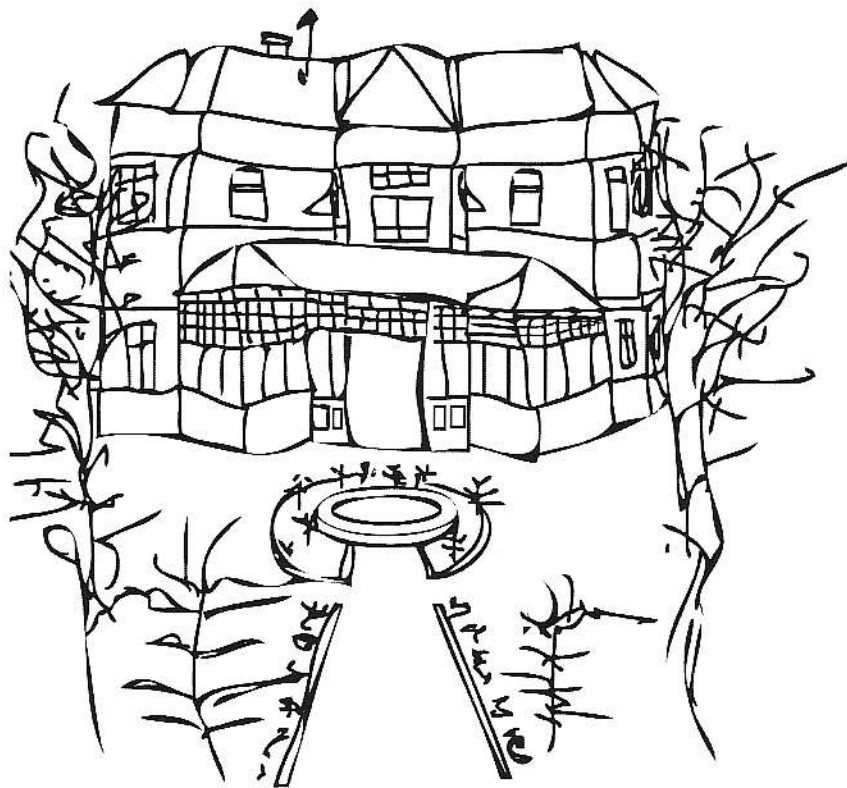


SZAKMAI BESZÁMOLÓ

2012.

TWIST OLIVÉR ALAPÍTVÁNY



Fóti Úti Átmeneti Szálló

Hajléktalan Személyek Integrált Intézménye

Twist Olivér Alapítvány
1044 Budapest, Fóti u. 4.
Tel.: 233-11-91 2.
Adósz.: 19571152-1-41

Ok. f. g. R. d. e. n.

1. Az integrált intézmény működési keretei a 2012-es évben

A Twist Olivér Alapítvány megalakulásakor (1991.) a hajléktalan emberek támogatása lett célkitűzésünk. Jelenleg az alapítvány székhelyén, a IV. kerületi Fóti út 4. alatt működtetjük a Hajléktalan Személyek Integrált Intézményét, ahol átmeneti szállással, nappali melegedővel és utcai szolgálattal segítünk az elsősorban Újpesten és környékén élő rászorulókon. Intézményeink állami illetve önkormányzati feladatot látnak el, rendelkeznek érvényes működési engedéllyel. Működésünket állami és önkormányzati források mellett civil adományozók támogatásából biztosítjuk.

Az integrált intézmény fenntartója a Twist Olivér Alapítvány, melynek irányító testülete az alapítvány kuratóriuma. Az integrált intézmény vezetőjének közvetlen felettese az alapítvány kuratóriuma által kinevezett igazgató. Az integrált intézmény vezetője irányítja az átmeneti szálló, a nappali melegedő és az utcai gondozó szolgálat szociális munkásainak, szociális asszisztenseinek és technikai személyzetének munkáját, beszámolási kötelezettsége az alapítvány igazgatója vagy az általa megjelölt személy felé, valamint a szervezeti SZMSZ-ben részletezettek szerint van.

Az integrált intézmény székhelyét és egyben egyetlen telephelyét a Budapest IV. kerület, Fóti út 4. szám alatt található saját tulajdonú ingatlan jelenti. Közhasznú alapítványunk nyilvántartási száma: 1815, míg a Nyilvántartásba vételi okirat száma a következő: 16Pk.66236/1991./15 (Nyilvántartásba vevő szerv: Fővárosi Bíróság). Az integrált intézmény működési engedélyének száma: B-6916/11/2009., utolsó jogerős módosítás ügyiratszama: V-C-02/3795/2/2012. (érvényes: 2014. december 31.). Az alapítvány működéséről aktuális információk a www.twistoliver.hu honlapcímen található.

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

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

Az **átmeneti szálló** alapvető célja, feladata:

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

A szálló egy időben 41 főnek tud átmeneti szállást nyújtani, akikre érvényesülnek a következő feltételek: az Európai Gazdasági Közösség tagállamainak férfi hajléktalan polgárai közül azok a személyek, akik életvitelszerű lakáshasználat és a szociális munka segítségével képesek az önellátásra és vállalják az intézmény programjában való részvételt.

