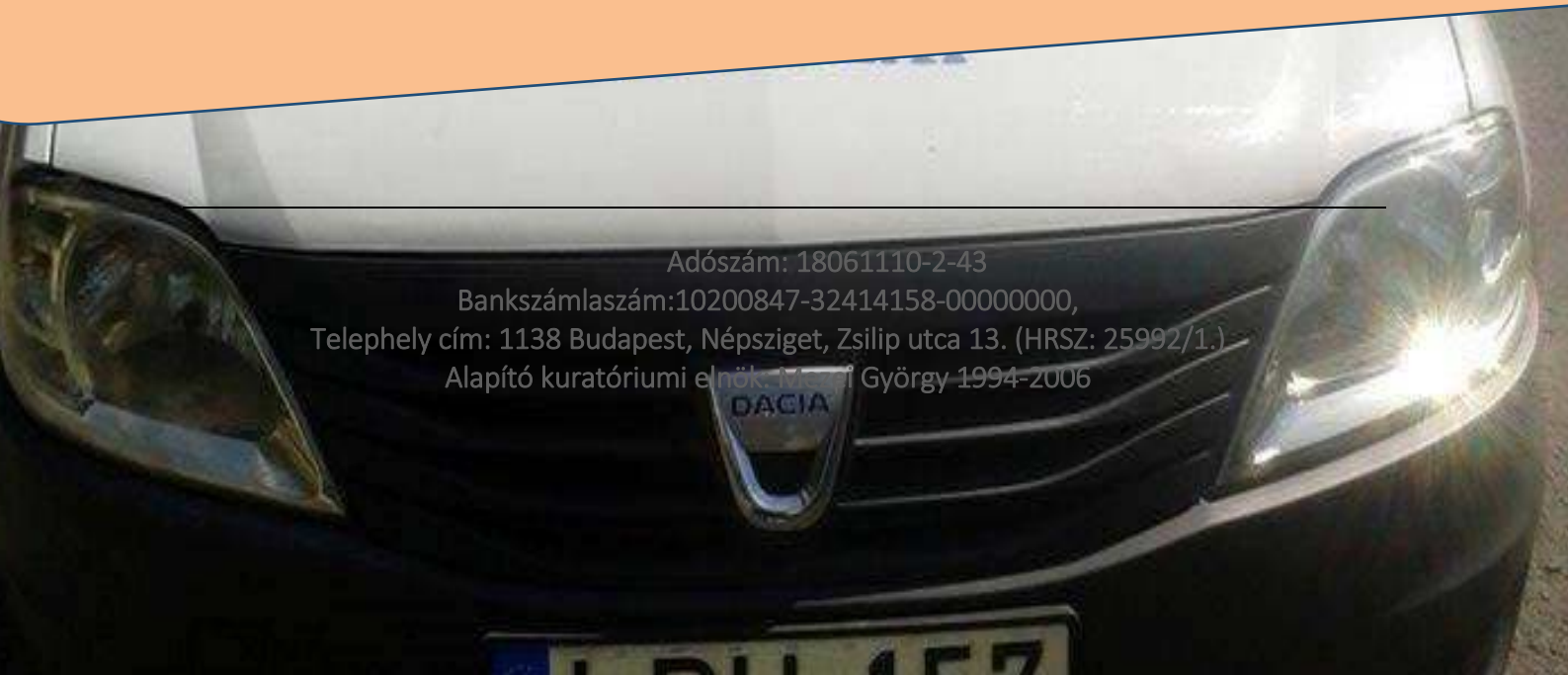




Szakmai beszámoló *2017.*

Léthatáron Alapítvány
Integrált Intézmény

Utcai Gondozó Szolgálat / Isola Éjjeli Menedékhely



Adószám: 18061110-2-43

Bankszámlaszám: 10200847-32414158-00000000,

Telephely cím: 1138 Budapest, Népsziget, Zsilip utca 13. (HRSZ: 25992/1.)

Alapító kuratóriumi elnök: Mészáros György 1994-2006

DACIA

1138 157

TARTALOM

Bevezető	3
I. Isola Éjjeli Menedékhely	
<i>I.1. Intézményi</i>	
<i>szolgáltatások</i>	5
<i>I. 2. Ügyfeleinkről</i>	6
<i>I. 3. Szociális munka a szállón</i>	8
<i>I. 4. Szakmai és technikai személyzet</i>	11
<i>I. 5. Ügyfél tájékoztatás, ügyintézés</i>	13
<i>I. 6. Egészségügyi problémák</i>	25
<i>I. 7. Szolgáltatásból való kizárások</i>	27
<i>I. 8... Szakmai együttműködés</i>	28
<i>I.9. Adományok</i>	30
<i>I.10. Önkéntesség, gyakorlatvezetés, oktatás</i>	30
II. Utcai Gondozó Szolgálat	
<i>Utcai Gondozó Szolgálat</i>	31-49

BEVEZETŐ

Alapítványunk integrált intézménye 2017-ban is szakmailag elkötelezett volt hajléktalan embertársaink ellátásában, problémáiknak az intézményeink által nyújtott felkészült tudás és eszköztára szerinti kezelésével. Ebben az évben is nyilvánvalóvá vált, hogy kiemelten fontosak alapítványaink szakmai értékei és a szociális szakemberek egyéni és team szintű szakmai tervezései, beavatkozásai, hiszen jelentős szakmai, rendszerszintű szociálpolitikai fejlődés nem övezte az ellátást. Ez sokrétű, a nyújtandónál is több, tartalmas beavatkozást igényelt szociális munkás szakembereink részéről. Az időközben jelentkező nehézségekkel vagy változásokkal megtanultunk élni, s ezeket tapasztalataink sorába beilleszteni.

Ez a beszámoló intézményeink működésébe, alapadataiba ad betekintést. Mindkét intézményegységünk (Isola Éjjeli Menedékhely és utcai gondozó szolgálat) ez évi leírását esetbemutatóval, komplexebb szakmai képpel rögzítettük.

A Léthatáron Alapítvány „Isola” Éjjeli Menedékhelye tavaly is biztosította azokat az intézményi szolgáltatásokat, melyek igénybe vevőink egy éjszakára való biztonságos elhelyezéséhez volt szükséges. Szakmai stábunk az alapszolgáltatásokon kívül kiemelt figyelmet szentelt ügyfeleink mentális problémáinak feltérképezésére, illetve arra, hogy személyre szabottan pénzbeli és természetbeni ellátásokhoz, nyugellátáshoz, magasabb ellátásba kerüljenek az ügyfélkörünkbe tartozó fedél nélküli emberek.

A menedékhely célcsoportját azok a hajléktalan férfiak jelentik, akiknek elsősorban arra van igényük, hogy éjszakára fedél legyen a fejük felett, és emellett információkat, kapjanak a szociális ellátórendszer intézményeiről, illetve segítséget a függőben lévő, vagy elindítandó szociális ügyintézéseikhez. Az „Isola” éjjeli menedékhely a fővárosi hajléktalanellátó rendszerben azon kevés intézmények közé tartozik, ahol a szálló igénybevételének nincs semmilyen feltétele, nem kérünk tudószűrő igazolást, és nem jelent kizáró okot az alkoholos befolyásoltság sem. Bár folyamatosan megkérdőjeleződik intézményünk léte a társadalom oldaláról, folyamatosan bizonyosságot szerzünk arról, hogy a szolgáltatásaink, az intézmény szakmai koncepciója a hiánypótláson túl, már elengedhetetlen részévé vált emberi életek stabilizálásának, szükségletek alapszintű kielégítésének, és a társadalmi feszültségek enyhítésének.

A menedékhely szakmai programjának egyik legfontosabb eleme, hogy azok számára is szolgáltatást kíván nyújtani, akik a legtöbb szállón elvárt szabályoknak, magatartásnak való meg nem felelés miatt nem juthatnának ellátáshoz.

Utcai gondozó szolgálatunk munkatársai az év munkanapjain, a közterületeken igyekeztek megoldani az emberi nehézségeket, sokszor az életben maradáshoz vezető tényezők elhárításában vettek részt, integrálták a leginkább depriváltabb egyéneket, csoportokat, s valamiféle biztonság, egyéni szükségletkielégítés kombinációját tartották fenn. Az év során közel háromezer napi és heti szintű találkozás során, az együttműködés által az ügyfelekkel közösen épített fel megoldási folyamatokat a szolgálat.

Ebben az évben olyan krízisintervenciós folyamatokat végeztünk, melynek eredményeképpen tartós intézményi elhelyezésbe, vagy az ellátórendszeren kívüli lakhatási programba kerültek ügyfeleink. Közös munkánk eredménye, hogy a krónikus betegségekkel küszködők orvosi ellátáshoz jutását információkkal való segítség, a nyomon követés kísérte. A körültekintő szociális munkánk eredménye az is, hogy több ügyfelünk a megfelelő hosszúságú egészségügyi ellátásban részesült. Idősebb ügyfeleink számára néhány esetben nyugdíjszerű ellátást állapítottak meg, szerfogyasztó ügyfeleink érdekében több segítő intézménnyel tartjuk a kapcsolatot.

A rászorultakat támogató operatív program étkeztetési projektje után felkészültünk a népkonyha ellátásra. Több programban részt vettünk szervezőként is: Önkéntes napon, nyári fesztiválon, konferencián, szakmai napokon dologtunk, hogy minél inkább képviseltessük szakmai munkánk fontosságát. Az előző évben megszervezett, esetfókuszú munkánkat ebben az évben már az egyének konkrét integrálása, a szociális munkásokkal szoros gondozás követte. Ezt az alapján vettük alapul, hogy növekszik azon ügyfeleink száma, akik intézményünk állandó igénybe vevői lettek. Ehhez szükségesek az egyéni narratívák egyértelmű ismerete és megértése, illetve, hogy milyen beavatkozást végzünk, milyen ellátásba való tovább-vezetést strukturáljunk ügyfeleink részére.

Szakembereink munkájával és a csekély infrastrukturális eszközökkel ismét egy gazdag és mozgalmas éven vagyunk túl, melyben ügyfeleink közreműködésével több sikert elérhettünk, amellett, hogy gyakran súlyos krízishelyzeteket oldunk meg.

Budapest, 2018. január 31.

Kaló Attila s.k, intézményvezető

I. ISOLA ÉJJELI MENEDÉKHELY

I. 1 AZ INTÉZMÉNY ÁLTAL NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOK

5

Az intézmény által nyújtott szolgáltatások

Szolgáltatásaink elsősorban a fizikai szükségletek kielégítését célozták meg a segítő beszélgetéseken és a konfliktuskezelésen túl, ezen kívül segítséget nyújtottunk szociális ügyintézésben is.

Természetben nyújtott szolgáltatások:

- Szállásnyújtás, ágy (ágynemű nélkül), érkezési sorrendben.
- Tisztálkodási lehetőség, törölköző, szappan, toalettpapír, mosópor.
- Mosási lehetőség, mosógép, centrifuga és szárítógép biztosított.
- Vacsora: meleg leves és kenyér, reggeli: kávé, tea, vajás kenyér.
- Érték és csomagmegőrzés egy éjszakára.
- Hétköznapokon a reggeli órákban szociális ügyintézés (iratok pótlása, jogosultságok, pénzbeli ellátások ügyintézése, szociális információk nyújtása).

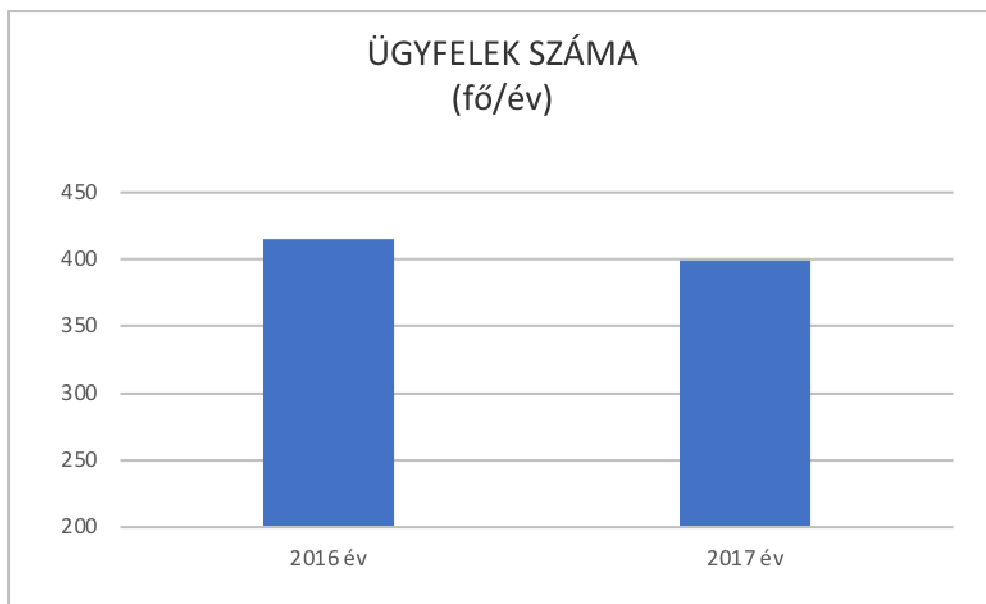
Működési rend:

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- és mentálhigiénés munkatárs és egy fő szociális segítő végzi a szakmai feladatokat, ami a természetes szolgáltatásokon túl a személyes gondoskodás feladatkörébe tartozó segítő beszélgetést, konfliktuskezelést is jelentik. Az éjszaka folyamán egy fő szociális- és mentálhigiénés munkatárs látta el az ügyeleti teendőket.

I. 2. ÜGYFELEINKRŐL

2017-ben **399** ügyfél vette igénybe szolgáltatásainkat (2016-ben 415 fő). Az intézmény 89%-os kihasználtsággal üzemelt a teljes évet tekintve **24 869** alkalmat számlálva.

