



Budapest Főváros IV. kerület  
ÚJPEST ÖNKORMÁNYZAT



✉ 1041 Budapest, István út 14.  
☎ 231-3141  
[perneckzy.laszlo@ujpest.hu](mailto:perneckzy.laszlo@ujpest.hu)  
Hivatali ügyfélkapu elérhetőség:  
BP04ONKO, KRID: 358468376

**ALPOLGÁRMESTERE**

ID 92 A101100 0250  
Management System  
MSZ EN ISO 9001:2015  
valid until: 2025.06.25.

## ELŐTERJESZTÉS a Képviselő-testület részére

**Tárgy: Javaslat a Twist Olivér Alapítvány 2023. évre vonatkozó szakmai beszámolójának elfogadására**

**Előterjesztő:**

Előterjesztést készítette:

Előterjesztés szakmailag egyeztetve:

Jogi szempontból ellenőrizte:

Törvényességi szempontból ellenőrizte:

Véleményező Népjóléti és Lakásügyi Bizottság ülésének időpontja: 2024. június 24.

**Képviselő-testületi ülés időpontja: 2024. június 27.**

**Perneckzy László alpolgármester**

Zölei Ágnes szociálpolitikai referens

Mikó Alexandra Judit kabinetvezető

dr. Mike Árpád jogi előadó

dr. Moldván Tünde jegyző

### Tisztelt Képviselő-testület!

Budapest Főváros IV. kerület Újpest Önkormányzata (a továbbiakban: Önkormányzat) és a Twist Olivér Alapítvány [székhely: 1044 Budapest, Fóti út 4., adószám: 19671152-1-41 (a továbbiakban: Alapítvány)] 2012. április 10. napján ellátási szerződést kötött (a továbbiakban: Szerződés). Az Alapítvány a szerződésben kötelezettséget vállalt, hogy Újpest közigazgatási területén ellátja az utcai szociális munkához kapcsolódó feladatokat, valamint nappali melegedőt és átmeneti szállót működtet. A Szerződés 7.6. pontja szerint az Alapítvány minden évben az ellátással és az együttműködéssel összefüggő tapasztalatairól írásbeli beszámolót készít, amit megküld az illetékes önkormányzati bizottság és a Képviselő-testület részére.

A Szerződésben foglaltak szerint az Alapítvány megküldte a 2023. évre vonatkozó szakmai beszámolót.

Kérem a Tisztelt Képviselő-testületet, hogy a tárgyi szakmai beszámolót az alábbi döntési javaslattal szíveskedjenek elfogadni.

A határozati javaslat elfogadásához egyszerű többség szükséges.

### **Határozati javaslat:**

### **Budapest Főváros IV. kerület Újpest Önkormányzata Képviselő-testületének .../2024. (...) határozata a Twist Olivér Alapítvány 2023. évre vonatkozó szakmai beszámolójának elfogadásáról**

Budapest Főváros IV. kerület Újpest Önkormányzata Képviselő-testülete - a Twist Olivér Alapítvány 2023. évi munkáját megköszönve - úgy dönt, hogy a Twist Olivér Alapítvány utcai szociális munkához, nappali melegedőhöz, valamint átmeneti szálló működtetéséhez kapcsolódó feladatok ellátásáról szóló 2023. évre vonatkozó szakmai beszámolóját az előterjesztés melléklete szerint elfogadja.

**Felelős:** Polgármester a feladatkörrel rendelkező Alpolgármester útján  
**Határidő:** azonnal

Budapest, 2024. június 19.



**Melléklet:** A Twist Olivér Alapítvány 2023. évi szakmai beszámolója



**TWIST OLIVER  
ALAPÍTVÁNY**

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

## Twist Olivér Alapítvány - Integrált intézmény

### Szakmai beszámoló 2023



Tápi Eszter  
intézményvezető

Elektronikusan aláírta:  
Twist Oliver Alapítvány



# TARTALOMJEGYZÉK

<b>Utcai gondozó szolgálat .....</b>	<b>5</b>
<b>1. Működési feltételek és feladatok .....</b>	<b>5</b>
1.1. Krízisidőszak .....	7
1.2. Gépjármű szervizelés, karbantartás, benzin ár .....	8
<b>2. Team .....</b>	<b>8</b>
2.1. Elvonulás .....	9
2.2. Szupervízió .....	9
2.3. Szakmai munka.....	10
2.4. Együttműködések.....	11
2.5. Egészségügyi állaptok.....	12
2.6. Adminisztráció és pályázatok .....	13
2.7. Utcás képzés.....	14
<b>3. Utcai gondozó szolgálat statisztikái .....</b>	<b>15</b>
<b>4. Esetleírás .....</b>	<b>19</b>
<b>Nappali melegedő.....</b>	<b>21</b>
<b>5. A nappali melegedő működése .....</b>	<b>21</b>
5.1. Team.....	21
5.2. Krízis időszak .....	21
5.3. Magyar Élelmiszerbank Egyesület, Egészségkonyha - Gondolj másokra program, Horváth Pékség. 23	
5.4. Csoportos foglalkozások.....	25
<b>6. Rezsiharc.....</b>	<b>26</b>
6.1. Működésbeli változások.....	26
<b>7. A nappali melegedő statisztikái.....</b>	<b>26</b>
<b>8. Utcai szolgálattal való együttműködés .....</b>	<b>28</b>

<b>Átmeneti szálló .....</b>	<b>30</b>
<b>9. Szálló működése.....</b>	<b>30</b>
<b>10. Teamek.....</b>	<b>31</b>
10.1. Esetkezelő team .....	31
10.2. Segítő / ügyelői team / ügyelők / helyettesítések .....	32
<b>11. Együtműködések más szervezetekkel .....</b>	<b>33</b>
<b>12. Segítők segítése .....</b>	<b>34</b>
12.1. Szupervízió .....	34
12.2. Elvonulás .....	34
<b>13. Felvételi rendszer, várólista .....</b>	<b>35</b>
<b>14. Egyéni esetkezelés .....</b>	<b>35</b>
14.1. Egészségügyi problémák .....	36
14.2. Szerhasználat.....	38
14.3. TBC .....	39
14.4. Munkaerőpiac, jövedelem, dilemmák.....	40
14.5. Kiutak.....	43
<b>15. Kártevők, rezsi és egyéb változások .....</b>	<b>45</b>
<b>16. Az átmeneti szálló statisztikái .....</b>	<b>48</b>
<b>17. Az átmeneti szálló speciális szakmai programja.....</b>	<b>51</b>
17.1. „Közterület helyett emberibb körülmények” program .....	51
17.1.1. Beköltözési csomag .....	52
17.1.2. Csoportok .....	52
<b>18. Közösségi programok .....</b>	<b>53</b>
18.1. Karácsony, Add-vent .....	55
<b>Össz-szervezetileg .....</b>	<b>57</b>

<b>19.</b>	<b>Integrált intézményen belüli együttműködések .....</b>	<b>57</b>
19.1.	Nagyteam .....	57
<b>20.</b>	<b>Rezsiharc .....</b>	<b>58</b>
<b>21.</b>	<b>Adományok .....</b>	<b>59</b>
<b>22.</b>	<b>Közösségi média és médiamegjelenések .....</b>	<b>60</b>
<b>23.</b>	<b>Szakmai munka támogatása .....</b>	<b>61</b>
23.1.	Nagy közös elvonulás .....	61
23.2.	Kollégák 5-10-15.....	63
23.3.	Közös lábos.....	64
23.4.	Szakmai kapcsolatépítés.....	64
<b>24.</b>	<b>Kisegítő személyzet.....</b>	<b>66</b>
24.1.	Takarító helyzet.....	66
24.2.	Karbantartás.....	66
24.3.	Közérdekű munkások .....	67
<b>25.</b>	<b>Újpesti önkormányzattal való együttműködés .....</b>	<b>68</b>
	<b><i>Ránézés a 2023-ban megfogalmazott jövőbeni tervekre .....</i></b>	<b>69</b>
	<b><i>Tervek a 2024-es évre .....</i></b>	<b>70</b>



## Utcai gondozó szolgálat

### 1. Működési feltételek és feladatok

Az alapítvány 1998 óta végez utcai szociális munkát Budapest IV. kerületében, ill. Rákospalota területén, az M3-as autópálya bevezető szakaszáig. 2022 végéig a Léthatáron Alapítvány utcai gondozó szolgálatával szoros együttműködésben dolgoztunk, továbbá a háttéirodán és az adományokon is osztoztunk, mindamelllett, hogy közös szakmai teamben és szupervízióban vettünk részt. 2023-tól UGSz2 néven a Léthatáron Alapítvány utcai szolgálata az Alapítványhoz került át, Isola éjjeli menedékhely megszűnését követően. Így a továbbiakban az UGSz2, változatlan területhatárokkal is hozzánk tartozik. Az UGSz2 ellátási területe a IV. kerület Árpád úttól délre fekvő része, illetve a XIII. kerület Róbert Károly körüttől északra eső területe.



Az utcai gondozó szolgálatok működését a törvénynek megfelelően, az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet alapján végzi, az ellátási területen, munkanapokon hat órában. 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 hetente váltott munkarendben végzik a feladatokat a szociális munkások. Ennek értelmében délelőtti héten 8 órától 15 óráig, míg délutáni 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 kollégáink a megállapodásban foglalt szolgálatok területeire is riaszthatók. 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 tehetőek az utcai életmód feladására, a szociális munka eszköztárával 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) tudjuk tárolni, a rendszeresen érkezett ruhaadományokkal együtt. Az ellátottak részére nyújtott természetbeni juttatásokat (takaró, ruhanemű stb.) nagyrészt lakossági adományokból tudtuk 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 kollégák minden munkanapon. Élelmiszerrel is lehetőség volt segíteni az utcán élőknek, ezek rendszeresek voltak az alapítvány átmeneti szállójára beérkező élelmiszer adományokból, amelyeket a rászoruló, utcán élő hajléktalan emberek részére biztosítottak szolgálataink.

Az utcai gondozó szolgálat működésnek sajátja, hogy a teljes hajléktalanellátó rendszert és annak minden intézményét ismerni kell, ezáltal a legjobb lehetőséget ajánlani, akár csak információként is az ügyfélnek. Mindamellelt, 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.



### *1.1. Krízisidőszak*

A krízisidőszak törvényben rögzített ideje november 1 és április 30 közötti időszakot jelenti. A 2023-as évre eső részben február 7 és 11 között adtak ki Vörös kód riasztást. Krízisidőszakon kívül a nyári hőségben is egyszer kiadták: július 15-19 között. Összességében enyhe volt a téli időszak, azonban a hirtelen időjárásváltozások és a hőmérsékletingadozások megterhelőek lehetnek a gyakran több krónikus betegséggel együtt élő ügyfeleinkre nézve.



A Menhely Alapítvány Diszpécser szolgálata és a lakosság általi bejelentések is voltak, melyekre reagáltunk. Elmondható, hogy az újpesti lakosság kifejezetten nyitott szemmel jár és jelez alapítványunknak, ha bajban lévő, kiszolgáltatott embert lát. Ruhaadományaink is 90%-ban a lakosságtól származnak. Facebook felhívásainkra soka reagálnak és hozzák el hozzánk a megunt ruháikat. Sajnos még mindig nem alakult ki teljesen a tudatos és kulturált adományozás Magyarországon, és sok holmi megy a szemétkébe, mert olyan adományokat kapunk, amiket nem tudunk hasznosítani, állapotukból vagy funkciójukból kifolyólag, de még így is ez a legnagyobb segítség a ruhaadományok terén, hisz így van mit eljuttatni a rászoruló hajléktalan emberekhez a krízisidőszak idején.

Krízisidőszak elején a XV. kerületi önkormányzat összehívta és megtartotta az éves krízisindító megbeszélését. A krízisidőszak alatti működésünk évek óta változatlan, így ezen alkalmak leginkább a kapcsolatépítésre alkalmasak és ebből a szempontból hasznosak is.

## *1.2. Gépjármű szervizelés, karbantartás, benzin ár*

Az alapítvány utcai gondozó szolgálatai az ellátási területet két Fiat Qubo típusú gépjárművel biztosította. Ezek az év minden munkanapján a rendelkezésére álltak, a területet naponta az autó segítségével jártuk be. Az év során három alkalommal kellett szervizbe vinni a gépjárműveket. A szokásos évi karbantartáson túl egyszer egy defekt miatt, majd egy tolatásos baleset miatt került sor javításra. Emellett február hónapban az egyik helyszínen egy ügyfelünk erősen ittas és agresszív állapotban letörte a visszapillantó tükrünket. A kollégák szerencsére nem sérültek meg az eset kapcsán, ahol rendőrhívásra is sor került. Ezenkívül csak a szokásos nyári és téligumi csere alkalmával voltunk szervizben.

A Brekeke reklám- és dekorműhelynek köszönhetően új feliratok is kerültek a gépjárművekre, adományként, ingyenesen biztosították ezt számunkra.

A hatósági benzinár megszűnt ugyan 2022 év végével, de sajnos a jelenlegi világgpiaci történések miatt, továbbra is nagyon magas a benzin ára.

## **2. Team**

Az utcai gondozó szolgálatok idén is, mint az előző években, közös team-megbeszéléseket tartottak, és mivel a nappali melegedőnk ügyfélköre nagy átfedésben van az utcán látogatott ügyfeleinkkel, így a melegedő stábjá is részt vesz ezeken. A kétheti történések, ill. dilemmás esetek adták-adják a gerincét a megbeszélésnek, valamint az információk megosztása egyéb, munkához kapcsolódó témákban.

A 2023-as év leginkább meghatározó eseménye a stáb változása volt. Év elején két új kolléga került az alapítványhoz, akik megkezdtek a munkát az utcai szolgálatoknál. Egy közel 5 éve nálunk dolgozó kolléga munkahelyet váltott, és még a 2022-ben távozó munkatárs helyét sem sikerült betölteni. Végül a két újonnan érkező munkatárs közül az egyikük maradt, míg a másik betanuló kollégától, nem sokkal a próbaidőszak után elbúcsúztunk. Június hónapban egy korábban Isola éjjeli menedékhelyen dolgozó volt kollégánk kezdett utcai szolgálatunknál dolgozni, így júniustól volt teljes a stáb. A két alapítvány utcai gondozó szolgálatának együttműködési szerződése szerint a területi lefedettséget időben és kollégákkal heti váltásban tudtuk megvalósítani. Később ezen a működésen változtatni kényszerültünk az „új” és „rég” kollégák forgása mentén, így kialakult egy forgórendszer, hogy mindkét alapítvány, mindkét ellátási területét a megállapodásoknak megfelelően tudjuk lefedni és biztosítani a munkát.

A kétheti esetmegbeszélő teameken túl a munkát meghatározza a Menhely Alapítvány diszpécser szolgálatával létrejött együttműködési megállapodás, melyet évente hosszabbítunk meg, így a szolgálataink annak keretein belül részt vállalnak a minden hónap első hetében összehívott, a Budapesten működő és a Menhely Alapítvánnyal szintén megállapodásban lévő utcai gondozó szolgálatokkal közös megbeszélésen.

A két szolgálat szoros együttműködése lehetővé teszi, hogy professzionális módon kezeljék a területeinken felmerülő problémákat, és a beosztásnak köszönhetően az irodai háttér munka is megerősítésre került, így azok az ügyfelek, akiknek valamilyen papír kitöltésében vagy álláskeresésben kellett segíteni, nyugodtabb körülmények között, az irodában tudtunk segíteni, miközben az ellátási területen is volt kint két kolléga.

