



**TWIST OLIVER
ALAPÍTVÁNY**

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

TWIST OLIVÉR ALAPÍTVÁNY

SZAKMAI BESZÁMOLÓ

2015.



Átmeneti szálló, Utcai gondozó szolgálat, Nappali melegedő

Adószám: 19671152-1-41, Bankszámlaszám:10300002-20338819-70073285

Alapító kuratóriumi elnök:

Mezei György 1991-2006

TARTALOMJEGYZÉK

1. Az integrált intézmény működési keretei	3. oldal
2. Az intézmény működését szabályozó jogszabályok	3. oldal
3. Átmeneti szálló	
3.1. Az átmeneti szálló alapvető célja, feladata	4. oldal
3.2. Az átmeneti szálló működése	4. oldal
3.3. Teamek	4. oldal
3.4. Felvételi rendszer	6. oldal
3.5. Egyéni esetkezelés	6. oldal
3.6. Közösségi programok	7. oldal
3.7. Az átmeneti szálló speciális programjai, pályázatai	7. oldal
3.8. Az átmeneti szálló statisztikái	8. oldal
4. Nappali melegedő	
4.1. A nappali melegedő alapvető célja, feladata	14. oldal
4.2. A nappali melegedő működése	14. oldal
4.3. A nappali melegedő statisztikái	15. oldal
5. Utcai gondozószolgálat	
5.1. Az utcai gondozószolgálat alapvető célja, feladata	19. oldal
5.2. Az utcai gondozószolgálat működése	19. oldal
5.3. Pályázatok	20. oldal
5.4. Statisztikai adatok	21. oldal
6. Nehézségek a 2015-ös évben	23. oldal
7. Ránézés a 2014-ben megfogalmazott jövőbeni tervekre	24. oldal
8. Tervek a 2016-os évre	26. oldal

Fóti Úti Átmeneti Szálló Hajléktalan Személyek Integrált Intézménye

1. Az integrált intézmény működési keretei:

A Twist Olivér Alapítvány tavaly is folytatta hajléktalanokat segítő tevékenységét a IV. kerület Fóti út 4. szám alatt található székhelyén, ahol átmeneti szállással, nappali melegedővel és utcai szolgálattal segítette az elsősorban Újpesten és környékén élő rászorulókat. Az integrált intézmény székhelye és egyben telephelye a Budapest IV. kerület, Fóti út 4. szám alatt található saját tulajdonú ingatlan. 2015 elejétől az intézmény vezetését Bereczki Linda vette át, ő szervezi a különböző részlegekben folyó szakmai munkát, felel az abban foglaltak megvalósításáért, illetve a jogszabályok betartásáért. Az integrált intézményen belül működő különböző stábok külön team-megbeszéléseken egyeztetnek munkájukról, ahol átbeszélnek a közös elveket, az elmúlt hetek eseményeit, az elvégzett munkát és a jövőbeni terveket.

2. Az intézmény működését szabályozó jogszabályok:

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

3. Átmeneti szálló

3.1 . Az átmeneti szálló alapvető célja, feladata:

Fedél nélkül élők részére szállásbiztosítás, támogatásuk a szociális munka eszközeivel, közös célok kitűzésével, megvalósításával.

A társadalomba való beilleszkedés, visszailleszkedés elősegítése, melynek területei főként a foglalkoztatási rehabilitáció, az előtakarékoság és a kapcsolati rendszer felépítése vagy helyreállítása, addikciókkal kapcsolatos problémákban való segítségnyújtás. A szálló egy időben 42 fő részére tud szállást biztosítani. Lakóink az Európai Gazdasági Közösség tagállamainak férfi hajléktalan polgárai közül azok, akik életvitelszerű lakáshasználat és a szociális munka segítségével képesek az önellátásra és vállalják az intézmény programjában való részvételt.

3.2 . Az átmeneti szálló működése:

Az átmeneti szálló recepcióján minden nap 0-24 órás szolgálatban dolgozik egy ügyeletes kolléga, aki a szálló működtetéséért, az intézmény nyugalmáért 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 (heti 1 délutáni és havi 1 hétfői ügyeletben), melynek célja, hogy másfajta élethelyzetben is lássák a lakóikat, ne csak a személyes beszélgetések alkalmával. A csoportok (heti team-megbeszélések, ügyelői team, estmegbeszélő szupervízió, nagy-team), valamint a lakógyűlések és a lakókkal való közös együttlétek is szerves részét képezik a munkának. Egy szociális munkás 21 fő egyéni esetkezelését végzi.

3.3. Teamek:

Tavaly intézményünk a team szempontjából jelentősen átalakult. Surányi Ákos intézményvezető 2015. januárjától egy másik szociális intézményben kezdett el vezetőként

dolgozni, helyére Bereczki Linda került, aki dolgozott már korábban az átmeneti szállón szociális munkásként, illetve két éven keresztül vezette a Léthatáron Alapítvány Isola éjjeli menedékhelyét, így személye nem volt teljesen új a stábtagnak. A szociális munkások között is akadt változás, ugyanis Káli Réka 2015. márciusától elment dolgozni egy absztinens szállóra, helyére Jószi Tímea került, aki korábban dolgozott az utcai szolgálatunknál. A szociális munkás stáb és az intézményvezető hetente team-munka keretében átbeszéli a mindennapi teendőket, a lakókat, az intézményt érintő problémákat, és a jogviszonyokat. Az elakadásokat kéthetenként tartott szupervíziós alkalmakon beszél meg Kelemen Gábor szupervízorral, aki már 2014 óta dolgozik a stábbal.

Az éjszakai és a fennmaradó hétfői, valamint délutáni ügyeket a MŰISZ Diákszövetkezet által közvetített diákügyelők segítségével láttuk el. Az öttagú diákügyelői stáb az év során többször is teljesen kicserélődött: egy munkatárs állandó maradt, a többiek helyét új munkatársak vették át. A mozgások fő okai az iskolai tanulmányok befejezése, más helyen teljes állásba való felvétel, külföldi tanulmányutakban való részvétel, illetve az itteni munkából fakadó nehézségek voltak. Összesen tizenöt diákügyelővel dolgoztunk együtt, akik a felsőoktatás több intézményéből, karáról (szociális munkás, szociológus, pszichológus, közgazdász, ápoló) érkeztek hozzánk. Ez a folyamatos mozgás folyamatos bizonytalanságot hozott magával, a lakóknak nehéz volt megszokni az új kollégákat, illetve a hosszabb ideje itt dolgozóktól pluszenergiát követelt az újak betanítása. Folyamatosan hirdettünk felsőoktatási levelezőlistákon, közösségi fórumokon, ismerősök ismerősein keresztül, de így sem sikerült annyi diákot alkalmazni, akik teljesen le tudták volna fedni az ügyeleti órákat, így kénytelenek voltunk más telephelyekről bevonnunk helyettesítőket, ami csak tovább fokozta az általános bizonytalanságot. Így év végére be kellett látni, hogy a több éve kitalált ügyeleti rendszer nem működik tovább, nem vonzó ez a fajta munka a hallgatók számára, így kénytelenek voltunk új rendszert kitalálni, amit majd 2016-ban tudunk elindítani. Az ügyelői stáb a diákügyelők, szociális munkásokból, nappali asszisztensből és az intézményvezetőből áll, akik kéthetenként team-munka keretében beszéltek a problémákról, eseményekről, lakókról, ügyeleti szempontból releváns információkról, és ezeken az alkalmakon készültek el a beosztások is.