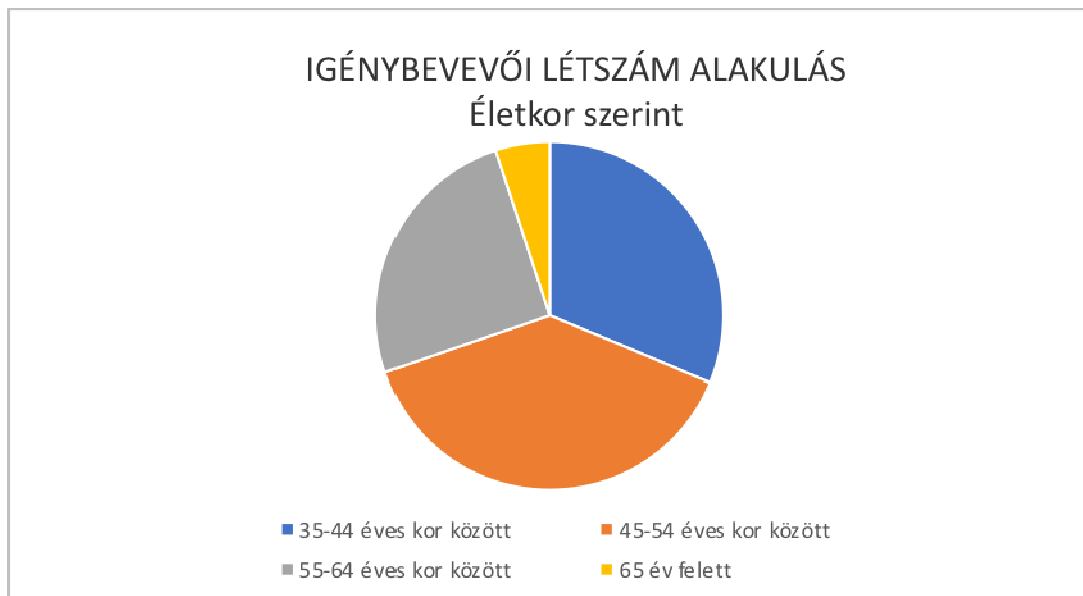
Az alábbi táblázatból kiderül, hogy az ügyfelek valamivel több mint 60%-a maximum két hónapnyi időt töltött el intézményünkben. A tavalyi évben összesen két fő volt, aki minden éjszakát nálunk töltött. 9 fő az a létszám, akik szinten állandó igénybevevőink.





Életkori eloszlás:

Ügyfeleink nagyobb zöme aktív korúakból áll. Legfiatalabb ügyfelünk a korhatári zónában, 1982-ban (aktuális születési év korhatára), a legidősebb ügyfelünk 1949-ben született. Az 55 év feletti korosztályból érkezők krónikus betegségeik miatt (ami többnyire mozgásszervi is) más szállót választanak, esetenként lábadozóra kerülnek. Intézményünkben nincsenek fix ágyak, és a klasszikus éjjeli menedékhely szolgáltatását kapják az ügyfelek, tehát bizonyos idő eltelte után komfortosabb, vagy az egészségi állapot megőrzését, javítását jobban szolgáló intézménytípust keresnek fel, oda utalják be őket.



I.3. SZOCIÁLIS MUNKA A SZÁLLÓN

Intézményünket igénybe vevő ügyfeleink közül több mint 85-90% a szálló épületében elhelyezett nappali melegedőben is megfordult, tehát napjainak több, mint 80 %-át (*éjjeli mh.: 14 óra, nappali melegedő akár 6 óra*) a szálló területén tölti. A szálló szolgáltatásai alapvetően nem terjednek ki esetkezelésre, viszont az fontossá vált, hogy kérdéseket tegyünk fel és válaszokat adjunk arra a helyzetre, problémára, hogy ezen ügyfelek ittléte alatt mi történik az emberekkel, miből tartják fenn magukat, milyen nehézségekkel küzdenek meg nap mint nap és mik azok az eszközök, teendők, amelyekkel mi segíteni tudunk. Délután segítünk a következő ügytípusokban: nyugdíjügyintézés, rendkívüli települési támogatás, aktuális munkalehetőségek közvetítése, állásra jelentkezés, közmunkaprogram, egészségügyi ellátáshoz való hozzájutás információi, lakhatás (albérlet), stb. Többször esetmunka volt az, amivel például egy rendszeres pénzbeli ellátást, vagy magasabb ellátásba (átmeneti szálló) való bekerülést könnyvelhettünk el

Ügyfeleink többnyire a rendkívüli települési támogatás igénybe vételében kaptak segítséget, de 4 esetben a nyugdíj ügyintézésében is segédkeztünk, valamint egyéb önkormányzati támogatáshoz jutáshoz is nyújtottunk tájékoztatást, ügyintézési segítséget.

Ügyfeleinket tájékoztattuk az állami intézményekben vagy munkaközvetítő cégeknél kínált munkalehetőségekről, közfoglalkoztatás tudnivalóiról.

Öt esetben biztos információt kaptunk arról, hogy ügyfeleink nem szociális intézményben, illetve nem az Isola szállóban folytatták lakhatásukat.

Egészségügyi szempontból a szakrendelésekre való eljutásról adtunk információkat, valamint egyes esetekben telefonon időpontot kértünk. Előfordult, hogy némely esetben elkísértük ügyfelünket orvosi rendelésre, majd nyomon követtük a kivizsgálás, gyógyítás fázisait. Fertőzőtségek (élősködők, fekély stb.) esetén tájékoztattuk az ügyfeleket, hogy hol és milyen mértékben kaphatnak ellátást.

Román állampolgárok számára felvilágosítást adtunk a személyi okmányaik beszerzésének külföldi ügyintézési lehetőségekről.

A szálló nyitásakor, 18 órakor beengedtük ügyfeleinket és 18.30-ig foglalhatták el a számukra kiosztott ágyaikat, vacsorát kaptak, valamint elkezdhatték a mosást, szárítást.

A beengedés közben és azt követően több konfliktus helyzet alakult ki, hiszen az alacsony küszöböl adódóan különböző tudatállapotban érkeznek ügyfeleink, különböző igényekkel és szociabilitással. Munkatársaink e konfliktushelyzetek kezelését végzik, hogy minden ügyfelünk pihenhessen a szállón, és hozzájusson a szolgáltatásokhoz. Egyes esetekben segítő beszélgetést is folytattunk egy-egy ügyfelünkkel, hiszen az egyén hajléktalan élethelyzete, a mindennapokkal való megküzdés és túlélés sokszor „elfárasztja” az ügyfeleket, esetleg életveszélyes helyzetbe sodorják magukat. Ügyfeleinknek segítségek nyújtunk irataik pótlásában, OEP jogosultság elérésében is.

Ügyeleteinkben előfordulnak olyan konfliktusok, amikor a mentőszolgálat vagy a rendőrség segítségére van szükségünk. Előbbi tettelegességig fajuló konfliktus esetén, utóbbi pedig a krónikus betegek, súlyos sérülést szenvedett (több esetben fejsérülés) ügyfeleink, vagy függőségükkel kapcsolatos epilepsziájuk, elvonási tünetek miatt.

Az új igénybevevőkkel ismertettük a szálló házirendjét, igyekeztünk feltérképezni a korábbi életutat, hajléktalanmúltját, esetleges kapaszkodókat, amik segítségével vissza lehetett segíteni a többségi társadalomba, és személyre szabottabb lehetőségeket kerestek részükre. Reggelente a lakókkal való beszélgetés, kríziskezelés, információnyújtás vált fontossá, ezért átalakítottuk a működést (korábban kiszolgálás volt a legfontosabb feladat, ügyeletesek adták a reggeli kávé, teát és kenyéret). Reggel 4

órátó az ügyintézésben, a nyomtatványok kitöltésében segítünk, igazolást adunk szállóhasználatról, személyre szabottabb megoldási lehetőségeket keresünk.

Egy ügyfél éjszakája a szolgáltatások igénybevételének szemszögéből (szerepeltetjük a délutáni ügyintézését is).

<i>Időpont</i>	<i>történet, teendő</i>	<i>megjegyzés</i>
14.00-16.00	<i>Szociális ügyintézés, segítő beszélgetés, krízisintervenció</i>	Ekkor a szociális munkás rendelkezésre áll mindennemű ügyintézéshez
17.30-18.00	<i>Előlistára kerül a várakozó ügyfél</i>	krízisidőszakban
18.00	<i>Az ügyfél beengedést követően átveszi ágyszámát</i>	
18.30-	<i>Ügyfelünk leadja értékeit, törölköző, tisztálkodó szereket vesz magához, szükség esetén csereruhát kap</i>	
18.00-	<i>az étkezőben meleg vacsorát kap (egy adag melegétel)</i>	
18.00-	<i>ágyak elfoglalása, beszélgetés a szociális munkásokkal</i>	
23.00-ig	<i>étkezőben tv nézés lehetősége</i>	
18.00-07.00	<i>éjszakai pihenés</i>	
04.00-07.45	<i>reggeli kávézseton felvétele, információ nyújtás, konfliktuskezelés</i>	az étkezőben televíziózás, beszélgetés lehetősége
06.00-08.00	<i>szociális ügyintézés, igazolás kiállítása</i>	további ügyintézés (ellátás intézése, információnyújtás)
07.00	<i>ébredtő mindegyik szobában</i>	
08.00	<i>szálló elhagyása</i>	

I.4. SZAKMAI ÉS TECHNIKAI SZEMÉLYZET

A teamről

A team egy fő intézményvezetőből, három fő teljes állású szociális- és mentálhigiénés munkatársból, és két fő részállású szociális segítőből állt. A tavalyi év is hozott változásokat a személyzet összetételében. Egy kollégánk távozásával új szociális munkás csatlakozott szakmai munkánkhoz. Az intézmény vezetője az alapítvány integrált intézmény vezetésében vesz részt, ezért az utcai gondozó szolgálat is vezetői hatáskörébe tartozik.

A munkaidő 2016 júniusa óta 14 órakor kezdődik az ügyeletesek számára és másnap délelőtt 9 óráig tart. 14 órától az éjjeli menedékhely nyitásáig ügyintézőkkel segítik azon ügyfeleket az ügyeletesek, akik rendszeres használói a szálló épületében működő nappali melegedőnek is. A főállású dolgozók havi 8-9 ügyeletet láttak el, míg a szociális segítők havi 14-15 alkalommal segítették az ügyeletesek munkáját (naponta 17-22 óráig). Este 17-22 óráig az éjszakai ügyeletes és a szociális segítő egyazon munkarend szerint végezte a munkáját, tehát a szociális segítő is bekapcsolódott a konfliktusok kezelésébe, az ügyfelekkel való beszélgetésbe. A szociális-mentálhigiénés munkatársak vették fel az ügyfelekkel az interjúkat, szükség esetén segítő beszélgetést folytattak, konfliktust kezeltek, vitték a napi ügyintézővel, ügyelettel, házirendsértéssel kapcsolatos adminisztrációs feladatokat. A szociális segítők 17 órától a technikai felkészültség ellenőrzésében, létrehozásában segédkeztek (szobák fogadó állapota, törölközők, tisztálkodási szerek előkészítése, adminisztratív előkészületek).

A munkatársak hetente szerdán találkoztak egymással teljes létszámban. Ilyenkor megvitatták a legfontosabb heti történéseket, teendőket. Közös döntések és előkészületek mentén kezdtünk neki a szerda utáni következő hétnek. A munkatársakkal az intézményvezető online formában osztott meg heti feladatokat, így összefogva a munkafolyamatokat és a munkatársakat.

Szociális munkások segítése

Egész évben Kelemen Gábor okleveles szupervízor látta el team szupervízor szerepet. A nyár folyamán a szabadságolás idején a szupervízió is szünetelt. A szupervíziót kéthetente szerdánként a team ülés után tartjuk, és esetközpontú munkát folytatunk. Tehát elsősorban az esetek kapcsán keletkezett feszültségekkel, belső konfliktusokkal, másodsorban pedig a team épülésével foglalkozunk.

Külsős ügyelők

Az intézmény az év 365 estjén nyitva áll, a folyamatos esti nyitva tartásokat külsős ügyelők segítségével pótoltuk szabadságok, betegszabadságok, vagy csapatépítő program esetén.

A külsős ügyelők teamje felkészült és tapasztalt szakemberekből, volt munkatársakból áll. Számuk folyamatosan csökken, hiszen új szakmai kihívások elé néznek. Az új külsős ügyelők betanuló ügyeleteken vesznek részt. Társintézményeinkből (szervezetten belül) 4 munkatársunk vesz részt egy-egy alkalommal az ügyeletben. Fontos az együttműködés egyrészt azért, mert egy ellátási területen más szolgáltatásban is találkozhatnak ugyanazon ügyféllel ezek a kollégák, valamint tájékoztatást kaphatnak ügyfeleink tőlük az ellátórendszerben való feljebb lépés lehetőségeiről.

Technikai személyzet és karbantartás

A szálló személyzetét folyamatos munkarendben dolgozó intézménytakarítók egészítették ki tavaly, akárcsak a már azt megelőző években. A ház folyamatosan romló állapotát gyorsítja az erőteljes igénybevétel, a higiénia fokozottan fontos ezen a helyen, így lelkiismeretes munkájuk nélkülözhetetlen. 4 fő takarító munkatárs a személyzet tagja. Közülük egy ebben az évben csatlakozott az intézmény munkájához. Estéknként, a beengedések alkalmával a vacsorát is ők osztották, ami nemcsak technikai feladat, hanem igen erőteljes konfliktuskezelési készséget is igényel. Az ügyelő kollégák igyekeztek segíteni az ételosztók feladatát, segítették a kommunikációt az ügyfelek és közöttük. A dolgozókat a Haller utcai Munkaügyi Központ támogatott programjain keresztül sikerült alkalmazni, egyéves munkaviszonyokban. A kollégák munkarendje 6-14 illetve 14-21 óra közé tevődött. Reggel 6-8 óra között átvették a reggeliztetés feladatait, 8 órától pedig elkezdheték az épület takarítását. A karbantartás külső vállalkozókkal szerződve szervezzük meg. Állandó javításra szorulnak mosó- és szárítógépeink, ajtók, ablakok javítása, villany és vízvezeték szerelés, festések.

