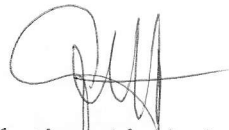


Szakmai beszámoló 2013.

„Isola” Éjjeli Menedékhely 2. oldal

Utcai Gondozó Szolgálat 7. oldal



Léthatáron Alapítvány
1181. Bp. Reviczky Gyula u. 72.
Adószám: 18061110-1-41 (1.)

I. „Isola” Éjjeli Menedékhely

I./1. Bevezető

A Léthatáron Alapítvány „Isola” Éjjeli Menedékhely több mint húsz éve működő intézmény. A menedékhely célja az igénybevevők nyugodt pihenésének biztosítása, olyan tiszta, egyértelmű szabályok létrehozása és betartatása, amelyek a szolgáltatást használók és az ügyeletet adó szociális munkások részére is jól áttekinthető, világos működést biztosítanak. Az intézmény szolgáltatásait azok a harmincöt évnél idősebb magyar állampolgárok, illetve az európai gazdasági közösség országainak tartózkodási engedéllyel rendelkező állampolgárai vehetik igénybe, akik éjszakáikat közterületen vagy nem lakás céljára szolgáló helyiségben töltik. A menedékhely célcsoportját azok a hajléktalan férfiak jelentik, akiknek elsősorban arra van igényük, hogy éjszakára fedél legyen a fejük felett, és emellett információkat, kapjanak a szociális ellátórendszer intézményeiről, illetve segítséget a függőben lévő, vagy elindítandó szociális ügyintézéseikhez.

Az „Isola” éjjeli menedékhely a fővárosi hajléktalanellátó rendszerben azon kevés intézmények közé tartozik, ahol a szálló igénybevételének nincs semmilyen feltétele, nem kérünk tudósztűrő igazolást, és nem jelent kizáró okot az alkoholos befolyásoltság sem. A menedékhely szakmai programjának egyik legfontosabb eleme, hogy azok számára is szolgáltatást kíván nyújtani, akik ezen, a legtöbb szállón elvárt feltételeknek való meg nem felelés miatt nem juthatnának ellátáshoz.

A tavalyi év több szempontból is változást hozott az intézmény életében. Ezekről részletesen beszámolunk, és az alábbi területeket érintették:

- Személyi feltételek
- Munkarend
- Szolgáltatások
- Alacsonyküszöb módosítása

I./2. Az intézmény által nyújtott szolgáltatások:

Szolgáltatásaink elsősorban a fizikai szükségletek kielégítését célozta meg, ezen kívül segítséget nyújtottunk szociális ügyintézésekben.

Természetben nyújtott szolgáltatások:

- Szállásnyújtás, ágy (ágynemű nélkül), érkezési sorrendben.
- Tisztálkodási lehetőség, törölköző, szappan, toalett papír, mosópor.
- Mosási lehetőség, mosógép, centrifuga és szárítógép biztosított.
- Vacsora: meleg leves és kenyér, reggeli: kávé, tea, vajás kenyér.
- Érték és csomagmegőrzés egy éjszakára.
- Hétköznapokon a reggeli órákban szociális ügyintézés (iratok pótlása, jogosultságok, pénzbeli ellátások ügyintézése, szociális információk nyújtása).

Működési rend:

- Az intézmény engedélyezett állandó férőhelyszáma: 76 fő.
- Az intézmény az év minden napján üzemel, 18.00 órától másnap reggel 08.00 óráig tart nyitva.
- A lakók elhelyezése tizenegy 4 ágyas, nyolc 2ágyas és két 8 ágyas szobában történik.
- Nyitvatartási idő alatt a szociális munkási ügyelet biztosított, munkájukat szociális asszisztensek segítették részfoglalkoztatásban

2013 szeptemberében új működési rendet alakítottunk ki, azóta éjszaka egy ügyeletes kolléga dolgozik az intézményben, ez a szolgáltatás újragondolását igényelte.

