



**TWIST OLIVER  
ALAPÍTVÁNY**

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

**Twist Olivér Alapítvány  
Integrált intézmény**



**Szakmai beszámoló 2021**

# TARTALOMJEGYZÉK

<b>Átmeneti szálló</b>	<b>4</b>
<b>1. Szálló működése</b>	<b>4</b>
<b>2. Teamek</b>	<b>5</b>
2.1. Esetkezelő team	5
2.2. Ügyelői team / ügyelők / helyettesítések	6
<b>3. Együttműködések más szervezetekkel</b>	<b>7</b>
<b>4. Adminisztráció</b>	<b>9</b>
<b>5. Segítők segítése</b>	<b>10</b>
5.1. Szupervízió	10
<b>6. Felvételi rendszer, várólista</b>	<b>10</b>
<b>7. Egyéni esetkezelés</b>	<b>11</b>
7.1. Egészségügyi problémák	12
7.2. Munkaerőpiac, jövedelem, dilemmák	14
7.3. Kiutak	15
<b>8. Kártevők</b>	<b>16</b>
<b>9. Koronavírus járvány</b>	<b>17</b>
9.1. Járványügyi intézkedések, működésbeli változások	17
9.2. Tesztelések, oltások, járványügyi megfigyelések	19
<b>10. Az átmeneti szálló statisztikái</b>	<b>20</b>
<b>11. Az átmeneti szálló speciális programjai</b>	<b>23</b>
11.1. „Közterület helyett emberibb körülmények” program	23
11.1.1. Beköltözési csomag	23
11.1.2. Csoportok	24
<b>12. Közösségi programok</b>	<b>28</b>
12.1. Nyárnyitó- bográcsozás	28
12.2. Karácsony	29
<b>13. Pályázatok</b>	<b>30</b>
13.1. Önkormányzati bérlakás	30
13.2. Hajléktalanokért közalapítvány	30
<b>Nappali melegedő</b>	<b>31</b>
<b>14. A nappali melegedő működése</b>	<b>31</b>
14.1. Team	31
14.2. Vöröskód	32
14.3. Új épület	32
14.4. Élelmiszermentés	34
14.5. Egészségkonyha, Egy-Tál-Étel program	35
14.6. Karácsony	35
<b>15. Koronavírus járvány</b>	<b>36</b>
15.1. Működésbeli változások	36
<b>16. A nappali melegedő statisztikái</b>	<b>37</b>
<b>17. Utcai szolgálattal való együttműködés</b>	<b>38</b>

<b>Utcai gondozó szolgálat</b>	<b>39</b>
<b>18. Működési feltételek és feladatok</b>	<b>39</b>
18.1. Vöröskód	41
<b>19. Team</b>	<b>41</b>
19.1. Szupervízió	42
19.2. Adminisztráció	42
<b>20. Koronavírus járvány</b>	<b>43</b>
20.1. Működésbeli változások	43
<b>21. Pályázatok</b>	<b>43</b>
21.1. „Közterület helyett emberibb körülmények”	43
<b>22. Utcai gondozó szolgálat statisztikái</b>	<b>44</b>
<b>23. Esetleírás</b>	<b>47</b>
<b>Össz-szervezetileg</b>	<b>50</b>
<b>24. Harminc éves az alapítvány</b>	<b>50</b>
24.1. A hajléktalanellátás országos konferenciája	50
24.2. Twist30	52
<b>25. Integrált intézményen belüli együttműködések</b>	<b>53</b>
<b>26. Koronavírus járvány</b>	<b>54</b>
26.1. Védőfelszerelések, tesztelések, oltás	54
<b>27. Közösségi média és médiamegjelenések</b>	<b>54</b>
<b>28. Szakmai munka támogatása</b>	<b>55</b>
28.1. Elvonulás	55
28.2. Csapatépítő	57
<b>29. Kisegítő személyzet</b>	<b>57</b>
29.1. Takarító helyzet	57
29.2. Karbantartó	58
29.3. Közérdekű munkások	58
<b>30. Épület karbantartási munkálatai</b>	<b>58</b>
<b>31. Újpesti önkormányzattal való együttműködés</b>	<b>60</b>
<b>Ránézés a 2020-ban megfogalmazott jövőbeni tervekre</b>	<b>60</b>
<b>Tervek a 2022-es évre</b>	<b>61</b>

# Átmeneti szálló

## 1. Szálló működése

Átmeneti szállónkon az eddigi évekhez hasonlóan változatlanul nyújtjuk mindazokat a feltételeket és szolgáltatási elemeket, amelyek az átmeneti lakhatáshoz, és a lehetséges tovább lépéshez szükségesek, jogszabály szerint. Az átmeneti szálló szakmai programja szerint elsősorban közterületen, konyhókban, éjjeli menedékhelyen élő hajléktalan embereknek nyújt átmeneti elhelyezést. Ezen szakmai koncepció a 2020-as évben teljesedett ki, miszerint az átmeneti szálló összes lakója a fenti helyekről költözött be intézményünkbe, és ezáltal a „Közterület helyett emberibb körülmények” pályázati támogatásán keresztül tudunk nekik természetbeni és pénzbeli támogatást is nyújtani az itt lakás során.

Az 1/2000. SzCsM. rendelet szerinti összes szolgáltatási elemet nyújtjuk lakóinknak:

„A hajléktalan személyek átmeneti szállása a szociális munka keretében

a) tanácsadás,

b) esetkezelés,

c) gondozás,

d) készségfejlesztés,

e) az ellátott egyéni szükségletei szerint felügyelet és háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás szolgáltatási elemeket szükség szerint biztosít.

A hajléktalan személyek átmeneti szállása segíti a más szolgáltatásokhoz való hozzáférést.”

Negyvenkét férfi lakónak tudunk elhelyezést biztosítani egyidejűleg. Minden lakónak saját személyes segítőtje van, akivel egyénre szabott terveket, célokat keresnek és próbálnak megvalósítani. Az átmeneti itt lakás tárgyi feltételei is adottak: minden itt lakónak 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 szállón minden nap 0-24 órás 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 egy délutáni vagy délelőtti és havi egy hétfői ügyeletben), melynek célja, hogy másfajta élethelyzetben is lássák a lakóikat, ne csak a személyes beszélgetések alkalmával. Továbbá a csoportfoglalkozások és a közösségi programok, melyek sajnálatos módon a 2021-es évben is csak korlátozottan kerültek megtartásra.

2021-ben továbbra is három szociális munkás biztosított egyéni esetkezelést. Az esetkezelő stábnak 2021-ben nem volt változás, így az év során igyekeztünk az egyenlő arányú esetszám-elosztásra, ami csak abban az esetben borult fel, ha olyan lakó költözött vissza, aki korábban már lakott nálunk és az esetkezelő szociális munkással már volt egyfajta bizalom, esetlegesen egy már elkezdett folyamat.

2019 harmadik negyedétől van állandó három esetkezelő, így akkor csökkentek le az egy főre jutó esetszámok is. Ez nem csak mennyiségi, hanem minőségi változást is jelentett az itt lakóknak. A 2019-ben megfogalmazott cél az volt, hogy több idő jusson egy-egy lakóra, ami az esetkezelések minőségét is növeli, illetve a kollégák leterheltségét is csökkenti. A statisztika nem képes megmutatni azokat a kisléptékű, de mégis hatalmas előrelépéseket, amelyeket a kollégák tettek meg lakóinkkal közösen, nincsenek benne az emberi sorsok alakulásai, mégis megmutatják, hogy a korábbi évekhez képest, számokban is kifejezhető minőségi változások következtek be lakóink életében.

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

Az esetkezelő stáb, továbbra is minden héten hétfőn ül össze, 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 2021-es évben már visszatérhettünk a személyes teamekre, a korábbi online tartottak helyett, az épp aktuális járványügy szabályok betartása mellett.

## *2.2. Ügyelői team / ügyelők / helyettesítések*

A 2021-es évben az asszisztensi stáb továbbra is állandó volt. Egy fő nyolcórás asszisztensünk van, aki munkanapokon 8 és 16 óra között látja el az ügyeleti feladatokat a szállón. Az ügyelői stáb hat fővel működött az év nagy részében, és egészített ki ezáltal a szociális asszisztens és a szociális munkatársak ügyeleti munkáját.

Az éjszakai és a fennmaradó hétvégi ügyeleket 2016-tól alkalmi munkavállalók segítségével láttuk el. Ebben az évben a öt-hattagú ügyelői stábból két fő egész évben velünk dolgozott, míg további négy fő bő fél évet dolgozott nálunk ügyeletesként. Összességében az egész év alatt, tíz különböző emberrel próbáltuk megoldani az ügyeleti beosztást. Ideálisan hat ember az, akivel biztonságosan és arányosa el lehet készíteni a havi beosztást. Sajnos kevés olyan hónap volt, amikor ez maradéktalanul sikerült. Továbbra is jellemző, hogy az ügyelői stáb olyan kollégákból áll, akik másodállásként számolnak a Fóti úti ügyeletekkel, ami sok előnyt és hátrányt is tartogat magában.

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 stábban. Folyamatosan küzdöttünk, hogy ne kelljen szociális munkatársnak plusz ügyeleket, sőt akár éjszakai ügyeleket is vállalni, de ez több hónapban sem jött össze. Nehezen találtunk új munkaerőt, hiába tudtuk akár hónapokkal előre, hogy valaki már nem fog nálunk tovább dolgozni.

Továbbra is havonta, online formában tartottunk ügyelői teameket, melyen a szociális asszisztens, a szociális munkatársak, az intézményvezető és az ügyelő kollégák vettek részt. Ezt a koronavírus járvány hozta magával, de továbbra is megtartottuk ezt a formát, mert így mindenki onnan kapcsolódott be rugalmasan, ahonnan tudott, sokkal magasabb volt a részvételi arány, ezáltal sokkal hatékonyabban tudtunk egységesen működni az ügyeleti időben.

A rendszeres ügyelői teameknek és a részvételnek hála ki tudott alakulni egy egységes válaszszer és protokoll az intézmény működtetésére, mely ezáltal lakóink számára is kiszámíthatóbb lett. A szociális munkások és asszisztens szempontjából is nagyon fontos, hogy

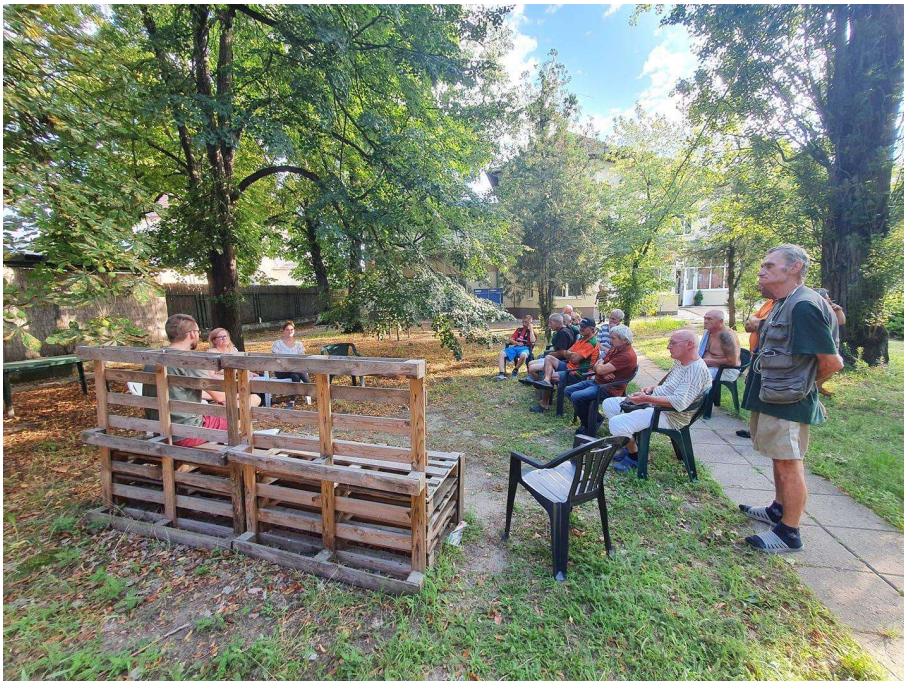


állandó legyen a stáb, hisz így folyamatos tud lenni az információáramlás és ki tudnak alakulni az egységes válaszok az ügyelők részéről is. Az egységes protolloknak köszönhetően kisebb a játszmahelyzetek kialakulásának az esélye is.

A tavalyi évtől eltérően, idén már nem tartottuk szükségesnek a koronavírus járvány miatt, hogy ne dolgozzon ügyelő kolléga az intézményben. A jövőben időt és energiát kell arra fordítanunk, hogy az ügyelői stáb sokkal inkább állandó legyen, és ezáltal kiegyensúlyozottan tudjon működni, mind az intézmény, mind pedig az ügyvitel.

### 3. Együttműködések más szervezetekkel

2021-ben meghívtuk az Utcajogász csapatát hozzánk, hogy tartsanak egy előadást a lakóinknak, mivel az utóbbi időben azt tapasztaltuk, hogy több lakónk is aláírt papírokat pénzért, és később derült ki számukra, hogy a hirtelen jött kis pénznek nagy ára van. Azt reméltük, hogy ha jogvégezett emberektől hallják lakóink, hogy mivel is járhat egy ilyen „gyors pénzszerzési lehetőség”, akkor annak lesz valamilyen elrettentő hatása. Ezért az Utcajogász két kollégája az augusztusi lakógyűlésünkre eljött, és a lakók is szabadon kérdezhettek tőlük, ügyes-bajos dolgaikkal kapcsolatosan.



Még a 2018-as évben kezdtük meg az együttműködést a közelünkben található Humán Sztráda Nonprofit Kft-vel. A pszichiátriai közösségi ellátás keretén belül lakóink kérhetik az ottani kollégák segítségét is a mindennapi problémáikban, munkakeresésben. Ez a

munkakapcsolat az elmúlt pár évben elég hektikusan alakult, és voltak elcsúszások is benne, így fontosnak tartottuk, hogy májusban egy tisztázó beszélgetésen vegyünk részt, ahol az intézmény és a lakóink álláspontját képviselve, újra lefektettük az együttműködés alapjait.

A kerületi Widex hallókészülék stúdióval is nagyon jó kapcsolatot ápolunk. Az ott dolgozók kerestek meg minket még 2019-ben, hogy egy házhoz jövő, ingyenes hallásszűréssel segítenék lakóinkat. A kapcsolat azóta is él, és ha bármelyik lakónknak ilyen jellegű problémája adódna, akkor jó szívvvel küldjük őket a hallásközpontba. A 2020-as év kimaradása után, idén áprilisban el tudtak hozzánk jönni egy



szűrésre. Több lakónknak is szükséges lenne hallókészülék, vagy további vizsgálat, de ezzel nem igazán szeretnek szembesülni az urak, így egy embernél sikerült csupán elérni, hogy elinduljon azon az úton, aminek a vége egy személyre szabott hallókészülék. Kollégáink is részt vehettek a szűrésen.



A hallásvizsgálati szűrésen túl, idén is lehetőségük volt mind az átmeneti szállón élő uraknak, mind pedig a nappali melegedőt igénybe vevőknek, hogy részt vegyenek a HePaGo-n keresztül tartott Hepatitis C és AIDS szűrésen, helyben az intézményben. Fontosnak tartjuk ezeket a szűrővizsgálatokat, és az ezeken való rendszeres részvételét is ügyfeleinknek. Egy lakónk volt, aki a szűrésnek köszönhetően bekerült egy

egyéves programba, ahol a Hepatitis-C fertőzöttségét kezelik gyógyszeresen.



Adományok továbbadása mentén, továbbra is kölcsönösen jól működő, ám informális kapcsolatot alakítottunk ki az Eszkuláp Állatvédő Egyesülettel is. Amikor olyan hústerméket kaptunk adományba, nagyobb mennyiségben, amit közeli lejárat miatt inkább nem osztottunk ki lakóinknak, élelmiszerbiztonsági okokból, akkor felkerestük őket, hisz az ő mentettjeik, a kutyasok ezzel nagyon jól jártak. Cserébe gyűjtöttek lakóinknak csokoládét és zoknikat, a saját követőiktől. Idén januárban is rengeteg meleg zoknit juttattak el hozzánk.

A „Február harmadika” adatfelvételbe is minden évben bekapcsolódunk, így volt ez idén is.

2020 év végén az Újpesti Szociális foglalkoztatóval írtunk alá együttműködési szerződést lakóink érdekében, több körös egyeztetést követően. Megváltozott munkaképességű és mentális problémákkal együtt élő lakóink a jövőben a szociális foglalkoztatón keresztül tudnak fejlesztő foglalkoztatásban dolgozni, és ezáltal jövedelemhez jutni. Mindazon lakóinknak, akik a nyílt munkaerőpiacon már nem tudnak elhelyezkedni, nagy segítség lehet ez a jövőben. Végül május végén kezdett el az első lakónk ott dolgozni, akit azóta több lakónk is követett.

