



**TWIST OLIVER
ALAPÍTVÁNY**

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

Twist Olivér Alapítvány

Integrált intézmény



Szakmai beszámoló 2017

TARTALOMJEGYZÉK

Átmeneti szálló

1. Szálló működése	4. o.
2. Teamek	4. o.
2.1 Esetkezelő team	4. o.
2.2 Ügyelői team / ügyelők / helyettesítések	5. o.
2.3 Nagyteam	6. o.
2.4 Csapatépítő elvonulás	6. o.
3. Adminisztráció	7. o.
3.1 2017. évi ellenőrzések	7. o.
4. Segítők segítése	8. o.
5. Felvételi rendszer, várólista	8. o.
6. Egyéni esetkezelés	9. o.
6.1 Egészségügyi problémák	9. o.
6.2 Munkaerőpiac, jövedelem, dilemmák	10. o.
6.3 Kiutak	11. o.
7. Az átmeneti szálló statisztikái	12. o.
8. Az átmeneti szálló speciális programjai	15. o.
8.1 „Közterület helyett emberibb körülmények” program	15. o.
8.2 Rászorult Személyeket Támogató Operatív Program	18. o.
9. Közösségi programok	18. o.
9.1 Nyárnyitó- és nyárzáró bográcsozás	18. o.
9.2 Food not bombs –Civil nap	19. o.
9.3 Te Szedd! – Önkéntesen a tiszta Magyarországért	19. o.
9.4 Karácsony, mézeskalácssütés	20. o.
10. Pályázatok	20. o.
10.1 Habitat for Humanity - bérlakásprogram	20. o.
11. Kisegítő személyzet	21. o.

Nappali melegedő

1. A nappali melegedő működése	22. o.
1.1 Hétvégi nyitva tartás / extrém hideg	22. o.
1.2 Helyettesítés	23. o.
2. Team, esetmegbeszélő	23. o.
3. A nappali melegedő statisztikái	24. o.
4. Dilemmák	26. o.
5. Utcai szolgálattal való együttműködés	27. o.
6. Pályázatok	27. o.
6.1 Magyar Élelmiszer Bank Egyesület – Élelemiszermentés	27. o.
6.2 Hajléktalanokért Közalapítvány által támogatott pályázat	28. o.

Utcai gondozó szolgálat

1. Működési feltételek és feladatok	30. o.
2. Személyi, tárgyi feltételek, team munka	31. o.
3. Szakmai munka	33. o.
4. Esetleírás	41. o.

Ránézés a 2016-ban megfogalmazott jövőbeni tervekre	45. o.
--	--------

Tervek a 2018-as évre	46. o.
------------------------------	--------

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. Intézményünkben minden lakónak saját személyes segítőtje van, akivel egyénre szabott tervekkel, célokat keresnek és próbálnak megvalósítani. Az átmeneti lak(hat)ás 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 óras szolgálatban dolgozik egy ügyeletes kolléga, aki a szálló működtetéséért, az intézmény nyugalmaért és a Házirend betartásáért 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 délelőtti vagy délutáni és havi 1 hétvégi ügyeletben), melynek célja, hogy másfajta élethelyzetben is lássák a lakóikat, ne csak a személyes beszélgetések alkalmával. 2017-ben 4 fő végzett egyéni esetkezelést a lakókkal. Az esetkezelő stábben 2017 októberében történt változás. A 2015 márciusa óta szociális munkásként dolgozó Jósza Tímea másik munkahelyre ment, így őt Déry Zsuzsa kolléganő követte 2017. október végétől. Az esetszámok a 2017-es évben az előzetes terveknek megfelelően oszlottak el, így a két fő szociális és mentálhigiénés munkatárs 18-18 lakóval foglalkozott egyidejűleg, míg az intézményvezető 6 ügyféllel dolgozott. Ez az esetszám változás nem tűnik számottevőnek, azonban azáltal, hogy az intézményvezető egyéni esetkezelést is végez, sokkal jobban beleláthatott a lakókkal folyó közös munkába és az esetkezelő kollégák terheltsége is csökkent, még ha minimálisan is.

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

Az esetkezelő stáb minden héten összeül, hogy megbeszélje a hét eseményeit, és reagáljon a házban történetekre, illetve megbeszélje a lakók ügyes-bajos dolgait. Ez a fóruma az intézményi protokollok közös kialakításának, a tervek, pályázati lehetőségek és minden gyakorlati teendő megbeszélésének is. A 2017-es évben a team-megbeszélések új időpontban, hétfőnként voltak, ennek köszönhetően strukturáltabbá vált a heti menetrend, azonnal tudtunk reagálni az esetleges hétvégén történt eseményekre.

2.2. Ügyelői team / ügyelők / helyettesítések

2017 februárjában az asszisztensi stábben is történt személyi változás. A 10 éve az alapítványnál dolgozó szociális asszisztens kollégával közös megegyezés mentén szerződést bontottunk, majd ezt követően március hónaptól az addig 6 órás szociális asszisztens kolléga vette át a helyét 8 órában. Ez a változtatás szükséges volt ahhoz, hogy az integrált intézmény stábja egységes csapatként tudjon továbbfejlődni. Március hónapban kísérletet tettünk egy 6 órás szociális asszisztens kolléga felvételére, azonban a próbaidő alatt kiderült, hogy nem azonos elvek mentén gondolkodunk, így a hosszútávú együttműködés elképzelhetetlen volt. 2017 év végére kristályosodott ki azonban, hogy az egyik ügyelő kolléga megfelelő tagja lehet teamünknek, így vele 2018 januárjától kötöttünk 6 órás szociális asszisztensi szerződést.

A 2 szociális asszisztensnek és a 2 fő szociális és mentálhigiénés munkatársnak köszönhetően állandó kollégákkal lett lefedve a 8-tól 22 óráig tartó időszak. Az éjszakai és a fennmaradó hétfégi ügyeleket 2016-tól alkalmi munkavállalók segítségével láttuk el. Ebben az évben az öt-hattagú ügyelői stábból 3 fő egész évben velünk dolgozott, míg további 3 fő fél évet dolgozott nálunk ügyeletesként. Egyikük 2018 januárjától már szociális asszisztensként dolgozik tovább intézményünkben. Továbbra is jellemző, hogy az ügyelői stáb olyan kollégákból áll, akik másodállásként számolnak a Fóti úti ügyeletekkel, ami sok előnyt és hátrányt is jelent.

A máshol főállásban dolgozó kollégákkal egyszerűbb lett a beosztás készítése, hisz mindenki láthatta előre a beosztását mindkét munkahelyén, hátránya, hogy a főállások miatt kevésbé tudnak rugalmasak lenni egy-egy ad hoc ügyeleti helyettesítést tekintve, de erre az esetre vannak olyan kollégák, akik „beugróként” tökéletesen tudják helyettesíteni ügyelő

kollégáinkat. Ők azok, akik ugyanúgy végig mentek a betanulási folyamaton, tisztában vannak a ház napi működésével, de havi szinten nem tudnak annyi plusz órát vállalni, mint akik alkalmi munkavállalóként vannak jelen a stábben.

Tavaly visszatértünk a kétheti ügyelői teamekre. 2016 közepén szükségesnek tűnt a havi 1 db ügyelői teamre való váltás az ügyelő kollégák elfoglaltsága miatt, azonban hamar kiderült, hogy ilyen ritka találkozások mentén nem lehet igazán egységes protokollokat kialakítani az intézmény biztonságos működtetésére. Az ügyelői teamek fix időpontban, kéthetente péntekenként 9 és 11 óra között zajlanak, szerencsére magas részvételi aránnyal, hisz az ügyeletes kollégák is belátták, hogy ez az egyetlen hiteles fórum, ahol a házban történekről és a lakókról tájékozódni tudnak. A 2017-es év folyamán, amikor új ügyelő kollégát kerestünk, alapvető elvárás volt a teamen való részvétel. A rendszeres ügyelői teameknek és a részvételnek hála ki tudott alakulni egy egységes válaszrendszer és protokoll az intézmény működtetésére, mely ezáltal lakóink számára is kiszámíthatóbb lett. A szociális munkások és asszisztensek szempontjából is nagyon fontos, hogy állandó legyen a stáb, hisz így folyamatos 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.

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 dolgok megbeszélésére is. A nagy-team funkciója 2017-ben sem változott, mivel a szakmai döntések a kis teameken, illetve a vezetői teameken születnek meg, továbbra is értekezlet jellegű.

2.4. Csapatépítő elvonulás

2017. június közepén tartottunk egy csapatépítő jellegű szakmai elvonulást Nagymaroson. Az ott töltött 2 nap alatt aktualizáltuk a Házi rendet és az egyéb szakmai dokumentumokat, illetve körvonalazódni látszott egy szakmai programban tervezett változás.

„Ebben az évben több olyan programon is részt vettem, ami rendhagyó volt. Ezzel a stábbal ebben az évben voltam először csapatépítő elvonuláson. Nem csak a kicsiny csapatunkat kovácsoltuk jobban össze, hanem hosszú távú célokat és terveket sikerült megfogalmaznunk, átgondolnunk. Személy szerint nekem nagyon inspiráló volt az együtt gondolkodás.” (Sebők Zsófia, szociális asszisztens)

Szóba kerültek a „közterület helyett emberibb körülmények” elnevezésű programmal kapcsolatos szakmai dilemmáink is, melyekre közösen tudtuk keresni a megoldást, és egységes protokollt alakítottunk ki annak érdekében, hogy célirányosan tudjuk segíteni a közterületen élők átmenti lakhatásba kerülését.

Érdemes lenne energiát fektetni abba, hogy évente legalább 1 alkalommal egy ilyen stábépítő meg tudjon valósulni, mert rengeteg jövőben hasznosuló szakmai hozadéka van.

3. Adminisztráció

Tavaly tovább folytatódott az adminisztrációs feladatok elosztása. Több olyan apróbb, de mindennapi adminisztrációs feladat átkerült a szociális asszisztensekhez, amelyeket korábban a szociális munkások csináltak. Ilyen például az élelmiszermentés rögzítése, az értesítők-lista kezelése, a takarítás-beosztás elkészítése és egyebek.

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

3.1. 2017. évi ellenőrzések

Több ellenőrzésen is átesett intézményünk, melyeket zökkenőmentesen vettünk:

Április végén a Magyar Államkincstár tartott ellenőrzést intézményünkben, ahol egy 2 napos tartózkodás keretén belül nagyon alapos vizsgálatnak vetették alá mind az intézményi, mind az alapítványi (fenntartói), és külön a lakókkal kapcsolatos adminisztrációt, különös tekintettel az intézményi jogviszonyokra a 2016-os év tekintetében.

A Hajléktalanokért Közalapítvány által elnyert beruházási pályázat megvalósítása okán is történt egy helyszíni monitorozás, melyen szintén mindent rendben találtak.

2 alkalommal is meglátogatták intézményünket az Állami Népegészségügyi és Tisztiorvosi Szolgálat munkatársai, először kerületi, majd fővárosi hatáskörben, a 2017-es évben a kártevők jelenléte szempontjából kiemelt ellenőrzéseket tartottak. Mindkét ellenőrzés rendben lefolyt.

4. Segítők segítése

A korábbi évekhez hasonlóan Kelemen Gábor szupervizorral folyt tovább a közös munka. Az esetközpontú szupervíziós csoportokat kéthetente a team előtt tartottuk. Ezekben az alkalmakon az esetkezelő szociális munkások és az intézményvezető vesz 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. Az esetkezelő szociális munkás októberi kiválása, majd az új kolléga megtalálása között viszonylag rövid idő telt el, és a beilleszkedésben, és az intézményi folyamatokban való felzárkózásban nagy segítségre volt a kéthetenkénti szupervíziós alkalom, ahol az új kolléga jobban beleláthatott 1-1 ügyfél esetébe, és az intézményben gyakorolt protokollokat is áttekinthette egy másik szemszögből.

5. Felvételi rendszer, várólista

A szállóra történő jelentkezés rendszere az előző években is szokásos eljárás szerint zajlott hétfőnként 15-18 óráig (a hónap első hétfője kivételével). A felvételi beszélgetést a szociális munkások és az intézményvezető végezték, főbb irányvonala a családi kapcsolatok, a munka, és a lakhatás volt, illetve kitértek az egészségi állapotra is. A várólistán várakozók száma átlagosan 20 fő volt, négyszer „fagyasztottuk be” a várólistát, mert 25 fő felett beláthatatlannak tűnt az az időintervallum, amikor be tudtak volna költözni a jelentkezők, hiszen az utolsó helyen lévők akár fél évet kellett volna várnia. Sajnos legutóbb épp a krízisidőszak előtt voltunk kénytelenek ezt a lépést megtenni.

Ebben az évben először stabilnak mondható volt a „zöldek” (konzorciumi, közterületről beköltöző lakók) száma a várólistánkon. Amint láttuk, hogy a számuk csökken, és lehetőség nyílik arra, hogy gyorsan bekerüljön valaki az intézménybe az utcáról, akkor külön jeleztünk a két utcai szolgálatnak (Léthatáron Alapítvány, Twist Olivér Alapítvány),

hogy amennyiben van a látókörükben olyan ember, aki szeretne átmeneti szállóra költözni, akkor tájékoztassák a bekerülési lehetőségekről. Ennek a jelzésnek köszönhetően sikerült megtartani a vállalt konzorciumi férőhelyek betöltöttségét, sőt idén is túlteljesítés történt, mindkét etapban.

