



**TWIST OLIVER  
ALAPÍTVÁNY**

BUDAPEST 1044 FÓTI ÚT 4.  
TELEFON/FAX:233-11-91

**Twist Olivér Alapítvány**

**Integrált intézmény**



**Szakmai beszámoló 2018**

# TARTALOMJEGYZÉK

## 1. Átmeneti szálló

|  |        |
|--|--------|
| 1.1 A szálló működése                        | 4. o.  |
| 1.2 Teamek                                   | 4. o.  |
| 1.3. Együtműködések más szervezetekkel       | 6. o.  |
| 1.4. Adminisztráció                          | 8. o.  |
| 1.5. Segítők segítése                        | 8. o.  |
| 1.6. Felvételi rendszer, várólista           | 9. o.  |
| 1.7. Egyéni esetkezelés                      | 10. o. |
| 1.8. Az átmeneti szálló statisztikái         | 14. o. |
| 1.9. Az átmeneti szálló speciális programjai | 17. o. |
| 1.10. Közösségi programok                    | 23. o. |
| 1.11. Csapatépítők, évfordulók               | 24. o. |
| 1.12. Pályázatok                             | 26. o. |

## 2. Nappali melegedő

|   |        |
|---|--------|
| 2.1. A nappali melegedő működése          | 28. o. |
| 2.2 Team, esetmegbeszélő                  | 29. o. |
| 2.3. A nappali melegedő statisztikái      | 30. o. |
| 2.4. Dilemmák                             | 32. o. |
| 2.5. Utcai szolgálattal való együtműködés | 32. o. |
| 2.6. Pályázatok                           | 33. o. |
| 2.7. Kisegítő személyzet                  | 34. o. |

|  |        |
|--|--------|
| <b>3. Ránézés a 2017-ben megfogalmazott jövőbeni tervekre -Tervek a 2019-es évre</b> | 34. o. |
|--|--------|

#### **4. Utcai gondozó szolgálat**

|                                       |        |
|---------------------------------------|--------|
| 4.1. Feladatok és működési feltételek | 36. o. |
| 4.2. Team munka                       | 39. o. |
| 4.3. Szakmai munka                    | 40. o. |
| 4.4. Esetleírás                       | 48. o. |

## **Átmeneti szálló**

### **1.1. A szálló működése**

Integrált intézményünkben az eddigi évekhez hasonlóan változatlanul nyújtjuk mindazokat a szolgáltatásokat, amelyek az átmeneti lakhatáshoz, és a lehetséges továbblépéshez szükségesek. Egyidejűleg 42 főnek tudunk elhelyezést biztosítani, minden lakónak saját személyes segítője van, akivel egyénre szabott terveket, célokat keresnek és próbálnak megvalósítani. A szálló tárgyi feltételei a következők: minden itt lakónak van saját zárható szekrénye, hűtőrekesze, és minden adott a napi tisztálkodáshoz, mosási és szárítási lehetőséggel együtt. Továbbá rendelkezésre áll egy konyha, ahol főzési és ételmelegítési lehetőség is van. Az átmeneti szálló recepcióján minden nap 0-24 órás szolgálatban dolgozik egy ügyeletes kolléga, aki a szálló működtetéséért, az intézmény nyugalmaért és a Házirend betartásáért felel. Minden hónap első hétfőjén lakógyűlést tartunk, melyen lakóinknak a részvétel önkéntes, de szerencsére nagy számban jelen szoktak lenni, hisz az intézményt érintő mindennapi történések és problémák megbeszélésének ez a hiteles fóruma.

### **1.2. Teamek**

#### *1.2.1. Esetkezelő team*

Az átmeneti szállón a szociális munkások tevékenységének gerincét továbbra is az egyéni esetkezelés adja. Ezt egészíti ki az ügyeletben való részvétel (heti 1 délutáni vagy délelőtti és havi 1 hétfégi ügyeletben), melynek célja, hogy másfajta élethelyzetben is lássák a lakóikat, ne csak a személyes beszélgetések alkalmával. Az esetkezelő stábnak tavaly rögtön az év elején változás történt: A 2017-es év végén felvett új kollégával a szerződést 3 hónap után nem véglegesítettük, majd ezt követően egy még felsőoktatásban részt vevő hallgatóval kezdtünk együtt dolgozni, de a főiskolai és a munkahelyi teendőket nem sikerült összehangolnia, így 2018 áprilisától 1 fő teljes állású szociális munkás és az intézményvezető látta el az esetkezelési feladatokat. Augusztusban Háló Benjámin érkezésével újra 3 fős lett a szociális munkás stáb. Az év végével azonban Reményi Gergely is másik munkahelyre ment, így 10 év után váltak el az Alapítvány és a kolléga útjai. Az ő pótlására már december végén született megállapodás egy új kolléganővel, így

minimális átmenettel 2019 januárjától teljes stábbal folytatjuk a munkát. Az esetszámok a folyamatos kollégakeresések miatt nem az előzetes terveknek megfelelően oszlottak el. Év elején a lakók átadása az új kolléganőnek lassan ment, folyamatosan próbáltuk terhelni az esetszámmal, azonban a munkaviszony vége miatt ismételten 2 fő közt kellett elosztani a lakóinkat, így a tervezett 18-18-6-os esetszám egész évben nem tudott megvalósulni. Annak következtében, hogy az intézményvezető is végez egyéni esetkezelést, nem hárult teljes mértékben az egyedüli szociális munkatárs kollégára mind a 42 lakó, de így is jelentős teher volt hónapokig a magas esetszámmal való munka.

A csoportok (heti team-megbeszélések, ügyelői team, esetmegbeszélő szupervízió, nagy-team), valamint a lakógyűlések, szobacsoportok és a lakókkal való közös együttlétek is szerves részét képezik a munkának.

Az esetkezelő stáb minden héten hétfőn ül össze, hogy átnézze a hét eseményeit, és reagáljon a házban történtekekre, illetve megbeszélje a lakók ügyes-bajos dolgait. Ez a fóruma az intézményi protokollok közös kialakításának, a tervek, pályázati lehetőségek és minden gyakorlati teendő megbeszélésének is. Új elemként bevezettük, hogy minden héten „végigmegyünk” a lakólistán, ezzel is elősegítve, hogy minden lakóról friss információval rendelkezünk, még akkor is, ha nem konkrét esetkezelésből származik az adott információ, hanem csak egy elkapott folyosói beszélgetésből, vagy az ügyelet alatt történő dologról van szó.

A 2018-as évben az asszisztensi stáb állandó volt mind a 8, mind a 6 órás kolléganő személyében. Ennek a stabilitásnak köszönhetően az adminisztrációs terheket elosztották, minden naprakész és pontos. Mindkét kolléganő terhelhető volt a munkakörnek megfelelően, ami nagyon pozitív volt az esetkezelő stáb változásai ellenére.

### *1.2.2. Ügyelői team / ügyelők / helyettesítések*

A 2 szociális asszisztensnek és a néhol 1, néhol 2 fő szociális és mentálhigiénés munkatársnak köszönhetően le tudtuk fedni a 8-tól 22 óráig tartó időszakot az állandó kollégákkal. Az éjszakai és a fennmaradó hétvégi ügyeleteket 2016-tól alkalmi munkavállalók segítségével láttuk el. Tavaly az öttagú ügyelői stábból 3 fő egész évben velünk dolgozott, míg további 2 fő fél évet dolgozott nálunk ügyeletesként. Továbbra is jellemző, hogy az ügyelői stáb olyan kollégákból áll, akik másodállásként számolnak a Fóti úti ügyeletekkel, ami sok előnyt és hátrányt is jelent.

A máshol főállásban dolgozó kollégákkal egyszerűbb lett a beosztás készítése, hisz mindenki láthatta előre a beosztását mindkét munkahelyén, hátránya, hogy a főállások miatt

kevésbé tudnak rugalmasak lenni egy-egy ad hoc ügyeleti helyettesítést tekintve, de erre az esetre vannak olyan kollégák, akik „beugróként” tökéletesen tudják helyettesíteni ügyelő kollégáinkat. Ők azok, akik ugyanúgy végig mentek a betanulási folyamaton, tisztában vannak a ház napi működésével, de havi szinten nem tudnak annyi plusz órát vállalni, mint akik alkalmi munkavállalóként vannak jelen a stábben.

Tavaly is igyekeztünk a kétheti ügyelői teameket tartani. Az ügyelői teamek fix időpontban, kéthetente, péntekenként 9 és 11 óra között zajlanak, szerencsére magas részvételi aránnyal, hisz az ügyeletes kollégák is belátták, hogy ez az egyetlen hiteles fórum, ahol a házban történekről és a lakókról tájékozódni tudnak. A 2018-as év folyamán, amikor új ügyelő kollégát kerestünk, alapvető elvárás volt a teamen való részvétel lehetősége. A rendszeres ügyelői teameknek és a részvételnek hála ki tudott alakulni egy egységes válaszrendszer és protokoll az intézmény működtetésére, mely ezáltal lakóink számára is kiszámíthatóbb lett. A szociális munkások és asszisztensek szempontjából is nagyon fontos, hogy állandó legyen a stáb, hisz így folyamatos az információáramlás és ki tudnak alakulni az egységes válaszok az ügyelők részéről. Az egységes protokolloknak köszönhetően kisebb a játszmahelyzetek kialakulásának az esélye is.

### *1.2.3. Nagyteam*

A szociális munkás stáb minden tagjának kötelező a „nagy-teamen” való részvétel, ami az alapítvány minden részlegét érinti. Ezekon a megbeszéléseken a Twist Olivér Alapítvánnyal szoros együttműködésben dolgozó Léthatáron Alapítvány, illetve a Baptista Szeretetszolgálat REVIP Szálló vezetői és szociális munkásai is részt vesznek. Kéthetente megbeszéljük, hogy mik történtek az elmúlt időszakban a különböző intézményekben. Ezen alkalmakkor van lehetőség az esetleges közös kliensekkel történt dolgok megbeszélésére is. A nagy team funkciója 2018-ban sem változott. Mivel a szakmai döntések a kis teameken illetve a vezetői teameken születnek meg, funkciója továbbra is információmegosztó, értekezlet jellegű.

### **1.3. Együttműködések más szervezetekkel**

Tavaly kezdtük meg az együttműködést a közelünkben található Humán Sztráda Nonprofit Kft-vel. A pszichiátriai közösségi ellátás keretén belül lakóink kérhetik az ottani kollégák segítségét is a mindennapi problémáikban. Egy előzetes személyes egyeztetést követően a mi jelzésünkre is jönnek kapcsolatfelvételre lakóval, illetve a lakóink is tudnak

menni a központjukba. A velük való együttműködés az elmúlt 1 évben változó intenzitású volt, de átlagosan 4-5 lakónk volt, akik folyamatosan tartottak kapcsolatot ottani gondozó kollégával.

A „Közterület helyett, emberibb körülmények” pályázat keretében minden hónap utolsó csütörtökén egy intézménylátogatással egybekötött havi szakmai fórum is megrendezésre került, ahol az éjjeli menedékhelyek, valamint a hajléktalanügyi konzorcium keretében működő szállásnyújtó férőhelyek munkatársai vettek részt a Középmagyarországi Regionális Diszpécser Szolgálat vezetőjének irányításával. Igyekeztünk ezeken a fórumokon is részt venni, amennyire egyéb intézményi elfoglaltságaink engedték. A szakmai fórumok alkalmával megbeszéltük, hogy hol milyen változások történtek az elmúlt időszakban, mik várhatóak, majd ezt követően a vendégfogadó intézményben lehetett körbejárni.

Július 1-jén a Magyar Máltai Szeretetszolgálat Fürdető és Fertőtlenítő Állomás munkatársai települtek ki egy fél napra intézményünkbe. Mind az átmeneti szálló lakóinak, mind a nappali melegedőt használóknak lehetőségük nyílt helyben vizsgálatra. Ha valakinél megállapítottak valamilyen fertőzést, akkor ott helyben le is kezelték, és ha szükséges volt, akkor visszahívták a fürdetőbe. Mivel az átmeneti szálló lakóinál van egy esetkezelési folyamat és ezáltal egy folyamatos követés is, így ott rögtön reagálunk arra, ha valakin bármilyen fertőzés tüneteit észleljük, és a fertőtlenítőbe, illetve bőrgyógyászhoz küldjük, ezért lakóinknál nem is találtak semmi problémát. Nappali melegedőnkben nem kérünk sem tudószűrő igazolást, sem fertőtlenítőt, azonban ha valakinél tapasztaljuk a fertőzés tüneteit, akkor addig nem tudja igénybe venni az intézményt, amíg fertőtlenítő igazolást be nem mutat. Sokan éltek a helyszíni ellenőrzés lehetőségével, de mindössze 1 embert találtak, akinél helyszíni kezelés volt szükséges.

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat Madridi úti szállójának munkatársai is jártak nálunk intézménylátogatáson szeptemberben. Bemutattuk a szállón folyó szakmai munkát és kicsit ismerkedtünk a kollégákkal. Ezek az alkalmak elősegítik, hogy a lakók érdekében végzett kölcsönös együttműködés gördülékenyen történhessen. A kollégák viszont-meghívásának 2019-ben fogunk eleget tenni.

Az Eötvös Loránd Tudományegyetem kriminológia mesterképzésén résztvevő hallgatókat fogadtunk intézményünkben, és mutattuk be nekik a nálunk folyó szakmai munkát egy kis érzékenyítéssel egybekötve.

Decemberben az Alternatív Közgazdasági Gimnázium tanulóit fogadtuk 2 etapban 3-3 órában szállónkon. Az iskola minden évben több téma-hetet is szervez, és a téli

időszakban ez gyakran összekapcsolódik a szociális területtel, így jutottak el hozzánk. A kétszorosnyi diákkal a saját készítésű társasjátékunkon keresztül ismertettük meg alapítványunk munkáját és mutattuk be a szállót és a nappali melegedőt, és remélhetőleg érzékenyítettük a tanulókat a hajléktalan emberek problémáival kapcsolatban.

Ugyan nem szervezeti együttműködés, de fontosnak tartjuk a média általi megkeresésekre a választ és az intézmény képviselőjét. Ebben az évben cikk jelent meg az intézményekről a HVG-ben, a 168 órában és szerepeltünk az Újpest TV riportjában is.

#### **1.4. Adminisztráció**

Tavaly tovább folytatódott az adminisztrációs feladatok elosztása. A két asszisztens adminisztrációs terhei jobban eloszlottak, és ez a napi működésben nagy segítség a ház életében.

