

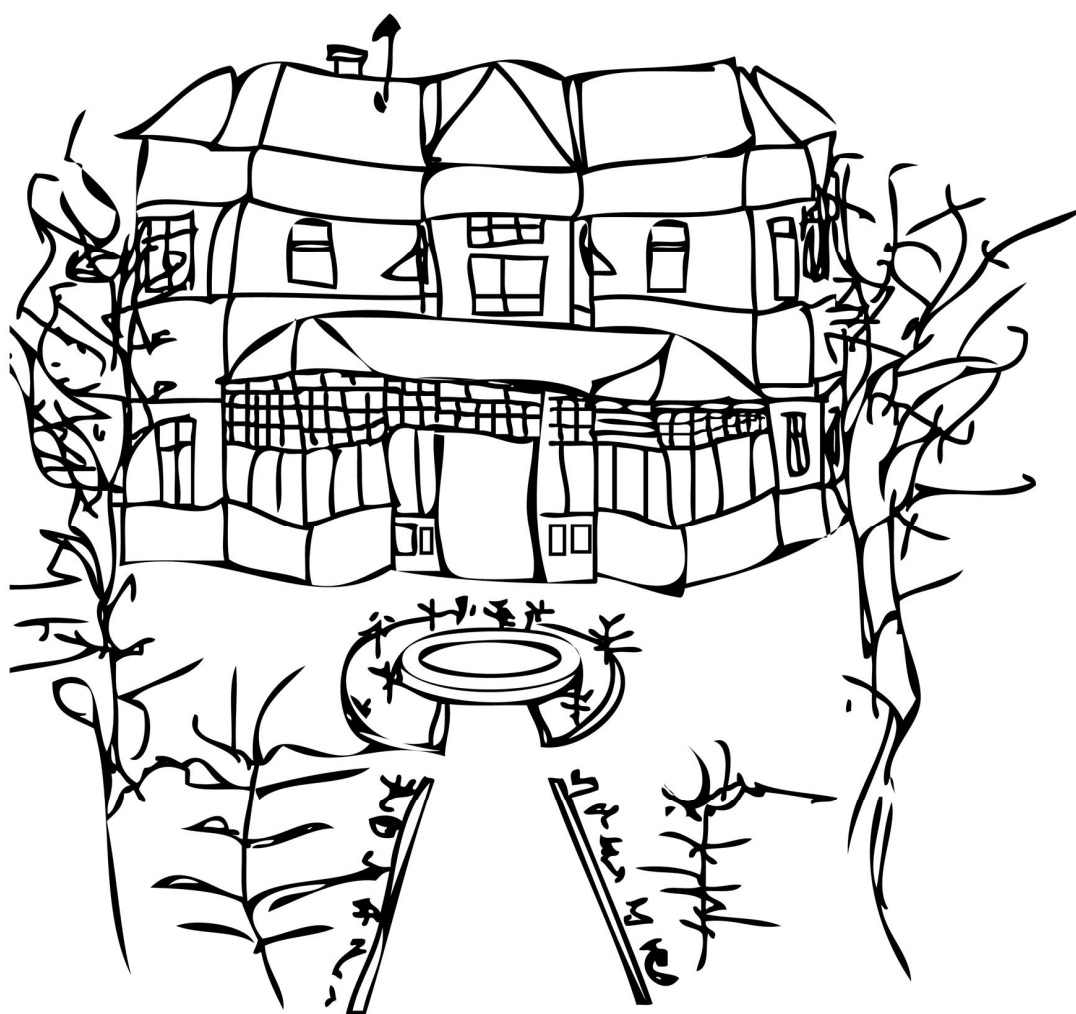


**TWIST OLIVER  
ALAPÍTVÁNY**

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

**Twist Olivér Alapítvány**

**Integrált intézmény**



**Szakmai beszámoló 2016**

# TARTALOMJEGYZÉK

## **I. Átmeneti szálló**

1. Szálló működése	3. oldal
2. Teamek	3. oldal
3. Adminisztráció	5. oldal
4. Segítők segítése	5. oldal
5. Felvételi rendszer, várólista	6. oldal
6. Egyéni esetkezelés	6. oldal
7. Az átmeneti szálló statisztikái	10. oldal
8. Az átmeneti szálló speciális programjai	12. oldal
9. Közösségi programok, gyakornok	15. oldal
10. Pályázatok	16. oldal

## **II. Nappali melegedő**

1. A nappali melegedő működése	17. oldal
2. Team	17. oldal
3. A nappali melegedő statisztikái	18. oldal
4. Dilemmák	20. oldal
5. Utcai szolgálattal való együttműködés	21. oldal

## **III. Utcai gondozószolgálat**

1. Az utcai gondozószolgálat alapvető célja, feladata	22. oldal
2. Az utcai gondozószolgálat működése	22. oldal
3. Pályázatok	23. oldal
4. Statisztikai adatok	24. oldal
5. Esetbemutató	29. oldal

<b>IV. Ránézés a 2016-ban megfogalmazott jövőbeni tervekre</b>	31. oldal
--	-----------

<b>V. Tervek a 2017-es évre</b>	33. oldal
---------------------------------	-----------

## **I. Átmeneti szálló**

### **1. Szálló működése**

Integrált intézményünkben az eddigi évekhez hasonlóan változatlanul nyújtjuk mindazokat a szolgáltatásokat, amelyek az átmeneti lakhatáshoz, és a lehetséges továbblépéshez szükségesek. Egyidejűleg 42 főnek tudunk elhelyezést biztosítani, minden lakónak saját személyes segítőtje van, akivel egyénre szabott terveket, célokat keresnek és próbálnak megvalósítani. Az átmeneti itt lakás tárgyi feltételei is adottak: minden lakónknak van saját zárható szerkenye, hűtőrekesze, és minden adott a napi tisztálkodáshoz mosási és szárítási lehetőséggel együtt, továbbá rendelkezésre áll egy konyha, ahol főzési és ételmelegítési lehetőség is van. Az átmeneti szálló recepcióján minden nap 0-24 órás szolgálatban dolgozik egy ügyeletes kolléga, aki a szálló működtetéséért, az intézmény nyugalmáért és a Házirend betartatásért felel.

### **2. Teamek**

#### *2.1 Esetkezelő team*

Az átmeneti szállón a szociális munkások tevékenységének gerincét továbbra is az egyéni esetkezelés adja. Ezt egészíti ki az ügyeletben való részvétel (heti 1 délutáni és havi 1 hétvégi ügyeletben), melynek célja, hogy másfajta élethelyzetben is lássák a lakóikat, ne csak a személyes beszélgetések alkalmával. 2016-ban 2 fő végzett egyéni esetkezelést a lakókkal. 2016 szeptemberében Bereczki Linda intézményvezetőt Tápi Eszter váltotta. (A Twist Olivér Alapítvány utcai szolgálatának a vezetése Kaló Attilához került.) Ez az esetkezelésben és ezáltal az esetszámban is változást hozott, ugyanis Tápi Eszter az intézményvezetői feladatok ellátása mellett egyéni esetkezelést is végez. Előzetes tervek szerint az eddigi 21-21 lakó egyéni esetkezelése 18-18-6-ra változik. Ettől a lépéstől az esetkezelő kollégák leterheltségének enyhítésén túl azt várjuk, hogy az intézményvezető is jobban belelát az átmeneti szállón folyó szakmai munkába. További változás, hogy az intézményvezető délutáni ügyeletet is visz a szállón, havi szinten 2-3 alkalommal.

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

Az esetkezelő stáb hetente ül össze, hogy megbeszélje a hét eseményeit, és reagáljon a házban történtekekre, illetve átbeszélje a lakók ügyes-bajos dolgait. Ez a fóruma az intézményi protokollok közös kialakításának, a tervek, pályázati lehetőségek és minden gyakorlati teendő megbeszélésének is. Decembertől ezek a heti alkalmak a korábbi csütörtöki napról átkerültek hétfőre, így strukturáltabbá vált a heti menetrend. Azonnal tudtunk reagálni az esetleges hétvégén történt eseményekre, továbbá a szociális munkás kollégáknak sem kell a csütörtöki team és az ügyelet miatt hosszú napokat (9-22) vállalni.

## *2.2 Ügyelői team*

Az eddig 8 órás asszisztens mellett márciustól egy 5 órás állandó asszisztens is segíti az ügyeleti munkát, aki délutáni és hétvégi ügyeleket is vállal. Így a két asszisztens, a szociális munkások és az intézményvezető ügyeleit is tekintve az ügyelőkre az éjszakai és a hétvégi ügyeletek hárultak, a 8-tól 22 óráig tartó időszakban az állandó kollégák ügyeltek. Az éjszakai és a fennmaradó hétvégi ügyeleket 2016-tól alkalmi munkavállalók segítségével láttuk el. Korábban a MŰISZ Diákszövetkezet által közvetített diákügyelők voltak ebben segítségünkre, de ennek a váltásnak köszönhetően lehetővé vált, hogy magasabb óradíjat kapjanak a kollégák. Az öt-hattagú ügyelői stáb az év során többször is teljesen kicserélődött, az év második felére kezdett kialakulni egy olyan csapat, akik másodállásként számoltak a Fóti úti ügyeletekkel, ami sok előnyt és hátrányt is jelent, de összességében megérte a váltás. Előnye, hogy a máshol főállásban dolgozó kollégákkal egyszerűbb lett a beosztás készítése, hisz mindenki láthatta előre a beosztását mindkét munkahelyén, hátránya, hogy a főállások miatt kevésbé tudnak rugalmasak lenni egy-egy ad hoc ügyeleti helyettesítést tekintve, de erre az esetre vannak olyan kollégák, akik „beugróként” tudják segíteni a munkákat. Ők azok, akik ugyanúgy végigmentek a betanulási folyamaton, tisztában vannak a ház napi működésével, de havi szinten nem tudnak annyi plusz órát vállalni, mint akik alkalmi munkavállalóként vannak jelen a stábban.

A nyári időszak nagyon megterhelő volt. A hosszabb szabadságok miatt nem ment gördülékenyen a kétheti team, majd szeptembertől kezdve áttértünk a havi 1 alkalomra, minden hónap utolsó hetére, így az ügyelő kollégáknak is tervezhetőbbé vált ennek a fórumnak a beillesztése a munkarendjükbe. Ettől a változástól azt reméljük, hogy sikerül egy állandó ügyelői stábot kialakítani, ahol a kollégákra nincsenek hatással az iskolai szünetek, vizsgaidőszakok. A szociális munkások és asszisztensek szempontjából is nagyon fontos, hogy állandó legyen a stáb, hisz így folyamatos tud lenni az információáramlás, és ki tudnak alakulni az egységes válaszok az ügyelők részéről is. Az egységes protokolloknak köszönhetően kisebb a játszmahelyzetek kialakulásának az esélye is.

