



Magyar Máltai Szeretetszolgálat

**Budapest XII. kerület Hegyvidéki Önkormányzat Polgármesteri Hivatala
Népjóléti Iroda**

Népjóléti I. érk.

2017. ÁPR 4

Müller Csaba irodavezető részére

Budapest
Böszörményi út 23-25.
1126

Tisztelt Irodavezető Úr!

Mellékelten küldjük a Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület és a Budapest XII. kerület Hegyvidéki Önkormányzat között létrejött Ellátási Szerződésben foglaltaknak megfelelően a kerületben 2016-ban a hajléktalan ellátásban végzett tevékenységeinkről szóló szakmai és pénzügyi beszámolóinkat.

Amennyiben a beszámolókkal kapcsolatosan kérdéstük merülne fel kérem, keresse kollegámat az alábbi elérhetőségek valamelyikén:

Molnár Tamás, molnar.tamas@maltai.hu; +36-30/336-5410

Tisztelettel kérjük beszámolóink elfogadását.

Budapest, 2017. március 31.

Üdvözlettel:


MAGYAR MÁLTAI
SZERETETSZOLGÁLAT
KÖZÉP-MAGYARORSZÁGI RÉGIÓ
Morva Emília
A Magyar Máltai Szeretetszolgálat
Közép-Magyarországi Régiójának
vezetője

Cím:
H-1011 Budapest,
Bem rkp. 28.

Telefon:
+36-1-391-4700
+36-1-391-4704
Fax:
+36-1-391-4728

Web:
www.maltai.hu
E-mail:
budapest@maltai.hu

Bankszámlaszám:
OTP Bank Nyrt.
11784009-20200817-00000000
Adószám:
19025702-2-43

2016. évi

SZAKMAI BESZÁMOLÓ



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

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, az NRSZH által kötött és a 2016. évben is meghosszabbított finanszírozási szerződések alapján működtek.

A Máltai Szeretetszolgálat az utcai szolgálatokat három különálló egységben szervezte meg 2016. évben, 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

Az utcai szolgálatok székhelye a 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 irodák egy épületegység részét képezik.

Az Utcai Gondozó Szolgálat irodája könnyen elérhető az ellátási területünkön élő hajléktalan emberek számára.

E címen található még a Magyar Máltai Szeretetszolgálat Átmeneti Gondozó Háza, valamint a Szeretetszolgálat Krisztinavárosi Hajléktalan Centruma, 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:

- A szolgálat rendelkezik 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, internetes elérhetőség található az irodában, valamint az ügyfélfogadóban is;
- 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, ételmezt, takarót tárolhatnak.

A 2016. évben két gépkocsi állt rendelkezésre folyamatosan 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 2016. 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: Budapest I. kerület, Feszty Árpád utca 6-8. szám. 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 90-102 fő közötti esetszámmal dolgoznak, vagyis az egy szociális munkásra jutó esetszám 45-51 között volt 2016.-ben.

2.1. Az utcai szociális munka ellátotti köre, feladata

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 sajátosságaiából következően klienseink közé tartoznak a magukat hétfélig 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 szombatvasárnap és munkaszüneti napokon, azzal az eltéréssel, hogy **hétvégén 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 mindenkori költségvetési törvényekben, valamint az NRSZH-val kötött 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 gondozó szolgálat 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, ügyeleti munkát teljesítettek, valamint részt vettek a csoport működését koordináló megbeszéléseken (teameken), illetve esetmegbeszélő csoportokon.

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

1. 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.

2. 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 *éptületek beugróiban* keresnek menedéket a hajléktalan emberek, vagy jellemzően a nyári időszakban, parkokban, a padokon, illetve 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

• Normafa erdős területe

A Sötétvágás utca egyik oldalán egy nagyobb, összefüggő fás-bokros terület húzódik. Itt két helyszínen is élnek hajléktalan emberek: az egyik helyszín a Sötétvágás u. – Teleszkóp utca találkozásánál található, a másik a Sötétvágás utca – Konkoly-Thege Miklós u. kereszteződésénél, a fák között. Kolóniák megjelenése ebben az évben nem volt jellemző a kerületben.

1. a). 2016-ban a Sötétvágás utca - Teleszkóp utca találkozásánál lévő erdős területen lévő kolónia felbomlott. Az év első felében még 7-9 fő lakott a területen: két pár, három egyedülálló ember. Egy főt kórházi ellátáshoz segítettünk, majd ezt követően már nem tért

vissza az erdőbe – szállón éjszakázik, és jelenleg is ott tartózkodik. Az egyik pár elhagyta a területet, nem ismerjük a tartózkodási helyüket, ezért a gondozási folyamat megszakadt.

A helyszínt néhány hónapig teljesen elhagyták az itt lakók, majd rövid idő múlva visszaköltözött két, korábban itt lakó ügyfelünk, és egy új gondozott. Jelenleg ők hárman élnek itt állandó jelleggel, fakalyibákban.

