

A. számú melléklet



## Magyar Máltai Szeretetszolgálat

Népjóléti I. Érk.:

2016 ÁPR 18.

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

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 2015-ben 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, 2016. április 12.

Üdvözlettel:

  
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](mailto:budapest@maltai.hu)

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

**2015. évi**

**SZAKMAI BESZÁMOLÓ**



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

## I. A 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 2015. évben is meghosszabbított finanszírozási szerződések alapján működtek.

A Máltai Szeretetszolgálat az utcai szolgálatokat a 2015. év október hónapjától több különálló egységre bontotta: **déli csoportként** továbbra is a *XI. kerületben, XXII. kerületben, Budaörs és kistérségében* dolgozik négy utcai gondozó szolgálat. Az **északi csoport** pedig megszűnt. A *XII. kerület, I. kerület, II. kerület* egyben, önálló intézményegységként maradt meg, a III. kerületi utcai szolgálatokat elcsatolva a Miklós utcai integrált intézményhez helyezték át.

### 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 épületrészletét képezik: azonos címen ott található még a Máltai Szeretetszolgálat Átmeneti Gondozó Háza, valamint a Máltai Szeretetszolgálat Krisztinavárosi Hajléktalan Centruma, ami éjjeli menedékhely és nappali melegedőt foglal magában. Minden intézmény külön bejárattal, de közös udvarral rendelkezik.

Az utcai gondozó szolgálat irodája könnyen elérhető az észak budai területen élő hajléktalan emberek számára, a területen kívüli munkához, az ügyintézéshez helyben az ügyfélfogadó irodában van lehetőség.

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 ellátott, amelyet az irodahelyiségen kívül, területen is tudnak használni (három mobiltelefon áll rendelkezésre), valamint az iroda közvetlenül városi vonalon is elérhető;
- Három számítógép, internetes elérhetőség is van az irodában, valamint az ügyfélfogadóban is;
- Fénymásolóval és nyomtatóval is felszerelt az irodánk;
- A területen végzett tevékenységhez pedig két személygépkocsi áll rendelkezésre a szolgálatok számára, amelyek alapvető felszereltsége, kialakítása alkalmas arra, hogy a területen élő hajléktalan embereket tudja szállítani, illetve a téli krízisidőszakban megfelelő ellátást tudjon számukra biztosítani;
- Az utcai szolgálatok a működéshez elengedhetetlen egészségügyi és higiénés felszereléssel is rendelkeznek, amelyeket egy külön egészségügyi raktárban tudnak elhelyezni
- minden szolgálat számára az irodahelyiség mellett közvetlen egy raktár is található, amelyben az utcai munka során használatos ruházati felszerelést, élelmiszert, takarót tárolhatnak.

A 2015 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 az év vége után a 2015. évben is meghosszabbított szerződéssel használhattuk tovább.

## **2. Az utcai gondozó szolgálatok általános bemutatása és működése**

Minden szolgálat székhelye a 2013. évi működési engedély alapján Budapest I. kerület, Feszy 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 **90-120 fő** közötti esetszámmal dolgoznak, vagyis az egy szociális munkásra jutó esetszám **35-60** között volt 2015.-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 utcán vagy közterületen tartózkodó az intézményi ellátásokkal szemben bizalmatlan, vagy azokat igénybe venni nem kívánó hajléktalanok azok, akik az általunk nyújtott szolgáltatásokat igénybe veszik. A budai terület sajátosságaiból következően klienseink közé tartoznak a magukat hétvégi házakban, üres telkeken, erdős részeken meghúzó, vagy éppen telepeken, kolóniákban élő hajléktalanok is. Természetesen lehetőségeinkhez mérten segítséget nyújtottunk azokban az esetekben is (ezek viszonylag kis számban fordultak elő) amikor nem klasszikus értelemben vett utcai hajléktalan szorult segítségre (menekült-szerű esetek, családi konfliktusok miatt utcára került emberek, stb).

A gondozószolgálatok feladata, 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 ún. délelőtti, ill. délutáni beosztásban. A délelőtti ügyeleti rend **08 órától 16 óráig**, a délutáni ügyeleti rend **14 órától 22 óráig** tart, ami azt jelenti, hogy 08 és 22 óra között minden esetben legalább egy, de többségében két pár (egy-egy területért felelős szociális munkás) végez utcai szociális munkát. Ez a munkarend egyaránt érvényes hétköznapokon, valamint szombat-vasárnap és munkaszüneti napokon, azzal az eltéréssel, hogy **hétfőn és munkaszüneti napokon 14 és 22 óra közötti időben** végzünk utcai szociális munkát. Ezzel a munkarenddel az utcai gondozószolgálat működése megfelel a *szociális törvényben és az I/2000 SzCsM rendeletben, valamint a mindenkorai 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 öt órában terepmunkát végeznek. Az utcai gondozószolgálat működése továbbá megfelel annak a jogszabályi kötelezettségnek is, hogy krízisidőszakban (november 1. és április 30. között) a **hét öt napján 18 és 22 óra közötti időben** utcai szociális munkát végezzenek, utcai gondozószolgálatunk esetében ez a hét valamennyi napján teljesül.

A terepmunkán kívüli időben munkatársaink adminisztrációs tevékenységet végeztek, ügyeleti munkát teljesítettek, valamint részt vettek a csoport működését koordináló megbeszéléseken (teameken), valamint 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**, vasárnapi vagy szombati napokon pedig plusz feladatként a budai ellátáson kívül még, **18-08 óra között egész Budapestet és Pest megyét ellátó krízisautó is működött.**

### **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. kerulettől 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. kerulettől a Szilágyi-Erzsébet fasor, és a Budakeszi út választja el.

A kerületben élő hajléktalanok tartózkodási, előfordulási helyeit a kerület adta sajátosságok alapján csoportosítjuk, mégpedig:

A XII. kerület változatos domborzata, ill. földrajzi jellemzői meghatározzák az itt élő hajléktalanok által kialakított helyszínek jellegét. A kerület két harmadát erdő borítja, és nagy területén hegyek húzódnak végig, a híres Budai-hegyvidék.

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

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

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 erdő mélyén vagy az erdős területeken, főként Csillebércen fellelhető másik jellegzetes helyszíntípus az **elhagyott nyaralók**. Az ingatlanok egy része magántulajdonban van, a tulajdonosaik vagy külföldre költöztek, vagy elhunytak, az ingatlanok másik része önkormányzati tulajdonban van. Sok hajléktalan költözik be ezekbe az elhagyott házakba, vannak, akik a tulajdonos engedélyével, aki évente egyszer hazalátogat megnézni az ingatlanát.

Egy hajléktalan pár egy régi erdészlakba költözött be, Budakeszi-erdő területére, Virágvölgybe. Emellett sokan laknak *romos házakban* is, amelyek már nem az erdőben, hanem lakott területen találhatóak. Több ilyen elhagyott ház található Zugligetben, a Széchényi-hegyen.

A kerület forgalmasabb, belvárosi részein kevesebben töltik az éjszakáikat, de itt is fellelhető néhány helyszín. A belvárosban általában *épületek beugróiban* keresnek menedéket a hajléktalan emberek (Kiss János altábornagy u., Városmajori templom beugrói) vagy, jellemzően a nyári időszakban, parkokban, a padokon, ill. a bokrok alatt húzzák meg magukat (Apor Vilmos tér, Gesztenyés kert, Városmajori park, Szilágyi Erzsébet fasoron lévő padok). Ritka esetben, egy-egy rejtettebb kis zsákutcában, vagy töltés mellett sátrakat állítanak - ebben az évben két ilyen jellegű helyszínen laktak gondozottaink (Gyógyfű utca, Városmajor u.: tenispálya mellett). A belső zónában éjszakáikat töltők köre folyamatosan változik, de van olyan gondozottunk is, aki már évek óta megtalálható a helyszínén.

A város belső, forgalmasabb területein azonban 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, a Németvölgyi út, valamint az Istenhegyi út és Böszörményi út találkozásánál lévő lámpa. A Szilágyi Erzsébet fasor – Városmajor utca kereszteződésénél lévő közlekedési lámpánál is újságozik egy gondozottunk, ill. a János Kórház előtti padoknál. A Városmajor utca, Kékgolyó utca sarkán is megtalálható egy ügyfelünk.

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

- **Normafa erdős területe:**

Az itt lakó hajléktalan emberek elsősorban saját maguk által épített kalyibákban laknak. Többségük hosszú évek óta itt él. A fakalyibák egy része fűtött, de vannak olyanok is, amelyekben nincs kályha. Két olyan helyszín található a kerületben, ahol kolónia él, mindkettő a Sötétvágás utca melletti erdős területen lelhető fel.