*„Jobban megismertem a másik területen élő ügyfeleket, ami a az egyik legjobb része a változásnak. A sorsok, amelyeket kísérünk a munka során, sokszor tragikusak és szinte kivétel nélkül nagyon nehezek, mégis, megismerni a nevek mögötti történeteket, sokat jelentenek nekem. Az egyik legnagyobb értéke az ügyfelekkel való munkának számomra az a bizalom, amit kapunk tőlük, és idén egyre többük mindennapjaira láthatok rá, egyre jobban megismerhetem őket.” /Seidel Nóra, szociális munkatárs/*

### *2.1. Elvonulás*

A már hagyományosnak tekinthető éves szakmai elvonulásunk is megvalósult a 2023-as évben is. Az utcai gondozó szolgálatok és a nappali melegedő kollégái közös krízisindító elvonuláson vettek részt október 16-17 között. Két nagyon konstruktív napot tudtunk együtt tölteni, ahol sikerült kialakítani a mind az utcai gondozó szolgálatok, mind a nappali melegedő működési rendszerét. Átbeszélésre kerültek szakmai dilemmák, szabályok, ügyfelek, sok témát érintettünk és emellett csapatösszetartó ereje is volt a két napnak.

### *2.2. Szupervízió*

*„A szupervízió őszi újra indulása pozitív változásokat hozott. Dóra nagyon határozottan, de kedvesen vezeti a csoportot. Munkát tesz bele, de ezt tőlünk is elvárja és abszolút felkészült módon tartja mederben a beszélgetéseket, mindenkit bevon és mindenki aktivitását fenntartja. Az általa vezetett alkalmak során megtapasztalhattam mit is jelent igazából a szupervízió.” /Biró-Diófalvi Zsuzsanna, szociális munkatárs/*

Az alapítvány működésében nagyon fontos szerepe van a rendszeres szakmai szupervíziónak is, amivel a kollégák munkáját tudjuk támogatni. 2023-ban Sárdi Dóra, szupervizorral dolgoztak tovább a kollégák.

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 szupervizor személye, szakmai felkészültsége, szakértelme mind segítik a szakmai önismeret fejlődését. A szupervíziót kétheti alkalommal tartottuk, személyes formában.

*„A szupervízió Dórával az Alapítványnál eltöltött 15 év legjobb szupervíziója. Tartalmas, dinamikus, sohasem unalmas, mindig felüdülés. A légkör oldott, őszinte. Köszönöm, hogy folyamatosan biztosít az Alapítvány ilyen lehetőséget. Nekem nagy segítség.” /Seidel Nóra, szociális munkatárs/*

### 2.3. Szakmai munka

A 2023-as évünket minden fronton meghatározta egy olyan tendencia, ami a korábbiakban nem volt jellemző vagy nagyon ritkán fordult elő. Ez pedig az agresszív ügyfelek szakmai dilemmája. A nappali melegedőből két ügyfél kerülti kitiltásra, a korábbiaktól eltérően sokkal hosszabb időre. A kitiltásuktól kezdve folyamatosan akadályozták az intézmény szolgáltatásainak a működését, szinten mindennaposak voltak a konfliktusok, amikor megjelentek akár a melegedő nyitvatartási idejében, akár azon túl, erősen ittas állapotban és fenyegették mind a kollégákat, mind pedig a bent lakókat. Hetente több alkalommal kellett rendőri segítséget hívnunk, és volt, hogy egy másik ügyfélhez hívott mentő is fennakadásokba ütközött a két úr parádézása miatt. A rendőrségre minden alkalommal későn reagált, és már csak akkor jelentke meg, ha éppenséggel megjelentek, amikor már a két ügyfél „kiszórakozta magát” és elment. Ezekre a történésekre az ügyfelek állapota miatt, semmilyen hatással nem tudtunk lenni. A folyamatos akadályozása a működésünknek csupán pár csekket eredményezett, ha a rendőrség utólag megtalálta őket, de soha nem sikerült „akció közben” érkeznie a rendőrségnek, így hiába a bejelentések, érdemi előrelépést nem értünk el ez ügyben. Kénytelenek voltunk meghozni azt a döntést is a kollégák biztonsága érdekében, hogy a két ügyfelet az utcai gondozó szolgálataink sem látogatták már. Elmondtuk nekik, hogy a viselkedésük miatt nem fogunk nekik segíteni, és szüneteltetjük a kapcsolattartást. Nagyon ritkán fordul elő ilyesmi, de még a történetek ellenére is komoly szakmai dilemma volt mindez és a döntés meghozatala sem volt könnyű, de csak egységes kiállással tudtuk visszajelezni hathatósan, hogy ennek a viselkedésnek ez kell, hogy legyen a következménye, mind a

kollégák, mind pedig a nappali melegedő többi ügyfél érdekében. Erről több körben egyeztetünk kisteamen és nagyteamen egyaránt. Év végére rendszertelenebbek lettek a látogatásaik.

Munkakeresés területén a beosztásnak köszönhetően tudtunk olyan találkozókat is megbeszélni ügyfelekkel, amik lehetőséget adtak arra, hogy nyugodtabb körülmények között készítsünk egy önéletrajzot és munkákra jelentkezze nek a segítségünkkel.



*„Jó néhány ügyfelünknek van valamilyen szakmája, sokuknak tapasztalata is. A nyugdíjkorhatárhoz való közelség, az alkoholizmus, a lakhatási nehézségek és az egészségügyi problémák valamelyike szinte minden olyan ügyfél esetében nehezítő körülmény, aki szeretne elhelyezkedni.” /Mezei Janka, szociális munkatárs/*

Munkánkat nehezítette egy nagyobb árhullám érkezése is az év végén, mert vannak olyan ügyfelek által lakott területek, ahol veszélyben volt, hogy elárasztja a Duna a területet. az árhullám érkezése előtt végig jártuk a területet és tájékoztattuk az ügyfeleket a veszélyekről.

#### *2.4. Együttműködések*

Ebben az évben együttműködési megállapodást írtunk alá a DrogStop egyesülettel. A kollégákkal közösen mentek ki terepre utcásaink, ahol egy alacsonyküszöbű szolgáltatás keretében első körben a szerhasználókat, de az egyéb addiktológiai problémával élőket próbálták az ellátásukba bevonni, és emellett ártalomcsökkentő csomagokat is osztottak.

Idén is részt vettünk a Február harmadika felmérésben, bár évről-évre azt tapasztaljuk, hogy egyre kevesebb ügyfél kapható a kérdőív kitöltésére.



A közös elvonuláson szóba került a Tahai-utcai terület is, melyet több éve már a mi szolgálatunk látogat, azonban hivatalosan nem a mi terültünkön található, hanem már a Zugló utcához tartozik, de a XIII. kerület felől könnyebb a bejutás a régi MÁV területre, így mi látogattuk az ott élőket. Több körben próbálkozott a MÁV kilakoltatni onnan ügyfeleinket, egyelőre sikertelenül. Együttműködtünk az ügyben A Város Mindenkié Kilakoltatási ügyeletével is, hogy tájékoztatni tudjuk az ott élőket a jogaikról és a jogszerű kilakoltatás megindításáról is. A területet azonban egy júniusi találkozó keretében visszaadtuk a Menhely Alapítvány Zugló utcájának, hogy tisztábbak legyenek a területhatárok. Közel tizenöt ügyfelünk él azon a területen saját építésű kunyhókban. Az áramot a MÁV-tól lopják, így ebből rendőrségi ügy is lett és születtek feljelentések is. A területen nagyon sok az illegális szemét is, és a kóbor kutya.

## *2.5. Egészségügyi állapok*

Idén sajnálatos tizenegy utcán élő ügyfelünk hunyt el. Többségük kórházban, mentőhívást követően, de volt, akit fekvőhelyén kollégáink vagy rendőrök találtak meg. A 2023-as évben kiugróan sokan hunytak el ügyfeleink közül. Sokak leépülését és kálváriáját nézték végig utcás kollégáink, mert a végsőkéig elutasították a kórházi kezelést vagy orvoshoz jutást, még akkor is, ha már látható jelei voltak a végelgyengülésnek.

*„Az egészségügyi problémákkal az a megelésem, hogy ügyfeleink addig várnak ezekkel a bajokkal, míg késő. Rettenetes halálesetekkel találkozhattunk az elmúlt időszakban. Éppen ezért nagy figyelmet fordítok arra, hogy a rendszeres házi orvosi vizsgálatra felhívjam a figyelmet, sajnos eddig nem sok sikerrel.” /Palencsár Boróka, szociális munkatárs/*

Ahogy az átmeneti szállón élők között, úgy az utcán élők körében is felvetette a fejét egy TBC hullám. Több ügyfelünk is érintett volt.

*„Ijesztő. Az sem tűnik jó gyakorlatnak, hogy a kórházak úgy engednek ki utcás ügyfeleket, hogy esetenként még több hónapos gyógyszeres kezelés áll előttük. Pedig minden TBC-vel kezelt ügyfelünkről tudja az őt kezelő intézmény, hogy milyen helyzetben van és emittálást követően milyen helyzetbe kényszerül vissza (amennyiben nekünk nem sikerül elhelyeznünk őt), és hogy ilyen körülmények között kis esély van rá, hogy az ügyfél képes lesz feygelmezetten szedni a gyógyszereit, pláne hónapokig.” /Mezei Janka, szociális munkatárs/*

*„Nem várt, és tragikus hullámot generált az ügyfélkörben, mondhatni hirtelen fellobbanó Tbc fertőzés. Két szállólakó is belehalt a fertőzésbe, az egyik közülük korábban aktív ugsz2*

*ügyfél volt. Az érintettek sorstársi kapcsolatai miatt a potenciális fertőzöttek zöme az ugsz2 ügyfélkörébe tartozó hajléktalan. Többükről, azóta már ki is derült a megfertőződés, 2 ügyfelünk már a gyógyszeres kezelést folytatja, egyikük még kórházi körülmények között, a másik már szállós intézményi keretek között. 3 érintett ügyféllel az erről történő tájékoztatásunk meghallgatásán túl nem sikerült érdemi együttműködést ebben elérni. A betegség súlyosságának a tudatában sajnos hosszabb távon is a közelünkben maradhat még a fertőzés.”*  
*/Csicsák Gábor, szociális munkatárs/*

Mindezek mellett idén is többször próbáltunk lábadozóra juttatni ügyfeleket, ami nyolc ügyfelünk esetében sikeres volt, közülük öten hosszabb ideig tudtak lábadozni.

Az év végén egy terhes kismama ügyfelünk is volt, de az ő kálváriája jelentősen áthúzódott a 2024-es évre, így majd ott részletezzük mindezt.



## *2.6. Adminisztráció és pályázatok*

A napi eseményeket, intézkedéseket a 2007-től rendszeresített, „Menedék” elektronikus nyilvántartó programban kerül rögzítésre. A törvényi előírásnak megfelelően minden ellátottról gondozási lap készül. Emellett a terepen szerzett információkat naplóba vezetjük fel. A diszpécser bejelentéseket Excel formátumú dokumentumban rögzítjük. A kétheti események elküldése a szolgálatvezetőnek adja a teammegbeszélések alapját.

A 2023-as évben sem volt lehetőség a Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet által kiírt és általunk mindig megpályázott „téli krízis támogatásra”, melynek megpályázott összege egységesen háromezer forint volt. Ennek ellenére az alapítvány a Menhely Alapítvány által kiírt rezszi maradványpénz pályázatának keretében tudta 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, vitamint, hálósákat, egészségügyi betétet, vízálló fóliát tudtunk biztosítani. A Magyar Élelmiszerbankkal való együttműködésnek köszönhetően, több alkalommal tudtunk tartósélelmiszert is osztani ügyfeleinknek.

Szintén a Menhely Alapítvány Fővárosi Hajléktalanügyi konzorcium keretén belül pályáztunk úgynevezett „Egyéni Programokra”, ezen belül adtunk be sikeresen, egyszeri támogatási kérelmet telefonra egy ügyfelünknek, ami a munkakeresés céljából elengedhetetlen volt, illetve egy ügyfelünknek szemüveget csináltattunk szintén egyszeri támogatás keretében. Az „Otthontalan embereket segítő szakmai programok” keretén belül egy nagy pályázatot adtak be kollégáim, melyben egy utcán élő ügyfelünk autójának a karbantartását, műszakiztatását és Hosteles lakhatását oldottuk meg hosszabb távon. Ez a pályázat a 2024-es évre is áttolódik.

*„László esete újszerű a szakmai tapasztalataim fényében. Vele nagy nehezen összehoztam egy (nagy)KHEK pályázatot, ami a járulékos teendőkkkel együtt júliusig el fog tartani. /Csicsák Gábor, szociális munkatárs/*

## 2.7. Utcás képzés

A 81/2004. (IX. 18.) ESZCSM rendelet 3. § felhatalmazása alapján 17/E. § \* (1) Az utcai szociális munka képzés célja a képzésen részt vevő személy felkészítése a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet 104. §-ában foglalt feladatok ellátására.

Bevezetésre került a kötelező Utcái szociális munkás képzés minden ilyen munkakörben dolgozó kolléga számára. Ez egy 80 órás elméleti és gyakorlati képzés, amit a rendelet szerint az újonnan belépő kollégáknak 2023 decemberéig el kellett végezniük. A mi csapatunkból eddig egy kolléga végezte el a képzést.

*„Nekem nagyon hasznos volt, de a régebb óta itt dolgozó munkatársaimnak nem biztos, hogy az lesz. A csapattal is szerencsém volt, az oktatók nagyobbik része pedig kritikusan állt az új tananyaghoz és nem követte vakon a képzéshez tartozó tematikát.” /Mezei Janka, szociális munkatárs/*

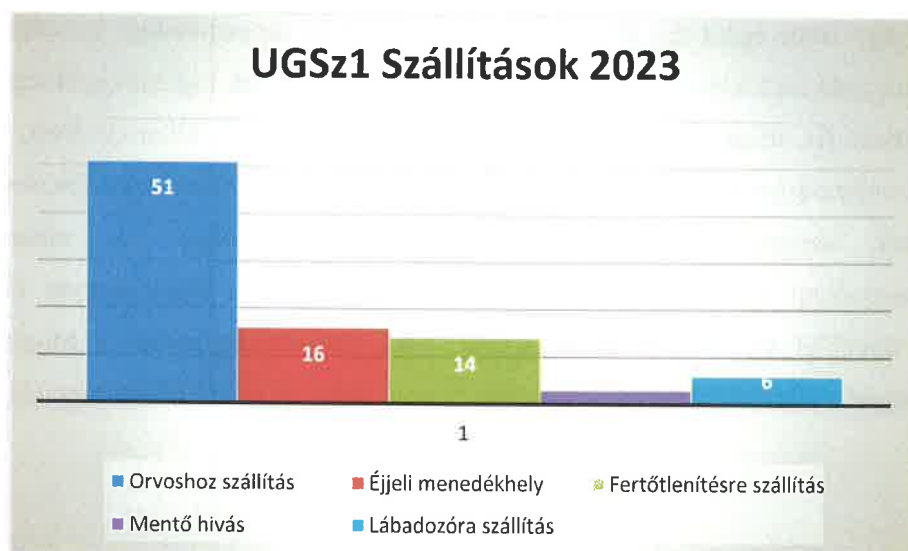
### 3. Utcai gondozó szolgálat statisztikái

Mind a korábban Léthatáron Alapítvány Utcai gondozó szolgálataként működő, mind pedig a Twist Olivér Alapítvány Utcai gondozó szolgálatát ellenőrizte a Magyar Államkincstár május és június hónapokban. Az ellenőrzés rendben lezajlott, hiánytalanul.

