



## Előterjesztés a Képviselő-testület ülésére

**Tárgy:** Megállapodás hajléktalanok rehabilitációjának 2020. évi támogatásáról, és a téli hónapok krízisellátási terve

### Tisztelt Képviselő-testület!

Az előterjesztés célja az Önkormányzat és a Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület (a továbbiakban: Szeretetszolgálat) között hajléktalanok személyre szabott gondozása céljából 2020-ra kötendő megállapodás, valamint a téli hónapok kibővített szolgáltatásai, az ún. krízisellátási terv megismertetése.

1. A Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény 13. §-a az önkormányzatok közfeladatai között sorolja fel a területén hajléktalanná vált személyek ellátásának és rehabilitációjának, valamint a hajléktalanná válás megelőzésének biztosítását.

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

2012 óta 60 főnek nyújtott a program intenzív szociális segítséget, közülük jelenlegi információink szerint 25-en szállón élnek, 3 fő tartós lakhatásba került, 15 fő továbbra is életvitel-szerűen az utcán él, 9 fő eltűnt a látókörből, 8 személy elhunyt.

Ebben az évben a Képviselő-testület 198/2018. (XII. 13.) számú határozata alapján 8 személy célzott gondozása folyik, ehhez az Önkormányzat 3 500 000 Ft támogatást nyújt (1 444 560 Ft-ot a szociális munkások bérköltségéhez, 2 055 440 Ft-ot pedig a gondozottakkal kapcsolatos kiadásokhoz.) A személyre szabott segítség alapvető célja az utcai létforma megszüntetése, az intézményi ellátások tartós igénybevétele. 2019 októberéig 6 személy egyéni gondozására került sor. Közülük 3-an tartósan átmeneti szállón élnek, ehhez jövedelemmel is rendelkeznek (van, aki bejelentett munkaviszonnyal). 1 személy vidékre költözött, ennek ellenére vele még folyik az utógondozás. Egy férfi az utcán él, de nem határolódik el az együttműködéstől, míg a 6. személy nem fogadja el a segítséget, továbbra is az utcai életformát választja.

A programba bevontak részéről a közreműködésre való hajlandóság ingadozó. A 2019. évi tapasztalatok is azt támasztják alá, hogy vannak, akik egyáltalán nem motiválhatók, és vannak, akik a felkínált lehetőségekkel élni tudnak, és tesznek is helyzetük javításáért. A szociális munkás által nyújtott motiváció önmagában kevés, és a program adta segítség sem elegendő a talpra álláshoz, de a kettő együtt mindenképpen többet tud nyújtani, mint a szociális ellátórendszer akár pénzbeli ellátásban, akár az intézmények rendszerében. Ezen túl programunkkal törvénybeni kötelezettségünknek is eleget tehetünk.



Mindezekre tekintettel a megállapodást javaslom 2020-ra is megkötöni, az alábbiak szerint:

- Időtartama 2020. január 1-jétől 2020. december 31-éig tart.
- A támogatás teljes költsége 3 507 040 Ft, ebből 1 889 040 Ft 3 fő bérköltségére, 1 618 000 Ft 8 fő egyéni gondozására fordítható.
- A 8 gondozott közül 4-en már a korábbi programokban is részt vettek, 2-en újak, további 2 helyet arra az esetre tartanak fenn, ha lakossági vagy hatósági jelzés alapján lenne szükség azonnali segítségre.
- A gondozási munkához kapcsolódó költségfajták változatlanok: lakhatási költségek, képzési, foglalkoztatási költségek, háztartási felszerelések, alapvető berendezési tárgyak, egyéb tárgyi eszközök (ruházat, munkaruha), gondozást segítő eszközök (bérlet, orvosi kezelések).
- Amennyiben év közben valamely gondozott a programból bármilyen okból kikerül, alpolgármesteri hozzájárulással helyére új személy vonható be, vagy a kikerülő személyre előirányzott összegből fennmaradt támogatás a programba bevont személyekre fordítható. Új ellátott bevonása legfeljebb a program lejártá előtt 3 hónapig lehetséges, és a kiesett személyre előirányzott összegből fennmaradt támogatás felhasználására is maximum csak 5 főig van lehetőség.
- A megállapodás módosítása nélkül a Szeretetszolgálatnak lehetősége van a támogatási időszak utolsó negyedévében az egyes gondozottakra előirányzott összeg legfeljebb 10 %-kal történő megemelésére a más gondozottak részére tervezett, de még fel nem használt támogatás terhére. Az átcsoportosításról írásban (levél, e-mail) értesíti az Önkormányzatot.
- Amennyiben a kiesett gondozott helyére új személy bevonása nem lehetséges, és a fennmaradó támogatás felhasználására sincs mód, a különbözetet a Szeretetszolgálat köteles visszafizetni.
- A támogatás teljes összegének elszámolási határideje 2021. január 31.