A társadalmi felelősségvállalás jegyében, a Mihalics Ügyvédi Irodával együttműködési megállapodást kötöttünk, amely keretében az iroda munkatársai olyan témakörökben tartanak előadást az alapítvány dolgozóinak, amelyekkel munkánk során gyakorta találkozunk, ezáltal sokkal hatékonyabban tudjuk segíteni ügyfeleinket. Mind az átmeneti szálló, mind pedig az utcai gondozó szolgálat kollégáinak is, több online tanácsadást tartottak az év során.

Idén az UniCredit banktól is kaptunk egy nagy mennyiségű, többszáz liternyi fertőtlenítő hatású szappant.

#### **4. Adminisztráció**

Továbbra is a szociális asszisztens végzi azon adminisztrációs feladatokat, amik nem az esetkezelési folyamathoz kapcsolódnak. Ő szedi az intézményi térítési díjat, és az egyéb a mindennapok működését érintő feladatok is nála összpontosulnak. (takarításbeosztás, takarító munkájának felügyelete, térítési díjjal összefüggő papírmunka stb.)

A teameken továbbra is a legnagyobb hangsúlyt a lakók és a velük kapcsolatos problémák kapnak, kiemelve a fontosabb ügyeket. Igyekszünk az adminisztrációt minimálisra csökkenteni, és ahol csak lehet digitális formát alkalmazni, azonban ennek is megvannak a törvényi keretei, melyeket nem lehet egyszerűsíteni. Idén volt államkincstári ellenőrzés is, amin mindent rendben találtak.

## 5. Segítők segítése

### 5.1. Szupervízió

Ebben az évben a tavalyihoz hasonlóan Kelemen Gábor, szupervizorral folyt tovább a közös munka. 2021-ben visszatértünk a személyesen megtartott szupervíziós alkalmakhoz. Az esetközpontú szupervíziós csoportok kéthetente a team előtt voltak. Ezekben az alkalmakon korábban az esetkezelő szociális munkások és az intézményvezető is részt vett. 2021-től az intézményvezető már nem volt

*„Az esetkezelő team szupervíziós alkalmain Eszter már nem vesz részt. Ez tudatos döntése volt a teamnek. Egyelőre én azt tapasztalom, hogy a további alkalmak jól működnek és kitartanék ennek a döntésnek a véglegesítésében. Most tűnik fel nekem az, hogy azzal, hogy ő is jelen volt akaratlanul egy team megbeszélés irányába hajlottunk át, mivel jelenléte döntési kompetenciát is biztosított az ülésnek egy-egy esetben. Viszont így, hogy nincs jelen, nincs meg a lehetőség arra, hogy az esetkezelés kimenetelével érdemben foglalkozzunk, inkább kerül előtérbe az, hogy az esetkezelő miként van jelen a folyamatban.”* (Háló Benjámín, szociális munkatárs, átmeneti szálló)

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.

2021-ban az intézményvezetőnek továbbra is lehetősége volt részt venni, egyéni vezetői szupervízióban, melynek szintén csak pozitív hozományai voltak a szakmai munkában.

## 6. Felvételi rendszer, várólista

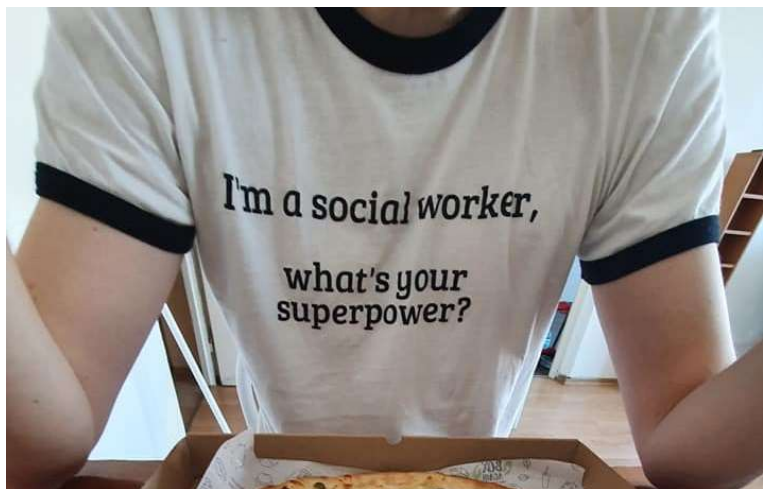
A szállóra történő felvételi rendszer az előző években is szokásos eljárás szerint zajlott hétfőnként 15 órától 18 óráig, a hónap első hétfője kivételével. A 2021-es év azt a változtatást is magával hozta, hogy most már minden héten hétfőn tartunk felvételi beszélgetést, kivéve, ha a hétfő munkaszüneti nap is egyben. A team közösen döntött emellett. Mivel a hónap első hétfőjén tartott lakógyűlés miatt egyébként is az intézményben vagyunk, nincs oka és akadálya annak, hogy miért ne lehetne három órától ilyenkor is a felvételi beszélgetés lehetőségét biztosítani.

A felvételi beszélgetést a szociális munkások végezték, főbb irányvonala a családi kapcsolatok, a munka, és a lakhatás volt, illetve kitértek az egészségi állapotra is. A várólistán várakozók száma átlagosan nyolc-tíz fő volt.

Ebben az évben is stabilnak mondható volt a „zöldek” 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 látókörukben 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.

## 7. 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. 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 lehet beszámolni. A kliens és a szociális munkás közösen kidolgozzák

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.

Azáltal, hogy átmeneti szállónk elsősorban az utcáról érkező hajléktalan embereket fogadja, sok szempontból a lehető legsérülékenyebb csoporttal való együttműködést vállalja magára az intézmény. Azonban az elmúlt évek tapasztalatai alapján látható, hogy a több tíz éve utcán élő hajléktalan emberekkel is lehet olyan előrelépéseket elérni, amik az életük minőségi változásához vezet.

*„A telephely többi egységével szorosan együttműködtünk az elmúlt egy évben. Az utcai szolgálattal rendszeressé vált az esetátadás is, kérésünkre mindig elküldték a gondozási naplóit az érintett ügyfélnek. Könnyebb volt így az esetkezelés során felvenni a fonalat, illetve sok esetben a lakó sem volt teljesen képből, hogy éppen milyen folyamatban lévő ügyei vannak.”*  
(Reményi Gergely, szociális munkatárs, átmeneti szálló)

### *7.1. Egészségügyi problémák*

A szállón élő emberek általános egészségi állapotukat tekintve a társadalom legrosszabb kategóriájába tartoznak. Sajnos nem jellemző sem a betegségelátás, sem az egészségtudatos életmód helyzetükből kifolyólag. A beköltözés után két héten belül a lakóknak hozniuk kell egy „egészségügyi állapotfelmérő adatlapot”, melyet házi orvosnak kell kitöltenie. Többször tapasztaltuk, hogy a papír meglétének a kényszere miatt mennek el orvoshoz lakóink, akár évtizedes kihagyások után. Fontosnak tartjuk, hogy legalább évente lásson minden lakót orvos, még ha nincs is semmilyen krónikus betegségük. A szálló lakóit tekintve az átlag életkor ötvennégy év, mely két évvel kevesebb, mint tavaly volt. 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.

2021-ben sem az intézményben, sem a jogviszonya alatt kórházba került lakónk nem hunyt el, azonban több olyan lakónk volt, aki egészségügyi állapotát tekintve, olyan állapotba került, hogy más egészségügyi intézménybe kellett elhelyezni őt, és ezután nem sokkal ott elhunyt.

Szállónkon ez önellátásra képes ügyfeleket tudjuk fogadni, tekintve, hogy nincs ápolást nyújtó személyzetünk. Azon lakóink esetében, akiknél gyors vagy lassabb lefolyás mentén az

önellátási képesség csökken vagy megszűnik, a mi esetünkben a kórházi krónikus osztályos elhelyezés, illetve a kifejezetten az ilyen állapotú emberek számára fenntartott lábadozós elhelyezés jelentett megoldást, illetve egy esetben a kórházi tartózkodás alatt voltunk kénytelenek intézményi jogviszonyt szüntetni, mert a kórházi kezelés ellenére sem volt már olyan állapotban az ügyfél, hogy átmeneti szállónkon önellátásra képes legyen.

Ebben az évben érezhetően tovább nőtt a daganatos betegséggel együtt élő lakóink száma is. A tavalyi évhez képest, további három lakónknál diagnosztizáltak daganatos megbetegedést. Sajnos van olyan eset, ahol már áttétek is vannak. Van, aki jelenleg is aktív kezelésben vesz részt, de olyan is, aki elutasítja a felajánlott kezelési módszereket, emellett az intézmény házirendi szabályait is nehezen tartja, így az ő számára kétséges, hogy a jövőben tudunk e időben megoldást találni egy esetleges egészségügyi intézményi elhelyezésre.

Lakóink 60%-ánál van jelen valamilyen mentális betegség is. A hajléktalan emberek körében egyébként is felülreprezentált a pszichés problémákkal élők száma, ez szállónkon is koncentráltan jelent meg az elmúlt évben. Azonban elmondható, hogy még súlyos állapotú emberek esetében is sikerült olyan látványos előrelépéseket elérni, melynek következtében több éves utcán élés után, a szállónk lakója lett és a gyógyszeres kezelése, illetve a szociális munkásával kialakult bizalmi kapcsolatnak köszönhetően komoly sikerekről beszélhetünk.

Igyekszünk felmérni már a várólistára kerülés előtt, hogy egy-egy hozzánk jelentkező ügyfél képes e önellátásra és önfenntartásra egyaránt, mert a beköltözést követően korrigálni ezeket a helyzeteket sokkal nehezebb, mint a felvételi pillanatában a megfelelő intézménybe irányítani az érdeklődőt. Sajnálatos módon kevés olyan hajléktalanellátó intézmény található Budapesten, ahol kifejezetten az idősebb, egészségügyi problémákkal rendelkező hajléktalan embereket fogadni tudnák.

Sajnos az év során olyan újdonságokkal is szembe kellett néznünk, ami korábban csupán elenyésző számban volt jelen lakóink között. Több ügyfélnél előfordult ótvar, rüh és tetű is. Emellett több lakónk is fekélyes, kezeletlen lábbal került hozzánk. Emiatt szükséges volt több alkalommal is bőrgyógyászati- vagy sebészeti szakrendelőbe irányítani lakóinkat, vagy a Málta fertőtlenítőjébe. A korábbi évekhez képest olyan jelentősen megugrott ezek száma, hogy most már az első alkalmas megbeszélésük részét képezik, hogy a szociális munkások ezekről is kérdezzék a beköltöző lakókat. A személyes higiéné szintjén, olyan alapvető problémákba ütköztünk, ami korábban nem tapasztalt kihívások elé állított minket, és teljes intézményi szinten kell vele kezdenünk valamit a jövőben.

*„Ennek következménye az is, hogy a hozzánk bekerülőknél sokkal alacsonyabb szintűbb szükségleteit volt indokolt kielégíteni: házirend keretei közötti működés elősegítése, jövedelemhez juttatás, ruházkodás, személyi higiénia, étkezés, stb. Ezekben az esetekben a*



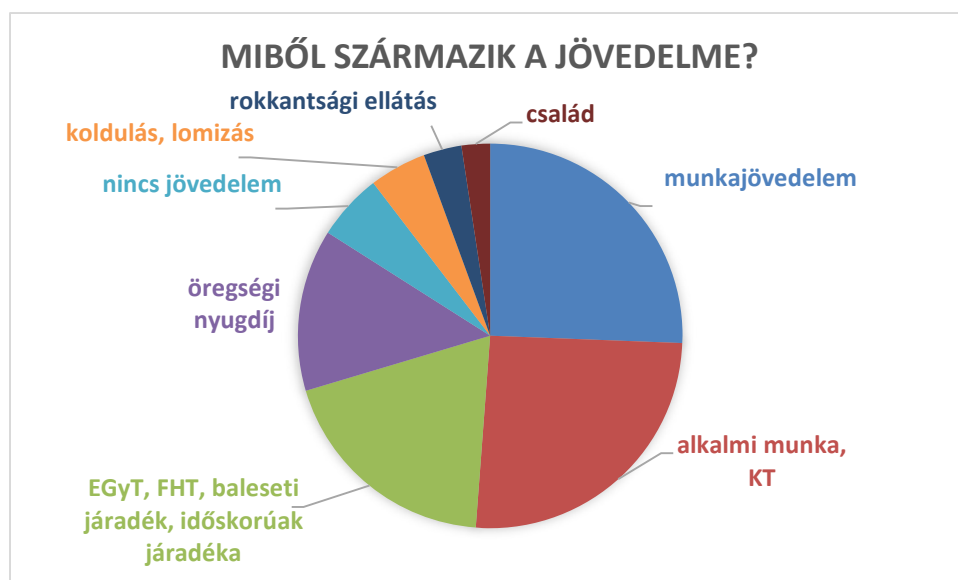
*tartós munkaviszony, vagy a lakhatás átmeneti szállónál minőségibb rendezése jóval távolabbi cél.” (Reményi Gergely, szociális munkatárs, átmeneti szálló)*

## 7.2. Munkaerőpiac, jövedelem, dilemmák

A klasszikusnak mondható átmeneti szállós lakhatás, mely a munka →előtakarékosság→albérlés tengely mentén mozog, nem jellemző lakóközösségünkre.

Az esetkezelő szociális munkás feladata, hogy az első pár hónapban feltérképezze a lakóval közösen, hogy milyen erőforrásokkal rendelkezik, melyekre támaszkodva tovább tud lépni egy minőségibb lakhatás felé. De egy sok évig utcán élő ember számára, már önmagában az átmeneti szállóra való beköltözés is komoly lépés.

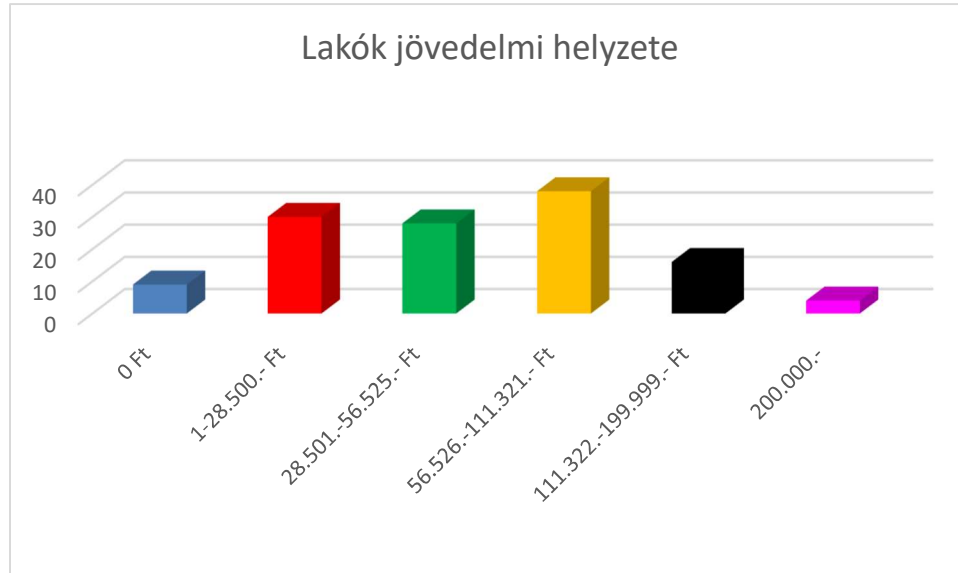
A 2021-es évben százhuszonöt alkalommal százöt lakó fordult meg intézményünkben, voltak, akik többször is laktak nálunk az év folyamán. Közülük harmincketten, akik valamilyen vagy fekete vagy nem bejelentett, alkalmi munkát végzett. Ötvenöt év felett a legtöbb lakónk feketén végez, nehéz fizikai munkát, ahol munkájuk kifizetése is esetleges. Ötvenöt éves kor felett munkát találni, képzettség hiányában egyet jelent a feketemunkával. Közfoglalkoztatotti munkaviszonyból pedig megélni is kétséges, nemhogy önálló lakhatásba kerülni.



A 2021-es évben kilenc olyan lakónk volt, aki nem rendelkezett semmilyen jövedelemmel a beköltözéskor, ennek ellenére csak egy volt közülük, aki térítési díj nem

fizetése miatt került ki a szállóról. Mindegyik lakó esetében lehetőség lett volna a megváltozott munkaképességűek ellátása iránti kérelem beadására, vagy települési támogatás igénylésére, azonban ebben nem bizonyultak együttműködőnek a szociális munkásukkal.