A továbbiakban a korábban is a Twist Olivér Alapítvány keretein belül működő utcai szolgálatot, a szerződésünknek megfelelően UGSz1, míg a korábban a Léthatáron Alapítvány által működtetett szolgálatot UGSz2 rövidítéssel fogom jelezni. Ahol szükségesnek látszik, ott külön jelzem a statisztikai adatokat.

Az UGSz1 százhatvanhat, míg az UGSz2 százötvenegy utcán élő ügyféllel foglalkozott a 2023-as évben, ami öt és tizenhét ügyféllel több, mint az előző évben. Az UGSz1 kilencvenhárom helyszínt látogatott meg (+tizennyolc, 2022-höz képest), összesen ezerháromszáz-hetvenkilenc alkalommal, míg az UGSz2 hetvenkilenc helyszínt látogatott, összesen ezerhatszáz-tizenhat alkalommal.

A szállításokat tekintve elsősorban egészségügyi állapotban történő romlás miatt volt szükség a kollégák segítségére, melynek hangsúlyos részében orvoshoz való eljutást segítettek elő a szociális munkások. A szállítást kizárólag olyan ügyfeleknek biztosítottuk, akik önjerejükből nem lettek volna képesek elmenni az egészségügyi szolgáltatóhoz, vagy az éjjeli menedékhelyet igénybe venni.



Az UGSz1-nél a legidősebb ügyfél egy hetvenéves úr, míg a legfiatalabb ügyfél egy huszonöt éves nő volt. Az utcai gondozó szolgálat által ellátott terület nagyon sokszínű. A panelházas Káposztásmegyeri terület mellett, a Duna melletti erdős területek, a Szilas patak mentén található hidak és aluljáró is a részét képezi ellátási területünknek. A látogatott ügyfelek átlag életkora ötven év, körül van, ami megegyezik a korábbi évek adataival.



Az UGSz2-nél a legidősebb ügyfél két hetvenhárom éves úr, míg a legfiatalabb ügyfél egy huszonöt éves férfi volt. A látogatott ügyfelek átlag életkora itt is ötven év volt.

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 élőködők által okozott fertőzésben szenvedő ügyféllel való találkozás. Nagyobb fokú fertőzöttség esetén a Magyar Máltai Szeretetszolgálat által működtetett fertőtlenítő állomás igénybevétele jelent megoldást.

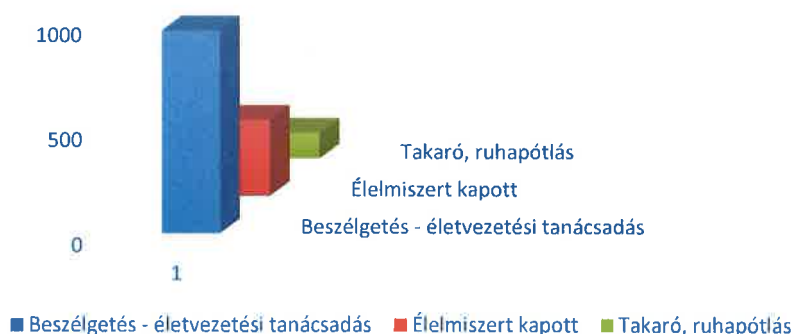




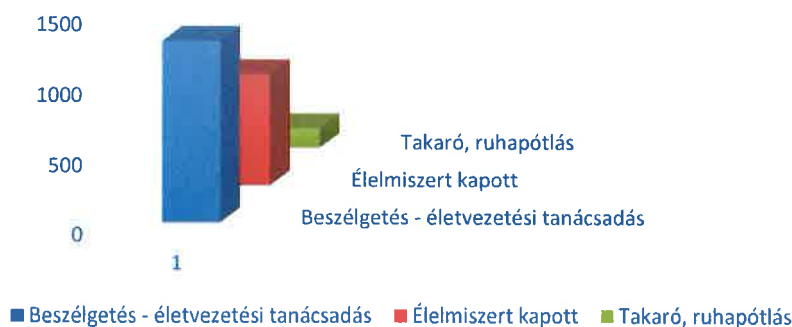
UGSz1: A legtöbbet látogatott ügyféllel az év során hatvankettő alkalommal találkoztak kollégáink, átlagosan egy fővel nyolc alkalommal találkoztak, de ebbe beletartoznak azon ügyfelek is, akikkel az első találkozást nem követte több. Azokat a szolgáltatásokat nézve, amik elősegítették az ügyfelek lakóhelyükön maradását, látható, hogy az élelmiszer 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.

UGSz2: A legtöbbet látogatott ügyféllel az év során százharminc alkalommal találkoztak kollégáink, ő egy diagnosztizálatlan, de feltételezhetően súlyos mentális betegséggel együtt élő férfi. Átlagosan egy fővel harminckét alkalommal találkoztak, ami elég nagy különbség a két szolgálat között, azonban a kiugró érték az 1-1 sűrűbben látogatott miatt van.

## UGSz1 szolgáltatások 2023



## UGSz2 szolgáltatások 2023



Az utcai gondozó szolgálat igyekezett minél szélesebb körű segítséget nyújtani az ügyfelek életét érintő hivatalos ügyintéзések, 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 nyomon követésével sikerült néhány ügyfél ellátáshoz segítése.

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.

#### 4. Esetleírás

*„Bélával 2022.07.28-án került kapcsolatba a Twist Olivér Alapítvány utcai gondozó szolgálata egy, a Menhely Alapítvány Diszpécser Szolgálatának tett lakossági jelzés során. A jelzés értelmében, pár napja egy férfi alszik az autójában Újpest közterületén, a bejelentő meglátása szerint, talán segítségre lehet szüksége.*

*Néhány nappal korábban került ki az albérletéből. A tulajdonos felmondott neki, mert Béla fizetése képtelenné vált, amit egy létszámleépítés miatti munkahelyvesztést követően volt kénytelen elszenvedni. Béla 60 éves, nőtlen, gépkocsivezető volt világ életében, sokáig dolgozott egy helyen, egészen mostanáig nem is maradt munka nélkül. Béla a szocializmus gyermeke, világgépe, a technikai tudása, öltözködése és modora, hithű elvtársat tükröz. Egy 30 éves Lada Samara személygépkocsija van, ami a kapcsolatba kerülésünkkel még üzemképes volt, de az elmúlt egy másfél év nem használata amortizálta, a műszaki érvényessége is lejárt, és javításra szorult mielőtt újra forgalomba helyezhető lett volna. Béla Újpesti születésű, a szülei lakása – akik elhunytak – akkori reményei szerint még a rendelkezésére állt volna, de időközben kiderült, hogy az öccse már eladta az ingatlant, az eladási árból pedig nem adta oda Bélának a hagyaték szerint őt megillető részt, azaz a felét. Így a szülei lakása nem tudott a segítségére lenni a lakhatási nehézségei megoldásában, az autójában (egy kis ideig lépcsőházban) kényszerült éjszakázni. Káros szenvedélyektől mentesen él, nem dohányzik, nem fogyaszt alkoholt. Mindent megtesz, hogy mielőbb rendezze egzisztenciálisan az életét. Hivatali ügyeinek az intézésében teljesen önálló. A megismerkedésünk óta, regisztrált álláskeresőből aktív korúak ellátására lett jogosult, a meglévő újpesti lakcíme miatt (bár ez már fiktív) még települési támogatásban is részesül a IV. kerületi Önkormányzat szociális osztályától. Ez év júliusától – az életkori előfeltétel eléréseivel - a NYES ellátást kezdeményezte, amit meg is állapítottak a számára. A munkakeresést továbbra is folytatja de, az elmúlt másfél évben egy-*

*egy rövidebb ideig tartó, alkalmi bejelentett foglalkoztatáson kívül még nem sikerült bejelentett, rendszeresen végezhető munkát találnia. A munkakeresésben mi, és a Munkaügyi Központban, a vele foglalkozó szakember segítségét is igénybe veszi.*

*A hagyatéki ügyével kapcsolatban fizetési meghagyást majd végrehajtást indított a testvérével szemben. 10 millió forintos nagyságrendű összegről van szó, de annak behajtása rendkívül elhúzódhat, ráadásként nem is egy összegben történt volna, hanem 270 ezer forintos részletekben. A végrehajtó a befizetett illetékek mellett kezdeményezte Béla örökségének a behajtását, de Béla testvére ügyesen ki tudott bújni a felelősség alól, így nem járt sikerrel az intézkedés. Béla így, az első részlet behajtásának az ellehetetlenítésével elveszítette a lendületet, nincs elég anyagi fedezete sajnos arra, hogy finanszírozza az eljárást, a kimenetele pedig bizonytalan.*

*A lejárt műszakis autóját már több ízben is el akarta szállítani a IV. kerületi Önkormányzat. Ezt sokáig a mi közbenjárásunkkal sikerült kikerülni, mígnem az utolsó elszállítási időpont eljövételéig, Bélának végül sikerült megállapodnia egy autószerelővel, aki hajlandó az idős autó javíttatásának nekiállni. Az autószerelés idejére a Nyugati pályaudvarnál lévő Westend Hostel igénybevételével sikerült szállást keríteni neki. Ez volt a leggyorsabban elérhető legolcsóbb polgári szállás. Az autót végül 153 ezer forintos javítási összköltséggel állították újra üzemképes állapotba, amit Béla az addig összespórolt pénzéből tudott kifizetni, így újra anyagi tartalék nélkül maradt.*

*A hajléktalan-ellátó rendszer, szállást nyújtó intézményeit következetesen nem akarja igénybe venni. Korábban sikerült rábeszélni, hogy egy átmeneti szállós lakhatásra felvételizzen, de a beköltözés pillanatában meggondolta magát. Elmondása szerint a hajléktalan emberek közösségével kapcsolatban bizalmatlan. Kivételes, hogy az autója elkészülte után is a Hosteles lakhatás fenntartására törekszik, és már hónapok óta tartja is. Sokszor csak néhány napra, legfeljebb egy hétre fizeti be előre a szállását. Ezen lakhatási törekvését elismerve és segítve, az ellátórendszer egy pályázati lehetőségét kihasználva tudjuk Béla szállásdíját kiegészíteni. A támogatást 6 hónapon keresztül tudjuk Bélának biztosítani, kéthavonta csökkenő támogatási kerettel. Az már korábban is észrevettük, hogy a támogatás nélkül nagyon nehezen fenntartható Béla számára a Hostel fizetése, amíg csak a NYES összege a bevétele. A vele meghatározott közös cél, hogy egy fenntarthatóbb lakhatást keresünk közösen. Egyéb erőforrásai mentén találta meg a BMSZKI „Szobabérlők háza” pályázati lehetőséget, ami az egyszemélyes lakrész, körülbelül 27 ezer forintos havi térítési díjával, az egyik legjobb megoldás lenne a jelenlegi helyzetére. A sikeres munkaerő-piaci elhelyezkedése mellett nagyon jól, de csak a NYES összege mellett is kényelmesen tudna ott élni.” /Csicsák Gábor, szociális munkatárs/*

## Nappali melegedő

### 5. A nappali melegedő működése

#### 5.1. Team

A 2023-as évet is kollégakereséssel folytattunk, így a 2022-es évet is figyelembe véve, összességében 10 hónapig volt egyedül a nappali melegedőben a kolléganő. 2023 februárjában sikerült felvennünk egy hatórás kollégát, azonban a tanulmányai nem voltak összeegyeztethetők a munkával, így a próbaidő végefelé elbúcsúztunk egymástól. Szerencsére nem telt el két hét, és egy korábban már ügyelőként nálunk dolgozó kolléga jelentkezett, hogy érdekelné az állás. Júniustól kezdődően így ismételten két kolléga viszi a nappali melegedő munkáját.

Még 2022-ben bevezetésre került, hogy a melegedős és az utcás kollégák közös teamen és szupervízióon vesznek részt kéthetente, ezen ebben az évben sem változtattunk. Rengeteg előnye van, hogy a két team közösen beszél meg a szakmai dilemmákat és a közös ügyfelekről is több szempontból van információ.

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.

2023 szeptemberében a Magyar Államkincstár itt is ellenőrzést tartott, ahol szintén mindent rendben találtak.

#### 5.2. Krízis időszak

Az utcai gondozó szolgálatokkal kiegészült krízisindító szakmai elvonuláson a nappali melegedő működési rendjét is átbeszéltük. Az elvonuláson átbeszélésre kerültek a szabályok és a két etapos beengedési rendszer, ami azt hivatott segíteni, hogy a kis helyiség a lehető legkomfortosabban legyen kihasználva. Ennek lényege, hogy a napi hatórás nyitvatartás ideje alatt, egyszerre mindig maximum huszonöt fő tud benn tartózkodni. Ennyi ember tud egyszerre ebben a kis helyiségben még aránylag kényelmesen elférni, miközben persze mennek a mosások, fürdés, étkezések. Amikor az első huszonöt fő beengedésre került, az utánuk érkezőknek kinn kellett várakozniuk az intézményen kívül. Amikor valaki elhagyta a nappali



melegedőt, akkor jöhetett be új ember. Hogy ne szoruljon ki senki a melegedő szolgáltatásaiból, ezért három órában maximalizáltuk a benntartózkodás idejét. Ez a rugalmas „ráengedéss” rendszer jól tudott működni a krízisidőszakban.

A 2022-es elvonuláskor született döntés arról is, hogy a közelünkben található, a BMSzKI által üzemeltetett RÉV utcai női éjjeli menedékhely és nappali melegedő ellátottjai a krízisidőszak alatt nem fogják tudni igénybe venni nappali melegedőnk szolgáltatásait. Ezt a 2023-as évben végig fenntartottuk és már beállni látszik a rendszer. Mindig is célunk volt, hogy a melegedő szolgáltatásai leginkább azokhoz az emberekhez jussanak el, akik az egyéb intézményes ellátással szemben bizalmatlanok, és azok tudják igénybe venni, akik egyéb helyen ezeket a szolgáltatásokat nem kapják meg. A Rév utcai szállón naponta többszöri étkezést biztosítanak, és minden egyéb a melegedőnk általi szolgáltatást is megtudnak kapni.



Bevezetésre került viszont egy maximalizálás, mert a kis helyiség nem bírta el az olykor hetven főn felül is érkező tömeget, így egy napon maximum hatvan főt fogadunk.

A korábban bevezetett műanyagmentesítés továbbra is jól működik. Igaz, hogy a kanalak esetében kellett egy átfutási idő, mire nem tűntek el nyomtalanul az evőeszközök, de a RePoharak mosogatógépes rendszere is nagyon jól működik.

*5.3. Magyar Élelmiszerbank Egyesület, Egészségkonyha - Gondolj másokra program,  
Horváth Pékség*



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/konyhókban élőknek. 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 2023-as évben, összesen 6694 kg, tehát közel hét 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 hatvanhét kilogramm volt. Itt is nagyon látványos volt azonban a csökkenés. 2021-ben még tíz tonna élelmiszert tudtunk átvenni, míg a 2022-es évben ez már két tonnával kevesebb volt, és most ismételtén két tonnával kevesebb. Sajnos a zöldség és a gyümölcs mennyisége változott leginkább. Ez egyrészt az áruházak fenntartható működésre való átállásának is a következménye, illetve maga az áruház, ahonnan hozzuk az adományt is csökkentette saját méretét.