6. Egyéni esetkezelés

Minden lakónak saját személyes segítője van, akihez az esetleges 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 rendszert, több éve így működik, és nagyon praktikusnak bizonyult. Törekszünk arra, hogy minden beköltözőt a leendő szociális munkása költöztessen be, és ő mutassa meg neki az intézményt. A visszaköltöző, korábban már az intézményünkben lakott embereknél figyelünk arra, hogy a korábbi esztívőjéhez kerüljön vissza, hogy az esetleges folyamatosság ne szakadjon meg. Sokszor előfordul, hogy valaki a kikerülését követően nagyon szűkös határidőn belül visszajelentkezik intézményünkben, ilyenkor nem szakad meg egy eset menete, mert a szociális munkás már ismeri a lakót.

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

6.1. Egészségügyi problémák

A szállón élő emberek általános egészségi állapotukat tekintve a társadalom legrosszabb helyzetben lévő csoportjába tartoznak. Sajnos nem jellemző sem a betegségelátás, sem az egészségtudatos életmód. Lakóinknak a beköltözés után 2 héten belül hozniuk kell egy „egészségügyi állapotfelmérő adatlapot”, melyet házi orvosnak kell kitöltenie. Ez jó irányt tud adni az esetkezelés egészségügyi részéhez. Többször tapasztaltuk, hogy a papír megszerzésének a kényszere miatt mennek el orvoshoz lakóink, akár évtizedes kihagyások után. Ennek a papírnak a kiköltését évente egyszer kérjük. Fontosnak tartjuk,

hogy legalább évente lásson minden lakót orvos, még ha nincs is semmilyen krónikus betegségük. A szálló lakóit tekintve az átlagéletkor 57 év, mely egy évvel kevesebb, mint tavaly volt. Az egyéni esetkezelés fontos részét képezi az egészségi állapot feltérképezése és annak javítása. Különösen igaz ez a közvetlenül az utcáról beköltöző emberekre, akiktől gyakran halljuk, hogy évtizedek óta nem látta őket orvos.

2017 elején több ügyfélnél merült fel egészségi állapotuk miatt az önellátás problémája. Ezekben az esetekben fokozott figyelemre volt szükség az orvosi ügyek kezelésében, nem egyszer kísérésekre is sor került. Két lakónknak is az önellátási képesség csökkenése mentén szüntettünk jogviszonyt, ők mindketten kórházi ellátásra szorultak, és az ottani műtéti beavatkozások következtében hosszútávú rehabilitáció vált szükségessé. A jövőben igyekszünk jobban felmérni már a várólistára kerülés előtt, hogy egy-egy hozzánk jelentkező ügyfél képes e önellátásra és öfenntartásra egyaránt, mert a beköltözést követően korrigálni ezeket a helyzeteket sokkal nehezebb, mint a felvételi pillanatában a megfelelő intézménybe irányítani az érdeklődőt. Sajnálatos módon elég kevés olyan hajléktalanellátó intézmény található Budapesten, ahol kifejezetten az idősebb, egészségügyi problémákkal rendelkező hajléktalan embereket fogadni tudnák, pedig a kis nyugdíjjal rendelkező, önálló háztartásvezetésre képtelen hajléktalan emberek számára az ilyen intézmények jelenthetnek csak megoldást.

„A legtöbb szerződésben visszatérő pont volt az egészségügyi teendők, a munkakeresés, valamint néhány esetben az előtakarékoság, illetve a szálláskeresés. Idősek számára a szociális otthoni elhelyezés lehetőségei beszűkültek a szigorodó jogszabályi feltételek miatt. Egyéb alternatíva híján idősek számára specializálódott átmeneti szállókra kerültek. Visszatérő probléma a kimeneti lehetőségek szűkössége, hiánya, valamint a legtöbb esetben a nagyon alacsony jövedelem.” (Reményi Gergely, szociális munkás)

6.2. Munkaerőpiac, jövedelem, dilemmák

Tavaly sikerült több olyan lakót is másik intézményben elhelyezni, akik több éve voltak a lakóink, de az évek során szakmai előrelépés nem történt az ügyükben. Ők azok, akiknek többsége valamilyen végleges (tartós) intézményi elhelyezésre vár. Azonban a szociális otthoni várólistákat ismerve ez a kérelem beadását követően évekig elhúzódhat. Ezekre az ügyfeleinkre nagyrészt jellemző, hogy több krónikus betegséggel kénytelenek együtt élni, és az ő esetükben felmerült az önellátásra való képesség kérdése is, azonban ezt mindig nagyon rugalmasan kezeltük, annak fényében, hogy tudjuk, milyen hosszú idő bejutni

egy számukra megfelelő intézménybe. Tavaly 19 olyan lakó költözött másik intézménybe, akik 2 évet meghaladóan laktak nálunk (átlagéletkoruk 61 év). 2 fő közülük kórházba került, 1 lakónk elhunyt, míg 8 lakónk esetében minőségi váltásról beszélhetünk, hisz olyan intézménybe került, ahol kifejezetten inaktív ügyfelek élnek, és az egészségügyi szolgáltatás is helyben elérhető az intézményben. Sokukat nagyon nehéz volt rávezetni arra, hogy a jól megszokott intézményi férőhelyüket adják fel, de a későbbiekben belátták, hogy egy megfelelőbb intézményi formába sikerült bekerülniük. Érdekes tény, hogy közülük csupán két ember jött vissza újra az intézménybe felvételizni, azonban egyikük már jelentősen elvesztette önellátási képességét, így a felvételi kérelmét el kellett utasítanunk.

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 feketén végez nehéz fizikai munkát, ahol munkájuk kifizetése is esetleges. A nálunk megforduló 77 emberből csupán 19 főnek volt 80.000.- Ft-nál magasabb havi jövedelme, és közülük is csak 8 fő volt, aki bejelentett munkajövedelemmel rendelkezett. 55 éves kor felett munkát találni képzettség hiányában egyet jelent a feketemunkával. Közfoglalkoztatotti munkaviszonyból pedig megélni is kétséges, nemhogy önálló lakhatásba kerülni.

6.3. Kiutak

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

A magas bérleti díjak miatt még jobban beszűkültek a lehetséges kiutak, így marad a hajléktalan ellátó rendszerben való cirkulálás. Egyéni esetkezelés során a főbb irányok az egészségi állapot, a jövedelem és a kapcsolatok mentén folyik. Élesen látszik a munkajövedelemből élő, aktív korú lakók és a nyugdíjas korú lakók közti határvonal.

Merőben más igényei vannak a két csoportnak, azonban az igényeket nehéz összehangolni. A nagy korcsoporti különbségek miatt élesen elhatárolódik egymástól az aktív és az inaktív korosztály.

A konzorciumi férőhelyeknek köszönhetően az elmúlt évben 38 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. Az utcáról beköltözött lakóknál értelemszerűen 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. Egy homogénebb csoporttal könnyebb lenne közös célokat kitűzni, és jó példákkal elől járni, ennek érdekében a csapatépítő elvonuláson is szóba került, hogy történjen egy még nagyobb nyitás azon hajléktalan emberek felé, akik utcán élnek, és tartózkodnak az intézményi kapcsolatoktól. A Fóti úti szálló ugyanis sokkal inkább kielégíti olyan emberek igényeit, akik ténylegesen átmeneti lakhatásnak vélik, és intenzív szociális segítség mellett, közösen keresnek kiutat a helyzetükből, mint azon hajléktalan emberek számára, akik hosszútávú, tartós elhelyezésben gondolkodnak.

7. Az átmeneti szálló statisztikái

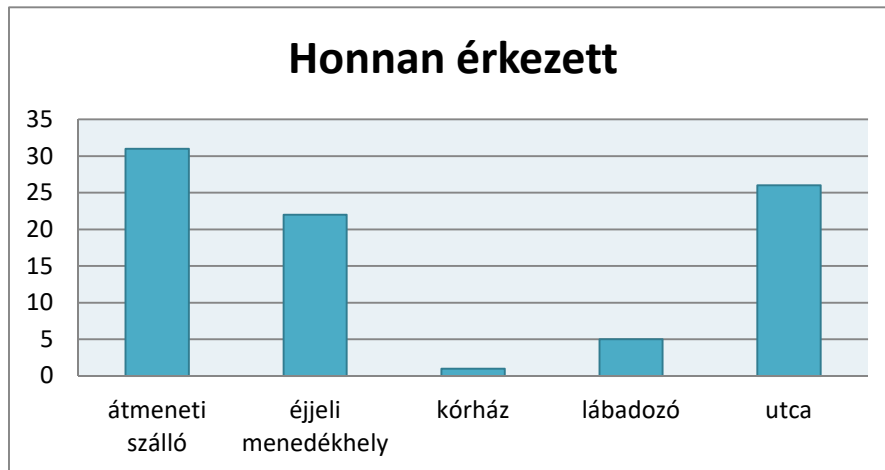
KIHASZNÁLTSÁG ALAKULÁSA			
2017	rendelkezésre álló kapacitás	vendégéjszakák száma	kihasználtság
(vendégéjszakák száma)	15 330	15295	99,77 %

Átmeneti szállónk tavaly is teljes kihasználtság mellett működött, és emellett a várólistára is folyamatos volt a jelentkezés. Az ügyfelek jelentős részének nincs reális esélye arra, hogy lakhatását önmaga szervezze, finanszírozza.

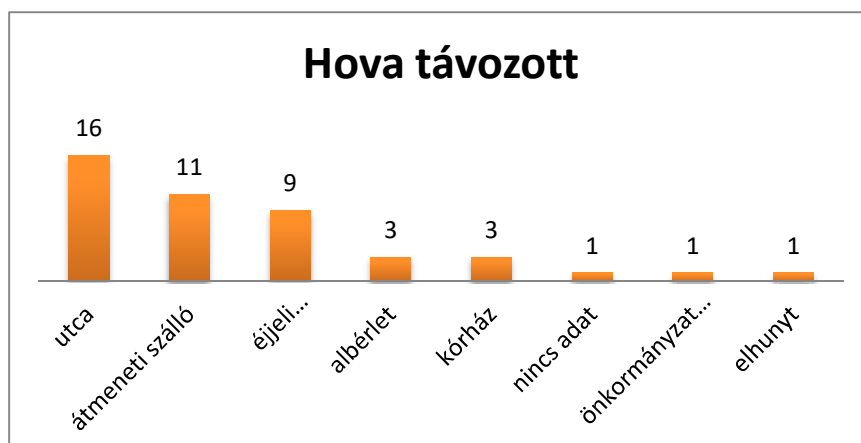
Az átlagéletkor szállónkon 57 év volt, ami a korábbi év statisztikájához képest egy év „fiatalodást” mutat, melyhez köze van annak a folyamatnak is, hogy az idősebb, kimozdíthatatlannak tűnő lakóink közül, sokakat sikerült olyan szállón elhelyezni, ahol

állapotuknak megfelelőbb ellátást kaphatnak, így megjelentek olyan lakók is az intézményben, akik először kerültek be intézményesített ellátásba.

Intézményünkbe a legjellemzőbb bekerülési mód a másik átmeneti szállóról való költözés, ezt követik a közvetlenül az utcáról beköltöző lakók, ami nagyban köszönhető a konzorciumi programnak. Harmadikként az éjjeli menedékhelyekről érkeznek hozzánk legtöbben.



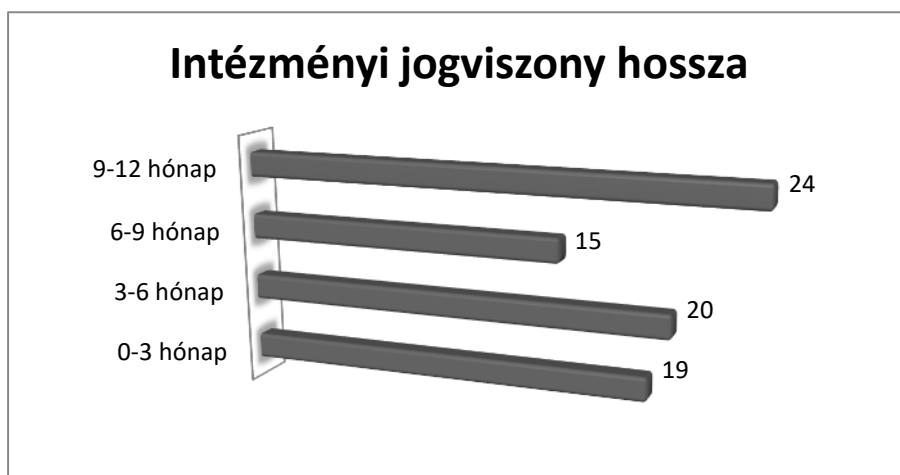
Az intézményi ellátásból valamilyen oknál fogva kikerülő lakóink közül a legtöbben visszamennek az utcára, ők azok, akik először kerültek intézményi keretek közé, és nem sikerült jól a szocializáció és a szabályok elfogadása. Azonban közülük 8 fő azóta újra a várólistánkon van, vagy már be is költözött. Ebből is látszik, hogy ha csak kis lépésekben is, de lehet haladni az intézmény-használói irányba, és egy hosszú ideje utcán élő ember is fel tudja fedezni az átmeneti szálló nyújtotta különbséget. Sajnos nagyon alacsony azok száma, akiknél a kikerüléskor minőségi váltásról beszélhetünk, azonban idén is 1 fő költözhetett önkormányzati lakásba, és 3 főnek sikerült albérletbe költöznie. A 11 főből 7 lakónk, aki másik átmeneti szállóra költözött, reményeink szerint olyan ellátásba került, ahol az egészségügyi személyzetnek és a rendszeres orvosi felügyeletnek köszönhetően hosszútávon tud lakni.