Kétszázötvenezeres nettó fizetésnél senki nem keresett többet a száztíz ügyfél közül.



*„Az ügyfélkör változásából eredő egyik újítás, mint a mikro-megtakarítások (ezer vagy pár száz forintos összegek) nem csak engedése, hanem bátorítása. Ez egy egyszerű lépésnek tűnik, mégis egy korábbi szemléletet kellett hozzá teljesen elengedni, mint hogy az alacsony összegű megtakarítás nem megtakarítás, érdemi jelentősége nincs és egy eddig figyelembe nem vett szükségletet kellett felismerni, hogy a napi bérből élők nem tudnak máshogy pénzt félretenni.”* (Háló Benjámín, szociális munkatárs, átmeneti szálló)

### 7.3. Kiutak

Az átmeneti szálló ügyfelei többszörös hátrányból indulnak a lakáspiacon. Nem elég, hogy gyakran nem bejelentett jövedelemmel rendelkeznek, 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, előtakarékosság megléte nem elég.

Az a fajta specializáció, ami a több éve, évtizede utcán élő hajléktalan emberekre fókuszál, predestinálja, hogy elsősorban nem átlagkeresettel rendelkező emberekről beszélünk. Idén is négy olyan lakó tudott beköltözni hozzánk, aki nem rendelkezett

jövedelemmel a beköltözéskor, de az esetkezelés következtében sikerült őket jövedelemhez juttatni egy kivétellel.

Az egyén szintjén szembesülnünk kellett azzal, hogy olyan alapvető skillek hiányoznak, mint, a minimális higiénés szokások, és a közösségben való együttélés alapvető szabályai. Egy olyan átmeneti szállón, ahol kifejezetten sok éves utcán élés után kerülnek be emberek, egészen máshonnan kell indítani egy bizalomépítő kapcsolatot, mint olyan ügyfelekkel, akik már laktak átmeneti szállón. Ebben is sokat segít, hogy az utcai gondozó szolgálat kollégáin keresztül már rendelkezünk ismerettel a beköltöző lakóról.

Élesen látszik a munkajövedelemből élő, aktív korú lakók és a nyugdíjas korú lakók közti határvonal. Merőben más igényeik vannak a két csoportnak, azonban az igényeket nehéz összehangolni. Az inaktív, de önellátó lakóink esetében egy nagyobb megindulás tapasztalható a REVIP szálló felé. A hosszú várólistájuk ellenére, 2021-ban is, két lakónk tudott átköltözni a szállóra, ami kifejezetten ötvenöt év feletti, nyugdíjszerű jövedelemmel rendelkező embereket fogad. Az két lakó közül mindegyikük azóta is ott lakik, és további két lakónk van jelenleg is várólistán. A hosszú bekerülési idő miatt, a hozzánk frissen beköltöző, idősebb, inaktív, nyugdíjszerű jövedelemmel rendelkező lakóinkat igyekszünk odairányítani már a jogviszonyuk elején. A fenti nehézségek ellenére hét lakónknak sikerült albérletbe költözni az év során, akik legjobb tudomásunk szerint, azóta sem kerültek vissza a hajléktalanellátásba. Emellett egy lakó egyszobás munkásszállóra és további egy lakónk év elején fővárosi lakáspályázat keretében önkormányzati bérlakásba költözhetett. Összességében húsz lakónkról mondható el, hogy az egyéni esetkezelésnek köszönhetően, az itt lakását követően minőségibb lakhatásba került, ami a jogviszony megszűnések és megszüntetések huszonnégy százaléka.

## **8. Kártevők**

A 2021-es év a kártevők éve volt az intézményben. Bármennyire is küzdöttünk ellenük, zsilipelünk, igyekeztünk nagyobb hangsúlyt fektetni a higiénéjára, ennek ellenére a 2021-es évben több alkalommal teljes házas csótányirtást kellett tartani az intézményben. Nyártól kezdve annyira elszaporodtak a csótányok, hogy négy alkalommal is irtó szakembert kellett hívni, aki az egész házban elvégezte a csótányirtást. Ezeket az alkalmakat mindig délután, a melegedő zárása után tartottuk. Ilyenkor a lakók három órán keresztül nem vehettek igénybe a szállót. Igyekeztünk ezeket mindig jó időben csinálni, így ez a része nem okozott fennakadást,

az előkészületek az irtáshoz, már annál inkább, ebben kevésbé mutatkoztak együttműködőnek a lakóink. A sorozatos csótányirtások hatása az év végére lett szemmel látható.

Emellett az év során, ugyan csak szubjektív megélés szerint, de lényegesen több volt a poloska fertőzött ágy és szoba is, ahol irtani kellett. De itt szerencsére csak két szoba volt, ahol ismételni is kellett, mert az első alkalom nem volt teljes mértékben hatásos.

Egy merőben más kártevő helyzettel is szembetaláltuk magunkat az év vége felé. “Családi ház” lévén tudjuk, hogy az egerek jelenléte nem újkeletű, és az sem, hogy a hideg idő bekövetkeztével behúzódnak a meleg épületekbe, de ilyen szintű túlszaporodással még nem találkoztunk az évek során. Az elmúlt öt évben, most először fordult elő, hogy az egereket is méreggel kellett irtani, mert annyira sokan lettek. Ezt is a szerződéses partnerünk végezte. Negyven kisdoboznyi mérget rakott ki a ház helyiségeiben, és úgy tűnik, így tavasszal már, hogy ez is meghozta a várt hatást.

A jövőben még nagyobb hangsúlyt kell fektetnünk a személyes higiéniére, és könnyen tisztítható felületekre kell cserélni, amit csak lehetséges.

## **9. Koronavírus járvány**

### *9.1. Járványügyi intézkedések, működésbeli változások*

A koronavírus árnyékában ebben az évben már mondhatni rutinszerűen működött a szálló. Egyrészt kevésbé voltunk már pánikhangulatban, mind a kollégákat, mind pedig a lakókat illetően, és volt idő átgondolni is a kialakult helyzeteket, emellett már kialakult bennünk is egy válságmenedzselés, ami az elmúlt év hozadéka volt.

Nem volt karantén az intézményben és nem kellett az intézmény működésén sem változtatnunk. A látogatási tilalom egész évben érvényben volt az intézményben, de mivel most a ki-be járkálás nem volt korlátozva, így ez nem okozott különösebb problémát az uraknak.

Továbbra is tartottuk “mini-operatív törzsés” megbeszéléseket, amennyiben olyan változás volt, ami érintette a lakóink mindennapjait, illetve a lakógyűléseken is mindig hangsúlyoztuk az épp érvényben lévő járványügyi szabályokat.

Az év végén, amikor a sokadik hullámra lehetett számítani, volt egy járványügyi egyeztetés a fővárosi önkormányzat által, ahol a jelen lévő orvosoktól is lehetett kérdezni, illetve itt beszéltük át az épp aktuális elkülönítési szabályokat is.

Az év közbe többször változtak az aktuális járványügyi eljárásrendek, amikre mindig időben igyekeztünk reagálni. Áprilistól csak az kerülhetett be szociális intézménybe, aki legalább kétszer volt oltva, vagy 1 oltással és 72 óránál nem régebbi antigén gyorseszttel rendelkezett vagy két db 24 órás különbséggel elvégzett PCR teszttel. Ez akkor elég nagy kihívás elé állította az intézményünkbe jelentkezőket, de a Budapesti módszertani Szociális Központ és Intézményei által, lehetőség volt a Könyvesre küldeni tesztelni az urakat. Ha ez a lehetőség nincs, a főváros által biztosítva, akkor sokan nem jutottak volna intézményes ellátáshoz.

A három szociális munkás kollégából ketten elsajátították az antigén gyorsesztesztelés mechanizmusát, így ők már tünet esetén tudták szűrni a lakót és nem kell háziorvoshoz vagy a Könyvesre küldeni. Mind a fővárostól, mind a kormánytól, mind pedig saját forrásból is rendelkezünk antigén gyorsesztesztekkel az év során. Ez nagy biztonságot adott, mert a legkisebb tünetre is tudunk tesztelni, és akár gyorsan elkülönítőbe juttatni a lakót.

A Bánya utcai BMSzKI szálló elkülönített részlegén működött az év során egy elkülönítő helyiség az enyhe tünetes és tünetmentes pozitív lakóknak, emellett a Hajléktalanokért Közalapítvány fenntartásában működő ProDomo szálló fogadta a negatív, oltatlan kontaktokat. A covid koordinátor személye is nagy segítséget jelentett, de a folyamatosan változó eljárásrendek, és kompetencia határok miatt nagy nehézséget jelentett, hogy kit hová, mikor, hogyan tudunk eljuttatni. A kerületi ÁNTSz nem fogadta el az általunk a szállón csinált antigén gyorsesztesztet, csak azt, amelyiknek nyoma van az eeszt-ben, ahová csak háziorvos tud rögzíteni, így a HKA Szobi orvosi rendelőjével kellett mindezt megoldanunk, ami első alkalommal mondhatni zökkenőmentesen ment, de másodjára már olyan időpontban történt, amikor már az orvos nem volt elérhető, így a Málta orvosi rendelőjét kellett megkérni, hogy kerüljön fel az eeszt-be a teszteredmény. A betegszállítónál szintén év közben történt változás a szállítás megrendelése ügyében, így az további kihívások elé állított minket. Összességében óriási segítség volt, hogy ez a két intézmény létrejött, mert így nem kellett sem szoba-, sem teljes karantén a szállón. És nem csak a tünetmentes pozitívok, hanem az oltatlan kontaktok is elkerültek karanténban, ami nagyobb biztonságérzetet nyújtott a maradottnak. Több lakónál is előfordult, hogy végül azért oltatták be magukat, mert nem akartak az oltatlanságuk okán tíz napokra kikerülni a munkából.



## 9.2. Tesztelések, oltások, járványügyi megfigyelések

A 2021-es év az oltások elérhetőségének köszönhetően lehetett lényegesen nyugisabb. Budapest Főváros Kormányhivatala által megszervezve, az oltócsoport “házhoz jött”. Január harmincadikán huszonnégy lakó kapta meg a Pfizer vakcina első oltását, az intézményben. Ők voltak azok, akik éltek ezzel a lehetőséggel. Február huszadikán, szintén házhozszállítással érkezett meg a vakcina, a második oltásra. Akik január harminc és február húsz között költöztek be, nekik lehetőségük volt a második alkalommal az első oltást felvenni, azonban ekkor már a második oltás miatt oltópontra kellett menni. Azt gondolom, hogy a fele ház beoltásával már kicsit fellélegezhettünk, és ez az idő elteltével, amikor már nem volt akkora indokolatlan félelem a vakcinákkal szemben, tovább nőtt az oltott lakóink száma. Csúcspontján a negyvenkét lakóból mindössze olyan lakó volt, aki aktuálisan egyáltalán nem volt beoltva.

*„Az egyéni esetkezelések során a szociális munka etikai és szakmai keretein belül igyekeztünk ezt a számot feltornászni amennyire csak lehetséges. Az év végére ennek a munkának látszottak már az eredményei, hét lakó kivételével mindenki beoltatta magát decemberre. Az oltatlanok közül is kisebb arányt képvisel az a csoport, aki teljesen elzárkózott az oltástól.”* (Reményi Gergely, szociális munkatárs, átmeneti szálló)

Szükséges volt egy márciusi teljes intézményt érintő PCR tesztelésre is, mert hétvégén két lakónkat is mentő vitte el, tünetekkel és pozitív teszteredménnyel, emellett az összes szobatársat elkülönítőbe kellett szállítani. November 10-én újabb tesztelés tartottunk, de ekkor antigén teszt volt, 1 lakót szűrtünk ki, aki elkülönítőbe került.

*„Szokták mondani, hogy az ember mindenhez hozzá tud szokni. Igazából szerintem ehhez is hozzá szoktunk, vagy legalábbis alkalmazkodtunk. Jó, hogy vannak gyorseszteink, bár sokszor merül fel a dilemma, hogy kit milyen esetben kell leszűrni, mivel korlátozottak a készleteink. Igazából pedig lehet, hogy a gyorsesztekkel csak egy hamis biztonságérzetet érünk el. De legalább van valamilyen biztonságérzetünk. A gyorsesztek elvégzése mostanra már rutinmunkává vált, legyen szó lakóink, kolléga vagy saját magam mintavételezése.”* (Háló Benjámín, szociális munkatárs, átmeneti szálló)

Az év hátralévő részében, nagyon gyakorlottak lettek a kollégák az ügyfeleknek való oltási időpont foglalásban. Minden beköltöző lakó esetében külön figyelmet fordítottunk erre. Mivel év elején csak a bentlakásos intézményeknek biztosítottak házhoz menő oltócsoportot, így azok az ügyfelek, akik abban az időszakban utcán éltek, internet és egyéb lehetőségek híján nem volt lehetőségük könnyen oltáshoz jutni, pedig beköltöző lakóink közül sokan szerettek volna vakcinát kapni. Ebben tudtak a szociális munkás kollégák segíteni, és a legközelebbi

oltópontra, előzetesen kitöltött hozzájárulási nyilatkozattal küldték a lakót, úgyhogy ez már nagyon flottul ment, amit tovább egyszerűsített, amikor már előzetes regisztráció nélküli oltási napokat is tartottak.

*„Nekem a tavalyi év járvány szempontból nem volt már olyan nehéz, mint a 2020-as, amikor az egész még új volt és félelmetes és kilátástalan. Megszoktam ezt az új „normalitást”, ez lett a valóságom, elengedtem sok mindent, alkalmazkodtam, ahogy tudtam.”* (Kovács Orsolya, szociális munkatárs, átmeneti szálló)

2021 év végén egy lakónk koronavírusra jellemző tüneteket produkált, így teszteltük. Az antigén gyorseszteszt pozitivitást mutatott. Hosszú órákon keresztül próbáltuk megoldani az átkerülését a megadott intézménybe, addig a lakónk ideiglenes elkülönítésben volt a társalgóban. Sok-sok telefon után, sikerült megszervezni az átszállítását és fogadását a Bánya utcai intézménybe. Ekkor a lakót leengedtük egy cigarettára az udvarba, és amíg az ügyeletes kolléga nem figyelt, megszökött, cuccait hátrahagyva. Jelentettük az ÁNTSZ felé, körözést adtak ki rá, intézményi jogviszonyát kénytelenek voltunk emiatt megszüntetni, és a nappali melegedőből is tíz napra kitiltottuk.

Két esetben is előfordult, hogy akit oltatlansága okán PCR tesztre szállítottunk volna a Könyves-re, de ő úgy döntött, hogy inkább elhagyja a szállót és nem hajlandó teszteltetni magát. Mivel a hat fős szobából, igazoltan covid beteget szállított el a mentő, így ebben az esetben sem tudtunk eltekinteni a teszteléstől, és intézményi jogviszonyt szüntettünk.

