

# Szakmai beszámoló

## Léthatáron Alapítvány

### 2019.

- |     |                          |           |
|-----|--------------------------|-----------|
| I.  | Isola Éjjeli Menedékhely | 2. oldal  |
| II. | Utcai gondozó szolgálat  | 14. oldal |

# I. Léthatáron Alapítvány Isola Éjjeli Menedékhely

## Az intézmény által nyújtott szolgáltatások

Szolgáltatásaink elsősorban a fizikai szükségleteket szolgál kielégíteni. Mint biztos alvóhely estére, mosási, tisztálkodási lehetőség és állandó vacsorázási lehetőség. E mellett szociális ügyintézesekkel igyekeztünk segíteni az ügyfeleket, legyen az iratpótlás, családdal való kapcsolatfelvétel, vagy pénzügyi ellátásokhoz hozzájutásban segítség.

### *Természetben nyújtott szolgáltatások:*

- Szállásnyújtás, ágy, érkezési sorrendben.
- Tisztálkodási lehetőség, törölköző, szappan, toalett papír, mosópor.
- Mosási lehetőség, mosógép, centrifuga és szárítógép biztosított.
- Vacsora: meleg leves és kenyér, majd ősztől tálcsás meleg étel
- Érték- és csomagmegőrzés egy éjszakára.
- Délután és a reggeli órákban szociális ügyintézés (iratok pótlása, jogosultságok, pénzbeli ellátások ügyintézése, szociális információk nyújtása).

### *Működési rend:*

Az intézmény engedélyezett állandó férőhelyszáma: 76 fő. Az intézmény az év minden napján üzemel, 18.00 órától másnap reggel 08.00 óráig tart nyitva. A lakók elhelyezése tizenegy 4 ágyas, nyolc 2 ágyas és két 8 ágyas szobában történik. Nyitvatartási idő alatt a szociális munkatársak (két fő) végzik a szakmai feladatokat. Az éjszaka folyamán – este 10 órától – egy fő szociális munkatárs látja el az ügyeleti teendőket.

Tekintve, hogy az épületben működő nappali melegedő nyitvatartása meghosszabbodott, így a szálló 40 főnek (amennyi a melegedő létszáma) gyakorlatilag 24 órában biztosított ellátást, férőhelyet.

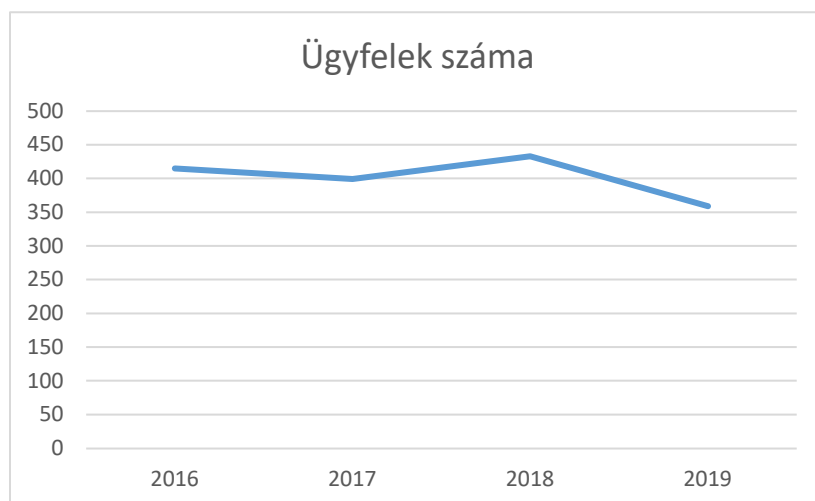
A nappali melegedőben tartózkodók 17.30-tól iratkozhattak fel az éjjeli listára és foglalhatták el a helyüket. A később érkezők pedig a megszokott 18.00 órás kapunyitáskor jöhettek be, és bár előtte is be lehetett jönni a melegedőbe (ha volt még hely), a klasszikus esti 18.00 órás nyitásról nehezen álltak át az urak.

### Az ügyfelekről

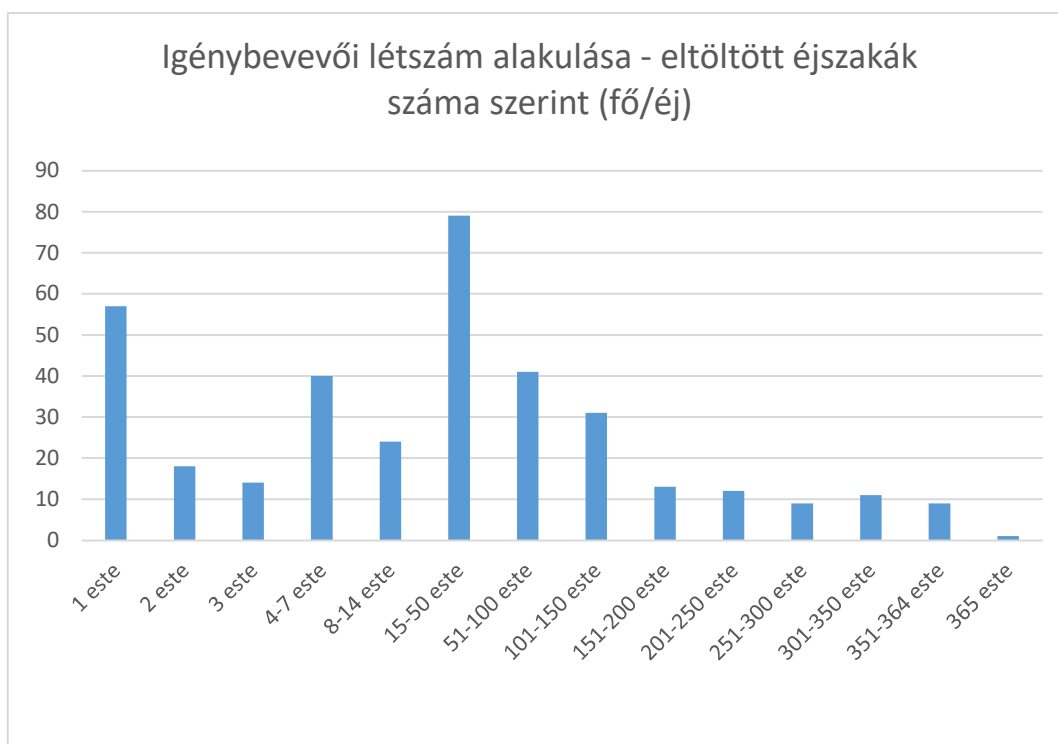
2019-ben **359** ügyfél vette igénybe szolgáltatásainkat. Ez 74 fővel kevesebb, mint az előző évben. Az intézmény 88%-os kihasználtsággal üzemelt, a teljes évet tekintve **24 209** alkalmat számlálva. Átlagos napi igénybevételi szám: **67** fő. A tavalyi évben összesen 10 fő volt, aki 350 feletti éjszakát nálunk töltött, ebből 1 fő minden éjjel itt aludt.

