

2017. évi

**SZAKMAI BESZÁMOLÓ**



**A Magyar Máltai Szeretetszolgálat Budapest XII.  
kerületében végzett tevékenységéről**

A fenttartó nevében elfogadta:

**Molnár Tamás**  
**regionális ügyvezető**



**MAGYAR MÁLTAI  
SZERETETSZOLGÁLAT  
EGYESÜLET**  
KÖZÉP-MAGYARORSZÁGI RÉGIÓ  
1011 Budapest Bem rkp. 28.  
Számsz.: 11784009-20200817-00000000  
Adósz.: 19023702-2-43  
10.

## I. XII. kerületi Utcai Gondozó Szolgálat

1013 Budapest, Feszty Árpád utca 6-8.

### Bevezetés - Az utcai gondozó szolgálat egységei

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat kilenc Utcai Gondozó Szolgálatot működtet, amelyek elkülönült költségvetéssel, és önálló egységenként működtek, három különböző telephelyen. A XI. kerület, Rimaszombati út 15/a. szám alatti telephelyen a *XI. kerület, XXII. kerület, Budaörs és kistérségét* látja el négy utcai gondozó szolgálattal. Az I. kerület Feszty Árpád u. 6-8. szám alatt három Utcai Gondozós Szolgálat működik, amelyek ellátási területe az *I. kerület, II. kerület és XII. kerület*. Szintén a budai oldalon található *III. kerületet* két csapat látja el, akik telephelyileg a III. kerület Miklós u.-i intézményben találhatóak.

A három csoport elkülönült szakmai vezetés alatt, külön költségvetéssel, de közös alapelvek alapján működik.

### 1. Működési és tárgyi feltételek

A XII. kerületi utcai szolgálat székhelye az I. kerület Feszty Árpád utca 6-8. sz. alatt található. Az intézmény jól megközelíthető, központi helyen van, a Déli pályaudvar mellett. Két irodahelyiséggel rendelkezik, az egyik az utcai szolgálatok saját irodahelyisége, a másik pedig egy ügyfélfogadó. Az iroda könnyen elérhető az ellátási területünkön élő hajléktalan emberek számára.

Az utcai gondozó szolgálatokkal közös címen található még a Magyar Máltai Szeretetszolgálat Átmeneti Gondozó Háza, valamint a Krisztinavárosi Hajléktalan Centrum, ami éjjeli menedékhelyet és nappali melegedőt foglal magában. Minden intézmény külön bejárattal, de közös udvarral rendelkezik.

Az utcai szolgálatok rendelkeznek a munkavégzéshez elengedhetetlen tárgyi feltételekkel:

- megfelelő irodahelyiséggel, ahol az adminisztratív tevékenység végezhető, a dokumentáció őrizhető;
- minden egység külön telefonnal rendelkezik, amelyet az irodahelyiségen kívül, területen is tudnak használni, valamint az iroda közvetlenül városi vonalon is elérhető;
- három számítógép is található az irodában és az ügyfélfogadóban is, valamint internet elérhetőség is biztosított;
- fénymásolóval és nyomtatóval felszerelt az irodánk;
- a területen végzett tevékenységhez két személygépkocsi áll rendelkezésre a szolgálatok számára, amelyek alapvető felszereltsége, kialakítása alkalmas arra, hogy a területen élő hajléktalan embereket szállítani tudják munkatársaink, illetve a téli krízisidőszakban megfelelő ellátást tudjanak számukra biztosítani;
- az utcai szolgálatok a működéshez elengedhetetlen egészségügyi és higiénés felszereléssel is rendelkeznek, amelyeket egy külön egészségügyi raktárban tudnak elhelyezni;

- az utcai szolgálatok számára az irodahelyiség mellett raktár került kialakításra, amelyben az utcai munka során használatos ruházati felszerelést, élelmiszert, takarót tárolhatnak.

A 2017. évben is **két gépkocsi** állt rendelkezésre az utcai szolgálatok számára: egy *Dacia Duster* típusú gépkocsi, valamint egy *Suzuki SX4* típusú személygépkocsi. Ez utóbbit HKA pályázat útján nyerte el a XII. kerületi Utcai Gondozó Szolgálat a 2013. évben. A pályázat értelmében a személygépkocsit a 2017. évben is meghosszabbított szerződéssel használhatta tovább a XII. kerületi Utcai Gondozó Szolgálat.

## **2. Az Utcai Gondozó Szolgálatok általános bemutatása és működése**

Minden szolgálat székhelye a 2013. évi működési engedély alapján, amely működési engedélyt 2016. év őszén meghosszabbítottak 2020. november 30-ig. Az utcai gondozó szolgálatok külön költségvetéssel, önálló gazdálkodási egységként működnek. Minden ellátási területen két utcai szociális munkás dolgozik.

Az utcai szociális munkások a terület nagyságától és lélekszámától függően **80-108** fő közötti esetszámmal dolgoznak, vagyis az egy szociális munkásra jutó esetszám **40-54** között volt 2017. évben.

### **2.1. Az ellátotti kör és a feladatok**

Az **ellátottak köre** minden esetben, a szociális törvényben és a hozzá kapcsolódó rendeletekben meghatározott ellátotti kör, vagyis az említett kerületekben közterületen tartózkodó, az intézményi ellátásokkal szemben bizalmatlan, vagy azokat igénybe venni nem kívánó hajléktalanok azok, akik az általunk nyújtott szolgáltatásokat igénybe veszik. A budai terület sajátosságaiból következően klienseink közé tartoznak a magukat hétvégi házakban, üres telkeken, erdős részeken meghúzó, vagy éppen telepeken, kolóniákban élő hajléktalan emberek is. Természetesen lehetőségeinkhez mérten segítséget nyújtottunk azokban az esetekben is (ezek viszonylag kis számban fordultak elő), amikor nem klasszikus értelemben vett utcai hajléktalan ember szorult segítségre (családi konfliktusok miatt utcára került emberek; áldott állapotban lévő, lakásukat nehezen megtartó párok, stb).

A gondozószolgálatok feladatát, a törvényi előírások alapján az ellátási területeken életvitelszerűen élő és tartózkodó hajléktalanok utcai szociális gondozása, komplex segítése határozza meg. A jogszabályok alapján: a területek feltérképezése, hajléktalan emberek helyszíneinek felkutatása, gondozásba vételük, ellátás kezdeményezése, szükség esetén krízisintervenció.