Az egyik helyszín a **Sötétvágás utca Konkoly-Thege Miklós út felőli oldalán** található. A helyszínen 5 fő (két pár, és egy idős férfi) él együtt. Az egyik pár, és az idős férfi egy nagyobb faházban lakik, amit fatüzelésű kályhával fűtenek. A ház egy elkerített udvaron áll. Több kutyát tartanak. A hölgynek állandó, rendszeres munkája van, az idős férfi nyugdíjas, a fiatalabb férfi piacozik. Önellátóak, általában csak egészségi probléma, vagy ügyintézés esetén keresik fel Szolgálatunkat.

A **Sötétvágás utca másik végén, a Teleszkóp utcánál lévő erdős területen** lelhetjük fel a másik kolóniát. A területen több kalyiba áll, amit szintén saját kézzel építettek az itt lakók. Ezek mindegyike fatüzelésű kályhával fűtött, amelyen a főzést, vízmelegítést is megoldják. Az itt lakók saját, önálló háztartást vezetnek, minden ezzel kapcsolatos tevékenységet (mosás, főzés) a helyszínen megoldanak. Kutyákat is tartanak, abból a célból, hogy távollétükben őrizzék a helyszínt. Két pár, és két egyedülálló ember él állandó jelleggel a helyszínen, emellett az itt lakók egy-egy rokona az idénymunkájuk idejére, néhány hétre, hónapra ide szokott költözni. Jelenleg 7 fő tartózkodik a helyszínen, és 4 kalyiba áll itt. A helyszínen lakó gondozottaink napközben általában nincsenek a helyszínen, többségük dolgozik, vagy a Fedél Nélküliek Lapját árusítja. Főként roma emberek, akik vidékről, Szabolcs-Szatmár-Bereg megyéből, ill. a Jászságból költöztek Budapestre, munkavállalás céljából. Általában alkalmi munkákból tartják fenn magukat: építkezéseknél dolgoznak, kerti munkákat végeznek.

Jellemző, hogy teljesen önálló életvitelt folytatnak, a hajléktalan-ellátó rendszer szolgáltatásait nem igénylik, hiszen a háztartási tevékenységeket elvégzik a helyszínen. Szolgálatunk segítségét leginkább egészségi problémák, ügyintézésük esetén kérik, ill. krízishelyzetekben fordulnak hozzánk. A Szolgálatunkkal együttműködők, a gondozásuk során bizalommal fordulnak hozzánk. Sötétvágás u. melletti erdős területen lévő faház , belülről:



#### - Budakeszi erdő:

A terület adottságaiból, méreteiből fakadóan folyamatos felderítésre szorul. A Budakeszi erdő területén csak egy hajléktalan pár gondozottunk lakott, egy régi, omladozó erdészházban. Ezen kívül, időszakosan két-három fő megfordul még itt, de csak éjszakánként, és nem tartósan. Ők sátrat vernek, és jellemzően csak néhány hetet töltenek a területen.

2015. november eleje óta már senki nem lakik az erdőben, mivel a *Virágvölgyben* lévő régi erdészeti pihenő az esőzések következtében összeomlott: klienseink, egy hajléktalan pár, közel 18 éven keresztül laktak a Pilisi Parkerdő Zrt. tulajdonában lévő, elhagyott erdészeti pihenőkunyhóban. Az épületet a lehetőségeikhez képest igen jól felszerelték, és otthonossá tették. Életvitelszerűen itt tengették mindennapjaikat, innen jártak be dolgozni a XII. kerületbe. Főként alkalmi munkát vállaltak a kerületben, kertgondozást, favágást, hó eltakarítást stb. a környékbeliekkel és a kirándulókkal jó viszonyt ápoltak. A kerületi lakosok is nagyon sokat segítettek nekik, mindenki ismerte őket és tudott róluk. Közel 10 éven keresztül kapcsolatban álltak a Magyar Máltai Szeretetszolgálat Utcai Gondozó Szolgálatával, gondozásuk során együttműködők voltak, valamint bizalommal kérték segítségünket. Az ingatlan állapota nem volt a megfelelő, a földem több helyen repedezett, beázott, balesetveszélyes volt. Az elmúlt években szinte minden évszakban felajánlottuk számukra a támogatott lakhatás vagy páros elhelyezés lehetőségét, de ragaszkodtak a saját helyszínükhöz, nem tudták elképzelni az életüket egy szállón, albértetre gyűjtötték. 2015.10.29.-e hajnalán történt a baleset, az őszi esőzések miatt az épület teteje beszakadt, és a pár női tagjára egy másfél mázsás betondarab zuhant, párjának nem lett baja. Az életét már nem tudták megmenteni a kikerülő Mentők. Ez egy komoly tragédia volt ellátásunkban, de senki nem okolható a történetért. A tragédia után párját egészségügyi intézményünkben helyeztük el, mentális és pszichés traumái miatt, további segítséget adva a gyász feldolgozásához.

- **Csillebérc:**

Csillebércen több gondozottunk is lakik. Erre a területre jellemző, hogy évek óta üresen álló nyaralókba költöztek be hajléktalan emberek. A *Magas úton, a Nőszírom utcában, az Adorján úton* laknak többen, vannak, akik önmaguk által épített kalyibákban. Ebben az évben 10 fő gondozását végeztük ezen a területen. Egy-egy ingatlanban általában két fő, jellemzően egy pár lakik, ritkább esetben három-négy fő. A gondozottak itt is együttműködők a Szolgálatunkkal, életmódjukat ugyanaz jellemzi, mint a Normafánál lakó ügyfeleinkét: dolgoznak, önálló háztartást vezetnek, ügyeiket is önállóan intézik. Mégis fontos, hogy a gondozás során rendszeresen odafigyeljünk rájuk, és szükség esetén egészségügyi ellátás szervezésével, ügyintézésben, vagy évszaknak megfelelő ruházattal segítsük őket.

- **Széchenyi-hegy:**

A Széchenyi-hegy erdős területein ebben az évben kevés volt az állandó, hajléktalanok által lakott helyszín, a legtöbb gondozottunk csak rövidebb időszakra, néhány hétre, vagy hónapra vert itt sátrat, vagy épített kalyibát, általában a nyári időszakban, majd a hideg eljövetelével beköltöztek egy szállóra. Széchenyi-hegy:



A **Gyermekvasút Széchenyi-hegyi végállomásának épületénél** a Gyermekvasút, és a Fogaskerekű villamos végállomásának épületei védelmet nyújtanak a hajléktalan emberek számára az időjárási 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. Rege park:





**A Hegyhát út mögötti erdős területre** időszakosan, néhány hétre, hónapra költöztek csak be hajléktalan emberek, a nyár folyamán. Két kalyiba, és két sátor állt ekkor a területen. Az itt lakó gondozottaink, főként egészségi problémáik miatt szállókra költöztek, így jelenleg nincs ügyfelük a területen. Az út másik oldalán, a bokrok között áll egy sátor, ahol egy régi gondozottunk lakik a párjával, rajtuk kívül másról nem tudunk. Ők a helyszínen, tűzrakó helyen főznek, a napi tisztálkodást, mosást a Krisztinavárosi Hajléktalan Centrumban oldják meg. Hegyhát út melletti bozótos:



**A Rege úton, egy zártkerti ingatlanba** beköltözött egy hajléktalan pár, néhány hónapra. A ház romos, a fűtését nem tudták megoldani, az udvaron főztek az ügyfeleink. A helyszínről azonban október végén mindketten eljöttek – a férfinak börtönbüntetését kellett elkezdenie letölteni, párja krízisszállóra ment, így jelenleg a ház üres.

**A Pinty utcában több feltört ingatlan** áll, 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 két fő (élettársi kapcsolatban álltak) állt gondozásunkban, az egyikük ősszel elhunyt.

#### - 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 tűzrakó helyen főznek, a háztartási munkákat, és a tisztálkodást a helyszínen megoldják. Mindenben önállóak, a hajléktalan-ellátó intézményeket egyáltalán nem veszik igénybe. Mind a hárman a kerületi 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 töltésén** egy gondozottunk éjszakázik évek óta, rendszeresen. Sátorra 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 sátorra 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 élik 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 **Kissváhegyi 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 három gondozottunk – sátorban éjszakáznak, az év leghidegebb hónapjaiban is. Szállóra nem mennek be még éjszakára sem, ők már hosszú évek óta utcán élnek. Gyógyfű utca:



Az Istenhegyi út, Kékgolyó utca találkozásánál, egy épület előtt is rendszeresen éjszakázik egy fő, fóliával, takaróval védekezve a hideg ellen.

