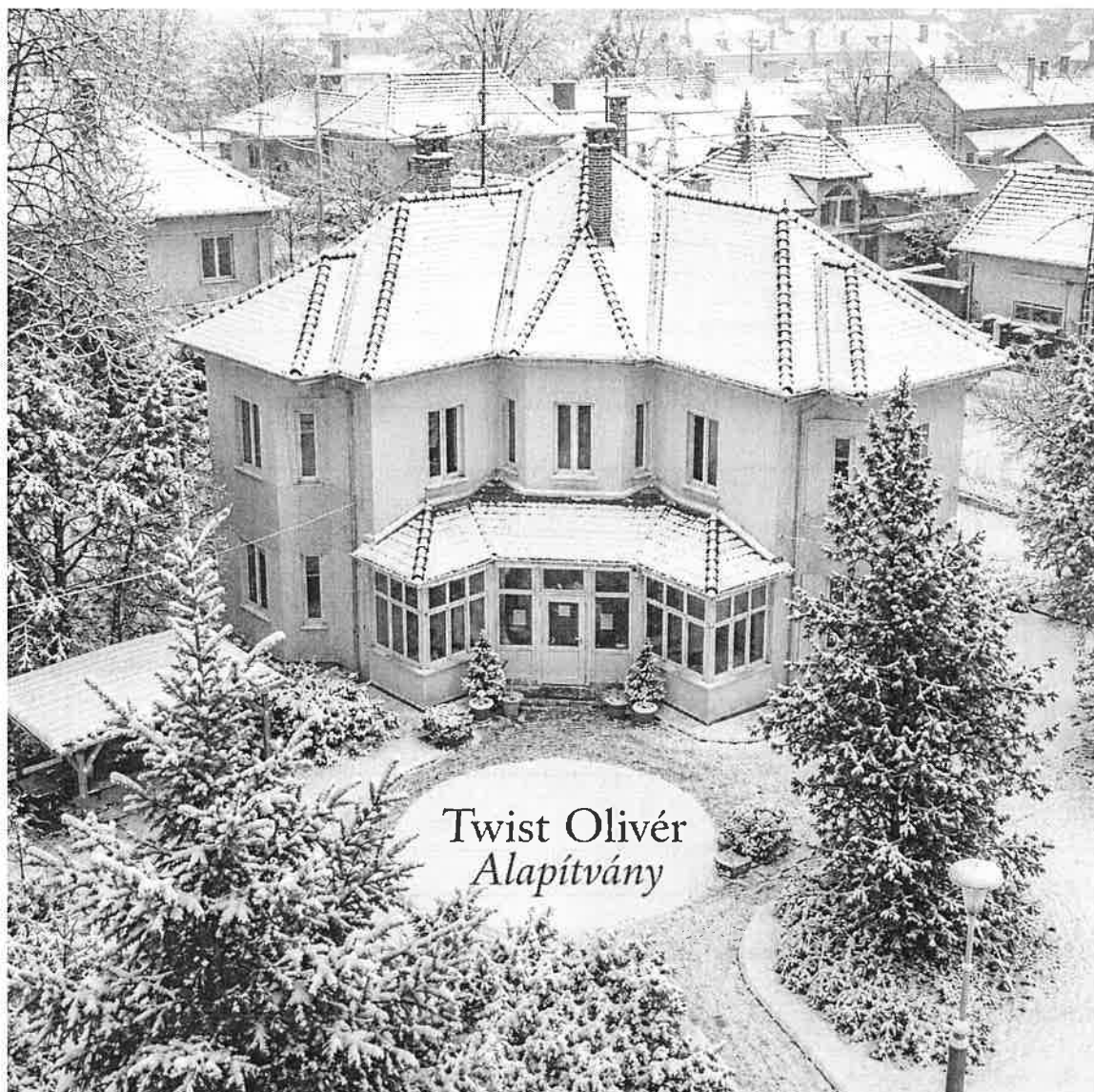




**TWIST OLIVER  
ALAPÍTVÁNY**

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

## Twist Olivér Alapítvány - Integrált intézmény



**Szakmai beszámoló 2025**

Tápi Eszter  
intézményvezető

# TARTALOMJEGYZÉK

<b>Utcai gondozó szolgálat</b> .....	<b>4</b>
.....	4
<b>1. Működési feltételek és feladatok</b> .....	<b>4</b>
1.1. Krízisidőszak .....	6
1.2. Gépjármű szervizelés, karbantartás .....	7
<b>2. Team</b> .....	<b>7</b>
2.1. Elvonulás .....	9
2.2. Szupervízió .....	9
2.3. Szakmai munka .....	10
2.4. Egészségügyi állaptok .....	12
2.5. Adminisztráció és pályázatok .....	12
2.6. 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. Magyar Élelmiszerbank Egyesület, Egészségkonyha - Gondolj másokra program, Horváth Pékség, Iskolai ételmentés .....	22
5.3. Csoportos foglalkozások .....	25
<b>6. Működésbeli változások</b> .....	<b>26</b>
6.1. TBC .....	26
6.2. REGE .....	28
<b>7. A nappali melegedő statisztikái</b> .....	<b>28</b>
<b>8. Utcai szolgálattal és átmeneti szállóval való együttműködés</b> .....	<b>31</b>
<b>Átmeneti szálló</b> .....	<b>33</b>
<b>9. Szálló működése</b> .....	<b>33</b>
<b>10. Teamek</b> .....	<b>34</b>
10.1. Esetkezelő team .....	34
10.2. Segítő / ügyelői team / ügyelők / helyettesítések .....	35
<b>11. Segítők segítése</b> .....	<b>36</b>
11.1. Szupervízió .....	36
11.2. Elvonulás .....	37
<b>12. Felvételi rendszer, várólista</b> .....	<b>37</b>
<b>13. Egyéni esetkezelés</b> .....	<b>38</b>

13.1.	EGyP .....	39
13.2.	Egészségügyi problémák .....	40
13.3.	Szerhasználat.....	41
13.4.	TBC .....	42
13.5.	Munkaerőpiac, jövedelem, dilemmák.....	43
13.6.	Kiutak.....	45
<b>14.</b>	<b>Kártevők és egyéb változások .....</b>	<b>46</b>
<b>15.</b>	<b>Az átmeneti szálló statisztikái .....</b>	<b>49</b>
<b>16.</b>	<b>Pályázatok, az átmeneti szálló speciális szakmai programja .....</b>	<b>51</b>
16.1.	Fővárosi Szociális Közalapítvány, Fővárosi Szolidaritási Alap .....	51
16.2.	Hajléktalanokért Közalapítvány.....	57
16.3.	„Közterület helyett emberibb körülmények” program .....	57
16.3.1.	Beköltözési csomag .....	58
16.3.2.	Csoportok .....	59
<b>17.</b>	<b>Közösségi programok .....</b>	<b>59</b>
17.1.	Karácsony, Add-vent .....	61
17.2.	Te Szedd!.....	61
<b>Össz-szervezetileg .....</b>		<b>63</b>
<b>18.</b>	<b>Integrált intézményen belüli együttműködések.....</b>	<b>63</b>
18.1.	Nagyteam .....	63
<b>19.</b>	<b>Együttműködések más szervezetekkel .....</b>	<b>64</b>
<b>20.</b>	<b>Adományok.....</b>	<b>66</b>
<b>21.</b>	<b>Közösségi média és médiamegjelenések .....</b>	<b>67</b>
<b>22.</b>	<b>Szakmai munka támogatása .....</b>	<b>68</b>
22.1.	Nagy közös elvonulás .....	68
22.2.	Közös lábos.....	69
22.3.	Szakmai kapcsolatépítés.....	70
<b>23.</b>	<b>Kisegítő személyzet .....</b>	<b>71</b>
23.1.	Takarító helyzet .....	71
23.2.	Karbantartás.....	72
23.3.	Közérdekű munkások .....	72
<b>24.</b>	<b>Újpesti önkormányzattal való együttműködés .....</b>	<b>73</b>
<b>Ránézés a 2025-ben megfogalmazott jövőbeni tervekre .....</b>		<b>80</b>
<b>Tervek a 2026-os évre.....</b>		<b>81</b>
<b>Melléklet.....</b>		<b>81</b>

## Utcai gondozó szolgálat



### 1. Működési feltételek és feladatok

Alapítványunk 1998 óta végez utcai szociális munkát Budapest IV. kerületében, valamint Rákospalota meghatározott területein, az M3-as autópálya bevezető szakaszáig.

2023-tól – az Isola éjjeli menedékhely megszűnését követően – a Léthatáron Alapítvány utcai szolgálata UGSz2 megnevezéssel integrálódott Alapítványunk működésébe. Az ellátási terület változatlan maradt: a IV. kerület Árpád úttól délre eső része, valamint a XIII. kerület Róbert Károly körüttől északra fekvő területek tartoznak ide.

Az utcai gondozó szolgálatok működése a hatályos jogszabályi kereteknek megfelelően, az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet alapján történik. A szolgáltatás munkanapokon, napi hat órában valósul meg az ellátási területen. A november 1. és április 30. közötti krízisidőszakban korábban a munkavégzés egységesen a 16 és 22 óra közötti időszakra esett. Ennek megfelelően a szociális munkások heti váltásban, délelőtti műszakban 8 és 15 óra, délutáni műszakban pedig 15 és 22 óra között látják el feladataikat.

Az ellátási terület hatékony lefedése érdekében a szolgálat a szomszédos utcai gondozó szolgálatokkal írásos együttműködési megállapodás keretében dolgozik együtt. Ennek részeként kölcsönös kapcsolatfelvételt, diszpécseri jelzés alapján történő kivonulást, valamint

szakmai együttműködést vállalunk. Így munkatársaink szükség esetén a megállapodásban szereplő más ellátási területeken is beavatkozhatnak. A működés koordinációját – az intézményvezető mellett – a Menhely Alapítvány Diszpécser Szolgálatja biztosítja.

Az utcai szociális munka elsődleges feladata, hogy az intézményes ellátórendszerből kiszoruló, életvitelszerűen közterületen tartózkodó egyének, közösségek számára közvetítse a szükséges ellátásokat. Ez magában foglalja a szociális, egészségügyi, mentális és egyéb problémák kezeléséhez szükséges támogatások elérésének elősegítését. Emellett kiemelt cél, hogy azon személyek esetében, akik képesek vagy képessé tehetők az utcai életforma elhagyására, a szociális munka eszközeivel, a kapcsolati hálónk mozgósításával és további lehetőségek feltárásával megteremtjük ennek feltételeit. Az utcai életmódból való kilépés lehetősége minden esetben egyéni sajátosságok mentén értelmezhető, ezért elengedhetetlen az egyéni szükségletek, igények és képességek komplex feltérképezése.

A szolgáltatás működéséhez szükséges eszközök és adományok tárolása az alapítvány Fóti úti telephelyén, egy erre a célra kialakított raktárhelyiségben történik. A természetbeni juttatások – különösen a ruházati és egyéb alapvető használati tárgyak – döntő részben lakossági adományokból származnak. A krízisidőszakban továbbra is alapvető szolgáltatási elem a meleg tea, amelyet munkatársaink minden munkanap elején készítenek el. Emellett rendszeres élelmiszeradományt is nyújtunk az utcán élő személyek számára.

Az utcai gondozó szolgálat működésének sajátossága, hogy a szakembereknek átfogó ismeretekkel kell rendelkezniük a teljes hajléktalanellátó rendszerről, annak intézményeiről és szolgáltatásairól. Ez teszi lehetővé, hogy az adott helyzetben a legmegfelelőbb támogatási formát biztosítani tudják az ellátott személyek számára. Bár az egyes intézmények működését saját szakmai programjaik határozzák meg, a gyakorlatban jelentős szerepe van a szakemberek közötti informális kapcsolatoknak is. Különösen azokban az esetekben válik ez meghatározóvá, amikor egy ellátott több intézményből kizárásra került, vagy aktuális állapota miatt jelentősen beszűkülnek az elérhető ellátási lehetőségek. Ilyenkor gyakran az informális szakmai együttműködések biztosítanak átmeneti megoldást, a kölcsönösség elvére építve. Bár ez a működési mód nem tekinthető ideálisnak, a jelenlegi ellátórendszer korlátai között sok esetben elengedhetetlen a hatékony segítségnyújtáshoz.

### *1.1. Krízisidőszak*

A krízisidőszak minden évben november 1. és április 30. közé esik. A 2025-ös évre eső időszakban február 17 és 21. között került sor „Vörös kód” elrendelésére.

A téli időszak összességében enyhének bizonyult, ugyanakkor a hirtelen időjárás-változások és a jelentős hőmérséklet-ingadozások komoly megterhelést jelentettek az ellátott személyek számára. Ez különösen igaz azokra, akik több krónikus betegséggel élnek, és fokozottan kitettek az időjárási szélsőségek hatásainak.



A Menhely Alapítvány Diszpécser Szolgálatán, valamint lakossági jelzéseken keresztül érkező bejelentésekre szolgálatunk minden esetben reagált. A tárgyévben összesen 59 diszpécseri bejelentés érkezett, amelyből 27 az UGSz1, míg 32 az UGSz2 szolgálatot érintette. Tapasztalataink szerint az újpesti lakosság továbbra is érzékenyen és felelősen viszonyul a közterületen élő, kiszolgáltatott helyzetben lévő emberekhez, és aktívan jelzi, ha segítségre szoruló személyt lát. A természetbeni adományok – különösen a ruházati felajánlások – 99%-a lakossági forrásból származik. A közösségi médiában közzétett felhívásainkra rendszeresen érkeznek reakciók, ugyanakkor továbbra is kihívást jelent a tudatos és célzott adományozási kultúra hiánya. Ennek következtében időnként olyan felajánlások is érkeznek, amelyek állapotuk vagy jellegük miatt nem hasznosíthatók. Mindezek ellenére a lakossági támogatás továbbra is meghatározó szerepet tölt be a szolgáltatás működésében, különösen a krízisidőszak idején.

## 1.2. Gépjármű szervizelés, karbantartás

Az alapítvány utcai gondozó szolgálatainak működését az ellátási területen két darab Fiat Qubo típusú gépjármű biztosította. A járművek az év minden munkanapján rendelkezésre álltak, lehetővé téve a terület rendszeres, napi szintű bejárását és az egyes esetekre történő gyors reagálást.

A tárgyév során több alkalommal vált szükségessé a gépjárművek szervizelése. A kötelező éves karbantartáson túl mindkét jármű esetében olajcserére került sor. Emellett visszatérően jelentkeztek világítással kapcsolatos hibajelzések, amelyek jellemzően kontakthibára voltak visszavezethetők, és nem igényeltek jelentősebb műszaki beavatkozást.

Mindkét gépjármű idén lett műszaki vizsgára kötelezett, de fentiekén túl a járművek kizárólag a szezonális, nyári és téli gumiabroncsok cseréje miatt kerültek szervizbe.

## 2. Team

Az utcai gondozó szolgálatok a 2025-ös évben is – a korábbi évek gyakorlatának megfelelően – rendszeres, közös team-megbeszéléseket tartottak a nappali melegedő munkatársaival. Tekintettel arra, hogy a két szolgáltatás ellátotti köre jelentős átfedést mutat, ezek az alkalmak kiemelt szerepet töltenek be a szakmai munka összehangolásában. A megbeszélések középpontjában a kéthetes időszak eseményeinek áttekintése, a szakmai dilemmát jelentő esetek közös feldolgozása, valamint az aktuális, munkavégzéshez kapcsolódó információk megosztása áll.

A 2025-ös év egyik meghatározó tényezője a személyi állomány változása volt. Az évet négyfős stábbal kezdtük, azonban év elején az egyik kollégánk fiskális okok miatt kényszerült távozásra. Egy másik kollégától pedig mi köszöntünk el május folyamán, miután nyolc hónapig dolgozott nálunk, de nem sikerült belerázódnia a munkafolyamatokba és a csapatba. Távozásukat követően ismét szükségessé vált új munkatárs bevonása. Abban a szerencsés helyzetben voltunk, hogy az év elején távozó kollégánő helyére olyan gyorsan találtunk új kollégát, hogy még átfedésben is dolgoztak, így még a betanítási folyamatban is részt vett a távozó kolléga. Június 1-jén kezdett a stáb negyedik tagja, így a csapat ekkor vált ismét teljessé.

*„Ehhez a hivatáshoz elengedhetetlen a csapatmunka, azt gondolom, hogy ebből nem igazán volt hiány, és a későbbiekben sem lesz. Rendszeresen tartottunk team megbeszéléseket, amik*

*szerintem hasznosak voltak, ahol át tudtunk beszélni egy-egy nehezebb esetet, amiből azért akadt jócskán. A melegedő és utca ügyfélköre sok esetben megegyező, ebből adódóan szükség is volt arra, hogy tudjunk kommunikálni egy nyugodtabb idő sávban. A két egység között jó a kommunikáció. Azt gondolom, hogy az utca + melegedő team megfelelően alkalmazkodott az aktuális folyamatba lévő esetekhez, közelgő eseményekhez, így fel voltunk készülve a várható teendőkre.” /Szabó-Nagy Vince Zente, szociális munkatárs, utcai gondozó szolgálat/*

*„Szerencsémre kollégáimmal hamar sikerült kialakítani megfelelő dinamikát, illetve kettő közülük veteránnak számít a szakmában, így sokszor elég volt megfigyelni, hogy hogyan dolgoznak az ügyfelekkel ahhoz, hogy tanulhassak.” /Bernáth László, szociális munkatárs, utcai gondozó szolgálat/*

A két utcai gondozó szolgálat közötti együttműködési megállapodás értelmében a területi lefedettséget kezdetben heti váltásban, időben és személyi állomány tekintetében megosztva biztosítottuk. A működés során azonban szükségessé vált a rendszer átalakítása, amelynek eredményeként egy rugalmasabb rotációs munkarend került kialakításra. Ez lehetővé tette, hogy mindkét szolgálat mindkét ellátási területen a megállapodásoknak megfelelően, folyamatosan és biztonságosan biztosítsa a jelenléte.

A kétheti rendszerességű esetmegbeszélések mellett a szakmai munkát jelentős mértékben meghatározza a Menhely Alapítvány Diszpécser Szolgálatával fennálló együttműködés is, amelyet évente megújítunk. Ennek keretében szolgálataink rendszeresen részt vesznek a minden hónap első hetében megrendezett, budapesti utcai gondozó szolgálatok közös szakmai egyeztetésein, elősegítve az információáramlást és az egységes szakmai működést.

*„... milyen speciális műfaj az utcai szociális munka amiatt, hogy párban dolgozunk. Nagyon fontos az összhang, a közös gondolkodás. Érték lehet, ha ugyanúgy látjuk a dolgokat, ám az is előre mozdítja az esetekkel kapcsolatos folyamatokat, ha különbözik a véleményünk. Inspirálhat a munkában ha a munkatársammal azonos platformon állunk, és az ellenkezője ugyanígy. A párbeszéd a lényeg, ill. hogy meg tudjunk bízni egymásban, rá tudjunk hagyatkozni egymásra.” /Seidel Nóra, szociális munkatárs, utcai gondozó szolgálat/*

## 2.1. Elvonulás

A korábbi évek gyakorlatának megfelelően 2025-ben is megvalósult az immár hagyománnyá vált éves szakmai elvonulás. Sajnos betegségek okán, idén a nappali melegedő két munkatársa nem tudott hozzánk csatlakozni, így csak az utcai gondozó szolgálat négy munkatársa, az intézményvezető és az alapítvány igazgatója vett részt a krízisidőszakot előkészítő eseményen november 3-4 között.

A kétnapos szakmai együttlét során lehetőség nyílt az utcai gondozó szolgálatok működésének legfontosabb kérdéseinek áttekintésére. Az egyeztetések keretében számos szakmai dilemma, működési szabály, valamint az ellátotti körrel kapcsolatos aktuális tapasztalat került megvitatásra, érintve a napi működést befolyásoló kulesterületeket.



A szakmai tartalom mellett az elvonulás jelentős közösségépítő funkciót is betöltött. A közösen eltöltött idő erősítette a munkatársak közötti együttműködést, hozzájárulva a hatékonyabb kommunikációhoz és a csapatkohézió erősödéséhez, amely a mindennapi szakmai munka során is érzékelhető pozitív hatással bír.

*„Ez kifejezetten jóleső, szakmai reflexiókra és problémamegoldásra épülő esemény volt, ahol azért teret kapott a lazítás is, egymás megismerése. Sajnos előre nem látható események miatt a részlegek közül csak az utca képviseltette magát, a melegedős kollégák betegség miatt távol maradtak, de még így is több mint hasznosan teltek a napok. Nyilván egy kisebb volumenű elvonulásból még nem tudok nagyvű következtetéseket levonni, de meglepne, ha nem működne ez a rész primán az eddig látottak alapján.” /Bernáth László, szociális munkatárs, utcai gondozó szolgálat/*

## 2.2. Szupervízió

Az alapítvány működésében továbbra is kiemelt szerepet tölt be a rendszeres szakmai szupervízió, amely a munkatársak szakmai támogatásának és mentális tehermentesítésének egyik legfontosabb eszköze. A 2025-es évben – a korábbi időszakot követően – a szupervíziós folyamat Oláh Szilvia szupervízor vezetésével valósult meg.

*„Oláh Szilviával ugyan nem idén kezdtünk el dolgozni, tehát tavaly is biztosan értékeltem, azonban erre a hosszabb időszakra visszatekintve úgy vélem, hogy a lehető legjobban alakul vele a közös munkafolyamat. Szilvi inspiráló, sokoldalú, érdeklődő, figyelmes személyiség, mely kihat az ülések hangulatára, figyelemfelkeltő, izgalmas, mozgalmas alkalmakon van lehetőségünk részt venni. Nem unatkozom, nincsenek üresjáratok, üdítő, elgondolkodtató, ösztönző minden együtt töltött másfél óránk. Számomra mindig nagyon vártak a szupervíziók. Sok erőt meríték belőlük.” /Seidel Nóra, szociális munkatárs, utcai gondozó szolgálat/*

A szupervízió a szakmai munka elengedhetetlen kiegészítő eleme, amely jelentősen hozzájárul a mindennapi feladatellátás hatékonyabb és kiegyensúlyozottabb megvalósításához. Hiányában a munkavégzés mind szakmai, mind pszichés szempontból lényegesen megterhelőbbé válna.

A szupervíziós alkalmak kétheti rendszerességgel, személyes jelenléti formában kerültek megrendezésre, a nappali melegedő stábjával közösen. Ez a közös részvétel különösen hasznosnak bizonyult az eltérő szolgáltatási területek közötti szakmai szemlélet összehangolása és az együttműködés erősítése szempontjából.

*„Kifejezetten konstruktív, üdítő tud lenni.” /Csicsák Gábor, szociális munkatárs, utcai gondozó szolgálat/*

### *2.3. Szakmai munka*

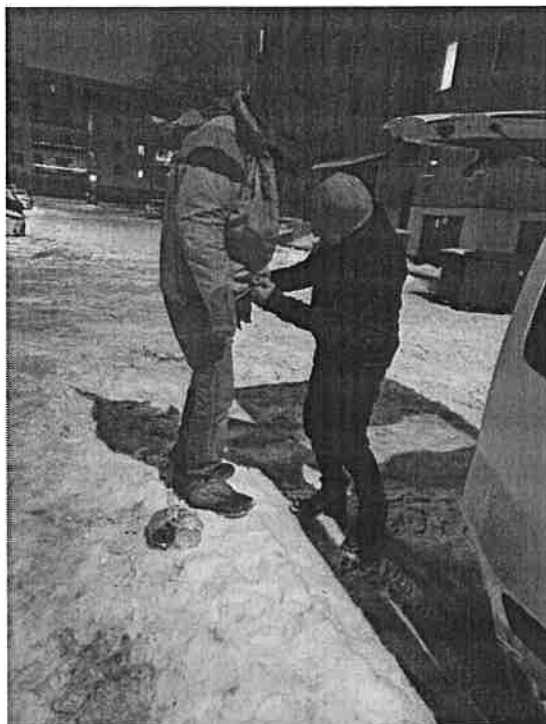
A tárgyévben sajnálatos módon ismét több ügyfelünk veszítette életét: összesen tíz, a szolgálat által ismert és látogatott ember haláláról van tudomásunk. A halálesetek okai között szerepelt kihűlés, kórházi ellátást követő elhalálozás, valamint fertőző megbetegedés, különös tekintettel a tuberkulózisra, amely az adott évben több esetben is megjelent az ellátotti körben.

