



A Képviselő-testület nyilvános ülésének anyaga (2011. évi CLXXXIX. törvény 46. § (1) bek.)

Előterjesztés a Képviselő-testület ülésére

Tárgy: Megállapodás hajléktalanok rehabilitációjának 2022. évi támogatásáról, és a téli hónapok krízisellátási terve

Tisztelt Képviselő-testület!

Jelen előterjesztés Budapest Főváros XII. kerület Hegyvidéki Önkormányzat (a továbbiakban: Önkormányzat) és a Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület (a továbbiakban: Szeretetszolgálat) között hajléktalanok személyre szabott gondozása céljából 2022-re kötendő megállapodás, valamint a téli hónapok kibővített szolgáltatásai, az ún. krízisellátási terv megismertetésére irányul.

1. A Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény 23. § (5) bekezdés 12. pontja a kerületi önkormányzatok közfeladatai között sorolja fel a területén hajléktalanná vált személyek ellátásának és rehabilitációjának, valamint a hajléktalanná válás megelőzésének biztosítását.

A rendelkezésre tekintettel (nem figyelmen kívül hagyva a lakossági jelzéseket sem) – a szociális ellátásról és szociális igazgatásról szóló 1993. évi III. törvényben előírtak teljesítésén túl – Önkormányzatunk 2012 óta évente köt megállapodást a hajléktalanok egyéni megsegítésére a Szeretetszolgálattal.

2012 óta 65 főnek nyújtott a program intenzív szociális segítséget, közülük jelenlegi információink szerint 25-en szállón élnek, 3 fő tartós lakhatásba került, 15 fő továbbra is életvitel-szerűen az utcán él, 9 fő eltűnt a látókörből, 10 személy elhunyt.

Ebben az évben a 80/2020. (XII. 11.) számú polgármesteri határozat alapján 7 személy célzott gondozása folyik, ehhez az Önkormányzat 3 573 480 Ft támogatást nyújt, ebből 1 833 480 Ft 2 fő szociális munkás bérkötségére, 1 740 000 Ft pedig 7 fő egyéni gondozására fordítható.

A személyre szabott segítség alapvető célja az utcai létforma megszüntetése, az intézményi ellátások tartós igénybevétele.

2021 októberéig 7 személy egyéni gondozására került sor. Közülük 3 fő tartósan átmeneti szállón él, ehhez jövedelemmel is rendelkeznek (van, aki bejelentett munkaviszonnyal). 2 személy vidékre költözött, ennek ellenére velük még folyik az utógondozás. Egy fő tölti éjszakáit a Szeretetszolgálat által fenntartott éjjeli menedékhelyen, 1 fő pedig sajnálatos módon elhunyt.

A programba bevontak részéről a közreműködésre való hajlandóság ingadozó. A 2021. évi tapasztalatok is azt támasztják alá, hogy vannak, akik egyáltalán nem motiválhatók, és vannak, akik a felkínált lehetőségekkel élni tudnak, és tesznek is helyzetük javításáért. A szociális munkás által nyújtott motiváció önmagában kevés, és a program adta segítség sem elegendő a talpra álláshoz, de a kettő együtt mindenképpen többet tud nyújtani,



mint a szociális ellátórendszer akár pénzbeli ellátásban, akár az intézmények rendszerében. Ezen túl programunkkal törvénybeni kötelezettségünknek is eleget tehetünk.

Mindezekre tekintettel a megállapodást javasolom 2022-re is megkötöni, az alábbiak szerint:

- Időtartama 2022. január 1-jétől 2022. december 31-éig tart.
- A támogatás teljes költsége 3 573 480 Ft, ebből 1 833 480 Ft 2 fő bérköltségére, 1 740 000 Ft 7 fő egyéni gondozására fordítható.
- A gondozási munkához kapcsolódó költségfajták: lakhatási költségek, képzési, foglalkoztatási költségek, háztartási felszerelések, alapvető berendezési tárgyak, egyéb tárgyi eszközök (ruházat, munkaruha), gondozást segítő eszközök (bérlet, orvosi kezelések). A jelenlegi vírushelyzetben ebből a támogatásból szeretnék biztosítani a szükséges védőfelszereléseket (maszk, fertőtlenítő).
- Amennyiben év közben valamely gondozott a programból bármilyen okból kikerül, alpolgármesteri hozzájárulással helyére új személy vonható be, vagy a kikerülő személyre előirányzott összegből fennmaradt támogatás a programba bevont személyekre fordítható. Új ellátott bevonása legfeljebb a program lejárta előtt 3 hónapig lehetséges, és a kiesett személyre előirányzott összegből fennmaradt támogatás felhasználására is maximum csak 5 főig van lehetőség.
- A megállapodás módosítása nélkül a Szeretetszolgáltatnak lehetősége van a támogatási időszak utolsó negyedévében az egyes gondozottakra előirányzott összeg legfeljebb 10 %-kal történő megemelésére a más gondozottak részére tervezett, de még fel nem használt támogatás terhére. Az átcsoportosításról írásban (levél, e-mail) értesíti az Önkormányzatot.
- Amennyiben a kiesett gondozott helyére új személy bevonása nem lehetséges, és a fennmaradó támogatás felhasználására sincs mód, a különbözetet a Szeretetszolgálat köteles visszafizetni.
- A támogatás teljes összegének elszámolási határideje 2023. január 31.

