

SZAKMAI BESZÁMOLÓ

2015.



Adószám: 18061110-2-43

Bankszámlaszám: 10200847-32414158-00000000,

Telephely cím: 1138 Budapest, Népsziget, Zsilip utca 13. (HRSZ: 25992/1.)

Alapító kuratóriumi elnök: Mezei György 1994-2006

TARTALOM

I. ISOLA ÉJJELI MENEDÉKHELY

<i>Bevezető</i>	3
<i>Intézményi szolgáltatások</i>	4
<i>Ügyfeleinkről</i>	5
<i>Szociális munka a szállón</i>	6
<i>Szakmai és technikai személyzet</i>	8
<i>Ügyfél tájékoztatás, ügyintézés</i>	10
<i>Munkaerőpiaci helyzetkép ügyfeleinknél</i>	11
<i>Szolgáltatásból való kizárások</i>	15
<i>Szakmai együttműködés</i>	16
<i>Adományok</i>	17
<i>Önkéntesség, gyakorlatvezetés, oktatás</i>	17
<i>Képes beszámoló</i>	18

II. UTCAI GONDOZÓSZOLGÁLAT

<i>Bevezető</i>	21
<i>Szakmai munka</i>	21
<i>Együttműködés más szervezetekkel</i>	23
<i>Pályázat</i>	23
<i>Statisztika</i>	24
<i>Összegzés</i>	26

BEVEZETŐ

A Léthatáron Alapítvány „Isola” Éjjeli Menedékhely célja 2015-ben is az igénybevevők nyugodt pihenésének biztosítása, olyan tiszta, egyértelmű szabályok létrehozása és betartatása volt, amelyek a szolgáltatást használók és az ügyeletet adó szociális- és mentálhigiénés munkatársak 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.

Ügyfeleinknek az elmúlt évben tartalmas információkat nyújtottunk és ügyintézésben álltunk rendelkezésre, ami érintette az ellátórendszerben való továbbjutás, egészségügyi ellátás, pénzügyi és természetbeni ellátások és az állampolgársági kérdéseket is. Szakmai stábunk az év 365 napján az alapszolgáltatások mellett naprakész információkat nyújtott és egyedi eseteket is kezelt, amik menedékhelyünket tartósan igénybe vevő ügyfeleink napi problémáival kapcsolatosak voltak.

Az intézményi beszámoló tartalma az év második felében elkezdett munkaerőpiaci adatfelvétel eredményeiből is áll, melynek eredményeit felhasználjuk mindennapi munkánkban, a minőségi szolgáltatások tervezésében. Az éjjeli menedékhely szakmai és technikai személyzetéről, és együttműködő partnereinkről is képet adunk.

Budapest, 2016. január 31.

Kaló Attila s.k.
intézményvezető

AZ INTÉZMÉNY ÁLTAL NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOK

Az intézmény által nyújtott szolgáltatások

Szolgáltatásaink elsősorban a fizikai szükségletek kielégítését célozza meg a segítő beszélgetések és a konfliktuskezelésen túl, ezen kívül segítséget nyújtottunk szociális ügyintézésben.



Természetben nyújtott szolgáltatások:

- Szállásnyújtás, ágy (ágynemű nélkül), érkezési sorrendben.
- Tisztálkodási lehetőség, törölköző, szappan, toalettpapír, 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, pénzügyi 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 2 ágyas és két 8 ágyas szobában történik. Nyitvatartási idő alatt a szociális- és mentálhigiénés munkatárs és egy fő szociális segítő végzi a szakmai feladatokat, ami a természetes szolgáltatásokon túl a személyes gondoskodás feladatkörébe tartozó segítő beszélgetést, konfliktuskezelést is jelentik. Az éjszaka folyamán egy fő szociális- és mentálhigiénés munkatárs látta el az ügyeleti teendőket.

ÜGYFELEINKRŐL

2015-ben **445** ügyfél vette igénybe szolgáltatásainkat. (2014-ben 457 fő). Az intézmény 94,9%-os kihasználtsággal üzemelt a teljes évet tekintve. (**26 335** alkalmat számlálva).