Az alapítvány átmeneti szállójára a 2025-ös év során öt ellátott személy költözött be, emellett más, szállást nyújtó intézményekbe is sikerült elhelyezést biztosítani több ügyfél számára.

*„Ez idén is változatos, érdekes, sokszor szomorú, bosszantó, vicces, tragikus, tragikomikus, elkésztő és örömet adó volt. Érzelmek nagyon széles tárházát mozgatja meg bennem a kliensekkel kapcsolatos együttműködés, vagy arra való törekvés.” /Seidel Nóra, szociális munkatárs, utcai gondozó szolgálat/*

A munkavállalás területén jelentős előrelépésről nem számolhatunk be. Az ellátott személyek többsége továbbra is alkalmi, jellemzően informális keretek között végzett munkából jut jövedelemhez.

*„Alapvetően egy szűkebb réteggel foglalkozunk a hajléktalan emberek sokaságából, olyanokkal, akiknek a lehetőségei többnyire korlátozottak, egy kicsit magasabb egzisztenciális szint elérése is rengeteg energiát igényel a támogatottól. Sikerként könyvelem el, ha egy-egy ügyfelet tartósabban sikerül beintegrálni az ellátórendszer valamely intézményébe, még ha átmeneti jelleggel is.” /Csicsák Gábor, szociális munkatárs, utcai gondozó szolgálat/*



A fővárosi önkormányzat segélyezési rendszere ugyanakkor fontos támogatási lehetőséget jelentett, amelynek igénybevételében munkatársaink aktívan közreműködtek az arra jogosult ellátottak esetében. Emellett egyre meghatározóbb jövedelemszerzési formává vált a visszaváltható csomagolóanyagok – különösen PET-palackok – gyűjtése és visszaváltása, amely a napi megélhetés biztosításában játszik szerepet.

*„Ügyfelek tekintetében fő bevételszerzés a palack vissza váltás, ami már egy viszonylag jól működő rendszer. Sok esetben meglepődök, hogy milyen nagy kitartást igényel az, hogy a napi szükségletekre elengedő palackot szedjenek össze, ehhez azért hozzá társul, hogy rettentő nagy távolságokat is tesznek meg. Ebben az évben azért megfigyelhető volt, hogy a lakosok is nagy számban gyűjtik a palackokat, ami nem egy biztató jel hosszú távon. A palackozás mellett azért az ügyfélkörünk feketén alkalmi munkákból (építőipar, lépcsőház takarításból) tartja fent magát, ritkán, de előfordul azért az is, hogy szerződéssel tudnak elhelyezkedni.” /Szabó-Nagy Vince Zente, szociális munkatárs, utcai gondozó szolgálat/*

#### 2.4. Egészségügyi állapok

A 2025-ös évben tíz, ügyfelünk hunyt el. Az esetek többségében a halálesetek kórházi ellátást követően történtek. Az elhunytak között olyan személyek is voltak, akiknél korábban nem volt egyértelműen érzékelhető egészségromlás, míg más esetekben hosszabb kórházi kezelést követően, előrehaladott állapotromlás mellett következett be a halál.

Ebben az évben is megjelent a TBC. Több ellátott személy érintettsége miatt a probléma 2025-ben is folyamatos kihívást jelentett a szolgálat számára, és fokozott figyelmet igényelt a fertőzés terjedésének megelőzése érdekében.

*„Talán csendesebb volt a 2025-ös év a járvány feltételezett terjedésében, de tbc gyógyszeres utókezelésben részesülő ügyfelünk jelenleg is van. A már korábban megszerzett rutinnal próbáljuk segíteni az érintett embereket, figyelve a fertőzésveszély minimalizálására, aminek minden érintettel történő találkozáskor ki vagyunk téve.” /Csicsák Gábor, szociális munkatárs, utcai gondozó szolgálat/*

Egyes esetekben a szűrővizsgálatok során azonosított kockázat ellenére az érintett személyek nem működtek együtt az egészségügyi ellátórendszerrel. Az ilyen helyzetek sajátossága, hogy a fertőzőképesség tényleges fennállása nem minden esetben igazolt, így az információmegosztás és a jelzés más ellátó intézmények felé korlátozott. Ez egyben jelentős szakmai dilemmát is jelent, mivel a potenciális kockázat fennállása mellett sem áll rendelkezésre egyértelmű diagnózis. Az érintett ellátottak a mindennapjaikat jellemzően közforgalmú, nagy látogatottságú helyszíneken töltik, ami tovább növeli a helyzet komplexitását. A nyomás ebben az évben más intézményeket is érintett, több lábadozó az év során több alkalommal is, hetekre karantén alá került, így most, hogy már több helyen is volt gócpont, és folyamatos jelzések is, talán a 2026-os évben már közösen próbálunk kezdeni valamit a felmerülő nehézségekkel, rendszerszinten.

#### 2.5. Adminisztráció és pályázatok

A napi szakmai tevékenységek, események és intézkedések dokumentálása a 2007 óta használt „Menedék” elektronikus nyilvántartó rendszerben történt. A program elavult volt már sok-sok éve, de a fejlesztésekhez mi már nem jutottunk hozzá. A hatályos jogszabályi előírások is változtak, így azt a döntést hoztuk, hogy 2025 március 25-től átállunk a Magyar Máltai Szeretetszolgálat által működtetett ún. REGE rendszerére, mely egy életút követő rendszer, és megfelel a jogszabályi követelményeknek. Fontos volt, hogy az átállás ne jelentsen plusz terhet

a kollégák számára, és egy könnyebben kezelhető, felhasználóbarát programot szerettünk volna. Nincs túl nagy piaca ennek a szociális szférában, de megtekintve a lehetőségeinket, és egy éves távlatból elmondható, hogy jó választásnak bizonyult az átállás.

*„A Regére való átállás meglehetősen nagy változás volt az eddigi adminisztrációs felülethez képest. Most már nagyjából gördülékenyen megy, ám meglehetősen hosszú ideig nagyon nehéz volt kezelni az ezzel kapcsolatos változásokat.” /Seidel Nóra, szociális munkatárs, utcai gondozó szolgálat/*

Tovább könnyíti a helyzetet, hogy a program nem csak egy online felületen, hanem applikáción keresztül is elérhető, így a kollégáknak, két helyszín közötti úton is lehetőségük van a napi adminisztrációt beírni. A terepen szerzett információk rögzítése itt történik, akár valós időben, akár utólag. Emellett az idei évtől bekerült a kérésünkre egy olyan funkció is, hogy amit csak saját integrált intézményünk dolgozóival szeretnénk megosztani, azt nem állítjuk nyilvános megosztásra. Miközben azon információkat, amelyek az ellátórendszer más kollégáit is érinthetik, azokat továbbra is nyilvánosan regisztráljuk. A legfontosabb mégis az, hogy nem kell külön excel táblázatokat vezetni pluszban a naplóírás és a gondozási naplók mellett, hanem ez a felület mindezt egyben tudja kezelni, ezáltal a kollégák időt spórolhatnak.

*„Márciusban tértünk át a Rege ügyfélnyilvántartó felületre. A tapasztalataim szerint jól használható fejlesztés az utcai szociális munka adminisztratív elvárásaihoz.” /Csicsák Gábor, szociális munkatárs, utcai gondozó szolgálat/*

A 2025-ös évben sem nyílt lehetőség a Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet által korábban rendszeresen meghirdetett „téli krízis támogatás” igénybevételére. Az elmúlt évek gyakorlatának megfelelően az alapítvány saját forrásból biztosította az erre a célra korábban megpályázott, egységesen 300 000 forintos keretnek megfelelő összeget. Ezt az összeget alapvető szükségleteket szolgáló eszközök – így lábbeli, vitaminok, alsónemű, takarók, valamint vízálló fólia – beszerzésére fordítottuk.

A Magyar Élelmiszerbankkal fennálló együttműködés révén több alkalommal tudtunk élelmiszert biztosítani az ellátott személyek számára.

*„Az élelmiszeradomány hatalmas segítség, bár a szakmai munka tekintetében kikerülhetetlen dilemmákat generál, ezen eszköz megfelelő használata szintén a szakma megküzdési stratégiáinak a része. Azt hiszem ezt vállalnunk kell, de így ez is örökzöld, sokszor megújulásért kiáltó téma marad majd.” /Csicsák Gábor, szociális munkatárs, utcai gondozó szolgálat/*

A Menhely Alapítvány által koordinált Fővárosi Hajléktalanügyi Konzorcium keretében a tárgyévben is részt vettünk az úgynevezett Egyéni Programok (EGyP) pályázati rendszerében.

*„Egy kis KHEK pályázathoz volt szerencsém. Alapvetően az volt a probléma, hogy nem tudták a továbbiakban tárolni és fagyasztani a jégakkukat, amiket hűtésre használtak, így egy akkumulátoros hűtőtáskára és akkumulátorokra nyújtottunk be a pályázatot 126.000 értékben. Igazából olajozottan ment minden, M. és J. teljes mértékben együttműködő volt, a pályázat kapcsán inkább a termékek beszerzésében volt probléma, mert készlethiányos termékekről volt szó. Végeredményben sikerült mindent beszerezniünk, még olcsóbban is mint a megpályázott összeg, így egy 3x4 méteres ponyvát is megtudtunk vásárolni.” /Szabó-Nagy Vince Zente, szociális munkatárs, utcai gondozó szolgálat/*

Az Egyéni Programok egyik legfontosabb előnye a rugalmasságukban rejlik: lehetőséget biztosítanak olyan, személyre szabott beavatkozások támogatására, amelyek közvetlen és érzékelhető hatást gyakorolnak az ellátott személyek életminőségére.

## *2.6. Utcás képzés*

A 81/2004. (IX. 18.) ESZCSM rendelet 3. §-ában foglalt felhatalmazás alapján bevezetésre került az utcai szociális munkát végző szakemberek számára kötelező képzési rendszer. A rendelet 17/E. § (1) bekezdése értelmében a képzés célja, hogy a résztvevők felkészüljenek a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működési feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet 104. §-ában meghatározott feladatok ellátására.

A szabályozás értelmében az utcai szociális munkás munkakörben foglalkoztatott kollégák számára kötelező egy 80 órás, elméleti és gyakorlati elemeket egyaránt tartalmazó képzés elvégzése. A jogszabályi előírások szerint az újonnan belépő munkatársaknak a képzést meghatározott határidőn belül szükséges teljesíteniük.

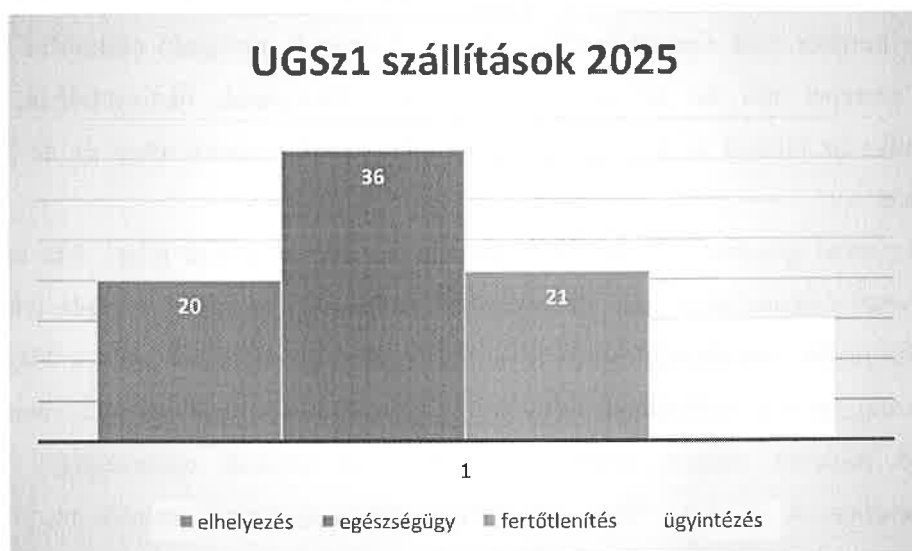
A tárgyévben a szervezet részéről egy munkatárs vett részt a képzésen. A képzési rendszer működésének sajátossága, hogy az új munkatárs belépését követően rövid időn belül szükséges a képzésre történő regisztráció, majd az évente korlátozott számban meghirdetett képzési alkalmak egyikén való részvétel. A képzés elvégzésére egyéves határidő áll rendelkezésre. A szabályozás ugyanakkor nem tesz különbséget a próbaidő alatt megszűnő foglalkoztatási jogviszonyok esetében, ami a munkáltató számára többlet költségkockázatot jelenthet, különösen akkor, ha a képzés finanszírozása már a próbaidőszak alatt megkezdődik.

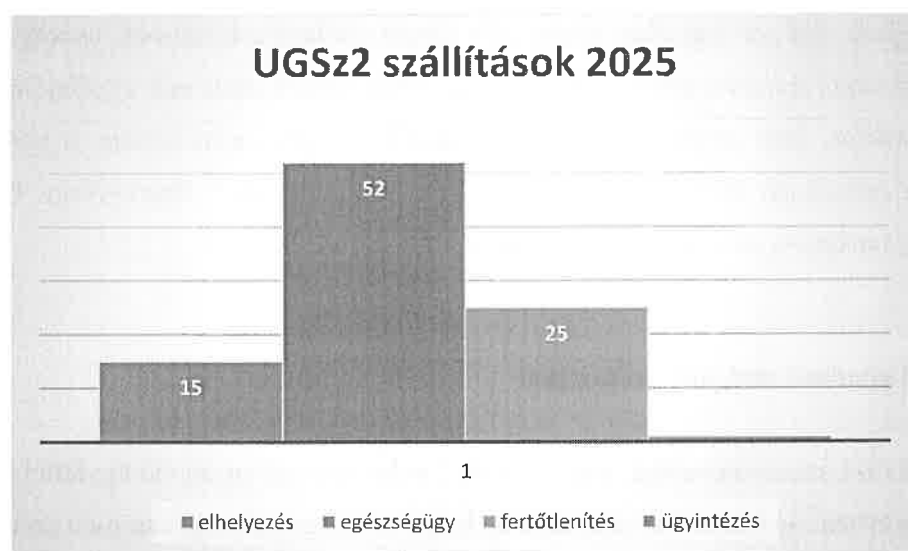
„A képzés első pár napjában nem igazán láttam értelmét a képzésnek, viszont az alapokat ettől függetlenül szépen összeszedték, bár voltak olyan részek, amik már egyáltalán nem voltak már aktuálisak. Más szempontból nézve, rengeteg kollégát megismertem, a pályakezdőktől kezdve a rutinosabb több évtizede pályán lévő kollégákon át.” /Szabó-Nagy Vince Zente, szociális munkatárs, utcai gondozó szolgálat/

### 3. Utcái gondozó szolgálat statisztikái

Az UGSz1 száznyolcvanhat, míg az UGSz2 száztizenkettő utcán élő ügyféllel foglalkozott a 2025-ös évben. Az UGSz1 száztizenhárom helyszínt látogatott meg, összesen ezerháromszázötvenöt alkalommal, míg az UGSz2 kilencvennégy helyszínt látogatott, összesen ezerháromszázhuszonhét 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 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 negyvenhét év körül van.

Az UGSz2-nél a legidősebb ügyfél egy hetvenegy éves úr, míg a legfiatalabb ügyfél egy húsz éves férfi volt. A látogatott ügyfelek átlag életkora itt is negyvennégy év volt. Az átlag életkor mindkét szolgálat esetében évekkel csökkent az előző évhez képest.

Az ellátotti kör egészségi állapota a 2025-ös évben összességében nem mutatott jelentős eltérést a korábbi évek tapasztalataihoz képest. A nappali melegedő működése továbbra is kiemelt szerepet tölt be az alapvető higiénés szükségletek biztosításában, jelentősen hozzájárulva az ellátott személyek egészségi állapotának megőrzéséhez és az életminőség javításához.

Az utcai gondozó szolgálattal kapcsolatban álló ellátottak közel fele rendszeresen igénybe veszi a nappali melegedő által nyújtott tisztálkodási, mosási és étkezési lehetőségeket.

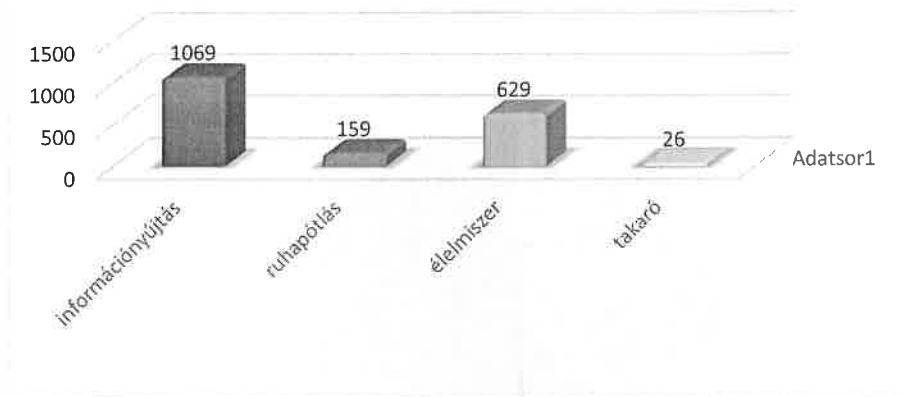
Súlyosabb fertőzöttség esetén továbbra is jelentős segítséget nyújt a Magyar Máltai Szeretetszolgálat által működtetett fertőtlenítő állomás, amely hatékony támogatást biztosít a megfelelő higiénés állapot helyreállításában és a további egészségügyi kockázatok csökkentésében. A 2025-ös évben egy kerekesszékes ügyfelünk mentén nagyon magasra emelkedett a fertőtlenítőbe szállítások száma, öt ugyanis egy átlag nappali melegedő infrastruktúrája nem tudott volna fogadni, így volt egy időszak, amikor heti 3 alkalommal

szállítottuk fertőtlenítő fürdetésre, hogy egyáltalán olyan állapotba kerüljön, hogy az egészségügyi ellátás egyéb színtereit igénybe tudja venni.



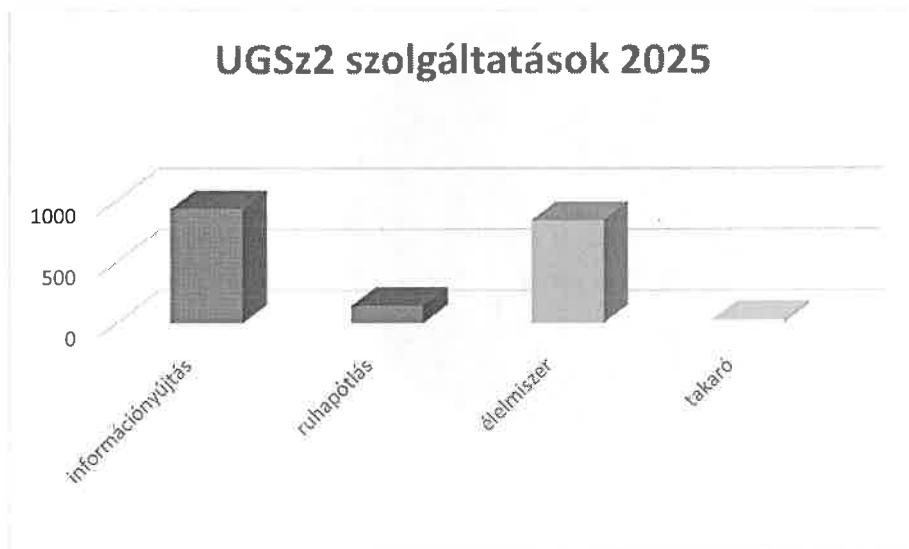
UGSz1: A legtöbbet látogatott ügyféllel az év során hatvan alkalommal találkoztak kollégáink, átlagosan egy fővel hét alkalommal találkoztak, de ebbe beletartoznak azon ügyfelek is, akikkel az első találkozást nem követte több.

## UGSz1 szolgáltatások 2025



UGSz2: A legtöbbet látogatott ügyféllel az év során nyolcvanhét alkalommal találkoztak kollégáink, ő egy diagnosztizálatlan, de feltételezhetően súlyos mentális betegséggel együtt élő férfi. Átlagosan egy fővel tíz alkalommal találkoztak.

## UGSz2 szolgáltatások 2025



Az utcai gondozó szolgálat a 2025-ös évben is arra törekedett, hogy az ellátott személyek számára minél szélesebb körű támogatást nyújtson a hivatalos ügyintézők, támogatási kérelmek és különböző ellátásokhoz kapcsolódó eljárások során. A szociális munkások kiemelt feladata volt az elveszett vagy hiányzó személyes dokumentumok

pótlásának segítése, amely számos esetben alapfeltétele a további ellátásokhoz és szolgáltatásokhoz való hozzáférésnek.

A munkatársak folyamatos tájékoztatást nyújtottak az ellátott személyek számára elérhető támogatási formák jogosultsági feltételeiről és igénylési lehetőségeiről. A leggyakrabban kérelmezett támogatások közé továbbra is a krízis települési támogatás, a munkaképtelen hajléktalan személyek számára nyújtható települési támogatás, a rendszeres ellátást igénylők támogatása, valamint kisebb számban a munkába állást segítő támogatás tartozott.

Számos esetben az ellátottak nemcsak információt vagy adminisztratív segítséget igényeltek, hanem személyes kíséretet is kértek a különböző hivatalos ügyintézésük során. A kísérés és a személyes jelenlét sok esetben jelentősen hozzájárult az ügyintézés sikerességéhez és az együttműködés fenntartásához.

A rendszeres jövedelemhez jutás támogatása érdekében több esetben nyújtottunk segítséget öregségi nyugdíj iránti kérelmek benyújtásában, valamint az ezekhez kapcsolódó hatósági eljárások nyomon követésében. Ennek eredményeként néhány ellátott személy számára sikerült tartósabb anyagi biztonságot jelentő ellátást biztosítani.

A közterületen életvitelszerű tartózkodást érintő szabályozás – amelynek módosítása 2018. október 15-én lépett hatályba – továbbra is érvényben van, ugyanakkor a tárgyév során az ellátási területen nem került sor ismert ellátott személyt érintő szabálysértési eljárásra vagy közvetlen hatósági intézkedésre ezen jogszabály alkalmazásával összefüggésben.

#### **4. Esetleírás**

*„D. és a Twist Olivér Alapítvány utcai szolgálata között az év első hónapjaiban lett szorosabb az együttműködés. Akkoriban tűnt fel a szolgálat ellátási területén. Kerekesszékes, 2024 őszén kapott stroke-ot, amely miatt a Dél-pesti kórházban kezelték néhány hétig. Rehabilitálni a stroke után teljesen nem tudták, így a jobb oldalára részlegesen béna maradt. A kórházi ellátás során még mankóval valamennyire tudott közlekedni, kikerülése után a lakhatása megoldatlansága tovább rontott az állapotán. Találkozásunkkor már néhány hónapja közterületen élt. Az egészségi állapota miatt szükséges gyógyszereket nem szedte, így azok hiánya és a folyamatos ülés miatt a lábai ödémások és sebesek lettek, felerősödött alkoholfüggősége pedig teljesen ellehetetlenítette az egészségügyi- és a hajléktalan-ellátórendszer igénybevételétől. Némi segítséget a testvére jelentett neki, aki a közterületen*

*tartózkodása alatt is rendszeresen látogatta (mosott rá, élelemmel és az ellátása kezelésével támogatta), de érdemi változást nem tudott előidézni D. életében.*

*Több hónapon keresztül láttuk el az utcán, fertőtlenítő fürdetésre, kötözésre kísértük az akkor még önmaga ellátására kevésbé képes ügyfelet. Végül a Péterfy kórházba került, mert a sebei kevésbé gyógyultak. A több hetes kórházi ellátása után lényegesen megerősödött. A korábban mindkét lábszárát és lábfejét borító sebek nagy része begyógyult, az alkoholfüggősége is normalizálódott. Kezdeményezésünkre a kórház egyik krónikus részlegére vették fel, ahol térítési díj ellenében több hónapos rehabilitáció várt rá. D. eleinte együttműködő, belátó volt abban, hogy csak intézményi háttér segítségével tud valamennyire komfortosabb életet élni. A célkitűzésünk akkor az volt, hogy a kórházból legalább egy átmeneti szállóra sikerüljön beköltöznie. Ez ügyben szeptemberben kísértük el a BMSZKI F.E.T. irodájába, így attól a naptól datálva az Alföldi utcai átmeneti szállóra várólistás. D. felépülése jó úton haladt, 3 hónap után már a járókerettel történő mozgást is gyakorolta a kórház gyógytornászának a segítségével.*

*A karácsonyi ünnepek alatt kezdődött a negatív változás. Egyre kényelmetlenebbül, „börtönként” élte meg a kórházban tartózkodást. Együttműködési problémákról is jelzést kaptunk, amik két esetben is az ellátása megszakításáig eszkalálódtak, de akkor szerencsére sikerült elsimítani körülötte a kialakult helyzetet.*

*Az év utolsó napján, szilveszterkor esett szét a hozzá fűződő vízióm. A saját felelősségére elhagyta a kórházat, nem mérlegelve a lehetőségei ellátórendszeri hiányát a nyáron szerzett tapasztalatok ismeretében. Szabadnak, jókedvűnek érezte magát, az ünnepi alkalom pedig megágyazott a szunnyadó függősége ismételt előtérbe kerüléséhez. Nem kívánt „szakmai dejavu” kerített hatalmába, ami így az elmúlt év szélmalomharcaként jellemzi az esetet.”*  
*/Csicsák Gábor szociális munkatárs, utcai gondozó szolgálat/*

## Nappali melegedő



### 5. A nappali melegedő működése

#### 5.1. Team

A 2025-ös évben továbbra is állandó volt a nappali melegedő személyi állománya, és egész évben ugyanaz a két munkatárs látta el a napi feladatokat.