A 2017-es szerződéskötést követően a napi áruházlánci élelmiszermennyésen túl, lehetőségünk van az Élelmiszer Bank belső pályázatain is részt venni, illetve három alkalommal is kapunk úgynevezett kiajánlásokat, amikor a központi raktárba egy-egy termékből nagyobb mennyiség érkezik, és ezek átvételére, illetve kiosztására lehet pályázni, melynek keretein belül mindhárom intézmény ügyfelei, olyan termékekhez juthattak hozzá, mint pl: konzervek, instant leves, kézkrém, narancslé, kávé, csokoládé, tészta, üdítők, zabkása, fűszerkeverék, joghurt, csemegeborka stb. Emellett decemberben egy non-food pályázaton is részt vettünk és kaptunk hintaágyat, grillezőt, láncfűrész, slagot, háztartási eszközöket, műfenyőt, konyhai kisgépeket és lakástextilt is. A Magyar Élelmiszerbank Egyesülettől februárban érkeztek hozzánk egyfajta ellenőrzésre, ahol megnézték, hogy hogyan működik nálunk a rendszer és mindent rendben találtak.

2019 októberétől az Gondolj másokra projektnek köszönhetően, előre csomagolt, egytálételeket is tudunk osztani a nappali melegedőt igénybe vevőknek, naponta ötven adagot. 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.

#### 5.4. Csoportos foglalkozások

„A Melegedőben a közösségi programok, a tavalyi évben is kis számban valósultak meg. Húsvét és karácsony kapcsán szerveztünk programokat. Az alkotás mellett, zenével és kis apró édességgel hangolódtunk az előttünk álló ünnepre.” /Biró-Diófalvi Zsuzsanna, szociális munkatárs/



A korábbi évekhez hasonlóan idén is próbálkoztunk csoportos foglalkozásokkal a nappali melegedőben.

Elsősorban az ünnepek köré szerveződve alakult két csoportos foglalkozás is az évben. Az adventi készülődés jegyében, az átmeneti szálló háztartásvezetési csoportján megsütött mézeskalácsokat lehetett díszíteni, illetve egy másik alkalommal adventi koszorúkat.



## 6. Rezsiharc

### 6.1. Működésbeli változások

A 2022 nyarának közepén bevezetett változások a 2023-as évben is fennmaradtak. A nyári időszakra felfüggesztettük a szárítógép használatot és emellett bevezetésre került augusztustól, hogy egy ügyfél hetente csak egyszer moshat. A mosás eddig is feliratkozás útján működött, így ez nem okozott különösebb kellemetlenséget.

A cukor az év egy részében továbbra is hatósági áras volt számunkra és a vételi mennyiség is limitált volt, de adományba is érkezett cukor egy Újpest médiás megjelenésünket követően.

## 7. A nappali melegedő statisztikái

A nappali melegedő a 2023-as évben kettőszázötvenkettő napon tartott nyitva. Összesen hatszázharminc ügyfél vette igénybe szolgáltatásainkat. Köztük négyszáznyolcvankettő férfi és száznegyvennyolc nő.



Az átlag életkor összességében negyvennyolc év volt, ami két évvel kevesebb, mint az elmúlt 3 évben. A legfiatalabb melegedő használó a hölgyeknél egy huszonkét éves, a férfiaknál egy tizenkilenc éves ügyfél volt, míg a legidősebb a férfiaknál nyolcvan, míg a hölgyeknél nyolcvanöt éves volt.



A 2023-as évben kétszáztizethárom ügyfél regisztrált új igénybe vevőként szolgáltatásunkba. Huszonöt ügyfél volt, aki százhuszonhat napnál (tehát többször, mint a fele évi nyitvatartási napjaink száma) többször vette igénybe a melegedő szolgáltatásait. Százhuszonhat ember csak egy alkalommal jelent meg nálunk. A melegedő szolgáltatásait legtöbbször igénybe vevő két hölgy kétszázharmincalkalommal járt nálunk az elmúlt évben, mindössze huszonkét nap volt, amikor nem jártak nálunk. Az átlagos találkozások száma huszonkét találkozás / fő / év. Hetven alkalommal történt hosszabb ideig tartó kitiltás, ezek általában agresszív viselkedés vagy verekedés miatt történtek (ez a szám a 2022-es évhez képest plusz húsz fő).

Ebben az évben öt embernél kellett alkalmaznunk, hogy a rendőrségi eljárás végéig nem vehetik igénybe a szolgáltatásainkat.

*„Sajnos vannak olyan, ügyfelek is akiknek a neve rendszerint felkerül a kitiltások listájára heti vagy havi rendszerességgel. Sajnos az elmúlt hetekben egyre erőszakosabb és egyre intenzívebb konfliktusokat okoznak néhányan, velük muszáj drasztikusan fellépni és akár fél éves vagy éves kitiltást alkalmazni.” /Kovács Kristóf, szociális munkatárs/*

A rezsiárak növekedésével egy időben megjelentek nappali melegedőnkben azon ügyfelek is, akiknek lakhatásuk megoldott, akár önkormányzati bérlakásban, akár albérletben, de a bérleti díjak és a rezsi kifizetése mellett már egyéb dolgokra nem elég a jövedelmük.

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.

*„Jellemző az alkohol, vagy más tudatmódosító szer hatása alatt elkövetett rendbontás (az alkohol és a különböző pszichiátriai gyógyszerek kevert használata) illetve a kezeletlen pszichiátriai betegséggel élő ügyfelek számának növekedése, ami mind fokozottabb figyelmet és több beavatkozást igényel. A súlyosabb konfliktus helyzetek kezeléséhez mindig kaptam vagy kaptunk segítséget a team részéről, ha szükséges vált, Eszter is segítségünkre volt a konfliktus rendezésében, illetve a történetek átbeszélésében és kaptam megerősítést, amire nagy szükségem volt egy-egy nehezebb ügy kapcsán. A konfliktushelyzetek kapcsán továbbra nagyobb a biztonság érzetem, hogy nem külön épületben működik a Melegedő, bár az is belátom, hogy a szűk hely és a közös terek az átmeneti szállós ügyfelekkel szintén feszültség forrást jelentenek.” /Biró-Diófalvi Zsuzsanna, szociális munkatárs/*



## 8. Utcai szolgálattal való együttműködés

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

*„A nagyteam-en belül az utcai szociális munkás kollégákkal a kapcsolat és az együttműködés szorosnak mondható. A közös ügyfélkör mentén jól működik az információ áramlás, az egymásnak történő rásegítés az ügyfelek érdekében. Erősíti mindezt a közös team, ahol a Melegedőt is igénybe vevő vagy még ezután regisztráló ügyfelekkel kapcsolatos információkról, munkafolyamatokról és esetleges nehézségekről is hallhatunk, ami segíti a mi munkánkat.” /Biró-Diófalvi Zsuzsanna, szociális munkatárs/*

A szoros együttműködés továbbra is célként fogalmazódik meg az ügyfélkör átfedése és az alacsonyküszöbű szolgáltatások hasonlósága okán is. A diagnosztizálatlan, betegségbelátással nem rendelkező ügyfelek megjelennek melegedőnkben is, ahol szintén problémát okoz, hogy az alapvető közösségi együttélési szabályokat nem tudják betartani, ami konfliktusokhoz, majd ezt követően kitiltásokhoz vezet. Amennyire lehetséges, alacsonyküszöbű a szolgáltatás, de a Házirendi szabályok kell, hogy egy minimális keretet biztosítsanak az igénybevevők biztonságá-

érdekében is. A 2023-as évben nem csak megélés és érzés szintjén, de számok és kitiltások szintjén is látjuk, hogy a valamilyen pszichiátriai problémákkal együtt élő ügyfelek száma nőtt az ellátáson belül, amire hosszútávon reagálnia kell a rendszernek. Mivel nappali melegedőnket továbbra is az utcán/kunyhókban élők veszik igénybe a legmagasabb arányban, ezért is fontos, hogy az utcai gondozó szolgálattal folyamatos kapcsolatban legyenek a kollégák és egy-egy ügyfél mentén közösen és azonos visszajelzéseket tudjunk adni, melynek következtében apró lépésekkel, de lehetséges, hogy eljut az illető ügyfél az egészségügyi ellátórendszerbe.

## Átmeneti szálló



### 9. 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, kunyhókban, 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 tudtunk nekik természetbeni és pénzügyi 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.

## 10. Teamek

### 10.1. 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.

*„Minden kollégámmal évek óta dolgozom együtt azt gondolom a felkészültség, tapasztalat, a közös gondolkodás, a hasonló értékrend miatt gördülékenynek mondható a közös munka.”*  
*/Reményi Gergely, szociális munkatárs/*

2023-ban továbbra is három szociális munkás biztosított egyéni esetkezelést. Az esetkezelő stábnak 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. 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, ezeket néha csak az egyéni megélés szintjén érezzük. A csoportok (heti team-megbeszélések, ügyelői team, esetmegbeszélő 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.

## *10.2. Segítő / ügyelői team / ügyelők / helyettesítések*

A 2023-as 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. 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.)

Az éjszakai és a fennmaradó hétvégi ügyeleteket 2016-tól alkalmi munkavállalók segítségével láttuk el. Összességében az egész év alatt, tíz különböző emberrel próbáltuk megoldani az ügyeleti 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 délutáni ügyeleteket (16-22) nagyon ritkán tudták elvinni az ügyelői stáb tagjai a főállásuk miatt. Emellett a nyolcórás segítő helyettesítése is a szociális munkásokra hárult az év nagy részében és a nyári szabadságolások alatt. Az ügyelői stáb tagjai vagy azért, mert abban az időszakban dolgoznak, amikor a mi segítőnk is, és emiatt nem tudják őt helyettesíteni, vagy mert eleve ügyeleti rendszerben dolgoznak, de a 8-16 óra nem volt lefedhető az ügyelői stáb tagjaival az évben. A 2024-es évben tervezzük bevezetni a két asszisztenssel való ügyeleti beosztás rendszerét, ami kiszámíthatóbbá tenné az intézmény üzembiztos működését.

*„Az ügyeletesek tekintetében a munka minősége, vállalt ügyeletek mennyisége egyénenként változó és meglehetősen hullámzó volt. Az ügyelői teamek jellemzően az online teamet tartó szociális munkás monológjára korlátozódtak. Sokat árt a megbeszélések minőségének, hogy*

*nem személyesen kerül sor ezekre az alkalmakra (értem, és tudom, miért nem valósítható meg személyes formában).” /Reményi Gergely, szociális munkatárs/.*

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 válaszrendszer 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 protokolloknak köszönhetően kisebb a játszmahelyzetek kialakulásának az esélye is.

## **11. Együtműködések más szervezetekkel**

A kerületi Widex hallókészülék stúdióval nagyon jó kapcsolatot ápolunk. 2019 óta a Covid-év kivételével minden évben jöttek hozzánk és ingyenes hallásszűrést végeztek lakónknál és kollégáinknál. A kapcsolat azóta is él, és ha bármelyik lakónknak ilyen jellegű problémája adódna, akkor jó szívvvel küldjük őket a hallásközpontba. Több lakónknak is szükséges lenne hallókészülék vagy további vizsgálat, de ezzel nem igazán szeretnek szembesülni az urak.

2023-ban két alkalommal is volt nálunk a Magyar Máltai Szeretetszolgálat Mozgó Tüdőszűrő állomása is.

Fogadtunk gyakornokokat a Semmelweis Egyetemről.

Az év során több alkalommal főzött lakóinknak és nappali melegedőt igénybe vevőinknek a „Help for fun – ne csak mossuk kezeinket” és a Noár mozgalom is.

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

2020 óta az Újpesti Szociális foglalkoztatóval van együtműködési szerződésünk lakóink érdekében. Megváltozott munkaképességű és mentális problémákkal együtt élő lakóink tudnak a szociális foglalkoztatón keresztül fejlesztő foglalkoztatásban dolgozni, és ezáltal jövedelemhez jutni. Mindazon lakóinknak, akik a nyílt munkaerőpiacon már nem tudnak elhelyezkedni, nagy segítség lehet ez a jövőben. 2023-ban négy lakónk dolgozott náluk.

Januárban A Város Mindenkié aktivistái jöttek hozzánk fókuszcsoportozni a lakóinkkal.

A Drog Stop Egyesülettel 2023-ban együttműködési szerződést kötöttünk, melynek keretében belül kéthetente tartanak csoportot a szállón lakóknak és a melegedőt igénybe vevőknek. A csoport a „Harcosok klubja” néven fut. Még a kezdeti szakaszban működik, de vannak érdeklődők az ügyfélkörből.

Részt vettünk idén több a Fővárosi önkormányzat által összehívott megbeszélésen, workshopon, illetve a Budapesti Szociális Szakmatámogatási Hálózat több eseményén is. Ezek leginkább a kapcsolatteremtések miatt voltak hasznosak.

## **12. Segítők segítése**

### *12.1. Szupervízió*

Ebben az évben a tavalyihoz hasonlóan Kelemen Gábor, szupervizorral folyt tovább a közös munka. Az esetközpontú szupervíziós csoportok kéthetente a team előtt voltak. Ezeken az alkalmakon az esetkezelő szociális munkások vesznek részt.

A kollégák egyértelmű visszajelzése alapján nagyon nagy segítséget nyújt egy külső szakember rálátása a problémásabb ügyfelekkel/ügyekkel kapcsolatosan. Sokszor adott új lendületet egy esetkezelési folyamatnak a szupervizorral való átbeszélés.

2023-ban az intézményvezetőnek továbbra is lehetősége volt részt venni, egyéni vezetői szupervízióban, Hoffmann Krisztával, melynek szintén csak pozitív hozományai voltak a szakmai munkában.

### *12.2. Elvonulás*

Október 30-31 között a már szintén hagyományosnak mondható szakmai elvonuláson vettünk részt az átmeneti szálló stábjával, melyen az alapítvány igazgatója is részt szokott nagymarosi vendégház volt. Ebben az évben a ház és a szobák állapota volt fókuszban, amire mindenképp szerettünk volna valami megoldást találni. A csótányok elszaporodása már komolyabb beavatkozást igényelt a Házirend értelmében is. A szakmai programunkat is aktualizáltuk, jó pár dokumentációt felülvizsgálatunk, beszéltünk a Házirendsértésekről, csoportokról, a plusz asszisztensről és a lopásokról is.

### **13. Felvételi rendszer, várólista**

A 2021-es év februárjától minden héten hétfőn tartottunk felvételi beszélgetést. Korábban a hó első hétfőin a lakógyűlés miatt nem volt felvételi beszélgetés, de mivel időben egyébként sem ütközik a kettő, és egyébként is jelen vannak a kollégák abban az időszámban, így még több alkalom nyílt meg a felvételi lehetőségére. Amennyiben munkaszüneti napra esett a hétfő, természetesen nem volt felvételi beszélgetés. Ebben az évben már több alkalommal is előfordult, hogy aktuálisan nem volt „zöld” lakó 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, hogy amennyiben van a látókörükben olyan ember, aki szeretne átmeneti szállóra költözni, akkor tájékoztassák a bekerülési lehetőségekről. Ennek a jelzésnek köszönhetően sikerült megtartani a vállalt konzorciumi férőhelyek betöltöttségét, sőt idén is túlteljesítés történt, mindkét etapban.

