

LÉTHATÁRON ALAPÍTVÁNY

SZAKMAI BESZÁMOLÓ

2008.

I. Isola Éjjeli Menedékhely

Az alapítvány igazgatójának felkérésére 2008. márciusban vettem át az Isola Éjjeli Menedékhely vezetésének feladatait Kapitány Leventétől, a korábbi programfelelőstől, aki jelenleg is a menedékhely szociális munkás stábjának tagja. Ezt megelőzőleg körülbelül egy hónapig ismerkedtem a szálló napi működésével, rendszeresen részt vettem a menedékhely döntéshozó fórumán, a hetente tartott team gyűléseken. A team mind az öt tagjával közös ügyeletek során igyekeztem képet alkotni a menedékhely életéről, az ott folyó szakmai munkáról, és nem utolsósorban megismerkedni a szálló lakóival.

1. A menedékhely munkatársai, foglalkoztatottjai 2008 februárjában:

- Az ügyeleti és szociális munkás feladatokat, a szakmai munkát egy ötfős team látja el, érkezésemmel további egy félállású munkacsoport vezetővel nőtt a stáb.
- A szálló takarítását és az esti ételosztást 2 fő, hajléktalan támogatott foglalkoztatott végzi.
- Megbízással egy biztonsági cég vagyonőrei végzik az intézmény őrzését napi 24 órában.
- A szállóhoz kapcsolatosan működik az intézmény területén a Hajléktalan Háziorvosi Rendelő, amely hétköznapokon 18-21 óra között tart nyitva. A személyzete 4 fő orvos és egy fő ápolónő, akik megbízási szerződés keretében látják el teendőiket.

A szociális munkások feladatai:

A szociális munkások végzik az ügyeleti feladatokat, egy ügyeletet ketten látnak el egy fő estés 17-21-ig, és egy fő éjszakás 17-09-ig. Az ügyeletesi feladatok megosztottak az estés és az éjszakás között.

Ügyeleti feladatok:

- A napi ellátmány előkészítése (WC papír, mosópor, fektető lista, műanyag pohár).
- A téli hónapokban a várakozók előzetes listára írása.
- A szálló vendégek fogadása, az ellátmány kiosztása.
- A szállón először megjelenőknek az intézmény és szolgáltatásainak bemutatása, elsőéjszakás kérdőív kitöltése, a házirend átadása.
- A megőrzésre leadott értékek átvétele.
- Az intézmény házirendjének betartatása.
- Az intézményi adminisztráció vezetése, (eseménynapló, jegyzőkönyvek, postalista stb.) 2008. januártól a „Menedék” lakó nyilvántartóprogram használata.
- A szállón előforduló konfliktusok kezelése a szociális munkás eszközeivel.

Szociális munkás feladatok:

- Az alapítványok intézményeinek dolgozóival tartott közös team megbeszéléseken való részvétel.
- Az éjjeli menedékhely team megbeszélésein való aktív részvétel, a közösen hozott döntések képviselése.

A korábbi programvezetőtől átvett feladatok a következők voltak:

- Az Isola team-megbeszéléseinek vezetése.
- A működéshez szükséges havi ellátmány kezelése, megrendelése.
- Kapcsolattartás, a szálló területén működő Hajléktalan Háziorvosi Rendelővel valamint az őrzést ellátó biztonsági céggel, illetve a társintézményekkel
- A szálló ügyeinek és munkatársainak képviselése a fenntartó felé.
- Az intézmény működésével kapcsolatos, teendők kézbentartása, felügyelése.

A szálló életébe való bekapcsolódásomat követően, rövididőn belül nekiláthattunk azoknak változtatásoknak, amelyeket részben már az előző év során közösen előkészített, vagy eltervezett a menedékhely stábja és az alapítvány szakmai vezetése.

2. A menedékhely működését érintő fontos változások 2008-ban:

1. Az egyik első feladat egy még 2007-ben kialakított elképzelés megvalósítása volt. A menedékhelyen 24 órában szolgálatot teljesítő biztonsági cég feladatainak egy részét (az intézmény nappali őrzését) megváltozott munkaképességű munkavállalókkal kívántuk megoldani. Ehhez nagyjából egyidejűleg kellett a biztonsági céggel a korábbi szerződést módosítani és megtalálni, a három ennek a feladatkörnek megfelelő munkavállalót. Az előkészítésben hasznos segítséget jelentett a Motiváció Alapítvány állásközvetítő irodája, valamint a jogi tanácsadójuk számos, ebben a támogatott foglalkoztatásban való jártassága. Április elejétől állt munkába az a három nappali portás, akiknek a munkakörét úgy alakítottuk ki, hogy az intézmény nappali őrzésén kívül fontos, a szálló napi működését segítő feladatokat is ellássanak. A nappali portások feladata lett az intézményi textília mosása, az esti ügyelethez szükséges fogyóeszközök (mosópor, WC papír, törölközők stb.) előkészítése. A hétköznapiakon a reggeli órákban 6-8 óra között ők osztják a lakóknak a kávé és teát, ezzel lehetővé téve, hogy a szociális munkások az ügyfelek rendelkezésére állhassanak.
2. A nappali portások belépésével elkezdődhetett annak a néhány hónappal korábban felvetődött ötletnek a kivitelezése is, hogy a menedékhelyen végzett szociális munkát tovább bővítsük. Megnyílt a lehetősége annak, hogy a reggeli órákban a saját ügyeik intézésében, problémáik megbeszélésében talán fogékonyabb ügyfelek részére az igényeikhez igazított, hatékonyabb segítséget nyújtsunk. A fentiekből kiindulva vezettük be a „reggeli ügyintézés”, amit körülbelül egy hónapos előkészítés előzött meg. A teameken végigbeszéltük a felvállalható ügyintézés-típusokat, beszereztük az azokhoz szükséges formanyomtatványokat, végignéztük az ezekhez kapcsolódó rendeleteket. Hosszas viták folytak arról, hogy miképpen nyújtható egyes-bajos dolgaikban személyes segítség a lakóinknak, anélkül, hogy ők

személyhez vagy intézményhez kötötté válnának. Az elkezdett ügyintézésekről, az ügyfelekkel kapcsolatos fontos információkról, eseményekről külön „eseménynaplót” indítottunk, amelyben az átadandó adatokat is rögzítjük. Megkezdtük az igénybevevők alapiratainak pótlását, szociális információkkal való ellátását, a rendezetlen társadalombiztosítási jogviszonyokhoz kapcsolódó ügyintézéseket, esetenként jogosultságok intézésében segítettük a hozzánk fordulókat, és gyakran nyújtottunk segítséget szálláskeresésben is.