A támogatás összege az Önkormányzat 2022. évi költségvetésben tervezésre kerül.

A jövő évi program tervét az előterjesztés 1. számú melléklete tartalmazza.

2. A novembertől februárig tartó időszak hajléktalanellátására vonatkozó, a Szeretetszolgálat által elkészített ún. krízistervet az előterjesztés 2. számú melléklete tartalmazza.

Legfontosabb elemei a következők:

- Az utcán élők megsegítése elsősorban az utcai gondozó szolgálat feladata, munkatársai a hideg hónapokban még inkább figyelemmel kísérik az utcán élők sorsát.
- November 1-jétől idén is működik a központi telefonos diszpécser-szolgálat, ahol bárki bejelentheti hajléktalan emberekkel kapcsolatos észrevételeit.
- Speciális, szintén a téli időszak szolgáltatása az ún. krízisautó szolgálat, ami a hajléktalanok éjszakai megsegítését célozza.
- Plusz krízisférőhelyeket alakítanak ki, ezek az ún. időszakos éjjeli menedékhelyek.
- Kibővítik az egészségügyi szolgáltatások körét, azaz 24 órás orvosi szolgálatot, lábadozót, lábadozó jellegű átmeneti szállást működtetnek.
- A koronavírus miatt kialakult járványhelyzetben egy elkülönítőt terveznek működtetni annak érdekében, hogy biztosítani tudják a biztonságos ellátotti felvételt a bentlakásos intézmények részére azzal, hogy a felvételre jelentkező ellátottak elkülönítve 14 napot töltenek megfigyelés alatt.

A tervet szakmailag megalapozottnak tartom, a szolgáltatások az Önkormányzat számára további költséggel nem járnak.



Az előterjesztést véleményezésre benyújtottam az Egészségügyi és Szociális Bizottságnak. A Bizottság véleményéről a testületi ülésen adok tájékoztatást.

Kérem a Képviselő-testületet, hogy az előterjesztésben kifejtett indokokra figyelemmel az alábbi határozati javaslatokat fogadja el.

Határozati javaslatok:

1. A Képviselő-testület a Budapest Főváros XII. kerület Hegyvidéki Önkormányzat és a Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület (székhely: 1125 Budapest, Szarvas Gábor út 58-60., megyei nyilvántartási szám: 01-02-0000010, képviseli: Morva Emília régióvezető és Molnár Tamás regionális ügyvezető) között – a XII. kerületi hajléktalanok rehabilitációja céljából 2022. január 1. és 2022. december 31. közötti időszakra, az előterjesztésben ismertetett feltételekkel – megállapodást köt, egyidejűleg felhatalmazza a polgármestert a megállapodás aláírására.

(Döntéshozatal módja: egyszerű többség)

2. A Képviselő-testület a Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület által elkészített, az előterjesztés 2. számú melléklete szerinti XII. kerületi krízisellátási tervben foglaltakkal egyetért.

(Döntéshozatal módja: egyszerű többség)

Budapest Hegyvidék, 2021. december 03.

Fonti Krisztina
alpolgármester

Láttam:

dr. Gottfried-Tusor Gabriella
jegyző

Pokorni Zoltán
polgármester

Melléklet:

1. számú melléklet: A 2022. évi program tervezete

2. számú melléklet: Krízisellátási terv a 2021/2022. évi téli időszakra



Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület
Utcai Gondozó Szolgálat

1013 Budapest, Feszty Árpád utca 6.
Tel.: (06) 1 201 9263

A XII. KERÜLETBEN ÉLŐ HAJLÉKTALAN EMBEREK
REHABILITÁCIÓJÁT ELŐSEGÍTŐ PROGRAM
2022. ÉVI TERVEZETE

A Budapest XII. kerület Hegyvidéki Önkormányzata 2012 óta támogatást nyújt a Magyar Máltai Szeretetszolgálatnak a kerületben életvitelszerűen élő hajléktalan emberek rehabilitációjára, segítve ezzel az utcai létformából való kikerülésüket.

Ez a rehabilitáció egyénre szabottan kialakított, minden, a programba bevont személy számára egyéni gondozási tevékenységet határoz meg annak érdekében, hogy a hajléktalan személy életminősége javuljon, ezzel lehetőséget adva a társadalomba való visszailleszkedésre. A program egyik legfontosabb eleme az, hogy az Önkormányzat jóvoltából a segítők eszköztára kibővül, erőforrások biztosíthatók a program sikere érdekében az ügyfelek részére.

Az utóbbi évek tapasztalatai azt mutatják, hogy kevés olyan ügyfél van jelenleg a kerületben, aki kellően motivált ahhoz, hogy a programban részt vegyen, illetve elhagyja jelenlegi „lakóhelyét” és elfogadja a segítségünket. Ennek okán 2018-ban változtattunk a korábbi gyakorlatunkon. Az előbbi tapasztalatok mellett az is tény, hogy minden évben van 2-3 olyan új ügyfelünk, akiről az első találkozásunk alkalmával kiderül, hogy pár napja vagy hete kerültek olyan krízis helyzetbe, ami az utcára kényszerítette őket. Számukra csak az intézményrendszerünkön belül tudunk segítséget adni, pedig sok esetben ez az ellátórendszerben történő hospitalizációhoz vezethet. Ez azt jelenti, hogy bizonyos emberek teljesen feleslegesen kerülnek bele a hajléktalanellátás rendszerébe, hiszen egy egyszeri, gyors, célzott támogatás, vagy segítség hatására újra visszakerülhetnének a társadalom stabil tagjai közé.