*„Az elmúlt közel egy évben azt tapasztaltam, hogy az ügyfelekkel kapcsolatos problémák, helyzet típusok időről időre visszatérnek, illetve állandósulnak: az intézményben történő alkohol fogyasztás, dohányzás, szobákban való étkezés, ittasságból eredő lakók és lakó-ügyeletes közötti konfliktusok.*

*Nagyon fontosnak tartom, hogy az itt dolgozók következetességre törekedjenek, hogy azonos elvek szerint működjünk. Úgy gondolom ezzel is elébe lehet menni a fentebb említett helyzeteknek.”*  
*/Sebők Zsófia, szociális asszisztens/*

### 2.3 Nagyteam

A szociális munkás stáb minden tagjának kötelező a „nagy-teamen” való részvétel, ami az 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. Kéthetente megbeszéljük, hogy mik történtek az elmúlt időszakban a különböző intézményekben. Ezen alkalmakkor van lehetőség az esetleges közös kliensekkel történt események, teendők megbeszélésére is.

### 3. Adminisztráció

Tavaly több apróbb változtatás is történt a mindennapi adminisztrációs munkában, ami leginkább a feladatok újraelosztásában látszódik meg. Az iktatás megszűnt, és több kisebb adminisztrációs feladat átkerült a szociális asszisztensekhez, melyeket korábban a szociális munkások csináltak. Ilyen például a várólista kezelése-frissítése, illetve a mindenkor délutáni ügyeletesektől átkerült a konzorciumi résztvevők rögzítése is a nappali szociális asszisztenshez.

### 4. Segítők segítése

Ebben az évben a tavalyihoz hasonlóan Kelemen Gábor, szupervizorral folyt tovább a közös munka. Az esetközpontú szupervíziós csoportok kéthetente a team előtt voltak. Ezeken az alkalmakon az esetkezelő szociális munkások és az intézményvezető vesznek részt. A kollégák egyértelmű visszajelzése alapján nagyon nagy segítséget nyújt egy külső szakember rálátása a problémásabb ügyfelekkel/ügyekkel kapcsolatosan. Sokszor adott új lendületet egy esetkezelési folyamatnak a szupervizorral való átbeszélés.

## 5. Felvételi rendszer, várólista

A szállóra történő felvételi rendszer az előző években is szokásos eljárás szerint zajlott, hétfőnként 15-18 óráig (a hónap első hétfője kivételével, amikor lakógyűlést tartunk). 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 férőhelyre várakozók száma átlagosan 20 fő volt, háromszor fagyasztottuk be a várólistát, mert 25 fő felett beláthatatlannak tűnt az az időintervallum, amikor be tudtak volna költözni a jelentkezők, hiszen az utolsó helyen lévőnek akár fél évet kellett volna várnia. Többször is problémát okozott az év során, hogy a konzorciumi résztvevők száma stabil maradjon a várólistán. Két alkalommal is úgy alakult, hogy már csak 1 fő „zöld” volt a várólistánkon, amikor külön jeleztünk a két utcai szolgálatnak (Léthatáron Alapítvány, Twist Olivér Alapítvány), hogy amennyiben van a látókörükben olyan ember, aki szeretne átmeneti szállóra költözni, akkor tájékoztassák a bekerülési lehetőségekről, mert gyors beköltözés várható. Ennek a jelzésnek köszönhetően sikerült megtartani a vállalt konzorciumi férőhelyek betöltöttségét.

## 6. Egyéni esetkezelés

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

Minden ember egyéni problémákkal és esetekkel érkezik hozzánk, így nagyon sokrétű esetkezelési folyamatról lehetne beszámolni, de álljanak itt a kollégák beszámolóai alapján a 2016-os év legkiemelkedőbb történései:

*„2016 elején is volt Habitat pályázat, ahol H. Miklós lakóm nyert önkormányzati bérlakást. Nyár végén Miklós jövedelmi viszonyai bizonytalanná váltak, illetve az egészségi állapota is megromlott. A térítési díjjal több alkalommal is hátralékba került és láthatóan több alkoholt fogyasztott, mint korábban. Érzelmileg megterhelő volt számára, hogy ekkora változás áll be a szociális helyzetében, hogy kiszakad a számára megszokott környezetből. Sok beszélgetésünk szólt a költözés pszichés következményeiről, inkább mint a praktikus dolgokról. Nagyon jónak tartom a Habitat pályázatokat, viszont a nyertes pályázók körül lévő segítők munkájának az összehangolását indokoltnak tartanám a hatékonyabb segítségnyújtás érdekében.*

*Egy idős lakónk, Schmidt Ferenc is önkormányzati lakásba költözött. Korábban több alkalommal is lakott a szállón, valamint az utcai szolgálat ügyfele is volt egy időben. 2015 végén adta be lakáspályázatát önállóan, még a beköltözése előtt. 2016 októberében írta alá a szerződést az Újpesti Vagyonkezelővel. A lakást megnyerte nyáron, több hónapig húzódott, amíg a vagyonkezelő „ült” az ügyön, ez megviselte Ferencet.” /Reményi Gergely, szociális munkás/*

## 6.1 Egészségügyi problémák

A szállón élő emberek általános egészségi állapotukat tekintve a társadalom legrosszabb helyzetben lévő kategóriába tartoznak, sajnos nem jellemző sem a betegségelátás sem az egészségtudatos életmód. A beköltözés után 1 hónapon belül a lakóknak hozniuk kell egy „egészségügyi állapotfelmérő adatlapot”, melyet háziornak kell kitöltenie. Ez jó irányt tud adni egy esetkezelésnek. Többször tapasztaltuk, hogy a papír meglétének a kényszere miatt mennek el orvoshoz lakóink, akár évtizedes kihagyások után. Ennek a papírnak a kiköltését évente egyszer kérjük. Fontosnak tartjuk, hogy legalább évente lásson minden lakót orvos, akkor is ha nincs semmilyen krónikus betegségük. A szálló lakóit tekintve az átlag életkor 58 év. Ebben a korban, akár több éves-évtizedes utcai tartózkodás után óriási előrelépés, ha egy-egy lakónk eljut háziornához. Szerencsére a területileg illetékes háziornával jó kapcsolatot ápolunk, többször volt már segítségünkre. Lakóink életkorából kifolyólag a 2016-os évben a nálunk élők közül több mint 60%-nak volt valamilyen krónikus betegsége, a legenyhébbtől a súlyosabbakig. Az egyéni esetkezelés fontos részét képezi az egészségügyi állapot feltérképezése és annak javítása. Különösen igaz ez a közvetlenül az utcáról beköltöző emberekre, akiktől gyakran halljuk, hogy évtizedek óta nem látta őket orvos.

*„Sajnos két ügyfelünk ebben az évben elhunyt. J. József nyár végén kezdett gyengélkedni, ízületi fájdalmakra és erős derékfájásra panaszkodott, ortopédián vizsgálták, gyógyszereket kapott.*

*Állapota látványosan romlott, október elején mentőt kellett hívjunk hozzá zavart viselkedése miatt. A kórházban tüdődaganatot állapítottak meg agyi áttéttel. A Korányi kórházba hunyt el.*

*P. András, aki ismert rákos beteg volt, kemoterápia előtt állt, hosszas be nem jelentett távollét után, a rendőrség segítségével tudtuk meg, hogy számunkra ismeretlen körülmények között, közterületen elhunyt.” /Jószai Tímea, szociális munkás/*

2016-os évben 11 lakónk volt 1 hétnél tovább egészségügyi intézményben, a legkülönbözőbb krónikus betegségekkel.

## 6.2 Munkaerőpiac, jövedelem, dilemmák

Az elmúlt év során több kérdés is felmerült, melyek igazából költőinek mondhatóak, mert választ nem találtunk rá, és ha van is, akkor azt közösen átgondolva lehetne megválaszolni. Ilyen például a huzamosabb ideje (2 évet meghaladóan) intézményünkben lakók helyzete. Ők azok, akiknek többsége valamilyen végleges intézményi elhelyezésre vár, azonban a szociális otthoni várólistákat ismerve ez évekig elhúzódhat a kérelem beadását követően. A tavaly nálunk megforduló emberek közül csupán 48 fő volt számít aktív korúnak, azaz 62 év alatti. 28 fő idősebb ennél, és a munkahely-találás szempontjából kritikusnak mondható életkorban lévők száma 25 fő: ők azok, akik 55 évesek elmúltak és nem rendelkeznek bejelentett munkahellyel. A klasszikusnak mondható átmeneti szállós lakhatás, mely a munka→előtakarékoság→albérlet tengely mentén mozog, ezekkel a lakókkal lehetetlenné válik. 55 év felett a legtöbb lakónk bejelentés nélkül végez nehéz fizikai munkát, és gyakran a fizetés is esetleges. A nyugdíjból élők aránya szintén alacsony, főleg azok száma, akik egy hajléktalanok átmeneti szállóján kívül más, ennél jobb minőségű lakhatást meg tudnának fizetni. Kimondva vagy kimondatlanul, de mi is szembesültünk azzal, hogy ezen idősebb lakóknak a szociális otthoni elhelyezés sem megoldás, mert a pénzügyi helyzetük miatt kevés azon intézmények száma, ahová elfogadják jelentkezésüket. Alternatíva lehetne a REVIP szálló, de a nyugdíjas korú lakóink nagy többsége lokálpatriótának számít és nem rávehető arra, hogy Újpest határát elhagyja. Erre megoldást jelenthetne, ha ezeknek a lakóknak alkalma nyílhatna egy együttműködés keretében ellátogatni a pestszentlőrinci szállóra és személyesen megtekinteni azt. A következő évben tervezünk ilyen intézménylátogatást a potenciális lakókkal.

Az albérletárak ugrásszerű növekedése, majd a piac beszűkülése lehetetlenné tette, hogy lakóink albérletbe mehessenek, hisz alkalmi vagy feketemunkából származó jövedelemből megugorhatatlan egy vagy akár kéthavi kaució letétele, és ezen még az előtakarékoskodás sem segít, mert a későbbiekben sem tűnik megoldhatónak egy albérlet fenntartása ilyen áremelkedések



mellett. Az irreális bérleti díjak miatt még jobban beszűkültek a lehetséges kiutak, így marad a hajléktalan ellátó rendszerben való cirkulálás.

### 6.3 Kiutak

Egyéni esetkezelés során a főbb irányok az egészségi állapot, a jövedelem és a kapcsolatok mentén folyik. Élesen látszik a munkajövedelemből élő, aktív korú lakók és a nyugdíjas korú lakók közti határvonal. Merőben más igényei vannak a két csoportnak, és ezeket az igényeket nehéz összehangolni. Egy tiszta profilú "korhatáros" szálló, mint a REVIP egységesen ki tud elégíteni sok igényt, hisz az ott lakó emberek több szempontból is homogén csoportot alkotnak. Azonban a Fóti úti átmeneti szállón a felvételnél nem kell más szempontoknak megfelelni, minthogy az illető férfi, elmúlt 18 éves és képes az önellátásra és az önfenntartásra, a nagy korcsoporti különbségek miatt élesen elhatárolódik egymástól az aktív és az inaktív korosztály. Sajnos kevés olyan átmeneti szálló található Budapesten, ahová a kifejezetten inaktív korú, akár végleges elhelyezésre váró hajléktalan emberek jelentkezhetnek.