November elejétől csak 35 évnél idősebb férfiak vehetik csak igénybe a szálló szolgáltatásait. Ennek oka főleg a mindennapi működésben okozott megoldhatatlan konfliktushelyzetek szükségszerű megelőzése volt. Tavasszal megjelent egy fiatal korosztály (18-30 év körüliek), akik egyéb problémáik mellett jórészt szerfüggők is voltak. Az ő működésük ellehetetlenítette a szálló működését, így a helyzet elemzése és értelmezése után a fenntartó kényszerintézkedésként bevezetett egy alsó korhatári korlátot. Ez nem aratott osztatlan sikert, de annyit mindenképp el lehet mondani, hogy azok az ügyfelek, akik inkább az utcát választották helyettünk, csak hogy elkerülhessék a konfliktushelyzeteket a fiatalokkal, visszaszállingóztak hozzánk. A fiatalabb korosztálynak segítséget nyújtottunk abban, hogy eljuthassanak egyéb szállásnyújtó intézményekbe.

I./3. A lakókról

2013-ban 536 ügyfél vette igénybe a szolgáltatásainkat. (2012-ben 534 fő)

Életkori eloszlás:

Életkor kat.	fő	%
35 év alatti	143	26,68%
36-44 év közötti	167	31,16%
45-54 év közötti	136	25,37%
55 év feletti	90	16,79%
Összesen	536	100,00%

Ügyfeleink átlagosan 46 éjszakát töltöttek itt. A 35 év alattiak esetében ugyanez a szám 28, a 36-44 év közöttiek körében 34, a 45-54 év közöttiek körében 54 és az 55 év felettiak körében pedig 89.

Az itt töltött éjszakák száma és az életkor közötti összefüggések:

	10 éjszaka vagy kevesebbet	11-46 éjszaka között	47-138 éjszaka között	139 éjszakánál többet	Összesen
35 év alatti	72	43	22	6	143
35-44 év közötti	83	45	30	9	167
45-54 év közötti	57	34	27	18	136
55 év feletti	30	17	9	34	90
Összesen	242	139	88	67	536

A táblázatból jól látszik, hogy a legtöbbször nálunk éjszakázók az 55 év feletti korosztályból kerültek ki. Az aktív korúak használták ténylegesen átmeneti megoldásként intézményünket.

Az Isolán töltött éjszakák által érintett hónapok számát és az igénybevevők életkora közötti összefüggések:

	1-2 hónap	3-6 hónap	6 hónap vagy	összesen
35 év alatti	75	50	18	143
35-44 éves	83	45	39	167
46-54 éves	73	37	26	136
55 év feletti	38	28	24	90
összesen	269	160	107	536

Az Isolára érkezés első hónapja (2013-ban) és az életkor közötti összefüggések:

	1-4 hónap	5-9 hónap	10-12 hónap	Összesen
35 év alatti	76	58	9	143
35-44 éves	83	46	38	167
46-54 éves	75	23	38	136
55 év feletti	60	20	10	90
összesen	294	147	95	536

Ez a táblázat egy picit elcsúszik az utolsó negyedév tekintetében, amikor is már beletettük az életkori szabályozást a beengedhetők körében. Az látszik, hogy az igénybevevők több mint a fele már az első négy hónapban megjelent menedékhelyünkön.

I./4. Személyi feltételek

- **A teamről**

A tavalyi évet két részre lehet osztani a team összetétele szempontjából. Az első félévben az eddigi évekhez hasonlóan működött az ügyeleti rendszer, amikor is két-két szociális munkás ügyelte végig a 16 órás ügyeleket. Az intézmény gazdasági helyzete a már meglévő rendszer újragondolását sürgette, így kialakult egy kevesebb költségekkel járó munkarend, melynek bevezetésére 2013 szeptemberében került sor. Így az ügyeletet egy tizenhat órát dolgozó szociális munkás, és egy öt órában dolgozó szociális asszisztens látta el, és látja el a mai napig. Ebből kifolyólag az esték alakulásának felelőssége elsősorban a reggelig maradó szociális munkásokra tevődött, míg az asszisztensek az esti legforgalmasabb időszakban segítették kollégájuk munkáját. A lakókkal való munka, konfliktuskezelés elsősorban a szociális munkások feladata lett, míg a szolgáltatásokhoz való hozzájutás segítése a szociális asszisztenseké. Bár azt a tervezési időszakban is lehetett látni, hogy teljesen elkülöníteni a feladatköröket nem tudjuk az ügyeletek mozgalmassága miatt, így mindkét ügyeletet végez mindenféle munkát.