A rehabilitációs program egyik nagy előnye, hogy az adott keretösszegeket viszonylag szabadabban tudjuk felhasználni a bevont ügyfelek számára. Lakhatási költségek mellett

1. sz. melléklet

„motivációs csomagok” összeállítására is van lehetőségünk. Azon ügyfeleknek, akik nagy valószínűség szerint foglalkoztatásba kerülnek, utazási támogatásként bérletet tudunk vásárolni. A gondozási folyamatok előrehaladtával több esetben kiderülhetnek előre nem látott körülmények. Egy-egy hajléktalan személy nézőpontja, meglátása, vágya sokat tud változni rövid idő alatt. A huzamosabb ideig közterületen való tartózkodás és a szenvedélybetegség tud olyan hatással lenni a gondozottakra, hogy elveszítik a realitás érzékelésüket. Olykor elérhetetlennek tűnő célokat fogalmaznak meg, máskor pedig úgy gondolják, hogy irreális képességek birtokában vannak. A szociális munkások feladata, hogy ezeket az irányokat összeszedjék, és a gondozottal közösen kitalálják a legmegfelelőbbet, mely nemcsak tüneti kezelést nyújt, hanem hosszú távon próbálja meg az adott kliens helyzetét adekvát módon javítani. A meghatározott keretek révén maga a program kap egy rugalmas kiszámíthatóságot, valamint biztosított a támogatás abban az esetben is, ha az eredeti tervek tévútra viszik a segítőt vagy a segítettet.

A 2022. évi programban **6 fő** hajléktalan személy egyéni gondozási tevékenységét, támogatását szeretnénk megvalósítani, köztük a 2021-es programba bevont ügyfelekkel, illetve olyan új ellátottakkal, akik szolgálatunk látóterében vannak, de ez idáig megtett lépések eredménytelennek bizonyultak.

A programba bevonni kívánt embereket három külön csoportra osztva mutatnánk be:

1. 2 fő, akikkel már a 2021. évi programban is aktív gondozási munka folyt, illetve
 2. 4 fő, akik újonnan kerülnének bevonásra a programba.
1. Úgy látjuk, hogy a már 2021. évi programban is gondozott két férfi ügyfelünk – Cs. P. és Cs. I. - elindultak egy úton, amiben már meg tudunk fogalmazni közös sikereket, de még nem szeretnénk elengedni a kezüket. Egyikük 2021 novemberében lett nyugdíjas korú, továbbra is szeretne dolgozni egy elektronikai gyár raktárosaként, mivel nyugdíja mellett szeretnék tovább foglalkoztatni, mert nagyon meg vannak vele elégedve.
- A fiatalabbaknak alkalmi munkái vannak, építőiparban szokott dolgozni. Hatalmas utat jártak be az elmúlt hónapokban. Esetükben továbbra is az a cél, hogy tartósan tudjuk számukra biztosítani az intézményi ellátást. Idővel nagy tervünk, hogy magasabb intézményi ellátásban részesüljenek, itt gondolunk szobabérlők házára, vagy munkásszállóra.

1. sz. melléklet

2. Az általunk újonnan bevonni kívánt 4 fő hajléktalan ember jelenlegi élethelyzete változó:

- az egyik ember egy olyan férfi, aki évek óta kapcsolatban van a Máltával, sokáig lakott a Feszty Árpád utcai lábadozójában, cukorbetegsége és az alkoholproblémái miatt gyógyult az intézményünkben. Sok évet lakott az intézményben, már-már intézmény-függő lett, szeretnénk neki egy másmilyen ellátási formát felvázolni.
- a másik ember egy olyan nő, aki évek óta van a látókörünkben, de eddig nem fogadott el segítséget, most látunk rá esélyt, hogy segítsünk rajta. Sokáig egy igen rossz társaságban mozgott, próbál kikerülni a körből. Mindig megvan benne az elszántság, hogy elmenjen dolgozni, belátta azt, hogy változtatnia kell ezen az életformán. Szeretne kikerülni az erdőből.
- a harmadik és a negyedik bevonásra váró emberek egy olyan férfi és nő, akik az életben nem egy pár, hanem egy csoport két tagja. Ők évek óta vannak a látókörünkben, de eddig nem fogadták el a segítségünket. Most úgy látjuk, hogy ahol laktak, a ház nem alkalmas lakhatásra. A lakóközösség szerkezete fellazult, a csoport egyik tagja tartósan kórházba került, már nem tudnak gondoskodni a mindennapi közterületen való túlélésükről. Belátták idős korukra, hogy változtatniuk kell ezen a létformán, hajlandóak sok évtized után intézményi ellátásba bekerülni.

Az újonnan bevonni kívánt hajléktalan emberek közül hárman életvitelszerűen az utcán, közterületen, elhagyatott kertekben, kunyhóban, sátorban élnek. Mindketten rendelkeznek valamilyen rendszertelen jövedelemmel (általában alkalmi munka, gyűjtögetés, piacozás). Egy fő már tartósan intézményi ellátásban részesül, neki egy másmilyen ellátási formát szeretnénk felvázolni.

