



**TWIST OLIVER  
ALAPÍTVÁNY**

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

---

## **Az utcai szolgálat és a nappali melegedő 2009. évi szakmai beszámolója**

### **1. Bevezetés**

A Twist Olivér Alapítvány a kezdetektől Észak-Pesten végezte munkáját, ahol igyekezett minél hamarabbi választ adni a rászorulóknak kérdéseire, problémáira. Az alapítvány 1998 óta utcai gondozó szolgálatot is működtet a területen. Ezt a részleget a IV. és XV. kerületben közterületen, életvitelszerűen utcán élő emberek nagy száma hívta életre, valamint az a tapasztalat, hogy őket a legritkábban lehet tartós, intézményes ellátással kiszolgálni.

Mivel ezeket a - javában már évek óta közterületen élő - csoportokat nem lehetett az intézmény keretein belül „vendégül” látni, létrejött egy közterületen dolgozó szociális munkási stáb, amely heti rendszerességgel látogatta a klienseket, kliens-csoportokat. Ezen fedél nélkül élő emberek csoportja közel sem volt homogén: volt, aki aluljáróban, lépcsőházakban töltötte éjszakáit, voltak, akik erdőben alakítottak ki maguknak különböző bunkereket, sáttortáborokat, mások terek padjain húzták meg magukat. Az utcai gondozó szolgálat munkatársainak mindig is nagy dilemmát jelentett a különböző módszerek kialakítása a különböző életfelfogású és életkörülményű kliensekkel kapcsolatban.

Az idők során a Twist Olivér Alapítvány utcai szolgálata egyre szorosabb viszonyt ápolt a szintén közterületen, a szomszédos kerületben dolgozó Léthatáron Alapítvánnyal. A Léthatáron Alapítvány a IV. kerület mellett a XIII. kerületben is végzett utcai munkát, és hasonló problémákkal, kihívásokkal szembesült, mint mi. Az együttműködést a kliensek gyakori el- és átvándorlása is sürgette, így a két szolgálat közös elveket és gyakorlatokat vezetett be, amely segítségével igyekezett reintegrálni a társadalomba a közterületen élő, gyakran rossz egészségügyi állapotú embereket.

A két szolgálat munkatársai rengeteg tapasztalatot gyűjtöttek a területükön élők életviteléről, életkörülményeiről, ugyanakkor a kliensek folyamatos cserélődése miatt mindig találkoztak újabb és újabb kihívásokkal.

A Twist Olivér Alapítvány klientúrája viszonylag állandónak mondható, ennek hátterében a sok munkával kialakított, a kliensek szemében már otthonnak tekintett, erdőben található faházak, bunkerek és sáttortáborok „állandósága” áll. A szolgálat kliensköre általában 110 és 130 fő közé tehető, mely szám a téli időszak közeledtével egyre inkább csökken, hiszen ilyenkor azért többen választják a nagyobb biztonságot nyújtó éjjeli menedékhelyek oltalmát.

A már korábban is tapasztalt „intézményellenes” attitűd nem akart szűnni a kliensek fejében. Ennek okai összetettek (párhoz és a csoporthoz való ragaszkodás, az idegen közegtől való félelem, a különböző intézményi házirendek szigorúsága, stb.), de egyet biztosan jelez: a tartósan közterületen élőkkel való bánásmód igényel legalább még egy lépcsőfokot.

Ezt a felismerést erősítette az utcán élők azon vágya, hogy szívesen vennének egy olyan helyet, ahol minden különösebb kötöttség nélkül el tudnák intézni az alapvető létfenntartáshoz szükséges dolgukat, mint a fürdés, mosás, minimális ételhez jutás. Ezen az igényen felbuzdulva a Twist Olivér Alapítvány - az Újpesti Önkormányzattal folytatott kétéves tárgyalásokat követően - 2009 januárjában egy minden hétköznap 9 órától 15 óráig működő új intézményt, nappali melegedőt indított.

A melegedőben alapvetően az utcai szolgálatok területein élő embereket szeretnénk volna kiszolgálni férfi és női zuhanyzóval, mosási és szárítási lehetőséggel, közös helyiséggel, ételmelegítési lehetőséggel, információnyújtással, hivatalos ügyek intézésével és munkakeresési lehetőség biztosításával. Ez az alapelv az oka annak is, hogy a melegedőben az utcai szolgálat munkatársai adnak ügyeletet.