### **2.2. Az utcai gondozó szolgálatok általános működési rendje**

Az utcai szociális munkások a korábbi évekhez hasonlóan a hét öt napján, folyamatos munkarendben dolgoznak, felváltva, délelőtti, ill. délutános beosztásban. A délelőtti ügyeleti rend **08 órától 16 óráig**, a délutános ügyeleti rend **14 órától 22 óráig** tart, ami azt jelenti,

hogy 08 és 22 óra között minden esetben legalább egy, de többségében két pár végez utcai szociális munkát. Ez a munkarend egyaránt érvényes hétköznapokon, valamint szombat-vasárnap és munkaszüneti napokon, azzal az eltéréssel, hogy **hétfőn és munkaszüneti napokon 14 és 22 óra közötti időben** végzünk utcai szociális munkát. Ezzel a munkarenddel az utcai gondozó szolgálat működése megfelel a *Szociális törvényben és az I/2000 SzCsM rendeletben, valamint a finanszírozási szerződésben* előírt ellátási kötelezettségeknek, nem utolsósorban pedig biztosítja a zökkenőmentes és hatékony, a kliensek érdekeit figyelembe vevő gondozást. Munkatársaink a nyolc órás napi munkaidejükből legalább hat órában terepmunkát végeznek. Az utcai gondozószolgálat működése továbbá megfelel annak a jogszabályi kötelezettségnek is, hogy krízisidőszakban (november 1. és április 30. között) a **hét öt napján 18 és 22 óra közötti időben** utcai szociális munkát végezzenek.

A terepmunkán kívüli időben munkatársaink adminisztrációs tevékenységet végeztek, részt vettek a csoport működését koordináló megbeszéléseken (teameken), esetmegbeszélő csoportokon, valamint szupervíziókon.

A krízisidőszakban (november 1. – április 30.) a működési rend kiegészül a speciális krízisidőszakban végzett krízisügyelet működési rendjének beillesztésével: hétköznapokon **16-02 óráig**, hétfői napokon pedig **08-02 óráig krízisautót működtettünk, mely a budai terület ellátását végezte** a Magyar Máltai Szeretetszolgálat Diszpécsterszolgálatának koordinálásával; szombati napokon pedig a budai ellátáson kívül, **18-08 óra között egész Budapestet és Pest megyét ellátó krízisautó is működött** a Menhely Alapítvány Diszpécsterszolgálatának koordinálásával.

### **3. A kerület általános bemutatója, jellemzése szakmai tevékenységünk szemszögéből**

A XII. kerületi Utcai Gondozó Szolgálat működése Budapest XII. kerület közigazgatási területére terjed ki. A kerület határai: nyugaton Budaörs, és Budakeszi erdős területei, a XI. kerülettől a BAH-csomópont, Hegyalja út választja el. Az I. kerület felől a Hegyalja út, Győri út, Márvány u., Krisztina körút, az Alkotás utca határolja. A II. kerülettől a Szilágyi Erzsébet fasor és a Budakeszi út választja el.

#### **3.1. A XII. kerületben élő hajléktalan emberek helyszíneinek bemutatása és a kerület földrajzi jellemzői**

A XII. kerület változatos domborzattal, és földrajzi jellemzőkkel rendelkezik, amelyek meghatározzák az itt élő hajléktalan emberek által kialakított helyszínek jellegét. A kerület kétharmadát erdő borítja, és nagy területén hegyek húzódnak végig, a híres Budai-hegyvidék.

A kerület északi részének természeti képét a Hunyad-orom és a tőle délre és északra lefutó völgyek határozzák meg. A völgyek és a Svábhegy/Széchenyi-hegy vonulata között alacsonyabb hegyek-dombok (Mártonhegy, Istenhegy, Kis-Svábhegy, Orbánhegy) emelkednek, ezzel változatossá teszik, gazdagítják a kerület természeti adottságait.

A kerület legjellemzőbb és legismertebb részét azonban a Budai-hegyek koszorúja képezi. A hegyvonulat mögött, Budakeszi felé Csillebércet találjuk. A hegyvidék déli lankáit több ismert völgy szeli át (Németvölgy, Farkas völgy, Irhás-árok), és itt terül el a Farkasrétnek nevezett fennsík is.

- **Erdős területek:**

A gondozottaink többsége a hegyvidéken, az erdős területeken alakította ki helyszínét. A hegyvidék, az erdő védelmet nyújt az itt lakók számára, lehetővé téve, hogy rejtett helyszíneket alakítsanak ki. Általában saját kézzel épített kalyibákban laknak az erdős területeken, vagy elhagyott nyaralókba költöznek be. Ez utóbbi főként Csillebérc területén jellemző. Az ingatlanok egy része magántulajdonban van, a tulajdonosaik vagy külföldre költöztek, vagy elhunytak, az ingatlanok másik része önkormányzati tulajdonban van. Egyesek a tulajdonos engedélyével laknak a házakban, aki általában minden évben hazalátogat megtekinteni az ingatlanát, ellenőrizni az állapotát, elintézni az ingatlan ügyeit.

Több gondozottunk romos házakba költözött be, ezek lakott területen találhatóak, jellemzően Zugligetben.

- **A kerület belső része, közlekedési csomópontok:**

A kerület belső, forgalmasabb területein jellemzően jövedelemszerzés céljából jelennek meg rendszeresen az ügyfeleink. Az ügyfeleink többsége, főként az erdős területen lakók alkalmi munkákból élnek, néhány gondozottunk a kerület forgalmasabb kereszteződéseinél, a közlekedési lámpáknál a Fedél Nélküliek Lapját árusítja. Ilyen helyszínek a *Királyhágó tér és a Böszörményi út találkozásánál lévő lámpa, a Hegyalja út – Jagelló út sarka, az Istenhegyi út és Böszörményi út találkozásánál lévő közlekedési lámpa, a Szilágyi Erzsébet fasor – Városmajor utca kereszteződésénél lévő közlekedési lámpa. A János Kórház előtt, és a Városmajor utca, Kékgolyó utca sarkán* is rendszeresen megtalálhatóak napközben az ügyfeleink jövedelemszerzés céljából.

A kerület forgalmasabb, belvárosi részein *kevesebben töltik az éjszakáikat*, de itt is fellelhető néhány helyszín. A belvárosban általában épületek beugróiban keresnek menedéket a hajléktalan emberek, vagy jellemzően a nyári időszakban, parkokban, a padokon, ill. a bokrok alatt húzzák meg magukat (Apor Vilmos tér, Gesztenyés kert, Városmajori park, Szilágyi Erzsébet fasoron lévő padok). Ritka esetben, egy-egy rejtettebb kis zsákutcában, sátrakat állítanak (Gyógyfű utca).

*Az alábbiakban szeretnénk részletesen bemutatni a kerületben élő hajléktalanok legjellemzőbb helyszíneit:*

1. **Normafa erdős területe:**

A Sötétvágás utca egyik oldalán egy nagyobb, összefüggő fás-bokros terület húzódik. Itt két helyszínen is élnek hajléktalanok: az egyik helyszín a Sötétvágás u.-Teleszkóp utca

találkozásánál található, a másik a Sötétvágás utca – Konkoly- Thege Miklós u. kereszteződésénél, a fák között.

### 2017-ben a **Sötétvágás utca - Teleszkóp utca találkozásánál lévő erdős területen**

Márciusban folytatódott a modellprogram. Célja az, hogy az összes szervezettel közösen, a kerületben élő hajléktalan emberek esetében egyéni szociális diagnózisokat tudjunk kialakítani úgy, hogy az egyes helyszíneken élő hajléktalan emberek gondozási irányait pontosan meghatározhassuk. Az Önkormányzattal és az erdészettel közösen együttműködve arra az elhatározásra jutottunk, hogy meg kell szüntetni a kolóniát. Folyamatos lakossági panasz, valamint környezetkárosítás gyanúja merült fel. A rendőrséggel közösen jártunk ki a helyszínre.