A 2009-ben induló **nappali melegedő** elsődleges célja, hogy lehetőséget biztosítson melegedésre, étkezésre és pihenésre valamint alapszintű higiénés szolgáltatásokat nyújtson hajléktalan személyek számára. Ezen kívül az intézmény az igénybe vevőknek olyan napközbeni ellátásokat/szolgáltatásokat nyújt, melyek segítik az adott személyt mindennapi problémáinak megoldásában, a hasznos időtöltésben, valamint a hajléktalanságból kivezető egyéni megoldások megtalálásában. 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 napi mindösszesen 60 főt tud vendégül látni.

A Twist Olivér Alapítvány 1998 óta **utcai szociális munka** szolgáltatást biztosít Budapest IV. kerületében, ill. a XV. kerületben 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. Utcái szociális munkás szolgálatunk tavaly óta az NRSZH (Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal) által biztosított pályázati forrásból működik.

A szolgálat elsődleges 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. Másik fontos feladata, hogy azoknál, akik képesek, vagy vélhetően képessé tehetőek az utcai életmód feladására, a szociális munka eszközzel és a szolgálat kapcsolati rendszerének felhasználásával, illetve egyéb lehetőségek felkutatásával megteremtse ennek lehetőségét.

2. Személyi feltételek

Az alapítvány kuratóriuma által kinevezett igazgató 2011 januárjában bízta meg Surányi Ákost az integrált intézmény vezetésével, aki az integrált intézmény vezetőjeként felel a különböző részlegekben folyó szakmai munkáért, a szakmai programban vállalt célok megvalósításáért illetve a törvényi keretek betartásáért. Az integrált intézményen belül működő stábok külön team megbeszéléseken egyeztetnek munkájukról, ahol átbeszéljük a közös elveket, az elmúlt hetek eseményeit, az elvégzett munkát és a terveket.

Az **átmeneti szállón** az előző években meghonosított, úgynevezett háromelemű ügyeleti rendszer (asszisztens, diákügyelők, szociális munkások) működik. Hétköznapokon a nappali ügyeletet (8-16) adó kolléga személye hat éve változatlan, ez egyfajta kiszámíthatóságot jelent az intézmény életében. A szállón dolgozó szociális munkások heti egy délutáni ügyelettel (16-22 óra között) és havi egy hétfői ügyelettel (10-22) veszik ki részüket az ügyeleti munkából.

Az éjszakai ügyeket és a fennmaradó hétfői valamint délutáni ügyeket 2012 márciusának végéig az Universitas Diákszövetkezet által közvetített diákügyelők segítségével láttuk el, áprilistól viszont a MŰISZ diákszövetkezettel folytattuk az együttműködést. A 2012-es évben a diákügyelői stábot – a szociális munkási stáb létszámának csökkenése után - öttagúról hattagúvá növeltük. Az év során egy munkatárs állandó maradt, a többiek az év során kicserélődtek. Tavaly összesen tíz diák „munkavállalóval” dolgoztunk együtt, akik a felsőoktatás több szegmenséből (szociális munkás, szociológus, pszichológus, közgazdász, építészmérnök) érkeztek hozzánk. Ügyelői teamet kétheti rendszerességgel tartottunk, ezeken az aktuálisan nálunk dolgozó diákügyelőkön kívül a szálló nappali ügyeletese, egy szociális munkás és az intézmény vezetője is részt vett. Az ügyelői team témáit elsősorban a heti események átbeszélése, a szervezet filozófiájának és protokolljainak átültetése, valamint a beosztás elkészítése jelentette.

A szociális munkási stábben egyetlen változás történt. Bereczki Linda kolléganőnk év elején külföldre költözött, így a munkából január 31-ig tudta kivenni a részét. Az év elejétől már megkezdődtek eseteinek átadásai az átmeneti szállón dolgozó két másik főállású szociális munkásnak. Az év további részében a stáb változatlan felállásban működött – Surányi Ákos intézményvezető valamint Káli Réka és Reményi Gergely személyében.

A **nappali melegedőben** 2012 januárja óta egy főállású szociális asszisztens mellett egy félállású szociális munkás jelenti az intézményt működtető szakmai stábot. Miután a melegedő befogadóképessége – a finanszírozást érintő törvényi változások miatt – 120-ról 60 főre változott, a

szakmai létszámot is csökkentenünk kellett. A szociális asszisztens kolléga 2009 áprilisa óta dolgozik az intézményben, a melegedő szociális munkása pedig 2011 szeptembere óta látja el feladatát. A nappali melegedő stábjában az intézmény vezetőjével kéthetente hétfőn tartott üléseken egyeztet a melegedőben folyó szakmai munkáról, felmerülő kérdésekről.

Az **utcai gondozó szolgálat** stábjában változás nem történt, az ellátási területet immár negyedik éve látja el ugyanaz a két szociális munkás: Seidel Nóra és Csicsák Gábor szociális munkások. Szabadságuk, betegszabadságuk ideje alatt az év során állandósult helyettesítő „beugrásokkal” oldottuk meg pótlásukat. A szolgálat az utcai szociális munkát az ellátási területen, munkanapokon napi 6 órában biztosítja. November 1-jétől április 30-áig - az ún. „krízis”időszakban - ez a 6 óra a 16 óra és 22 óra közötti időszakot jelenti. A köztes időszakban munkánkat heti váltásban, két műszakban (8-14, 16-22) végezzük.