- **Zugliget:**

Zugligetben több romos ház található, az itt élő hajléktalan gondozottaink jellemzően ezekben az elhagyott ingatlanokban laknak. Néhányan sátrat húznak fel, vagy üres pincékben húzzák meg magukat. A Normafa Projekt program keretében ebben az évben elkezdődött a Lóvasút híres épületének rehabilitációja, így az ide beköltözött gondozottaink elhagyták az ingatlant.

- **Gesztenyés kert:**

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

- **Városmajori park:**

A park nappali és éjszakai helyszín egyaránt. A nappali órákban egy 6-7 fős csoport szokott beszélgetni a templom melletti padoknál. Közülük négy fő tölti csak rendszeresen a parkban az éjszakáit, a többiek Budakeszi területén, vagy Zugligetben laknak, foglalt házakban, és csak beszélgetni, a barátaikkal kapcsolatot tartani járnak a parkba.

Állandó éjszakai helyszíneként csak a templom épületének beugrói szolgálnak. Közel négy fő rendszeresen itt tölti az éjszakáit. 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.

- **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.

#### 4. A XII. kerületben gondozott hajléktalan ügyfelekre jellemző statisztikai adatok

A 2015-ös év elején 102 fő hajléktalan gondozottunk volt a XII. kerületben, amik közül 15 főt új ügyfélként regisztráltunk.

A létszámcsökkenés oka a:

- kerületek közti vándorlás: egy másik kerület Utcai Gondozó Szolgálatára vette át az ügyfelek gondozását,
- tartós szállóra költözéskor gondozása átadva a szálló szociális munkásának,
- elhalálozás,
- eltűnt az ügyfél, tartózkodási helyszínéről nem tudunk, így megszűnt a gondozása.

Ügyféljellemzők a 2015-ös évben	Fő
Hány ügyfele volt a szolgálatnak 2015-ben?	102

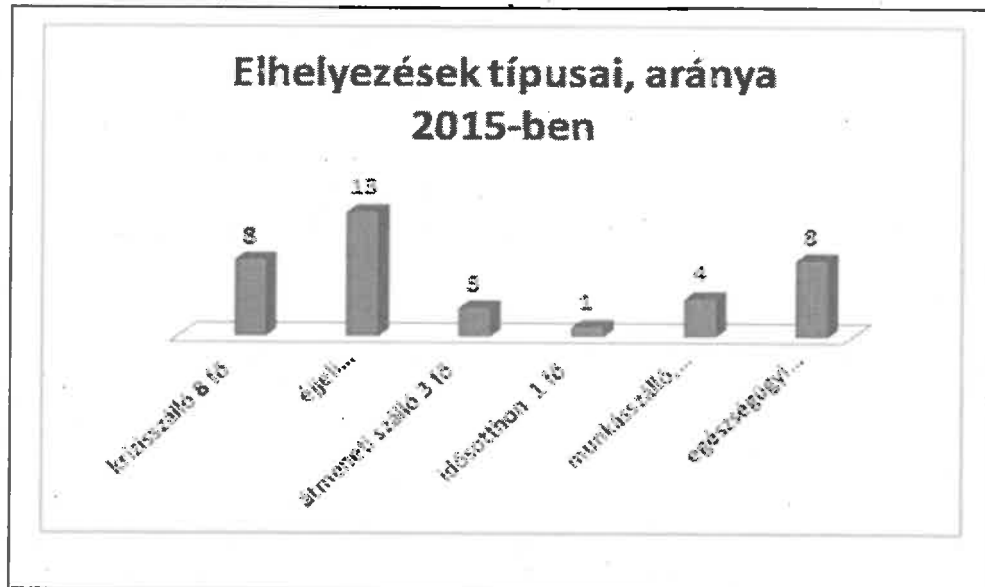
Ebből új ügyfél	15
Ebből nő	33
Ebből kiskorú	-
Ebből 65 éven felüli	5
Ebből pszichiátriai beteg (szociális munkás véleménye szerint)	35
Ebből szenvedélybeteg (szociális munkás véleménye szerint)	85
Ebből ápolást-gondozást igénylő (szociális munkás véleménye szerint)	12

A szolgáltatás eredményessége a 2015. évben:

A szolgáltatás eredményessége (egyetlen szempontból vizsgálva)	Fő
Hány esetben történt ügyfelek elhelyezése a 2015. évben?	37
Hová került az ügyfél?	Fő
Éjjeli menedékhelyre	13
Átmeneti szállásra	3
Lábadozóba:	7
Hajléktalanok rehabilitációs intézményébe	0
Hajléktalanok otthonába	0
Idősotthonba	1
Önálló lakhatásba (a szociális intézményrendszeren kívüli lakhatás, pl. HKA/ÖKA/TÁMOP támogatott lakhatás, önkormányzati bérlet, albérlet, munkásszálló, hazaköltözés, összeköltözés)	4
Egyéb, éspedig: krízisszálló	8
Egyéb, éspedig: kórház	1

A 2015-ös évben a 92 ügyfélből **37 főt intézményi elhelyezéshez juttatunk**. Gondozottjaink többsége rejtve, az erdőben él, saját maga épített kalyibában, faházakban, sátrakban. Őket nagyon nehéz kimotoztatni 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 noszogató, vagy az egészségi állapot romlása segít hozzá az elhelyezéshez, vagy az albérletben való elhelyezés, ami motiváció számukra.

Támogatott munkásszállós elhelyezésbe 4 főt juttattunk. Az ő gondozásuk az előző évek elhelyezettjeihez képest bonyodalmasabb volt. Egy ügyfelünk még a támogatás idejének lejárta előtt kiesett a programból. Legtöbb esetben egészségügyi ellátást nyújtó intézménybe, lábadozóba helyeztük el az ügyfeleinket.



## 5. A XII. kerületben végzett utcai szociális munka legfőbb jellemzői

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, ill. 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 2015. évben Pálinkás Péter és Pilling Katalin látta el az utcai szociális munkát a kerületben.

Munkánk során folytatott tevékenységeink főbb pontjai:

### - Terepmunka, térképezés, felderítés:

A terepmunka során rendszeresen feltérképezzük az ellátási területükön élő hajléktalan embereket és tartózkodási helyeiket. A már inaktív helyszíneket is rendszerint megnézzük. Ügyfeleinket a tartózkodási helyeiken meglátogatjuk, szükségletfelmérést végzünk. Új ügyfelekkel is a területek feltérképezése során tudjuk felvenni a kapcsolatot.

### - Egyéni esetkezelés:

Ügyfeleinkkel való első pár találkozás során velük együtt megfogalmazzunk egy kezdetleges célt. Minden embernek egyéni szükségletei, egyéni igényei vannak, ezért egyéni esetkezelést végzünk. További találkozásaink során próbáljuk ezt szem előtt tartani, s gondozásukat e cél felé haladva folytatni.

### - Ügyfélfogadás:

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-ügyintézesek, éjjeli menedékhelyekre, átmeneti szállókra történő elhelyezési ügyintézesek, ill. 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.

**- Segítő beszélgetés:**

Az egyéni esetkezelések során leginkább alkalmazott tevékenység. Az ügyfelek motiválása, lelki támogatása igen gyakori, ami által sikeresebben tudunk velük együttműködni.

**- Ügyintézés:**

A hajléktalanok gondozása számos ügyintézési feladattal jár. Leggyakoribb az **iratpótlás** (személyigazolvány-, lakcímkártya-, taj kártya-, adó kártya igénylése, anyakönyvi kivonat lekérése, stb.), amit vagy 1.) mi, mint szociális munkások végzünk el, vagy 2.) információnyújtással könnyítünk meg, vagy 3.) közösen az ügyféllel történik, tekintettel arra, hogy milyen egészségügyi, szellemi állapotban áll az ügyfelünk. Az ügyfeleink által való önálló, és könnyebb ügyintézéséhez hajléktalan igazolványt állítunk ki számukra.

További információnyújtás történik az intézményrendszert érintő kérdésekben: nappali melegedők, éjjeli menedékhelyek, stb. elérhetősége, egyéb elhelyezési és ügyintézési folyamatokkal kapcsolatos információnyújtás; és minden a hajléktalan emberek életét érintő egyéb kérdésekben: tüdőszűrés, ruhaosztás, ételosztás, stb.

**- Szállítás:**

A munkánk egyik eszköze a gépkocsi. Többek közt ezzel járunk ki területre, de ezt használjuk az ügyfeleink szállítására: ügyek intézéséhez történő szállítás, egészségügyi vizsgálatra való szállítás, szállóra való költöztetés, stb. esetén.