*„Az idei évben megvalósult és most már stabilitás is mutat az a pozitív fordulat, hogy minden kis team szakmai létszáma feltöltődött. A melegedő és az átmeneti szálló stábjában már egész évben, majd az asszisztensek és az utcai szolgálat is teljes létszámmal tudott még hatékonyabban az ügyfelekkel való feladatokra koncentrálni.” /Biró-Diófalvi Zsuzsanna, szociális munkatárs, nappali melegedő/*

*„Elkezdtem megismerni az ügyfeleket beszélgettem velük is pár embernek megismertem a történetét. Eleinte mindenki Zsuzsához szólt bármi problémájuk volt mert még annyira nem ismertek engem, de idővel elkezdtek engem is kérdezgetni mert mindig mondta a Zsuzsa hogy*

*engem is nyugodtan kérdezhetnek vagy mondhatják a problémájukat nekem.” /Ramos Richárd, segítő, nappali melegedő/*

A 2022-ben kialakított szakmai működési rendet 2025-ben is fenntartottuk: a nappali melegedő és az utcai gondozó szolgálatok munkatársai közös teammegbeszéléseken és szupervíziós alkalmakon vesznek részt kétheti rendszerességgel. A közös szakmai fórumok jelentős előnyt biztosítanak a szolgáltatások működése szempontjából, hiszen a szakmai dilemmák több nézőpontból történő átbeszélésére, valamint a közös ellátotti körrel kapcsolatos információk összehangolására is lehetőséget teremtenek.

*„A szupervízió kapcsán el kell, hogy mondjam ilyen hosszú időtartamban nem vettem még részt ebben a segítő jellegű folyamatban. És nem csak az eltelt idő, hanem annak hasznosság is kiemelendő.” /Biró-Diófalvi Zsuzsanna, szociális munkatárs, nappali melegedő/*

A két utcai gondozó szolgálattal, valamint az átmeneti szálló munkatársaival továbbra is szoros és jól működő szakmai együttműködés valósult meg. Az elmúlt időszakban több olyan ellátott személy is bekerült az átmeneti szállóra, akik korábban a nappali melegedő rendszeres használói voltak, és a szolgáltatáson keresztül jutottak el odáig, hogy vállalják az intézményi elhelyezés lehetőségét.

Korábbi években történtek olyan agresszív, erőszakos cselekmények az ügyfelek részéről, melyek indokolták a kamera-rendszer bevezetését. A rendszer kialakítása végül a 2025-ös évben megvalósult. Emellett plusz önkormányzati forrásból a teljes nappali melegedő helyisége megújult.

## *5.2. Magyar Élelmiszerbank Egyesület, Egészségkonyha - Gondolj másokra program, Horváth Pékség, Iskolai ételmentés*

2017 óta veszünk részt a Magyar Élelmiszerbank Egyesület élelmiszermentési programjában, amely az alapítvány ellátási tevékenységének egyik meghatározó eleme. A program elsődleges célja, hogy az ellátott személyek rendszeresen hozzájuthassanak olyan, vitaminokban gazdag élelmiszerekhez – elsősorban zöldségekhez és gyümölcsökhöz –, amelyek megvásárlására saját jövedelmükből sok esetben nincs lehetőségük. Tekintettel arra, hogy a hajléktalan emberek egészségi állapota a társadalmi átlaghoz képest jelentősen rosszabb, a megfelelő minőségű és változatos táplálkozás biztosítása kiemelt jelentőséggel bír.

A program hozzájárul ahhoz, hogy az ellátott személyek rendszeresebben juthassanak friss élelmiszerekhez, ezáltal mérsékelhetővé váljanak a hiányos táplálkozásból fakadó egészségügyi problémák. A munkatársak napi szinten szembesülnek azokkal az egészségügyi

következményekkel, amelyeket a tartósan rossz táplálkozási körülmények okoznak, így az élelmiszeradományok szerepe túlmutat az alapvető ellátáson, és közvetlen egészségmegőrző funkcióval is rendelkezik.

Az élelmiszermentési együttműködés keretében minden munkanapon lehetőségünk van átvenni a közeli Tesco áruházból (Garam utca) az előző napról megmaradt pékárukat, valamint azokat a zöldség- és gyümölcstermékeket, amelyek kereskedelmi forgalomban már nem értékesíthetők, ugyanakkor fogyasztásra továbbra is alkalmasak. Munkaszüneti napokat megelőzően, az áruház zárását követően további termékek átvételére is lehetőség nyílik. Az átvételt minden munkanapon a nappali melegedő egyik munkatársa végzi, az előírt adminisztrációs folyamat lebonyolítását követően.

Az adományozott élelmiszerek továbbra is rendkívül népszerűek mind a nappali melegedő, mind az átmeneti szálló ellátottjai körében, emellett az utcai gondozó szolgálat munkatársai az utcán, illetve konyhókban élő személyek számára is rendszeresen juttatnak belőlük. A könnyen fogyasztható, előkészítést nem igénylő zöldségeket és gyümölcsöket elsősorban a nappali melegedőben osztjuk ki, illetve az utcai szolgálat juttatja el a közterületen élő személyek számára. A főzéshez használható vagy nehezebben fogyasztható termékeket az átmeneti szálló lakói között osztjuk szét.

A 2025-ös év során az Élelmiszerbank összesen 10764 kilogramm, azaz több mint tíz tonna élelmiszert biztosított alapítványunk számára az élelmiszermentési program keretében. A szerződésben meghatározott százfős ellátotti létszámmra vetítve – amely 50 nappali melegedőt igénybe vevő személyből, 42 átmeneti szállón élő lakóból és 8 utcán élő ellátottból áll – ez éves szinten mintegy 107 kilogramm élelmiszert jelentett fejenként.

Az elmúlt időszakban ugyanakkor érzékelhetően csökkent a rendelkezésre álló zöldség- és gyümölcsmennyiség. Ennek háttérében részben az áruházláncok fenntarthatóbb készletgazdálkodásra való átállása, részben pedig az adományozó áruház méretének csökkenése áll.

A 2017-ben létrejött együttműködés óta a napi élelmiszermentés mellett lehetőségünk van az Élelmiszerbank belső pályázatain való részvételre is. Emellett évente több alkalommal úgynevezett „kijánlások” keretében pályázhatunk a központi raktárba nagyobb mennyiségben érkező termékek átvételére és kiosztására. Ennek eredményeként a három intézmény ellátottjai az év során többek között konzervekhez, instant levesekhez, kézkrémhez, narancsléhez, kávéhoz, csokoládéhoz, tésztához, üdítőitalokhoz, zabkásához, fűszerkeverékekhez, joghurthoz és savanyúságokhoz juthattak hozzá. A 2025-ös évben ezekből az egyszeri felajánlásokból összesen 157 kilogramm terméket vettünk át.

2024. szeptembere óta Alapítványunk részt vesz a Magyar Élelmiszerbank Egyesület új programjában, az úgynevezett iskolai ételmentésben. A program keretében a Budapesti Műszaki Szakképzési Centrum Újpesti Két Tanítási Nyelvű Műszaki Technikumából (UMSZKI) van lehetőségünk az adott napon megmaradt menzaételek elszállítására. Az intézményből naponta átlagosan 60 adag ételt kapunk, amely vegyesen tartalmaz levest és főételt, attól függően, hogy az adott napon miből marad nagyobb mennyiség.



Az étel begyűjtését a nappali melegedő munkatársa végzi a reggeli adománykör részeként, majd az ételeket az átmeneti szálló lakói számára biztosítjuk. A program különösen fontos támogatást jelent ügyfeleink számára, akik jellemzően alacsony jövedelemmel rendelkeznek, és sok esetben komoly nehézséget jelent számukra a rendszeres, meleg étkezés biztosítása.

A program működése természetesen igazodik az iskolai tanrendhez: a nyári szünetek és egyéb tanítási szünetek idején az ételmentés szünetel, mivel az intézményben ilyenkor nem történik étkeztetés.

Az ételadományok biztosításával kapcsolatban intézményünkben hosszabb szakmai egyeztetés zajlott arról, hogy az átmeneti szállós ellátás keretében indokolt-e rendszeresen étkezést biztosítani az ügyfelek számára. Végül arra a következtetésre jutottunk, hogy a jelenlegi társadalmi és gazdasági helyzetben ez a támogatási forma jelentős segítséget nyújt a lakók számára. Még abban az esetben is fontos támogatást jelent, ha az adott napon kizárólag leves áll rendelkezésre, hiszen így ügyfeleink hétköznapi módon rendszeresen hozzájuthatnak főtt ételhez.

2019 októbere óta a Gondolj Másokra projekt keretében lehetőség nyílik előre csomagolt egytálételek kiosztására is a nappali melegedőt igénybe vevők számára. A program



lényege, hogy az Egészségkonyha online felületén keresztül az adományozók plusz egy adag ételt vásárolhatnak, amelyet az alapítvány munkatársai vesznek át, majd a nappali melegedő ellátottjai számára biztosítanak. A program keretében naponta ötven adag meleg étel kiosztására van lehetőség.

Ez a kezdeményezés kiemelkedő jelentőségű az utcán élő emberek számára, hiszen így rendszeresen juthatnak jó minőségű, tápanyagdús és egészséges meleg ételhez. Az adagok mennyisége és összetétele különösen fontos az ellátottak egészségi állapotára és gyakran hiányos táplálkozására tekintettel, így a program közvetlenül hozzájárul az alapvető szükségletek biztonságosabb kielégítéséhez és az egészségmegőrzéshez.

### 5.3. Csoportos foglalkozások

A korábbi évek gyakorlatának megfelelően a 2025-ös évben is törekedtünk arra, hogy a nappali melegedőben közösségi és csoportos foglalkozásokat szervezzünk az ellátott személyek számára. Ezek az alkalmak nemcsak a szabadidő hasznos eltöltését szolgálták, hanem lehetőséget teremtettek a közösségi kapcsolatok erősítésére, az aktivitás fenntartására és az ünnepekhez kapcsolódó pozitív élmények megélésére is.

*„Néha csak háttér zaj, néha feszültség forrás, néha csak altató, de a legjobb mikor többen összekapcsolódva néznek filmeket, azokat kommentálva, hangosan nevetgélve és beszélgetve a látottakról. Egy ilyen alkalommal vettem fel az ötletet az ügyfeleknek, csináljunk mozi*

*délután, film reklámok nélkül, pattogatott kukorica. Lelkesek voltak, jövőre megpróbáljuk és akár a végén még beszélgetünk a film kapcsán az érdeklődőkkel.” /Biró-Diófalvi Zsuzsanna, szociális munkatárs, nappali melegedő/*

A tárgyévben elsősorban az ünnepi időszakhoz kapcsolódóan valósultak meg csoportos programok. Az ilyen jellegű foglalkozások hozzájárulnak az intézményi légkör erősítéséhez, a közösségi élmény megteremtéséhez, valamint ahhoz, hogy az ellátott személyek az ünnepi időszakban is kapcsolódási és részvételi lehetőséghez jussanak.



## **6. Működésbeli változások**

### *6.1. TBC*

A nappali melegedő működése fennállása óta alacsonyküszöbű szolgáltatásként valósult meg, amelynek keretében korábban sem a tüdőszűrő megléte, sem az alkoholos vagy egyéb szerhasználatból eredő befolyásoltság nem jelentett kizáró tényezőt. A szolgáltatás alapvető feltétele kizárólag a közösségi együttélés szabályainak betartása volt. A TBC ismételt és egyre szélesebb körű megjelenése azonban világossá tette, hogy a korábbi működési forma ilyen körülmények között hosszabb távon már nem fenntartható. 2023-tól, amikor gócpont lettünk,

bevezetésre került, hogy csak fél évnél nem régebbi, negatív tüdőszűrő lelettel lehet igénybe venni a szolgáltatásainkat. A 2024 és 2025-ös évben az utcai gondozó szolgálatok szoros együttműködésével sikerült több kiemelt ügyfelet is rendszeres gyógyszeres kezelésbe juttatni, illetve többüket kíséreléssel támogatni. Ennek következtében jelentősen csökkent azon ügyfelek száma, akikről tudjuk, hogy a 2023-as bevezetés óta sem voltak hajlandóak tüdőszűrő vizsgálatra menni. Ennek következtében 2026 januárjától enyhítünk a fél éven, de nem tudjuk elengedni teljesen a negatív tüdőszűrő lelet meglétét.

A szolgáltatás működésében ugyanakkor továbbra is igyekeztünk megőrizni a



rugalmasságot és az alacsonyküszöbű szemlélet bizonyos elemeit: az első alkalommal érkező személyek számára egyszeri étkezési lehetőséget biztosítunk akkor is, ha még nem rendelkeznek szűrőeredménnyel, ugyanakkor az intézmény további szolgáltatásait csak negatív tüdőszűrő birtokában vehetik igénybe. Emellett elfogadjuk a szűrés megtörténtét igazoló dokumentumot is arra az átmeneti időszakra, amíg a végleges lelet kiállítása megtörténik.



A tárgyév során további fejlesztések is megvalósultak a nappali melegedő működésében. Ezek a fejlesztések hozzájárulnak az intézmény komfortosabbá és biztonságosabbá tételéhez,

valamint a nappali tartózkodás körülményeinek javításához.

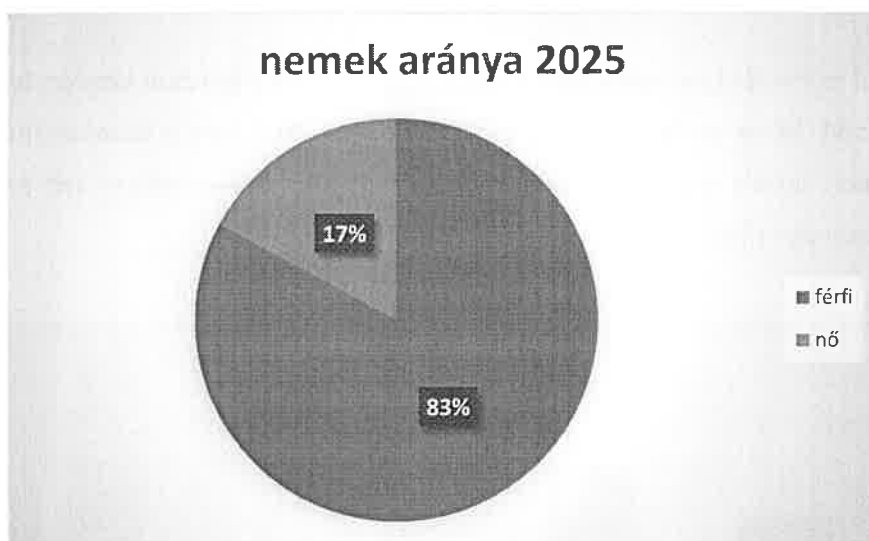
## 6.2. REGE

*„Az idei évtől nyílt lehetőség a REGE program használatára. A melegedő mindennapos adminisztrációjában hatalmas előre lépés. Az eddigi párhuzamosan vezetett, a napi ügyfélforgalmat nyilvántartó két programot, a Kenyszit és a Menedéket egyesíti, a Menedék tévedési lehetőségeit (adatok elírása) kiküszöböli, sokkal letisztultabbá és egyszerűbbé vált, ez az egyénként nagyon fontos adminisztratív tevékenység.” /Biró-Diófalvi Zsuzsanna, szociális munkatárs, nappali melegedő/*

Nappali melegedőnk is a Menedék programot használta a korábbi években, és mivel ez a program szintén nem tudta nálunk lekövetni a kötelező törvényi adminisztrációt, így plusz feladat volt a Menedék programból kinyerni azokat az információkat, melyek ehhez kellettek. A REGE programja itt is képes ezt kezelni, illetve össze van kötve a tevedin rendszerrel, így egy gombnyomással oda is megtörténik a kötelező napi adminisztráció. Emellett nyomon követhető a tüdőszűrő lelet lejárat határideje és az ügyfeleknek érkezett postai küldeményeket is tudja kezelni a rendszer és figyelmezteti a kollégákat, amennyiben teendő van ezekkel kapcsolatosan.

## 7. A nappali melegedő statisztikái

A nappali melegedő a 2025-ös évben kettőszázötvenöt napon tartott nyitva. Összesen négyszáztizenöt ügyfél vette igénybe szolgáltatásainkat. Köztük háromszáznegyvennégy férfi és hetvenegy nő. Ez a tavalyi évhez képest százegy fővel kevesebb. Már a 2024-es évben volt egy jelentős, közel száz fős csökkenés és a 2025-ös évben is tovább csökkent a szolgáltatásainkat igénybe vevők száma. Míg a korábbi évek tapasztalatai mentén kellett napi maximum hatvan főben limitálni az ügyfelek számát, addig most gyakran fordultak elő harmincöt-negyven ügyfélforgalmi napok.



Az átlag életkor összességében ötvenegy év volt. Az átlag életkor növekedett az előző évhez képest két évvel. A legfiatalabb melegedő használó a hölgyeknél egy tizennyolc éves, a férfiaknál is egy tizennyolc éves ügyfél volt, míg a legidősebb a férfiaknál nyolcvankettő, míg a hölgyeknél nyolcvanegy éves volt.

A 2025-es évben nyolcvanhét ügyfél regisztrált új igénybe vevőként szolgáltatásunkba, ami több, mint hetven fővel kevesebb, mint előző évben. Még mindig 14% azon újonnan regisztráló ügyfelek aránya, akiknek lakhatásuk megoldott, akár önkormányzati bérlakásban, akár albérletben, de a bérleti díjak és a rezsi kifizetése mellett már egyéb dolgokra nem elég a jövedelmük.



2024-től már volt olyan melegezős kitiltás, akik esetében a felvételi kérelem lehetőségét is felfüggesztettük bizonyos időre, ezt az együttműködést 2025-ben is fenntartottuk. Továbbá olyan átmeneti szállós jogviszony szüntetés is, melynek következménye lett az ideiglenes melegező használat tiltása.



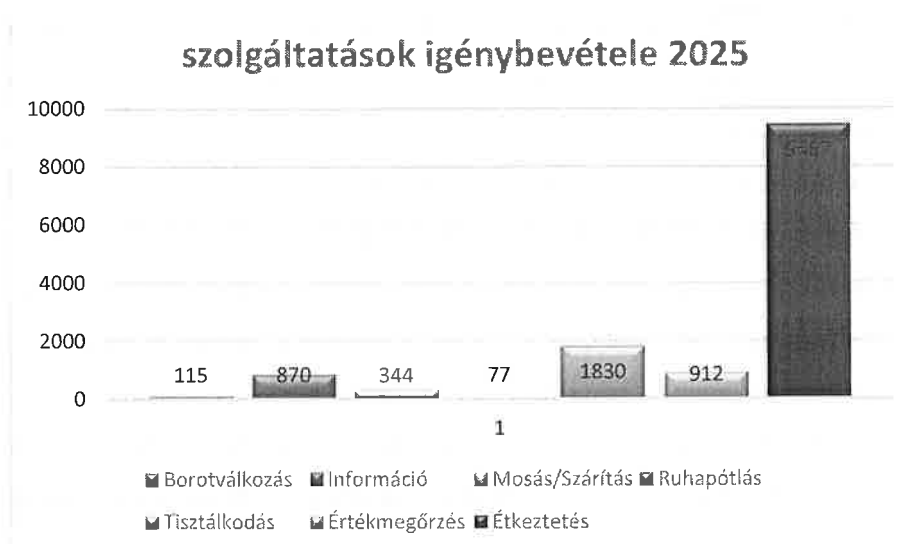
Összesen 62 kitiltás volt az évben, ami kevesebb, mint az előző évben (78).

A nappali melegező szolgáltatásai közül továbbra is az alapvető szükségletek kielégítését biztosító ellátások – így az étkezés, a melegezői lehetőség, a tisztálkodás és a ruházat mosása – bizonyultak a legkeresettebbnek. Ezek a szolgáltatások az ellátott személyek mindennapi életében kiemelt jelentőséggel bírnak, és alapvető szerepet töltenek be az egészségi állapot megőrzésében, valamint a minimális életminőség fenntartásában.

A közvetlen ellátások mellett a munkatársak folyamatos információs és ügyintézési támogatást is nyújtanak minden segítséget kérő számára. A nappali melegező emellett fontos kapcsolódási pontot jelent az intézményes ellátórendszer irányába is. Több ellátott személy a szolgáltatáson keresztül szerzett közvetlen tapasztalatot az alapítvány átmeneti szállójának működéséről, amely elősegítette a bizalom kialakulását az intézményi ellátással kapcsolatban. Ennek eredményeként többen később vállalták a felvételi beszélgetésen való részvételt, és nyitottabbá váltak az intézményi elhelyezés lehetőségére.

*„Már egy ideje érett annak a lehetősége, hogy ne csak az utcai gondozószolgálat kollegáihoz fordulhassanak az ügyfelek a különböző iratpótlásokhoz, TAJ ügyintézéshez vagy a tudószűrés elvégzéséhez szükséges igazolások kiállítása kapcsán. A melegezőbe betérő*

ügyfeleknél sokszor megakasztotta a folyamatot, ha várniuk kellett, még sikerül összekötnünk őket az utcásokkal, ez sokszor türelmetlenséghez és félreértéshez vezetett. Most már egyre inkább köztudottá vált, hogy ebben tudunk segítséget nyújtani és egyre inkább élnek is vele az ügyfelek. Egyéb ügyintézés kapcsán nem igazán történik megkeresés.” /Bíró-Diófalvi Zsuzsanna, szociális munkatárs, nappali melegedő/



## 8. Utcai szolgálattal és átmeneti szállóval való együttműködés

Jelentős átfedés tapasztalható a nappali melegedő szolgáltatásait igénybe vevő ellátottak és az utcai gondozó szolgálat által látogatott személyek között. A két szolgáltatás közötti információáramlás kölcsönös, hiszen gyakran előfordul, hogy az egyik ellátási forma igénybevétele mellett a másik szolgáltatásra is szüksége van az ügyfélnek. Több esetben a nappali melegedőbe betérő személyek adnak információt arról, hogy hol tartózkodnak éjszaka, illetve milyen segítségre lenne szükségük, ami alapján az utcai szociális munkások fel tudják keresni őket. Ugyanakkor az utcai szolgálat munkatársai is rendszeresen tájékoztatják a közterületen élő embereket a nappali melegedő által nyújtott lehetőségekről. Az együttműködés a két szolgáltatás között gördülékeny és kölcsönös.