Az látszik, hogy stabilabb mag alakult ki, akik több estét töltöttek nálunk és bár csökkent az igénybevevői létszám, a kihasználtság nőtt.

Év	2019	2018	2017	2016
Ügyfelek száma	<b>359</b>	433	399	415
Egy fő átlagos éjszakáinak száma	<b>67</b>	55	62	63



<b>ELTÖLTÖTT ÉJSZAKÁK SZERINT</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
1 este	<b>57</b>	82	63
2 este	<b>18</b>	33	32
3 este	<b>14</b>	17	15
4-7 este	<b>40</b>	43	36
8-14 este	<b>24</b>	36	30
15-50 este	<b>79</b>	85	83
51-100 este	<b>41</b>	51	50
101-150 este	<b>31</b>	33	35
151-200 este	<b>13</b>	21	22
201-250 este	<b>12</b>	10	11
251-300 este	<b>9</b>	9	6
301-350 este	<b>11</b>	5	8
351-364 este	<b>9</b>	8	5
365 este	<b>1</b>	0	3

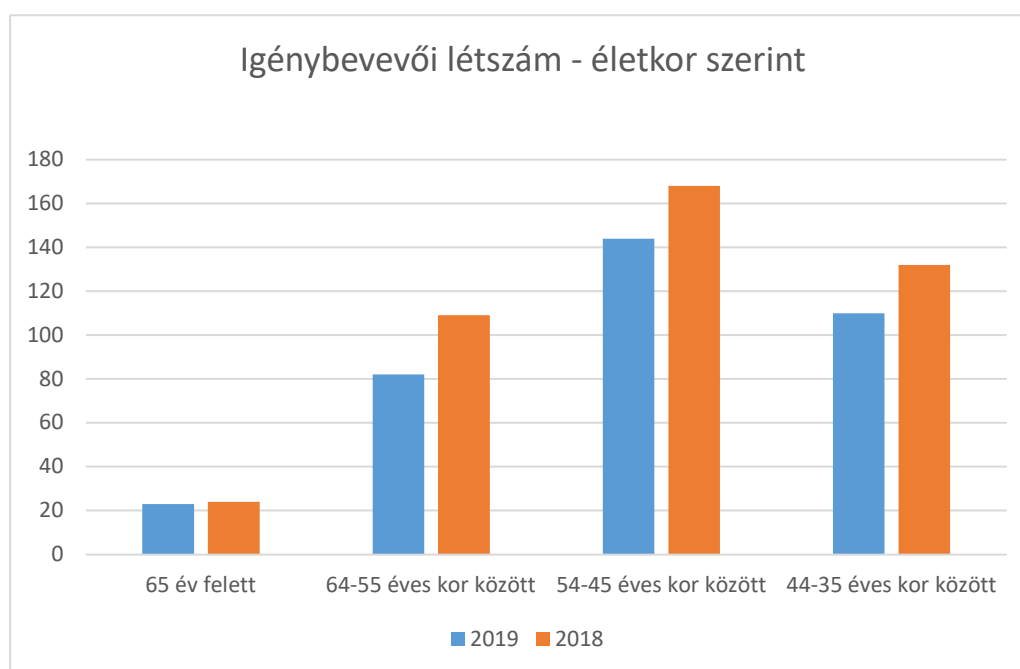


#### Életkori eloszlás:

Az ügyfeleink bár kevesebben lettek, mint az előző években, az életkori eloszlást, ezt nem változtatta meg. Az látszik, hogy bizonyos egészségügyi problémák miatt az idős, beteg emberek, nem a „minden nap változó ágyas Isolát” választják, de van egy megszokott társaság,

akik hosszú évek óta ide járnak. Ezt mutatja talán az is, hogy a négy vizsgált életkori halmaz közül, a '65-év feletti' létszám nem csökkent egyedül számottevően.

<b>ÉLETKOR SZERINT</b>	<b>2019</b>	2018	2017
65 év felett	<b>23</b>	24	20
64-55 éves kor között	<b>82</b>	109	100
54-45 éves kor között	<b>144</b>	168	152
44-35 éves kor között	<b>110</b>	132	124



Intézményünket igénybe vevő ügyfeleink közül 255 fő, aki a melegedő szolgáltatásait is igénybe vette, tehát azt mondhatjuk, hogy az éjjeli menedékhely kétharmada melegedő igénybevevő is (359 főből 255 fő).

### **Szociális munka a szállón**

A szállón, éjjeli menedékhely jellegéből fakadóan nincs esetkezelés, de ennek ellenére az elmúlt években igyekeztünk minél szélesebb körűen segíteni az ügyfeleknek. Jellemzően rendkívüli települési támogatás igénylése, munkahely keresés, önéletrajz írás, email cím

létrehozása, egészségügyi ellátásokhoz való hozzájutás. Sok esetben segítettünk átmeneti szállóra való jelentkezésbe, ritkán magasabb szintű lakhatás keresésében. Illetve a keresésben való segítség megvolt, de az albérletárak szinte megfizethetetlenek a lakóinknak is. Több esetben segítettünk nyugdíjügyintézés elindításában, melyet folyamatosan figyelemmel követünk a rendszeresen nálunk alvó ügyfeleknél; akik a korhatárt betöltötték, vagy hamarosan betöltik.

Ügyfeleinket folyamatosan tájékoztattuk friss álláslehetőségekről, melyet a BMSZKI-s kapcsolataink révén is kaptunk. Ezeket kinyomtattuk, frissítettük és ha szükség volt rá segítettünk a telefonálásban. Telefonos jelentkezések előtt, volt, hogy elpróbáltuk a beszélgetés menetét.

Egészségügyi téren aktívak a szociális munkás kollégák, kiegészülve a melegedős kollégával is, már ami az ügyintézéseket illeti. Időpont foglalás, nyomon követés. Kórházi szociális munkásokkal jó kapcsolat alakult ki az elmúlt időszakban. Rendszeres a régi ügyfeleink kórházi látogatása, vagy csomag küldése. Fertőzöttségek (élősködők, fekély stb.) esetén tájékoztattuk az ügyfeleket, hogy hol és milyen mértékben kaphatnak ellátást.

A megváltozott, úgymond 24 órás működés során több lehetőség jutott a beszélgetésekre, hiszen a 15 órára érkező „rövides” kollégának volt több mint 2 órája, hogy beszélgessen az ügyfelekkel, akik még papíron a melegedő szolgáltatásait vették igénybe.

Ez az aktív munka a reggeli órákban erős még. Bár a kollégák az ügyeletünk végén járnak, de a lakóink ilyenkor sokkal aktívabbak, kipihentebbek, így gyorsan lehet hivatalos papírt kitölteni, telefonszámot nézni, térképet nyomtatni.