A konzorciumi férőhelyeknek köszönhetően az elmúlt évben 31 fő költözhetett be az átmeneti szállóra közvetlenül az utcáról. Továbbra is nagy előnynek tűnik, hogy a várólistán elsőbbséget élveznek ezek a lakók, és a két hónap ingyenesség is általában elég arra, hogy valamilyen jövedelmet szerezzen az illető, akár munkajövedelmet, akár valamilyen ellátást, és abból tovább tudja fizetni a térítési díjat. Értelemszerűen az utcáról beköltözött lakóknál a leglátványosabb az előrehaladás. A kezdeti nehézségek és az új helyzet megszokása után már nem tűnik annyira áthidalhatatlannak a közvetlenül az utcáról való beköltözés egy átmeneti szállóra, azonban érthetően vannak feszültségek és konfliktusok, melyek leginkább az eltérő igények mentén törnek felszínre, hisz más igényei vannak egy nyugdíjas korú, jövedelemmel rendelkező lakónak, mint egy utcáról beköltözött, jövedelem nélküli embernek. A szobánkénti szegregáció semmiképp nem megoldás erre, hisz mi is látunk jó példákat, amikor a több éves átmeneti szállós lakhatással a háta mögött lévő lakó mutatja be a konzorciumi férőhelyre beköltözött lakónak az intézmény működését. Azonban egy homogénebb csoporttal könnyebb lenne közös célokat kitűzni és jó példákkal elől járni. Több idősebb lakónkra is jellemző, hogy nehéz vele új célokat kitűzni, hiszen nem igazán van más igénye, mint hogy élje a napi rutinját és élvezze a nyugdíját, amennyire lehet és megadatik a jövedelméből. Ők értelemszerűen nem átmeneti megoldásra vágnak, hanem hosszú távú elhelyezésre, azonban ezt a Fóti úti szálló nem tudja megnyugtatóan biztosítani. Sokkal inkább kielégíti azok igényeit, akik ténylegesen átmeneti lakhatásnak vélik, és intenzív szociális segítség mellett, közösen keresnek kiutat a helyzetükből.

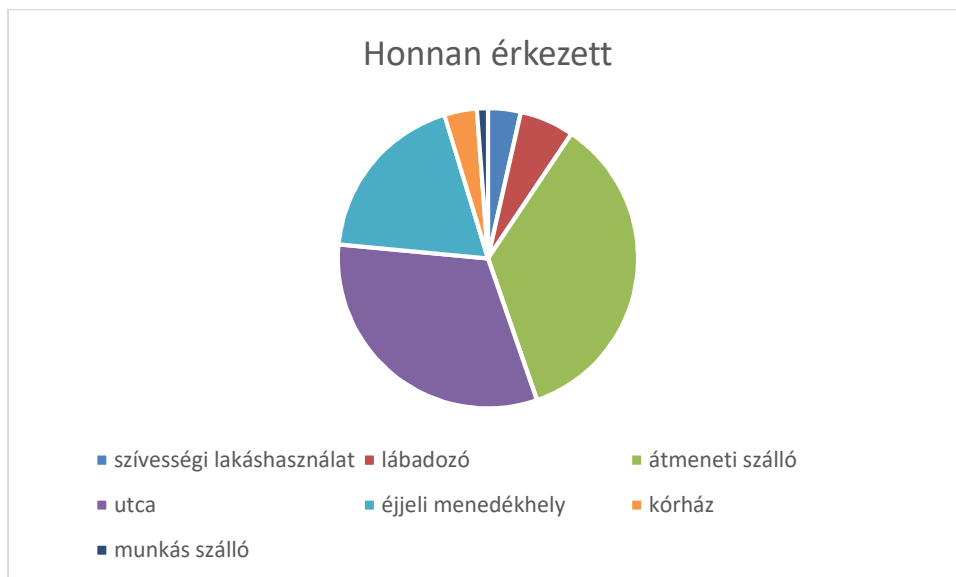
## 7 Az átmeneti szálló statisztikái

<b>KIHASZNÁLTSÁG ALAKULÁSA</b>			
<b>2016</b>	rendelkezésre álló kapacitás	vendégéjszakák száma	kihasználtság
	15372	15249	99,19 %

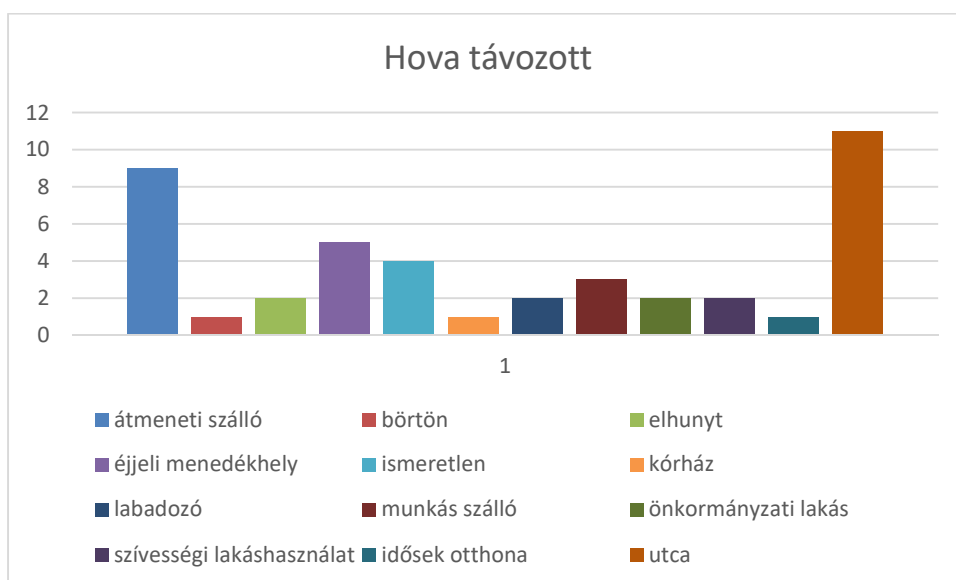
Az átmeneti szállónk idén is teljes kihasználtság mellett működött, és emellett a várólistára is folyamatos volt a jelentkezés. Az albérleti piac megváltozása, az előregedés és továbblépési lehetőségek hiánya okozza az ellátórendszeren belüli cirkulálást és ezáltal a hospitalizálódást. Az ügyfelek jelentős részének nincs reális esélye arra, hogy lakhatását ön maga szervezze, finanszírozza.

Az átlag életkor szállónkon 58 év, ami az elmúlt évek statisztikáihoz képest folyamatos előregedést mutat.

Intézményünkbe a legjellemzőbb bekerülési mód a másik átmeneti szállóról való költözés, ezt követik az közvetlenül az utcáról, fapadról beköltöző lakók, amely nagyban köszönhető a konzorciumi programnak.



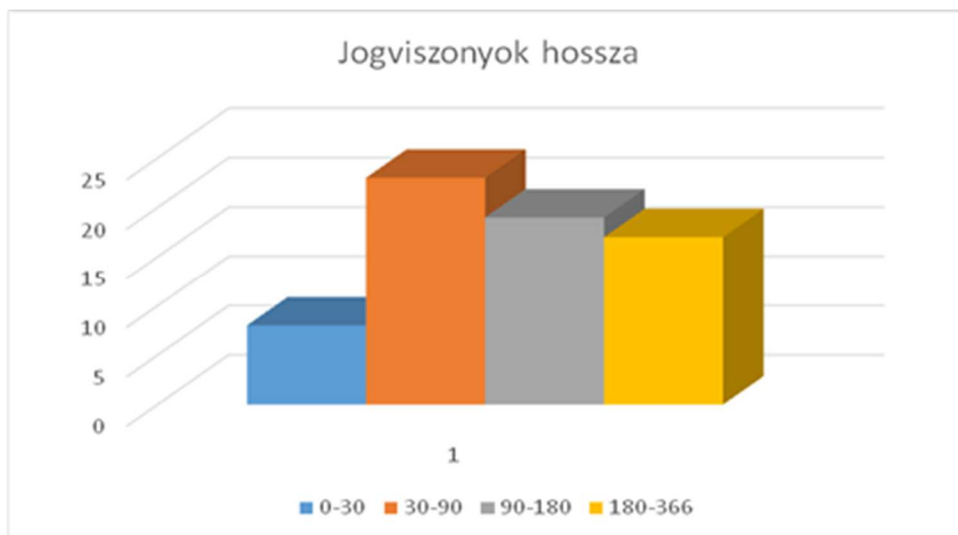
Az intézményi ellátásból valamilyen oknál fogva kikerülő lakóink közül a legtöbben szintén másik átmeneti szállóra költöznek. Sajnos nagyon alacsony azok száma, akiknél a kikerüléskor minőségi váltásról beszélhetünk.



Az intézményi jogviszony megszűnésének/megszüntetésének háttérében a következő diagrammon részletezett okok álltak. Sajnos továbbra is elég magas a házirendsértések miatti jogviszonymegszüntetések, melyek leginkább azokra a lakókra voltak jellemzőek, akik korábban még nem szociálizálódtak intézményi körülmények között.



Tavaly 76 fő lakott intézményünkben, közülük 17 fő egész évben az intézményben élt. A legrövidebb jogviszony 2 napos volt. Az intézményben eltöltött jogviszonyok hosszát tekintve az 1 és 3 hónap közé eső időszak volt a legmagasabb, de szerencsére nem jelentős az eltérés a 3-6 és 6-12 hónapos itt tartózkodók között. A kevesebb, mint 1 hónapot intézményünkben lakó száma is igen alacsony, mindössze 8 fő, ami jól mutatja, hogy akár hosszabb távon is képesek megmaradni azon lakók is, akik közvetlenül az utcáról költöztek be.



## 8 Az átmeneti szálló speciális programjai

### 8.1 „Közterület helyett emberibb körülmények” program.

Szállónkon tovább folytatódott a „Közterület helyett emberibb körülmények” program. Tavaly összesen 31 tartósan utcán élő lakóval dolgoztunk, de kiemelendő 4 olyan ügyfél, akik egész évben a szállón laktak.

Továbbra is elmondható, hogy a kezdeti nehézségek elsősorban az eltérő higiéniai szokások, illetve a többi lakóval való együttélés megszokását jelentette, de ügyfeleink az esetek többségében sikerrel megugrották ezeket. A szociális munkások szakmai beszámolóí alapján kialakult egy olyan séma, mely alapján el lehet indulni a frissen beköltöző lakókkal és a korábbi tapasztalatokat figyelembe véve haladni. Néhány ügyfél, akik a program keretein belül laktak intézményünkben a 2016-os évben:

#### **László**

2015.08.10. – 2016.09.07. között lakott a szállón. December 16.-án elutazott Dortmundba, a testvéréhez, előtte pedig Debrecenbe a családjához látogatóba. 10 év után ekkor találkoztak először, László számára érzelmileg nagyon megterhelő időszak volt. Részben ezért is, sűrűsödtek a szállón a konfliktusok a szobatársaival, főleg a lakók hiányos tisztálkodási szokásai miatt.