Sajnos továbbra is elég magas a házirendsértések miatti jogviszonymegszüntetések száma, ami leginkább azokra a lakókra voltak jellemzőek, akik korábban még nem szociálizálódtak intézményi körülmények között. Tavaly egy lakónk hunyt el, és 4 lakónknál kellett intézményi jogviszonyt szüntetnünk azért, mert a Házirendben is meghatározott 8 napon túl nem jelent meg az intézményben, távolmaradását nem jelezte, mentő pedig nem szállította. Az intézményi jogviszony megszűnésének/megszüntetésének hátterében a következő okok álltak:



Tavaly 76 fő lakott intézményünkben, közülük 13 fő egész évben. A legrövidebb jogviszony 4 napos volt. Az intézményben eltöltött jogviszonyok hosszát tekintve a 9 és 12 hónap közé eső időszak volt a legmagasabb, ellentétben a tavalyi évvel, amikor a 1-3 hónap közötti időszakot nálunk töltők voltak a legtöbben. Nincs jelentős eltérés a 0-3 és a 3-6 hónapos itt tartózkodók között. A kevesebb, mint 1 hónapot intézményünkben lakók száma is igen alacsony, mindössze 4 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 38 tartósan utcán élő lakóval dolgoztunk, de kiemelendő 4 olyan ügyfél, akik egész évben a szállón laktak, közülük 1 fő költözhetett önkormányzati lakásba. 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 lehet haladni. A látható sikerek és kihívások mentén próbálunk elindulni a jövőben egy magasabb számú konzorciumi férőhelyvállalással.

„A konzorciumi programban 2017-ben is részt vettünk. A mintázatot hasonlóan látom, mint 2016-ban. Több korábban már nálunk lakó ügyfél jelentkezett újra. Emellett több tartósan utcán élő, vagy éjjeli menedékhelyet életvitelszerűen használót tudtunk bevonni az átmeneti szállóra. Itt volt a legtöbb ellátáshoz juttatás, leszázalékolás, egészségügyi teendő. Utóbbi tekintetében igyekeztem a lakcím szerinti egészségügy felé terelgetni az ügyfeleket a hajléktalan ellátás specializált ellátásaival szemben.” (Reményi Gergely, szociális munkás)

Néhány ügyfél, akik a program keretein belül laktak intézményünkben tavaly:

Lajos:

Lajos 38 éves, 2017.10.17-én került a szállónkra. 2017. május óta bejelentett 8 órás munkavisztonnyal rendelkezik az Elműnél, ahol pályamunkásként dolgozik. Emellett mellékes munkákat is elvállal. Lajos albérletbe szeretne majd menni, de csak 2018. februárjától tud előtakarékoskodni, mert még tartozásait rendezi. Újpalotai erdőben élt sokáig, majd párjával 6 évig egy panellakásban, a vele történő szakítás után került ismét utcára. Mivel korábban volt idegösszeomlása, és elmondása szerint az agressziókezeléssel is problémái vannak, így gondozásomban több figyelmet fordítok a mentálhigiénére. Pszichiáter és pszichológus segítségét jelenleg nem szeretné igénybe venni.

László:

László 2017. december 07-én költözött a szállóra, előtte 20 évig börtönben volt, majd 1 és fél évig utcán. Idekerülése előtt már elkezdett dolgozni a Tungstramnál mint műszerész,

illetve mellékállásban egy újpesti általános iskolában takarít. Jelenleg arra teszi félre önállóan a pénzét, hogy 2018 márciusában (jelenleg pártfogó felügyelet alatt áll) kiutazzon Németországba a fiához.

Zoltán

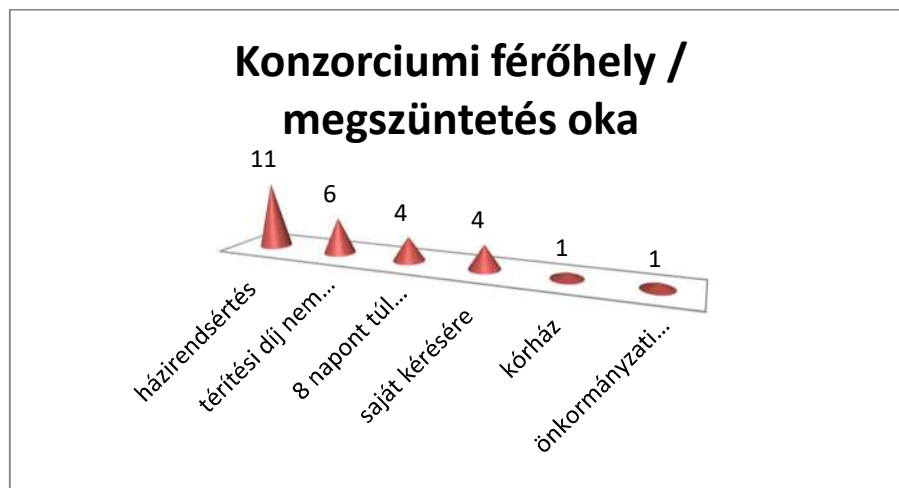
2017.03.05-n költözött be az intézménybe. Másodszorra lakik itt, korábbi intézményi jogviszonyát nem hosszabbítottuk meg rendszeres alkoholfogyasztása, és az ebből eredő házi rendszértések okán. 2016 novemberében költözött ki, egy darabig éjjeli menedékhelyen volt, majd nem lakhatás céljára szolgáló helyiségekben. Közterület takarítóként dolgozik, napi bérezéssel. Beköltözésekor munkanélküli ellátásban részesült, aminek lejártá után március végén visszament dolgozni. Decemberben volt egy gyomorfekélye, ami bevérzett, kórházban volt egy hónapig. A rendszeres alkoholfogyasztás okozta, ebből látványosan visszavett jogviszonya elején, aztán újrakezdte. Több szabálysértési ügy miatt (alkoholfogyasztás közterületen, vizelet, stb.) voltak rendőrségi és közigazgatási ügyei. Szeptember felé egyre többször érkezett ittasan és előfordult, hogy rendőri segítséggel lehetett csak távozásra bírni. Az ügyeletessel való együttműködés hiányából fakadóan szüntettük meg a jogviszonyát.

Zoltán

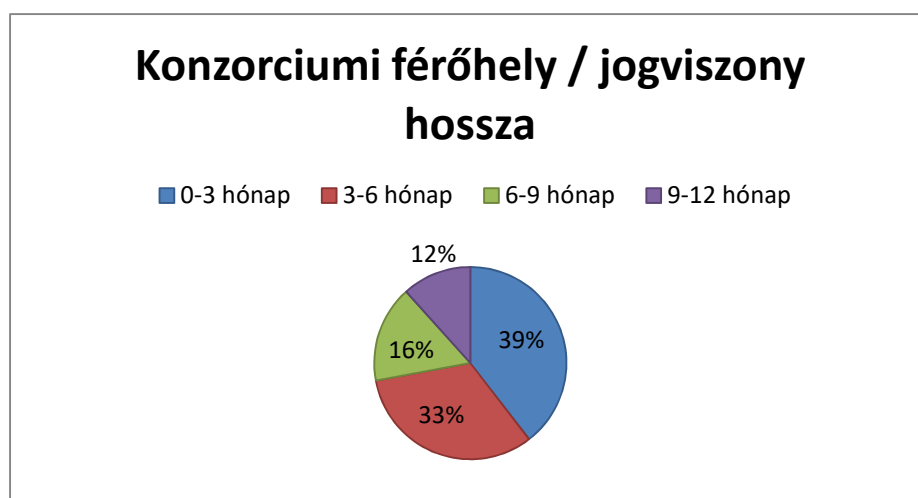
2017 áprilisában költözött be a szállóra, 42 éves. Korábban Hollandiában dolgozott 5 évig, és 2016 közepén jött vissza Magyarországra. Rendszeresen fogyasztott alkoholt, több próbálkozása volt a leállásra, amihez addiktológiai osztályokat és rehabintézményeket is igénybe vett. Beköltözése előtt nem sokkal állt le teljesen. Szakmája autófényező, külföldön is ezt gyakorolta. Nem bejelentve dolgozott Újpesten egy műhelyben, ennek a vállalkozónak egy másik telephelyén folytatta 2017. decembertől. Hosszú távú terve, hogy visszamenjen Hollandiába, ehhez viszont szüksége van gépjárművezetői engedélyre, mert szerződéssel csak ezzel alkalmaznák kint. Folyékonyan beszél hollandul. Előtakarékosságot vállalt a jogosítvány költségeire. Ahogy megvan a jogosítvány, utazni akar vissza Hollandiába. Amióta itt lakik, egyszer már volt kint egy rövidebb időtartamra, kiterjedt kapcsolatai vannak kint. Bentlakása óta absztinens.

Közvetlenül az utcáról való bekerülésnek egy komoly hátránya, hogy az emberek rövidebb vagy hosszabb ideje nem voltak kénytelenek alkalmazkodni bizonyos intézményi szabályokhoz. A Házi rend 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. A 38 főből azonban csak 6 fő volt, akinek a térítési díj nem fizetése mentén kellett intézményi jogviszonyt szüntetnünk. Ők azok, akiknek a 2 hónap ingyenesség és a további 2 hónap 50%-os térítési díjkedvezmény ellenére sem tudtunk 4 hónapon belül olyan jövedelmi helyzetet teremteni, hogy tovább tudja fizetni a térítési díjat, azonban közülük 2 főnek azóta rendszeres jövedelme lett, és újra lakóink közt köszönhetjük.



A jogviszonyok hosszát tekintve látni, hogy a “zöld” lakók szempontjából, a 3-6 hónapos jogviszonyok a jellemzőek, és a tavaly közülük 4 fő egész évben bent lakott az átmeneti szállón.



8.2. Rászorult Személyeket Támogató Operatív Program

A Rászoruló Személyeket Támogató Operatív Program keretében, intézményünkben, munkanapokon 12 fő tudott napi egyszeri főtt ételhez hozzájutni. A program 2017 januárjában indult és 2018. december 31-én ért véget intézményünkben. Az étel 1 adag levesből és 1 adag főételből állt. Első körben azt gondoltuk, hogy a konzorciumi bent lakók fogják kapni ezt az ételt, azonban a program megkezdése előtt beszéltünk az épp aktuálisan bent lakókról és arra jutottunk, hogy bizonyos objektív feltételek alapján inkább annak a 12 főnek adnánk, aki más forrásból nem tudja megoldani, hogy legalább naponta egyszer meleg ételhez jusson. Így lettek szempontok az egészségügyi állapot és a jövedelmi helyzet. A 12 adag ételt olyan lakóink kapták, akik krónikus betegségükből kifolyólag hosszabb távra nem tudtak elmenni, így a hozzánk legközelebb eső népkonyhát sem tudták igénybe venni. Továbbá olyan lakóink, akiknek annyira alacsony volt a jövedelmük, hogy abból a napi 1 tál meleg étel nem kigazdálkodható.

A program megkezdése előtt voltak fenntartásaink, hogy ez sokkal inkább a mobilizálás ellen van, és nehezebb lesz ezek után kimozdítani a lakókat, ha még az ételt is minden hétköznap házhoz szállítják, azonban a program végére azt tapasztaltuk, hogy egyrészt ez szerencsére nem így történt, másrészt úgy tűnik sikerült minden esetben azt a 12 főt kiválasztanunk, akiknek ez valódi segítséget jelentett. Minden esetben team-döntés következménye volt, hogy ki ez a 12 fő, és amennyiben valamilyen oknál fogva változás állt be (jogviszony megszűntetés, kórházi tartózkodás stb.) akkor is a team döntött arról, hogy ki kapja tovább az ételt.

9. Közösségi programok

9.1. Nyárnyitó- és nyárzáró bográcsozás

A már hagyományosnak tekinthető módon tavaly is megtartottuk a nyár eleji és végi bográcsozásokat (június 10-én és október 7-én). A lakók találták ki, hogy mit szeretnének főzni, beszereztük az alapanyagokat, és lakógyűlésen megbeszélte szerepek alapján elkészítették a lakók, amit közösen fogyasztottunk el. A főzés alatt voltak közös játékok, ebéd után pedig kvíz. A közösségi program jelleg kihangsúlyozása nagyobb szerepet játszott 2017-ben, nem egy szimpla bográcsebédet szerveztünk. Külön öröm volt számunkra, hogy a

nyilvánosan meghirdetett facebook-eseményre egy-két környékbeli lakó is ellátogatott, aki szeretne volna megismerni intézményünket.

9.2. Food not bombs –Civil nap

Ősszel volt a „Food not bombs Civil nap 09.16.” nevű rendezvény, mely egy támogató esemény és születésnap is egyben, ahol több más civil szervezettel és hajléktalanokat ellátó szervezettel együtt kerekasztal beszélgetéseken lehetett részt venni, továbbá standoknál bemutatni a szervezetet/intézményt. Erre az alkalomra az alapítvány készített egy interaktív társasjátékot, ami csoportosan és egyénileg is játszható. A játékosok megismerhetik az alapítványaink által működtetett intézményeinket (utcai gondozószolgálat, nappali melegedő, átmeneti szálló) játékos formában, továbbá olyan mindennapi problémákkal szembesülnek, melyekkel hajléktalan klienseink is kénytelenek megküzdeni. A társasjáték része továbbá egy kérdőív, ahonnan érdekességeket tudhat meg a kitöltő a magyarországi hajléktalan ellátás történetéről, továbbá egy "szocio-szlang", amin keresztül a szociális szakmai beszédet próbáljuk közelebb hozni a laikus érdeklődőkhöz.