Minden programba bevonni kívánt ügyfelünknel előzetes terveket készítettünk, amik elsősorban a gondozási tevékenységet takarják, amit véleményünk szerint el tudnak érni. Rehabilitációs tevékenységünk célja az, hogy az egyéni gondozási tervek mentén haladva, a bizalmi kapcsolatok kiépítésével, gondozottjainkat elindítsuk az utcai életvitel felszámolásában.

Tervünk az, hogy egyéni szükségleteik alapján, illetve motivációjukat megragadva igyekezzünk őket minél inkább kiragadni a hajléktalan közegből. A három új ember esetében első körben éjjeli menedékhelyen történő elhelyezést tervezünk, ennek lépéseit reálisan látva,

1. sz. melléklet

lépcsőzetesen tudjuk e célokat elérni. Természetesen látjuk ennek nehézségeit is, hiszen az utcai életvitelt folytató hajléktalan emberek mentális állapota igencsak instabil, kisebb negatív csalódás miatt képesek feladni a már elért eredményeket is. Ebben az esetben a cél az, hogy a már elért eredményeket igyekezzünk megtartani. A program folyamán nagy hangsúlyt fektetnénk arra is, hogy rendszeres munkaviszonyt létesítsenek. A programba bevont hajléktalan emberek támogatási összegét személyre szabottan határoztuk meg.

A bevonnai kívánt hajléktalan emberek egyéni szükségleteit szem előtt tartva, a gondozottakkal végzett egyéni esetmunka mellett igyekszünk felkutatni olyan, a kerülethez közeli, vagy a kerületben elérhető alternatív lakhatási lehetőségeket, amelyek gondozottaink számára elfogadottabbak, figyelembe véve mind jövedelemszerzési lehetőségeiket, kapcsolatrendszerüket, mind a kerülethez való ragaszkodásukat.

A 2022. évi támogatási programban *2-6 fő szociális munkás* alkalmazását tervezzük. Reményeink szerint a 2022- ben több munkatársat tudunk bevonnai, megosztva mind a szakmai, mint az adminisztrációs feladatokat. Célunk, hogy a program nyújtotta lehetőségek által új munkatársaink szakmai tapasztalatai is növekedjenek. Mely hosszútávon tudja a telephelyi szakmai munkát erősíteni. A programban töltött munkaidőt az ügyfélszámokkal együtt csökkentettük, ugyanakkor a megbízási díjat a Szeretetszolgálat egyéb helyein megszokott 1.700 Ft/óra díjhoz igazítottuk. Gyakran tapasztaljuk, hogy a szociális eszközök nem mindig elegendőek a hajléktalanellátásban. A hosszú ideje hajléktalanként élő személyek mentálisan is segítségre szorulhatnak. A bevont ügyfelek számára intézményünk pszichológust biztosít. Igény esetén tudná segíteni munkánkat.

A korábbi évekhez képest az egy főre jutó támogatási összeg arányaiban magasabb, a beszerzésre váró tisztasági eszközöket, ruhaneműket és bérleteket kiegészítettük háztartási felszerelésekkel. Az átmeneti szállókon lehetőség van egyéni ételkészítésre, mely a teljesen önálló életvitel felé tereli a gondozottakat. Edényeket, eszközöket, konyhai és háztartási cikkekét szeretnénk vásárolni számukra. A támogatási összeg kalkulálásában figyelnünk kell arra is, hogy a Covid19 koronavírus-járvány következtében, a korábbi évekhez képest újonnan felmerülő, illetve magasabb költséggel járó védőfelszerelések, fertőtlenítő szerek beszerzésére van szükség. A programba bevonnai kívánt gondozottak esetében a mentális és általános lelki-fizikai állapotmegőrzés/javítás érdekében fontos számolnunk a járvány okozta új kihívásokkal.

A 12. kerületben élő hajléktalan emberek rehabilitációját elősegítő program illeszkedése a Covid19 koronavírus-járvány miatt veszélyhelyzetet kihirdető rendkívüli jogrendhez

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat munkája és hivatása szociális szolgáltatóként a rászoruló személyt helyezi a középpontba. A segítő és segített között együttműködésen alapuló közös munkafolyamat alakul ki, melyet az ellátás során különféle eszközök egészítenek ki. A 2020 óta, immáron negyedik hullámban feltörő koronavírus-járvány alapvetően megváltoztatta a hatóság és a hajléktalan személy közötti viszonyrendszert, ahogy a gondozottak és a hajléktalanellátó intézmények relációjában eddig tapasztalt és bejáratott útját is.

A szociális munkás továbbra is segítő szakemberként van jelen annak ellenére, hogy a személyes énvédelem ebben az időszakban fokozottan szükséges, hiszen a gondozottak még inkább ki vannak téve a nélkülözésnek, a szociális, egészségügyi és gazdasági alulreprezentáltságuk miatti hátrányoknak. Fontosnak tartjuk, hogy a segítséget megfogalmazó ellátottaknak továbbra se engedjük el a kezét, az alapvető óvintézkedések betartásával is támogassuk őket a lakhatásuk rendezésében, egészségi állapotuk megőrzésében, munkaerőpiaci státuszuk rendezésében, iratpótlásban, családi kapcsolattartásban. A 12. kerület által elindított rehabilitációs program lehetőséget ad mind az ellátottnak, mind a szociális munkásnak arra, hogy az élethelyzetekben változás történjen. Az általunk alkalmazott eszközök az egyént támogatják egy elhatározásból adódó folyamatban. A Szeretetszolgálatnál arra törekszünk, hogy számunkra a rászoruló maradjon a középpontban, hozzá rendeljünk eszközöket, programokat, lehetőségeket. Minden más csak a gondozáshoz szorosan kapcsolódó körülmény, melyet figyelembe veszünk az ellátás során.