Az épület állaga folyamatosan romlik, nagyobb felújítási munka 2017-ben is volt. Ekkor kb. 20 nagyobb felújítási, javítási munkát láttak el az épületen. A téli időszakban a kazánrendszer B épületben lévő egysége teljes leállt, ezért Karácsony előtti napokban majdhogynem a szolgáltatásnyújtás szüneteltetésére kellett készülnünk, azonban új kazán vásárlásával megoldottuk a problémát.

I. 5. ÜGYFÉLTÁJÉKOZTATÁS, ÜGYINTÉZÉS

ÜGYINTÉZÉS (igazolások, információk) 2017	
Iratok pótlása	14
Szállóhasználati igazolás	54
Jogosultságok, pénzbeli ellátások	44
Egészségügyi	23
Összesen:	135

Az ügyeletek során a reggeli 4.00-8.00 óráig terjedő időszakban ügyfeleink a szociális – mentálhigiénés munkatárshoz fordulhatnak, hogy például irataik pótlásához igazolást kérjenek (korábbi hajléktalan igazolvány utódja), és a jogszabály szerinti ingyenesítő nyilatkozatot is kiállítsuk számukra. 54 esetben adtunk ki vagy töltöttünk ki olyan igazolást, amivel ügyfeleink egyszeri vagy rendszeres pénzbeli ellátáshoz juthattak. Egészségügyi intézménybe való eljutást, arra való felkészülést 23 esetben támogattunk, vagy nyújtottunk információt.

Ügyintézés, krízisintervenció, esetmunka

Tavaly a naplóban is rögzítve rögzítve több mint 100 alkalommal adtunk bővebb tájékoztatást, vagy kezdtünk bele az információnyújtástól kezdődően az utánkövetésig. Ehhez az új ügyfelekkel folytatott beszélgetések még hozzáadódnak (első interjú, életút interjúk), melyekből több mint 40 zajlott az év folyamán.

A krízisintervenció munkája, a beavatkozások témája legtöbbször az egészségi állapotról való beszélgetés volt. Ezt követi a segítő beszélgetés, amikor az életének fontosabb állomásai voltak a téma, s a kérdések, hogy a mostani helyzetében mik okozzák az elakadásokat. Ezek a beszélgetések is érintenek addiktológia, egészségügyi, családi problémákat.

Ezt követték a lakhatásról szóló beszélgetések, majd a munkavállalással kapcsolatos kérdések.

Sok-sok dilemma merült fel ezen beszélgetések és ügyintézés kapcsán.

- *Ügyfelünk képes lesz-e szabadulni a függőségektől, gyógyulni? Beismeri-e, hogy pl.: szerencsejáték függő?*
- *Mi a valós lehetőség, ami a lakhatásban, tartós intézményi elhelyezésben az előrelépését jelenti? Kergessük együtt az albérletről szőtt álmokat, vagy haladjunk további lépésekben?*
- *Milyen munkát tudna vállalni? Akar-e dolgozni egyáltalán?*
- *Milyen lépéseket tegyünk az egészsége megőrzése, javítása érdekében? Egy problémára reagálunk vagy komplexen közelítjük meg az egészségügyi kérdéseket (összefügg az utcán éléssel, káros szenvedélyekkel a probléma).*
- *Családi kapcsolatok, természetes támaszok elérése, konfliktusok rendezése lehetséges –e?*
- *Isola, mint végállomás. Elszigetel? Magányosságok és érdekarbárságok kérdésköre. És a sort lehetne folytatni.*

Az alábbi táblázatunkban néhány témát, beavatkozást említünk név és beazonosíthatóság nélkül. Ezen kérdések és problémák meghatározóak működésünkben.

<i>ügyintézés/esetmunka jellege Pl. egészségügyi/TB jogviszony/ munkavállalás/ lakhatás</i>	<i>Találkozások száma az ügyféllel</i>	<i>Az ügyintézés/esetmunka leírása 5-6 mondatban</i>	<i>Az esetmunka által felvetett kérdések, folytatás teendői</i>
egészségügyi	3	Többször beszéltem Zoltánnal telefonon. Elmondása szerint jól érzi magát a Dél-pesti kórházban. Tartja az absztinenciát. A telet és a krízisidőszakokat valószínűleg ott fogja tölteni, hétközben egy-két órára, hétvégére teljes mértékben elhagyja a kórházat, de bármikor visszamehet	Zoltán állapotának nyomon követése

egészségügyi	3	István egészségi problémái jól ismertek. Közöltem (nem csak én) vele, ha nem vizsgálhatja ki magát és erről nem hoz orvosi papírt akkor nem veheti igénybe a szálló szolgáltatásait. Nagyon nehezen vagy egyáltalán nem fogja fel ennek a jelentőséget, hogy ez legfőképpen az ő érdeke, a bepisiléssel, bekakilással egész egyszerűen nem való közösségbe. Többszöri beszélgetéseink is eredménytelennek bizonyultak.	István jelenleg nem jöhet be az intézménybe, így viszont az a lehetőség, hogy én kísérem orvoshoz is ellehetetlenedik, bízom benne, hogy mivel a többi kollega is elmondta neki többször, hogy mit, hogy, hova kell mennie, megérti és elintézi magának.
munkavállalás/lakhatás	4	Zsoltot tájékoztattam (nem csak én) az albérlettámogatás lehetőségeiről. Hozott munkaszerződést, de jelenleg az a pénz nagyon kevés, így felajánlottuk az újságkihordást, amit elfogadott, és felhívta a munkáltatót. Érdekelte az önkormányzati lakás igénylése is, erről is hosszasan beszéltem vele. Látszik rajta, hogy ki akar lábalni a hajléktalanságról.	Dilemmaként merült fel, hogy nem ismerjük az egész történetét, feltehetően több dolgot elhallgat vagy nem mond igazat a helyzetéről/családi állapotáról. Integrálható személynek tartom, a jövőben is foglalkozni kell vele.
munkavállalás	2	Sándor munkába szeretne állni, de eddig az erkölcsi bizonyítványa miatt elodázódott ez a dolog, volt szó a Palota 15-ről is, de úgy néz ki Putnokon sikerült állást találnia. Itt egy családi házban fognak lakni, innen járnak majd dolgozni. Szeretné a jövőben is fenntartani a kapcsolatot Isolával, amikor visszajár Pestre, szeretne jönni egy-két éjszakára, ennek természetesen nincs akadálya.	Sándor jelenleg nem tartózkodik Isolán, infókat kell szerezni róla.

lakhatás	1	<p>Krisztiánnal a mai nap folyamán beszéltem először, arról, hogy tudunk biztosítani lakhatására támogatást. Elmondtam a feltételeket. Ő első körben az mondta, hogy van egy vállalkozása, oda bejelenti magát és hoz munkaszerződést. Mondtam neki, hogy olyan munkahelyről kellene hoznia szerződést, ami fix és tényleg van belőle jövedelme, ne verjük át egymást és a rendszert. Erre mondta, hogy semmi probléma, meg fogja tudni oldani. Nagyon hálásnak tűnt, szeretne kikerülni a hajléktalanságából, szégyelli magát a családja előtt emiatt.</p>	<p>Amint realizálódik a valós munkahely, továbblépni az ügyben. Javaslom az egy hónap kivárási időt, mint Orgován Ferenc esetében.</p>
személyes, eü	1	<p>Jelenleg a Pannónia utca környékén Fedél Nélkülít árul, itt elmondása szerint van egy hölgy, aki kimossa a ruháit, összesöpör az üzletek előtt, amiért olykor kap ételt is, de összességében nehéz az élete – „van, hogy ököllel kell megvédeni a területet”. 43%-ban leszálalékolt, de úgy néz ki egyik lábát bokától lefelé elveszíti, mert a hármás törése nem gyógyul. Települési támogatást megkapta, most ismét a Könyvest járja, ahol segílyt venne föl. Előd utcából kitiltották, ezért onnan nem tudott szállóigazolást szerezni – ez volt a tulajdonképpeni kérés.</p>	<p>Eléggé el van keseredve, hogy ide jutott, kicsit céltalanná vált és nem is tudja mit fog kezdeni, ha kerekesszékbe kerül. Látszott rajta, hogy örül neki, hogy meghallgatjuk, sűrűn megköszönte, hogy meghallgattuk.</p>

egészségügyi	3	Istvánnak megállapították a közgyógyellátást, havi 6000 Ft-t egy évig. Május 19-ével keltezett levélben az ezt követő 15. nap a jogosultság kezdete, tehát június 3-a. Kiszámoltam a havi gyógyszer szükségletét, ami összesen 10706 Ft-t havonta. István megkért, hogy írjak fellebbezést, mivel a megállapított összeg nem fedezi a havi szükségletét, ezt megtettem, bár nem sok reményt fűztem hozzá, ezt neki is elmondtam. Beszéltünk a leszámolásáról is, illetve a kormányhivatal által bekért dokumentumokról - ezt a vonalat inkább Száraz kolléga viszi nála	Elsősorban azt gondolom Istvánnál a különböző ellátásokhoz való hozzájárulásban kell segíteni, ha megkap mindent, amire van lehetősége, akkor rá lehetne térni a lakhatási kérdésekre.
eü, munkavállalás	2	Taj kártyáját intéztük, illetve a munkavállalásról beszélgettünk. Nehéz, mert semmilyen komolyabb tanulmánya nincs és szakmával sem rendelkezik. Ennek ellenére nyitott lenne OKJ-és tanfolyamokra.	Fölmerült, hogy nézzünk neki egy listát, de előbb az egészségét szeretné rendbe hozni - lába, keze.
jogi segítségnyújtás	3	Krisztián jogi segítséget szeretne kérni tőlünk. Jelenleg két tárgyalása lesz, egyik jövő héten, a másik utána. Az egyik ügyben három rendbeli garázdaság a vád, a másik ügy egy western Union-os csalási ügy. Azt mondta beszélt az utcajogásszal, az azt mondta, hogy csak ingatlan ügyekben tud segíteni, az ellátottjogi képviselő, meg azt mondta neki, hogy hozzá csak, olyan ügyekben forduljon, ha intézménnyel kapcsolatban van problémája	Sajnos csak egyszer tudtam vele érdemben beszélni, állandóan részeg, eltereli a kérdéseimet, vagy teljesen másról beszél.

lakhatás	2	Krisztián ki van tiltva az éjszakai intézményünkből. Lakhatásának megoldása kétséges, mivel több intézményből ki van tiltva a városban. Több lehetőségről is beszéltünk, hova tudna költözni. Szóba került a budafoki és a madridi úti szálló is, mindkettő szimpatikus számára. A budafoki útihoz odaadtam neki a megfelelő nyomtatványt. A madridi útra is jelentkezett.	Krisztián februárig nem jöhet intézményünkbe, ezért feltétlenül meg kell oldania a lakhatását még a nagy hidegek előtt.
munkavállalás/lakhatás	3	István még mindig nem hagyott fel régi vágyálmával, hogy színészkedjen. Fényképet készítettünk róla és elküldtük néhány casting cégnek a fotóját, azokhoz akiket állítása szerint ismer. Ennél sokkal lényegesebb, hogy Zsolt közbenjárásával sikerült parkolóellenőri állást szereznie Szilágyi Péterrel. A közterületen parkoló autókat kell ellenőrizniük, hogy van-e érvényes jegyük, adott esetben fényképezni, bírságot. Beszéltünk alkoholproblémáiról is, hogy részegen ezt a munkát nem lehet végezni, István állítás szerint nem lesz gond, e felől vannak kétségeim. Mindenesetre nagyon motiválnak tűnik, tervezgeti, hogy ha működik a munka albérletbe szeretne/szeretnének költözni. Nyitottak a külső kerületekre is, mivel a cég állná a bérletet.	István helyzetének nyomon követése, adott esetben ügyintézésben segítségnyújtás

ellátáshoz juttatás	1	<p>György biztonsági őrként dolgozott, majd miután lopott a munkahelyéről, börtönbe került. Szabadulás után jövedelem nélkül maradt Mivel három éven belül megvan a ledogozott 360 napja, jogosult álláskeresési járadékra. Javasoltam neki, hogy a megfelelő iratait vigye magával és keresse fel a XV. Kerületi Kormányhivatalt (ott bejelentett lakos) a járadék megállapításához. Első körben legfontosabb, hogy valamilyen jövedelemhez jusson, ezt javasoltam neki. További lakhatási kérdésről akkor lesz érdemes beszélni, ha az ellátást megkapja, illetve ez idő alatt is nyugodtan kereshet munkát</p>	György azóta sem jött Isolára.
lakhatás	3	<p>István szeretne elköltözni Isoláról, azt hiszem szinte minden kolléga viszi az ő lakhatásának az ügyét. Több átmeneti szállóval kapcsolatban tájékoztattuk. A budafoki szállóval kapcsolatban nem sikerült semmit elintéznie, de poloskairtás miatt elköltözték. Azért is bosszankodott, hogy nem tud elmenni a háziorvoshoz, mert rendelési időben ő végig dolgozik. Mondjuk tekintve, hogy ma szabadnapon volt, nem tudom mit csinált egész nap, hogy nem jutott idő az orvosra. Tüdőszűrővel kapcsolatban Miklós utcába irányítottam 22-én, délután is van szűrés, mikor már nem dolgozik. Fótival kapcsolatban is érdeklődött, úgy néz ki ez marad a végleges.</p>	Jövő héten jelentkezik István a Fótira.