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.

A Fővárosi Önkormányzat is tartott két online egyeztetést az átmeneti szállók várólistájával a fókuszban, ahol a cél egy közös, mindenki által látható táblázat lenne, ahol frissíteni lehetne a várakozásról és a szállóról való információkat.

### **14. 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.

*„Soha ennyi jogviszony szüntetést nem éltem meg, mint az év utolsó pár hónapjában. A lakókon túl ez a kollégákra is idővel ki fog hatni ez elfáradás és burnout formájában. Lehet, a leírtak nem ezt tükrözik, de jövőt tekintve összességében mégis optimista vagyok, mert az alapítvány szakmai működése kellőképpen rugalmas és biztosítottak azok a fórumok, ahol át tudjuk ezeket beszélni.” /Reményi Gergely, szociális munkatárs/*

#### 14.1. Egészségügyi problémák

A szállón élő emberek általános egészségi állapotukat tekintve a társadalom legrosszabb kategóriájába tartoznak. Sajnos nem jellemző sem a betegségbelátás, sem az egészségtudatos életmód helyzetükből kifolyólag. A beköltözés után két héten belül a lakóknak hozniuk kell egy „egészségügyi állapotfelmérő adatlapot”, melyet háziornak 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. Az egyéni esetkezelés fontos részét képezi az egészségügyi állapot feltérképezése és annak javítása.

*„Több új beköltözőmet is évek után először látta orvos, több esetben vélelmezett és ismert egészségi problémák kezelése indult meg. Ebben elévülhetetlen érdeme van a címhez tartozó háziornak is, aki megfelelő empátiával viszonyul az ügyfeleinkhez, illetve a hatályos jogszabályok keretein belül tudunk vele konzultálni is az ügyfél érdekében.” /Reményi Gergely, szociális munkatárs/*

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. A '23-as év folyamán egy ilyen lakónk volt.

*„Választott ügyfélkörünk mentális és egészségügyi állapota miatt többször kényszerülünk olyan helyzetekbe mikor az elvárt önellátás éppen, hogy csak megvan, vagy nincs is. Ezek az esetek nem jelentős számúak és sok esetben csak átmenetiek (mármint, az ügyfél mentális vagy egészségi állapotromlása), de egy-egy ilyen szituáció olyan plusz terhet ró az adott szociális munkásra, ami nem írható le azzal, hogy az ügyféllel megduplázódik a munka, hanem inkább többszörösen hatványozódik.” /Háló Benjámín, szociális munkatárs/*

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.

A 2023-as év elején szerződést bontottunk a Humánstráda Nonprofit Kft-vel, akik a kerületi pszichiátriai és szenvedélybeteg közösségi ellátást végzik a kerületben. Ennek pótlására a jövőben keresünk lehetőségeket.

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 olyam 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.

Akadtak azért kisebb sikerek is: *„Annak örültem, hogy volt pár lakóm, akit sikerült egészségügyi ellátásba motiválnom: pl. L. a gerincproblémáival fizioterápiás kezelésekre járt, sikerült állandó jövedelmet is szereznie ennek kapcsán, P. is végre kivizsgáltatta az urológiai panaszait, azóta gyógyszert is szed rá és a magas vérnyomására is. M., aki korábban teljesen elzárkózott bárminemű terápiától, bárhog is végződött, de mégiscsak végigcsinálta a 4 hetes SOTE-s bentfekvős terápiát és azóta a folytatás is megfogalmazódott igényként benne.”*  
*/Kovács Orsolya, szociális munkatárs/*

#### 14.2. Szerhasználat

A korábbi évek során szinte mindig leírhattuk azt az általános érvényűnek tűnő mondatot, hogy a szerhasználó fiatalok nem jelennek meg az átmeneti szállónkon, sokkal inkább a melegedő igénybe vevői és az utcai szolgálat ügyfeleiként találkozunk velük.

A '23-as év ebben is eltért a többitől. Az elmúlt években a 30-as lakók megjelenése már eltért a korábbi évek tendenciáitól, azonban idén először fordult elő, hogy huszoneves lakó is beköltözött. Tizenkét lakónk volt az év során, aki 40 év alatti volt. Nagyon megugrott az aktív szerhasználók száma a szállónkon. Ez a Házirend szempontjából is komoly kérdéseket vetett fel, lévén, hogy sokkal nehezebb „lefülelni” egy esetleges bent fogyasztást. Ellenben a következmények azonnaliak és némely esetben félelmet keltőek voltak.

*„Az év második felére nagyon megszorodtak a durva házirendsértések és az ebből fakadó jogviszony szüntetések, a nappali melegedőben is láthatóan emelkedett ez a tendencia. Szokatlan volt a gyakoriságuk is, de ami még inkább aggasztóbb, hogy a legtöbb esetben direkt kollégákat ért fenyegetés vagy atrocitás.”* /Reményi Gergely, szociális munkatárs/

A '23-as évben a legtöbb intézményi jogviszonyt súlyos házirendsértés miatt kellett megszüntetnünk, és ezek minden esetben valaki felé irányuló agresszív viselkedések, és/vagy másik ügyfél konkrét fizikai bántalmazása voltak. A jövőben ez egy sarkalatos pontja lesz a közös gondolkodásunknak, lévén, hogy már '24-ben íródik a beszámoló és a helyzet azóta tovább romlott e tekintetben.

Nyáron meghívtuk Oláh Gergő, addiktológiai konzultánst, aki maga is felépülő függő, hogy a kollégákkal egy pár órában beszéljessen az esetkezelés ezen részéről, hogy hogyan lehet elérni, hogy esetleg a leállás apró szikrája felizzon az ügyfélben. Hasznos beszélgetés volt, kaptunk gyakorlati ötleteket is.

### 14.3. TBC

2023 júniusában egy az átmeneti szállón élő lakónk kórházba került. Kiderült, hogy fertőző TBC-je van. A korányi kórház főorvosa azt mondta, hogy rég látott ekkora és ilyen fertőzőtséget. Rá nem egész két hétre egy másik lakók is a fertőző osztályra került. Sajnos mindkét lakónk a későbbiek folyamán, a kórházban elhunyt. A kórház főorvosával és a Máltai Szeretetszolgálat Tüdőszűrő állomásának vezetőjével egyeztetve a lakókat köteleztük a szűrésre, és a protokollnak megfelelően, ezt 3 hónap múlva megismételtettük. Mindez vonatkozott természetesen a kollégákra is. Június 13-án jött hozzánk a tüdőszűrő busz. Voltak lakóink, akik a kerületi tüdőgondozóba járnak és ők oda mentek el szűrésre. Mindenkinek adtunk egy tájékoztató levelet, melyben kértük a szűrésüket még akkor is, ha fél éven belül voltak esetlegesen. A IV. kerületi Tüdőgondozóval, sajnálatos ugyan, hogy emiatt, de nagyon jó kapcsolatunk alakult ki. A két doktornő, akikkel mi leginkább kapcsolatban vagyunk, nagyon sokat segített nekünk a gyógyszerelések és egyéb kérdések esetén. A tüdőszűrés lezajlottak. Kollégák között nem találták nyomát a TBC-nek, azonban 3 lakónk és további 2 melegezős ügyfél kiemelésre került. A kiemelést követően köpetvizsgálat és egyéb vizsgálatok után kiderült, hogy mindhármuk gyógyszeres kezelésre szorul.



Nem szoktunk gyógyszerelésekbe belenyúlni, de a halálesetek, a nagy lappangási idő és a gyógyszereszedés pontosságának a fontossága miatt úgy döntöttünk, hogy a három lakónk gyógyszereit az ügyeletes kollégától tudják átvenni. Még így is voltak sajnálatos elcsúszások,

de a havi kontrollok, köpetvizsgálatok és a gyógyszerelés még mindig tart. A TBC kezelése nem pár hét, de még csak nem is hónapok, így fontos, hogy a lakóink ne fertőzzék még tovább a lakókat, vagy akivel kapcsolatba kerülnek, mert könnyen tovább gyűrűzik a betegség. Júniust követően a protokollnak megfelelően októberben is szűrést végzett nálunk a Málta tüdőszűrő busza. Nagyon nagy segítség volt, hogy ilyen gyorsan reagáltak a felmerülő problémára, mert negyvenkét ember, plusz a melegedős és utcás ügyfelek tájékoztatásán túl, a szűrést nagy feladat volt koordinálni. Lakógyűlésen is tájékoztattuk lakóinkat és levélben is, meg személyesen is a kötelező szűrésről. Azt gondolom, hogy hasonlóan a Covid-tájékoztatóinkhoz, megértették ennek fontosságát. Azonban a hosszú lappangási idő és a nem azonnal jelentkező tünetek miatt, könnyebben bagatellizálják a betegséget. Persze volt, akinél korábbi tüdőgyulladás jeleit mutatták ki, és volt olyan is, akinél egyéb tüdőbetegségre derült fény és most már arra kap gyógyszereket, mindenesetre a teljes ügyfélkörünket tekintve (utcás és melegedős ügyfelek egyaránt) közel húsz embert, de ha a kontaktszűréseket is tekintjük, akkor közel száz embert érintett a dolog. Szeretném azt mondani, hogy ez azóta lecsengett, de a hosszú lappangási idő miatt, még így 2024-ben is kerülnek ügyfeleink fertőző TBC-vel kórházba.

*„Egészségügyi helyzet tekintetében a Covid többnyire már csak a kollégák között ütötte fel a fejét. Újdonság volt a TBC megjelenése az intézményben és a tágabb ügyfélkörben. Két lakóm is sajnálatos módon belehalt. A kontaktszemélyek között is történtek kiemelések, amiből következett a kényszergyógykezelés és a szoros tüdőgyógyászati kontroll több esetben. A betegség közegészségügyi jellegére tekintettel a nem kooperáló lakók esetében átvállalta az intézmény a gyógyszerelést. Megjelent a betegség az utcás/melegedős ügyfelek között is. A többi egészségügyi probléma jellemzően az életkor és életmód következményeiből fakadó volt: magas vérnyomás és szövődményei, tüdőbetegségek, érrendszeri és bőrgyógyászati problémák.”*  
*/Reményi Gergely, szociális munkatárs/*

#### 14.4. Munkaerőpiac, jövedelem, dilemmák

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 2023-as évben százhuszonkilenc (plusz tizenhárom fő a '22-es évhez képest) alkalommal száznyolc lakó fordult meg intézményünkben, voltak, akik többször is laktak nálunk az év folyamán. Közülük harminc, akik valamilyen vagy fekete vagy nem bejelentett, alkalmi munkát



végzett. Ötven 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.

Korábban is futottunk bele az esetkezelések alkalmával súlyos tartozásokba, végrehajtásokba, azonban új elemként jelent meg, hogy több lakónknál is kiderültek cégalapítások, melyeknél a nevüket, adataikat adták ezekhez, majd megjelent a NAV és fel akarta számolni a tetemes adóssággal rendelkező céget, illetve fizetésre bírni a „cégvezetőket”. Ezek az ügyek még továbbra is folyamatban vannak és jelenleg bírósági, vizsgálódási szakaszban.

A legújabb csalási és visszaélési forma, ami felütötte a fejét, hogy a lakóinkat 30-40ezer forintokért ügyfélkapu létrehozására „kérik”, és utána a belépési adataikat elkérik. Ezzel a későbbiekben cégeket alapítanak a nevükre, felvesznek állami támogatásokat, amiket aztán lenyúlnak és utána évekkel később akár, az ügyfélen csattan az ostor, hisz az ügyfélkapuba csak az tud belépni, aki azt létrehozta. Több ilyen ügyfelünk is volt az év során. Tájékoztatottuk őket, hogy mivel járhat ez, de az azonnali pénzszerzés lehetősége vs. évekkel későbbi lehetséges jövedelemből való levonás mérlege mindig az azonnali pénzszerzés felé billentette a döntést, valahol érthető módon. Amikor már MLM rendszer módjára továbbgyűrűzött volna a szállón a dolog, akkor már az első behúzott lakónak jeleztük, hogy amennyiben ebbe másokat is beránt, akkor az érintettek jogviszonyát megszüntetjük. Ezzel biztosan nem állítottuk meg a folyamatot, de a tájékoztatáson túl, nincsenek egyéb eszközeink, ezt jogászokkal is egyeztetettük.





Ahogy az a diagramon is látható, a hozzánk beköltözők 88%-a rendelkezik valamilyen jövedelemmel, még ha a nem is minden esetben kiszámítható és állandó. *„Többen az FKF-nél útkarbantartóként dolgoztak. A többi kollégámhoz hasonlóan 2023-ban is szembesültem az esetkezelés nehézségeivel ennél a csoportnál. A naponta kifizetett bér és a munkamorált nagyon alacsony szintre belövő munkáltatói elvárások szinte lehetetlenné tették, hogy az ügyfélnek bármilyen motivációja is legyen a továbblépésre. A kollégáimnál bevált módszer, a mikromegtakarítások nálam kevésbé voltak jellemzőek, de azért alkalmaztam. Az Újpest SZEI szociális foglalkoztatójában két ügyfelem dolgozott. Az alacsony órabér és a munkaviszonyhoz képest kevesebb jogosultságot biztosító fejlesztő foglalkoztatás hátrányai ellenére mind a két esetben azt gondolom, hogy az ügyfelek mentális állapotát figyelembe véve, más módon nem tudtak volna rendszeres jövedelemszerző tevékenységet folytatni.” /Reményi Gergely, szociális munkatárs/*

A 2023-as évben tizennégy olyan lakónk volt, aki nem rendelkezett semmilyen jövedelemmel a beköltözéskor, ennek ellenére csupán három lakó volt köztük olyan, aki térítési díj nem fizetése miatt került ki a szállóról.

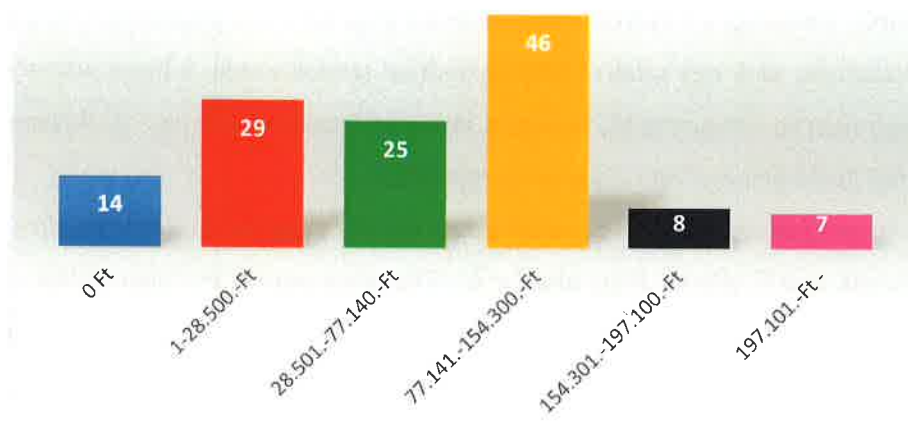
Térítési díj nem fizetés miatt tizenegy esetben szüntettünk intézményi jogviszonyt, de majdnem mindegyik lakó esetében lehetőség lett volna a megváltozott munkaképességük ellátása iránti kérelem beadására, vagy települési támogatás igénylésére, vagy rendelkezett alkalmi munkával, azonban ebben nem bizonyultak együttműködőnek a szociális munkásokkal.