*„Többször is történt jogviszonyszünetelés amiatt, mert ügyfelünk nem működött együtt a pandémia miatti szabályok követésében. Nem ment el PCR tesztre vagy karantén helyett inkább kiköltözött. Nehéz az oltásellenesekkel, még inkább a vírustagadókkal, vagy akik csak egyszerűen nem értik ezt az egész felhajtást.”* (Háló Benjámín, szociális munkatárs, átmeneti szálló)

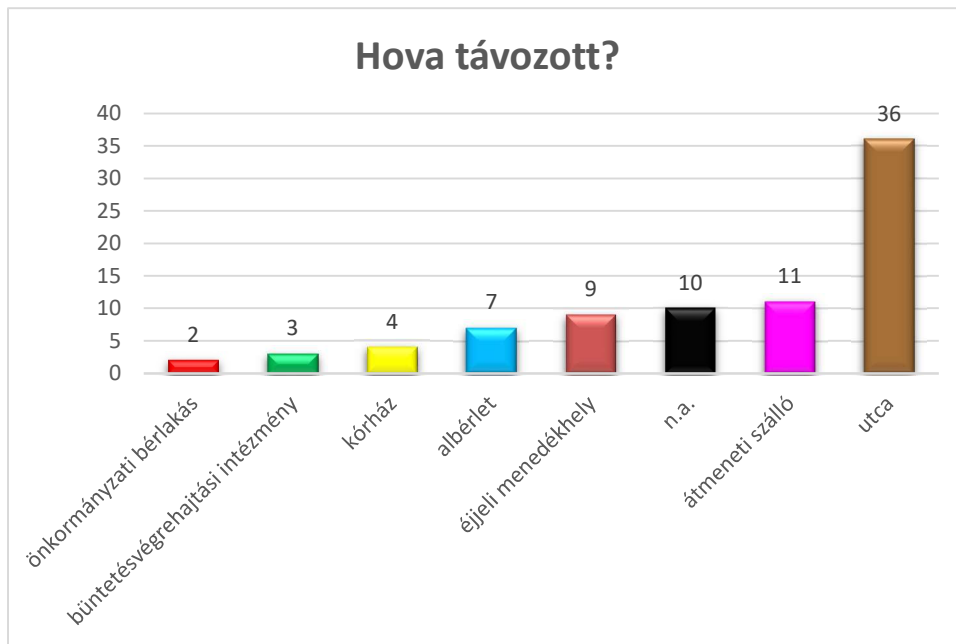
## 10. Az átmeneti szálló statisztikái

KIHASZNÁLTSÁG ALAKULÁSA			
2021	rendelkezésre álló kapacitás	vendégéjszakák száma	kihasználtság
(vendégéjszakák száma)	15288	15105	98,8%

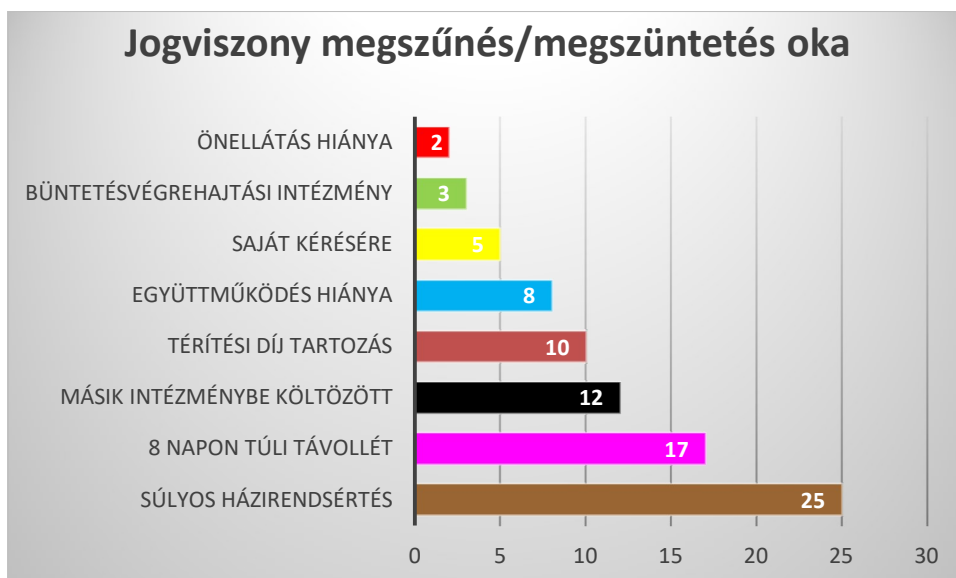
Az átmeneti szállónk idén is teljes kihasználtság mellett működött, és emellett a várólistára is folyamatos volt a jelentkezés. Az átlagéletkor szállónkon ötvenöt év, ami egy évvel kevesebb, mint a tavalyi átlag. Az elsődleges bekerülés közvetlenül az utcáról történt. Kilencvenkét lakónk költözött be ily módon. Ezt követően huszonöt lakónk érkezett éjjeli menedékhelyről hozzánk. Szívességi lakáshasználatból kettő és átmeneti szállóról egy ember, míg kórházból és lábadozóról négy, büntetésvégrehajtási intézményből pedig egy ügyfél költözött be.



Az intézményi ellátásból valamilyen oknál fogva kikerülő lakóink közül a legtöbben (harminchárman) visszamentek az utcára, ők azok, akik először kerültek intézményi keretek közé, és nem sikerült jól a szocializáció és a szabályok elfogadása. Azonban közülük hat ügyfél azóta újra beköltözött. Ebből is látszik, hogy ha csak kis lépésekben is, de lehet haladni az intézményesített irányba, és egy hosszú ideje utcán élő ember is fel tudja fedezni az átmeneti szálló nyújtotta különbséget. Minőségi váltásról beszélhetünk huszonegy lakó esetében, akik közül idén egy ember költözhetett önkormányzati lakásba, és hét főnek sikerült albérletbe költöznie. Tizenegy fő másik átmeneti szállóra költözött, és külön kiemelve két további lakó költözhetett a Revip szállóra, ahol reményeink szerint hosszútávon tudnak lakni. Kiemelendő továbbá egy ügyfelünk munkásszállóra való átköltözése.



A 2021-es évben huszonöt fő volt, akinek súlyos házirendsértés miatt kellett jogviszonyt szüntetnünk, mely leginkább azokra a lakókra volt jellemző, akik korábban még nem szociálizálódtak intézményi körülmények között. Tizenhét lakónknál azért kellett intézményi jogviszonyt szüntetnünk, mert a Házirendben is meghatározott nyolc napon túl nem jelent meg az intézményben, távolmaradását nem jelezte, mentő nem szállította. Térítési díj tartozás miatt tíz lakónk szüntettük, azonban közülük csak egy ügyfél volt, akinek nem volt jövedelme a beköltözéskor, és az együttműködés hiánya okán, nem is sikerült elérni, hogy legyen. Az intézményi jogviszony megszűnésének/megszüntetésének hátterében a következő okok álltak 2021-ben:



## 11. Az átmeneti szálló speciális programjai

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

Szállónkon tovább folytatódott a „Közterület helyett emberibb körülmények” program. 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 protokoll, mely alapján el lehet indulni a frissen beköltöző lakókkal és a korábbi tapasztalatokat figyelembe véve haladni.

Átmeneti szállónkon a konzorciumi férőhelyek számát harmincra tudtuk bővíteni a pályázat keretében. Évtizedes utcán élések után is költözött be hozzánk ügyfél, akinek tudtunk segítséget nyújtani az elhelyezésével és a komplex segítőmunkával egyaránt. Mind a tárgyi, mind a személyi feltételek adottak ahhoz, hogy szállónkon a kifejezetten közterületről beköltözők számát növelni tudjuk és ezáltal a legelesettebbeknek tudjunk alternatívát nyújtani.

Azt gondoljuk, hogy nem a hajléktalanellátó-rendszerben való cirkulálást szeretnénk elősegíteni, hanem a közterületről való bekerülést, és a fedél alá kerülést követően, közös munkával egy minőségibb lakhatásba való bekerülést. Már azt is óriási előre lépésnek tartjuk, hogy éves-évtizedes utcán élés után valakit motiválni tudunk a szállóra való jelentkezésre, azonban az elmúlt években azt is tapasztaltuk, hogy ennél akár távolabbi célokat is ki lehet tűzni a hozzánk beköltöző ügyfelekkel.

A “Közterület helyett emberibb körülmények” programhoz kapcsolódóan egy szakmai napon is részt vehettünk májusban, ahol a tíz éve működő pályázat eredményeit és előnyeit-hátrányait tudtuk közösen megbeszélni.

#### 11.1.1. Beköltözési csomag

Az elmúlt évek során már beépült, hogy szükségesnek látszik egy „kezdő csomag”, amely két részből áll. Tisztálkodó szerekből és élelmiszerekből. Mivel átmeneti szállónkon a jövedelem megléte nem feltétel, így olyan emberek is bekerülhetnek hozzánk, akik ugyan nem rendelkeznek jövedelemmel, de jogosultak lennének rá, vagy az utcáról való munkavállalás lehetetlensége miatt nem tudják ezt abszolválni. A beköltözéskor azonban szükségesnek látszott



egyfajta beköltözési csomag biztosítása, mellyel a közterületről beköltözők szocializációját könnyítenénk meg.

Ez a csomag a következőket tartalmazta:

7 db egytálétel konzerv	- 7 db tésztaleves
5 db mosókapszula	- 1 db kanálgép
1 db körömcsipesz	- 1 db alsónadrág
1 pár zokni	- 1 db szappan
1 db ételtároló doboz	- 1 db bögre
2 db borotva	- 1 doboz multivitamin pezsgőtabletta
1 cs. instant kávé	

A hét darab konzervet és a hét darab tésztalevest az első egy hétben kapta meg az újonnan beköltöző lakó. Ezzel próbáltuk megkönnyebbíteni az átállást a korábbi esetleges nappali melegedő használatról, mivel a mi átmeneti szállónkon lakók nem vehetik igénybe a szintén az intézményben működő nappali melegedőnk szolgáltatásait.

Az öt darab mosókapszula nagyon jó ötletnek bizonyult, ezeket nem kapták meg a lakók beköltözéskor, hanem a mosások alkalmával kérhették el, így még jobban nyomon követhető volt a higiénias elvárásoknak való megfelelés. A beköltözést követően, a lakónak rögtön ki kellett mosnia minden ruháját, amit az intézménybe hozott, amire külön mosószer biztosítottunk.

A beköltözési csomag további bővítésre szorul, mert a mindennapokat elnézve tapasztaltuk, hogy a papucs és a pizsama is egy olyan tárgy, amit az ember az utcán élés során nem használ, azonban egy szállóra való beköltözést követően fontos.

### *11.1.2. Csoportok*

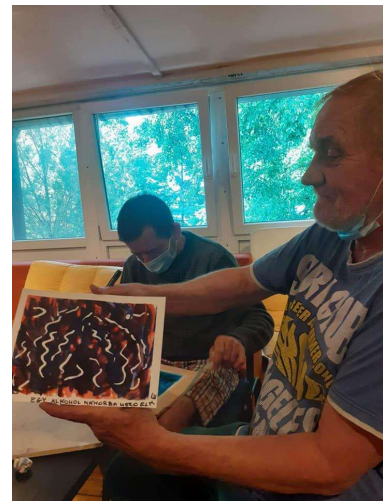
Plusz szolgáltatásokkal próbáltuk támogatni intézményünk részéről az ügyfeleket. A koronavírus járvány miatt, idén is korlátozottan tudtuk megtartani csoportalkalmainkat.

**Belső kuckó csoport:** Az akár sok évet, de akár csak rövidebb időt utcán töltő emberek gyakran traumatizáltak, már önmagában az utcai lét is egy ilyen helyzet. Azt gondoltuk, hogy

a magunk lehetőségeivel próbálnánk lehetőséget nyújtani lakóinknak, hogy a csoporton való részvétel következtében egy kicsit más módon legyenek képesek kifejezni önmagukat, a problémáikat, a mindennapjaikat. Művészetterápiás elemeket tartalmazó közös alkotás és meditálás révén.

Május: Hegymeditáció Ezen az alkalmon a hegymeditáció volt a téma. Ez egy vezetett meditáció, először az instrukciók alapján el kell képzelni egy hegyet, végül ez a kép a képzeletünkben eggyé válik magunkkal, tehát mi leszünk ez a hegy, magunkénak érezhetjük a hegy erejét, magabiztosságát, időntúliségét és azt, hogy körülötte annyi minden változik, de ebben a rengeteg változásban ő mégiscsak egy állandó, stabil entitás. Miután ezt meghallgattuk, lefestettük ezt a hegyet, akit elképzeltünk, tehát a hegyben magunkat.

Június: Gyümölcsmeditáció A meditáló lajhár nevű blog egyik cikke ihlette ezt az alkalmat. Az alapfeltevés az volt, hogy a legtöbb ember úgy fogyasztja el az ételét, hogy igazán nem figyel közben (el van merülve a gondolataiban, mobilozik, internetezik közben, pótcelekvésnek használja az étkezést, ami remek eszköz pl. az érzések lenyomására stb.), az eredmény minden esetben az, hogy már csak azt konstatáljuk, üres a tányérunk, de nem igazán emlékszünk az élményre, hogy valamit mi elfogyasztottunk. Erre találódott ki a gyümölcsmeditáció néven futó gyakorlatsor, ami visszaadni hivatott az evést, mint sok érzékszervünk együttes élményét és az ezzel kapcsolatos tudatosságot, ami az életünk más területeire is átültethető.



### Augusztus: Titkos

sziget Ez egy youtube-on fellelhető hanganyag, egy relaxált állapot elérésében segít az elején, majd segítségével elutazhattak a csoporton résztvevők a saját elképzelt belső szigetükre, ahol megélhették a teljes biztonság, nyugalom és szabadság érzését. A lakókkal utána beszélgettünk, hogy számukra milyen élmény volt, azt mondták, hogy sikerült a hanganyag segítségével

teljesen ellazulniuk és elengedniük a feszültséget. Ezt az élményt a későbbiekben is feltudják használni.

Október: Egy japán mese a haragról (medvével) Ezen az alkalmon egy japán mesét olvastam fel, aminek a főszereplője egy a férjébe reménytelenül szerelmes feleség és egy medve volt. A haragról és annak megértéséről, megszelidítéséről és a szeretetről és türelemről szól. A mese után beszélgettünk arról, kinek mit jelentett ez a mese. Volt egy lakó, aki már az elején, a hogyvagy-körben azt mondta, hogy teli van feszültséggel most, nem is tudja, hogy tud-e majd figyelni. Ő a mese után azt mondta, hogy sokkal jobban van és kiment belőle a feszültsége. Mondták mások is, hogy nagyon érdekes volt ilyen szemszögből hallani a haragról, dühről. Beszéltünk a személyes feloldási módokról is.

*„Nem sok csoport volt megtartva tavaly, inkább az év közepén. Amiket megtudtam tartani azok viszont nagyon jól sikerültek, a lakók is és én is élveztem, így szeretném ezt a vonalat tovább vinni 2022-re is. Az év végére bővült a beszélgetős-festős és a beszélgetős-meditációs tematika a mesemondós-beszélgetés iránnyal is. Párszor tapasztaltam, hogy lett utóélete is ezeknek a csoportoknak, utána még beszéltek róla, egy-egy témát tovább szőttek.”*  
(Kovács Orsolya, szociális munkatárs, átmeneti szálló)

**Közös nevező csoport:** Ez a csoport az intézménybe való költözés nehézségeit hivatott segíteni. Közösen beszélni olyan, mindenkit foglalkoztató témákról, amik által kiderül, hogy sokkal több közös van bennünk, mint azt elsőre hinnénk. A csoport célja, hogy közvetve összehozza az embereket, segítse a konfliktuskezeléseket, közösségi együttélési szabályok betartását. A régebb óta itt lakók, segíteni tudják az újonnan érkezőket.

Május: Újpest: akkor és most: Ügyfelink javarészt újpesti, de legalábbis környékbeli lakosok voltak, tapasztalhatóan ragaszkodnak a kerülethez. A csoporton korabeli képeket hasonlítottunk össze mai fotókkal, miközben azt a kérdést terveztük körül járni, hogy mi az, ami a kerülethez köti őket. Mi ebből a valós kötődés és mi az, ami csak puszta megszokás.

Június: Rövid film: Szalontüdő. Film végig nézése és utána beszélgetés a látottakról.

Augusztus: Rövid film: Mindenki. Film végig nézése és utána beszélgetés a látottakról.

Szeptember: Mi lennél ha...? Játék melyben a fenti kérdésre kell válaszolni különböző kategóriákban. Könnyed önismerti játék, ahol saját magunkról tudunk beszélni és közvetve olyan dolgokat kimondani magunkról, amit egyébként nehezen tudunk akár magunknak is megfogalmazni.

**Háztartásvezetési csoport:** Szükségesnek látszott a visszahozása ennek a csoportnak, mert nagy sikere van minden alkalommal. Havonta egy alkalommal közös sütés/főzés, amikor is a cél az lenne, hogy olyan ételek főzését sajátítsák el lakóink, amiket a későbbiekben egyedül is el fognak tudni készíteni. Ezek olcsó, könnyen és gyorsan elkészíthető ételek, illetve cél az is, hogy a Magyar Élelmiszerbank Egyesület által hozzánk eljuttatott zöldségek, gyümölcsök is felhasználásra kerüljenek. Mindemellett nem kimondott cél az önálló háztartásvezetés elérése, ami a reintegráció fontos része.

Május: egy milánói-féle spagettit készítettünk, ezen az alkalmon vettek részt a legtöbben. Paradicsom, fokhagyma, zöldfűszerek és spagettitészta volt a néhány egyszerű összetevő.

Június: „mindent bele” lecsó. A hagyományos lecsó alapanyagokhoz tettünk még cukkinit, padlizsánt, patiszont. Mindent, amit felhasználhatónak ítéltünk egy lecsóhoz az adott heti zöldségekből. A felsorolt zöldségfélék alapvetően „egzotikusnak” számítanak az ügyfeleink körében. Többnyire otthagyják, amikor kirakjuk. Kreatív felhasználásnak minősült ezekből ragut főzni, ez ténylegesen a legegyszerűbb módja a felhasználásuknak.