**- Utógondozás:**

2014-ben 4 ügyfelünket is sikerült albérletbe költöztetni, ami által megkezdték önálló, a hajléktalan létformából kikerült életüket. Velük utógondozást végzünk, ami által figyelmekkel követjük életüket, időközönként látogatjuk őket, és megpróbálják elősegíteni a helyzet stabilizálását, amivel igyekszünk elkerülni a hajléktalanságba való visszakerülésüket.

**- Dokumentáció:**

Minden munkanapot, minden tevékenységet papír alapon dokumentálunk. Ezt „*Területi napló*”-nak nevezzük.

Ezen kívüli dokumentációk:

- 1.) *Egyéni gondozási lap* - tartalmazza a kliensek személyes adatait, lakhatásuk elvesztésének okait, éjszakai tartózkodási helyüket, a gondozási célokat, a gondozási tevékenységet,
- 2.) *Helyszínleírások* – minden a II. kerületben megjelenő helyszínt papír alapon is vezetünk,
- 3.) *Utcai életmód felszámolása* – excel táblázat, amelyben minden elhelyezett ügyfelünk nevét felvisszük és vezetjük,
- 4.) *Google térkép* – internetes google térképen is bejelöljük a helyszínleírásokban megjelenő II. kerületi helyszíneket.

## 6. Az utcai gondozó szolgálatok intézményi kapcsolatai, az intézményekkel való együttműködésről és hajléktalan emberek ügyében történt rendeletéről

A 2015. évben is hangsúlyos volt az együttműködések fenntartása mindazokkal az intézményekkel, szervezetekkel, amelyek bármilyen segítséget adhatnak akár a gondozás, az ellátás szakmai megvalósításában, akár közvetve vagy közvetlenül a kliensek ügyeinek intézésében, az utcai gondozószolgálat egészének szakmai vagy akár technikai működésében.

Ebbe a körbe tartoznak a *hajléktalan-ellátásban részt vevő szervezetek*, szállást nyújtó intézmények, akikkel az együttműködés magától értetődő, hiszen a velük való kölcsönös együttműködés háttere elengedhetetlen az utcai szociális munka végzéséhez. Ehhez kapcsolódóan a téli krízisidőszakot megelőzően egy közös együttműködési szándéknyilatkozat megírására is sor került a Máltai Szeretetszolgálat és a krízisidőszakban hajléktalan ellátásban résztvevő szervezetek között, amely a krízisidőszak speciális szükségleteit tartalmazza a pluszfeladatok ellátása mellett.

Az utcai gondozó szolgálatok az utcán élő hajléktalan emberek gondozása során első körben legtöbbször a *helyi közterület felügyelet*, valamint a *Rendőrség* szerveivel kerülnek kapcsolatba. Egész évben folyamatos a kapcsolattartás mindkét hatósági szervvel, mivel több, az utcán élő hajléktalan emberekre vonatkozó jogszabályi, fővárosi rendelkezés, intézkedés született az utóbbi időszakokban, amely közel két éve tart immár. A tavalyi évben a Kúria a Főváros által aluljáró, értékmegőrzés szempontjából fontos területek védelmét jóváhagyta, a összefüggő területi/ településrészekből történő kitiltások ügyében a 2015. évben a Kúria kezdeményezése nyomán a Fővárosban több kerületnek felül kellett vizsgálnia az általa kijelölt területeket és csak ott tilthatják ki a hajléktalanokat, ahol biztosra vehető a közbiztonság, közérdek, közegészségügy, kulturális értékek védelme. Ennek értelmében a tilalmas területek száma lecsökkent kerületenként. Volt ahol meg is szűnt, pl. XIV. kerület.

A 2015. évben Budán immár nem volt érzékelhető és nem is jelent meg a szabálysértési hatósági intézkedés az utcai ellátáshoz kapcsolódva. Bár a szabálysértési iroda még működik, de a pesti oldalon van példa az aluljárókban történő közös munkára a közterület felügyelet/Rendőrség/Utcai ellátás részéről.

A kerületek közül az I. kerület jó része a Világörökség részét képezi, így majdnem mindenhol szabálysértéssé minősíthető az életvitelszerű utcán élés. A kerületben a helyi közterület felügyelet az, aki a Rendőrséggel, vagy külön heti bejárást tart a területen és a hajléktalanokat vagy azok helyszíneit összepakolja, vagy felszólítja őket a terület elhagyására. A kerülettel való közös munka vagy együttműködés nehéz, ellenben heti rendszerességgel tartott közbiztonsági fórumokon van lehetőség jelzések megbeszélésére, illetve információ átadására. A XII. kerületben és a II. kerületben elsősorban a helyi Rendőrkapitánysággal van kapcsolatunk, közös terület bejárások, jelzések, információátadás folyamatos.

A szakmai munkát segítő együttműködések közé sorolható az *Önkormányzatokkal* történő együttműködés is, itt elsősorban a különböző ügyintézőkhez kapcsolódó közös munka volt jellemző (anyakönyvi kivonatok, iratpótlások), de segítséget kaptunk terület- és tulajdonjogi kérdésekben is, valamint a XII. kerületi önkormányzattal a 2012. évben kezdtünk és 2015. évben folytattunk egy kiemelt projektet, melyről a kerületi beszámolóban részleteiben is megírtunk.

Ebben az évben elsősorban a II. kerületi és a XII. kerületi utcai gondozószolgálat volt szoros együttműködésben a *Pilisi Parkerdőgazdasággal*, hiszen működési területünk egy része tulajdonjogi szempontból az említett szervezet kezelésében áll. A Parkerdő munkatársaival folyamatos területi bejárásokat és közös szakmai egyeztetéseket kezdeményeztünk.

Egy-egy, vagy esetleg több „közös” probléma megoldásában a kerületi *családsegítő központokkal* és *gyermekjóléti szolgálatokkal* is jó kapcsolatokat építettünk, több esetben működünk együtt, amikor szülés előtt álló hajléktalan nő problémáját igyekeztünk megoldani. A 2015. évben a XII. kerületi családsegítővel és gyermekjóléti központtal volt több ilyen esetünk.

### **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 két gondozottunk, két várandós kismama esetében tettünk jelzést a CsSK felé. Ezt követően a CsSK területileg illetékes munkatársával közösen mentünk ki az érintett helyszínekre. Az egyik kismama anyaoththonba került a gyermekével, és jelenleg is ott lakik, a másik anyuka vidékre költözött, de miután megszülte gyermekét, a kórházban hagyta, majd idővel ő maga visszajött Budapestre, régi helyszínére, az erdőbe.

A Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálattal jelenleg is aktív kapcsolatban állunk. A Svábhegyi erdőben ugyanis lakik egy terhes kismama, akivel a következő napokban a CsSK-tal együtt fogunk foglalkozni.

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

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

Az intézmény szolgáltatásait a XII. kerületi hajléktalanok közül is sokan igénybe veszik, főként azok, akik a kerület alsóbb, belvárosi zónáiban, parkokban élnek életvitelszerűen. A gondozottaink többsége mosás és tisztálkodás céljából használja az intézményt, de néhányan az éjjeli menedékhelyet is igénybe veszik, jellemzően inkább a téli, hideg időszakban.

### **Szell Kálmán téri Nappali Melegedő (Budapest, Szell Kálmán tér 17.)**

A kerületben működő, a Magyar Máltai Szeretetszolgálat fenntartásában álló nappali melegedővel idén is aktív, rendszeres kapcsolatban álltunk. Ügyfeleink egy része naponta látogatja, és veszi igénybe a melegedő szolgáltatásait. Idén is kaptunk jelzést új ügyfelekről, egy régi ügyfelünkkel pedig szintén a jelzőrendszeres működés által sikerült újra felvennünk a kapcsolatot.

### **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. Szükség esetén ruhapótlásban is tudnak segíteni az ügyfeleinknek. Ebben az évben is számos alkalommal irányítottuk az intézménybe az ügyfeleinket, alkoholproblémáik, pszichés betegségeik kezelésére.

Az idei évben, az intézmény munkatársaival közös eszmegbeszélő teameket is tartottunk, egy-egy olyan ügyfelünk gondozási folyamatát átbeszélve, akik szenvedélybetegséggel, ill.



pszichés problémákkal küzdenek, mert úgy véljük, hogy ilyen esetekben szükségünk van arra, hogy a megszerzett ismereteinkkel, és tapasztalatainkkal segítsük egymás munkáját.