A Twist Olivér Alapítvány melegedője a Fóti út 4. szám alatt működő átmeneti szálló földszinti helyiségeiben kapott ideiglenes működési lehetőséget, ami a kezdeti időkből elegendőnek is bizonyult. Az induláskor a melegedő 30 főre lett engedélyeztetve, ami hamar kevésnek bizonyult. Míg az első három hónapban (2009. január-március) 30 fős napi átlagforgalom volt, addig a következő negyedév (2009. április-június) már közel 80 fős igénybevételt jelentett. Az őszi időszakban hiába lett 40 főre megemelve az engedélyezett létszám, a harmadik negyedév közel 100 fős átlagforgalma megmutatta: a valós igény már kinőtte ezt az egy helyiséget.

Alapítványunk a IV. kerületi Önkormányzattal történt hosszas tárgyalások után megkapta az elvi építési engedélyt egy új, különálló nappali melegedő építésre. Ebben az épületben már lehetőség nyílna egy sokkal szuverénebb rendszer kialakításra, amely segítségével ez a reintegrációs folyamat megindulhat (egyeseknél folytatódhat). A kliensek részéről érkező igények sürgetnék az építkezés mihamarabbi beütemezését.

## **2. A Twist Olivér Alapítvány utcai gondozó szolgálata 2009-ben**

### **2.1 Működési feltételek**

A Twist Olivér Alapítvány 1998 óta végez utcai szociális munkát Budapest IV. kerületében és Rákospalota területén, az M3-as autópálya bevezető szakaszáig, illetve a Róbert Károly krt.-ig bezárólag.

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.

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

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

Ugyancsak kötelező a részvétel a stábtagnak az utcai szolgálat kéthetente tartott eszmegbeszélő csoportján.

## 2.2. Személyi feltételek

Az alapítvány utcai gondozó szolgálatának feladatait két főállású szociális munkás látja el, kiegészülve a Twist Olivér Alapítvány Utcai Szolgálatának vezetőjével, illetve az alapítvány alkalmazásában álló sofőr (szociális gondozó) személyével.

Tavaly a két főállású szociális munkás személyében nem történt változás, a szolgálat vezetője februártól áll az alapítvány alkalmazásában. A stabil személyi állományra a 2009 januárjában induló nappali melegedő beindítása miatt is nagy szükség volt. Az utcai szolgálat két szociális munkása a melegedőben is lát el ügyeket, míg a főállású sofőr/szociális gondozó a 2009 áprilisa óta főállásban nálunk dolgozó szociális asszisztenst helyettesítheti

## 2.3. Tárgyi feltételek

Az alapítvány utcai szolgálata a Fóti út 4. szám alatti faházban működik. Az utcai szolgálat irodájaként működő helyiségben internettel ellátott két számítógép áll a dolgozók rendelkezésére, valamint egy szeparált helyiség, amely a kliensekkel történő négy szemközti beszélgetésre is lehetőséget biztosít. A faház előterében lévő szekrények alkalmasak arra, hogy a mindennapi szolgálathoz szükséges eszközöket ott tárolják a szolgálatot ellátó szociális munkások.

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

Az utcai szolgálat eszközeinek (takarók, hálósákok, kórházi csomagok, ruhák, cipők, stb.) tárolására külső raktárban van lehetőségünk

A szolgálat a működéséhez szükséges anyagi, tárgyi feltételeket egyrészt pályázati keretből biztosítja. Tavaly az Összefogás Közalapítvány által kiírt, pályázaton nyert az alapítvány utcai szolgálata. A pályázat a krízisidőszakban felmerülő egyéb költségeket finanszírozza.

A pályázati és a normatív források mellett tavaly magánadományok segítségével plusz szolgáltatást biztosíthattunk: a krízis időszakban eleinte 10, majd 5 rászoruló napi szinten való meleg-élelemhez juttatása. A krízisidőszak ideje alatt a szolgálat munkatársai minden hétköznap este a következő felszereléssel indultak az ellátási területen élők meglátogatására: 20 liter meleg tea hőálló badellában, néhány adag kétfogásos meleg étel, kb. 5 darab vastag, katonai takaró, 5 darab meleg kabát, 5 készlet meleg alsóruházat, zokni, alsónadrág, valamint egy vitaminokkal, fájdalom-csillapítókkal felszerelt gyógyszeres doboz.