A teameken nagyobb hangsúlyt kapnak a lakók és a velük kapcsolatos problémák, kiemelve a fontosabb ügyeket. Igyekszünk az adminisztrációt minimálisra csökkenteni, és ahol csak lehet digitális formát alkalmazni, azonban ennek is megvannak a törvényi keretei, melyeket nem lehet egyszerűsíteni.

##### *1.4.1. 2018. évi ellenőrzések*

Tavaly két ellenőrzésen is átesett az intézmény, melyeket zökkenőmentesen vettünk.

November 30-án a „Közterület helyett emberibb körülmények” pályázat megvalósítása okán történt egy helyszíni monitorozás, melyen mindent rendben találtak.

Meglátogatták intézményünket az Állami Népegészségügyi és Tisztiorvosi Szolgálat munkatársai is decemberben, a kártevők jelenléte szempontjából kiemelt ellenőrzésen mindent rendben találtak.

#### **1.5. Segítők segítése**

##### *1.5.1. Szupervízió*

A korábbiakhoz hasonlóan tavaly is Kelemen Gábor szupervizorral folyt tovább a közös munka, bár az év eleji sűrű kollégaváltozások miatt csak nyár végétől volt rendszeres.



Az esetközpontú szupervíziós csoportokat kéthetente a team előtt tartottuk. Ezeken az alkalmakon az esetkezelő szociális munkások és az intézményvezető vett részt. A kollégák egyértelmű visszajelzése alapján nagyon nagy segítséget nyújt egy külső szakember rálátása a problémásabb ügyfelekkel/ügyekkel kapcsolatosan. Sokszor adott új lendületet egy esetkezelési folyamatnak a szupervizorral való átbeszélés.

2018-ban az intézményvezetőnek is lehetősége volt részt venni egyéni vezetői szupervízióban, melynek szintén csak pozitív eredményeket jelentett a szakmai munkában.

### *1.5.2. Továbbképzések*

Esetkezelő szociális munkásunk részt vett a BMSzKI szervezésében „a közösségi pszichiátriai megközelítés lehetőségei a hajléktalan és más szociális szolgáltatásokban” című képzésen. A program célja, hogy a segítő munkakörben dolgozók megismerkedjenek a különböző pszichiátriai kórképekkel, azok kezelési módjával, valamint a közösségi pszichiátriával.

Intézményvezetőnk tanúsítvány szerzett a Kék Pont Alapítvány szervezésében az Addikció súlyossági interjú (ASI) felvételéről, továbbá 2018 októberében elkezdte a Semmelweis Egyetem Egészségügyi Menedzserképző Központ Szociális Vezetőképzésének keretén belül a mester vezetői végzettség megszerzését.

### *1.5.3. Konferenciák*

Év elején a Magyar Máltai Szeretetszolgálat „Aluljárunk” címmel rendezett szakmai napot a krízisidőszakban zajló rehabilitációs programjukról, melyen részt vettünk.

Csapatépítő jelleggel mindhárom esetkezelő kolléga részt vett a 2018-as évben a Hajléktalanokért Közalapítvány szervezésében minden évben megrendezésre kerülő Hajléktalanellátás Országos Konferenciáján, Balatonföldváron.

## **1.6. Felvételi rendszer, várólista**

A szállóra történő felvételi rendszer az előző években is szokásos eljárás szerint zajlott hétfőnként 15-18 óráig (a hónap első hétfője kivételével). A felvételi beszélgetést a szociális munkások és az intézményvezető végezték, főbb irányvonala a családi kapcsolatok, a munka és a lakhatás volt, illetve kitértek az egészségi állapotra is. A várólistán várakozók

száma átlagosan 15 fő volt. Tavaly csak egy alkalommal kellett rövid időre befagyasztani a várólistánkat, mert 25 fő felett beláthatatlannak tűnt az az időintervallum, amikor be tudtak volna költözni a jelentkezők.

Egész évben stabil volt a „zöldek” száma a várólistánkon. Amint láttuk, hogy a számuk csökken és lehetőség nyílik arra, hogy gyorsan bekerüljön valaki az intézménybe az utcáról, akkor külön jeleztünk a két utcai szolgálatnak (Léthatáron Alapítvány, Twist Olivér Alapítvány), hogy amennyiben van a látókörükben olyan ember, aki szeretne átmeneti szállóra költözni, akkor tájékoztassák őt a bekerülési lehetőségekről. Ennek a jelzésnek köszönhetően sikerül megtartani a vállalt konzorciumi férőhelyek betöltöttségét, sőt idén is túlteljesítés történt mindkét etapban.

### **1.7. Egyéni esetkezelés**

Minden lakónak saját személyes segítője van, akihez az esetleg problémáival, felmerülő ügyeivel fordulhat. Az esetkezelés továbbra is „feliratkozás” útján történik. Az esetkezelő kollégák minden hét végén elkészítik a következő heti táblázatukat, melyeken jelzik, hogy mikor tudnak egyes lakók feliratkozni, „bejelentkezni” hozzájuk. A lakók már jól ismerik ezt a rendszert, több éve így működik, és nagyon praktikusnak bizonyult. Törekszünk arra, hogy minden beköltözőt a leendő szociális munkása költöztessen be, és ő mutassa meg neki az intézményt. A visszaköltöző, korábban már az intézményünkben lakott embereknél figyelünk arra, hogy a korábbi esetvivőjéhez kerüljön vissza, hogy az esetleges folyamatosság ne szakadjon meg. Sokszor előfordul, hogy valaki a kikerülését követően nagyon szűkös határidőn belül visszajelentkezik intézményünkben, ilyenkor nem szakad meg egy eset menete, mert a szociális munkás már ismeri a lakót.

Minden ember egyéni problémákkal és esetekkel érkezik hozzánk, így nagyon sokrétű esetkezelési folyamatról lehet beszámolni. A kliens és a szociális munkás közösen kidolgozzák azt az egyéni gondozási tervet, melyben rövid és hosszútávú célok mentén dolgozzuk ki, hogy a kliens milyen lakhatásba kíván bekerülni. Ebben az együttműködési megállapodásban olyan reális célok megfogalmazása mentén haladnak, mely mindkét fél részéről vállalható.

### 1.7.1. Egészségügyi problémák

A szállón élő emberek általános egészségi állapotukat tekintve a társadalom legrosszabb kategóriájába tartoznak. Sajnos helyzetükből kifolyólag nem jellemző a betegségelátás és az egészségtudatos életmód sem. A beköltözés után 2 héten belül a lakóknak hozniuk kell egy „egészségügyi állapotfelmérő adatlapot”, melyet a házi orvosnak kell kitöltenie. Ez jó irányt tud adni egy esetkezelésnek. Többször tapasztaltuk, hogy a papír meglétének a kényszere miatt mennek el orvoshoz lakóink, akár évtizedes kihagyások után. Ennek a papírnak a kiköltését évente egyszer kérjük. Fontosnak tartjuk, hogy legalább évente lásson minden lakót orvos, még ha nincs is semmilyen krónikus betegségük. A szálló lakóit tekintve az átlag életkor 58 év, mely egy évvel több, mint tavaly volt. Az egyéni esetkezelés fontos részét képezi az egészségügyi állapot feltérképezése és annak javítása. Különösen igaz ez a közvetlenül az utcáról beköltöző emberekre, akiktől gyakran halljuk, hogy évtizedek óta nem látta őket orvos.

Tavaly nem kellett intézményi jogviszonyt szüntetnünk az önellátási képesség megszűnése miatt. Egy esetben fordult elő, hogy hosszabb kezelésre szorult egy lakónk, így ő lábadozós elhelyezésben részesült az egy hónapig tartó kezelés idejére, majd annak befejeztével visszakerülhetett hozzánk. Három lakónk hunyt el az év során, ők a mentőhívást követően a kórházban haltak meg, sajnálatosan mindannyian rövid kezelés után. Igyekszünk felmérni már a várólistára kerülés előtt, hogy egy-egy hozzánk jelentkező ügyfél képes-e önellátásra és önfenntartásra, mert a beköltözést követően korrigálni ezeket a helyzeteket sokkal nehezebb, mint a felvételi pillanatában a megfelelő intézménybe irányítani az érdeklődőt. Sajnos elég kevés olyan hajléktalanellátó intézmény található Budapesten, ahol kifejezetten az idősebb, egészségügyi problémákkal rendelkező hajléktalan embereket tudnák fogadni, pedig a kis nyugdíjjal rendelkező, önálló háztartásvezetésre képtelen hajléktalan emberek számára az ilyen intézmények jelenthetnek csak megoldást.

*„Több lakóm is volt kórházban többnyire tüdő- és kardiológiai problémákkal. Egy lakómnál daganatot diagnosztizáltak, akinek a kezelése folyamatban van. Három ügyfelünk hunyt el 2018-ban.” (Reményi Gergely, szociális munkás)*

### 1.7.2. Munkaerőpiac, jövedelem, dilemmák

A klasszikusnak mondható átmeneti szállós lakhatás, mely a munka→előtakarékoság→albérlet tengely mentén mozog, egy kicsivel jellemzőbb lett a lakóközösségünkre.

*„Idén több aktívan dolgozó ügyfelem volt, mint korábban, többen gyűjtöttek nagy összegű előtakarékoságot. Öten költöztek az átmeneti szállónál magasabb szintű lakhatásba. Ketten rehabilitációs szállóra, egyikük párkapcsolatot létesített és összeköltöztek. Egy lakóm albérletbe ment. Nem tartott igényt a lakhatási támogatásra. Nagy összegű előtakarékosága volt, vélhetően emiatt.” (Reményi Gergely, szociális munkás)*

Tavaly 92 lakó fordult meg intézményünkben, van aki többször is lakott nálunk az év folyamán. Közülük 50 fő volt, aki valamilyen (bejelentett vagy fekete) munkát végzett. 55 év felett a legtöbb lakónk feketén végez nehéz fizikai munkát, ahol időnként munkájuk kifizetése is esetleges. A nálunk megforduló 94 emberből 35 főnek volt 80.000.- Ft-nál magasabb havi jövedelme, és közülük is csak 9 fő volt, aki bejelentett, munkajövedelemmel rendelkezett. 55 éves kor felett munkát találni, főleg képzettség hiányában egyet jelent a feketemunkával. Közfoglalkoztatotti munkaviszonyból pedig megélni is kétséges, nemhogy önálló lakhatásba kerülni.

### 1.7.3. Kiutak

A 3 évvel ezelőtti albérleti árak jelentős növekedése továbbra sem állt le. Egy átlagfizetéssel rendelkező ember számára is komoly megpróbáltatást jelent egy új albérletbe való költözés, ahol nem ritka, hogy 2 havi kauciót és az első havi bérleti díjat egyben kéri a tulajdonosok, mely egy kisebb garzonlakás esetében is százazres nagyságú lehet. Az átmeneti szálló ügyfelei többszörös hátrányból indulnak a bérlakás piacon. Nem elég, hogy gyakran csak nem bejelentett jövedelemmel rendelkeznek, de a feketemunka hátulütőjeként ott van az az instabil háttér is, amit a kifizetés bizonytalansága okoz. Ahhoz, hogy egy hajléktalan ember albérletbe tudjon költözni, komplex segítség kell. A pénzügyi háttér, előtakarékoság megléte nem elég.

Az egyén szintjén szembesülnünk kellett azzal, hogy olyan alapvető skillek hiányosak, mint hogy hogyan történjen egy telefonos érdeklődés egy adott albérletről, vagy egyáltalán hogyan keressenek, hogy az célravezető legyen. Manapság legtöbbször internetes oldalakon hirdetik meg lakásukat, ez a nálunk lakó 50-es korosztálynak már eleve egy nem könnyen megugorható szint. Amint felkerül egy hirdetés, rögtön el is kel, így fontos a gyors reagálás, ami internet vagy telefon elérhetőség nélkül nehézkes. Lakóink sokkal inkább hisznek az ismerős ismerősének az ismerőse keresésben, ami sokszor vezet buktatókkal teli, szerződés nélküli lakáskiadásokhoz.

Többen nem rendelkeztek olyan mértékű előtakarékossággal, ami 2-3 havi kaució kifizetéséhez szükséges, és csak hosszabb időt követően tudtak volna ekkora összeget félretenni. A 2 lakó, aki rendelkezett ekkora előtakarékossággal, el is költözött a lakhatási támogatás igénybevétele nélkül.

Mindezeken túl ott vannak a sztereotípiák, amelyekkel szintén meg kellett küzdeniük lakóinknak. Ha találtak is albérletet és sikeresen le is beszéltek a találkozózt, akkor belefutottak abba, hogy mire odaértek megduplázódott az albérlet ára, vagy már kiadták az előttük érkezőnek.

Munkásállás elhelyezés tekintetében sem sikerült előrelépést elérni, ugyanis ezek vagy irreálisan magas áron elérhetők, miközben nem nyújtanak többet egy átlagos átmeneti szállónál sem, vagy olyan hosszú várólista van, hogy akár évekbe telhet, mire valaki bekerül.

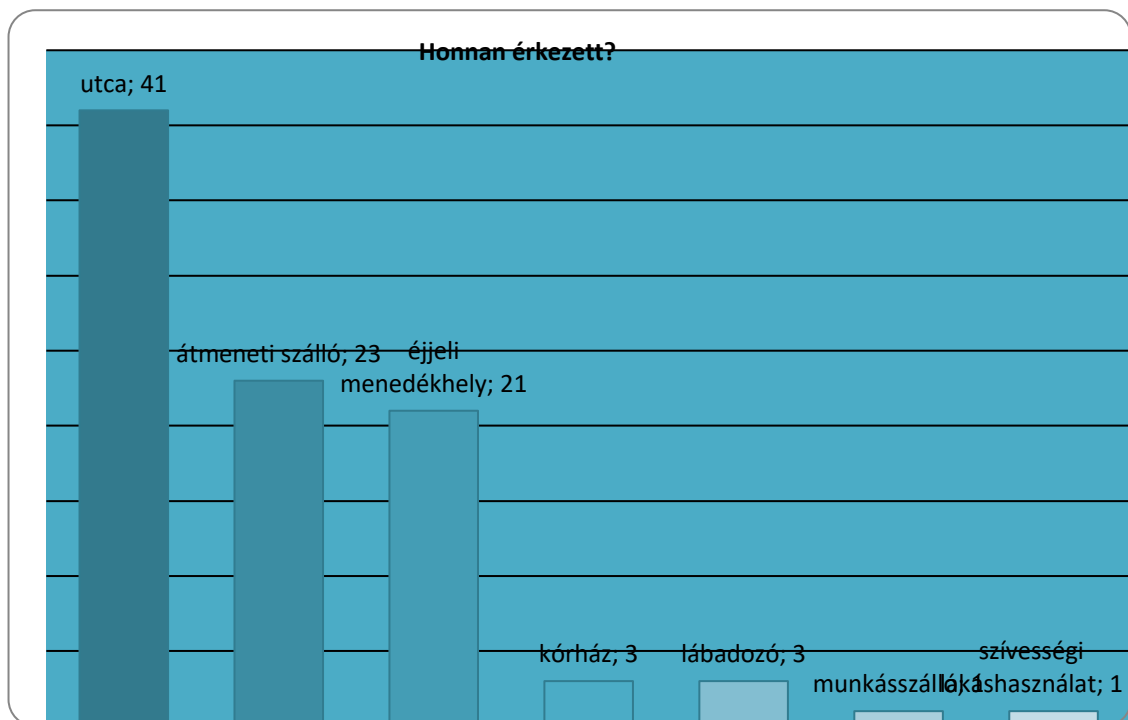
Az irreális bérleti díjak miatt még jobban beszűkültek a lehetséges kiutak, így marad a hajléktalan ellátó rendszerben való cirkulálás. Egyéni esetkezelés során a főbb irányok az egészségi állapot, a jövedelem és a kapcsolatok mentén folynak. Élesen látszik a munkajövedelemből élő, aktív korú lakók és a nyugdíjas korú lakók közti határvonal. Merőben más igényeik vannak a két csoportnak, azonban ezeket az igényeket nehéz összehangolni. A nagy korcsoportos különbségek miatt élesen elhatárolódik egymástól az aktív és az inaktív korosztály.