## **7. VI. Hajléktalanokat segítő szakmai programok a XII. kerületben**

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

2015-ben tovább folytatódott a XII. kerületi *kísérleti modellprogram*, ami több, kerületi szervezet közös együttműködésén alapul, és összehangolt munkát végez a kerületben élő hajléktalanok hatékonyabb segítésére. A programban a következő szervezetek vesznek részt: *XII. kerületi Rendőrkapitányság, XII. kerületi Hegyvidéki Önkormányzat, Pilisi Parkerdő Zrt., Hegyvidéki Közterület-Felügyelet*, valamint az idei év végén újonnan becsatlakozott **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 meghatározhatjuk. Véleményünk szerint a diagnózisok felállítása, és az egyes esetek átbeszélése segítheti letisztázni 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 rendszeresen tartottunk *közös megbeszéléseket* változó helyszíneken, az egyes szervezetek székhelyein, ahol egyeztettünk az egyes szervezetek által ismert, hajléktalanok által használt helyszínekről, az elmúlt időszakban beérkezett bejelentésekről, a kerületben, az adott időszakban fennálló krízishelyzetekről. A szervezetek által ismert helyszíneket egy közös táblázatban összesítettük, amelyet folyamatosan frissítettünk. A megbeszélések keretében együtt gondoltunk, és kerestünk megoldásokat a krízishelyzetekre, meghatároztuk, hogy az egyes szervezetek hogyan vesznek részt az adott probléma megoldásában, saját eszközeikkel segítségével. A rendőrségi körzeti megbízottal rendszeresen egyeztettünk a kerületben él hajléktalanokról. Munkánk során azt tapasztaltuk, hogy közösen, összehangolt munka keretében sokkal hatékonyabban tudunk együtt dolgozni a kerületi hajléktalan emberekkel kapcsolatban.

Az év folyamán többször sort kerítettünk **közös helyszínbejárásokra**, végig látogattuk az ismert helyszíneket, ügyfeleket. Ebben az évben a Nőszírom utca és környékén bukkantuk új helyszínekre: a rendőrséggel történő közös együttműködésünk eredményeként új ügyfeleket ismertünk meg, akikkel elkezdhetjük a gondozási folyamatot. Egyiküket, egy fiatal, állami gondozásból kikerült ügyfelünket a 2016-ban folytatódó rehabilitációs programba is szeretnénk bevonni, mivel úgy véljük eléggé motivált a társadalmi többségbe történő beilleszkedésre, és a program segítségével megelőzhetnénk azt, hogy tartósan benne maradjon a hajléktalan életmódban.

### **7.2. A XII. kerületi, közterületen élő hajléktalanok rehabilitációját elősegítő program:**

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

A hajléktalan személyekkel folytatott gondozási tevékenység személyre szabott diagnózisokon alapul, minden egyes programba bevont személy számára egyéni gondozási támogatást határoz meg és használ fel egy adott évben, vagy a megállapodásban rögzített időszak alatt.

A rehabilitációba évről évre bevonunk a XII. kerületben sokszor több mint 10 év óta utcán élő egyéneket, vagy párokat is, akikkel együttműködésben hosszabb és rövidebb gondozási célokat határozunk 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.

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. Minden rehabilitációs munka egyedi, kinek hosszabb, kinek rövidebb időszakot határozunk meg, annak megfelelően, hogy mennyire érezzük azt, hogy talpra tud állni és már nincs szüksége sem anyagi, sem szociális segítségre. A támogatottak az Önkormányzat jóvoltából egy éves, vagy akár két éves támogatási időszakot, intenzív szociális segítségnyújtást, életvezetéshez nyújtott további személyes támogatást is kaphatnak. Albérlet:



2012-től 2015. év szeptemberéig összesen 23 fővel dolgoztunk, közülük összesen 8 fő erdős területről, 10 fő közterületről, 5 fő pedig a kerületben lévő üres, elhagyatott, azaz „foglalt házakból” lett bevonva a programba. A jelenleg általunk ismert helyzetük a következő: az összes bevonásra került ügyfelek közül, jelenleg 5 fő lakik albérletben, 3 fő átmeneti szálláson lakik, 5 fő lakik jelenleg munkásszállón, 1 fő idősek otthonába került, 1 fő a támogatás után is albérletben élt, de ő a tavalyi év végén elhunyt.

Az ez évi és a korábbi évek tapasztalatai alapján úgy látjuk, hogy a személyre szabott megoldások lényegesek egy-egy élethelyzetben, a változás akarata mindenkiben megvan, de

rendkívül összetett, hogy mikor hogyan reagál, mennyire képes felállni, nehézségeire megoldását megtalálni, vagy akár élni tudni a segítséggel, amit kap a környezetétől.

A régebbi lakhatásban lévő ügyfeleink számára kértünk még egy támogatási évet, ennek tapasztalata az, hogy ügyfeleink többségénél kellett ez az időszak, hogy tervezett, nagyobb felelősséggel élt életet vállaljanak. Van, akiknél ennyi idő sem volt elég arra, hogy kikerüljenek korábbi élethelyzetükből. Ennek oka számtalan, és érthető, mivel legtöbbjük korábbi traumákkal küzd, amelyek sérülékenyebbé, terheltebbé tesznek bármilyen kapcsolatot, nehezítik az elfogadást. Számtalan játszma és bizalmatlansággal járó kommunikáció jellemzi őket és további korlátokat állít afelé, hogy ne szegregálódjanak el a társadalomtól.

### **7.3. A Budapesti Hajléktalanügyi Konzorcium által működtetett támogatási programokban való részvétel 2015-ben:**

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 segítségével több ügyfelünket sikerült lakhatáshoz juttatni. A Rege parkból egy pár, sátorból munkásszállóra költözött. A támogatásból a szálló díjához járultunk hozzá, a fennmaradó összegeket az ügyfelek fizették ki. Rajtuk kívül további 1 fő munkásszállói lakhatását támogattuk még a programban. A támogatási forma jellemzője, hogy a támogatási összeget folyamatosan csökkenő ütemben kapják az ügyfelek, havonta fokozatosan növekvő önrész vállalása mellett. A program keretében, pályázati úton nyert támogatásból, 1 fő súlyos TBC-s betegünk kórházi körülményein sikerült sokat javítani az egészségügyi kezelése alatt. A kezelés sikeres volt, és az ügyfelük már nem az erdőben, hanem éjjeli menedékhelyen éjszakázik. További 4 fő gondozottunk számára pedig speciális éjjeli menedékhelyen történő elhelyezést tett lehetővé a program. A előző programokhoz hasonlóan ez is intenzív kapcsolattartást, szociális munkát kíván meg a benne részt vevő gondozottakkal.

## **8. Esetleírás**

**N. Alfrédné, Julianna** 2012. szeptember 13. óta áll a Szolgálatunk gondozásában. Tiszadobon nevelkedett, itt járt általános iskolába is. Korán férjhez ment, de férje elhagyta, így Julianna egyedül nevelte fel gyermekeit. Budapestre a rokonaival együtt költözött fel a '90-es évek elején. Az egyik fia jelenleg is a kerületben lakik, önkormányzati bérlakásban, de mivel 5 gyermeket nevelnek a kis lakásban, Juliannát nem tudják magukhoz venni.

Julianna közel 12 éve vált hajléktalanná. Budapest XII. kerületébe, a Pinty utcába költözött, ahol egy lakos megengedte neki, hogy az egyik telkén lévő lakókocsijában lakjon. Juli évekig élt itt párjával, 2011-ben azonban el kellett onnan költöznie. A Királyhágó tér melletti kutyasétáltató egyik padján töltötte az éjszakáit, napközben pedig a tér melletti közlekedési lámpánál a Fedél Nélküliek Lapját terjesztette. Julianna korábban rendelkezett rendszeres jövedelemmel, de mivel gyakran kiesett az intézményes ellátásból, mindig utcára került, jövedelmét hamar elvesztette, mert sosem tudták értesíteni.

Mivel az egész napját az utcán töltötte a téli időszakban is, az egészségi állapota gyorsan romlott. Julianna már hosszú évek óta küzd tüdőbetegségekkel, amelyekkel gyakran kezelik kórházakban. Emellett krónikus hasnyálmirigy-gyulladás is megállapítottak nála, ezzel is többször be kellett feküdnie kórházba, vagy lábadozóba.

Az elmúlt években a lakosság részéről is egyre több jelzés érkezett mind a Szolgálatunk, mind a Hegyvidéki Közterület-felügyelet felé, amelyben a kerületiek segítséget kértek Julianna számára.