Az utcai gondozó szolgálat 2012-ben is, mint az előző években, szoros együttműködésben dolgozott a szomszédos ellátási területen tevékenykedő Léthatáron Alapítvány utcai gondozó szolgálatával. Kéthetente hétfőnként (14-től 16 óráig) közös team-munka keretein belül beszéltük meg az elmúlt hetek történéseit. Ezen megbeszélések alkalmával az aktuálisan kiemelkedő esetek mentén számoltunk be egymásnak a területeken tapasztaltakról. 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.

Tavaly az intézmény technikai személyzetet az alapítvány kötelékében dolgozó karbantartó munkatárs illetve az alapítvány beszerzéseit intéző munkatárs jelentette. Az intézményben dolgozó intézménytakarító munkakört igyekeztünk a Budapest Főváros Kormányhivatala Munkaügyi Központ Haller utcai Kirendeltsége által kiközvetített személyekkel, hosszú távú közfoglalkoztatás keretein belül megoldani.

3. Az integrált intézményben folyó team munka

Az integrált intézmény külön stábjai különböző időközönként team-értekezleteket tartanak, melyeken átbeszélnek az elmúlt hét eseményeit, megosztják egymással tapasztalataikat, véleményüket, valamint felkészülnek az előttük álló hét eseményeire, igyekezve közös elveket, és szempontrendszer kialakítani. A stábok értekezleteit az intézmény vezetője vezeti, valamennyi stábtagnak aktív részvételével. Esetenként – elakadásoknál, nem várt helyzetekben – ezekre az értekezletekre behívhatók az alapítvány vezetői is.

A különböző kis-teamek számára az alapítvány vezetői továbbra is fontosnak tartják az olyan esetmegbeszélő csoportok tartását, ahol a stábtagnak egyéni szupervíziójára is lehetőség nyílik. Tavaly mind az átmeneti szálló stábjának, mind az utcai szociális munkásoknak kétheti rendszerességgel külső szakember segített az elakadásokban, a rendkívüli esetek feldolgozásában, a szakmai gondolkodás elmélyítésében.

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

Tavaly az integrált intézmény két stábjának is lehetősége nyílt az alapítvány vezetőivel elutazni Zebegénybe, egy csapatépítőre. Az utcai szolgálat dolgozói májusban a Léthatáron Alapítvány utcai munkásaival, a csoport vezetőjével és a két alapítvány vezetőivel töltöttek el két napot a Dunakanyarban, ahol hosszabb összefüggéseiben értékelhették az elmúlt éveket, a hátuk mögött hagyott krízisidőszakot és tervezhették meg a közeli és a távoli jövő szakmai törekvéseit, célkitűzéseit. Egyebek mellett a team munka újragondolása és a szolgálati időn belüli szállítások, kísérések kérdései jelentették a főbb irányvonalakat. A legtöbb kérdésben ez a két nap inkább gondolatébresztő volt, semmint végső döntések meghozására alkalmas fórum.

Ugyancsak Zebegény adott otthont az átmeneti szálló szeptemberi megbeszélésének, ahol a szociális munkások, a nappali asszisztens és az intézményvezető mellett az alapítvány vezetőivel (igazgató, szakmai vezető) gondolhatták végig a szállón folyó munkát, a szálló alapvető célját, filozófiáját. Több szemléletbeli váltás mellett döntés született arról, hogy a homogénebb intézményi struktúra érdekében az átmeneti szállón régi hagyományokkal bíró absztinens szoba megszűnik (az absztinencia az egyéni megállapodásokban él tovább). Mint ahogy az a 2012-es évben végig érezhető

volt ezen a megbeszélésen is nagy segítséget jelentett a szülési szabadsága után visszatérő Forgács Etelka jelenléte, aki a szálló egykori vezetőjeként nagy rálátással és nagy szakmai rutinnal tudott segíteni a felmerülő kérdések mélyebb megbeszélésében.

4. Az integrált intézményben folyó szakmai munka

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

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

Nem változtattunk a felvétel rendszerén valamint azon a fontos szemléletbeli hozzáálláson, hogy a követelmények viszonylag alacsony szintűek, tehát nem a bekerülés előtt akarjuk „kiszűrni” az átmeneti szálló elvárásait teljesíteni tudó és önmaga előrelépésében motivált személyeket, hanem az itt lakás során. A felvételik alkalmával két szociális munkás várja a klienseket, és alapvetően három téma köré csoportosulnak a négyszemközti beszélgetések: családi kapcsolatok; munkahelyek; lakások-lakhatások, melyek mellett a szociális munkások is igyekeznek minél komplexebb képet adni a szálló nyújtotta szolgáltatásokról, lehetőségekről (ebben nagy segítséget nyújtanak a már itt lakók által tartott körbevezetések is) és a lakók felé támasztott elvárásokról.

Amennyiben a jelentkező itt lakásának nincs valamilyen egyértelmű és objektív akadálya, illetve a jelentkező a szálló és annak működésének megismerése után is fenntartja beköltözési kérelmét, akkor felkerül az intézményi elhelyezésre várakozók várólistájára. A férőhely iránti kérelmét mindenkinek heti szinten – személyesen vagy telefonon – meg kell erősítenie. Amennyiben ez az erősítés nem történik meg, az illető lekerül a várólistáról. Ez a gyakorlat jó szűrőnek mutatkozik: megfelelő képet mutat arról, hogy a jelentkező csak a melegedő zárása utáni melegedési lehetőségnek tartotta a felvételi beszélgetést, vagy valóban szeretne beköltözni szállónkra.