Időnként, rövidebb időszakokra a helyszínre költözik még sátorba, egy-két fő idénymunkás, akik általában az itt lakók valamelyikének rokona. Ők általában néhány hónapot töltenek itt, jellemzően a nyári időszakban. Főként vidékről érkező emberek, Szabolcs-Szatmár-Bereg megyéből, illetve a Jászságból költöztek Budapestre, munkavállalás céljából. Alkalmi munkákból tartják fenn magukat: építkezéseknél dolgoznak, kerti munkákat végeznek.

A helyszínen élők két kalyibában laknak jelenleg, illetve egy sátor használnak még. Az itt élőkre is jellemző, hogy teljesen önálló életvitelt folytatnak, a hajléktalan-ellátó rendszer szolgáltatásait nem igénylik, hiszen a háztartási tevékenységeket elvégzik a helyszínen. Szolgáltatunk segítségét leginkább egészségi problémák, ügyintézés esetében kérik, illetve krízishelyzetekben fordulnak hozzánk.

A másik párral, aki évekig itt lakott, a *XII. kerületi rehabilitációs program* keretében egy szorosabb kapcsolattartást igénylő, komoly gondozási tevékenységet tudunk megvalósítani. A pár női tagja, B. Tímea önállóan keresett magának munkát a munkaügyi központon keresztül: takarítóként kezdett el dolgozni a Csillebérci Szabadidőközpontban, mint közfoglalkoztatott. A Csillebérci Szabadidőközpontban lakhatási lehetőséget is kapott, párjával együtt, a tábor területén lévő munkásszállón. Néhány hónap múlva azonban visszaköltöztek az erdőbe egy, a munkásszállón kialakult konfliktus miatt. Sajnos azóta nem tudtuk őket újra motiválni arra, hogy szállóra költözzenek, de folytatjuk velük a gondozást, és az egyik célunk az, hogy ismét belevágjanak egy szállós lakhatásba. A korábbi helyszínükre, a kolóniához viszont már nem költöztek vissza, hanem onnan nem messze, a Konkoly-Thege Miklós út – Sötétvágás utca közötti erdős-bokros terület egy rejtett zugában építettek egy kis fakalyibát, ahol csak ketten élnek. A helyszín nagyon rejtett, egy kis ösvény mentén lehet csak rátalálni. Tímea a lakhatással együtt sajnos a munkahelyét is feladta, de azóta, újra aktívan keres munkát. Tímea és párja esetében egyelőre még csak időlegesen tudunk sikereket elérni, de a tapasztalataink szerint ahhoz, hogy egy évek óta erdőben élő hajléktalan ember változtasson az életformáján, és újra tartósan megmaradjon a munkaerő-piacon, a legtöbbször több éves szoros kapcsolattartás, aktív szociális munka szükséges. A párral elkezdett munkát ezért a jövő évben is folytatni fogjuk, mindaddig, amíg tartós eredményeket sikerül elérni velük, mind a lakhatás, mind a munkavállalás terén.

1.b). A másik erdei helyszín a *Sötétvágás utca - Konkoly-Thege Miklós út felőli oldalán* található. A helyszínen 5 fő (két pár, és egy idős 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 háziállatot is tartanak. A hölgynek közel fél évig rendszeres, bejelentett munkája volt, utcaseprőként dolgozott, de sajnos hamar feladta a munkahelyét. 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 Szolgáltatunkat kevés alkalommal keresik fel: jellemzően egészségi probléma, vagy ügyintézés esetében kérnek csak segítséget.

• Csillebérc

Erre a területre jellemző, hogy elhagyatott nyaralókba költöztek be hajléktalan emberek, ahol önálló életvitelt folytatnak. Egy-egy ingatlanban általában két fő, jellemzően egy pár lakik, ritkább esetben három-négy fő. A terület felderítése során, a *Nőszírom utcában* talákoztunk

egy üresen álló hétvégi házba beköltözött hajléktalan párral. Ettől néhány méterre áll egy saját kézzel felépített kalyiba, itt egy másik hajléktalan pár lakik, ők is a gondozásunkban állnak. A *Magas úton, és az Adorján úton* is található egy-egy ingatlan, üresen álló hétvégi házakkal, ahol laknak ügyfeleink. Közülük hármat sikeresen elhelyeztünk szállókra, ketten jelenleg is intézményben laknak, illetve egy fő vidékre költözött, ahol munkába állt és élettársi kapcsolatban él, lakásban.

A gondozottak itt is együttműködnek a Szolgálatunkkal, életmódjukat jellemzi, hogy dolgoznak, önálló háztartást vezetnek, ügyeiket önállóan intézik. Mégis fontos, hogy a gondozás során rendszeresen odafigyeljünk rájuk és szükség esetén egészségügyi ellátás szervezésével, ügyintézésben, vagy évszaknak megfelelő ruházattal segítsük őket.