Saját bevallás szerint kétszázézer nettó fizetésnél hét lakónk keresett többet, azonban az esetkezelési folyamat során hat lakónk esetében kiderült, hogy ez messze nem az igazság.

*„Tavaly a könyveses pénzügyi támogatások növekedésének köszönhetően több lakóm is regisztrált a Haller utcában álláskeresőként, viszont a tavalyi lakókkal közös álláskeresések kevesebb sikerrel jártak, úgy vettem észre, inkább saját maguk találtak állást ismerősökön keresztül, illetve jópáran az internetet bogarászva önállóan, ami még jobb. Bár itt is már lehet tudni, hogy vége, mégis Zs. elhelyezkedése egy állandó munkába is csodaszamba ment, mert korábban csak alkalmi és nem bejelentett munkái voltak.” /Kovács Orsolya, szociális munkatárs/*

Látható, hogy a tartósan utcán élő, majd intézménybe került ügyfelek egyike sem rendelkezik elegendő jövedelemmel egy jelenlegi piaci árú albérlet fenntartásához.

## Lakók jövedelmi helyzete 2023



### 14.5. 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.

Az a fajta specializáció, ami a több éve, évtizede utcán élő hajléktalan emberekre fókuszál, predesztinálja, hogy elsősorban nem átlagkeresettel rendelkező emberekről beszélünk. Folyamatos leszakadásban vannak és az infláció még inkább érinti őket, hiszen az egyébként is kevés jövedelmükből még drágábban tudnak megvenni dolgokat. Több ügyfelünk a napi kifizetéssel és annak esetlegességével napról napra próbálja megoldani az életét. Napi kifizetést kap a munkahelyén, ami jobb esetben legalább alkalmi bejelentett munka. Ebből megveszi az aznapra való ételmet, cigit, italt, és a maradékot kellene beosztani. Huszonöt olyan lakónk volt az év során, akik nagyon alacsony jövedelemmel rendelkeztek: egészségkárosodási és gyermekfelügyeleti segély, foglalkozást helyettesítő támogatás, időskorúak járadéka.

Szakmai programunkból kiindulva azt gondoljuk, hogy ha valaki akár több évtizedes utcán élést követően, első intézményes kapcsolat után egy másik átmeneti szállóra kerül, akkor már előrelépést értünk el az utcán éléshez képest. Amennyiben olyan szállóra sikerül kerülni, ami mondjuk tartós bentlakást vagy magasabb színvonalat jelent, az már megnyugtató tud lenni, lévén, hogy mondjuk egy időskorúak járadéka még az önfenntartásra is kevés.

*„Sikerként élelem meg T. és A. Revip átmeneti szállóra való átköltözését. Aztán hogy F. súlyos alkoholbetegsége mellett még a szállónkon van lassan másfél éve és jelenleg sikerül ezzel*

*kapcsolatban a realitás talaján maradni és belátható cél egy terápiás intézménybe való jelentkezés.” /Háló Benjámín, szociális munkatárs/*

Komoly lehetőség a Fővárosi önkormányzat által kiírt nyugdíjasházi lakáspályázat is, azon ügyfeleinknek, akik egy relatíve jobb nyugdíjjal rendelkeznek, a hol a viszonyítási alap természetesen nem az átlagnyugdíj, hanem a lakóink jövedelme. És egy nyolcvanezer forint közeli állandó jövedelemmel már érdemes megpályázni.

*„P. nyugdíjasházi pályázata hosszú távon tudná megoldani a helyzetét. Itt igazából a kérdés már csak az idő, illetve, hogy majd a későbbiekben anyagi és fizikai állapota lehetővé teszi-e a költözést (Igazából ezek elég nagy kockázatok még, de az ügyfeleim közül még mindig neki van a legnagyobb esélye, hogy tartósan képes lehetne ezzel a lehetőséggel élni.)” /Háló Benjámín, szociális munkatárs/*

*„S. a tizenvalahány év Isola éjjeli menedékhelyen töltött év után kihúzta nálunk a 2 évet úgy, hogy az utolsó évben dolgozott, majd a Dózsa átmeneti szállóra költözött tovább.” /Háló Benjámín, szociális munkatárs/*

*„Kiutakból kevesebb jutott, B. bekerült a Revipre, ennek nagyon örültem, még egy darabig visszajárogatott, de most már rég láttam, elmondása alapján azt gondolom, jó helye van ott, szereti. M. 51 ezer forintos tartozását a BMSZKI felé sikerült khek pályázat keretében befizetni. Most először khekeztem, jó tapasztalat volt és sikerrel zárult. Minden új dolog előtt van bennem azért mindig egy kis “félsz”, de az ilyen tapasztalatok segítenek, csak át kell menni ezeken a bizonyos első alkalmakon mindig. M. most várólistás a Szabolcsba.” /Kovács Orsolya, szociális munkatárs/*

A 2022-es évben bevezettük az úgynevezett mikromegtakarítások lehetőségét. Azon lakóink, akik napi kifizetéssel vannak, talán jobban átkeretezhető a napi 400.-Ft-os lakhatási díj, mint a havi 12.000.-Ft. Átlagosan elmondható, hogy kb. tizenöt lakónk van minden hónapban, aki nem tárgyhavi térítési díjat fizet, hanem ún. „hátrafele” fizető, amire a Házirend értelmében van lehetőség, mert a tárgyhavi térítési díjat minden következő hónap tizenötödik napjáig kell rendezni. Emiatt nagyon magas azon lakóink aránya, akik az utolsó pillanatban próbálják összerakni a 12.000.-Ft-ot. Az ő esetükben egyszerűen átkereteztük a kommunikációt a térítési díjról és napi díjról beszélünk velük, és megteremtettük annak lehetőségét, hogy akár napi párszáz forintos „mikromegtakarításokat” tudjanak letenni. Ennek következtében több lakónknál sikerült áttérni a tárgyhavi térítési díjra, illetve volt, aki már tényleges előtakarékosságba tért át a mikromegtakarításainak köszönhetően. Tudjuk, hogy nem ideális, ha valaki napról napra igyekszik beosztani azt a pénzt, amivel épp rendelkezik, de az ügyfélkörünkben felülreprezentált azon lakók száma, akik napi kifizetéssel dolgoznak, ilyen a

legtöbb lakónkat foglalkoztató Fővárosi Közterület Fenntartó Zrt. is. Hosszútávon jobb lenne egy havi kifizetéses munka, előre tervezéssel és tudatos pénzügyi működéssel, de ez a cél a mi ügyfélkörünk esetében csak nagyon kislépésekben tud megvalósulni, ha egyáltalán meg tud.

A '23-as évben csupán öt olyan lakónk volt, aki az ellátása mellett semmilyen egyéb kiegészítő jövedelemért nem dolgozott. Az inaktív, de önellátó lakóink esetében igyekszünk a REVIP szálló felé terelni őket, ahol tartósan lakhatnak. 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 négy lakónknak sikerült albérletbe költözni az év során, akik közül ketten sajnos azóta visszakerültek a hajléktalanellátásba. Összességében tizennyolc lakónkról mondható el, hogy az egyéni esetkezelésnek köszönhetően, az itt lakását követően minőségibb lakhatásba került, ami a jogviszony megszűnések és megszüntetések húsz százaléka.

## **15. Kártevők, rezi és egyéb változások**

A 2023-as év is a kártevők éve volt az intézményben. Egy másik irtó szakemberrel kötöttünk szerződést, melynek keretében belül negyedévente csótány- és rágcsálóirtást tartanak az intézményben, emellett pedig poloskairtás miatt külön „riaszthatóak”. Négy alkalommal kellett néha több szobában is poloskairtást tartani. Ellenben a negyedéves csótányirtások nagyon hatásosnak bizonyultak. 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.

*„... szerintem sokkal többször kellett szakembert hívni, mint a korábbi években. A poloskafertőzés terjedését azzal próbáltuk meg lassítani, hogy szigorúan vettük a beköltözéskor a behozott holmik kimosását. Általános probléma a poloskásodás országos és európai szinten. A fertőzést lassítani lehet, de megszüntetni nem. A csótánykérdés viszont összefügg a szobában tartott ételekkel. A szállón népsportnak mondható a szobában étkezés és ételtárolás.” /Reményi Gergely, szociális munkatárs/*

A másik higiéniaival összefüggő cél, hogy az eddigi kanapéágyainkat fém ágyakra cseréljük és mosható huzattal rendelkező matracokat vásároljunk. Ezt egy pályázati támogatásból reméljük megoldani. A beszámoló írásakor már tudjuk, hogy a pályázat sikeres volt, így a 2024-es évben megvalósulhat mindez.

A '23-as évet úgy indítottuk, hogy minden szobában meghirdettünk egy napot, amikor a szoba összes lakójának részvételével, a szociális munkásokkal közösen nagytakarításokat végeztünk a szobában. Azt gondoltuk, hogy létre kell hozni egy null közeli állapotot ahhoz, hogy fenntartható legyen egy általános tisztaság közeli állapot. Január 25 és február 2 között minden szobába bementünk és nagytakarítást végeztünk a lakókkal közösen. Ez magába foglalta az ágyak elhúzását, porszívózást, ablakpucolást, szekrények ki- és bepakolását, takarítását, lemosását. Nagyon nagy változásokat tudtunk ezáltal elérni.

*„Kellott a lakóknak is szerintem egy ilyen tiszta lappal indulás, jók voltak a visszajelzések tőlük is, szóval szerintem megérte a befektetett munkát. Nekem úgy tűnt, utána többen is próbálták fenntartani ezt az állapotot. Tavaly a tv-k megszüntetéséről azt tippeltem előzetesen, hogy majd több konfliktus lesz a szállón, mondjuk lett is, de nem a tévék hiányától:) Minden szempontból jó ötlet volt, annyi, hogy még azt is vártam ettől, hogy ha nem lesznek tévék a szobákban, akkor majd többen jönnek csoportokra, de ez sem következett be, mondjuk ez inkább remény volt inkább, mint elvárás.” /Kovács Orsolya, szociális munkatárs/*



*„Év elején igyekeztünk létrehozni egy null állapotot és a szobák lakóival közösen kitakarítottuk a lakószobákat. Eközben jött a hirtelen ötlet, hogy a korábban ágyneműraktárként használt helyiséget interjúszobává lehetne alakítani. Az ágyneműk átkerültek a folyosón lévő szekrényekbe és berendeztük. Az év során viszonylag ritkán használtam, de a hideg idők beköszöntével egyre gyakrabban. Nagy változás volt, hogy a lakószobákban megszüntettük a tévéhasználatot. Ennek legfőbb oka a rezsiköltségek jelentős*



*emelkedése volt. Pozitív hozadéka, hogy egy jelentős konfliktusforrást emeltünk ki a lakóhelyiségekből. A társalgóban maradt egyedül televízió.” /Reményi Gergely, szociális munkatárs/*



Ugyan még a rezsiárrakkal összefüggésben, de megszüntetésre kerültek év elején a szobákban a TV-k. Régi, adomány TV-vel tudtuk megoldani, hogy a szobákban legyen TV. A fogyasztásmérést követően azonban be kellett látni, hogy az egyik legnagyobb fogyasztás itt megy el, és a készülékek kidobásával közel 1,2 millió forintot tudunk az áramfogyasztáson megspórolni. Előzetes komoly lázadásra számítottunk ez ügyben, de a lakók megértették, hogy a régi készülékek nagyon sokat fogyasztanak. A társalgóban továbbra is rendelkezésükre egy nagy LED-TV, sok-sok csatornával.

A szobatakarítások mentén kisebb átalakításnak köszönhetően, kialakításra került egy kis beszélgető helyiség is, ahol a rossz időben, a társalgó használatának korlátozása nélkül is lehet esetkezelési beszélgetéseket folytatni.



A harmincéves működés alatt sokszor volt házon belüli költözése az irodának és kerültek kialakításra később is szobák, ezért fordulhatott elő, hogy nem volt 8-as szoba, de 10-es igen, miközben csak kilenc lakószobánk van, és 33-as kulcs sem volt. Nem voltak sorrendben sem a szobák, sem a kulcsszámok. '23 januárjában ebben is változtattunk, és most már logikusan következnek egymás után a szobák, kimaradó szám nélkül és sorrendben. Ezt a közel 3 órás folyamatot a szociális munkásokkal közösen csináltuk meg, úgy hogy 2 órára távozásra kértünk minden lakót, miközben az összes kulcsot begyűjtöttük. Ezután átszámoltuk a kulcsokat/szobákat/szekrényeket és a kulcsokat ehhez hozzárendeltük, tehát zárcserék nélkül sikerült megoldani, kulcs-átcserelésekkel az átszámozást. A kicsit régebb óta itt lakók az elején még a régi kulcsszámukat kérték, de hamar beállt az átláthatóbb rendszer.

*„A kulcsok és lakószobák újraszámozása utólag még jobb ötletnek bizonyult, mint előtte, sokkal logikusabb most, mint korábban.” /Kovács Orsolya, szociális munkatárs/*

Lakógyűlésen mindig beszámoltunk róla, hogy mi az aktuális helyzet és megbeszeltük közösen, hogy melyik szabályt, miért vezetjük be. Ennek is köszönhető volt, hogy a változások nem jártak különösebb konfliktusokkal.

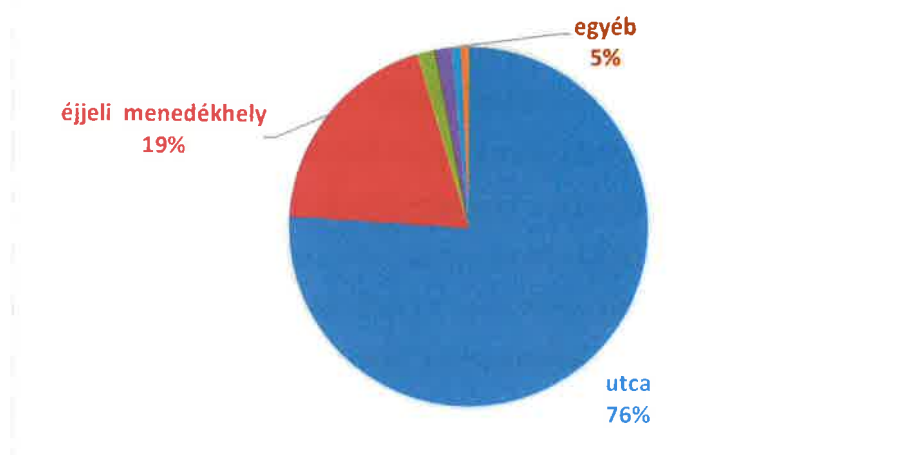
Augusztusban ÁNTSz ellenőrzés is volt az intézményben. Kisebb kifogásokon túl, rendben zajlott az ellenőrzés.