3. A már ismertetett változásokkal egyidejűleg láttunk hozzá egy nyertes pályázatunk programjának végrehajtásához is. A menedékhelyen dolgozó szociális munkások tapasztalataiból kiindulva készült el az a pályázat, amelyet a tavaszi-nyári hónapokban működő kiegészítő szolgáltatás elindítására nyújtottunk be. A hat hónap időtartamra tervezett program célja az volt, hogy a menedékhely olyan szolgáltatásokat nyújtson a nappali órákban a Népszigeten és környékén élő hajléktalan emberek számára, amelyek az ő közvetlen igényeikhez is igazodnak. A nappali kiegészítő nyitva tartás azoknak a hajléktalanoknak kívánt elérhető szolgáltatást biztosítani, akik valamilyen okból általában nem veszik igénybe az éjjeli menedékhelyeket, de más jellegű és kevésbé kötött segítségformára viszont igényt tartanak, továbbá azoknak is, akik a menedékhelyet a nyári időszakban csak bizonyos szolgáltatásaiért (pl. fürdés, mosás) keresnek fel. Az áprilistól-szeptemberig hetente két alkalommal szerdán és pénteken 10 – 15 óra között nyitva tartó szolgáltatást előkészítő teendőink:

- a működéshez szükséges eszközök, beszerzése
- a pályázatban előírt adminisztráció elkészítése
- a szolgáltatás meghirdetése, a Léthatáron és a Twist Olivér Alapítvány utcai gondozó szolgálatai szórólapokat osztottak ügyfelek körében.
- az érintett területeken (XIII., IV. és XV. kerületekben) dolgozó utcai szolgálatainak értesítése az induló programról, valamint a Menhely Alapítvány Diszpécser Portálján a szolgáltatások körének és az igénybevétel feltételeinek közzététele.
- az ügyeleti beosztás elkészítése, az ügyeletek döntő többségét a menedékhely szociális munkásai látták el.
-

A fentiekben leírt ügyfélcsoport nagyságának és igényeinek felmérését is célzó program a következő szolgáltatásokat nyújtotta:

- Fürdés (tusfürdőt, sampont, törölközőt biztosítottunk)
- Mosatás (2 db. keverőtárcsás és 1 db. automata mosógép és 2 db szárítógép állt ügyfeleink rendelkezésére)
- Étellemelegítés (2db mikrohullámú sütőt és 1 db villanyrezsót használhattak ügyfeleink)
- Szociális információk (szálláshelyekről, intézményekről, stb.)

Összességében a 45 nyitvatartási napon 48 fő használta a szolgáltatást 220 alkalommal. Több mint 50%-a a használóknak az alapítvány utcai szolgálatának ügyfelei közül került ki, és körülbelül 30% volt az aránya azoknak akik korábban a menedékhelyen laktak.

4. Fontos, a menedékhely szakmai munkáját tovább erősítő újdonság volt 2008-ban a kétheti rendszerességgel tartott esetmegbeszélő csoportokon való közös munka. Ennek első szakasza nem annyira volt esetközpontú, inkább a különböző konfliktusok kibeszélésének volt a terepe.
Lényeges eredménynek tartom azt, hogy ezeknek a csoportoknak is köszönhetően talán közelebb került az Isola stábja a saját értékei felismeréséhez, és egy valamivel kevésbé szubjektív önkép megalkotásához. Nem tudta azonban az ezen a csoporton folytatott munka sem feloldani azokat a konfliktusokat, amelyek a team munkában is gyakran jelentkeztek, és amelyek hosszú távon két kollega távozásához vezettek.
A csoport-alkalmak körülbelül négy-öt hónap után kezdtek el intenzíven esetmegbeszélőkké válni, ezek eredményességét abban látom, hogy az egyéni esetkezelést nem végző csoporttagok rácsodálkozhattak arra, hogy milyen fontos lehet a napi munka során, ha egy-egy emberrel kapcsolatban összerakható, közössé tehető a sok apró, egyenként talán kevésnek tűnő információ.
5. 2008 nyarán három hónapra felfüggesztette a tevékenységét, majd ezt meghosszabbítottuk, végül decemberben végleg bezárásra került a menedékhely területén működő Hajléktalan Háziorvosi Rendelő. A menedékhely szempontjait szem előtt tartva ezt egy komoly konfliktusokkal terhelt és hosszan elnyúló probléma végleges megoldásának látom. A menedékhely és a háziorvosi rendelő érdekeinek, szempontjainak egyeztetésére irányuló törekvéseink sajnos nem jártak eredménnyel. Az elvileg nyitott rendelő betegforgalmának több mint 80%-át a menedékhely ellátottjai adták. Sajnálatosan az alapítvány vezetésének minden erőfeszítése ellenére sem sikerült az orvos csoport munkáját és rendelő működését felügyelő, koordináló orvossal olyan együttműködést kialakítani, amely érdemessé tette volna a rendelő további üzemeltetését.

4. Az átalakítások, változások tapasztalatainak összegzése:

A nappali portások megjelenésével nemcsak az intézmény őrzése lett gazdaságosabb, de arra a szociális munkásoktól érkező igényre is válasz született, hogy hogyan lehetne a reggeli órákban mutatkozó ügyféligényeknek megfelelni. Érezhető javulást, kölcsönösen megélhető bizalmat hozott az ellátottak és a team közötti kapcsolatban az, hogy az intézményi szabályok következetes betartatójának kissé rideg szerepéből kiléphetek a szociális munkások. A korábbi „csak úgy”, estlegesen kialakuló reggeli beszélgetések időt és kereteket is kaptak, ezzel valódi segítő beszélgetésekké válhattak, amelyekre mindkét oldalról mutatkozott igény.

Ugyancsak a portások jelenlétének köszönhető az is, hogy a napi ügyeleti feladatok közül kikerültek a mindennapos teendők az ellátmányokkal.

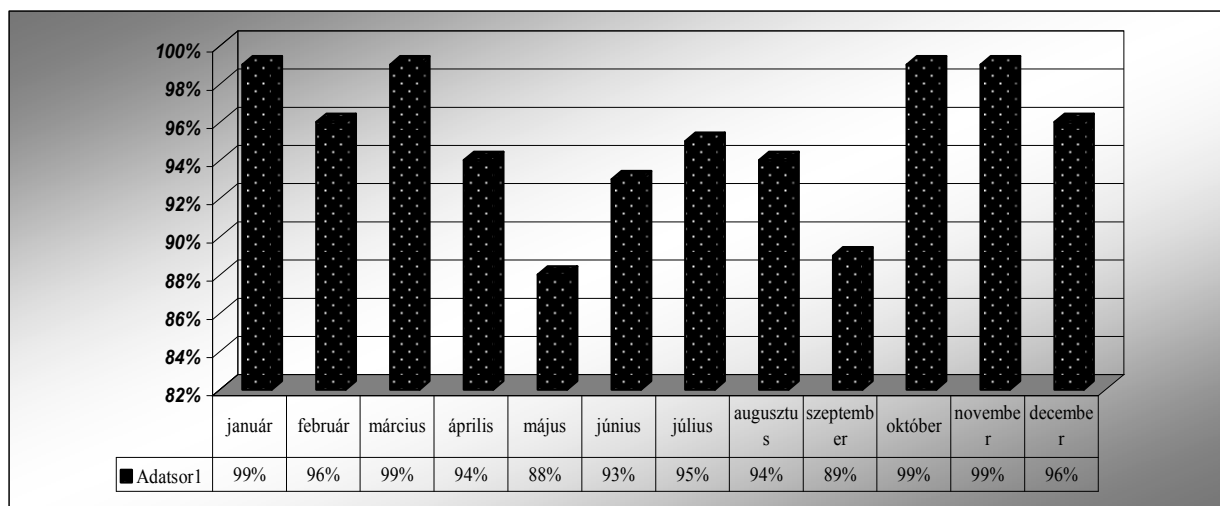
A három új munkatárs felvételével módosítottuk a biztonsági céggel a megrendelésünket, és 15 órára csökkentettük (17-08) a kért szolgáltatás óráinak számát. Ez, ha nem is azonnal, de három hónap múlva azzal az „eredménnyel” járt, hogy a szolgáltató többek között a csökkentett óraszám miatt nem tudott a megrendelt feladatokra megfelelő számú, és az elvárásainknak megfelelő munkaerőt biztosítani. A több mint másfél éves együttműködés véget ért, ezért augusztusban kénytelenek voltunk új szolgáltató után nézni.