• Széchényi-hegy

A Széchényi-hegy erdős területein ebben az évben kevés volt az állandó, hajléktalan emberek által lakott helyszín.

A *Gyermekvasút Széchényi-hegyi végállomásának épületének peronja* a korábbi években gyakran látogatott helyszíntünk volt. Két fő éjszakázott itt rendszeresen, a legnagyobb hidegben is. Az évekig tartó, kitartó utcai munka eredményeként azonban sikerült elérnünk, hogy mindketten folyamatosan szállón töltsék az éjszakáikat. Ebben az évben így már csak egy-két alkalommal találtunk itt hajléktalan embert, amikor egyikük egy-két napra visszatért a helyszínre, de végül sikerült újra szerveznünk neki egy szállós elhelyezést.

A *Gyermekvasút, és a Fogaskerekű villamos végállomásának épületei* védelmet nyújtanak a hajléktalan emberek számára az időjárás viszonyoktól, szélvédett helyek, de télen még így is sokkal nagyobb a kihülés veszélye a hegyen, mint 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. A Fogaskerekű villamos peronján átmeneti, rövidebb ideig éjszakázott egy hajléktalan gondozottunk.

A *Hegyhát út mögötti erdős területre* időszakosan, néhány hétre, hónapra költöztek csak be hajléktalan emberek, a nyár folyamán. Egy sátrat találtunk a területen a felderítéseink során, viszont senkit nem találtunk a helyszínen.

Aktív gondozottaink a Hegyhát út másik oldalán alakítottak ki maguknak helyszínt: egy *elhagyott házba* költöztek be, ill. a szomszédos telken ütött fel egyikük egy sátrat. Tűzrakóhely található még a helyszínen. Jelenleg négyen laknak a helyszínen. Elmondásuk szerint a közeli lakosok ismerik, és segítik őket tárgyi adományokkal.

A *Pinty utcában* továbbra is több feltört ingatlan található, amelyeknek szinte mindegyikébe beköltözött egy-két fő. Az év során a kerületi Rendőrkapitánysággal közös helyszínbejárást 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.

- **Istenhegy**

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

A *Diós árokban* két-három fő gondozottunk lakik már évek óta, egy pár, és egy egyedülálló férfi. Ők egy saját kézzel épített fabodegában laknak, kályhával fűtenek. A bodega melletti tűzrakóhelyen főznek, a háztartási munkákat és a tisztálkodást a helyszínen megoldják. Mindenben önállóak, a hajléktalan-ellátó intézményeket egyáltalán nem veszik igénybe. Mind a hárman a kertületi lakosoknál, magánszemélyeknél, kertés házaknál vállalnak kertészeti, ház körüli munkákat. Alkalmi jelleggel, viszonylagos rendszerességgel foglalkoztatják őket a lakosok. Az erdőt csak akkor hagynák el, ha önálló lakhatásba, albérletbe tudnának költözni, mert a magánszférájukat nem adják fel. A jövedelmük viszont alacsony, így az albérletet nem tudnák fenntartani, a szállókat pedig évek óta határozottan elutasítják, így az erdőben maradnak. Két kutyát is tartanak, hozzájuk is nagyon ragaszkodnak, nem válnának meg tőlük.

A *Fogaskerekű villamos Orgonás megállóhelye melletti töltesen* egy gondozottunk éjszakázik évek óta, rendszeresen. Sátorat nem húzott fel, fóliával, takarókkal védekezik a csapadék és a hideg ellen.

Az *Istenhegyi úton, a Gyógyvirág u. megállóhely közelében, egy elhagyott telken*, és azon lévő félkész garázsban, több ügyfelünk lakott ebben az évben is. Jelenleg a helyszín üres, minden gondozottunk elhagyta. Többségük a hideg beálltával szállóra költözött be, néhányan eltűntek, nem találjuk őket a kerületben. Az a jellemző azonban, hogy tavasszal visszatérnek a helyszínre az emberek, ahol több magánszférájuk van. Újra sátorat vernek és a nyári hónapokban itt alakítják ki életterületüket. A tűzrakó helyen főznek, innen járnak dolgozni is. A lakóktól nem érkezett panasz a gondozottainkra, csendben élnek itt az életüket, igyekeznek senkit nem zavarni.

- **Kissváb-hegy**

A Kis-svábhegyet gyakran látogatják kirándulók, kutyasétáltatók, így kevés hajléktalan ember él életvitelszerűen ezen a területen. Az alábbi helyszínek találhatóak meg a hegyen:

A *Kissvábhegyi úttól kb. 20 m-rel feljebb* található egy romos ház, ahová ugyan nem költözött be tartósan hajléktalan ügyfelük, de időszakosan megfordul itt egy fő, néhány hétre, a nyár folyamán.

A *Gyógyfű u.-ba* már tartósabban beköltözött négy fő gondozottunk – sátorban éjszakáznak, az év leghidegebb hónapjaiban is. Szállóra nem mennek be még éjszakára sem, ők már hosszú évek óta utcán élnek.

- **Zugliget**

Zugligetben több *romos ház* található, az itt élő hajléktalan gondozottaink jellemzően ezekben az elhagyott ingatlanokban laknak, vagy üres pincékben húzzák meg magukat. A Lóvasút romos épületében idén egy fő gondozottunk éjszakázott rendszeresen, de a tél beálltával sikerült őt is szállóra elhelyeznünk. A Zugligeti úti gyógyszertár mögötti pincében lakik még egy fő gondozottunk: B. Albert nagyon visszahúzódó volt a megismerkedésünkkel, de idővel sikerült vele kialakítani egy bizalmi kapcsolatot. A nappali szolgáltatásinkat így már igénybe veszi, a Melegedőbe bejár, de az éjszakai szállót egyelőre elutasítja.

- **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. Egy főt lábadozóba helyeztünk el, egy eltűnt, egy édesanyjához utazott vidékre a tél idejére, egy fő pedig a II. kerületben éjszakázik jelenleg.

A városmajori templom plébánosával ebben az évben nagyon aktív, szoros kapcsolatban állunk, 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.

- **Gesztenyész kert**

A parkot általában csak nappali tartózkodásra használják a hajléktalan emberek: a padokon pihennek, ücsörögnek. A helyszín jellemezően inkább a nyári, meleg hónapokban aktív.

- **Királyhágó tér**

A Királyhágó téren általában csak napközben tartózkodnak gondozottaink, jellemzően 1-2 fő, és általában csak jövedelemszerzés céljából. Egy gondozottunk a Fedél Nélküliek Újságot árusítja az itt lévő közlekedési lámpánál. A téren lévő padokon nagyon ritkán éjszakázik hajléktalan ember.

- **Budakeszi erdő**

A terület adottságaiból, és méreteiből fakadóan folyamatos felderítésre szorul. Az erdős területen, amióta 2015-ben összeomlott itt a régi elhagyott erdészház, nem élnek gondozottaink. Az akkor átmeneti szállóra költözött ügyfelünk, azóta is szállón lakik, nem tért vissza az erdőbe.

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 tervet** dolgozunk ki. A gondozás kezdetén megfogalmazzuk, kitűzzük 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.

Dokumentációk:

1. **Területi napló**: - ebben a napi gondozási tevékenységeket rögzítjük.
2. **Egyéni gondozási lap** – amely tartalmazza a kliensek személyes adatait, lakhatásuk elvesztésének okait, éjszakai tartózkodási helyüket, a gondozási célokat, ill. a gondozási tevékenységet. Ettől az évtől kezdődően a gondozási lapokat elektronikus formában vezetjük, majd kinyomtatjuk, és papíralapon is megőrizzük.
3. **Helyszínletrások** – minden, a XII. kerületben megjelenő helyszínt papír alapon is vezetünk,
4. **Utcai életmód felszámolása** – excel táblázat, amelyben minden elhelyezett ügyfelünk nevét felvisszük és vezetjük, megnevezve az elhelyezés idejét, és jellegét
5. **Google térkép** – internetes google térképen bejelöljük a hajléktalanok által használt helyszíneket.

Tárgyi és személyi feltételek:

A terület ellátását 2016-ban is két utcai szociális munkás végezte, Pálincás Péter és Pilling Katalin.

Szolgálatunk rendelkezik a szakmai tevékenységet segítő infrastrukturális és tárgyi háttérrel:

- Irodahellyel (Feszty Árpád u. 6-8.), ami az I., II., és XII. kerületi Utcai Gondozó Szolgálatokkal közös irodahelysége,
- Mobil telefontal (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.

Ebben az évben egy várandós kismama esetében tettünk jelzést a CsSK felé. Ezt követően a CsSK területileg illetékes munkatársával közösen menttünk ki az érintett helyszínre, és nyújtottunk segítséget. Az esetkezelés során egymás munkáját segítettük.

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

A Krisztinavárosi Hajléktalanellátó Centrumban 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. Ebben az évben aktívan együttműködtünk számos, a XII. kerületben utcán élő hajléktalan gondozottunk éjszakai elhelyezésében, valamint jövedelem-ügyintézésével kapcsolatban is.

Az intézmény szolgáltatásait a XII. kerületi hajléktalan emberek közül sokan igénybe vették ebben az évben és tapasztalataink szerint évről évre egyre többen élnek az intézmény nyújtotta lehetőségekkel. A Hajléktalan Centrum Könnyen elérhető a XII. kerület bármely részéről, így az ügyfeleink is szívesen járnak ide, egyre többen használják a szolgáltatásokat.

- **Fogadó, Szenvedélybetegek Pszichoszociális Szolgálata (1129 Budapest, Kékgolyó 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. Ebben az évben is számos alkalommal irányítottuk az intézménybe az ügyfeleinket, alkoholproblémáik, pszichés betegségeik kezelésére.

Külső szervekkel is kapcsolatot ápolunk a XII. kerületben élő hajléktalanok jobb feltérképezése, sikeresebb gondozása érdekében.

A kerületi rendőrkapitánysággal, erdészettel, családsegítő szolgálattal közösen dolgozunk, közös terepjárásokat végzünk a kerületben.

6. Hajléktalanokat segítő szakmai programok a XII. kerületben

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

2016-ben tovább folytatódott a XII. kerületi *kísérleti modellprogram*, ami több kerületi szervezet közös együttműködésén alapul és összehangolt munkát végez a kerületben élő hajléktalan emberek hatékonyabb segítésére. A programban a következő szervezetek vesznek részt: *XII. kerületi Rendőrkapitányság, XII. kerületi Hegyvidéki Önkormányzat, Pílisi 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. Véleményünk szerint a diagnózisok felállítása, és az egyes esetek átbeszélése segítheti letisztítani az összes résztvevő szervezet feladatait, felelősségét, valamint hatékonyabbá tudná tenni az utcán élők rehabilitációjának sikerességét.

A programot azért hoztuk létre, mert látjuk azt, hogy összehangolt munka nélkül elcsúszhatnak olyan információk, megtett lépések, amelyek segíthetnének előremozdítani és sikeresebbé tenni a fedél nélküli emberekkel való munkát.

A program keretében a rendőrségi körzeti megbízottal rendszeresen egyeztetünk a kerületben él hajléktalanokról, közös megbeszélést tartottunk, majd közös helyszínbejárás során együtt is végig látogattuk a hajléktalanok által lakott helyszínek jelentős részét. Munkánk során azt tapasztaltuk, hogy közösen, összehangolt munka keretében sokkal hatékonyabban tudunk együtt dolgozni a kerületi hajléktalan emberekkel kapcsolatban.

- **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 diagnózison alapul, minden egyes programba bevont személy számára egyéni gondozási támogatást határoz meg és használ fel egy adott évben, vagy a megállapodásban rögzített időszak alatt. 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.

2016-ban folytattuk a programba bevont ügyfelekkel a személyre szabott gondozási terven alapuló munkát. A program ideje alatt idén is több gondozottunkat sikertűlt 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.).

- **A Budapesti Hajléktalanügyi Konzorcium által működtetett támogatási programokban való részvétel 2016-ban**

A konzorciumi programok szemléletére, a fenti programokéhoz hasonlóan az egyéni szociális diagnózison alapuló gondozás jellemző. Célja, hogy a programban részt vevő, tartósan közterületen élő hajléktalan emberek, a támogatás segítségével lakhatásba kerüljenek, és később, a gondozási folyamat után, önállóan is fenn tudják tartani azt. A program keretében, pályázati úton nyert támogatásból, 1 fő TBC-s betegünk kórházi körülményein sikerült sokat javítani az egészségügyi kezelése alatt, majd ezt követően a lábadozón támogattuk tovább, ahonnan éjjeli menedékhelyen kapott elhelyezést. A program segítségével a gyógyulását elősegítő vitaminokat, immunerősítőket is tudtunk vásárolni a számára, amire egy TBC-s beteg esetében nagy szükség van. Az előző programokhoz hasonlóan ez is intenzív kapcsolattartást, szociális munkát kíván meg a benne részt vevő gondozottakkal.

7. 2016. évi statisztikai adatok

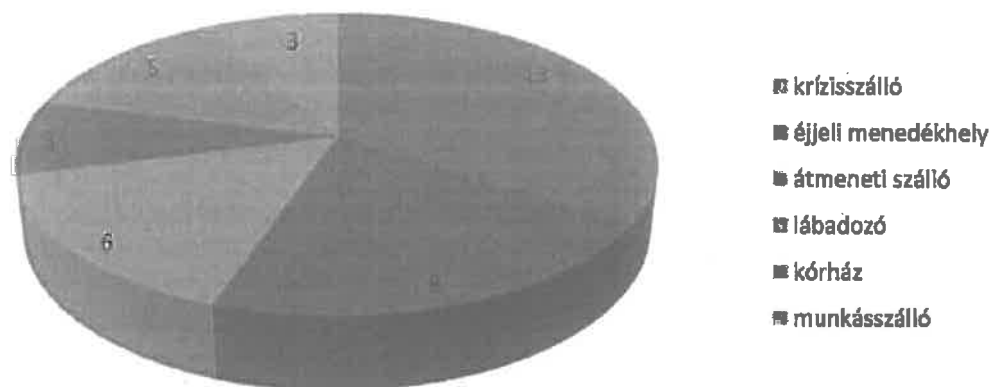
Ügyfelek jellemzői

Ügyfelek száma	Fő
Ügyfelek száma	98
Ebből új ügyfél	13
Ebből nő	25
Ebből kiskorú	-
Ebből 65 éven felüli	8
Ebből pszichiátriai beteg (szociális munkás véleménye szerint)	37
Ebből szenvedélybeteg (szociális munkás véleménye szerint)	86
Ebből ápolást-gondozást igénylő (szociális munkás véleménye szerint)	13

A szolgáltatás eredményessége a 2016. évben

A szolgáltatás eredményessége (egyetlen szempontból vizsgálva)	Fő
Hány esetben történt ügyfelek elhelyezése a 2016. évben?	36
Hová került az ügyfél?	Fő
Éjjeli menedékhelyre	8
Átmeneti szállásra	6
Lábadozóba	3
Hajléktalanok rehabilitációs intézményébe	0
Hajléktalanok otthonába	0
Idősotthonba	0
Önálló lakhatásba (a szociális intézményrendszeren kívüli lakhatás, pl. HKA/ÖKA/TÁMOP támogatott lakhatás, önkormányzati bérlet, albérlés, munkásszálló, hazaköltözés, összeköltözés)	1
Egyéb, éspedig: krízisszálló	13
Egyéb, éspedig: kórház	5

Az elhelyezések típusai és aránya a 2016. évben



A 2016-os évben 38 főt intézményi elhelyezéshez juttatunk. Gondozottjaink többsége rejtve, az erdőben él, saját maga épített kalyibában, faházakban, sátrakban. Őket nagyon nehéz kimotozni a megszokott, „saját maguk urai” állapotból, és bevinni, elhelyezni szállón, ahol alkalmazkodni kell a többi bennlakóhoz és a szálló házirendjéhez. Az ilyen ügyfeleink esetében leginkább a kitartó gondozás, sokszor noszogtatás, vagy az egészségi állapot romlása segít hozzá az elhelyezéshez, vagy az albérletben való elhelyezés, ami motiváció számukra.

Támogatott munkásszállós elhelyezésbe 3 főt juttattunk. Legtöbb esetben krízisszállóra, éjjeli menedékhelyre helyeztük el ügyfeleinket.

8. Esetleírás

Gy. György (63 éves férfi)

Ügyfelünk 2012. november 20. óta áll a szolgálatunk gondozásában. Megismerkedésünkkor a Normafánál, a Sötétvágás u. melletti erdős területen élt egy fakalyibában. A hajléktalan életmód következményeként György ekkor már több betegségben szenvedett: szívelégtelenség, idült obstruktív tüdőbetegség, krónikus májbetegség. Szállós elhelyezést évekig nem fogadott el. A 2016. év elején állapota egyre súlyosbodott. Márciusban már ő kérte, hogy segítsünk neki elhelyezést szervezni egy szállón. A szállóra történő felvételt megelőző háziorvosi vizsgálaton azonban hamar kiderült, hogy súlyosabb a helyzet, mint gondoljuk, így került be még aznap a Szent János Kórházba, ahol 2016 márciusától október 11-ig szívbetegséggel és különböző belgyógyászati problémákkal kezelték. A vizsgálatok során kiderült, hogy MRSA fertőzése is van, emiatt a kezelése még tovább húzódott.

Júliusban Györgyöt bevontuk a XII. kerületben már évek óta működő rehabilitációs programba, egy kicső ügyfelünk helyére. A támogatás segítségével hatékonyabban, gördülékenyebben tudtuk végezni György gondozását.

A számára kért rehabilitációs támogatási összegből tisztasági felszerelésekkel, és immunerősítővel támogattuk a kórházi tartózkodása alatt.

Végül október 11-én elhagyhatta a kórházat és az előzetes terveinknek megfelelően szállóra költözhetett. Jelenleg is a Szeretetszolgálat Krisztinavárosi Hajléktalan Centrumának éjjeli menedékhelyén tölti éjszakáit. Nagy előrelépésnek látjuk az esetében, hogy közel 15-20 év után ő maga akarta elhagyni az erdőt, és kérte a szállós elhelyezését.

Továbbra is szigorúan szednie kell a gyógyszereit a szívbetegségére. Elindult a leszázalékoltatása is, a jövedelem-ügyintézése folyamatban van.

Jelenleg a Hajléktalanok Lapjának árusításából gondoskodik a megélhetéséről, mivel betegségei miatt munkaképtelen. Úgy véljük, hogy munkába már nem fogjuk tudni visszaállítani. A célunk az, hogy tartósan benn maradjon szállón, majd az éjjeli menedékhelyről később tovább tudjon lépni egy átmeneti szállós elhelyezésbe, és azt idővel a saját jövedelméből, önállóan is meg tudjon majd tartani.

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 m²-t foglal el. Kis területen, nagy kliens forgalmat bonyolítottunk 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 „Zsírbarák” 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, gyümölcssel, 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 pékáru 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 ügyintézők, 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.

Ruhát a beérkező adomány mennyiségétől függően osztunk ki.