A szociális munkási stáb minden tagjának kötelező az ún. nagy-teamen való részvétel, ami az alapítvány minden részlegét érinti. Ezeket az értekezleteket a Twist Olivér Alapítvánnyal szoros együttműködésben dolgozó Léthatáron Alapítvány, illetve a Baptista Szeretetszolgálat REVIP Szálló vezetői és szociális munkásai is részt vesznek. Ilyenkor a különböző

intézmények dolgozói együtt beszélnek át a közelmúlt eseményeit, kudarcait, sikereit, illetve esetleges közös eseteit és azok tanulságait.

3.4. Felvételi rendszer:

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 végezték, főbb irányvonala a családi kapcsolatok, a munka, és a lakhatás volt, illetve kitértek az egészségi állapotra is. A várólistán várakozók száma átlagosan 13 fő volt, kétszer fagyasztottuk be a várólistát, mert 25 fő felett beláthatatlannak tűnt az az időintervallum, amikor be tudtak volna költözni a jelentkezők, hiszen az utolsó helyen lévőknek akár fél évet kellett volna várnia.

3.5. Egyéni esetkezelés:

A szociális munkások az új lakó beköltözésétől jelen vannak az illető életében. Közösen beszélnek át a házirendet, töltik ki a szükséges nyomtatványokat, illetve mennek körbe a házon felkeresve az intézmény összes fontos pontját. A kollégák hangsúlyozzák az együttműködés fontosságát, ami egyik kézzelfogható jele a hetente esedékes egyéni beszélgetéseken való részvétel. Az urak önállóan iratkoznak fel a kifüggesztett időpontok valamelyikére. A beszélgetések alatt különböző mélységekig tudnak eljutni egy-egy életútban, a bizalmi kapcsolat kialakulása nem zökkenőmentes feladat. Miután sikerül túljutnia az esetkezelőnek azon a falon, amit a lakó „épített maga köré”, és amikor már nem csak dolgokat mutat meg magából, amivel eléldelgélhet egy szállón, akkor kezdődhet meg az igazi esetmunka. A több éve intézményben szocializálódott emberek önálló életre való segítése, a szociális hálóról való leszakadás segítése hosszú munka, és többszöri megtorpanás után indul újra és újra. A szociális munkások szerint a legnehezebb feladat a lakó belátásának elérése, hogy minden feladat az ő életének jobbítására szolgál, és ne csak az esetleges szankciók mentén legyenek megoldva.

Főbb irányok az egészségi állapot, a bevétellel kapcsolatos kérdések, a családi kapcsolatok felfrissítése, illetve a lakhatás.

A szociális munkás nincs egyedül hagyva a munkájában, folyamatosan kommunikál a kollégáival, nemcsak a heti teameken, vagy a szupervíziókon. Ezek az informális csatornák egyfajta projekciós teret biztosítanak.

3.6. *Közösségi programok:*

Az intézményben több közösségi alkalmat tartottunk: a már szokásosnak mondható nyár eleji, nyár végi, és a karácsonykor megrendezett közös főzéseket kiegészítették az egy önkéntes házaspár által szervezett, többnyire ünnepek körüli időszakban való közös főzések. Több klub indítása érdeklődés hiányában kifulladás, a lakók nem igénylik kifejezetten a vezetett csoportban történő foglalkozásokat. Ha az uraknak szükségük van valamilyen társas kapcsolatra, inkább egyénileg oldják ezt meg, és kezdenek el barátkozni lakótársaikkal.

3.7. *Az átmeneti szálló speciális programjai, pályázatai:*

Szállónkon tovább folytatódott a **„Közterület helyett emberibb körülmények közé” program**, melynek keretén belül hosszútávon életvitelszerűen közterületen, utcán élő ügyfeleket fogadtunk be a szállóra, egyénre szabott szociális munkával és térítési díjkezdvezménnyel kiegészítve. A programban részt vevő ügyfeleknek 12 férőhelyet biztosítottunk 1 éves időtartamra, melynek lejártá után az ügyfelek maradhattak a szálló „normál” (általános működtetésű) férőhelyein. Tavaly összesen 23 tartósan utcán élő lakóval dolgoztunk, de kiemelendő 7 olyan ügyfél, akik egész évben a szállón laktak. A kezdeti nehézségek elsősorban az eltérő higiéniai szokások, illetve a többi lakóval való együttélés megszokását jelentette, de ügyfeleink az esetek többségében sikerrel megugorták ezeket. Elkezdtek ragaszkodni a helyükhöz, így találtak közös pontokat a szociális munkásaikkal, amik mentén elindulhatott a közös munka. A konzorciumi együttműködésre továbbra is jellemzőek voltak azok a tapasztalatok, melyeket már az előző időszakokban is érzékeltek: a korábban látott szakadék az átmeneti szállós és az utcai létforma között a gyakorlati tapasztalatok mentén nem tűnt annyira áthidalhatatlannak. Sőt, a szociális munkások beszámolóí alapján komoly lépéseket lehetett megtenni az utcáról beköltöző ügyfelekkel, többségük élete pozitívan változott a szállóra való beköltözés után. A szállón dolgozók elmondása szerint az utcáról érkező ügyfeleknek köszönhetően egyre sűrűbben tapasztalt élmény lett a sikerélmény – lévén a sok esetben nagyon mélyről érkező ügyfelek igen látványos előrelépéseket tudtak megtenni. Azt tapasztaltuk, hogy elsősorban nem is a térítési díj fizetésében bevezetett kedvezmény volt a fő motiváció, sokkal inkább a várólistán való prioritás, mely segítségével egy csapásra elérhetővé, közelivé és valódivá vált egy átmeneti szállóra való beköltözés. Az oly sokszor hangoztatott érv - „minek menjek el felvételizni, úgyis hónapokba kerül, míg bekerülök” -, elvesztette indokoltságát és egyik hétről a másikra az utcai létformát meleg ágy, saját zárható

szekrény, melegvizes fürdő, jól felszerelt konyha és kulturált élettér váltotta fel – sokak esetében a legnagyobb téli hidegek közepén. Ez a pozitív változás sokakban olyan energiákat és tartalékokat szabadított fel, aminek köszönhetően megkezdődhetett a közös munka, a gyümölcsöző együttműködés. Ezek alapján jól látható, hogy nem áll meg az a tévhit, miszerint a hosszú távú utcán lakásból nem lehet adaptálódni egy átmenti szálló feltételrendszeréhez, házirendjéhez.