egészségügyi	3	Még melegedő során lettem figyelmes, hogy viszonylag nagy seb van József lábán a bokája felett, elmondása szerint pókcspés miatt lett ilyen a lába. Többször felszólítottam, hogy menjen el, nézesse meg a sebet orvossal, ennek nem tett eleget. Végül intézményvezetői felszólítás hatására nézette meg és kezeltette a lábát. Több féle kenőcsöt és gyógyszert is kapott, amit jövedelem híján nem tud kiváltani. Gyógyszer-ingenyesítésre lenne szüksége.	A team megállapodás értelmében ellenőrizni kell József lábát, időközönként, hogy gyógyul-e a seb.
munkavállalás	4	Sándor érdeklődését felkeltette a parkolóőri állás. Beszéltünk a lehetőségeiről, milyen feltételekkel, kondíciókkal lehet elhelyezkedni. Nagyon ígéretesnek hangzik számára a munka, motivált, szeretné csinálni. Szüksége lenne az iskolai bizonyítványára, mondtam neki, ha önállóan nem tudja elintézni én szívesen felveszem az iskolával vagy annak jogutójával a kapcsolatot. Javasoltam neki a munkábaállás utána segély felvételét.	Munkábaállás során problémát jelenthet Sándor alkoholizálása, ezzel a jövőben még foglalkozni kell.
egészségügyi	3	Sándort a Szabolcs utca környékén a sötétben négy számára ismeretlen személy megtámadta, csavarhúzóval háromszor hasba szúrták és kirabolták, elvettek tőle hetvenezer forint kézpénzt. Rohammentővel szállították kórházba, a rendőrség lezárta a környéket. A kórházban megműtötték, eltávolították a roncsolódott bélszakaszt, nyolc nap után engedték ki.	Sándor állapotának nyomon követése, orvosi kezelésre járásának ellenőrzése.

egészségügyi	2	<p>Ferenc többször érkezett már intézményünkbe bekakilva. Beszéltünk erről az érzékeny témáról többször, hogy mennyire kellemetlen helyzet, van, hogy munka közben történik meg ez vele. Ugyan Ferenc fogyaszt alkoholt, de esetében egészségi problémára gyanakszom, kértem, hogy keressen fel orvost ez ügyben.</p>	<p>Ha a jövőben is előfordul ez vele és nem keres fel orvost, intézményileg kell valamilyen döntést hoznunk.</p>
krízisintervenció	1	<p>Telefonáltak a Málta Tüdőszűrő állomásról Kovács Tiborral kapcsolatban, hogy elkészült Tibor eredménye, ami semmi jóval nem kecsegtett. Dr. Kovács László főorvos elmondta, hogy Tibornak a vizsgálati eredmények alapján jobboldali partikuláris PTX-e alakult ki, ami a traumatizálódott bordatörésének az eredménye. Az orvos elmondása szerint a helyzet annyira súlyos, életveszélyes, hogy azonnali kórházi beavatkozásra lenne szükség. Kérte, amint megjelenik Tibor, azonnal hívjunk hozzá mentőt. Többször kimentünk, de beengedés előtt nem érkezett meg, amint megjött kértük jöjjön be az irodába, elmondtam neki, hogy mi a helyzet, először mindenféle kifogásokat keresett, nem akarta elhinni, amit mondtunk neki. Többszöri elutasítása ellenére is ragaszkodtunk a mentőhíváshoz, végül is sikerült meggyőznünk, hogy azonnali ellátásra van szüksége. Tibort a Honvédkórházba szállították.</p>	<p>Rendkívüli életveszélyes helyzet, melyben azonnal intézkednünk kellett.</p>

egészségügyi	3	<p>Gábor az elmúlt időszakban rendkívüli fejfájásra panaszodik, többször hányt is. Vérnyomását ezek után rendszeresen mértem, mértük. A különösen magas értékek eredményezhetik a folyamatos fejfájást. Elmondása szerint a kábítószerfogyasztás hatására kevésbé érzi ezeket a tüneteket. Kezdetben javasoltam, kértem, végül utasítottam Gábort, hogy mindenképpen vizsgáltsa ki magát, ő ezt mindenféle indokokkal elutasította, illetve a fájdalmakat különféle okoknak tulajdonította, semmiképp a rossz egészségi állapotának. Egyelőre semmilyen hajlandóságot nem mutat saját problémájának kezelésére, és a folyamatos kábítószerhasználatról sem hajlandó lemondani.</p>	<p>Ha nem sikerül meggyőzni Gábort, hogy kezeltesse magát, komoly következményei lehetnek.</p>
munkavállalás	2	<p>László hosszú börtönbüntetés után szabadult. Nem iszik, nem dohányzik. Nagyon motivált jelenleg a munkakeresésben. Elmondta, hogy nem egyszerű ilyen múlttal és tizenöt év börtön után elhelyezkednie, de mindenképpen szeretne változtatni helyzetén. Próbálkozott festő munkával, azonban itt nem fizették ki. Több lehetőségről is beszéltünk, lenne lehetősége a MÁV-hoz illetve a BKK-hoz mennie éjszakai szerelvénytakarítónak. Nagyon bizakodó, hogy rövid időn belül megoldódik a munkavállalása.</p>	<p>László nagyon önálló. Mondtam neki, ha bármiben, munkakeresésben is tudunk segíteni ne habozzon szóljon, interneten utána tudunk nézni mindennek.</p>

munkába állás/lakhatás	5	<p>Zoltánnal folytattam a munkát, azt mondta elment a Borárosra, összejött a csomagolós munka, a Soroksári útra kell mennie, Szigetszentmiklóson biztosít a cég szállást 4 ágyas szobákban. Elmondta, hogy a szerződés megkötéséhez szükséges TAJ kártya, mivel neki az elveszett, a szükséges formanyomtatványt kitöltöttem neki és elirányítottam az OEP-be. A Taj-kártyát sikerült elintéznie, azonban a munkából néhány óra után elküldték, aznapra megkapta a teljes napi bért. Folytatja a munkakeresést, vannak címei, telefonszámai. Legutóbbi beszélgetésünk alkalmával kiderült, felvették dolgozni januártól a Siemens-hez, kétszázézes alapbérrel. Unokatestvére, aki régóta tartozik neki több mint félmillió forinttal törlesztette tartozása felét, így albérlésbe fog költözni szintén januártól. A budafoki úton talált egy panelt, amibe január 10-étől költözhet. Azt mondta lefoglalta a lakást, már csak az év végét kell kibírnia itt.</p>	Bízom benne, hogy a legutóbbi információk valósak és tényleg költözik januárban.
egészségügyi	3	<p>Józsefre rendszeresen epilepsziás rohamok törtek rá az ügyelekek során. Több alkalommal kellett mentőt hívni rá, volt a Honvédban és az Uzsokiban, illetve a Szobi utcai lábadozóban is. Legutóbbi információim szerint beállították a gyógyszereit, azóta nem volt rohama, jobban érzi magát. Ennek ellenére nem javasoltam neki a vidéki tanyán a munkavállalást, mert ha véletlenül ott lenne rosszul és ezt nem észleli senki akkor nagy baj történhet.</p>	József állapotának nyomonkövetése

lakhatás	1	Mióta kitiltottuk, párszor megjelent és egyrészt érdeklődik a fellebbezése felől, másrészt tervezgeti a jövőjét. Húsvét körül szeretne haza menni, iratokat, nyugdíjat intézni.	Nagyon támogatom, hogy menjen. Nyilván előny is, meg hátrány is, hogy most nem tud bejárni hozzánk, de nagyon fontosnak tartom, hogy rendezze a dolgait - ezt neki is mondtam. Egyetért, csak nehezen indul. Bátorítani kell.
----------	---	---	---

I.6. EGÉSZSÉGI PROBLÉMÁK

A legjellemzőbb egészségi problémák közé tartoznak a különböző végtagokon megjelenő fekélyek, illetve a kezeletlen elfertőződött sérülések. A lábszárfekély igen gyakori betegség.

A fekély lényege a szövetek felszínének elhalása, mely szövethiányt hoz létre az érintett területen. A fekélyek nagyon nehezen gyógyulnak, és ha mégis begyógyulnak, hamar kiújulnak. A lábszárfekély az életkilátásokat és életminőséget rontó állapot, mely az egész szervezet számára súlyos fertőzésforrást jelent. A betegség kezelése lehet antibiotikus kezelés, ha fertőzés jelei mutatkoznak, vérrögösödést gátló gyógyszer szedése, helyi sebkezelés, kompressziós kötés, ha szükséges, gyógyászati segédeszközök biztosítása. Több ügyfél esetében is talákoztunk ilyen és ehhez hasonló problémákkal. A megfelelő kezelés hiányában ezeket az ügyfeleket nem tudjuk intézményünkbe beengedni. Segítünk, hatunk arra, hogy ügyfeleink belássák, mihamarabb szükséges a beteg végtagok kezeltetése.

Ugyan intézményünkbe való belépéshez nem szükséges a tüdőszűrő igazolás, de vannak olyan megbetegedések, melyeknek ha gyanúja fenn áll, fokozott figyelmet igényel, és az adott ügyfél és betegségének nyomon követése is fontos, ilyen pl. a TBC gyanúja. A betegség nemcsak a tüdőt érintheti, hanem megbetegítheti a gyomor-bélrendszert, a húgy- és ivarszerveket, a csontokat, a bőrt vagy akár a központi idegrendszert, agyhártyagyulladást okozva. A tüdőtuberkulózis tünetei nem specifikusak, azaz nincsenek olyan jelek, melyek fennállása esetén a diagnózis biztosan kimondható, így annak megállapításához további vizsgálatok szükségesek. Ezért lenne fontos ügyfeleink körében a rendszeres szűrővizsgálat. E szűrővizsgálatokról folyamatos felvilágosítást adunk.

Az intézményben a hepatitisveszély is jelentős. Tudomásunk van arról, hogy néhány ügyfelünknek van ilyen betegsége. Valamennyi formája fertőző és veszélyes. A betegség kezelésével tisztában vagyunk. Orvosi ellátásban részt vesznek az érintettek. Talákoztunk már az intézményben heresérvvel rendelkező ügyféllel. Egy ügyfelünket sikerült műtéti úton gyógyítani, a többi ügyfelünknél folyamatban van ennek a gyógyítása. Három igénybe vevőnként egyelőre az orvosi szolgálat elkerülése történik. Lakóink jelentős része rendszeres

alkoholfogyasztó. Több személynél fennáll a májkárosodás, májbetegség gyanúja. Továbbá eseti jelleggel megjelennek kisebb-nagyobb sérülések, melyek elesésből, verekedésből fakadnak, ezt fertőtlenítéssel, sebkötözéssel látjuk el, indokolt esetben mentőt hívunk.

A mentőhívásokkal kapcsolatban többször dilemma fogalmazódik meg. Mikor indokolt hívni, és mikor nem. Természetesen nem mérlegelünk, rosszullet esetén orvosi segítséget hívunk, azonban több ügyfelünket a járó beteg ellátás felé igyekszünk továbbítani (főleg, ha ismerjük a kórelőzményeket).

Fagyásos sérülések is (ez ritkább) előfordulnak. Ilyenkor szintén mentőhívást alkalmazunk.

A szerfogyasztás, drogfüggőség még egy nagy szelete ellátottjaink állapotromlásának. A designer szerek, biofű használata nagymértékben erősíti a szervek roncsolódását. Intravénás szerhasználóink is vannak. A fenntartó kezelésben résztvevőket nyomon követjük, kapcsolatban vagyunk az ambulanciákkal. A segítő alapítványoktól rendszeres szűrést kapunk ügyfeleink részére, illetve információkkal is gazdagítják a lakókat és a szakembereket egyaránt.

I.7. SZOLGÁLTATÁSBÓL VALÓ KIZÁRÁS

Intézményünkben fontos, hogy ügyfeink betartsák a közösségi együttélés szabályait, illetve ne alakítsanak nagyobb, tettelegességig fajuló konfliktusokat, valamint hogy az alapvető - egymást nem fenyegető - emberi viselkedés szabályait is képviseljék. Különböző magatartások miatt különböző időtartamú szolgáltatásmegvonást adunk ügyfeleinknek.

Riasztások	
mentőszolgálat	71
orvosi ügyelet	2
biztonsági szolgálat (szerződéses)	15
rendőrség	38
Kizárások	
1 nap	
Általában ágycsere, tiltott helyen dohányzás, udvaron vizelés, közösséget zavaró magatartás, alkoholbehozatal miatt	237
1 hét	
Intézményen belüli szerfogyasztás miatt	20
Team	
Agresszív viselkedés ügyfelek között, súlyos testi sértés, szociális munkás sértegetése, fenyegetése, intézmény berendezéseinek rongálása	90

A mentőszolgálatot a fagyásos sérülések, alkohol dependencia miatt, szív és érrendszeri, légzőszervi betegséget, akut rohamok miatt riasztjuk.

Az orvosi ügyelet enyhébb rosszulletek miatt szállt ki hozzánk.

A biztonsági szolgálatot 15 esetben riasztottuk az év során. Főképp akkor tettük ezt, amikor olyan tettelegességig fajult ügyfelek közötti vita, amihez azonnali beavatkozás volt szükséges, s túlhaladt a szociális munkás kompetenciáin. Néhány esetben azért történt a riasztás, mert az ügyfél a kizárása ellenére nem hagyta el az intézmény területét.

Kizárásaink a legtöbb esetben egynaposak voltak. Ezek kisebb házirendsértések, a közösségi együttélési szabályok megsértése miatt történtek.

Súlyos házirendsértések miatt (pl. tiltott szer használata), illetve erőszakos viselkedés miatt tavaly negyedével nőtt az esetek száma az előző évekhez képest.

