben egy rehabilitációs szállóra került absztinens

lakónk, valamint egy másik esetben egy páros szálló volt a célállomás. Ebben a kategóriában azokat az eseteket jelöltük, amikor az itt lakó kliens együttműködési megállapodásában tervezett módon benne szerepelt a költözés, reményeink szerint pozitív módon szervezve a kliens életútjába.

A saját kérésre történő szüntetés több mindent takarhat; nem derül ki, hogy az önként távozó jobb vagy rosszabb körülmények közé került, és ebbe a kategóriába kerültek azok is, akik csak egyszerűen eltűntek a látókörünkől, és az ilyen esetekben bejáratott útvonalakon (mentős szállítás, központi ágynyilvántartó, rendőrség) sem tudtunk róluk információhoz jutni. Sajnálatos eseménye volt a 2011-es évnek, mikor egyik lakónk kórházi kezelése idején életét veszítette.

Bemeneti és kimeneti indikátorok

Természetesen nem tudunk véleményt alkotni az itt folyó munka hatékonyságáról, amíg nem állapítjuk meg, hogy honnan érkeztek és hová távoztak az ellátottjaink:

Honnan érkezett	2008		2009		2010		2011	
	szám	%	szám	%	szám	%	szám	%
Büntetés-végrehajtás	0	0,00%	1	0,85%	1	0,96%	0	0,00%
Fapad	43	38,05%	32	27,12%	28	26,92%	23	21,70%
Ismeretlen	5	4,42%	4	3,39%	8	7,69%	0	0,00%
Kórház	6	5,31%	8	6,78%	7	6,73%	13	12,26%
Saj.tul,sziv.lakás, albérlet	15	13,27%	26	22,03%	17	16,35%	17	16,04%
Szálló	22	19,47%	22	18,64%	25	24,04%	29	27,36%
Szoc.otthon	0	0,00%	2	1,69%	1	0,96%	0	0,00%
Utca	22	19,47%	23	19,49%	17	16,35%	24	22,64%
Végösszeg	113	100,00%	118	100,00%	104	100,00%	106	100,00%

A bemeneti indikátorok, tehát a szállókra való érkezés formáinak eloszlása túl nagy évenkénti eltérést nem mutat. A fapadról érkezők aránya évről évre csökkenni látszik, míg az átmeneti szállók közti mozgás némiképp növekszik. Elképzelhető, hogy ez az életvitelszerűen éjjeli menedékhelyet illetve rendszerint átmeneti szállót használók közti szakadék mélyülését jelzi, de ezt az állítást nem tudom empirikus úton igazolni. A többi kategória viszonylagos arányosságot mutat az évenkénti összehasonlításban.

Hová távozott	2008		2009		2010		2011	
	szám	%	szám	%	szám	%	szám	%
Büntetés-végrehajtás	0	0,00%	1	1,20%	0	0,00%	0	0,00%
Elhunyt	0	0,00%	1	1,20%	0	0,00%	1	1,54%
Fapad	2	2,86%	2	2,41%	5	7,81%	14	21,54%
Ismeretlen	48	68,57%	41	49,40%	22	34,38%	12	18,46%
Kórház	2	2,86%	4	4,82%	5	7,81%	4	6,15%
Saj.tul,sziv.lakás, albérlet	6	8,57%	18	21,69%	12	18,75%	4	6,15%
Szálló	8	11,43%	5	6,02%	7	10,94%	20	30,77%
Szobabérlet	1	1,43%	3	3,61%	2	3,13%	0	0,00%
Utca	3	4,29%	8	9,64%	11	17,19%	10	15,38%
Végösszeg	70	100,00%	83	100,00%	64	100,00%	65	100,00%

A kimeneti indikátorok nagyon magas bizonytalansági szintet mutatnak, köszönhetően az ismeretlen célállomások magas arányának. Pozitív tendencia, hogy ez évről évre csökken, de még mindig 18% fölött van, ami megnehezíti a dolgunk a véleményalkotásban. Az évenkénti összehasonlítás így majdhogynem lehetetlen. Amennyiben a bementi oldallal hasonlítjuk össze látható, hogy például a 2011-es évben az utcáról érkezők arány jelentősebb volt az oda távozókénál, ami már nem mondható el az éjjeli menedékhelyekről érkezők és oda távozók esetében, ahol ez az összevetés közel egyenlőséget mutat. A szállóról érkezők és oda is távozók aránya mindkét mintában relatív magas arányt mutat, ami újfent alátámasztja a szállók közti fluktuálás elméletét, mely szerint a szállón lakó populáció jelentős része (az itt is látható közel 30%-a) a hajléktalan-ellátás elmúlt húsz évét – az adott szálló házirendjének megfelelően egy-két éves etapokban szállótól szállóig tartó vándorlással töltötte.

Amennyiben mélyebben el szeretnénk merülni ebben a témában érdemes az elmúlt négy évet egészében és nem évenkénti összehasonlításban vizsgálni, így nem esünk a mintaduplázás hibájába (aki év végén a szállón lakott, az mindkét mintába bekerül) és komplexebb képet kaphatunk a be- és kimeneti indikátorainkról. A következő táblázat az elmúlt négy év beköltözőit vizsgálja a célállomás fényében (az ismeretlen érkezési hely és az ismeretlen célállomások nélkül):

ÉRKEZETT	TÁVOZOTT	Összesen	%
Büntetés-végrehajtó	Utca	1	100,00%
Fapad	Fapad	10	27,78%
	Kórház	4	11,11%
	Saját,szív.lak,albérlet,lakókocsi	10	27,78%
	Szálló	4	11,11%
	Szobabérlő	2	5,56%
	Utca	6	16,67%
Kórház	Fapad	2	14,29%
	Kórház	5	35,71%
	Saját,szív.lak,albérlet,lakókocsi	2	14,29%
	Szálló	3	21,43%
	Utca	2	14,29%
Szálló	Elhunyt	1	2,50%
	Fapad	4	10,00%
	Kórház	4	10,00%
	Reviczky utca – Revip szálló	4	10,00%
	Saját,szív.lak,albérlet,lakókocsi	8	20,00%
	Szálló	15	37,50%
	Szobabérlő	1	2,50%
	Utca	3	7,50%
Szoc.otthon	Szobabérlő	2	100,00%
Utca	Fapad	5	14,71%
	Kórház	1	2,94%
	Reviczky utca – Revip szálló	3	8,82%
	Saját,szív.lak,albérlet,lakókocsi	4	11,76%
	Szálló	2	5,88%
	Szobabérlő	1	2,94%
	Utca	18	52,94%
Saját,szív.lak,albérlet,lakókocsi	Saját,szív.lak,albérlet,lakókocsi	20	58,82%
	Büntetés végrehajtó	1	2,94%
	Elhunyt	1	2,94%
	Fapad	1	2,94%
	Reviczky utca – Revip szálló	2	5,88%
	Szálló	7	20,59%
	Utca	2	5,88%

Ugyanezt a táblát egyszerűbb nyelvre és átláthatóbb végeredményre fordítva készült egy négy éves kimutatás a bemeneti és kimeneti indikátorok összevetéséből (az előzővel ellentétben az ismeretlen érkezési és távozási állomásokkal együtt):