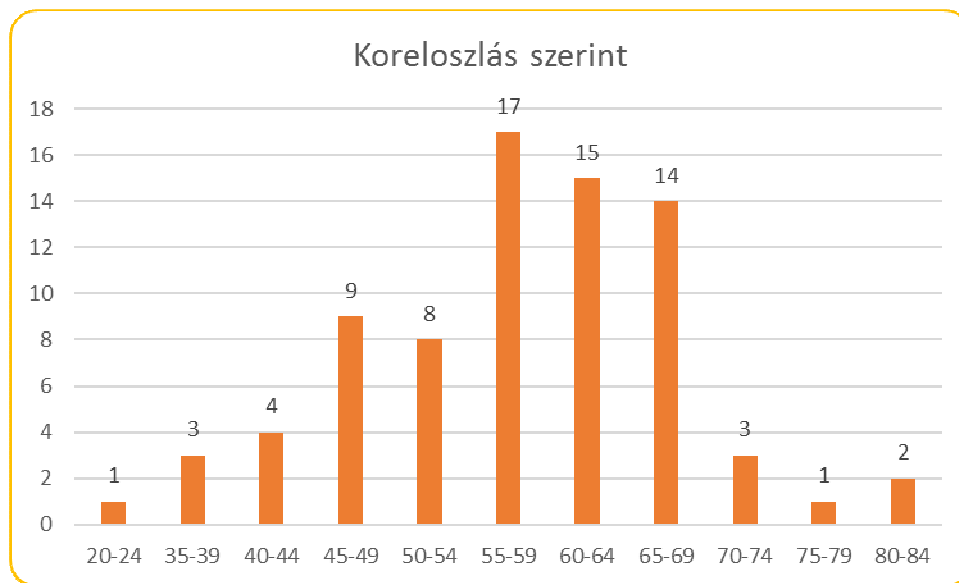
A **Hajléktalanokért Közalapítványhoz** eredményesen pályáztunk ágyak és hűtőszekrények cseréjére. Szerettük volna a vizes blokkok felújítását is pályázati pénzből megoldani, de sajnos nem sikerült, így újra kell gondolni, hogyan is lehetne fedezni a munkálatokat.

2015 nyarán lehetőségünk volt becsatlakozni a **Habitat for Humanity „housing first”** újpesti programjába, olyan lakókkal, akik szállóra kerülésük előtt tartósan utcán éltek. A program lényege, hogy önkéntesek bevonásával önkormányzati lakásokat újítanak fel, amikbe olyan emberek költözhetnek, akik tartósan utcán élnek. Ehhez nemcsak az anyagiakat biztosítva, de a szociális munkát is, segítve így a hosszabb távú lakásban maradáshoz. Hat beadott pályázatból egy lakó kapott lakást, és a karácsonyt már ott is tölthette.

3.8. Az átmeneti szálló statisztikái:

2015-ben összesen 77 jogviszonyt kötöttünk, ami ténylegesen 74 lakót jelent (három főnek sikerült még a tárgyévben visszaköltöznie). Az a tapasztalat, hogy szívesen jönnek hozzánk felvételizni, és akik egyszer már laktak itt, de ki kellett költözniük, többször is próbálkoznak a felvétellel. Nincs örökös kitiltás, ha valaki konfliktus mentén kerül ki a szállóról, akkor is lehetséges a visszakerülés, mert bárkinek akadáhatnak olyan pillanatai, amit már nem tud kontrollálni, és átlép egy olyan határt, amivel már nem maradhat a szállón.

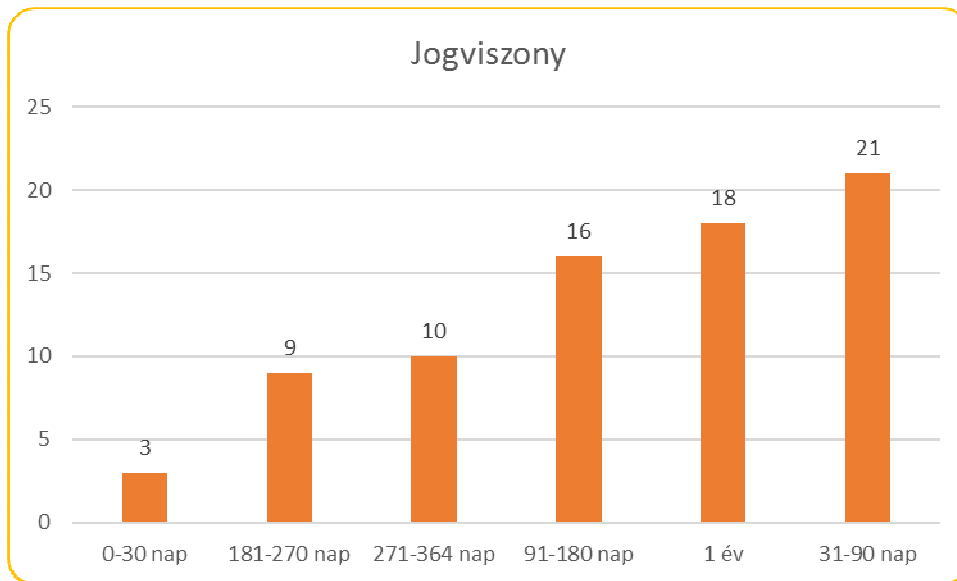
Koreloszlás szerint:



Az életkori eloszlás szerint igen széles skálán mozognak a számok, de az itt lakók többsége az 55 év feletti intervallumban található. Ezeket a számokat csak továbbigazolja az utóbbi 6 év átlagéletkorának az összehasonlítása, miszerint folyamatosan nőtt ez a szám, aminek egyik jelentős oka, hogy az urak is „korosodnak” az idő múlásával.

Átlagéletkor	
2009	51,1 év
2010	54,7 év
2011	54,3 év
2012	56 év
2013	55,3 év
2014	57,2 év
2015	58 év

A jogviszonyról:

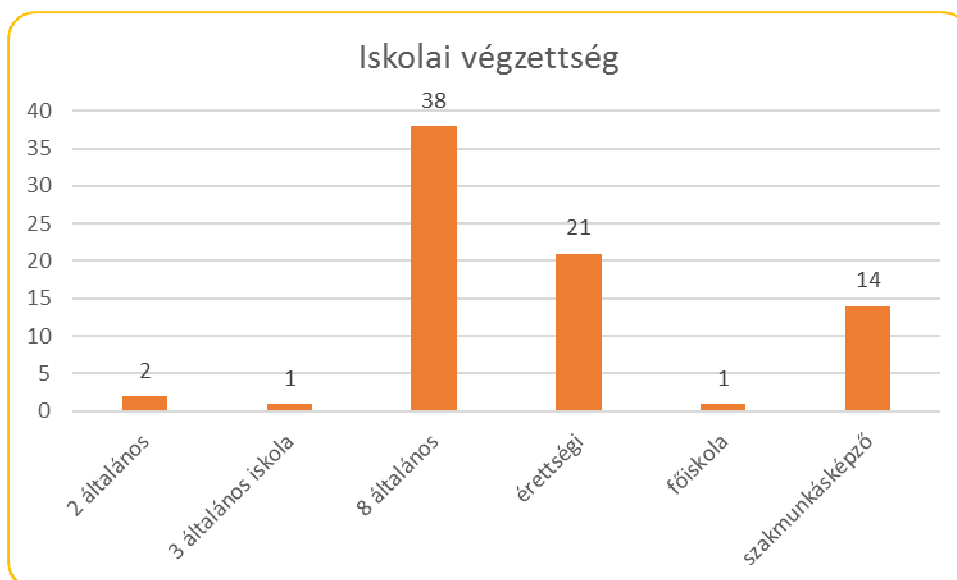


2015-ben a jogviszonyok időtartama egyre jobban meghosszabbodott, csak 3 olyan lakónk volt, aki pár napot töltött nálunk, és kiderült, nem igazán erre gondolt, vagy csak inkább a párjával tákoltak össze egy kis kuckót erdős területen. A lakók 23%-a több mint egy éve lakik a szállón. Az első jogviszony, -ami 3 hónapot jelent-, vízválasztó, hiszen ebben az időszakban dől el, hogy a lakónak megfelel-e a hely, a szabályok, együtt tud-e működni a szociális munkásával, érdemes-e valamilyen gondozási folyamatba belekezdeni. 24 esetben fordult elő összesen, hogy a jogviszonyok nem érték meg az első hosszabbítást.