A team így a korábbi hat szociális munkás létszámból lecsökkent három szociális munkásra, két szociális asszisztensre és egy intézményvezetőre. Az összetétel is változott, szeptembertől folyamatosan cserélődött a stáb, voltak, akik saját döntésük alapján, mások pedig vezetői kérésre mentek el. Így került az intézményhez Schuller Csaba, aki korábban a Twist Olivér Alapítvány Átmeneti Szállóján dolgozott diákügyelőként, Száraz András, akinek

már volt hajléktalan-ellátásban tapasztalata, Kiss Attila, aki asszisztensként kezdett el dolgozni, és Sebők Zsófia, aki szintén a Twist Olivér Átmeneti Szállón dolgozott diákügyelőként. A teamben Dénes Gábor képviselte a régi szokásokat, hagyományokat, a rutint, ami egyszerre segítette és hátráltatta a mindennapi munkavégzést, a jövőbeni újítási terveket.

- **Külsős ügyelők**

Az intézmény az év 365 estéjén nyitva áll, az ügyeket az év első felében két-két szociális munkás látta el. A folyamatos esti nyitva tartásokat olyan ún. külsős ügyelők segítségével pótoltuk, akik több éves „isolás” gyakorlattal rendelkeztek. Ezen kívül 2012-ben már elkezdtük az alapítvány egyéb telephelyein dolgozó kollégákat bevonni a helyettesítésekbe, kialakítva így egy újabb csoportot, az ún. „belső-külsős” ügyelőket. Tavaly az ő helyettesítései gyakoribbak lettek, aminek mindenképpen előnye, hogy az egyéb részlegeken dolgozók betekintést nyerhettek az intézmény mindennapi működésébe, megismerhették a lakókat, így a történetek mellé immáron arcok és saját élmények is párosultak. Ezen kívül azok a lakók, akik felvételizni szándékoztak jobbszintű szállókra, személyesen is feltehetik kérdéseiket az átmeneti szállón dolgozó szociális munkásoknak, akár nagyobb kedvet hozva a felvételre való elinduláshoz.

- **Technikai személyzet**

A szálló személyzetét folyamatos munkarendben dolgozó ételosztó-takarítók egészítették ki tavaly, akárcsak a már azt megelőző években. A ház folyamatosan romló állapotát gyorsítja az erőteljes igénybevétel, a higiénia fokozottan fontos ezen a helyen, így lelkiismeretes munkájuk nélkülözhetetlen. Esténként, a beengedések alkalmával a vacsorát is ők osztották, ami nemcsak technikai feladat, hanem igen erőteljes konfliktuskezelési készséget is igényel. Az ügyelő szociális munkások igyekeztek segíteni az ételosztók feladatát, segítették a kommunikációt az ügyfelek és közöttük. A dolgozókat a Haller utcai Munkaügyi Központ támogatott programjain keresztül sikerült alkalmazni, több hónapos munkaviszonyokban. Szeptembertől ezen kollégák munkarendje is megváltozott, és 6-14 illetve 14-21 óráig kellett feladataikat ellátni. Reggel 6-8 óra között átvették a szociális munkástól a reggeliztetés feladatait, 8 órától pedig elkezdhették az épület takarítását.