„Ilyen program volt még a Food Not Bombs Budapest támogató eseménye is, ami hagyományteremtő jelleggel először került megrendezésre egy Civil nap keretében. Nagyon sok energiát és ötletet fektettünk bele ebbe a programba, saját társasjátékot és interaktív programot vittünk magunkkal. Nagyon örültem neki, hogy a melegedő is képviselve volt az eseményen, főleg, mert viszonylag ritkán fordul elő, hogy ilyesmit együtt csinálunk. Ezen felül már csak ráadás volt, hogy jól éreztük magunkat.” (Sebők Zsófia, szociális asszisztens)

9.3. Te Szedd! – Önkéntesen a tiszta Magyarországért

Szeptember 15-én részt vettünk a lakóink kis csoportjával a Te Szedd! – Önkéntesen a tiszta Magyarországért szemétszedő akcióban. Lelkes kis csapatunk a Fóti úton és a Rév utca mögötti kiserdőben tette tisztábbá környezetünket. Lakóik kifejezetten élvezték, hogy a közvetlen környezetünkért tehetnek valami kézzelfoghatót. A program keretében a kesztyűt és a zsákokat biztosították, így nekünk csak a munkaerőt kellett adni hozzá.

9.4. Karácsony, mézeskalácssütés

A korábbi évekhez hasonlóan tavaly is egyéni ajándékokat kaptak lakóink. A kis költségvetés ellenére igyekeztünk mindenkinek azt megvenni, amire szüksége lehet, és amivel örömet tudunk szerezni számára. Nagyon jól sikerült a Szenteste napján megtartott közös ebéd is, ahol szintén a lakók főztek, és idén is visszalátogatott hozzánk a tavalyi évben előadó gitárosunk, valamint közös éneklés is volt az urakkal. Azt tapasztaljuk, hogy az ünnep nehézsége ellenére jól esik lakóinknak, ha ebben az időszakban kicsit csendesebben ugyan, de ünneplünk a házban is.

Először próbálkoztunk egyfajta ünnepre hangolódásként a mézeskalácssütéssel. Nem fűztünk nagy reményeket ahhoz, hogy sok lakót sikerülne bevonni ezzel a programmal, már csak a sütés/díszítés miatt sem, de meglepően sok érdeklődő volt. A gyúrás folyamatától egészen a díszítésig bezárólag 5-6 lakó vett részt rajta. A kisütött, kidíszített mézeskalácsokat karácsonykor osztottuk szét, addigra visszapuhult a tésztájuk.

10. Pályázatok

10.1. *Habitat for Humanity - bérlakásprogram*

A program lényege, hogy önkéntesek bevonásával önkormányzati lakásokat újítanak fel, amikbe olyan emberek költözhetnek, akik tartósan utcán élnek, vagy éltek korábban. A Habitat bérlőkijelölési joggal rendelkezik, tehát a hozzájuk beérkezett pályázatok alapján ők döntenek el, hogy ki tud beköltözni az önkormányzati lakásba. Ehhez nemcsak az anyagiakat biztosítják, de a szociális munkát is, segítve így a hosszabb távú lakásban maradási. A beadott pályázataink közül egy lakónk kapott lakást, amelybe végül adminisztratív okok miatt már csak 2018-ban tudott beköltözni.

Még év elején sor került egy személyes egyeztetésre a pályázatról. Felvetettük, hogy szorosabb együttműködésre lenne szükség a pályázati nyertes esetkezelő szociális munkása és a Habitat munkatársa között, hogy ki milyen feladatokat visz tovább az esetkezelés során. Ezt a felvetést örömmel fogadták, de nem az előzetes elképzeléseink szerint valósult meg. A jövőben igyekszünk másként kommunikálni, hogy ezt mennyire fontos lépésnek tartanánk, és remélhetőleg meghallgatásra talál a kérésünk.

11. Kisegítő személyzet

Az intézmény karbantartását/takarítását közfoglalkoztatott munkavállalókkal láttuk el. Az év során 3 fő karbantartó és 7 fő takarítónő fordult meg náluk. Őket a Haller utcai munkaügyi központon keresztül tudjuk foglalkoztatni. Mindegyik közfoglalkoztatott munkavállalónk hajléktalanként dolgozott intézményünkben. Volt, aki utcáról/kunyhóból járt be, volt aki a közeli intézmények valamelyikében lakott. Rövidebb és hosszabb, sikerebb és kevésbé sikeres együttműködések voltak ezek, azonban az összességében elmondható, hogy ekkora havi jövedelemből nem lehet tisztességesen megélni, és az utcáról való munkába járás is lehetetlen hosszútávon. Igyekeztünk, hogy ne csússzon össze a munkaadás az esetkezeléssel, de mivel ugyanolyan problémákkal kellett szembesülniük a munkavállalóknak, mint a klienseinknek is, így nehéz volt a kettőt szétválasztani. Nehézséget jelent továbbá olyan intézményi karbantartót felvenni, aki ért valamennyire mindenhez, ezért gyakran fordult elő, hogy külsős szakembert kellett hívnunk a megoldandó feladatokra.

Tavaly kialakítottunk egy új munkakört is az adományok fogadására/rendbetételére, ezt is 1 fő közfoglalkoztatott tartotta kézben. Nagyon nagy segítség volt, hogy a beérkező adományokat azonnal rendszerezni tudta, és nem halmozódtak a zsákok, egy re nagyobb káoszt okozva. Sajnos egész évben rengeteg olyan ruha- és egyéb adományt kaptunk, amik használhatatlannak bizonyultak, de szerencsére rengeteg olyat is, amiket ki tudtunk osztani a nappali melegedő használóinak, és az utcai gondozószolgálat is ki tudta vinni ezeket a ruhákat a közterületeken, kunyhókban élő ügyfeleink számára.

Nappali melegedő

Nappali melegedőnkben tavaly is két szociális asszisztens kolléga dolgozott. Egy állandó kolléga mellett 2 új 6 majd 8 órás munkatárs is dolgozott, a stáb új tagját nehezen találtuk meg.

A krízisidőszak kezdetén bevezetett működési rend továbbra is változatlan volt, a téli időszakban a hozzánk érkező vendégek két csoportban (délelőtt- délután 25-25 fő) tudták igénybe venni a melegedő szolgáltatásait. Az ezt követő 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 előzetes feliratkozást követően állt az ügyfelek rendelkezésére. Ezen túl a melegedőbe érkezőknek lehetőségük volt mobiltelefonjaik feltöltésére és hajnyírásra is. Amennyiben szükséges váltóruhát is biztosítottunk. A hozzánk érkező vendégek regisztrációjuk után teát és péksüteményt vehettek fel, majd a főételt. Egy közeli pékségtől évek óta adományként megkapjuk az előző nappal megmaradt péksüteményeket, így a nappali melegedőben folyamatosan hozzá lehet férni ezekhez az ügyfeleink nagy örömére.

A Baptista Szeretetszolgálat népkonyháján keresztül lehetőségünk volt naponta 1 tál meleg ételt is adni a melegedőt igénybe vevő ügyfeleinknek.

1. A nappali melegedő működése

1.1 Hétfélig nyitva tartás / extrém hideg

Tavaly január végén nagyon nagy hidegek voltak, akár mínusz 15 fokokat is lehetett mérni. Ezek miatt az extrém hideg napok miatt döntöttünk úgy két hétfélig is, hogy nappali melegedőnk nyitva tart, és fogadja ügyfeleit. Így január 21-22-én és 28-29-én is lehetett hozzánk jönni. Az extrém hideg miatt sok ügyfelünknek életmentő volt, hogy legalább napközben be tudjanak menni valahová melegedni. A nappali melegedő ellátásait ilyenkor ugyanúgy lehetett igénybe venni, mint hétköznapokon (kivéve a mosást, mert az hétfélig az átmeneti szálló lakói részére áll rendelkezésre).

A rengeteg beérkezett ruhaadománynak köszönhetően a krízisidőszakban több alkalommal tudtunk ruhaosztást tartani.

1.2 Helyettesítés

Május közepétől több mint egy hónapra fizetés nélküli szabadságra kellett mennie a nappali melegedő 8 órás asszisztensének. Továbbá a nyári időszakra való tekintettel a szabadságotól miatti a helyettesítést is nehezebben tudtuk megoldani, így végül alkalmi munkavállaló kollégákat, akik egyrészt a kieső kollégát tudták helyettesíteni, másrészt amennyiben szükséges a további szabadságot idején is működtetni tudták a nappali melegedőt. Sikert 2 felsőoktatásban lévő tanuló felvételünk, ami nagyon jó döntésnek bizonyult. Egész nyáron, volt, hogy felváltva, volt, hogy egyszerre segítettek munkánkat. Ezek teljes értékű helyettesítések tudtak lenni a betanulásnak megfelelően, így mind az adminisztrációs teendők, mind a szolgáltatások nyújtása további külső segítség bevonása nélkül működött. A kiválasztás nagyon sikeres volt, ugyanis elmondható, hogy a nyár elteltével, amikor helyettesítésre van szükség a nappali melegedőben, továbbra is számíthatunk és számíthatunk mindkét helyettesítőre.

2. Team, esetmegbeszélő

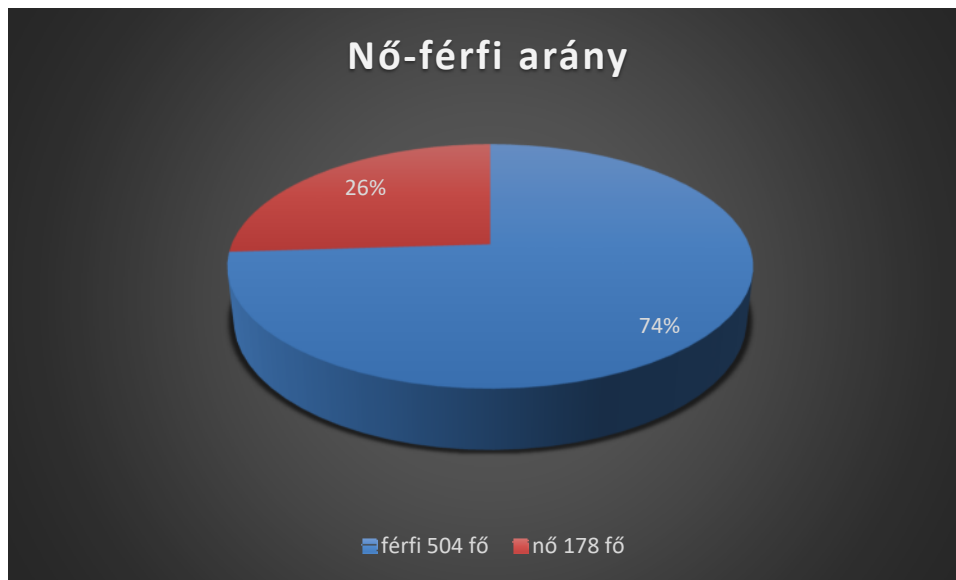
Kéthetente hétfőnként a két szociális asszisztens és az intézményvezető közösen tart teamet, ahol megbeszéljük az elmúlt időszak aktuális eseményeit, és reagálnak a történetekre.

A két utcai szolgálattal és az átmeneti szálló stábjával is szoros a kapcsolat, jó az együttműködés. Több lakó korábban melegedőhasználó volt, mielőtt úgy döntött, hogy beadja felvételi kérelmét az átmeneti szállóra. Az utcai szolgálattal való együttműködés mindennapos. 2016-ban évben megfogalmazódott, hogy legalább a krízisidőszakban havonta egyszer közös teamet tartsunk, ami tavaly meg is valósult, sokat segítve az együttműködések ügyfeleink érdekében. Az ügyfelekkel kapcsolatos információáramláshoz az utcás kollégák a melegedő eseménynaplóját használják, ami egy jól működő gyakorlat.

Szeptember elején a 6 órás asszisztens kolléga elment, és sokáig nem sikerült őt pótolni, de szerencsére ekkor is segítségünkre voltak a nyáron kiválasztott helyettesítő kollégák. November elejétől visszatért a nappali melegedő stábjába a korábban már egy társszervezetünk nappali melegedőjében dolgozó 8 órás asszisztens kolléga, így novembertől újra 2 főből áll a nappali melegedő stábja. A régi/új 8 órás asszisztens egyéb beszerzési feladatok is ellát.

3. A nappali melegedő statisztikái

A nappali melegedő a 2017-es évben 250 napon tartott nyitva. Összesen 682 ügyfél vette igénybe szolgáltatásainkat (504 férfi és 178 nő).



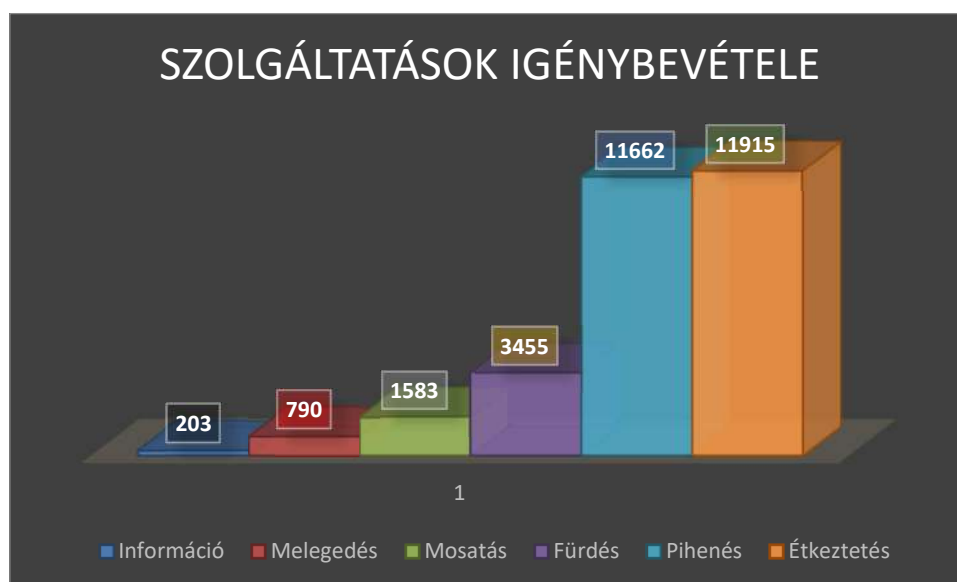
Az átlagéletkor 45,3 év volt, ez csökkenés a korábbi évhez képest. A legfiatalabb melegedőhasználó a hölgyeknél 19, a férfiaknál is 18 éves volt, míg a legidősebb a hölgyeknél 75 éves volt, a férfiaknál pedig 81.