Szociális eszközökkel próbáltuk meggyőzni az itt lakó 2-3főt, hogy az általunk felkínált lehetőséget fogadják el. Bár a segítséget nem fogadták teljes mértékben el, nyár elejére végleg elhagyták a helyszínt.

A Csillagvizsgáló út és a Távcső utca határára költözött át egy pár. Saját kezűleg épített kunyhót, ami igen jól felszerelt. Egy kutyát tartanak. Folyamatosan alkalmi munkákból tartják fent magukat. Szolgálatunkkal folyamatosan kapcsolatot tartanak, valamint a Szeretetszolgálat által üzemeltetett nappali ellátást is igénybe veszik.

A másik erdei helyszín a **Sötétvágás utca Konkoly-Thege Miklós út felőli oldalán** található. A helyszínen 6 fő (két pár, és egy idős férfi valamint egy középkorú férfi) él. Az egyik pár és az idős férfi egy nagyobb faházban lakik, amit fatüzelésű kályhával fűtenek. A ház egy elkerített udvaron áll. Több kutyát és háziállatokat is tartanak. A hölgy bejelentett munkaviszonnyal rendelkezik, a Mammot bevásárlóközpontban takarító. Az idős férfi nyugdíjas, a nyugdíját alkalmi munkákkal és piacozással egészíti ki. A fiatalabb férfi szintén piacozásból és alkalmi munkákból szerez jövedelmet. Önellátóak, segítik egymást, ezért is jellemző, hogy a Szolgálatunkat kevés alkalommal keresik fel: jellemzően egészségügyi probléma vagy ügyintézés esetén kérnek csak segítséget.

## 2. Csillebérc:

Erre a területre jellemző, hogy elhagyatott nyaralókba költöznek be hajléktalan emberek, ahol önálló életvitelt folytatnak. Egy-egy ingatlanban általában két fő, jellemzően egy pár lakik, ritkább esetben három-négy fő. A terület felderítését követően a *Nőszírom utcában* két főt gondozunk, akik egy elhagyatott hétvégi házban laknak, önálló háztartást vezetnek. Szolgálatunkat kevés alkalommal keresik fel: jellemzően egészségügyi probléma vagy ügyintézés esetén kérnek csak segítséget.

## Széchenyi-hegy:

A Széchenyi-hegy erdős területein ebben az évben kevés volt az állandó, hajléktalanok által lakott helyszín:

**Gyermekvasút, Virágvölgy megállónál** állandó jelleggel 3 fő szokott a peronokon éjszakázni. A késő éjszakai órákban érkeznek a területre. A tél beálltával, sikerült meggyőznünk a társaságot, hogy a leghidegebb éjszakákra menjenek be éjjeli menedékhelyre. *Az ellátó rendszerről nincsenek jó véleménnyel, igen nehezen tudjuk motiválni a társaságot.*

A télen még így is sokkal nagyobb a kihülés veszélye a hegyen, mit a belvárosban, hiszen itt mindig alacsonyabb a hőmérséklet, és a peron félig nyitott, a csapadék sokszor eláztatja a hajléktalan embereket. A helyszín egyik másik veszélye a téli, hidegebb időszakban, hogy rejtett, a hajléktalan emberek nincsenek „szem előtt”, mint a belvárosban, így az arra járó emberek, ha csak nem ismerik személyesen az ügyfeleinket, nem tudnak az ott alvó emberről, és nem veszik észre, ha valaki életveszélybe kerül az épület mögött. Emiatt ezekre a fűtetlen, nyitott, hegyen lévő helyszínekre a hidegebb hónapokban fokozott figyelmet fordítunk.

**Hegyhát út mögötti erdős területre** időszakosan, néhány hétre, hónapra költöztek csak be hajléktalan emberek, a nyár folyamán. Az idei évben új ügyféllel nem találkoztunk.

Aktív gondozottaink a Hegyhát út másik oldalán alakítottak ki maguknak helyszínt: egy *elhagyatott ház*ba költöztek be. Júliusban a gondozottaink büntetés végrehajtási intézetbe kerültek, a helyszín teljesen megszűnt.

**Pinty utcában** továbbra is több feltört ingatlan található, amelyeknek szinte mindegyikébe beköltözött egy-két fő. Az év során a kerületi Rendőrkapitánysággal közös helyszínbekjárást végeztünk a területen, melynek során megnéztünk több ilyen ingatlant is. A helyszínen lakók életére jellemző, hogy szinte mindegyikük múltjában van kriminalitás. Az itt lakók közül ebben az évben egy fő állt gondozásunkban, ő évek óta itt él. A többi lakó közül néhányan elköltöztek, de újak is érkeztek, a személyek folyamatosan változnak.

### 3. Istenhegy:

Ezen a területén főként *romos házak*ban, vagy üres telkeken lévő félkész épületekben laknak a gondozottaink.

A **Diós árokban** két fő gondozottunk él. akik a nyár folyamán ismerősökhöz költöztek, október végén pedig visszaköltöztek a sátorba, mivel megromlott a viszonyuk az eddigi szállásadóval.

Saját, kézzel épített fabodegában laknak, kályhával fűtenek. Mindenben önállóak, a hajléktalan-ellátó intézményeket egyáltalán nem veszik igénybe. A kerületi lakosoknál, magánszemélyeknél, kertes házaknál vállalnak kertészeti, ház körüli munkákat. Alkalmi jelleggel, viszonylagos rendszerességgel foglalkoztatják őket a lakosok.

A **Fogaskerekű villamos Orgonás megállóhelye melletti töltésen** két fő gondozottunk éjszakázik évek óta, rendszeresen. Sátorat nem húztak fel, fóliával, takarókkal védekeznek a csapadék és a hideg ellen, a tél beköszöntével krízisszállóra mennek be.

Az **Istenhegyi úton, az Adonisz u. megállóhely közelében**, egy elhagyott telken és az azon lévő félkész garázsban három fő lakott ideiglenesen. A 2017. év elején három főt bevontunk a kerületi Rehabilitációs Programba. A pályázat nyújtotta támogatásnak köszönhetően sikerült tartósan elhelyeznünk átmeneti szállásnak mondható éjjeli menedékhelyen. Jelenleg a helyszín üres, minden gondozottunk elhagyta a telket.

### 4. Gyógyfű utca:

A Gyógyfű u.-ba már tartósabban beköltözött három fő gondozottunk – sátorban éjszakáznak.

Az ősz folyamán egy párt sikerült elhelyeznünk a Menedékház Alapítvány által üzemeltetett speciális szállóra. Indokolt volt, hogy elfogadják az általunk felkínált lehetőséget, mivel a pár női tagja komoly COPD beteg. Fél éven keresztül kezelték a Korányi Kórház zárt osztályán, motiváltak voltak az ügyfelek, mivel a gyógyszeres kúrát fedélhez kötötte a kezelő orvosa.

Az egyedülálló férfi telente ismerőseinél húzza meg magát, napközben használja a sátrát pihenőpontnak.

#### **5. Zugliget:**

Zugligetben több *romos ház* található, az itt élő hajléktalan gondozottaink jellemzően ezekben az elhagyott ingatlanokban laknak vagy üres pincékben húzzák meg magukat. Folyamatos jelzések és panaszok érkeztek a szolgálatunkhoz. A Zugligeti úti gyógyszertár mögötti pincében lakik még egy fő gondozottunk: B. Albert nagyon visszahúzódó volt a megismerkedésünkkor, de idővel sikerült vele kialakítani egy bizalmi kapcsolatot. A nyár folyamán napi rendszerességgel jártunk ki az itt lakó ügyfélhez. Kértük, hogy tartson maga körül rendet, valamint felajánlottuk, hogy szálláshelyet keresünk számára. A segítséget nem fogadta el, mivel egy ismerősénél kapott munkalehetőséget.

#### **6. Városmajori park:**

A park nappali és éjszakai helyszín egyaránt. A nappali órákban egy 4-5 fős csoport szokott beszélgetni a templom melletti padoknál. Állandó éjszakai helyszíneként csak *a templom épületének beugrói* szolgálnak. Emellett a bokrok alatt található kartonok arra utalnak, hogy ott is meghúzzák magukat néhányan éjszakára. Velük azonban ritkábban találkozunk: nem töltik rendszeresen a parkban az éjszakáikat és csak a késő éjszakai órákban érkeznek a területre. Négy állandó ügyfelünk éjszakázott itt a nyár folyamán, jelenleg, a tél beálltával már csak egy fő tölti az éjszakáit a templom épületének egyik beugrójában. Két főt krízisszállóra helyeztünk el, egy eltűnt, egy pedig az édesanyjához utazott vidékre a tél idejére.

A városmajori templom plébánosával ebben az évben is nagyon aktív, szoros kapcsolatban álltunk, a templom környékén tartózkodó hajléktalan emberek gondozásának hatékonyabbá tétele érdekében. Folyamatosan jeleztünk egymásnak telefonon az itt megforduló hajléktalanokkal kapcsolatban, így mi is könnyebben megtaláltunk egy-egy embert, akit aztán gyorsan szállóra tudtunk helyezni.

#### **7. Turul szobor park:**

A szobor melletti buszmegállóban napközben tartózkodnak itt néhányan, jövedelemszerzés céljából. A gondozottaink kéregetésből egészítik ki jövedelmüket. A téren lévő padokat pihenési célra használják.

#### **8. Királyhágó tér:**

A Királyhágó téren általában csak délelőtt tartózkodik ott egy fő jövedelemszerzés céljából. Egy gondozottunk a Fedél Nélküliek újságot árusítja az itt lévő közlekedési lámpánál. A téren lévő padokon nagyon ritkán éjszakázik hajléktalan ember.

#### **9. Budakeszi erdő:**



A terület adottságaiból, és méreteiből fakadóan folyamatos felderítésre szorul. A Gyermekvasút menti erdősávban egy fő sátrazott le, folyamatosan látogatjuk, gondozzuk, napközben a belvárosi területeken árusítja erdei portékáit.

#### 4. A gondozási tevékenység bemutatása

Az utcai szociális munkát *két fő utcai szociális munkás* végzi a kerületben, folyamatos munkarendben, heti 40 órában. A munkaidő változó: 8.00-16.00. óra között, illetve 14.00-22.00 óra között teljesítendő. A téli krízisidőszakban (november 1. - április 30. között) ez módosul, ilyenkor minden nap 14.00 – 22.00 óra között teljesítünk szolgálatot. A munkánk legnagyobb részét idén is a *terepmunka* jellemezte, melynek során egyrészt *rendszeresen látogattuk* gondozottainkat a már ismert helyszíneiken, másrészt folyamatosan, *újra és újra feltérképeztük* a kerületet új helyszínek, és általunk még nem ismert hajléktalan emberek után kutatva.

A gondozottainkkal nemcsak a saját helyszíneiken tartjuk a kapcsolatot, hanem heti rendszerességgel *ügyfélfogadást* tartunk a részükre, két órában, az I. kerület, Feszty Árpád u. 6-8. sz. alatti irodánk melletti ügyfélfogadó helyiségünkben.

Az ügyfélfogadás keretében történik a *szociális ügyintézés*: iratpótláshoz szükséges illetékmentességi igazolások kiadása, (személyi igazolvány és lakcímkártya, TAJ kártya, adóigazolvány) jövedelem-ügyintézés, éjjeli menedékhelyekre, átmeneti szállókra történő elhelyezési ügyintézés, illetve az ehhez szükséges igazolások kiadása. Idén is több gondozottunk kért tőlünk segítséget jövedelem-ügyintézésben: rokkantsági ellátás, egészségkárosodás alapján történő pénzbeli ellátás megállapításához nyújtottunk be kérelmeket.

*Információt, tájékoztatást adtunk* ügyfeleinknek hajléktalanok nappali ellátásáról, álláskereső irodák helyszíneiről, éjjeli menedékhelyek címeiről, átmeneti szállókra történő felvételi beszélgetések helyszíneiről, időpontjairól, tüdőszűrések helyszíneiről, időpontjairól.

A gondozottaink leggyakrabban lakhatási problémáik megoldásában, valamint munkába állásban kérték az Utcai Gondozó Szolgálat segítségét, így munkánk legjelentősebb részét továbbra is az *éjjeli menedékhelyekre, átmeneti szállókra történő elhelyezések* tették ki.

Az ügyfeleinkkel *egyéni esetkezelést* folytatunk. Az egyes ügyfeleink részére, velük megbeszélve, az egyéni szükségleteikhez mérten *egyéni gondozási terveket* dolgozunk ki. A gondozás kezdetén megfogalmazzuk, kitzúzzuk a rövid és hosszú távú célokat. A gondozottaink nagy része – az évek óta tartó utcai létforma miatt – komoly egészségügyi problémákkal küzd. A leggyakrabban különböző tüdőbetegségek (TBC, COPD, tüdőrák, tüdőgyulladás), belgyógyászati, idegrendszeri, rákos megbetegedések fordulnak elő náluk, de időről időre elszenvednek traumás sérüléseket is.

Ebben az évben is számos alkalommal kellett az ügyfeleinket a megfelelő *egészségügyi ellátáshoz segíteni*: házi orvoshoz, kórházba szállítani, vagy mentőt hívni. Az egészségügyi kezelések befejeződése után idén is több alkalommal kellett hajléktalanok lábadozójába

elhelyezést szerveznünk ügyfeleinknek. A betegségek megelőzése, ill. krónikussá válásának elkerülése céljából az utcán is folyamatosan figyelemmel kísérjük ügyfeleink egészségügyi állapotát.

Több alkalommal segítettük ügyfeleinket *dologi, tárgyi juttatásokkal*, ami sok esetben (főként a krízis időszakban) az életben maradásukat segítette elő: takarók, meleg ruhák, száraz, tartós élelmiszer kiosztása.

Ebben az évben is többször kaptunk *bejelentést* mind a lakosság, mind a rendőrség, illetve a közterület-felügyelet részéről a kerületben, krízishelyzetben lévő hajléktalan emberekről. Ezekben az esetekben a szolgálatunk sürgős segítséget ad a bejelentett ügyfélnek.

Minden munkanapot, minden tevékenységet dokumentálunk.

#### Tárgyi és személyi feltételek:

A terület ellátását 2017-ben is két utcai szociális munkás végezte.

Szolgálatunk rendelkezik a szakmai tevékenységet segítő infrastrukturális és tárgyi háttérrel:

- Irodahelységgel (Feszty Árpád u. 6-8.), ami az I., II., és XII. kerületi Utcai Gondozó Szolgálatokkal közös irodahelysége,
- Mobil telefonnal (0036/30 620 4577),
- Gépjárművel (Suzuki SX4 – MKS-392)

### **5. Kapcsolatunk, együttműködésünk a kerületben és a közelében működő szociális szolgáltatást nyújtó intézményekkel**

- **XII.kerületi Családsegítő és Gyermekjóléti Központ (1126 Budapest, Beethoven u. 7-9.)**

A XII. kerületi Családsegítő és Gyermekjóléti Központtal aktív, jelzőrendszeres kapcsolatban állunk. Rendszerint a felmerülő problémák kapcsán keressük egymást, ha szükséges, a problémamegoldás menetében közösen veszünk részt. Havi szinten látogatjuk a gondozásunkban lévő közös ügyfeleket.

- **Krisztinavárosi Hajléktalan Centrum (Nappali Melegedő és Éjjeli Menedékhely, Budapest I., Feszty Árpád u. 6-8.)**

A XII. kerület és az I. kerület határán, a Déli pályaudvartól nem messze, a Feszty Árpád utcában évek óta működik a Magyar Máltai Szeretetszolgálat által fenntartott Krisztinavárosi Hajléktalanellátó Centrum, ahol hajléktalanok nappali ellátása, szociális ügyintézés folyik; éjjeli menedékhely, valamint a téli, hidegebb időszakban krízisszálló üzemel. Az intézménnyel napi, jelzőrendszeres kapcsolatban állunk, rendszeresen segítjük egymás munkáját.

Az intézmény szolgáltatásait a XII. kerületi hajléktalanok közül is sokan igénybe veszik, főként azok, akik a kerület alsóbb, belvárosi zónáiban, parkokban élnek

életvitelszerűen. A gondozottaink többsége mosás és tisztálkodás céljából használja az intézményt, de néhányan az éjjeli menedékhelyet is igénybe veszik, jellemzően inkább a téli, hideg időszakban.

- **Fogadó, Szenvedélybetegek Pszichoszociális Szolgálata (1129 Budapest, Kékgyólyó u. 19.)**

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat által fenntartott intézmény szenvedélybetegek közösségi ellátását végzi, ami önkéntesen igénybe vehető segítség a gondozottaink számára. Hosszú távú, közösségi alapú gondozás, amelynek célja az életmódváltozás elindítása, segítése és folyamatos nyomon követése. A csoportos terápiák mellett egyéni konzultációt is tartanak a szakemberek. Szükség esetén ruhapótlásban is tudnak segíteni az ügyfeleinknek. Ebben az évben is számos alkalommal irányítottuk az intézménybe az ügyfeleinket, alkoholproblémáik, pszichés betegségeik kezelésére.

## **6. Hajléktalanokat segítő szakmai programok a XII. kerületben**

- **Kísérleti modellprogram a XII. kerületben életvitelszerűen élő hajléktalan emberek felkutatására és egyéni szociális diagnózison alapuló segítségükre**

2017-ben tovább folytatódott a XII. kerületi *kísérleti modellprogram*, ami több, kerületi szervezet közös együttműködésén alapul, és összehangolt munkát végez a kerületben élő hajléktalanok hatékonyabb segítésére. A programban a következő szervezetek vesznek részt: *XII. kerületi Rendőrkapitányság, XII. kerületi Hegyvidéki Önkormányzat, Pilisi Parkerdő Zrt., Hegyvidéki Közterület-Felügyelet, Normafa Park Fenntartó és Üzemeltető Intézmény.*

A program 2013 szeptembere óta működik. Célja az, hogy az összes szervezettel közösen, a kerületben élő hajléktalan emberek esetében egyéni szociális diagnózisokat tudjunk kialakítani úgy, hogy az egyes helyszíneken élő hajléktalan emberek gondozási irányait pontosan meghatározhassuk. Folyamatosan kapcsolatot tartunk a szervekkel, a tavalyi évben közösen megállapodtunk abban, hogy a Sötétvágás utcai telephelyet felszámoljuk.

- **A XII. kerületi, közterületen élő hajléktalanok rehabilitációját elősegítő program**

A Budapest Főváros XII. kerületi Hegyvidéki Önkormányzat 2012 óta évről évre támogatást nyújt a Magyar Máltai Szeretetszolgálatnak, a kerületben életvitelszerűen élő hajléktalan emberek rehabilitációjára.

A hajléktalan személyekkel folytatott gondozási tevékenység személyre szabott diagnózisokon alapul, minden egyes programba bevont személy számára egyéni gondozási támogatást határoz meg és használ fel egy adott évben. A program az ügyfelek komplex rehabilitációját célozza meg, külön hangsúlyt fektetve a lakhatási problémájuk megoldására. A támogatások formáit (lakhatás, munkába állás támogatása, képzés, egészségügyi kezelések támogatása, stb.) az ügyfelekkel közös megbeszélések során alakítjuk ki. Az egyéni megoldásokat az ügyfelek az eddigi életútjuk, tapasztalataik, képességeik, szaktudásuk

figyelembe vételével és a jövőbeli terveikkel összhangban készítjük el. A rehabilitáció megvalósítása intenzív szociális munkát igényel, a gondozottakkal aktív, rendszeres kapcsolattartást kíván meg.

A rehabilitációban elsősorban az utcáról való kikerülés, a tartós lakhatás megteremtése a célunk, illetve megtalálni azokat a külső és belső erőforrásokat is, amelyekre ráépíthetjük a változásokkal járó eseményeket az életükben.

2017. évben a programba bevont 12 fő ügyféllel végeztük a személyre szabott gondozási tervén alapuló munkát. A program ideje alatt idén is több gondozottunkat sikerült lakhatásba juttatni, egészségügyi kezeléshez hozzásegíteni, valamint munkába állítani. A rehabilitációs program nagyon fontos, lényeges részét képezi a munkánknak. Lényegesen hatékonyabbá tudja tenni az ügyfelekkel való munkát, mivel olyan plusz eszközöket ad a kezünkbe, amivel könnyebben át tudunk hidalni a gondozás során felmerülő egy-egy akadályt (pl. lehetőséget ad munkásszállói díj támogatására, kórházi férőhely kifizetésére, munkaruha, bérlet vásárlására stb.).