A beköltöztetést minden esetben a számára „kirendelt” szociális munkás végzi. A beköltözés során megtörténik a szálló részletes bemutatása és az intézményi jogviszony megkötése (a 2011-es évhez hasonlóan 3 hónapos jogviszonyokat kötünk az itt lakókkal). A beköltözés feltétele – a fél évnél

nem régebbi tüdőszűrő leleten kívül – 2011-től egy összegű 10.000 forintos kaució befizetése. A kaució bevezetését az intézmény berendezéseinek, eszközeinek és állapotának védelme, valamint a közös felelősségvállalás erősítése sürgette.

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

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

Amennyiben az együttműködés fenntartható, a beköltözéskori megállapodásokban foglaltak alapján a három hónapos lejárát előtt két héttel tartandó team alkalmon felülvizsgálatra kerül. Ezen team alkalmak előtt a szociális munkás és a lakó közösen beszélnek arról, hogy a következő három hónapos jogviszonynak mi lehetne a tárgya, látják-e értelmét/hasznát a további együttműködésnek, együtt munkálkodásnak. Amennyiben a személyes szociális munkás javaslata alapján a team a hosszabbítás mellett dönt, megkötik az újabb intézményi jogviszonyt, majd a négyszemközti beszélgetés keretein belül az együttműködési megállapodás.

„Közterület helyett emberibb körülmények” program:

Alapítványunk 2011 decemberétől részt vállal a „Közterület helyett emberibb körülmények” szakmai programban, valamint a Fõvárosi Önkormányzat és a gesztorszervezet által kötött szerződésben foglaltak alapján a „Budapest közterületein élők első befogadó helyeinek mûködtetése kiegészítõ támogatással” megvalósításában. Ennek során 2011. december 1. és 2012. november 30. között (elsõ etap) 1 825 vendégéjszakát biztosítottunk az átmeneti szállón a Diszpécser Szolgálat által regisztrált hajléktalan emberek számára. Tavaly szeptember 1-tõl további 14 férõhellyel bővítettük ezt a szolgáltatást (1 863 vendégéjszaka).

Az elsõ etapban a Twist Olivér Alapítvány átmeneti szállóján egy ötágyas szobát jelöltünk ki a programban regisztrált, közterületen élők fogadására, amit a második etapban további négy szobával (14 férõhely) bővítettük.. Az átmeneti szállóra jelentkező, a programban regisztrált ügyfelek, az átmeneti szálló várólistájától függetlenül, soron kívül nyertek elhelyezést a számukra fenntartott szobába. A programban szereplők számára, a fenntartott szobán kívül, az intézményi térítési díjban is voltak speciális változtatások. A programban szereplők számára az intézményi térítési díj

kedvezményes volt: a szálló az első két hónapban ingyenes, a második két hónapban 4.500 Ft, majd a következő időszakban, az intézményi térítési 9.000 Ft/hó lett.

Tavaly a két etapban mindösszesen 24, életvitelszerűen közterületen élő rászoruló tudunk elhelyezni átmeneti szállónkon, akik mindösszesen 2 159 vendégéjszakát töltöttek el nálunk. A konzorciumi programba bevont személyek a tavaly felvettek 24%-át tették ki, míg a kijelölt férőhelyeken eltöltött vendégéjszakák a szálló 2012. évi kihasználtságának 14,32%-át jelentették.

A 2012-es évben **nappali melegedőben** folyó munkában némi változást jelentett az a törvénymódosítás, amely következményeként ezen ellátási formát igénybe vehetők száma megfeleződött. Ennek eredményeképp 2012 januárjának második hetében a melegedő kapacitásában (120-ról 60 fő) illetve az intézmény szakmai létszámában is változások történtek.

A melegedő stábja az alapvető szolgáltatások (fürdési, mosási lehetőség, melegedés, ételmelegítés) biztosításán, a házirend betartatásán felül az alábbi feladatokat végzi:

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

Az előző években látható tendencia nem változott: a melegedő folyamatosan „telházzal” tudott működni, függetlenül az osztandó étel formájától, a beengedés módjától, szabályrendszerétől. Tavaly nappali melegedőnkben 983 különböző ügyfél fordult meg, közülük 321-en először használták az intézményt (301 ember 2011-ben, 107-en 2010-ben, 229-en pedig 2009-ben regisztráltatták magukat a melegedőben). A 983 igénybe vevő közül 805 volt férfi, 178 pedig nő. Tavaly mindösszesen 15.252 látogatás történt a melegedőben.

A melegedőben tapasztalt nagy fluktuáció számos kérdést vet fel, többek között azt valószínűsítjük, hogy az észak-pesti régióban növekszik a mélyszegénységben élők száma. Ami az előző években is látható volt, az tavalyra tendenciává vált: az alapvetően utcán élők számára megnyitott intézményt számos rászoruló használja, aki éjszakáit éjjeli menedékhelyen, átmeneti szállón, munkásszálláson, vagy esetenként Észak-Pest valamely kerületében lakásban tölti.