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat intézményei igyekeztek gyorsan reagálni a kialakult járványhelyzetre. A szállók szűkített kapacitással működtek, hogy megelőzhető legyen a tömeges megfertőződés, elkülönítő részlegek létesültek a gyanús esetekre számára; és az utcai gondozó szolgálatok továbbra sem hagyták magukra az embereket, fokozott figyelemmel és jelenléttel járták a területeiket. A 12. kerületben élő közterületi, erdőben sátrazó vagy kunyhóban élő hajléktalanokat rendszeresen látogattuk, a járvány előtt elindított folyamatokban igyekeztük a lehető leginkább alkalmazható folytonossággal mozogni, és ugyanezzel a hozzáállással nézünk elébe a 2021. év végének, illetve a 2022. év első felének. Továbbá szeretnénk nyitva hagyni annak a lehetőségét is, hogy az ügyfelek által személyesen használt alapvető védőfelszerelések (maszk, fertőtlenítő) biztosítása is a rehabilitációs program keretéből történjen.

1. sz. melléklet

A Szeretetszolgálat elsők között vett részt a védekezésben. Oltási kampányt indítottunk ellátottjaink számára, hogy minél hamarabb megkaphassák a védőoltást. Igyekeztünk mindenkit meggyőzni arról, hogy az oltás fontos és életet menthet. Nagy hangsúlyt fektettünk arra, hogy hirdessük az oltás fontosságát, valamint külön felkerestük az utcán élő hajléktalanokat is. Segítettünk az oltópontokra való eljutásban, valamint az interneten regisztráltuk őket védőoltási időpontokra. Az alábbiakban az általunk támogatásra bevonható ügyfeleinkkel kapcsolatos előzetes terveket és a lehetséges támogatási összegeket határoztuk meg személyenként.

**A 2022. január 1-től 2022. december 31-ig tartó
rehabilitációs program tervezett költségei**

A 2022. évi rehabilitációs program éves költségeinek terve	
I. Az egyéni gondozási tervek megvalósítása:	
Cs. P.	220.000 Ft
Cs. I.	180.880 Ft
H. M.	250.000 Ft
T. P. B.	200.000 Ft
M. L.	210.000 Ft
P. T.	250.000 Ft
Összesen	1.250.000 Ft
II. A programfelelős szociális munkások (2-6 fő*) megbízási díja (havi megbízási díj + járulékok, összesen)	
szociális munkatárs	140.760 Ft
Összesen	1.689.120 Ft
Mindösszesen:	3.000.000 Ft

*Reményeink szerint a 2022-es programba több munkatársat tudunk bevonni, megosztva mind a szakmai, mint az adminisztrációs feladatokat. Célunk, hogy a program nyújtotta lehetőségek által új munkatársaink szakmai tapasztalatai is növekedjenek.

Budapest, 2021. november 29.

Aba Botond Csaba
intézményvezető
Magyar Máltai Szeretetszolgálat
Utcai Gondozó Szolgálat



A Magyar Máltai Szeretetszolgálat 2021-2022. évi krízisellátási terve
a XII. kerületben élő hajléktalan emberek részére

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület a 2021/2022 évben feladatellátását úgy bővíti ki, hogy a téli időszakban is széleskörű szolgáltatásokat tudjon biztosítani a XII. kerületben élő hajléktalan emberek számára.

A téli krízisidőszakra tervezett intézményi átalakításaink a megszokott módon és időben, 2021. november 1-jével indulnak és az alapellátások szolgáltatási kapacitását bővítik ki. Célunk az, hogy a téli időszakban a krízishelyzeteket megelőzzük, illetve azonnali segítséget tudjunk nyújtani a bajba került hajléktalan embereknek.

A XII. kerületben életvitelszerűen élő hajléktalan emberek száma *73-80 fő* közötti. Többségük a hegyvidék külső zónájában, kisebbik felük pedig a belvárosi, forgalmi csomópontok (Királyhágó tér, Széll Kálmán tér, Déli pályaudvar, BAH csomópont), közelében fordul elő. Az ügyfelek zöme hosszú évek óta a kerületben él. A forgalmi csomópontokon látható hajléktalan emberek tapasztalataink szerint csak időszakosan tartózkodnak a területen. A szociális ellátásuk, felkutatásuk elsősorban az *utcai gondozó szolgálat* feladata, de a forgalmasabb részekhez közelebb élők a kerületben lévő, vagy kerülettel határos nappali melegedők és éjjeli menedékhelyek szolgáltatásait is igénybe veszik.

A krízisidőszakban tervezett bővítések a korábbi évek gyakorlatának megfelelően az alábbi szolgáltatások kialakítására irányulnak:

- *egy budai oldalon működő központi telefonos diszpécser szolgálat felállítására,*
- *a krízisautó szolgálat elindítására,*
- *a nappali alapellátások nyitva tartásának meghosszabbítására, illetve hétvégi nyitva tartására,*
- *plusz krízisférőhelyek létrehozására,*
- *egészségügyi szolgáltatások kibővítésére,*
- *speciális lakhatási lehetőségek folytatására*

COVID19 elleni védekezés intézményeinkben

Minden intézményünkben kötelező az ügyfelek és a munkatársak számára is a maszkviselés, ehhez maszkot biztosítunk az ellátottaink számára is. Az intézményekbe való belépés alkalmával kötelező a kézfertőtlenítés mindenkinek. A kollégáink ellenőrzik a kézfertőtlenítés folyamatát, a beérkező ellátottaknál is.