HATÉKONYSÁGI MUTATÓ	2008-2011	
előrelépés	49	20,00%
nem megállapítható	32	13,06%
nem változott	59	24,08%
visszalépés	21	8,57%
ismeretlen	133	54,29%

Az előző egyoldalas és bonyolult tábla nagyvonalú leegyszerűsítése némi magyarázatra szorul. A nem változott kategória szorul legkevésbé magyarázatra, itt azok az esetek szerepelnek, akik érkezési és távozás helye között nem volt változás. A nem megállapítható kategóriába az került, akinél a rendelkezésre álló információból nem volt dekódolható a változás milyensége. Ilyen eset, ha valaki kórházból vagy büntetés-végrehajtásból, esetleg szívdességi lakáshasználatból érkezik vagy oda távozik. Ilyen esetekben nem lehet eldönteni, hogy a hajléktalan-ellátás „létrájába” nem illeszkedő állomás mely fokon illeszkedik az ellátott életútjába. Ez alól egyedül az utcai lét jelentett kivételt, amiből bármilyen más lakhatási és/vagy ellátási forma előrelépést jelentett (ezen tábla értelmezési keretei szerint).

Az előzőekkel némiképp meg is magyaráztuk az előrelépés fogalmát: amennyiben az ellátott magasabb ellátási és/vagy lakhatási formába távozott, akkor az ő esetében előrelépésről beszéltünk. Ezen kategóriának az a esetei: amikor valaki a szobabérlők házába, szociális vagy rehabilitációs otthonba, páros szállóra, saját lakásba vagy albérletbe, munkásszállóra vagy más, emeltebb szintű szállóba (pl. Reviczky utca) távozott. A visszalépés esetét talán nem kell magyarázni: ez akkor áll fenn, amikor az ellátott alacsonyabb szintű lakhatási és/vagy ellátási formába távozik a szállóról. Ennek a kategóriának az a esetei, amikor a szállónkról valaki utcára vagy éjjeli menedékhelyre távozik. Az ismeretlen mezőbe azok az esetszámok kerültek, mikor az érkezés helye és/vagy a távozás helye ismeretlen volt és maradt.

Az egyszerűsített tábla jól mutatja azt, amit a statisztikus szemmel figyelők már az előző oldalon található összetettebb táblából is leszűrtek: az elmúlt négy évben a Twist Olivér Alapítvány szállója betöltötte célját, hiszen az itt lakók közül 49 esetben történt látható és mérhető

előrelépés. Az elmúlt négy év olvasatában nem tűnik nagy számnak az a 21 eset, amikor kimondott visszalépéssel zárult az együttműködés, de ettől függetlenül a továbbiakban is azon munkálkodunk majd, hogy ez a szám konvergáljon a nullához.

Tervek a 2012. évre

Célok intézményi szinten

- tárgyi eszközeink pótlása, az elhasználódott eszközök folyamatos cseréje (ágyak cseréje, ágynemű folyamatos pótlása, éjjeli lámpa beszerzés, az egész épület tisztasági festése).
- a szálló amortizációjának lassítása, az intézmény rendelkezésére álló kétfős takarító személyzet segítségével. A szálló és a szálló közvetlen környezetének tisztán tartása.
- A Baptista Szeretetszolgálat fenntartásában megnyíló Reviczky utcai Revip átmeneti szállóval való együttműködés folytatása, különös tekintettel a Fóti úti szállón lakó, de szociális otthonra várók esetleges felvételével kapcsolatban.

Célok a szakmai munkában

- a kiszámítható, a klienseknek megfelelő garanciákat adó esetmunka folytatása,
- pontos, követhető adminisztráció – ehhez az esetkezelős rendszer továbbgondolása, pontosítása.
- megbeszélte időközönként, de legalább félévente a fenntartóval közösen tartott stábösszejöveteleket, mely során értékeljük az eltelt időszakot és megtervezzük a következőt,
- csoportmunka folytatása a kliensekkel, a közösségi szolgáltatások rendszeressége és esetleges bővítése,
- a közös team funkcióinak kitalálása,
- az absztinens szolgáltatási csomag újradefiniálása, pontosabb kitalálása

INTEGRÁLT INTÉZMÉNY - NAPPALI MELEGEDŐ

Működési feltételek

A nappali melegedő elsődleges célja, hogy a hajléktalan emberek számára melegedésre, étkezésre és alapszintű higiénés szolgáltatásokat biztosítson intézményes formában. Ezen kívül az igénybe vevőknek olyan napközbeni ellátásokat/szolgáltatásokat nyújt, melyek segítik a mindennapi problémáik megoldásában, a hasznos időtöltésben, valamint a hajléktalanságból kivezető egyéni megoldások megtalálásában.

A nappali melegedő szolgáltatásainak igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő kérelmére történik. Az 1/2000. (I. 07.) SzCsM rendeletben 103. §-ában meghatározott szolgáltatásokat az intézmény térítésmentesen biztosítja.

Jogszabály nem köti feltételhez az intézmény használatát, a gyakorlatban a szolgáltatások igénybevételének feltételeként az intézmény a házirendben következő feltételeket határozza meg:

- nagykorúság
- a házirend megismerése és az abban foglaltak elfogadása

A nappali melegedő szolgáltatásairól minden igénybevevőt a szolgáltatás kezdetén tájékoztatja a mindenkori ügyeletet adó szociális munkás. A tájékoztatás történhet: szóban, írásban, információs füzeteken keresztül.

A tájékoztatás tartalmazza:

- az igénybe vehető szolgáltatásokat
- az intézmény házirendjét
- a vezetett nyilvántartásokat,
- a panaszjogok gyakorlását,
- az intézményi jogviszony megszűnésének eseteit,
- az ellátott jogi képviselő által nyújtható segítségnyújtási lehetőségekről és az ellátott jogi képviselő elérhetőségéről

Személyi feltételek:

A tavalyi év több szempontból is új fejezet volt a nappali melegedő életében. Ezek közül az egyik a melegedőt működtető stáb különválása az utcai szolgát stábjától. A kezdeti időkben fontos szakmai szempontnak tartottuk, hogy a melegedőbe elsősorban életvitelszerűen az észak-pesti közterületeken élők jöjjenek. Mivel a régóta utcai életformát folytatókról köztudomású, hogy sokukban megvan az intézményellenes attitűd, úgy gondoltuk, hogy ezen segíthetünk, ha a velük már bizalmi kapcsolatban álló utcai szolgálatos munkatársak látnak majd el ügyeletet a melegedőben is. Így ismeretlen intézménybe ugyan, de legalább ismerős munkatárshoz érkehetnek majd a IV., XV. és XIII. kerület közterületein élők. Ez a várakozásunk be is igazolódott: az utcai szolgát munkatársainak visszajelzése alapján a 2009-es és 2010-es évben nagy szeretettel látogatták az intézményt az utcai szolgát kliensei, több kolléga beszámolója alapján ez higiénés állapotukon, ápoltságukon is tetten érhető volt. Miután a melegedő forgalma stabilizálódott, az alapvető célközönség bizalma is megszilárdult az intézményben és állandó munkatársában (Tarcsafalvyné Sebők Magdolna), a 2011-es év elején úgy döntöttünk, eljött az idő, hogy létrejöjjön a nappali melegedő külön stábja, amely segítségével az intézmény is bejárhatja a maga evolúcióját, és szuveréné válhat.