A megváltozott munkaképességű kollegáink meglepően könnyen beilleszkedtek a szálló működésébe, és hosszú ideig (egészen decemberig) úgy látszott, hogy ez a stabilitás tartós is lesz. Sajnos azonban teljesen váratlanul és sajnos egyidejűleg is, egészségügyi problémáik miatt tartósan kiestek a munkából, (egyikük úgy döntött, hogy ki is lép). Komoly nehézséget jelentett az év végén, hogy a napi működéshez immár elengedhetetlen munkájukat pótoljuk.

5. Forgalmi adatok:

A 2008-as év során a menedékhely kihasználtsága 95%-os volt, összesen 653 fő vette igénybe a szolgáltatásainkat 26 373 alkalommal, átlagosan 40 vendégéjszakát töltve az Isolán.

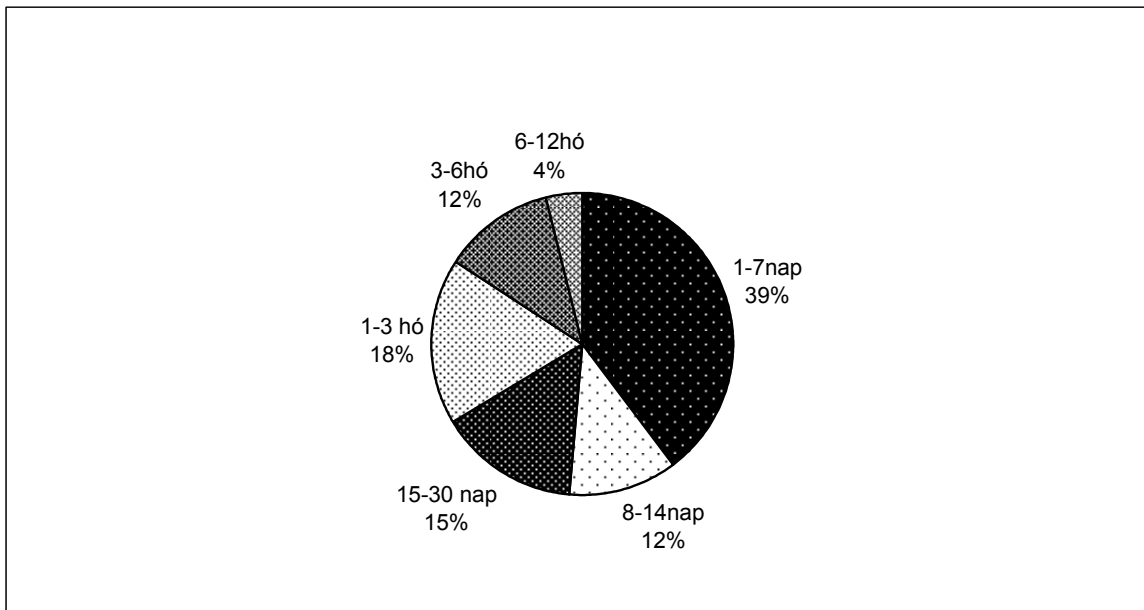
Havi bontásban azt alábbi táblázat mutatja meg a szálló kihasználtságát.



A szálló vendégeinek korcsoportonkénti megoszlása:

Korcsoportok	Fő	Százalékos arány
18-25éves	44	7%
26-35éves	155	24%
36-45éves	194	30%
46-55éves	179	27%
56-65éves	74	11%
66-... éves	7	1%
Összesen:	653	100%

A menedékhelyen eltöltött éjszakák számának vizsgálatából a következők olvashatók ki:



A fenti diagram további bontásából kiderül, hogy a legnagyobb, 39%-os csoportból 110 fő (17%) az, aki egyetlen éjszakát töltött a menedékhelyen. Az első három csoportot nézve látható, hogy 431 fő összesen 66%-a az intézmény használóinak az, aki kevesebb, mint 30 napig töltötte éjszakáit a szállón.

A menedékhelyet igénybevevők korcsoportjainak és bent töltött éjszakáik számának adatait összevetve a következő számokat kapjuk:

korcsoport dekádonként	bent töltött éjszakák	százalékos arány
18-25	1240	5%
26-35	4530	17%
36-45	7476	28%
46-55	8168	31%
56-65	4256	16%
66-75	701	3%
76-85	2	0%

6. Szociális munka az éjjeli menedékhelyen:

A már említett „reggeli ügyintézés” 2008. áprilistól kezdtük el. Az éjszakai ügyeletet hétköznapokon reggel 6 órakor váltja le a nappali portás a konyhában és veszi át tőle a kávé és teaosztást, lehetővé téve ezzel, hogy a szociális munkás a szállóvendégek rendelkezésére álljon. A célunk az volt, hogy a problémákkal az esti órákban a szociális munkást felkereső ügyfelek, reggel teljes és osztatlan figyelmet kaphassanak, amelyet este az ügyeleti teendők miatt nem, vagy csak részben nyújthattunk számukra. Fontos érv volt továbbá az is, hogy az ügyeltesek pontosabb, komplexebb képet alkothassanak a menedékhely lakóiról, mindennapjaikról, jellemző problémáikról.

A reggeli ügyintézésre egyrészt „meghívásos alapon” az este során megbeszélte időpontokra ültek be, másrészt pedig reggel jelentkeztek a lakók. Az eredeti elképzelésünk szerint a menedékhely zárórája után 8-9 óra között lehetőséget biztosítottunk arra, hogy a hosszabb ügyintéзések érdekében egy-egy lakó bent maradjon. Érdekes tapasztalat volt, hogy várakozásunkkal ellentétben nem nagyon éltek ezzel a lehetőséggel, úgy gondoljuk, hogy jellemzően azért, mert ügyfeleink többségének olyan kialakult napi menetrendje van, amelyet ezzel felborítana. Ilyenek például: a rendszeresnek mondható alkalmi munkák, a különböző nappali ellátásokat nyújtó intézmények (melegedők, ételosztó helyek) szolgáltatásaihoz való hozzáférés, és ide tartoznak az olyan jövedelemszerző tevékenységek is, mint a (fém, üveg) hulladékgyűjtögetés, vagy az „újságzás”, valamint sajnos meg kell említeni az alkoholbetegségben szenvedők reggeli tüneteit is okként.

A reggeli ügyintézés aktív óráiban 6-8 óra között átlagosan 5-6 ügyfél kér tőlünk segítséget. A jellemző ügytípusok: döntő többségében elvesztett irataik pótlásában (személyi igazolvány, lakcímkártya, TAJ és adókártya) fordulnak hozzánk segítségért, a következő nagyobb ügycsoport a szálláskeresésben való segítségnyújtás, ez általában a környékbeli átmeneti szállókat, nagy számban a Fóti úti, illetve a Madridi és a Dózsa György úti átmeneti szállókat jelenti. Sokan keresik fel a szociális munkásokat segítségért a folyamatban lévő hatósági ügyekben, gyakori kérés a hajléktalan igazolvány kiállítása.

Előfordul, hogy ügyfeleink pénzbeli jogosultságok érvényesítésben kérnek tanácsot, az ezekhez az ügyekhez (TB ellátások, segélyek) köthető beadványok, kérelmek megírásában nyújtunk számukra segítséget. A szálló használói gyakran nem konkrét ügyekben keresik meg a munkatársakat, hanem „csak” magukról, az életükről, múltbéli vagy jelenkori veszteségeikről, élményeikről, vagy éppen terveikről szeretnének beszélgetni valakivel. Fontosnak tartjuk, hogy a „reggeli ügyintézés” eredményeként a menedékhely hangulatában, az ellátottak és a szociális munkások viszonyában olyan a bizalmat erősítő változások álltak be, amelynek hatásai az ügyeleti munkában is megmutatkoznak.