Az év folyamán több, nagytételű tartós élelmiszer adományt is kapott a szervezet, melyekkel hónapokig tudtuk segíteni ügyfeleinket.

## 2.4. Szakmai munka

Az elmúlt évek tapasztalatai szerint egyre több hajléktalan ember él tartósan, több éve utcán, közterületen. Ez szoros összefüggésben van a szociális és egészségügyi intézményrendszer működésének hiányosságaival. A közterületen élő emberek számára az utcán dolgozó szociális munkások igyekeznek megfelelő elhelyezési formákat kínálni. Speciális problémáik miatt sokszor előfordul, hogy ügyfeleink nem tudják igénybe venni a meglévő lehetőségeket. A közterület adta szabadság után nehezen tudnak beilleszkedni az ellátórendszer intézményeibe, még egy éjjeli menedékhely szabályrendszerébe is. Ezek

közé tartozik az alkoholfogyasztás és a nyitva tartási idő, valamint az esti beengedés időpontjának figyelembe vétele.

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

Fontos, hogy utcai munkát mindig a hajléktalan emberek kéréseinek figyelembevételével, és beleegyezésükkel végezze.

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

A szolgálat mindenkor szociális munkásainak feladata az ügyfelek rendszeres látogatása, a legelemibb segítségnyújtása, gyógyszerek, vitaminok osztása, takarók, meleg cipők és ruhák, valamint hálósákok kiosztása. Az elmúlt évben a munka egy részét az tette ki, hogy a megromlott egészségi állapotú ügyfelek mihamarabb megfelelő orvosi ellátáshoz juthassanak. A legjellemzőbb egészségi problémákat idén is a több éves „utcas életmódból” adódó általános fizikai leépülés okozta. Nagy számban előfordultak keringési elégtelenségből fakadó megbetegedések, trombózis, lábszárfekély, TBC, különböző élősködők által okozott bőrbetegségek, valamint ide tartoztak a légzőszervi megbetegedések is. Mindezek mellett általánosnak mondhatóak a neurológiai és pszichés eredetű betegségek, alkoholizmus, valamint a traumás eredetű sérülések.

A szociális munkási stáb a már felkutatott és látogatott helyszíneken kívül folyamatosan új helyszínek/ügyfelek után kutatva próbálja az ellátási terület feltérképezni. Szisztematikus felfedezésekkel igyekszik biztosítani a működési terület lefedettségét. A Menhely Alapítvány Diszpécser Szolgálatához, illetve a Twist Olivér Alapítványhoz beérkező lakossági bejelentések alapján megismert új helyszíneket is folyamatosan látogatja.

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

A Twist Olivér Alapítvány utcai szolgálata 2009-ben a következő helyszíneken látogatta klienseit:

Helyszín megnevezése	Látogatások száma	Megtalálható ügyfelek száma
104-es busz végállomása	231	7
Aschner Lipót tér	33	1
Auchan (parkoló)	17	2
Baross utca	4	2
Bőrfestő utca I.	31	3
Bőrfestő utca II.	8	2
Bőrfestő utcával szemben	21	1
Bőrfestő utcával szemben lakókocsi	13	2
CBA Káposztásmegyér I.	4	1

Deák Ferenc utcai villamosmegálló	6	1
Dunakeszi út I.	37	1
Dunakeszi út II.	66	3
Erzsébet utca, Vaskapu mögött	42	1
Farkaserdő	105	5
Farkaserdő II.	9	4
Fóti út - Megyeri út sarok (volt iskola)	7	1
Fóti út Vasúti átjáró töltés	99	2
Görgey út SZTK villamos megálló	1	1
Görgey utca	5	1
Görgey utca '56-os emlékmű	7	1
Görgey utca villamosmegálló fa alatt	6	1
Hubay Jenő tér	29	1
Irányi Dániel utca	4	2
István tér	28	2
Játszóház Lebstück Mária utca	60	3
Jégcsarnok mögött erdő	30	4
Kaiser's	4	1
Káposztásmegyer I. ltp.	3	1
Káposztásmegyer II. ltp.	4	1
Király utca	1	1
Kovácsi Kálmán tér	24	2
M3 bekötő (óriásplakát alatt kunyhó)	101	5
MÁV állomás Rákospalota-Újpest	146	6
Megyeri temető mögött	2	1
Megyeri út (Csat. Műv. mögött)	90	4
Megyeri út temető virágüzlet	2	2
Mélyfúró út busz megálló	106	3
Mélyfúró út eleje	16	2
Munkásotthon utca park	11	2
Októberi sétány - Széchenyi tér	7	1
OMV-kút XV. ker. Szentmihályi út	5	1
Penny (váci út)	16	1
Petőfi Sándor utca 18.	8	1
Petőfi utca	5	1
Rákospalota-Kossuth u. 12-es vill. vá.	1	2
Rákospalota-Újpest Máv felüljáró alatt	1	1
Rév utca gát I.	91	3
Rév utca gát II.	54	2
Sporttelep u.-i híd alatt	1	2
Szabadság park -Szobor (tér)	10	1
Szemétegető	104	1
Szent Korona útja Park	1	1
Szent László tér	19	2
Szűgyártó utca erdei óvoda	38	1
Szilas-patak - Külső-Szilágyi út	20	1
Szilas-patak mellett, vasúton túl	2	1
Tímár utca I.	212	5
Tímár utca II.	170	3
Tungsram u. Futó u. sarok	13	2
Tungsram utca játszótér	5	2
Újpest Kaiser's	5	1
Újpesti piac	7	1