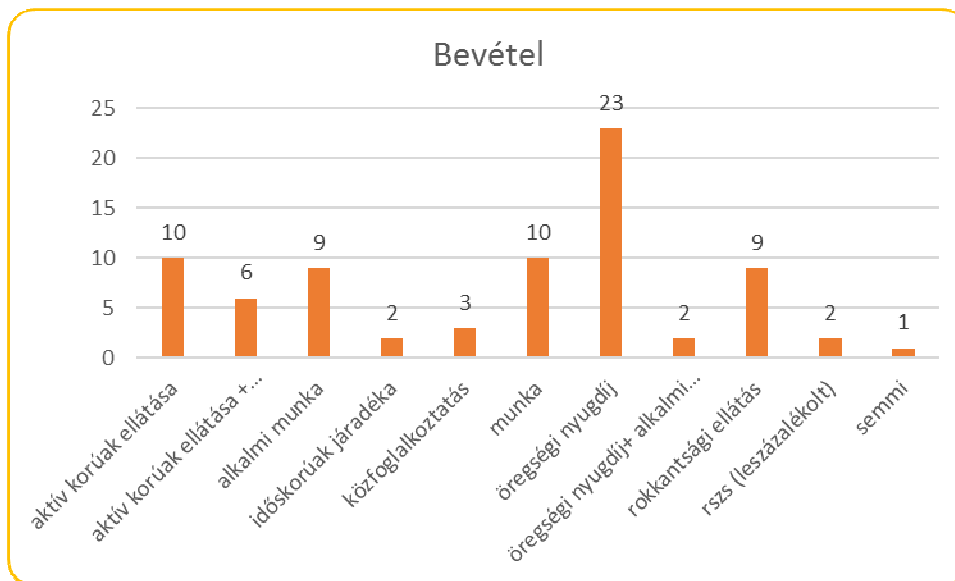


2015. december 31-én 39 fő lakott a szállón. A megszűnések fő okaként a házirendsértés mutatkozik, ami térítési díj elmaradásból, illetve konfliktushelyzetből adódott. Ebből 9 esetben volt agresszív viselkedés. (5 esetben az ügyeletessel szemben.) Tavaly két lakónk hunyt el, mindketten kórházi kezelés alatt. A szobatársakat mindkét esetben megviselte a haláleset, ami miatt nagy hangsúlyt fektettünk a gyász feldolgozásának segítésére. Egy lakónk egyik napról a másikra eltűnt, az ilyenkor szokásos keresési protokoll sem segített abban, hogy megtaláljuk, így neki a távollétében szüntettük meg a férőhelyét, azóta sem szeretne volna igénybe venni az intézmény szolgáltatásait.

Iskolai végzettség és jelenlegi bevétel:

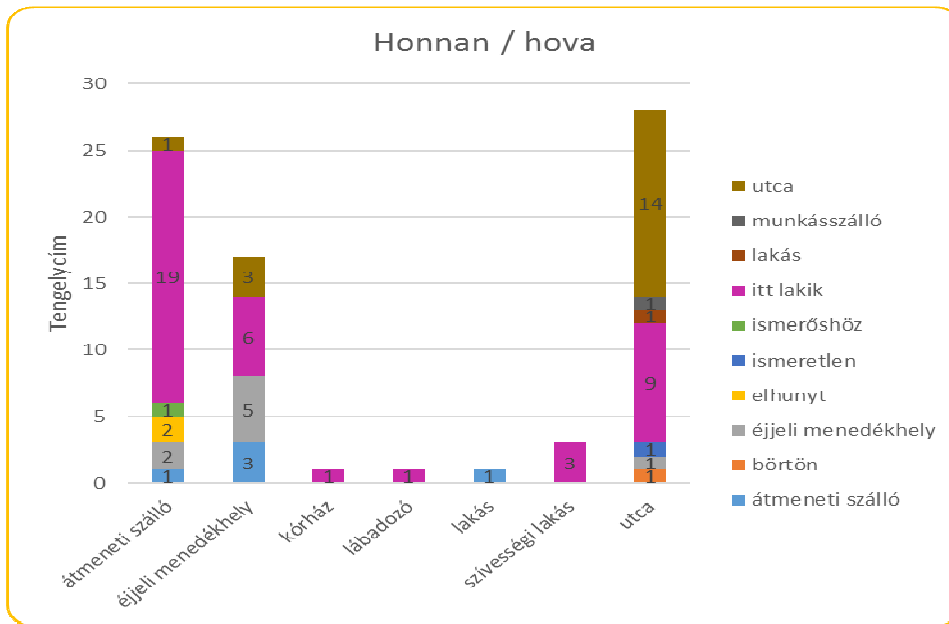


Az iskolai végzettséget megnézve igen jelentős a 8 osztályt, vagy annál kevesebbet befejezők köre. Azok a szakmák, amiket tanultak, az építőiparral függnek össze. Az érettségizettek száma is viszonylag magasabb, de ha hozzátesszük, milyen bevételi forrásaik vannak jelenleg, akkor megállapíthatjuk, hogy az iskolai végzettség még nem garancia arra, hogy valaki jobb szintű munkát tudjon vállalni.



A bevételek javarészt nyugdíjszerű ellátásból állnak, illetve jelentős azoknak a száma is, akik a munkaügyi központon keresztül kapnak valamilyen ellátási formát. Az alkalmi munkák valamilyen építőipari szak-és segédmunkát jelent. A „semmi” jelen esetben egy pszichés problémákkal küzdő lakónkat jelöli, akinek elkezdődött ugyan az anyagi helyzetének javítása/stabilizálása, de ideje korán el kellett hagynia a szállót az ügyeletes kolléga megfenyegetése miatt. Az urak saját bevallása szerint nem törekednek a bejelentett munkaviszonyra, mert a korábbról felhalmozódott tartozásokkal megtalálnák őket, és akkor nem éri meg számukra a legális jövedelem. Az, hogy mi lesz akkor, amikor a nyugdíjaztatás lesz a központi kérdés, nem igazán érdekli őket. A mi lakóink között is megjelenik a közfoglalkoztatás, ebből egyikük nálunk is dolgozik, ami egyrészt jót tesz a férfi önbecsülésének, másrészt szinte lehetetlen kirobbantani ebből a helyzetből, és ez az esetkezelésre eléggé rányomja a bélyegét. A szállón való lakhatását is befolyásolja, hiszen a többi lakó rendszeresen megkeresi őt apróbb javítási munkákkal, amit igyekszünk keretek között tartani.