7. A menedékhely szakmai stábja:

A hosszú ideje (egy fő kivételével három éve) változatlan összetételű 5 fős stáb a 2008-as év során teljesen átalakult, megváltozott.

Ezek a személyi változások részben még a 2006 novemberétől bevezetett intézményi strukturális átalakítások következményeivel hozhatók összefüggésbe. A menedékhely szakmai programjának átalakítását nem követte a team saját elvégzett munkájának értékelése. A menedékhelyen dolgozó szociális munkások és az alapítvány többi szervezeti egysége, valamint vezetése közötti kapcsolat formálissá, sok tekintetben bizalomhiányossá vált. Ennek egyik első jeleként márciusban távozott a csapatból egy kolléga, aki ezt megelőzően közel egy év óta egyértelmű jeleit adta annak, hogy nem tud és akar a menedékhely és az alapítvány kitűzött céljaival azonosulni, a közös munka integráns része lenni. A távozó munkatárs helyére érkező új kolléga, nagyon hamar, a betanulási időnek mondható egy hónap után teljes jogú tagja lett a menedékhely életének, a team munkának.

A következő személyi változás augusztusban következett be, amikor a team egyik szociális munkása jelezte, hogy a rá váró, a tanulmányai befejezését is jelentő szakdolgozatok elkészítését nem tudja felelőséggel összehangolni a menedékhelyen végzett munkájával. Szempontjait elfogadva, azzal a közös szándékkal búcsúztunk

el tőle, hogy feladatai végeztével, az év végén keresni fogjuk az együttműködés esetleges további lehetőségeit. (Ő azóta az utcastáb vezetőjeként újra az alapítványnál dolgozik.)

A menedékhely szociális munkás teamjét érintő következő személyi változásra november végén került sor, amikor hosszas gondolkodás után az alapítvány vezetésével arra a döntésre jutottunk, hogy két munkatársunktól egyidejűleg megválnunk. Ezt a döntést több hónapja tartó folyamatos konfliktusok, (az ügyeleti és a team munkában is mutatkozó problémák) és az ezekre keresett, kínált megoldások előzték meg. A menedékhely stábját ezt követően december végére lett ismét teljes.

8. Tervek, célok 2009-re:

Az Isola szociális munkás stábjának 2009-es évre előrevetített céljai:

A szakmai team:

A 2009-es év során a menedékhely szociális munkás munkatársai szeretnék egy 1-2 napos stábépítő tréninget, ahol az eddig végzett munkájukat tekinthetnék át, szakmai kérdésekről beszélhetnének, valamint az ezzel a munkával járó nehézségeiket, kérdéseiket fogalmaznák meg.

A menedékhely stábját döntést hozott arról, hogy a konténerből az ügyeleti tevékenységet és a szociális munkát áthelyezi menedékhely fő épületébe, a korábbi portásfülkébe és a megüresedett orvosi rendelő helységébe.

A menedékhely takarítása:

A korábbi évek tapasztalatából kiindulva, a határozott idejű munkaszerződéssel dolgozó, hajléktalan és ezért is bizonytalan státusú közhasznú foglalkoztatott munkavállalók az intézmény zavartalan napi működését nem tudják biztosítani. Évente átlagosan 8-10 különböző munkavállaló fordult meg ebben a munkakörben. Sokszor a kieső takarító-ételosztó nélkülözhetetlen munkáját olyan erre a feladatra átvezényelt segédmunkások látták el, akik gyakorlat és helyismeret nélkül nem jól, vagy egyáltalán nem végezték el ezt az intézményi szempontból fontos munkát.

A fentiekben felsoroltak miatt ezt a munkakört más, biztosabb helyzetű állandó munkavállalóval kívánánk feltölteni.

Nappali portások:

A már meglévő megváltozott munkaképességű nappali portás team növelése 1 fővel, ügyeleti idejük átalakítása mellett, feladatkörüket kibővítenénk az esti ételosztással.

Biztonsági őrök:

Hosszú távú célkitűzésként megfogalmazódott az is, hogy a biztonsági őrök jelenlegi feladatait (segítség a beengedésnél, ébresztés, jelenlét az éjszakai ügyelet mellett) más, ezeket a feladatokat pontosabban és elvárhatóbban ellátó munkavállalókra bízánk.

II. Foglalkoztatási program

A Léthatáron Alapítvány különböző támogatott foglalkoztatáshoz köthető terveinek megvalósítását, így a közhasznú foglalkoztatást, illetve 2007-es év során lezárult akkreditációs folyamat eredményeként a megváltozott munkaképességű munkavállalók rehabilitációs foglalkoztatásának programját, valamint munkavállalói szempontból hátrányos helyzetű munkanélküliek támogatását célzó bértámogatási programot Zánóczi Krisztiántól 2008 februárjától Nagy Richárd vette át.

1. Közhasznú foglalkoztatási program:

Az alapítvány történetében 11 éves múlttra visszatekintő közhasznú foglalkoztatási programot idén is elsősorban intézményeink üzemeltetésére, karbantartására szerveztük. Első lépésként 2008. januárban támogatási kérelmet nyújtottunk be együttműködő partnerünkhöz, az Állami Foglalkoztatási Szolgálat Haller utcai Munkaügyi Kirendeltségéhez. Ahogyan az elmúlt években is, a cél az volt, hogy az elnyert támogatással - lehetőleg a teljes év során - biztosíthassunk munkalehetőséget hajléktalan munkavállalók részére. A kirendeltség vezetésében az év elején fontos változás történt, az Állami Foglalkoztatási Szolgálat új, ideiglenes vezetőt nevezett ki a munkaügyi központ élére, az összesen 12 fő foglalkoztatását támogató hatósági szerződést februárban már az új vezető hagyta jóvá. A foglalkoztatni kívánt 6 fő segéd és 6 fő szakmunkás bér és járulékainak 80%-os támogatásán kívül munkaeszközök valamint munkaruha beszerzésére kaptunk támogatást a program megvalósításához.

A közhasznú foglalkoztatás program résztvevőinek adatai:

A program indításakor a korábbi évek gyakorlatának megfelelően egy hónap állt rendelkezésre, hogy munkavállalókat találjunk a 12 státusra. A résztvevők kiválasztásának feladatát egy fő programvezető szociális munkás látta el. A belépéskor a foglalkoztatottjaink többsége átmeneti szállókon lakott, összesen 7 fő, közülük 4-en a Twist Olivér Alapítvány átmeneti szállóján, a többiek munkavállalói szempontból bizonytalanabb lakhatási körülmények közül érkeztek (szívességi lakáshasználat, éjjeli menedékhelyek). Ahogyan a korábbi években, idén is átmeneti nehézséget jelentett az, hogy az előző évi, már lezárult program résztvevői közül pótoljuk azokat, akik rövidebb ideig vettek részt a programban és munkájukkal fontos intézményeink működését fenntartó feladatokat láttak-látnak el (mint pl. az éjjeli menedékhelyen való takarítás-ételosztás), illetve őket az induló programba újra bevonjuk.