Az új ügyfelekkel, akik pontosan 90 fő, igyekeztek a kollégák minél részletesebben informálódni. Főleg a fiatalabb, frissen hajléktalanná vált ügyfelekkel, hogy mi lehet a gyors megoldás ebből az élethelyzetből való kilépésre. Érdekesség, hogy ebből a 90 főből, rendszeresen csak 15-20 fő járt be több napon keresztül, a többség 1-2 napot töltött az intézményben.

Összességében elmondható, hogy az esetkezelés jelen van a szállón, de a 2018-as év erős volt e téren – például az esettábla vezetése. Ezt a mennyiségű munkát ebben az évben nem bírta a team, de közrejátszhatott, hogy többször is cserélődött a team összetétele.

## **Szakmai és technikai személyzet**

### *A teamről*

A team egy fő intézményvezetőből, és öt fő teljes állású szociális munkatársból állt. Az év eleji stabilitás májustól kicsit meggyengült. A nyár végéig három kolléga ment másik helyre dolgozni, és bár jöttek új kollégák folyamatosan, decemberre már csak három kolléga dolgozott az éjjeli menedékhelyen. Egy kolléga távozott és az intézményvezető váltás után, (amikor is meglévő kolléga lépett az új pozícióba) is betöltetlen marad egy hely.

Így összességében a helyettesítők több ügyeletet vittek el, mint az ezt megelőző évben. Ők részben más intézményekből érkeztek hozzánk, de jellemző volt a társintézményekből való „átügyelés” és a belsős kollégák is sok esetben vitték el a felszabaduló ügyeket.

A munkaidő 2019. január 1-je óta 15.00 órakor kezdődik a rövid ügyeletes számára és este 22.00 óráig tart, míg az éjjeles kolléga délután 17.00 órától másnap délelőtt 9.00 óráig dolgozik. A főállású dolgozók havonta 6 esti (15.00-22.00 óra között) és 6 éjjeli (17.00-09.00) ügyeletet láttak el - egymással ügyelnek forgó rendszerben.

Este 17.00-22.00 óráig az éjszakai ügyeletes és az esti ügyeletes egyazon munkarend szerint végezte a munkáját, tehát mindketten bekapcsolódtak a konfliktusok kezelésébe, az ügyfelekkel való beszélgetésbe. Szem előtt tartva azt, hogy amennyiben lehetséges mozogjanak együtt – kapunyitás, körbe járás.

A team ülések időpontja megváltozott. Az évek óta megszokott szerda reggelt felváltotta a hétfő délután. Így az előző éjszakai kolléga nem tudott jelen lenni, de a rövides kollégának, nem volt üres idő a napjában. Ez az új szupervíziós időpont miatt a nyár végén megváltozott. A szupervízió szerdáról, kedd délelőtre, a team pedig hétfőről kedd délutánra került később.

### *Szociális munkások segítése*

Ebben az évben is Kelemen Gábor szupervízor látta el team szupervízori teendőket. Azonban a nyárig tartó folyamat után a team úgy érezte, hogy a sok éves közös munka után, másik irányba haladna, és új hatásokat próbálna ki. Így ősztől Simon László szupervízor lett a team ilyen jellegű kísérője.

### *Technikai személyzet és karbantartás*

A három fős takarító személyzet idén bővült egy állandó karbantartó kollégával. Ez nagy előrelépés volt, hiszen a ház folyamatosan használódik és ebben az évben a folyamatos nyitva tartás miatt ez felgyorsult. A karbantartó kolléga „klasszikus szakember”, akire sok mindent rábízhattunk. Legyen az villanyszerelés, vaságyak javítása, irodák festése, vagy vizesblokk problémáinak elhárítása. Ez nagy előrelépés volt.

A takarító személyzet a ház és környékének rendbetétele mellett ételosztó feladatokat lát el és a reggeli teát is ők készítették.

### **Ügyfelek egészségügyi állapota**

Gyakori egészségügyi probléma különböző végtagokon megjelenő fekélyek, illetve a kezeletlen elfertőződött sérülések. Sok esetben szerhasználó ügyfeleinken jelennek meg egészen változatos helyeken, de leggyakrabban a lábszárunkon. Ugyanígy jellemző a különböző balesetek miatt keletkezett sebek elfertőződése, melyeket bár lekezelünk, de ritkán mennek el orvoshoz vele az ügyfelek így több esetben kellett mentőt hívni a belázasodó sérültekhez. Ritkábban, de jelen van az ótvaros fertőzés is.

A megfelelő kezelés hiányában, ezeket az ügyfeleket nem tudjuk intézményünkbe beengedni. Egyrészt az esetleges fertőzések miatt, másrészt a kezeletlen fekély, sebesedés kellemetlen szaga miatt a közösségi együttélést nehezítik ezzel.



Sajnos egyre gyakoribb, hogy amputálni kell bizonyos részeit lakóink lábának. Öt ügyfelünknek is hiányzik így egy, vagy akár hét lábujja is. Ezek fagyás, vagy kezeletlen sebek miatt alakulnak ki.

Ugyan intézményünkbe való belépéshez nem szükséges a tüdőszűrő igazolás, de vannak, olyan megbetegedések, melyeknek, ha gyanúja fennáll, fokozott figyelmet igényel és az adott ügyfél és betegségének nyomon követése fontos, ilyen pl. a TBC gyanúja.

Pár lakónk hepatitis betegségben szenved. Igyekszünk feltérképezni, hogy kezelik-e a betegséget. Akiknél nem, ott a Drogoplex Ambulancia munkatársaival van szoros együttműködésünk, hogy elinduljon a folyamat.

Lakóink jelentős része rendszeres alkoholfogyasztó. Az ebből fakadó megbetegedések, legyengült szervezet miatt több ügyfelünk is elhunyt az elmúlt esztendőben.

A szerfogyasztás, drogfüggőség még egy nagy szelete ellátottjaink állapotromlásának. Jellemzően designer szerek, bio füvek amiket használnak. Ahogy egyre többen „idősödnek bele” az intézmény 35-ös életkori határába, úgy jelennek meg egyre többen a szállón.

### **Szolgáltatásból való kizárás**

Intézményünkben fontos, hogy ügyfeleink betartsák a közösségi együttélés szabályait, valamint ne kezdeményezzenek és keveredjenek konfliktusokba. Se egymást, se a munkatársakat ne fenyegetssék, sértegetssék. Bár az átlagosnál itt is nagyobb a türelmi határunk és talán a kitiltások hossza sem olyan hosszú, mint más fapadokon, szankcionálni nekünk is kell.

Különböző magatartások miatt különböző időtartamú szolgáltatás megvonást adunk ügyfeleinknek.