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

2. A novembertől februárig tartó időszak hajléktalanellátására vonatkozó, a Szeretetszolgálat által elkészített ún. krízis tervet az előterjesztés 2. számú melléklete tartalmazza. A téli időszak tervét a Képviselő-testület minden évben megtárgyalja. Legfontosabb elemei a következők:

- Az utcán élők megsegítése elsősorban az utcai gondozó szolgálat feladata, munkatársai a hideg hónapokban még inkább figyelemmel kísérik az utcán élők sorsát.
- November 1-jétől idén is működik a központi telefonos diszpécser szolgálat, ahol bárki bejelentheti hajléktalan emberekkel kapcsolatos észrevételeit.
- Speciális, szintén a téli időszak szolgálatát az ún. krízisautó szolgálat, ami a hajléktalanok éjszakai megsegítését célozza.
- Plusz krízisférőhelyeket alakítanak ki, ezek az ún. időszakos éjjeli menedékhelyek.
- Kibővítik az egészségügyi szolgáltatások körét, azaz 24 órás orvosi szolgálatot, lábadozót, lábadozó jellegű átmeneti szállást működtetnek.

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

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

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



### Határozati javaslatok:

1. A Képviselő-testület a Budapest Főváros XII. kerület Hegyvidéki Önkormányzat és a Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület (székhely: 1125 Budapest, Szarvas Gábor út 58-60., megyei nyilvántartási szám: 01-02-0000010, képviseli: Morva Emília régióvezető és Molnár Tamás regionális ügyvezető) között – a XII. kerületi hajléktalanok rehabilitációja céljából 2020. január 1. és 2020. december 31. közötti időszakra, az előterjesztésben ismertetett feltételekkel – megállapodást köt, egyidejűleg felhatalmazza a polgármestert a megállapodás aláírására.

*(Döntéshozatal módja: egyszerű többség)*

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

*(Döntéshozatal módja: egyszerű többség)*

Budapest Hegyvidék, 2019. november „22.”,

**Fonti Krisztina**  
alpolgármester

Láttam:

**dr. Gottfried-Tusor Gabriella**  
jegyző

**Pokorni Zoltán**  
polgármester

Melléklet:

1. számú melléklet: *A 2020. évi program tervezete*
2. számú melléklet: *Krízisellátási terv a 2019/2020. évi téli időszakra*





**Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület  
Utcai Gondozó Szolgálat**

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

---

**A XII. KERÜLETBEN ÉLŐ HAJLÉKTALAN EMBEREK  
REHABILITÁCIÓJÁT ELŐSEGÍTŐ PROGRAM  
2020. ÉVI TERVEZETE**

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

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

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

A rehabilitációs program egyik nagy előnye, hogy az adott keretösszegeket viszonylag szabadabban tudjuk felhasználni a bevont ügyfelek számára. Lakhatási költségek mellett „motivációs csomagok” összeállítására is van lehetőségünk. Azon ügyfeleknek, akik nagy valószínűség szerint foglalkoztatásba kerülnek utazási támogatásként, bérletet tudunk