## 1.8. Az átmeneti szálló statisztikái

| KIHASZNÁLTSÁG ALAKULÁSA                      |                              |                      |               |
|--|------------------------------|----------------------|---------------|
| <b>2018</b><br><b>(vendégéjszakák száma)</b> | rendelkezésre álló kapacitás | vendégéjszakák száma | kihasználtság |
|  | 15 330                       | 15 254               | 99,5%         |

Átmeneti szállónk tavaly is teljes kihasználtság mellett működött, és emellett a várólistára is folyamatos volt a jelentkezés.

Az átlagéletkor 58 év volt. Tavaly a korábbiakhoz képest megváltozott a legjellemzőbb bekerülési mód. Korábban a másik átmeneti szállóról való költözés volt az első helyen, most 41 fő került be közvetlenül az utcáról, ami nagyban köszönhető a konzorciumi programnak, és az ott megemelt létszámnak. Ezt követően az átmeneti szállóról és az éjjeli menedékhelyekről érkeztek hozzánk legtöbben.



Az intézményi ellátásból valamilyen oknál fogva kikerülő lakóink közül a legtöbben visszamennek az utcára. Ők azok, akik hosszú idő óta először kerültek intézményi keretek közé, és nem sikerült jól a szocializáció és a szabályok elfogadása. Azonban közülük 1 fő azóta újra a várólistánkon van. Ebből is látszik, hogy ha csak kis lépésekben is, de lehet

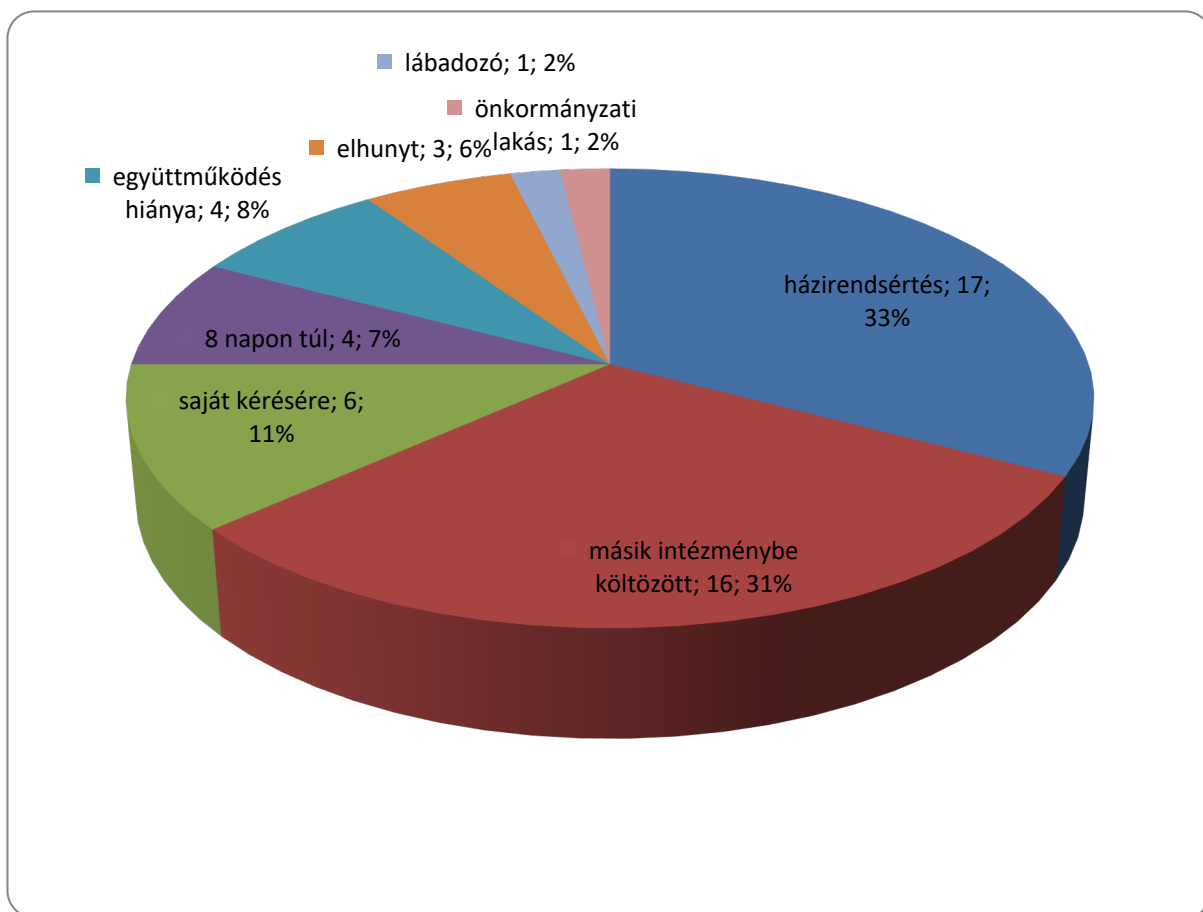
haladni az intézmények irányába, és egy hosszú ideje utcán élő ember is fel tudja fedezni az átmeneti szálló nyújtotta különbséget. Sajnos nagyon alacsony azok száma, akiknél a kikerüléskor minőségi váltásról beszélhetünk, azonban az év folyamán 1 fő költözhetett önkormányzati lakásba, és 3 fő albérletbe. 13 fő költözött másik átmeneti szállóra, és kiemeljük, hogy 2 további lakó költözhetett a Revip Szállóra, ahol reményeink hosszú távon tudnak lakni. Ugyanide a jelenleg bent lakó urak közül nyolc fő várakozik. Fontos továbbá a 3 fő rehabilitációs szállóra való költözése, ahol remélhetőleg az igényeiknek megfelelő ellátáshoz juthatnak. Ők azok, akik rendszeres, bejelentett jövedelemmel rendelkeznek, de a szállásnyújtáson és az előtakarékosságon kívül nem igényeltek különösebben esetkezelést.

#### Hova távozott?

|                           |    |
|---------------------------|----|
| Utca                      | 18 |
| Átmeneti szálló           | 13 |
| Albérlet                  | 3  |
| Elhunyt                   | 3  |
| Éjjeli menedékhely        | 3  |
| Rehabilitációs szálló     | 3  |
| Munkásszálló              | 2  |
| Revip                     | 2  |
| Kórház                    | 1  |
| Lábadozó                  | 1  |
| Szívességi lakáshasználat | 1  |
| Önkormányzati bérlakás    | 1  |
| Külföld                   | 1  |

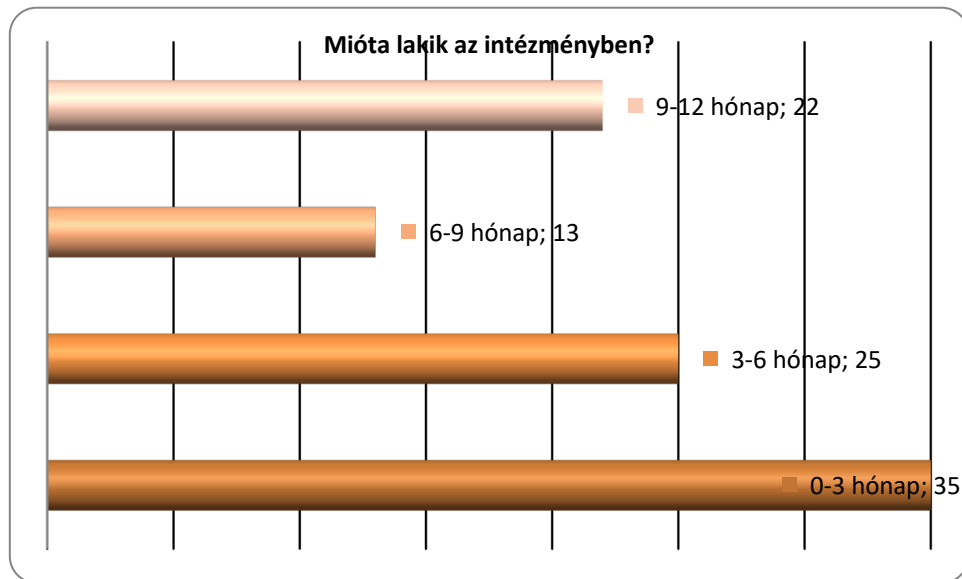
Sajnos továbbra is elég magas a házirendsértések miatti jogviszony-megszüntetések száma, melyek leginkább azokra a lakókra voltak jellemzőek, akik korábban még nem szociálizálódtak intézményi körülmények között. Három lakónk elhunyt, és 2 lakónknál azért kellett intézményi jogviszonyt szüntetnünk, mert a Házirendben is meghatározott 8 napon túl nem jelent meg az intézményben, távolmaradását nem jelezte, mentő nem szállította. Az intézményi jogviszony megszűnésének/megszüntetésének hátterében a következő okok álltak 2018-ban:

## Intézményi jogviszony megszűnésének/megszüntetésének oka



Tavaly 94 fő lakott intézményünkben, közülük 11 lakó egész évben. A legrövidebb jogviszony 22 napos volt. Az intézményben eltöltött jogviszonyok hosszát tekintve a 0 és 3 hónap közé eső időszak volt a legmagasabb, de az adat annyiban nem pontos, hogy az egész évet tekintve ők év vége felé közeledve költöztek be.





## **1.9. Az átmeneti szálló speciális programjai**

### *1.9.1. „Közterület helyett emberibb körülmények” program*

Szállónkon folytatódott a „Közterület helyett emberibb körülmények” program. Tavaly összesen 49 tartósan utcán élő lakóval dolgoztunk. Továbbra is elmondható, hogy a kezdeti nehézségek elsősorban az eltérő higiéniai szokások, illetve a többi lakóval való együttélés megszokását jelentette, de ügyfeleink az esetek többségében sikerrel megugrották ezeket. A szociális munkások szakmai beszámolóí alapján kialakult egy olyan minta, mely alapján el lehet indulni a frissen beköltöző lakókkal és a korábbi tapasztalatokat figyelembe véve haladni.

Átmeneti szállónkon a konzorciumi férőhelyek számát az eddigi 13 főről 20-ra bővítettük. Az elmúlt év tapasztalatai alapján azt látjuk, hogy mind a várólistáról való előbbi bekerülés, mind pedig a térítési díj-kedvezmény motiváló a szállóra történő jelentkezés szempontjából. Évtizedes utcán élések után is költözött be hozzánk ügyfél, akinek tudtunk segítséget nyújtani az elhelyezésével és a komplex segítőmunkával egyaránt. Mind a tárgyi, mind a személyi feltételek adottak ahhoz, hogy szállónkon a kifejezetten közterületről beköltözők számát növelni tudjuk, és ezáltal a legelesettebbeknek tudjunk alternatívát nyújtani.

Azt gondoljuk, hogy nem a hajléktalanellátó-rendszerben való cirkulálást szeretnénk elősegíteni, hanem a közterületről való bekerülést, és a fedél alá kerülést követően, közös munkával egy minőségibb lakhatásba való átkerülést. Már azt is óriási előrelépésnek tartjuk, hogy éves-évtizedes utcán élés után valakit motiválni tudunk a szállóra való jelentkezésre, azonban az elmúlt években azt is tapasztaltuk, hogy ennél akár távolabbi célokat is ki lehet tűzni a hozzánk beköltöző ügyfelekkel.

### *1.9.2. Beköltözési csomag*

A beköltözést követően azt tapasztaltuk, hogy szükségesnek látszik egy „kezdő csomag”, amely 2 részből áll: tisztálkodó szerekből és élelmiszerekből. Mivel átmeneti szállónkra a jövedelem megléte nem feltétel, így olyan emberek is bekerülhetnek hozzánk, akik ugyan nem rendelkeznek jövedelemmel, de jogosultak lennének rá, vagy az utcáról való munkavállalás lehetetlensége miatt nem tudják azt előteremteni. A beköltözéskor azonban szükségesnek látszott egyfajta beköltözési csomag biztosítása, mellyel a közterületről beköltözők szocializációját könnyítenénk meg.

#### *Ez a csomag a következőket tartalmazta:*

- |                           |                                       |
|---------------------------|---------------------------------------|
| - 7 db egytálétel konzerv | - 7 db tésztaleves                    |
| - 5 db mosókapszula       | - 1 db kanálgép                       |
| - 1 db körömcsipesz       | - 1 db alsónadrág                     |
| - 1 pár zokni             | - 1 db fogkefe                        |
| - 1 tubus fogrém          | - 1 db szappan                        |
| - 1 db ételtároló doboz   | - 1 db bögre                          |
| - 2 db borotva            | - 1 doboz multivitamin pezsgőtabletta |
| - 1 cs. instant kávé      |                                       |

A 7 db konzervet és a 7 db tésztalevest az első 7 napban kapta meg az újonnan beköltöző lakó. Ezzel próbáltuk megkönnyebbíteni az átállást a korábbi esetleges melegeződésekről, mivel a mi átmeneti szállónkon lakók nem vehetik igénybe a szintén az intézményben működő nappali melegedőnk szolgáltatásait.

Az 5 db mosókapszula nagyon jó ötletnek bizonyult, ezeket nem kapták meg a lakók beköltözéskor, hanem a mosások alkalmával kérhették el.