Újpest-Központ	42	5
Újpest-Központ (metróaluljáró)	65	7
Újpest-Központ BKV-épület	40	2
Újpest-Központ István út, buszmegálló	35	2
utcán valahol (véletlen találkozás)	130	-
Vaskapu, Erzsébet utca	1	1
Vízművek - Homoktövis TVT	150	3
Vízművek Sporttelep (Megyeri Csárdánál)	25	2

Az utcai szolgálat életében is nagy változást jelentett a nappali melegedő megnyitása, ahol sokszor kicsit nyugodtabb körülmények között lehetett az ügyféllel bárminemű hivatalos ügyintésébe kezdeni. Sok esetben a melegedőben „előre lebeszél” ügyintézők az első fokmérői is voltak a klienssel történő közös munkának, hiszen, ha valaki veszi a fáradságot és bejön egy előre megbeszélte találkozóra az irodába, már egy jó alap a további jó együttműködéshez. Az a kettős szerep, ami a 2009-es év januárjától jellemezte az utcai szolgálat dolgozóit kezdetben sokaknak - érthetően – nehézséget okozott. Az utcai szolgálat egyik munkatársa éves beszámolójában így fogalmazta ezt a számára új és nehezen kezelhető kettősséget:

*„Az ügyfelekkel való kapcsolatot a bizalom további építése és mélyítése jellemezte. Árnyalta a képet a nappali melegedő, ahol egészen más státuszban kell fellépniünk, és az utcához képest vendégből vendéglátókká válunk, és a lehetőségek biztosítása mellett azért nagyban meg kell határoznunk a kereteket és a szabályokat is. Ez legfőképpen azoknál az ügyfeleknél nehéz, akikkel az utcai munka során rendszeres kapcsolatban állunk. Odakint az elfogadás, az ösztönzés a változtatásra, valamint az empátia van túlsúlyban bennem, a nappali melegedőben viszont mindezek mellett be kell tartatni a szabályokat és ezek sokszor ütköznek a fenti tényezőkkel. Úgy vélem ez az ügyfél és a mi részünkről sem egyszerű feladat, de sok hasznos tapasztalattal és hozadékkal kecsegtet.”*

Szolgálatunk igyekezett minél szélesebb körű segítséget nyújtani az ügyfelek életét érintő hivatalos ügyintézők, segélyezések, leszázalékolások ügyében. Ezeket az ügyintézőket elsősorban a szociális ügyeiket (iratpótlás, leszázalékolási ügyintézés, nyugdíjigénylés, segélyezés, stb.) intézni akaró klienseket keresték fel. Az iratpótlások alkalmával a mindenkori szociális munkás segítséget nyújtott 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 az ügyfeleinket. Többnyire a következő pénzügyi ellátásokra jogosultak:

- átmeneti segély (átmeneti krízis segély)
- munkába állási segély
- beteg hajléktalanok segélye
- közgyógyellátási igazolvány

A legtöbb hajléktalan ember komoly egészségügyi problémákkal küzd, jellemzően körülményeik, életmódjuk és az alkoholfogyasztás következményeként. Ha a stáb úgy ítéli meg, hogy a kliens bejelentett munkakörben már képtelen lenne dolgozni, elindítjuk a leszázalékolását. Általában az 50%-os rokkantsági fokozatot megkapják, de ez a szolgálati idő hiánya miatt nem jelent jövedelemhez juttatást. Ilyenkor kérjük a rendszeres szociális járadékot, és ha ez sem sikerül, akkor megpróbáljuk a méltányosságból megállapított nyugellátást. Az aktuális jogszabályi feltételeknek megfelelően az ügyfelek segítséget kaphatnak az öregségi nyugdíjazás lebonyolításában. Tavaly több ügyfél részére kérelmeztük az ügyfél bejelentett lakcíme szerinti illetékes jegyzőtől az egészségbiztosítási jogviszony szociális alapon történő megállapítását.