<b>Riasztások</b>	
mentőszolgálat/orvosi ügyelet	37
biztonsági szolgálat	14
rendőrség	16
<b>Kizárások</b>	
<b>1 nap</b>	
Konfliktus, közösséget zavaró magatartás, ágycsere, udvaron vizelet, alkohol fogyasztás	109
<b>1 hét</b>	
Intézményen belüli szerfogyasztás miatt	56
<b>Team</b>	
Agresszív viselkedés ügyfelek között, súlyos testi sértés, szociális munkás sértegetése, fenyegetése, (8 esetben rendőrségi bejelentés is történt) intézmény berendezéseinek rongálása	44

Bár a rendőrségi hívások szinte pontosan megegyeznek a tavalyival és idén a Multialarmot kétszer többet kellett riasztanunk, a kitiltások és konfliktusok száma jóval csökkent. Mondhatjuk és érezzük is belülről, hogy nyugalmasabb időszak volt a 2019-es év, mint a '17-18-as.

1 napos kitiltás 140 helyett 109,

1 hetes kitiltás 72 helyett 56,

Teames kitiltás 57 helyett 44.

Az alábbi táblázatban szerepel még a teames kitiltás, de itt úgy értendő, hogy bár a team megbeszélte az esetet, végül nem döntött hosszabb kitiltás mellett: 5 db, illetve 1 db határozatlan idejű kitiltás. Ennél az ügyfélnél az önálló életforma teljesen fenntarthatatlan, így az utcai gondozó szolgálattal együtt kerestünk neki szállást.



### **Szakmai és támogatói együttműködés**

- Diszpécsterszolgálat – Menhely Alapítvány,
- Információikkal és tanácsaikkal és közös ügyfeleinket segítette a Drogoplex Ambulancia,
- A Máltai Szeretetszolgálat Egyesület Tüdőszűrő busza végzett szűréseket mozgó tüdőszűrő állomásával menedékhelyünkönél is,
- A Magyar Vöröskereszt Madridi úti intézménye adományokkal és szakmai együttműködéssel,
- Rendszeres szakmai fórumon való részvétel a Menhely Alapítvánnyal (Fapad team),
- Pályázati munkában és szakmai konferencia részvételben kapcsolat a Hajléktalanokért Közalapítvánnyal,
- Budapesti intézmények lábadozói,
- XIII. kerület Önkormányzat,
- XIII. Kerületi Közszolgáltató Zrt. Környezetgazdálkodási ágazata,
- Budapest Bike Maffia, mint adományozók,
- XIII. Rendőrkapitányság,
- Evangélikus Gerontológiai Egyesület,
- Magyar Evangélikus Egyház VIII. Kerületi Gyülekezeti Központja,
- Máltai Szeretetszolgálat-Pékség,

- Budapest Bike Maffia,
- Egészségkonyha,
- BMSZKI intézmények szociális munkásai, kiemelten a lábadozók,
- Léthatáron Alapítvány Utcai Gondozó Szolgálat,
- Twist Olivér Alapítvány Utcai Gondozó Szolgálat,
- REVIP Szálló Népszigeti Nappali Melegedője,
- Csanádi Viktor önkéntes adományozó, segítő csoportja,
- Merényi Gusztáv Kórház Fertőtlenítő Állomása,

Folyamatos együttműködésben vagyunk a XIII. kerületi Rendőrkapitánysággal és jó kapcsolatot ápolunk a körzeti megbízottunkkal, illetve életszerűen szoros az együttműködés az Országos Mentőszolgálattal.

Együttműködés zajlik a Multi Alarm Zrt-vel, a személyzet és az ügyfelek biztonsága érdekében.

## **Adományok**

- 2019-ben is számtalan alkalommal segítették magánszemélyek élelmiszer adományaikkal, főleg egytálételekkel, pékáruval és húskészítményekkel a mindennapi működésünket. Egy nagyobb önkéntes csoport rendszeresen járt intézményünkben. Ezek az alkalmakon nem csak ételt hoztak, hanem haját vágta, beszélgettek az ügyfelekkel.
- Ruhaadományokat is folyamatosan kapunk.
- Az év végén, az ünnepek közeledtével a magánszemélyeken kívül a közeli éttermek, a közeli bevásároló központ üzleteiből kaptunk élelmiszert a korábbi évekből. Most ez kevesebb volt, de a karácsonyi menüt is a fent említett önkéntes csoport állta.
- A krízisidőszakban az év vége felé rengeteg magánszemély keresett fel minket meleg téli ruhával, cipővel, hálósákkal, élelmiszerekkel.

## Tervek a 2020-as évre

- Az éjjeli menedékhely közös helyiségeinek otthonosabbá tévése,
- a melegedős kolléga vegyen részt az összes szupervízióon,
- még szorosabb együttműködés más intézményekkel,
- az intézmény kerthelyiségének rendezése, szépítése,
- ágyak és matracok cseréje,
- nyílászárók cseréje, javítása,
- „A” épület mosdóinak és a személyzeti mosdó plafonjának rendbetétele,
- önkéntes szemétszedés a szálló körül a szigeten.

## II. Utcai gondozó szolgálat

### Működési feltételek és feladatok

A Léthatáron Alapítvány 1998 óta működteti utcai gondozó szolgálatát, melynek feladata azoknak a hajléktalan személyeknek az ellátása, akik csak a legkritikább esetben látogatják a hajléktalanellátó pontokat.

Az utcai gondozó szolgálat működési területe a IV. kerület Árpád úttól délre fekvő része, illetve a XIII. kerület Róbert Károly körúttól északra eső területe. A Léthatáron Alapítvány utcai szolgálata két főállású szociális munkásból áll, ők rendelkeznek a törvény által előírt szakmai képesítéssel.

Az utcai gondozó szolgálat működését a törvénynek megfelelően, az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet alapján végzi. A szolgálat az utcai szociális munkát, az ellátási területen, munkanapokon hat órában biztosítja. November 1-től április 30-ig (úgynevezett krízisidőszakban) ez a hat óra, minden munkanapon a 16.00 óra és 22.00 óra közötti időszakot jelentette, de jogszabályi változások következtében már hetente váltott munkarendben végzik a feladatokat a szociális munkások. Ennek értelmében délelőtti héten 8.00 órától 14.00 óráig, míg délutáni héten 16.00 órától 22.00 óráig tevékenykednek. Az ellátási terület minél nagyobb lefedettsége miatt, a szomszédos ellátási területek utcai szolgálataival írásos megállapodás keretein belül. kölcsönös kapcsolatfelvételt, diszpécser bejelentésre kiszállást és együttműködést vállal a szolgálat. Így a munkavégzés ideje alatt szolgálatunk a megállapodásban foglalt szolgálatok területeire is riasztható. Az utcai gondozó szolgálat munkáját az intézményvezető és fenntartó mellett, a régió ellátóinak a munkáját összehangoló Menhely Alapítvány Diszpécser Szolgálata koordinálja.