„Számomra nagyon pozitív dolog, hogy kiegyensúlyozottan jól tudunk együtt dolgozni. Tapasztalatom szerint az információáramlás is erősödött, teamen kívül is tudjuk egymást keresni és ha a melegedőnek vagy személy szerint nekem segítségre vagy tanácsra van szükségem bátran fordulhatok bármelyik kollegámhoz, ami azért nagyon szerencsés helyzet a

*mindennapok során, hiszen bármikor kerülhetünk váratlan helyzetekbe.” /Biró-Diófalvi Zsuzsanna, szociális munkatárs, nappali melegedő/*

A szoros szakmai együttműködés fenntartása továbbra is kiemelt cél, tekintettel az ellátotti kör jelentős átfedésére és az alacsonyküszöbű szolgáltatások hasonló működési elveire. A diagnosztizálatlan, illetve betegségbelátással nem rendelkező ellátottak a nappali melegedőben is rendszeresen megjelennek, ami időnként konfliktushelyzeteket eredményez, különösen akkor, amikor az alapvető közösségi együttélési szabályok betartása nehézséget jelent számukra. Bár a szolgáltatás továbbra is alacsonyküszöbű szemlélet mentén működik, a Házirend által meghatározott minimális keretek fenntartása elengedhetetlen az ellátottak és a munkatársak biztonsága érdekében.

Az átmeneti szállóval való együttműködés nem csupán a közös épület használatából fakadóan szoros. Az elmúlt időszak tapasztalatai alapján szükségessé vált, hogy a két intézmény a súlyos házirendsértések esetében figyelembe vegye egymás intézkedéseit. Az átmeneti szállón korábban nem járt automatikus következménnyel a nappali melegedőre nézve, ha egy ellátott jogviszonya agresszív vagy fenyegető magatartás miatt azonnali hatállyal megszűnt. A 2024 elején történt események nyomán azonban szakmai döntés született arról, hogy ilyen esetekben indokolt lehet a felvételi kérelmek ideiglenes felfüggesztése mindkét intézmény esetében, kölcsönös érvénnyel.

## Átmeneti szálló

### 9. Szálló működése

Átmeneti szállónkon a korábbi évek gyakorlatának megfelelően továbbra is biztosítjuk mindazon feltételeket és szolgáltatási elemeket, amelyek az átmeneti lakhatás fenntartásához, valamint a továbblépés megteremtéséhez szükségesek. Az intézmény szakmai programja elsősorban közterületen, kunyhókban vagy éjjeli menedékhelyen élő hajléktalan emberek számára nyújt átmeneti elhelyezést. Ez a szakmai koncepció a 2020-as évre teljesedett ki, amikor az átmeneti szálló valamennyi lakója ilyen élethelyzetből érkezett intézményünkbe. Ennek köszönhetően a „Közterület helyett emberibb körülmények” program keretében természetbeni támogatást is tudunk biztosítani számukra az intézményi tartózkodás ideje alatt.

Az intézmény az 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendeletben meghatározott valamennyi szolgáltatási elemet biztosítja lakói számára. Ennek keretében tanácsadást, esetkezelést, gondozást, készségfejlesztést, valamint szükség esetén felügyeletet és háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtást nyújtunk. Emellett támogatjuk az ellátottakat más szolgáltatásokhoz és ellátási formákhoz való hozzáférésben is.

Az átmeneti szálló egyidejűleg negyvenkét férfi számára biztosít férőhelyet. Minden lakóhoz személyes segítő kapcsolódik, akivel közösen, egyéni szükségletekre és lehetőségekre épülő célokat és terveket dolgoznak ki. Az átmeneti lakhatás tárgyi feltételei biztosítottak: minden ellátott rendelkezik saját, zárható szekrénnel és hűtőrekesszel, valamint adottak a tisztálkodás, a mosás és a ruhaszárítás feltételei is. Az intézményben közös használatú konyha működik, ahol főzési és ételmelegítési lehetőség áll rendelkezésre.

Az átmeneti szálló működését folyamatos, napi 24 órás ügyeleti rendszer biztosítja. Az ügyeletes munkatárs feladata az intézmény működésének fenntartása, a nyugodt és biztonságos környezet biztosítása, valamint a Házirend szabályainak betartatása.

## 10. Teamek

### 10.1. Esetkezelő team

Az átmeneti szállón a szociális munkások tevékenységének középpontjában továbbra is az egyéni esetkezelés áll. Ezt egészíti ki az ügyeleti feladatok ellátása. Az esetkezelők is havi 2-3 hétköznapi nappali, 12 órás ügyeletet vállalnak.

A 2025-ös évet is meghatározta az esetkezelői stáb fluktuációja. 2024 októberében ugyan találtunk harmadik esetkezelő kollégát, de 2025 augusztusában megköszöntük az addigi munkáját, mert nem voltunk vele elégedettek. Voltak kísérletek a pótlására, és ebben is akadtak rekordok. Volt kolléga, akit 10 munkanap után küldtünk el. A 2025-ös évben nem is sikerült három a főre duzzadnia az esetkezelői stábnak.

A 2024-es évet követően, amikor már teljes volt a stáb, akkor is volt öt olyan lakó, akik továbbra is az intézményvezetőhöz tartoztak. Olyan bizalmi kapcsolat alakult ki, amit nem szerettünk volna megbolygatni egy ügyfél-átadással, így az ő kiköltözésükig már az intézményvezetőnél maradtak.

A 2025-ös év elején közös megegyezéssel váltunk el az egyik asszisztensünktől, akinek helyére szerencsére nagyon gyorsan érkezett a régi-új kolléga, aki csupán egy évre vált meg az alapítvány kötelékétől. Volt itt is próbálkozás új munkaerő felvételével, de próbaidő alatt elbúcsúztunk két kollégától is. A személyi állomány stabilizálására májusban került sor, amikor új munkatárs csatlakozott a stábhoz.

A statisztikai adatok önmagukban nem képesek megjeleníteni azokat a kisebb léptékű, mégis jelentős előrelépéseket, amelyek a mindennapi esetmunka során történnek. Az egyéni életutakban bekövetkező változások, a bizalom kialakulása vagy egy-egy fontos döntés meghozatala sokszor csak közvetlen szakmai tapasztalatként érzékelhető.

A szakmai munka szerves részét képezik továbbra is a különböző csoportos fórumok: a heti teammegbeszélések, az ügyelői team, az esetmegbeszélő szupervízió, a nagyteam, valamint a lakógyűlések, szobacsoportok és egyéb közösségi alkalmak. Az esetkezelői stáb minden hétfőn összeül annak érdekében, hogy áttekintse a hét eseményeit, reagáljon az intézmény működését érintő helyzetekre, valamint közösen egyeztessen a lakók aktuális ügyeiről. Ezek az alkalmak egyben lehetőséget biztosítanak az intézményi protokollok alakítására, a szakmai tervek és lehetőségek megvitatására, valamint a működéssel kapcsolatos gyakorlati feladatok összehangolására is.

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

2025-ben az előző évben kialakított rendszer szerint működött az ügyeleti rendszer, mely szerint két főállású asszisztens, 12 órás munkaidőben fedte le a nappalokat és továbbra is egyszerűsített alkalmi foglalkoztatás keretében vitték munkavállalók az éjszakai ügyeket.

A változtatás célja az volt, hogy az esetkezelők ügyeleti részvételével együtt az intézmény nappali működése teljes egészében főállású munkatársakkal legyen lefedhető, míg az éjszakai ügyek ellátása továbbra is az alkalmi foglalkoztatott ügyelői stáb feladata maradjon. Az új működési modelltől rövid időn belül kiderült, hogy lényegesen stabilabb és kiszámíthatóbb működést tesz lehetővé.

A szociális asszisztensek munkakörébe tartozó adminisztratív feladatok, amelyek nem kapcsolódnak közvetlenül az esetkezelési folyamathoz. Feladataik közé tartozott többek között az intézményi térítési díjak kezelése, a takarítási beosztások koordinálása, a takarító munkájának felügyelete, valamint a működéshez kapcsolódó adminisztrációs feladatok ellátása.

Az éjszakai és a fennmaradó hétfégi ügyek biztosítása továbbra is alkalmi munkavállalók bevonásával történt. A 2025-ös év során összesen hét különböző ügyelővel próbáltuk fenntartani az ügyeleti rendszert. Az ügyelői stáb továbbra is jellemzően olyan munkatársakból állt, akik másodállásként vállalták a Fóti úti ügyeket, ami egyszerre jelent rugalmasságot és kiszolgáltatottságot a működés szempontjából.

Az ügyelői teamegbeszélések 2025-ben is havi rendszerességgel, online formában valósultak meg. Ezekben az alkalmakon az esetkezelők, az intézményvezető és az ügyelő munkatársak egyaránt részt vettek. Az online működési forma a koronavírus-járvány időszakában alakult ki, ugyanakkor a magas részvételi arány és a rugalmas csatlakozási lehetőség miatt hosszú távon is bevált gyakorlatnak bizonyult.

A rendszeres teamegbeszéléseknek és az állandó szakmai kommunikációnak köszönhetően fokozatosan kialakult egy egységes működési szemlélet és protokollrendszer az intézményen belül. Ez nemcsak a munkatársak közötti információáramlást tette hatékonyabbá, hanem az ellátott személyek számára is kiszámíthatóbbá és átláthatóbbá tette az intézmény működését. Az egységes szakmai válaszok és működési keretek egyben csökkentették az ügynevezett „játszmahelyzetek” kialakulásának lehetőségét is.

*„Az elmúlt időszakban ismét kísérletet tettünk az asszisztensi team újraindítására, amely egyes eredményeket hozott. Az esetkezelői teamek a korábban megszokott rend szerint működtek, azonban az ügyelői teamek esetében bevezetésre került a kötelező kamerahasználat.*

*A cél az aktivitás növelése volt, ez azonban nem hozta meg a várt eredményt. Ennek ellenére a munkaszervezés szempontjából előnyös volt, hogy láthatóvá vált, kik vesznek részt az adott megbeszélésen.” /Dudás Edina, szociális munkatárs, átmeneti szálló/*

## **11. Segítők segítése**

### *11.1. Szupervízió*

A 2025-es évben – a korábbi évhez hasonlóan – Kelemen Gábor szupervízor vezetésével folytatódott a szakmai szupervíziós munka az átmeneti szálló esetkezelői stábjával. Az esetközpontú szupervíziós alkalmak kétheti rendszerességgel, a teammegbeszéléseket megelőzően valósultak meg.

Az új munkatársak csatlakozását követően a csoport létszáma ismét bővült, és a kollégák visszajelzései alapján továbbra is jelentős segítséget jelentett egy külső szakember objektív rálátása a nehezebb esetekre és konfliktushelyzetekre. A szupervíziós alkalmak több esetben új megközelítéseket, szakmai szempontokat és motivációt adtak az esetkezelési folyamatok folytatásához.

*„A szupervízió külön említést érdemel, mivel szakmai munkánk egyik legfontosabb pillére. Az év során több dilemmás helyzet és nehéz eset feldolgozásában nyújtott jelentős segítséget. Kelemen Gábor folyamatosan magas színvonalú szakmai támogatást biztosít, amely nagyban hozzájárul a stáb fejlődéséhez. A szupervíziók alapvetően esetfókuszúak, ugyanakkor lehetőséget adnak egyéb, a munkavégzést és annak minőségét érintő témák átbeszélésére is. Ez a rugalmasság különösen hasznosnak bizonyult.” /Dudás Edina, szociális munkatárs, átmeneti szálló/*

2025-ben az intézményvezető számára továbbra is biztosított volt az egyéni vezetői szupervízió lehetősége Hoffmann Kriszta vezetésével. Ez a folyamat szintén fontos szakmai támogatást jelentett, és hozzájárult a vezetői feladatok kiegyensúlyozottabb ellátásához, valamint az intézményi működés reflektívabb, tudatosabb irányításához.

## 11.2. Elvonulás

November 27-28. között került megrendezésre az átmeneti szálló stábjának éves szakmai elvonulása, amelyen az alapítvány igazgatója is részt vett. Az immár hagyományosnak tekinthető szakmai program elsődleges fókuszát az intézmény fizikai állapota, különösen a lakószobák és közösségi terek állapotának áttekintése jelentette, mivel ezen a területen szükségessé vált a hosszabb távú fejlesztési lehetőségek és megoldások közös átgondolása.

Az elvonulás során sor került a szakmai program aktualizálására, valamint több intézményi dokumentáció és működési folyamat felülvizsgálatára is. A megbeszélések érintették a házi rendszertékek kezelésének gyakorlatát, a csoportfoglalkozások működését, a kibővített asszisztensi rendszer tapasztalatait, valamint az intézményben előforduló lopásokkal kapcsolatos helyzeteket és lehetséges válaszokat.

A szakmai egyeztetések egyik kiemelt témája volt továbbá a Fővárosi Szolidaritási Alap támogatásának felhasználása, annak gyakorlati megvalósítása és a kapcsolódó feladatok áttekintése. Az elvonulás lehetőséget biztosított arra is, hogy a stáb közösen reflektáljon az elmúlt időszak tapasztalataira, és egységes szakmai irányokat alakítson ki a következő időszak működéséhez.

## 12. Felvételi rendszer, várólista

A 2021-es év februárjától kezdődően minden hétfőn tartottunk felvételi beszélgetést az átmeneti szállóra jelentkezők számára. Korábban a hónap első hétfőjén – a lakógyűlés miatt – nem került sor felvételi alkalomra, azonban mivel a két program időben nem ütközött, és a munkatársak egyébként is jelen voltak az intézményben, lehetőség nyílt arra, hogy ezeken a napokon is biztosítsuk a felvételi beszélgetéseket. Munkaszüneti napra eső hétfőkön természetesen nem tartottunk felvételt.

Az év során több alkalommal is előfordult, hogy a várólistán nem szerepelt azonnal költözhető, úgynevezett „zöld” státuszú jelentkező. Amikor láthatóvá vált, hogy a várakozók száma csökken, és rövid időn belül felszabadulhat férőhely, külön jeleztük a két utcai gondozó szolgálat felé, hogy tájékoztassák azokat a látóköriükben lévő személyeket, akik nyitottak lennének az átmeneti szállóra történő beköltözésre. Az együttműködésnek köszönhetően sikerült biztosítani a vállalt konzorciumi férőhelyek folyamatos betöltöttségét.

A felvételi beszélgetéseket a szociális munkások bonyolították le. A beszélgetések középpontjában elsősorban a kapcsolatok, a foglalkoztatási helyzet és a lakhatási előzmények álltak, emellett kitértek az egészségi állapotra és az aktuális élethelyzetre is. A várólistán szereplők száma átlagosan nyolc–tíz fő között mozgott.

### 13. Egyéni esetkezelés

Minden lakóhoz saját személyes segítő kapcsolódik, akihez az ellátott az esetleges problémáival, ügyintézési kérdéseivel és élethelyzetéből fakadó nehézségeivel fordulhat. Az esetkezelés továbbra is úgynevezett „feliratkozással” rendszerben működik. Az esetkezelő munkatársak minden hét végén elkészítik a következő heti időbeosztásukat, amelyben jelzik, hogy mely időpontokban tudnak fogadni egy-egy lakót. A rendszer több éve működik ebben a formában, a lakók számára jól átlátható és kiszámítható, a gyakorlatban pedig hatékony és jól szervezhető működést biztosít.

Továbbra is törekszünk arra, hogy az újonnan beköltöző ellátottat a későbbi esetkezelője fogadja és vezesse be az intézmény működésébe. Azoknál a személyeknél, akik korábban már éltek intézményünkben és visszaköltöznek, lehetőség szerint arra törekszünk, hogy ismét korábbi szociális munkásukhoz kerüljenek. Ez segíti az esetkezelési folyamat folytonosságának fenntartását, különösen azokban az esetekben, amikor a kiköltözést követően rövid időn belül ismét intézményi elhelyezés válik szükségessé.

Az intézménybe érkező emberek rendkívül eltérő élethelyzetekkel, problémákkal és szükségletekkel rendelkeznek, így az esetkezelési folyamatok is sokrétűek és egyénre szabottak. A szociális munkás és a kliens közösen dolgozza ki az egyéni gondozási tervet, amely rövid és hosszú távú célokat egyaránt tartalmaz. A tervezés során kiemelt szerepet kap annak meghatározása, hogy az ellátott milyen típusú lakhatási formába szeretne továbblépni, illetve milyen reális célok mentén lehet ezt az együttműködés során elérni.

Azáltal, hogy az átmeneti szálló elsősorban közterületről érkező hajléktalan emberek számára nyújt ellátást, az intézmény sok esetben a leginkább sérülékeny társadalmi csoportokkal dolgozik együtt. Az elmúlt évek tapasztalatai ugyanakkor azt mutatják, hogy még a hosszú ideje közterületen élő emberek esetében is elérhetők olyan előrelépések, amelyek életminőségük érzékelhető javulásához és stabilabb élethelyzet kialakulásához vezetnek.

A Magyar Államkincstár szeptemberben ellenőrzést tartott intézményünkben, mely érintette az átmeneti szállót. Az ellenőrzés során mindent rendben találtak.

### 13.1. EGY P

A 2025-ös évben öt lakónk továbbra is az intézményvezetőhöz tartozott, mivel a korábbi 2024-es átmeneti szállós stáb összeomlása után ők voltak, akik ezen időszakban az intézményvezetővel kialakított bizalmi kapcsolatot követően nagy valószínűséggel hátrányt szenvedtek volna egy esetleges esetátadást követően. Ebből az öt lakóból, kettő volt, akikkel az intézményvezető úgynevezett szakmai programot valósított meg az egyéni programok pályázati lehetőségének keretében.

Az egyik lakónk egy nagyon fiatal, gyermekotthonban nevelkedett ügyfél, akinek az albérletbe költözését pályázatuk meg, egy csökkenő rendszerben történő támogatással. Lakónk végül október 11-én, kicsivel több, mint 1 éves lakhatást követően albérletbe költözött, és azóta is ott lakik. A pályázat hat hónapos utógondozását követően is kapcsolatban maradt az intézménnyel és havi rendszerességgel életjelet ad magáról. A pályázati támogatás átnyúlt a 2026-os évre.

Másik lakónk már több, mint 14 éve ügyfele alapítványunknak, és időközben nemcsak nyugdíjas korú lett, hanem a 70. életévét is betöltötte. Súlyos alkoholproblémája ellenére egy jól funkcionáló ügyfél, akinek ugyan vannak egészségügyi problémái, de messze nem érné el a minimum négy órás ápolási-gondozási szükségletet, ami egy szociális otthoni elhelyezéshez szükséges. Ellenben tökéletesen megfelel a nyugdíjsházi ellátás feltételeinek. ennek keretében egy 3 éve beadott pályázat ért be, mire az ügyfél már nem volt intézményi jogviszonyban az átmeneti szállóval, azonban a korábban kialakított bizalmi kapcsolat okán, és tekintettel a közel 15 éves együttműködésre, intézményvezetőnkkel közösen pályáztak a szakmai programra, melynek keretében egy zuglói nyugdíjsházi garzont tudtunk berendezni. Korábbi ügyfelünk jelenleg is ott lakik és továbbra is tartja a kapcsolatot intézményünkkel.



### 13.2. *Egészségügyi problémák*

A szállón élő emberek általános egészségi állapota továbbra is jelentősen elmarad a társadalmi átlagtól. Az ellátottak körében gyakran hiányzik a betegségbelátás és egyáltalán az egészségtudatos életmód fenntartásának lehetősége is, amely élethelyzetükből és korábbi életkörülményeikből egyaránt fakad.

A beköltözést követően két héten belül minden lakónak be kell nyújtania egy háziorvos által kitöltött egészségügyi állapotfelmérő adatlapot. Tapasztalataink szerint sok esetben éppen ennek az adminisztratív kötelezettségnek a teljesítése ösztönzi a lakóinkat arra, hogy akár hosszú évek után ismét egészségügyi ellátást vegyenek igénybe. Fontos szakmai szempontnak tartjuk, hogy minden lakó legalább évente kapcsolatba kerüljön egészségügyi szakemberrel, akkor is, ha nem ismert krónikus betegséggel él. Az egészségi állapot feltérképezése és javítása az egyéni esetkezelés meghatározó részét képezi.

Az átmeneti szálló önellátásra képes személyek számára biztosít ellátást, mivel az intézmény nem rendelkezik ápolási feladatok ellátására alkalmas szakmai háttérrel. Azokban az esetekben, amikor egy lakó egészségi állapota olyan mértékben romlik, hogy önellátási képessége részben vagy teljesen megszűnik, jellemzően krónikus kórházi osztályon vagy lábadozó intézményben történő elhelyezés jelent megoldást. Két esetben az intézményi jogviszony megszüntetésére is sor került, mivel az érintett lakó egészségi állapota a kórházi kezelések ellenére sem tette lehetővé az önellátó életvitelt az átmeneti szálló keretein belül.

Lakóink jelentős részénél mentális betegségek is jelen vannak. A pszichés problémákkal élő emberek aránya a hajléktalanellátásban általánosan is magas, amely az intézmény lakói között is megjelenik. Ugyanakkor az elmúlt időszak tapasztalatai azt mutatják, hogy még súlyosabb mentális állapotú emberek esetében is elérhetők jelentős pozitív változások. Több olyan lakó esetében tapasztaltunk komoly előrelépést, akik hosszú évek közterületi életmódját követően költöztek intézményünkbe, és a gyógyszeres kezelés, valamint a szociális munkással kialakított bizalmi kapcsolat stabilizáló hatással volt élethelyzetükre.

A várólistára kerülés előtt igyekszünk felmérni, hogy az intézménybe jelentkező személyek rendelkeznek-e az önellátáshoz és az önfenntartáshoz szükséges képességekkel. Tapasztalataink szerint a beköltözést követően lényegesen nehezebb korrigálni azokat a helyzeteket, amikor valaki valójában más típusú ellátást igényelne. A megfelelő intézményi forma kiválasztását ugyanakkor jelentősen nehezíti, hogy Budapesten továbbra is kevés olyan hajléktalanellátó intézmény működik, amely kifejezetten idősebb, rossz egészségi állapotú emberek ellátására specializálódott.

Az év során továbbra is találkoztunk olyan fertőző vagy higiénés eredetű egészségügyi problémákkal, mint a rühesség, a tetvesség vagy különböző bőrbetegségek. Emellett több lakó is elhanyagolt, fekélyes állapotú végtagokkal érkezett intézményünkbe. Ezekben az esetekben szükségessé vált bőrgyógyászati vagy sebészeti szakellátás igénybevétele, illetve több alkalommal a Magyar Máltai Szeretetszolgálat fertőtlenítő szolgáltatásának bevonása is.

A 2025-ös évben két lakónk hunyt el. Egyikük közvetlenül a kórházba kerülést követően, mindössze 58 évesen. Másikuk viszont az átmeneti szállón. Sajnálatos események sorozata vezetett oda, hogy a lakónk az intézményben vesztette életét. Nagy valószínűséggel alkoholt csempészett be a szállóra, és azt benzodiazepin származékkal együtt bevette. Amikor ittas állapotban, éjszaka kiment a mosdóba, akkor eleshetett, és vérezni kezdett a feje. Sajnos utólag kiderült, hogy több lakónk is találkozott vele az éjszaka folyamán a mosdó padlóján ülve, de egyfajta félreértelmezett bajtársiasság okán nem jeleztek az ügyeletes kollégának. Szobatársa olyannyira védeni próbálta a kiültetéstől, hogy segített neki a szobába visszajutni és feltörölte a vérnyomokat utána. Lakónk reggelre elhunyt. Rendőrségi nyomozás is folyt az ügyben, és helyszínelők zárták le az emeletet, miután kolléganőmnak reggel szóltak, amikor már késő volt. Lakónk ugyanabba a helyzetben, élettelenül dőlt az ágyra, ahogy szobatársa „oda segítette”. Az esemény nagyon felkavaró volt, mind az esetkezelő szociális munkása, mind pedig a szobatársak/lakótársak számára. A helyszínelők elmondták, hogy amennyiben jelzés történt volna, akkor a lakónk még mindig köztünk lenne. Lakónk 52 éves volt. Lakógyűlésen a halálát követően átbeszéltük a lakókkal, hogy ilyen esetben azonnal jelezzenek az ügyeletes munkatársnak, és ne próbálják „menteni” a helyzetet, mert meg van rá az esély, hogy rosszul mérik fel annak súlyosságát.

### *13.3. Szerhasználat*

A korábbi évek tapasztalatai alapján hosszú ideig általánosnak volt tekinthető, hogy az aktív szerhasználó fiatalok elsősorban a nappali melegedő és az utcai gondozó szolgálatok ügyfélkörében jelentek meg, míg az átmeneti szálló lakói között csak elvétve fordultak elő. Ez a tendencia azonban már 2023-ban is változásnak indult, és a 2025-ös évben tovább erősödött. Az elmúlt években fokozatosan nőtt a fiatalabb korosztály megjelenése az intézményben, azonban míg 2023-ban először fordult elő huszoneves lakó beköltözése, addig 2025-ben már tíz (2024-ben négy fő) harminc év alatti ellátott is élt a szállón. Köztük volt egy olyan, mindössze huszonegy éves fiatal is, aki nem sokkal korábban került ki gyermekotthoni ellátásból. Az év során összesen huszonkettő negyven év alatti lakója volt az intézménynek.