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 kereszteszűdésében 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 idősek, 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 még nem érzi magát késznek arra, hogy kilépjen a munkaerő piacra. 30 év alkoholizmus után lassan, de biztosan halad előre a saját tempójában, amit mi maximálisan támogatunk. A másik dolgozónkról A.A-ról szól az esetleírás. A harmadik dolgozónk, bekertült az elsődleges munkaerő piacra, másodszori nekifutással. Először rossz döntést hozott, és utána kérte, hogy hadd jöhessen vissza dolgozni, de másodszorra jó helyet talált – egy szállodában takarít -, ahol azóta is ott dolgozik.

Ez nagy siker számunkra, hogy az egyik közmunkást kigondoztuk a „valós” munkába. 2017 elején két új közmunkást vettünk fel, az egyikük hosszú börtönbüntetés után szabadult, Melegedőnkben segítjük, hogy visszailleszkedjen a börtön kívüli létbe, a másik személynek, hosszabb idő szükséges az elsődleges munkapiacra való bekertülésre, ha egyáltalán képes lesz rá, mivel mentális képességei eléggé behatároltak.

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, ami 2016-ben egy főnél sikerült is.

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.

A nálunk töltött idő alatt, folyamatosan kísérjük munkavégzésüket, és ahol csak lehet, pozitív megerősítésben részesítjük őket, hogy ha lehetséges önbizalmukban megerősödve lépjenek tovább.

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.

6. Társadalmi véleményformálás melegedői szinten

Fontosnak tarjuk, hogy azok az emberek, akik valamilyen céllal dolgoznak a Melegedőnkben,

- átérezzék a Vendégeink nehéz élethelyzetét,
- beszéljünk az előítéletekről, s ha tudunk, változtassunk rajta,
- diskuráljunk a szolidaritásról,
- körbejárjuk ki a „hibás” kérdéskörét,

- ok-okozati összefüggéseket tágabb értelemben láttassunk,
- új szempontok szerint nézzék elestett embertársainkat,

egy szóval érzékenyítsük őket az ügyfeleink iránt.

Három ilyen csoport van, akik a Melegedőnkben valamilyen céllal munkát vállalnak.

1. Aktív korúak ellátásához szükséges 30 napos önkéntes munka

Ebben a konstrukcióban 180 napot töltött el 8 ember, ebből három ügyfél volt. Az ügyfeleket ebben a helyzetben kiemelten kezeljük és testre szabott munkával bízunk meg őket. (Pl. van, aki csak az utca söprésére kértünk fel.)

2. Közösségi szolgálat

Melegedőnk 2016-ban 12 diákot fogadott. A diákok a jövő letéteményesei, ők kiemelt figyelmet kapnak. Úgy gondoljuk, hogy nemcsak az a feladatunk, hogy a diákoknak terepet nyújtsunk a közösségi szolgálatra, hanem, hogy beszélgesstnk velük az előítéleteikről a hajléktalanság kapcsán. Sokféle előítélettel találkozunk, s ezeket a munka végén ábeszéljük, s az a tapasztalatunk, hogy ezek az előítéletek igenis tudnak változni. Gyakran kapnak kérdéseket/szempontokat a munka elején, hogy mire figyeljenek. Egy diáklány a közösségi szolgálat letelte után, folyamatosan visszajár hozzánk önkénteskedni.

3. Közérdekű munkavégzés

280 órát töltött el 7 ember a Melegedőnkben, akik valamilyen szabálysértést váltottak meg közérdekű munkával.

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



7. Esetleírás

A.A. 2016 februárjában került Melegedönkbe, egy Máltás kolléga ajánlására a köz-foglalkoztatott programba. 26 éves, vékony, inas, roma srác. A.A. hamar beilleszkedett a munkatársi közösségbe, hamar megtalálta a hangot úgy a kollégákkal, mint az ügyfelekkel. Jó humora volt, értette a tréfát. A kezdetekkor elmondta, hogy drogos volt és egy éve jött le a szerről. Egyedül. Semmiféle terápiás segítséget nem akart elfogadni, a csoportba járást is egyértelműen visszautasította. Sokáig ecseteltem neki a segítő csoport hosszú távú előnyeit, de mereven elutasította. Azt viszoht értékelte, amikor kölcsönadtam neki, Máté Gábor: A sóvárgás démona c. könyvét, majd később ajándékba.

Amilyen nyíltan és könnyedén beszélt a szerhasználatáról, olyan nehezen mesélt a családjáról. Negyedik gyermekként született. Apja katona, anyja háztartásbeli. Két nővére van és egy bátyja, az idősebbik nővérével jó viszonyban van.

Egyszer elárulta, hogy tiszteli a szüleit, mert nekik köszönheti az életét, de nem szereti őket. Apja nem különösebben bántotta, voltak barátai, akik sokkal több verést kaptak otthon, de soha nem voltak jó kapcsolatban, idegenek voltak, maradtak egymásnak. Anyja gondoskodott róla, de sohasem érezte a szeretetét. A támasza az idősebb nővére volt. Időnként meglátogatja a szüleit, de nincs miről beszélniük sem.