### *1.9.3. Csoportok*

Háromféle csoportot találtunk ki, melyeket szeptember óta havi 1 alkalommal, ugyanabban az időpontban tartunk meg, és azt gondoljuk, hogy ezekkel hozzájárulunk bizonyos skillek visszaépítéséhez, kialakításához, melyek a későbbiekben lakóink hasznára lehetnek.

- **Háztartásvezetési csoport**: Alapítványunk 2 éve együttműködő szervezet a Magyar Élelmiszer Bank Élelmiszermentés programjában, melynek keretén belül minden hétköznapi átvehetjük a közeli Tescoban az előző napi péksüteményeket és azokat a zöldségeket és gyümölcsöket, melyeknek a pulton tarthatósági ideje lejárt, de még fogyaszthatók. Gyakran előfordul, hogy olyan zöldségeket kapnak lakóink, melyeket nem ismernek, fogyasztásukhoz nincsenek hozzászokva. Ennek a csoportnak a beindítása arra épült, hogy a hozzánk érkező zöldségeket és gyümölcsöket jól tudják felhasználni, elkészíteni lakóink. Így a szállón élelmiszerhez jutnak, illetve a későbbiekben akár egy önálló háztartásvezetés során is kamatoztatni tudják az itt elsajátított dolgokat.

#### 1. Bevezető alkalom

Elmondtuk, miért gondoltuk fontosnak a csoportok létrehozását, ezen belül a háztartási csoport funkcióját. Háztartási, pénzügyi, főzési és egyéb önálló életvitel szempontjából hasznos ismeretek megosztása volt a cél, a lakók közül bárki részt vehet. Célként tűztük ki, hogy az ismereteket közösen osszuk meg, nem oktatási céllal szeretnénk működtetni. Az élelmiszermentésben kirakott alapanyagokat szeretnénk felhasználni a főzéskor. Utána a lakók megosztották, kinek milyen élménye volt a családi közös főzésekkel kapcsolatban, felszínre kerültek rég elfeledett, kellemes emlékek.

## 2. Savanyúság készítés

Az élelmiszermentésből a hét elejétől elkezdtük félrerakni azokat a zöldségeket, amikre szükség lehet. Vettünk befőttes üvegeket, tartósítószeret és egy nagy műanyag hordót. Úgy szerveztük a munkát, hogy minden asztalnál más részmunkafolyamat történjen. A 30 literes hordóba félretett „Twist-csalamádét” az elkövetkezendő közösségi programjaink alkalmával fogyasztjuk el, továbbá a résztvevők közül mindenki kapott egy befőttesüvegbe saját adagot.

## 3. Az ételművész című film vetítése

Próbáltunk olyan filmet találni, ami az ételkészítéssel kapcsolatos, de mégis hordoz magában valamilyen üzenetet. Így találtunk rá az Ételművész című filmre, ami egy szenvedélybetegséggel küzdő, kreatív chef-ről szól és az ő küzdelmeiről. A film végén beszélgetés volt, megtalálva a kapcsolódási pontokat az egyéni élettörténetekben.

## 4. Mézeskalács-sütés

A közös karácsonyi programra sütöttünk mézeskalácsot. A hozzávalókat és a sütéshez szükséges speciális eszközöket korábban megvásárolták a kollégák. A nappali melegedő helyiségében kevertük ki és formáztuk meg a tésztát. A konyhában mind a három tűzhelynek a sütő része használatban volt. Megosztottuk a részfeladatokat a hatékonyság növelése érdekében: formára vágás, sütés, díszítés.

- **Megküzdési csoport:** A közterületről bekerülő lakóink nincsenek jó egészségi állapotban, többen közülük alkohol- vagy drogproblémával küzdenek. Egy átmeneti szállóra való bekerülés közvetlenül az utcáról lelkileg megterhelő és fontos az alkalmazkodási és adaptálódási lehetőség és kényszerűség is. Reményeink szerint ezeket a kompetenciákat segített fejleszteni egy megküzdési csoport, ahol lehetett beszélni ezekről a mindennapi problémákról, és közösen megtalálni azokat a megküzdési stratégiákat, amelyek támaszt nyújthatnak a nehezebb időkben is.

## 1. Bevezető alkalom

Dixit kártya segítségével próbáltuk oldani a hangulatot, elmondtuk, hogy miért is vagyunk itt és mit várunk el mi a csoporttól, majd a résztvevők egy-egy kártya kiválasztása után elmesélték, hogy milyen hangulatban vannak jelen a csoporton. Átbeszéltük a csoport várható tematikáját, és közösen ötleteltünk, hogy mikről lehetne szó a 4 alkalom folyamán. Megkérdeztük az urakat a beköltözés nehézségeiről, a váltásról, változásról, hogy ezeket hogyan élték meg, és hogy sikerült megküzdenni az esetlegesen felmerült új problémákkal. Beszéltünk arról is, hogy kinek mi okozott a legnagyobb nehézséget a Házirend pontjainak betartásában is, illetve, hogy az utcai léthez képest milyen előnyei és hátrányai vannak a szállónak.

## 2. Konfliktuskezelés – asszertív kommunikáció

Lakóinkkal a Thomas-Kilmann féle konfliktuskezelésről szóló tesztet töltöttük ki, majd személyre szólóan beszéltünk az eredményekről azzal a taggal, aki ezt szeretne volna megosztani a csoporttal.

## 3. Filmnézés

Itt is egy olyan filmet próbáltunk találni, ami tartalommal bír, és üzenetet hordoz a csoport témájának megfelelően, ezért választottuk az Életrevalók című filmet, ami nagyon elnyerte a csoport tetszését. A film végén a fellelhető megküzdési stratégiákról beszélgettünk.

## 4. Megküzdési stratégiák – kapaszkodók

Különböző fogalmak közül kellett kiválasztaniuk a lakóknak, hogy mik azok a helyek, emberek, dolgok, amik szerintük fontos kapaszkodók az életben, és számukra is segítséget nyújtottak. Ezeket összegyűjtve egy prioritási sorrendet állítottunk fel aszerint, hogy hány embernek volt a legfontosabb valamelyik fogalom, majd ezekről közösen beszélgettünk.

**Felkészülési csoport:** Azon lakóink számára gondoltuk ezt a csoportot, akiknél már belátható időn belül realizálható a beköltözés egy albérletbe vagy munkásszállóra. Az átmeneti szállós élet megszokása után egy önálló lakhatásba költözés óriási változást hoz az ember életébe. Fontos, hogy ezekre a problémákra amennyire lehet, előre felkészítsük lakóinkat. Ez a csoport meghívásos módon zajlott. Azon lakóinkat, akikről a team azt gondolta, hogy önálló háztartásvezetésre alkalmasak a jövedelmük, egészségi állapotuk függvényében, meghívót kaptak, de a csoport más számára is nyitott volt.

#### 1. Bevezető alkalom

Átbeszéltük a jelentekkel a csoport létrejöttének okát, a tematikát, és hogy miért éppen a jelenlévők kaptak meghívót erre az alkalomra. Beszéltünk a lakhatási támogatás nyújtásának kereteiről. Szóba kerültek a félelmek, hogy ki mitől tart leginkább.

2. Ezen az alkalmon átrágtuk magunkat egy sablon lakásbérleti szerződésen, hogy mik azok az adatok, amiket feltétlenül tartalmaznia kell egy jó szerződésnek, hogy a bérbevevőt és a bérbeadót egyaránt védje. Szóba kerültek a rossz emlékek, negatív tapasztalatok is a korábbi albérleti lakhatásokkal kapcsolatosan. Sajnálatos módon ezek voltak túlsúlyban, azonban a közösségben való megosztás által remélhetőleg ezek a jövőben elkerülhetők lesznek.
3. Erre az alkalomra már körvonalazódni látszott a lakhatási támogatás sikertelensége. Próbáltunk közösen megoldást találni arra, hogy miért is nem sikerül az albérletbe vagy munkásszállóra költözés. Itt tapasztaltuk először, hogy olyan alapvető skillek hiányoznak lakóinkból, hogy teljesen az alapoktól kell újragondolni a dolgokat. Ennek a csoportnak a következménye lett az úgynevezett „albérlet keresési ügyelet”, amikor minden nap 1 órán keresztül a társalgó helyiségben rendelkezésre állt egy laptop, egy mobiltelefon és a szociális munkás az albérletkereséshez. Ekkor készült el az „albérlet keresési kisokos” is, ami tartalmazza egy átlagos telefonbeszélgetés leírását, illetve tippeket ad a telefonos egyeztetéshez.

4. Azt gondoltuk, hogy az is ijesztő lehet az urak számára, hogy milyen dokumentációval és adminisztrációval, illetve kötelezettségekkel járna ez a lakhatási támogatás az ő részükről, így ezen alkalommal részletesen átbeszéltük a lakhatási támogatás dokumentációját, melyet megnézhettek, hogy saját szemükkel lássák, mikre van szükség ehhez. Beszéltünk részletesen az utógondozásról is, illetve a lakhatási támogatás sikertelensége kapcsán életre hívtunk egy „albérlet-mappát”, melybe minden este az aktuális ügyeletes kinyomtatta a hirdetésfigyelőn keresztül érkező albérleteket és azokat a lakóink kikérhették és felhívhatták a hirdetőköt.

Terveink szerint a 2019-es évben tovább folytatódnak ezek a csoport alkalmak, sőt bővíteni kívánjuk őket.

## **1.10. Közösségi programok**

### *1.10.1 Nyárnyitó- és nyárázó bográcsozás*

A már hagyományosnak tekinthető módon tavaly is megrendeztük a nyár eleji és végi bográcsozásokat. Lakóink találták ki, hogy mit szeretnének főzni, mi beszereztük az alapanyagokat, és lakógyűlésen megbeszélte szerepek alapján elkészítették a lakók, majd közösen elfogyasztották. A kertnyitó bográcsozásunkat egybekötöttük egy kis kertrendezéssel. Kialakítottuk a Budapest Bike Maffia önkénteseivel közösen a Seeds for hope projekt keretében egy raklapkertet, ahová az ő önkénteseik által nevelt paradicsom-, uborka- és cukkini palántákat ültettük el. Ezeket a kiskerteket az év hátralévő részében lakóink gondozták, és az arról betakarított zöldségeket közösen elfogyasztották. Ezen alkalomkor új funkciót kapott a használaton kívüli egykor volt szökőkút is, ahol egy sziklakertet alakítottunk ki. Nagyon sok lakó vett részt tevékenyen a kerti munkálatokban.

### *1.10.2. Szalonnasütés, kertrendezés*

A kert rendben tartása miatt rendeztünk egy szalonnasütéssel egybekötött kertészkedést is, aminek szintén nagy sikere volt.

### *1.10.3. Karácsony*

A korábbi évekhez hasonlóan tavaly is egyéni ajándékokat kaptak lakóink. A kis költségvetés ellenére igyekeztünk mindenkinek azt megvenni, amire szüksége lehet, és amivel örömet tudunk szerezni számára. Azt gondoljuk, nagyon jól sikerült a Szenteste napján megtartott közös ebéd is. Azt tapasztaltuk, hogy az ünnep nehézsége ellenére jól esik lakóinknak, ha ebben az időszakban kicsit csendesebben ugyan, de ünneplünk a házban is.

## **1.11. Csapatépítők, évfordulók**

### *1.11.1 Charity Fest*

Május 12-én rendezte meg Nagykovácsiban a Budapest Bike Maffia az I. Charity Fest – adományfesztivált, ahol civil szervezeteket és forprofit szervezeteket próbáltak összehozni egy nagy majálisszerű ünnepség keretében. Volt főzőverseny és a civil szervezeteknek lehetőségük volt sátrakban bemutatkozniuk az érdeklődőknek. Erre az alkalomra az alapítvány stábja által készített interaktív társasjátékot vittük, mely csoportosan és egyénileg is játszható. A játékosok megismerhetik az alapítványaink által működtetett intézményeinket (utcai gondozószolgálat, nappali melegedő, átmeneti szálló) játékos formában, továbbá olyan mindennapi problémákkal szembesülnek, mellyel a mi hajléktalan klienseink is kénytelenek megküzdeni. A társasjáték része továbbá egy kérdőív, melyben érdekességeket tudhat meg a kitöltő a magyarországi hajléktalan ellátás történelmével kapcsolatban, továbbá egy "szocio-szleng", amin keresztül a szociális szakmai szlenget próbáljuk közelebb hozni a laikus érdeklődőhöz.

Az I. Charity Fest I. főzőversenyének 1. helyezett csapata lettünk, és mindannyian úgy gondoljuk, hogy ezt a címet érdemes lesz jövőre is megvédenünk.

### *1.11.2. Közös lábos*

A Közös Lábos programban a budapesti Szimpla Piacon minden héten más-más civil szervezet képviselői főznek a piacon kapható alapanyagokból, rendszerint egy húsos és egy vegetáriánus fogást. Az itt készülő ételeket adományért cserébe kóstolhatták a vásárlók/vendégek, az adományt pedig az aktuális szervezet kapja céljai megvalósításához. Júliusban sikerült részt vennünk a programon. Önkéntesek segítségével 100-100 adag ételt



főztünk és adtunk el. Minden alapanyag kifizetése után 109.000.- Ft volt a befolyt összeg, amit kerti pavilonra fordítunk. A főzés mellett itt is lehetőség volt kipróbálni a társasjátékunkat és egyéb kézműves dolgokkal is készültünk.

*„Nagyon örültem neki, hogy ebben az évben is volt hasonló programunk. A Közös lábos projekt volt számomra az év TOP eseménye. Sokan sokat dolgoztunk a programon, nagyon élveztem, és nem utolsó sorban eredményesek is voltunk. Egy-egy ilyen rendezvény alkalmával mutatkozik meg, hogy a kollégák mennyire tudnak együtt gondolkodni, tevékenykedni. Szerintem mi ebben jók vagyunk. Bízom benne, hogy sok ilyen alkalom lesz még.” (Sebők Zsófia, szociális segítő)*

### *1.11.3. Tatabánya*

Október 1-jén az átmeneti szálló és a nappali melegedő stábja 1 napos csapatépítőre utazott Tatabányára. Felmásztunk a Szelim-barlanghoz, ebédeltünk közösen egyet, majd délután bowlingoztunk. Ha csak 1-1 napra is az évben, de ezeknek az „összetartásoknak” nagy jelentősége van, és új erőt tud adni a mindennapokhoz.