A korábbiakhoz képest tovább növekedett az újonnan érkezők száma. Ebben az évben 244 fő regisztrált szolgáltatásunkba, ami a tavalyi évhez képest 36%-os növekedés. 24 fő 100 napnál többször vette igénybe a melegedő szolgáltatásait. 164 ember csak 1 alkalommal jelent meg nálunk. A melegedő szolgáltatásait legtöbbször igénybe vevő ember 205 alkalommal járt nálunk az elmúlt évben. Az átlagos találkozások száma 18,7 találkozás / fő / év.



Két sajnálatos tendencia is jellemző volt a 2017-es évben a melegedőt igénybevevők tekintetében. 14 fő volt, aki éppen, hogy betöltötte a 18. életévét és megjelent nappali melegedőnkben. Ők legtöbb esetben szakellátásból kerültek ki vagy otthonról kényszerültek eljönni. Egészen más hozzáállást igényelnek az ilyen fiatalon utcára kerülő emberek, így a kollégák számára ez nagy kihívást jelentett, de igyekeztünk minél előbb megoldást találni a problémáikra és olyan átmeneti szállóra irányítani őket, ahol kifejezetten fiatalokat fogadnak. Köztük elég magas számban megjelentek a szerhasználók is, de összességében ez nem volt jellemző az ügyfeleinkre. A másik látható tendencia, hogy a kerületi lakosság egy bizonyos része is rászorul a napi 1 tál meleg ételre és emellett leginkább a mosásra. Ha van is fedél a fejük felett, a kis jövedelmükből nem tudják kifizetni a rezsit, és főleg meleg ételre nem marad pénzüik, így igénybe veszik melegedőnket.

Szolgáltatásaink közül továbbra is az étkezés, melegedés, fürdés, mosatás a legkeresettebbek. Emellett az asszisztensek információ- és segítséget nyújtanak minden hozzánk 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, akkor 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. Ők klasszikus esetkezelést ugyan nem végeznek, de sok kliens számára jelentik az egyetlen kapcsolatot. Ezek sokszor lelkiileg megterhelő történetek, amiket fontos, hogy a kollégák fel tudjanak dolgozni, és egy arra alkalmas fórumon tudjanak beszélni róla. Erre jelentett némi megoldást a tavaly bevezetett esetszótár (ami ellentétes heteken van, mint a team), ahova a melegedőben dolgozó kollégák 1-1 konkrét esetet hoznak, amit igyekszünk közösen átbeszélni és megoldást találni a problémára.

A nappali melegedő napi működésében gondot okoz a melegedő használók környezetre gyakorolt hatása, azaz 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. A fent leírt probléma következtében a szomszédos házban lakók panasszal éltek az önkormányzatnál, illetve az alapítvány facebook oldalán is jelezték ezt. Ezt követően a Hírt TV Panaszkönyv című műsorába is írtak, ezért február 14-én a Hír TV forgatott intézményünkben és az utcán is. Próbáltunk volna közösen megoldást találni a problémára is nyitottak voltunk akár egy lakossági fórum keretein belül megbeszélni ezeket a problémákat és annak lehetséges kezelését, azonban ők a nyilvánossághoz fordultak. Az intézmény részéről továbbra is azt tudjuk biztosítani, hogy kétnaponta összeszedjük a szemetet a buszmegállóig és felhívjuk a lakóink/használóink figyelmét arra, hogy közös érdekünk, hogy ne szemeteljenek a környéken. Azonban fontos megjegyezni, hogy az utcán fellelhető szemét gyakran illegális szemétkeresés, és nem a mi klienseinktől származik, továbbá az út sarkán működik egy vendéglátó ipari egység, és egy másik hajléktalanszálló is van a Váci út másik felén, így nem jelenthető ki, hogy kizárólag a mi ügyfeleink szemetelnek az utcában.

5. Utcai szolgálattal való együttműködés

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

6. Pályázatok

6.1 Magyar Élelmiszer Bank Egyesület – Élelmiszermentés

Nyáron sikerrel pályáztunk a Magyar Élelmiszerbank Élelmiszermentés pályázatára. Pályázásunk célja az volt, hogy az alapítvány által napi szinten ellátott ügyfelek változatosabban tudjanak étkezni, az élelmiszeradományoknak köszönhetően hozzájussanak vitaminokban gazdag zöldséghez és gyümölcshöz, amit saját jövedelmükből (amennyiben rendelkeznek egyáltalán vele) nem tudnak megvenni. Ezáltal a társadalom rossz egészségi állapotú emberei is változatosabban étkezhetnének, és talán valamennyire csökkenthetők lennének a hiányos táplálkozás okozta egészségügyi hatások, melyekkel napi szinten szembesülnek munkatársaink a hajléktalan emberek körében.

A pályázat eredményeképp július 3-tól minden munkanapon lehetőségünk van átvenni a közeli Tescoban (Garam u.) az előző napról megmaradt pékárut, illetve a pultron tarthatósági szempontból már nem kirakható, de fogyasztható állapotú zöldségeket és gyümölcsöt. Emellett munkaszüneti napok előtt, záráskor szintén átvehetjük ezeket a termékeket. A nappali melegedő kollégája megy minden munkanapon reggel 8-ra a Tescobá, ahol egy adminisztrációs folyamat után megkapja ezeket a termékeket.

A fél éve tartó Élelmiszermentésről elmondható, hogy óriási sikere van mind a nappali melegedőt igénybe vevők, mind az átmeneti szállót használók részéről, és az utcai gondozószolgálat munkatársai is visznek ki belőle az utcán/kunyhókban élőknek. Olyan

vitamindús zöldségekhez és gyümölcsökhöz jutnak hozzá ezáltal lakóink és melegedős ügyfeleink, amelyeket nem tudnának megengedni maguknak, így óriási segítséget jelent számukra az egészségük szempontjából is. A könnyen fogyasztható, előkészítést nem igénylő zöldségeket és gyümölcsöket a nappali melegedőben osztjuk, továbbá az utcai gondozószolgálat munkatársai viszik ki, a főzéshez használható, vagy körülményesebben fogyasztható zöldségeket és gyümölcsöket pedig az átmeneti szálló lakói között osztjuk ki minden délután.

Július és december között megközelítőleg 2,3 tonna péksüteményt és 3,6 tonna zöldség-gyümölcsöt tudtunk kiosztani az alapítvány ügyfelei között.

Az év során lehetőségünk volt 2 alkalommal úgynevezett kiejánlásokat is fogadni. Ekkor a Magyar Élelmiszerbank jelzi egy internetes felületen, hogy milyen adományokat tud biztosítani, és amennyiben a fogadó szervezet tudja ennek a kiosztása biztosítani, akkor lehet rá jelentkezni. Szeptemberben és novemberben fogadtunk kiejánlást, melynek keretén belül kiosztott élelmiszerek: joghurt, füstölt sonka, napraforgómag, mustár, M&M's édesség, őrölt kávé, kukorica- és babkonzerv és rágógumi is az alapítvány minden ellátási területén.

6.2 Hajléktalanokért Közalapítvány által támogatott pályázat

A Hajléktalanokért Közalapítványhoz 2016-ban sikeresen pályáztunk a vizes blokkok felújítására, a munkálatok kivitelezése azonban tavalyra maradt.

Előzetes terveink szerint 2016 novemberében/decemberében kezdődtek volna el a felújítási munkálatok, azonban a többszöri teammegbeszélések és a szakemberekkel való egyeztetés során arra jutottunk, hogy nem a krízisidőszak közepén állunk neki a munkálatoknak. Ráadásul az akadálymentesített vizesblokk kialakítása falbontással, építéssel és padlófeltöréssel is együtt járt, így azon túl, hogy nem tudták volna használni a melegedőt igénybe vevők a vizesblokkot, még a sitty kihordás és egyéb nagy szemeteléssel járó munkálatok is nehezítették volna a szolgáltatásnyújtást. Végül arra a döntésre jutottunk, hogy a Húsvétot megelőző héten 4 napra a nappali melegedő szolgáltatásait felfüggesztjük. Az előtte lévő 2 hétvégi nappal, és a meghosszabbított húsvéti hosszúhétvégével együtt 04.08. és 04.17. között 10 nap állt a szakemberek rendelkezésére, hogy a felújítás porral/kosszal/zajjal járó része megtörténjen. Ekkor nem tudtuk volna megfelelő szinten nyújtani a melegedőhasználóink számára a megszokott szolgáltatásokat, továbbá a falbontás miatti kossz/por/zaj is lehetetlenné tette időlegesen a közlekedést az intézmény bizonyos területein. A melegedő használóit egy héttel a felújítás előtt egyenként beérkezéskor és külön papírokon is

tájékoztatott az ideiglenes zárva tartásról. Az átmeneti szálló lakói is kaptak egy menetrendet a felújítás várható folyamatáról, emellett lakógyűlésen és egyenként is tájékoztatva lettek a programról. A Húsvét hétfőt követő kedden a gyors munkálatoknak köszönhetően ki tudott nyitni a melegedő és minden korábbi szolgáltatásunkhoz hozzá tudtak jutni ügyfeleink. A felújítás miatti zárva tartás után jelentős létszámcsökkenés sem látszódott.

Utcai szociális gondozó szolgálat

1.Működési feltételek és feladatok:

A Twist Olivér Alapítvány 1998 óta végez utcai szociális munkát Budapest IV. kerületében, illetve Rákospalota területén, az M3-as autópálya bevezető szakaszáig. Az utcai gondozó szolgálat működését a jogszabályok szerint, az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendeletben részletezettek alapján végzi. A szolgálat az utcai szociális munkát az ellátási területen, munkanapokon 6 órában biztosítja. November 1-jétől április 30-áig, az úgynevezett "krízisidőszakban" ez a 6 óra minden munkanapon a 16 óra és 22 óra közötti időszakot jelenti. Az év „nyári” időszakában szintén 6 órában, hetente változó munkarendben 8 óra és 14 óra között, illetve 14 óra és 20 óra között – szakmai fórumok esetén 16 óra és 22 óra között – biztosítja az ellátást a szolgálat. Kollégáink munkájuk során tovább folytatták segítő tevékenységüket a IV. kerület északi, ill. a XV. kerület déli részén – ez utóbbit a XV. kerületi Családsegítő Szolgálattal kötött megállapodás keretein belül.

Az utcai szociális munka feladata az intézményes ellátásból kimaradó, az utcán életvitelszerűen tartózkodó egyének, családok, csoportok és közösségek részére közvetíteni a megfelelő típusú segítséget, a szükséges szolgáltatások elérését szociális, egészségügyi, pszichés és egyéb problémák megoldásához. A szociális törvény definíciója szerint hajléktalan az, aki éjszakáit közterületen vagy nem lakás céljára szolgáló helyiségben tölti, ill. bejelentett lakcímmel nem rendelkezik, vagy az valamely hajléktalan-ellátó intézmény címe. A mára kialakult társadalmi-politikai konszenzus szerint a hajléktalanság visszaszorítására, és ezen belül is az utcán élő hajléktalanok számának csökkentésére minden lehetséges erőfeszítést meg kell tenni. Az utcai szociális munka egy másik fontos feladata, hogy azoknál, akik képesek, vagy képessé tehetők az utcai életmód feladására, a szociális munka eszközszerével és a szolgálat kapcsolati rendszerének felhasználásával, illetve egyéb lehetőségek felkutatásával megteremtse ennek lehetőségét. Az, hogy kinél mit jelenthet az utcai életmód feladása, egyénenként változó. Éppen ezért szükséges, hogy az egyén szükségleteinek, igényeinek felmérése mellett képességeinek meghatározása is megtörténjen. Ezáltal az utcai gondozó szolgálat feladatai a következők:

- az ellátási területen, utcán élő hajléktalanok segítése,
- a hajléktalanok mentális, fizikai, egészségi állapotának a felmérése, életmódjuk és szociológiai jellemzőik megismerése,

- az ismeretlen, újonnan feltűnt hajléktalanok megismerése, elhelyezkedésük, mozgásterük felderítése,
- a későbbi együttműködés előkészítése,
- tájékoztatás, információnyújtás az igénybe vehető szolgáltatásokról, azok feltételeiről, az együttműködés formáiról,
- szükség esetén a fizikai alapszükségletek kielégítése (ruhanemű, takaró, stb.),
- az esetleges krízisállapot kezelése, azonnali intézkedések megtétele,
- alapvető ügyintézkedésekben segítségnyújtás (iratpótlás, jövedelemhez juttatás, szociális ellátásokhoz való segítség)
- információs segítségnyújtás (jogok, szociális ellátások, egyéb)
- lehetőség szerint az utcai életmód felhagyására motiválás, az erőforrások és lehetőségek feltérképezésével a társadalmi reintegráció elősegítése

Az elvégzett munka adminisztrációs kötelezettségekkel is jár. A napi eseményeket, intézkedéseket a 2007-től rendszeresített "Menedék" számítógépes nyilvántartó programba került rögzítésre. A törvényi előírásnak megfelelően minden ellátottról "gondozási lap" készült.