5

Az alábbi táblázatból kiderül, hogy az ügyfelek közel 60%-a kevesebb, mint egy hónapnyi időt töltött az éjjeli menedékhelyen, és az összlétszám 92%-a pedig kevesebb, mint fél évet. A tavalyi évben összesen egy fő volt, aki minden éjszakát nálunk töltött, egy fő pedig, aki 3 éjszaka híján egy évet.

Éjszakák száma	fő	%
1 éjszaka	74	17
2-7 éjszaka	82	18
8-30 éjszaka	97	22
31-180 éjszaka	150	34
181-299 éjszaka	25	6
300 éjszaka fölött	17	3
összesen	445	100

Életkori eloszlás:

Ügyfeleink nagyobb zöme aktív korúakból áll. Legfiatalabb ügyfelünk a korhatári zónában, 1980-ban született (aktuális születési év korhatára), a legidősebb ügyfelünk 1942-ben született. Az 55 év feletti korosztályból érkezők krónikus betegségeik miatt (ami többnyire mozgásszervi is) más szállót választanak, esetenként lábadozóra kerülnek. Intézményünkben nincsenek fix ágyak és a klasszikus éjjeli menedékhely szolgáltatását kapják az ügyfelek, tehát bizonyos idő eltelte után komfortosabb vagy az egészségi állapot megőrzésére, javítására szolgáló intézménytípust keresnek fel, vagy utalják be őket.

Életkor	fő	%
35-44	183	41
45-54	162	36
55-64	86	19
66-	14	4
összesen	445	100

SZOCIÁLIS MUNKA A SZÁLLÓN

Intézményünket igénybe vevő ügyfeleink közül 25-30 fő a szálló épületében elhelyezett nappali melegedőt is napi szinten rendszeresen igénybe veszi, tehát mindennapjainak több, mint 80 %-át *(éjjeli menedékhely.: 14 óra, nappali melegedő: 6 óra)* a szálló területén tölti. A szálló szolgáltatásai alapvetően nem terjednek ki esetkezelésre, viszont az fontossá vált, hogy kérdéseket tegyünk fel és válaszokat adjunk arra a helyzetre, problémára, hogy ezen ügyfelek ittléte alatt mi történik az emberekkel, miből tartják fenn magukat, milyen nehézségekkel küzdenek meg nap, mint nap és mik azok az eszközök, teendők, amelyekkel mi segíteni tudunk. 14-17 óráig tehát nyugdíjügyintézésében, rendkívüli települési támogatás, aktuális alkalmi munka lehetőségek, közmunkaprogram, egészségügyi ellátáshoz való hozzájutás információi, lakhatás (albérlet), stb. Ez hasonló képet nyújthat, mint a szociális információs irodák tevékenysége, azonban itt az éjjeli menedékhely ügyfeleinek ad hoc ügyintézése történik, melyeket a következő ügyeletekben is figyelemmel kísérünk.

Ügyfeleink többnyire a rendkívüli települési támogatás igénybe vételében kaptak segítséget, de 4 esetben a nyugdíj ügyintézésében is segédkeztünk, valamint egyéb önkormányzati támogatás igénybe vételéhez is nyújtottunk tájékoztatást, ügyintézési segítséget.

Ügyfeleinket tájékoztattuk a közmunkával kapcsolatos tudnivalókról, valamint kérésüknek megfelelően az alkalmi munkákról, utánajártunk a részletes tudnivalóknak. Három esetben juttattuk el ügyfeleink önéletrajzát munkaadókhoz. Szintén három esetben biztos információt kaptunk arról, hogy ügyfeleink nem szociális intézményben, illetve nem az Isola szállón folytatták lakhatásukat, hanem hosszabb távú munkavállalás után lakóbérleménybe távoztak. Ezt megelőzően információkat adtunk ügyfeleinknek a lakhatási lehetőségekről, a nekik megfelelő paramétereikről.

Egészségügyi szempontból a szakrendelésekre való eljutásról adtunk információkat, valamint egyes esetekben telefonon időpontot kértünk. Fertőzőtségek, rendszeres kezelést igénylő betegségek (bogarak, fekély, stb.) esetén tájékoztattuk az ügyfeleket, hogy hol és milyen mértékben kaphatnak ellátást.