László tervei szerint a barátnőjével költözött volna Spanyolországba, ahol munkát vállaltak volna mindketten, de a hölgy kórházba került, így erre nem került sor. László továbbra is alkalmi építőipari munkákból tartotta fenn magát. A nyár folyamán sokat betegeskedett, gyenge volt, feszült

és többször beszéltünk arról, hogy pszichológusra lenne szüksége, de végül egy alkalommal sem ment el.

A jogviszonyát szeptember 7.-én szüntették meg, házirendsértés miatt, több mint kéthavi térítési díj tartozása volt. László úgy döntött, hogy nem fizeti ki, munkásszállóra költözött.

### **József**

József továbbra is a köztereseknél dolgozik, hogy kiegészítse a nyugdíját. Havi 10 000 forint előtakarékból állapotunk meg, amit az elmúlt két hónapban nem tudott befizetni szabálysértési büntetési miatt.

2016 tavaszán József egész testre kiterjedő ekcémával küzdött hónapokig. Bőrgyógyászatot járt, gyógyszereket kiváltotta, az orvosi vizsgálat szerint valamilyen allergia állt a háttérben. Az ekcéma ízületi gyulladással is járt, így 4 hónapig nem tudott dolgozni sem.

2 napra levitték Baracskára korábbi szabálysértési büntetése miatt. Jelenleg egészségileg jól van, alkoholfogyasztását mérsékelte és újra dolgozik. Szobatársaival jó a viszonya, önmagára és a környezetére igényes.

Jövőbeli terve, hogy megcsináltatja a jogosítványát, az előtakarékból vesz egy autót és sofőrként helyezkedik el.

### **Lajos**

Lajos július 7. óta lakik újra a szállón, korábban már többször lakott nálunk, a köztes időszakokban a Tímár utca közelében, bokros területén egy sátorban lakott a testvérével.

Beköltözése óta a házirendet betartja, a szobatársaival jó a viszonya, együttműködő. Az időskorúak járadékával kapcsolatos felülvizsgálat szeptemberben megtörtént, továbbra is kapja a korábbi összeget.

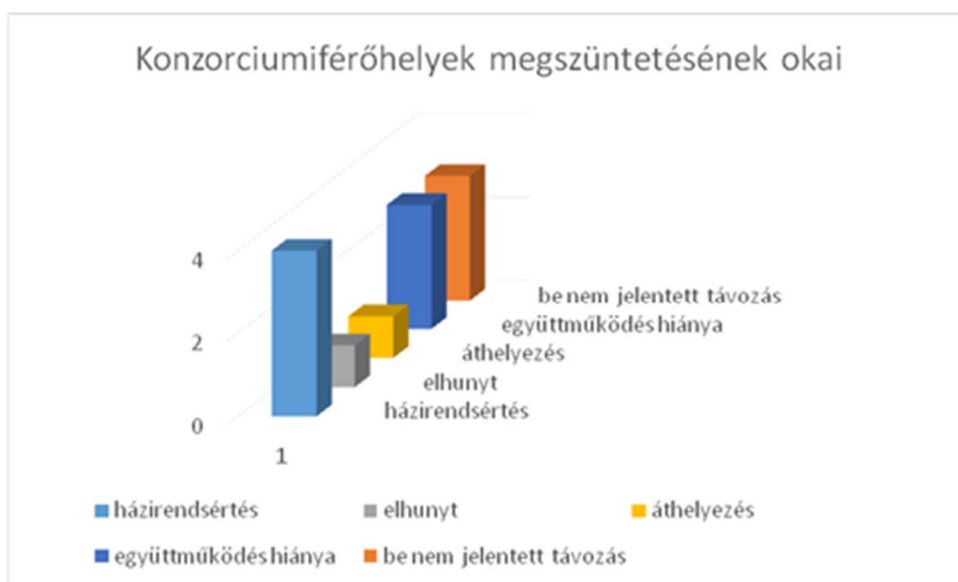
A tervek szerint beadja a felvételi kérelmét idősek otthonába és igényelni fogunk közgyógyellátást is a megnövekedett gyógyszerköltségei miatt. Lajos krónikus bronchitisben szenved, gyakran fullad, az állapota várhatóan nem fog javulni. Testvérével rendszeresen tartja a kapcsolatot.

### **Zoltán**

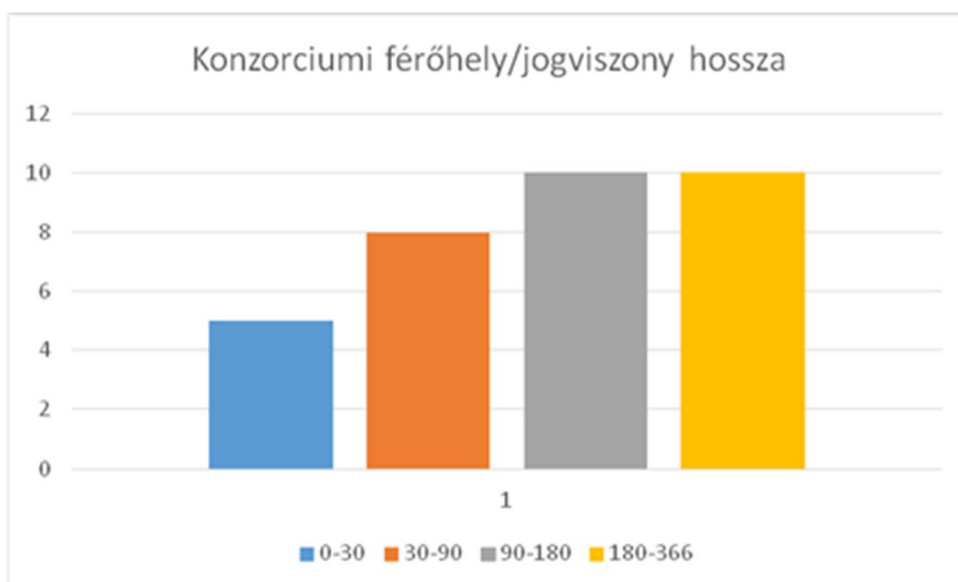
Zoltán 2015. július 25.-én költözött be a szállóra, korábban műtőssegédként dolgozott, hosszú távú terve, hogy újra az egészségügyben helyezkedjen el. Önéletrajzot csináltunk, az aktuális álláslehetőségeket figyelemmel kíséri.

Nyáron a Habitat lakáspályázatára benyújtott pályázati anyagot, de sajnos nem nyert. Az elmúlt évben több munkahelye is volt, a Palota 15 kft.-nél is dolgozott két hónapot, majd egy jobban fizető építőipari (fekete) munka miatt felmondott. Azóta a térítési díj befizetésével rendszeresen gondjai vannak, újra regisztrált a munkaügyi központban. Lányával, aki külföldön dolgozik, tartja a kapcsolatot.

Közvetlenül az utcáról való bekerülésnek egy komoly hátránya, hogy az emberek rövidebb vagy hosszabb ideje, de nem voltak kénytelenek alkalmazkodni bizonyos intézményi szabályokhoz. A Házirend betartása az intézmény biztonságos működtetése szempontjából elsődleges, azonban a konzorciumi férőhelyekről való kikerülésben első helyen szerepel a házirendsértés, ami nagyban köszönhető annak, hogy korábban a közterületen való lakhatás idején nem voltak olyan merev szabályok, mint amilyenek egy intézményben vannak.



Azonban a jogviszonyok hosszát tekintve látni, hogy nincs különösebb eltérés a “zöld” lakók szempontjából, itt is jellemző a többszöri jogviszony hosszabbítás, és a 2016-os évben 4 fő egész évben bent lakott az átmeneti szállón.



## 8.2 RSzTOP

A Rászoruló Személyeket Támogató Operatív Program keretében, intézményünkben, munkanapokon 12 fő napi egyszeri főtt ételhez jutni. A program 2017 januárjával indul.

## 9 Közösségi programok, gyakoronok

A már hagyományosnak tekinthető módon, idén is megtartottuk a nyár eleji és végi bográcsozásokat.

*„Volt a Labdarúgó Európa-bajnokság idején tippelős játék, ami a két évvel ezelőtti világbajnokság köré szerveződött játéknál mérsékeltébb érdeklődést váltott ki, de így is népszerű volt összességében.” /Reményi Gergely, szociális munkás/*

*“2015-höz képest változás, hogy ebben az évben a lakóink személyre szabott ajándékokat kaptak. Alapvetően sikeres kezdeményezés volt, a legtöbb esetben sikerült eltalálni, hogy kinek, mire van szüksége, minek örülne a legjobban a lehetőségekhez képest. Annak ellenére, hogy lakóink számára a karácsony különösen nehéz időszak, sikerült kicsit kellemesebbé tenni, amennyire lehet.” /Jószai Tímea, szociális munkás/*

2016-ban egy fő egyetemi gyakoronkot fogadtunk, aki 2016 szeptemberétől-decemberig volt jelen intézményünkben. Ő az Apor Vilmos Katolikus Főiskola szociálpedagógia szakos hallgatója. A nappali melegedő és az átmeneti szálló munkájába is igyekezett bele látni. Külön öröm volt számunkra, hogy karácsonykor egy kisebb műsor keretében gitározott és közösen énekelt a lakókkal, így kicsit emelkedettebb volt a hangulat az ilyenkor szokásos ünnepi ebédnél.

## 10 Pályázatok

### 10.1 *Hajléktalanokért Közalapítvány által támogatott pályázat*

A Hajléktalanokért Közalapítványhoz még 2015-ben eredményesen pályáztunk ágyak és hűtőszekrények cseréjére. Ezek megvétele és kivitelezése azonban 2016-ra maradt. A legnagyobb minőségi változást a hűtőszekrények cseréje jelentette. 6 db hűtőt vásároltunk, melyekben lakóinknak külön zárható rekeszeket alakítottunk ki. A régi, rossz állapotú, adományból kapott kanapék cseréje is megtörtént.

2016-ban sikeresen pályáztunk a vizes blokkok felújítására. Ezen munkálatok kivitelezése azonban a 2017-es évre marad.

### 10.2 *Habitat for Humanity*

A program lényege, hogy önkéntesek bevonásával önkormányzati lakásokat újítanak fel, amikbe olyan emberek költözhetnek, akik tartósan utcán élnek, vagy éltek korábban. A Habitat bérlőkijelölési joggal rendelkezik, tehát a hozzájuk beérkezett pályázatok alapján, ők döntenek el, hogy ki tud beköltözni az önkormányzati lakásba. Ehhez nemcsak az anyagiakat biztosítva, de a szociális munkát is, segítve így a hosszabb távú lakásban maradáshoz. A beadott pályázatokból egy lakó kapott lakást, és a karácsonyt már ott is tölthette, 18 évnyi hajléktalanellátó rendszerben töltött év után.



## II. Nappali melegedő

### 1. A nappali melegedő működése

Tavaly is két szociális asszisztens kolléga dolgozott a nappali melegedőben. Egy állandó kolléga mellett az év során 3 új 6 órás munkatárs is dolgozott. Üdvös lenne, ha a 2017-es évben két állandó kolléga tudna közösen dolgozni, hosszabb távon.