2014-ben Julianna beköltözött egy elhagyott házba, a Pinty utcába. Mivel az utcán a gyógyszereit rendszertelenül szedte, az egészségi állapota folyamatosan romlott, így újra kórházba került. Julianna tartós elhelyezése egyre súlyosbodó egészségi állapota miatt sürgetővé vált. Ekkor úgy döntöttünk, hogy bevonjuk Juliannát a XII. kerületi rehabilitációs programba, amely a XII. kerületi Hegyvidéki Önkormányzat támogatásával már több éve működik. A program nyújtotta eszközök nagy segítséget nyújtottak, megtámogatták Julianna későbbi tartós elhelyezését.

Juliannát 2015.-ben hosszú hónapokig a Károlyi Sándor Kórházban kezelték tüdőbetegségével. A program által biztosított támogatási összegből számos tárgyi eszközzel, és kórházi tisztasági csomagokkal segíteni tudtuk gondozottunkat abban, hogy megfelelő körülmények között tudjon gyógyulni a kórházban, amire nagy szüksége volt, mivel hosszú időt töltött az intézményben. A kezelés során az állapota sokat javult, és az alatt az idő alatt belátta, hogy szüksége van egy bentlakásos otthonra. Ő is érezte, hogy egészségi állapota miatt már nem tudna tovább utcán élni. A kórházi szociális munkással mindeközben folyamatosan, mindenben együttműködött, aki segített neki elintézni, hogy újra jövedelemhez jusson, és a kórház utáni elhelyezését is megszervezte. Ez alatt az idő alatt mi is többször meglátogattuk Juliannát, a kórházi szociális munkásával, és gondozottunkkal közösen beszélgettünk Julianna jövőbeli lakhatásáról, gyógyulása utáni terveiről. Juli már maga kért segítséget abban, hogy a kórházból egy idősothtonba költözhessen. A kórházi szociális munkás így megszervezte az elhelyezését a Fővárosi Önkormányzat Idősek Otthonába, Vámosmikolára. Julianna 2015 nyarán be is költözött az otthonba, és jelenleg is ott lakik.

Julit meglátogattuk az otthonban, ahol jól érzi magát. A hegyvidéki tiszta levegő jót tesz a tüdejének, jobban érzi magát. Az otthon által szervezett foglalkozásokon aktívan részt vesz, a szobatársaival jó kapcsolatot alakított ki. A támogatási program lehetővé tette, hogy az idősothtoni lakhatáshoz szükséges tárgyi eszközöket biztosítani tudjuk gondozottunknak: évszaknak megfelelő ruhacsomagokat, higiéniai felszerelést, pizsamát, papucsot vásároltunk Juliannának. Ügyfelünk nyugodt, falusi környezetben töltheti idős éveit.

## **9. Jövőbeli tervek, elképzelések**

2016-ben folytatjuk a kerületben élő hajléktalan ügyfelek gondozását, az alapellátás, és az azt kiegészítő, támogató programok keretében. Újabb, a kerületben tartósan közterületen élő hajléktalan ember rehabilitációját szeretnék elkezdni. Szeretnénk folytatni a közös munkát, együttműködést a kerületi szociális intézményekkel, és hatósági szerekkel a modellprogram keretében. 2015 végén két pályázatot nyújtottunk be a konzorciumi programban, a jövő év első felében szeretnénk ezeket sikeresen véghezvinni, valamint - amennyiben lehetőség nyílik rá – újabb pályázatokat benyújtani.

2016-ban folytatjuk a kerület feltérképezését új helyszínek, és hajléktalan emberek után kutatva. Folyamatosan végigjárjuk majd a bozótos, erdős területeket, és a belső részeket, parkokat, köztereket. A munkánk fő részét jövőre is a terepmunka fogja képezni: folytatjuk ügyfeleinkkel a az egyéni esetmunkát, továbbra is rendszeresen látogatjuk majd őket a helyszíneiken.

Készítette: Bodor Katalin,

Pálinkás Péter és Pilling Katalin

## II. Hajléktalanok Nappali Melegedője

1122 Budapest, Széll Kálmán tér 17.

### Az intézmény bemutatása

Nappali Melegedőnk a budai oldal egyik legforgalmasabb csomópontján a Széll Kálmán téren helyezkedik el, közlekedés szempontjából nagyon könnyen megközelíthető helyen található, ezért a 4-6-os villamossal is sok kliensünk érkezik a pesti oldalról. Melegedőnk egy kétemeletes lakóépület szuterénjében 80 m<sup>2</sup>-t foglal el. Kis területen, nagy kliens forgalmat bonyolítottunk le, ezért minden helyet maximálisan kihasználunk.

2015-ben a Széll Kálmán téri felújítási munkálatok miatt munkánkat sokban nehezítette a zaj, a bűz és a por. Reggelente gyakran nem tudtuk, hogy melyik „kalitka” fog a Melegedőnkhez vezetni. Az ügyfelek is gyakran panaszkodtak, hogy nehezen tudnak átkelni a téren. Remélhetőleg tavaszra teljesen elkészül a tér felújítása.

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

Az intézmény működési engedélyében meghatározott férőhely kapacitása 80 fő, napi átlagforgalmunk azonban ennek a többszöröse.

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.

### Az intézmény feladata

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

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.

Klienseink átlagban 30 percet tartózkodhatnak az intézményben, – abban az esetben, ha a többiek sorban állnak – amíg elfogyasztják az itt kapott reggelit.

Szendvicset naponta 100-120 kg kenyérből készítünk, tea pedig 400-600 liter között fogy. A klienseink által hozott ételt kérésükre megmelegítjük.

Az ételosztás mellett, Vendégeink részére nagyon fontosnak tartjuk, hogy megfelelő információval ellássuk őket. 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 ügyintézés, igazolások megszerzéséhez való információnyújtás).

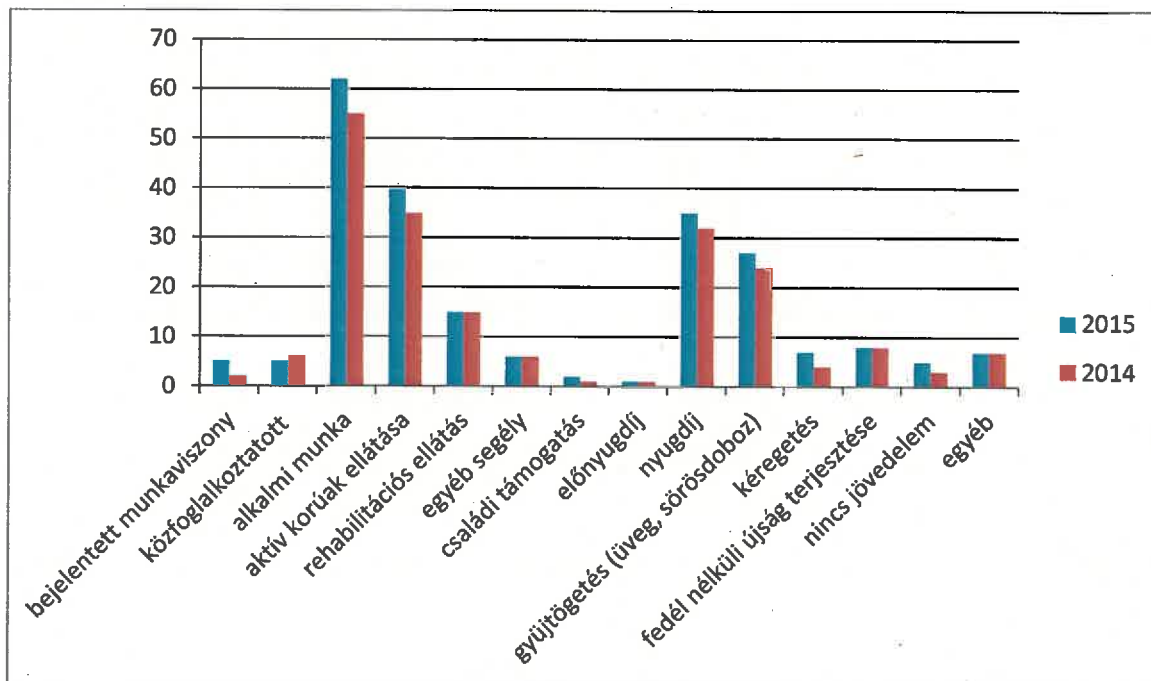
Az információnyújtás mellett másik fontos feladatunk a lelki segítségnyújtás. Segítő beszélgetést, annyit folytatunk, amennyi a kapacitásunkba belefér, mert tudjuk és tapasztaljuk, hogy nem csak kenyérrel él az ember.

Ruhát a beérkező adomány mennyiségétől függően osztunk ki.