A 2008-as év során februártól kezdődően összesen 30 fő számra nyújtott munkalehetőséget a közhasznú foglalkoztatás, a résztvevők 30%-a lakott a saját intézménynek számító Fóti úti átmeneti szállón, további 27%-uk valamelyik fővárosi átmeneti szálló lakója volt, munkavállalóink 37%-nak a munkába álláskor bizonytalanak mondható lakhatása volt (utca, menedékhely, ideiglenes szívességi lakáshasználat). Megfigyelhető volt, hogy a munkába állást követően a foglalkoztatottak több mint 50%-ának lakhatási körülményei pozitív irányban változtak. A résztvevők átlag életkora 46 év volt, átlagosan 4 hónapig dolgoztak a programban, nagyobb fluktuáció (több mint háromszoros, összesen 19 fő) a segédmunkás munkakörben volt tapasztalható, a szakmunkás munkakörökben csak kétszeres volt „forgás”, összesen 11 fő dolgozott a 12 hónap során. Érdekes módon

a legnagyobb fluktuáció a már említett intézményi szükségletet ellátó segéd munkások körében volt (9 fő), a menedékhely takarítói-ételosztói feladataira jelentett a legnagyobb problémát megfelelő, állandó munkavállalót találni.

Sajátos különbség mutatkozik a munkában töltött hónapok átlagszámításánál akkor, ha a program indításkor felvett 12 főt vesszük - ez 3,8 hónap -, illetve ha a program lejártakor munkaviszonyban lévő 12 főt nézzük. Esetükben ez a szám már 7 hónap. Világosan látszik, hogy a rövid határidővel való feltöltéskor bevont, motiváltságuk, képességeik, körülményeik szempontjából kevésbé vizsgált munkavállalók kisebb számban tudták megragadni program kínálta előnyöket, mint a későbbiekben a fentieket is tekintetbe vevő válogatás során felvett résztvevők.

A munkaviszony megszűnésének leggyakoribb oka (10 esetben) a munkavállaló részéről történő felmondás volt, 5 főnél erre a szerződést követő első hónapban került sor, szinte kivétel nélkül azért, mert a kevésbé kötött, ugyanakkor nagyobb jövedelemmel, és nem utolsósorban napi bevétellel is kecsegtető építőipari, nem szerződéses, alkalmi munka mellett döntött az ügyfél.

A munkaviszony megszűnésének másik gyakori oka a munkáltató a próbaidő alatti felmondása volt. (Jellemzően az első 30 napban, de akadt olyan két fő is, akik a munkaszerződés megkötése után nem vették fel a munkát.) Minden esetben azért került erre sor, mert a munkavállaló nem jelentkezett, eltűnt, közülük a legmagasabb a száma azoknak, akik utcáról, fapadról, vagy alkalmi szívességi lakáshasználatból jártak be dolgozni.

A programvezető szociális munkás feladatai:

- A programok működtetéséhez szükséges képviselő feladatait látja el, kapcsolatot tart az együttműködő társszervezetekkel, munkaügyi kirendeltségekkel, állasközvetítő irodákkal stb.
- A közhasznú munkavállalók körében korlátozottan egyéni esetkezelési feladatokat is ellát, kapcsolatot tart és együttműködik a programban résztvevő ügyfelek lakhatását biztosító intézményével, azok segítő szakembereivel, ez a gyakorlatban a legtöbbször az ügyfelek jellemző problémáikhoz köthető szociális ügyintézés jelenti. (iratpótlás, szálláskeresésben nyújtott segítség, segélyügyintézés)
- A programvezető szociális munkás feladata a támogatott munkavállalók kiválasztása, az esetlegesen megüresedő munkakörök feltöltése érdekében az álláslehetőségek meghirdetése.
- A közhasznú foglalkoztatási program adminisztrációs feladatai: munkaszerződések megkötése, az alapítvány könyvelőjének részére a munkavállalókra vonatkozó dokumentumok elkészítése, valamint munkaügyi kirendeltségeknél bejelentett munkakörökre az állásigény bejelentőlapok megküldése.

A különböző támogatott munkavégzésekhez köthető munkaerő toborzásában és kiválasztásában a tavalyi évben segítséget nyújtó, együttműködő szervezetek a következők voltak:

- Fővárosi Önkormányzat Haller utcai Munkaügyi Kirendeltség
- XIII. ker-i Munkaügyi Kirendeltség
- Motiváció Alapítvány
- Soteria Alapítvány

Tervek a közhasznú foglalkoztatásra 2009-es évre vonatkozóan:

Előreláthatóan a hosszú ideje többé-kevésbé változatlan együttműködés Fővárosi Önkormányzat Haller utcai Munkaügyi Kirendeltségével változni fog, a közhasznú foglalkoztatás láthatólag kikerült a preferált támogatott foglalkoztatási formák közül. Minden bizonnyal újra kell gondolnunk azt, hogy milyen korszerűbb és hatékonyabb formái vannak akár a hajléktalan ügyfeleink, akár az alapítvány intézményeinek működését segítő munkatársak támogatott foglalkoztatásának.

A közhasznú foglalkoztatott program jövő évi szervezésénél elsősorban a tervezett új intézményi építési átalakítási munkálatok igényeit fogjuk figyelembe venni, fenntartva továbbra is, hogy a meglévők karbantartási feladatait is ezen a módon igyekszünk megvalósítani.

2. Új, támogatott foglalkoztatási formák az alapítvány működésében:

Megváltozott munkaképességű munkavállalók rehabilitációs foglalkoztatása:

2007. év végére akkreditált telephely lett az alapítvány éjjeli menedékhelye, ahol a 24 órában szolgálatot teljesítő biztonsági cég feladatainak egy részét, (az intézmény nappali őrzését) megváltozott munkaképességű munkavállalókkal kívántuk megoldani. Ennek érdekében első lépésként a munkakör és munkaidő kereteit fogalmazzuk meg, ezt követően az álláslehetőséget meghirdettük a Motiváció Alapítvány állásközvetítő irodájában. Az előkészítésben hasznos segítséget jelentett jogi tanácsadójuk jártassága a támogatott foglalkoztatásban. A megváltozott munkaképességű új munkatársaink rehabilitációs foglalkoztatására irányuló támogatási kérelmet a XIII kerületi Munkaügyi Kirendeltséghez nyújtottuk be. A kirendeltségen, az ügyintézés során sikerült támogató-segítő együttműködést kialakítani, mindhárom benyújtott kérelmünkre 3 évig szóló támogatást kaptunk.

Tervek, célok a rehabilitációs foglalkoztatásban a 2009-es évre vonatkozóan:

A 2008-as év tapasztalatait összegezve a megváltozott munkaképességű munkatársak körének bővítését tervezzük. Ez elsősorban a már akkreditált telephely, a menedékhely nappali portás teamjének bővítését jelenti 1-2 fővel. Célként tűztük ki, hogy munkakörüket tovább bővítve az esti ételosztás feladatait is rájuk bízánk.

Szintén a menedékhely működésével kapcsolatos további tervünk az is, hogy az intézmény takarítását munkavállalói szempontból hátrányos helyzetű bértámogatott munkatársakra bízánk.

3. Utcai szolgálat

1. Működési feltételek

A Léthatáron Alapítvány 1998 óta végez utcai szociális munkát Budapest XIII. kerületében, illetve Újpest déli részén. Az ellátási terület határai az évek során módosultak: a XIII. kerület északi részében eredetileg az Árpád-híd, Róbert Károly krt.-ig végeztük munkánkat, majd 2007-ben a Magyar Vöröskereszt Madridi úti hajléktalanellátó intézménye Utcai Szolgálatot hozott létre, mely szintén a XIII. kerület középső szakaszát látta el, így megállapodva a Vöröskereszttel, ellátási területünk a Rákospatak vonaláig húzódott vissza. Működési területünk határait

továbbá a Twist Olivér Alapítvány Utcai Szolgálatával kötött megegyezés értelmében a IV. kerület déli részén az Árpád útig bővítettük.