Tavaly év elején folytattuk a krízisidőszak kezdetén bevezetett működést: a téli időszakban a hozzánk érkező vendégek két csoportban (délelőtt- délután 25-25 fő) tudták igénybe venni a melegedő szolgáltatásait.

A nyári időszakban az intézmény továbbra is 9:00-tól 15:00-ig várta vendégeit, a fürdési és a melegedési lehetőség folyamatosan, míg a mosási és szárítási lehetőség feliratkozást követően állt az ügyfelek rendelkezésére. Ezen túl a melegedőbe érkezőknek lehetőségük van mobiltelefonjaik feltöltésére és hajnyírásra is. A hozzánk érkező vendégek regisztrációjuk után teát és vajás kenyeret vehettek fel, majd a főételt.

### 2. Team

Kéthetente hétfőnként a két szociális asszisztens és az intézményvezető közösen tart teamet, ahol megbeszélik az elmúlt két hét aktuális eseményeit, és reagálnak a történetekre. A nyári időszakban az egyik asszisztens tartós betegállománya miatt nem tudott rendszeres lenni a team, de szeptembertől újra kéthetente van alkalmunk megbeszélni a melegedő használókkal kapcsolatos problémákat, tudnivalókat.

A két utcai szolgálattal és az átmeneti szálló stábjával is szoros a kapcsolat, jó az együttműködés. Több lakó is korábban melegedő használó volt, mielőtt úgy döntött, hogy beadja felvételi kérelmét az átmeneti szállóra. Az utcai szolgálattal való együttműködés mindennapos, amit ideális lenne, ha kiegészítene legalább havi egy alkalommal egy közös team. Az ügyfelekkel kapcsolatos információáramláshoz a melegedő eseménynaplóját használják a kollégák, ami egy jól működő gyakorlat.

*„Az ügyfelek hozzánk fordulnak irataik pótlása érdekében, tőlünk kérnek segítséget: a jogszabályok, rendeletek eligazodásában, szálláshely keresésében, bonos szálló intézésében, gyermekláthatás ügyében, adósságuk rendezésében, orvosi ellátásuk ügyében, személyes*

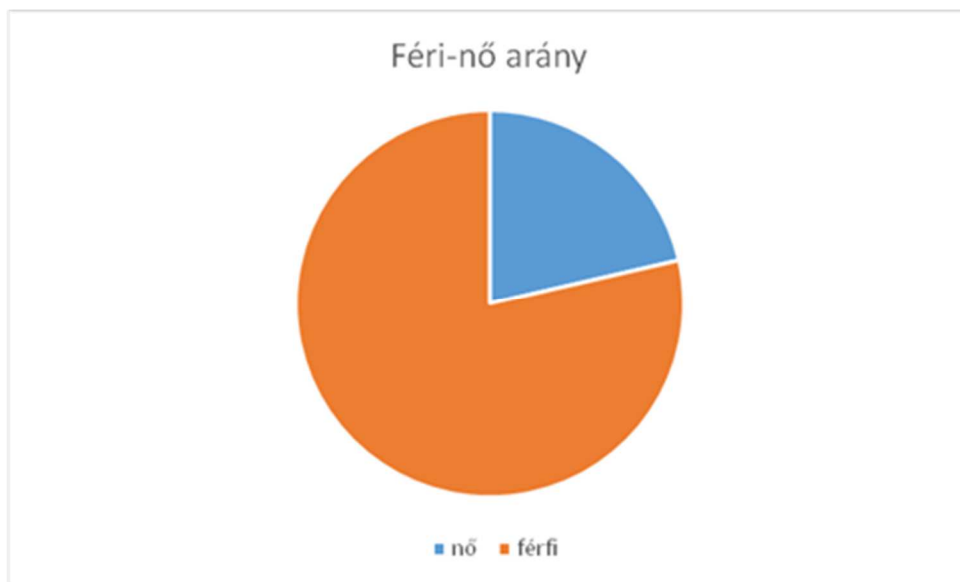
*konfliktusok kezelésében, súlyos betegség, haláleset feldolgozásában, munkahely keresésében, egyszerű orvosi előjegyzés esetén, párkapcsolatuk értékeléséhez, hivatalos leveleik értelmezésében, munkaügyi központtal való kapcsolattartásban, étel- és ruhaosztó helyek keresése, ismerőseik, családtagjaik felkutatásában, segély ügyekben, és még sok kis apró, de számukra nagyon fontos kérdésben.” / Tarcsafalvyné Sebők Magdolna/*

*„A magam részéről úgy érzem, hogy a hozzám forduló ügyfelek elfogadtak, nyitottak felém, bizalommal fordulnak hozzám kérdéseikkel, kéréseikkel, amiket legjobb tudásom szerint igyekszem megválaszolni, és a lehetőségekhez mérten teljesíteni.*

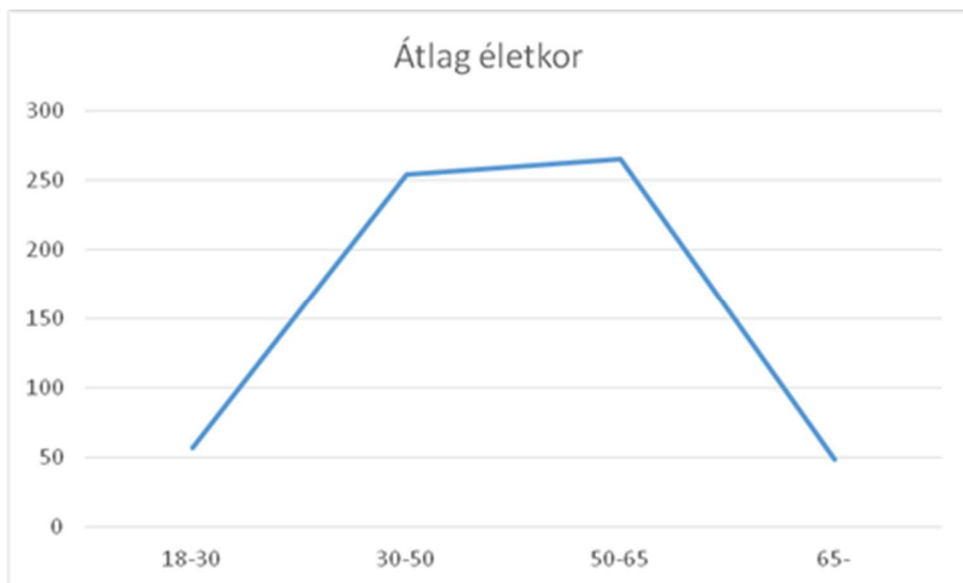
*A melegedőnek van egy stabil igénybevevő köre, ami számomra azt jelzi, hogy a közeget támogatónak, biztonságosnak érzik.” /Nemes Andrea, szociális asszisztens/*

### 3. A nappali melegedő statisztikái

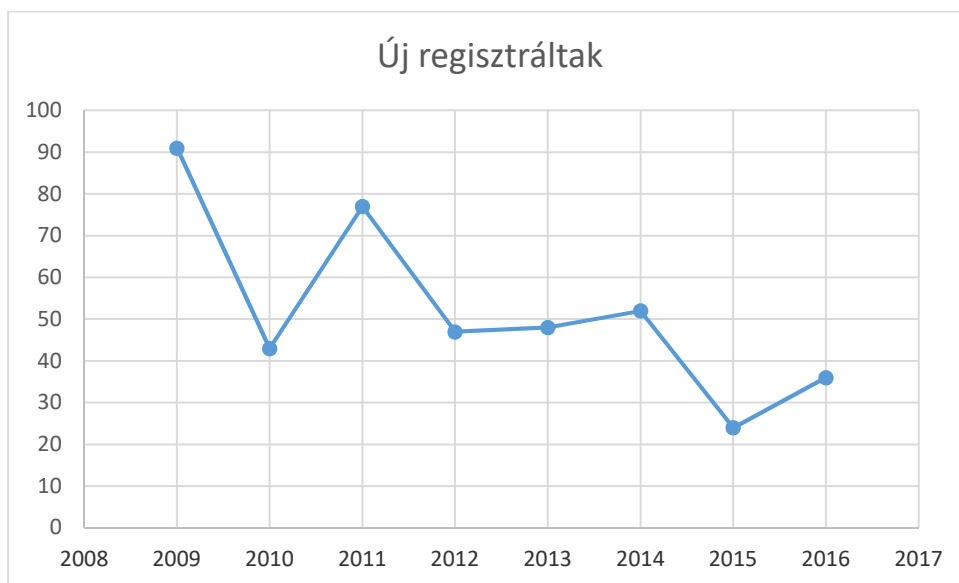
A nappali melegedő a 2016-os évben 255 munkanapon tartott nyitva. Összesen 622 ügyfél vette igénybe szolgáltatásainkat. Köztük 489 férfi és 133 nő.



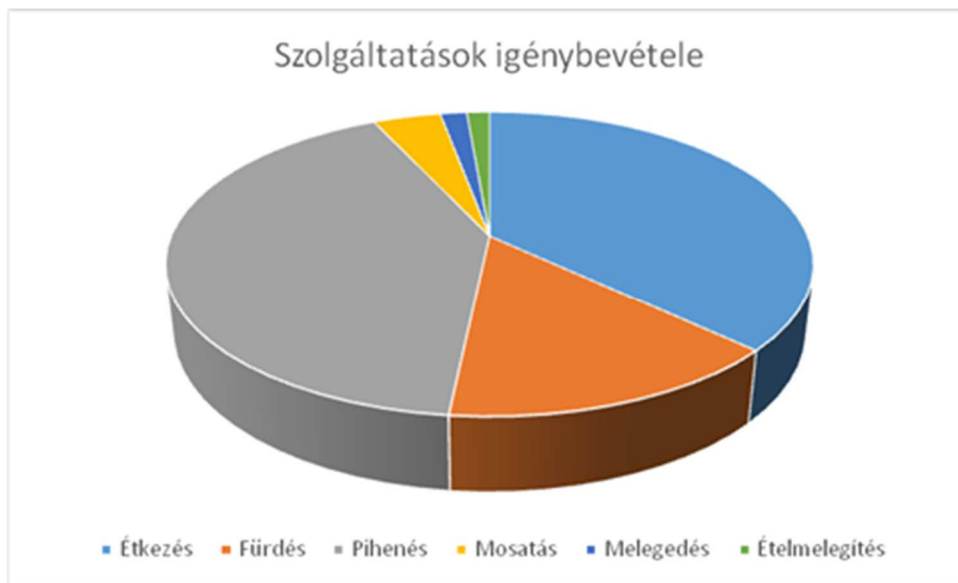
Az átlag életkor összességében 48 év körül alakult, mind a férfiaknál, mind pedig a nőknél. A legfiatalabb melegedő használó a hölgyeknél és a férfiaknál is 19 éves volt, míg a legidősebb a férfiaknál 81, míg a hölgyeknél 74 éves volt.