Az utcai szociális munka feladata az intézményes ellátásból kimaradó, az utcán életvitelszerűen tartózkodó egyének, családok, csoportok és közösségek részére közvetíteni a megfelelő típusú segítséget, a szükséges szolgáltatások elérését szociális, egészségügyi, pszichés és egyéb problémák megoldásához. Az utcai szociális munka egy másik fontos feladata, hogy azoknál, akik képesek, vagy képessé tehetőek az utcai életmód feladására, a

szociális munka eszközrendszerével és a szolgálat kapcsolati rendszerének felhasználásával, illetve egyéb lehetőségek felkutatásával megteremtse ennek lehetőségét. Az, hogy kinél mit jelenthet az utcai életmód feladása, egyénenként változó. Éppen ezért szükséges, hogy az egyén szükségleteinek, igényeinek felmérése mellett képességeinek meghatározása is megtörténjen. Ezáltal az utcai gondozó szolgálat feladatai a következők:

- az ellátási területen, utcán élő hajléktalan emberek segítése,
- a hajléktalan emberek mentális, fizikai, egészségi állapotának a felmérése, életmódjuk és szociológiai jellemzőik megismerése,
- az ismeretlen, újonnan feltűnt ügyfelek megismerése, lakóhelyük, mozgásterük felderítése,
- a későbbi együttműködés előkészítése,
- tájékoztatás, információnyújtás az igénybe vehető szolgáltatásokról, azok feltételeiről, az együttműködés formáiról,
- szükség esetén a fizikai alapszükségletek kielégítése (ruhanemű, takaró stb.),
- az esetleges krízisállapot kezelése, azonnali intézkedések megtétele,
- alapvető ügyintézkésekben segítségnyújtás (iratpótlás, jövedelemhez juttatás, szociális ellátásokhoz való segítség),
- információs segítségnyújtás (jogok, szociális ellátások, egyéb),
- lehetőség szerint az utcai életmód felhagyására motiválás, az erőforrások és lehetőségek feltérképezésével a társadalmi reintegráció elősegítése.

Az alapítvány utcai gondozó szolgálata az ellátási területet 2019-ben egy Suzuki SX4 típusú gépjárművel biztosította. Ez az év minden munkanapján a rendelkezésére állt, a területet naponta az autó segítségével járta be. A szolgálat működéséhez szükséges felszereléseket az alapítvány Fóti úti telephelyén, egy külön, erre a célra kialakított raktárhelyiségben (konténerben) tudta tárolni, a rendszeresen érkezett ruhaadományokkal együtt. Az ellátottak részére nyújtott természetbeni juttatásokat (takaró, ruhanemű stb.) nagyrészt lakossági adományokból tudta biztosítani. A krízisidőszak alatt továbbra is a felszereltség alapját képezte a már évek óta rendszeresített meleg tea, amelyet a szolgálat munkaidejének kezdetekor készítettek el a kollegák minden munkanapon. Élelmiszerrel is lehetőség volt segíteni az utcán élőknek. Ezek rendszeresek voltak az alapítvány átmeneti

szállójára beérkező élelmiszer adományokból, amelyeket a rászoruló, utcán élő hajléktalan emberek részére biztosított a szolgálat.



### *Team*

Az utcai gondozó szolgálat idén is, mint az előző években, szoros együttműködésben dolgozott a szomszédos ellátási területen tevékenykedő Twist Olivér Alapítvány utcai gondozó szolgálatával. Az esetmegbeszélő, kis teamben májusban történt változás, amikor is, az addig ott dolgozó mindkét kolléga a továbblépés mellett döntött, így a helyükre két új kolléga került felvételre. Az átállás zökkenőmentes volt, nem volt lefedetlen időszak. Április 30-ával ment el a két korábban dolgozó kolléga, és május 1-jével tudott kezdeni a két új kolléga az alapítványnál. A korábbiaknak megfelelően a kétheti történések, ill. dilemmás esetek adták-



adják a gerincét, valamint az információk megosztása egyéb, munkához kapcsolódó témákban.

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

### *Szupervízió*

A szupervízió továbbra is az egyik nagyon fontos eleme, ill. kiegészítője a szakmai munkának. Enélkül jóval nehezebb és megterhelőbb lenne a napi feladatok elvégzése. Az oldott légkör, a szupervízor személye, szakmai felkészültsége, szakértelme mind segítik a szakmai önismeret fejlődését. Az utcai gondozó szolgálat két tagja, és a Twist Olivér Alapítvány utcai gondozó szolgálatának két tagja, közös szupervíziós alkalmakon vesz részt, Gáspár Gabriella szupervízor segítségével.

### *Adminisztráció*

Az elvégzett munka adminisztrációs kötelezettségekkel is jár. A napi eseményeket, intézkedéseket a 2007-től rendszeresített, "Menedék" elektronikus nyilvántartó programban kerül rögzítésre. A törvényi előírásnak megfelelően minden ellátottról gondozási lap készül. Emellett a terepen szerzett információkat kézzel írott naplóba vezetjük fel. A diszpécser bejelentéseket Excel formátumú dokumentumban rögzítjük.

### **Pályázatok**

*„Közterület helyett emberibb körülmények”*

A 2019-es tárgyévben két esetben nyújtottak be pályázatot a Menhely Alapítványhoz a kollégák. Mindkét esetben kis összegű egyszeri támogatásról volt szó. Mindkét alkalommal egy-egy ügyfélnek nagy dioptriás szemüveget készítették a támogatásból.

### *Személygépjármű*

2019 októberében egy sikeres Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatósági pályázatnak köszönhetően, új Fiat Qubo típusú, dobozos autót tudtunk szolgálatba állítani az utcai gondozó szolgálatnál.

A Léthatáron Alapítvány az Észak-pesti régióban segíti az utcán élőket. Budapest ezen részén az ügyfelek javarészt és elhagyatott épületekben, erdős területeken, lakott övezetekben élnek, amiknek eléréséhez nagyon hasznos a személygépjármű megléte. Ennek köszönhetően a szociális munkások teát, takarót, ruhát tudnak szállítani részükre, szükség esetén pedig el tudják juttatni az ügyfeleket egészségügyi vagy szállásnyújtó intézményekbe.

### *Téli krízis*

A fejlesztési program jóvoltából nőtt szolgálatunk hatékonysága: a téli hónapokban tovább segítettük az utcán élő hajléktalan emberekkel kapcsolatos krízishelyzetek megoldását, elhelyezésük, gondozásuk pedig lehetőséget biztosított, hogy mentális és egészségi állapotuk, szociális helyzetük javuljon.

A téli krízisidőszakban sokszor olyan problémákkal szembesültünk, melyek azonnali beavatkozást igényeltek a részünkről. De előfordult olyan eset is, mikor ez a külső beavatkozás prevenciós munkával megelőzhető volt. Célkitűzésünk, hogy a területünkön élő kliensek gyakori látogatásával olyan képet kapjunk mindennapjaikról, életkörülményeikről, melynek segítségével felkészíthetjük őket a krízisidőszakban várható veszélyekre. A rászoruló és rossz egészségi állapotban lévő klienseket akár heti több alkalommal vagy napi rendszerességgel látogatjuk.