Július: chilis babot főztünk adománybabkonzervekből, a köret volt újjításnak mondható: a kevésbé ismert puliszka, ami vízben főzött kukoricadara. A lakók valóban nem ismerték, érdekesnek tartották. A puliszka előnye azon túl, hogy egészségesebb, mint a kenyér-krumpli-tészta, olcsó alapanyag és szinte bárhol lehet kapni.



Szeptember: mákos guba készült szintén adomány alapanyagokból, ezt mindenki ismerte, szerette.

November: a szezont és az adományalapanyagot felhasználva az ismert, de nem túl népszerű sütőtököt felhasználva levest főztünk.

*„2021-ben újra beindultak a lakók számára szervezett csoportfoglalkozások. A szociális munkások havi egy alkalommal a késő délutáni órákban tartották meg a foglalkozásokat. Én a háztartásvezetési csoportot vezettem, ahol az év során ételeket készítettem a lakókkal. Az élelmiszermentésben gyakran érkeznek hozzánk olyan alapanyagok, amik a lakók számára kevésbé ismertek, emiatt nem is kerülnek általuk felhasználásra. Az évek során úgy tapasztaltam a lakóim körében, hogy az étkezést sokan úgy valósítják meg, hogy megveszik a péksüteményt, gyorsételt, valamint a sarki igen drága kisboltban szerzik be az alapanyagokat. Olyan receptek kerültek megvalósításra, ahol olcsó*

*alapanyagokból gyorsan elkészíthető ételeket lehet elkészíteni, ami elősegíti az ételkészítésben érkező zöldségek hatékonyabb felhasználását, valamint helyettesítheti a gyorsételeket is.” (Reményi Gergely, szociális munkatárs, átmeneti szálló)*

## 12. Közösségi programok



Az év során volt nálunk a foci EB-hez kapcsolódó tipp-mix játék, egy önkéntes jógaoktató járt nálunk pár alkalommal jógát tartani a kertben az uraknak, illetve most már hagyományosnak mondhatóan, részt vettünk a Te Szedd! Önkéntesen a tiszta Magyarországért éves szemétszedő akciójában is.

### 12.1. Nyárnyitó- bográcsozás

Idén is megrendezésre kerültek a nyár eleji és végi bográcsozások. A lakók találták ki, mit szeretnének főzni, beszereztük az alapanyagokat és lakógyűlésen megbeszélt szerepek alapján elkészítették a lakók, majd közösen elfogyasztottuk.

A nyárnyitó alkalmat a Budapest Bike Maffia Seeds 4 hope projekt keretében tartottuk meg. Kialakításra került egy új magaságyás, amibe paradicsom palántákat ültettünk. A kiskerteket az év hátralévő részében lakóink gondozták és az arról betakarított zöldségeket közösen elfogyasztották. Illetve ezen a napon szintén rendbe raktuk közösen a kertet, virágokat ültettünk, fűvet nyírtunk, levelet söpörtünk, és metszettünk.







## 12.2. Karácsony

A tavalyi évhez hasonlóan idén is egyéni ajándékokat kaptak lakóink. A kis költségvetés ellenére igyekeztünk mindenkinek azt megvenni, amire szüksége lehet, és amivel örömet tudunk szerezni számára. Azt gondolom nagyon jól sikerült a Szenteste napján megtartott közös ebéd is. Azt tapasztaljuk, hogy az ünnep nehézsége ellenére jól esik lakóinknak, ha ebben az időszakban kicsit csendesebben ugyan, de ünnepelünk a házban is. A tavalyi évhez hasonlóan, idén is a kollégákkal közösen készítettük el az ünnepi ebédet. Emellett egy ügyelő kollégánk előzetesen készült pár lakóval, akik boomwhackers és egyéb hangszereken előadtak több éneket is. A lakók nagyon örültek a kis ünnepi műsornak, melynek megkoronázása volt a szociális munkások és az intézményvezető által előadott Jingle Bells, szintén boomwhackers segítségével. Egyik lakónk verset is mondott az ünnep alkalmából. Nagyon megható és meghitt volt az ünnep.



## 13. Pályázatok

### 13.1. Önkormányzati bérlakás

2020 év végén a Fővárosi Önkormányzat szociális lakáspályázatot írt ki olyan hajléktalan embereknek, akik egészségi állapotuknál fogva különösen veszélyeztetettek a



koronavírus miatt, illetve az egészségügyben dolgozó hajléktalan embereknek. December közepén megtudtuk, hogy a lakónk nyert, így beköltözhet egy XI. kerületi, gépesített, de bútorozatlan panellakásba. A beköltözés végül január 16-án történt meg. Előtte a szociális munkás kollégákkal közösen nagytakarítást végeztünk a lakásban és az adományba kapott bútorokból berendeztük a kis lakást.

### 13.2. Hajléktalanokért közalapítvány

Az évenkénti HKA-KMR pályázat keretében szupervízióra kértünk és kaptunk támogatást. Egyéni és csoportos szupervízióra egyaránt kaptunk pályázati pénzt, háromszázhuszonnégyezer forint értékben. Ebből mind a szociális munkások csoportos szupervízióját, mind pedig az intézményvezető egyéni szupervízióját tudjuk támogatni.



## Nappali melegedő

### 14. A nappali melegedő működése

#### 14.1. Team

A 2021-es évben csak február végéig dolgozott velünk az előző év novemberétől a segítő kolléganőnk, tőle közös megegyezés keretében váltunk el. Az ő pótlása végül május ötödikével oldódott meg, új kolléganőnk személyében, aki a korábbiaktól eltérően szociális munkatársként érkezett a segítő kollégánk mellé. Korábban hajléktalanellátásban dolgozott, lábadozón, így az ellátórendszer ismerete eleve adott volt. Májustól már egy segítő és egy szociális munkatárs kolléga dolgozott a nappali melegedőben.

Kéthetente hétfőnként a két segítő és az intézményvezető közösen tart teamet, ahol megbeszélik az elmúlt két hét aktuális eseményeit, és reagálnak a történetekre. Ez a team megbeszélés szeptembertől kiegészült az átmeneti szálló segítő kolléganőjének személyével. Szükségesnek látszott, hogy ő is bekapcsolódjon, hisz ugyan más szemszögből, de ő is látja a napi működését a melegedőnek és az átfedések miatt, gyakran szerepelője is a történeteknek. A négy főre kiegészült team sokkal hatékonyabban tud működni a korábbiakhoz képest.



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. Krízisidőszakban, minden hónap első utcai szolgálatos team megbeszélésen a nappali melegedő egy kollégája is részt vesz, a közös ügyfelek miatt.

#### *14.2. Vöröskód*

A 2021-es évben egy hétvége volt februárban, amikor a várható nagy lehülés miatt a nappali melegedők is nyitva tartott. Már a hét elején lehetett hallani azokat a meteorológiai előrejelzéseket, miszerint akár mínusz 15 fok is lehet éjjel, így a nappali melegedő nyitva tartása mellett döntöttünk, hogy aki a hidegek ellenére is közterületen, kunyhóban tölti az éjszakáját, az legalább nap közben be tudjon jönni, melegedni kicsit.

#### *14.3. Új épület*

2020 év végén a Hajléktalanokért Közalapítvány az új koronavírus-járvánnyal összefüggésben fennálló egészségügyi válsághelyzetre tekintettel a hajléktalan személyeket ellátó alap és szakosított ellátást nyújtó intézmények új koronavírus-járvány elleni megelőzésére való felkészülését kívánta támogatni, így a szokásos éves pályázati kiírásokon kívül egy kifejezetten a coviddal összefüggő pályázat is kiírásra került. Erre az év elején adtunk be pályázatot, miszerint a tíz éve ideiglenes az átmeneti szálló épületében működő nappali melegedő, új épületet kapna a szomszédos telken, ami szintén az alapítvány tulajdonát képezi. A pályázat elbírálásra került teljes támogatási összeggel, huszonhat millió forintot nyertünk el.

2009 óta működik egy azon épületben a két szolgáltatás, amit már a kezdetektől csak átmeneti, ideiglenes állapotnak terveztünk. Az intézmény infrastrukturális adottságai ugyanis nem alkalmasak arra, hogy két szociális ellátási forma legyen bezsúfolva egy épületben, tekintve, hogy az átmeneti szálló lakói és a nappali melegedőt igénybe vevők köre nem fedí egymást.

A 2020-ban kitört járványidőszak visszavonhatatlanul rámutatott arra, hogy nem lehetséges pandémia idején a biztonságos szolgáltatásnyújtásához az intézmény épülete. Emiatt a pályázat célja, hogy a nappali melegedő teljes szolgáltatási palettáját egy külön épületbe tudjuk áthelyezni, elkülönítve az átmeneti szálló intézményétől.

A nappali melegedő beengedő területe, lényegében átjáróház az átmeneti szálló lakói számára, ugyanis az épületnek egy ki- és bejárata van, ami keresztül megy a beengedő területen. Emiatt sem volt lehetséges biztonságosan és felelősségteljesen működtetni a nappali melegedőt

a járványidőszak alatt. Ezen zsúfoltság volt az oka, hogy a 2020 márciusában Magyarországot is elérte világméretű járvány miatt, kénytelenek voltunk a nappali melegedőt igénybe vevők körét korlátozni. Azt láttuk, hogy járványügyi szempontból sem a lakóknak nem megnyugtató, ha az intézményben naponta plusz ötven ember fordul meg, sem az utcán/kunyhókban élő hajléktalan emberek számára nem biztonságos, ha ilyen kis helyen, a távolságtartásra való minimális lehetőség nélkül járnak be hétköznaponként. A pandémia következtében az ajánlott távolság 1,5 méter, amit egy átjáróház mentén, ahol napi szinten, az átmeneti szálló lakóival és kollégáival együttvéve száz ember fordul meg, lehetetlen megtartani. A fenti okok miatt kényszerültünk azt a döntést meghozni, hogy 2020 március 19 és május 31 között a nappali melegedő szolgáltatásait, csak és kizárólag az átmeneti szálló lakói vehették igénybe. Ezáltal felvállalva azt a nehéz következményt, hogy a közterületen és kunyhókban élő ügyfeleink, bizonyos szolgáltatásoktól elesnek, illetve másik, messzebb lévő nappali melegedőbe kényszerülnek. Ezen időszakban természetesen az utcai gondozó szolgálatunk fokozottan és sűrűbben látogatta az utcán élő ügyfeleket, illetve igyekeztünk mindazon szolgáltatást „házhoz vinni”, amit csak lehetséges, de voltak olyan szolgáltatási elemek, amelyeknél ez egyszerűen nem volt lehetséges. Mind az átmeneti szálló lakói, mind pedig az utcán élő ügyfelek szempontjából ezt tartottuk a leginkább biztonságos megoldásnak a pandémia idején, tekintve, hogy ügyfeleink, a koruknál, az egészségi állapotuknál fogva a legveszélyeztetettebb csoportba tartoznak.

*„Ennek a tudata ellensúlyozza számomra a kissé mostoha munkakörülményeket, amelynek oka a hely szűkössége. Tudom, hogy alapítványi szinten több éves álom az önálló melegedős épület, ezzel kapcsolatban bennem vannak kétségek. Vajon egyedül maradván mindig képes leszek-e az esetleges konfliktusos helyzetek kezelésére. Bízom abban, hogy a melegedő új épületével együtt erre is születik megoldás.”* (Bíró-Diófalvi Zsuzsanna, szociális munkatárs, nappali melegedő)

Júniusban két alkalommal is találkoztunk az Újpesti önkormányzat illetékes kollégáival, hogy esetleges plusz önkormányzati támogatás bevonásáról, vagy egy önkormányzati épület átadásáról beszéljünk. Az elvi támogatás adott az önkormányzat részéről.

Sajnos mind a világméretű járvány, mind az egyéb világpiaci folyamatok az építőiparra olyan hatással voltak, hogy az építkezés akár a háromszorosába kerülne az alapítványnak. Emiatt a pályázat felhasználása és az arról való döntés is a 2022-es év problémája lesz.

#### 14.4. *Élelmiszermentés*

2017 óta a Magyar Élelmiszerbank Egyesület élelmiszermentés programjában veszünk részt. A cél, hogy az élelmiszeradományoknak köszönhetően hozzájussanak ügyfeleink, vitaminokban gazdag zöldséghez és gyümölcshöz, amit saját jövedelmükből (amennyiben rendelkeznek egyáltalán vele) nem tudnak megvenni. Ezáltal a társadalom leromlottabb egészségügyi állapotú emberei is változatosabban étkezhetnek és talán valamennyire csökkenthetőek a hiányos táplálkozás okozta egészségügyi hatások, melyekkel napi szinten szembesülnek munkatársaink a hajléktalan emberek körében.

Ügyfeleink a társadalmon belül a legrosszabb egészségi állapotban vannak, így azon túl, hogy munkatársaink segítik őket a szolgáltatásokhoz való hozzájutásban, komoly segítség, hogy a zöldség és gyümölcs adomány által vitaminhoz juthatnak, hisz helyzetükből kifolyólag ők azok, akikre leginkább jellemző a hiányos táplálkozás.

Az élelmiszermentés következtében minden munkanapon lehetőségünk van átvenni a közeli Tescoban (Garam u.) az előző napról megmaradt pékárut, illetve a pulton tarthatósági szempontból már nem kirakható, de fogyasztható állapotú zöldségeket és gyümölcsöt. Továbbá munkaszüneti napok előtt, záráskor szintén átvehetjük ezeket a termékeket. A nappali melegedő kollégája megy minden munkanapon reggel a Tescobá, ahol egy adminisztrációs folyamat után megkapja ezeket a termékeket.

Továbbra is óriási sikere van mind a nappali melegedőt igénybevevők, 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 nagy segítséget jelent számukra az egészségük szempontjából is. A könnyen fogyasztható, előkészítést nem igénylő zöldségeket és gyümölcsöket a nappali melegedőben osztjuk, továbbá az utcai gondozó szolgálat munkatársai viszik ki. A főzéshez használható, vagy körülményesebben fogyasztható zöldségeket és gyümölcsöket pedig az átmeneti szálló lakói között osztjuk ki minden délután.

Az Élelmiszerbank a 2021-es évben, összesen 10243 kg, tehát több, mint tíz tonna élelmiszert adott át az alapítvány számára. Ez a szerződésben meghatározott száz főre (50 fő nappali melegedő, 42 fő átmeneti szálló, 8 fő utca) éves szinten vetítve száz kilogramm volt.

A 2017-es szerződéskötést követően a napi áruházlánci élelmiszermentésen túl, lehetőségünk van az Élelmiszer Bank belső pályázatain is részt venni, illetve évente több alkalommal is kapunk úgynevezett kiejánlásokat, amikor a központi raktárba egy-egy

termékből nagyobb mennyiség érkezik, és ezek átvételére, illetve kiosztására lehet pályázni. A 2021-es év során, négy kiajánlást is fogadhattunk, melynek keretein belül mindhárom intézmény ügyfelei, olyan termékekhez juthattak hozzá, mint pl: konzervek, párizsi, kézkrém, narancslé, kávé, csokoládé, tészta, üdítők, zabkása, fűszerkeverék, joghurt.

#### *14.5. Egészségkonyha, Egy-Tál-Étel program*

2019 októberétől az Egy-Tál-Étel projektnek köszönhetően, előre csomagolt, egytálételeket is tudunk osztani a nappali melegedőt igénybe vevőknek. Az Egészségkonyha online ételrendelés felületén lehet vásárolni adományba plusz egy adag ételt, amiért elmegyünk a közeli konyhára, és azt a nappali melegedőt igénybe vevők kapják meg. Hatalmas segítség ez az utcán élő emberek számára, akik így minőségi meleg ételhez is hozzájuthatnak melegedőnkben.

Ezek az ételek tápanyagdúsak és egészségesek is egyben, emellett kellően nagy adagok is, ami a hajléktalan emberek egészségi állapotát és táplálkozási szokásaikat tekintve nagyon fontos, hogy ehhez hozzájuthassanak. Októbertől az adományok lecsökkenése miatt, csak heti két alkalommal, kedden és csütörtökön tudtunk ötven adag ételt osztani a hozzánk betérőknek.

#### *14.6. Karácsony*

A nappali melegedő karácsonykor nem tart nyitva, lévén hogy az munkaszüneti nap, és a Szenteste napján tartott ebéd is az átmeneti szálló lakóinak szól. Azonban felmerült, hogy kezdetleges jelleggel megpróbálkozzanak a kollégák egy kis karácsonyi hangulat keltésével a melegedőben is. Így jött az ötlet, hogy karácsonyi zenei aláfestés mellett ajtódíszeket és adventi koszorúkat készíthettek a nappali melegedőbe betérő ügyfelek. Az előzetes bizonytalanság ellenére jól sikerült alkalom volt.