## 7. 2017. évi statisztikai adatok

A kerületben a 2017. évben 81 fő gondozottal végeztünk gondozási tevékenységet. Ebből 19 női és 62 férfi ügyfelet tartottunk számon. Ezen illetve ezen felüli adatokat a következő táblázatban mutatunk be:

Ügyfelek száma	Fő
Ügyfelek száma	81
Ebből új ügyfél	15
Ebből nő	19
Ebből kiskorú	-
Ebből 65 éven felüli	11
Ebből pszichiátriai beteg (szociális munkás véleménye szerint)	45
Ebből szenvedélybeteg (szociális munkás véleménye szerint)	75
Ebből ápolást-gondozást igénylő (szociális munkás véleménye szerint)	1

### A szolgáltatás eredményessége a 2017. évben:

2017-ben 21 ügyfelet sikerült elhelyeznünk, intézményi lakhatáshoz juttatnunk: Az elhelyezések típusát a következő ábrán mutatjuk be:

A szolgáltatás eredményessége (egyetlen szempontból vizsgálva)	Fő
Hány esetben történt ügyfelek elhelyezése a 2017. évben?	21

Hová került az ügyfél?	Fő
Éjjeli menedékhelyre	7
Átmeneti szállásra	3
Lábadozóba	0
Hajléktalanok rehabilitációs intézményébe	0
Hajléktalanok otthonába	1
Időotthonba	0
Önálló lakhatásba (a szociális intézményrendszeren kívüli lakhatás, pl. HKA/ÖKA/TÁMOP támogatott lakhatás, önkormányzati bérlet, albérlet, <u>munkásszálló</u> , hazaköltözés, összeköltözés)	2
Egyéb, éspedig: krízisszálló	8
Egyéb, éspedig: kórház	7

## 8. Étkeztetés

A kerületi Önkormányzat támogatásából a 2017. évben is lehetőségünk volt a krízisidőszakban étkeztetés biztosítására ügyfeleink részére, melynek keretében tartós élelmiszerként konzervek, csokoládé, valamint a az utcai munka nélkülözhetetlen kellékeinek megvásárlására (tea, cukor és citromlé) volt lehetőségünk.

## **II. Hajléktalanok Nappali Melegedője**

1122 Budapest, Széll Kálmán tér 17.

### **1. Az intézmény bemutatása**

Nappali Melegedőnk a budai oldal egyik legforgalmasabb csomópontján, a Széll Kálmán téren helyezkedik el, közlekedés szempontjából nagyon könnyen megközelíthető helyen, a 4-6-os villamossal is sok kliensünk érkezik a pesti oldalról. A Széll Kálmán téri metró megállótól 4 perc sétányira van az intézmény. Melegedőnk egy kétemeletes lakóépület szuterénjében 70 m<sup>2</sup>-t foglal el. Kis területen, nagy kliens forgalmat bonyolítunk le, ezért minden helyet maximálisan kihasználunk.

A Széll Kálmán téri Nappali Melegedő egész Budapest területéről fogadja a rászorulókat, nemcsak a hajléktalan embereket, hanem a lakosság elszegényedett rétegét is.

Melegedőnk egy alapszükségletet elégít ki, az étkeztetést. A lépcsőn belépő vendégünk egyből szembetalálja magát az osztó pulttal, ahol egy bögre teát és zsíros kenyeret kap, kérés szerint üres kenyeret is, az egyterű térben az asztalnál rögtön el is lehet fogyasztani a kapott kenyeret. Egy időben 30 ember ülhet le. Sok olyan vendégünk van, aki a kenyeret és a teát elvitelre kéri.

Az intézmény működési engedélyében meghatározott férőhely kapacitása 80 fő, napi átlagforgalmunk azonban ennél több.

A Nappali Melegedő működését és szakmai munkáját a Szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi törvényben, valamint a végrehajtási rendeletben, a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésének feltételeiről szóló 1/2000. SzCsM (I.7.) rendeletben szabályozott előírások szerint végzi.

### **2. Az intézmény feladata**

Intézményünk alapvető szükségletet elégít ki: nevezetesen a nagytömegű étkeztetést. Vendégeink „Zsírbarának” is becézik az intézményünket, mivel az átlag napi menünk a korlátlan mennyiségben elfogyasztható – télen meleg, nyáron hideg – teából és 4-6 szelet zsíros kenyérből áll. Alkalmanként az adományoktól függően idényjellegű friss zöldséggel, savanyú káposztával, hagymával, gyümölcscsel, húсарuval és édességgel egészítjük ki a zsíros kenyeret. 2015 júliusától a Lipóti pékség két üzlete a Kelete pályaudvar környékén felajánlotta a megmaradt árut. Ezzel a készlettel jelentősen megemelkedett a kiadható pékárú mennyisége és minősége (szendvicsek, péksütemények, különféle kenyerek), a vendégeink nagy örömére.

Hétfőtől péntekig – a téli krízis időszakban szombatonként is – reggel fél kilenctől déli 12 óráig várjuk a Vendégeinket. Reggel 6 órától már néhány szolgáltatást is biztosítunk: WC használat, információadás és soron kívül adunk kenyeret a munkába indulóknak.

Szendvicset naponta 80-100 kg kenyérből készítünk, tea pedig 200 - 300 liter között fogy. A klienseink által hozott ételt kérésükre megmelegítjük.

Az ételosztás mellett nagyon fontosnak tartjuk, hogy vendégeinket megfelelő információval is ellássuk. Melegedőnk fontos része a Málta networknek, mivel helyhiány miatt az ügyfelek nálunk nem tudnak mosni és fürdeni, ezért folyamatosan irányítjuk őket a hálózat – a kliens által legmegfelelőbb - másik részlegébe, ahol e tevékenységeket el tudják végezni. Információt adunk még sok egyéb kérdésben is (ellátórendszerrel való tájékoztatás és az ebben való eligazodás segítése, tanácsadás, hivatalos ügyintézesek, igazolások megszerzéséhez való információnyújtás).

Az információnyújtás mellett másik fontos feladatunk a lelki segítségnyújtás. Segítő beszélgetést, annyit folytatunk, amennyi a kapacitásunkba belefér, mert tudjuk és tapasztaljuk, hogy nem csak kenyérral él az ember.

2017-ben megnyertünk egy HKA pályázatot Encounter – Újrajózanodók csoportra. Sajnos, nem a teljes összeget nyertük meg, hanem csak a felét így a heti 2 csoport helyett, heti egyet tart egy mentálhigiénés, addiktológus szakember. A csoport 2017. november 13-án kezdődött és március 5-ig tart. A csoport nyitott, heterogén, életkort tekintve is. A csoport önismereti, gyógyító tevékenységet folytat a többszöri próbálkozó leálló alkoholfogyasztókra koncentrálna, illetve a szerhasználat elhagyására és visszaszorítására irányul. A csoport folyamat alatt a kliensek olyan készségeket sajátíthatnak el, ami elősegítheti megküzdési stratégiájuk fejlődését nemcsak a szerhasználatnál, hanem az élet más területein is. A csoportban megtapasztalják, hogy nincsenek egyedül és ez erőt ad a kitartáshoz, a küzdéshez a szermenetes élet kialakításához.