Az ellátotti kör változásával párhuzamosan jelentősen emelkedett az aktív szerhasználók aránya is az átmeneti szállón. Ez a működés és a házi rendi szabályok érvényesítése szempontjából egyaránt új kihívásokat teremtett. Az intézményi keretek között történő szerhasználat felismerése és kezelése sok esetben nehezebb, ugyanakkor a szerhasználat következményei több alkalommal azonnal érzékelhetővé váltak, és bizonyos helyzetekben komoly feszültséget vagy félelmet keltettek a lakók és a munkatársak körében is.

A DrogStop Egyesülettel kialakított együttműködés ugyanakkor fontos szakmai kapaszkodót jelentett ezen a területen. Az együttműködésnek köszönhetően több lakó is nyitottabbá vált arra, hogy különböző addiktológiai vagy ártalomcsökkentő szolgáltatások iránt érdeklődjön, illetve segítséget kérjen szerhasználatával összefüggő problémái kezeléséhez. Emellett az év során még közös esetmegbeszélést is tartottunk egy közös ügyfelünk esetében és közösen kerestük a lehető legjobb megoldást számára.

#### *13.4. TBC*

Az intézmény működésében alapvetően nem jellemző, hogy a munkatársak közvetlenül részt vesznek a lakók gyógyszerelésének kezelésében. A TBC-fertőzéssel kapcsolatos tapasztalatok, a betegség hosszú lappangási ideje, a kezelés elhúzódó jellege, valamint a gyógyszeresedés pontosságának kiemelt jelentősége miatt azonban – a 2023-as évhez hasonlóan – 2025-ben is úgy döntöttünk, hogy az érintett lakók kizárólag az ügyeletes munkatársaktól vehetik át gyógyszereiket.

A fokozott kontroll mellett a 2025-ös évben nem volt olyan lakónk, akinél újonnan mutatták volna ki a fertőzést. Bízunk benne, hogy a következő időszak tapasztalatai alapján már arról számolhatunk be, hogy nem alakult ki újabb fertőzési gócpont az ellátotti körben. Augusztus 18-án a Magyar Máltai Szeretetszolgálat Tüdőszűrő busza ismételt szűrési lehetőséget biztosított ügyfeleink részére.

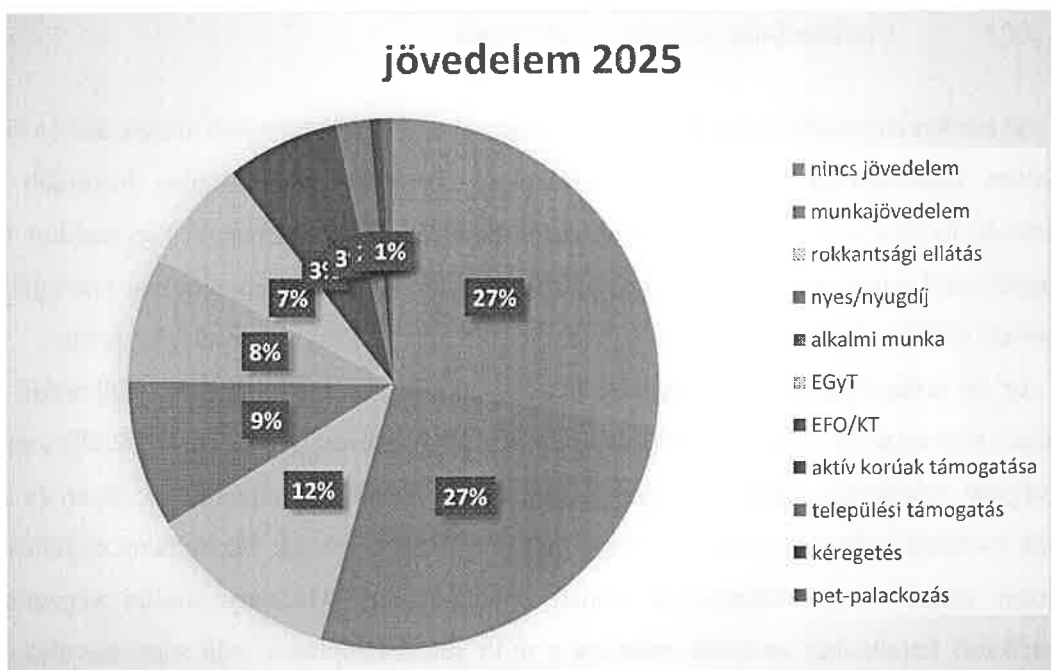
### 13.5. *Munkaerőpiac, jövedelem, dilemmák*

Az esetkezelő szociális munkás feladata, hogy az együttműködés első időszakában a lakóval közösen feltérképezze azokat az erőforrásokat, amelyekre támaszkodva hosszabb távon lehetőség nyílhat egy stabilabb és minőségibb lakhatási forma elérésére. Ugyanakkor fontos hangsúlyozni, hogy egy hosszú éveken át közterületen élő ember számára már önmagában az átmeneti szállóra történő beköltözés is jelentős változást és komoly előrelépést jelent.

Az év során összesen száznegyvenöt alkalommal, százharminchárom különböző lakót érintett; többen az év folyamán több alkalommal is éltek intézményünkben. Közülük tizennyolc fő végzett valamilyen alkalmi, be nem jelentett vagy informális munkát. Az ötven év feletti lakók esetében különösen jellemző, hogy kizárólag fizikai jellegű, bizonytalan és jellemzően feketén végzett munkalehetőségek állnak rendelkezésre. Alacsony iskolai végzettséggel rendelkező hajléktalan emberek számára a nyílt munkaerőpiacra való visszakerülés szinte kizárólag informális foglalkoztatás formájában valósul meg. A közfoglalkoztatásból származó jövedelem pedig önmagában rendszerint nem elegendő ahhoz, hogy valaki önálló lakhatást tudjon fenntartani.

Az esetkezelési folyamatok során korábban is gyakran találkoztunk jelentős összegű tartozásokkal és végrehajtási ügyekkel, azonban az elmúlt időszakban új problémaként jelent meg több lakó esetében az úgynevezett „stróman” jellegű cégalapítások következménye. Több ellátottunk esetében derült ki, hogy személyes adataikat és nevüket különböző cégek alapításához használták fel, majd később jelentős adótartozásokkal terhelt vállalkozások ügyében indult hatósági eljárás velük szemben.

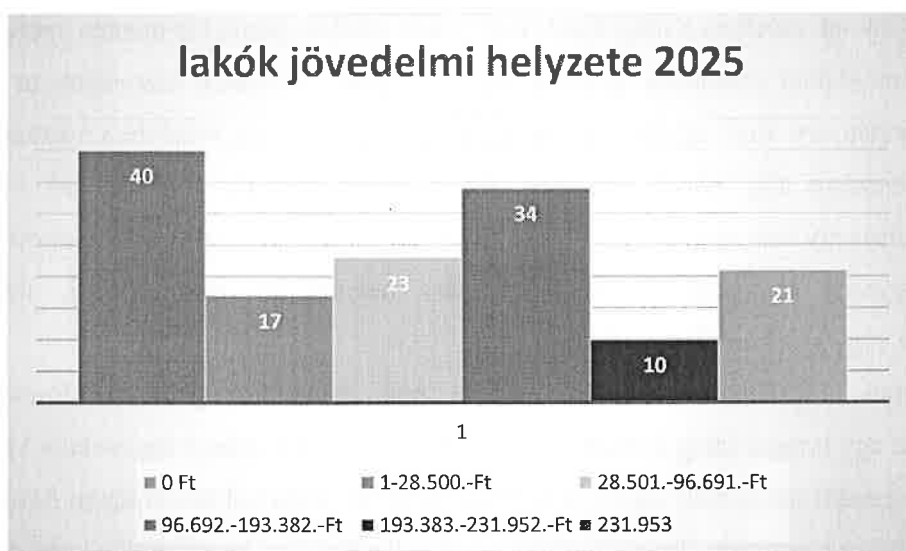
A 2025-ös évben az ellátottak pénzügyi helyzetére nagy hatással bírt a visszaváltható italcsomagolásokra vonatkozó betétdíjas rendszere is. Több lakónk számára ez rövid időn belül rendszeres jövedelemkiegészítő tevékenységgé vált, különösen azok esetében, akik korábban is foglalkoztak fém- vagy hulladékgyűjtéssel. A jelenség idővel olyan mértéket öltött, hogy az intézmény működése és higiéniai szempontjai miatt szükségessé vált szabályozni a palackok intézményen belüli tárolását. Ennek megfelelően tiltásra került a visszaváltandó hulladék szobákban történő felhalmozása. A rendszer ugyanakkor jól érzékeltette lakóink mindennapi megélhetési stratégiáit is.



A 2025-ös év során negyvenkettő (2024-ben csupán 16) olyan lakója volt intézményünknek, aki a beköltözés időpontjában semmilyen rendszeres jövedelemmel nem rendelkezett. Ennek ellenére közülük mindössze egy esetben került sor az intézményi jogviszony megszüntetésére térítési díjhátralék miatt.

Összességében három alkalommal szűnt meg intézményi jogviszony térítési díj nem fizetése következtében. Az érintett lakók többsége esetében ugyanakkor rendelkezésre álltak volna olyan lehetőségek, amelyek javíthatták volna jövedelmi helyzetüket, például megváltozott munkaképességű személyek ellátásának igénylése, települési támogatás kérelmezése vagy alkalmi munkavégzésből származó bevétel. Ezekben az esetekben azonban az ellátottak részéről nem alakult ki megfelelő együttműködés a szociális munkásokkal az ügyintézési folyamatok során.

Az elmúlt időszak tapasztalatai egyértelműen azt mutatják, hogy a hosszú ideig közterületen élő, majd intézményi ellátásba kerülő emberek döntő többsége nem rendelkezik olyan mértékű és stabil jövedelemmel, amely elegendő lenne a jelenlegi piaci alapú albréti lakhatás fenntartásához.



A 2023 novemberében módosított fővárosi segélyezési rendelet következtében több támogatási forma vált kedvezőbbé az ellátottak számára, mivel bizonyos települési támogatások magasabb összegben és ismételten is igényelhetővé váltak. A támogatási rendszer egyik eleme kizárólag munkaügyi regisztrációhoz kötött, amelynek keretében az ügyfél – a szükséges igazolások havi bemutatása mellett – egy éven keresztül havi 20.000 forint támogatásban részesülhet.

Ez a támogatási forma több lakónk esetében is meghatározó jövedelemforrássá vált. Bár a támogatás hozzájárult ahhoz, hogy az érintettek legalább az intézményi térítési díjat rendszeresen fizetni tudják, ugyanakkor szakmai szempontból több esetben demotiváló hatást is tapasztaltunk. Az alacsony összegű, de stabil támogatás bizonyos lakóknál nem ösztönözte érdemben sem a munkavállalás, sem más továbblépési lehetőségek irányába történő elmozdulást. Az év során megközelítőleg öt-hat lakó esetében ez a támogatási forma jelentette a fő megélhetési forrást.

### 13.6. *Kiutak*

Az intézmény szakmai profilja – amely elsősorban a hosszú ideje, sok esetben évtizedek óta közterületen élő hajléktalan emberek ellátására fókuszál – önmagában is meghatározza az ellátotti kör szociális és jövedelmi helyzetét. Az érintett személyek többsége tartós társadalmi leszakadásban él, amelyet az infláció és az általános megélhetési költségek emelkedése tovább súlyosbít. Az alacsony vagy rendszertelen jövedelemből élő ügyfelek számára az alapvető szükségletek biztosítása is egyre nagyobb nehézséget jelent.

Több lakónk esetében a megélhetés napi szintű túlélési stratégiák mentén szerveződik. Az alkalmi munkából származó, gyakran napi kifizetésű bevételek biztosítják az aznapi élelmiszer, dohányáru vagy egyéb alapvető szükségletek fedezetét, miközben hosszabb távú pénzügyi tervezésre alig marad lehetőség. Az év során tizenhét olyan lakónk volt, aki kifejezetten alacsony összegű ellátásból vagy támogatásból élt, például egészségkárosodási és gyermekfelügyeleti támogatásból, foglalkoztatást helyettesítő támogatásból, települési támogatásból vagy időskorúak járadékából.

Szakmai programunk szemlélete szerint már önmagában jelentős előrelépésnek tekinthető, ha egy hosszú ideig közterületen élő ember első intézményi kapcsolatát követően stabilabb, magasabb színvonalú vagy tartósabb lakhatási formába tud továbblépni. Azokban az esetekben, amikor egy másik átmeneti szállóra, tartós bentlakásos intézménybe vagy nagyobb biztonságot nyújtó ellátási formába kerül valaki, az már az élethelyzet stabilizálódásának fontos állomását jelentheti, különösen az alacsony jövedelemmel rendelkező, idősödő ügyfelek esetében.

Az inaktív, ugyanakkor önellátásra képes lakók esetében rendszeresen törekszünk arra, hogy hosszabb távú lakhatást biztosító intézmények felé irányítsuk őket, különösen a REVIP szálló irányába. A hosszú várakozási idő miatt az idősebb, nyugdíjszerű ellátásból élő új lakók esetében már a beköltözést követő időszakban megkezdjük az ilyen típusú továbblépési lehetőségek előkészítését.

Az év során összesen huszonhat lakó esetében sikerült elérni, hogy az egyéni esetkezelési folyamat eredményeként az intézményből stabilabb vagy jobb minőségű lakhatási formába kerüljenek tovább. Ez az összes megszűnt vagy megszüntetett jogviszony mintegy huszonnégy százalékát jelentette.

#### **14. Kártevők és egyéb változások**

A 2025-ös évben továbbra is jelentős kihívást jelentett az intézmény számára a különböző kártevők elleni védekezés. Szerződéses partnerünk negyedéves rendszerességgel végzett csótány- és rágcsálóirtást az intézmény teljes területén, emellett szükség esetén külön poloskairtási beavatkozásokra is sor került. Az év során hat lakószobában kellett több alkalommal ismételt poloskairtást végezni. A rendszeres csótányirtások ugyanakkor kifejezetten hatékonynak bizonyultak.

*„Ezen a téren is rengeteget javult a helyzet. Évek óta nem volt ilyen, hogy ennyire, kb. nullára redukáljuk a csótányokat a házban. Megtette a magáét a konyhaszekrények, ágyak lecserélése, a fa jellegű bútorok fémre váltása. Abból a szempontból is nagyon fontos ez, hogy egy bogaraktól hemzsegő helyre bejárni dolgozni, vagy így, hogy sikerült megfékezni, egészen más bejönni dolgozni.” /Borzákné Krisztina, segítő, átmeneti szálló/*

Az irtási munkálatok minden esetben a nappali melegedő zárását követően, a délutáni órákban történtek. Ezekben az időszakokban a lakók átmenetileg, néhány órán keresztül nem használhatták az intézmény bizonyos részeit. Igyekeztünk az időpontokat úgy megválasztani, hogy azok minél kisebb fennakadást okozzanak a mindennapi működésben. A legnagyobb nehézséget jellemzően az irtások előkészítése jelentette, mivel a lakók együttműködése ezen a területen gyakran korlátozott volt.

*„Beköltözéskor mindent át is mosatunk az ügyféllel, de ezzel csak a fertőzésveszély valamekkora mérséklését érzük el: behoz az illető egy merevfalú bőröndnyi ruhát. Kimos belőle mindent. Ha viszont poloskásak voltak a cuccok, akkor fertőzött a bőrönd is, amit nem lehet mosógépbe tenni. A cipőt se mossuk, pedig ugyanúgy petézheti a poloska, mint a ruházatot. Hivatalos iratok, személyes tárgyak is lehetnek fertőzőek. Nagyon nehéz ellenőrizni a beköltözést követő holmibehozatalt is. Mivel irtás szempontból azt gondolom kimaxoltuk a lehetőségeket lehetne azon gondolkodni, mit lehet ügyfélszinten ebbe még beletenni. Csak is a korlátozás és a következetesség mentén lehet tovább menni szerintem.” /Reményi Gergely, szociális munkatárs, átmeneti szálló/*

2025 júniusától bevezetésre került a heti egy alkalommal tartott szobaellenőrzés is. Ezt hetente, két szociális munkás kolléga tartja, eltérő időpontokban és napokon, kvázi szűrőpróbaszerűen. Aki az adott napon és időpontban a szállón tartózkodik, azt megkérjük, hogy nyissa ki a szobaszekrényét is, azon túl, hogy minden lakószobába bemegyünk. Ilyenkor ellenőrizzük, hogy ne legyen étel a szobában, sem nem megengedett műszaki eszköz, vagy más kárára terjeszkedő lakó. A heti ellenőrzések bevezetése óta látványosan csökkent a fent tárolt ételek száma, és általánosságban nagyobb rend van a szállón. Sajnos a tisztaság továbbra sem megfelelő minőségű, és az ágyneműhasználati hajlandóság is kritikán aluli. Itt még vannak fejlesztendő területek, amiket a stábbal közösen átbeszélve be fogunk vezetni.

*„A szobák állapota összességében javuló tendenciát mutat, különösen azóta, hogy rendszeressé váltak a szobaellenőrzések, és következetesen szankcionáljuk a rendetlenséget, a higiéniai hiányosságokat, illetve az oda nem illő tárgyak – különösen az élelmiszerek – szobában történő tárolását. A bent történő dohányzásra vonatkozó szabályozás is jelentősen*

szigorodott a tavalyi tüzesetet követően: az ilyen jellegű szabályszegés azonnali jogviszony-megszüntetést von maga után, amelyre volt is példa az év során.” /Dudás Edina, szociális munkatárs, átmeneti szálló/

„Emellett a szobaellenőrzések bevezetése nagyon kellett és egyre hasznosabb. Ez is egy folyamat volt. Nagyon nagyon hasznosnak érzem, hogy a szocik rendszerességgel körbejárnak.

Kezdetben ez nem volt annyira sikeres, de szerintem most már sokkal hatékonyabban csinálják ők is és ennek egészen biztosan eredménye is van.”

/Borzákné Krisztina, segítő, átmeneti szálló/

Áprilisban egy ablakon kidobott cigarettacsikknek köszönhetően egy kb. harminc négyzetméternyi terület leégett a ház falán. Szerencsére a lakók és az ügyeletes kolléga gyorsan reagált a helyzetre és még a tűzoltók kiérkezése előtt sikerült megfékezni a tüzet. A tüzeset érintette az egyik klímaberendezésünk kültéri és beltéri egységét egyaránt. Szerencsére nem történt más az anyagi káron túl, de ez az alkalom így is elegendő volt ahhoz, hogy a Házirendünkben sokkal szigorúbban vegyük a bent dohányzást, és a korábbi írásbeli figyelmeztető helyett, a komoly kockázat miatt



bevezetésre került az azonnal jogviszony felfüggesztés, majd ennek következményeképpen az intézményi jogviszony megszüntetése.



## 15. Az átmeneti szálló statisztikái

KIHASZNÁLTSÁG ALAKULÁSA			
2025 (vendégéjszakák száma)	rendelkezésre álló kapacitás	vendégéjszakák száma	kihasználtság
	15.330.-	15.049.-	98,1%

Az átmeneti szálló a 2025-es évben is teljes kihasználtság mellett működött, miközben a várólistára történő jelentkezés folyamatos volt. Az intézmény ellátotti körének átlagéletkora ötvenegy év volt, amely a megelőző évhez képest újabb egy év csökkenést jelent. Az elmúlt évek adatai alapján az átlagéletkor folyamatos csökkenő tendenciát mutat.

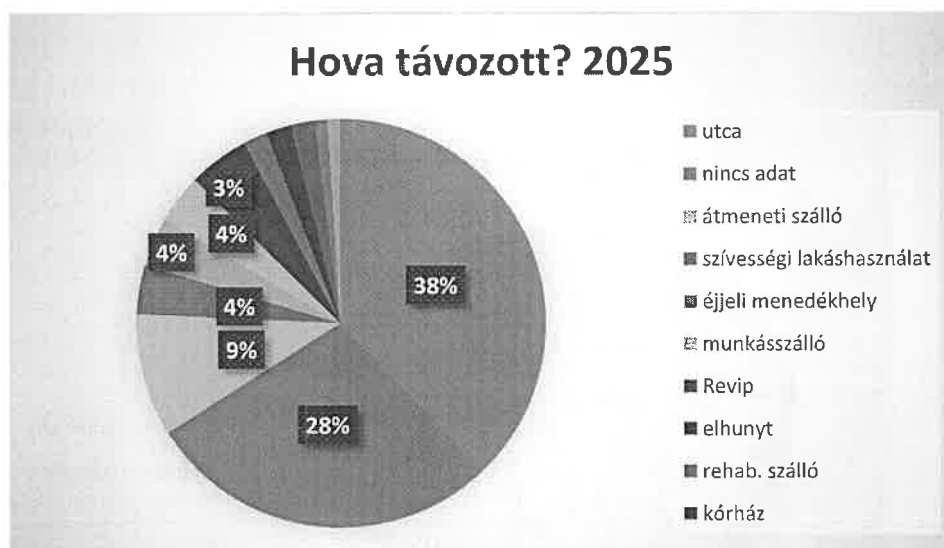
Az év során összesen százharminchárom ügyfél fordult meg az intézményben. A beköltözések döntő többsége közvetlenül közterületről történt: száznyolc lakó érkezett utcai élethelyzetből az átmeneti szállóra. Emellett harminchat fő éjjeli menedékhelyről költözött intézményünkbe, míg egy ügyfél büntetés-végrehajtási intézményt követően került elhelyezésre a szállón.



Az intézményi ellátásból különböző okok miatt kikerülő lakók közül harminc fő esetében nem áll rendelkezésre információ arról, hogy távozásukat követően hol folytatták életüket. Ezekben az esetekben a jogviszony megszűnésének háttérében jellemzően súlyos agresszív magatartás vagy nyolc napon túli igazolatlan távollét állt.

Harminckilenc lakó esetében ismert, hogy visszatértek az utcai életformához. Többségük olyan személy volt, aki első alkalommal került intézményi ellátásba, és nehézséget jelentett számára az intézményi keretekhez, szabályokhoz és közösségi működéshez való alkalmazkodás. Ugyanakkor fontos tapasztalat, hogy közülük tíz ügyfél azóta ismét beköltözött intézményünkbe, vagy jelenleg várólistán szerepel. Ez is azt mutatja, hogy a hosszú ideje közterületen élő emberek esetében az intézményi ellátás felé történő elmozdulás sokszor fokozatos, kisebb lépésekből álló folyamat, amelyben már az első pozitív tapasztalatok is meghatározó jelentőségűek lehetnek.

Összesen huszonhat lakó esetében beszélhetünk egyértelmű életminőségbeli előrelépésről a továbblépési folyamat eredményeként. Tíz fő másik átmeneti szállóra költözött tovább, három lakó pedig a REVIP szállón kapott hosszabb távú elhelyezési lehetőséget. Emellett két lakó rehabilitációs intézménybe került, valamint négy esetben munkásszállón történő elhelyezés valósult meg. További két lakónk költözött szociális otthonba, ami egy tartós elhelyezés, és egy lakónk albérletbe költözhetett ki, ami sikeres reintegrációnak tekinthető.



A 2025-es évben huszonnyolc lakó esetében került sor intézményi jogviszony megszüntetésére súlyos házirendsértés következtében, amely megegyezik az előző év adataival. A jogviszony-megszüntetések hátterében minden esetben valamilyen szerhasználathoz – elsősorban alkohol- vagy drogfogyasztáshoz – kapcsolódó agresszív viselkedés, elfajuló konfliktushelyzet vagy fizikai bántalmazás állt.