I.8. SZAKMAI EGYÜTTMŰKÖDÉS

- Diszpécsterszolgálat – Menhely Alapítvány
- 2016-ben több alkalommal AIDS és HCV szűrést és tanácsadást végzett intézményünkben az Alternatíva Alapítvány.
- Információikkal és tanácsaikkal segítette intézményünket a Kékpont Alapítvány.
- A Máltai Szeretetszolgálat Egyesület Tüdőszűrő busza rendszeresen végzett szűréseket mozgó tüdőszűrő állomásával menedékhelyünkön.
- Rendszeres szakmai fórumon való részvétel a Menhely Alapítvánnyal
- Szakmai együttműködés a Város Mindenkié Csoporttal ügyfeleink képviselőjében.
- Pályázati munkában és szakmai konferencia részvételben kapcsolat a Hajléktalanokért Közalapítvánnyal
- Budapesti intézmények lábadozóival
- A kormányhivatal Munkaügyi Kirendeltségeivel
- A SOTE Orvos szakértői Intézetével
- Budapest Főváros Kormányhivatal Tisztiorvosi Szolgálat
- XIII. kerület Önkormányzat – szociális és anyakönyvi ügyosztály
- Szociális Szolgáltatási Központ Prevenációs Központjával kapcsolattartás
- Krízis kommandó nevű adományozó csoport
- Budapest Bike Maffia, mint adományozók
- Bánkító Fesztivál Nonprofit Kft.
- Újpesti Kábeltelevízió
- XIII. Rendőrkapitányság
- Evangélikus Gerontológiai Egyesület
- Máltai Szeretetszolgálat-pékség
- HKA RSZTOP Projektiroda
- Utcáról Lakásba Egyesület
- BMSZKI Módszertan
- Van Esély Alapítvány

- Léthatáron Alapítvány Utcai Gondozó Szolgálata
- REVIP Szálló Népszigeti Nappali Melegedője
- Ballagó Katalin, és önkéntes adományozó, segítő csoportja
- Baptista Szeretetszolgálat ORSZIK Népkonyha
- Közszolgáltató Zrt.
- Merényi Gusztáv Kórház Fertőtlenítőállomása
- Bakterház étterem

Folyamatosan együttműködünk a XIII. kerületi Rendőrkapitányság Vizsgálati Osztályával és körzeti megbízottjával, az Országos Mentőszolgálattal.

Együttműködési megállapodásunk van a Multi Alarm Zrt-vel, ennek legfőbb oka a személyzet és az ügyfelek biztonságának megőrzése.

I.9. ADOMÁNYOK

- Tavaly is számtalan alkalommal segítették magánszemélyek élelmiszer adományaikkal, főleg egytálételekkel, pékáruval és húskészítményekkel a mindennapi működésünket.
- Ruhaadományokat is folyamatosan kapunk. Előfordul, hogy női és gyermekruha is érkezik, ekkor alapítványunk utcai szolgálatának adjuk át, vagy a Rés Alapítvány, illetve a BMSZKI intézményeivel osztjuk meg adományainkat.
- Idén néhány bútorunkat is kicserélhettük az Nemzeti Infrastruktúrafejlesztő Zrt. Felajánlásával.
- A Hilton Hoteltől szobákból visszamaradt tusfürdőket, samponokat és törölközőket kaptunk.
- Az év végén, az ünnepek közeledtével a magánszemélyeken kívül a közeli éttermek, a közeli bevásároló központ üzleteiből kaptunk élelmiszert, készételt.
- A krízisidőszakban az év vége felé rengeteg magánszemély keresett fel minket meleg téli ruhával, élelmiszerral. Köszönjük!

I.10. ÖNKÉNTESSÉG, GYAKORLATVEZETÉS, OKTATÁS

Éjjeli Menedékhelyünk iránt rendszeresen érdeklődnek szociális munkás hallgatók.

Ebben az évben a Károli Gáspár Református Egyetem, a Wesley János Lelkészképző Főiskola, Pannon Kincstár Szakképző Centrum szociális munkás, gyermekvédelem és szociális asszisztens szakos diákjai is látogatták intézményünket, ismerkedtek a hajléktalan ellátó rendszerrel.

A Népsziget helyi adottságai, valamint az alacsonyküszöbű ellátás iránt több szakma (újságírás, filmezés, bölcsész szakirányok) is érdeklődött. Előzetes egyeztetés után beleláthattak működésünkbe a diplomamunkát készítőik, illetve a sajtó munkatársai.

Állandó önkénteseinek segítik a környezetünk rendbetételét, illetve közösségi programok létrehozását.

II. UTCAI GONDOZÓ SZOLGÁLAT

Működési feltételek és feladatok:

31

A Léthatáron Alapítvány 1998 óta végez utcai szociális munkát Budapest XIII, illetve IV. kerületében. A szolgáltatás kereteit a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. tv. és a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működési feltételeiről szóló 1/2000. (I.7.) SZCSM rendelet szabályozza.

Az utcai szociális munka feladata, hogy az intézményes ellátásból kimaradó, az utcán életvitelszerűen tartózkodó egyének, családok, csoportok és közösségek részére a szolgáltatási elemekkel közvetítsük a megfelelő típusú segítséget, a szükséges szolgáltatások elérését szociális, egészségi, pszichés és egyéb problémák megoldásához. A szociális törvény definíciója szerint hajléktalan az, aki éjszakáit közterületen vagy nem lakás céljára szolgáló helyiségben tölti, ill. bejelentett lakcímmel nem rendelkezik, vagy az valamely hajléktalan-ellátó intézmény címe. A mára kialakult társadalmi-politikai konszenzus szerint a hajléktalanság visszaszorítására, és ezen belül is az utcán élő hajléktalan emberek számának csökkentésére minden lehetséges erőfeszítést meg kell tenni. A szolgáltatás ingyenes, sikeressége, építő jellege az ellátott együttműködési hajlandóságán alapszik, arra épül. Fontos feladata, hogy azoknál, akik képesek, vagy képessé tehetőek az utcai életmód feladására, a szociális munka eszközrendszerével, a szociális-ellátórendszer és a szolgálat kapcsolati tőkéjének a felhasználásával, illetve egyéb alternatívák felkutatásával megteremtse ennek lehetőségét. Az, hogy kinél mit jelenthet az utcai életmód feladása, egyénenként változó. Éppen ezért szükséges, hogy az egyén szükségleteinek, igényeinek a meghatározása mellett, képességeinek, erőforrásainak a feltérképezése is megtörténjen. Az utcai szociális munka gyakorlatát illetően megfelelő, az ügyfélkör tekintetében is pontosan megfogalmazott támpontokat ad az NRSZH 2011-ben kiadott szakmai ajánlása az utcai szociális munka részére.

Személyi feltételek

Az utcai szolgálat tervszerű működését az integrált intézményvezető irányításával 2 főállású szociális szakember biztosítja. 2017-ben személyi változás történt, egy régi és egy új munkatárs végezte el a feladatokat.

Tárgyi feltételek

A Léthatáron Alapítvány Utcai Szolgálat a 7 éve pályázati úton nyert Dacia Logan típusú gépjárművével végzi a feladatát, így az ellátási területet, az ellátottakkal kapcsolatos szállítási feladatokat az autó segítségével látja el. A szolgálat a működéséhez szükséges felszereléseket az alapítvány újpesti műhelyében, a Twist Olivér Alapítvány utcai gondozó szolgálatával közösen, egy külön erre a célra kialakított raktárhelyiségben tudja tárolni, a rendszeresen érkező ruhaadományokkal együtt. Az ellátottak részére adható természetbeni juttatásokat, az erre a célra kiírt pályázati forrásokon kívül nagyrészt lakossági adományokból biztosítjuk. Mindezen beérkező adományok tavaly is sokszor olyannyira felhalmozódtak, hogy a szolgálat több alkalommal is tudott ruhát biztosítani a Twist Olivér Alapítvány Nappali Melegedőjének, így az oda érkező rászorulóknak három "ruhaosztás nap" keretein belül juthattak ruhaneműhöz. Élelmiszeradományt idén is az újpesti Albán pékség jóvoltából sikerült osztanunk az ellátottaknak. Már több éve segítik adományaikkal a munkánkat a helyi hitközségek, gyülekezetek. Évente több alkalommal ajánlottak fel válogatott ruhaadományt, ill. rendszeresen karácsonyi és húsvéti csomagokkal kedveskednek a hajléktalanoknak. A munkavégzés során felmerülő egyéb, kisebb értékű kiadásokat a fenntartó által biztosított, havonta rendelkezésre álló ellátmányból fedeztük.

Team munka

Az utcai gondozó szolgálat idén is, mint az előző években, szoros együttműködésben dolgozott a szomszédos ellátási területen tevékenykedő Twist Olivér Alapítvány utcai gondozó szolgálatával (2 fő utcai szociális munkás, valamint szolgálatvezető). Kéthetente keddenként

(14-től 16:30 óráig) a közös team-munka keretein belül beszéltük meg az elmúlt hetek történéseit. A kollégák ezen megbeszélések alkalmával számoltak be a szolgálatok vezetőjének a területeken tapasztaltakról az aktuálisan kiemelkedő esetek mentén. A megbeszélésekről minden alkalommal feljegyzés készült, azok struktúrája jellegzetes, a szolgálatok beszámolóit és azok átbeszélése után a munkavégzés tárgyi, és egyéb területeit érintő kérdésekről esik szó. A szociális munkások szintén kéthetente szerdánként (14-től 16 óráig) esedékes fórumon, az ún. "nagy teamen" is számot adnak munkájukról, mely a Léthatáron Alapítvány és a Twist Olivér Alapítvány összes intézményének és azok vezetőségének, illetőleg a Baptista Szeretetszolgálat 2 intézményének a részvételével zajlik. A társintézmények rengeteg segítséget nyújtottak az utcai szolgálat életében. A szoros együttműködés miatt hatékonyabb segítséget tudunk nyújtani az arra rászorulóknak, a munkájuk során megismert hajléktalanoknak. A dolgozók szakmai fejlődését elősegítendő szupervízió az utcai szolgálat életében is meghatározó szerepet tölt be. A szociális munkások kéthetente, a Twist Olivér Alapítvány utcai szociális munkásaival alkotott csoportban, szupervízor vezetésével vettek részt szakmai személyiségfejlesztő munkában, az előírt (működési szabályzatban rögzített), a régióban működő utcai szolgálatok részére a Menhely Alapítvány Diszpécserszolgálatával által havi rendszerességgel összehívott szakmai tanácskozáson kívül.

Szakmai munka, szakmai működés

Látogatott helyszíneink és ügyfeleink száma:

Helyszín megnevezése	Látogatott ügyfelek száma
Ady Endre Művelődési Kp. környéke	1-2
Béke utca aluljáró	2
Csavargár út	változó
Csuka utca templomnál	2
Dugonics utca	1
Duna.pláza környéke	4
Elem utca	2
Foka öböl	4

Gyöngyösi sétány, park (kiállítás)	10
Isola környéke	változó
Isola mögött	3
Kámfor 19	6
Marina Part romos ház	9
Népsziget Trafóház	2
Népsziget, romos szálloda	7
Rigmus utca 11 lépcsőfeljáró alatt	1
Rózsa utca (Spar)	4
Tahi park	6
Tahi-Jász utca	1
Tesco parkoló	változó
Tesco Garam utca	3
Újpest - Városkapu	változó
Újpest – Városkapu - Tánciskola	4
Újpest Központ	8
Újpest Központ István tér	6
Váci út - töltés	5
egyéb	változó

Útvonalak, látogatott helyszínek jellemzői:

Szolgáltatunk a törvényi kereteknek megfelelően az utcai szociális munkát az ellátási területen, munkanapokon napi 6 órában biztosította. Ez a 6 óra a november 1-jétől április 30-ig (az ún. Krízisidőszakban), kizárólag a 16 óra és 22 óra közötti időszakot jelenti, a „nyári” időszakban pedig ettől eltérően hetente változó munkaidőbeosztást. Az ellátási területet a szolgálat heti/kétheti rendszerességgel útvonalterv alapján teljesen körbejárta, az ott közterületen, magánterületen, vagy nem lakhatás céljára szolgáló épületben élő hajléktalanokat, csoportokat látogatta/segítette. A helyszínek rendszeres látogatását sok esetben befolyásolta a többnyire ott található ügyfelek státusza. Amennyiben a szociális munkásoknak információi vannak az adott ügyfél máshol tartózkodásáról, akkor az útvonaltervtől eltérően veszik fel vele a kapcsolatot. Az időszakosan aktualizált útvonaltervben tavaly a szolgálat a következő főbb helyszíneken foglalkozott az ellátottakkal (a helyszínek nevei általában a hajléktalanok alvó/lakó-, ill. tartózkodási helyei közelében megtalálható közutak/terek neveiből, ill. közintézmények neveiből alakultak). A felsorolt helyszínek közül mind heti/kétheti

rendszerességgel látogatott, az egyéb kategória alatt, a nem rendszeresen ellátott, de ott nyújtott ellátásokat kell érteni.

Néhány helyszínen konkrét alvó/lakóhely nincs, csak annak frekvenciája miatt többnyire megtalálható ott egy vagy több ügyfél. Az ellátási terület sajátossága, hogy Budapest egyik központi kerületéről van szó, ami sűrűn lakott, nagyvárosias terület. Az ügyfélkörbe tartozó emberek zöme lépcsőházakban, elhagyott épületekben, parkos területen húzza meg magát, évszaktól függően. A nyári időszakban értelemesen több a szabad ég alatt (bokorban, ház tővében, padokon, stb.) éjszakázó ember, létszámukat növeli az éjszakai menedékhelyekre szocializálódott, de a jó idő miatt azt nem igénybevevő rászoruló.