*„Nagyon jó érzés volt, hogy a cég áldoz a csapatépítésre, hiszen tényleg fontos, hogy az időnként stresszel járó napi feladatok és teendők sora közepette, kicsit kiszakadhassunk és egy vidám napot töltsünk együtt a kollegáinkkal. Nagyon szuper program volt, jó visszaemlékezni rá!” (Borzákné Nyári Krisztina, szociális segítő)*

### *1.11.4. Kollégák évfordulója*

A tavalyi év 3 kolléga számára is kerek évforduló volt a nálunk eltöltött éveik száma miatt. Nappali melegedős kollégánk, Rebák István és átmeneti szállós kollégánk, Reményi Gergely 10-10 éve, Sebők Zsófia pedig 5 éve erősíti alapítványunk stábját. Az ő munkájuknak a megünneplése egy gesztus, ami a stáb részéről kifejezi az összetartást és egyfajta hálát és köszönetet is a mindennapok feladatellátásáért.

## **1.12. Pályázatok**

### *1.12.1 Habitat for Humanity*

A program lényege, hogy önkéntesek bevonásával önkormányzati lakásokat újítanak fel, amikbe olyan emberek költözhetnek, akik tartósan utcán élnek, vagy éltek korábban. A Habitat bérlőkijelölési joggal rendelkezik, tehát a hozzájuk beérkezett pályázatok alapján, ők döntenek el, hogy ki tud beköltözni az önkormányzati lakásba. Ehhez nemcsak az anyagiakat biztosítják, hanem a szociális munkát is, segítve így a hosszabb távú lakásban maradáshoz. A beadott pályázatainkból egy lakó kapott lakást, amelyet végül már csak 2019-ben tudott elfoglalni adminisztratív okok miatt.

Még év elején sor került egy személyes egyeztetésre a pályázatról. Felvetettük, hogy szorosabb együttműködésre lenne szükség a pályázati nyertes esetkezelő szociális munkása és a Habitat munkatársa között, hogy ki milyen feladatokat visz tovább az esetkezelés során. Ezt a felvetést örömmel fogadták, de végül nem az előzetes elképzeléseink szerint valósult meg.

### *1.12.2. Hajléktalanokért Közalapítvány*

2018-ban pályáztunk a közalapítványhoz Lakhatási támogatásra. 10 főre egész évre összesen 3.600.000.- Ft-ot nyertünk el a pályázaton, melyet végül sajnos egy az egyben visszautaltunk a pályázat megvalósítási időszakának lejártá előtt. Azzal kellett szembesülnünk, hogy hiába lenne meg egyéni szinten az alkalmasság egy önálló háztartás vezetésére, a jelenlegi társadalmi körülmények nem teszik ezt lehetővé. Soktényezős a dolog és minden szinten találhatunk anomáliákat, amelyek miatt nem lehetett sikeres a program.

Nem a Housing first elmélet szerint próbáltunk lakhatáshoz juttatni lakókat, hanem egy előzetes mérlegelést és kiválasztást követően. Ennek ellenére mégis az utcáról közvetlenül lakhatásba kerülés óriási léptékéhez hasonló dolgot vártunk el lakóinktól, hisz a szállón élők 2/3-a korábban utcán élt, és onnan költözött be szállókra. Lakóink közül senki nem rendelkezik a nettó átlagkeresettel akár csak megközelítő jövedelemmel. Ha rendelkeznek is munkával, nem bejelentve dolgoznak, esetleges a havi kifizetésük is. A potenciális lakásba költöző lakóink közül szerencsére többen is tisztában vannak a jelenlegi albérletpiaccal, épp ezért ők sem mernek csak úgy az ismeretlenbe lépni komolyabb előtakarékosság nélkül. Mindemellett a motiváció felkeltése és fenntartása is komoly gondot jelentett az egyéni

esetkezelések során. Elég nehéz áthidalni az évtizedes utcán élés következményeként kialakult helyzetet.

Mindaddig, amíg az albérletárak nem térnek vissza megfizethető szintre, nem megoldható az albérletbe költözés egy átlag 150.000.- Ft vagy annál lényegesen alacsonyabb jövedelemből élő ember számára. A külsőbb kerületekben is olyannyira magasak az albérletárak, hogy már azok sem megfizethetőek a lakóink számára, miközben onnan esetleg órákat kellene utazniuk a munkahelyükre. A vidéki munkanélküliség miatt szóba sem kerül, hogy elhagyják a fővárost, mert nem tudnák önmagukat fenntartani. Mindaddig amíg az átmeneti szálló és a jelenlegi albérletpiac között nincs egy köztes lépcső azon emberek és családok számára, akik tisztességesen dolgoznak, de a munkájukat nem fizetik meg, addig piaci alapon ők nem fognak tudni önállóan lakhatáshoz jutni.

2 fő ugyan albérletbe költözött, amit a lakó szempontjából mindenképp pozitívumként értelmezzük. Mindketten ismerősökön keresztül találtak lakhatást, és a kiköltözésre való felkészülés közben szembesültek vele, hogy szerencsés módon nincs szükségük mindehhez a lakhatási támogatásra és az azzal járó kötelezettségekre, mert olyan alacsony áron sikerült albérlethez/szobabérlethez jutniuk, hogy azt ők is fenn tudják tartani a jövedelmükből.

A pályázati programnak köszönhetően rengeteg tapasztalatot gyűjtöttünk, új kapacitások és energiák szabadultak fel annak érdekében, hogy lakóink lakhatásba jutását segíthessük. A program életre hívott egy Lakhatási csoportot, melyet havonta tartottunk meg a programba bevonható lakóinknak. Az átmeneti szállós élet megszokása után egy önálló lakhatásba költözés óriási változást hoz az ember életébe. Fontos, hogy ezekre a problémákra, amennyire lehet, előre felkészítsük lakóinkat.

Elkészült a már említett ún. Albérletkeresési kisokos, ami segítséget nyújtott lakóinknak abban, hogy egy telefonos érdeklődés esetén, milyen kérdéseket érdemes feltenni és átbeszélni, erre külön csoportalkalmat is szántunk. Albérletkeresési ügyeletet is biztosítottunk lakóinknak, amikor egy intézményi laptop, mobiltelefon és a szociális munkás segítségével közösen kerestünk albérletet a lakó akár speciális igényei számára. Beállítottunk több ingatlankeresési oldalon hirdetésfigyelőket, így naponta kaptuk a friss hirdetéseket, melyeket minden este kinyomtattunk és a „zöld-mappát” el lehetett kérni az ügyeletes kollégától.

Mindent egybevetve azt gondoljuk, hogy amilyen szakmai munkát a pályázati program magával hozott, az kizárólag sikerként értékelhető, és általa óriási tapasztalatot gyűjtöttünk, és a közel 1 év elteltével más nézőpontból állnánk hozzá a problémához. Ha csak pénzügyi szempontból nézzük, akkor viszont nem volt sikeres a program és emiatt a teljes pályázati összeget visszafizettük.

## **2. Nappali melegedő**

### **2.1. A nappali melegedő működése**

Tavaly két 8 órás szociális asszisztens kolléga dolgozott a nappali melegedőben.

A krízisidőszak kezdetén bevezetett működési rend továbbra is változatlan volt, a téli időszakban a hozzánk érkező vendégek két csoportban (délelőtt-délután 25-25 fő) tudták igénybe venni a melegedő szolgáltatásait.

A nyári időszakban 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. Ezen túl a melegedőbe érkezőknek lehetőségük van mobiltelefonjaik feltöltésére és hajnyírásra is. Amennyiben szükséges váltóruhát is tudunk biztosítani. A hozzánk érkező vendégek regisztrációjuk után teát és péksüteményt vehettek fel, illetve zöldséget és gyümölcsöt. Egy közeli pékségtől évek óta adományként megkapjuk az előző napról megmaradt péksüteményeket, melyeket a nappali melegedőben osztjuk ki ügyfeleink nagy örömére.

#### *2.1.1. Helyettesítés*

A helyettesítéseket igyekeztünk továbbra is az állandó helyettesítőnkkel megoldani, melyek nagy részben sikerültek is. A problémákat Rebák István, nappali melegedős kolléga hosszabb szabadságai jelentették a helyettesítés szempontjából, ugyanis az ő munkaköréhez hozzátartozik, hogy munkakezdekskor ő megy el az adomány péksüteményért és az élelmiszermentésért. A hosszabb szabadságait így az utcai gondozószolgálatok kollégáinak és/vagy az intézményvezető beugrásával sikerült megoldani. Erre hosszútávon keressük a megoldást.

### 2.1.2. Adományok

Továbbra is elmondható, hogy rengeteg adományt kapunk a lakosságtól, melyek 95%-a ruhaadomány. *„A beérkező adományok fele-fele arányban használhatóak. Megjegyzem, hogy a válogatás itt is ránk hárul java részben, ami nem kis időt vesz igénybe. Sajnos előre kell válogatni, mivel ha konténerbe kerül, ott már kevesebb esély van rá, hogy télen megtaláljuk a télit, nyáron a nyári darabokat.” (Rebák István, szociális segítő)*

Tavaly is tartottunk 2 alkalommal ruhaosztást a melegedőben, krízisidőszak után és előtt is egyet-egyet. Sajnos nagyon nagy mennyiségű használhatatlan ruhaneműt is kapunk, ezeket kénytelenek vagyunk saját költségre elszállíttatni. A helyzet javítása érdekében elkészült egy úgynevezett „Adományozási kisokos”, melynek segítségével remélhetőleg csökken a használhatatlan adományok beérkezése intézményünkbe.

### 2.1.3. Hétvégi nyitva tartás / extrém hideg

Tavaly február végén nagyon nagy hidegek voltak, akár mínusz 15 fokokat is lehetett mérni. Ezek miatt az extrém hideg napok miatt döntöttünk úgy hétfőn (24-én és 25-én), hogy nappali melegedőnk nyitva tart és fogadja ügyfeleit. Az extrém hideg miatt sokuk számára nagy segítség volt, hogy legalább napközben be tudjanak menni valahová melegedni. A nappali melegedő ellátásait ilyenkor ugyanúgy, mint hétköznapokon, igénybe lehetett venni, kivéve a mosást, mert az hétfőn az átmeneti szálló lakói részére használható.

## **2.2 Team, esetmegbeszélő**

Kéthetente hétfőnként a két szociális asszisztens és az intézményvezető közösen tart teamet, ahol megbeszéljük az elmúlt két hét aktuális eseményeit, és reagálnak a történetekre.

A két utcai szolgálattal és az átmeneti szálló stábjával is szoros a kapcsolat, jó az együttműködés. Több lakó is korábban melegedő használó volt, mielőtt úgy döntött, hogy beadja felvételi kérelmét az átmeneti szállóra. Az utcai szolgálattal való együttműködés mindennapos. A tavalyi évben megfogalmazódott, hogy legalább a krízisidőszakban havonta egyszer közös teamet tartsunk. Az ügyfelekkel kapcsolatos információáramláshoz a melegedő eseménynaplóját használják a kollégák, ami egy jól működő gyakorlat.

### *2.2.1. Szakmai elvonulás*

Szükségét láttuk, hogy átbeszéljük a nappali melegedő működését, kicsit kiszakadva a mindennapokból és a team-helyzetből, ezért április hónapban 1 napot a központban töltöttünk a Baptista Szeretetszolgálat REVIP nappali melegedőjének kollégáival közösen. A napi működésen túl átbeszéltük a lehetőségeket és a jelenlegi szakmai munkáról is szó esett az elvonuláson. Lényeges működési változás az elvonulást követően nem lépett életbe, de hasznos volt közösen gondolkodni.

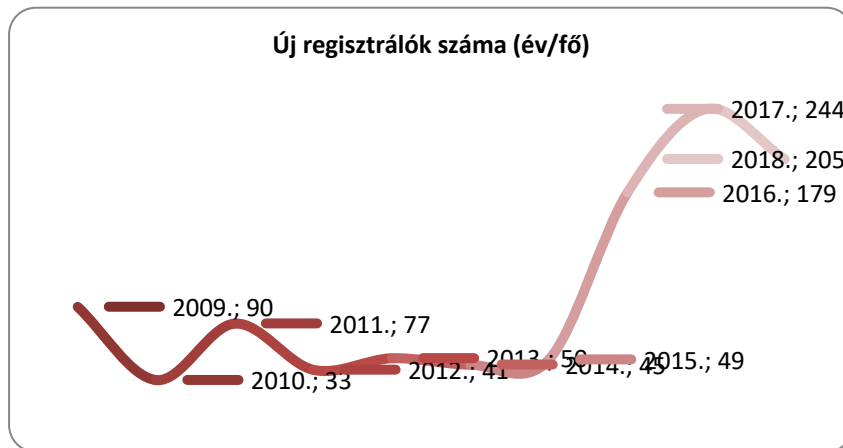
### **2.3. A nappali melegedő statisztikái**

Nappali melegedőnk tavaly 253 napon tartott nyitva. Összesen 601 ügyfél vette igénybe szolgáltatásainkat, 447 férfi és 154 nő.

Az átlagéletkor 45,3 év volt, ami csökkenést mutat a korábbi évhez képest. A legfiatalabb melegedő használó a hölgyeknél 19, a férfiaknál 18 éves volt, míg a legidősebb a hölgyeknél 75 éves, férfiaknál 82 éves volt.

2017-hez képest tovább növekedett az újonnan regisztráltak száma. Tavaly 205 fő regisztrált szolgáltatásunkba. 27 fő volt, aki 100 napnál többször vette igénybe a melegedő szolgáltatásait, 175 ember csak 1 alkalommal jelent meg nálunk. A melegedő szolgáltatásait legtöbbször igénybe vevő ember 202 alkalommal járt nálunk. Az átlagos találkozások száma 18,5 találkozás / fő / év.

Klienseink közül, a hozzánk visszajutott információk szerint 22 fő hunyt el a tavalyi év során. 16 alkalommal történt hosszabb ideig tartó kitiltás, ezek oka általában agresszív viselkedés vagy verekedés voltak.



Két sajnálatos tendencia továbbra is jellemző volt tavaly, mintegy folytatva a korábbi évek trendjét. 4 fő volt, aki éppen, hogy betöltötte a 18. életévét és megjelent nappali melegedőnkben. Ők a legtöbb esetben szakellátásból kerültek ki vagy otthonról kényszerültek eljönni. Egészen más hozzáállást igényelnek az ilyen fiatalon utcára kerülő emberek, így a kollégák számára ez nagy kihívást jelentett, de igyekeztünk minél előbb megoldást találni a problémáikra és olyan átmeneti szállóra irányítani őket, ahol kifejezetten fiatalokat fogadnak. Fiatal vendégeink között elég magas számban megjelentek a szerhasználók is, de összességében ez nem volt jellemző az ügyfeleinkre. A másik látható tendencia, hogy a kerületi lakosság egy bizonyos része is rászorul a napi 1 tál meleg ételre, és emellett leginkább a mosásra. Ha van is fedél a fejük felett, a kis jövedelmükből nem tudják kifizetni a rezsit, és főleg meleg ételre nem marad pénzüik, így igénybe veszik melegedőnket.