Az év elején Káli Rékát félállású szociális munkás státuszba vettük fel, míg a fennmaradó időben továbbra is az utcai szolgát munkatársai álltak a nappali melegedő állandó asszisztense mellett. Ez az átmeneti állapot májusig tartott, amikor a nagy forgalom miatt állandósított két asszisztens (az évekig utcai szolgálatos Rebák István lett a melegedő másik állandó asszisztense) mellett immár egy főállású szociális munkás egészített ki a stábot. Halasi Anita június végéig dolgozott a melegedőben, távozása után a nyári időszakban helyettesítő kollégák egészítették ki a két szociális asszisztens munkáját. A nyár végére aztán Szegedi Dezső személyével kiegészült, és az év végéig változatlan is maradt a melegedő szakmai stábja.

Tárgyi feltételek

A nappali melegedő az átmeneti szálló egyik (korábban irodaként használt) helyiségében működik.

A Nappali Melegedő az 1/2000. SZCSM rendelet 75. §-ban meghatározott tárgyi feltételek alapján a következő tárgyi feltételekkel rendelkezik:

- a közösségi együttlétre,
- a pihenésre,
- a személyi tisztálkodásra,
- a személyes ruházat tisztítására, az étel melegítésére, tálalására és elfogyasztására szolgáló helyiségekkel.

A nappali melegedő ezeken kívül rendelkezik:

- személyes, segítő beszélgetésekre szolgáló helyiséggel,
- személyzet tartózkodására szolgáló iroda helyiséggel
- számítógép, telefon és internet áll a személyzet rendelkezésére
- telefontöltési és akkumulátor-töltési lehetőség áll a melegedő vendégeinek rendelkezésére

A melegedőbe érkezőket minden nap két szelet vajás kenyér és két pohár meleg tea, valamint novemberig gyümölcs vagy zöldség, vitamin pezsgőtabletta (utóbbi tételek egy magánadományozó segítségével köszönhetően) várta. Továbbra is fontos szolgáltatásunk a fürdési illetve mosási lehetőség, előbbihez szappant és törölközőt, utóbbihoz mosóport, mosó – és szárítógépet biztosítunk az igénybevevők részére. Tavaly megtörtént a melegedő bútorzatának cseréje, a melegedő közös helyiségében új székekre ülhetek le vendégeink és új asztalokról fogyaszthatták el ebédjüket.

A krízis-időszakban heti váltásban, helyben elkészíthető vagy elvihető zacskós leves, készétel-konzerv, lönchús vagy májkonzerv várta a melegedőbe érkezőket. Napi 120 ember vehetett fel ételt, heti három alkalommal, négy másfél órás etapban. Mind a négy időszakban ételosztás, ételmelegítés, hivatalos ügyintézés, fürdési illetve mosási lehetőség is állt az igénybevevők rendelkezésére. Februárban közel egy hónapon keresztül, szintén egy magánadományozó révén napi 120 adag, étteremből frissen érkező, légmentesen lezárt dobozokban átvehető készételeket oszthattunk ki. Májustól az alap és kiegészítő élelmiszerek mellett (kenyér, tea, zöldség/gyümölcs, vitamin) heti kétszer vehettek fel melegíthető ételt (heti váltásban zacskós leves/készétel konzerv) a hozzánk érkező vendégek. A novembertől induló krízisidőszakban újra bővítettük szolgáltatásaink körét, és a hetente változó ételből heti háromszor részesülhettek az ide érkezők.

Továbbra is népszerű volt a haj- és szakállnyírási szolgáltatás, mely kéthetente kedden Rebák István munkájának volt köszönhető.

Tavaly két alkalommal is járt nálunk a Máltai Szeretetszolgálat tüdőszűrő busza, az első alkalommal közel száz, míg a második alkalommal 62 melegedős kliens vett részt a tüdőszűrésen.

Szakmai munka

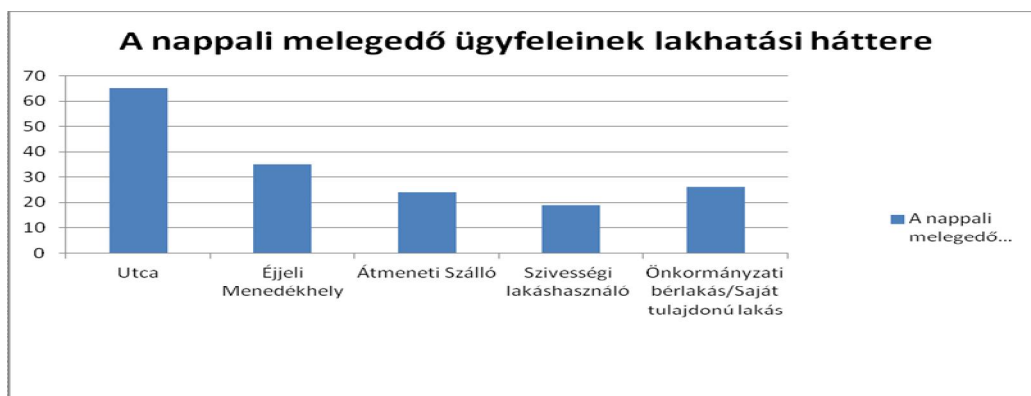
A melegedő stábja a szolgáltatások biztosításán, a házirend betarttatásán felül az alábbi feladatokat végzi:

- ügyintézésben segítségnyújtás, eljárás az ellátott megbízása alapján
- egyéni esetkezelés, segítői kapcsolat biztosítása
- információáramlás biztosítása az ellátórendszerrel, az ellátottakat érintő változásokról, jogszabály-módosításokról
- a felmerülő igények alapján a teammal egyeztetve az intézmény működtetésének rendszeres „újrarendelése”

Az előző években látható tendencia nem állt meg: a melegedő folyamatosan magas ügyfélszámmal tudott működni, függetlenül az osztandó étel formájától, a beengedés mikéntjétől. A 2009-es és 2010-es tapasztalatokkal ellentétben, már a hét minden napján magas forgalmi átlagot produkált az intézmény, hiszen bővült a szolgáltatást igénybe vevők köre, a melegedőt naponta ugyannyi (ált. 120 fő), de heti szinten már sokszor több ember (heti 220-250 fő) látogatta. Ezt a tényt szakmai szempontból feltétlenül pozitívnak értékeltük, hiszen ez jó visszajelzés volt arról, hogy melegedőnket sokan megismerték és bizalommal fordulnak hozzánk azokon a napokon is, amikor a főételből már nem részesülhettek.