Szolgálatunk évekkal ezelőtt vezette be az útvonaltervbe heti rendszerességgel az ún. „kiállást”, amelyen az igénybevevők meghatározott helyen, meghatározott időben kereshetik fel a szociális munkásokat a szolgálati autónál (az ellátási területen, a Fóti úti ügyelet párhuzamaként, mintegy ügyélfogadás keretein belül). Ez 2016 májusától hetente csütörtökönként, 15 és 16 óra között elérhető az igénybevevők részére a Budapest XIII. kerület Babér u. és Gyöngyösi utca kereszteződésénél. A kiállításokon nagyrészt az annak vonzáskörzetében élő hajléktalanok, vagy az időszakosan ISOLA éjszakai menedékhelyet használók keresték fel a szolgálatot.

Az alapítvány ellátási területén három metró aluljáró található a 3-as metró vonalán. A korábbi években rendszeres hajléktalan jelenlét az Újpest-központ aluljáróban - mind koldulási, mind alvási szempontból - az idei évben is aktív szerepvállaláshoz vezetett. Az erre rászoruló, egymással és a járókelőkkel időnként konfliktusba kerülő ügyfelek az aluljáró telefonfülkéi adta területet használják. Itt töltik az éjszakáikat, de napközben még a téli időszakban is kevésbé tartózkodnak itt a gyakori hatósági intézkedések miatt. Az aluljáróban és annak vonzáskörzetében élők legtöbb esetben régi ismerősei az utcai szolgálatnak, többen rendszeres igénybevevői a Twist Olivér Alapítvány Fóti úti nappali melegedőjének is, így szolgálatunk napi szintű információkhoz jut a helyszínt illetően.

Az Újpest-városkapu és a Gyöngyösi utcai metró aluljárók továbbra is ritkábban látogatott helyszínek. Alvási céllal alig, koldulási szándékkal pedig napközben a Gyöngyösi utcai aluljáró egy szakaszát keresi fel egy-egy hajléktalan. Újpest-városkapu aluljárója eseménytelen ebben a tekintetben is, azt a napi utolsó szerelvény elindulása után lezárják éjszakára, az aluljáró kialakítása ezek után már nem biztosít védett körülményeket, illetve tavaly ősztől a metróaluljáró lezárása miatt még a napközben ott tartózkodó, kéregető ügyfelek is eltűntek a területről.

A tavalyi évhez képest lényeges változás három helyszínen történt, illetve új helyszínnel is gyarapodtunk. A XIII. kerületben, az ellátási terület határánál, a Foka öbölnél 4 fő hajléktalan élt. A korábbi években is használták időszakosan a területet ügyfeleink, mert annak bokros, bozótos növényzete jó búvóhelyet tudott biztosítani. Mivel építkezési területté alakították a részt, júniusban el kellett jönni az ott élőknek, bár kilakoltatásuk elhúzódott. Az ott élők egyikének elhelyezésében az ingóságai kimentésével és átmeneti megőrzésével együtt kellett segítenie a szolgáltatnak, a másik három fő kilakoltatott egyéb kapcsolati tőkéjük segítségével talált új élő/lakóhelyet.

Júliusban a XIII. kerület Tahsi parkból 3-4 fixen ott alvó ügyfelünk kényszerült másik lakóhelyet találni, mert a padokat leszerelték. Közülük többen továbbra is a közelben húzták meg magukat. Szintén a XIII. kerületben a Váci út és Duna közti töltés környékén 5 új ügyféllel ismerkedtünk meg az év elején, év végén közülük ketten tartózkodtak rendszeresen a helyszínen.

Decemberben tudomásunk szerint gyilkosság következtében elhunyt egy ügyfelünk a Marina parton, egy Meder utcához közel lévő romos házban. Ott 4-6 kliensünk húzta meg magát rendszeresen, az eset óta nem tért vissza egyikük sem az egyébként lezárt helyszínre. Legtöbbjük a téli időjárás miatt éjjeli menedékhelyre ment be.

Szociális ügyintézés, szociális munka:

Szolgálatunk igyekezett minél szélesebb körű segítséget nyújtani az ügyfelek életét befolyásoló hivatalos ügyek intézésében. Ezekben az ügyintézésekben elsősorban a szociális vagy egészségügyi teendőiket (iratpótlás, eü. szolgáltatásokhoz segítség, zárójelentések pótlása, leszázalékolási ügyintézés, nyugdíjigénylés, fogyatékosági támogatás igénylése, átmeneti segélyhez juttatás, stb.) intézni akaró kliensek kérték a szociális munkások segítségét. Az iratpótlások alkalmával a szociális munkások segítséget nyújtottak az elveszett, hiányzó személyes okmányok igénylésében, beszerzésében (pl.: személyi igazolvány, lakcím igazolvány, munkaviszony igazolás, TAJ szám, adókártya) is. Ez a legtöbb esetben az adott ügyintézés méltányossági költségmentességéhez szükséges igazolás kiállítását, információnyújtást, egyes esetben telefonos előjegyzés kérését jelentette. Néhány esetben szükség volt az igénybevevő egészségi vagy mentális állapota miatti szállításra, szociális munkás kíséretére az ügyfél folyó ügyeinek intézésekor (nyugdíjfelvétel, postai pénzfelvétel stb.). Az ügyeik intézésében egyedül is eljáró/eljárni tudó ügyfeleknek igény szerint BKK vonaljegyet is biztosított a szolgálat a tömegközlekedési eszközök legitim használatához.

37

Az Utcai Gondozó Szolgálat 2017. évi nyilvántartásának adatai az ellátási területen történt működésről a segítségnyújtás típusai szerint.

<i>Találkozások száma összesen</i>	2454
<i>Beszélgetés. életvezetési tanácsadás</i>	1697
<i>Információnyújtás</i>	1696
<i>Élelmiszer, tea</i>	1504
<i>Vitamint, gyógyszer</i>	57
<i>Takaró</i>	133
<i>Ruhapótlás</i>	376
<i>Orvoshoz szállítás</i>	35
<i>Lábadozóba szállítás</i>	16
<i>Éjjeli menedékhelyre szállítás</i>	27

Fertőtlenítésre szállítás	1
Mentő hívás	3
Hajléktalan igazolvány	35
Egyéb típusú segítségnyújtások	750



Az utcai szolgálat tevékenysége számos évek óta ismert, de már valamely ellátó intézmény (éjjeli menedékhely, átmeneti szálló, lábadozó) aktívabb igénybevételére, gondozására szokott/kényszerült ügyfél segítésére is kiterjedt. Ezen ügyfelek jellemzője az egyéni okokból kifolyólagos ingázó, „egyszer szálló, máskor utca” életmód, így éves szinten hosszabb-rövidebb időre a Léthatáron Alapítvány ellátási területének közterületére kényszerülnek. A legtöbb esetben jövedelemhez juttatási, természetbeni juttatási (ruhapótlás), egyéb lakhatási lehetőségek tekintetében kértek eligazítást, segítséget.

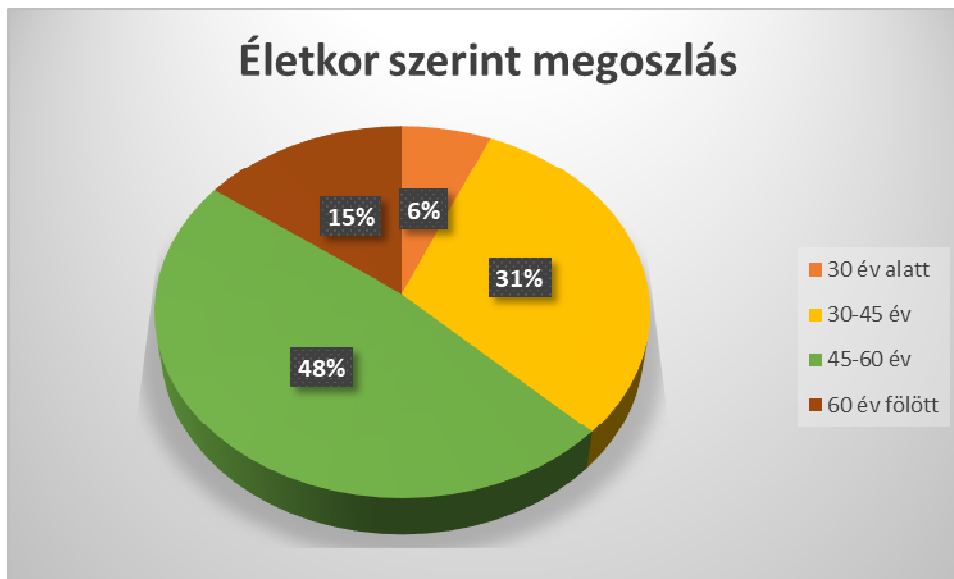
Tavaly az utcai szolgálat 15 ember esetében végzett intenzív gondozási folyamatot, néhány esetben már az intézményi utógondozás/utánkötés részeként is. Három fő újpesti hajléktalan ügyfélnél folytatódott a szorosabb együttműködés a BMSZKI Rév utcai menedékhelyével, egy esetben a Twist Olivér átmeneti szállójára rendszeresen visszaköltöző ügyféllel dolgoztunk, illetve három ügyfélnél a Hajlék Nélküliek Jövőjéért Alapítvánnyal közösen vittünk esetet. Az ellátottak állapotuk, életmódjuk és koruk miatt is már nehezen

tudnak adaptálódni az intézményi elvárásokhoz. Sok teendő adódik meglévő, vagy akut egészségi problémáik következményében ellátáshoz juttatáskor, intézményi státuszuk folyamatos megerősítésekor, hivatalos/szociális ügyeik intézésekor. Hat fő egészségi okból lábadozói vagy kórházi elhelyezéshez segített ügyfél leszázalékolásában, további elhelyezésében történt aktív szociális munka. A befogadó intézmény az ügyfelek elhelyezését a szolgálat részéről történő gondozási folyamat fenntartásával vállalta

Szolgálatunk rendszeresen fogadja a lakossági, hatósági, ill. a Menhely Alapítvány Diszpécserszolgálatától érkező bejelentéseket, jelzéseket hajléktalan emberek ügyében. A rendszer kiforrott, jól működő. A bejelentések a rendkívül forgalmasnak számító „krízisidőszak” egy-két hét kivételével csak egy-egy esettel terhelte a területet ellátó szociális munkásokat. A napi szintű, akár napi többszöri bejelentés részben az időjárás viszontagságai miatt felerősödő lakossági aktivitásnak köszönhető, de többször előfordult az önmagát bejelentő ügyfelek segítése is.

A 2017-ban ellátott ügyfelek számát, nem és kor szerinti eloszlását a következő táblázat mutatja.

	<i>Ügyfelek</i>	<i>%-os arány</i>
<i>összes találkozás</i>	2454	100%
<i>összes ügyfél</i>	188	100%
<i>új ügyfél</i>	64	34%
<i>férfi</i>	143	76%
<i>nő</i>	45	24%
<i>átlagéletkor</i>	47	-
<i>30 év alatt</i>	12	6%
<i>30-45 év</i>	58	31%
<i>45-60 év</i>	90	48%
<i>60 év fölött</i>	28	15%
<i>aktív ügyfél</i>	63	33%
<i>ebből férfi</i>	44	70%
<i>ebből nő</i>	19	30%

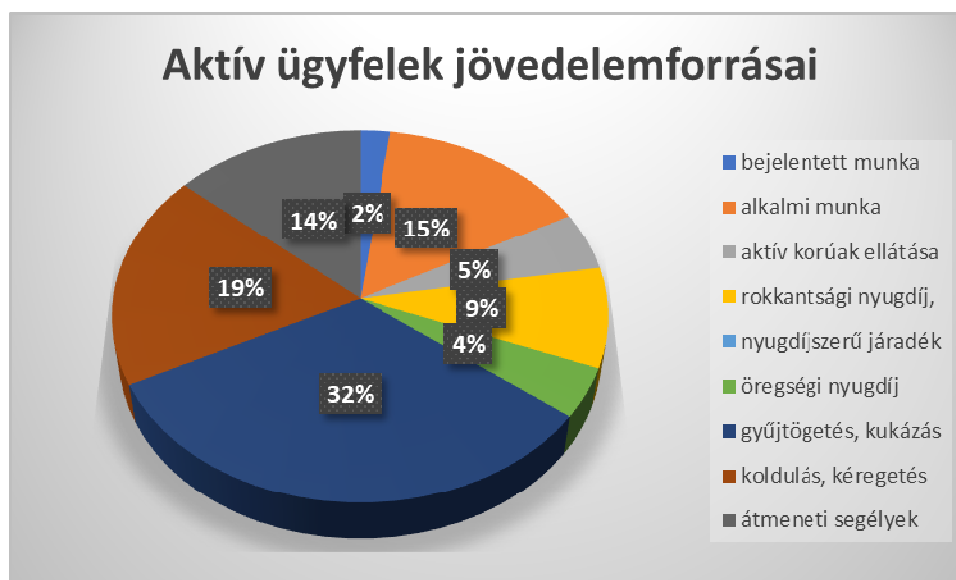


Jövedelmi viszonyok, megélhetés:

Az aktív, rendszeres munkavállalók száma alacsony, jellemzőbb az alkalmi jellegű, időszakos, „fekete” munkavállalás, elsősorban az építőipar valamely területén. Magasabb a munkaügyi központtal már korábban is együttműködő, foglalkoztatást helyettesítő támogatásban részesülők, vagy még a regisztráció kapcsán átmenti segélyből élők száma. Szintén gyakoribb az egészségi problémáik miatt leszázalékolt, így rokkantsági ellátásban vagy rendszeres szociális segélyben (Foglalkoztatást Helyettesítő Támogatás/aktív korúak ellátása), esetleg egyéb támogatási járadékban részesülők száma. Az idősebb, öregségi ellátást (nyugdíj, járadék) kapók száma elenyésző. A személyenként eltérő jogosultsági feltételek figyelembevételével az utcai szolgálat az igénybe vehető segélyezési formák kérelmezési, jogosultsági módjáról is informálta az ügyfeleit. A leggyakrabban igényelt átmeneti segély típusok: *Regisztrált álláskeresőknél igényelhető települési támogatás (1/4 évente); „krízis” települési támogatás (egyszeri), munkaképtelen hajléktalanok települési támogatása (3 hónap), rendszeres ellátást kérelmezők települési támogatása (elbírálásig), néhány esetben a munkába állási támogatás.* Szinte az összes, a szolgálattal kapcsolatban álló kérelmező esetében igazolást kellett biztosítani az ügyfél részére, legitimé téve ezzel rászorultságát. A rendszeres ellátásban részesülők jövedelme szinte minden esetben a mindenkori nyugdíjminimum összegéhez mérhető, így létszükségleteik kielégítéséhez elengedhetetlen az

egyéb jövedelemhez jutási lehetőségek kiaknázása. Ennek megfelelően az alkalmi munkavállalás mellett jellemző az átmeneti segélyek igénylése a jövedelemmel rendelkező ügyfeleknél is, illetve a gyűjtögetés, kukázás is általánosnak mondható. Leginkább a MÉH-es hulladékok, alumíniumdobozok és üvegek gyűjtése az elterjedt. A kéregetés, koldulás leginkább az alacsonyabb igény szintű, a munkaerő-piacon kevésbé boldogulni tudó hajléktalanokra jellemző. A már demensebb, idősebb, de agilisabb ügyfelek némi megélhetés fejében (sok esetben természetbeni juttatás formájában) a megmaradt vagy kialakult szociális kapcsolataik adta apróbb „ház körüli” munkákat tudnak vállalni.