Szolgáltatásaink közül továbbra is az étkezés, melegedés, fürdés, mosatás a legkeresettebbek. Emellett az asszisztensek információt- és segítséget nyújtanak minden hozzájuk fordulónak. Az év során több melegedő használónak is segítettek a jövedelme intézésben, illetve rajtuk keresztül többeknek sikerült bepillantást nyerniük az átmeneti szálló működésébe, melynek köszönhetően később a felvételi beszélgetés mellett döntöttek.

## **2.4. Dilemmák**

Ahol sok ember van egy légtérben és nem feltétlenül azokkal, akikkel szeretne, ott konfliktusok alakulnak ki. Az ilyen alkalmakkor nagy szükség van a kollégák lélekjelenlétére és a gyors reagálásra. A konfliktuskezelés a nappali melegedőt használók esetében az egyik legnehezebb feladat, hisz itt nem köti az embereket szorosabb kapcsolat az intézményhez, az nem számít komoly következménynek, ha valaki akár hosszabb ideig nem veheti igénybe az intézmény szolgáltatásait. Fontos, hogy a kollégák jól kezeljék ezeket a helyzeteket, és fejlesszék ezeket a képességeiket.

A nappali melegedőt igénybe vevő ügyfelek a legkülönbözőbb problémákkal keresik fel az asszisztenseket. Klasszikus esetkezelést ugyan nem végeznek, de sok kliensnek ők jelentik az egyetlen kapcsolatot. Ezek sokszor lelkiileg megterhelő történetek, amiket fontos, hogy fel tudjanak dolgozni és kimondani egy arra alkalmas fórumon a kollégák.

## **2.5. Utcai szolgálattal való együttműködés**

Nagy átfedés van a nappali melegedő használók és az utcai gondozószolgálat által látogatott emberek között. Az információnyújtás a két szolgálatról kölcsönös, ugyanis igaz, hogy aki az egyik szolgáltatást igénybe vette, annak a másikra is igénye lehet. Sokszor fordul elő, hogy a melegedőbe betérő ember mondja el, hogy hol található meg éjszaka, mire lenne szüksége és ezen információ alapján jutnak el hozzá az utcai szociális munkások, vagy épp fordítva, a közterületen élő embernek hívják fel a figyelmét utcás kollégáink, hogy milyen lehetőségek vannak a nappali melegedőben. Az együttműködés az utcai szolgálattal gördülékeny és kölcsönös.



## **2.6. Pályázatok**

### *2.6.1. Magyar Élelmiszer Bank Egyesület – Élelmiszermentés*

2017 óta részt veszünk a Magyar Élelmiszerbank Élelmiszermentés programjában. Az élelmiszeradományoknak köszönhetően ügyfeleink hozzájutnak vitaminokban gazdag zöldséghez és gyümölcshöz, amit saját jövedelmükből (amennyiben rendelkeznek egyáltalán vele) nem tudnak megvenni. Ezáltal a társadalom leromlottabb egészségi állapotú tagjai is változatosabban étkezhetnek és talán valamennyire csökkenthetők a hiányos táplálkozás okozta egészségügyi hatások, melyekkel napi szinten szembesülnek munkatársaink a hajléktalan emberek körében. *„Az "élelmiszer-mentés" hatalmas pluszt jelent az ügyfeleknek, rengeteg zöldségre, gyümölcsre tesznek szert, amihez nem igazán jutnának hozzá alapesetben.” (Tarcsafalvyné Sebők Magdolna, szociális munkatárs)*

Az élelmiszermentés következtében minden munkanap lehetőségünk van átvenni a közeli Tescoban (Garam u.) az előző napról megmaradt pékárut, illetve a pulton tarthatósági szempontból már nem kirakható, de fogyasztható állapotú zöldségeket és gyümölcsöt. Továbbá munkaszüneti napok előtt, záráskor szintén átvehetjük ezeket a termékeket. A nappali melegedő kollégája megy minden munkanapon reggel 8-ra a Tescobá, ahol egy adminisztrációs folyamat után átveheti a termékeket.

A programnak továbbra is óriási sikere van mind a nappali melegedőt igénybe vevők, mind az átmeneti szállót használók részéről, és az utcai gondozószolgálat munkatársai is visznek ki belőle az utcán/kunyhókban élőknek. A könnyen fogyasztható, előkészítést nem igénylő zöldségeket és gyümölcsöket a nappali melegedőben osztjuk. Tavaly 23,5 tonna zöldség-gyümölcsöt és péksüteményt tudtunk kiosztani az alapítvány ügyfelei között.

*„Én minden negatív hatásával együtt egy nagyon jó dolognak tartom és nem változtatnék rajta. Az élelmiszermentés szerintem egy majdnem nyertes-nyertes helyzet. Jó az üzletláncnak, jó a lakóknak és jó a Földünknek.” (Háló Benjámin, szociális munkatárs)*

2018 márciusától egy ismert gyorsétterem-lánc az Élelmiszerbankon keresztül szintén felajánlja a megmaradt, gyorsfagyasztásos technikával lefagyasztott csirkehúst. Ezek a termékek 24 óra kiolvasztási idő után, egyszerű melegítés után fogyaszthatók. Minden héten hétfőn és pénteken tudjuk átvenni a termékeket és másnapokon kedden és szombaton tudjuk

kiosztani őket. Keddenként a nappali melegedő használói, szombatonként az átmeneti szálló lakói kapják a csirkehúst, de az utcán élő kliensekhez is jut belőle. A 2018 év márciusától fél tonnányi csirkemell jutott az Élelmiszerbankon és rajtunk keresztül a rászorulókhhoz.

## **2.7. Kisegítő személyzet**

Az intézmény karbantartását/takarítását közfoglalkoztatott munkavállalókkal láttuk el tavaly is. Az év során 3 fő karbantartó és 10 fő takarítónő fordult meg náluk. Őket a Haller utcai munkaügyi központon keresztül tudjuk foglalkoztatni. Mindegyik közfoglalkoztatott munkavállalónk hajléktalanként dolgozott intézményünkben. Volt, aki utcáról/kunyhóból járt be dolgozni, volt, aki a közeli intézmények valamelyikében lakott. Rövidebb és hosszabb, sikeresebb és kevésbé sikeres együttműködések voltak ezek. Azonban az összességében elmondható, hogy ekkora havi jövedelemből nem lehet tisztességesen megélni, és az utcáról való munkába járás is lehetetlen hosszútávon. Igyekeztünk, hogy ne csússzon össze a munkaadás az esetkezeléssel, de mivel ugyanolyan problémákkal kellett szembesülniük a munkavállalóknak, mint a klienseinknek is, így nehéz volt a kettőt szétválasztani. Nehézséget jelent továbbá olyan intézményi karbantartót felvenni, aki ért valamennyire mindenhez, ezért gyakran fordult elő a 2018-as év folyamán, hogy külsős szakembert kellett hívunk a megoldandó feladatokra.

2017-ben egy új munkakört is létesítettünk az adományok fogadására / rendbetételére, ezt is 1 fő közfoglalkoztatott tartotta kézben. Nagyon nagy segítség volt, hogy a beérkező adományok azonnal rendszerezésre tudtak kerülni, és nem csak halmozódtak. Sajnos ezt a munkakört tavaly csak ideig óráig sikerült betölteni.

## **2.8. Ránézés a 2017-ben megfogalmazott jövőbeni tervekre**

A szakmai elvonulások, konferenciák, csapatépítők mind-mind hozzájárultak ahhoz, hogy hosszútávon egy jól együtt dolgozó stáb tudjon kialakulni a szállón. Ez egy soha meg nem álló folyamat, de azt gondolom az országos szakemberhiány ellenére is jól állunk e téren.

A nappali melegedő tekintetében továbbra is elsődleges cél lenne annak kiszervezése a Fóti út 4 szám alól. Főleg a téli időszakban érzékelhető az a fajta zsúfoltság, ami élehetlenné teszi az átmeneti szállón lakók részére a mindennapokat. Rengeteg előnnyel járna, ha sikerülne más ingatlanban elhelyezni a melegedőt. A melegedő kiszervezésével az átmeneti szállón lakók élete is egyszerűbbé válna. Jelenleg bizonyos szolgáltatásokat csak időkorláttal tudnak igénybe venni. A nappali melegedő használóknak is jobb lenne egy erre alkalmasabb helyen, ahol akár egyszerre többen, kényelmesen le tudnak ülni, melegedni és megenni az ételt. Sajnos ezt tavaly sem sikerült megvalósítanunk, azonban történtek előrelépések, még ha azok egyelőre láthatatlanok is. A 2017-ben felmerült igény, miszerint szükségessé válik a nappali melegedő stábjával is egy csapatépítő elvonulás, ahol szintén aktuális lenne a Házirend frissítése és egyéb szakmai dolgok, adminisztráció, működésbeli kérdések átbeszélése, idén megvalósult.

A ház műszaki állapotát tekintve folyamatos karbantartásra szorul. Ennek érdekében jó lenne találni egy olyan karbantartót, aki igazi ezermester, bár tény, hogy ez elég nehéz a jelenlegi közfoglalkoztatotti rendszerben. A víz- és villanyvezetékek felújítása is időszerű lenne, emellett pedig folyamatosan akadnak olyan munkálatok, melyekhez szakember tudása szükséges. Sajnos nem találtunk továbbra sem megfelelő szakembert erre a feladatra.

A konzorcium és a régóta a hajléktalan ellátásban cirkuláló lakók mentén felmerült, hogy az átmeneti szállóra való bekerülés feltételeit megváltoztatnánk és ezáltal a célcsoportot is. A szállóra való bekerülés feltétele az épp aktuálisan utcán vagy éjjeli menedékhelyen élés lenne. Rengeteg szálló van, ahová kifejezetten azokat a nem problémás lakókat mazsolázzák ki, akik átmeneti szállóról, átmeneti szállóra mennek és folyamatosan cirkulálnak a rendszerben, ismerve a „játékszabályokat”. Mi szeretnénk nyitni azok felé, akikkel ugyan több a munka, de sokkal inkább rászorulnak egy átmeneti szállós elhelyezésre, mint az évek óta a rendszerben lévők. A konzorcium adta lehetőségeknek köszönhetően a 2018-as évtől megemeltük a vendégéjszakákra vonatkozó vállalásainkat 20 főre.

## **Tervek a 2019-es évre**

Átmeneti szálló:

- konzorciumi férőhelyek számának további növelése
- csoportok bővítése igény szerint
- további nyitás a közterületen élők felé
- szorosabb együttműködés a környező utcai gondozószolgálatokkal, és más intézményekkel

Nappali melegedő:

- kiszervezés az átmeneti szálló épületéből
- kollégák helyettesítésének megoldása
- igényfelmérés a nappali melegedőt használók körében
- szolgáltatások bővítése

A teljes stábra nézve egy megtartó közeg kialakítása, mely lehetővé teszi a szakmai kiteljesedést minden résztvevője számára.

Az intézményre nézve minél szélesebb körű felújítások, mind az épületben, mind a kertben.

## **4. Utcai gondozó szolgálat**

### *4.1. Feladatok és működési feltételek:*

A Twist Olivér Alapítvány 1998-óta végez utcai szociális munkát Budapest IV. kerületében, ill. Rákospalota területén, az M3-as autópálya bevezető szakaszáig. Az utcai gondozó szolgálat működését a törvénynek megfelelően, az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet alapján végzi. A szolgálat az utcai szociális munkát az ellátási területen munkanapokon 6 órában biztosítja. November 1-jétől április 30-áig - úgynevezett krízisidőszakban - ez a 6 óra minden munkanapon a 16 óra és 22 óra közötti időszakot jelentette, de 2018 novembere előtt, jogszabályi változások következtében már hetente váltott munkarendben végzik a feladatokat a szociális munkások. Ennek értelmében a délelőtti héten 8-tól 14 óráig, míg délutános héten 16-tól 22 óráig tevékenykednek. Az ellátási terület minél nagyobb lefedettsége miatt, a szomszédos ellátási területek utcai szolgálataival írásos megállapodás keretein belül

kölcsönös kapcsolatfelvételt, diszpécser bejelentésre kiszállást, és együttműködést vállal a szolgálat. Így a munkavégzés ideje alatt szolgálatunk a megállapodásban foglalt szolgálatok területeire is riasztható. Az utcai gondozó szolgálat munkáját az intézményvezető és fenntartó mellett, a régió ellátóinak a munkáját összehangoló Menhely Alapítvány Diszpécser Szolgálat koordinálja.

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 eszközzel 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.
- 

Szűkebb értelemben a szolgáltatási elemek szerint a következőket nyújtja szakmailag utcai gondozó szolgálatunk:

Megkeresés, tanácsadás, esetkezelés, gondozás, szállítás.

Az elvégzett munka adminisztrációs kötelezettségekkel is jár. A napi eseményeket, intézkedéseket a 2007-től rendszeresített "Menedék" elektronikus nyilvántartó programban rögzítjük. A törvényi előírásnak megfelelően minden ellátotról "gondozási lap" készül. Emellett a terepen szerzett információkat kézzel írott naplóba vezetjük fel. A diszpécser bejelentéseket excel formátumú dokumentumban rögzítjük.

#### *4.1.1. Személyi feltételek*

Az utcai gondozó szolgálat feladatait a tárgyévben Seidel Nóra és Csicsák Gábor szociális munkások látták el. A szolgálat közvetlen koordinátora Kaló Attila szolgálatvezető, aki 2016 szeptemberétől igazgatja a szolgálat tevékenységét. A főállású szociális munkások szabadsága esetén helyettesítő segítő szakemberek egészítették ki a szolgálat napi létszámát.

#### *4.1.2. Tárgyi feltételek*

A szolgálat az ellátási területet 2018-ban egy Suzuki SX4 típusú gépjárművel járta be. Ez az év minden munkanapján a rendelkezésére állt, a területet naponta az autó segítségével látta el. A szolgálat működéséhez szükséges felszereléseket az alapítvány Fóti úti telephelyén, egy külön, erre a célra kialakított raktárhelyiségben (konténerben) tudta tárolni a rendszeresen érkezett ruhaadományokkal együtt. Az ellátottak részére nyújtott természetbeni juttatásokat (takaró, ruhanemű, stb.) nagyrészt lakossági adományokból tudta biztosítani. A beérkező

adományok sokszor olyannyira felhalmozódtak, hogy ennek köszönhetően több alkalommal tudott ruhát biztosítani a nappali melegedőnek, így az oda érkező rászorulóknak egy ún. "ruhaválogatás" program keretein belül juthattak ruhaneműhöz.