A 2012-es év egyik jelentős változása volt, hogy a TEVADMIN rendszer indulása miatt minden ügyfelet újra kellett regisztrálnunk. E regisztráció kapcsán egy új regisztrációs lapot készítettünk, amelyben az adott ügyfél nevét, leánykori nevét, születési évét illetve helyét, anyja nevét, lakcímét és TAJ-számát rögzítettük. A melegedő stáb tagjai regisztráltak az Ügyfélkapu honlapján, annak érdekében, hogy a TEVADMIN-rendszerben rögzíteni tudják az ügyfeleket, illetve a napi forgalmat regisztrálhassák. Az ügyfelek újbóli regisztrációja az első héten jelentősen belassította az ügyfelek intézménybe történő ki és beengedését. Ennek ellenére nem volt nagyobb konfliktus, a napi munka továbbra is gördülékeny volt, azzal együtt is, hogy a stáb adminisztrációs terhei egy ideig megnöttek. Rövid idő után azonban már nem okozott fennakadást az ügyfelek regisztrálása, internetes felületen való rögzítése.

A krízis időszakban (2012. január-február) három hétvégén a rendkívül hideg időjárásra való tekintettel nyitva tartottuk a melegedőt, és korlátozott szolgáltatásokat nyújtottunk: kizárólag forró teát és a melegedési lehetőséget biztosítottuk, tisztálkodni, ruhát mosni nem nyílt lehetőségük az ügyfeleknek. A három hétvégén viszonylag kis létszámban jöttek ügyfelek a melegedőbe, naponta 10-12 fő.

A krízis időszak végével került sor arra a megbeszélésre, amelyen a melegedő stáb tagjai és az alapítvány vezetői közösen határoztak egy új működési rendről. E megbeszélésen közös határozat született arról, hogy a melegíthető étel kiosztása a nyitásról átkerül 12 órára. Ez a döntés amiatt a negatív folyamat miatt történt, hogy az ügyfelek túlnyomó része a főétel felvételét követően távozik az intézményből, így kevés ügyfél marad a melegedőben. E döntés hozta változásokat az ügyfelek nagy része nehezen szokta meg, ahhoz nehezen alkalmazkodott. A melegedő stábjának kezdetben jelentős energiáit kötötte le az ilyen helyzetekben az ügyfelek felvilágosítása, annak ellenére is, hogy az ügyfeleket szóban folyamatosan tájékoztattuk a változásokról, az új szabályokról. A szakmai stáb reményei szerint a bevezetett változások az esetmunka számának növekedését, az esetmunka elmélyülését eredményezték.

A tavaszi, nyári időszakban nagyon népszerű volt az intézmény kertje, a legtöbb ügyfél itt tartózkodott, pihent, beszélgetett.

Az alapítvány **utcai gondozó szolgálatának** székhelye a Fóti út 4. szám alatti téliesített faházban található. Az utcai szolgálat irodájaként működő helyiségben internettel ellátott két számítógép áll a dolgozók rendelkezésére, valamint egy szeparált helyiség, amely a kliensekkel történő négy szemközti beszélgetésre is lehetőséget biztosít. A nyilvántartó program tanúsága szerint 2012-ben 50 ügyfél kereste fel a szolgálat háttéroidáját. Munkánkat a 8 éve pályázati úton nyert

Renault Kangoo típusú gépjárművel végezzük. Ez az autó az év minden munkanapján a rendelkezésünkre áll, az ellátási területen élők naponta az autó segítségével látogatjuk meg. Az utcai gondozó szolgálat az ellátási területet heti rendszerességgel, az útvonalterv alapján teljesen körbejárta, az ott közterületen, magánterületen, vagy nem lakhatás céljára szolgáló épületben élő hajléktalanokat, csoportokat látogatta/segítette. A tavaly látogatott 86 helyszín nagyobb részén több hajléktalan él, néhol párkapcsolatban vagy kommuna-közösségekben, néhol pedig csak egymáshoz közel, szomszédi viszonyban. Néhány helyszínen konkrét alvó-/lakóhely nincs, csak annak frekvenciája miatt többnyire megtalálható ott néhány ügyfél. A látogatott helyszínek többnyire – a 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, vagy az aluljáróban (a területen csak egy metró-aluljáró található) húzódnak meg éjszakára. Munkánkat meghatározza a Menhely Alapítvány diszpécser szolgálatával kötött együttműködési megállapodás, melyet a 2012-es évben is megújítottunk. A szolgálat ennek keretein belül részt vállal a Diszpécserhez érkező (az ellátási területünket illető) jelzések fogadásában és megoldásában valamint a minden hónap első hetében összehívott, a Budapesten működő és a Menhely Alapítvánnyal szintén megállapodásban lévő utcai gondozó szolgálatokkal közös megbeszélésen.

A 2012-es év a számok tükrében: összes találkozás: 3463 alkalom, összes ügyfél: 228, ebből férfi 174 (76,3%), ebből nő: 54 (23,7%). Átlagéletkor: 48 év. (30 év alatt: 18 fő, 30-45 év: 75 fő, 45-60 év: 99 fő, 60 év felett: 36 fő).