	<i>Ügyfelek</i>	<i>%-os arány</i>
<i>aktív ügyfél</i>	63	100%
<i>bejelentett munka</i>	3	4,7%
<i>alkalmi munka</i>	21	33%
<i>aktív korúak ellátása</i>	7	11%
<i>rokkantsági nyugdíj, nyugdíjszerű járadék</i>	12	19%
<i>öregségi nyugdíj</i>	6	9%
<i>gyűjtögetés, kukázás</i>	45	71%
<i>koldulás, kéregetés</i>	26	41%



Az ügyfélkör egészségii állapotára, ellátására vonatkozó tapasztalatok:

Az utcai szolgálattal kapcsolatban álló ügyfelek közel fele használja rendszeresen az ellátási terület vonzáskörzetében lévő nappali melegedők nyújtotta tisztálkodási, mosási lehetőséget (Twist Olivér Alapítvány nappali melegedője és a Baptista Szeretetszolgálat nappali melegedője). Habár ezen évek óta meglévő lehetőségek sokat javítanak a rászoruló higiénias jellemzőin, sajnos leginkább a demencia vagy önellátásra képtelenség miatt számos hajléktalan ember így is jóval ritkábban tisztálkodik, mint az optimális esetben szükséges lenne. Ügyfélkörünknek könnyen elérhető lenne a Magyar Vöröskereszt Madridi utcai, és a BMSZKI Külső-Váci úti (Rév u.) nappali melegedője is, de ott az igénybevétel feltétele a tüdőszűrő lelet, és annak beszerzését viszonylag kevés rendszeresen utcán élő hajléktalan vállalja. A XIII. kerületben mozgó ügyfelek a kerületi önkormányzat fenntartásában üzemelő Szabolcs utcai melegedőt is látogatják. Két helyszínen okozott a három leggyakoribb fertőzés (tetű, ruhatetű, rüh) együttesen visszatérő problémát. Ügyfeleink az utcai szolgálat segítségével (fertőtlenítésre szállítás) szabadultak meg az élősködőktől. A hajléktalan emberek körében nagyobb számban előforduló tüdőbetegségek kiküszöbölésére, szűrésére, az ellátási terület tüdőgondozói szakrendelése mellett a Magyar Máltai Szeretetszolgálat által működtetett tüdőszűrő program tüdőszűrő busza nyújtott lehetőséget. Ez évente háromszor tart meghirdetett szűréseket a szolgálat ellátási területén, vagy annak közvetlen vonzáskörzetében.

Munkavégzésünk során nagy figyelmet fordítottunk ügyfeleink mentális és fizikai állapotának felmérésére, tájékoztatásra, indokolt esetekben a minél előbbi szakszerű segítséghez való juttatásra. Háziiorvosi vizsgálat, lábadozói elhelyezés szükségessége esetén a szolgálat az ellátórendszer ismert szolgáltatói közül leggyakrabban a BMSZKI valamely háziiorvosi rendelőjét és lábadozóját vagy a Hajléktalanokért Közalapítvány Szobi utcai háziiorvosi rendelőjét és lábadozóját vette igénybe. A kapcsolatfelvétel egy-egy ügyintézés mentén a lábadozó szociális munkásával szükséges és rendszeres. Rendszeres volt továbbra is a kapcsolat az Újpesti Károlyi Sándor kórház és rendelőintézet, a Nyíró Gyula Kórház és Rendelőintézet, a MH Egészségügyi Központ és az Országos Korányi TBC és Pulmonológiai

Intézet szociális munkásaival. Évente több alkalommal kerül valamelyik ügyfelünk az említett szakemberekkel kapcsolatba.

A szolgálatnak két, rendszeresen látogatott ügyfelénél okozott együttműködési problémát azok kezeletlen pszichiátriai problémája. Két hölgy esetében diagnosztizált a paranoia/skizofrénia, az ebből fakadó bizalmatlanságuk emelte falak akadályozták a szociális munkások hatékony munkavégzését. Az ügyfélkörben a hajléktalan életmód sajátosságai miatt kialakult belgyógyászati problémák előfordulása is rendszeresnek tekinthető. Legtöbbször sajnos csak a tünetek elviselhetetlensége miatt hajlandóak az orvosi ellátás igénybevételére. Az ügyfelek együttműködése függvényében a szolgálat munkatársai mindent megtettek a szükséges ellátások igénybevétele az ügyfél hivatalos és szociális ügyei előmozdítása érdekében. Ügyfeleink gyógykezeléséhez szükséges készítményeket néhány esetben valamely hajléktalan háziorvosi rendelő biztosította, a kiváltandó gyógyszereket a jövedelem nélküli vagy alacsonyabb jövedelmű betegek a BMSZKI orvosi rendelőiben kérhető „gyógyszer ingyenesítés” szolgáltatás igénybevételével válthatták ki. Indokolt - az említett lehetőségek elérésének akadályoztatása - esetben az utcai szolgálat a rendelkezésére álló havi ellátmányból váltotta ki a szükségesebb készítményeket. A munkavégzésére szolgáló személygépkocsiban biztosított a kötelező egészségügyi felszerelés. Alapvető vitaminokat, nyomelemeket tartalmazó készítményeket osztottunk klienseinknek.

Tavaly a szolgálat által többnyire évek óta ismert 9 hajléktalan hunyt el, szívelégtelenség, az idült alkoholfogyasztás okozta szervi megbetegedések, ill. daganatos megbetegedések miatt. Legtöbbször hirtelen rosszullét következtében haltak meg, de 3 fő hosszan tartó kórházi kezelés végén, az utóbbi esetekben szorosán együttműködtünk a kórházi team tagjaival. Két fő tragikus, hirtelen felindulásból elkövetett emberölés miatt hunyt el, valamint alapítványunk egy ügyfele öngyilkos lett. Konkrétan az időjárás viszontagságai következményeként elhalálozott ügyfélről nem értesültek a szociális munkások. A szolgálat az elhunytak temetésének, búcsúztatásának az ügyintézésében csak a sorstársak felkérésére, információ szerzés érdekében vállalt szerepet.

A lakhatást, az ellátórendszer igénybevételét elősegítő intézkedések:

Az utcai életmód/utcán lakás felhagyására törekvő hajléktalanoknak az utcai szolgálat kapcsolatrendszerén keresztül a hajléktalan ellátórendszer valamely intézményében van lehetőségük az egzisztenciális megerősödéssre. Szinte minden év krízisidőszakának kezdetén indulnak alacsonyküszöbű lakhatási, vagy lakhatás hozzájárulását célzó programok az utcán élők, lakhatási nehézséggel, a hajléktalansággal küzdők segítésére. Már hatodik éve segíti a fővárosi támogatással működő Konzorciumi program az ügyfeleket, így több ember tudta hosszabb-rövidebb időre igénybe venni a programmal együttműködő intézmények valamely férőhelyét, kiemelve a Twist Olivér Alapítvány átmeneti szállóját. A nevezett intézményekben szállást kapó ügyfelek az utcai szolgálat ellátási területének érintettsége miatt sok esetben továbbra is a szolgálat látókörében mozogtak. A program kínálta lehetőségek, kedvezmények mentén (magasabb intézményi tolerancia, gyorsabb bekerülési feltételek) tavaly is több ügyfél vette igénybe a szálló szolgáltatásait. Továbbra is népszerű szálláslehetőségnek bizonyult az ügyfelek körében a BMSZKI Külső-Váci úti éjjeli menedékhelye. Az ügyfelek mozgásterének a közelsége meghatározó a menedékhely népszerűségét illetően, de az is fontos, hogy alacsonyküszöbű igénybevételi feltételei vannak, egyedülállókat és párokat is fogad, valamint a kutyával rendelkező hajléktalanok is igénybe vehetik, hiszen kedvenceik az éjszakákra kennelben vannak elszállásolva. 2017-ben is sokszor sikerült a szintén BMSZKI fenntartásában álló IX. kerületi Aszódi utcai menedékhely igénybevételéhez segíteni valamelyik ügyfelünket. Az intézmény hasonló feltételrendszerrel működik, mint a Rév utcai, viszont az esti étkezési lehetőség hiányát itt a 24 órás bent tartózkodási lehetőség ellensúlyozza. Kiválóan együttműködtünk a Hajlék Nélküliek Jövőéért Alapítvány munkatársaival, több ügyfelünk egyénileg, ill. párban is hónapokat töltött az intézményben. A szolgálat az ellátási területén, a csak „fapad” igénybevételét előnyben részesítő hajléktalanoknak a Léthatáron Alapítvány ISOLA éjjeli menedékhelyét javasolta a legtöbb esetben. A Menhely Alapítvány BÓN elnevezésű lakhatási programjára a tárgyévben nem sikerült ügyfelet juttatnunk. Az ügyfélkör félig-meddig intézményesült tagjai gyakran veszik igénybe még a BMSZKI Előd vagy Könyves éjjeli menedékhelyeit is, habár az utóbbi a beengedés feltételekét kötelező szondahasználat

miatt kevésbé kedvelt. Az ellátási terület újpesti szakaszán a Vöröskereszt Madridi utcai éjjeli menedékhelyét használja némely ügyfelünk.

	<i>ügyfelek</i>	<i>%-os arány</i>
<i>Összes ügyfél</i>	188	100%
<i>Összes kigondozás</i>	40	21%
<i>Éjjeli menedékhely</i>	21	11%
<i>Átmeneti szálló</i>	2	1%
<i>Eü. intézmény, lábadozó</i>	9	5%
<i>Albérlet, szívességi lakhatás</i>	8	4%

Egyéb lakhatási programok, megoldások:

Sok éve köszönhetjük az „Ajándékot kaptál” elnevezésű, civil szerveződésű, elsősorban újságírók részvételével zajló év eleji szerkesztőségi árverés támogatását. Az árverés bevételéből közterületen élők lakhatási támogatásait fedeztük (egyéni esetkezelés mellett költségek részbeni fedezése, mobilház kialakítás).

Esetbemutató

Ügyfelünkkel, Judittal, több, mint egy éve ismerkedtünk meg. Akkor Budapesten a XIII. kerületben, a Váci úton lévő Tesco áruház környékén éltek egy kunyhóban, melyet Ő maga épített párja, Péter segítségével. Kunyhójukat rendben tartották, oda kályhát és tűzhelyet is beszereltek. Judit akkori elmondása szerint több, mint egy éve alkottak egy párt, életüket továbbra is közösen tervezték. Judit és párja mellett más hajléktalan ügyfelek is sátoroztak, akikkel többször konfliktusba keveredtek.

Judit Budapesttől 60 kilométerre, egy kis faluban élt férjével, másfél éve költözött a fővárosba hajléktalanként új párjával, Péterrel. Hosszú évekig a faluban, vagy a szomszédos településen végzett postás munkát. Elmondta, hogy volt párja éveken keresztül bántalmazta, így beadta a válópert és elmenekült Budapestre, vidéken hagyva három gyermekét az anyósánál (ez lelkiileg nagyon mélyen érintette). Válópere folyamatban van, de ítélet még nem született, a gyermekek elhelyezése, tartásdíj még nem lett rendezve. Egy éven át Pesten kizárólag közterületen tartózkodott, egy ideje a Váci úti Tesco környékén telepedtek le Péterrel. Judit a gondozásba vétel kezdetekor káros szenvedélyektől mentes életet élt, egészségi problémái nem voltak.

Péter hivatalosan 2005 óta hajléktalan, azóta ismerősöknél, olykor édesanyjánál, szállón, de leginkább utcán húzta meg magát. Elmondása szerint alkalmi munkái voltak főleg építkezéseken, de az utóbbi időben ritkábban dolgozott, közepesen súlyos vérnyomásproblémái miatt, illetve párját, Juditot sem szívesen hagyta magára. Péter alkoholproblémákkal küzdött, ám ennek súlyosságát nehezen tudtuk felmérni. Bántalmazó kapcsolatra nem utaltak jelek.