I./5. Szociális munka a szállón

Az ügyelők feladatainak legfontosabb az esti időszakban a konfliktuskezelés. Ekkor nagyobb hangsúlyt kapott, hogy a lakókkal mint egy csoporttal foglalkozzanak, segítették a szállón való eligazodást, a konfliktuskezelést. Az este beáramló, többnyire 76 fő változó ittassági fokkal érkezett, így gyakoriak voltak a nézeteltérések. Elsősorban ezek mentén a konfliktusok mentén lépett be a szociális munkás a helyzetekbe. Ezen kívül segítette, hogy a lakók megkaphassák a szükséges eszközöket (törülköző, mosópor, tusfürdő, zsebkezdő, wc papír, gyógyszer, varróeszközök).

Az új igénybevevőkkel ismertették a szálló házirendjét, igyekeztek feltérképezni a korábbi életutat, hajléktalanmúltját, esetleges kapaszkodókat, amik segítségével vissza lehetett segíteni a többségi társadalomba, és személyre szabottabb lehetőségeket kerestek részükre. Reggelente a lakók kiszolgálása vált a legfontosabb feladattá, ők adták a reggeli kávékat, teát és kenyereket. Miután az ételosztó átvette a reggeli feladatokat, a szociális munkás segíteni tudott

az ügyintézkésekben, a nyomtatványok kitöltésében, igazolást adott szállóhasználatról, személyre szabottabb megoldási lehetőségeket keresett.

A konzorciumi vállalással a szociális munkások egyéni esetkezelést is kezdtek végezni, ami változatossá tette a munkavégzést. Ez egy-egy ügyfélre való erőteljesebb fókuszálást jelentett.

I./6. Konzorcium

Az intézmény 2011. december 1. és 2013. november 2-a között szerződésben állt a Menhely Alapítvánnyal annak érdekében, hogy helyeket biztosíthasson tartósan utcán élő ügyfelek számára. A programban vállaltak szerint 8 férőhelyet tartottunk fent a programban résztvevőknek, ezen kívül szociális munkást, fix ágyat, zárható szekrényt biztosítottunk az ügyfeleknek. A konzorciumi lakóknak nem kellett kapunyitásra érkezniük, így szabadabban szervezhették napjaikat. A lakók többsége örült a kezdeményezésnek, s egy kisebb közösség kezdett kialakulni a lakószobában. Sikerként könyvelhetjük el, hogy olyan emberek maradtak bent a szállón, akik több éve utcán éltek, illetve néhányukat sikerült átmeneti szállókra segíteni, viszont 2013. november elején leálltunk a programmal, mert nem érkeztek új, programba vonható ügyfelek. Paradox módon hiába volt a szállón sok régi utcán élő lakó, ők nem vettek részt a programban, így végül mi sem szerződünk a következő időszakra.

I./7. Szociális munkások segítése

A szupervízió 2013 februárjában indult újra Vályi Gábor vezetésével. A megrendelés elsősorban az intézményi viszonyokban keletkezett gubancok kifésülését jelentette. Lehetőség volt arra, hogy a kollégák egymáshoz fűződő viszonyaikat optimálisabb mederbe tereljék, ezenkívül megtalálják az alapítvány szövevényes rendszerében a helyüket, a folyamatos kollégák cseréjével pedig az itt maradókból team születhessen.

Ezen kívül a fenntartó képviselői is rendszeresen segítettek a stábot, egyfajta külső szemként tudtak rámutatni olyan pontokra, amiket belülről nehezebben vagy egyáltalán nem lehetett érzékelni.

I./8. Technikai feltételek

Az épület állaga folyamatosan romlik, nagyobb felújítási munka nem volt 2013-ban sem. A javításra szoruló gépek folyamatos munkát biztosítottak a karbantartó személyzetnek. A karbantartók egyfajta „tűzoltásokat” végeztek a szálló technikai feltételeinek biztosítása érdekében. Nyáron háromhetes árvízhelyzet miatt zárva kellett tartanunk. Az épület megsínylette a folyamatos vízben állást, de nagyobb kár nem történt. A felújítási munkálatokban a Magyar Vöröskereszt is segédkezett.