## 16. Az átmeneti szálló statisztikái

KIHASZNÁLTSÁG ALAKULÁSA			
2023 (vendégéjszakák száma)	rendelkezésre álló kapacitás	vendégéjszakák száma	kihasználtság
	15330	15211	99,2%

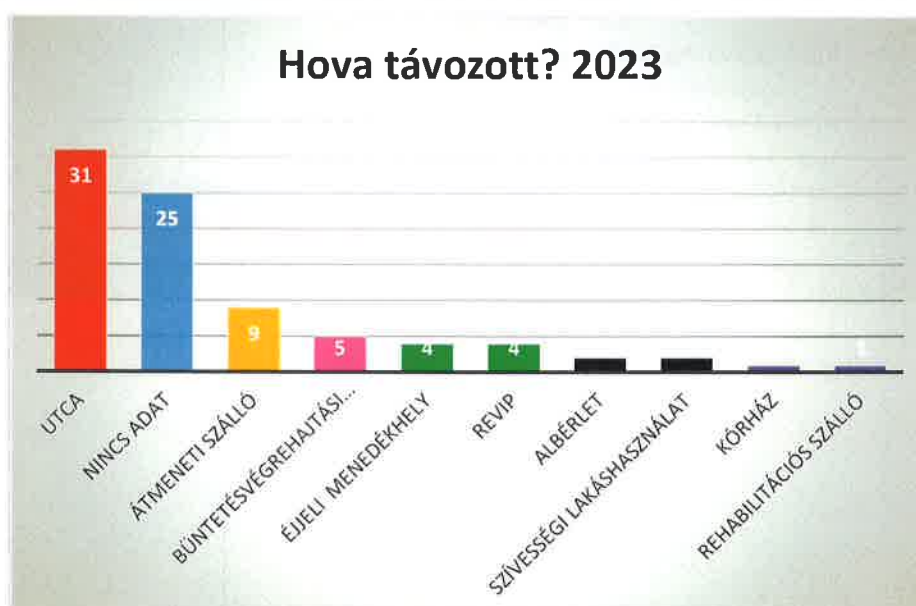
Az átmeneti szállónk idén is teljes kihasználtság mellett működött, és emellett a várólistára is folyamatos volt a jelentkezés. Az átlagéletkor szállónkon ötvennégy év, ami csökkenés a tavalyihoz képest. Az elsődleges bekerülés közvetlenül az utcáról történt. Kilencvennyolc lakónk költözött be ily módon. Ezt követően huszonöt lakónk érkezett éjjeli menedékhelyről hozzánk, míg kórházból és lábadozóról két-két, büntetésvégrehajtási intézményből pedig egy ügyfél költözött be.

## HONNAN ÉRKEZETT? 2023



Az intézményi ellátásból valamilyen oknál fogva kikerülő lakóink közül a legtöbben (harmincegyen) visszamentek az utcára, ők azok, akik először kerültek intézményi keretek közé, és nem sikerült jól a szocializáció és a szabályok elfogadása. Emellett huszonöt lakónál nincs információnk arra vonatkozóan, hogy hová ment, miután nálunk az intézményi jogviszonya megszűnt. Azonban közülük hat ügyfél azóta újra beköltözött vagy várólistán van. 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 tizennyolc lakó esetében. Kilenc fő másik átmeneti szállóra költözött, további négy lakó költözhetett a Revip szállóra, ahol reményeink szerint hosszútávon tudnak lakni. Kiemelendő továbbá egy lakónk, aki rehabilitációs szállóra költözött.

## Hova távozott? 2023



„Sokkal nehezebb így az intézményi szocializáció is, hiszen nagyon nehezen alakul ki kollektív norma. A házirendet így nehezen sajátítják el és marad csak egy felülről jövő kényszer. Kialakul egyfajta negatív intézményi szocializáció, ami alatt azt értem, hogy egy új beköltöző egy másik lakó rossz normakövetéséhez alkalmazkodik.” /Háló Benjámin, szociális munkatárs/

A '23-as évben tizenhat úr volt, akinek súlyos házirendsértés miatt kellett jogviszonyt szüntetnünk, minden esetben valamilyen szerhasználatból (alkohol, drog) adódó agresszív viselkedés, elfajuló konfliktus, fizikai bántalmazás volt az ok. Tizennyolc 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 csupán tizenegy lakónk szüntettük, azonban közülük egyetlen olyan ügyfél sem volt, aki ne rendelkezett volna jövedelemmel, az ügyfél önnön prioritási sorrendje döntött. Az intézményi jogviszony megszűnésének/megszüntetésének hátterében a következő okok álltak 2023-ban:



## 17. Az átmeneti szálló speciális szakmai programja

### 17.1. „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. 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 tudjunk és ezáltal a legelesebbeknek 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 felvételiző a jelentkezésekor amennyiben úgy nyilatkozik, hogy közterületen tölti éjszakáit, akkor kap egy nyilatkozatot, ahol leírhatja, hogy pontosan hol tölti az éjszakáit. Majd ezt követően kap egy „utcás igazolást”, amit az őt gondozó utcai szolgálat aláírásával és pecsétjével kérünk vissza. Ezen az igazoláson az áll, hogy az adott utcai gondozó szolgálat ismeri az ügyfelet, és hogy mióta van vele kapcsolatban. Azért gondoltuk szükségesnek bevezetni ezt a rendszert, mert továbbra is szeretnénk volna, ha valóban azok tudnak beköltözni szállónkra, akik leginkább rászorulnak és akik valóban tartósan utcán élnek, ezáltal a szakmai programunk szerint elsőbbséget élveznek. A mi utcai gondozó szolgálatainktól nem kérünk írásbeli igazolást, elég, ha ők jelzik nekünk, hogy valóban kapcsolatban állnak az adott ügyféllel. A többi, jellemzően budapesti utcai gondozó szolgálattól az igazolások megérkezése elég hektikus.



### 17.1.1. Beköltözési csomag

A csomag tartalmán minimálisan változtattunk a felmerülő igények mentén bele került egy mosogatószivacs is. 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.

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 db mosogatószivacs
- 1 cs. instant kávé

2016 óta folyamatosan biztosítjuk a beköltözőknek ezt a csomagot. Ezen felül a beköltözők kezdésnek kapnak egy váltásruhát, törölközőt és köntöst is, hogy a poloskák szempontjából a zsilipelés teljes legyen és minden kimosva kerülhessen be a szobákba.

### 17.1.2. Csoportok

*„Ahogy hallom más szállók sem nagyon tudnak csoportozni, nem tudom a pontos okát és most már azt gondolom, hogy nem a csoport témaválasztásán múlik feltétlenül. A tartósan utcán élés mintha elszigetelné az embereket, nem nagyon tudják értelmezni az ilyen szállón szervezett csoportokat és nem tudnak vele mit kezdeni.” /Kovács Orsolya, szociális munkatárs/*

Ebben az évben nagyon látványos volt a visszaesés a csoportozásainkban. Komoly szakmai dilemmaként merült fel, hogy egyáltalán szükséges e ez a fajta közösségépítés. Ez valószínűleg együtt jár azzal, hogy valóban olyan ügyfelek kerülnek be hozzánk, akiknek nincs a korábbi évekre vonatkozóan sem intézményi szocializációja, ezért nincs tapasztalata a csoportokkal sem. Idén csak a Háztartásvezetési csoportokon és a szabadidős programokon jelentek meg lakóink.

A cél egy 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. Két alkalom valósult meg: júliusban svéd-uborkát raktak el az urak, míg decemberben mézeskalácsot süttöttünk.



## 18. Közösségi programok

Az év során megtartottuk a már hagyományosnak mondható nyárnyitó és nyárzáró bográcsozásunkat. A lakók találták ki, mit szeretnének főzni, beszereztük az alapanyagokat és lakógyűlésen megbeszélt szerepek alapján elkészítették a lakók, majd közösen elfogyasztottuk.

Volt kertrendezés és szalonnasütéssel egybekötött bográcsozóhely kialakítás is.

„A közösségi programok működtek valamennyire, kiemelném a pacalos bográcsolást, szerintem nagyon sokat számított, hogy volt zene. A zene még valamit megmozgat a lakóinkban, szóval ezt vinném tovább az ideikre is, sokkal jobb a hangulat és a kapcsolódást is segíti, úgy vettem észre.” /Kovács Orsolya, szociális munkatárs/

Ebben az évben paradicsom és paprikapalántákat ültettünk a magaságyásba. A kiskerteket az év hátralévő részében lakóink gondozták és az arról betakarított zöldségeket közösen elfogyasztották. Ezeken a napokon szintén rendbe raktuk közösen a kertet, virágokat ültettünk, fűvet nyírtunk, levelet söpörtünk, és metszettünk.





18.1. Karácsony, Add-vent

„És megint sikerült az add-vent, annyira szívet melengető. Mélyen megható volt számomra, de tényleg, amikor a cc 57 ezer forint is befolyt, az utolsó napon. Karácsony/ünnep: B. a versikéjével szintén megríkatott, mert jó volt hallani, többször is újra. Az, hogy néhány ügyfelünkben a nehéz gyermekkoruk és felnőtt koruk ellenére ott van mindez a lelkük mélyén, engem nagyon megérint. „Törekedjete a szeretetre” most is megkönnyezem.” /Borzákné Nyári Krisztina, segítő/



2016 óta egyéni ajándékokat kaptak lakóink. A kis költségvetés ellenére igyekeztünk mindenkinek azt megvenni, amire szüksége lehet, és amivel örömet tudunk szerezni számára.

2022-ben a rezsiterheink várható növekedése miatt úgy gondoltuk, hogy megpróbálkozunk egy korábban még nem próbált dologgal és közösségi adománygyűjtés keretében próbáljuk összegyűjteni a lakóink egyéni ajándékaira és száz utcán élő ügyfél ajándékaira a pénzt. Idén is összejött a vágyott összeg és minden ellátási egységben tudunk ajándékot adni karácsonykor.

A szokáshoz híven a Szenteste közös ebéd is megvolt. Azt tapasztaljuk, hogy az ünnep nehézsége ellenére jól esik lakóinknak, ha ebben az időszakban kicsit csendesebben ugyan, de ünnepelünk a házban is. Nagyon megható és meghitt volt az ünnep.



## Össz-szervezetileg

### 19. 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.

#### 19.1. Nagyteam

A '23-as év egészében már a korábban bevezetett formában zajlottak a nagyteamek. Négyhetente keddenként a Twist Olivér Alapítvány összes főállású dolgozójával, illetve az alapítvány igazgatójával közösen. Ezen alkalmakkor a szervezet érintő döntésekről, illetve közös esetekről, szakmai dilemmákról esik szó.

*„Most is csak azt tudom írni, hogy szerintem nagyon hasznos, hogy van egy platform havonta, amin minden kolléga részt tud venni. Nekem az egy nagyon szimpatikus irány, hogy ügyfelekről is beszélünk, mégha nem is ismerem az adott embert az utcáról vagy a melegedőből, tanulságosak voltak nekem mindig ezek a történetek, mini esetkonferenciák. A stábkohéziót is erősíti, hogy van ez az alkalom.” /Kovács Orsolya, szociális munkatárs/*

Ezen alkalmak tökéletesek voltak arra is, hogy tudjunk beszélni az esetleges felmerülő változtatásokról és közösen gondolkodjunk a lehetőségeinkről.

*„Szerettem, hogy az aktuális kihívásaink átbeszélése, új irányok kijelölése mellett, mindig szó volt valami nagyobb tervről, lehetőségekről. Mindig izgatottan vártam. Örültem, hogy jött Zsiráf és együtt a csapat, ahol őszintén lehet beszélni egymás előtt. Egymást támogató közösség épült az évek alatt. Megdolgoztunk érte. A konfliktusokat, helyzeteket másképp látva, máshogy kezelve is megtaláltuk a közös hangot, a középutat és nem engedjük elhatalmasodni a különbözőségeinket. Győzött az egymás iránti tisztelet és szeretet.” /Borzákné Nyári Krisztina, segítő/*

Az évben olyan témákat jártunk körül, mint: az év eleji fenntartóváltás az utcánál, a kollégahiány kezelése, új beosztások, elvonulás, utcai védőcsomag, ügyfelek, chill-box, Betyársereg, közösségi adománygyűjtés, Közös lábós,

*„Nagyon hasznosnak tartom, az elsőre furcsának tűnő hosszabb csendek pedig azt hiszem nem a résztvevők passzivitásnak vagy érdektelenségének tudhatók be, egyszerűen ilyen, amikor összeül néhány, szereplési kényszerektől mentes ember gondolkodni. Ezeken az alkalmakon nagyon sokat tanultam, szakmai kifejezésektől kezdve a munkatársaim hozzáállásáig mindenfélérelől.” /Mezei Janka, szociális munkatárs/*

## 20. Rezsiharc

Vártuk, hogy a kormány reagál az elszálló energiaárakra és mivel állami feladatot látunk el, segíteni fog a megnövekedett rezsikifizetésében. Azonban nem történt semmi a kormány részéről. 2022 októberében a fővárosi önkormányzat írt ki egy kétszázmillió forintos pályázatot, kifejezetten a rászoruló személyeket támogató civilszervezetek számára, a rezsinövekmény kifizetésére. Ennek egy részét a 2023-as és 2024-es rezsinövekményre tudtuk felhasználni, és a maradék összegből az épület két részén tudtuk részleges tetőserét is finanszírozni az összegből. Energetikailag nagyon hasznos volt, hogy ezt meg tudtuk valósítani, mert ezen a két részen a szigetelés nem volt megfelelő.



A Hajléktalanokért Közalapítvány által kiírt éves pályázat keretében hatmillió-hétszáznyolcvanezer forint támogatást nyertünk el, fűtésre optimalizált klímaberendezések felszerelésére. Ezek beszerelése már a 2024-es évre toródik.

A főváros mellett, Újpest önkormányzatával is folyamatosan kapcsolatban álltunk és jeleztük feléjük az esetleges következményeket. A '23-as a IV. kerületi önkormányzat tízmillió forintos támogatást ítelt meg szervezetünk számára. Ebből a rezsinövekményünket tudtuk fedezni, és ennek köszönhetően nem került veszélybe az alapítvány működése mindaddig, amíg a világgpiaci árak normalizálódtak.

## 21. Adományok

Évről évre elmondható, hogy növekszik az alapítványt támogatók száma. Ezek az adományok leginkább élelmiszer, ruha formájában érkeznek hozzánk, de idén kiemelkedően sok adomány érkezett hozzánk.

A Brekeke Reklám- és dekorműhely az autónkat feliratkozta újra, az alternatív Közgazdasági Gimnázium diákjai, már több éve minden karácsony előtt rengeteg hasznos holmit, tartós élelmiszert, zoknit, ruhát gyűjtenek ügyfeleinknek. Emellett idén is főzött nekünk a NOÁR mozgalom és a Legyen nálad kanál! program keretében meleg ételt tudunk osztani több alkalommal is. Adományozóink között tudhatjuk a Tüskevár Iskolát, a Budai Magán Zeneiskolát és a kerületi Babits Mihály Gimnázium is rendszeres adományozónknak mondható. Idén a lakossági adományokon túl az Adomány Taxi és Cseriti is juttatott el hozzánk jó minőségű ruhaadományokat. A kerületi Spájz kisbolt is napi adományozónkká volt, és az Orosz Cukrászdának köszönhetően az utcás csomagokat is kiegészíthettük karácsonykor 1-1 rúd bejglivel. Hasznos lenne a jövőben proaktívnak lenni és célzottan is keresni olyan együttműködési lehetőségeket, melyek mentén kölcsönösen lehetne, a társadalmi szerepvállalást elősegíteni.



## 22. 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 Fanni kertje című film főszereplői, utcán élő ügyfeleink, akikről film készült. 20. Verzió Filmfesztivál magyar versenyszekciójának győztese és a fesztivál közönségdíjasa, emellett elnyerte a Szarajevói Nemzetközi Filmfesztivál dokumentumfilmek különdíját.