14 éves kora óta szerhasználó volt, a 8 általános után nem tanult tovább, sokáig csellengett. Alkalmi munkákból tartotta fenn magát, sok balhéja volt, de komolyabb összeütközésbe nem került a törvényt.

Sokszor nagyon elítélően nyilatkozott a Melegedönkbe betámolygó drogos fiatalokról, hogy miért így csinálják, ő a haverjaival, annak idején elvonult és diszkréten szállt el. Azt mondta, hogy a támolygó, nyálcsorgató drogosok látványa erősíti, hogy soha többé ne nyúljon a szerhez. Egy éve azért jött le a szerről, mert az élete szerelme elhagyta. Akkor azt hitte, hogy belehal, de a gödörből már csak felfelé vezetett az út. Lement vidékre a testvéréhez, aki ebben a nehéz helyzetben mellé állt és támogatta. Majd visszajött Budapestre, ahol szállást és munkát keresett, s így került hozzánk. Nyár közepére már úgy érezte, hogy a közmunkából szeretne tovább lépni. Gondolom, hogy az apja hatására jelentkezett katonának, de felvételi kérelmét elutasították, s ezt visszautasítást nagyon rosszul élte meg.

Folyamatosan gyűjtötte az erőt és a bátorságot, hogy felkeresse élete szerelmét. Mióta elhagyta nem tudott róla semmit. Végül is A.A. szeptemberben felkereste élete szerelmét – mindig így nevezte – és kiderült, hogy hét hónapos terhes és az anyjával él, mert az élettársával, a magzata apjával szakítottak. Attól kezdve mindennap találkoztak. A.A. ekkor el kezdett keresni valami munkát, mert a köz-foglalkoztatott bérnél többet akart keresni. Tudatosan csinálta, először kipróbálta magát egy multinál, mint rakodó munkás, ehhez rugalmas munkaidő beosztást kért, hogy a két munkát egyszerre tudja végezni.

Közben kiderült, hogy élete szerelmének kapcsolata a leendő apával egy se vele se nélküle kapcsolat, és A.A. is bekerült ebbe a hintába. Nehezen viselte ezt a helyzetet, mindazonáltal folyamatos támasza volt szerelmének. Aztán novemberben szerelme szakított a leendő apával. A.A. akkor meghozott egy nagyon fontos döntést. Sokszor átbeszéltük és látta az összes nehézségét, fonákságát ennek a helyzetnek, miszerint elvállalja a születendő gyermek apaságát. Békés hetek után A.A. egyszer úgy jött dolgozni, hogy sistergett a feszültségtől, ilyenkor - már ismertem annyira -, kérdezni sem lehet, így egyszerűen elküldtem az ügyfelek biztonsága érdekében is. Másnap aztán elmondta, hogy szerelme és barátja kibékültek és ez

már végleges szerintük. A.A. ekkor belátta, hogy jobb neki, ha ebből a hintából végérvényesen kiszáll.

A ki nem mondott kérdésekre is felelt, hogy nem fog a droghoz nyúlni, akármilyen szarul is érzi magát. A.A. ekkor a munkájára koncentrált. Volt élete szerelme novemberben életet adott egy egészséges kisbabának, A.A. ezt az ismerősöktől tudta meg, mert akkor már nem tartották a kapcsolatot.

A. A. december elején elment egy multi céghez teljes munkaidőben dolgozni. Azóta többször benézett a Melegedőnkbe, legutoljára Karácsonykor. Munkájával elégedett, ex szerelméről pedig nem volt híre.

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
- 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

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 2016-ban

- 2016 elején bővült a Kimondható sorozatunk: az *Elfeledett gyermekek családi titkai* című kiadványunk a szenvedélybeteg családban felnövő gyerekekről szól
- Januártól Dr. Schmidt Judit vette át a pszichiátriai rendelőt a Fogadóban
- Ismét elköszöntünk egyik munkatársunktól: Évi több év után lépett ki a Fogadóból február végén
- Májusban pedig új kollégánót köszönhetünk a csapatban: Niki szociális munkás hallgatóként gyakorlaton vett részt a Fogadóban, és hamarosan a munkatársunk lett
- Leventével áprilisban elvégeztük a „Máltai Iskola” Elsősegélynyújtási alapismeretek képzését, októberben pedig részt vettünk az Ébredések Alapítvány közösségi addiktológiai képzésén
- Edit a Napfogyatkozás Egyesület gyászcsoporthoz vezető képzésén vett részt
- Niki a szociális munkás képzés végére ért, a záróvizsgát követően belép a szakképzett munkatársak körébe

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

- Szenvedélybetegek: 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 15 fő

Tevékenységek száma a Kék Golyó utcai Fogadóban havi bontásban

Hónap	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Egyéni konzultáció	68	84	46	45	50	39	31	36	48	38	39	37
Családterápia	20	16	17	16	13	15	10	7	10	10	11	13