„A csoportos programok tekintetében vegyes érzelmek és gondolatok kavarnak bennem. A mindennapok során próbálom az ügyfeleket figyelni, mire is lenne igényük. Azt tapasztalom, hogy kevés az érdeklődés, nehezen barátkoznak azzal a lehetőséggel, hogy valami más is történjen az ittlétük alatt, mint amit már megszoktak.” (Biró-Diófalvi Zsuzsanna, szociális munkatárs, nappali melegedő)

„A koszorú készítés programunk nagyon jól sikerült. Igazi ünnepi hangulatot teremtett a melegedőben. Akik nem vettek benne részt, azokra is kihatott a hangulat. A zene és a foglalkozás. Csendes, meghitt, melegedős órák voltak. Szeretnénk, ha farsang idején is lehetne hasonló programot szervezni. Például farsangi dekorációkat készíteni az ügyfelekkel, közösen. A kiskönyvtár ötlete nagyon bevált. Van két-három ügyfél, aki mindig-le levesz egy-egy könyvet a polcra, sőt el is viszik a könyvet és mutatják, hogy visszahozták később.” (Rebák István, segítő, nappali melegedő)



## 15. Koronavírus járvány

### 15.1. Működésbeli változások

A 2021-es évben szerencsére nem volt olyan időszak, amikor a nappali melegedő működését fel kellett volna függeszteni, mint ahogyan azt az első hullám idején tettük.

A maszkhasználat a nyár végével újra kötelező lett, és a hely szűke miatt visszatértünk arra, hogy egyidejűleg maximum tíz ügyfél lehet a nappali melegedőben és maximum egy órát vehetik igénybe. Ezeket a szabályokat annyiban rugalmasan kezeltük, hogy ha épp kevesebb ember volt bent, akkor mindaddig maradhattak, amíg új ügyfél nem akarta igénybe venni a szolgáltatást. Amennyiben a létszámot túlléptük, akkor a legkorábban érkezőt távozásra kértük. A maszkhasználat betartása komoly nehézség volt a mindennapokban, de összességében értették az ügyfelek, hogy ezek a szabályok értük és nem ellenük hozódtak.

## 16. A nappali melegedő statisztikái

A nappali melegedő a 2021-es évben kettőszázötvennégy napon tartott nyitva. Összesen négyszázkilencven ügyfél vette igénybe szolgáltatásainkat. Köztük háromszáznegyvenkettő férfi és száznegyvennyolc nő.



Az átlag életkor összességében ötven év volt, ugyanúgy, mint a 2020-as évben. A legfiatalabb melegedő használó a hölgyeknél és férfiaknál egyaránt húsz-húsz éves volt, míg a legidősebb a férfiaknál nyolcvannégy, míg a hölgyeknél nyolcvanhárom éves volt.

A 2021-es évben százhatvankettő ügyfél regisztrált új igénybe vevőként szolgáltatásunkba. A legfiatalabb újonnan regisztráló ügyfél egy húsz éves férfi, míg a legidősebb egy nyolcvanegy éves úr volt. Húsz ügyfél volt, aki százhuszonhét napnál (tehát többször, mint a fele évi nyitvatartási napjaink száma) többször vette igénybe a melegedő szolgáltatásait. Száztizennyolc ember csak egy alkalommal jelent meg nálunk. A melegedő szolgáltatásait legtöbbször igénybe vevő ember kétszázhuszonkilenc alkalommal járt nálunk az elmúlt évben, mindössze huszonöt nap volt, amikor nem járt nálunk. Az átlagos találkozások száma 23,3 találkozás / fő / év.

Huszonnégy alkalommal történt hosszabb ideig tartó kitiltás, ezek általában agresszív viselkedés vagy verekedés miatt történtek. Öt olyan ügyfelünk van, akik lakásban laknak, de annyira kevés a jövedelmük, hogy az itt kapott élelmiszer szinte elengedhetetlen számukra.

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



## 17. Utcai szolgálattal való együttműködés

Nagy átfedés van a nappali melegedő használók és az utcai gondozószolgálat által látogatott emberek között. Az információnyújtás a két szolgáltról 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 szolgálattal gördülékeny és kölcsönös.



## Utcai gondozó szolgálat

### 18. Működési feltételek és feladatok

Az alapítvány 1998-óta végez utcai szociális munkát Budapest IV. kerületében, ill. Rákospalota területén, az M3-as autópálya bevezető szakaszáig, Az utcai gondozó szolgálat működését a törvénynek megfelelően, az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet alapján végzi. A szolgálat az utcai szociális munkát, az ellátási területen, munkanapokon hat órában biztosítja. November 1-jétől április 30-áig - úgynevezett krízisidőszakban - ez a hat óra, minden munkanapon a 16 óra és 22 óra közötti időszakot jelentette, de jogszabályi változások



következtében már hetente váltott munkarendben végzik a feladatokat a szociális munkások. Ennek értelmében délelőttös héten 8 órától 15 óráig, míg délutános héten 15 órától 22 óráig tevékenykednek. Az ellátási terület minél nagyobb lefedettsége miatt, a szomszédos ellátási területek utcai szolgálataival írásos megállapodás keretein belül kölcsönös kapcsolatfelvételt, diszpécser bejelentésre kiszállást és együttműködést vállal a szolgálat. Így a munkavégzés ideje alatt szolgálatunk a megállapodásban foglalt szolgálatok területeire is riasztható. Az utcai gondozó szolgálat munkáját az intézményvezető és fenntartó mellett, a régió ellátóinak a munkáját összehangoló Menhely Alapítvány Diszpécser Szolgálata koordinálja.



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. Az utcai szociális munka egy másik fontos feladata, hogy azoknál, akik képesek, vagy képessé tehetők az utcai életmód feladására, a szociális munka eszközrendszerével 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.

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 tudta biztosítani. A krízisidőszak alatt továbbra is a felszereltség alapját képezte a már évek óta rendszeresített meleg tea, amelyet a szolgálat munkaidejének kezdetekor készítettek el a kollegák minden munkanapon. Élelmiszerrel is lehetőség volt segíteni az utcán élőknek, ezek rendszerezések voltak az alapítvány átmeneti szállójára beérkező élelmiszer adományokból, amelyeket a rászoruló, utcán élő hajléktalan emberek részére biztosított a szolgálat.

*„A lakossági adományoknál jó érzés, hogy vannak azért jó néhányan, akik célirányosan érdeklődnek, hogy mire van szüksége az ügyfeleinknek. Sajnos előfordul továbbra is, hogy használhatatlan dolgok érkeznek. Ezeket igyekszünk kiszűrni.”* (Borzákné Nyári Krisztina, segítő, átmeneti szálló)

Az utcai gondozó szolgálat működésnek sajátja, hogy a teljes hajléktalanellátó rendszert és annak minden intézményt ismerni kell. Ezáltal a legjobb lehetőséget ajánlani, akár csak információként is az ügyfélnek. Mindamellet, hogy minden intézménynek megvan a maga szakmai programja, sok múlik a kollégák informális kapcsolatain. Amikor egy ügyfél több intézményből is ki van tiltva, és az aktuális mentális vagy fizikai állapota miatt tovább szűkülnek a lehetőségek, akkor sok esetben már csak ezek az informális kapcsolatok működnek a kölcsönösség elvén. Ez az utcai szociális munka sajátja, ami ideális esetben nem kellene, hogy így működjön, de amíg a rendszer maga nem teszi lehetővé, hogy az egyéni igényekre jobban tudjon reagálni, addig ezek a megoldások maradnak.

### *18.1. Vöröskód*

A 2021-es évben két hétvégét érintően adták ki országosan a vörös kódot egy januári és egy februári hétvégét érintően. Mindkét hétvégén elláttuk mi is a saját területeinket ezeken a hétvégeken.

### *18.2. Gépjármű szervizelés, karbantartás*

Az alapítvány utcai gondozó szolgálata az ellátási területet egy Fiat Qubo típusú gépjárművel biztosította. Ez az év minden munkanapján a rendelkezésére állt, a területet naponta az autó segítségével járta be. Az év során két alkalommal kellett szervizbe vinni a gépjárművet. Egyszer a szokásos évi karbantartásra, egyszer pedig defekt miatt. Emellett volt egy kisebb koccanásunk is, amikor egy másik autó az újpesti rendelőintézet előtt nekitolatott a gépjárművünknek, nem mi voltunk a hibásak. Szerencsére a károkozó meghagyta az elérhetőségét és tudtuk rendezni a kárt a biztosítók útján. Az autó eleje sérült, a rácsot és az elülső elemet kellett cserélni. Ezenkívül csak a szokásos nyári és téligumi csere alkalmával voltunk szervizben.

## **19. Team**

Az utcai gondozó szolgálat idén is, mint az előző években, szoros együttműködésben dolgozott a szomszédos ellátási területen tevékenykedő Léthatáron Alapítvány utcai gondozó szolgálatával. Az esetmegbeszélő, kis teamben nem történt változás, a korábbiaknak megfelelően a kétheti történések, ill. dilemmás esetek adták-adják a gerincét, valamint az információk megosztása egyéb, munkához kapcsolódó témákban.

A munkát meghatározza a Menhely Alapítvány diszpécserszolgálatával létrejött együttműködési megállapodás, melyet évente hosszabbítunk meg, így a szolgálat annak keretein belül részt vállal a minden hónap első hetében összehívott, a Budapesten működő és a Menhely Alapítvánnyal szintén megállapodásban lévő utcai gondozó szolgálatokkal közös megbeszélésen.

A kétheti esetmegbeszélő teameken túl, havonta részt vesznek a kollégák a Menhely Alapítvány Diszpécser szolgálata által koordinált „utca-teameken”. Itt a főváros területén működő többi utcai gondozó szolgálattal tudunk kapcsolatba kerülni. Természetesen a járvány miatt ezek a teamek is online formában kerültek megtartásra.

Minden hónap első „utcás” teamjén részt vesznek a nappali melegedő kollégái is. Az ügyfelek nagy átfedésben vannak a két intézményegység között, így ez is egy hasznos platform, hogy az információkat közössé tudjuk tenni, és ezáltal hatékonyabban tudjunk segíteni az ellátottaknak.

### 19.1. Szupervízió

A szupervízió továbbra is az egyik nagyon fontos eleme, ill. kiegészítője a szakmai munkának. E nélkül jóval nehezebb és megterhelőbb lenne a napi feladatok elvégzése. Az oldott légkör, a szupervízor személye, szakmai felkészültsége, szakértelme mind segítik a szakmai önismeret fejlődését. Az utcai gondozó szolgálat két tagja, és a Léthatáron Alapítvány utcai gondozó szolgálatának két tagja közös szupervíziós alkalmakon vesz részt, Gáspár Gabriella szupervízor segítségével. A szupervíziót kétheti alkalommal tartottuk, online formában. A 2021-es év végén, a sok éves együttműködés után szupervízorunk jelezte, hogy úgy gondolja, hogy kell egy új input a csapatnak, így az év végével befejeztük a közös munkát. 2022-ben új szupervízort keresünk a teamnek.

*„A civilek rend szerint nem értik, mi a jó a hajléktalanságban, vagyis hogy miért választják sokan az utcát az intézmény helyett. Tapasztalatom szerint ez a legtöbbször a szabadság, az önállóság megőrzése iránti vágy, a kompetencia érzése, hogy érezhesse azt az ember, képes magáról önállóan döntéseket hozni és van beleszólása a saját életébe. Ebben nem különbözik a hajléktalan ember attól, akinek van fedél a feje fölött, legyen ennek akár a többség által megfizetni nem tudott, igen nagy ára. Az akarat, a cél ugyanaz, csak díszletek, a körülmények nagyban mások. A kinti lét melletti döntés természetesen nagyon sokszor kényszerek mentén születik, de meg tudom érteni, hogy valaki nem akar betagozódni egy intézménybe, annak rendjébe, szabályokat betartva.”* (Seidel Nóra, szociális munkatárs, utcai gondozó szolgálat)

### 19.2. Adminisztráció

A napi eseményeket, intézkedéseket a 2007-től rendszeresített, ”Menedék” elektronikus nyilvántartó programban kerül rögzítésre. A törvényi előírásnak megfelelően minden ellátotról gondozási lap készül. Emellett a terepen szerzett információkat kézzel írott naplóba vezetjük fel. A diszpécser bejelentéseket Excel formátumú dokumentumban rögzítjük. A kétheti

események elküldése a szolgálatvezetőnek adja a teamegbeszélések alapját. Ezen alkalmakkor, közösen átbeszéljük a kétheti történéseket és egy-egy ügyfélnél közösen ötletelünk a lehetséges további lépésekről, pályázati lehetőségekről.

Október végén ellenőrizte az itt folyó szakmai munkát a Magyar Államkincstár. A helyszíni ellenőrzés során, mindent rendben találtak.

## **20. Koronavírus járvány**

### *20.1. Működésbeli változások*

Ebben az évben talán az utcai gondozó szolgálat volt az, ahol legkevésbé érezte hatását a koronavírus járvány. Továbbra is csak indokolt esetben történt szállítás és kizárólag védőfelszerelésben. A 2021-es évben már mindkét kolléga a megszokott rendben dolgozott.

## **21. Pályázatok**

### *21.1. „Közterület helyett emberibb körülmények”*

A 2021-es tárgyévben két esetben nyújtottak be pályázatot a Menhely Alapítványhoz a kollégák, ami a hosszabbtávú pályázati támogatásra volt. Lakókocsit vásároltunk egy ügyfelünknek.

*„Végre, csak lett egy sikeres lakókocsi vásárlásos pályázat. Khek támogatást sikerült elnyerni egy utcás ügyfelünkkel, így a már amúgy is a használatában lévő lakókocsit tudta megvásárolni, kicsit egyszerűbbé téve így az életét. Az eset fél éves utánkövetése mára már le is zárult. Egy másik Khek pályázat kicsit szomorúbb véget ért az ügyfél egészségének a megromlása miatt. Bár, a pályázati célkitűzések alapvetően megvalósultak, – nála a jövedelemhez juttatásáig fizettük a szállós térítési díját a pályázati összegből – az ügyfél állapotromlását rossz érzés volt végigkövetni.”* (Csicsák Gábor, szociális munkatárs, utcai gondozó szolgálat)

A lakókocsi vásárlás mellett a másik hosszútávú pályázat egy korábban tartósan utcán élő, jövedelem nélküli ügyfelnek az átmeneti szállóra való beköltözését hivatott segíteni, illetve mindaddig, amíg jövedelmet nem sikerült neki szerezni, a térítési díj fizetését finanszíroztuk a

pályázatból. A pályázat sikeres volt, azonban az ügyfél a év második felében kórházba került és állapotát tekintve, elvesztette önellátási képességét.

A fenti két hosszabbtávú KHEK pályázat mellett több esetben pályáztunk egyszeri ötvenezer forintos támogatási összegre, amiből gyógyászati segédeszköz és szemüvegek kiváltása történt meg.

A 2020-as évben a Szociális és gyermekvédelmi Főigazgatóság nem írta a korábbi években általunk mindig megpályázott „téli krízis támogatást”, melynek megpályázott összege egységesen háromszázezer forint volt. Ennek ellenére az alapítvány egyéb forrásokból megpróbálta biztosítani ezt a kieső pályázati forrást, hiszen az ügyfeleinknek továbbra is szüksége volt, az itt megvásárolt eszközökre, holmikra. Az ügyfeleknek ezáltal meleg alsóruházatot, cipőt, takarót, hálósákokat, vízálló fóliát tudtunk biztosítani. A látogatások folyamán mindig hőálló badellában tárolt meleg teával érkeztünk ügyfeleinkhez, ezzel is elősegítve a tél átvészelését. Vitaminnal is támogattuk ügyfeleink szervezetének erősödését, emellett a Magyar Élelmiszerbankkal való együttműködésnek köszönhetően, több alkalommal tudtunk tartósélelmiszert is osztani ügyfeleinknek.