Szolgálatunk igyekezett minél szélesebb körű segítséget nyújtani az ügyfelek életét érintő hivatalos ügyintézők, segélyezések, leszázalékolások ügyében. Ezeket az ügyintézéseket elsősorban a szociális ügyeket (iratpótlás, leszázalékolási ügyintézés, nyugdíjigénylés, fogyatékossági támogatás igénylése, átmeneti segélyhez juttatás, stb.) intézni akaró klienseket keresték fel. Lakcímtől függően, szinte az összes kérelmező esetében igazolást kellett biztosítanunk az ügyfél részére, legitimé téve ezzel a hajléktalanságát, rászorultságát. Az ügyintézés típusától függetlenül sok esetben igényelte az ügyfél a szociális munkás kíséretét. Erre leggyakrabban a következő ügyeknél került sor: személyes okmányok pótlása, leszázalékolás felülvizsgálata, orvosi vizsgálatokon való részvétel, segély ügyintézése. A nyilvántartó program adatai alapján tavaly 21 alkalommal kísértük el ügyfeleinket hivatalos ügyeik intézésében (az ellátási területen végzett ügyintézés itt nem szerepel).

A szolgálat mindenkori szociális munkásainak feladata az ügyfelek rendszeres látogatása, a legegyszerűbb 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 egészségügyi problémákat idén is a több éves „utcai életmódból” adódó általános fizikai leépülés okozta. Nagy számban előfordultak keringési elégtelenségből fakadó megbetegedések, trombózis, lábszárfekély,

TBC valamint ide tartoztak a légzőszervi megbetegedések is. Mindezek mellett általánosnak mondhatóak a neurológiai és pszichés eredetű betegségek, alkoholizmus, valamint a traumás eredetű sérülések. A tapasztalatok szerint viszont lényegesen kevesebb volt, az elsősorban az elhanyagoltság következményeként kialakuló bőrbetegségben vagy élőködők által okozott fertőzésben szenvedő ügyféllel való találkozás a korábbi évekhez képest. Az alapítvány fenntartásában üzemelő nappali melegedő működése sokat segít az oda látogató hajléktalanok higiénés szükségletei kielégítésében. Az utcai gondozó szolgálattal kapcsolatban álló ügyfelek egyharmada használja rendszeresen a melegedő nyújtotta tisztálkodási lehetőséget.

Az utcai életmód/utcán lakás elhagyására törekvő hajléktalanoknak az ellátórendszer valamely intézményében van lehetőségük az egzisztenciális megerősödéssre. Szinte minden év krízisidőszakának kezdetével indultak alacsony-küszöbű lakhatási programok az utcán élők megsegítésére. Szolgálatunk számos esetben segítette hozzá ügyfelét az ellátórendszerben igénybe vehető valamely lakhatásához, sok esetben egészségügyi problémák mentén, néhol végleges megoldást, változást is sikerült elérni az igénybevevők életében. Tavalyi elhelyezéseink a számok nyelvén: éjjeli menedékhely: 14 fő, átmeneti szálló: 11 fő, szociális otthon: 3 fő, eü. intézmény, lábadozó: 9 fő. Összesen: 37 fő (16,22%). A „Közterület helyett emberibb körülmények” program keretein belül 7 ügyfelet sikerült elhelyeznünk az intézmény átmeneti szállóján.

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

5. Intézményi adatok, statisztikák

Az **integrált intézmény** ügyfeleinek kor szerinti megoszlása 2012-ben:

Koreloszlás	Átmeneti szálló	%	Nappali melegedő	%	Utcai szolgálat	%
18-24 év	0	0%	41	4,17%	2	0,88%
25-29 év	2	2%	54	5,49%	9	3,95%
30-34 év	1	1%	73	7,43%	20	8,77%
35-39 év	6	6%	109	11,09%	24	10,53%
40-44 év	20	20%	116	11,80%	22	9,65%
45-49 év	14	14%	139	14,14%	51	22,37%
50-54 év	21	21%	144	14,65%	31	13,60%
55-59 év	15	15%	168	17,09%	32	14,04%
60-64 év	15	15%	86	8,75%	22	9,65%
65-69 év	5	5%	39	3,97%	11	4,82%
70-74 év	1	1%	11	1,12%	4	1,75%
75-79 év	0	0%	3	0,31%	0	0%
Σ	100	100%	983	100,00%	228	100,00%
átlagéletkor	56 év		46,92 év		48,11 év	

Az **integrált intézmény** ügyfeleinek átlagéletkorának alakulása az elmúlt négy év tekintetében:

	ÁTLAGÉLETKOR ALAKULÁSA		
	Átmeneti szálló	Nappali melegedő	Utcai szolgálat
2009.	51,07 év	45,56 év	47,39 év
2010.	54,7 év	46,77 év	48,99 év
2011.	54,28 év	45,89 év	48,31 év
2012.	56 év	46,92 év	48,11 év

Az **átmeneti szálló** kihasználtságának alakulása az elmúlt 5 évben:

	Rendelkezésre álló kapacitás	Vendégéjszakák száma	Kihasználtság
2008.	14235	11899	83,59%
2009.	14235	12476	87,64%
2010.	14479	12707	87,76%
2011.	15205	13634	89,67%
2012.	15006	15073	100,45%

Az **átmeneti szálló** lakóinak megoszlása az intézményben eltöltött idő tekintetében (a bent töltött napokat a beköltözés napjától számoljuk a kiköltözés napjáig, vagy akinél ez nem történt meg, annál 2012. december 31-ig):