A krízisidőszak alatt továbbra is a felszereltség alapját képezte a már évek óta rendszeresített meleg tea, amelyet a szolgálat munkaidejének kezdetekor készítettek el a kollegák minden munkanapon. Élelmiszerral is lehetőség volt segíteni az utcán élőknél. Rendszeresen részesültünk az átmeneti szállóra beérkező élelmiszer adományokból, valamint a Baptista Szeretetszolgálat Nappali Melegedőjébe érkező készletelekből. Mindezek mellett a HAKA (Hajléktalanokért Közalapítvány) évente kiírt pályázata adott lehetőséget a krízisidőszakra szükséges, az időjárás viszontagságait átvészelő eszközök egy részének a megvásárlásához, amelyből a szolgálat hálósákokat, vitamint, alsóneműt és fűtőt biztosított az ellátottak részére. Már több éve segítik adományaikkal a munkát a helyi hitközösségek. 2018-ban több alkalommal is adott ruhaadományt a Káposztásmegyeri Református Gyülekezet, és az Újpest-kertvárosi Római Katolikus Plébánia. Ez utóbbi rendszeresen gyűjt takarókat is, ill. a két legnagyobb keresztény ünnepen – karácsonykor és Húsvétkor – süteményes csomagokkal kedveskedik a hajléktalanoknak a szolgálaton keresztül.

#### **4.2. Team munka**

Az utcai gondozó szolgálat tavaly is, mint az előző években, szoros együttműködésben dolgozott a szomszédos ellátási területen tevékenykedő Léthatáron Alapítvány utcai gondozó szolgálatával. Kéthetente, a keddi munkanapokon (14-től 16 óráig) közös team-munka keretein belül beszélte meg az elmúlt hetek történéseit. Ezen megbeszélések alkalmával számoltak 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 beszámolóit és azok átbeszélése után, a munkavégzés egyéb területeit érintő kérdésekről esik szó.

A szociális munkások szintén kéthetente, szerdánként (14-től 16 óráig) esedékes fórumon, az ún. "nagy teamen" is számot adnak munkájukról, mely a Twist Olivér Alapítvány és a Léthatáron Alapítvány intézményei, ill. a Baptista Szeretetszolgálat két intézménye részvételével zajlik. Az imént említett ún. társintézmények rengeteg segítséget nyújtottak a szolgálat életében, már csak az ellátottak életére való közös rálátás tekintetében is. A szoros együttműködés miatt hatékonyabb segítséget tudunk nyújtani az arra rászorulóknak, a munka során megismert és ellátott hajléktalanoknak.

A munkát meghatározza a Menhely Alapítvány diszpécserszolgálatával létrejött együttműködési megállapodás, melyet évente kötünk meg, így a szolgálat annak keretein belül részt vállal a minden hónap első hetében összehívott, a Budapesten működő és a Menhely Alapítvánnyal szintén megállapodásban lévő Utcai Gondozó Szolgálatokkal közös megbeszélésen.

#### **4.3. Szakmai munka**

Az Utcai Gondozó Szolgálat 2018. évi nyilvántartásának adatai az ellátási területen történt működésről a segítségnyújtás típusai szerint:

|   |      |
|---|------|
| <i>Találkozások száma összesen</i>          | 2410 |
| <i>Beszélgetés. életvezetési tanácsadás</i> | 1548 |
| <i>Információnyújtás</i>                    | 1548 |
| <i>Élelmiszer, tea</i>                      | 629  |
| <i>Vitamint, gyógyszer</i>                  | 56   |
| <i>Takaró</i>                               | 90   |
| <i>Ruhapótlás</i>                           | 78   |
| <i>Orvoshoz szállítás</i>                   | 79   |
| <i>Lábadozóba szállítás</i>                 | 13   |
| <i>Éjjeli menedékhelyre szállítás</i>       | 31   |
| <i>Fertőtlenítésre szállítás</i>            | 15   |
| <i>Mentő hívás</i>                          | 12   |
| <i>Hajléktalan igazolvány</i>               | 52   |
| <i>Egyéb típusú segítségnyújtások</i>       | 453  |



Az ellátási területet a szolgálat heti/kétheti rendszerességgel, útvonalterv alapján teljesen körbejárta, az ott közterületen, magánterületen, vagy nem lakhatás céljára szolgáló helyiségekben, épületekben élő hajléktalanokat, csoportokat látogatta/segítette. Az időszakosan aktualizált útvonaltervben összesen 42 helyszínen foglalkozott az ellátottakkal (a helyszínek nevei általában a hajléktalanok alvó/lakóhelyei közelében megtalálható közutak/terek neveiből, ill. közintézmények neveiből alakultak). A 42 helyszín szinte mindegyikénél több hajléktalan él, egymáshoz közeli távolságban. Néhány helyszínen konkrét alvó-/lakóhely nincs, 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 lakik. A sűrűbben lakott területek vonzáskörzetében élők parkokban, lépcsőházakban, húzódnak meg éjszakára. A 2018-as évben kiemelt helyszíneknek tekinthetők a Tímár utca, Béke tér, Király utca, Fóti út – Megyeri út sarok (volt iskola), amelyek leginkább az ott élő vagy alvó ügyfelek aggasztó egészségi állapota miatt kerültek előtérbe.

Az ellátott hajléktalanok eloszlása a látogatott helyszínek tekintetében:

| Kerület | Helyszín megnevezése                     | Látogatott ügyfelek száma |
|---------|--|---------------------------|
| IV      | Árpád út Máv, felüljáró alatt            | 2                         |
| IV      | Árpád úti felüljáró alatt, sínek mellett | 2                         |
| IV      | Aschner Lipót tér                        | 2                         |
| IV      | Baross utca                              | 2                         |
| IV      | Béke tér                                 | 1                         |
| IV      | Bőrfestő utca II. (Horváth-Burka)        | 1                         |
| XV      | Csobogós utcai ltp.                      | 2                         |
| XV      | Dunakeszi út I.                          | 2                         |
|         | egyéb                                    | 3                         |
| IV      | Fóti út - Megyeri út sarok (volt iskola) | 10                        |
| IV      | Fóti út 4. (ügyelet)                     | 57                        |
| IV      | István tér                               | 2                         |
| IV      | Izzó lakótelep                           | 2                         |
| IV      | Káposztásmegyér I. ltp.                  | 2                         |
| XV      | Karácsony Benő tér                       | 2                         |
| IV      | Király utca                              | 2                         |
| IV      | Kordován tér                             | 1                         |
| IV      | Labdarúgó utca                           | 2                         |
| IV      | Lóverseny tér                            | 5                         |
| XV      | M3 bekötő (óriásplakát alatt kunyhó)     | 5                         |
| IV      | MÁV állomás Rákospalota-Újpest           | 5                         |
| IV      | Megyeri temető mögött                    | 5                         |
| IV      | Megyeri út (203)                         | 2                         |
| XV      | Patak-sétány, lakókocsi                  | 1                         |
| XV      | Patak-sétány, sátor                      | 8                         |
| IV      | Rákóczi tér - katolikus templom, park    | 1                         |
| XV      | Régi Fóti út                             | 2                         |
| IV      | Rév utca                                 | 14                        |
| XV      | Szekfű Gyula utca                        | 2                         |
| XV      | Szemétegető                              | 2                         |
| IV      | Szent László tér                         | 3                         |
| XV      | Szentmihályi út                          | 2                         |
| IV      | Szilágyi út - híd alatt                  | 4                         |
|         | Területen kívül (Bp.)                    | 6                         |
| IV      | Tesco (Újpest)                           | 1                         |
| IV      | Tímár utca                               | 5                         |
| IV      | Tímár utca II.                           | 6                         |
| IV      | Tímár utca III.                          | 3                         |
| IV      | Tungsram Sporttelep                      | 8                         |
| XV      | Vásárcsarnok - Újpalota                  | 1                         |
| IV      | Vízművek Sporttelep (Megyeri Csárdánál)  | 1                         |
| IV      | Zöld ház - volt Novák piac               | 7                         |

A felsorolt helyszínek közül a legtöbb heti rendszerességgel látogatott, de némelyiken csak egy-egy esetben, nem rendszeresen ellátott, de ott nyújtott ellátásokat kell érteni. Ezen helyszíneken csak egy-egy alkalommal, ill. lakossági vagy Diszpécser bejelentés alkalmával került sor intézkedésre.

A tavaly ellátott ügyfelek kor és nem szerinti eloszlását a következő táblázat foglalja össze:

|                          | <b>Ügyfelek</b> | <b>%-os arány</b> |
|--------------------------|-----------------|-------------------|
| <b>összes találkozás</b> | 2410            | -                 |
| <b>összes ügyfél</b>     | 185             | 100%              |
| <b>új ügyfél</b>         | 58              | 31%               |
| <b>férfi</b>             | 140             | 76%               |
| <b>nő</b>                | 45              | 24%               |
| <b>átlagéletkor</b>      | 43              | -                 |
| <b>30 év alatt</b>       | 13              | 7%                |
| <b>30-45 év</b>          | 52              | 28%               |
| <b>45-60 év</b>          | 93              | 50%               |
| <b>60 év fölött</b>      | 28              | 15%               |
| <b>aktív ügyfél</b>      | 82              | 44%               |
| <b>ebből férfi</b>       | 55              | 30%               |
| <b>ebből nő</b>          | 26              | 14%               |

A szolgálat 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.) intézni akaró klienseket keresték fel. 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 részéről is igényelhető segélyezési formák kérelmezési, jogosultsági módjáról is informáltuk ügyfeleinket. Az ügyfelek részéről a leggyakrabban igényelt átmeneti segély típusok: „*krízis*” települési támogatás, *munkaképtelen hajléktalanok települési támogatása, rendszeres ellátást kérelmezők települési támogatása*, néhány esetben a *munkába állási települési támogatás*.

Lakcímtől függően, szinte az összes kérelmező esetében igazolást kellett biztosítanunk az ügyfél részére, “legitimé/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. települési támogatások igénylésének az ügyintézésénél. Rendszeres jövedelemhez juttatás tekintetében az öregségi nyugdíjigény beadásával, e kapcsán a hatósági eljárás nyomon követésével sikerült néhány ügyfél ellátáshoz segítése.

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

|  | <i>Ügyfelek</i> | <i>%-os arány</i> |
|--|-----------------|-------------------|
| <i>aktív ügyfél</i>                                  | 82              | 100%              |
| <i>bejelentett munka</i>                             | 16              | 13%               |
| <i>alkalmi munka</i>                                 | 17              | 14%               |
| <i>aktív korúak ellátása</i>                         | 7               | 6%                |
| <i>rokkantsági nyugdíj,<br/>nyugdíjszerű járadék</i> | 4               | 3%                |
| <i>öregségi nyugdíj</i>                              | 5               | 4%                |
| <i>gyűjtögetés, kukázás</i>                          | 23              | 19%               |
| <i>koldulás, kéregetés</i>                           | 10              | 8%                |
| <i>átmeneti segélyek</i>                             | 39              | 32%               |

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 csekély számú alkalminak mondható munkavállalás mellett, jellemző a települési támogatások igénylése a jövedelemmel rendelkező ügyfeleknél is, ill. a gyűjtögetés, kukázás is általánosnak mondható. E tekintetben leginkább a MÉH-es hulladékok, üvegek és fémdobozok gyűjtése az elterjedt. A kéregetés, koldulás leginkább az alacsonyabb igény szintű hajléktalanokra jellemző.

Az ügyfélkör egészségi állapota a korábbi években tapasztaltaktól kevéssé tér el. A már évek óta az alapítvány fenntartásában üzemelő nappali melegedő működése sokat segít az oda látogató hajléktalanok higiénés szükségleteinek a kielégítésében. Az utcai gondozó szolgálattal kapcsolatban álló ügyfelek fele használja rendszeresen a melegedő nyújtotta tisztálkodási, mosási és étkezési lehetőségeket. Tapasztalataink szerint lényegesen kevesebb az elsősorban az elhanyagoltság következményeként kialakuló bőrbetegségben vagy élőködők által okozott fertőzésben szenvedő ügyféllel való találkozás a korábbi évekhez képest, amikor még a nappali melegedő nem üzemelt. Nagyobb fokú fertőzöttség esetén a Magyar Máltai Szeretetszolgálat által működtetett fertőtlenítő állomás igénybevétele jelentett megoldást.

Sajnos tavaly is el kellett búcsúzni néhány évek óta ismert embertől, akik krónikus és kezeletlen megbetegedéseik, vagy alkoholfüggőségük szövődményei miatt veszítették el az életüket. 2 ügyfél esetében okozott a téli, hideg időjárás maradandó károsodást, mindkettőjüknél fagyási sérüléseik miatt került sor sebészeti beavatkozásra.

A munkavégzés során nagy figyelem fordítunk az ügyfelek mentális és fizikai állapotának a felmérésére, tájékoztatásra, indokolt esetekben a minél előbbi szakszerű segítséghez való juttatásra. A korábbi években a szolgálat biztosított az ügyfelek részére vitamint és fájdalomcsillapítót, ez utóbbi készítmények adását az elmúlt években tudatosan visszaszorítottuk. A vitamin készítményeket a készletből függően továbbra is kiosztjuk, 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. Ettől függetlenül a szolgálati autó felszereltsége, egészségügyi doboza továbbra is tartalmazza azt. A receptre kiírt gyógyszerek kiváltására a BMSZKI Dózsa György úti lábadozójában volt lehetőség "gyógyszer-ingyenesítés" keretein belül az ilyen jellegű problémákkal küzdőknek – bár a nyár folyamán a pályázati keretből finanszírozott szolgáltatás szünetelt. Ezen időszakra a Vöröskereszt Madridi utcai háziorvosi rendelőjében adódott lehetőség hasonló szolgáltatás igénybevételére. Néhány esetben – a jogosultsági feltételek fennállásakor – közgyógyellátás igénylésében működtek közre a szociális munkások. Több, egészségügyi problémái miatt kevésbé mobilis ügyféllel foglalkoztak a szolgálat szociális munkásai. Őket betegségeik kivizsgálása miatt, vagy szakorvosi, háziorvosi kontroll vizsgálatok okán volt szükséges kísérnie a munkatársaknak. A téli időjárás viszontagságai miatt előforduló egészségügyi problémák kialakulása – tüdőgyulladás, fagyási

sérülések, kihűlés – szerencsére csak néhány hajléktalan esetében jelentettek problémát. Mindegyik esetben, az ügyfél együttműködése mentén, akut helyzetének beláttatásával, időben sikerült az ellátást biztosítani. Egy esetben végződött az ügyfél lábujj-amputációjával az idült fagyási sérüléseinek ellátása.