vásárolni. A gondozási folyamatok előrehaladtával több esetben kiderülhetnek előre nem látott körülmények. Egy-egy hajléktalan személy nézőpontja, meglátása, vágya sokat tud változni rövid idő alatt. A huzamosabb ideig közterületen való tartózkodás, a szenvedélybetegség tud olyan hatással lenni a gondozottakra, hogy elveszítik a realitás érzékelésüket. Olykor elérhetetlennek tűnő célokat fogalmazznak meg, máskor pedig úgy gondolják, hogy irreális képességek birtokában vannak. A szociális munkások feladata, hogy ezeket az irányokat összeszedjék, és a gondozottal közösen kitalálják a legmegfelelőbbet, mely nem csak tüneti kezelést nyújt, hanem hosszú távon próbálja meg az adott kliens helyzetét adekvát módon javítani. A meghatározott keretek révén maga a program kap egy rugalmas kiszámíthatóságot, valamint biztosított a támogatás abban az esetben is, ha az eredeti tervek tévútra viszik a segítőt vagy a segítettet. 2019-ben a program során tapasztaltuk azt, ami az eddigi években is tendencia volt, hogy valaki még e széles lehetőségeket biztosító támogatás által sem motiválható együttműködésre vagy bármiféle, apró továbblépésre; és azt is láttuk, hogy mások pedig – a segítség elfogadásával - egészen óriási lépéseket tettek meg azért, hogy a helyzetükön változtassanak, a hajléktalan életmódból kilépjenek.

A 2020. évi programba **6 fő** hajléktalan személy egyéni gondozási tevékenységét, támogatását szeretnénk megvalósítani, köztük a 2019-es programba bevont ügyfelekkel, illetve olyan új ellátottakkal, akik szolgálatunk látóterében vannak, de ez idáig megtett lépések eredménytelennek bizonyultak. Szeretnénk fenntartani azt a lehetőséget, hogy olyan új ügyfeleket is bevonjunk a rehabilitációs programba, akiket jelenleg nem ismerünk, de 2020-ban kapcsolatba kerülhetünk velük, mint teljesen új hajléktalan személyek a XII. kerület ellátási területén. Jelenleg 2 fő új, jelenleg nem ismert ellátott támogatását terveztük be, és 1 olyan emberét, aki korábban már volt a programban (Sz. J-né), akkor nem mutatott nagy együttműködést, de ezúttal nagyobb lehetőséget látunk benne. Az összeg célját jelenleg nem tudjuk pontosan meghatározni, mert függ a hajléktalan személy helyzetétől, igényeitől, de a fő irány, hogy a lakhatási viszonyait rendezzük. A célunk nem feltétlenül az, hogy elköltsük ezt a támogatást, hanem egy biztos háttér képzése, ami szintén segíthetne a szociális munkásoknak a problémák megoldásában. A felhasználás módja az eddigiektől nem térne el, vagyis csak a korábban meghatározott lehetőségekre használható fel, azonban ott lenne a kezünkben egy lehetőség, hogy a lehető leggyorsabban tudjunk reagálni egy krízishelyzetre.

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

1. 3 fő, akikkel már a 2019. évi programban is gondozási munka folyt,
2. 1 fő, aki ismételten kerülne bevonásra a programba, illetve
3. 2 fő ellátott, akik újonnan csatlakoznának be a programba.

Három ügyfelünk (F. L-né, Sz. S. J-né, K. G.), akikkel 2019-ben gondozási munkát folytattunk – úgy gondoljuk -, még rengeteg potenciállal rendelkeznek. F. L-né esetében, aki jelenleg a Magyar Máltai Szeretetszolgálat egyik intézményben dolgozik takarítóként, míg a tavalyi cél még az volt, hogy egy magas színvonalú intézményi elhelyezését fenntartsuk, a 2020. évi programban már azt tűztük ki, hogy önkormányzati lakáshoz jusson, ennek megtartásában támogassuk. A hölgy takarékosan bánik a pénzzel, előrelátóan gondolkodik, de úgy érezzük, hogy még egy év erejéig fontos lenne számára a támogatásunk, hiszen óriási változást hozna az életében az, hogy az utca, majd az azt követő intézményi elhelyezés után saját lakásba kerülnek. Ezért anyagi és mentális segítségnyújtással továbbra is szeretnénk támogatni és stabilizálni.