A ruhaosztás változatlanul az a szolgáltatás, amelyen leginkább észrevehető a rászorultság mértéke és az időjárás alakulása. A szolgálatunk által biztosított ruházat lakossági felajánlásokból, valamint pályázati pénzekből (bakancs) származik. Ha valaki kórházba kerül, alapvető tisztasági csomagot biztosítunk számára. Több esetben személyes kísérettel segítettük az önmagukat nehezebben képviselő ügyfelek hivatali ügyintézésének a pozitív kimenetelét.

A stáb tagjainak folyamatos szándéka volt a hajléktalan-ellátó rendszer adta lehetőségek kihasználása, az ügyfelek ezen lehetőségeiről való tájékoztatása, valamint az az igyekezet, hogy minél több ügyfelet valamilyen tartósabb, és számára is elfogadható lakhatási viszonyok közé terelje.

A legtöbb esetben a következő intézményekbe sikerült bejuttatni a krízishelyzetben lévő, illetve az utcai életmóddal felhagyni kívánó hajléktalanokat:

*Éjjeli menedékhelyek:* a BMSZKI Könyves Kálmán körüti éjjeli menedékhelyre, az ELŐD I. éjjeli menedékhelyre, a Léthatáron Alapítvány ISOLA éjjeli menedékhelyére, és a RÉS Alapítvány női éjjeli menedékhelyére.

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

*Hajléktalanok lakhatását biztosító intézmények:* A klienssel történő beszélgetés alapján, igényeihez és lehetőségeihez képest történt a szálláskeresés. Több esetben sikerült elérni - sok éve utcán élő ügyfelek esetében - hogy a hajléktalanellátó intézmények szolgáltatásait rendszeresen igénybe vegyék. Több ügyfelet sikerült a Twist Olivér Alapítvány Átmeneti Szállójára, a BMSZKI több intézményébe (nagy népszerűségnek örvendett a Dózsa György úti páros átmeneti szálló), illetve az átmeneti szálló részlegébe (zsilip szoba), a Hajléktalanokért Közalapítvány Első Befogadó részlegébe (Szobi) juttatni.

Az utcai szolgálat egyik régi dolgozója éves beszámolójában külön kiemeli a 2009-es év ez irányú, pozitív elmozdulást:

*„.. Több ügyfelünknek sikerült elhelyezést kapnia A BMSZKI intézményeiben, de leginkább a Dózsa Gy. úti átmeneti „zsilip” szállóra költöztek. Társintézményünkbe, a Fóti úti átmeneti szállóra is több, korábban utcán élő kliens költözhetett be több-kevesebb sikerrel. Rendszeres volt a kapcsolat a Hajléktalan háziorvosi rendelőkkel és lábadozókkal, az újpesti kórházakkal (szociális nővérekkel). Más utcai szolgálatokat ellátó szervezetekkel - közös eset vagy esemény híján - leginkább a Menhely Alapítvány szervezte esetmegbeszélő, illetve TEAM fórumok alkalmával cseréltünk tapasztalatot.”*

Az alapítvány gondozó szolgálata továbbra is a törvényi rendelet alapján minden egyes gondozottról, ún. gondozási lapot vezet. Az utcai munka során, krízisnaplót vezetünk, a bejegyzéseket aztán a budapesti hajléktalanellátó rendszerben 2006 óta rendszeresítet „Menedék” nevezetű számítógépes szoftverben is adminisztráljuk. Az alábbi adatok, táblázatok is a használt program alapján készültek:

Ellátottak száma előző év december 31-én (azaz 2008): azaz az év végén aktív gondozási lapok száma: 97

Ellátottak száma tárgyév december 31-én: azaz az év végén aktív gondozási lapok száma: 91

Tárgyévben ellátottak kor és nem szerint:		
	férfi	nő
18-39	25	9
40-59	36	11
60-64	13	7
65-69	5	2
70-74	2	1
Összesen:	81	30