Intézményünkben tavaly 1505 különböző ügyfél fordult meg, közülük 752 ember volt, aki 2011-ben használta először az intézményt. A melegedőben tapasztalt nagy fluktuáció számos kérdést vet fel, az mindenestre kiolvasható, hogy az észak-pesti régióban is permanens módon növekszik a mélyszegénységben élők száma, hiszen a nappali melegedő, mint alapellátás, minden 18. életévét betöltött ember számára nyitva áll. Ami az előző években is látható volt, az 2011-re tendenciává vált: az alapvetően utcán élők számára megnyitott intézményt számos rászoruló használja, aki éjszakáit éjjeli menedékhelyen, átmeneti szállón, munkásszálláson, netán Észak-

Pest valamely kerületében lakásban tölti. A krízis időszak kezdete előtt október 3-a és 25-e között terjedő időszakban készült felmérés alapján kissé árnyaltabb képet kaphatunk a nappali melegedőt használó emberek lakhatási helyzetét illetően. A felmérés során 167 ügyféltől kérdeztük meg, hogy hol töltötte el előző éjszakáját. A következő diagram a felmérés eredményeit tartalmazza:



A fenti diagram adataiból kiderül, hogy az ügyfeleink szignifikáns többsége utcán, közterületen, illetőleg nem lakás céljára szolgáló építményben (sátor, tákolmány, volt ipari épület vagy romos ház) tölti éjszakáit (65 fő, a megkérdezettek 38,92%-a). A második legnépesebb csoportot, az éjszakáikat éjjeli menedékhelyeken töltő ügyfelek alkotják (35 fő, a megkérdezettek 20,95%-a). Ezen ügyfelek túlnyomó többsége - a felmérés időpillanatában - az Isola éjjeli menedékhelyen töltötték éjszakáikat. A harmadik legnépesebb csoportot alkotják azok az ügyfelek, akik a kerületben, saját tulajdonú, de leginkább önkormányzati bérlakásban élnek (25 fő, a megkérdezettek 14,97%-a). Ezen ügyfelek mélyszegénységben, napi megélhetési gondokkal küzdenek, körükben kiugróan magas közüzemi díjhátralékot felhalmozók aránya. A negyedik legnépesebb csoport az átmeneti szállón lakó ügyfelek alkotják (22 fő, a megkérdezettek 13,17%-a). Ezen ügyfelek a város közeli kerületeiben működő intézményekből érkeznek, pl.: a Madridi úti vagy a Dózsa György úti szállókról (saját szállónk lakói a melegedőt nem látogathatják). A legkisebb számú csoportot azok az ügyfelek alkotják, akik magukat szivességi lakáshasználóként határozták meg (20 fő, a megkérdezettek 11,97%-a).

Ezekből az adatokból kiolvasható, hogy a melegedő klientúrája igen heterogén szerkezetet mutat, ami némiképp megnehezíti az ott dolgozó személyzet szakmai identifikációját. A 2011-es évben is igyekeztünk bármiben az ügyfelek segítségére állni, de sokszor nehézséget okozott az a sokszínűség, amit az ügyfelek életformája, élethelyzete predesztinált.

Szegedi Dezső így emlékszik vissza a szakmai beszámolójában, ami a már általa is megismert és végig kísért 2011 szeptemberétől terjedő időszokról szól:

„Segítőmunka alapvetően az ügyfelek hivatalos ügyeiben való segítségnyújtásban, információszolgáltatásban, bizonyos okmányok beszerzésében való segítségnyújtásban, valamint segítőbeszélgetésekben nyilvánult meg. A szeptembertől decemberig terjedő időszakban 32 ügyfél esetében kérvényeztük a születési anyakönyvi kivonat, két ügyfél esetében pedig a házassági anyakönyvi kivonat kiállítását. Ugyanebben az időszakban 28 ügyfél számára töltöttünk ki TB- jogviszony aktiválásához szükséges nyomtatványt. Továbbá 12 ügyfél esetében állítottunk ki igazolást arról, hogy adott napon igénybe vette a nappali melegedőnk szolgáltatásait.

A magas ügyfél szám miatt viszonylag kevés ügyféllel nyílt mód hosszabb idejű, mélyebb és rendszeres segítőbeszélgetésre. Azon ügyfelek, akikkel segítőbeszélgetést folytattak a stáb tagjai, általában régóta regisztrált ügyfelek, akik igényt tartanak arra, hogy problémáikat, gondjaikat, örömeiket megosszák a stáb tagjaival.

Két ügyfél kapcsán több alkalommal (szám szerint 3-szor) konzultáltunk a IV. kerületi Családsegítő Szolgálat munkatársaival. Ezen kívül több ízben különböző kórházakkal, valamint hajléktalanok számára szolgáló lábadozó intézményekkel is konzultáltunk. Egy ügyfél kapcsán vettük fel a kapcsolatot a Magyar Vöröskereszt keresőszolgálatával. A krízis időszak előtt két alkalommal tartottunk ruhaosztás. Ez nagyon népszerű volt az ügyfelek körében. Népszerű szolgáltatásaink a haj- és szakállvágás, valamint az akkumulátor és telefonkészülék töltés, amelyeket sok ügyfél vett igénybe.”

A jövőre nézve ki nem kerülhető feladat a nappali melegedő esetleges specifikus módon történő működése, vagy a jelenlegi sokszínű klientúrára szabott szolgáltatás-csomag kitalálása. Az elmúlt években felhalmozódott tudásanyag, valamint a stáb egy részének (intézményvezető, asszisztens) több éves tapasztalata reményeink szerint jó táptalaj lesz a jövőbeni gördülékenyebb és adekvátabb működéshez, ami révén ügyfeleinknek személyre szabott és előremutató segítséget tudunk nyújtani.

5. Forgalmi adatok

Igénybe vevők száma évenként

	2009.	2010.	2011.
új igénybe vevő	795	567	752
összes igénybe vevő	795	996	1505

Ahogy már fentebb említettük, a melegedőt használók számában megfigyelhető volt egy jelentős növekedés, ami nem járt együtt forgalom-növekedéssel, hiszen 2011-ben, csakúgy mint 2010-ben mindvégig 120 főt tudott fogadni az intézmény. Ez a növekedés inkább ott érhető tetten, hogy heti szinten több ügyfél fordult meg nálunk, ezáltal az ügyfelek előfordulási valószínűségében is megmutatkozott: csökkent azoknak a száma, akik permanens módon sok időt, sokszor egész heteket a melegedőben töltöttek el, és nőtt azoknak az aránya, akik inkább csak ideiglenes használják az intézményt. A 2011-es évben regisztrált 752 új ügyfél igen magasnak mondható, ez naponta közel 3 új ügyfél regisztrálását jelenti.