Sz. S. J-né a 2019. évi program sikerélménye. Örökösödés következtében saját házhoz jutott szülőfalujában, a leköltözésben és az ingatlan háztartási cikkekkel történő felszerelésében támogattuk őt. A leköltözés ez év tavaszán megtörtént, azóta a házban lakik, az időskorúak ellátását már a faluban kapja, a kertjében pedig haszonállatokat – baromfikat, nyulakat – tart. A hölgyet továbbra is szeretnénk támogatni, hogy lakhatási helyzetét stabilizáljuk, ugyanis 28 év hajléktalan életmódot követően még új tapasztalás számára, hogy a közüzemi kiadásokkal is megbirkózzon a háztáji állattartással járó költségek rendezése mellett.

K. G. a 2019. évi programba félidőben került bevonásra. A kerületben és a fővárosban is hírhedt ügyfélről van szó, a legtöbb hajléktalanellátó intézményből ki van tiltva, súlyos pszichiátriai beteg, komoly hangulatingadozásai vannak, ami miatt a szociális szakemberek eszköztelennek találják magukat vele szemben. G-vel mi jó kapcsolatot ápolunk, bizalommal viseltetik irántunk, úgy érezzük, hogy türelemmel és célzott szakmai segítséggel az állapota javítható. Legnagyobb célkitűzésünk vele az, hogy egy speciális, pszichiátriai betegek számára fenntartott intézménybe elhelyezzük, addig is pedig a főváros valamely pszichiátriájára bejuttassuk. Ezt a célt nagyban nehezíti az, hogy némely pszichiátria már nem fogadja őt, illetve a kliens hangulatának függvénye, hogy mennyire együttműködő, amit a gondnokának hozzáállása sem segít, akit akár heteken keresztül sem tudunk elérni. G-re 2019-ben keveset költöttünk – elsősorban motivációs élelmiszercsomaggal láttuk el -, de egyéni

pszichiátriai és mentálhigiénés gondozására sok időt fordítottunk, és a következő évben szakember segítségét szeretnénk esetében bevonni.

Mindhárom ellátottban látjuk a lehetőséget és a motivációt ahhoz, hogy a megkezdett rehabilitáció folytatásával, egyre inkább kiemelkedve, s hátrahagyva eddigi életvitelüket, életminőségük javuljon, emberibb körülmények közt élhessenek.

Szeretnénk bevonni egy hölgyet, aki már korábban volt gondozásunkban a program keretében a 2016-os és 2017-es években. Sz. J-né az első évben erősen motivált volt, lakhatási helyzete stabilizálódni látszott, de a második évben több magánéleti trauma – fia váratlan halála, élettársa börtönbe kerülése - következtében kiesett a látókörünkől és így a programból is. Ettől függetlenül az elmúlt két évben rendszeres kapcsolatot tartott velünk. Várhatóan november hónap folyamán költözik élettársával egy – a Főváros területén működő – bentlakásos intézménybe. Az intézménybe való beköltözésében ismét motiválnak látjuk arra, hogy kilábaljon a hajléktalan létből és jelenlegi helyzetét megtartsa, ezért támogatni szeretnénk őt ebben a folyamatban a szállódíj anyagi segítségével és mentálhigiénés gondozással.

Az általunk újonnan bevonni kívánt 2 fő hajléktalan ember jelenlegi élethelyzete változó, de mindkettőre igaz, hogy aktuális lakhatási helyzetük problémásnak mondható.

Az egyik kliens, H. R. 2019 tavasza óta áll rendszeresen a gondozásunkban, mert az ezt megelőző 2 évben elutasította a rendszeres együttműködést. R. problémás ügyfélnek mondható, látványos helyszínen tölti a napjai nagy részét és az éjszakáit, az elmúlt krízisidőszakban napi szinten több bejelentés is érkezett rá, de a helyszínt egy alkalommal sem volt hajlandó elhagyni a kollégákkal. Úgy érezzük, hogy az elmúlt hónapokban sikerült kialakítanunk R-rel egy olyan kapcsolatot, aminek következtében a közeljövőben sikerül őt elhelyeznünk.