2. Személyi, tárgyi feltételek, team-munka

Az utcai gondozó szolgálat egyik fő, immár 9 éve szolgálatot teljesítő munkatársa Seidel Nóra, aki mellé márciustól érkezett új szociális munkás, Csicsák Gábor (eddig társszervezetünk utcai szociális munkása volt 9 éven át) került. A szolgálat közvetlen szolgálatvezetője Kaló Attila, aki a 2016 szeptemberétől igazgatja a szolgálat tevékenységét. A főállású szociális munkások szabadsága idején helyettesítő segítő szakemberek egészítették ki a szolgálat létszámát.

A Twist Olivér Alapítvány Utcai Gondozó Szolgálat az ellátási terület bejárását 3 éve a pályázati úton Suzuki SX4 típusú gépjárművel végzi. Az autó az év minden munkanapján a rendelkezésére állt. A szolgálat működéséhez szükséges felszereléseket az alapítvány Fóti úti telephelyén, egy külön, erre a célra kialakított raktárhelyiségben (konténerben) tudta tárolni, a rendszeresen érkezett ruhaadományokkal együtt. Az ellátottak részére nyújtott természetbeni juttatásokat (takaró, ruhanemű, stb.) nagyrészt lakossági adományokból biztosította. A

beérkező adományok sokszor olyannyira felhalmozódtak, hogy ennek köszönhetően több alkalommal tudott ruhát biztosítani a Twist Olivér Alapítvány Nappali Melegedőjének, így az oda érkező rászorulóknak egy ún. "ruhaválogatás" program keretein belül juthattak ruhaneműhöz. A krízis időszak alatt továbbra is vittünk ki meleg teát, és élelmiszerrel is lehetőségünk volt segíteni az utcán élőknak, a társintézmények lakóinak osztott, megmaradt, fóliázott kész ételekkel, illetve a Twist Olivér Alapítvány nappali melegedőjének segítségével péksüteménnyel. Mindezek mellett a Hajléktalanokért Közalapítvány évente kiírt pályázata adott lehetőséget a krízis időszakra szükséges természetbeni juttatások egy részének a megvásárlásához, amelyből a szolgálat hálózásait, vitamint, alsóneműt és fóliát biztosított az ellátottak részére. Munkánkat már több éve segítik adományaikkal a helyi hitközösségek. 2017-ben több alkalommal is adott ruhaadományt a Káposztásmegyeri Református Gyülekezet, és az Újpest-kertvárosi Római Katolikus Plébánia. Ez utóbbi rendszeresen gyűjt takarókat is, ill. a két legnagyobb keresztény ünnepen – karácsonykor és húsvétkor – süteményes csomagokkal kedveskedik a hajléktalanoknak a Szolgálaton keresztül.

Az utcai gondozó szolgálat szoros együttműködésben dolgozott a szomszédos ellátási területen tevékenykedő Léthatáron Alapítvány Utcai Gondozó Szolgálatával. Kéthetente a keddi munkanapokon (14-től 16 óráig) a közös team-munka keretein belül beszéltek meg az elmúlt hetek történéseit. Ezen megbeszélések során számoltak be egymásnak a területeken tapasztaltakról az aktuálisan kiemelkedő esetek mentén. Mivel a két szolgálat egynegyed arányú közös ügyfélkörrel bír, szükséges az esetek alapos átbeszélése. A team megbeszélésekről minden alkalommal feljegyzés készül. Azok struktúrája jellegzetes, a szolgálatok beszámolóit és azok átbeszélése után, a munkavégzés egyéb területeit érintő kérdésekről esik szó. A szociális munkások szintén kéthetente, szerdánként (14-től 16 óráig) esedékes fórumon, az ún. "nagy teamen" is számot adnak munkájukról. Ez a team a Twist Olivér Alapítvány és a Léthatáron Alapítvány intézményei, ill. a Baptista Szeretetszolgálat két intézménye részvételével zajlik. Az említett társintézmények rengeteg segítséget nyújtottak az utcai gondozó szolgálat életében, már csak az ellátottak részére nyújtott szolgáltatások révén is. A szoros együttműködés miatt hatékonyabb segítséget tudunk nyújtani az arra rászorulóknak, a munka során megismert és ellátott hajléktalan embereknek.

Munkánkat meghatározza a Menhely Alapítvány diszpécierszolgálatával létrejött együttműködési megállapodás, így részt veszünk a minden hónap első hetében összehívott, a Budapesten működő és a Menhely Alapítvánnyal szintén megállapodásban lévő utcai gondozó szolgálatokkal közös megbeszéléseken.

Szintén team munkát igénylő programok a Menhely Alapítvány KHEK pályázata, és a HABITAT FOR HUMANITY immár 4. éve működő önkormányzati lakáspályázata, amelyeken az utcai szolgálat ügyfélköréből kikerült pályázók esetében kell részt vennie a szolgálatnak. A munkatársak 2017. évi részvétele ezen programokban összesen 9 ügyfél aktív pályázata mentén volt szükséges.

Nyilvántartásunk összesítése:

<i>Találkozások száma összesen</i>	<i>2335</i>
<i>Beszélgetés. életvezetési tanácsadás</i>	<i>1721</i>
<i>Információnyújtás</i>	<i>1721</i>
<i>Élelmiszer, tea</i>	<i>754</i>
<i>Vitamint, gyógyszer</i>	<i>54</i>
<i>Takaró</i>	<i>70</i>
<i>Ruhapótlás</i>	<i>95</i>
<i>Orvoshoz szállítás</i>	<i>85</i>
<i>Lábadozóba szállítás</i>	<i>11</i>
<i>Éjjeli menedékhelyre szállítás</i>	<i>8</i>
<i>Fertőtlenítésre szállítás</i>	<i>9</i>
<i>Mentő hívás</i>	<i>4</i>
<i>Hajléktalan igazolvány</i>	<i>23</i>
<i>Egyéb típusú segítségnyújtások</i>	<i>758</i>

3. Szakmai munka

Az ellátási területet a szolgálat heti/kétheti rendszerességgel útvonalterv alapján teljesen körbejárta, az ott közterületen, magánterületen, vagy nem lakhatás céljára szolgáló helyiségekben, épületekben élő hajléktalanokat, csoportokat látogatta/segítette. Az időszakosan aktualizált útvonaltervben tavaly összesen 52 helyszínen foglalkoztunk az ellátottakkal (a helyszínek nevei általában a hajléktalanok alvó/lakóhelyei közelében megtalálható közutak/terek neveiből, ill. közintézmények neveiből alakultak). Az 52 helyszín szinte mindegyikénél több hajléktalan él, egymáshoz közeli távolságban. Néhány helyszínen konkrét alvó-/lakóhely nincs, csak annak frekvenciája miatt többnyire megtalálható ott

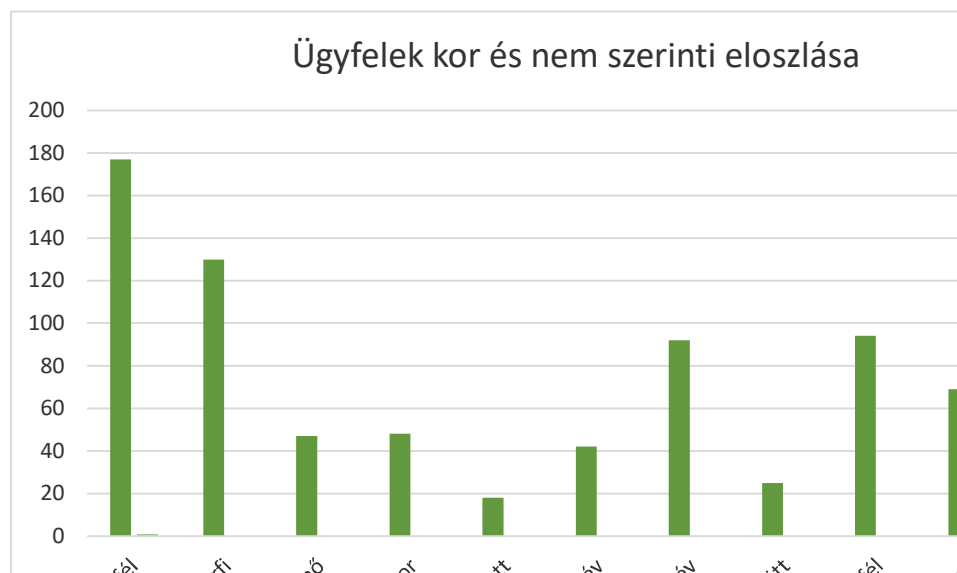
néhány ügyfél. A látogatott helyszínek többnyire – a kerület adottságaiból fakadóan – erdős területeken találhatóak. Az itt élő ügyfelek többsége saját építésű házikókban, illetve sátrakban lakik. A sűrűbben lakott területek vonzáskörzetében élők parkokban, lépcsőházakban, húzódnak meg éjszakára. Kiemelt helyszíneknek tekinthetők a XV. kerületi Novák piac, a IV. kerületi Rév utcai töltés mögött élők, elsősorban lakhatásukat ezeken a helyeken megoldók magasabb létszáma miatt. Mindkét helyszínen a 10 fő fölötti létszám a jellemző. Az ott élők leginkább magatartási devianciáik miatt szorultak ki az ellátórendszeri elhelyezésből.

Helyszín megnevezése	Látogatott ügyfelek száma
12-es vill. vá. Rákospalota-Kossuth u.	3
Árpád út Máv, felüljáró alatt	2
Aschner Lipót tér	10
Béke tér	1
Bethlen Gábor u. 47. lakókocsi	1
Bórfestő utca II. (Horváth-Burka)	4
Csobogós utcai ltp.	1
Dunakeszi út I.	5
Eötvös u. 90.	2
Fazekas sor - buszmegálló	1
Fóti út - Megyeri út sarok (volt iskola)	4
Fóti út 4. (ügyelet)	38
Görgey út SZTK villamos megálló	1
Irányi Dániel utca	1
István tér	2
István út	1
Izzó lakótelep	1
Kordován tér	1
Kozák tér - M3-as felüljáró alatt	1
Külső-Szilágyi út 102	2
Labdarúgó utca	1

Lóverseny tér	10
M3 bekötő (óriásplakát alatt kunyhó)	7
MÁV állomás másik oldala	1
MÁV állomás Rákospalota-Újpest	12
Megyeri út - Szondi utca - 30A vá.	1
Megyeri út temető virágüzlet	1
Népsziget erdő	1
Óceánárok u. 5. lépcsőház	1
Patak-sétány, lakókocsi	3
Patak-sétány, sátor	6
Rákóczi tér - katolikus templom, park	1
Rákos út	1
Régi Fóti út	2
Régi uszoda, Árpád út - Rózsa utca	1
Rév utca	18
Rózsa utca	2
Sporttelep u.-i híd alatt	5
Szabadság park -Szobor (tér)	1
Szeméttégető	2
Szent Imre u. park	1
Szent László tér	2
Szilágyi út - fűtéscsövek	4
Szilágyi út - híd alatt	5
Szondi u. - zöldségesbódé	1
Tímár utca	7
Tímár utca II.	6
Tímár utca III.	3
Tungsram - távolsági busz megállója	1
Váci út - Fóti út, fa alatt	3
Vízművek Sporttelep (Megyeri Csárdánál)	11
Zöld ház - volt Novák piac	19

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

	Ügyfelek	%-os arány
összes találkozás	2335	
összes ügyfél	177	100%
férfi	130	73.4%
nő	47	26.6%
átlagéletkor	48	
30 év alatt	18	10.16%
30-45 év	42	23.7%
45-60 év	92	51.9%
60 év fölött	25	14.1%
aktív ügyfél	94	53.1%
ebből férfi	69	73.4%
ebből nő	25	26.6%