Külföldi állampolgárok számára felvilágosítást adtunk a személyi okmányaik beszerzésének külföldi ügyintézési lehetőségekről.

„Napirendünk”: Este, a szálló nyitásakor, 18 órakor beengedtük ügyfeleinket és 18.30-ig elfoglalhatták kiosztott ágyaikat, vacsorát kaptak, valamint elkezdhatték a mosást, szárítást.

A beengedés közben és azt követően több konfliktus helyzet alakulhat ki, hiszen az alacsony küszöbű adódóan különböző tudatállapotban érkeznek ügyfeleink, különböző igényekkel és szociabilitással. Munkatársaink e konfliktus helyzetek kezelését végzik, hogy minden ügyfelünk pihenhessen a szállón, valamint hozzájuthasson a szolgáltatásokhoz. Egyes esetekben segítő beszélgetést is folytattunk egy-egy ügyfelünkkel, hiszen az egyén hajléktalan élethelyzete, a mindennapokkal való megküzdés és túlélés sokszor „elfárasztja” az ügyfeleket, esetleg életveszélyes helyzetbe sodorják magukat. Ügyfeleinknek segítségük nyújtunk irataik pótlásában, OEP jogosultság elérésében, a BON rendszerbe való bejutásban a krízisidőszak idején. Ügyeleteinkben előfordulnak olyan konfliktusok, amikor a mentőszolgálat vagy a rendőrség segítségére van szükségünk. Előbbi tettelegességgel fajúló konfliktus esetén, utóbbi pedig a krónikus betegek, súlyos sérülést szenvedett (több esetben fejsérülés) ügyfeleink, vagy függőségükkel kapcsolatos epilepsziájuk, elvonási tünetek miatt.

Az új igénybevevőkkel ismertették a szálló házirendjét, igyekeztek feltérképezni a korábbi életutat, hajléktalanmúltját, esetleges kapaszkodókat, amik segítségével vissza lehetett segíteni őket a többségi társadalomba, és személyre szabottabb lehetőségeket kerestek részükre. Reggelente a lakók kiszolgálása vált a legfontosabb feladattá, ők adták a reggeli kávét, teát és kenyeret. Miután az ételosztó átvette a reggeli feladatokat, a szociális- és mentálhigiénés munkatárs segíteni tudott 6 órától az ügyintézésben, a nyomtatványok kitöltésében, igazolást adott szállóhasználatról, személyre szabottabb megoldási lehetőségeket keresett.

Szociális munkások segítése

A nyár folyamán a szabadságolások idején a szupervízió is szünetelt. A team az addigi, a 1,5 éves szupervíziós folyamat lezárását javasolta, így Vályi Gábor szupervízorunkkal a közös munka véget ért. Ez időben a stáb tagjai szintén cserélődtek és új technikákra is kíváncsiak voltak a munkatársak. 2015 őszétől Vadkerti Ildikó szupervízor kíséri a csoportot. A szupervíziót kéthetente szerdánként a team ülés után tartjuk, és esetközpontú munkát folytatunk. Tehát elsősorban az esetek kapcsán keletkezett feszültségekkel, belső konfliktusokkal, másodsorban pedig a team épülésével foglalkozunk.

SZAKMAI ÉS TECHNIKAI SZEMÉLYZET

A teamről

A team egy fő intézményvezetőből, három fő teljes állású szociális- és mentálhigiénés munkatársból, és két fő részmunkaidős szociális segítőből állt. A tavalyi év is hozott változásokat a személyzet összetételében. Az intézmény vezetője a társszervezethez tartozó integrált intézmény vezetését vette át az év elején, így az intézményi struktúra és munkavégzés is átalakult valamelyest. Az intézmény vezetését a fenntartó igazgatója látta el az év első négy hónapjában, illetve a szociális-mentálhigiénés munkatársak bekapcsolódtak az intézmény működtetési feladataiba. Mivel a plusz feladatok által nőtt a munkaideje a stábtagnak, ezért megbízással a team tagja lett egy új ügyeletes munkatárs. Májusban Kaló Attilát bízta meg a fenntartó az intézmény vezetésével. Az új vezető új struktúra kialakítását is tervezte amellet, hogy további új munkatárs is fel lett véve (szociális segítő). Hegyi Armand szociális segítő tavasztól főállású ügyeletesi feladatokat lát el.

A munkaidő 2016 júniusa óta 14 órakor kezdődik az ügyeletesek számára, és másnap délelőtt 9 óráig tart. 14 órától az éjjeli menedékhely nyitásáig ügyintézésekkel segítik azon ügyfeleket az ügyeletesek, akik rendszeres használói a szálló épületében működő nappali melegedőnek is. A főállású dolgozók havi 7-8 ügyeletet láttak el, míg a szociális segítők havi 13-14 alkalommal segítették az ügyeletesek munkáját (naponta 17-22 óra között). Este 17-22 óráig az éjszakai ügyeletes és a szociális segítő egyazon munkarend szerint végezte a munkáját, tehát a szociális segítő is bekapcsolódott a konfliktusok kezelésébe, az ügyfelekkel való beszélgetésbe. A szociális-mentálhigiénés munkatársak vették fel az ügyfelekkel az interjúkat, szükség esetén segítő beszélgetést folytattak, konfliktust kezeltek, vitték a napi ügyintézéssel, ügyelettel, házirendszértéssel kapcsolatos adminisztrációs feladatokat. A szociális segítők 17 órától a technikai felkészültség ellenőrzésében, létrehozásában segédkeztek (szobák fogadó állapota, törölközők, tisztálkodási szerek előkészítése, adminisztratív előkészületek).

A munkatársak hetente szerdán találkoztak egymással teljes létszámban. Ilyenkor megvitatták a legfontosabb heti történéseket, teendőket. Közös döntések és előkészületek mentén kezdtek neki a szerda utáni következő hétnek. A munkatársakkal az intézményvezető online formában osztott meg heti feladatokat, így összefogva a munkafolyamatokat és a munkatársakat.

Külsős ügyelők

Az intézmény az év 365 estéjén nyitva áll, a folyamatos esti nyitva tartásokat külsős ügyelők segítségével pótoltuk szabadságok, betegszabadságok, vagy csapatépítő program esetén.

A külsős ügyelők felkészült és tapasztalt volt munkatársakból (3 fő), valamint más ellátó intézmények egyes tagjaiból állnak (3 fő). Az új külsős ügyelők betanuló ügyeleteken vesznek részt. Társintézményeinktől (szervezetten belül) 5 munkatársunk vesz részt egy-egy alkalommal az ügyeletben. Fontos az együttműködés egyrészt azért, mert egy ellátási területen más szolgáltatásban is találkozhatnak ugyanazon ügyféllel ezek a kollégák, másrészt tájékoztatást kaphatnak ügyfeleink tőlük az ellátórendszerben való továbblépés lehetőségeiről.

Technikai személyzet és karbantartás

A szálló személyzetét folyamatos munkarendben dolgozó intézmény 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 kollégák 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. A kollégák munkarendje 6-14 illetve 14-21 óra közé tevődött. Reggel 6-8 óra között átvették a reggeliztetés feladatait, 8 órától pedig elkezdheték az épület takarítását. Karbantartónk és munkatársai hibajelzéseink alapján a műszaki eszközök javításáról gondoskodtak, valamint szokásos őszi tisztasági festést tartottak. Állandó javításra szorulnak mosó- és szárítógépeink, ajtók, ablakok javítása, villany és vízvezeték szerelés.

Az épület állaga folyamatosan romlik, nagyobb felújítási munka nem volt 2015-ben sem. Az épületekben való elhasználódott matracok többségét újakra cseréltük. A karbantartók egyfajta „tűzoltásokat” végeztek a szálló technikai feltételeinek biztosítása érdekében. A téli időszakban a kazánrendszer B épületben lévő egysége szorult javításra, majd a zuhanyzóban lévő vezetékrendszert meg kellett bontani, részleges ki kellett cserélni.