A korábbiakhoz képest tovább növekedett az újonnan regisztráltak száma. Tavaly 179 fő regisztrált szolgáltatásunkba, 21-en 100 napnál többször vették igénybe a melegedő szolgáltatásait, 155-en csak egy alkalommal jelentek meg nálunk. A melegedő szolgáltatásait legtöbbször igénybe vevő ember 220 alkalommal járt nálunk, az átlagos találkozások száma 19,7 találkozás / év.



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



#### 4. Dilemmák

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

A nappali melegedőt igénybe vevő ügyfelek a legkülönbözőbb problémákkal keresik fel az asszisztenseket. Klasszikus esetkezelést ugyan nem végeznek, de sok kliens számára ők jelentik az egyetlen kapcsolatot. Ezek sokszor lelkileg megterhelő történetek, amiket fontos, hogy fel tudjanak dolgozni és kimondani egy arra alkalmas fórumon a kollégák. A következő évben megpróbálunk közösen megoldást találni erre.

A nappali melegedő napi működésében gondot okoz a melegedőhasználók környezetre gyakorolt hatása, melynek következtében megnövekedett a szálló környékén az eldobott szemét. Erre próbálunk odafigyelni, takarító kollégáink is kétnaponta kimennek a buszmegállóig összeszedni a szemetet, de elsősorban a melegedő használók figyelmét próbáljuk meg felhívni arra, hogy a szemetelés megszüntetése és a lakókörnyezettel való jó kapcsolat mindannyiunk közös felelőssége.

## 5. Utcai szolgálattal való együttműködés

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

Az együttműködés az utcai szolgálatokkal gördülékeny és kölcsönös. A rendszeressé teendő közös team erősítene a közös munkán és elősegíthetné, hogy egy-egy emberről még több információ legyen meg, mindkét oldalon.

### **III. Utcai gondozószolgálat**

#### 1. Az utcai gondozószolgálat alapvető célja, feladata

A Twist Olivér Alapítvány utcai gondozószolgálat 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 eljutása, és jobbszintű ellátásba való juttatása.

#### 2. Az utcai gondozószolgálat működése

A szolgálat stábjában egy személyi változás történt. A szolgálat vezetője 2016.09.01-től Kaló Attila, aki egyben a Léthatáron Alapítvány integrált intézményvezetője is. A szakmai stab két főállású szociális munkásból állt. A kollégák szabadsága, betegszabadsága idején az év során állandósult helyettesítőkkal oldottuk meg a pótlásukat. A szolgálat az utcai szociális munkát az ellátási területen munkanapokon 6 órában biztosította. November 1-jétől április 30-áig - a krízisidőszakban - 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) végeztük.

A fenntartó továbbra is biztosítja a szolgálat számára a szupervízió illetve esetmegbeszélő csoport lehetőségét, melyet a tavalyi évben is Gáspár Gabriella okleveles szupervízor tartott. Az utcai gondozószolgálat 2016-ban is szoros együttműködésben dolgozott a szomszédos ellátási területen tevékenykedő Léthatáron Alapítvány utcai gondozószolgálatával. Munkánkról közös team-munka keretein belül beszélünk (szeptembertől keddi napokon 14.00 és 16.00 óra között), 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 helyiségben élő hajléktalanokat, csoportokat látogatta/segítette.

Munkánkat 2014 júniusától a Hajléktalanokért Közalapítvány által kiírt pályázatnak köszönhetően egy Suzuki SX4 típusú gépjárművel végeztük. A tavaly látogatott 52 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 találhatók. 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 2016-os évben is megújítottunk. A szolgálat ennek megfelelően részt vállalt 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. Az utcai életmód/utcán lakás elhagyására törekvő hajléktalanoknak az ellátórendszer valamely intézményében van lehetőségük az egzisztenciális megerősödéssre.

### 3. Pályázatok

Mint minden évben, tavaly 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 harmadik 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 2015 nyarán 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 ekkor, de egy ügyfelünk nyert ténylegesen lakást. Következő fordulóban csak az ügyfelek ajánlása kapcsán vettünk részt.

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.

**Működési, kiegészítő támogatási pályázatok** közül a Hajléktalanokért Közalapítvány pályázatán is indultunk és nyertünk. A forrást a krízisidőszakban fóliára, cipőkre, takaróra, vitaminra, alsóneműkre költöttük.

Az év végén jelent meg az NRSZH alacsonyküszöbű intézményeknek szánt fejlesztési pályázata, melynek keretében informatikai eszközeink fejlesztésére adtuk be szakmai anyagunkat.

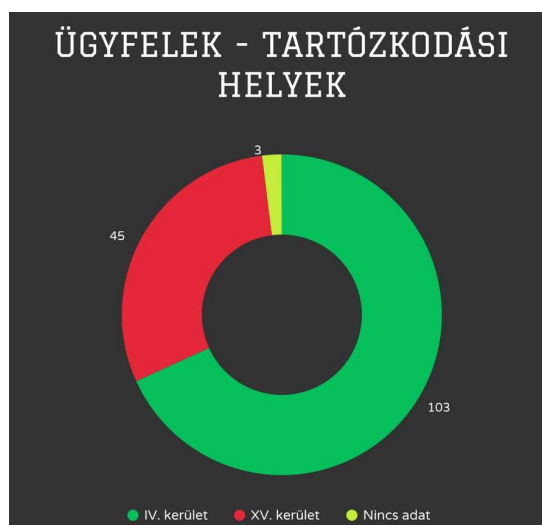
#### 4. Statisztikai adatok

##### **Forgalom:**

A Twist Olivér Alapítvány utcai gondozószolgálatá tavalý **151** utcán élő ügyféllel foglalkozott (2015-ben 174 ügyfél) Az utcai szociális munkások **52** helyszínt látogattak meg, összesen 2950 alkalommal, és **35** új ügyfelet regisztráltak. (2015-ben 2674 alkalom, 71 új ügyfél)

##### **Helýszínek:**

Szolgálatunk két kerületben is tevékenýkedik. 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.



A területen természetvédelmi területek is találhatóak, ahol szórványosan élnek ügyfeleink. A Tímár utca környékén található több helyszíniink, ahol kommunaszerű csoportban több ügyfél is



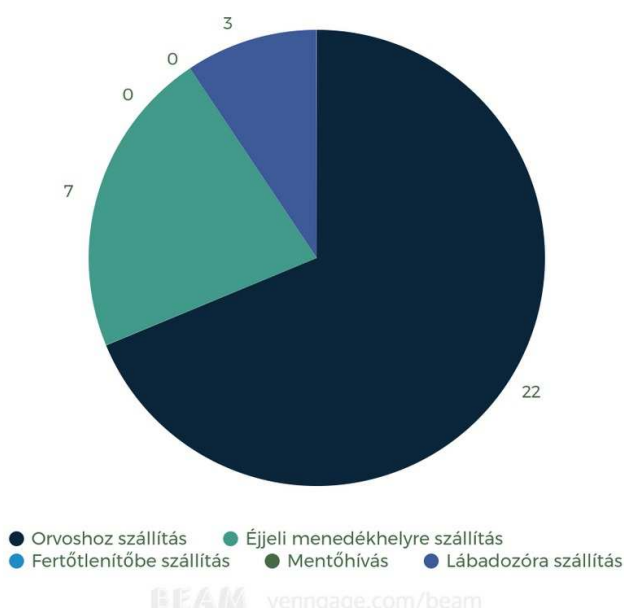
tartózkodott. Ott a nagyobb mennyiségű hulladék felhalmozás okozott elsősorban problémát, így a hivatal a tavalyi évben onnan kilakoltatta az embereket, konyhóikat leromboltatta. A területen néhány ügyfelünk, vagy új klienseink megjelennek. Számukra igyekszünk a legszakszerűbb segítséget nyújtani.

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 vizsgáljuk, akkor látszódik, hogy elsősorban egészségi állapotban történő romlás miatt volt szükség a kollégák segítségére. Összesen 32 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.

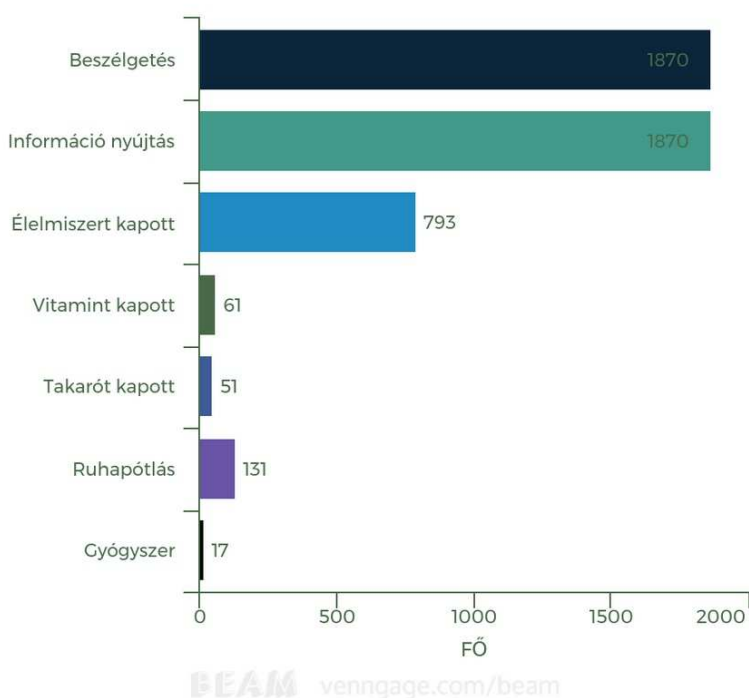
## ÜGYFELEK - SZÁLLÍTÁS TÍPUSA



## Helyben nyújtott szolgáltatások:

Azokat a szolgáltatásokat nézve, amelyek elősegítették az ügyfelek lakóhelyükön maradását, komfortosítását, látható, hogy az élelmiszer osztása, - ami javarészt teaosztásból állt-, volt a legnépszerűbb szolgáltatás, amit igénybe vettek. Ezen kívül nagy népszerűségnek örvend a ruhák pótlása, illetve a takarók osztása is, főleg a hidegebb idő beköszöntével.

## SZOLGÁLTATÁS TÍPUSAI



Utcai megkereső munkánk során zömében már ismert, állandónak mondható kliensekkel dolgoztunk. Sokuknak az utca a végső állomás, vagyis – bár ezt biztosan nem állíthatjuk – csak valami nagyon jelentős kényszerítő tényező mozdítja ki őket az életvitelszerű közterületi létből. Kérdés, hogy erre pozitívként tekinthetünk-e, hiszen azt jelzi, hogy tömegével nem jelennek meg új, tartósan a területünkön maradó emberek, valamint azt is magában foglalja, hogy azokat, akiket viszont évek óta gondozunk, kísérünk, nem tudjuk tartósan kimozdítani az utcai körülményekből. Ennek megvalósulásához a kliens oldaláról nyilván nagyon sok olyan alapvetően szükséges tényező megléte kell, amelyeknek sokan híján vannak, és amelyekhez kapcsolódóan a segítő szaktudása, tájékozottsága, nyitottsága igazából már csak a katalizátor szerepét kellene játszania. Nagyon ritkán adódnak csak olyan helyzetek, amelyek során ebben a szerepben működhetünk. Leginkább a reménytelenséggel, a saját magukról való lemondással, önmaguk elutasításával, a lehetőségek és képességek, valamint a változásra való hajlandóság/akarat részbeni, vagy teljes hiányával találkozunk.