II. Utcai Gondozó Szolgálat

II./1. Bevezetés

A Léthatáron Alapítvány 1998 óta végez utcai szociális munkát Budapest IV. kerületének déli részén, illetve a XIII. kerületben a Rákos-pataktól északra eső területen. Az utcai gondozó szolgálat működése a jogszabályoknak megfelelő, a tevékenységet 2012-15 között a Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal pályázati forrásból finanszírozza.

II./2. Szakmai feltételek, stáb

Az utcai szociális munkát az ellátási területen munkanapokon napi 6 órában biztosítjuk. November 1-jétől április 30-ig, az ún. "krízis" időszakban ez a 6 óra a 16 óra és 22 óra közötti időszakot jelenti. A köztes időszakban munkánkat heti váltásban, két-műszakban (8-14, 16-22 óra között) végezzük.

Az utcai szolgálat háttéirodájában, a Fóti út 4. szám alatti téliesített faházban internettel ellátott két számítógép áll a dolgozók rendelkezésére, valamint egy szeparált helyiség, amely a kliensekkel történő négy szemközti beszélgetésre is lehetőséget biztosít.

Az utcai szolgálat tervszerű működését 2 főállású szociális munkás biztosítja. Az évet Csire Tímeával és Csicsák Gáborral kezdtük meg, de Tímea október óta átmenetileg otthon van (gyermek született), helyét Tóth Franciska vette át, aki előtte a Twist Olivér Alapítvány szállóján dolgozott diákügyeletesként. Szabadságuk, betegszabadságuk ideje alatt az év során állandósult helyettesítő „beugrósokkal” oldottuk meg pótlásuk. Az utcai szolgálat megbízott koordinátora továbbra is Surányi Ákos.

Munkánk során együttműködünk a Menhely Alapítvány diszpécser szolgálatával. Szolgálatunk részt vállal a diszpécserhez érkező (az ellátási területünket illető) jelzések fogadásában és megoldásában, valamint részt veszünk a Budapesten működő utcai gondozó szolgálatokkal közös megbeszéléseken is.

Tavaly is napi együttműködésben dolgoztunk a szomszédos ellátási területen tevékenykedő Twist Olivér Alapítvány utcai gondozó szolgálatával. Kéthetente hétfőnként (14-től 16 óráig) a közös teameken beszéltük meg az elmúlt hetek történéseit. Ezen megbeszélések alkalmával számoltunk be egymásnak a területeken tapasztaltakról az aktuálisan kiemelkedő esetek mentén.

A 2013-as évben is a már ismert szolgáltatásainkat, lehetőségeinket biztosítottuk az ellátási területünkön élő, vagy időszakosan meghúzódo hajléktalan embereknek. Az ellátási területet a szolgálat heti rendszerességgel, útvonalterv alapján Dacia Logan típusú autójával teljesen bejárta, az ott közterületen, magánterületen, vagy nem lakás céljára szolgáló épületben élő hajléktalanokat, csoportokat látogatta/segítette.

II./3. Helyszínek, ügyfelek

Az ügyfélkörbe tartozó emberek zöme lépcsőházakban, elhagyott épületekben, parkos területeken húzta meg magát, különösen a tavaszi-nyári időszakban.

Azon ügyfelek számára, akik nem rendelkeznek fix alvóhellyel vagy csak időszakosan fordulnak elő az ellátási területen, heti rendszerességű kiállításokat vezetettünk be Újpest központ – István tér, XIII. kerület Gyermek tér és a XIII. Gyöngyösi sétány helyszíneken. A Gyermek térre tavaly kezdtünk kiállni, mivel ezen a környéken is számos olyan ügyfelünk él, akik éjszakáikat „esetlegesen” kiválasztott lépcsőházakban, parkokban töltik, így mi nem tudjuk őket felkeresni.