Jogviszony hossza	fő	%
0-30	17	17 %
31-90	17	17 %
91-180	20	20 %
181-270	11	11 %
271-365	9	9 %
1-1,5 év	10	10 %
1,5-2 év	9	9 %
2 év felett	7	7%
Σ	100	100%

A szállón eltöltött napok alapján egyenletes eloszlás tapasztalható, melyből leszűrhető, hogy a szállóra beköltöző ügyfelek különböző hatékonysággal tudták használni a szálló nyújtotta lehetőségeket, netán a szálló által támasztott követelményeknek tudtak eltérő módon megfelelni. Jól látható, hogy a 30 napnál kevesebbet eltöltők arány alacsony, ha a 90 napnál rövidebb intézményi jogviszonyok arányát nézzük, akkor sem éri el a 35%-ot, ami egy ideálisnak mondható gondozási folyamat szempontjából mindenképp pozitívnak értékelhető. Ha elfogadjuk azt a hipotézist, hogy egy átmeneti szálló által nyújtott segítség, az esetek döntő többségében hosszú időtartamú kell, hogy legyen, akkor mindenképp pozitívnak kell tekintenünk a fent látható kimutatást. Az már persze elgondolkodtató, hogy az egy évnél többet eltöltő lakóknál nem áll-e fenn a konzerválódás és az elkényelmesedés veszélye, hiszen egy átmeneti szálló nevében is kimondja, hogy nem végállomás, mindenképpen egy köztes állapot, egy ideális esetben, alacsonyabb szintű és egy magasabb szintű lakhatási forma között.

Az **átmeneti szállóról** való kikerülés módozatainak megoszlása:

Távozás formája	fő	százalék
Együttműködés hiánya miatt nem hosszabbítás	10	16,95%
Térítési díj nem fizetése	5	8,47%
Továbbléptetés (gondozási folyamat végeztével)	13	22,03%
Saját kérésre szüntető	10	16,95%
Házirend folyamatos megszegése	7	11,86%
Szüntető (súlyos házirendsértés)	13	22,03%
Elhunyt	1	1,69%
Összesen:	59	100,00%

A kiköltözés mikéntjében az elmúlt évekkel történő összehasonlításban szignifikáns eltérés nem mutatkozik, az némiképp örömteli, hogy csökkent az együtt nem működés miatt való szünetések száma, mint ahogy némiképp a súlyos házirendsértés miatt való kikerülés is. Sikerként könyvelhető el az is, hogy a legmagasabb arányban azok a távozások állnak, ahol az ügyfelek az együttműködési megállapodásban foglaltak teljesülése után, előre eltervezett, közös szándék alapján költöztek el szállóról. Ezekben az esetekben az itt lakó ügyfél együttműködési megállapodásában tervezett módon benne szerepelt a költözés, reményeink szerint pozitív módon beépülve a kliens életútjába.

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

Bemeneti és kimeneti indikátorok

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

Honnan érkezett	2012	
Albérlet	3	3%
Átmeneti szálló	19	19%
Éjjeli menedékhely	19	19%
Kórház	6	6%
Krízis szálló	1	1%
Lábadozó	2	2%
Szívességi lakás	12	12%
Utca	38	38%
Összesen:	100	100%

A bemeneti indikátorok, tehát a szállónkra való érkezés formáinak eloszlása viszonylag nagy eltérést mutat (szignifikánsan az utcáról érkeztek a legtöbben), melynek egyik fő indoka lehet a már fentebb említett konzorciumi program, melynek keretén belül a programban regisztrált, életvitelszerűen közterületen élőket fogadtunk az átmeneti szállón. Emellett a már évek óta megszokott éjjeli menedékhelyek és átmeneti szállók képviseltetik magukat nagy arányban a mintában.

Hová távozott	2012	
Albérlet	2	3,39%
Átmeneti szálló	10	16,95%
Éjjeli menedékhely	10	16,95%
Elhunyt	1	1,69%
Ismeretlen	3	5,08%
Kórház	1	1,69%
Lábadozó	1	1,69%
Munkásszálló	1	1,69%
Revip	4	6,78%
Szívességi lakás	15	25,42%
Szociális otthon	1	1,69%
Utca	10	16,95%
Összesen:	70	100,00%

Amennyiben a távozások célállomásait a bemeneti oldallal hasonlítjuk össze látható, hogy tavaly az utcáról érkezők arány jelentősebb volt az oda távozóknál, ami elmondható az éjjeli menedékhelyekről érkezők és oda távozók esetében is. Ezt mindenképp pozitívként értékeljük. A szállóról érkezők és oda is távozók aránya mindkét mintában relatív magas arányt mutat, ami újfent alátámasztja a szállók közti fluktuálást, miszerint a szállókon lakók jelentős része folyamatosan cirkulál a fővárosban fellelhető átmeneti szállók között.