Rengetegszer jönnek szembe az alábbi mondatok a kliensekkel való munka során: ”*Én már semmit nem akarok az élettől. Értem nem érdemes fáradnia. Az én kedvemért ne csinálja! Engem már semmi nem érdekel. Hogy mit akarok? Azt, hogy ha lefekszem aludni, reggel már ne ébredjek fel. Jó itt nekem. Hagyjanak békén!*” Aki eljut odáig, hogy tartósan utcán kénytelen élni, az általában úgy érzi, hogy neki ott van a helye, hiszen kialakította magának a sok esetben igencsak nomád, de valamennyire mégiscsak megfelelő feltételeket, így nem akar alkalmazkodni másokhoz, nem akarja mások szabályait követni. Azt gondolja, valahogy majdcsak lesz, és ez valóban így van, a gond ott kezdődik, amikor ez a mondat – ”Majdcsak lesz valahogy.” – válik a napjai, végső soron az élete vezérlő elvévé, és csak az számít, hogy túlélje az aznapot, csak szerezzék meg azt, ami ehhez szükséges, és ennél tovább nem nagyon akar tekinteni. Ebbe a helyzetbe lépünk bele mi azzal, hogy először is felkeressük őt ott, ahol van, ahová más a sortársakon, alkalmi segítőkön, hatóságokon kívül nem igazán megy senki.

Az utóbbi időben nagyon sokszor azt figyelhettük meg, hogy csak nagyon rövid időszakokra tudjuk kibillenteni ebből a helyzetből az ügyfeleinket, vagy felébreszteni bennük a változtatásra való vágyat, és akkor arról, hogy el is induljanak valamerre, még nem is beszéltünk. Az alaphelyzet, meglehetősen hiányos, ingatag és sérülékeny ahhoz, hogy komolyabb ”építkezést” lehessen rajta eszközölni.

Azok a *problémák*, amelyekkel munkánk során találkozunk, emiatt az általános motivátlanság miatt is maradnak legtöbbször igazából megoldatlanul.

A *lakhatás* – jelen esetben az átmeneti szállót, utcaspecifikus éjjeli menedékhelyet is ide soroljuk – *hiánya* az első és legszembetűnőbb gond. A következő a *változtatásra való igény hiánya*, hogy valami megoldást keressen a lakhatása rendezésére. Nagyon gyakran tapasztaljuk, hogy amikor próbáljuk felvázolni, hogy milyen lehetőségek állnak a rendelkezésükre, eleinte inkább legyintenek rá, aztán a sokadik felvetésünkre belemennek az ”elmozdulásra”, de inkább csak a mi, szakemberek kedvéért, vagy hogy történjen végre valami, ami eddig nem volt, de valódi, saját motivációjuk nincs ez ügyben.

A másik nagy problémakör a *jövedelem hiánya*, ami jelentheti a teljes jövedelem nélküliséget, vagy azt, hogy nincs és nem is jogosult a megélhetéshez szükséges jövedelemhez. De az is előfordul, hogy jogosult lenne az ügyfél jövedelemre (öregségi nyugdíj, megváltozott munkaképességűek ellátása, időskorúak járadéka), de nem jár utána, vagy objektív tényezők – pl. személyi iratok – hiánya miatt nem tudja igényelni az ellátást. A megfelelő munkát nem kapó, de munkát kereső kliensek számára a foglalkoztatást helyettesítő támogatás nyújthat némi megoldást anyagi helyzetük rendezésére. Az ehhez való hozzájárás azonban hosszadalmas utánajárást kíván:

egy éven át kell rendszeresen tartani a kapcsolatot a munkaügyi központtal, és ha az állást kínálja, akkor általában azt el is kell fogadni, különben kikerül az ember a rendszerből három hónapra. Sokan regisztrálni sem akarnak a hivatali megjelenés, az együttműködéssel járó várakozás miatt. Van, aki akkor adja fel, amikor munkát ajánlanak neki, és vannak azok, akik végül elnyerik azt a havi 22 800 Ft-ot, amelyet utána a jövedelmüknek mondhatnak. Ennyi pénzért azonban kevesen mozdulnak meg, vagy fáradoznak rendszeresen. Aki nem veszi ehhez a fáradságot, az gyakran alkalmi munkákból él, amely mindig bizonytalan terep, sokszor kell ugyanis szembesülniük azzal, hogy tulajdonképpen időről-időre ingyen dolgoznak, mert egyáltalán nem, vagy csak késve fizetik ki őket. Mégis leginkább ezt a formáját választják a megélhetésnek, minden kiszolgáltatottság és bizonytalanság ellenére.

2016-ban két cég is felkereste alapítványunkat, hogy munkaerőt közvetítsünk számukra. Tavasszal egy rákospalotai cég – Palota 15. Kft. – keresett közfoglalkoztatási kereteken belül közepesen nehéz fizikai munkára munkaerőt, egy éven túl lakhatási támogatást is ígértek, valamint az elsődleges munkaerőpiacon versenyző bért, illetve egy évig étkeztetést is biztosítottak a dolgozók részére. Két kliensünk vett részt ebben a programban, nagyon csekély sikerrel. Rövid ideig dolgoztak csak, mivel nem tudták a feltételeket teljesíteni. Leginkább a sérelmeiket sorolták a munkahellyel kapcsolatban, ill. azt, hogy fizikailag mennyire megterhelő számukra a munka jellege. Előzőleg két fiatal 30 éves életkorán túli ügyfelünk is jelezte, hogy munkahelykeresésben vannak, így nekik ajánlottuk lelkesen a fenti munkahelyet, mivel elég ritkán adódik ilyen lehetőség, végül azonban egyikük sem jelentkezett a cégnél munkára. Ősszel pedig a szomszédos COATS Magyarország Kft. keresett munkaerőt. Tartottak is egy tájékoztatót az átmeneti szálló épületben, amelyre egy utcás kliensünk érkezett meg az érdeklődő 5-6 főből. Ő munkába is állt, két hónapot dolgozott is, majd egy egységes termelési leállást követően elbocsátották. Felmerülhet, hogy utcáról rendszeresen dolgozni járni nagyon nehéz, és valóban az, de nem lehetetlen, és akad is rá példa.

A már említett alkalmi munkákból élők esetén, vannak olyanok – igaz kevesen – akik rendszeres és jó kapcsolatot ápolnak a számukra munkát biztosító vállalkozóval, aki ugyan be nem jelenti őket, de megfelelő bért fizet és gyakran a munkába járás költségeit is állja. Ezekben az esetekben nagy segítség a munkaadó részéről tapasztalt támogató hozzáállás, és többen meg is fogalmazták, hogy jó érzés, hogy számítanak a munkájára. Egyikük három éve dolgozik rendszeresen, előtte tulajdonképpen illegális tevékenységekből tartotta fenn magát és élettársát. Nemrégiben fogalmazta meg, hogy ő többet már nem akar bűnözésből élni. Éppen ő volt az, aki még a munkavállalását megelőzően többek között abból ”csinált pénzt”, hogy a vasúti sínek mentén

lévő zajvédő fal betonelemeit szétverte, hogy az abban lévő vasat kiszedje és azt a MÉH-ben leadja. Ez esetben a befektetett munka közel sem állt arányban az általa megszerzett pénzzel. Most pedig minden hétköznap dolgozik, számítanak a munkájára, amiről azt gondolja, fontos tényező számára. Sajnos ebből a tevékenységéből nem lát majd nyugdíjat, de ezen valószínűleg nem is gondolkodik. Vannak néhányan olyanok, akik a közterület-fenntartónál alkalmi munkavégzés keretében foglalkoztatottak, ők több esetben is elképesztő körülmények közül járnak el naponta dolgozni, évek óta. Sokszor gondolkodunk azon, hogyan is képesek erre.

A harmadik igazán lényeges és általános probléma klienseink nagy részének *aggasztó egészségi állapota*. Konkrét betegségekről gyakran nincsen tudomásunk, azonban hétről-hétre számolnak be olyan tünetekről, amelyek alapján vélelmezhető, hogy küzdenek valamiféle diagnosztizálatlan, vagy korábban már megállapított, de nem kezelt, vagy félbemaradt kezelésű betegséggel. A biztosított orvosi ellátás – hajléktalan egészségügyi centrumok, egészségbiztosítási jogviszonyuk félévenkénti rendezésének lehetősége, szükség esetén orvoshoz kísérésük – ellenére nagyon sokan nem akarnak egészségükkel törődni sok esetben akkor sem, amikor már nagyon súlyos állapotba kerülnek. Hosszú időnek, akár hónapoknak kell eltelnie, hogy valaki rendszeres orvosi kontrollra járjon. A betegségek oka számtalan lehet, a huzamosabb utcán való tartózkodás kétségkívül megtépázza az ember egészségi állapotát. Ezt bizonyítandó, a Betegségek Nemzetközi Osztályozásában – BNO – külön kódja van a lakástalanságnak, amelyet a kórházi zárójelentéseken rendre fel is tüntetnek.

Emellett számos probléma fakad a dohányzásból és rendszeres alkoholfogyasztásból, mely hosszú távon az egész szervezet működésére kifejti káros hatásait. A rendezetlenebb körülmények között élők időről időre, vagy akár folyamatosan is küszködnek a hajban, bőrben lévő élőködőkkel – fej- és ruhatetű, rüh. Az időjárás viszontagságainak fokozottabban kitett hajléktalan klienseinknél, előfordulnak fagyási sérülések, valamint krónikussá váló légúti megbetegedések illetve a hajléktalanok között közismerten gyakoribb a TBC előfordulása is.