Az átmeneti szálló előtti és utáni időszak:



Az átmeneti szálló sikerességét abban is mérhetnénk, hogy az adott személy jobb körülményekbe kerül-e, ha innen kikerül. Éppen ezért a diagramot megnézve jól látszik, hogy a lakók jelentős része utcáról került be hozzánk, ami a „Közterület helyett emberibb körülmények közé” programban való részvételünket is mutatja. A korábbi évekhez hasonlóan sikeresen meg tudtunk tartani olyan embereket a szállón, akik tartósan utcán éltek előtte, kihagyva a szociális ellátórendszer kínálta lépcsőfokokat. Ez a csoport új problémákat hozott az esetkezelés és az ügyeleti teendők szintjén, hiszen az első időszak a házirend betartásából, a szállón tartásról, és az együttműködéshez szükséges bizalom kiépítéséből állt. Az utcáról beköltözőknek nemcsak a szociális munkásokkal kellett megtalálni az összhangot, hanem az ügyeletesekkel, és a szobatársakkal is. Nincs úgynevezett utcás szoba, ahol üresedés volt, oda tudott költözni a soron következő ügyfél. Közülük négyen több mint egy éve laknak nálunk.

Az (x) tengelyen találhatóak azok az ellátási típusok, ahonnan érkeztek hozzánk az urak, a jobb oldali színmagyarázat pedig azt jelöli, hova mentek tőlünk. Akik már korábban átmeneti szállón laktak, már jól ismerték az ilyen típusú intézmény elvárásait, könnyebben ragadtak meg nálunk, illetve könnyebben tudtak továbbmenni más átmeneti szállókra. A 28 utcáról érkező ügyfél fele ment vissza utcára, viszont 9-en ma is nálunk laknak, és egy külső lakhatási projektnek köszönhetően egy fő lakásba is tudott költözni. Aki börtönbe került, annak korábbi szabálysértési ügyei miatt kellett bevonulnia, de ez csak pár hónapot jelentett. A kijövetel után visszament arra a területre, ahol korábban élt a testvérével.

4. Nappali melegedő

4.1 . A nappali melegedő alapvető célja, feladata:

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

4.2 . A nappali melegedő működése:

A nappali melegedőben két szociális segítő dolgozik. A kollégák jól kiegészítik egymást, össze tudnak dolgozni, és amikor egyikük szabadságon van, a másik egyedül is tudja vinni az intézmény ügyeit. A nappali melegedő stábja az intézmény vezetőjével kéthetente hétfőn tartott üléseken egyeztet a melegedőben folyó szakmai munkáról, felmerülő kérdésekről. Tavaly év elején folytattuk a krízisidőszak kezdetén bevezetett működést: a téli időszakban a hozzánk érkező vendégek két csoportban (25-25 fő) tudták igénybe venni a melegedő szolgáltatásait. A nyári időszakban a következőképpen működtünk: az intézmény továbbra is 9:00-tól 15:00-ig várta vendégeit, a fürdési és a melegedési lehetőség folyamatosan, míg a mosási és szárítási lehetőség feliratkozást követően állt az ügyfelek rendelkezésére. A hozzánk érkező vendégek regisztrációjuk után teát és vajjas kenyeret vehettek fel. 2015. februárjában felkeresett minket a Baptista Szeretetszolgálat képviselője, miszerint ők szívesen és rendszeresen biztosítanának napi szinten egy tál meleg ételt a melegedő használói számára. Így tavasztól a mai napig badellákban szállítják hozzánk az ételt, biztosítva a változatos étkeztetést ügyfeleink részére. Ez némi plusz adminisztrációval jár, de az emberek elégedettek, örülnek a lehetőségnek. A tavaszi, nyári időszakban nagyon népszerű volt az intézmény kertje, a legtöbb ügyfél itt tartózkodott, pihent, beszélgetett. A tavaly téli időszakban a jó tapasztalatok miatt visszatértünk az egy évvel korábbi működéshez. A hideg újbóli beköszönte és az ügyfelek többségének kilátástalan, reménytelen helyzete sok esetben manifesztálódott intézményünkben egy-egy indulatos kirohanásban, agresszív megnyilvánulásban. Az előző évek tapasztalataival ellentétben 2015-ben több embert kellett egy időre kizárnunk a szolgáltatásokból, aminek okai

jellemzően a következők voltak: a melegedő területén történő alkoholfogyasztás, az intézmény vendégeivel és munkatársaival szemben történő minősíthetetlen hangnem használata, fenyegető viselkedés; a melegedő működésének akadályozása, amikor többszöri felszólítás ellenére sem hagyta el az ügyfél az intézményt. Az intézmény egész éves működésére jellemző a korábbi rutin fenntartása és folytatása, ami egyszerre pozitív, biztonságot és kiszámíthatóságot nyújtott az ügyfeleinknek, de azt is tudomásul kellett vennünk, hogy egyéni esetkezelést, személyre szabott segítségnyújtást csak nagyon korlátozottan tudtunk biztosítani. Inkább ügyintézésekben kérték a kollégák segítségét.

4.3 . A nappali melegedő statisztikái

Forgalmi adatok

A nappali melegedő átlagforgalma minden hónapban igen magas számokat mutat, időjárástól, nyitva tartási rendtől függetlenül. Tavalyi év elején a nappali melegedők forgalmának szabályozásának mentén csökkentettük a napi maximum létszámot 60-ról 50 főre.

Forgalom	
hónap	átlag (fő)
január	59,23
február	49,5
március	48,77
április	49,33
május	49,26
június	49,86
július	49,65
augusztus	48,5
szeptember	49,95
október	49
november	48,05
december	48,95
	50,00417

Regisztráltak száma:

2015-ben összesen 691 fő vette igénybe a nappali melegedő szolgáltatásait. Ebből 216 újonnan regisztrált ügyfél. A többi igénybevevő az utóbbi hat évben regisztrált.

Regisztrált		
Év	fő	átlag
2009	125	18%
2010	49	7%
2011	89	13%
2012	52	7,50%
2013	66	9,50%
2014	94	13%
2015	216	32%
	691	100%

Nemek aránya:

A nappali melegedőben a nemek arányát tekintve megfigyelhető, hogy a férfiak nagyobb számban vették igénybe szolgáltatásainkat. A nők többnyire párjukkal érkeztek, és végezték el a napi teendőket. (pl. mosás)

Nemek aránya	
Nem	Összeg
Férfi	512
Nő	179
Végösszeg	691

Életkori eloszlás:

Az intézménybe járók életkorát tekintve jól látszik, hogy erőteljesebb a középkorúak jelenléte. Megjelent a 30 év alatti generáció is, gyakorlatilag több mint 10%-át téve ki a forgalomnak. A legfiatalabb igénybevevő 18, a legidősebb 79 éves. Ezen a széles skálán

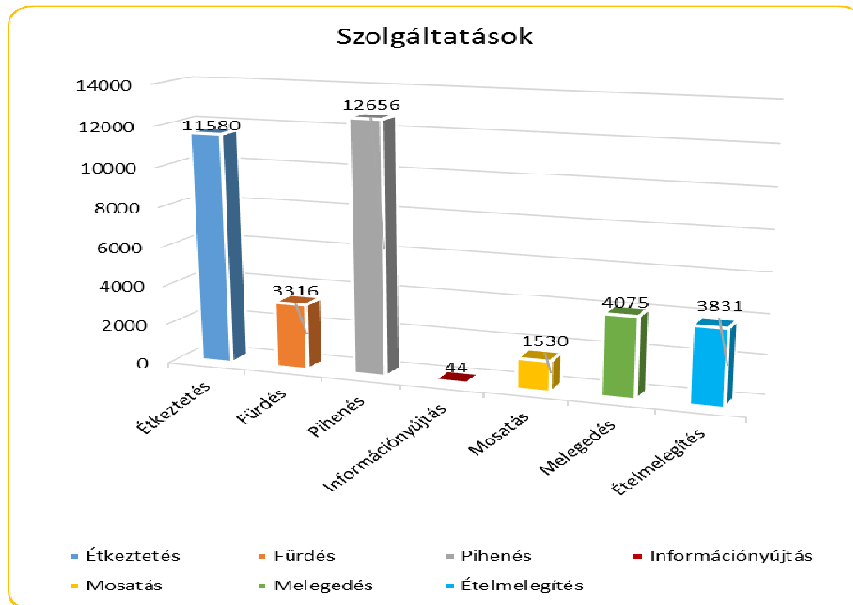
mozogva is elmondható, hogy a különböző generációk zökkenőmentesen tudnak megenni egymás mellett.

Életkori eloszlás	
Életkor (év)	Létszám (fő)
18-24	46
25-29	35
30-34	49
35-39	72
40-44	75
45-49	101
50-54	95
55-59	107
60-64	74
65-69	25
70-74	11
75-79	1
80-	0
	691

Szolgáltatások:

A nappali melegedő szolgáltatásai közül a legnépszerűbb a pihenés és az étkezés. Nagy sikere van a Baptista Szeretetszolgálat által elkészített és szállított meleg ételnek. Az ő segítségével sikerül lassan egy éve minden hétköznap egy tál meleg étellel fogadni az ügyfeleinket. Többnyire tartalmas levesekről, főzelékekről, egytálételekről van szó, de a több évig működő melegíthető konzerv és zacskós leves helyett ez mindenképpen táplálóbb étel. A fürdés, mosás olyan szolgáltatáscsomagok, ami szintén nagy segítség az utcán élők számára. A mosásra külön felírási rendszer van, és ha valaki mosni szeretne, nem ritka, hogy csak egy héttel később van erre lehetősége. Az automata gépeken kívül tárcsás mosógép áll a rendelkezésükre, melyet szintén rendszeresen használnak. Új lehetőség a hajnyírás, melyhez az intézmény biztosítja a hajvágó eszközt. Ezt a gépet az ügyfelek maguk használják, de nem ritka, hogy megkérik az egyik segítőt, vagy akár egymást, hogy új frizurát „varázsoljanak” számukra. A férfi és a női zuhanyzó egymástól elkülönített helyiségben található, de néha előfordul, hogy a párok együtt szeretnének fürdeni, sajnos erre nálunk nincsen lehetőség. A vizesblokkok állaga folyamatosan romlik, időszerű lenne a felújítás. Erre pályáztunk is 2015-ben, sajnos sikertelenül. Még kérdéses, hogy milyen munkálatokat tud az intézmény önköltségen állni, és mi az, amire újból pályáztunk. Az információnyújtás javarészt

ügyintézésben való segítségkérés. (pl Hová kell fordulniuk irataik újbóli kiállításáért?) Illetve szoros együttműködésben dolgoznak a kollégák az utcai gondozószolgálat munkatársaival, hiszen gyakran derülnek ki olyan információk a nap folyamán, melyekkel az utcai szociális munkásoknak kell továbbdolgozniuk.



Közös ügyfélkör az utcai gondozószolgálattal

A nappali melegedőnek és az utcai gondozószolgálatnak 123 közös ügyfele van. Az ő ügyintézéseik folyamatos információáramlás keretében haladnak. A nappali melegedő egyfajta jelzőrendszerként működik, és a szolgálat néha könnyebben éri el az intézményen keresztül az ügyfeleit.

5. Utcai gondozószolgálat

5.1 . Az utcai gondozószolgálat alapvető célja, feladata

A Twist Olivér Alapítvány utcai gondozószolgálatára Budapest IV. kerületében, ill. a XV. kerületben Rákospalota területén (az M3-as autópálya bevezető szakaszáig) végezte az életvitelszerűen utcán, közterületen élő emberek segítségét, támogatását. Feladataink közé tartozik a segítséget kérők ügyeinek intézése, mindennapi életük megkönnyítése, szükségleteik kielégítésének segítése, egészségügyi szolgáltatásokhoz való eljuttatása, és jobbszintű ellátásba való juttatása.

5.2 . Az utcai gondozószolgálat működése

A szolgálat stábjában nem volt változás. A kollégák szabadsága, betegszabadsága idején az év során állandósult helyettesítőkkal oldottuk meg pótlásukat. A szolgálat az utcai szociális munkát az ellátási területen munkanapokon 6 órában biztosítja. November 1-jétől április 30-áig, az ún. "krízis" időszakban, ez a 6 óra minden munkanapon a 16 óra és 22 óra közötti időszakot jelenti. A köztes időszakban munkánkat heti váltásban, két műszakban (8-14, 16-22) végezzük. A fenntartó továbbra is biztosítja a szolgálat számára a szupervízió illetve esetmegbeszélő csoport lehetőségét, melyet tavaly Gáspár Gabriella, okleveles szupervízor tartott. Az utcai gondozószolgálat 2015-ben, mint az előző években is, szoros együttműködésben dolgozott a szomszédos ellátási területen tevékenykedő Léthatáron Alapítvány utcai gondozószolgálatával. Munkánkról közös team-munka keretein belül beszéltünk, ott vitattuk meg az elmúlt hetek történéseit. Az utcai gondozószolgálat az ellátási területet heti rendszerességgel, útvonalterv alapján teljesen körbejárta, az ott közterületen, magánterületen, vagy nem lakhatás céljára szolgáló épületben élő hajléktalanokat, csoportokat látogatta/segítette. Munkánkat 2014 júniusától a Hajléktalanokért Közalapítvány által kiírt pályázatnak köszönhetően egy Suzuki SX4 típusú gépjárművel végeztük. A tavaly látogatott 78 helyszín nagyobb részén több hajléktalan él, néhol párkapcsolatban vagy lazább-szorosabb közösségekben, néhol pedig csak egymáshoz közel, szomszédi viszonyban. Néhány helyszínen konkrét alvó-/lakóhely nincs, csak annak frekvenciája miatt többnyire megtalálható ott néhány ügyfél. A látogatott helyszínek többnyire – a terület adottságaiból fakadóan – erdős területeken 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 diszpécserszolgálatával kötött együttműködési megállapodás, melyet a 2015-ös évben is megújítottunk. A szolgálat ennek megfelelően részt vállal a diszpécserhez érkező (az ellátási területünket illető) jelzések fogadásában és megoldásában, valamint a minden hónap első hetében összehívott, a Budapesten működő és a Menhely Alapítvánnyal szintén megállapodásban lévő utcai gondozószolgálatokkal közös megbeszélésen. Sok változás nem történt a helyszínek számában, elhelyezkedésében. A Megyeri út és Fóti út kereszteződésében található használaton kívüli iskolaépület is idén vált rendszeresen lakott és látogatott helyszínné. Az utcai életmód/utcán lakás elhagyására törekvő hajléktalanoknak az ellátórendszer valamely intézményében van lehetőségük az egzisztenciális megerősítésre.