A 2021/2022 évi krízisprogram, részleteiben:

1. XII. kerületi Utcai Gondozó Szolgálat krízisidőszakban végzett tevékenysége

A XII. kerületi Utcai Gondozó Szolgálat az előző évekhez hasonlóan a téli időszakban is folyamatosan biztosítja a területen élő hajléktalan emberek ellátását, gondozását, valamint fokozott figyelemmel kíséri azon ügyfeleinek az ellátását, akik az intézményi ellátásokat nem veszik igénybe, és nehezebben mozgíthatóak helyszíneikről. Munkájuk során hetente több alkalommal felkeresik a területen élő hajléktalan emberek helyszíneit és igyekeznek az ott élőket az egészségügyi, szociális állapotuknak megfelelő ellátás felé irányítani, illetve a krízishelyzetben elhárítják a közvetlen életveszély kialakulását.

A XII. kerületi utcai gondozó szolgálatunknál két szociális munkás dolgozik.

Az utcai szolgálat 08.00-tól-22.00-ig érhető el a 06/1/201-9263 telefonszámon. A szolgálat irodája a Feszty Árpád utca 6. sz. alatt található meg, itt hetente egy alkalommal, szerdánként 14.00-tól 16.00-ig ügyfélfogadást is tartanak a szociális munkások.

A szolgálat a 2013. évtől kezdődően egy saját gépjárművel is rendelkezik (jelenleg Dacia Dokker t. gépkocsi) amelyet a kerületi terepmunkához, szállításhoz, és ügyintézéshez is használnak a munkatársaink.

2. A krízisidőszak legfontosabb szolgáltatásai a Diszpécsterszolgálat és a Krízisautó szolgálat

A téli időszakban elsősorban a veszélyhelyzetben az utcán, közterületen élő hajléktalan emberek elérését, azonnali segítségnyújtás lehetőségét célozza meg a *diszpécsterszolgálat* és a hozzá kapcsolódó speciális utcai szolgáltatás, a *krízisautó* működtetése.

A **diszpécsterszolgálat** telephelye a Feszty Árpád u. 6. sz. alatt található meg.

Mindennap reggel 08.00-tól hajnal 02.00-ig fogadja a krízishelyzetben lévő hajléktalan emberekkel kapcsolatos bejelentéseket. A Szeretetszolgálat diszpécsterszolgálat a Menhely

2. sz. melléklet

Alapítvány Diszpécser vonalán, a **06-1-338-4186 telefonszámon**, a **2-es mellék** kiválasztásával érhető el - a budai oldalon tartózkodó, bajba került hajléktalan emberek bejelentésére. A lakossági, hatósági bejelentéseket a diszpécserszolgálat a kerületekben illetékes utcai gondozó szolgálatoknak adja át, illetve a krízisautó szolgálatot értesíti, és koordinálja annak működését.

A **krízisautó szolgálat** téli időszakban éjszaka is biztosítja a krízishelyzetben lévő hajléktalan emberek azonnali segítséghez jutását. Hétköznap 16.00-tól hajnal 02.00-ig, hétvégén 08.00-tól hajnal 02.00-ig működik. A krízisautó a diszpécser szolgálat által koordinálva egy órán belül kimegy a bejelentett helyszínre. A krízisautó szolgáltatásunk célja, hogy a bajbajutott embereket az állapotának megfelelő intézménybe juttassuk el, a krízishelyzet elhárításának legmegfelelőbb módját megtalálva, illetve a szükséges eszközökkel, és felszerelésekkel (takaró, hálósák, élelmiszer, meleg tea, stb.) ellássuk őket. A krízisautó szolgálat 2021. november 1-től indul el.

3. A krízisidőszakban bővülő szolgáltatások: nappali ellátások kibővítése, krízisférőhelyek kialakítása, járványügyi elkülönítésre szolgáló férőhelyek kialakítása

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat a hajléktalan emberek ellátáshoz kapcsolódó feladatai során több alapellátást biztosító intézményt működtet, a XII. kerületben, illetve a kerülettel határos területeken is. A XII. kerületben élő hajléktalan emberek részére a leginkább hozzáférhető, valamint saját tapasztalataink szerint az általuk leginkább igénybevett intézmények a **nappali melegedőink**, a Széll Kálmán téren, valamint a kerülettel határos Feszty Árpád utcában.

Hajléktalanok Nappali Melegedője: a Széll Kálmán téren hosszú évek óta nappali ellátást működtetünk, amely a lehetőségeihez mérten alapszolgáltatásokat, szociális segítségnyújtást biztosít. Az intézmény igénybevétele jelentős mértékű a hajléktalan és az alacsony jövedelmű, de jelenleg még lakhatással rendelkező emberek körében. A krízisidőszakban az intézmény hétköznap 08.30-tól 12.00-ig fogadja a hozzájuk fordulókat, rendkívüli helyzetben már 06.00-tól is beengednek embereket. Az intézmény téli időszakban kibővítve szombaton is nyitva tart 08.30-12.00 –ig.