A pályázat megvalósításánál nagy hangsúlyt fektettünk arra, hogy az ügyfelek minél felkészültebben várják, illetve éljék túl a telet. Ez a tájékoztatáson túl természetesen az arra rászoruló ügyfelek ellátását jelentette: meleg alsóruházattal, cipővel, takaróval, hálósákkal, vízálló fóliával. A látogatások folyamán mindig hőálló badellában tárolt meleg teával érkezünk ügyfeleinkhez, ezzel is elősegítve a hideg átvészelését. Vitaminnal támogattuk ügyfeleink szervezetének erősödését.

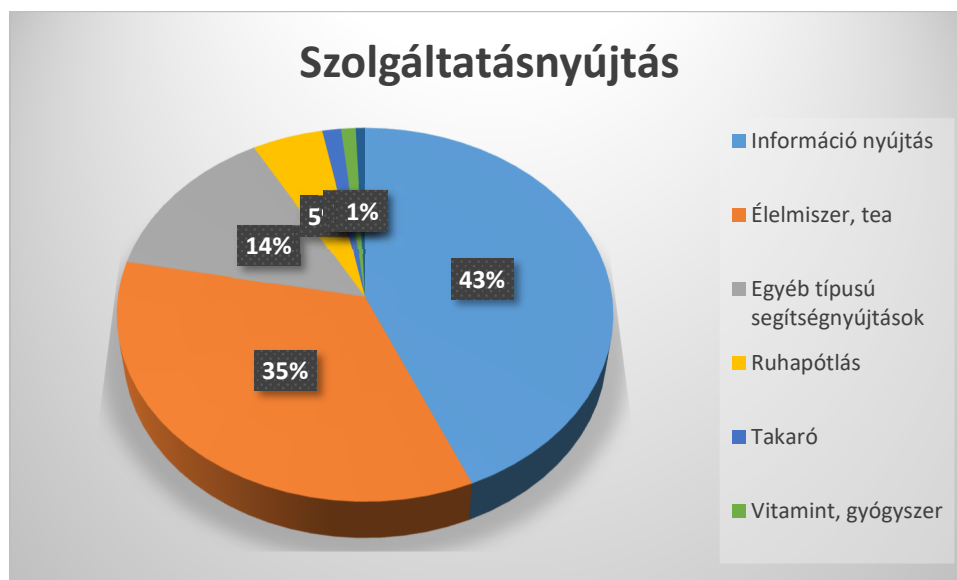
### **Utcai gondozó szolgálat statisztikái**

A Léthatáron Alapítvány utcai szolgálata 189 utcán élő ügyféllel foglalkozott a tavalyi évben. Az utcai szociális munkások 99 helyszínt látogattak meg, összesen 2374 alkalommal, és 77 új ügyfelet regisztráltak.

Ha a szállításokat nézzük, akkor látszódik, hogy elsősorban egészségügyi állapotban történő romlás miatt volt szükség a kollégák segítségére. Összesen 143 szállításra került sor a tavalyi évben, melynek hangsúlyos részében orvoshoz való eljutást segítettek elő a szociális munkások. Az éjjeli menedékhelyekre (fapadra) való szállítások mindig nagyobb rábeszélést igényelnek, hiszen az utcán élő ügyfelek tele vannak rossz tapasztalatokkal, előítéletekkel, így inkább akkor kerül szóba ez a lehetőség, amikor lehűl a levegő, és a szabadban való kinti lét már nem tűnik annyira vonzóknak.



Szolgáltatás nyújtás szempontjából markánsan az információ nyújtást (43%), valamint az élelmiszer- és teaosztást (35%) vették igénybe az ügyfeleink. Együttesen 78%-át jelentette a szolgáltatásainknak.



Az elmúlt évek tapasztalatai szerint egyre több hajléktalan ember él tartósan, több éve utcán, közterületen. Ez szoros összefüggésben van a szociális és egészségügyi intézményrendszer működésének hiányosságaival. A közterületen élő emberek számára az

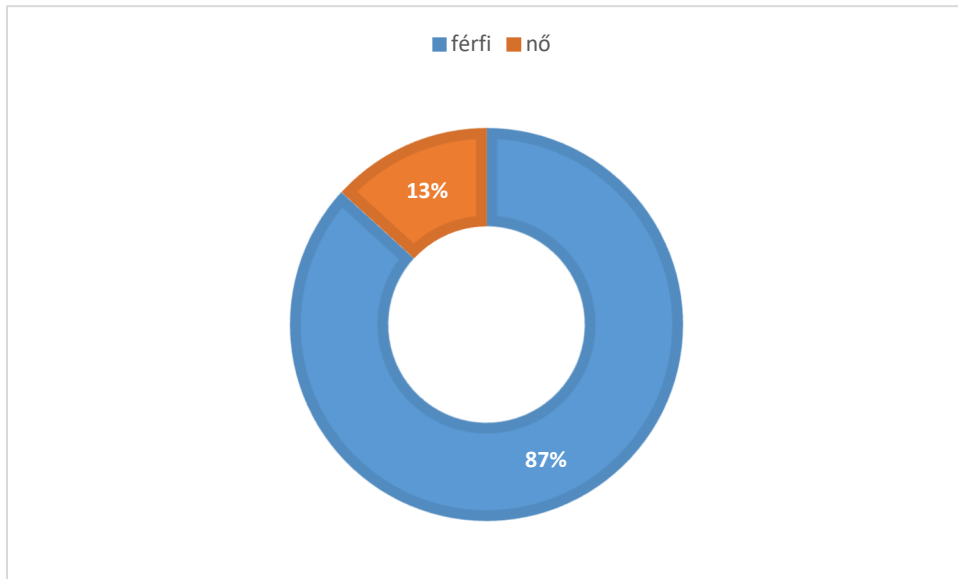
utcán dolgozó szociális munkások igyekeztek megfelelő elhelyezést kínálni. Speciális problémáik miatt sokszor előfordul, hogy nem tudják igénybe venni a meglévő ellátási formákat. A közterület adta szabadság után nehezen tudnak beilleszkedni az ellátó rendszer intézményeibe, még egy éjjeli menedékhely szabályrendszerébe is. Ezek közé tartozik az alkoholfogyasztás, valamint az esti beengedés időpontjának figyelembevétele.

A kliensek egészségi állapota gyakran elkeserítő. Rendszeretlen táplálkozásuk, legyengült szervezetük miatt télen fokozott fagyásveszélynek vannak kitéve, illetve életmódjukból adódóan egyéb betegségeik egyre komolyabbá, gyógyíthatatlanná válnak. Az étkezéshez való hozzásegítés, esetenként péksüteménnyel vagy meleg étellel való ellátás mellett, a pályázatból finanszírozott vitaminokat osztottuk ki étrendkiegészítőként, hogy beépüljön szervezetükbe, ellenállóbbá téve immunrendszerüket.