5.3 . Pályázatok

Mint minden évben, 2015-ben is indultak alacsonyküszöbű lakhatási programok az utcán élők megsegítésére. Közülük is a legaktívabb program a főváros által üzemeltetett konzorciumi program, ami kifejezetten tartósan utcán élők lakhatási gondjait igyekszik megoldani.

A „**Habitat for Humanity**” nevű szervezettel is együttműködtünk immáron második éve tartó lakhatási program keretében, melynek két fordulója volt eddig. Az első kör lezárása csak az utcások szemszögéből lezárás, tekintve, hogy átadták az eseteket a szervezet szociális munkásának. A második forduló nyáron kezdődött el, de jóval kevesebb utcai szociális munkás részvételt igényelt, mint az első. Az ügyfelek felkutatása, pályázati anyag megírása volt a fő feladat, illetve a szervezet és az ügyfelek összekötése. A szolgálat több pályázatot is benyújtott, de egy ügyfelünk nyert ténylegesen lakást.

A **Menhely Alapítvány KHEK (Közterület Helyett Emberibb Körülmények)** pályázatán is indultunk több ügyféllel, vegyes sikerrel. Ez a lehetőség eléggé kötetlen módon próbál segítséget nyújtani az embereknek, melynek lényege, hogy beilleszkedhessen a gondozási folyamatba, és a kötött rendszerben megtalálja azokat a lehetőségeket, amik nem a hajléktalan-ellátásban manifesztálódnak. Ebben a projektben vannak még futó pályázatok, és

akadt olyan is, ami szerencsétlenül alakult, de tanulva az esetből továbblépve újfajta megoldásokat keresünk a klienseinknek.

5.4. Statisztikai adatok

Forgalom:

A Twist Olivér Alapítvány utcai gondozószolgálat 174 utcán élő ügyféllel foglalkozott a tavalyi évben. (2014-ben 179 ügyfél) Az utcai szociális munkások 72 helyszínt látogattak meg, összesen 3485 alkalommal, és 51 új ügyfelet regisztráltak. (2014-ben 2647 alkalom, 71 új ügyfél)

Helyszínek:

Szolgálatunk két kerületben is tevékenykedik, ha szétválasztjuk, látszódik, hogy az esetek túlnyomó többsége a IV. kerületre tevődik, ami nem is csoda, tekintve a XV. kerületben más utcai gondozószolgálat is működik. Az ún. „Nincs adat” egyrészt olyan ügyfelekre vonatkozik, akik nem szeretnék elárulni tartózkodási helyüket, illetve folyamatosan változik, alkalmanként teljesen eltűnve a szolgálat látószögéből.

Tartózkodási hely	
tartózkodás	létszám
IV. kerület	124
XV. kerület	43
Nincs adat	7
	174

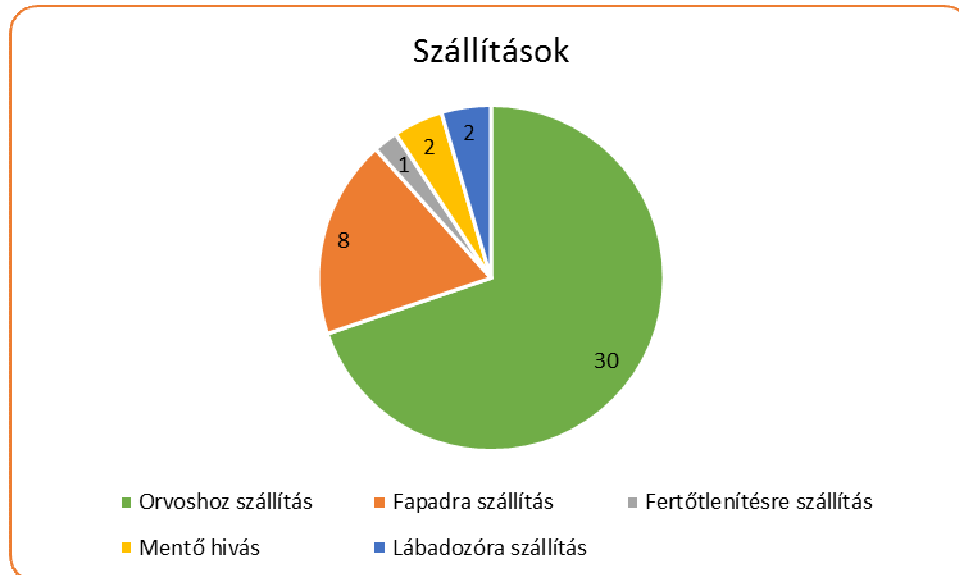
A területen természetvédelmi területek is találhatóak, ahol szórványosan élnek ügyfeleink. A Fővárosi Főpolgármesteri Hivatal ebben az évben meg akarta tisztíttatni ezeket a helyeket, elsősorban a természeti értékek megóvása érdekében. A Homoktövis területe Magyarországon egyedülálló, külön tanösvényt építettek oda, hogy ne tiporják le a növényzetet. Az ott élő családoknak el kellett hagyniuk a helyet. A másik terület a Tímár utca környékén található, ahol kommunaszerű csoportban több ügyfél is tartózkodott. Ott a nagyobb mennyiségű hulladék felhalmozás okozott elsősorban problémát, így a hivatal onnan is

kilakoltatta az embereket, kunyhóikat leromboltatta. Szolgálatunk informálta az érintetteket, aki esetlegesen segítséget kért, annak segítettünk.

A másik probléma az erdős területeken élők kutyatartási szokásai, mellyel kapcsolatban felvette velünk a kapcsolatot a Rex Alapítvány képviselője. Az álláspontunk nem minden esetben volt azonos, de az ügyfelek érdeke mentén itt is az együttműködésre törekedtünk.

Szállítások:

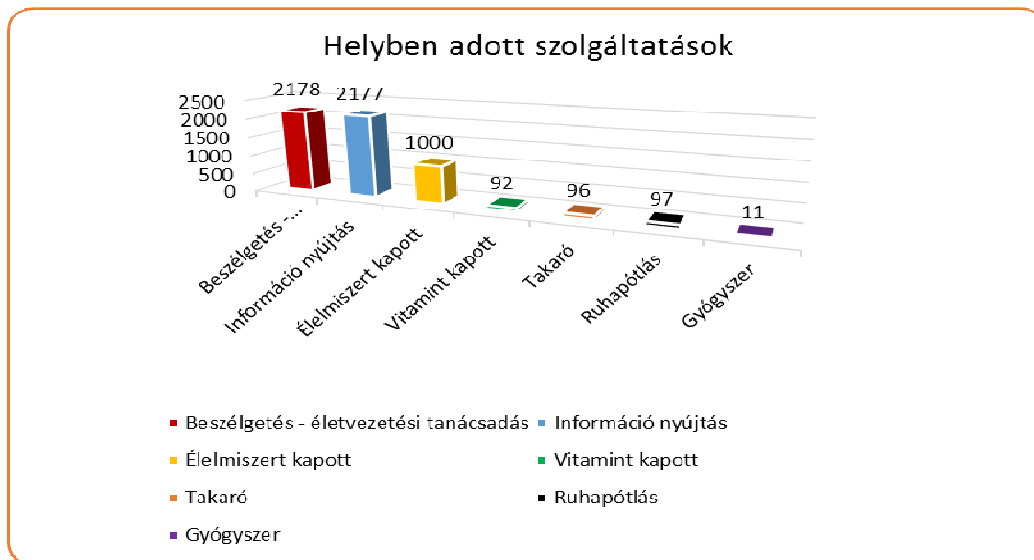
Ha a szállításokat szétszálazzuk, akkor látszódik, hogy elsősorban egészségügyi állapotban történő romlás miatt volt szükség a kollégák segítségére. Összesen 43 szállításra került sor a tavalyi évben, melynek túlnyomó részében orvoshoz való eljutást segítettek elő a szociális munkások. Az éjjeli menedékhelyekre (fapadra) való szállítások mindig nagyobb rábeszélést igényelnek, hiszen az utcán élő ügyfelek tele vannak rossz tapasztalatokkal, előítéletekkel, így inkább akkor kerül szóba ez a lehetőség, amikor lehűl a levegő, és a szabadban való kinti lét már nem tűnik annyira vonzóknak.



Helyben adott szolgáltatások:

Azokat a szolgáltatásokat nézve, amik elősegítették az ügyfelek lakóhelyükön maradását, komfortosítását, látható, hogy az élelmiszer osztása, - ami javarészt teaosztásból

állt-, volt a legnépszerűbb szolgáltatás, amit igénybe vettek. Ezenkívül nagy népszerűségnek örvend a ruhák pótlása, illetve a takarók osztása is, főleg a hidegebb idő beköszöntével.



6. Nehézségek a 2015-ös évben

Átmeneti szálló:

- Az intézményvezető és szociális munkás stáb változása, összehangolása, azonos célok megtalálása
- A folyamatosan változó diákügyelői stáb összefogása, újraépítése, betanítása, ezáltal a lakók felé való következetesség megtartása egy-egy ügyelet alatt
- Poloskainvázó, ami az év második felében folyamatosan fennállt. Hat alkalommal történő irtást igényelt, mire teljesen megszűnt ez az állapot. Folyamatos pakolással, mosással, takarítással járt. A lakók nem tudták kipihegni magukat, emiatt frusztráltabbak voltak, és rendkívüli lakógyűléseket is be kellett iktatni a havi alkalmak mellé. Ez a frusztráció ügyeleti szinten mutatkozott meg leginkább, amikor is a folyamatos panaszáradatot az ügyeletes kollégának kellett valahogyan kezelni.

Nappali melegedő:

- Az intézményvezető általi változás okozta összehangolódás. A korábbi szokások újraértékelése, esetleges változtatása.

- Kompetenciahatárok megtalálása. Meddig terjed egy nappali melegedőben dolgozó kolléga felelőssége, kompetenciája egy adott ügymenetben.
- Konfliktuskezelés. Az intézmény mindennapjaiban előforduló kisebb-nagyobb konfliktusok kezelése, átbeszélése, technikák megtalálása.

Utcai gondozószolgálat:

- Az intézményvezető váltásából fakadó összecsiszolódások
- Adminisztráció naprakészsége, határidők betartása
- Az utcai terepből fakadó nehézségek. Ügyfelek munkaidőben való megtalálása, az ügyfelek alkoholos állapota nehezíti az ügyintézés menetét.

7. Ránézés a 2014-ben megfogalmazott jövőbeni tervekre

• *Tárgyi eszközeink pótlása, az elhasználódott eszközök folyamatos cseréje (ágynemű folyamatos pótlása, az egész épület tisztasági festése). A szálló padlózatának (parketta) pályázati úton történő cseréje a lakószobákban és a közlekedőkben.*

Válasz: A folyamatos csere apránként megvalósul, részint adományokból, részint pedig pályázati pénzből (ágyak cseréje, ágyneműk és ágyneműhuzatok cseréje.), tisztasági festés is volt. A padlózat kicserélésére pályáztunk, de sikertelenül. 2016-ban átgondoljuk, milyen megoldások lehetségesek.

• *Az intézmény amortizációjának lassítása, az intézmény rendelkezésére álló kétfős takarítószemélyzet segítségével. A szálló és a szálló közvetlen környezetének tisztán tartása.*

Válasz: Odafigyelünk a szálló területének tisztántartására, de az intézményen belül folyamatos problémát jelent az eltérő higiéniai igények összehangolása.

- *Az elhasználódott elektromos eszközök (mosógép, szárítógép, mikrohullámú sütők, hűtőszekrények) folyamatos karbantartása, cseréje.*

Válasz: Intézményünk sikeresen pályázott hűtőszekrényekre, de ennek tényleges kivitelezése 2016-ra tevődik át.

- *A IV. kerületi Önkormányzattal együttműködésben a nappali melegedő új helyre költöztetése annak érdekében, hogy az intézmény végleges működési engedélyt kaphasson.*

Válasz: Ez a mai napig nem sikerült.

- *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.*

Válasz: Több lakó költözött át a Revip átmeneti szállóra.

- *Kiszámítható, a klienseknek megfelelő garanciákat adó munka folytatása.*

Válasz: Ez az igény folyamatos, és folyamatos változtatásokat igényel, ezzel sosem lehetünk eléggé elégedettek.

- *Pontos, naprakész adminisztráció.*

Válasz: Új, rövidebb határidőkben állapotunk meg a stábokkal, néhol sikeres, néhol pedig több energia szükséges a kivitelezéshez.

- *Megbeszélt időközönként, de legalább félévente a fenntartóval közösen tartott stábösszejövetel, mely során értékeljük az eltelt időszakot és megtervezzük a következőt*

Válasz: 2015-ben ilyen jellegű összejövetel nem volt, de a jövőben szeretnénk ilyeneket szervezni.

- *A sokszínű melegedős vendégkör számára is hasznos, releváns és adekvát egyéni – és csoportos szociális munka megtervezése és véghezvitele.*

Válasz: Ez nem valósult meg, illetve csak közvetetten. Az utcai gondozószolgálattal való együttműködés szorosabbá fűzésével sikerült az igények egy részét kielégítenünk.

- *A közös team funkcióinak kitalálása.*

Válasz: Ez a feladat a következő évre tolódik át.

- *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.*

Válasz: 2015-ben is adtunk be pályázatot a Hajléktalanokért Közalapítványhoz. Egyéb, hasonló jellegű pályázattal nem foglalkoztunk.

8. Tervek 2016-os évre:

Átmeneti szálló:

- Új ügyelői stáb kialakítása, összehangolása
- Több közösségi program szervezése
- Az egyéni esetkezelés erősítése
- Az intézmény karbantartása, amortizáció lassítása, higiénia

Nappali melegedő:

- Szolgáltatásokra való ránézés, igényfelmérés
- Konfliktuskezelési technikák megtanulása, alkalmazása

8.3. Az utcai gondozószolgálat:

- Az adminisztráció gördülékenyebbé tétele
- Egyéb lakhatási pályázatokon való részvétel