Krisztinavárosi Hajléktalan Centrum: A Feszty Árpád utcai nappali melegedő a kötelezően előírt alapszolgáltatásokat és szociális munkát biztosít. Az intézmény igénybevétele a XII. kerületben élő, valamint a közeli kerületekben élő hajléktalan emberek körében kiemelkedő. Az intézmény a krízisidőszakban kibővített nyitva tartással novembertől

2. sz. melléklet

szombat kivételével minden nap 8 órától 19 óráig tart nyitva. A melegedő teljes körű szolgáltatást biztosít, itt mosásra, tisztálkodásra, szociális ügyintézésre, postai cím biztosítására is van lehetőség. Emellett a hét valamennyi napján 24 órás krízisügyeletet is biztosítanak.

Ezen felül a Máltai Szeretetszolgálat több más budai kerületekben is működtet nappali ellátást (a III. kerületben a Miklós utca 32. sz., a XI. kerületben a Rimaszombati út 15/A. sz., stb.) amelyek szintén hosszabb nyitva tartással, plusz szolgáltatások biztosításával készülnek a krízisidőszakra. Ezen intézmények speciális szolgáltatásait alább egy összesített táblázatban foglaltuk össze.

Szervezetünk a 2021-22-es krízisidőszakban is tervezi a **krízisférőhelyek kialakítását** a budai területeken élő hajléktalan emberek részére, azaz több időszakos éjjeli menedékhelyet hoz létre, növelve a hajléktalan ellátásban lévő férőhelyek számát a téli időszakra való tekintettel. A krízisférőhelyek célzottan az utcán élő hajléktalan emberek befogadására jönnek létre, így elsősorban az Utcai Gondozó Szolgálatok, és a Krízisautó szolgálat tudja bevinni az általuk elért embereket.

A krízisférőhelyek kialakítása több intézményt érint a budai területen.

- A **Feszty Árpád utcában egy időszakos éjjeli krízisszállót** tervezünk elindítani. A krízisbefogató szállás 2021. november 1-től indul, ami további 24 fő férfi férőhelyet biztosít majd. A krízisszállás az éjjeli menedékhely nyitvatartási idejében lesz elérhető, azaz hétfőtől- vasárnapig 17.00-tól 06.30-ig vehető igénybe a krízisidőszakban.
- A **Rimaszombati út 15/a sz.** alatti nappali melegedő szintén **időszakos éjjeli menedékhelyet** biztosít, ahol 8 fő férfi és 7 fő nő elhelyezésére lesz lehetőség. A szolgáltatás 17.00-tól-07.00-ig vehető igénybe, az utcán élők számára.
- A tavalyi évhez hasonlóan krízisférőhelyeket hozunk létre nők részére is. A **Miklós utca 32. szám** alatti nappali melegedő mosoda részlegén időszakos krízisszállást biztosít 12+7 nő számára. A szállás minden nap 16:30-tól 06.30-ig vehetik igénybe a rászorulóknak.

4. Egészségügyi szolgáltatások, Fertőtlenítő Fürdető, M.O.R., Tüdőszűrő program

Szervezetünk a **Bem rakpart 28. sz. alatt 24 órás orvosi szolgálatot** működtet, délelőttönként háziorvosi ügyelettel. Az orvosi ellátáshoz szintén ugyanitt egy **18 férőhelyes lábadozó** is kapcsolódik, és ahová elsősorban az utcai szolgálatok/orvosi rendelő/krízisautó utalhat be embert, segítve ezzel a sürgős egészségügyi lábadozóba kerülést ebben a kritikus időszakban!

2. sz. melléklet

A XII. kerület területén élő hajléktalan emberek részéről a fent említett egészségügyi ellátás, valamint a **Feszty Árpád utcában lévő lábadozói jellegű átmeneti szállás** a leggyakrabban igénybevett szolgáltatás. A Feszty Árpád utcában elsősorban a 24 órás orvosi vizsgálat után van lehetőség elhelyezni lábadozásra szoruló embereket. A lábadozó 40 fő férfi férőhellyel rendelkezik.

Fertőtlenítő fürdető: 2018 őszén megnyílt a Merényi kórház területén (Zombori utca 1.) az új, sokkal nagyobb kapacitású és korszerűbb intézményünk, ahol megtörténhetnek az egészségügyi fertőtlenítések, kezelések hajléktalan emberek részére. A szolgáltatás biztosítása a hajléktalan ellátásban fontos terület, hiszen a fertőző betegségek megelőzését, kezelését, azok terjedését akadályozza meg. Reggel 8 óra és este 19 óra között tart nyitva a fürdetőt.

Tüdőszűrő program: Mozgó Tüdőgondozó és Szűrő állomás havonta előre meghatározott alkalmakkor és helyszíneken végez tüdőszűrést hajléktalan emberek számára. Minden keddi napon pedig a Miklós utcában: 8:30-12:30-ig. A mobil busz ezen kívül információnyújtást, gondozást, „kiemelt” ügyfelek nyomon követését végzi, rendszeres kórházlátogatást szervez.

6. Kiegészítő programok

Lakhatási programok

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat az idei évben is folyamatosan próbál olyan kiegészítő programokat szervezni, illetve kezdeményezni, amelyek hosszú távon is elősegítik az utcán, közterületen élő hajléktalan emberek rehabilitációját.