### **3. Az igénybevevők köre**

Célcsoportunk a hajléktalan emberek egész spektrumát öleli fel, kezdve az életvitelszerűen a közterületen tartózkodó, az utcai gondozó szolgálatok által nyilvántartásba vett, és az éjszakáikat fedél nélkül töltő emberektől a fizetős átmeneti szállón lakó ügyfelekig. Az előbbieket elsősorban a közterületen, az időjárás körülményeknek teljes mértékig kiszolgáltatott emberek, vagy az éjjeli menedékhelyen éjszakázó ügyfelek, akik a leggyakrabban keresnek fel bennünket. Jelentős részük főbb kereszteződésekből kéreget, koldul, hajléktalan újságot árul, vagy alkalmi munkából tartja fenn magát. Kis hányaduk segélyekből, vagy különböző nyugellátási formákból (öregségi-vagy rehabilitációs nyugdíjból) él.

Szolgáltatásainkat nemcsak a hajléktalan emberek veszik igénybe, hanem a kisnyugdíjjal rendelkező idősök, pszichiátriai betegek, deviáns fiatalok, munkanélküliek és a nagycsaládosok is. Szolgáltatásunk alacsonyküszöbű, és minden ügyfelet kiszolgálunk, még azt is, aki nincs olyan állapotban, hogy a hozzánk betérjen, (alkohol, drog), számára az ügyeletes kolléga elvitelre odaadja az élelmiszer adagját.

Ügyfeleink 81 %-a férfi, e szerint a nők jóval kisebb arányban vannak jelen az ellátásban.

Gondozottjaink nagyobb része hetente több alkalommal keresi fel a Nappali Melegedőnkét.

#### 4. Közmunka program

2017 januárjára a három közfoglalkoztatott munkatársból egy maradt, aki júliusban érezte magát késznek, hogy visszamenjen a régi munkahelyére. A 30 éves alkoholizmusa olyan méretet öltött, hogy 3 évvel ezelőtt elveszített mindent és lecsúszott a hajléktalan létbe. Hozzánk 2016 nyarán került egy Máltás munkatárs javaslatára és egy évet dolgozott nálunk. Néha kicsit siettettem volna, hogy „haladjon”, de ő érezte, hogy mikor képes tovább lépni és ez meg is történt júliusban. Decemberben meglátogattunk minket és jó volt ránézni, hogy megtalálta a helyét az életben. A régi munkahelyén fel tudta venni a tempót (gipszkartonozó), a rehabilitáción megismerkedett hölgyet eljegyezte, családjával rendezte a kapcsolatot. A fő motiváló tényezője, hogy le tudott állni az alkohol fogyasztással, az az volt, hogy látni akarta az unokáját felcseperedni. Az ő változása igazi sikertörténet.

2017 elején két új közmunkást vettünk fel, az egyikük hosszú börtönbüntetés után szabadult, (ld. esetleírás). A második egy hölgy, aki mentális és pszichés képességei miatt védett munkahelyen tud csak dolgozni.

Melegedőnk terápiás munkahelyként is működik, mivel a nálunk dolgozó közmunkásoknak a mindennapi életvitelhez is segítséget nyújtunk. (Pl.: szálláskeresés, ügyintézés, étkezés, tanácsadás, segítő beszélgetés stb.) Fő célunk az, hogy azok, akik képesek rá, később vissza tudjanak találni a munka világába. E helyen védett körülmények között barátkozhatnak a munkába való járás mindennapi nehézségeivel. Lehetőséget nyújtunk a közfoglalkoztatott munkatársaknak az egyszerű munkafolyamatok megismerésére, napi rutin szerzésre, a csapatmunka örömeinek és nehézségeinek megtapasztalására. Munkájukra folyamatosan reflektálunk, minden apró jó dolgot kiemelünk. Nehézségeikben, konfliktusaikban segítjük őket. Asszertív technikáinkat a képességeikhez képest fejlesztjük.

#### 5. Önkénteseink

A Széll Kálmán téri Nappali Melegedő kezdetektől fogva önkéntesekkel dolgozik. Melegedőnk terepet és teret ad a segítő cselekedetnek. Célunk: érezzék, hogy számítunk rájuk, hogy fontos az az altruista tevékenység, amit embertársaikért végeznek. A nyugdíjas hölgykoszorú ebben az évben is rendszeresen segített a kenyérkenésben és osztásban.

Hiszünk abban, hogy az önkénteseink nálunk szociális jutalomban részesülnek, ami jótékonyan befolyásolja az életüket.

**Karácsonyunk** nagyon meghittten sikerült, mivel Boros Zoltán pénzügyi referens kollégánk énektudásával, Szabolcs, akit a közösségi munka kapcsán ismertük meg tárogatója muzsikájával emelte az ünnep hangulatát.



### **III. Magyar Máltai Szeretetszolgálat Fogadó Pszichoszociális Szakszolgálat**

1123 Budapest, Kék Golyó u. 19/c.

#### **1. A Fogadóról**

A Fogadó 2000 óta működik, akkor jött létre a Márvány utcai intézmény a XII. kerületben. 2009 óta egy másik helyszínen, a Kék Golyó utcában valósítja meg a szenvedélybetegek nappali és közösségi ellátását.

Az I. kerületben 2005 márciusától működik intézményünk, mely 2009. január 01. óta szenvedélybetegek alacsonyküszöbű ellátását végzi.

A „Fogadó” elnevezés munkánk lényegét kívánja érzékeltetni. Hiszen a szenvedéllyel élő emberek, házastársaik, gyermekeik számára egyaránt fontos problémájuk komolyan vétele, segítségkérésük, változásra való igényük elfogadása.

Az itt folyó munka alapján két térre osztható az intézmény: mi egyszerűen csak külső és belső térnek nevezzük azokat. A kinti rész az, ahova először belép a hozzánk érkező. Itt csörög a telefon, itt zajlik a ruhaosztás, álláskeresés, információnyújtás, ügyintézés, időpont egyeztetés, beszélgetés. Itt bármi megtörténhet, mivel nyitvatartási időben mindenki számára elérhető előzetes bejelentkezés nélkül. A kinti munka állandó készenlétet igényel és kiszámíthatatlan. Előfordul, hogy senki nem jön, de van, amikor egyszerre többen is érkeznek.

Ezzel szemben a belső tér a meghitt beszélgetések, családkonzultációk családterápiák és a csoportos foglalkozások helyszíne.

A két helyszínen különböző problémákkal jelennek meg a kliensek. A belső térben kapnak helyet azok a szenvedélybetegek és hozzátartozóik, valamint életvezetési és párkapcsolati problémákkal küzdők, akik már eldöntötték, hogy valamit tenni szeretnének a változás érdekében. A kinti munka sok esetben az alapvető szükségletekre épül: ruha, információ, telefon, számítógép-használat, pihenés, néhány jó szó.