2018. október 15-én lépett hatályba a már korábban is létező szabálysértési törvény módosítása. Alaptörvénybe foglalták a közterület használatával kapcsolatos szabályozást, és azóta az „életvitelszerű közterületen tartózkodás” komoly hatósági szankciót, büntetést von maga után. Értelemszerűen minden ügyfél veszélyeztetett helyzetbe került emiatt. Több szakmai fórumon és a területileg illetékes hatósággal (rendőrség, önkormányzat) történt egyeztetésen képviseltette magát a szolgálat annak érdekében, hogy minél inkább képviselhesse ügyfelei érdekeit. Bár a törvény hatályban van, tényleges intézkedés, ismert hajléktalannal szembeni eljárás nem történt az ellátási területen. Látszólag a szankciókat kezdeményezhető szerv is humánusan áll a szabálysértési törvény betartatásához.

A “vörös kód” kiadása kapcsán 2018 február elején két, majd július végén egy napon át volt szolgálatunk a közterületen. Ekkor több embert meglátogattunk, elláttuk információval, szállásra szállítottuk, vagy szervezetüket óvó teával, fóliával és réteges ruházattal láttuk el. Mindkét vörös kód alkalmával maguk az ügyfelek is tettek azért (többségében), hogy védett helyre húzódjanak a hipotermia és egyéb időjárási behatások elől.

A „gondoskodó mentőszolgálattal” volt némely esetben közös ügyünk. Volt helyzet, amikor szükséges volt egyeztetni a kompetenciákat, illetve sokkal több információval rendelkezve ügyfeleinkről hamarabb találtunk szakmai megoldásokat az akut helyzetek kezelésére. Észrevételeink szerint a hajléktalanellátás rendszeréről és az intézményrendszeréről is hiányos az ismerete a gondoskodó mentőszolgálatnak. Találkozásaink során együttműködően számukra is nyújtottunk információkat, valamint a diszpécserszolgálat bevonásával kezeltünk bizonyos helyzeteket, amikor a bejelentésre megérkeztünk.

Az utcai életmód/utcán lakás elhagyására törekvő hajléktalanoknak az ellátórendszer valamely intézményében van lehetőségük az egzisztenciális megerősödére is. Szinte minden év krízisidőszakának kezdetével indultak alacsonyküszöbű lakhatási programok (az ellátórendszer intézményein belül) az utcán élők megsegítésére. Számos intézménytípus biztosított férőhelyeket a már évek óta működő, fővárosi önkormányzati támogatású „konzorciumban” lefektetett minimum feltételekkel.

A szolgálat számos esetben segítette hozzá ügyfelét az ellátórendszerben igénybevehető valamely lakhatáshoz, sok esetben egészségügyi problémák mentén, de végleges megoldást, változást sajnos nem sikerült elérni az igénybevevők életében. Szinte minden esetben az ellátó intézmény elvárásait nem sikerült teljesíteniük az ügyfeleknek. Ezek leginkább az alkoholfogyasztás, az alkoholos állapot szankcionálását célzó szabályok áthágásából adódtak.

Az Utcai Gondozó Szolgálat ügyfélkörében, a 2018-as évben intézményi és egyéb lakhatást/ellátást igénylők arányát a befogadó intézmény típusától függően a következő táblázat szemlélteti:

|                                      | <i>ügyfelek</i> | <i>%-os arány</i> |
|--------------------------------------|-----------------|-------------------|
| <i>Összes ügyfél</i>                 | 185             | 100%              |
| <i>Összes kigondozás</i>             | 82              | 44%               |
| <i>Éjjeli menedékhely</i>            | 35              | 18%               |
| <i>Átmeneti szálló</i>               | 15              | 8%                |
| <i>Eü. intézmény, lábadozó</i>       | 25              | 14%               |
| <i>Albérlet, szívességi lakhatás</i> | 0               | 0                 |
| <i>egyéb lakhatási megoldás</i>      | 7               | 4%                |

A Twist Olivér Alapítvány Utcai Gondozó Szolgálatának ügyfélkörében a szállást biztosító menedékhelyek, átmeneti szállók tekintetében leginkább az ellátási terület vonzáskörében lévők voltak keresettek. Több ügyfél kezdeményezte elhelyezését a BMSZKI Külső-Váci út 102. szám alatt lévő menedékhelyébe, a BMSZKI Aszódi utcai menedékhelyébe, a Magyar Vöröskereszt Madridi utcai intézményébe (átmeneti szálló, éjjeli menedékhely), a Twist Olivér Alapítvány Fóti úti átmeneti szállójába, és a Léthatáron Alapítvány „ISOLA” éjjeli menedékhelyére. A nem ellátórendszeri elhelyezések egy-egy pályázati keretből megvalósított lakhatási alternatívát takarnak. A tárgyévi HABITAT FOR HUMANITY szervezet által indított „elsőként lakhatást” önkormányzati lakáspályázaton 8 hajléktalan ügyfél (közülük 3 pár) tudott részt venni a szolgálatnak. A pályázókból összesen 3 embernek (ebből 1 pár) sikerült ezúton megszüntetnie a hajléktalanságból fakadó élethelyzetét, évek óta húzódó lakhatási problémáját. Egy pár esetében lakásfelújítás pályázati keretből történő megvalósítását kezdeményezte a szolgálat. Az adott önkormányzati ingatlan bérletét a pár önállóan érte el, lakásuk komfortosítását, felújítási kötelezettségét finanszírozza

a pályázati összeg. Szintén egy pár esetében volt közbenjárása a szolgálatnak munkás szálló igénybevételére.

Sajnos gyermekvédelmi esetekkel is találkoztak a szociális munkások az ellátási területen, de szerencsére csak két alkalommal. Egy 17 éves átmeneti otthonból megszökött fiatalok, és két kiskorú gyermek miatt volt szükség beavatkozásra. Ezen esetekben, jelzőrendszeri kötelezettségének eleget téve, minden helyzetben jelzést adott a szolgálat a területileg illetékes Gyermekjóléti Szolgálatnak.

#### **4.4. Esetleírás**

J. 1967-ben született Szerencsen, Kisrosvágyon. Taktakenézen gyerekeskedett, úgy emlékszik, hogy a családdal saját tulajdonú házukban laktak, de nem emlékszik arra, mi lett az ingatlannal. Cigány származású, hat testvére van. Két fivére közülük, szintén alapítványunk utcai gondozó szolgálatának klienskörébe tartozott néhány évvel ezelőtt. Bátyja csak alkalmanként lakott életvitelszerűen közterületen, míg munkavállalóként Budapesten kereste vidéken élő családjának a kenyérré válót, majd egy nagyobb kihagyást követően később újra felbukkant, de nem maradt itt huzamosabb ideig. Öccse kisebb megszakításokkal, hosszú évekig volt gondozott ügyfelünk. Alkalmanként együtt is laktak J.-vel, mert krónikus betegsége miatt testvére felügyeletre és ápolásra szorult, viszonyuk azonban nem volt felhőtlen, így a legtöbb esetben hosszabb-rövidebb idő múltán egy-egy nézeteltérés nyomán szétváltak az útjaik. Kapcsolata mindkét testvérével inkább volt semleges, gyakran konfliktusos, mintsem olyan, ahogyan az együttműködő, szeretetteljes testvérkapcsolatokat képzeljük. Többi testvéréről nemigen beszél, egyikükkel sem ápol különösebben szoros viszonyt. Szülei már elhunytak, ő maga pedig sok időt töltött szakellátásban Miskolcon, de bővebben erről a korszakról nem mesél. Felnőttként saját családot alapított: két tartós kapcsolatát említi, – egy házasság, egy élettársi kapcsolat – melyekből összesen hat gyermeke született. Feleségétől elvált, élettársával pedig akkor szakadt meg a kapcsolata, amikor 2002-ben börtönbe került. Szabadulása után került utcára, 2004-ben. Büntetésének okáról nincsenek információink.



Önállóan nem tartott fenn eddig még lakást, felesége, ill. élettársa szüleinek lakásában laktak, és hozzájárultak a fenntartási költségekhez. Albérletben sem lakott még, ill. átmeneti szállón egyáltalán nem, csak munkásszállón. A börtönből való kikerülése után kunyhót épített Újpest és Rákospalota határában a Budapest – Göd – Vác vasútvonal közvetlen közelében, szemközt a káposztásmegyeri lakóteleppel. Egy füves, bokros, fás területen, az említett vasútvonal, illetve a 14-es villamos vonal között, a zajvédő betonkerítés mögött közvetlenül. Egy rövidebb, pár hónapos időszakot kivéve, amikor a XIII. és a XIV. kerület határán egy nagyon rossz állapotban lévő ingatlant bérelt akkori élettársával, 2004-től kezdődően 2018 év végéig ebben a saját építésű kunyhóban lakott.

Iskolai végzettsége nyolc általános osztály. Számos munkatapasztalattal rendelkezik. Dolgozott a szövőgyárban hengersizelőként, az újpesti cérnagyárban, a visontai hőerőműben, bányagépgyárban, ill. számos építőipari alkalmi munkája volt, valamint utcaseprőként a Káposztásmegyeri „K.T.”-ban, még korábbi párjával. Ezt megelőzően megélhetésének alapját zömében mindenféle kétes, valószínűsíthetően illegális tevékenység képezte. Egyről konkrét tudomásunk is van, mert rendőrségi feljelentés is, majd bírósági ítélet – közérdekű munkavégzés – is született az ügyben. A Budapest –Göd – Vác vasútvonal mentén lévő zajvédő vasbetonkerítés elemeinek jó részét döntötte ki, hogy az oszlopokban lévő vasrudakat értékesítse.

Két és fél éve kezdődött, hogy a KT mellett, szert tett egy ismeretsége által rendszeres kertrendezési munkákra, valamint építkezéseken is dolgozott. Munkaadóját egy korábbi alkalmi munkavállalása során ismerte meg, és elmondása szerint biztosan számíthat rá, viszont munkaköre nem volt bejelentett. A tavalyi év során az utcasöpítés után másodszor lett bejelentett állása egy vállalkozónál, építkezéseken, ill. bontásokon, felújításokon dolgozik. Ezt teljes mértékben lecserélte a kertrendezési munkákkal. Ezt megelőzően egy belvárosi romkocsmában mosogatott hónapokon át, de nem bírta az éjszakázást, valamint a munkatársak hiányából fakadó túlórákat. Erről a munkájáról, valamint a kertészkedésről mindig élményszerűen, örömmel és sokat beszélt. Láthatóan fontos volt számára, hogy számítanak rá, hogy képes és tud dolgozni.

Utcai gondozó szolgálatunkkal való kapcsolattartásának ideje alatt majdnem végig élettársi kapcsolatban élt. Két hosszabb kapcsolatot kísértük figyelemmel, ill. gondoztuk utcai megkereső tevékenységünk során mindkét élettársát is, akikkel a saját építésű kunyhójában élt. R.-rel 9 évig élt együtt. A vele együtt töltött időben kezdett J. felelősségteljesebben gondolkodni és addigi, valószínűsíthetően illegális pénzszerzési módszereit legálisra cserélni. Együtt kezdtek utcát seperni a káposztásmegyeri lakótelepen, valamint Újpesten. Nem volt könnyű az átmenet, J. nehezen viselte a rendszeres munkával járó életvitel- és napirendbeli változásokat, valamint a munka eddigieknél jóval szerényebb javadalmazását. Ehhez az időszakhoz köthető lakhatásuk rendezésének gondolata is, amikor a fentebb már említett rossz állapotú ingatlant kibérelték néhány hónapra, végül visszaköltöztek a kunyhóba. Viszonyuk R.-rel később megromlott, a hölgy elköltözött. Új kapcsolata J.-vel 2013-ban kezdődött, azonban J. 2016 februárjában rablás miatt előzetes letartóztatásba került, jelenleg pedig jogerős szabadságvesztését tölti a Kalocsai Fegyház és Börtönben 2019 májusáig. J. több alkalommal is kifejtette, hogy szabadulása után ott szeretné folytatni párjával az életét, ahol abbahagyták, valamint házasságkötést is terveztek. Hosszú ideig rendszeresen tartotta vele a kapcsolatot. A kezdeti időszakban, amikor még Budapesten tartották fogva a hölgyet, J. látogatta is, majd a jogerős ítélettel történt Kalocsára szállításával, maradt a levélbeli és telefonos kapcsolattartás, illetve a csomagküldés. Idővel ez a kötelék olyannyira meglazult, hogy mostanra egészen elhalt. Néha jön levele tőle, de ő maga nem keresi vele a kapcsolatot. J. rendszeres kapcsolatot ápol gyermekeivel, akik közül a legfiatalabb 19 a legidősebb pedig 33 éves. Látogatja is őket volt feleségénél, ill. élettársánál, valamint a gyerekek is jöttek hozzá gyakran.

Lakóhelyén – a kunyhóban – több alkalommal is felkeresték hivatalos szervek, hogy távozásra szólítsák fel tereprendezés, ill. az építmény bontása miatt. Ezekből végül nem valósult meg egyik törekvés sem. Ez, valamint a rendszeres munkavégzés jelentette életmódbeli változások is arra sarkalhatták J-t, hogy próbáljon változtatni életkörülményein és rendezni lakhatását. Először még J.-vel pályáztak 2016-ban az Újpesti Önkormányzat és a Habitat for Humanity közös szociális bérlakás pályázatán, majd mikor a hölgy abban az évben börtönbe került, az ezzel járó bizonytalanságok miatt, nem kaptak bérlakást. A következő évben egyedül adott be pályázatot, ekkor is elutasításban részesült, 2018-ban viszont pozitívan bírálták el újbóli kérelmét, és decemberben beköltözhetett a felújított újpesti önkormányzati bérlakásba.

J. mentális és egészségi állapota a korának megfelelő. Függségekkkel némiképp küzd: tapasztalataink szerint elsősorban alkoholt fogyaszt rendszeresen, de nem túlzott mértékben. A korábbi években, míg nem volt rendszeres munkája, ez fokozottabb mértéket mutatott. Más tudatmódosító szer fogyasztásáról nem volt tapasztalatunk, ám egy hivatalos ügyében segítségünket kérve a leveleket átolvasva kiderült, hogy drogfogyasztás miatt elterelésre kell járnia a kaposztásmegyeri Drog-Stop Egyesületbe. Ezt először csoportos formában kezdte, majd segítjével egyeztetve egyéni konzultációba kérte át magát. Ezt rendszeresen teljesítette is, fentebb említett büntetőügyében kiszabott közmunkájával együtt.

(Az utcai gondozó szolgálat beszámolóját összeállította: Kaló Attila szolgálatvezető, Csicsák Gábor és Seidel Nóra utcai szociális munkások)