XII. kerületi rehabilitációs program

A XII. kerületben utcán életvitelszerűen élő hajléktalan emberek számára egy kiemelt program jelenleg is működik, amely a XII. kerületi Hegyvidéki Önkormányzat támogatásával valósít meg szervezetünk. A programban személyre szabott egyéni gondozási és rehabilitációs tervek mentén dolgozunk olyan hajléktalan emberekkel, akik évek óta a XII. kerületben éltek utcán. A programban számukra lakhatási, munkavállalási, egészségügyi, képzési támogatást biztosítottunk egyéni szociális esetmunka mellett.

A krízisidőszakra vonatkozó tervezetünk mellékleteként egy táblázatban foglaltuk össze azokat a szolgáltatásokat, amelyekről már fentebb is szó esett, kiegészítve azokkal az intézményekkel, amelyek bár távolabb vannak a kerülettől, de nyitott szolgáltatást nyújtanak a XII. kerületben, illetve Budán élő hajléktalan emberek részére is.

2. sz. melléklet

A téli időszakban a Magyar Máltai Szeretetszolgálat minden intézménye összehangolja a szolgáltatásait, amelyekkel a krízishelyzetben lévő emberek számára megfelelő ellátásokat képes biztosítani, valamint a veszélyhelyzetben azonnali segítséget tud nyújtani kerületi illetékesség nélkül is.

Budapest, 2021. 11. 29.

Morva Emília
régióvezető

<i>Egyéb szolgáltatások</i>	<i>Szolgáltatás típusa</i>	<i>Férőhely</i>	<i>Nyitva tartás</i>
Regionális Diszpécsterszolgálat – budai alközpont tel.: 0613384186 -2-es mellék	<i>diszpécsterszolgálat</i>	-	H-V: 08:00-02:00
Krízisautó	<i>krízisellátás</i>	-	H-P: 16:00-02:00 Szo-V: 08:00-02:00

2. sz. melléklet

<i>Szállást nyújtó intézmények</i>	<i>Szolgáltatás típusa</i>	<i>Férőhelyek</i>	<i>Nyitva tartás</i>
MMSz Miklós utcai Speciális Éjjeli Menedékhely Bp. III. ker., Miklós u. 32 sz.	<i>Éjjeli menedékhely</i>	46 férfi 5 nő	H-Szo: 16:30-07:00 Vasárnap: egész nap
MMSz Krisztinavárosi Hajléktalan Centrum Bp. I. ker., Feszty Árpád u. 6.	<i>Éjjeli menedékhely és időszakos krízisférőhely</i>	40 férfi 24 férfi időszakos férőhelyen	H-V: 17:00-06:30
MMSz Rimaszombati úti Szociális Központ Bp., XI. ker., Rimaszombati út 15/A	<i>Időszakos éjjeli menedékhely</i>	8 férfi 7 nő	H-V: 17:00-07:00
MMSz Miklós utcai Időszakos Éjjeli Menedékhely Bp. III. ker., Miklós u. 32. sz.	<i>Időszakos éjjeli menedékhely</i>	12 + 7 nő	H-V: 16:30-06:30
MMSz Gondviselés Háza Hajléktalanok Átmeneti Szállása Bp., I. ker., Feszty Á. u. 6. sz.	<i>Hajléktalan átmeneti szálló (lábadozó)</i>	40 férfi	folyamatos
MMSz Befogadás Háza Hajléktalanok Átmeneti Szállása Bp. I. ker., Bem rakpart 28. sz.	<i>Hajléktalan átmeneti szálló (lábadozó)</i>	15 férfi + 3 férfi	folyamatos
Máltai Szeretetszolgálat "Vonat" Éjjeli Menedékhely 1142 Bp., Vágány u. 3.	<i>éjjeli menedékhely</i>	110 férfi	folyamatos

<i>Nappali ellátást nyújtó intézmények</i>	<i>Szolgáltatás típusa</i>	<i>Férőhely</i>	<i>Nyitva tartás</i>
MMSz Miklós utcai Nappali Melegedő Bp. III. ker., Miklós u. 32. sz.	<i>Nappali melegedő</i>	100 fő	H-P: 8:00-16:00 Szo: 8:00-14:00
MMSz Krisztinavárosi Hajléktalan Centrum Bp. I. ker., Feszty Á. u. 6-8. sz.	<i>Nappali melegedő</i>	50 fő	H-P: 8:30-19:00 és Vas: 8:30-19:00
MMSz Rimaszombati úti Szociális Központ Bp. XI. ker., Rimaszombati út 15/A.	<i>Nappali melegedő</i>	50 fő	H-Szo: 8:30-15:30
MMSz Széll Kálmán téri Nappali Melegedő Bp., XII. ker. Széll Kálmán tér 17. sz.	<i>Nappali melegedő</i>	80 fő	H-Szo: 8:30-12:00
Magyar Máltai Szeretetszolgálat Terézvárosi Nappali Melegedő Bp. VI. ker., Eötvös u. 21.	<i>Nappali melegedő</i>	óránként 10 fő férfi és nő	H-P: 8.00-14.00
Magyar Máltai Szeretetszolgálat Erzsébetvárosi Nappali Melegedő Bp. VII. ker., Murányi u. 38.	<i>Nappali melegedő</i>	egyszerre 10 fő tartózkodhat bent	H-Szo: 8.00-14.00