Ügyfeleink kor és nem szerinti eloszlása 2011-ben

	Férfi	Nő	Σ
18-30 év	149	30	179
31-40 év	241	49	290
41-50 év	377	84	461
51-60 év	358	83	441
61-70 év	97	22	119
71- év	12	3	15
Σ	1234	271	1505

	Férfi	Nő	Σ
18-30 év	12,07%	11,07%	11,89%
31-40 év	19,53%	18,08%	19,27%
41-50 év	30,55%	31,00%	30,63%
51-60 év	29,01%	30,63%	29,30%
61-70 év	7,86%	8,12%	7,91%
71- év	0,97%	1,11%	1,00%

A nemenkénti eloszlásban nem találunk meglepő adatokat: a hajléktalan-populáció egészére jellemző férfi felülreprezentáltság a melegedő klientúrájában is tetten érhető. A korfa ennél már összetettebb képet mutat: bizakodásra ad okot, hogy továbbra sem jelentős a 30 év alattiak aránya a melegedőben, mint ahogy a 71 év felettek aránya is szinte elhanyagolható. A melegedő használók jelentős hányada a 41 és 60 év közé esik, a melegedő ügyfeleinek közel 60%-a ebből a korcsoportból kerül ki.

Ha a korfa által mutatott szórást összeolvassuk a lakhatási helyzet által mutatott sokszínűséggel újabb bizonyítékot kapunk amellyel, hogy milyen nehéz helyzetben vagyunk akkor, amikor a melegedő közönségnek egy univerzális és releváns intézményt szeretnénk létrehozni.

A nappali melegedő forgalma 2011-ben

Hónapok	Nappali melegedő (összesen)	Nappali melegedő (átlag)
Január	2470	117,62
Február	2398	119,90
Március	2377	113,19
Április	2145	107,25

Május	2610	118,64
Június	2510	119,52
Július	2414	114,95
Augusztus	2703	117,52
Szeptember	2633	119,68
Október	2354	117,70
November	2768	125,82
December	2629	125,19
Éves összesített/ átlagadatok	<i>2500,92</i>	<i>118,15</i>
Éves összesített forgalom	30011	

A nappali melegedő látogatottsága az ügyfelek előfordulási valószínűsége alapján

alkalom/év	ügyfelek száma	arányosítva
1 alkalommal	343	22,79%
2-5 alk.	358	23,79%
6-20 alk.	349	23,19%
21-40 alk.	207	13,75%
41-80 alk.	166	11,03%
81-120 alk.	62	4,12%
121-180 alk.	20	1,33%

Szintén a már fentebb tárgyaltakat igyekszik alátámasztani az utolsó kimutatás: a melegedőhasználók döntő többsége nem használja visszatérően az intézményt. Ebből reményeink szerint kiolvasható az, hogy az itt megfordulók egy jelentős része idővel jobb körülmények közé kerül, a melegedőhasználat indokoltsága megszűnik a számára.

Tervek a 2012. évre

Célok intézményi szinten

- az elhasználódott eszközök folyamatos cseréje (törölközők, hajnyíró).
- a melegedő amortizációjának lassítása, az intézmény rendelkezésére álló két fős takarító személyzet segítségével. Az intézmény és az intézmény közvetlen környezetének tisztán tartása.
- a melegedő különválása az átmeneti szállótól: új élet kezdete egy különálló, szuverén épületben, a jelenlegi mellett álló üres telken épített új melegedőben.

Célok a szakmai munkában

- a kiszámítható, a klienseknek megfelelő garanciákat adó munka folytatása,
- pontos, naprakész adminisztráció – ehhez az új 2012-ben bevezetendő nyilvántartási rendszer előzetes tanulmányozása
- megbeszélte időközönként, de legalább félévente a fenntartóval közösen tartott stábösszejövétel, 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,

INTEGRÁLT INTÉZMÉNY – UTCAI GONDOZÓ SZOLGÁLAT

Bevezetés:

A tavalyi év sok változást hozott az utcai gondozó szolgálat életében. A legalapvetőbb a 2009 januárja óta működő nappali melegedő leválása volt az utcai szolgáltról. Mivel áprilisig az utcai szolgálatot ellátó szociális munkások is végeztek szakmai munkát a nappali melegedőben, a közös ügyfélkör miatt nehéz volt egyértelmű szakmai attitűdöt kialakítani, hiszen jellegében eltérő szerepeket kellett felvennünk és képviselnünk a mindkét ellátást igénylők felé. A különválással konkrétábbá, az ügyfelek/igénybevevők részére is érthetőbbé váltak a szolgáltatások.

Az év közbeni, a hajléktalanokat érintő politikai lépések nagyban meghatározták az utcai szociális munkát, hiszen elsősorban a közterületen élőkre irányulnak ezen intézkedések. Habár ellátási területünkön minimális változás volt tapasztalható ezek tekintetében, hosszabb távon mégis a szakma elmúlt 20 éves hozzáállásának/gyakorlatának a szükségszerű változása prognosztizálható.

Működési feltételek és feladatok:

A Twist Olivér Alapítvány 1998 óta végez utcai szociális munkát Budapest IV. kerületében, ill. Rákospalota területén, az M3-as autópálya bevezető szakaszáig. A szolgálat a szakmai jogszabályoknak megfelelően működik, ezt az Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal (NRSZH) tavalyi ellenőrzése is megállapította, munkánkat jónak minősítve.

Szolgálatunk az utcai szociális munkát, az ellátási területen, munkanapokon 6 órában biztosítja, ez november 1-jétől április 30-áig (az ún. "krízis" időszakban) munkanapon a 16 óra és 22 óra közötti időszakot jelenti. Munkánk során tovább folytattuk segítő tevékenységünket a IV. kerület északi, ill. a XV. kerület hozzánk tartozó részén – ez utóbbit a XV. kerületi Családsegítő Szolgálattal kötött megállapodás keretein belül. Tavaly óta a IV. kerületi Önkormányzat is hozzájárul a működésünkhöz: egyrészt szervezetünket bízta meg az utcai szociális munka alapellátás végzésével a kerületben, másrészt ehhez a normatívát kiegészítő forrást is biztosított.

Az utcai szociális munka feladata az intézményes ellátásból kimaradó, az utcán életvitelszerűen tartózkodó egyének, családok, csoportok és közösségek részére közvetíteni a megfelelő típusú segítséget, a szükséges szolgáltatások elérését szociális, egészségügyi, pszichés és egyéb problémák megoldásához. A szociális törvény definíciója szerint hajléktalan az, aki éjszakáit közterületen vagy nem lakás céljára szolgáló helyiségben tölti, ill. bejelentett lakcímmel nem rendelkezik, vagy az valamely hajléktalan-ellátó intézmény címe. A mára kialakult társadalmi-politikai konszenzus szerint a hajléktalanság visszaszorítására, és ezen belül is az utcán élő hajléktalanok számának csökkentésére minden lehetséges erőfeszítést meg kell tenni. Az utcai szociális munka egy másik fontos feladata, hogy azoknál, akik képesek, vagy képessé tehetők az utcai életmód feladására, a szociális munka eszközrendszerével és a szolgálat kapcsolati rendszerének felhasználásával, illetve egyéb lehetőségek felkutatásával megteremtse ennek lehetőségét. Az, hogy kinél mit jelenthet az utcai életmód feladása, egyénenként változó. Éppen

ezért szükséges, hogy az egyén szükségleteinek, igényeinek felmérése mellett képességeinek meghatározása is megtörténjen. Ezáltal az utcai gondozó szolgálat feladatai a következők:

- az ellátási területen, utcán élő hajléktalanok segítése,
- a hajléktalanok mentális, fizikai, egészségi állapotának a felmérése, életmódjuk és szociológiai jellemzőik megismerése,
- az ismeretlen, újonnan feltűnt hajléktalanok megismerése, elhelyezkedésük, mozgásterük felderítése,
- a későbbi együttműködés előkészítése,
- tájékoztatás, információnyújtás az igénybe vehető szolgáltatásokról, azok feltételeiről, az együttműködés formáiról,
- szükség esetén a fizikai alapszükségletek kielégítése (ruhanemű, takaró, stb.),
- az esetleges krízisállapot kezelése, azonnali intézkedések megtétele,
- alapvető ügyintézkésekben segítségnyújtás (iratpótlás, jövedelemhez juttatás, szociális ellátásokhoz való segítség)
- információs segítségnyújtás (jogok, szociális ellátások, egyéb)
- lehetőség szerint az utcai életmód felhagyására motiválás, az erőforrások és lehetőségek feltérképezésével a társadalmi reintegráció elősegítése

A szolgálat mindenkori munkatársai a napi események tekintetében ún. krízisnaplót (munkanapló) vezetnek, ami a 2007-től rendszeresített "Menedék" számítógépes nyilvántartó programba is rögzítésre kerül. A szolgálat munkatársai a számítógépes program segítségével készítik el minden ellátotról a törvényi előírásnak megfelelő ún. "gondozási lapot".

Személyi feltételek

Az utcai gondozó szolgálat stábjában változás nem történt, az ellátási területet immár harmadik éve látja el ugyanaz a két szociális munkás. A szolgálat közvetlen megbízott vezetője Surányi Ákos, aki az év elejétől, mint integrált intézményvezető tevékenykedett az alapítványnál, így az addigi rásegítésére – melyben szociális munkásként teljesített szolgálatot az utcai gondozó szolgálatnál – már nem volt lehetőség. Az így keletkezett űr betöltésére (de leginkább a szabadságok megoldása miatt) "beugró" (helyettesítő) segítők teljesítettek szolgálatot az esetlegesen szabadságon lévő főállású szociális munkás helyett.

Tárgyi feltételek

Az alapítvány utcai szolgálatának székhelye a Fóti út 4. szám alatti téliesített faházban található. Az utcai szolgálat irodájaként működő helyiségben internettel ellátott két számítógép áll a dolgozók rendelkezésére, valamint egy szeparált helyiség, amely a kliensekkel történő négy szemközti beszélgetésre is lehetőséget biztosít. Munkánkat a 7 éve pályázati úton nyert Renault Kangoo típusú gépjárművével végezzük. Ez az autó az év minden munkanapján a rendelkezésünkre áll, az ellátási területen élők naponta az autó segítségével látogatjuk meg. A szolgálat működéséhez szükséges felszereléseket az alapítvány újpesti műhelyében, egy külön, erre a célra kialakított raktárhelyiségben tudja tárolni, a rendszeresen érkezett ruhaadományokkal együtt. Az ellátottak részére nyújtott természetbeni juttatásokat (takaró, ruhanemű, stb.) nagyrészt lakossági adományokból tudjuk biztosítani. A beérkező adományok sokszor olyannyira felhalmozódtak, hogy ennek köszönhetően több alkalommal tudtunk ruhát biztosítani a Twist Olivér Alapítvány nappali melegedőjének, így az oda érkező rászorulóknak egy ún. „ruhaválogatás” keretein belül juthattak ruhaneműhöz. Már több éve segítik adományaikkal a munkánkat a helyi gyülekezetek. 2011-ben több alkalommal is adott ruhaadományt a Káposztásmegyeri Református Gyülekezet és az Újpest-kertvárosi Római Katolikus Plébánia. Utóbbi rendszeresen gyűjt takarókat is, ill. a két legnagyobb keresztény ünnepen – karácsonykor és húsvétkor – süteményes csomagokat biztosítanak a hajléktalanoknak a szolgálatunkon keresztül. Az év elején főliát, nagyobb mennyiségű takarót vásárolt is az alapítvány.

A krízis időszak idején az egy magánadományozó révén néhány ügyfél részére naponta frissen készített meleg ételt is tudtunk biztosítani. Ez naponta öt adag kétfogásos menüt jelentett, amiket az aktuálisan „legrászorultabb” ügyfeleknek osztottunk ki. A munkavégzés során felmerülő egyéb, kisebb értékű kiadásokat a havonta rendelkezésre álló 10.000 forintnyi pénzellátmányból tudtuk fedezni.

Team munka

Az utcai gondozó szolgálat idén is, mint az előző években, szoros együttműködésben dolgozott a szomszédos ellátási területen tevékenykedő Léthatáron Alapítvány utcai gondozó szolgálatával. Kéthetente hétfőnként a közös team-munka keretein belül beszéltük meg az elmúlt hetek történéseit, számoltunk be egymásnak a területeken tapasztaltakról az aktuálisan kiemelkedő esetek mentén. Mivel a két szolgálat egynegyed arányú közös ügyfélkörrel bír,

szükségszerű az esetek alapos átbeszélése. A megbeszélésekről minden alkalommal feljegyzés készül, azok struktúrája jellegzetes, a szolgálatok beszámolói és azok átbeszélése után, a munkavégzés egyéb területeit érintő kérdésekről esik szó.

A szociális munkások szintén kéthetente, a szerdánként (14-től 16 óráig) esedékes fórumon, az ún. "nagy teamen" is tájékoztatást adnak munkájukról. Ezen a Twist Olivér Alapítvány és a Léthatáron Alapítvány összes intézményének részvételével zajlik, továbbá az év második felében a Baptista Szeretetszolgálat újonnan nyílt intézménye (Revip szálló) is csatlakozott a fórumhoz. Az említett ún. társintézmények rengeteg segítséget nyújtottak az utcai gondozó szolgálat életében, már csak az ellátottak részére nyújtott szolgáltatások tekintetében is. A szoros együttműködés révén hatékonyabb segítséget tudunk nyújtani az arra rászorulóknak, a munkánk során megismert hajléktalanoknak.

Tevékenységünket meghatározza a Menhely Alapítvány Diszpécserével létrejött együttműködési megállapodás, melyet évente újrakötünk. Ennek megfelelően részt vállalunk 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.

A TÁMOP 5.4.1. kiemelt projekt egyik, régiókat érintő programjában is részt vettünk több egészségügyi és szociális - elsősorban drog-prevenációs és addiktológiai feladatokkal foglalkozó - szervezettel együtt. A fórum alkalmas volt a tapasztalatcserére, lehetőséget nyújtott a szociális és egészségügyi ellátórendszer, droghasználókkal foglalkozó szegmensének a teljesebb megismerésére. Az így megismert szolgáltatások empirikusan mindenképpen bővítették, teljesebbé tették a szociális munkások szaktudását.