Munkánkat az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet alapján végezzük, így tevékenységünk szakmai tartalma a következő:

- a hajléktalan személyek felkutatása, szükség esetén a megfelelő intézménybe juttatása
- tájékoztatás, információnyújtás
- ügyintézés
- szolgáltatás nyújtása
- szociális munka egyénekkal, csoportokkal, közösségekkel

Az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 104. §. /2/ bekezdésében megfogalmazott feladatok ellátása érdekében, a munkánk kompetencia határait az alábbi feladatok mentén határozzuk meg:

- működési területünkön feltérképezni az utcán élő egyéneket/csoportokat,
- megismerni az egyes kliensek/klienscsoportok életmódját, szociológiai, demográfiai jellemzőit
- felvenni a kapcsolatot az utcán megjelenő egyénekekkel/csoportokkal

Az utcán megjelenő egyéneknek/csoportoknak:

- folyamatos tájékoztatást, információt nyújtani,
- szociális és egyéb ügyeket intézni,
- képviseli a klienseket/klienscsoportokat,
- segíteni a jogosultságok megszerzésében,
- ha szükséges megszervezni, biztosítani a jogi képviseletet,
- természetbeni juttatások útján dologi segítséget nyújtani,
- élet és testi épség veszélyeztetése esetén segíteni a szolgáltatásokhoz való hozzájutást
- szervezni a team munkát,
- kapcsolatot tartani más szociális intézményekkel, egyéb szervezetekkel,
- szükség esetén beavatkozni, azonnali intézkedéseket kezdeményezni.
- egyéni esetkezelést, szociális csoport és közösségi munkát végezni
- a működés előírásainak megfelelően az adminisztrációs feladatokat ellátni
- tervezni, elemezni
- felismerni az egészségügyi és szociális krízishelyzeteket és adekvát intézkedéseket kezdeményezni

A törvényi előírásoknak megfelelően az utcai szociális munkát, az ellátási területünkön, munkanapokon 6 órában biztosítottuk, krízisidőszakban (november 1.-től március 31.-ig) pedig a 16 órától 22 óráig terjedő időszakban.

2. Személyi feltételek:

A 2008-as évben májusig bezárólag szolgálatunk egy fő állású és két félállású szociális munkással biztosította az ellátási területen való működést. Áprilisban az egyik félállású kollega lépett ki az Alapítványtól, májusban pedig a másik kolléga váltott munkahelyet. A megüresedett teljes státusz betöltése sajnos hónapokat vett igénybe annak ellenére, hogy a meghallgatások folyamatosan zajlottak. Szolgálatunk feladatait ez idő alatt a Twist Olivér Alapítvány szociális munkásai és a Léthatáron Alapítvány Utcai Szolgálatok koordinátora látta el. Októbertől sikerült a megüresedett státuszt betölteni. Mint a korábbi években is, szolgálatunk szoros együttműködésben végezte munkáját a Twist Olivér Alapítvány Utcai Szolgálatának stábjával. Ezen együttműködést a két alapítvány ellátási területének szomszédosságából adódóan, az ügyfelek bizonyos hányadának közös gondozása alapozza meg. Ezen ügyfelek az ellátási területek határvonalának frekventált volta miatt összehangolt ellátást, gondozást igényelnek, hiszen mindkét szolgálat ellátási területét magába foglalja az életterük. A Twist Olivér Alapítvány Utcai Szolgálat a krízisidőszakon túli szabadságolási időszakokban is nagy segítséget nyújtott, besegítve a mindennapi feladatok ellátásában, eleget téve ezzel a működésünkkel vállalt kötelezettségeinknek.

3. Tárgyi feltételek:

Szolgálatunk szeparált működése egy téliesített faházban biztosított. Korábban csak az itt működő hajléktalanokat befogadó szálló irodahelyiségeiben volt lehetőségünk az adminisztratív feladatok, illetve az ügyfelfogadás lebonyolítására.

A működési terület hatékony ellátását, a Léthatáron Alapítvány tulajdonában lévő Fiat típusú személygépkocsi használata teszi lehetővé.

Az év elején a tárgyi segítségnyújtáshoz szükséges ruhákat, takarókat, stb. az alapítvány raktárában, ezen belül egy csak számunkra hozzáférhető helyiségben volt lehetőségünk tárolni. Sajnos a raktárépület nem megfelelő műszaki állapota (beázás), illetve annak számunkra kedvező használata több okból egyre nehezkesebbé vált, nem is beszélve a többszöri betörésről. Úgy döntöttünk tehát, hogy különálló raktárhelyiséget bérlünk. Az év harmadától az Újpesti Önkormányzattól béreljük a Berzeviczy utca 26. szám alatti kis helyiséget, amely nehezen bérbé adható ingatlanként olcsó bérleti díjú.

Szolgálatunk működéséhez szükséges anyagi, tárgyi feltételeket egyrészt pályázati keretkből biztosítottuk, (bár ezek beszerzése nagyrészt már a 2007-es évben, szintén pályázati keretkből megtörtént). Az alapvető gyógyszerek megvásárlása mellett idén is nagy figyelmet fordítottunk arra, hogy az autóban lévő elsősegély doboz tartalmát, ügyfeleink egészségügyi problémáihoz igazítva szereljük fel. Így vásároltunk különféle vitaminokat, kötszereket, fertőtlenítő szereket, lázmérőket. A krízisidőszakban, a hatékony működéshez elengedhetetlen a takarók, plédek biztosítása ügyfeleink részére. Ezek kisebb részét lakossági adományokból, illetve a tavalyi készletből biztosítottuk, de adományból 200 darab lópokrócot is vehettünk. Az év folyamán több, nagytételű tartós élelmiszer adományt is kapott a szervezetünk, melyekkel hónapokig tudtuk segíteni ügyfeleinket.

Szolgáltatunk havi működésének rendkívüli költségeit (kórházi csomag, cigaretta, stb.) az esetleges kiadások tekintetében 10 ezer forintos ellátmány felhasználásával tudtuk fedezni, illetve a krízisidőszak kezdete előtt, főként a teaosztás miatt szükséges alapanyagok megvásárlásához a fenntartó egyszeri, nagyobb összeget biztosított a számunkra.

4. Szakmai munka:

Az elmúlt évek tapasztalatai szerint egyre több hajléktalan ember él tartósan, több éve utcán, közterületen. Ez szoros összefüggésben van a szociális és egészségügyi intézményrendszer működésének hiányosságaival. A közterületen élő emberek számára igyekszünk megfelelő elhelyezési formákat kínálni. Speciális problémáik miatt sokszor előfordul, hogy ők nem tudják igénybe venni a meglévő lehetőségeket, a közterület adta szabadság után nehezen tudják használni az ellátó rendszer intézményeit, még egy éjjeli menedékhely szabályrendszere is „túl szigorú” számukra. Ezek közé tartozik az alkoholfogyasztás és a nyitvatartási idő, valamint az esti beengedés időpontjának figyelembe vétele.