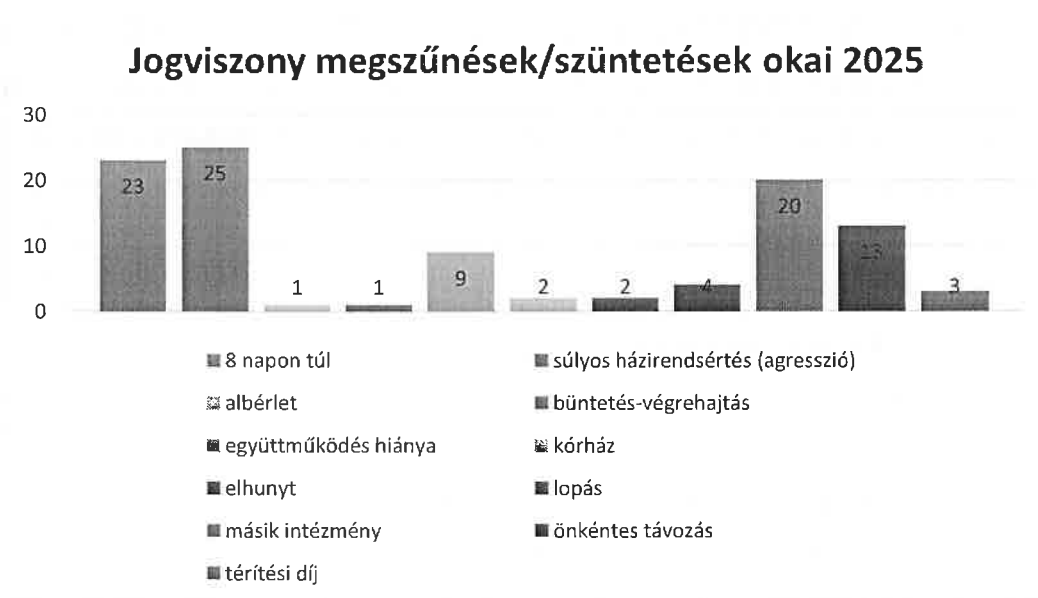
Huszonhárom lakó esetében azért szűnt meg az intézményi jogviszony, mert a Házirendben meghatározott nyolc napon túl nem jelentek meg az intézményben,

távolmaradásukat nem jelezték, és egészségügyi ellátás vagy mentőszállítás ténye sem volt ismert.

Térítési díjhátralék miatt csupán három lakó jogviszonyát kellett megszüntetni. Közülük mindössze egy olyan ügyfél volt, aki semmilyen jövedelemmel nem rendelkezett, a többi esetben a rendelkezésre álló támogatási vagy jövedelemszerzési lehetőségekkel való együttműködés hiánya is szerepet játszott.

*„Kiemelendő, hogy tíz esetben valamilyen fizikai vagy verbális agresszió miatt kellett jogviszonyt szüntetni. Kilenc olyan eset volt, amikor nyolc napon túli távollét miatt, de ebből kettőnél volt csak, amikor ténylegesen nem volt információnk az érintett lakókról. Később ők is előkerültek.” /Reményi Gergely, szociális munkatárs, átmeneti szálló/*

Az intézményi jogviszonyok megszűnésének és megszüntetésének háttérében a 2025-ös évben az alábbi fő okok álltak:



## 16. Pályázatok, az átmeneti szálló speciális szakmai programja

### 16.1. Fővárosi Szociális Közalapítvány, Fővárosi Szolidaritási Alap

A 2024-es év egyik legjelentősebb szakmai vállalása a Fővárosi Szociális Közalapítvány által meghirdetett Szolidaritási Alap pályázaton való részvétel volt. A konstrukció keretében öt

különböző célterületre lehetett projektet benyújtani, intézményünk pedig a „Lakhatási válsághelyzetek kezelése” című programelemhez kapcsolódva pályázott.

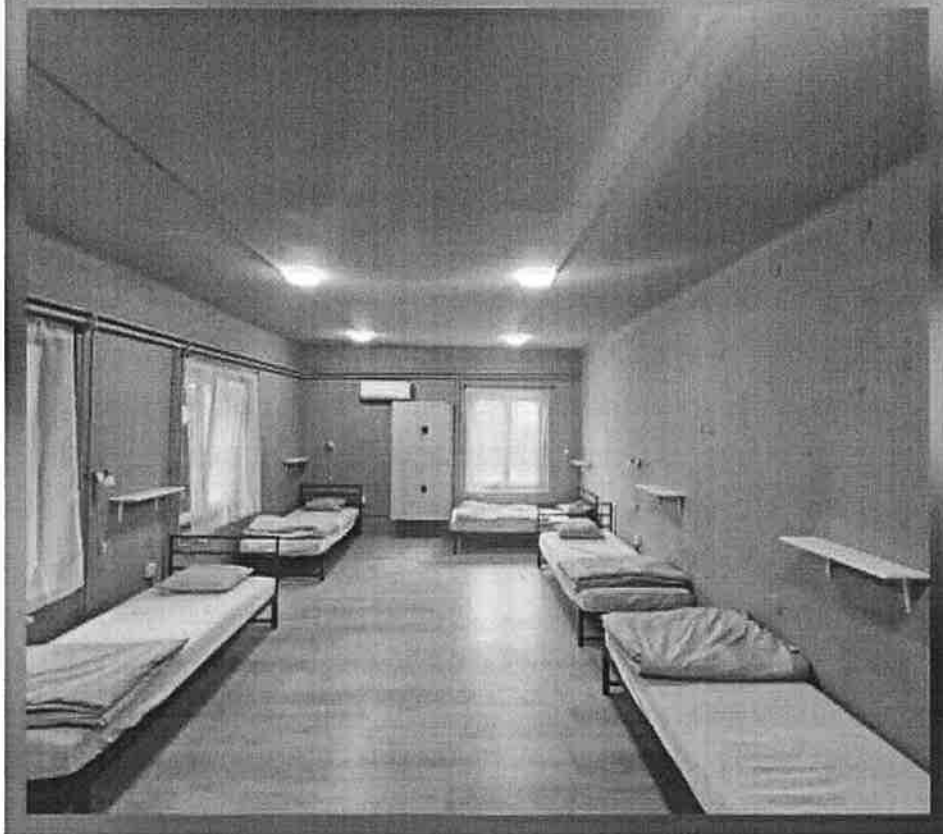
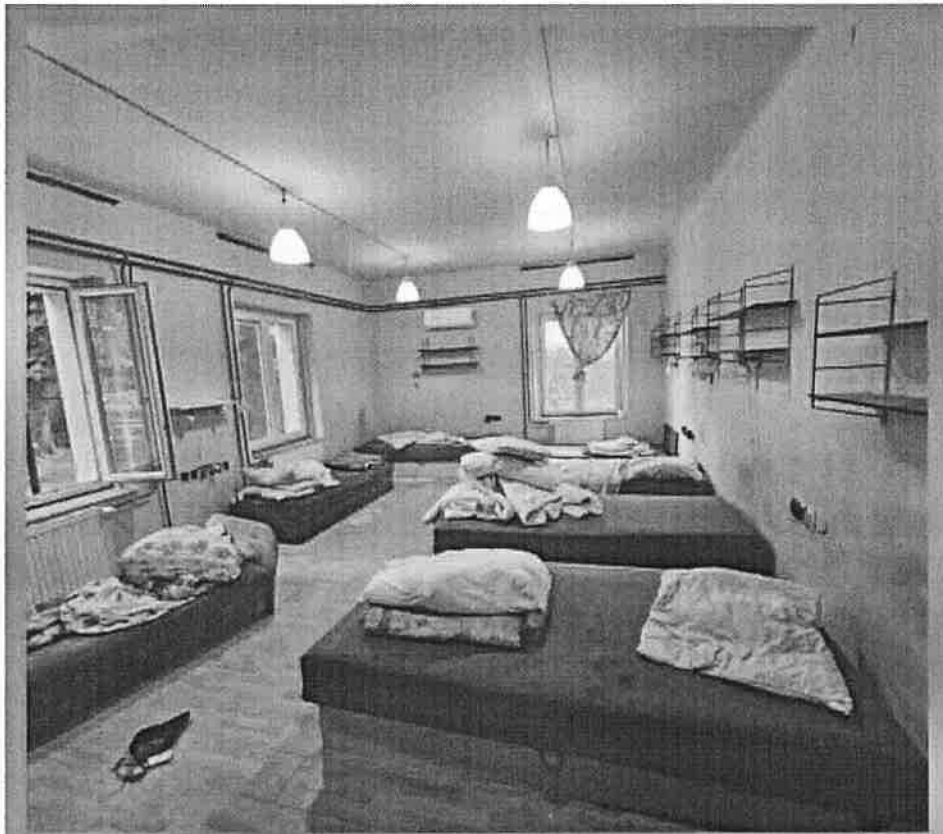
„Tartósan utcán élő ügyfelek számára specializálódott átmeneti szálló fejlesztése” című projektünk elsődleges célja a közterületi hajléktalanság csökkentése olyan átmeneti szálláshely kialakításán keresztül, amely jobban igazodik a hosszú ideje utcán élő emberek szükségleteihez és elvárásaihoz. A projekt alapvető törekvése, hogy az intézmény fizikai és szakmai működését olyan irányba fejlesszük, amely növeli az intézményes ellátás elfogadhatóságát és hozzáférhetőségét a közterületen élő emberek számára.

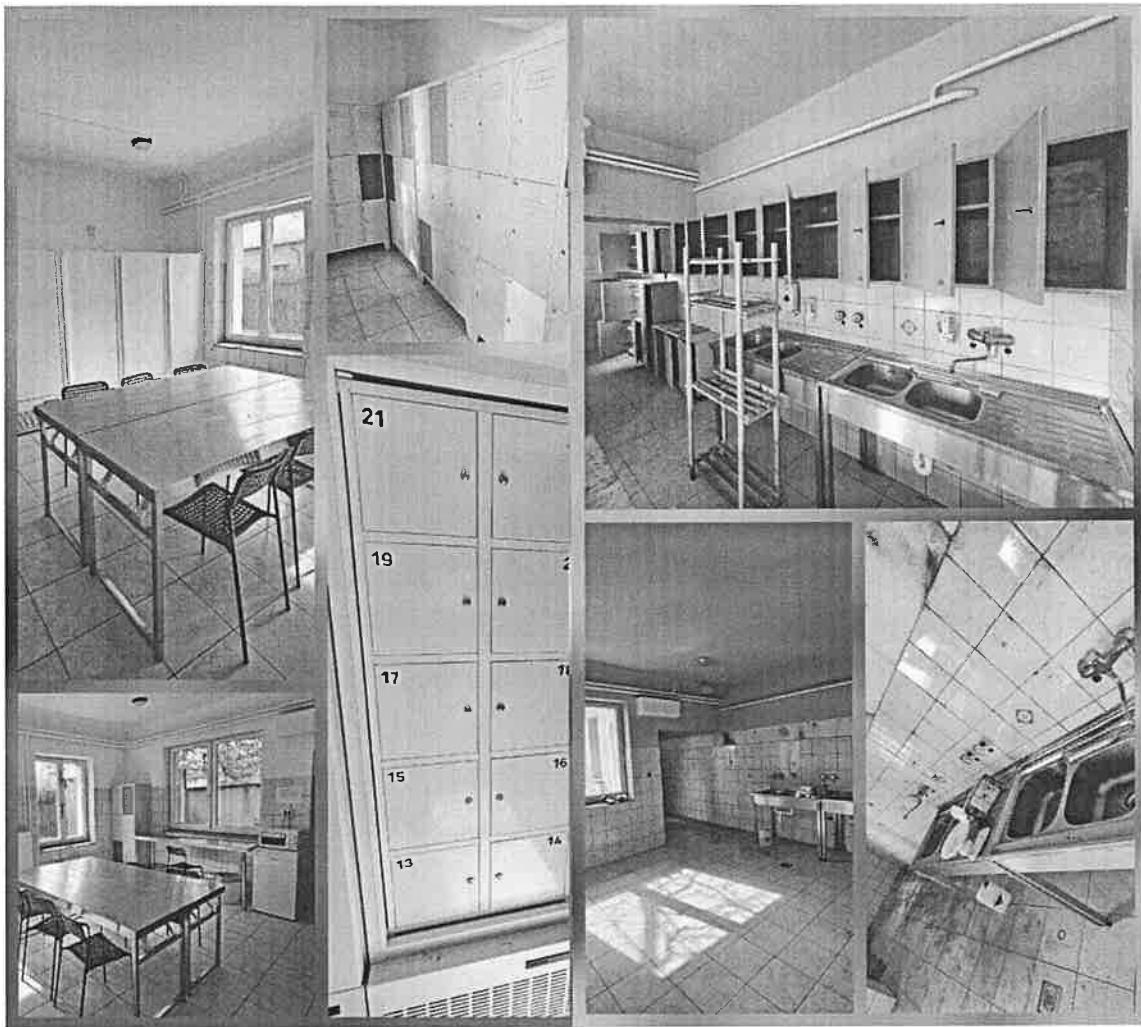
A pályázat tervezése során kiemelt szempont volt az ellátottak bevonása, valamint azoknak a problémáknak és akadályoknak az azonosítása, amelyek a tapasztalatok szerint visszatartják az utcán élő embereket az intézményi ellátás igénybevételétől. A projekt hosszabb távú célja egy olyan specializált fizikai környezet és szakmai program kialakítása, amely képes biztonságosabb, emberibb és élhetőbb alternatívát kínálni a tartós közterületi életformával szemben.

A projekt koncepciójának kialakításakor abból a tapasztalatból indultunk ki, hogy mind az ügyfelek visszajelzéseiben, mind a nyilvános szakmai és társadalmi diskurzusban rendszeresen megjelennek azok az okok, amelyek miatt a tartósan utcán élő emberek elutasítják a szálló típusú ellátásokat. A leggyakrabban megfogalmazott problémák a következők voltak:

1. a lopásoktól való félelem,
2. a biztonságérzet hiánya,
3. az emberi méltóság sérelmének megélése,
4. a kártevők jelenléte,
5. az intimszféra hiánya és a zsúfoltság,
6. az akadálymentes férőhelyek alacsony száma,
7. a kutyával közös elhelyezés korlátozott lehetősége,
8. valamint a páros elhelyezések hiánya.

A projekt következő szakaszában, 2025 áprilisában és májusában került sor a földszinten található két lakószoba felújítására. Az egyik helyiségben két teljesen akadálymentes, valamint négy részben akadálymentes férőhely kialakítása valósult meg.





Emellett az intézmény konyhája is megújult, amelynek keretében új konyhabútorok és hűtőberendezések beszerzése is megtörtént.

Április közepén került be a kertbe a két kutya fogadására alkalmas kennel is.

Júliusban egy projektellenőrzésre is sor került, ahol az addigi pályázati költségeket és a még hátralévő feladatokat beszéltük át közösen. Beszerzésre kerültek a matracvédő műbőr huzatok is, és térelválasztók, hogy kicsit több intimszférát tudjunk nyújtani ügyfeleink számára a nagyobb számú lakószobákban.

A fizikai fejlesztések mellett a projekt egyik központi szakmai eleme a traumafókuszú csoportfolyamat elindítása volt. A program szakmai támogatását Hoffmann Kriszta szupervizor biztosítja, aki hosszú évek óta foglalkozik bántalmazott nőkkel, valamint a traumafókuszú megközelítés egyik hazai képviselője. Az ő facilitálásával és szakmai folyamatkövetésével valósul meg a csoport működése. 2025 februárjától kerültek megrendezésre a csoporttalkalmak, havonta egy alkalommal, minden hónap utolsó szerdáján, 18 órától.

*„A projekt egyik legmeghatározóbb eleme a közel egy éve működő trauma-feldolgozó csoport, amely jelenleg is folyamatban van. Hoffmann Krisztával havi rendszerességgel konzultálunk a csoportdinamika és a foglalkozások lebonyolítása kapcsán. Az általa nyújtott szakmai támogatás nélkül a program megvalósítása nem lenne lehetséges. Bár néhány alkalom elmaradt – részben résztvevői hiány, kollégabetegség, valamint egy sajnálatos haláleset miatt –, ezek pótlása folyamatban van. Az első alkalmakhoz képest jól érzékelhető változás mutatkozik a résztvevők érzelmi terhelhetőségében és önreflexiós képességében. Ennek a folyamatnak a végigkísérése számomra személyesen is megtisztelő.” /Dudás Edina, szociális munkatárs, átmeneti szálló/*



A felkészülési folyamat szeptemberben indult el. A három esetkezelő munkatárs havi rendszerességgel tartott képzési és felkészítő alkalmakon vett részt, amelyek során a traumafókuszú szemlélet alapjai mellett közösen dolgozták ki a csoport tematikáját, valamint áttekintették a várható nehézségeket és szakmai dilemmákat is. A 15 alkalmas csoportfolyamat a szakmai beszámoló írásakor lezárult. Nagyon sikeresnek mondható a tapasztalatok alapján. Olyannyira, hogy ezeket a tapasztalatokat egy módszertani anyag keretében tervezzük megosztani a nagyközönséggel is.





„Az FSZA projekt keretében egész évben zajlott a traumafókuszú csoportunk külső szakember, Hoffmann Kriszta támogatásával. Az alkalmak megszervezésébe, a feladatok megtervezésébe nagy energiákat fektettünk. Három alkalommal maradt el 2025-ben. Az egyik esetben a csoportszerződésben foglalt 6 fős

létszám nem jött össze, egy alkalom betegség miatt, novemberben pedig az egyik állandó csoporttag tragikus hirtelenséggel bekövetkezett halála miatt.” /Reményi Gergely, szociális munkatárs, átmeneti szálló/



A Szolidaritási Alap pályázatának feltétel volt a sajtónyilvános esemény szervezése is. A kezdetekkor egy kerekasztal beszélgetést szerveztünk, most a projekt zárásaként szeretnénk volna bemutatni, hogy milyen fejlesztések történtek a szállón, hogyan újultunk meg. Azt gondoltuk, hogy ennek fókuszában az utcai gondozó szolgálatok munkatársai voltak, akiket meghívtunk az október 15-én tartott eseményre. Itt bemutatásra kerültek egy power point prezentáció keretében a felújítások és maga a pályázat is, hogy milyen fókusszal terveztük megvalósítani. Ezt követően a pályázat keretében vállalt kérdőívzés eredményeit mutattuk be, melynek keretében két utcai gondozó szolgálatunk kollégái kérdezték meg 50 tartósan utcán élő ügyfelünket, hogy miért nem veszik igénybe az intézményes ellátásokat. A kérdőívek kielemezése

nagyon tanulságos volt. Ezen adatokat a szakmai beszámoló melléklete tartalmazza. A felmérés eredményeinek bemutatását követően lehetőség nyílt az esetkezelő kollégáktól kérdezni, továbbá az intézmény megtekintését is biztosítottuk.

#### *16.2. Hajléktalanokért Közalapítvány*

A 2025/26-os pályázati időszakban is adtunk be pályázatot a kollégák jóllétét célzó támogatásra. Ennek keretében 550.000.-Ft támogatási összeget nyertünk az éves nagy közös szakmai elvonulás támogatására, továbbá szupervízi biztosítására az utcai gondozó szolgálatok és a nappali melegedő kollégái számára.

#### *16.3. „Közterület helyett emberibb körülmények” program*

Szállónkon tovább folytatódott a „Közterület helyett emberibb körülmények” program megvalósítása. A korábbi évek tapasztalatai alapján továbbra is elmondható, hogy a kezdeti nehézségek elsősorban az eltérő higiéniai szokásokhoz, valamint a közösségi együttélés szabályainak elfogadásához kapcsolódtak, ugyanakkor az esetek többségében ügyfeleink sikeresen alkalmazkodtak ezekhez az új helyzetekhez.

A szociális munkások szakmai tapasztalatai és beszámolóinak alapján az elmúlt időszakban kialakult egy olyan működési és támogatási gyakorlat, amely megfelelő keretet biztosít a frissen beköltöző lakók integrációjához. Az évek során több olyan ügyfél is bekerült intézményünkbe, akik hosszú, akár évtizedes közterületi életet követően vállalták az intézményi elhelyezést, és akik esetében lehetőség nyílt komplex szociális támogatás biztosítására is.

Intézményünkben mind a tárgyi, mind a személyi feltételek rendelkezésre állnak ahhoz, hogy tovább növeljük a közvetlenül közterületről érkező ügyfelek befogadását, és ezáltal a hajléktalan emberek legkiszolgáltatottabb csoportjai számára kínáljunk reális alternatívát.

Szakmai szemléletünk középpontjában továbbra sem a hajléktalanellátó intézmények közötti folyamatos „keringés” támogatása áll, hanem az utcai élethelyzetből történő kilépés elősegítése, majd az intézményi elhelyezést követően a stabilabb és minőségibb lakhatási formák felé történő továbblépés támogatása. Már önmagában jelentős eredménynek tekintjük, ha egy hosszú ideje közterületen élő embert sikerül motiválni arra, hogy szállóra jelentkezzen, ugyanakkor az elmúlt évek tapasztalatai azt is megmutatták, hogy ennél hosszabb távú és komplexebb célok is elérhetővé válhatnak az együttműködés során.

A felvételi folyamat részeként azok a jelentkezők, akik nyilatkozatuk szerint közterületen élnek, egy nyilatkozatot kapnak, amelyen megjelölhetik, hogy pontosan hol töltik éjszakáikat. Ezt követően egy úgynevezett „utcás igazolást” kérünk vissza, amelyet az ügyféllel kapcsolatban álló utcai gondozó szolgálat hitelesít aláírással és pecséttel. Az igazolás azt tanúsítja, hogy az adott szolgálat ismeri az ügyfelet, valamint rögzíti a kapcsolat fennállásának időtartamát is.

E rendszer bevezetését azért tartottuk szükségesnek, mert továbbra is fontos szakmai szempont számunkra, hogy az intézmény férőhelyei valóban azok számára legyenek elérhetőek, akik tartósan közterületen élnek és a leginkább rászorulnak az ellátásra. Saját utcai gondozó szolgálataink esetében elegendő a munkatársak jelzése, külső – jellemzően budapesti – utcai szolgálatok esetében azonban írásos igazolást kérünk. Az igazolások beérkezése ugyanakkor továbbra is változó és esetenként nehezen kiszámítható.

#### *16.3.1. Beköltözési csomag*

A beköltözők számára biztosított induló csomag tartalmán az idei évben sem változtattunk. Mivel átmeneti szállónkra jövedelemmel nem rendelkező ügyfelek is bekerülhetnek, fontosnak tartjuk, hogy a beköltözés első időszakában olyan alapvető tárgyi támogatást nyújtsunk számukra, amely hozzájárul a stabilizációhoz és a mindennapi szükségletek biztosításához. Több esetben olyan emberek kerülnek intézményünkbe, akik ugyan jogosultak lennének különböző ellátásokra vagy támogatásokra, azonban az utcai élethelyzetből fakadó nehézségek miatt ezek ügyintézését korábban nem tudták megkezdeni vagy végigvinni.

A beköltözési csomag az alábbiakat tartalmazta:

- 7 db egytálétel
- 5 db mosó kapszula
- 1 db evőeszköztartó („kanálgép”)
- 1 db körömcsipesz
- 1 db alsónadrág
- 1 pár zokni
- 1 db szappan
- 1 db bögre
- 2 db borotva

- 1 doboz multivitamin pezsgőtabletta
- 1 db mosogatószivacs
- 1 csomag instant kávé

Az intézmény 2016 óta folyamatosan biztosítja ezt a csomagot minden új beköltöző számára. Ezen felül a lakók a beköltözéskor váltásruhát, törölközőt és köntöst is kapnak. Ennek nemcsak praktikus, hanem higiéniai jelentősége is van: a beköltözési folyamat során kiemelt figyelmet fordítunk arra, hogy az újonnan érkező személyes tárgyak és ruházat tisztítása megtörténjen, ezzel csökkentve a poloskák és egyéb kártevők bekerülésének kockázatát az intézmény lakótereibe.

### 16.3.2. Csoportok



A traumafókuszú csoport szervezése eléggé lekötötte ebben az évben a kapacitásainkat, de a Háztartásvezetési csoport továbbra is működött a szállón nagy sikerrel, lakóink örömeire. A csoport lényege, hogy az élelmiszermentésből hozzánk került alapanyagokból gyorsan, egyszerűen elkészíthető, olcsó ételeket főzzünk közösen.

## 17. Közösségi programok

Az év során ismét megrendezésre került a már hagyományosnak tekinthető nyárnyitó és nyárzáró bográcsozás. A programok szervezésébe a lakók is aktívan bekapcsolódtak: közösen döntötték el, milyen étel készüljön, az intézmény biztosította az alapanyagokat, a feladatokat pedig előzetesen, lakógyűlés keretében osztottuk fel egymás között. Az ételek elkészítésében a lakók vállaltak aktív szerepet, majd a közösen elkészített vacsorát együtt fogyasztottuk el.