A nappali melegedő forgalma 2012-ben

Hónapok	Nappali melegedő (összesen)	Nappali melegedő (átlag)
Január	1808	82,18
Február	1277	55,52
Március	1240	59,05
Április	1177	58,85
Május	1235	58,81
Június	1204	57,33
Július	1303	59,23
Augusztus	1314	59,73
Szeptember	1150	57,50
Október	1282	58,27
November	1142	54,38
December	1120	53,30
Éves összesített/ átlagadatok	1271	59,51
Éves összesített forgalom	15.252	

A **nappali melegedő** látogatottsága az ügyfelek előfordulási valószínűsége alapján:

alkalom/év	fő	%
1 alkalommal	229	23,30%
2-5 alk.	282	28,69%
6-20 alk.	267	27,16%
21-40 alk.	103	10,48%
41-80 alk.	65	6,61%
81-120 alk.	23	2,34%
121-180 alk.	14	1,42%
Σ	983	100,00%

Az **utcai szolgálat** ügyfelei az alapítvány nappali melegedőjében:

alkalom/év	fő	%
1 alkalommal	17	10,69%
2-5 alk.	30	18,87%
6-20 alk.	60	37,74%
21-40 alk.	24	15,09%
41-80 alk.	19	11,95%
81-120 alk.	6	3,77%
121-180 alk.	3	1,89%
Σ	159	100,00%

Tavaly összesen 159 olyan ügyfél fordult meg a melegedőben, akik az utcai szolgálatnál is regisztrálva vannak, ez az utcai szolgálat klientúrájának 69,74%-a. Az utcai szolgálat ügyfélköréből érkező kliensek 3.702 látogatást jelentettek a melegedő 2012-es évéből, ami az éves forgalom 24,27%-át teszi ki.

Az **utcai gondozó szolgálat** tavalyi ügyfélkörének összetétele, az első találkozás dátumának fényében:

Első találkozás dátuma	fő	%
2007 előtt	10	4,39%
2007-ben	29	12,72%
2008-ban	20	8,77%
2009-ben	27	11,84%
2010-ben	38	16,67%
2011-ben	27	11,84%
2012-ben	77	33,77%
Σ	228	100,00%

Az **utcai gondozó szolgálat** ügyfeleknél tett látogatásainak gyakorisága 2012-ben:

2012. évi látogatások gyakorisága	ügyfél	%
1 alkalom	47	20,61%
2-5 alkalom	56	24,56%
6-10 alkalom	31	13,60%
11-20 alkalom	30	13,16%
21-40 alkalom	38	16,67%
41-52 alkalom	17	7,46%
52 találkozás felett	9	3,95%
Σ	228	100,00%

Ügyfeleink előfordulása a szolgálat által látogatott 86 helyszínen (éves szinten hány ügyféllel találkoztunk az adott helyszíneinken):

Helyszíneken található ügyfelek száma	Helyszínek száma	%
1 ügyfél	25	29,07%
2 ügyfél	15	17,44%
3-4 ügyfél	12	13,95%
5-6 ügyfél	12	13,95%
7-10 ügyfél	14	16,28%
10 ügyfél felett	8	9,30%
Σ	86	100,00%

Ahogy már említettük, látható, hogy ügyfeleink nem kis része (25 fő) éjszakáit egyedül tölti közterületen, így az ő eseteikben különösen fontos, hogy a krízis időszakban minél rendszeresebben meg legyenek látogatva. Az ellátási terület „legnépszerűbb” helyszíne a Rákospalota-Újpest MÁV-állomás volt, ahol a 2012-es évben 59 ügyféllel találkoztunk.

Tervek a 2013. évre

Célok intézményi szinten

- tárgyi eszközeink pótlása, az elhasználódott eszközök folyamatos cseréje (ágyak cseréje, ágynemű folyamatos pótlása, az egész épület tisztasági festése).
- az intézmény amortizációjának lassítása, az intézmény rendelkezésére álló kétfős takarító személyzet segítségével. A szálló és a szálló közvetlen környezetének tisztán tartása.
- az elhasználódott elektromos eszközök (mosógép, szárítógép, mikrohullámú sütők, hűtőszekrények) folyamatos karbantartása, cseréje.
- a melegedő különválása az átmeneti szállótól: új élet kezdete egy különálló, szuverén épületben, a jelenlegi mellett álló üres telken épített új melegedőben.
- a Baptista Szeretetszolgálat fenntartásában működő Reviczky utcai Revip átmeneti szállóval való együttműködés folytatása, különös tekintettel a Fóti úti szállón lakó, de szociális otthonra várók esetleges felvételével kapcsolatban.

Célok a szakmai munkában

- kiszámítható, a klienseknek megfelelő garanciákat adó munka folytatása.
- pontos, naprakész adminisztráció.
- megbeszélte időközönként, de legalább félévente a fenntartóval közösen tartott stábösszejevetel, mely során értékeljük az eltelt időszakot és megtervezzük a következőt.
- a sokszínű melegedős vendégkör számára is hasznos, releváns és adekvát egyéni – és csoportos szociális munka megtervezése és véghezvitele.
- csoportmunka folytatása az átmeneti szállón lakó ügyfelekkel, a közösségi szolgáltatások rendszeressége és esetleges bővítése.
- a közös team funkcióinak kitalálása.
- az utcai szolgálat autójának cseréje pályázati úton
- a Hajléktalanokért Közalapítványhoz beadott pályázatok (kisértékű tárgyi eszközök beszerzése, utcai szolgálat kiegészítő támogatása a krízisidőszakban, kiegészítő programok támogatása) megvalósítása, elszámolása. A további pályázati kiírások figyelése, az intézmény működését támogató pályázatok benyújtása.