Az elmúlt időszakban a munka egy részét az tette ki, hogy a megromlott egészségi állapotú ügyfelek mihamarabb megfelelő orvosi ellátáshoz juthassanak. A legjellemzőbb egészségi problémákat idén is a több éves „utcás életmódból” adódó általános fizikai leépülés okozta. Nagy számban előfordultak keringési elégtelenségből fakadó megbetegedések, tromبózis, lábszárfekély, TBC, különböző élszködők által okozott bőrbetegségek, valamint ide tartoztak a légzőszervi megbetegedések is. Mindezek mellett általánosnak mondhatóak a mentális és pszichés eredetű betegségek, alkoholizmus, valamint a traumás eredetű sérülések. Ha valaki kórházba kerül, szolgálatunk alapvető tisztasági csomagot biztosít a számára.

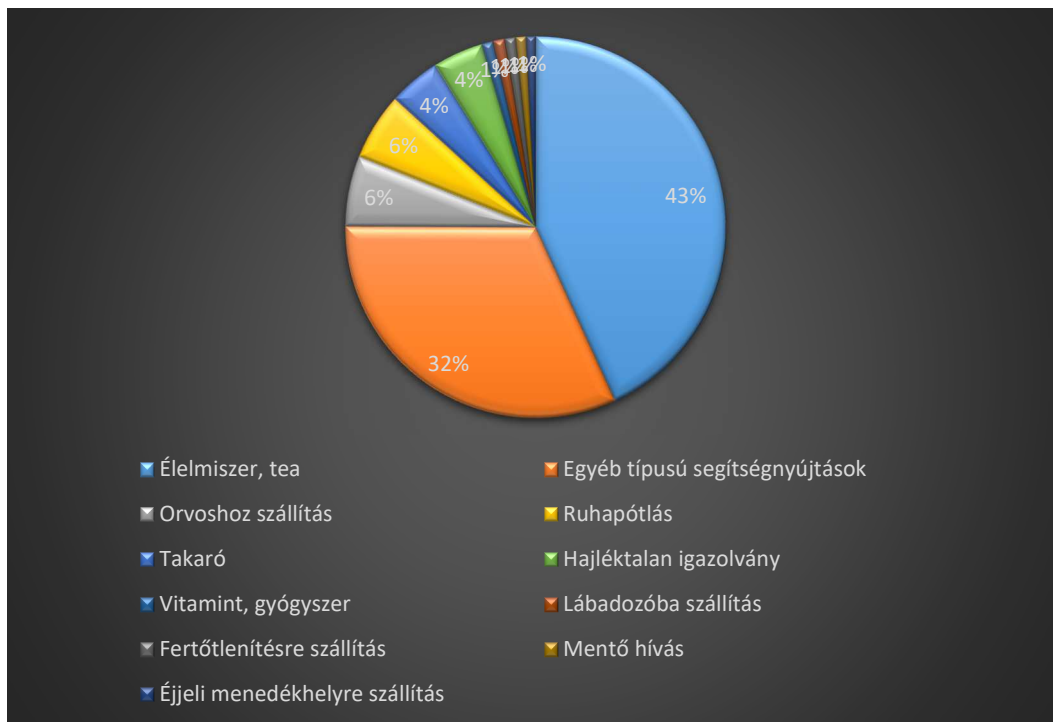
A helyszínek többnyire (a kerületek adottságaiból fakadóan), sűrűn lakott közlekedési csomópontokon, vagy amellet, illetve panelházas területeken találhatóak. Az itt élő ügyfelek többnyire ad hoc módon lépcsőházakban, illetve parkokban alszanak. Akik saját döntésükből adódóan mégis a közterületet választják (és nem fogadják el a felajánlott bentlakásos intézménybe szállítást), azoknak a megvásárolt fólia és hálósák az időjárás viszontagságait (eső, hó, szél, hőmérséklet) segít átvészelni és megelőzhetjük vele a hypotermia kialakulásának kockázatát.

A legidősebb ügyfél egy nyolcvanhét éves hölgy, míg a legfiatalabb ügyfél egy-egy húsz éves nő és férfi volt. A látogatott ügyfelek átlag életkora negyvenkilenc év.



A legtöbbet látogatott ügyféllel az év során száznegyvennégy alkalommal találkoztak kollégáink, átlagosan egy fővel tizenkettő alkalommal találkoztak, de ebbe beletartoznak azon ügyfelek is, akikkel az első találkozást nem követte több. Azokat a szolgáltatásokat nézve, amik elősegítették az ügyfelek lakóhelyükön maradását, komfortosítását, látható, hogy az élelmiszer osztása, (ami javarészt teaosztásból, péksüteményosztásból állt), volt a legnépszerűbb szolgáltatás, amit igénybe vettek.

Ezen kívül nagy népszerűségnek örvend a ruhák pótlása, illetve a takarók osztása is, főleg a hidegebb idő beköszöntével.



Az utcai gondozó szolgálat igyekezett minél szélesebb körű segítséget nyújtani az ügyfelek életét érintő hivatalos ügyintéзések, segélyezések, leszázalékolások ügyében. Az iratpótlások alkalmával, a szociális munkások segítséget nyújtottak az elveszett, hiányzó személyes okmányok beszerzésében (személyi igazolvány, lakcím igazolvány, születési-, házassági- vagy halotti anyakönyvi kivonat, iskolai bizonyítvány, munkaviszony igazolás, TAJ szám, adókartya, költségmentességi igazolás, hajléktalan igazolvány). A hajléktalan emberek részére igényelhető segélyezési formák kérelmezési, jogosultsági módjáról is informálták az ügyfeleiket a kollégák. Az ügyfelek részéről a leggyakrabban igényelt átmeneti segély típusok: „krízis” települési támogatás, munkaképtelen hajléktalan emberek települési támogatása, rendszeres ellátást kérelmezők települési támogatása, néhány esetben a munkába állási támogatás. Lakcímtől függetlenül, szinte az összes kérelmező esetében igazolást kellett biztosítani az ügyfél részére, legitimé téve ezzel a hajléktalanságát, rászorultságát. Sok esetben igényelte az ügyfél a szociális munkás kíséretet, ügyintéзési típustól függetlenül. Rendszeres jövedelemhez juttatás tekintetében az öregségi nyugdíjigény beadásával, e kapcsán a hatósági eljárás nyomon követésével sikerült néhány ügyfél ellátáshoz segítése.

2018. október 15. volt a napja, hogy a már korábban is létező szabálysértési törvény módosítására került sor. Bár a törvény hatályban van, tényleges intézkedés, ismert ügyféllel

szembeni eljárás nem történt az ellátási területen. Látszólag a szankciókat kezdeményezhető szerv is humánusan áll a szabálysértési törvény betartatásához.