Mindösszesen (férfi+nő): 111

Tartós intézményi elhelyezésre vár 7 fő (beadott szociális otthoni, hajléktalanok otthona kérelem)

Találkozások száma összesen	2744
Beszélgetés. életvezetési tanácsadás	2385
Információ nyújtás	1750
Élelmiszer, tea	2372
Vitamint, gyógyszer	319
Takaró	113
Ruhapótlás	125
Orvoshoz szállítás	27
Lábadozóba szállítás	7
Éjjeli menedékhelyre szállítás	2
Fertőtlenítésre szállítás	1
Mentő hívás	2
Hajléktalan igazolvány	84
Egyéb típusú segítségnyújtások	370

Az alapítvány gondozó szolgálata 2009-ben 70 különböző helyszínen látogatta 111 ügyfelét. Az év során 2744 találkozás történt a kliensekkel. A helyszínek sajátosságai, az ügyfelek különböző egészségügyi és mentális állapota természetesen mindenkivel személyre szabott gondozási tervet igényelnek. A táblázatokban található számok inkább csak viszonyítási alapnak jók, a különböző kliensekkel elkezdett és lefolytatott munkát nem tartalmazhatják.

### **3. A Twist Olivér Alapítvány nappali melegedője 2009-ben**

#### **3.1. Működési feltételek a Twist Olivér Alapítvány nappali melegedőjében**

A nappali melegedő elsődleges célja, hogy melegedésre, étkezésre és alapszintű higiénés szolgáltatások elérésére nyújtson lehetőséget hajléktalan személyeknek. Ezen kívül az intézmény a megjelenők számára olyan napközbeni ellátásokat/szolgáltatásokat nyújt, melyek segítik az adott személyt mindennapi problémáinak megoldásában, a hasznos időtöltésben valamint a hajléktalanságból kivezető egyéni megoldások megtalálásában.

A nappali melegedő szolgáltatásainak igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő kérelmére történik.

Az 1/2000. (I. 07.) SzCsM rendelet 103. §-ában meghatározott szolgáltatásokat az intézmény térítésmentesen biztosítja.

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

- nagykorúság
- a házirend megismerése és az abban foglaltak elfogadása

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

A tájékoztatás tartalmazza:

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

### 3.2. Személyi feltételek a Twist Olivér Alapítvány nappali melegedőjében

A Twist Olivér Alapítvány nappali melegedőjének működéséért a törvényi előírásoknak megfelelően egy főállású és egy félállású szociális végzettségű alkalmazott felel. A nappali melegedő élére kinevezett intézményvezető érkezése előtt ezeket a feladatokat teljes egészében az utcai szolgálat munkatársai látták el, míg 2009 februárja óta a főállású intézményvezető megérkezével (aki egy személyben az utcai szolgálat vezetője is) teljessé vált a stáb. Ez a felállás egészen 2009 áprilisáig tudott működni, addig, amíg olyan növekedés nem jelentkezett az igénybevételben, amit már nem tudott egy ügyeletet adó szociális munkás egy személyben kiszolgálni. A forgalom-növekedés szükségessé tette egy szociális asszisztens alkalmazását, aki 2009 áprilisától folyamatosan látja el feladatait.

### 3.3. Tárgyi feltételek a Twist Olivér Alapítvány nappali melegedőjében

A Twist Olivér Alapítvány nappali melegedője az átmeneti szálló egyik (korábban irodaként használt) földszinti helyiségében működik.

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

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

–

A nappali melegedő ezeken kívül rendelkezik:

- személyes, segítő beszélgetésekre szolgáló helyiséggel,
- személyzet tartózkodására szolgáló iroda helyiséggel
- számítógép a személyzet részére és az ellátást igénybevevők részére (egyéb irodai eszközök),
- telefon és internet-használat a személyzet és az ellátást igénybe vevők részére