Szakmai munka

Szolgálatunk az ellátási területet heti rendszerességgel, útvonalterv alapján járta be, az ott közterületen, magánterületen, vagy nem lakhatás céljára szolgáló épületben élő hajléktalanokat, csoportokat látogatta/segítette. Az időszakosan aktualizált útvonaltervben a következő helyszíneken foglalkoztunk az ellátottakkal 2011-ben (a helyszínek nevei általában a hajléktalanok alvó/lakóhelyei közelében megtalálható közutak/terek neveiből, ill. közintézmények neveiből alakultak):

Dunakeszi Auchan áruház, Aschner Lipót tér, Homoktövis TVT, 104-es busz végállomás, Rév utca, Régi Tungstram üdülőtelep, Timár utca, Újpest-központ és környéke (beleértve a metróaluljárót), István tér, Újpesti piactér, Erzsébet utcai elhagyott ingatlan, Petőfi S. utca, Görgey utca, Újpesti szakorvosi rendelő, Szt. László tér, Váci u. (Penny Market), Újpest-Rákospalota MÁV állomás, Erdősor u., Sporttelep u., Káposztásmegyeri lakótelep, Külső-Szilágyi út (kutyafuttató), Megyeri temető, Megyeri út Csatornázási Művek, Farkas-erdő, Dunakeszi út, Szemétegető, Mélyfúró u, Szántóföld u., 12-es villamos végállomás (Kossuth u.), Régi Fóti út, Októberi sétány, XV. kerület M3-as autópálya bekötő.

A 32 helyszín szinte mindegyikénél több hajléktalan él, egymáshoz közel, de gyakran mégsem együtt. Néhány helyszínen konkrét alvó-/lakóhely sincs, csak annak frekvenciája miatt többnyire megtalálható ott néhány ügyfél. A látogatott helyszínek többnyire – a kerület adottságaiból fakadóan – erdős területeken találhatóak. Az itt élő ügyfelek többsége saját építésű házikókban, illetve sátrakban él, a sűrűbben lakott területek vonzáskörzetében élők parkokban, lépcsőházakban, vagy az aluljáróban (a területen csak egy metró-aluljáró található) húzódnak meg éjszakára. A Fővárosi Önkormányzat szabályozta, hogy a felügyelete alatt álló aluljárókban életvitelszerűen tilos tartózkodni, s ezzel párhuzamosan kialakítottak ún. túlélőpontokat, ahol alternatívát kínáltak azoknak a hajléktalanoknak, akik nem akartak részt venni abban a programban, amit az elhelyezésük megoldására indult. A mi aluljárónkat ez a közvetlenül nem érintette.

Szintén jogszabályi változás, hogy 2011 végétől szabálysértésnek minősül a közterület életvitelszerű használata. A változást már hónapokkal a dátum előtt lebegették, bizonytalanságot tartva ezzel fenn mind az ügyfelek, mind a szociális munkások között (a cél nyilván nem ez volt, de ezt eredményezte). Klienseink közül nagyon sokat intenzíven érdeklődtek, s érdeklődnek a mai napig is, hogy mi várható, odébb álljanak-e, vagy várják ki, mi lesz a ennek vége. Néhány hónappal a jogszabály életbe lépése után félelmeink nem igazolódtak be és nem következett be az, hogy esetlegesen a faházakban, erdőben élő klienseinket ki fogják lakoltatni erre a jogszabályra hivatkozva.

Az ellátott hajléktalanok eloszlása a látogatott helyszínek tekintetében:

Helyszín megnevezése	Látogatott ügyfelek száma
<i>Dunakeszi Auchan áruház</i>	4

<i>Aschner Lipót tér</i>	<i>1</i>
<i>Homoktövis TVT</i>	<i>6</i>
<i>104-es busz végállomás</i>	<i>7</i>
<i>Rév utca</i>	<i>12</i>
<i>Régi Tungsram üdülőtelep</i>	<i>5</i>
<i>Tímár utca</i>	<i>14</i>
<i>Újpest-központ és környéke</i>	<i>17</i>
<i>István tér</i>	<i>4</i>
<i>Újpesti piactér</i>	<i>5</i>
<i>Erzsébet utcai elhagyott ingatlan</i>	<i>10</i>
<i>Petőfi S. utca</i>	<i>1</i>
<i>Görgey utca</i>	<i>3</i>
<i>Újpesti szakorvosi rendelő</i>	<i>2</i>
<i>Szt. László tér</i>	<i>5</i>
<i>Váci u. (Penny Market)</i>	<i>1</i>
<i>Újpest-Rákospalota MÁV állomás</i>	<i>11</i>
<i>Erdősor u</i>	<i>1</i>
<i>Sporttelep u.</i>	<i>2</i>
<i>Káposztásmegyeri lakótelep</i>	<i>2</i>
<i>Külső-Szilágyi út (kutyafuttató)</i>	<i>10</i>
<i>Megyeri temető</i>	<i>3</i>
<i>Megyeri út Csatornázási Művek</i>	<i>2</i>
<i>Farkas-erdő</i>	<i>2</i>
<i>Dunakeszi út</i>	<i>7</i>
<i>Szeméttégető</i>	<i>4</i>
<i>Mélyfürő u</i>	<i>3</i>
<i>Szántófield u</i>	<i>1</i>
<i>12-es villamos végállomás (Kossuth u.)</i>	<i>5</i>
<i>Régi Fóti út</i>	<i>4</i>
<i>Októberi sétány</i>	<i>3</i>
<i>XV. kerület M3-as bekötő</i>	<i>3</i>
<i>Egyéb</i>	<i>54</i>

A felsorolt helyszínek közül mind heti rendszerességgel látogatott, az egyéb kategória alatt a nem rendszeresen ellátott, de ott nyújtott ellátásokat kell érteni.

A 2011-ben ellátott ügyfelek kor és nem szerinti eloszlását a következő táblázat taglalja:

	Ügyfelek	%-os arány
összes találkozás	2762	
összes ügyfél	215	
férfi	170	79%
nő	45	21%
átlagéletkor	39	
30 év alatt	4	1.86%
30-45 év	60	27.9%
45-60 év	121	56.27%
60 év fölött	30	13.95%
aktív ügyfél	87	40.46%
ebből férfi	22	25.3%
ebből nő	65	74.7%

Szolgálatunk igyekezett minél szélesebb körű segítséget nyújtani az ügyfelek életét érintő hivatalos ügyintéзések, segélyezések, leszázalékolások ügyében. Ezeket az ügyintéзéseket elsősorban a szociális ügyeiket (iratpótlás, leszázalékolási ügyintéзés, nyugdíjigénylés, fogyatékosági támogatás igénylése, átmeneti segélyhez juttatás, stb.) intéзni akaró kliensek kérték. Az iratpótlások alkalmával a szociális munkások segítséget nyújtottak 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). A hajléktalanok részére is igényelhető segélyezési formák kérelmezési, jogosultsági módjáról is informáltuk az ügyfeleinket. Az ügyfelek részéről a leggyakrabban igényelt átmeneti segély típusok: *”krízis” átmeneti segély, munkaképtelen hajléktalanok átmeneti segélye, rendszeres ellátást kérelmezők átmeneti segélye*, néhány esetben a *munkába állási támogatás*.