<https://www.verzio.org/hu/2023/filmek/fanni-kertje>

2023-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 több, mint harmincéve Újpesten működik intézményünk.

Mindezek mellett az elszálló energiaárak és azok következményei, az ADD-venti adománygyűjtés, az időjárásváltozások és sajnálatos módon a hajléktalan embereket érintő bántalmazások miatt voltunk megszólítva. Intézményvezetőnk többször szerepelt az Újpest TV műsoraiban, emellett több cikk is megjelent alapítványunkkal összefüggésben:

<https://www.facebook.com/watch/?v=753422156626675&ref=sharing>

[https://ujpestmedia.hu/twist-oliver-alapitvany-karacsony/?fbclid=IwAR0dMsV-jhCgAQLuOchjYHKrRF1b7-s14RFbZbR2GJxCybpH69Dv4-R\\_pAk](https://ujpestmedia.hu/twist-oliver-alapitvany-karacsony/?fbclid=IwAR0dMsV-jhCgAQLuOchjYHKrRF1b7-s14RFbZbR2GJxCybpH69Dv4-R_pAk)

<https://www.youtube.com/watch?v=bumkpBdNpBM>

<https://jelen.media/alapertelmezett/egyre-tobbszor-bantalmaztak-a-hajlektalanokat/>

[https://nepszava.hu/3211060\\_alig-indul-eljaras-hajlektalansag-miatt](https://nepszava.hu/3211060_alig-indul-eljaras-hajlektalansag-miatt)

<https://www.youtube.com/watch?v=Y6Yvx5wy8Zs>



## 23. Szakmai munka támogatása

### 23.1. Nagy közös elvonulás

'23-ban is volt lehetőségünk három napot együtt tölteni. Idén Bakonyszentlászlóra, a Magyar Máltai Szeretetszolgálat zárandok-szállására mentünk. Az, hogy lehetőségünk van három teljes napot, intézményen kívül, távol a napi munkától, mégis szakmai dilemmákon és előrehaladáson közösen gondolkodni, nagyon hasznos. A régi kollégáinknak, beugrós helyettesítőinknek és ügyelőinknek köszönhetően minden szolgáltatásunk változatlanul tudott működni, ebben a három napban is. Nagyon tartalmas programot állítottunk össze, de álljon itt a kollégák visszajelzése minderről:

*„Fontosak ezek a fórumok, mert a többi kolléga visszajelzése és az intézményen kívüli helyszín segít adni egy külső rálátást a működésre.” /Reményi Gergely, szociális munkatárs/*

*„Az egyik legnagyobb megtartó ereje az alapítványnak az a munkaközösség. Kollégákkal, vezetőkkel együtt.” /Háló Benjámin, szociális munkatárs/*



*„Nem változott a véleményem tavalyihoz képest, a nagy elvonulást nagyon szerettem, szinte minden téma nagyon érdekes volt nekem, örült jó csapatépítő is volt, de megint nagyon sűrű volt a rengeteg téma miatt.” /Kovács Orsolya, szociális munkatárs/*



*„Különösen jól sikerült szerintem a nagy elvonulás, a kicsi pedig az akkor aktuális megbeszélési témáknak pont jól jött.” /Csicsák Gábor, szociális munkatárs/*

*„Az elvonulást alapvetően hasznos dolognak tartom, élvezem is az összegyűlt társaságot. Nagy szükség van erre a terhelt hónapok után.” /Palencsár Boróka, szociális munkatárs/*

*„Egy-két korábbi munkahelyemet leszámítva sosem szerettem a csapatépítőket, leginkább azért, mert nem szerettem a munkatársaimat, erőltetettnek tűntek ezek az események, vagy egyszerűen nem szóltak másról, csak a pénzegetésről. Ezzel a csapattal mindkét alkalmat nagyon élveztem.” /Mezei Janka, szociális munkatárs/*



*„Kezdődött a nagy közös elvonulással, ami már önmagában is egy szuper dolog, hogy az egész stáb egyszerre három napot együtt tud tölteni és mindezt megtöltve szakmai és csapatépítő programokkal és külső szakértővel. A két évvel ezelőtti nagyelvonulás számomra még teli volt fenntartással és nagyon idegenül mozogtam a helyzetben. A 2023-as viszont*

*nagyon jó élmények, a feltöltődés és új ötletek és szakmai dilemmák megismerését hozta magával.” /Biró-Diófalvi Zsuzsanna, szociális munkatárs/*

*„Nagyon szerettem mindig is. Annyira jó együtt megindulni és néhány napot együtt eltölteni, kiengedni a gőzt. Emellett a témák átbeszélése is annyira jó, mert én itt lent kissé elmagányosodva örömmel hallok a kollegáim véleményét a „házzal” kapcsolatos témákról. Jó érzés, hogy mondhatjuk szabadon a gondolatainkat, nyílt beszélgetések, ötletelések zajlanak.”  
/Borzákné Nyári Krisztina/*



„Hajléktalan személyek ellátásának megszervezése a Fővárosban 2023-24” címmel jelent meg az a pályázati felhívás, ahol normatív állami támogatás által nem fedezett, hajléktalanokkal kapcsolatos közfeladatok ellátására szolgáló programok támogatására lehetett pályázni. Az utcai gondozó szolgálatoknál már említett 600.000.-Ft-os téli krízis támogatáson kívül, további 150.000.-Ft támogatást nyertünk el, melynek keretében a 2024-es év nagy közös elvonulásán, Hoffmann Kriszta, szupervizor fog egy egész napos, traumafókuszú workshopot tartani a kollégák részére.

### 23.2. Kollégák 5-10-15

Gesztusértékű ajándékkal, de megünnepeljük az 5-10-15 éve nálunk dolgozó kollégákat és együttal megköszönjük munkájukat. A '23-as évben négy kollégát köszönthettünk. Két utcai gondozó szolgálatos kollégánk 15-15 éve dolgozik nálunk, míg az átmeneti szálló esetkezelője

és asszisztense 5-5 éve. Fontos, hogy megbecsüljük a hosszabb ideje nálunk dolgozó kollégákat, mert jó szakembert találni és megtartani egyaránt nehéz.

### 23.3. *Közös lábos*

Május 21-én ötödik alkalommal vettünk részt a Szimpla kerti Közös lábos jótékonysági főzésen. Idén pusztaörköltet és olaszos krumplistésztát kínáltunk. Százkilencezer Ft-ot sikerült összegyűjtenünk. A csapatépítő alkalmakhoz hasonlóan ez a program is összekovácsoló erővel bír és nagy előnye, hogy kicsit kimozdul az egész stáb a mindennapokból és az intézményből is közösen.



### 23.4. *Szakmai kapcsolatépítés*

Ebben az évben is igyekeztünk minden olyan szakmai diskurzusba bekapcsolódni, amit szakmailag indokolt és érdekesnek találtunk. Átmeneti szállós kollégánk a fővárosi önkormányzat által több alkalommal megtartott idősgyűji műhelyeibe kapcsolódott be.

A Budapesti Szakmatámogatási Hálózat az év során több előadást/műhelyt/workshopot is meghirdetett. Erre kollégáink érdeklődés alapján kapcsolódtak be, mindhárom ellátási egységünk részéről.

A Hajléktalanokért Közalapítvány által rendezett Hajléktalanellátók Országos Konferenciáján is többen részt vettünk a csapatból, ami minden évben hasznosnak bizonyul a kapcsolatépítés szempontjából.



Továbbá az Ébredések Alapítvány közösségi pszichiátriai konferenciáján is ott voltunk.

Az alapítvány intézményvezetője részt vett egy civilszervezeti vezető workshop-on szeptember és november között 10 alkalommal, amelyet a Hajdú-Bihar vármegyei Civil Közösségi Szolgáltató Központ tartott.

Emellett a Fővárosi Önkormányzat által összehívott Drogstratégiai megbeszélésen is részt vettünk és a szintén általuk összehívott „Befogadó BMSzKI” megbeszélésen is.

2023-ban is igyekeztünk a meghívásoknak eleget tenni és mi is vendégül láttunk kollégákat intézményünkben. A Magyar Máltai Szeretetszolgálat Feszty úti közösségi pszichiátriai ellátásból érkeztek hozzánk kollégák júniusban. A Szociális és rehabilitációs Alapítvány kollégái is jártak nálunk ismerkedni márciusban, és a mi kollégáink is részt vettek a BMSzKI Táblás utcai szálló nyílt napján.

*„Amit nagyon hasznosnak éreztem ténylegesen, az a Táblás nyílt napja volt, jó, hogy úgy tudok ajánlani valakinek egy intézményt, hogy jártam ott és a saját szememmel láttam, a szolgáltatásaik is jobban megmaradnak a fejemben így, szóval az egész hitelesebb, amikor egy lakónak beszélek róla.” /Kovács Orsolya, szociális munkatárs/*



Márciusban két alkalommal 8-8 külföldi, ELTE-s pszichológus hallgató járt nálunk érzékenyítő látogatáson.



A jövőben is igyekszünk nagyobb hangsúlyt fektetni a kölcsönös intézménylátogatásokra, mert fontos, hogy ismerjük más intézmények szakmai működését, hogy kongruensen tudjuk ajánlani azokat ügyfeleink számára.

## 24. Kisegítő személyzet

### 24.1. *Takarító helyzet*

2023-ban a takarítónk személye változatlan volt. Továbbra is munkanapokon, napi nyolc órában foglalkoztattunk egy takarítót. Hétvégente a korábbiakhoz hasonlóan, a lakók, beosztás szerint végezték az intézmény közös helyiségeinek a takarítását.

Október hónaptól bevezetésre került, hogy minden héten egy alkalommal, minden szobában is történik takarító általi takarítás is, mert nagyon eltérőek higiéniai különbségek a szobák között, és a bogárhelyzetben is javítani szeretnénk.

### 24.2. *Karbantartás*

A 2023-as év elején még piaci alapon megfizetett karbantartóval dolgoztunk együtt, aki heti 4-5 órában ellátta a feladatát a szállón. Azonban nyárra láthatóvá vált, hogy nekünk kevés a heti egy alkalom, míg a karbantartó nem tudott többet vállalni, főleg, hogy bizonyos munkákat nem



tud/akar elvégezni a karbantartó. Így az ő távozása utána a szintén heti egy alkalommal jövő, de ingyenes munkaerővel, közérdekű munkással oldottuk meg a heti 4-5 órányi munkavégzést.

A nagyobb volumenű, illetve több szakembert igénylő munkákhoz, továbbra is szakembert hívtunk.

Áprilisban hosszan küzdöttünk a melegvíz hektikus működésétől, mert a kazán folyamatosan leállt, és a kazántisztítást követően hosszú ideig vártunk, Olaszországból alkatrészeire, de végül sikerült megoldani a problémát.

A KONZ 22-23 fővárosi támogatásból elnyert pályázatnál még maradt fenn felhasználható összeg, amit energetikai beruházásra költöttünk. A társalgó, a 9-es szoba és az előtér tetője újult meg, ahol végre szigetelést is kapott az épület.

A '23-as évben egy régi ígéretet sikerült törleszteni, és végre megépült a fedett dohányzó a kertben.



### 24.3. *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. Ebben az évben tíz közérdekű munkást foglalkoztattunk egyidejűleg, akik rövidebb-hosszabb (100-300 óra) büntetésüket töltik le nálunk.

*„Feladataim közé tartozott az intézményben foglalkoztatott közérdekű munkások feladatainak koordinálása idén is. Annak viszont örülök, hogy sikerült az év harmadik harmada felé egy hatékony kis csapatot összehozni, akik relatíve rendszeresen el is jönnek, és végre is hajtják az előírt feladatokat. A karbantartó távozásával az egyik közérdekű átvette ezeket a feladatokat, de mivel heti egyszer jön, többet kell várni egy sürgős probléma megoldására. Az adománykonténer rendezése gördülékennyé vált, végre sikerült egy állandó embert találni rá. A takarítónő mellékhelyiség és konyha takarításai szerintem jól kiegészítik Gatyai munkáját főleg, hogy hétvégén jön.” /Reményi Gergely, szociális munkatárs/*

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. 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.

## **25. Újpesti önkormányzattal való együttműködés**

Az önkormányzat partnernek bizonyult az Újpest közigazgatási területén, közterületen élő hajléktalan emberek sorsa ügyében is.

Júniusban részt vettünk az Újpesti Szociális Szolgáltatási Koncepció tervezésében.

Július hónapban az önkormányzat segítségével összehívtuk azon résztvevőket, akikkel közösen gondolkodhattunk, hogy hogyan tudnánk a hajléktalan emberek ellen uszító hangok felerősödése és a Betyársereg vonulgatása ellen.

Novemberben a népjóléti alpolgármester látogatta meg intézményünket. Majd részt vettünk a Szociális Munka napja alkalmából tartott ünnepségen.

A 2022-es energiaár krízisre és abból kifolyólag a megkeresésünkre is azonnal reagáltak az önkormányzat részéről, ami nagyon nagy segítséget jelent az alapítvány pénzügyi helyzete és tovább működése szempontjából. A közgyűlés tízmillió forintot szavazott meg alapítványunknak a rezsiárakra, melyből a szerződött támogatási összeg 50%-a elég volt, hogy

intézményünk biztonsága, folyamatos működése ne kerüljön veszélybe. A fel nem használt támogatás visszautalásra került.

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

## **Ránézés a 2023-ban megfogalmazott jövőbeni tervekre**

### utcai gondozó szolgálat:

- új kolléga megtalálása, a stáb kiegészítése
  - o ez végül júniusra valósult meg, de a beszámoló írásakor már tudható, hogy ez egy évre szólt csupán.
- innovációk megismerése és bevezetése
  - o ez egy folyamatos cél, de igyekszünk eszerint a felfogás szerint haladni előre.

### nappali melegedő:

- új kolléga megtalálása, a stáb kiegészítése
  - o ez is júniusra valósult végül meg, és sajnos itt is tudható, hogy ez is csupán egy évre.
- szolgáltatásbővítés
  - o inkább operacionalizálni sikerült a működésünket és ezáltal üzembiztossá tenni azt.

### átmeneti szálló:

- új csoportok működtetése
  - o nem valósult meg, de a jövőben is azon leszünk, hogy ennek legalább az okát kiderítsük.
- szolgáltatásbővítés
  - o a beköltözési csomag bővült, és a kollégák tudása is szélesedett.
- ügyfelek igényeire való mélyebb reagálás.
  - o mind a nagy közös elvonuláson, mind pedig a kisteames elvonuláson ez volt a központi téma.

### Össz-szervezetileg:

- intézménylátogatások
  - o több is megvalósult az év során.
- közös szakmai elvonulás
  - o szintén lehetőségünk volt megvalósítani.
- kisteames elvonulások
  - o idén is megtörténtek.
- továbbképzés
  - o több képzésen is volt lehetőségük részt venniük kollégáinknak.

### **Tervek a 2024-es évre**

- fűtésre optimalizált klímaberendezések
- Fővárosi Szolidaritási Alap pályázat
- adományok mentén kapcsolatfelvételek
- chill-box létrehozása a kollégáknak
- nagy közös szakmai elvonulás
- közös lábos
- karbantartó helyiség kialakítása a pincében
- a karbantartós konténer a kiköltözött lakók holmijainak raktározására átalakítani
- intézménylátogatások
- faház felújítása
- kert optimálisabb kihasználása
- folyamatos lomtalanítás kialakítása