### 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 éjszakákat fedél nélkül töltő emberektől a fizetős átmeneti szállón lakó ügyfelekig. Az előbbieket elsősorban a közterületen, az időjárási körülményeknek teljes mértékig kiszolgáltatott emberek, vagy az éjjeli menedékhelyen éjszakázó ügyfelek, akik a leggyakrabban keresnek fel bennünket. Jelentős részük főbb keresztezésekben kéreget, koldul, hajléktalan újságot árul, vagy alkalmi munkából tartja fenn magát. Kis hányaduk segélyekből, vagy különböző nyugellátási formákból (öregségi-vagy rehabilitációs nyugdíjból) él.

Az alábbi diagramon 2014. szeptember 18-án és 2015. szeptember 30-án végzett kérdőíves kutatásunk alapján a jövedelemforrás adatait rögzítettük. Mindkét alkalommal 230 értékelhető választ kaptunk. A diagramon jól látszik, hogy ügyfeleink 2014-ben és 2015-ben miből jutottak jövedelemhez.



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

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

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

## **Közmunka program**

2016 januárjára a három közfoglalkoztatott munkatársból egy hölgy maradt, aki idén éri el a 40 éves munkaviszonyát és a Melegedőnkben fog nyugdíjba menni. A másik dolgozónk kisbabát vár és táppénzen van, a harmadik a munkaerő piacon talált állást és már túl van a próbaidőn is, a budaörsi Szendvicsgyárban helyezkedett el. Ez nagy siker számunkra, hogy az egyik közmunkást kigondoztuk a „valós” munkába. Két új közmunkást vettünk fel, az egyikük rehabilitációs programon van a Félúton Alapítványnál és nagyon örült, hogy a Melegedőnkben kapott lehetőséget visszailleszkegni a munka világába, a másik főnek hosszabb idő szükséges az elsődleges munkapiacra való bekerülésre, ha egyáltalán képes lesz rá.

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, hogy azok, akik képesek rá, később vissza tudjanak találni a munka világába, ami 2015-ben egy főnél sikerült is.

Intézményünkben 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 megerősödvé lépjenek tovább.

## **Önkénteseink**

A Széll Kálmán téri Nappali Melegedő kezdetektől fogva önkéntesekkel dolgozik. Melegedőnk terepet és teret ad a segítő szándéknak. 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.

Kiemelném egy önkéntesünk 2015-ös történetét: 2014 decemberében felkeresett minket egy régi önkéntesünk férje, akit 25 év után bocsájtottak el egy bankból. Két évvel ezelőtt a felesége ugyanez okból keresett fel minket és több, mint fél év után újra talált munkát és azt mondta, hogy nem adta fel, abban a Melegedőnk is sokat segített. Most a férje jött el hozzánk „töltekezni”. Több, mint fél évig dolgozott a Melegedőnkben heti 3 napot, majd a Máltai Szeretetszolgálat Pénzügyi Osztályán dolgozott egy hónapot, míg egy banktól olyan kedvező ajánlatot kapott, hogy búcsút intett a Máltának. Távozáskor elmondta, hogy a munkanélkülisége harmadik hónapjában teljesen „padlót fogott”, segítségünk nélkül nem bírta volna ki lelkileg a munkanélküliség nehéz hónapjait.

## 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 elesett 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 203 napot töltött el 11 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 képes.)

### 2. Közösségi szolgálat

Melegedőnk 2015-ben 28 diákot fogadott, összesen 387 órát töltöttek velünk. 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 beszéljünk velük az előítéleteikről a hajléktalanság kapcsán. Sokféle előítéllettel találkozunk, s ezeket a munka végén átbeszéljük, s az a tapasztalatunk, hogy ezek az előítéletek igenis tudnak változni. Gyakran kapnak kérdéseket/szempontokat a munka elején, hogy mire figyeljenek.

*Egy piarista diák véleménye:* „Nagyon emberiek, nincs különbség köztük és a hétköznapi emberek között, szeretek ide jönni.”

### 3. Közérdekű munkavégzés

335 órát töltött el 9 ember a Melegedőnkben, akik valamilyen szabálysértést váltottak meg közérdekű munkával.

*Egyetemi karbantartó szavai:* „Tanulásként leszűrhetem, hogy jól döntöttem, amikor a pénzbírságot elcseréltem erre a nemes feladatra. Hasznosnak érzem az itt töltött időt és egyben úgy érzem ez a tevékenység, amit végeztem más honfitársaim számára is kiváló személyiség fejlesztő erővel bír.”

*Egy nyugdíjas vegyészmérnök nő meglátása:* „Az itt töltött négy nap eredménye: megerősödött bennem: ne külsőre ítéljek és engedjek az előítéletemnek, hanem ismerjük meg egymást. És voltak, akiket a szívembe zártam, szimpatikusak voltak és mindig pozitívan viszonyultak hozzám.”

## Esetleírás

2013-ban leírt esetünket folytatnám. A 2013-ban leírt eset röviden összefoglalva.

P. Béla 60 éves, egyedülálló férfi, Miskolcon született és Hollóházán nevelkedett, kétkezi munkások szülei harmadik legkisebb fiúgyermekéként. 15 éves korában kezdett el rendszeresen inni, érettségi után főleg alkalmi munkákból élt, kőművesek mellett dolgozott. Recskén is töltött 1 hónapot munkakerülésért. Alkalmi munkákból, hajléktalan újságok



árulásából szerzett jövedelmet. Hol szállón, hol utcán, hol egy budai feltört faházban töltötte az éjszakáit. 2012-ben balesetet szenvedett, azóta sántít, mivel bal lábán rosszul forrt össze a csont. 2013-ban két hónapot közmunkásként nálunk dolgozott, hogy ki tudja fizetni a szabálysértés büntetés összegét (újságárulás az úttesten). Miután a bírságot kifizette, lassan elkezdett újra inni, s ezért közös megbeszélés alapján megszüntettük a köz-foglalkoztatott munkaviszonyát.

Melegedőnket továbbra is gyakran látogatta és kórházi segítség nélkül 2014. június 2-n abbahagyta az ivást. Azóta is jár Takács doktorhoz rendszeresen. 2014 nyarán 96 óra közérdekű munkát (újságárulás az úttesten) töltött el a Melegedőnkben és utána is gyakran besegített a takarításba. Sokat beszélgettünk, főleg arról, hogy mi tartja meg az absztinenciában, – AA csoportot, Hogy vagy? csoportot mindig elutasította – családjáról, kapcsolatairól, meg főleg arról, hogy hogyan képzelel el a jövőjét.

Egy nap 2015. február végén, miközben a takarításban segített, súlyos epilepsziás rohamot kapott. A János kórházba került, ahol rendszeresen látogattuk, és sikerült elérnem, hogy felvegye a hűgával a kapcsolatot. A kórház után a Feszty szállóra került, s hónapokig bejárt a Melegedőnkbe „segíteni”. A nagy roham után rendkívül szétesett lett, tétova és zavarodott. A részünkről ez egy tudatos rehabilitációs folyamat volt, hogy visszanyerje képességeit, a részéről pedig fontos segítség, mivel nem volt belátása a saját állapotára.

Az emberi agy csodákra képes és 2015 júliusára olyan mentális állapotba került, hogy a köz-foglalkoztatott program keretében újra munka lehetőséget kapott a Játszótéren. Itt két hónapig dolgozott, személyes konfliktus miatt nem maradhatott tovább. Szeptember 1-től a Málta Tahi úti bontójában dolgozik. P. Béla ezt a munkát sokkal nehezebbnek találja a játszótéri feladatok után, s a bért is kevesli az elvégzett munkáért. Főnöke szerint a munkáját jól végzi, de vannak vele problémák. Ez abból adódhat, hogy az énképe távol esik a reális énképétől ezért sok konfliktust generál önmagában és önmaga körül is.

Családjával rendeződött a kapcsolata, hűgával rendszeresen találkozik, az idősebbik bátyjával sok-sok év hallgatás után felvette a kapcsolatot, fiatalabbik bátyjával is gyakran beszélgetnek. 2015 szeptemberében a nagynénje 100. születésnapjára kétnapos családi eseményre meghívták őt, a fekete bárányt, ahogy magát nevezte. Ez a rokoni találkozó örömmel és büszkeséggel töltötte el, hiszen nagyon régen nem volt meghívva semmiféle családi összejövetelre.

2015 szeptemberében elkezdte a Máltai Szociális Gondozó- és Ápolóképző Szakiskolát. Személyisége miatt szerintem, nem feltétlenül alkalmas ápolónak – bár még változhat –, de nagy örömmel látjuk, hogy milyen lelkesen végzi a szakiskolát. Az első féléven sikeresen túl van. Az iskola segíti a szabadideje hasznos eltöltését, s a tanulás jót tesz az agyműködésének.