A közösségi alkalmakat különböző szabadidős programok is kísérték, többek között pingpongverseny, kvízzjáték és zenefelismerő vetélkedő. Ezek az események nemcsak kikapcsolódási lehetőséget biztosítottak a lakók számára, hanem fontos közösségépítő szerepet is betöltöttek az intézmény mindennapi életében. A kvízzjáték olyannyira tetszett a lakóknak, hogy tartottunk egy külön kvíz-estet nekik a nyár folyamán. Továbbá volt közös szalonnasütés és augusztus végén egy moziestet is tartottunk a nappali melegedő helyiségében, amit összekapcsoltunk egy kis lángos sütéssel is.



### 17.1. *Karácsony, Add-vent*

2016 óta hagyomány, hogy az intézmény lakói személyre szabott karácsonyi ajándékban részesülnek. A rendelkezésre álló szerény költségvetés ellenére minden évben igyekszünk olyan ajándékokat választani, amelyek valódi segítséget jelenthetnek a mindennapokban, ugyanakkor személyes figyelmet és örömet is közvetítenek a lakók felé.

A 2022-ben várható rezsiköltség-emelkedések miatt új megoldásként közösségi adománygyűjtést indítottunk annak érdekében, hogy biztosítani tudjuk az intézmény lakóinak, valamint száz utcán élő ügyfelünk karácsonyi ajándékait. A kezdeményezés az idei évben először nem volt sikeres, a teljes összeget nem sikerült összegyűjteni. Azonban a karácsony így sem maradt el, az alapítvány saját forrásból kiegészítette a közösségi adománygyűjtésből befolyt összeget.



A hagyományos közös szentesti ebédet idén is megtartottuk. Tapasztalataink szerint az ünnepi időszak sok ellátott számára érzelmileg különösen megterhelő, ugyanakkor fontos kapaszkodót jelent számukra, hogy az intézmény közössége ilyenkor is megőrzi az ünnep meghittségét és közösségi jellegét. Az idei karácsonyi alkalom csendes, bensőséges és megható hangulatban telt.

### 17.2. *Te Szedd!*

Az intézmény immár kilencedik alkalommal csatlakozott a „Te Szedd! – Önkéntesen a tiszta Magyarországért” országos szemétszedési programhoz. Az áprilisi akció során idén is lelkes csapattal vettünk részt a környezet megtisztításában, amelynek keretében az intézmény közvetlen környezetében felhalmozódott illegális hulladék összegyűjtését végeztük el.

A szemétszedés elsősorban a Fóti út Megyeri út és Váci út közötti szakaszát érintette, emellett a két út találkozásánál található nagyobb zöldterületeken is végeztünk hulladékgyűjtést. A program nemcsak környezetvédelmi szempontból jelentett fontos közösségi aktivitást, hanem lehetőséget adott arra is, hogy a résztvevők közösen tegyenek a lakókörnyezet rendezettebbé és élhetőbbé tételéért.



## Össz-szervezetileg

### 18. Integrált intézményen belüli együttműködések

Az átmeneti szálló szakmai programjának megfelelően intézményünk elsősorban közterületen élő hajléktalan emberek számára biztosít elhelyezést, ezért kiemelten fontos az utcai gondozó szolgáltatásokkal való szoros szakmai együttműködés. Az együttműködés egyik meghatározó eleme az előgondozási folyamat, amely lehetővé teszi, hogy a beköltözést megelőzően már releváns információk álljanak rendelkezésre az érintett ügyfelek élethelyzetéről, egészségi állapotáról és szükségleteiről.

Különösen nagy jelentősége van ennek azokban az esetekben, amikor a beköltöző ügyfél korábban az alapítvány saját utcai gondozó szolgáltatásának látókörébe tartozott. Ilyenkor a meglévő kapcsolatok és információk révén az esetkezelési folyamat nem megszakad, hanem folytonosan, strukturált átadás-átvétel mellett folytatódhat tovább az intézményi ellátás keretein belül. Ez jelentősen megkönnyíti mind az ügyfél beilleszkedését, mind pedig a személyre szabott segítőmunka megkezdését.

#### 18.1. *Nagyteam*

A 2025-ös év során a nagyteamek már teljes egészében a korábban kialakított működési rend szerint valósultak meg. A megbeszélések négyhetente, keddi napokon kerültek megtartásra, a Twist Olivér Alapítvány valamennyi főállású munkatársának, valamint az alapítvány igazgatójának részvételével.

A nagyteam alkalmak kiemelt szerepet töltenek be a szervezet szakmai működésében: ezek a fórumok biztosítanak lehetőséget az alapítvány egészét érintő döntések, aktuális működési kérdések, közös ügyfelekhez kapcsolódó esetek, valamint szakmai dilemmák közös átbeszélésére. A rendszeres találkozások hozzájárulnak az egységes szakmai működés fenntartásához, az információáramlás erősítéséhez, valamint a különböző ellátási egységek közötti együttműködés elmélyítéséhez.

## 19. Együttműködések más szervezetekkel

2025-ben ismét intézményünkbe látogatott a Magyar Máltai Szeretetszolgálat mobil tüdőszűrő állomása. Bár a szűrések háttérében álló járványügyi helyzet továbbra is komoly szakmai kihívást jelent, az együttműködés a szolgálat munkatársaival gördülékenyen és hatékonyan valósult meg.

Az év során több alkalommal fogadtunk külföldi pszichológushallgatókat az ELTE közvetítésével, emellett a Károli Gáspár Református Egyetemről is érkezett hozzánk gyakornok. Fontosnak tartjuk, hogy intézményünk lehetőséget biztosítson a szociális és segítő szakmák iránt érdeklődő hallgatók számára a hajléktalanellátás működésének gyakorlati megismerésére. Emellett a már hagyományosnak mondható téli adománygyűjtésre is sor került az AKG intézménye által, ahol a gimnazisták hozzák be egy héten keresztül az adomány ruhákat, melyekért elmegyünk. Szintén a gimnáziumban kerül megrendezésre évente a társadalmi felelősségvállalás hete, melynek keretében a mi csapatunk is meghívást kapott, hogy a munkánkról beszéljünk a fiatalokkal. Majd ezt követően az érdeklődők forgórendszerben kipróbálhatták magukat a nappali melegedőben, az utcai munkában és beszélgethettek lakóinkkal is.



Az ELTE társadalomtudományi karától is meghívást kaptunk, hogy mint lehetséges gyakorlati terephely bemutassuk magunkat a képzésben lévőknek.

„Február Harmadika” adatfelvételben idén is részt vettünk mindhárom ellátási egységünkkel. A 2025-es adatfelvétel nemzetközi kutatási program részeként valósult meg, és összesen három alkalmat érintett intézményünk működésében.

2020 óta együttműködési megállapodás köt össze bennünket az Újpesti Szociális Foglalkoztatóval. Ennek keretében megváltozott munkaképességű vagy mentális problémákkal élő lakóink számára nyílik lehetőség fejlesztő foglalkoztatásban való részvételre, amely jövedelemszerzési lehetőséget és strukturált napi tevékenységet biztosíthat számukra. Ez különösen azoknak a lakóknak jelenthet hosszabb távú kapaszkodót, akik a nyílt munkaerőpiacon már nem tudnak elhelyezkedni.

A Drog Stop Egyesülettel 2025-ben is volt nálunk tesztelni, HIV-, hepatitis- és szifiliszszűrést is végeztek intézményünkben. Emellett egy eszmegbeszélő alkalomra is sort kerítettünk az év során egy közös ügyfelünk okán.

A BMSzKI társállatokról szóló kerekasztalára is hivatalosak voltunk, ahol mint újonnan kutyás férőhelyet biztosítóként mutatkozhattunk be és egy tartalmas beszélgetés keretében mondtuk el észrevételeinket.

Az év során több, a Fővárosi Önkormányzat által szervezett szakmai egyeztetésen, workshopon és konferencián vettünk részt, valamint bekapcsolódtunk a Budapesti Szociális Szakmatámogatási Hálózat programjaiba is. Ezek az alkalmak elsősorban a szakmai kapcsolatok erősítését és az intézmények közötti együttműködések fejlesztését szolgálták. Ebből nőtte ki magát a hiánypótló Átmeneti Szállások Szakmai Műhelye az év során, melyet a BMSzKI Kálvária szakmai munkáért felelős ellátási egységvezető helyettese Botyánszki Alíz és intézményvezetőnk közösen vezet 2025 szeptembere óta, havi egy alkalommal. Sok-sok éve létezik ún. „fapad-team” és „utca-team” a fővárosi intézmények ezen dolgozóinak, de több korábbi sikertelen próbálkozás okán az átmeneti szállós dolgozóknak nem volt korábban ilyen fórumuk, ez változott most meg.

*„2025-ben sor került havi rendszerességgel az átmeneti szállók szakmai műhelyére. Ezt Eszter és a BMSZKI Kálvária utcai szálló szakmai vezetője szervezték meg. Jó volt más átmeneti szállós kollégákat megismerni. Milyen kihívásokkal, nehézségekkel, feladatokkal szembesülnek, vagy hogyan kezelik az ügyfélkör változásaival kapcsolatos kihívásokat. Hiánycikk volt ez a fővárosi hajléktalanellátáson belül. Hasznosak voltak az ezekkel egybekötött intézménylátogatások is. Több olyan szálló volt, ami kimeneti pont nálunk, így a jövőben*



*hitelesebben tudjuk az ügyfeleinknek propagálni ezeket a helyeket.”*  
*/Reményi Gergely, szociális munkatárs,  
átmeneti szálló/*

*„Újdonságként 2025-ben Eszter és Botyánszki Aliz vezetésével elindultak az átmeneti szállókra specializált szakmai műhelyek. Az alkalmak tematikája változatos, lehetőséget*

*biztosít a közös gondolkodásra, tapasztalatcserére és szakmai reflexióra. A műhelyek nemcsak szakmai szempontból értékesek, hanem jelentős szerepet töltenek be a kapcsolati háló építésében is, hiszen személyes találkozásra adnak lehetőséget olyan kollégákkal, akikkel korábban csupán telefonos kapcsolat állt fenn.” /Dudás Edina, szociális munkatárs, átmeneti szálló/*

## 20. Adományok

Évről évre tapasztalható, hogy növekszik az alapítványt támogató magánszemélyek és közösségek száma. Az adományok döntő többsége továbbra is élelmiszer, ruha és egyéb használati tárgy formájában érkezik intézményünkhöz, ugyanakkor a 2025-ös évben kiemelkedően magas volt a támogatások mennyisége és aktivitása.

Az Alternatív Közgazdasági Gimnázium diákjai immár több éve rendszeresen szerveznek karácsony előtti adománygyűjtést ügyfeleink számára. A gyűjtések során tartós élelmiszerek, ruházati cikkek, zoknik és egyéb praktikus használati tárgyak érkeztek intézményünkhöz.

Emellett a „Help for Fun!” kezdeményezés idén is több alkalommal biztosított meleg ételt a „Legyen nálad kanál!” program keretében.

Támogatóink között tudhattuk továbbá a helyi Tisza-szigeteket, valamint a Magyar Kétfarkú Kutypártot is. Az év során többször kaptunk adomány ételeket a Budapest Bike Maffián keresztül, továbbá az év eleji tömeges bombariadó estén a



A jövőre nézve fontos szakmai iránynak tartjuk, hogy az adományozói és partnerségi kapcsolatok területén tudatosabb és proaktívabb együttműködési formákat alakítsunk ki. Olyan partnerségek kiépítését tartjuk kívánatosnak, amelyek hosszabb távon is erősíthetik a társadalmi szerepvállalást és a kölcsönös együttműködés lehetőségeit.



## 21. Közösségi média és médiamegjelenések

Intézményünk 2025-ben is igyekezett aktív kommunikációs jelenlétet fenntartani, elsősorban közösségi médiafelületein, különösen a Facebook-oldalunkon keresztül. Az aktuális információk, felhívások és intézményi hírek megosztása mellett ez a platform továbbra is fontos szerepet töltött be az adománygyűjtések és szemléletformáló tartalmak kommunikációjában.

A krízisidőszakot megelőzően ezen a felületen keresztül indítottuk el ismét takaró- és ruhagyűjtő kampányainkat, valamint itt hívtuk fel a figyelmet a hirtelen lehűlések és fagyok veszélyeire is. Emellett rendszeresen beszámoltunk az intézmény mindennapi működését érintő változásokról és eseményekről is. Bár közvetlen társadalmi hatásunk nehezen mérhető, fontosnak tartjuk, hogy kommunikációnkkal hozzájáruljunk a társadalmi felelősségvállalás és érzékenyítés erősítéséhez.

2025-ben több alkalommal szerepeltünk az Újpest Média felületein is, amely lehetőséget biztosított arra, hogy szélesebb körben is bemutassuk intézményünk működését és szakmai munkáját. Ezeknek a megjelenéseknek szemléletformáló szerepet is tulajdonítunk, és



reményeink szerint hozzájárulnak ahhoz, hogy minél többen értesüljenek arról, hogy intézményünk immár több mint harminc éve működik Újpesten.

Intézményvezetőnk több alkalommal szerepelt az Újpest TV műsoraiban, emellett az alapítvány működéséhez kapcsolódóan több sajtómegjelenés és cikk is született az év folyamán.

## 22. Szakmai munka támogatása

### 22.1. Nagy közös elvonulás

2025 májusában ismét lehetőség nyílt arra, hogy a stáb három napot együtt töltsön intézményi környezeten kívül. Az idei évben is Bakonyszentlászlóra, a Magyar Máltai Szeretetszolgálat zárandokszállására szerveztük meg a szakmai elvonulást.

*„Nagy közös elvonulás közben érdekes volt kipróbálni több szerepkört is, a moderátor szerep tetszett leginkább. Viszont fontosnak tartom, hogy átbeszéljük az alap témákat, mert van esély egy új nézőpont kialakítása, hogy ne csak megszokásból működünk, ebből adódóan látom értelmét annak, hogy ezeket rendszerességgel kivesézzük, újragondoljuk.” /Szabó-Nagy Vince Zente, szociális munkatárs, utcai gondozó szolgálat/*

A közös együttlét kiemelten fontos szerepet tölt be a csapat működésében, hiszen lehetőséget teremt arra, hogy a mindennapi munkavégzéstől eltávolodva, nyugodtabb környezetben tudjunk közösen gondolkodni szakmai kérdésekről, dilemmákról és a jövőbeni fejlesztési irányokról. Az ilyen alkalmak nemcsak a szakmai reflexiót támogatják, hanem a csapatkohézió erősítésében is jelentős szerepet játszanak.

*„A nagy közös elvonulás ismét az év egyik meghatározó élménye volt. Idén is voltak kollégák, aki először vettek részt ezen a szakmai programon, tapasztalatom szerint aktívan kapcsolódtak be a téma feldolgozásokba közös feladatokba.” /Bíró-Diófalvi Zsuzsanna, szociális munkatárs, nappali melegedő/*

Az elvonulás ideje alatt intézményünk valamennyi szolgáltatása folyamatosan és zavartalanul működött, amelyhez nagyban hozzájárult régi kollégáink, beugrós helyettesítőink és ügyelő munkatársaink elkötelezett munkája.

A három nap során tartalmas és sokrétű szakmai program valósult meg, amely lehetőséget adott a közös tervezésre, tapasztalatcserére és a szervezeti működés különböző területeinek áttekintésére. Első napon Stancel Adél, szupervizorral töltöttünk együtt egy csapatépítős, szervezetfejlesztős napot, majd ezt követte két nap szakmai munka átbeszélése.

*„Nagyon szeretem, várom. Mindig örömmel megyek. Hatékonyak és elengedhetetlennek tartom a csapatépítés és a szakmai döntések miatt is.” /Borzákné Krisztina, segítő, átmeneti szálló/*



## 22.2. *Közös lábos*

Június 8-án hetedik alkalommal vettünk részt a Szimpla Kertben megrendezett „Közös Lábos” jótékonysági főzésen.

A rendezvény nemcsak adománygyűjtési szempontból jelent fontos lehetőséget, hanem közösségépítő ereje miatt is kiemelt jelentőséggel bír. A csapat számára ezek az alkalmak lehetőséget teremtenek arra, hogy a mindennapi intézményi működésből kilépve, más környezetben, közös élményeken keresztül erősítsék az együttműködést és a szervezeti kohéziót.



### 22.3. Szakmai kapcsolatépítés

Ebben az évben is igyekeztünk bekapcsolódni minden olyan szakmai diskurzusba, amelyet munkánk szempontjából relevánsnak és szakmailag hasznosnak tartottunk.

A Budapesti Szociális Szakmatámogatási Hálózat az év során több előadást, műhelymunkát és workshopot szervezett, amelyekbe kollégáink érdeklődési területüknek megfelelően kapcsolódtak be, mindhárom ellátási egységünkől.

A Hajléktalanokért Közalapítvány által szervezett Hajléktalanellátók Országos Konferenciáján szintén több munkatársunk vett részt. A konferencia minden évben fontos szakmai találkozási pont, amely nemcsak tudásmegosztásra, hanem kapcsolatépítésre is lehetőséget biztosít.

*„A Hajléktalanellátók Országos Konferenciáján 2025-ben is részt vett a szociális munkás stáb. Jó dolog, hogy az alapítvány támogatja a részvételünket.” /Reményi Gergely, szociális munkatárs, átmeneti szálló/*

Részt vettünk továbbá a Drogprevenációs Alapítvány konferenciáján, valamint a Menhely Alapítvány által szervezett workshopokon is.

Emellett bekapcsolódtunk a Fővárosi Önkormányzat által összehívott intézkedési terv egyeztetésekbe, valamint a télzáró és télnyitó hajléktalanügyi megbeszélésekbe.

Részt vettünk októberben a Lakásmeneten is. És az október 17-én lebonyolított nemzetközi adatfelvételben és közterületi számlálásban is közreműködtünk.

*„Idén második éve kapcsolódtunk be a budapesti hajléktalanság és otthontalanság felmérésbe. Tavalyhoz képest változott a lekérdezendők köre. Még tavaly a lakásban élő igénybe vevőkkel töltöttük ki az adatfelvételt, most változott a minta: konyhóban, közterületen, szállón és lakásban élő ügyfelek is bekapcsolódhattak adatszolgáltatással a kutatásba. Érdekes tapasztalat, hogy az ügyfelek jól motiválhatóak voltak, többségében szívesen tettek eleget a felkérésnek és nagyobb önállóságot mutattak a kitöltés során az elmúlt évhez képest.” /Biró-Diófalvi Zsuzsanna, szociális munkatárs, nappali melegedő/*

A jövőben is fontos célunknak tartjuk a kölcsönös intézménylátogatások és szakmai kapcsolatok erősítését, hiszen más intézmények működésének és szakmai szemléletének megismerése hozzájárul ahhoz, hogy ügyfeleink számára minél pontosabban és hitelesebben tudjuk ajánlani a számukra megfelelő szolgáltatásokat. Jártunk a Magyar Vöröskereszt Madridi utcai szállóján, a Szociális és Rehabilitációs Alapítvány rehabilitációs szállóján és vendégül láttuk a BMSzKI Dózsa kollégáit, illetve a Kőrakáspark dolgozóit is.

*„Az intézménylátogatások terén is előrelépés történt: több szállót is felkerestünk az év során, amely rendkívül pozitív tapasztalatnak bizonyult. Ezek a látogatások nemcsak a szakmai kapcsolatok erősítését segítették, hanem összehasonlítási alapot is nyújtottak az intézmény működtetésével kapcsolatban. Számomra különösen fontos hozadéka volt, hogy így hitelesebben tudok más szállókat ajánlani az ügyfelek számára.” /Dudás Edina, szociális munkatárs, átmeneti szálló/*

## **23. Kisegítő személyzet**

### *23.1. Takarító helyzet*

2025-ben a takarítói munkakör személyi állománya változatlan maradt. Intézményünk továbbra is munkanapokon, napi nyolc órában foglalkoztatott takarítót. A hétfégi takarítási feladatokat – a korábbi évek gyakorlatának megfelelően – a lakók látták el beosztás alapján, elsősorban a közös helyiségek tisztántartását érintően. A közös terek napi takarítása mellett minden szobában heti egy alkalommal takarítói takarítás is történt. Ennek oka egyrészt a lakók

közötti jelentős higiéniai különbségek kezelése, másrészt a visszatérő kártevőhelyzet mérséklése volt. A következő évben szükségesnek látjuk a takarítói munkakör szerepének és működésének újragondolását, mivel annak ellenére, hogy a munkakör teljes állásban biztosított, a tisztaság és higiénia terén tapasztalható eredmények jelenleg elmaradnak az elvárt színvonaltól.

### 23.2. *Karbantartás*

A 2025-es évben intézményünk nem rendelkezett külön karbantartói státusszal. A felmerülő kisebb javítási és karbantartási feladatokat részben közérdekű munkát végző személyek segítségével tudtuk megoldani, akik közül többen rendelkeztek olyan gyakorlati tapasztalattal, amely lehetővé tette az apróbb hibák és problémák elhárítását. A heti rendszerességgel összegyűjtött javítási igényeket jellemzően hétvégenként végezték el.

A helyzetet segítette továbbá, hogy a különböző felújítási munkálatok során rendszeresen jelen voltak külsős szakemberek az intézményben, így az egyéb kisebb pluszfeladatok elvégzésére is lehetőség nyílt.

A nagyobb volumenű, illetve speciális szaktudást vagy több szakember bevonását igénylő munkák esetében továbbra is külsős szakemberek segítségét vettük igénybe.

### 23.3. *Közérdekű munkások*

2019 vége óta intézményünk együttműködési megállapodás keretében foglalkoztat közérdekű munkára kötelezett személyeket. A program célja, hogy azok az emberek, akiket szabálysértési eljárást követően közérdekű munkára ítélték, büntetésüket a közösség számára hasznos tevékenység végzésével tölthessék le.

A 2025-es év során egyidejűleg hat közérdekű munkát végző személy kapcsolódott intézményünk működéséhez. A ledolgozandó óraszám jellemzően 100 és 300 óra között mozgott.

*„Közérdekű munkásokat 2025-ben is „foglalkoztattunk”. Lemorzsolódás idén is volt. Ebből is kiemelkedő a munka közben az intézményben lerészegedő elítélt, akitől meg kellett válni. Sajnáltam, mert néhány „alapfeladatot” nagyon jól elvégzett. A takarítós feladatcsomagot is ő vitte, ami hasznos volt hétvégén, a visszajelzések is pozitívak voltak. Valamennyit ez a*

*feladatkör emelt az általános higiénés színvonalon. Ezen túl kertet rendeztek, kocsikat takarítottak és kisebb karbantartási feladatokat végeztek.” /Reményi Gergely, szociális munkatárs, átmeneti szálló/*

A közérdekű munkások jelentős segítséget nyújtottak a mindennapi működés során. Az adományos konténer rendben tartása, valamint a lakosságtól érkező ruhaadományok szortírozása rendszeres feladatot jelentett, amely különösen az utcai gondozó szolgálat munkatársainak munkáját segítette.

A program működését nehezítette, hogy a közérdekű munkások többsége elsősorban hétvégeként tudta teljesíteni az óraszámát, ugyanakkor összességében elmondható, hogy az együttműködés pozitív hozadéka meghaladta a felmerülő nehézségeket.

A közérdekű munkát végzők között volt olyan személy is, aki rendszeresen karbantartási feladatokat látott el, más hétvégi nagytakarítási munkákban segített, illetve olyan is, akire a kerti munkák elvégzését tudtuk bízni.

#### **24. Újpesti önkormányzattal való együttműködés**

A 2025-ös évben a korábbi tízmillió forintos támogatást tizenötmillió forintra emelte Újpest Önkormányzata, melyben a Magyar Kétfarkú KutyaPárt jelentős lobbitevékenysége is benne volt. A közgyűlés előtt eljöttek megnézni az intézményt és megkérdezték, hogy mire tudnánk mekkora összeget fordítani. A közgyűlés végül tizenötmillió forintot szavazott meg szervezetünk részére, melyből 3.500.000.-Ft, azaz hárommillió-ötszázezer forintot, a megállapodás szerint, szervezetünk 2025.01.01-től, integrált intézményének (hajléktalanok átmeneti szállása és nappali melegedője) közüzemi költségeinek kifizetésére fordította.