## Esetleírás

*„Legelső napom az alapítványnál és a munkakörömben azzal telt, hogy számomra egy régről ismert ügyfelet orvoshoz kísértünk. Az ügyfél az Isolat használta már hetek óta, de tisztázatlan körülmények között megsérült a keze és kötést mentünk cserélni. Az ügyfél, Sanyi volt. Az út során nagyon csendes volt, sokat nem lehetett vele beszélni, picit terelgetni kellett. Bevallom ekkor nem tűnt fel, hogy milyen súlyos is a helyzet. Régen Sanyi fél évet lakott azon az éjjeli menedékhelyen, ahol dolgoztam. Ekkor is mutatott pszichiátriai tüneteket, de életvezetésre teljesen képes volt.*

*A kötéscsere után egy hónapig nem hallottunk róla, továbbra is Isola használó volt. Az ottani team jelezte a számunkra, hogy súlyos pszichiátriai gondok merültek fel vele kapcsolatban és kéri a segítségünket. Ennél a találkozáson már én is érzékeltem, hogy komoly gondok vannak. Kommunikációt nem tudunk lefolytatni, beszédünkre ugyan hallgatott, de vissza nem válaszolt. A tekintetén lehetett látni, hogy máshol jár fejben. Sokszor beszélt magában, és mint kiderült látott dolgokat és alakokat.*

*Az első látogatásunk után a BMSZKI pszichiáterénél rögtön be is utalták a kórházba. Hosszabb időt töltött itt. Mi mentünk érte, amikor kiengedték és szemmel látható volt a javulás. Ekkor tudtunk meg róla új információkat. Kéthetenkénti depo injekciót írtak fel a számára, amire el is kísértük rendszeresen. Ekkor kezdődött meg egy ügyintézési időszak. Pótoltuk az iratait. Sajnos ez egy rövid időszak volt, másfél hónap múlva önmagát veszélyeztette, amikor az M3-on az autók között sétálgatott és újra kórházba került. Ekkor vált felismerhetővé, hogy hiába az injekció és a pár heti kórházi lét az állapota, nemhogy stagnál, de folyamatosan romlik.*

*Az önellátásra már nem volt képes. Felismertük, hogy hiába próbálkozunk a hajléktalan ellátáson belül elhelyezni ez lehetetlen. A lábadozók különféle indokkal (a pszichiátriai*



*betegség nem betegség, vagy hogy Sanyi túl beteg egy ilyen fajta elhelyezéshez) folyamatosan hártottak. Éjjeli menedékhelyek nem jöhettek szóba mivel az eseti elhelyezés, bárhova is vittük mindig ugyan abba a parkba és ugyan arra a padra jött vissza. Volt olyan átmeneti, ahol még nyitottak is lettek volna rá, de 2-3 hét alatt annyit romlott az állapota, hogy lehetetlen lett az ő elszállásolása.*

*Mit is értek állapotromlás alatt? Számomra és kollégáim számára is újszerű volt az ilyen gyors és mély leépülés. Sándor nem evett, ha mi nem adtunk neki ételmezt. Sokszor nem rágott, csak tuszkolta le a torkán. Képes volt a fülledt nyári napokban is a napsütötte padon feküdni egész nap, szét is égette magát. Böven 35 fok felett is 3-4 pulóverben sétálgatott, nem lehetett levenni róla. Képes volt mozgó autóból megpróbálni kiszállni. Nagyon nehéz volt vele mozogni, mert sokszor csak úgy lefeküdt a földre és összegömbölyödött. Amikor a hideg beköszöntött, akkor sem figyelt oda és félmeztelenül találtunk rá este a parkban. Elkezdte használni a Twist melegedőjét, ahol meztelenül sétált végig majd a fagyott talajra a kertben lefeküdt, mondván, hogy neki melege van.*

*Ezeket megélni nagyon nehéz volt. Tehetetlennek éreztem magam. Sokszor hívtunk rá mentőt és vitték be pszichiátriákra, de pár nap vagy hét múlva újra a parkban volt. Már úgy jártunk az autóval, hogy mindig volt nálunk egy kórházi másolat, amin rajta van a betegsége, hogy a mentősök elhiggyék nem ittas, hanem pszichiátriai beteg.*

*A frusztráló érzést tovább súlyosbította nálam, hogy bármerre is voltunk mindig megkaptuk, hogy Sanyinak nem itt lenne a helye. Ekkor mindig visszakérdeztem, hogy akkor mégis hova vigyem. Az tisztán látszott, hogy a hajléktalan ellátás ezt nem tudja megoldani és a pszichiátriai ellátásban kéne számára helyet találni. Nos, ezt a témát is körbejártuk és nagyon elszomorító az országos helyzet. Kétféle pszichiátriai ellátás van. Ez első a kórházi, ami jó esetben csak pár hétig tudja tartani Sanyit. A másik egy pszichiátriai otthon, ahova 5-7 vagy még több év a várólista. A kettő között nincsen más lehetőség.*

*Elindítottuk a leszállékolását Sanyinak, mert pénzzel azért könnyebb elhelyezni bárhova is. Ekkor elindultunk a gondnokság irányába is. Mikor ezt beadtuk az ott dolgozók maguk sem kecsegtettek semmi jóval. Számomra ez az egész újszerű ügyintézés volt. Kiderült, hogy mi be tudjuk adni a jelzést, ami után kirendelnek egy ideiglenes gondnokot, de ha az ügyfél nem megtalálható (Sanyi állandó mozgásban van és nincsen postacíme) és nem tud*

*részt venni legalább két tárgyaláson és egy szakorvosi vizsgálaton, akkor az ügye el fog halni. Ez a rendszer véleményem szerint felfoghatatlanul rossz, de mivel már tényleg semmit nem tudunk az ügyben kezdeni így belevágtunk. Szerencsére egy nagyon lelkiismeretes ideiglenes gondnokot kaptunk, akivel jól megy a közös munka. Számomra az is felüdülés volt, hogy míg engem a kórházi szociális munkások és orvosok állandóan félresöpörtek, Ő sokkal könnyebben tudja Sanyi érdekeit képviselni.*

*Az esetkezelés újszerű volt a számomra, mikor kezdtem az alapítványál és pláne egy olyan esetben, ahol ilyen szintű súlyos mentális betegségről beszélünk. Teljesen tehetetlennek éreztem magam sok esetben. Az sem segítette a helyzetet, hogy egy idő után már Sanyi is megtagadta, hogy velünk jöjjön bárhova. Csak feküdt a padon és kizárt mindent és mindenkit. Ezt megélnem nagyon nehéz volt, voltak olyan napok, hogy nagyon rosszul éreztem magam. Az ügy aktív időszakában állandó szupervíziós téma is volt, ekkor sokat segítettek a kollégák ötletekkel.*

*Két hónapja az ügye a mi részünkről stagnál. Bekerült a Jahn Ferenc Kórházba és bent is tartják, várják a szakorvosi vizsgálatot. Az ideiglenes gondnok tovább intézi a leszázalékolását. Mindezek ellenére folyton figyeljük a parkot és azt a bizonyos padot, ahova mindig visszatál.” (Jónás Viktória, szociális munkatárs.)*