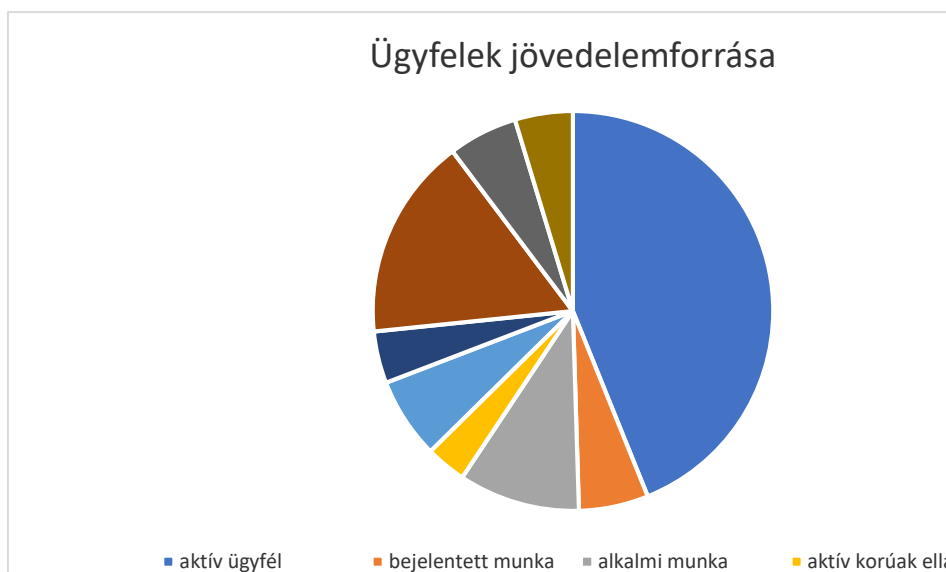


Szolgálatunk igyekezett minél szélesebb körű segítséget nyújtani az ügyfelek életét érintő hivatalos ügyintéзések, segélyezések, leszázalékolások ügyében. Ezeket az ügyintéзéseket elsősorban a szociális ügyeiket (iratpótlás, leszázalékolási ügyintéзés,

nyugdíjigénylés, fogyatékosági támogatás igénylése, átmeneti segélyhez juttatás, stb.) intézni akaró klienseket keresték fel. Az iratpótlások alkalmával a szociális munkások segítséget nyújtottak az elveszett, hiányzó személyes okmányok beszerzésében (személyi igazolvány, lakcím igazolvány, születési-, házassági- vagy halotti anyakönyvi kivonat, iskolai bizonyítvány, munkaviszony igazolás, TAJ szám, adókártya, költségmentességi igazolás, hajléktalan igazolvány). A hajléktalan emberek által is igényelhető segélyezési formák kérelmezési, jogosultsági módjáról is informálták az ügyfeleiket, akik leggyakrabban a következő segélytípusokat igényelték: „*krízis*” *települési támogatás, munkaképtelen hajléktalanok települési támogatása, rendszeres ellátást kérelmezők települési támogatása,* néhány esetben a *munkába állási települési támogatás*. Lakcímtől függően, szinte az összes kérelmező esetében igazolást kellett biztosítanunk az ügyfél részére, legitimé téve ezzel a hajléktalanságát, rászorultságát. Sok esetben igényelték a szociális munkás személyes kíséretét, ügyintézési típustól függetlenül. Ez leggyakrabban a következőkben fordult elő: személyes okmányok pótlásakor, leszázalékolás felülvizsgálata esetén, orvosi vizsgálatokon való részvétel esetén, ill. települési támogatások igénylésének az ügyintézésénél. Rendszeres jövedelemhez juttatás tekintetében az öregségi nyugdíjigény beadásával, e kapcsán a hatósági eljárás nyomon követésével sikerült néhány ügyfél ellátáshoz segítése. A következő táblázatban szereplő jövedelemforrások közül a legtöbb esetben az ügyfelek több lehetőséget is próbálnak kihasználni.

	<i>Ügyfelek</i>	<i>%-os arány</i>
<i>aktív ügyfél</i>	94	100%
<i>bejelentett munka</i>	12	12.7%
<i>alkalmi munka</i>	21	22.3%
<i>aktív korúak ellátása</i>	7	7.4%
<i>rokkantsági nyugdíj, nyugdíjszerű járadék</i>	14	14.9%
<i>öregségi nyugdíj</i>	9	9.5%
<i>gyűjtögetés, kukázás</i>	35	37.2%
<i>koldulás, kéregetés</i>	12	12.7%
<i>átmeneti segélyek</i>	10	10.6%

A számukra elérhető rendszeres ellátások - az öregségi nyugdíj kivételével - szinte minden esetben a mindenkori nyugdíjminimum összegéhez mérhető, így létszükségleteik kielégítéséhez elengedhetetlen az egyéb jövedelemhez jutási lehetőségek kiaknázása. Ennek megfelelően az alkalmi munkavállalás mellett jellemző a települési támogatások igénylése a jövedelemmel rendelkező ügyfeleknél is, ill. a gyűjtögetés, kukázás is általánosnak mondható. E tekintetben leginkább a MÉH-es hulladékok, üvegek és fémdobozok gyűjtése az elterjedt. A kéregetés, koldulás leginkább az alacsonyabb igény szintű hajléktalanokra jellemző.



Ügyfeleink egészségi állapota a korábbi években tapasztaltaktól kevésbé tér el. A már évek óta az alapítvány fenntartásában üzemelő nappali melegedő működése sokat segít az odalátogató hajléktalanok higiénés szükségleteinek a kielégítésében. Az utcai gondozó szolgálattal kapcsolatban álló ügyfelek körülbelül egyharmada használja rendszeresen a melegedő nyújtotta tisztálkodási, mosási és étkezési lehetőségeket. A tapasztalatok szerint a korábbi évekhez képest (amikor még a nappali melegedő nem üzemelt) lényegesen kevesebb az elsősorban az elhanyagoltság következményeként kialakuló bőrbetegségben vagy élősködők által okozott fertőzésben szenvedő ügyféllel való találkozás. Nagyobb fokú fertőzöttség esetén az ellátórendszer néhány egészségügyi intézményében működő fertőtlenítési lehetőség jelentett megoldást egy-egy ügyfél kapcsán.

Sajnos 2017-ben is el kellett búcsúzni néhány évek óta ismert embertől, akik ismert alkohol függőségük miatt kialakult szervi elégtelenség miatt hunytak el. Egy esetben volt váratlan az ügyfél elhalálozása. Bár komplex betegségei miatt különösen hátrányos helyzetben kellett élnie, halála mégis váratlannak és érthetetlennek bizonyult.

A munkavégzés során nagy figyelmet fordítunk az ügyfelek mentális és fizikai állapotának a felmérésére, tájékoztatásra, indokolt esetekben a minél előbbi szakszerű segítséghez való juttatásra. A korábbi években a szolgálat biztosított az ügyfelek részére vitamint és fájdalomcsillapítót, ez utóbbi készítmények adását az elmúlt években tudatosan visszaszorította. A vitaminkészítményeket a készlettől függően továbbra is osztja, de az ügyfelek részéről a fájdalomcsillapítók diszfunkcionális használata arra ösztönözte a szociális munkásokat, hogy igény esetén kizárólag a házi orvos/szakorvos felkeresésére kérik az érintetteket. Ettől függetlenül végszükség esetére a szolgálati autó felszereltsége, egészségügyi doboza továbbra is tartalmaz fájdalomcsillapítót is. A receptre kiírt gyógyszerek kiváltására a BMSZKI Dózsa György úti lábadozójában volt lehetőség a "gyógyszer-ingenyesítés" keretein belül, bár a nyár folyamán a pályázati keretből finanszírozott szolgáltatás szünetelt. Ekkor a Vöröskereszt Madridi utcai házi orvosi rendelőjében adódott lehetőség hasonló szolgáltatás igénybevételére. Néhány esetben – a jogosultsági feltételek fennállásával – közgyógyellátás igénylésében működtek közre a szociális munkások. Több egészségi problémái mentén kevésbé mobilis ügyféllel foglalkoztak a szolgálat szociális munkásai, akiket betegségeik kivizsgálása, vagy szakorvosi, házi orvosi kontroll vizsgálatok miatt volt szükséges kísérnie a munkatársaknak. A téli időjárás viszontagságai miatt előforduló egészségi problémák kialakulása – tüdőgyulladás, fagyási sérülések, kihülés – szerencsére csak néhány hajléktalan ügyfél esetében jelentettek problémát. Mindegyik esetben az ügyfél együttműködése révén, akut helyzetének beláttatásával, időben sikerült az ellátást biztosítani. Egy esetben végződött az ügyfél lábujj amputációval az idült fagyási sérülései ellátása.

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

A szolgálat számos esetben segítette hozzá ügyfelét az ellátórendszerben igénybe vehető valamely lakhatáshoz, sok esetben egészségi problémák mentén, de végleges megoldást, változást sajnos nem sikerült elérni az igénybe vevők életében. Szinte minden esetben az ellátó intézmény elvárásait nem sikerült teljesíteniük az ügyfeleknek. Ezek leginkább az alkoholfogyasztás, az alkoholos állapot szankcionálását célzó szabályok áthágásából adódtak. Táblázatunk a lakhatást igénylők számát/arányát mutatja meg.

	Ügyfelek	%-os arány
<i>összes ügyfél</i>	177	100%
<i>éjjeli menedékhely</i>	12	6,8%
<i>átmeneti szálló</i>	10	5.6%
<i>eü. intézmény, lábadozó</i>	16	9%
<i>egyéb, nem ellátórendszeri elhelyezés</i>	5	3%



A szolgálat ügyfélkörében a szállást biztosító menedékhelyek, átmeneti szállók közül leginkább az ellátási terület vonzáskörében lévők voltak keresettek. Több ügyfél kezdeményezte elhelyezését a BMSZKI Külső-Váci út 102. szám alatt lévő menedékhelyére, a BMSZKI Aszódi utcai menedékhelyére, a Magyar Vöröskereszt Madridi utcai intézményére (átmeneti szálló, éjjeli menedékhely), a Twist Olivér Alapítvány Fóti úti átmeneti szállójára, és a Léthatáron alapítvány „ISOLA” éjjeli menedékhelyére. A nem ellátórendszeri elhelyezések egy-egy pályázati keretből megvalósított lakhatási alternatívát jelentenek. A tárgyévi HABITAT FOR HUMANITY szervezet által indított önkormányzati lakáspályázaton a szolgálatnak 7 hajléktalan ügyfele tudott részt venni, közülük összesen 3 embernek sikerült befejeznie fedél nélküli élethelyzetét, megszüntetni évek óta húzódó lakhatási problémáját. Egy pár esetben a Menhely Alapítvány koordinálásával működő KHEK pályázat jelentett megoldást egy vidéki ingatlan megvásárlásával.

A szociális munkások gyermekvédelmi esetekkel is találkoztak az ellátási területen, de szerencsére csak néhány alkalommal. Ekkor jelzőrendszeri kötelezettségüknek eleget téve minden helyzetben jelzést adtunk az illetékes gyermekjóléti szolgálatnak.

4. Esetleírás

A bemutatott házaspárral 2012 júliusától kezdve van kapcsolatunk. János és Éva akkoriban jelentek meg a XV. és IV. kerület határán, közterületen, egy lakókocsiban. Közvetlenül azelőtt szintén a közelben egy vasúti átjáró mellett, Rákospalotán, a Sipos téren laktak egy villannyal ellátott – vizet az udvaron lévő kútból tudtak nyerni – MÁV tulajdonban lévő ún. őrházban a lányukkal, és annak élettársával, valamint azok két közös kiskorú gyermekével. Innen kerültek utcára 2012-ben, amikor a tulajdonos lezárta és vasráccsal látta el az ingatlant, így azt a továbbiakban nem állt módjukban használni. Elmondásuk szerint a villanyért fizettek, amikor azonban utána érdeklődtünk, hogy milyen jogcímen lakoltatták ki őket, fény derült arra, hogy valójában ők csak önkényesen költöztek be az ingatlanba. Kilakoltatásuk után egy területfelfedezés során találkoztunk velük, de lányukkal és annak élettársával volt korábban is kapcsolata utcai gondozó szolgálatunknak.

A házaspár mindkét tagjának mentális állapota koruknak megfelelő, egészségi problémái főként Jánosnak vannak, melyeket a későbbiekben taglalunk. Viszonylag kiterjedt családi és rokoni kapcsolatrendszerrel bírnak (részben annak köszönhetően, hogy mindketten roma származásúak), azonban ez a kapcsolati háló 2012 után már csak ideig-óráig tudott segítséget nyújtani számukra lakhatási problémáikra. Leginkább lakhatási gondjaikat fogalmazták meg segítségkérésük tárgyaként, valamint hivatali ügyintézéseikhez kértek némi segítséget, ha elakadtak. 2012 és 2016 között több alkalommal laktak rokonoknál ilyen-olyan minőségű albérletekben – leginkább Dunakeszin – de végül majdnem mindig utcára kényszerültek egy idő után. János iskolai végzettsége bizonytalan, ő maga azt mondja, egy osztályt sem végzett el, írni – nyomtatott nagy betűkkel, elég nehézkesen tud – felesége tanította meg. Éva 3 általános iskolai osztályt végzett el. Mindketten viszonylag korai éveiktől kezdődően dolgoztak, legfőképpen képesítést nem igénylő segéd- ill. betanítást csak részben igénylő könnyebb vagy nehezebb fizikai munkákat végeztek. Ezek összegzése – munkahelyek, munkakörök – elég nehézkesen ment, amikor megpróbáltuk feltérképezni, hogy aktív éveiket milyen munkahelyeken töltötték. János 1954-ben, Éva 1958-ban született. 1975-ben kötöttek házasságot. Ezután Éva édesanyjához költöztek Dunakeszire, önkormányzati bérlakásba. Öt gyermekük született, köztük egy ikerpár is. Ötödik gyermekük születése után szinte azonnal elhunyt. Gyermeküket az ikerpár kivételével ők nevelték. Az ikrek ugyan rendes időre, de kis súllyal, betegen születtek és a kórházból rögtön csecsemőotthonba kerültek, mert Ilona félt, hogy nem tudná őket megfelelően gondozni betegségük miatt. A csecsemőotthonból pedig a szülők tudta nélkül nevelőszülőkhöz kerültek