Ellátási területünkön 3 metró megálló illetve aluljáró található: Újpest-központ, Újpest-városkapu és a Gyöngyösi utca. Az Újpest-városkapu metró aluljáróját annak kialakítása miatt nem használják a hajléktalanok pihenésre, alvásra, illetve az utolsó metró elindulása után le is zárják éjszakára. A Gyöngyösi utcai megállóhely aluljáróját leginkább koldulásra, kéregetésre használják, így itt a nappali időszakokban tudtunk többször találkozni ismerős hajléktalan emberrel. Tapasztalataink szerint ügyfélkörünk leginkább az Újpest-központ aluljárót használta, de ez is a téli időszakban volt a jellemzőbb, amikor az időjárás viszontagságai elől húzódtak be. Ekkor átlagosan 5-8 ügyfél található meg itt, vagy az aluljáró környékén.

Tavaly újraszabályozták a közterületek használatát, néhány ügyfelünket meg is büntették. Többüknek más okok (szeszesital fogyasztás, köztisztasági szabálysértés, stb.) miatt jelentős fizetési kötelezettségük halmozódott fel. Az új rendelkezés miatt olyan „zónákat” alakítottak ki a helyi önkormányzatok, melyeken szankcionálták a hajléktalan-létet.

Az utcai életmód/utcán lakás felhagyását vállaló, arra energiával és akarattal rendelkező hajléktalanoknak az ellátórendszer valamely intézményében lehetőségük volt az egzisztenciális megerősödéssel. Szinte minden év krízisidőszakának kezdetével indultak alacsonyküszöbű lakhatási programok (az ellátórendszer intézményein belül) az utcán élők megsegítésére. Tavaly ezt elsősorban a „Közterület helyett emberibb körülmények” program jelentette, ami révén több ügyfelünk tudott hosszabb-rövidebb időre beköltözni alapítványunk éjjeli menedékhelyére, vagy a Twist Olivér Alapítvány átmeneti szállójára. Ezek mellett népszerű szálláslehetőségnek bizonyult még a BMSZKI Külső-Váci úti éjjeli menedékhelye, ahol ügyfeleinknek fontos szempont volt, hogy kutyájukat is „elszállásolhatták” a szálló mellett található kennelekben. Tavaly éjjeli menedékhelyen 21 főt, átmeneti szállón 19 főt, önálló lakhatásban pedig 5 főt sikerült elhelyeznünk (összesen 45 fő, ami az év során látogatott ügyfélszám 17,11%-a).

Az ellátórendszer szállást nyújtó intézményeibe való tartós beilleszkedés több esetben sikertelen volt az ügyfelek részéről. Ezek leginkább az alkoholfogyasztást, az alkoholos állapot szankcionálását célzó szabályok áthágásából adódtak. Több esetben az ügyfél egészségi állapota miatt kellett elhelyezést kezdeményeznünk. Ekkor többnyire a Hajléktalanokért Közalapítvány és a BMSZKI valamelyik házi orvosához, illetve lábadozójába irányítottuk, vagy kísértük el a rászorulókat.

Igyekeztünk minél szélesebb körű segítséget nyújtani az ügyfelek életét érintő hivatalos ügyintézkedésekben is. Jellemzően az alapvető okiratok pótlásában, munkaügyi központtal való együttműködésben kérték segítségünket. Több esetben asszisztáltunk hatósági

ügymenetekben olyan ügyfelek esetében, akik valamilyen fogyatékoságuk, demenciájuk miatt nem, vagy csak részben voltak képesek érdekeik képviselésére. Ügyfélkörünk rendszeres jövedelemmel bíró tagjai foglalkoztatást helyettesítő támogatásból (FHT), öregségi nyugdíjból, közhasznú foglalkoztatottként, rendszeres szociális segélyből (RSzS) vagy alkalmi jellegű – legtöbb esetben nem bejelentett - munkaviszonyból szerzik a havi jövedelmüket.

Az utcai szolgálattal kapcsolatban álló ügyfelek közel fele használja rendszeresen a melegedők nyújtotta tisztálkodási lehetőséget. Sajnos számos hajléktalan így is jóval ritkábban tisztálkodik az átlagnál, és az általunk szükségesnek tartottnál, de az utóbbi években az ellátási területen és annak szomszédságában nyílt melegedők biztosította lehetőségek sokat javítottak a rászorulóknak a higiénia jellemzőin.