## 5. Esetbemutató

Egészségi állapota miatt kiemelten, ill. gyakoribb látogatásokkal figyelünk oda nő kliensünkre. Ő Piroska, 60 éves, hosszú évek óta élettársával él a IV. kerületben egy fűtetlen kunyhóban a Duna-parton. 2015 februárjában kezdődtek egészségi problémái egy hirtelen rosszulléttel. Szédült, fél oldala zsibbadt, beszéde egyik napról a másikra nehezen érthetővé és elkentté vált. Számunkra egyértelmű volt, hogy agyvérzés, ill. stroke állhat a háttérben, de

nehezítette a helyzet felismerését, hogy több napon át ittas is volt. Két napon át kértük, hogy mentőt hívassunk hozzá, amit eleinte kategorikusan visszautasított. Végül kijózanodva valószínűleg reálisabban érzekelte a problémát, és a mentők kórházba szállították. Problémáit az okozta, hogy az egyik nyaki ütőere majdnem teljesen elzáródott a meszesedés miatt. Több alkalommal műtötték. Első alkalommal agyvérzést kapott, némelyik beavatkozás életmentő volt, az intenzív osztályon is kezelték. Jobb oldala részben lebénult, de megtanult újból járni, bottal, írni viszont nem tud úgy, ahogy korábban. Emellett kisebb mértékű beszédzavara is lett, ami a későbbiekben rendeződött. A kórházbeli rehabilitációt követően a BMSZKI Szabolcs utcai egészségügyi centrumában helyezték el, azonban Piroska itt csak két hétig maradt, mindenáron haza akart menni élettársához. Ez meg is történt. A megváltozott munkaképességűek ellátása iránti igényét még a lábadozón kezdték el intézni, a közgyógyellátási igényét már az utcáról intéztük a IV. kerületi Kormányhivatalban. Háziiorvosi rendelésre az előzmények miatt a Szabolcs utcába jártunk vele. Aggódtunk azon, hogyan fog a konyhóban helyt állni, hogyan fogja ellátni magát, hogyan fog közlekedni. Élettársa nagyon sokban segítségére volt, szinte teljesen átvállalta az addig Piroska által végzett tevékenységeket – főzés, takarítás – mert ezekre a továbbiakban nem volt képes. Sajnos ezek után nem tudott már a nappali melegedőbe sem bejárni. (Betegségét megelőzően hetente járt mosni, tisztálkodni, vérnyomását ellenőriztetni. Hypertóniájára nagyjából fél évvel a kórházba kerülése előtt derült fény, és elkezdett rá gyógyszert szedni. ) Azóta rendszeresen visszük a háziiorvosi rendelésre, gyógyszereit felíratni, valamint a háziorvos által előírt vizsgálatok elvégzésében nyújtunk segítséget a beutalók beszerzésétől kezdődően az időpontkérésen át egészen a vizsgálatra való szállításáig. Sajnos időközben egy krónikus légzőszervi betegség – COPD – is kialakult Piroskánál ami miatt nehezebben kap levegőt terhelésre. Folyamatosan biztattuk a mozgásra – leginkább sétálni tud – de ez utóbbi betegség nagyban korlátozza a mozgásában, kisebb terhelésre is hamar fulladni kezd.

Sikerült Piroskát jövedelemhez juttatni. A megváltozott munkaképességűek ellátása iránti igényét megfelelő szolgálati idő híján elutasították, viszont egészségi állapotának romlása bőven meghaladta a szükséges 50 %-ot, így jogosult volt az egészségkárosodási és gyermekfelügyeleti támogatásra, így most már közel 50 ezer Ft-os jövedelemmel bírnak havonta, ami a korábbi 22 800 Ft-os foglalkoztatást helyettesítő támogatáshoz, vagy az azt megelőző hosszú időszak teljes jövedelem nélküliségéig jelentős változást hozott számukra. Negatívum, hogy Piroska továbbra is dohányzik, ill. alkalmanként nagy mennyiségű alkoholt is fogyaszt, viszont egészségi állapotának kontrollálásában, a gyógyszerek szedésében a legteljesebb mértékben motivált és együttműködő. Kérdés, hogy életmódjának alapvető megváltoztatása nélkül és jelenlegi lakhatási körülményeik fenntartásával meddig tartható szinten ez az állapot.

#### **IV. Ránézés a 2016-ban megfogalmazott jövőbeni tervekre**

A 2015-ös év szakmai beszámolójában a megfogalmazott tervek sikerességét vagy sikertelenségét mutatom be:

##### **Átmeneti szálló**

Új ügyelői stáb kialakítása, összehangolása: A 2016-os év ebből a szempontból sem volt különböző a többi évnél. Továbbra is nagy volt a fluktuáció az ügyeleteseknél, reméljük, hogy a következő évben sikerül tovább stabilizálni az ügyelői stábot.

Több közösségi program szervezése: A nagy korcsoporti különbségek miatt más és más igényük van az embereknek ilyen programok szervezésére. Láthatóan az étel körüli dolgok megmozgatják az embereket. A közös bográcsozások mindig jó hangulatban, sok résztvevővel teltek. Ilyenkor a jó időnek köszönhetően nem szorulunk be a falak közé, és több lakó is szívesen részt vesz az előkészületekben. Az ilyen bográcsozások alkalmával megfogalmazódik a lakóban, hogy jó lenne, ha sűrűbben lennének ilyen alkalmak. Azonban azt be kell látni, hogy a korcsoporti különbségekből fakadó eltérő igények miatt nem lehetnek sikeresek csak az egyik oldalnak szóló programok. A közösségi programok, amilyeneket a REVIP szálló rendszeresen tart, ezen a szállón nem kivitelezhetőek, nincs érdeklődés. A nagyobb sportesemények köré szerveződő „házi tippmix” inkább kelti fel a figyelmet, de az is valószínűleg azért, mert nem igényel akkor energia-befektetést a lakók részéről.

Az egyéni esetkezelés erősítése: Az esetközpont szupervízió túl bevezettük, hogy minden lakóról legalább havonta egyszer essék szó a hétfői teamek alkalmával. Több olyan lakó is van, akivel a hosszabbításokat leszámítva nincs különösebb teendő, de fontos, hogy róluk se csak 3 havonta legyen szó, mert lehetnek olyan apró információk, amit ezen beszélgetések alkalmával gondolunk át és érthetünk meg.

Az intézmény karbantartása, amortizáció lassítása, higiénia: Ez továbbra is állandó probléma. A 2016-os évben 2 fő, közfoglalkoztatott, takarító végzett munkát az intézményben, de sajnos továbbra is állandó probléma a ház tisztasága. 2016 októberétől a takarítás szempontjából annyi változás történt, hogy a takarítónők már nem takarítják a lakószobákat. Ahogy az a Házirendben is szerepel, minden lakó maga felel a saját személyes környezetéért. Ezt a változtatást minden szobára kiterjedő szobacsoport előzte meg, továbbá egy lakógyűlésen történő bejelentés is.

Azt gondoltuk, hogy az önálló és önellátó emberek társadalmi rehabilitációja szempontjából is fontos, hogy szembesüljenek olyan aprónak tűnő dolgokkal is, mint, hogy takarítaniuk kell a személyes környezetüket is, hisz más szállón, munkásszállón vagy albérletben sincs „bejárónő”. A szobacsoportok után megerősítést nyert, hogy a lakók egyébként is megoldják maguk között a lakószobák rendben tartását, hisz ez közös érdekük. A lakószobák takarításához az intézmény biztosítja a takarítóeszközöket.

## **Nappali melegedő**

Szolgáltatásokra való ránézés, igényfelmérés: Ez a teendő a 2017-es évre toródik és a kivitelezése is még megbeszélés alatt van, melyet szintén megfelelőbb lenne nem a team keretei között átbeszélni.

Konfliktuskezelési technikák megtanulása, alkalmazása: Képzések, tanfolyamok keretében lehetne megoldani, szintén folyamatban van.



## V. Tervek a 2017-es évre

### Team

Mind a nappali melegedő, mind az átmeneti szálló stábjában történtek személyi változások, továbbá év közben felmerültek olyan közös átbeszéléseket igénylő működési rendek, protokollok, amelyek miatt szükségessé vált, hogy a teljes team „elvonuljon” ezeket közösen átgondolni.

Ennek formája, miszerint az átmeneti szálló és a nappali melegedő tagjai együtt vagy külön e, még átgondolást igényel, de mindenképpen fontos lenne a 2017-es évet ezzel indítani, és újra megtalálni a közös alapokat. A kollégákban is megfogalmazódott ez az igény. Vannak olyan témák, amik nem férnek bele a hetente/kéthetente megtartott team keretei közé, hanem az intézményi környezetből kiszakadva lenne szükséges ezeket átbeszélni, újragondolni.

### Melegedő kiszervezés

A nappali melegedő tekintetében továbbra is elsődleges cél lenne annak kiszervezése a Fóti út 4 szám alól. Főleg a téli időszakban érzékelhető az a fajta zsúfoltság, ami élehetlenné teszi az átmeneti szállón lakók részére a mindennapokat. Rengeteg előnnyel járna, ha sikerülne más ingatlanban elhelyezni a melegedőt. Sem a feltételek nem adták ahhoz, hogy 15 embernél többen kényelmesen elférjenek a melegedő területén, sem a környezet nem a legmegfelelőbb az ellátáshoz.

A melegedő kiszervezésével az átmeneti szállón lakók élete is egyszerűbbé válna. Jelenleg bizonyos szolgáltatásokat csak időkorláttal tudnak igénybe venni. Ilyen a lenti férfi mosdó/zuhanyzó használata és a mosó-szárítógépeké, melyeket csak a melegedő napi zárását követően tudnak használni.

A nappali melegedő használóknak is jobb lenne egy erre alkalmasabb helyen, ahol akár egyszerre többen, kényelmesen le tudnak ülni, melegedni és megenni az ételt.

### Kert, járda

Inkább csak hangulatjavító intézkedés lenne a kert felvirágoztatása, de igény lenne rá. A tavaszi, nyári időszakban többekben megfogalmazódott, hogy kicsit igényesebben is kinézhetne a kert, amit egyébként kora tavasztól késő őszig használnak mind a lakók, mind pedig a melegedősök.

Továbbá felmerült az igénye egy fedett dohányzó rész kialakításának is, mert hóban és esőben közvetlenül a ház falánál próbálnak menedéket keresni a dohányzók, ami a jogszabályokat figyelembe véve sem a legalkalmasabb dohányzásra kijelölt hely.

Emellett az intézmény kapujától a bejárat ajtóig tartó szakasz újra betonozása is időszerűvé vált. A korábbi foltozós megoldások eredményeképpen veszélyessé vált, főleg a téli csúszós időszakokban.

### Felújítás a házban, műszaki állapot

Nagy változás volt, hogy ez év augusztusától az állandó karbantartó és annak brigádja a korábbi formájában megszűnt, ugyanis Vincze József nyugdíjba ment. Azonban ház műszaki állapotát tekintve folyamatos karbantartásra szorul. Ennek érdekében jó lenne találni egy olyan karbantartót, aki igazi ezermester, bár tény, hogy ez elég nehéz feladat a jelenlegi közfoglalkoztatotti rendszerben. A víz- és villanyvezetékek felújítása is időszerű lenne, emellett pedig folyamatosan akadnak olyan munkálatok, melyekhez szakember tudása szükséges.

### Szakmai együttműködések

Jelenleg szoros az együttműködés a Léthatáron Alapítvány és a Twist Olivér Alapítvány utcai szolgálataival, illetve az Isola éjjeli menedékhellyel és a Baptista Szeretetszolgálat REVIP Hajléktalanok Átmeneti Szállójával. A továbbiakban azonban fontos lenne olyan intézményekkel is szorosabbra fűzni a kapcsolatot, amelyek valamilyen módon a továbblépést jelenthetnék lakóink számára. Az idősebb korosztályt figyelembe véve olyan intézményekkel kellene még inkább együttműködni, amelyek akár végleges elhelyezést tudnak biztosítani, a fiatalabb korosztályt figyelembe véve, pedig olyan átmeneti szállókat, munkásszállókat, lakhatási lehetőségeket, melyek ténylegesen minőségi változást jelentenének az életükben.