## **22. Utcai gondozó szolgálat statisztikái**

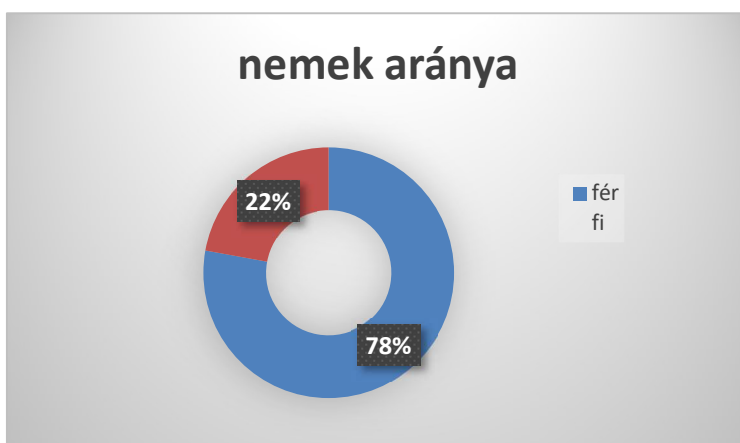
Az alapítvány utcai szolgálata száznegyvenkilenc utcán élő ügyféllel foglalkozott a 2021-es évben. Az utcai szociális munkások nyolcvannégy helyszínt látogattak meg, összesen kettőezer-négyszáztizenkettő alkalommal.

A szállításokat tekintve elsősorban egészségügyi állapotban történő romlás miatt volt szükség a kollégák segítségére. Összesen kilencvenhét szállításra került sor a tavalyi évben, melynek hangsúlyos részében orvoshoz való eljutást segítettek elő a szociális munkások.

Ebben az évben hat olyan ügyfelünk volt, aki elhunyt. Sokat küzdöttünk az év során a valamilyen mentális betegséggel együtt élő ügyfeleinkkel. Betegségbelátás nélkül, még az ellátórendszeren belüli pszichiáter felkeresése is lehetetlen volt.



A legidősebb ügyfél egy nyolcvanegy éves úr, míg a legfiatalabb ügyfél egy huszonegy éves férfi volt. A látogatott ügyfelek átlag életkora ötven év, ami öt évvel több, mint 2020-ban.



A legtöbbet látogatott ügyféllel az év során százötvenkilenc alkalommal találkoztak kollégáink, átlagosan egy fővel tizenhat alkalommal találkoztak, de ebbe beletartoznak azon ügyfelek is, akikkel az első találkozást nem követte több. Azokat a szolgáltatásokat nézve, amik elősegítették az ügyfelek lakóhelyükön maradását, komfortosítását, látható, hogy az étel-miszer osztása, - ami javarészt teaosztásból, péksüteményosztásból 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.



Az utcai gondozó szolgálat igyekezett minél szélesebb körű segítséget nyújtani az ügyfelek életét érintő hivatalos ügyintézesek, segélyezések, leszázalékolások ügyében. 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 részére igényelhető segélyezési formák kérelmezési, jogosultsági módjáról is informálták az ügyfeleiket a kollégák. Az ügyfelek részéről a leggyakrabban igényelt átmeneti segély típusok: „krízis” települési támogatás, munkaképtelen hajléktalan emberek települési támogatása, rendszeres ellátást kérelmezők települési támogatása, néhány esetben a munkába állási támogatás. Sok esetben igényelte az ügyfél a szociális munkás kíséretet, ügyintézési típustól függetlenül. Rendszeres jövedelemhez juttatás tekintetében az öregségi nyugdíjigény beadásával, e kapcsán a hatósági eljárás nyomom követésével sikerült néhány ügyfél ellátáshoz segítése.

Az ügyfélkör egészségi állapota a korábbi években tapasztaltaktól kevésbé tér el. A nappali melegedő működése sokat segít az oda látogató ügyfelek higiénés szükségleteinek a kielégítésében. Az utcai gondozó szolgálattal kapcsolatban álló kliensek több, mint fele használja rendszeresen a melegedő nyújtotta tisztálkodási, mosási és étkezési lehetőségeket. A tapasztalatok szerint lényegesen kevesebb, az elsősorban az elhanyagoltság következményeként kialakuló bőrbetegségben vagy élősködők által okozott fertőzésben szenvedő ügyféllel való találkozás. Nagyobb fokú fertőzöttség esetén a Magyar Máltai Szeretetszolgálat által működtetett fertőtlenítő állomás igénybevétele jelent megoldást.

A munkavégzés során nagy figyelmet fordítunk az ügyfelek mentális és fizikai állapotának a felmérésére, tájékoztatásra, indokolt esetekben a minél előbbi szakszerű segítséghez való juttatásra. Több, egészségügyi problémái miatt kevésbé mobilis ügyféllel foglalkoztak a szolgálat szociális munkásai. Őket betegségeik kivizsgálása miatt, vagy szakorvosi, háziorvosi kontroll vizsgálatok okán volt szükséges kíséernie a munkatársaknak. A téli időjárás viszontagságai miatt előforduló egészségügyi problémák kialakulása – tüdőgyulladás, fagyási sérülések, kihűlés – szerencsére csak néhány ellátott esetében jelentettek problémát.

2018. október 15. volt a napja, hogy a már korábban is létező szabálysértési törvény módosítására került sor. Bár a törvény hatályban van, tényleges intézkedés, ismert ügyféllel szembeni eljárás nem történt az ellátási területen.

### **23. Esetleírás**

*A B. családdal – J. az apa, E., az anya, M., a fiuk, ill. R. – az anya unokaöccse – nagyjából másfél éve állunk kapcsolatban. Másik velük élő fiuk, A. előzetes letartóztatásban volt és van a mai napig is. A család Hajdúdorogról származik, hosszú ideig itt éltek, tizenkét közös gyermekük van. Az utcára kerülésük körülményeit meglehetősen zavarosan adták elő. Szerepet játszott benne J. börtönbe kerülése, E. – J. elmondása szerinti – drogfogyasztása, prostituáltként való működése, míg ő a büntetését töltötte. A gyermekek szakellátásba kerültek és J. szabadulása után kezdték el ismét közös életüket két nagykorú gyermekükkel, már Budapesten, a XV. kerületben. Utcára kerülésüket megelőzően önkényes lakásfoglalóként éltek Rákospalotán, ellátási területünk határán. Az Újpalotai Családsegítő Utcai Gondozó Szolgálatának gondozásába akkor kerültek, amikor a lakásból kiköltöztették őket. Ekkor a Rákospalotai Körvasútsor közelében, az M3-as autópálya hídja alatt rendezkedtek be, itt látogatták őket az újpalotai kollégák. Nem sokkal később a területhatár innenső oldalára költöztek egy ritkán használt vasúti sín melletti füves-bokros területre, ahol kunyhót építettek maguknak. A sínek túloldalán egy rendezett, kertvárosi lakóövezet van, igazán nem tudtak beilleszkedni ebbe a környezetbe, sok problémát okozott az itt lakóknak a család életvitele. Nagyjából 30-40 méter választotta el a lakóházakat kunyhójuktól, nem tudtak személyes*



életteret kialakítani, amely védve lett volna, sokan jártak át ezen a területen az Újpalota vasúti megállóhelyhez, de jártak erre kutyasétáltatók is bőven. A helyi lakosokat zavarta az alkalmankénti hangoskodás, veszekedés – bár ezeknek mi nem voltunk tanúi soha – és még jobban a folyamatos hulladék égetés. Ezt rendszeresen visszajeleztük a számukra, nem csak a lakosok, de legfőként a saját egészségük érdekében lett volna fontos, hogy felhagyjanak ezzel. Mivel a környéken nem találtak tüzelőt, ill. nem mertek fát gyűjteni félve a büntetéstől, továbbra is műanyag flakonokkal és más szeméttel raktak tüzet, és melegedtek, ill. főztek. Egy ízben egy tévé műanyag borítását égették, és zavartalanul ültek a tűz mellett. Sajnos ez a nemtörődomség/tanult tehetetlenség megmutatkozott sok minden másban is. A kunyhókban – kettőt építettek egybe, egyikben lakott J. és E. , a másikban R. és M. A "Majd lesz valahogy"-elv széleskörűen érvényesült mindennapi életvitelükben. J. és E. is krónikus betegségekkel küzd, rendszeresen jártak orvoshoz a kerületbe, miután azonban kijelentették őket régi kerületi címükről, csak E.-t fogadta továbbra is a háziorvosa, J.-t nem látták a továbbiakban szívesen az Opál utcai rendelőben. Nehezen alkalmazkodtak a szabályokhoz, gyógyszereiket sok esetben nem az előírtaknak megfelelően szedték, igaz ez főként a nyugtatókra, altatókra. Agresszív megnyilvánulásaik is vezettek oda, hogy az Opál utcai háziorvos nem kívánt velük a továbbiakban foglalkozni. A HKA Szobi utcai háziorvosával, sikerült kialakítani együttműködést, így J.-t lassan egy éve már ő gondozza. E.-t pedig továbbra is S. doktor. A kunyhójukat, mivel MÁV területen volt, ill. a folyamatos lakossági jelzések miatt le akarták bontani, ez ügyben több alkalommal egyeztettünk az illetékesekkel, rendőrséggel, sőt egy alkalommal még a kerület országgyűlési képviselője is kijött velünk a családhoz. A problémát a szemét, ill. a műanyag égetése, valamint a hangoskodás jelentette. Az sem volt azonban elhanyagolható, hogy vidéken lakó gyermekük megjelent náluk több ízben is a feleségével és kiskorú gyermekeikkel. Végül ezeknek a látogatásoknak vége lett, de többször is előfordult, és a XV. kerületi Család- és Gyermekegészségügyi Központtal együttműködésben próbáltunk hatni rájuk. Minden bizonnyal inkább a rendőri fenyegetettség volt az oka a kiskorú gyerekekkel vidéki otthonukba való visszatérésnek. Az újpalotai kollégák egyébként felvették a kapcsolatot a család lakóhelye szerinti családsegítővel, és ők arról tájékoztatták őket, hogy a falubeli körülményekhez képest, jó körülmények között éltek. A kunyhójukat végül nem bontották le, de sajnálatos módon gyújtogatás áldozatává váltak és mindenük elégett a tűzben. Egy rövid zuglói kitérő után – ekkor a XIV. és a XV. kerület határán a vasút mellett éltek – visszajöttek Rákospalotára, és egy használaton kívüli, félig kiégett. lakatlan házban rendezkedtek be. Sokszor említették, hogy a rendőrök engedélyével tartózkodnak itt, ami valljuk be, kevésbé lehetett valószínű. Fűteni eleinte nem tudtak, majd valahogyan áramot vételeztek,

szabálytalanul és egy hőszigetelővel melegítették magukat, és főzni is tudtak villanyrezsón. Megélhetésüket a legtöbbször a lomtalanításon összeszedett és tovább értékesített dolgokból, valamint színesfém gyűjtésből szerezték. Lassan eljutottunk odáig velük, hogy rendszeres, kiszámítható jövedelemhez jussanak, mely azért nem jelent számukra nagyon stabil anyagi bázist, mégis segítség és előnyt jelent, ha esetleg pályáznának a kerületben önkormányzati bérlakásra. Ez egy rendszeresen visszatérő téma volt közöttünk segítő beszélgetéseink alkalmával. Úgy érezték, ők kimaradnak a lehetőségekből, nekik nem segít az önkormányzat, pedig már annyiszor pályáztak. Többször is világossá tettük számukra az önkormányzattól érkezett leveleik értelmezése közben, hogy egyszer sem adtak be érvényes bérlakáspályázatot. Ez azonban nem zavarta őket abban, hogy továbbra is úgy gondoljanak magukra, mint akiket mellőznek cigányságuk miatt. Ez sokszor felmerült, főleg a családfővel való beszélgetéseink során. E. elmondása szerint írástudatlan, de ez inkább valamiféle funkcionális analfabetizmust jelent esetében. J. jól tudja képviselni az érdekeit, ill. neki nincsen igazán problémája az írással-olvasással, annál inkább a hallott dolgok értelmezésével. Sok konfliktusunk adódott abból, hogy segítséget kért, majd nem tudta elfogadni az általunk mondottakat, s rengetegszer lyukadtunk ki ott, hogy nem akarunk segíteni nekik, mert cigányok. Ezek a nehézségek azonban átmenetiek voltak csak, bizalmi kapcsolatunkat alapvetően, hosszútávon nem befolyásolta. Velük élő fiuk, M., enyhe fokban értelmi sérült, de talpraesett fiatalember. Egy civil – újpalotai Katolikus Karitásznak önkéntese – segítőjük véleménye szerint, ismervé előéletüket, amikor önkényesen lakásfoglalóként éltek, képtelenek voltak alkalmazkodni a rendezett lakókörnyezethez és életvitelükből fakadóan – lomizás, gyűjtögetés – rengeteg konfliktusba keveredtek szomszédaikkal. Kilakoltatásuk előtt már az is előfordult, hogy pénzért megengedték, hogy náluk rakják le mások a saját szemetüket. Sajnos ez előrevetít sok nehézséget az oly igen vágyott és szerintük hamarosan sikerrel kecsegtető szociális bérlakásra való pályázásukkal kapcsolatban. 2022 februárjának második hetében sajnos el kellett hagyniuk az önkényesen elfoglalt romos épületet is, így most konkrétan az utcán éjszakáznak. Fiuk, J. ez idő alatt és most is szabálysértés miatt börtönbüntetését tölti. Kérdéses, hogy hol találnak maguknak állandó helyet, ill. folytatják-e ott, ahol abba hagyták, vagy hajlandóak/képesek lesznek-e változtatni életvitelükön valamelyest.

## Össz-szervezetileg



### 24. Harminc éves az alapítvány

Alapítványunkat 1991-ben alapították, ami azt jelenti, hogy 2021-ben volt fennállásának harmincéves évfordulója. Azt gondoltuk, hogy emellett a kerek évszám mellett nem lehet elmenni szó nélkül, és hagyni elmúlni, így azt terveztük, hogy valamilyen formában megünnepelnénk ezt az évfordulót.

#### 24.1. *A hajléktalanellátás országos konferenciája*

Az évenként megrendezésre kerülő hajléktalanellátók országos konferenciája egy olyan alkalom, ahol az ország összes hajléktalanellátó intézménye képviseltetheti magát. Ezen a kétnapos konferencián az első napon egy kisfilm került vetítésre, ami az alapítvány harmincéves munkáját igyekezett összefoglalni két olyan korábbi ügyfelünk által, akik azóta már önkormányzati bérlakásban élnek. A kisfilmet az Újpest média profi kollégái készítették el alapítványunknak.

<https://www.youtube.com/watch?v=MjSLYmPumZo&t=33s>

Azt gondoltuk, hogy kilépnénk a szokásos plenáris előadás és szekcióülések általi programból és valami olyat akartunk csinálni, ami felkavarja az állóvizet és emlékezetes lehet mindenkinek, emellett pedig be tudjuk mutatni a munkánkat a többi kollégának.

Munkatársakkal közösen kitaláltunk egy szabadulósobával egybekötött geocaching programot. A konferencián jelenlévő kilenc kolléga, kilenc különböző színű Twist-es pólóban volt jelen a két nap során. Előzetes a regisztrációkor mindenki kapott egy kérdőívet, amin az alapítványunkkal kapcsolatos kérdések voltak. Mindegyik kérdéshez tartozott egy szín. Aki részt akart venni a játékban, annak az adott színű kérdést, az adott „színű” kollégától kellett megkérdeznie. A választ le kellett írni a kérdőívre. Emellett a konferencia három pontját különböző feladatokat rejtettünk el, amikhez a kérdőív kitöltésén keresztül lehetett eljutni. Emellett plusz pont járt annak, aki a Twist-logós ideiglenes tetoválást is feltette magára. Nagyon sok embert megmozgatott a kérdőív. Főleg, hogy a plenáris és szekció ülések utáni „üresjáratnak” adott egy funkciót. A résztvevő kollégák láthatóan élvezték, hogy ilyen formában érdeklődhetnek a nálunk folyó szakmai munkáról. A kérdőívet helyesen kitöltők között másnap ajándékokat sorsoltunk ki, amelyek valamilyen módon szintén az alapítványhoz kötődtek.



*„Én a Twist 30 programjai közül a balatonföldvári konferenciát élveztem a legjobban, szerintem nagyon kreatív volt az ötlet, amivel oda készültünk és szerintem jól is sikerült. Mivel az elejétől kezdve részt vettem ennek ötletelésében, ezért ennek sikerét magaménak is érzem. Nyilván magán a technikán lehet még csiszolni, de ennél innovatívabb alapötletet szerintem nehezen tudtunk volna kitalálni. Mindenkin, aki részt vett a játékban én azt láttam, hogy élvezi és biztos, hogy mélyebb nyomott hagytunk bennük, mintha egy plenáris ülésen elmondtuk volna, hogy 30 éves az Alapítvány.” (Háló Benjámin, szociális munkatárs, átmeneti szálló)*



## 24.2. Twist30



1991 október 15-én nyitotta meg kapuit az átmeneti szálló a Fóti út 4. szám alatt. 2021 október 15-én egy pénteki napon ünnepeltük meg mindezt egy főzőversennyel. Kilenc csapat jelentkezett a versenyre. Olyan csoportokat hívtunk meg, akik valamilyen formában kapcsolódnak a szervezetünkhöz. Lakóink csapatán kívül, versenyzett még a Diszpécserok csapat, a Vöröskereszt Madridi úti szállójának, A Város Mindenkié, a Magyar Kétfarkú



Kutyapárt, a REVIP szálló, az ISOLA szálló, a HePa Go, és a szakma ismert személyiségeiből álló csapat. A zsűri Újpest alpolgármesteréből, az alapítvány egyik alapító tagjából és az intézményvezetőből állt. Kilenc különféle bográcsétel készült a zsűri örömére. Emellett lehetőség volt adományért cserébe kávé és/vagy melegedős teát fogyasztani, Twistes RePohárból.