#### **2. Szakmai háttér**

A Fogadó 2014 márciusa óta integrált intézményként működik. A szolgáltatás székhelye a Kék Golyó utcai intézmény, a Csap utcai Fogadó telephelyként működik.

##### **A nappali ellátást biztosító intézmény jellemzői**

- a) az ellátást igénybe vevők részére szociális, egészségi, mentális állapotuknak megfelelő napi életritmust biztosító szolgáltatást nyújt,
- b) a helyi igényeknek megfelelő közösségi programokat szervez, valamint helyet biztosít a közösségi szervezésű programoknak, csoportoknak,
- c) biztosítja, hogy a szolgáltatás nyitott formában, az ellátotti kör és a lakosság által egyaránt elérhető módon működjön.

## **A Kék Golyó utcai Fogadó szolgáltatásai**

- Egyéni és családi konzultáció, terápiás beszélgetések naponta, egy-másfél órás ülések
- Autogén tréning valamint babát váró anyukák számára relaxáció
- Álláskeresés, szociális és egészségügyi ellátáshoz való juttatás segítése, szociális ügyintézés, információközvetítés személyesen vagy telefonon naponta nyitvatartási időben
- NA- Névtelen Drogfüggők csoportja hetente szerdán 18:30-19:30 között
- ACA (Alkoholisták Felnőtt Gyermekei) csoport hetente csütörtökön 18:30-20:00 között, szombaton 10:00 -11:00 között
- Szenvedélybeteg szülők gyermekeinek szülő csoport minden hónap 1 és 3 keddjén 17:30-tól

**Az alacsonyküszöbű szolgáltatás** célja a szenvedélybetegek és közvetlen környezetük minél szélesebb körének elérése, fogadása és ellátása, a szerhasználatnak, valamint járulékos ártalmainak a csökkentése, a változás elindítása és segítése, az életvitelbeli változás ösztönzése.

Az alacsonyküszöbű szolgáltatás lényege az egészségügyi és szociális szolgáltatások megismertetése, használatuk ösztönzése, megkönnyítése a szenvedélybetegek, addiktológiai problémával küzdő populációk számára. A küszöb alacsonyra helyezése egyrészt abban nyilvánul meg, hogy a szolgáltató szervezetek a célcsoportokhoz, illetve azok igényeihez igazítják telephelyük és nyitva tartási idejük kiválasztását – vagyis magukat könnyen, bárki számára elérhetővé teszik.

### **3. Fontos események 2017-ben**

- Új önsegítő csoport indult a Csap utcában, ami a Névtelen Munkaholisták nevet viseli
- Úttörő kezdeményezésként alkoholbeteg szülők gyermekeinek indult új csoport a Kék Golyó utcában Dr. Schmidt Judit vette át a pszichiátriai rendelőt a Fogadóban
- Két önsegítő csoportunk elköltözött. A pszichiátriai betegek hozzátartozói csoportja és az Anonim Érzelemfüggők csoportja Judit és Bea kolléganőink távozása nyomán fejezte be nálunk a működését.
- Több szakmai munkacsoporton vettünk részt az elmúlt év során (Addiktológiai Kongresszus, Kábítószerügyi munkacsoport, Országos Addiktológiai Szakkollégium, Felépülési Műhely, stb.) Ezek körébe tartoztak azok a találkozók is, ahol az egyes szenvedélybeteg ellátási formákhoz tartozó adminisztrációs feladatok kerültek megbeszélésre. Ott voltunk a nappali és a közösségi ellátáshoz tartozó megbeszéléseken is, valamint képviseltük magunkat az elterelés témájában tartott szakmai napon. Észrevételeinket, javaslatainkat az egyszerűbb, követhetőbb,

életszerűbb adminisztrációs és szakmai munka érdekében valamennyi fórumon megtettük.

- A Fogadó „KIMONDHATÓ” kiadványsorozatának „Az egészséges nevelés” példánya adott alkalmat egy vidéki óvoda szülőcsoportjával való találkozásra. A kiadványban jelölt témák mentén a szülők beszélgethettek a gondjaikról, nevelési nehézségeikről.

A találkozás címe: „Szülő vagyok, jól csinálom?”, a csoport vezetője Kuraly Edit volt. Témakörök: A szeretet kimutatása, a vita megengedése, meghallgatás, a határok kijelölése, az önállóság biztosítása, az érzések kimutatása, közös idő, bátorítás, stb.

#### **4. Ellátottak köre**

A kliensek nagy része általában összetettebb problémákkal jelenik meg: a szenvedélybetegség mellett gyakran a nehéz szociális helyzet, munkanélküliség, lakhatási gondok, hajléktalanság, pszichiátriai betegség is jelen van.

##### *Életkor szerint*

Az alkoholproblémát kezelő csoportokon résztvevők átlag életkora 40-60 év körüli. Az egyéni és pár valamint a család terápiákra járók között sok 30-40 év közötti ember van, de gyakori 20-25 év körüli fiatal is. A napközben bejárók között (ruha adományt hozók és igénylők, álláskeresők, megpihenni vágyók, információt kérők) változó. (20-90 év)

##### *Betegségkép szerint*

- Szendélybetegék: alkohol, drog, játék, gyógyszer, étkezési zavarok, társfüggőség,
- Pszichológiai – Pszichiátriai problémával: depresszió, személyiség zavarok, skizofrénia.
- Egyéb problémák: családi működési problémák, párkapcsolati problémák

#### **Kliensforgalom 2016-ban a Kék Golyó utcai Fogadóban:**

Napi átlag **10 fő**

Családterápiák száma: heti átlag **4 -5 család**

Egyéni konzultációk száma: heti átlag **12-13 fő**

A belső térben folyó munkán kívül a külső fogadótér szolgáltatásait naponta átlagosan **5-6 ember** veszi igénybe./ telefon, számítógép, információ kérés/

#### **Ellátottak száma 2017-ben a Csap utcai Fogadóban**

Az alacsonyküszöbű szolgáltatásunk nyilvántartásában összesen **415 fő** szerepelt 2017 végén, ez azt jelenti, hogy 2009 óta ennyi klienssel találkoztunk a Csap utcai intézményben. Vannak közöttük olyanok, akik csak egyszer kértek segítséget, és vannak rendszeres megjelenők is.

2017-ban összesen, minden tevékenységünket beleértve **123 fő** kereste fel a Csap utcai Fogadót, ebből új kliensek száma **32 fő**.

A belső térben történő munkán kívül a külső fogadótér szolgáltatásait naponta **3-4 fő** veszi igénybe.

***Tevékenységek száma a Kék Golyó utcai Fogadóban havi bontásban***

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>
<b>Egyéni konzultáció</b>	46	56	60	57	50	51	31	52	40	52	51	42
<b>Családterápia</b>	12	17	15	12	15	11	8	10	10	12	20	10