A munkavégzés során a hajléktalanok részére biztosított természetbeni juttatásokat szolgálatunk a már bejártott pályázati és egyéb forrásokból biztosította. A rendszeresen beérkező lakossági ruhaadományok mellett takarókat, hálósákot, cipőket, alsóneműket folyamatosan tudtunk vásárolni és szükség esetén osztani. Élelmiszer tekintetében a már több éve rendelkezésünkre álló péksütemény adomány, a krízisidőszakban pedig tea segítette a velünk kapcsolatban állók életét, illetve vitamin biztosításával járultunk hozzá az ügyfelek vitalitásához.

Néhány ügyfelünk kulturálódásában is segítséget tudtunk nyújtani, hiszen olvasási ambícióikat könyvadományokból működő „mozgó-könyvárunkkal” ki tudtuk elégíteni. Továbbra is a rendelkezésünkre állt a havi 10 ezer forintos ellátmány-keret, amelyből általában a helyi közlekedéshez szükséges vonaljegyet, gyertyákat biztosítottunk ügyfeleink részére. Egy-egy alkalommal kellett az összegből sürgős gyógyszer-szükségletet kielégíteni. A sátorozó, állandóbb alvóhelyen tartózkodóknak föliát adtunk az időjárás viszontagságai ellen. A 2013 júniusában a Duna folyón levonuló árvíz lényegesen érintette az ellátási területünket. Már az előrejelzések alatt előre biztosítottuk az ügyfelek részére a lakhatási feltételeket, megszervezve a közeli éjjeli menedékhelyen (a BMSZKI Külső-Váci úti intézménye) az árvíz miatt jelentkezők elhelyezését. Sajnos ezzel a lehetőséggel csak egy érintett hajléktalan hölgy tudott élni, a többiek a közösségi szálláshely, vagy annak absztinenciára kötelező házirendje miatt választottak más, ideiglenes alvóhelyet. Ezért a hatóságilag lezárt, az árvíz sújtotta területekről kiszorult többi ügyfelünk biztonságos területen, sátorban várta ki az árvíz levonulását. Később mindenki visszatért az eredeti lakóhelyére. A takarításban, fertőtlenítésben, leginkább az ehhez szükséges vegyszerek beszerzésével segítettük ügyfeleinket.

Az árvíz-károsult hajléktalanok megsegítésére külföldi adományból a Habitat for Humanity szervezet a Twist Olivér Alapítvánnyal együttműködve próbált segíteni egy, az önkormányzati bérlakáshoz jutást támogató projekttel. Természetesen a pályázat kifutási ideje több hónapos, mindenesetre 3 pályázati űrlapot sikerült az ellátási területünkről, a lakások bérbeadását elbíráló bizottság asztalára juttatnunk.

A 2013-ben ellátott ügyfelek kor és nem szerinti eloszlását a következő táblázat mutatja:

	Ügyfelek	%-os arány
<i>összes találkozás</i>	2542	
<i>helyszínek száma</i>	77	
<i>összes ügyfél</i>	263	
<i>férfi</i>	214	81,4%
<i>nő</i>	49	18,6%
<i>átlagéletkor</i>	47 év	
<i>aktív ügyfél</i>	150	
30 év alatt	15	5,7%
30-45 év	89	33,8%
46-60 év	139	52,8%
60 év fölött	20	7,6%

Az utcai gondozó szolgálat 2013-as ügyfélkörének összetétele, az első találkozás dátuma szerint:

Első találkozás dátuma	fő	%
2007 előtt	4	1,5%
2007-ben	25	9,5%
2008-ban	20	7,6%
2009-ben	18	6,8%
2010-ben	20	7,6%
2011-ben	14	5,3%
2012-ben	41	15,6%
2013-ben	121	46,0%
Σ	263	100,0%