Programként volt továbbá egy fotókiállítás az elmúlt harminc év pillanataiból, intézménylátogatásra is volt lehetőség, illetve volt egy „hogyan segítsünk jól?” sarok, ahol próbababákon bemutattuk, hogy mit érdemes és mit nem adományozni. Volt torta, táblaavatás és beszédek is. Összességében egy remek napot tölthettünk együtt azokkal az emberekkel, akik

valamilyen módon kapcsolódnak vagy kapcsolódtak alapítványunkhoz.



## 25. Integrált intézményen belüli együttműködések

Tekintve az átmeneti szálló szakmai programját, miszerint elsősorban utcán élő hajléktalan emberek tudnak bekerülni az intézménybe, fontos volt, hogy az utcai gondozó szolgálat kollégáival való együttműködés egyfajta előgondozás formájában meg tudjon valósulni. A szállóra beköltöző, korábban a mi utcai gondozó szolgálatunk által látogatott területen élő hajléktalan emberekről ezáltal sokkal több információval rendelkezünk már a beköltözés elején, és ennek az esetátadásnak köszönhetően az esetkezelői folyamat sem szakad meg, hanem rugalmasan történik az átadás-átvétel.

## **26. Koronavírus járvány**

### *26.1. Védőfelszerelések, tesztelések, oltás*

Védőfelszereléseket tekintve a 2021-es évben nem volt ellátási problémánk. Mind az ügyfeleknek, mind pedig a kollégáknak elegendő mennyiségű és minőségű maszkot, fertőtlenítőszerrel és tesztet tudtunk biztosítani.

Az év első hónapjában még folyamatos volt a heti antigén tesztelése a kollégáknak.

Az év elején egy rendszerhibát kihasználva a stáb 80%-a jelentkezett a Rókus kórházba az első oltásra, amikor még csak az egészségügyi dolgozók kaptak oltást. Majd ezt követően január 30-án, az intézményben történő oltás alkalmával is lehetőségük volt felvenni a kollégáknak az oltást. Februárra a teljes dolgozói stáb kétszer oltott volt.

Ez adott egyfajta lelki tehermentesítést, még akkor is, ha tudatában voltunk annak, hogy az oltás nem magától a betegségtől véd meg, hanem annak lefolyását enyhíti egy esetleges megbetegedés esetén.

A 2021-es év a tavalyihoz képest sok mindenben egyszerűbb volt, mégis nehéz a maga módján. Az ügyfelek tájékozatlansága, félelme az oltások kapcsán jelentősen megnehezítette a mindennapi munkát. Kisebbségi csoda, hogy sem 2020-ban, sem 2021-ben nem volt olyan kolléga, aki elkapta volna a covidot. Voltak félelmek és táppénzek, de minden esetben kiderült, hogy nem koronavírusról van szó.

Az eljárásrendek idén is életszerűtlenek voltak, de egy év megfeszített ugrásra kész állapot után már olyan kidolgozott protokollokkal rendelkezünk, amifelvértézt minket. A csapatok is tudtak személyesek lenni, ami sokat segített, hogy egymásnak tudjunk segíteni, ha valaki mélyebben volt.

## **27. Közösségi média és médiamegjelenések**

Idén is igyekeztünk minél aktívabbak lenni leginkább a facebook oldalunkon. Az aktualitásokat is ott tudtuk megírni, és amikor szükség volt rá, a krízisidőszak előtt, itt tudtuk újra beindítani a takaró- és ruhagyűjtési kampányunkat. A hirtelen lehűlések, fagyok miatti figyelemfelhívások, és a szálló mindennapi életét érintő változásokat is itt szoktuk elmesélni a minket követőknek. Ha nem is közvetlenül, de igyekszünk a társadalmi felelősségvállalás jegyében felszólalni.

A médiamegjelenéseknek köszönhetően, idén több nagyobb adományfelajánlás is érkezett intézményünkhez. A már korábban említett Eszkuláp Állatvédő Egyesület külön facebook eseményben intézett felhívást követőikhez, mely által több mint száz táblás csokoládét és meleg zoknit tudtunk kiosztani utcán élő ügyfeleink között.

2021-ban több alkalommal is szerepeltünk a helyi Újpest Médiában, aminek szintén szemléletformáló hatása tud lenni, és remélhetőleg így még több emberhez jut el annak híre, hogy harmincéve Újpesten működik intézményünk.

Jelent meg cikk a Qubit-en (<https://qubit.hu/2021/01/11/hiaba-a-nagy-vihart-kavart-torveny-nem-igazan-buntetik-a-hajlektalanokat-magyarorszagon>), a 168 órában hetilapban, a Hetek újságjában és intézményvezetőnk szerepelt a Tilos Rádió műsorában is a Twist 30 programmal kapcsolatosan.

## **28. Szakmai munka támogatása**

### *28.1. Elvonulás*

Idén először a teljes Twist Olivér Alapítvány stábja és a Léthatáron Alapítvány utcai gondozó szolgálata, tehát minden kolléga, aki egy intézményvezetőhöz tartozik, a korábbiaktól eltérően, nem kisteamenként, hanem egy nagy közös elvonuláson vett részt.

Nagykovácsiban tartottuk a három nap két éjszakás szakmai programunkat. Az utcai gondozó szolgálatok, a nappali melegedő kollégái és az átmeneti szálló munkatársai egyaránt, mindannyian részt vettek ezen az alkalmon.

Lehetőségünk nyílt olyan folyamatokról beszélni, amiknek minden szereplője jelen volt az „ellátási láncban. Szakmailag nagyon hasznos volt a három nap, mindamelllett, hogy csapatösszetartó ereje is volt. A nappali melegedős új kolléga még csak pár napja dolgozott nálunk, amikor belesöpött ebbe a régóta tervezgetett programba, aminek így megvolt az az előnye is, hogy mindenkivel meg tudott ismerkedni egy kötetlenebb formában is.

*„Én nagyon értékelem, hogy volt lehetőség erre a három napra, szerintem nagyon klassz volt és jól meg volt szervezve. A legtöbb, amit adott, az a kollégákkal való közvetlenebb kapcsolat, ami mindenképpen eredményesebbé teszi a munkát.”* (Háló Benjámín, szociális munkatárs, átmeneti szálló)





Olyan a közös munkát segítő „eljárásrendek” és folyamatok mondódtak ki, amik a mindennapjainkat segítik az együttműködések során. Nagyon jót tett ez a folyamatos kommunikáció a csapatnak.

Az előzetes témahozást követően, minden témának két témahozója volt, akiknek az elvonulás előtt már együtt kellett működni abban, hogy mik a témahozás sarokkövei, honnan hová akarnak eljutni a téma átbeszélését követően. A helyszínen pedig közösen vezették fel a témát, emellett mindig változó volt a moderátor és a jegyzőkönyvvezető szerepe is. Volt „napos”, aki az időkeretek betartására ügyelt, és minden napra jutott csapatépítő játék is. Szeretnénk ebből hagyományt teremteni, és az évenkénti kis-teames elvonulások mellett, erre is alkalmat találni.

*„Szerintem nagyon jót tett, hogy mindenki részt vehetett ezen az alkalmon, érdekes témákról beszélgettünk, vitáztunk, győzködtük egymást, de nem is ezért, hanem amiatt, amit okozott: jelesül, hogy jobban megismertük egymást, most emlékszem, az elején soknak éreztem a 3 napot, de mikor a végén elkeltett válni, ilyen nyaralás utáni minidepresszióm lett, persze aztán elmúlt.”*  
(Kovács Orsolya, szociális munkatárs, átmeneti szálló)

## 28.2. Csapatépítő

Évenkénti csapatépítőnk alkalmával, idén Esztergomban voltunk egy „szabadulósobás” játékon, ami közterületen történt. A város látványosságait végigjárva kellett megoldani egy büntényt. Ezt követően pedig közös késői ebéddel zártuk a napot. Nagyon kellenek ezek az alkalmak, amikor a szokásos környezetből kikerülve, minőségi időt tölthetünk együtt, csapatépítő jelleggel.



## 29. Kisegítő személyzet

### 29.1. Takarító helyzet

A 2021-es évben állandó volt az egy takarító személye az intézményben, azonban az ügyfélkör változásából is fakadóan, akadnak minőségbeli problémák, melyekre a jövőben nagyobb hangsúlyt kell fektetnünk. Továbbra is munkanapokon, napi nyolc órában foglalkoztattunk egy takarítót. Hétvégente a korábbiakhoz hasonlóan, a lakók, beosztás szerint végezték az intézmény közös helyiségeinek a takarítását.

## 29.2. *Karbantartó*

Egész évben már piaci alapon megfizetett karbantartóval dolgoztunk együtt, aki heti 4-5 órában ellátta a feladatát a szállón. Ebben az évben egy fő dolgozott nálunk ebben a munkakörben, akivel jól működött a heti egy alkalom, és a szálló amortizációja is csökkenthető lett. A nagyobb volumenű, illetve több szakembert igénylő munkákhoz, továbbra is szakembert hívtunk.

## 29.3. *Közérdekű munkások*

2019. október 31-én együttműködési megállapodást írtunk alá a Budapest Főváros Kormányhivatala Gyámügyi és Igazságügyi Főosztályával, közérdekű munka büntetés végrehajtása érdekében történő foglalkoztatásról. Ezen megállapodás célja, hogy azok az emberek, akiket egy szabálysértési eljárást követően közérdekű munkára ítélték, a közösség érdekében olyan munkát végezzenek, ami hasznos egy adott intézmény számára. Hat fő közérdekű munkást foglalkoztattunk egyidejűleg, akik rövidebb-hosszabb (100-300 óra) büntetésüket töltik le nálunk.

Az adományos konténer rendben tartására és a lakosságtól beérkező adományruhák szortírozására is lett munkaerő, ami szintén nagy segítséget nyújtott a mindennapok során az utcai gondozó szolgálat munkatársainak. Ami miatt tavaly belevágtunk ebbe a foglalkoztatási programba, hogy „olyan ingyen munkaerőhöz jut intézményünk, mely által az amortizáció és a kollégák plusz munkavégzése is csökkenthető”, azt gondolom meg tudott valósulni. Persze voltak kisebb zökkenők, illetve nehezíti a dolgot, hogy általában hétvégén tudnak jönni intézményünkbe a közérdekű munkások, de összességében elmondható, hogy nagyobb volt a pozitív hozadéka a dolognak, mint a negatív. Reméljük, hogy ez a következő években is beigazolódik majd.

## **30. Épület karbantartási munkálatai**

Az év során pályázati forrásból megvalósulhatott a régóta esedékes burkolatcsere a társalgóban, az ügyelői helyiségben és az emeleti folyosón egyaránt. A padlózat ezeken a helyeken már annyira elhasználódott volt, hogy tisztán tartani sem lehetett normálisan. Sem higiéniai, sem esztétikai szempontból nem volt már vállalható.

A padlócsere mellett, a társalgót is felújítottuk, kicsit otthonosabbá tettük. Bekerült egy nagy kanapé, új székek, számítógépasztalok, képek és polcok, virágokkal.



A fentiek mellett idén nyáron egy viharkárunk is volt, a kertben álló óriási jegenyefa egyik vastag ága az egyik gépjárművünkre esett, annak több elemét megkárosítva. A helyszíni felmérést követően kiderült, hogy a három jegenyefából kettő életveszélyes, így sajnos azokat ki kellett vágatni. Ezt alpin technikával tudták kivitelezni a szakemberek. A fakivágás engedélyköteles volt, pótlásáról is gondoskodunk. A kivágott fa feldarabolásra került, az egy éves kiszáradási időt követően a kunyhókban élő ügyfelek között kerül majd kiosztásra.

2021-ben a pincében található víztartályok is cserére kényszerültek. Annyira elvízkövesedtek az évek során, hogy tisztításuk már nem volt megoldható, teljes cserét kellett eszközölni. Folyamatosak volt mind a melegvíz, mind pedig a fűtésproblémák. Ezek cseréjével megoldódtak ezek.

Mindamellett, hogy egy közel nyolcvan éves épületről beszélünk, ami folyamatos, mindennapi használatban van, közel harminc éve, szünet nélkül, igyekszünk időt és anyagai forrást találni arra, hogy a folyamatos amortizációt csökkentsük, és amennyiben lehetséges, felújítási munkálatokat végeztessünk az épületen.



### **31. Újpesti önkormányzattal való együttműködés**

Az önkormányzat partnernek bizonyult az Újpest közigazgatási területén, közterületen élő hajléktalan emberek sorsa ügyében is. Több alkalommal tudunk esetmegbeszélőt összehívni az önkormányzat épületében, melyen minden érintett résztvevő jelen tudott lenni, ezáltal remélhetőleg hathatós és hosszútávú segítséget nyújtva ügyfelünk számára. Illetve az intézményben is fogadtuk alpolgármester urat, illetve a közterületesek vezetőjét is, hogy egy a lakosságot érintő probléma miatt egyeztessünk, hogy ki, hol, miben tud segítséget nyújtani az ügyfeleknek. Nagyon hasznos találkozás volt.

A 2021-es évben az Újpesti Közhasznú foglalkoztatási osztállyal is rendszeres lett a kapcsolatunk. Nagyon nagy segítséget nyújtanak a szemét elszállításában, amikor ágyakat cseréltünk, azok elszállításában segédkeztek, illetve egy köztes lomtalanítást is tudunk végezni a segítségükkel.

A novemberben megtartott Szociális munka napi rendezvényen is részt vettünk, mint felkért hozzászólók.

Összességében elmondható, hogy jó kapcsolatot ápolunk a IV. kerületi önkormányzattal, ami remélhetőleg a jövőben csak tovább fog fejlődni.

### **Ránézés a 2020-ban megfogalmazott jövőbeni tervekre**

#### Átmeneti szálló:

##### *csoporthoz bővítése igény szerint*

Sajnos ezt nem sikerült megvalósítani, mert a 2021-es évben is csak korlátozottan volt lehetőségünk megtartani az ilyen közösségi alkalmakat.

##### *további nyitás a közterületen élők felé*

Tekintve, hogy az év során, az összes lakónk a konzorcium keretén belül közterületről vagy éjjeli menedékhelyről érkezett hozzánk, ezt sikerült megvalósítani.

##### *szorosabb együttműködés a környező utcai gondozószolgálatokkal, és más intézményekkel*

Ez a 2022-es év kihívása marad, nem sikerült a járvány miatt maradéktalanul megvalósítani a terveinket.

### Nappali melegedő:

*kiszervezés az átmeneti szálló épületéből*

Sikeres pályázatot adtunk be a melegedő építésére. A jelenlegi gazdasági helyzetbe, a jövő év döntése, hogy az építkezésbe belevágunk e, és ha igen, milyen módon és mikor.

*kollégák helyettesítésének megoldása*

Sikerült egy olyan kolléganővel kiegészíteni a stábot, aki nagyon jó párost alkot a már sok éve az alapítványnál dolgozó kollégával.

*igényfelmérés a nappali melegedőt használók körében, szolgáltatások bővítése*

Az esetleges új épület esetén mindenképp aktuális lenne. A csoportfoglalkozások bevezetése szintén előrelépés ezügyben, amit az ügyfelek igénye hívott életre.

### Utcai gondozó szolgálat:

*továbbképzések*

Nem valósult meg kolléga továbbképződése a stábon belül.

*szorosabb együttműködés az integrált intézmény keretein belül*

A három napos, közös szakmai elvonuláson ezt sikeresen abszolváltuk.

## **Tervek a 2022-es évre**

### Utcai gondozó szolgálat:

- stábépítés egy kolléga tervezett elmenetele mentén
- innovációk megismerése és bevezetése az utcai ellátásban

### Átmeneti szálló:

- az ügyfélkör igényeinek megfelelő szélesebb körű szolgáltatásnyújtás
- csoportok

### Össz-szervezetileg:

### Nappali melegedő:

- új épület
- szolgáltatásbővítés

- továbbképzés
- kis teames elvonulások
- közös szakmai elvonulás
- csapatépítő
- szupervízió folyamatos biztosítása