Egy utcán élő embernek a kevés meglévő emberi kapcsolata nagyon fontos. Inkább választja a hideg éjszakát, minthogy elszakadjon a barátaitól, párjától, de akár egy szeretett állat is visszahúzó erőt jelent. Többek között feladatunknak tartjuk azt is, hogy ezt az ellenállást csökkentsük, bár kevésbé ad lehetőséget ezen igényekre az ellátórendszer, de próbáljuk a fennálló lehetőségeket kihasználni.

Fontosnak tartjuk, hogy utcai munkánkat mindig a hajléktalan emberek kéréseinek figyelembevételével, és beleegyezésükkel végezzük.

Klienseink egészségi állapota gyakran tragikus, rendszertelen táplálkozásuk, legyengült szervezetük miatt télen fokozott fagyásveszélynek vannak kitéve, illetve életmódjukból adódóan egyéb betegségeik egyre komolyabbá, gyógyíthatatlanná válnak. Ennek a megelőzése a betegségek korai felismerése, és folyamatos célzott beszélgetés, melyben próbáljuk a hajléktalan emberek félelmét eloszlatni, mert sokan nem bíznak már az egészségügyi intézményekben, tapasztalataik miatt félnek a megaláztatástól.

Feladatunknak tekintettük ügyfeleink rendszeres látogatását, a legegyszerűbb segítségnyújtást, gyógyszerek, vitaminok osztását, takarók, meleg cipők és ruhák, valamint hálósákok kiosztását. Munkánk egy részét az tette ki, hogy ügyfeleinket, megromlott egészségi állapotuk miatt megfelelő orvosi ellátáshoz juttassuk. A legjellemzőbb egészségi problémákat idén is a több éves „utcás életmódból” adódó általános fizikai leépülés okozta. Nagy számban fordultak elő keringési elégtelenségből fakadó megbetegedések, trombózis, lábszárfekély, TBC, különböző élősködők által okozott bőrbetegségek - melyek idén azért csökkentek -, valamint ide tartoztak a légzőszervi megbetegedések is. Mindezek mellett általánosnak mondhatóak a neurológiai és pszichés eredetű betegségek, alkoholizmus, valamint a traumás eredetű sérülések.

Utcan, közterületen tartózkodó hajléktalan, segítségre szoruló emberről a lakossági, vagy hatóság által tett bejelentések többségében a Menhely Alapítvány Diszpécser Szolgálatához érkeznek. A bejelentéseket, azok helyszínének megfelelően a kerületileg illetékes Utcai Gondozó Szolgálatok felé továbbítják. A bejelentések alkalmával, a diszpécserrel folyamatos telefonos kapcsolatot tartottunk, valamint a helyszín felkutatása és az ott talált ügyfél állapotának felmérése után, a diszpécserrel egyeztetve nyújtottunk segítséget. Amennyiben az ügyfél egészségi állapota sürgősségi ellátást igényelt, a mentőautó helyszínre hívásában is a

diszpécser segítségét kértük. A bejelentések helyszínén talált ügyfelek adatait felvettük, és erről, valamint a helyszínről, a helyszínen található ügyfelek számáról, állapotukról visszajelzést adtunk. Szakmailag mindvégig együttműködtünk a szándéknyilatkozatot aláírt szervezetekkel, tapasztalatainkat, információinkat megosztottuk egymással, a havi rendszerességgel a Menhely Alapítványnál megtartott utcás teameken.

Helyszínek

A látogatott helyszínek többnyire – a kerület adottságaiból fakadóan – erdős területeken találhatóak. Az itt élő ügyfelek többsége saját építésű házikókban, illetve sátrakban laknak. Éjszakára ügyfeleink egy részre a sűrűbben lakott területeken, a belvárosban, a parkokban, lépcsőházakban húzódik meg. A már felkutatott és látogatott helyszíneken kívül folyamatosan új helyszínek/ügyfelek után kutatva próbáljuk az ellátási területünket feltérképezni. Szisztematikus felfedezésekkel igyekszünk biztosítani a kerületrész lefedettségét. A Menhely Alapítvány Diszpécser Szolgálatához, illetve a szolgálatunkhoz beérkező lakossági bejelentések alapján megismert új helyszíneket is folyamatosan látogattuk.

Heti útvonaltervünk a következő helyszíneket tartalmazta:

Madridi utca, Vörös ház, Duna Pláza mögött (Bányászék), Duna Pláza mögött (Tanpálya), Obi mögött, Forgách utca, Újpest központ, István park, Újpest-központ, Tomori utca, Gyöngyösi sétány., Tahi út-gimnázium Gönczöl–Tahi sarok, István park, Virág utca, Szabadság park, Match (Újpest), Isola,

A nyári időszakban általánossá vált, hogy a XIII. kerületi Közterület-fenntartó Zrt. rendszeresen „kilakoltatta” ügyfeleinket. Habár többnyire előzetesen tájékoztatták klienseinket a várható takarításról, mindemellett sok, hónapokig gyűjtögetett ingóságaikat veszítették el eme hatósági intézkedések alkalmával. Az ún. kilakoltatási akciók mindig rendőri felügyelettel történtek. Szolgálatunk többször is próbált egyeztetni a Közterület-fenntartó Zrt. referens munkatársával (és a rendőrséggel is) a kilakoltatásokat illetően, de az érdekellentétek miatt sajnos sikertelennek volt mondható a kezdeményezésünk.

Ügyfélfogadás/ügyintézés

A tárgyévben az ügyfelek részére a Budapest IV. kerület Fóti út 4. szám alatti faházunkban biztosítottunk fogadóórát. Ezek időpontjai, illetve rendszeressége többször is változott a 2008-as év során. A változásokat elsősorban az igénybevételi ráta határozta meg. Az ügyfélfogadásokra elsősorban a szociális ügyeiket (iratpótlás, leszálalékolási ügyintézés, nyugdíjigénylés, segélyezés, stb.) intézni akaró klienseket vártuk, de egyéb szolgáltatásokat (ruhapótlás, takarók pótlása, stb.) is nyújtottunk. Az iratpótlások alkalmával segítettünk az elveszett, hiányzó személyes okmányok beszerzésében (személyi igazolvány, lakcím igazolvány, születési, házassági vagy halotti anyakönyvi kivonat, iskolai bizonyítvány, munkaviszony igazolás, TAJ szám, adókértve, költségmentességi igazolás, hajléktalan igazolvány). Ha segélyezés, munkaügyi központba való regisztráció, munkavállalás vagy egyéb okok miatt szüksége volt az ügyfélnek budapesti lakcímre, a Léthatáron Alapítvány

„ISOLA” éjjeli menedékhelyének címén tudunk tartózkodási helyet biztosítani a segítségkérőknek.

Az elmúlt évek negatív tapasztalata, hogy az okmányirodák sok esetben a személyi igazolványok igénylése alkalmával vitatták illetékességüket a hajléktalan ügyfeleknél, holott a jogszabályok értelmében a személyi igazolvány igénylése, lakcímtől függetlenül bármelyik település okmányirodájában történhet. Emiatt megkerestük az ellátási területünkön működő okmányiroda vezetőjét, és azóta a szóbeli megállapodásunk értelmében az általunk kiállított költségmentességi kérelemmel ellátott ügyfelek okmánypótlási igényének eleget tesznek.