3.800.000.-Ft-ot, azaz hárommillió-nyolcszázezer forintot pedig az átmeneti szállón élő ügyfelek által használt vizesblokk felújítására fordítottunk. A 2024-es évben a másik két vizesblokkunk teljes felújítása megtörtént a támogatásból, így prioritás volt részünkről, hogy a harminc éve használt, de fel nem újított vizesblokkok kerüljenek maradéktalanul felújításra. Ezáltal elmondható, hogy minden ügyfelek által használt vizesblokk megújult az elmúlt 2 évben.

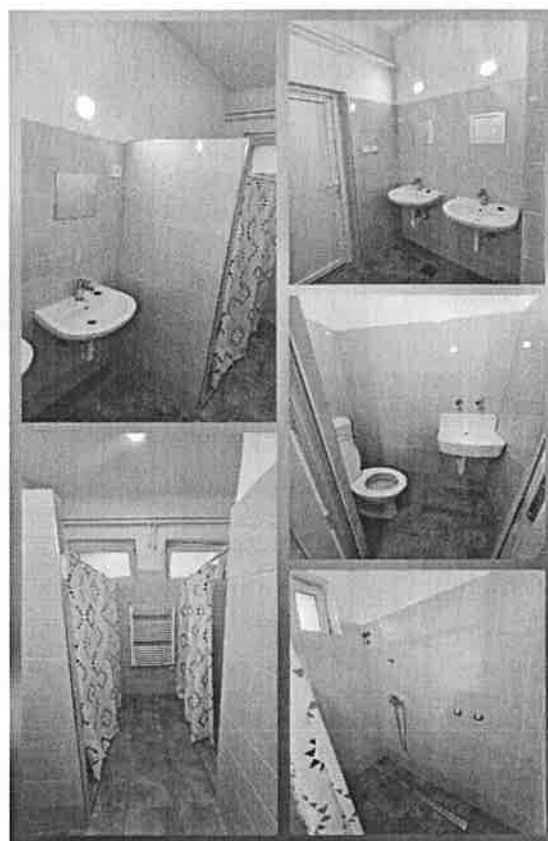
További 7.000.000.-Ft-ot azaz hétmillió forintot költöttünk többek között a nappali melegedő, ügyfelek által használt helyiségének teljes felújítására. Ez magába foglalja a festést és a burkolást, emellett a melegedős iroda és a melegedő helyiség szakszerű leválasztását, ami

által a melegedő helyisége a nappali melegedő nyitvatartási idején túl is használható helyiség lett. Továbbá olyan régóta tervezett karbantartási/felújítási munkálatok is meg tudtak valósulni, mint az egész épület összes radiátorának a cseréje. A fűtésrendszert teljesen az alapokig nem tudjuk cserélni, de a hőleadók cseréje reményeink szerint önmagában is javít a fűtésünk hatékonyságán. Az átmeneti szállós ügyfelek által használt konyha belső nyílászárójának a cseréje is megtörtént, ezáltal akadálymentesen megközelíthetővé vált a helyiség. Szintén a felújítás/karbantartás körén belül felújításra került az utcai gondozó szolgálataink által használt háttéiroda is, melynek egy kis faház ad otthont az intézmény kertjében. A felújításnak köszönhetően a teljes padlózat cseréje megtörtént, továbbá egy elválasztó fal beépítésével kialakításra került egy kisebb iroda, melyet az átmeneti szállós kollégák is tudnak hasznosítani az esetkezelések alkalmával, amikor az átmeneti szálló épületében nem áll rendelkezésre megfelelő mennyiségű helyiség. A faház felújításával egy régi restanciánk tudott megvalósulni, mivel ideiglenes volta, és használata hátra sorolódott a karbantartása, de a felújításnak köszönhetően sokkal élhetőbbé vált a használata a kollégák számára. Minden támogatás felhasználásakor a prioritás az ügyfelek által használt terek élhető kialakítása, felújítása, azonban nem várathatott magára a szomszédos telken található, jelenleg parkoló funkciót betöltő terület rendezése sem. Utcai szolgálataink gépjárművei, és az adományt szállító személygépkocsink is itt parkol, továbbá a kollégák is használják, illetve a nagyobb adományok átvétele is ezen a területen történik. A folyamatos használat mellett a terület az esős időszakokban használhatatlanná vált. A korábbi években többször előfordult, hogy az olvadó hó, vagy a több napig tartó esős időszak miatt nem tudtuk használni a területet, mert a kocsikkal képtelenség volt ki-beállni a sár miatt. Ezen a területen található a karbantartós és az adományruhás konténerünk is, aminek a megközelítése ilyenkor lehetetlenné vált, ezzel nagyban megnehezítve a mindennapi munkánkat. Ennek a földterületnek a részleges rendezése tudott még megvalósulni a támogatásból.

700.000.-Ft-ot, azaz hétszázezer forintot tárgyi eszközök megvásárlására költöttünk. Tudatosan igyekszünk lecserélni a teljes épület, összes bútorzatát fém felületekre, ahol erre lehetőség van. A hajléktalanszállókon gyakori probléma a csótányok és az ágyipoloskák jelenléte, de sokat javít a helyzeten, ha fém felületek vannak, amiket ezek a kártevők nem szeretnek. Épp ezért igyekszünk az elkezdett folyamatot végig vinni, melynek következtében beszereztünk fém irattartó szekrényeket, polcállványokat, így a legtöbb helyiségünkről már elmondható, hogy kizárólag fém felületek vannak. Emellett tárgyi eszköz beszerzés keretén

belül vásároltunk mikrohullámú sütőket, főzőlapot az akadálymentes konyhai használathoz és vízforralót is.

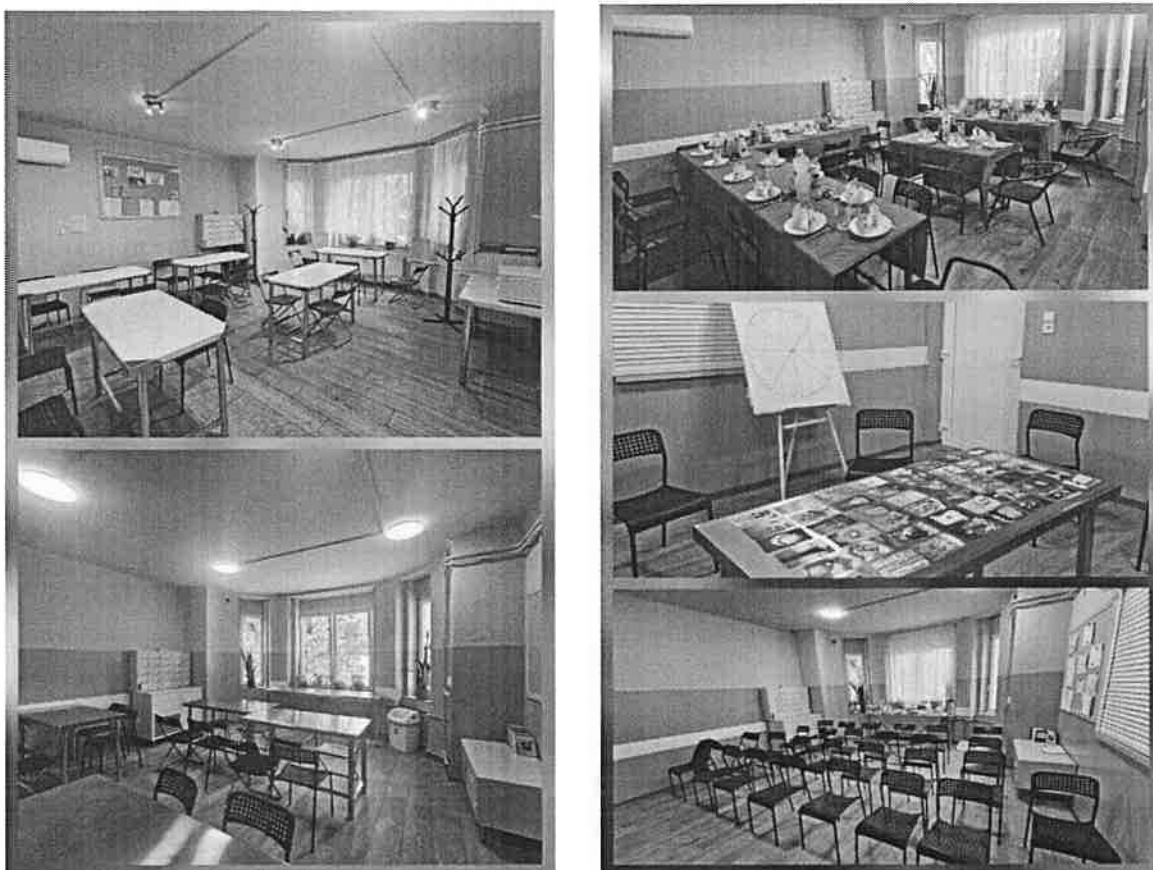
A támogatás felhasználása a hajléktalanellátó intézmény helyiségeinek felújítását és fejlesztését szolgálta. A beruházások elsődleges célja az ellátott személyek számára biztonságosabb, higiénikusabb, valamint emberi méltóságot tiszteletben tartó lakhatási és tartózkodási környezet biztosítása volt. Emellett a mindennapi működéshez szükséges felújítások voltak a prioritás. Február 20 és március 19 között megtörtént az átmeneti szállón élők által használt vizeshelyiség teljeskörű felújítása. Ez a gyakorlatban a belső burkolatok és a belső nyílászárók cseréjét jelentette, emellett a lefolyó és vízrendszer teljes bontását, új rendszer kiépítését, épített zuhanyzók kialakítását, szaniterek cseréjét és festést tartalmazta.



A munkálatok ideje alatt ideiglenesen nem volt víz a konyhában, de ezt a vállalkozóval való egyeztetésnek köszönhetően mindig időben előre tudtuk jelezni lakóink számára, így nem okozott nagyobb fennakadást. Ahogy azt már a tavalyi évben is terveztük, idén más pályázati forrásból az ide vezető folyosó is akadálymentessé vált. A korábbi belső nyílászárók nem voltak vízállóak, így azokat most vízálló, műanyag ajtókra cseréltük, ezáltal időtállóbbak lesznek egy vizeshelyiségben. A felújításnak köszönhetően ügyfeleink komfortérzete javult és minőségi a változás, a korábbi

állapotokhoz képest. A korábbi állapot több ponton higiéniai és üzemeltetési problémákat okozott. Az új burkolatok és korszerű vizesblokkok kialakítása jelentősen javította a tisztálkodási lehetőségeket, csökkentette a fertőzésveszély kockázatát, valamint lehetővé tette a helyiségek hatékonyabb takarítását és karbantartását. A fejlesztés különösen fontos az intézményben élő, gyakran egészségügyi szempontból sérülékeny ellátotti kör számára, akik számára a megfelelő higiénés környezet alapvető szükséglet.

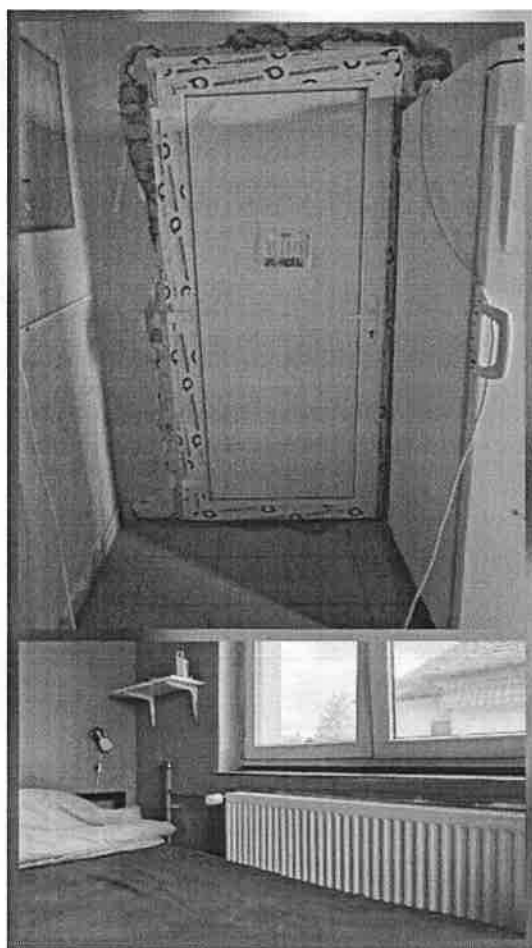
Július 28-án kezdődtek a **melegedő helyiség felújítási** munkálatai, melyek augusztus 5-ig tartottak. Ennek keretében új parketta került lefektetésre, megtörtént a falak festése, valamint tároló szekrények kerültek kialakításra.



A melegedő az intézmény egyik legfontosabb közösségi tere, ahol az ellátottak nappali tartózkodása, ügyintézése és szociális munkával kapcsolatos tevékenysége zajlik. A korábbi burkolatok és felületek jelentős mértékben elhasználódtak, ami a helyiség fenntartható működését és higiénés állapotát kedvezőtlenül befolyásolta. A felújítás eredményeként egy esztétikusabb, otthonosabb és könnyebben tisztán tartható környezet jött létre. A felújítás ideje alatt a nappali melegedő szolgáltatásai elérhetőek voltak. Ezen időszakra a kollégákkal

„kiköltöztettük” a nappali melegedő szolgáltatásait a kertbe. Szerencsére az időjárás a mi oldalunkon állt. A nappali melegedő helyiségének felújítása lehetőséget adott arra is, hogy egy sokkal kellemesebb környezetben láthassuk vendégül átmeneti szállós lakóinkat, Szenteste a közös ebéd alkalmával. Emellett a helyiség csoportfoglalkozásoknak is helyt ad, illetve itt tartottuk meg a tavalyi évben a Fővárosi Szociális Alap pályázati projektbemutatóját is.

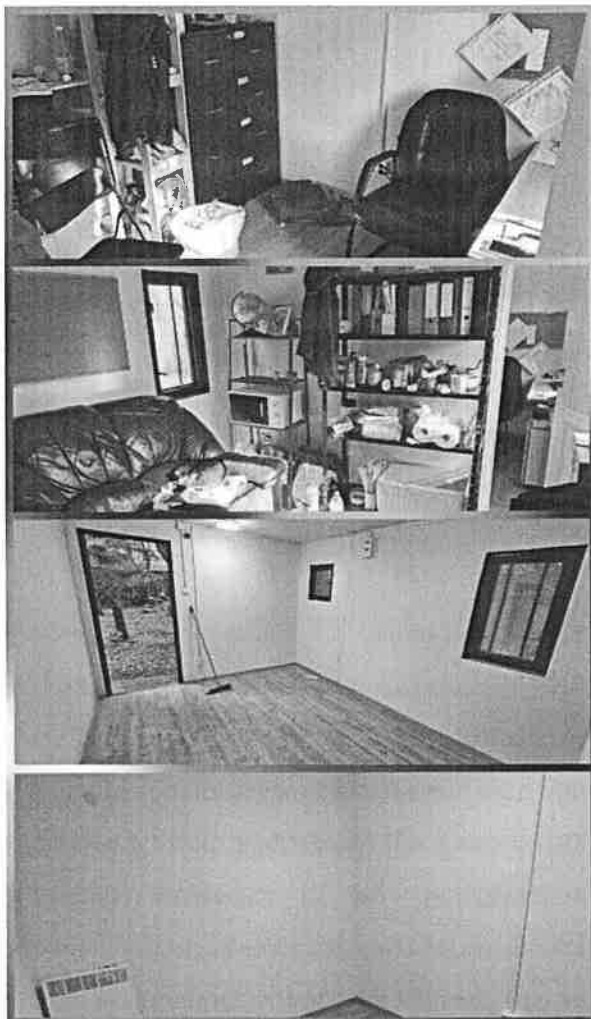
*„Az épület idei évi megújulása, a tárgyi eszközök modernizálása általam korábban sehol nem tapasztalt mértékű volt. ...teljes megújult a szálló és a melegedő is nagy ráncfelvarrást kapott. Teljes mértékben megújult a melegedő helysége, a férfi tusoló. Új burkolatok, új festés, új értékmegőrzők, új bútorok, sokkal kényelmesebb elrendezés az igénybevételhez. Megújult a mosó és szárítógép park, így már folyamatosan tudjuk biztosítani a mosást és a szárítást.” /Biró-Diófalvi Zsuzsanna, szociális munkatárs, nappali melegedő/*



Az intézmény fűtési rendszerének korszerűsítése során valamennyi radiátor cseréje megtörtént. A régi radiátorok műszaki állapota már nem biztosította a megfelelő hőleadást, ami különösen a téli időszakban okozott működési nehézségeket. Az új radiátorok telepítése jelentősen javította az épület hőellátását, növelte az energiahatékonyságot, valamint csökkentette az esetleges meghibásodásokból eredő ellátási kockázatokat.

A konyhai helyiség átalakítása során az ajtónyílás szélesítése és a beltéri ajtó cseréje történt meg. A fejlesztés célja az akadálymentesebb közlekedési feltételek megteremtése volt az ellátottak számára. Az átalakításnak köszönhetően az egyéb pályázati forrásból kialakításra került akadálymentes férőhelyekhez, így akadálymentes konyhai

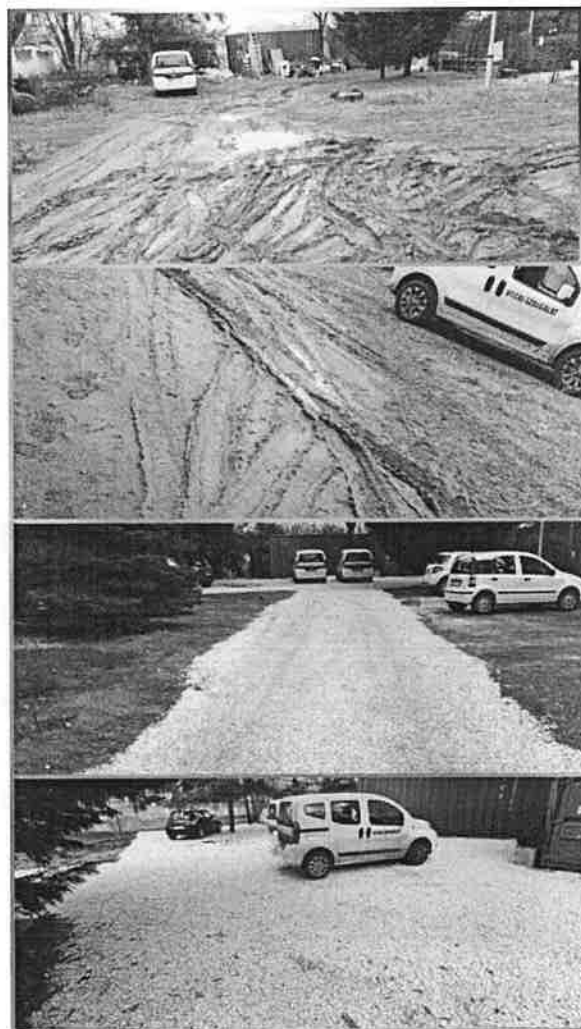
használatot is tud biztosítani átmeneti szállónk.



A szomszédos telek lemurvázása az intézmény infrastrukturális feltételeinek javítását szolgálta. A fejlesztést megelőzően az udvar csapadékos időjárás esetén balesetveszélyt jelentett, valamint nehezítette az ellátáshoz szükséges szállítási feladatok lebonyolítását. A kialakított stabil burkolat biztonságos közlekedési feltételeket teremtett, valamint lehetővé tette az adományok, élelmiszerek és egyéb eszközök mozgatását.

*„Pozitív volt nagyon, hogy ebben az időszakban az utcások bázisául szolgáló faház és a parkoló is meg tudott újulni, a munkavégzés hangulatát mindenképp emelte, de sok mindent megkönnyít a hétköznapi során is. További*

A telephelyen található faház felújítása során festési, belső átalakítási és parkettázási munkák valósultak meg. Az épület műszaki és esztétikai állapota hagyott kivétlenül maga után. A felújítás eredményeként a faház ismét alkalmassá vált kiszolgáló funkciók ellátására, valamint a külön helyiség leválasztása lehetőséget az egy négy szemközti beszélgetésekre is az ügyfelekkel.



*pozitívumként éltem meg, hogy a felújítás előtt ki volt kérve a véleményünk arról, hogy hogyan nézzen ki a végeredmény. Lehet, hogy nekem volt csak szerencsétlen sorsom eddig, de más, előző munkahelyeimen az ilyesmi szinte hallatlan volt.” /Bernáth László, szociális munkatárs, utcai gondozó szolgálat/*

A melegedő helyiségben és az ügyelői irodában fém tárolószekrények kerültek beszerzésre, amelyek az adományok, felszerelések és egyéb eszközök biztonságos, rendszerezett tárolását teszik lehetővé. Itt is prioritás volt a fém bútorok beszerzése, a kártevők minimalizálásának céljából.



A megvalósított felújítások és fejlesztések együttesen jelentősen hozzájárultak az intézmény működési feltételeinek javításához, az ellátotti biztonság növeléséhez, valamint a szolgáltatások szakmai színvonalának emeléséhez. A beruházások hosszú távon fenntarthatóbb működést tesznek lehetővé, és elősegítik az ellátott személyek életkörülményeinek javítását.

Reméljük, hogy a jövőben is lehetőségünk nyílik arra, hogy az újpesti önkormányzat támogatásával folytathassuk az intézményünkben megkezdett felújítási és állagmegóvási munkálatokat. A támogatásuk nem csupán pénzügyi hozzájárulást jelent számunkra, hanem kiszámítható és stabil háttérrel is biztosít ahhoz, hogy ellátotti körünk számára biztonságos, korszerű és méltó környezetet teremthessünk.

Különösen fontos számunkra ez a partnerség annak fényében, hogy jelenleg hasonló jellegű felújítási és beruházási munkálatokra országos vagy egyéb pályázati forrás nem áll rendelkezésre. A támogatás révén megvalósuló fejlesztések közvetlenül hozzájárulnak integrált intézményünk szolgáltatásainak minőségi fenntartásához és folyamatos fejlesztéséhez, valamint a szakmai munkavégzés feltételeinek javításához.



## Ránézés a 2025-ben megfogalmazott jövőbeni tervekre

- FSZA pályázat beruházásokra és felújításokra vonatkozó sikeres lezárása - megtörtént
  - Újpesti támogatásból a hátsó fürdőhelyiség és a melegedő helyiség felújítása - megtörtént
  - adományok mentén célzott kapcsolatfelvételek – fejlesztendő terület
  - chill-bokszt létrehozása a kollégáknak – nem találtunk rá forrást
  - forrásteremtés a kollégák bérpótlékjainak emeléséhez – konzorciumi pótlék
- 
- nagy közös szakmai elvonulás – megtörtént
  - karbantartó helyiség kialakítása a pincében – nem valósult meg
  - karbantartós konténer a kiköltözött lakók holmijainak a raktározására kialakítani – nem valósult meg
  - intézménylátogatások – sikeresen megvalósult több alkalom is
  - pszichiátriai ellátókkal kapcsolatfelvétel – fejlesztendő terület
  - faház felújítása - megvalósult
  - kert optimálisabb kihasználása – folyamatos munka
  - nappali melegedő napi igénybevevői számának növelése – számottevő növekedést nem sikerült elérni
  - kisteames elvonulások - megvalósultak
  - továbbképzések - megvalósultak
  - irodafelújítás – nem valósult meg
  - kollégák jóllétének biztosítása - folyamatos
  - csapatépítő – nem valósult meg

## **Tervek a 2026-os évre**

- FSZA pályázat sikeres lezárása, szakmai és pénzügyi beszámoló elfogadása
- Újpesti támogatás felhasználása
- adományok mentén célzott kapcsolatfelvételek
- chill-boksz létrehozása a kollégáknak
- forrásteremtés a kollégák bérpótlékjainak emeléséhez
- nagy közös szakmai elvonulás
- karbantartó helyiség kialakítása a pincében
- karbantartós konténer a kiköltözött lakók holmijainak a raktározására kialakítani
- pszichiátriai ellátókkal kapcsolatfelvétel
- kert optimálisabb kihasználása
- nappali melegedő napi igénybevevői számának növelése
- kisteames elvonulások
- továbbképzések
- irodafelújítás

## **Melléklet**

Az FSZA pályázathoz kapcsolódó 50 fő tartósan utcán élő ügyfelünk kérdőíveinek elemzése:

