

Beszámoló az utcai szolgálat 2009. évi munkájáról

1. Bevezetés

A Léthatáron Alapítvány a kezdetektől Észak-Pesten végezte munkáját, ahol igyekezett minél hamarabbi választ adni a rászorulóknak kérdéseire, problémáira. Az alapítvány 1998 óta utcai gondozó szolgálatot is működtet a területen. Ezt a részleget a IV. és XIII. kerületben közterületen, életvitelszerűen utcán élő emberek nagy száma hívta életre, valamint az a tapasztalat, hogy őket a legritkábban lehet tartós, intézményes ellátással kiszolgálni.

Mivel ezeket - a javában már évek óta közterületen élő - csoportokat nem lehetett az intézmény keretein belül „vendégül” látni, létrejött egy közterületen dolgozó szociális munkási stáb, amely napi rendszerességgel látogatta a klienseket, kliens-csoportokat. Ezen fedél nélkül élő emberek csoportja közel sem volt homogén: volt, aki aluljáróban, lépcsőházakban töltötte éjszakáit, voltak, akik erdőben alakítottak ki maguknak különböző bunkereket, sáttáborokat, mások terek padjain húzták meg magukat. Az utcai gondozó szolgálat munkatársainak mindig is nagy dilemmát jelentett a különböző módszerek kialakítása a különböző életfelfogású és életkörülményű kliensekkel kapcsolatban.

Az idők során a Léthatáron Alapítvány utcai szolgálata egyre szorosabb viszonyt ápolt a szintén közterületen, a szomszédos kerületben dolgozó Twist Alapítvánnyal. A Twist Olivér Alapítvány a IV. kerület mellett a XV. kerületben is végzett utcai munkát, és hasonló problémákkal, kihívásokkal szembesült, mint a Léthatáron Alapítvány. Az együttműködést a kliensek gyakori el- és átvándorlása is sürgette, így a két szolgálat közös elveket és gyakorlatokat vezetett be, melyek segítségével igyekezett reintegrálni a társadalomba a közterületen élő, gyakran rossz egészségi állapotú embereket.

A két szolgálat munkatársai rengeteg tapasztalatot gyűjtöttek a területükön élők életviteléről, életkörülményeiről, ugyanakkor a kliensek folyamatos cserélődése miatt mindig találkoztak újabb és újabb kihívásokkal.

A már korábban is tapasztalt „intézményellenes” attitűd nem akart szűnni a kliensek fejében. Ennek okai összetettek (párhoz és a csoporthoz való ragaszkodás, az idegen közegtől való félelem, a különböző intézményi házirendek szigorúsága, stb.), de egyet biztosan jelez: a tartósan közterületen élőkkel való bánásmód igényel legalább még egy lépcsőfokot.

Ezt a felismerést erősítette az utcán élők azon vágya, hogy szívesen vennének egy olyan helyet, ahol minden különösebb kötöttség nélkül el tudnák intézni az alapvető létfenntartáshoz szükséges dolgait, mint a fürdés, mosás, minimális ételhez jutás. Ezen az igényen felbuzdulva a Twist Olivér Alapítvány - az Újpesti Önkormányzattal folytatott kétéves tárgyalásokot követően - 2009 januárjában egy minden hétköznap 9 órától 15 óráig működő új intézményt, nappali melegedőt indított.

A melegedőben alapvetően az utcai szolgálatok területein élő embereket szerették volna kiszolgálni, férfi és női zuhanyzóval, mosási és szárítási lehetőséggel, közös helyiséggel, ételmelegítési lehetőséggel, információnyújtással, hivatalos ügyek intézésével és munkakeresési lehetőség biztosításával. Az elmúlt évekhez képest ez az új intézmény sok lehetőséget tartogatott a Léthatáron Alapítvány utcai szolgálatának ellátási területén élők számára is, hiszen ilyen jellegű szolgáltatásokat eddig a környéken nem vehettek igénybe. Az elmúlt év tapasztalatai azt mutatják, hogy a kliensek nagy része – ki gyakrabban, ki ritkábban - igénybe veszi a Twist Olivér Alapítvány nappali melegedőjének szolgáltatásait.

2. Működési feltételek

A Léthatáron Alapítvány 1998-óta végez utcai szociális munkát Budapest IV. kerületben az Árpád útig és a XIII. kerületben a Rákos patakig tartó területen.

Az utcai gondozó szolgálat működését a törvénynek megfelelően, az 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet alapján végzi.

A szolgálat az utcai szociális munkát az ellátási területen munkanapokon 6 órában biztosítja.

A stáb tagjai heti egy alkalommal úgynevezett „kis-team” értekezleten vesznek részt, ahol átbeszélnek az elmúlt hét eseményeit, megosztják egymással tapasztalataikat, véleményüket, valamint felkészülnek az előttük álló hét eseményeire, igyekezve közös elveket és szempontrendszer kialakítani. A stáb közös értekezletét a szolgálat vezetője vezeti, valamennyi stábtagnak aktív részvételével. Esetenként – elakadásoknál, nem várt helyzetekben – ezekre az értekezletekre behívhatók az alapítvány vezetői is.

A stáb minden tagjának kötelező a „nagy-teamen” való részvétel, ami az egész alapítvány minden részlegét érinti. Ilyenkor az összes részleg dolgozói együtt beszélnek át az elmúlt hetek eseményeit.

Ugyancsak kötelező a részvétel a stábtagnak az utcai szolgálat kéthetente tartott esetmegbeszélő-csoportján.

3. Személyi feltételek

Az alapítvány utcai gondozó szolgálatának feladatait, törvényi előírásoknak megfelelően két főállású szociális munkás látja el, kiegészülve a szolgálat vezetőjével.

A 2009-es évben az egyik szociális munkás státuszban nem, míg a másikban nyár végén történt személyi változás. A szolgálat kétfős stábjára 2009 szeptembere óta működik változatlan összetételben. A szolgálat vezetője 2009 februárja áll az alapítvány alkalmazásában.

4. Tárgyi feltételek

Az alapítvány utcai szolgálata a Fóti út 4. szám alatti faházban működik. Az utcai szolgálat irodájaként működő helyiségben internettel ellátott két számítógép áll a dolgozók rendelkezésére, valamint egy szeparált helyiség, amely a kliensekkel történő négy szemközti beszélgetésre is lehetőséget biztosít. A faház előterében lévő szekrények alkalmasak arra, hogy a mindennapi szolgálathoz szükséges eszközöket ott tároljuk.

A működési terület hatékony ellátását, a tavaly ősszel pályázati úton nyert Dacia Logan személygépkocsi használata teszi lehetővé.

Az utcai szolgálat eszközeinek (takarók, hálósákok, kórházi csomagok, ruhák, cipők, stb.) tárolására külső raktárban van lehetőség.

A pályázati és a normatív források mellett tavaly magánadományok segítségével plusz-szolgáltatást biztosíthattunk: a krízis időszakban eleinte 10, majd 5 rászoruló napi szinten való meleg-élelemhez juttatása. A krízisidőszak ideje alatt a szolgálat munkatársai minden hétköznap este a következő felszereléssel indultak az ellátási területen élők meglátogatására: 20 liter meleg tea hőálló badellában, néhány adag kétfogásos meleg étel, kb. 5 darab vastag, katonai takaró, 5 darab meleg kabát, 5 készlet meleg alsóruházat, zokni, alsónadrág, valamint egy vitaminokkal, fájdalom-csillapítókkal felszerelt gyógyszeres doboz.

Az év folyamán több, nagytételű tartós élelmiszer adományt is kapott a szervezet, melyekkel hónapokig tudtuk segíteni ügyfeleinket.

5. 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 az utcán dolgozó szociális munkások igyekeznek megfelelő elhelyezési formákat kínálni. Speciális problémáik miatt sokszor előfordul, hogy nem tudják igénybe venni a meglévő lehetőségeket. A közterület adta szabadság után nehezen tudnak beilleszkedni az ellátó rendszer intézményeibe, még egy éjjeli menedékhely szabályrendszerébe is. Ezek közé tartozik az alkoholfogyasztás és a nyitva tartási 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 a szolgálat feladata az is, hogy ezt az ellenállást csökkentse, bár kevésbé ad lehetőséget ezen igényekre az ellátórendszer, de próbáljuk a fennálló lehetőségeket kihasználni. Ezekkel a problémákkal kapcsolatban igen tanulságos és érdekes az utcai szolgálat egyik dolgozójának éves beszámolójában megfogalmazott véleménye:

„Bár az átmeneti szálló elnevezésből kitűnik, hogy nem hosszú távú elhelyezésre rendezkedték be, mégis meglepő volt tapasztalni, hogy a szállón lakók egy jelentős része gyorsabban cserélődik, mint ahogy azt vártam. 2009 első felében több utcás ügyfél (kb. 4-5 férfi és 7-8 pár) bekerülését támogattuk és egy-két kivétellel néhány hónap után, szinte egytől egyig kihullottak, újra az utcára. A kikerülés okai általában ezek voltak: túlzott alkoholfogyasztás, balhék, a szállódíj nem fizetése, a szociális munkással kötött megállapodás be nem tartása, stb. Az utcás ügyfelek gyors szállóról való kikerülése óta ártértékelődött bennem az intézményes megoldások felé motiválás módszere. Azt hiszem túl gyors volt az átmenet az utca és az átmeneti szálló között, nem volt célirányos munka azokkal, akik motiváltak voltak a szállók felé. Nem gondolom, hogy az utcai szolgálat munkája teljes egészében megalapozhatja a későbbi tartós intézményes lakhatást, de talán az 'utcás' és 'szállós' életforma közti szakadék hatékonyabb tudatosításával az ügyfelek felé, csökkenthetők lennének a pár napos, hetes vagy hónapos időszakos bentlakások.”

Fontos, hogy a szolgálat a munkáját mindig a hajléktalan emberek kéréseinek figyelembevételével, és beleegyezésükkel végezze.

A kliensek 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 meg kell próbálni eloszlatni a hajléktalan emberek félelmét, mert sokan nem bíznak már az egészségügyi intézményekben, félnek a megaláztatástól.

Az elmúlt évben a munka egy részét az tette ki, hogy a megromlott egészségi állapotú ügyfelek mihamarabb megfelelő orvosi ellátáshoz juthassanak. A legjellemzőbb egészségi problémákat idén is a több éves „utcás életmódból” adódó általános fizikai leépülés okozta. Nagy számban előfordultak keringési elégtelenségből fakadó megbetegedések, trombózis, lábszárfekély, TBC, különböző élőködők által okozott bőrbetegségek, valamint ide tartoztak a légzőszervi megbetegedések is. Mindezek mellett általánosnak mondhatóak a neurológiai és pszichés eredetű betegségek, alkoholizmus, valamint a traumás eredetű sérülések. Ha valaki kórházba kerül, szolgálatunk alapvető tisztasági csomagot biztosít a számára.

A szociális munkási stáb a már felkutatott és látogatott helyszíneken kívül folyamatosan új helyszínek/ügyfelek után kutatva próbálja az ellátási területet feltérképezni. Szisztematikus felfedezésekkel igyekszünk biztosítani a működési terület lefedettségét. A Menhely Alapítvány Diszpécser Szolgálatához, illetve a Léthatáron Alapítványhoz beérkező lakossági bejelentések alapján megismert új helyszíneket is folyamatosan látogatjuk.

A helyszínek többnyire – a kerület adottságaiból fakadóan – sűrűn lakott, panelházas területeken találhatóak. Az itt élő ügyfelek többnyire ad hoc módon lépcsőházakban, illetve parkokban alszanak. A ritkábban lakott, erdős területeken élő ügyfelek többnyire saját építésű házikókban, illetve sátrakban laknak.

A Léthatáron Alapítvány utcai szolgálata 2009-ben a következő helyszíneken látogatta klienseit:

Helyszín megnevezése	Látogatások száma	Ügyfelek száma
Angyalföld MÁV	7	1
Apor Vilmos tér	1	1
ÁRPÁD U. (szellem ház.II.)	18	5
Árpád út Rózsa utca sarok	1	1
Árpád úti felüljáró	6	1
Béke út árkádok	3	3
Bocskai út	7	2
Csuka utca	90	6

Dugonics utca	142	17
Duna Plaza mögött (Bányászék)	12	2
Duna Pláza mögött tanpálya	2	2
Duna Pláza mögötti parkoló	22	2
Duna Plazával Kürtös kalács árus	1	1
Elem utca	34	9
Fiastyúk utca	5	1
Forgách u, felüljáró alatt	23	1
Forgács utca - felüljáró	1	1
Futár utca Szent László utca sarok	1	1
Göncöl - Fiastyúk	13	1
Göncöl u-Tahi u sarok (játszótér)	10	2
Gyermek tér	14	1
Gyöngyösi sétány, park	139	7
Isola mögött	1	2
István út	5	1
Kámfor 19	22	2
Kámfor utca - vasúti átjáró	6	1
Madridi út	1	1
Marina Part bejárat	14	5
Munkásotthon lépcső	1	1
Munkásotthon u - templom	8	1
Népsziget	139	2
Népsziget gyalglépcső	13	4
Népsziget Duna-part	13	2
Népsziget Szennyvíztisztítónál	1	1
OBI mögött	82	2
Profi	5	1
Rákos Patak (gimnázium)	4	1
Rákosrendező	8	4
Rózsa u. 18	3	1
Rózsa utca (Spar)	238	6
Spar Virág utca	7	3
Szellemház	10	2
Szabadság park	1	2
Szobor utca	4	0
Tahi - Szent László	102	4
Tahi park	13	2
Tahi utca Penny Market	4	2
Tánciskola	1	2
Tatai utca	1	1
Tesco mögött	26	3
Tesco parkoló	24	4
Utcán valahol (véletlen találkozás)	58	-
Újpest - Városkapu	35	2
Újpest Központ	169	7
Virág u. (park)	43	2
Vörös ház (váci)	12	4

Az utcai szolgálat életében is nagy változást jelentett a Twist Olivér Alapítvány nappali melegedőjének megnyitása. Az a tapasztalat, hogy a kliensek körében rövid idő alatt nagy népszerűsége telt szert ez az intézmény, sokan járnak oda mosni, fürdeni, természetesen az ételhez jutás sem utolsó szempont.

A Léthatáron Alapítvány utcai gondozó szolgálata igyekezett minél szélesebb körű segítséget nyújtani az ügyfelek életét érintő hivatalos ügyintéзések, segélyezések, leszázalékolások ügyében. Ezeket az ügyintéзéseket elsősorban a szociális ügyeket (iratpótlás, leszázalékolási ügyintéзés, nyugdíjigénylés, segélyezés, stb.) intézni akaró kliensek keresték fel. Az iratpótlások alkalmával a szociális munkás segítséget nyújtott az elveszett, hiányzó személyes okmányok beszerzésében (személyi igazolvány, lakcím igazolvány, születési, házassági vagy halotti anyakönyvi kivonat, iskolai bizonyítvány, munkaviszony igazolás, TAJ szám, adókártya, költségmentességi igazolás, hajléktalan igazolvány). Ha a stáb úgy ítéli meg, hogy a kliens bejelentett munkakörben már képtelen lenne dolgozni, elindítjuk a leszázalékolását. Általában az 50%-os rokkantsági fokozatot megkapják, de ez a szolgálati idő hiánya miatt nem jelent jövedelemhez juttatást. Ilyenkor kérjük a rendszeres szociális járadékot, és ha ez sem sikerül, akkor megpróbáljuk a méltányosságból megállapított nyugellátást. Az aktuális jogszabályi feltételeknek megfelelően ügyfeleink segítséget kaphatnak az öregségi nyugdíjazás lebonyolításában.

A hajléktalanok részéről is igényelhető segélyezési formák kérelmezési, jogosultsági módjáról is informáltuk az ügyfeleinket. Többnyire a következő pénzbeli ellátásokra jogosultak: átmeneti segély (átmeneti krízis segély), munkába állási segély, beteg hajléktalanok segélye, közgyógyellátási igazolvány.

Tavaly is több ügyfél részére kérelmeztük az ügyfél bejelentett lakcíme szerinti illetékes jegyzőtől az egészségbiztosítási jogviszony szociális alapon történő megállapítását. Szükség esetén személyes közreműködéssel (kísérettel) segítettük az önmagukat nehezebben képviselő ügyfelek hivatali ügyintéзését. A stáb tagjainak folyamatos szándéka volt a hajléktalan-ellátó rendszer kínálta lehetőségek kihasználása, az ügyfelek ezen lehetőségeiről való tájékoztatása, valamint az az igyekezet, hogy minél több ügyfelet valamilyen tartósabb, és számára is elfogadható lakhatási viszonyok közé terelje.

A legtöbb esetben a következő intézményekbe sikerült bejuttatni a krízishelyzetben lévő, illetve az utcai életmóddal felhagyni kívánó hajléktalanokat:

Éjjeli Menedékhelyek: a BMSZKI Könyves Kálmán körúti 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, igényeihez és lehetőségeihez képest történt a szálláskeresés. Több esetben sikerült elérni - sok éve utcán élő ügyfelek esetében -, hogy a hajléktalan ellátó intézmények szolgáltatásait rendszeresen igénybe vegyék. Több ügyfelet sikerült a Twist Olivér Alapítvány Átmeneti Szállójára, a BMSZKI több intézményébe (nagy népszerűségnek örvendett a Dózsa György úti páros átmeneti szálló), illetve az átmeneti szálló részlegébe (zsilip szoba), a Hajléktalanokért Közalapítvány Első Befogadó részlegébe (Szobi) juttatni.

Az alapítvány gondozó szolgálata továbbra is a jogszabályi előírásoknak megfelelően minden egyes gondozotról, ún. gondozási lapot vezet. Az utcai munka során krízisnaplót vezetünk, a bejegyzéseket aztán a budapesti hajléktalanellátó rendszerben 2006 óta rendszeresítet „Menedék” nevezetű számítógépes szoftverben is adminisztráljuk. Az alábbi adatok, táblázatok is a használt program alapján készültek:

Ellátottak száma előző év december 31-én (azaz 2008): azaz az év végén aktív gondozási lapok száma: 76

Ellátottak száma tárgyév december 31-én: azaz az év végén aktív gondozási lapok száma: 68

Tárgyévben ellátottak kor és nem szerint:		
	férfi	nő
18-39	24	8
40-59	33	12
60-64	9	2
65-69	3	1
70-74	1	0
Összesen:	70	23

Mindösszesen (férfi+nő): 93

Tartós intézményi elhelyezésre vár 6 fő (beadott szociális otthoni, hajléktalanok otthona kérelem)

Találkozások száma összesen	1806
Beszélgetés. életvezetési tanácsadás	1627
Információ nyújtás	354
Élelmiszer, tea	789
Vitamint, gyógyszer	121
Takaró	81
Ruhapótlás	49
Orvoshoz szállítás	9
Lábadozóba szállítás	11
Éjjeli menedékhelyre szállítás	5
Fertőtlenítésre szállítás	0
Mentő hívás	0
Hajléktalan igazolvány	68
Egyéb típusú segítségnyújtások	33

Az alapítvány gondozó szolgálata 2009-ben 55 különböző helyszínen látogatta 96 ügyfelét. Az év során 1806 találkozás történt a kliensekkel. A helyszínek sajátosságai, az ügyfelek különböző egészségügyi és mentális állapota természetesen mindenkivel személyre szabott gondozási tervet igényelnek. A táblázatokban található számok inkább csak viszonyítási alapnak jók, a különböző kliensekkel elkezdett és lefolytatott munkát nem tartalmazhatják.

6. Összegzés

Izgalmas és mozgalmas év volt a 2009-es év a Léthatáron Alapítvány életében. Szervezeti szempontból az összkép feltétlenül pozitív, hiszen az eddig olajozottan működő utcai gondozó szolgálat továbbra is biztosan áll a lábán, 2009 szeptembere óta nincs személyi változás a csapatban. Ez az állapot jó alap a további nyugodt és hatékony munkavégzéshez. A szolgálat anyagi és tárgyi feltételei továbbra is kielégítőek. Kevésbé örömteli viszont a klientúra monoton konzerválódása. Az elmúlt évekhez képest alig változik a klienskör nagysága, ami szignifikánsan gyenge mobilitást sejtet az ügyfelek körében. A stáb célja továbbra sem az, hogy az ellátási területen tartsa a klienskört. Egy utcai szolgálatnak minden körülmények között meg kell találnia a folyamatos, figyelmes és szívélyes rendelkezésre állás, valamint a dinamizáló, motiváló erő közötti arany középutat.

Budapest, 2010. június 15.

Surányi Ákos programvezető