A hajléktalanok részére is igénybe vehető segélyezési formák kérelmezési, jogosultsági módjáról is informáltuk az ügyfeleinket. Többnyire a következő pénzügyi ellátásokra jogosultak:

- átmeneti segély
- munkába állási segély
- beteg hajléktalanok segélye
- közgyógyellátási igazolvány

A legtöbb hajléktalan ember komoly egészségügyi problémákkal küzd, jellemzően életmódjuk és az alkoholfogyasztás következményeként. Ha úgy ítéljük meg, hogy kliensünk bejelentett munkakörben már képtelen lenne dolgozni, elindítjuk a leszázalékolását. Általában az 50%-os rokkantsági fokozatot megkapják, de ez a szolgálati idő hiánya miatt nem feltétlenül jelent jövedelemhez juttatást. Ilyenkor próbálkozunk a rendszeres szociális járadék kérvényezésével, és ha ez sem sikerül, akkor méltányosságból megállapított nyugellátásokkal. Az aktuális jogszabályi feltételeknek megfelelő ügyfeleinknek segítünk az öregségi nyugdíjazásban.

Tavaly több ügyfél részére kérelmeztük az ügyfél bejelentett lakcíme szerinti illetékes jegyzőtől az egészségbiztosítási jogviszony, szociális alapon történő megállapítására.

A ruhaosztás változatlanul az a szolgáltatásunk, amelyen leginkább érezhető a rászorultság mértéke és az időjárás alakulása. Az általunk kiosztott ruhanemű lakossági felajánlásokból származik. Felhasználásával krízishelyzetben bármikor tudunk ruházatot biztosítani, ezen kívül pedig alapvetően a tisztálkodáshoz és mosáshoz kapcsolódóan tudunk a ruha pótlásában, cseréjében segíteni. Ha valaki kórházba kerül, biztosítani tudunk számára alapvető tisztasági csomagot.

A heti ügyintézéseket az év második felében hétfőnként 13 órától 17 óráig végeztük a faházban.

Több esetben személyes kíséréssel biztosítottuk az önmagukat nehezebben képviselő ügyfelek hivatali ügyintézésének a pozitív kimenetelét

A hajléktalanellátó rendszerbe való beillesztés, reintegrálás

Legtöbb esetben a következő intézményekbe sikerült beprotezsálnunk a krízishelyzetben lévő, illetve az utcai életmóddal felhagyni kívánó hajléktalanokat:

Éjjeli Menedékhelyek: a BMSZKI „KÖNYVES” éjjeli menedékhelyre, az ELŐD I. éjjeli menedékhelyre, a Léthatáron Alapítvány ISOLA éjjeli menedékhelyére, és a RÉS Alapítvány női éjjeli menedékhelyére.

Hajléktalanok háziorvosi rendelője, lábadozók: a BMSZKI Orvosi Krízis (Dózsa) szolgálatához, illetve az ezzel párhuzamosan működő lábadozóba, a Hajléktalanokért Közalapítvány Orvosi (Szobi) rendelőjébe, ahol szintén lehetőség van a lábadozói elhelyezésre, illetve az Oltalom Karitatív Egyesület Orvosi rendelőjébe és lábadozójába.

Hajléktalanok lakhatását biztosító intézmények: A klienssel történő beszélgetés alapján, igényei és lehetőségeihez képest próbálunk szállást keresni. Több esetben sikerült elérni már sok éve utcán élő ügyfelek esetében, hogy a hajléktalanellátó intézmények szolgáltatásait rendszeresen igénybe vegyék. Több ügyfelet sikerült a Twist Olivér Alapítvány átmeneti szállójára, a BMSZKI több intézményébe, illetve az átmeneti szálló részlegébe (zsilip szoba), a Hajléktalanokért Közalapítvány befogadó részlegébe (Szobi) juttatnunk. Az utóbbi intézmény korlátozott, 10 férőhelyes részlegébe csak a Twist Olivér, és a Léthatáron Alapítvány, illetve az Oltalom Karitatív Egyesület Utcai Szolgálatának ügyfeleit fogadták. A felsorolt intézmények a kliens részéről történő igénybevétele, a legtöbb esetben, kísérettel, szállítással valósult meg.

A hajléktalanellátó rendszer több pályázati lehetőséget is biztosít a lakhatási nehézségeiket megoldani kívánó ügyfelek részére. Ilyen a „BÓNOS” rendszer is, amely 240 ezer forintos összeget biztosít az igénybevevő részére. Felhasználása egy éves időtartam alatt, részarányosan csökkenő összeggel támogatja az ügyfelek munkásszállói elhelyezésének megtartását. A BÓNOS támogatással, a Léthatáron Alapítvány ISOLA éjjeli menedékhelye is foglalkozik, így az igénybevevő ügyfeleket ide irányítottuk.

5. Statisztikák, adminisztráció

Szolgálatunk a törvényi előírások szerint alapján minden egyes gondozotról, ún. gondozási lapot vezet. Az utcai munka során, a szociális munka adminisztrációs alapját jelentő munkanaplót, krízisnaplót vezetünk. Ezt többnyire az autóban kézírással rögzítjük, és bejegyzéseket aztán a budapesti hajléktalanellátó rendszerben 2006 óta rendszeresített „Menedék” nevezetű számítógépes programba is bevisszük. A program lehetővé teszi a múltbéli történések gyors visszakeresését, illetve a különféle statisztikák elkészítését is megkönnyíti (egyébként még számos hasznos lehetőségeket is biztosít a kezelő számára, amelyek a munkavégzés hatékonyságát hivatottak növelni). Az alábbi táblázat is az általunk használt programhoz igazítva készült, és az ügyfelekkel kapcsolatos intézkedéseket mutatja számszerűen.

Találkozások száma összesen	1434
Beszélgetés. életvezetési tanácsadás	1402
Információnyújtás	1402
Élelmiszer, tea	765
Vitamint, gyógyszer	71
Takaró	211
Ruhapótlás	151
Orvoshoz szállítás	53
Lábadozóba szállítás	17
Éjjeli menedékhelyre szállítás	24
Fertőtlenítésre szállítás	2
Mentő hívás	2
Hajléktalan igazolvány	95
Egyéb típusú segítségnyújtások	140

Az ügyfeleink életkor és nem szerinti eloszlása:

Összes ügyfél	Férfi	Nő	Átlagéletkor	30 év alatt	30-45 év	45-60 év	60 év fölött	Aktív ügyfél
169	135	34	45	7	86	71	5	106

6. Nappali Melegedő

A Twist Olivér Alapítvány, az Újpesti Önkormányzattal folytatott hosszabb egyezkedések után, a tervek szerint 2009. januárjától működik a nappali melegedő, amely elsősorban a hajléktalan emberek ellátását hivatott teljesíteni, de minden, a melegedő szolgáltatásaira rászoruló újpesti lakost is ellát. A nappali melegedő kialakítása az átmeneti szálló alsó szintjén történt. A melegedőt igénybevevő ügyfelek részére a tisztálkodási lehetőség, a szálló földszintjén található, az ott lakók által is használt fürdőben biztosított, ami miatt a melegedő nyitva tartási ideje alatt az intézmény lakói egy másik fürdőre alkalmas helyre lettek irányítva.

A melegedő 2008 decemberében próba-jelleggel megnyitotta kapuit. Az igénybevevők köre - meghívásos jelleggel - a Léthatáron és a Twist Olivér Alapítvány ügyfélköréből került ki. Az általunk hitelesített igazolással lehetett csak igénybe venni a melegedő szolgáltatásait.

A Nappali Melegedő üzemeltetését a Léthatáron Alapítvány és a Twist Olivér Alapítvány Utcai Szolgálatának a munkatársai biztosították, így az igénybevevők is nagyobb bizalommal fordultak az újszülött intézmény már ismert kollégáihoz.

Budapest, 2009. május 21.