Másik ügyfelünk, J. I. 2011 tavasza óta áll gondozásunkban, erdőben él egy sátorban, az erdész jelezte szolgálatunknak az észlelését. I. azóta rendületlenül a sátorban él, egyre nagyobb helyet foglalva el az évek során, és szépen lassan, egyre nagyobb területet pusztítva ki az erdő faállományából. I-vel kapcsolatban a célunk, hogy egy számára is megfelelő lakhatási formát találjunk a jelenlegi helyett.



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

A 2020. évi támogatási programban *2 fő szociális munkás és 1 fő mentálhigiénés segítő szakember (pszichológus)* alkalmazását tervezzük. A megbízási díjakat a Szeretetszolgálat egyéb béreihez igazítva 1 400 Ft/óra (szociális munkás) és 6 000 Ft/óra (pszichológus) díjat határozunk meg. Gyakran tapasztaljuk, hogy a szociális eszközök nem mindig elegendők a hajléktalan-ellátásban. A hosszú ideje hajléktalanként élő személyek mentálisan is segítségre szorulhatnak. A bevont ügyfelek állapota ebből a szempontból eltérő, így a külső szakemberekhez kötődő díjakat a program egészét tekintve szeretnénk meghatározni. A bevont ügyfelek mindösszesen 48 alkalommal vehetnének részt egyéni tanácsadáson. Ezen alkalma száma változhat állapotukhoz mérten. Lesz, aki 6-8 alkalommal vesz ilyenén részt, másoknak elég 1-2 alkalom, hogy mentális állapotukat felmérjük. A külső szakember bevonását minden esetben egy fő pszichológussal kezdenénk, aki megállapítja, hogy szükséges-e egészségügyi (pszichiáteri) beavatkozás. Amennyiben nem, úgy ő marad a támogató szakember, ha komolyabb ellátásra van szükség, pszichiáter szakorvoshoz vagy addiktológushoz fordulunk. Terveink szerint a külső szakemberek megbízási szerződéssel kerül alkalmazásra. 48 alkalommal összesen bruttó 288 000 forint.

Idén támogatási költségként kalkulálunk személyenként 30-40 000 Ft-tal, mely összegekből háztartási eszközöket szeretnénk vásárolni. Az átmeneti szállókon lehetőség van egyéni ételkészítésre, mely a teljesen önálló életvitel felé tereli a gondozottakat. Edényeket, eszközöket, konyhai, háztartási valamint elektronikai (kényelmi) cikkeket szeretnénk vásárolni számukra. A beszerzésre váró eszközök a korábbiakhoz hasonlóak.

**A 2020. január 1-jétől 2020. december 31-éig tartó  
rehabilitációs program tervezett költségei**

<b>A programban résztvevő ügyfelek és az egyéni gondozásukhoz biztosított támogatási összeg</b>	
<b>Név</b>	<b>Támogatási összeg</b>
F. L-né	266 000 Ft
Sz. S. J-né	120 000 Ft
K. G.	251 000 Ft
Sz. J-né	331 000 Ft
H. R.	115 000 Ft
J. I.	235 000 Ft
új gondozott	150 000 Ft
új gondozott	150 000 Ft
<b>Összesen</b>	<b>1 618 000 Ft</b>
<b>A programfelelős szociális munkások és mentálhigiénével foglalkozó szakember béréhez (megbízási díj)</b>	
P. Péter (havi 40 óra)	777 840 Ft
R. Renáta (havi 40 óra)	777 840 Ft
D. Tamás (havi 4 óra)	333 360 Ft
<b>Összesen</b>	<b>1 889 040 Ft</b>
<b>Mindösszesen</b>	<b>3 507 040 Ft</b>

Budapest, 2019. 11. 12.

**Morva Emília**  
régióvezető  
MMSZ Közép-magyarországi Régió  
képviselőként



Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület  
Utcai Gondozó Szolgálat

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

## A Magyar Máltai Szeretetszolgálat 2019/2020. évi krízisellátási terve a XII. kerületben élő hajléktalan emberek részére

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület a 2019/2020. évben feladatellátását úgy bővíti ki, hogy a téli időszakban is széleskörű szolgáltatásokat tudjon biztosítani a XII. kerületben élő hajléktalan emberek számára.

A téli krízisidőszakra tervezett intézményi átalakításaink a megszokott módon és időben, 2019. november 1-jével indulnak és az alapellátások szolgáltatási kapacitását bővítik ki. Célunk az, hogy a téli időszakban a krízishelyzeteket megelőzzük, illetve azonnali segítséget tudjunk nyújtani a bajba került hajléktalan embereknek.

A XII. kerületben életvitelszerűen élő hajléktalan emberek száma 80-95 fő. Többségük a hegyvidék külső zónájában, kisebbik részük pedig a belvárosi, forgalmi csomópontok (Királyhágó tér, Széll Kálmán tér, Déli pályaudvar, BAH csomópont) közelében fordul elő. Az ügyfelek zöme hosszú évek óta a kerületben él.

A forgalmi csomópontokon látható hajléktalan emberek tapasztalataink szerint csak időszakosan tartózkodnak a területen. A szociális ellátásuk, felkutatásuk elsősorban az *utcai gondozó szolgálat* feladata. A forgalmasabb részekhez közelebb élők a kerületben lévő, vagy kerülettel határos nappali melegedők és éjjeli menedékhelyek szolgáltatásait is igénybe veszik.

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

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

A 2019/2020. évi krízisprogram, részleteiben:

### 1. XII. kerületi Utcai Gondozó Szolgálat krízisidőszakban végzett tevékenysége

A XII. kerületi Utcai Gondozó Szolgálat az előző évekhez hasonlóan a téli időszakban is folyamatosan biztosítja a területen élő hajléktalan emberek ellátását, gondozását, valamint fokozott figyelemmel kíséri azon ügyfeleinek az ellátását, akik az intézményi ellátásokat nem

veszik igénybe, és nehezebben mozdíthatóak helyszíneikről. Munkájuk során hetente több alkalommal felkeresik a területen élő hajléktalan emberek helyszíneit és igyekeznek az ott élőket az egészségügyi, szociális állapotuknak megfelelő ellátás felé irányítani, illetve a krízishelyzetben elhárítják a közvetlen életveszély kialakulását.

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

Az utcai szolgálat 08.00-tól-22.00-ig érhető el a 06/1/201-9263 telefonszámon. A szolgálat irodája a Feszty Árpád utca 6. sz. alatt található meg, itt hetente egy alkalommal, szerdánként 09.00-tól 11.00-ig ügyfélfogadást is tartanak a szociális munkások.

A szolgálat gépjárművel is rendelkezik (jelenleg Dacia Dokker t. gépkocsi) amelyet a kerületi terepmunkához, szállításhoz és ügyintézéshez is használnak.

## **2. A krízisidőszak legfontosabb szolgáltatásai a Diszpécser szolgálat és a Krízisautó szolgálat**

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

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

Mindennap reggel 08.00-tól hajnal 02.00-ig fogadja a krízishelyzetben lévő hajléktalan emberekkel kapcsolatos bejelentéseket. A Szeretetszolgálat diszpécser szolgálat a Menhely Alapítvány Diszpécser vonalán, a 06-1-338-4186 telefonszámon, a 2-es mellék kiválasztásával érhető el - a budai oldalon tartózkodó, bajba került hajléktalan emberek bejelentésére. A lakossági, hatósági bejelentéseket a diszpécser szolgálat a kerületekben illetékes utcai gondozó szolgálatoknak adja át, illetve a krízisautó szolgálatot értesíti, és koordinálja annak működését.

A **krízisautó szolgálat** téli időszakban éjszaka is biztosítja a krízishelyzetben lévő hajléktalan emberek azonnali segítséghez jutását. Hétköznap 16.00-tól hajnal 02.00-ig, hétvégén 08.00-tól hajnal 02.00-ig működik. A krízisautó a diszpécser szolgálat által koordinálva egy órán belül kimegy a bejelentett helyszínre. A krízisautó szolgáltatásunk célja, hogy a bajbajutott embereket az állapotának megfelelő intézménybe juttassuk el, a krízishelyzet elhárításának legmegfelelőbb módját megtalálva, illetve a szükséges eszközökkel és felszerelésekkel (takaró, hálósák, élelmiszer, meleg tea, stb.) ellássuk őket. A krízisautó szolgálat 2019. november 1-től indul el.

## **3. A krízisidőszakban bővülő szolgáltatások: nappali ellátások kibővítése, krízisférőhelyek kialakítása**

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

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

**Krisztinavárosi Hajléktalan Centrum:** A Feszty Árpád utcai nappali melegedő a kötelezően előírt alapszolgáltatásokat és szociális munkát biztosít. Az intézmény igénybevétele a XII. kerületben élő, valamint a közeli kerületekben élő hajléktalan emberek körében kiemelkedő. Az intézmény a krízisidőszakban kibővített nyitva tartással novembertől szombat kivételével minden nap 8 órától 19 óráig tart nyitva. A melegedő teljes körű szolgáltatást biztosít, itt mosásra, tisztálkodásra, szociális ügyintézésre, postai cím biztosítására is van lehetőség. Emellett a hét valamennyi napján 24 órás krízisügyeletet is biztosítanak.

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

Szervezetünk a 2019/20-as krízisidőszakban is tervezi a **krízisférőhelyek kialakítását** a budai területeken élő hajléktalanok részére, azaz több időszakos éjjeli menedékhelyet hoz létre. A krízisférőhelyek célzottan az utcán élő hajléktalan emberek befogadására jönnek létre, így elsősorban az Utcai Gondozó Szolgálatok és a Krízisautó szolgálat tudja bevinni az elért embereket.

A krízisférőhelyek kialakítása több intézményt érint a budai területen.

- A **Feszty Árpád utcában egy időszakos éjjeli krízisszállót** tervezünk elindítani. A krízisbefogadó szállás 2019. november 1-jétől indul, ami további 24 fő férfi férőhelyet biztosít majd. A krízisszállás az éjjeli menedékhely nyitvatartási idejében lesz elérhető, azaz hétfőtől vasárnapig 17.00-tól 06.30-ig vehető igénybe a krízisidőszakban.
- A **Rimaszombati út 15/a sz. alatti nappali melegedő szintén időszakos éjjeli menedékhelyet** biztosít, ahol 8 férfi és 7 nő elhelyezésére lesz lehetőség. A szolgáltatás 17.00-tól-07.00-ig vehető igénybe, az utcán élők számára.
- A Magyar Máltai Szeretetszolgálat 2019 decemberében nyolcadik alkalommal nyitja meg alacsonyküszöbű ellátását a tél leghidegebb időszakára a XI. kerület **Rimaszombati út 2. szám** alatt található régi kollégiumi épületben. Az előző évekhez hasonlóan az a célunk, hogy olyan ügyfeleinknek tudjunk szállást biztosítani, akik az év többi időszakában teljesen elzárkóznak az intézményi ellátástól. Fontos volt az intézmény nyitásakor, hogy semmilyen feltételnek ne kelljen megfelelni ahhoz, hogy valaki bekerülhessen. Így nincs szükség tüdőszűrő igazolásra vagy bármilyen szociális munkás ajánlásra, esetleg fertőtlenítő igazolásra. Ezek a kritériumok lehetővé tették azt is, hogy mind a budai, mind pedig a pesti oldalon működő krízisautó szolgálatok is hatékonyan igénybe tudták venni a szálló adta lehetőséget, ennek köszönhetően sok ügyfelünket tudtuk megmenteni a kihülés veszélyétől. Minden nap 19.00 és 7.00 között tart nyitva 100 férőhellyel. Minden évben december és március között érhető el a szolgáltatás, évente körülbelül 500-550 ellátott veszi igénybe ezt a segítséget.

- A tavalyi évhez hasonlóan krízis-érőhelyeket hozunk létre nők részére is. A **Miklós utca 32. szám** alatti nappali melegedő a mosoda részlegén időszakos krízisszállást biztosít 19 nő számára. A szállás minden nap 16.30-tól 06.30-ig vehetik igénybe a rászorulóknak.

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

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

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

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

A téli időszak továbbra is egyik legfontosabb egészségügyi és orvosi ellátást biztosító szolgáltatása a **Mozgó Orvosi Rendelő**, ami ebben a krízisidőszakban az utcai gondozó szolgálatok munkáját igyekszik segíteni azért, hogy a szociális munkások kérésére az utcán élők orvosi ellátásának lehetőségét biztosítja. A M.O.R. minden hétköznap este 18.00-tól 20.00-ig állandó ügyeletet ad egyes intézményekhez rendelve. A rendelő orvosai alapvető egészségügyi kezeléseket, gyógyszereket, vitamint adnak a rászorulóknak. A mentőautóval szükség esetén szállításra is van lehetőség. A Feszty Árpád utcai telephelyen csütörtökönként az esti órákban érhető el a szolgáltatás.

**Tüdőszűrő program:** Mozgó Tüdőgondozó és Szűrő állomás havonta előre meghatározott alkalmakkor és helyszíneken végez tüdőszűrést hajléktalan emberek számára, minden keddi napon pedig a Miklós utcában: 8.30-tól 12.30-ig. A mobil busz ezen kívül információnyújtást, gondozást, „kiemelt” ügyfelek nyomon követését végzi, rendszeres kórházlátogatást szervez.

#### 5. Kiegészítő programok

##### Lakhatási programok

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

##### XII. kerületi rehabilitációs program

A XII. kerületben életvitelszerűen utcán élő hajléktalan emberek számára egy kiemelt program jelenleg is működik, amit a XII. kerületi Hegyvidéki Önkormányzat támogatásával valósít meg szervezetünk. A programban személyre szabott egyéni gondozási és rehabilitációs tervek mentén dolgozunk olyan hajléktalan emberekkel, akik évek óta a XII. kerületben éltek utcán.

A programban számukra lakhatási, munkavállalási, egészségügyi, képzési támogatást biztosítottunk egyéni szociális esetmunka mellett.

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

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

Budapest, 2019. 10. 28.

Morva Emília  
régióvezető

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



<i>Nappali ellátást nyújtó intézmények</i>	<i>Szolgáltatás típusa</i>	<i>Férőhely</i>	<i>Nyitva tartás</i>
<b>MMSz Miklós utcai Nappali Melegedő</b> Bp. III. ker., Miklós u. 32. sz.	<i>Nappali melegedő</i>	100 fő	H-P: 8:00-16:00 Szo: 8:00-14:00
<b>MMSz Krisztinavárosi Hajléktalan Centrum</b> Bp. I. ker., Feszty Á. u. 6-8. sz.	<i>Nappali melegedő</i>	50 fő	H-P: 8:30-19:00 és Vas: 8:30-19:00
<b>MMSz Rimaszombati úti Szociális Központ</b> Bp. XI. ker., Rimaszombati út 15/A.	<i>Nappali melegedő</i>	50 fő	H-Szo: 8:30-15:30
<b>MMSz Széll Kálmán téri Nappali Melegedő</b> Bp., XII. ker. Széll Kálmán tér 17. sz.	<i>Nappali melegedő</i>	80 fő	H-Szo: 8:30-12:00

<i>Egyéb szolgáltatások</i>	<i>Szolgáltatás típusa</i>	<i>Férőhely</i>	<i>Nyitva tartás</i>
<b>Mozgó Orvosi Rendelő</b>	<i>egészségügyi ellátás</i>	-	H-P: 18:00-20:00
<b>Regionális Diszpécsterszolgálat – budai alközpont</b>	<i>diszpécsterszolgálat</i>	-	H-V: 08:00-02:00
<b>Krízisautó</b>	<i>krízisellátás</i>	-	H-P: 16:00-02:00 Szo-V: 08:00-02:00