A Twist Olivér Alapítvány nappali melegedője egy három hónapos próbaidőszak után 2009 januárjában nyitotta meg kapuit. A kezdeti időszakban kimondottan az utcai szolgálat ügyfélköréből kerültek ki a látogatók. A melegedőbe érkezőket minden nap két szelet vajás kenyér, két pohár meleg tea várta, valamint fürdési lehetőség, amihez szappan, törölközőt és meleg vizes zuhanyzót biztosít az intézmény, illetve mosási lehetőség, amelyhez mosóport, mosó – és szárítógépet bocsátott az igénybevevők rendelkezésére. A kezdeti időszakot követően 2009 áprilisától heti kettő nap, majd májustól a hét minden munkanapján valamilyen jelentősebb étel is várt az intézménybe érkezőkre: különböző melegíthető konzerveket, zacskós leveseket osztottunk. A nyári időszaktól kezdve az alapítványt támogató magánadományozónak köszönhetően különböző étrend-kiegészítők osztására is sor került. Ez minden nap más zöldség vagy gyümölcs, illetve minden nap pezsgőtabletta formátumban történő vitaminosztást jelentett, illetve jelent a mai napig.

A melegedő nyitva tartási rendjében némi változást hozott az őszi/téli időszak, hiszen a nyár végére az intézményt naponta több mint 120 ember látogatta, ami a nyári időszakban a kert használatával még tartható volt, de télire várható volt, hogy kevésnek bizonyul az egyetlen közösségi helyiség 120 fő számára. Ezért a melegedőt működtető szakmai stáb október 12-étől a következő változásokat vezette be:

		HÉTFŐ	KEDD	SZERDA	CSÜTÖRTÖK	PÉNTEK
8:30-9:00	CSAK ÉTEL	Zacskós-leves (40db)	Konzerv (40 db)	Kis-konzerv + gyümölcs (40 db)	Zacskós-leves (40db)	Konzerv (40 db)
9:00-11:00	ÉTEL + FÜRDÉS	Zacskós-leves (30db)	Konzerv (30 db)	Kis-konzerv + gyümölcs (30 db)	Zacskós-leves (30db)	Konzerv (30 db)
11:00-13:00	ÉTEL + FÜRDÉS	Zacskós-leves (30db)	Konzerv (30 db)	Kis-konzerv + gyümölcs (30 db)	Zacskós-leves (30db)	Konzerv (30 db)
13:00-15:00	ÉTEL + FÜRDÉS	Zacskós-leves (20db)	Konzerv (20 db)	Kis-konzerv + gyümölcs (20 db)	Zacskós-leves (20db)	Konzerv (20 db)

Az intézményt az őszi/téli időszakban tehát négy, egymástól elkülönülő etapban kereshették fel az igénybevevők. Az első, fél kilenctől kezdődő időszakban csak ételosztás, míg a következő három időszakban ételosztás, ételmelegítés, hivatalos ügyintézés, fürdési illetve mosási lehetőség állt az igénybevevők rendelkezésére. Az elmúlt időszak tapasztalatai alátámasztani igyekeznek azon elképzeléseket, hogy az intézménybe érkező mintegy napi 130-140 embert máshogy nincs lehetőség vendégül látni ebben a formában.

### 3.4. Szakmai munka Twist Olivér Alapítvány nappali melegedőjében

Az ügyeletes szociális munkás a szolgáltatások biztosításán, a házirend betartatásán felül az alábbi feladatokat végzi:

- ügyintézésben segítségnyújtás, eljárás az ellátott megbízása alapján
- egyéni esetkezelés, segítői kapcsolat biztosítása
- csoportok tartása, melyek célja olyan képességek, készségek erősítése, melyek a társadalmi reintegrációt javítják (pl.: álláskereső klub, konfliktuskezelő csoport)

- információáramlás biztosítása az ellátórendszerrel, az ellátottakat érintő változásokról, jogszabály-módosításokról
- a felmerülő igények alapján a teammal egyeztetve az intézmény működtetésének rendszeres „újragondolása”

A kezdeti időkben ezen alapelvek megvalósulása elé nem gördült semmilyen akadály sem, hiszen az első hónapokban naponta 15-20 ember látogatta az intézményt.

A nyári időszakban a kezdetekkor meghatározott „alapellátás” mellett több különböző klub-szerű programmal is próbálkoztak az ott dolgozók (kártya-klub, rejtvény-klub, filmklub, Bibliaóra), amik közül hosszabb távon csak a filmklub tűnt működőképesnek.