a gyerekek. A későbbiekben a házaspár nevelte legnagyobb gyermekük 14 éves korában született, valamint annak más apától született gyermekét is. Neki hosszú időn át hivatalos gyámjai is voltak. Erre azért volt szükség, mert unokáik apja italozó életmódot folytatott, és semmiben nem támogatta feleségét és a gyermekeket. Egyiküket az apai nagyszülők fogadták magukhoz. A későbbiekben laktak szolgálati lakásban, amikor János az Alagi Majorban dolgozott. Innen elköltöztek Erdőtarcására, mivel János édesanyjának egészsége megromlott. Vettek egy házat négyszázezer Ft-ért, de munkalehetőség híján nem sokáig tudtak itt megmaradni, vissza is jöttek Dunakeszire, Éva édesanyjához, majd szívességből rokonoknál is laktak, szintén Dunakeszin. Utoljára 2016-ban laktak lakásban. A ház Heves megyében, Átányban volt. Ezt a házat vejüknek és lányuknak egy civil segítője vásárolta egy hosszas támogatási folyamat lezárásaként. A házban számukra is volt egy különálló lakrész, ahol lakhattak, tulajdonképpen szívességből. Azonban ez a lehetőség bizonytalan okok miatt megszűnt. A történetről az ő és vejük verziója meglehetősen ellentmondásban van egymással. Vejük szerint a házon eleve tartozás volt, ami miatt azt elárverezték a fejük felől, Éva és János szerint vejük, Tibor egyszerűen eladta a házat. Utcán tartózkodásuk során általában vejükkel és lányukkal éltek együtt, de kapcsolatuk mindig is meglehetősen konfliktusos volt Tibor hozzáállása miatt. Elmondásuk szerint szereti "beosztani", hogy melyikük mit tegyen, valamint gyakran gúnyolta és fenyegette is őket szóban. Ezzel a viselkedésével gyakorlatilag elüldözte Évát és Jánost a közösen használt konyhájukból. A helyzet 2017 februárjára vált tarthatatlanná, amikor is az idős házaspár a segítségünket kérte szállón való elhelyezésükben, mert nem voltak hajlandók tovább elviselni vejük zaklatását. Akkor a BMSZKI Váci úti Éjjeli Menedékhelyére tudtuk őket beajánlani, ahol tartósan – egészen 2017 decemberéig meg is maradtak. Korábban kiskorú unokájuk, Gábor miatt beköltöztek egy szállóra/családok átmeneti otthonába – ezt önállóan intézték, és bizonytalan, hogy pontosan melyik intézményről van szó, ők maguk nem tudták megnevezni – ahol nem tudtak beilleszkedni, és nagyon hamar ki is költöztek. A Váci úti említett éjjeli menedékhelyen végig problémamentesen működtek, alkalmazkodni tudtak a körülményekhez. Mivel az intézmény protokollja alapesetben csak négy hónapig biztosít lakhatást, utána minden lakónak átmeneti szállóra kell jelentkeznie, megpróbálták bekerülni a Hajlék Nélküliek Jövőjéért Alapítvány IV. kerületi, Berlini úti szállójára, de ott arra való hivatkozással, hogy a szálló élete jelenleg túl nyugodt hozzájuk, elutasították a jelentkezésüket. Értetlenül álltunk a döntés előtt, mert a házaspár józan, csendes, dolgozó, önmagára és környezetére kifejezetten igényes, alkalmazkodó életmódot folytat. Ezután a BMSZKI Felvételt Előkészítő Team-jénél kellett volna felvételizniük, hogy az átmeneti szállóra kerülésük biztosított legyen. Ehhez azonban az

intézmény előzetes orvosi vizsgálatot kér egy ideje, melynek során kiderült, hogy Éva tüdejében egy daganatos elváltozás található. Ezzel nagyjából egy időben állt munkába a Twist Olivér Alapítvány Átmeneti Szállóján, mint közfoglalkoztatott intézményi takarító. A hosszas kivizsgálás eredményeként kiderült, hogy ez már egy hosszú évek óta fennálló, jóindulatú elváltozás, mely kezelést nem, csak az átlagnál gyakoribb tüdőgyógyászati kontrollt igényel. Ilona az utcán lakva is dolgozott, egy étteremhálózatnál volt éjszakai és esti mosogató, de ezt férje egészségének hanyatlása miatt fel kellett adnia, nem akarta egyedül hagyni. Ezért is keresett és talált az átmeneti szállón nappal végezhető munkát. Hozzáállásával felettese a legmesszemenőbbekig elégedett volt az itt töltött idő alatt. 2017 őszéig tartott a munkaviszonya, ekkor lehetőséget kapott arra, hogy a KFC dunakeszi éttermébe kerüljön szintén takarítói munkakörbe, jóval több fizetéssel. Azóta itt dolgozik. János tüdőproblémákkal, ill. járási nehézségekkel küzd, amelynek kivizsgálása, és részletes feltárása 2016 őszén kezdődött. Korábban Dunakeszin folyt házi- és szakorvosi gondozása, azonban egészségi állapotának romlásával oda már nem tudott rendszeresen eljárni. Ekkor egy káposztásmegyeri –alapítványunk klienseivel mindig segítőkész és emberséges hozzáállású – háziorvoshoz fordultunk, aki azóta ellátja gondozását. Emellett a IV. kerületi szakorvosi rendelőintézetben is megkezdődött János kivizsgálása tüdőgyógyászati és érsebészeti kivizsgálása, mely tulajdonképpen még nem ért véget. Segítségünkkel közgyógyellátás iránti igényét benyújtotta a IV. kerületi Kormányhivatalnál, melyet azóta már megkapott, így térítésmentesen jut hozzá a számára szükséges gyógyszerekhez. Ezek rendszeres szedése érdemben javított állapotán, azonban még a végére kell járni, hogy mi okozza János fulladásos tüneteit és fáradékonyságát, mert a leletek szerint észlelt problémái nem elsődlegesen pulmonológiai jellegűek. A háttérben itt is daganatos elváltozás van valószínűleg, de a belgyógyászati kivizsgálások során nem bizonyosodott be, hogy szervezetében valahol található egy primer tumor, amely a tüdejében áttétet képzett. Az orvosi vélemény azonban továbbra is ez. van szükség.

János jövedelmét korábban a foglalkoztatást helyettesítő támogatás 22 800 forintja jelentette, de Átányba költözve ez az ellátása, általunk nem ismert okokból megszűnt. Ennek felderítésére - sikertelen - kísérleteket tettünk a kormányhivatalnál. Jóval később derült csak ki egy elveszettnek hitt dokumentumból, hogy az ellátás továbbfolyósításához szükséges harminc napos önkéntes munkát nem tudta felmutatni, ezért nem kaphatta a továbbiakban az ellátást. János 2017 októberétől jogosulttá vált az öregségi nyugdíjra, melyet decemberben folyósítani is kezdtek részére. A nyugdíjkorhatár eléréséig terveink között szerepelt számára az FHT újraigénylése. Ennek ügyintézését azonban mindvégig hátráltatta, nehezítette, hogy

betegségéből adódóan nehezen mobilizálható, ill. hogy, gyakorlatilag írástudatlan. Az is problémát jelentett, hogy bár volt IV. kerületi bejelentett, állandó lakcíme az éjjeli menedékhelyen, mégis inkább a IX. kerületi, hajléktalanok részére fenntartott Kormányhivatal Munkaügyi Kirendeltségén kellett regisztrálnia, ahol először orvosi alkalmassági vizsgálatra küldték, és kijelentették, hogy csak akkor veszik nyilvántartásba, amennyiben a foglalkozás egészségügyi vizsgálaton alkalmasnak találják a munkára. Mivel objektív és szubjektív tényezők alapján is biztosra lehetett venni, hogy alkalmatlannak nyilvánítják majd, így a megváltozott munkaképességük ellátását igényeltük meg számára a köztes időszakra, míg az öregségi nyugdíjra jogosult lett. János látásproblémákkal is küzd, melyek kivizsgálásával odáig jutottunk, hogy szürkehályogot diagnosztizált nála az újpesti szakrendelő szemésze, de ennek operálását a vélt daganatos elváltozás kivizsgálása utánra irányozta elő, mely azonban még mindig nem ért véget. Azonban önálló közlekedését nagyban nehezíti, hogy rosszul lát. 2017 tavaszán velük egyetértésben, motivációjuk, törekvésük, egészségi állapotuk alapján úgy véltük, hogy az évek óta szokásos Habitat for Humanity ill. az Újpesti Önkormányzat közös szociális bérlakás pályázatán indítjuk a házaspárt. A nyár folyamán kapták a hírt, hogy pozitívan bíralták el beadott pályázatukat, és legkésőbb decemberben beköltözhetnek egy felújított, szoba-konyha-galériás, összkomfortos, alacsony rezsijú és bérleti díjú újpesti önkormányzati bérlakásba. Éva bejelentett munkából származó jövedelméből, valamint János öregségi nyugdíjából ezt reményeink szerint hosszú távon is fenn tudják majd tartani, s nem kell a továbbiakban emberhez méltatlan, s korukból, egészségi állapotukból adódóan számukra kevésbé vállalható körülmények között élniük az utcán.

Ránézés a 2016-ban megfogalmazott jövőbeni tervekre

Stábok

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. Ez szerencsére a 2017-es évben meg tudott történni, és remélhetőleg évente legalább egyszer el tudunk menni egy szakmai közös gondolkodásra.

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. A melegedő kiszervezésével az átmeneti szállón lakók élete is egyszerűbbé válna. Jelenleg bizonyos szolgáltatásokat csak időkorláttal tudnak igénybe venni. A nappali melegedő használóknak is jobb lenne egy erre alkalmasabb helyen, ahol akár egyszerre többen, kényelmesen le tudnak ülni, melegedni és megenni az ételt. Sajnos ezt tavaly sem sikerült megvalósítanunk.

Felújítás a házban, műszaki állapot

A ház műszaki állapotát tekintve folyamatos karbantartásra szorul. Ennek érdekében jó lenne találni egy olyan karbantartót, aki igazi ezermester, bár tény, hogy ez elég nehéz a jelenlegi közfoglalkoztatotti rendszerben. A víz- és villanyvezetékek felújítása is időszerű lenne, emellett pedig folyamatosan akadnak olyan munkálatok, melyekhez szakember tudása szükséges. De a vizesblokk felújítása és akadálymentessé tétele óriási előrelépés volt.

Szakmai együttműködések

A 2016-os évben megfogalmazódott igény, miszerint jó lenne szorosabb intézményi kapcsolatokat kialakítani más szervezetekkel is, részben sikerült, de ebben mindig van hová fejlődni.

Részt vettünk egy intézménylátogatáson a Menedékház Alapítványnál március végén, ahol az ottani éjjeli menedékhely, nappali melegedő és a családok átmeneti otthonának működését tekinthettük meg. Ezt követően az ottani EVS önkéntesek jöttek intézménylátogatásra hozzánk.

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat Erzsébetvárosi Nappali melegedőjéből is jöttek kollégák, hogy megismerjék intézményünk működését.

Az Utcáról Lakásba Egyesület Adj munkát! csoportja is tartott egy megbeszélést lakóinknak, melyben tájékoztatták őket a szervezet tevékenységéről, és hogy miben tudnak lakóink segítségére lenni a munkakeresés során.

Az Eötvös Loránd Tudományegyetem szociális munkás hallgatói is voltak intézményünkben, melynek következtében az egyikük később éjszakai ügyelőként is dolgozott az intézményben.

A következő évre is tervezünk további intézménylátogatásokat, hogy ügyfeleink érdekében tájékozottabbak lehessünk.

Tervek a 2018-as évre

1. Specializáció / konzorcium

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

A team nyitott volt erre a lépésre. 2011 óta benne vagyunk a konzorciumban, azóta kialakultak olyan erőforrások, eszközök és skillek, amik kifejezetten a közterületről frissen beköltözők, esetleg első szállós tapasztalattal sem rendelkezők segítségét jelentik. Van egy bizonyos folyamat, amin egy intézményi ellátással szemben teljesen bizalmatlan emberrel végig kell menni, de ebben jók a tapasztalataink, és azt látjuk, hogy nincs akkora különbség.

A konzorcium adta lehetőségeknek köszönhetően a 2018-as évtől emelnénk a vendégéjszakákra vonatkozó vállalásainkat 20 főre. Ez a gyakorlatban azt jelentené, hogy

továbbra is beadhat kérelmet a szállóra bárki, aki megfelel a feltételeknek, azonban, aki utcán/közterületen vagy éjjeli menedékhelyen tölti éjszakáit, előnyt élvezne a várólistán és ezáltal a bekerülést illetően is. Ennek kidolgozása és bevezetése 2018-ra évre marad.

2. Melegedő működése

2018-tól megszűnt a Baptista Szeretetszolgálat által biztosított népkonyhai 1 tál meleg étel, ugyanis az új szabályoknak megfelelően csak olyan helyen lehet ételt osztani, ahol a NÉBIH által engedélyezett konyha működik, és az megfelel bizonyos feltételeknek. Sajnos mi ezt nem tudjuk biztosítani, és átalakításra sincs lehetőségünk, mert az már az átmeneti szálló lakóinak rovására menne. Ezért is lenne megoldás, ha a nappali melegedő nem az intézményen belül működne, mert ott kialakítható lenne egy NÉBIH által engedélyezett konyha is, ahol meleg ételt is lehetne osztani, azonban erre már házon belül nincs kapacitás. Gondolkodnunk kell továbbá azon, hogy az egy tál meleg étel kiesésével várható forgalomcsökkenést hogyan enyhítsük.

2018-ben szükségessé válik a nappali melegedő stábjával is egy csapatépítő elvonulás, ahol szintén aktuális lenne a Házirend frissítése és egyéb szakmai dolgok, adminisztráció, működésbeli kérdések átbeszélése, továbbá tervben van egy igényfelmérő készítése is, melynek köszönhetően első kézből szerezhethetnénk információt arról, hogy mire lenne leginkább szükségük az igénybe vevőknek, és ebből mi, mit tudunk megvalósítani.

3. Felújítás, műszaki állapot

Továbbra sem valósult meg az intézményhez vezető járda újrabetonozása, ez mindenképp megoldandó idén, mert egyre inkább balesetveszélyessé válik az egyenetlen talaj és kátyúk miatt. A ház általános amortizációjának csökkentése egy jó karbantartó által lassítható lenne, továbbá a kertet is igyekszünk jobban kihasználni a 2018-as évben.