A terve az, hogy elvégez egy biztonsági őr tanfolyamot, s ezzel a képesítéssel jövedelmezőbb álláshoz jut. Egy önkéntes ügyvéd megígérte segítségét, hogy a megszerzett képesítés után segít neki elhelyezkedni. A Feszty Melegedőben írtak egy pályázatot a biztonsági őr tanfolyam finanszírozására, ami még függőben van.

P. Bélát a Máltai Szeretetszolgálat sok szinten támogatja: a Miklós utcában lakik, a Tahi úton dolgozik, a Málta Szakiskolába jár, a Feszty Melegedőben segítik az ügyei intézését, és a mi Melegedőnk is elősegíti boldogulását. 2015 novemberétől szombatonként (a többi napon dolgozik) rendszeresen jön önkénteskedni és beszélgetni.

Nagyon bizakodunk, hogy a kitűzött célját belátható időn belül eléri.

## **Jövőbeni terveink**

A következő években néhány fontos lépést kell megtennünk intézményünk működtetés céljából. Elsősorban a biztonságos működést tartjuk szem előtt, amelynek érdekében szeretnénk a szakmai stábunkat egyben tartani, illetve megerősíteni.

Emellett fontos a tárgyi feltételek javítása, amelynek érdekében tervezünk egy úgynevezett zsírfogót szerelnünk a lefolyóba, amely segít környezetünk megóvásában, hiszen nem engedi, hogy a csatornába jusson a tányérokról, tálcákról, késekről a felesleges zsiradék.

Talán legfontosabb feladatunk egy megfelelő ingatlan megtalálása, amelyben lehetőségünk lenne a szolgáltatási palettánk szélesítésére, valamint akadálymentesítés eredményeként mozgásukban akadályozottak is igénybe vehetnék szolgáltatásainkat.

Készítette: Környei Annamária

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

1123 Budapest, Kék Golyó u. 19/c.

#### **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 1. 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.

#### **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.

#### ***Az intézmény 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

Helyet biztosítunk több 12 lépésre épülő önsegítő csoport számára:

- NA- Névtelen Drogfüggők csoportja hetente vasárnap 16-17 óra között
- NA- Női Gyűlés 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

### ***A Fogadó születésnapja***

2015 májusában ünnepeltük a Fogadó 15. születésnapját, és a Csap utcai telephely 10. születésnapját. Március 9-én, a több mint 25 éve működő Hogy vagy? csoporton egy mise keretében a csoporttagokkal közösen köszöntöttük a Csap utcai Fogadót. Mindannyian megosztottuk a Fogadóval kapcsolatos gondolatainkat, a csoporttagok elmesélték, mit jelentenek számukra a hétfő esti találkozások, hogyan van jelen az intézményünk az ő élettörténetükben.

Május 5-én pedig az országban működő Fogadók munkatársaival emlékeztünk meg az elmúlt 15 évről. Minden intézmény bemutatkozott, így megismerhettük egymás munkáját, képet kaptunk a szolgáltatások sokszínűségéről, betekinthettünk más Fogadók mindennapi életébe.

### ***Ellátottak köre***

A kliensek nagy része egyre összetettebb problémákkal jelenik meg: a szenvedélybetegség mellett gyakran a nehéz szociális helyzet, munkanélküliség, lakhatási gondok, hajléktalanság, pszichiátriai betegség is jelen van. Ez ugyanúgy jellemző a huszonéves fiatalokra, mint az idősebb (50-60 év közötti) korosztályra.

### ***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***

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

### **Kliensforgalom 2015-ben a Kék Golyó utcai Fogadóban:**

Napi átlag **10 fő**

Családterápiák száma: heti átlag **5**

Egyéni konzultációk száma: heti átlag **15**

Ruhaosztáson megjelenők száma **40 fő/alkalom**

## **A Kék Golyó utcai Fogadó 2015-ben**

A Kék Golyó utcai Fogadóban az elmúlt évekhez hasonlóan eseménydúsán telt az elmúlt év. A családterápia továbbra is meghatározó szolgáltatásnak számít. Mivel a Fogadó gyakorlati helyet biztosít a családterápiás képzésben tanulók számára, így sok megfigyelő és koterapeuta jelentkezett, hogy nálunk szerezzon tapasztalatot.

### ***A Fogadó a gyakornokok szerint***

A Fogadó a családterápiás képzésben résztvevő szakemberek mellett a szociális munkás hallgatóknak is lehetőséget adott arra, hogy a szakmai gyakorlatot intézményünkben teljesítsék. Az itt szerzett tapasztalatokról készült dolgozatról származnak a következő idézetek. Ezek a visszajelzések fontosak a Fogadó számára: kapunk egy képet magunkról, a Fogadó hangulatáról, az itt folyó munkáról. Így látnak ők minket...

„Az első gyakorlati napom meghatározó volt számomra. Mint minden új és ismeretlen helyzetben, kissé feszült voltam. A telephelyen dolgozó munkatársak barátságos fogadtatása segített a kezdeti feszültség leküzdésében. Már az első alkalommal úgy éreztem, mintha hazamennék. A kollégák teljes értékű „munkatársként” kezeltek, így részt vehettem egy ruhaosztáson, ami persze nem áll messze a napi tevékenységemtől, de sem hajléktalanokkal, sem szenvedélybetegekkel nincs közvetlen munkakapcsolatom. A barátságos légkör minden alkalommal érezhető. A munkatársak egymást elfogadják, tisztelik, támogatják. Azt gondolom, a segítő szakmában ez a három alap attitűd kell, hogy jellemezzen minden, a hivatását szerető és alázattal végző szakembert.” (családterápiás képzés)

„A Fogadónak otthont adó intézmények teljesen megfelelnek a szolgáltatások és feladatok nyújtásához, az épületek a mostanra kialakult csoportok és ügyfelek számára alkalmasak. Valamelyest zavaró, hogy az külső tér, melybe belépnek az ügyfelek néha kicsit túlszűfolt, hiszen itt bonyolódna le a ruhaosztások szerdán és csütörtökön, de ebben időben is tartózkodnak itt dolgozók, valamint egyéni, vagy csoport terápiára érkezők, így ekkor többnyire káosz uralkodik az intézményben. Természetesen, ez a probléma nem ront a Fogadó működésén, de legalább még egy nap szoba mindkét intézményben segítené a dolgozók munkáját.” (szociális munkás hallgató)

„A hangulat és az ügyfelek fogadása nagyon kellemes, az ügyfeleket mindig meleg teával/kávéval fogadják, valamint mindig adnak lehetőséget rá, hogy az ügyfél meséljen az aktuális állapotáról.” (szociális munkás hallgató)

*A Hogy vagy? csoportról:* „Ebbe a csoportban azt tetszik, hogy több diplomás is és lépcsőházat takarító mégis megértik egymást, mert a probléma közös. Sokat hallottam már arról ismerősöktől, hogy a kulturális különbség igenis számít. Ez a csoport abszolút megcáfolja ezt. Senkit nem érdekel, hogy neked hány diplomád van, hiszen ott vagy egy problémával, ami a másik embernek is ugyanaz tehát „egy szinten vagytok”. Én valahogy nem hittem ezekben eddig sem, de örülök, hogy ezt „bizonyítani is tudom.” (szociális munkás hallgató)

### **Egy családterápia után...**

Ezt a levelet egy hölgy küldte, aki korábban párjával családterápián vett részt a Fogadóban:

„Nagyon hálás vagyok Istennek és mindenkinek, aki segített nekünk, mert lassan helyreállt a házasságunk. 2013-ban L. sokat ivott, az volt a fő éve a válságnak, 2014-ben gyógyszerrel szedett (őszig), ebben az évben én küzdöttem a szorongással, aztán 2015-től főleg tavasztól

újra feléledt az igazi kapcsolat közöttünk, már nem csak kibírjuk egymás mellett, hanem a régi érzéseink is visszatértek. Igazi csoda, és hiszek a sok ima erejében, ami értünk volt. ....

Hálásan köszönöm mindazt a sok beszélgetést, türelmet, amivel valójában az életünk részeivé, szinte lelki szüleinkké váltak, és Juditnak és Editnek (remélem, jól emlékszem a nevekre) is köszönetünket és üdvözetünket küldöm. Milyen nagy kincs, ha az ember segíthet a másik bajában, mellette állhat. Ha Isten majd erre indít, remélem, én is tudok segíteni másoknak...”

Készítette: Frankó Anrdás és Pecske Beáta