Az elmúlt egy év sok szempontból a tanulásról szólt. A szakmai stáb tagjai folyamatosan tanultak, sokszor a saját kárukon, sokszor félelmeik, néha reményeik mentén. A folyamatos forgalom-növekedés, az egyre fokozódó feszültség a falakon belül folyamatosan dinamizálta a döntéshozó stábot, amely igyekezett mind az intézmény, mind a látogatók egyéni érdekeit figyelembe véve a legjobb döntéseket meghozni. Az év második felében nem ritkán napi 130 fő látogatta az intézmény, ami sokszor a szolgáltatás minőségének rovására ment. A szociális asszisztens iránti lojalitás is elég volt egy-egy konfliktus kezeléséhez, vélhetően ez is közrájátszott abban, hogy a nagy forgalom és az oly szabálykerülők hírében álló utcán élők nagy száma ellenére is igen csekély számú volt a közbeavatkozások száma, vagy amikor konkrétan jogviszony felfüggesztéssel, szolgálatból való kizárással kellett élnünk.

Az intézményben a nyári klubok ideje alatt indult el a haj- és szakállvágási lehetőség, ami a mai napig nagy népszerűségnek örvend, a heti egy alkalommal történő szolgáltatást hetente átlagosan 8-10 ember veszi igénybe.

A nappali melegedő szakmai stábja a jogszabályi előírások szerint minden napról és oda érkezőről pontos adminisztrációt vezet, ami tartalmazza az intézménybe érkezők nevét, születési dátumát, valamint az igénybe vett szolgáltatást. Mindenki, aki először jár az intézményben, felvételre kerül egy részletes adatlap, ami tartalmaz minden egyéb adatot az illetőről.

A Twist Olivér Alapítvány nappali melegedőjében a 2009-es évben 795 főt regisztráltak. Arról, hogy a 795 igénybevevő közül ki milyen sűrűn látogatta az intézményt nincs kimutatásunk.

<b>Hónap</b>	<b>Átlag létszám</b>
2009. január	19,85
2009. február	24,20
2009. március	47,60
2009. április	50,91
2009. május	84,05
2009. június	87,39
2009. július	97,26
2009. augusztus	95,05
2009. szeptember	101,14
2009. október	101,19
2009. november	112,10
2009. december	107,68
Éves átlag:	<b>77,61</b>

Az intézményt meglátogató 795 vendég mindegyike részesült valamilyen szolgáltatásban. A nappali melegedő irodáját ügyintézés céljából a 2009-es évben 227 ember kereste fel. Az ügyintézés során a következő kérésekkel, problémákkal találkoztak a melegedő munkatársai a legsűrűbben: személyi igazolvány, lakcím igazolvány, születési, házassági vagy halotti anyakönyvi kivonat beszerzése, iskolai bizonyítvány, munkaviszony igazolás lekérése, TAJ szám, adókártya, költségmentességi igazolás, hajléktalan igazolvány, leszázalékolási ügyintézés, nyugdíjigénylés, igazolás segélyezéshez, ajánlás átmeneti valamint egyéb tartósabb lakhatást biztosító intézményekben. A melegedő munkatársai ügyintézési szolgáltatás keretén belül a költségmentesítő papírok kitöltésén kívül azok elfaxolását is vállalták, amennyiben arra szükség volt. Az intézmény minden nap friss Expressz újságot biztosított az ellátottak számára, és munkakereséshez ingyenesen lehetett telefonálni.

#### 4. Összegzés

Izgalmas és mozgalmas év volt a tavalyi év a Twist Olivér Alapítvány életében. Szervezeti szempontból az összkép feltétlenül pozitív, hiszen az eddig olajozottan működő utcai gondozó szolgálat továbbra is biztosan áll a lábán, 2009 februárja óta nincs személyi változás a csapatban. Ez az állapot jó alap a további nyugodt és hatékony munkavégzéshez. A szolgálat anyagi és tárgyi feltételei továbbra is kielégítőek. Kevésbé örömteli viszont a klientúra monoton konzerválódása. Az elmúlt évekhez képest alig változott a klienskör nagysága, ami szignifikánsan gyenge mobilitást sejtet az ügyfelek körében. Egy utcai szolgálatnak minden körülmények között meg kell találnia a folyamatos, figyelmes és szívélyes rendelkezésre állás, valamint a dinamizáló, motiváló erő közötti arany középutat. A stáb célja továbbra sem az, hogy az ellátási területen tartsa a klienskört. A stábnak semmikor nem lehet célja, hogy a tavaly induló nappali melegedővel csupán kényelmesebbé tegye a fedél nélkül élők számára azt az állapotot, semmiféle ösztönzést/kényszert nem alkalmaz a váltásra.

Budapest, 2010. június 15.

Surányi Ákos

programvezető