Lakcímtől függően, szinte az összes kérelmező esetében igazolást kellett biztosítanunk az ügyfél részére, „hivatalossá” téve ezzel a hajléktalanságát, rászorultságát. Sok esetben igényelte az ügyfél a szociális munkás kíséretét, ügyintézési típustól függetlenül. Ezek a következőkben fordultak elő: személyes okmányok pótlásakor, leszázalékolás felülvizsgálata esetén, orvosi vizsgálatokon való részvétel esetén, ill. segély ügyintézéseknél.

A szolgálattal rendszeresen kapcsolatban álló hajléktalanok jövedelemforrásai a tapasztalatok szerint a következők:

	<i>Ügyfelek</i>
<i>aktív ügyfél</i>	87
<i>bejelentett munka</i>	5
<i>alkalmi munka</i>	24
<i>aktív korúak ellátása</i>	6
<i>rokkantsági nyugdíj, nyugdíjszerű járadék</i>	32
<i>öregségi nyugdíj</i>	11
<i>gyűjtögetés, kukázás</i>	46
<i>koldulás, kéregetés</i>	24
<i>átmeneti segélyek</i>	60

A táblázatban szereplő jövedelemforrások közül a legtöbb esetben az ügyfelek több lehetőséget is próbálnak kihasználni. A számukra elérhető rendszeres ellátások (az öregségi nyugdíj kivételével) szinte minden esetben a mindenkori nyugdíjminimum összegéhez mérhető, így létszükségleteik kielégítéséhez elengedhetetlen az egyéb jövedelemhez jutási lehetőségek kiaknázása. Ennek megfelelően a jövedelemmel rendelkező ügyfeleknél is jellemző a klasszikusnak mondható alkalmi munkavállalás mellett az átmeneti segélyek igénylése, ill. a gyűjtögetés, kukázás is általánosnak mondható. E tekintetben leginkább a MÉH-es hulladékok gyűjtése az elterjedt. A kéregetés, koldulás leginkább az alacsonyabb igény szintű hajléktalanokra jellemző.

Az ügyfélkör egészségi állapota a korábbi években tapasztaltaktól kevésbé tér el. A már két éve, az alapítvány fenntartásában üzemelő nappali melegedő működése sokat segít az oda látogató hajléktalanok higiénés szükségletei kielégítésében. Az utcai gondozó szolgálattal kapcsolatban álló ügyfelek egyharmada használja rendszeresen a melegedő nyújtotta tisztálkodási lehetőséget. A tapasztalatok szerint a korábbiaknál lényegesen kevesebb volt az elsősorban az elhanyagoltság

következményeként kialakuló bőrbetegségben vagy élőködők által okozott fertőzésben szenvedő ügyféllel való találkozás. Sajnos 2011-ben is elhunyt néhány évek óta ismert ügyfelünk, legtöbb esetben krónikus betegség volt a halál oka.

Munkavégzésünk során nagy figyelmet fordítunk az ügyfelek mentális és fizikai állapotának a felmérésére, a tájékoztatásra, indokolt esetekben a minél előbbi szakszerű segítséghez való juttatásra. A korábbi években a szolgálat biztosított az ügyfelek részére vitamint és fájdalomcsillapítót, amely készítmények adását az évben tudatosan visszaszorította. A vitamin készítményeket a készletből függően továbbra is nyújtjuk, de az ügyfelek részéről a fájdalomcsillapítók nem funkcionális használata arra készítette a szociális munkásokat, hogy igény esetén kizárólag a háziorvos/szakorvos felkeresésére ösztönözzék az érintetteket. A receptre kiírt gyógyszerek kiváltására a BMSZKI Dózsa György úti lábadozójában volt lehetőség "gyógyszer ingyenesítés"-sel. Néhány esetben – a jogosultsági feltételek fennállásával – közgyógyellátás igénylésében működtek közre a szociális munkások.

Az utcai életmód/utcán lakás elhagyására törekvő hajléktalanoknak az ellátórendszer valamely intézményében van lehetőségük az egzisztenciális megerősödéssel. Szinte minden év krízisidőszakának kezdetével elindultak alacsonyküszöbű lakhatási programok (az ellátórendszer intézményein belül) az utcán élők megsegítésére. Idén a Budapesten működő két nagy szervezet által vezetett konzorcium munkáját támogatta a Fővárosi Önkormányzat. Számos intézménytípus biztosított férőhelyeket a konzorciumban lefektetett minimum-feltételekkel. A program december 1-jével indult, tőlünk az első hónapban öt ügyfél került intézményi keretek közé: ketten éjjeli menedékhelyre, ketten átmeneti szállóra, egy pedig lábadozóra költözött.

Szolgálatunk számos esetben segítette hozzá ügyfelét az ellátórendszerben igénybe vehető valamely lakhatásához, sok esetben egészségügyi problémák mentén, de végleges megoldást, változást sajnos nem sikerült elérni az igénybevevők életében. Szinte minden esetben az ellátó intézmény által támasztott követelmények/elvárások bizonyultak magasnak, melyet nem sikerült teljesíteniük az ügyfeleknek. Ezek leginkább az alkoholfogyasztás, az alkoholos állapot szankcionálását célzó szabályok áthágásából adódtak. Az utcai gondozó szolgálat ügyfélkörében, a 2011-es évben intézményi lakhatást/ellátást igénylők arányát a befogadó intézmény típusától függően a következő táblázat szemlélteti:

	<i>Ügyfelek</i>	<i>%-os</i>
--	-----------------	-------------

		<i>arány</i>
<i>összes ügyfél</i>	215	-
<i>éjjeli menedékhely</i>	21	9.7%
<i>átmeneti szálló</i>	5	2.3%
<i>eü. intézmény, lábadozó</i>	12	5.5%

Szolgálatunk 2011. évi nyilvántartásának adatai, az ellátási területen történt működésről a segítségnyújtás típusai szerint:

<i>Találkozások száma összesen</i>	2762
<i>Beszélgetés. életvezetési tanácsadás</i>	1984
<i>Információnyújtás</i>	1986
<i>Élelmiszer, tea</i>	324
<i>Vitamint, gyógyszer</i>	35
<i>Takaró</i>	47
<i>Ruhapótlás</i>	138
<i>Orvoshoz szállítás</i>	72
<i>Lábadozóba szállítás</i>	17
<i>Éjjeli menedékhelyre szállítás</i>	6
<i>Fertőtlenítésre szállítás</i>	2
<i>Mentő hívás</i>	2
<i>Hajléktalan igazolvány</i>	56
<i>Egyéb típusú segítségnyújtások</i>	520

Az alapítvány utcai gondozó szolgálata 2011-ben 79 különböző helyszínen látogatta 215 ügyfelét. Az év során 2762 látogatás történt a fenti helyszíneken. A helyszínek sajátosságai, az ügyfelek különböző egészségügyi és mentális állapota természetesen mindenkivel személyre szabott gondozási tervet igényelnek. A táblázatokban található számok inkább csak viszonyítási alapnak jók, a különböző kliensekkel elkezdett és lefolytatott munkát nem tartalmazhatják.