Budapesten lomizásból, kéregetésből szereztek elég pénzt ahhoz, hogy napi szükségleteiket fedezni tudják, illetve a hipermarketdből gyakran megkapták a lejárt élelmiszereket. A velünk való munkában kezdetektől fogva együttműködőnek mutatkoztak, ügyeiket önállóan intézték. Segítettünk nekik „krízis” rendkívüli települési támogatás ügyintézésében, mellyel sikerrel jártak, ebből kétszeri utazási költségüket tudták kifizetni vidékre. Szorgalmaztuk, hogy Péter forduljon orvoshoz magas vérnyomása miatt, egy hét alatt elintézték az orvosi

vizitet és kiváltották gyógyszereit is. Bár Judit nem ismerte jól Budapestet, önállóan közlekedtek, szállításban nem kérték segítségünket. Bizalmi kapcsolatunk folyamatosan mélyült, Judit gyakran mesélt magánéletéről és a számára megterhelő válási folyamatról. A velük való munka hosszabb távú célja ebben az időszakban az volt, hogy felmérjük, Budapesten vagy inkább vidéken tudnának sikerrel letelepedni, munkát vállalni, és rendezni lakhatási nehézségeiket.

A folyamatba közbeszólt egy tűzeset, melynek következtében nyár elején leégett a Váci útnál lévő kunyhójuk, és minden ingóság is bent égett. Lelkileg nagyon megviselte Juditot az eset, szeretett háziállatait is elvesztette. A BMSZKI egyik intézménye páros elhelyezést biztosított számukra, ahonnan azonban a rossz körülmények miatt egy éjszaka után eljöttek. A XIII. kerületi áldozatsegítőbe kísértük el ügyfeleinket, ahol két hét múlva 12.500 Ft-ot kaptak személyenként. Judit az eset után néhány napig Budapesten tartózkodott, majd úgy döntött párjával, visszaköltöznek vidékre és ott próbálnak szerencsét. Idénymunkát kaptak, nyár végéig tudtak napszámba járni. Ezekből a bevételekből elsősorban élelmiszer-szükségletüket próbálták fedezni. A családsegítő szolgálattal felvették a kapcsolatot, ott 6000 Ft-os tartós-élelmiszer-csomaggal tudták őket támogatni. Judit találkozott gyermekeivel, bár hivatalos láthatása nem volt, a faluban gyakran látta őket. Judit elmondása szerint volt párjával voltak nehézségek visszaköltözésükkor (a férfi megfenyegette), de ezek időközben rendeződni látszódnak, azóta nem történt újabb atrocitás, erről gyakran beszélgettünk. Ebben az időszakban szociális munkásként igyekeztünk Juditot és Pétert támogatni abban, hogy végleg meg tudjanak telepedni vidéken. Telefonon rendszeresen tartottuk a kapcsolatot, illetve felkerestük a területileg illetékes családsegítő szolgálatot, kértük kiemelt figyelmüket és támogatásukat. Judittal és párjával többször átbeszéltük, hogy milyen munkalehetőségek érhetők el környékükön. Judit és Péter szerettek volna tartósan vidéken élni, de nehézségekbe ütköztek, féltek attól, hogy megélhetésüket nem tudják hosszú távon biztosítani és visszakerülnek Budapestre hajléktalanként. Annak érdekében, hogy tényleg tartósan meg tudjanak telepedni vidéki házukban, lakáspályázatot nyújtottunk be alapítványukhoz, melyben az áram tartozásuk rendezése és visszakötése volt a cél.

A kérdéses ingatlan Péter és az ő féltestvérének tulajdona volt, Juditnak nem volt tulajdonrész az ingatlanban. Az ingatlan egy kb. 50 m²- es vályog parasztház, a hagyatéki

végzés az 1,5 millió forintra értékelte. Az ingatlannak Péter ½ részben örököse, a másik rész féltestvérét illette. Féltestvéréről keveset tudtunk, ügyfeleink nem akarták felvenni vele a kapcsolatot. A házon több hagyatéki teher is volt, melynek egy részét Judit és Péter odaköltözésükkor rendezték, ezzel is bizonyítva szándékukat, hogy tartósan megtelepedjenek az ingatlanban. A hátralévő összegeket azonban nem tudták idénymunkából előteremteni, a házra volt terhelve ugyanis Péter édesanyjának temetési és kegyeleti költsége (78.006 Ft), korábbi adótartozások (212.220 Ft). Ezeket a terheket ügyfeleink nem tudták felvállalni, szorgalmaztuk, hogy kérjenek részletfizetési lehetőséget a helyi önkormányzatnál, illetve, hogy derítsék ki a befizetés határidejét. A házban kikapcsolták az áramot, mert korábbról felhalmozódott egy ELMŰ-s tartozás (22.000 Ft). Judit és Péter számára nagyon nagy gondot jelentett, hogy nem volt áramuk, úgy érezték, így nem tudnak előre lépni lakhatásuk javításában. Utánanéztünk, tartozásuk nem volt faktorcégnél, ennek kérésünkre utána érdeklődtek. Kártyás villanyórát nem szerettek volna ügyfeleink.

Az ingatlant 2017. júliusában megtekintettük. A vályogház jó állapotban volt, az ingatlanhoz takaros kert tartozott. Péter és Judit elkezdték lakhatóvá tenni a házat lehetőségeikhez mérten, a belső terekben már néhány hét alatt is tisztasági festést csináltak. A ház udvarában található egy működőképes kút, ivóvizet egy közeli közkútról hordtak. A fűtést fatüzelésű kályhával tudták megoldani, ill. gázkonvektorral. Elmondásuk szerint jó viszonyt ápoltak a szomszédokkal. Az ingatlanba mindketten bejelentkeztek, hivatalos lakcímük már oda szólt.

Pályázatunk az ELMŰ-vel kapcsolatos terhek befizetésében kívánta őket segíteni, mert úgy gondoltuk, hogy az áram visszakapcsolása sokat javítana körülményeiken. Az anyagi segítségen túl úgy éreztük, hogy ügyfeleinket a külső segítségnyújtás tovább motiválná abban, hogy vidéken képzeljék el jövőjüket és megerősítené őket abban a szándékukban, hogy lakhatási körülményeiket hosszú távra rendezzék. Nem volt elhanyagolható, hogy Judit vidéken rendszeresen láthatná gyermekeit és egy takaros házban könnyebben tudná őket fogadni, amennyiben megállapítják a láthatást.

Akkori terveink szerint a kapcsolattartás módja a következő lett volna: elsősorban telefonon heti-kétheti rendszerességgel három hónapig. Tapasztalataink szerint ügyfeleink könnyen

elérhetőek és ők is keresnek minket, a rendszeres kommunikáció már kialakult a távolság ellenére is. Ennek ellenére több szakmai dilemmánk is felmerült ebben az időszakban. Az egyik a házon lévő tartozás és az örökösárs kérdése, melyek hosszútávon elbizonytalaníthatják ügyfeleink lakhatási lehetőségeit. A másik kérdéskör Juditék falubeli helyzetére vonatkozott. Judit menekülése volt férjétől megbolygatta a faluközösséget, az ellenséges hangvételre se Judit, se Péter nem számított visszaköltözésükkor. Judit tervei szerint visszament volna dolgozni a vidéki postára, ahová rosszakarói miatt nem vették fel, így csak idénymunkásként tudott elhelyezkedni. Ezekre a dinamikákra kis rálátásunk volt, de vidéki látogatásunkkor Judit és Péter is azon az állásponton voltak, hogy helyzetük javul, a faluközösség már néhány hét után is megértőbbnek bizonyul. Kihangsúlyozták, hogy az összes közvetlen szomszédjukkal jó a viszonyuk, számíthatnak rájuk, mikor segítségre szorulnak. Mindkettőjük elmondása szerint fontos volna, hogy Péter nyugodt körülmények között élhessen magas vérnyomása és visszatérő rosszullétei miatt, erre pedig a vidéki ház tökéletesen alkalmas, ott ugyanis nincsenek teljesen magukra hagyva. Ezen túl mindketten úgy érezték, hogy Judit válása és a gyerekek végleges elhelyezése tovább javítja majd helyzetüket a falubeliek szemében.

Mindössze fél év alatt ugyan, de úgy tapasztaltuk, hogy agilisak ügyfeleink, amit javasoltunk számukra, pár napon belül képesek voltak elintézni, utána járni, vagy kifizetni. Emiatt úgy gondoltuk, hogy ügyfeleinkkel az együttműködés még a földrajzi távolság ellenére is eredményes. A pár hetes vidéken tartózkodásuk közben megfordult a fejükben, hogy visszatérjenek Budapestre, itt ugyanis könnyebb napról-napra élni, de állításuk szerint a pályázat kifejezetten motiválta volna őket abban, hogy kitartsanak tovább vidéken a kezdeti nehézségek ellenére.

A pályázati folyamatba azonban több esemény is beleszólt. Július végén telefonált Judit, hogy két nappal azelőtt Pétert elvitte a mentő a magas vérnyomása miatt, Judit emiatt nagyon rossz állapotban van lelkileg, idegösszeroppanást kapott, orvosi ügyeletet kellett hozzá hívni. Ugyan Péter egy hét után már otthon volt a kórházból, de egyre jobban feszítette őket, hogy nem találnak fix munkahelyet. Javasoltuk, így a környező összes gyárba beadták az önéletrajzukat, de nem jártak sikerrel.

Ezt követően majd két hétig nem értük el őket telefonon. Augusztus közepén Judit sírva telefonált, hogy Péter hetek óta terrorban tartotta, nem engedte dolgozni, ill. azt sem, hogy a gyermekeit látogassa. Elszökött tőle, a testvéréhez menekült, aki néhány nap után elküldte. Már Budapesten állt egy parkolóban ingóságok, pénz és kilátások nélkül, mikor a segítségünket kérte. A krízishelyzetet gyorsan sikerült megoldani, egy újpesti átmeneti szállón kivételesen épp üresedés volt, így a helyzetére való tekintettel soron kívül felvették. Ott konzultáltunk a szociális munkásokkal és kértük segítségüket, támogatásukat Judittal kapcsolatban. Ügyfelünk pihent három napot, azalatt többször találkoztunk és beszélgettünk az elmúlt hetek megterhelő eseményeiről. Az új helyzetben szakmai munkánk elsősorban arra koncentrált, hogy Judit önbizalma mihamarabb megerősödjön, illetve önállóan kezdje el szervezni életét. Az átélt traumák miatt Juditnak nehézségei voltak az étkezéssel, étvágytalanságra panaszkodott, a szállón dolgozó kollégák és az új szobatársai is próbáltak arra figyelni, hogy rendszeresen étkezzon.

Judit pár nap után már önéletrajzokat írt és a közeli helyekre beadta. Egy héten belül felvették egy pékségbe takarítani, kisegítőnek. Szerette munkáját, sikerélményei voltak. Napi szintű szociális munkát ekkor a szálló munkatársai végeztek vele, de a velünk való kapcsolat erős maradt, rendszeresen találkoztunk. Úgy éreztük, hogy Juditnak muszáj kipihennie az átélt eseményeket, így hosszú távú célokat ebben az időszakban kevésbé határoztunk meg. Szakmai munkánk arra koncentrált, hogy Judit megerősödjön, új kapcsolatokra tegyen szert, beilleszkedjen munkahelyén. Ezen kívül a szálló munkatársaival közösen igyekeztünk támogatni a válás nehéz időszakában, több ízben kellett vidékre utaznia és férjével, illetve Péterrel is találkoznia, mely lelkileg megviselte.

Szeptember végén megtudta, hogy bezár a szálló, ahol eddig lakott, ez az újabb változás megijesztette Juditot. BMSZKI FET-re irányítottuk, így egy hónappal később már a BMSZKI egyik szállóján lakott. Ott élt két hónapig, ez alatt az időszak alatt ismerkedett meg Miklóssal.

Miklós egy közeli településről jár fel dolgozni Budapestre naponta. Judit jelenleg hozzá költözött. Telefonon néha megkeres bennünket és tájékoztat hogylétéről. Úgy tudjuk, hogy a hetekben orvosi alkalmasságit és tüdőszűrőt csináltatott, majd elhelyezkedett egy kisboltban pénztárosként, ahol hetente kap fizetést. A munkatársaival kifejezetten jó a viszonya, a

főnökével kevésbé. Tervei közt szerepel jelenleg, hogy elvégez egy kereskedelmi pár hónapos továbbképzést, melyet már a hónapban kezd is, illetve a későbbiekben a kozmetikus, vagy manikűrös szakma vonzza. Jelenleg úgy látjuk, hogy Judit önállóságának, agilitásának és munkabírásának köszönhetően élete egy ideje egyenesbe jött és sikeresen talpra állt.

Judit története a felmerült nehézségek ellenére több szempontból is pozitív szakmai együttműködésként értelmezhető. Judittal sikeres volt a kapcsolatfelvétel, a bizalmi viszony kiépítése gyorsan megtörtént. Fontos szakmai döntés volt, hogy vidékre költözésekor nem szakadt meg az együttműködésünk, a távolság ellenére is mérsékelten után követtük Judit életútját, így a későbbi krízishelyzetben felkeresett minket és segítségünket kérte. A kialakult jó segítői kapcsolatot mélyítette a lakáspályázat megírásának ténye, annak ellenére, hogy a pályázat végül a körülmények megváltozása miatt tárgytalanná vált. A már kiépült bizalmi kapcsolatnak köszönhetően az ellátórendszer sikeresen jelen volt az időnként kialakult krízishelyzetekben. Végül fontos azt is kihangsúlyozni, hogy Judit anyagi- és érzelmi önállósodásával párhuzamosan az elmúlt hónapokban a velünk kialakított segítői viszony egyre kisebb szerepet kapott az életében. Bár a kapcsolat a mai napig fennmaradt és Judit életútját továbbra is figyelemmel követjük, már nincs szüksége a folyamatos kapcsolattartásra, nem „konzerválódott a segített szerepébe”, melyet szakmai sikerként könyvelünk el.

Ö s s z e á l l í t o t t a : K a l ó A t t i l a i n t e g r á l t
i n t é z m é n y v e z e t ő

S z a k m a i f e l a d a t o k :

O l á h Z s ó f i a
T ó t h F r a n c i s k a
G y ö n g y ö s i T a m á s
H e g y i A r m a n d
F a r k a s A t t i l a
V i z k e l e t i Z s o l t