ÜGYFÉLTÁJÉKOZTATÁS, ÜGYINTÉZÉS

ÜGYINTÉZÉS (igazolások, információk) 2015	
Iratok pótlása	69
Szállóhasználati igazolás	147
Jogosultságok, pénzbeli ellátások	57
BON	3
Egészségügyi	11
ÖSSZESEN	287

Az ügyeletek során a reggel 6.00-8.00 óráig terjedő időszakban ügyfeleink a szociális – mentálhigiénés munkatárshoz fordulhatnak, hogy például irataik pótlásához igazolást kérjenek (korábbi hajléktalan igazolvány utóda) és a jogszabály szerinti ingyenesítő nyilatkozatot is kiállítsuk számukra. 57 esetben adtunk ki vagy töltöttünk ki olyan igazolást, amivel ügyfeleink egyszeri vagy rendszeres pénzbeli ellátáshoz juthattak. A Menhely Alapítvány által működtetett BON rendszerben három ügyfelünk vett részt a tavalyi évben. A teljes BON ügyintézésen kívül egy tucat esetben adtunk információt vagy kezdtük el az ügyintézését ügyfeleinkkel. Egészségügyi intézménybe való eljutást, arra való felkészülést 11 esetben támogattunk, vagy nyújtottunk hozzá nélkülözhetetlen információt.

ÜGYINTÉZÉS 2015_(júniustól) eset	
Egészségügy, egyéb	9
Munkavállalás, ellátások	3
Intézményi cirkulálás	8
Új ügyfelek, külföldi állampolgárok	9
ÖSSZESEN	29

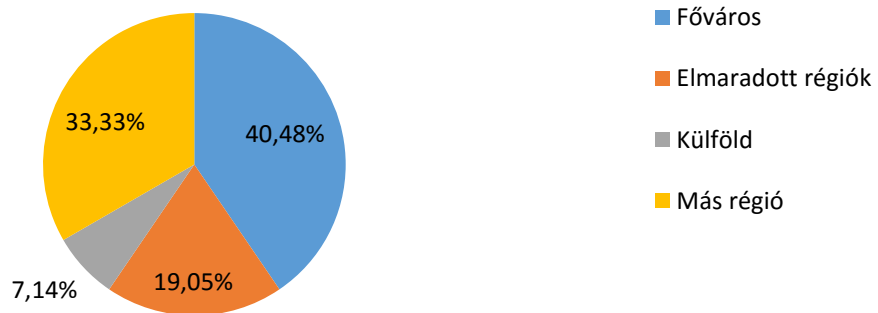
A 2015 júniusától bevezetésre kerülő 14-17 órai ügyintézési időszakban a táblázatban látható alkalommal adtunk bővebb tájékoztatást, vagy kezdtünk bele az információ nyújtástól kezdődően az utánkövetésig. Intézményi cirkulálás alatt az átmeneti szállóra való eljutást vagy más szolgáltatás igénybe vételét értjük. Új ügyfeleinknek vagy külföldi állampolgároknak való tájékoztatás nyújtásában, eligazodásban 9 esetben nyújtottunk információt, segítséget.

MUNKAERŐIACI HELYZETKÉP ÜGYFELEINKNÉL

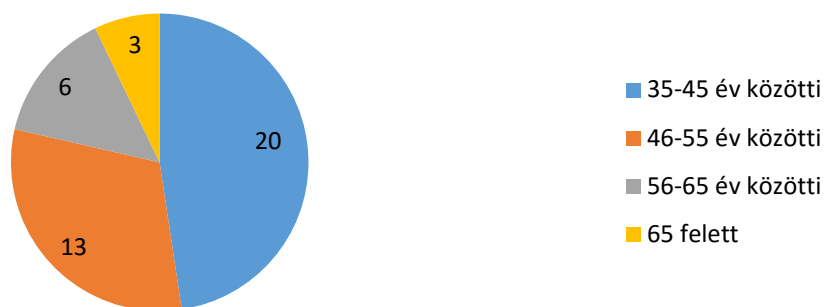
Ősszel megkérdeztük ügyfeleinket arról, hogy jövedelmük milyen forrásból származik, illetve, hogy munkavállalásukhoz milyen segítségnyújtási alternatívákra van szükségük.

A kérdőív teljes megválaszolásában 42 fő vett részt, az ő válaszaikból készített összesítést, eredményeket tesszük közzé.

A válaszadók születési helyük típusai szerinti eloszlása (n=42)



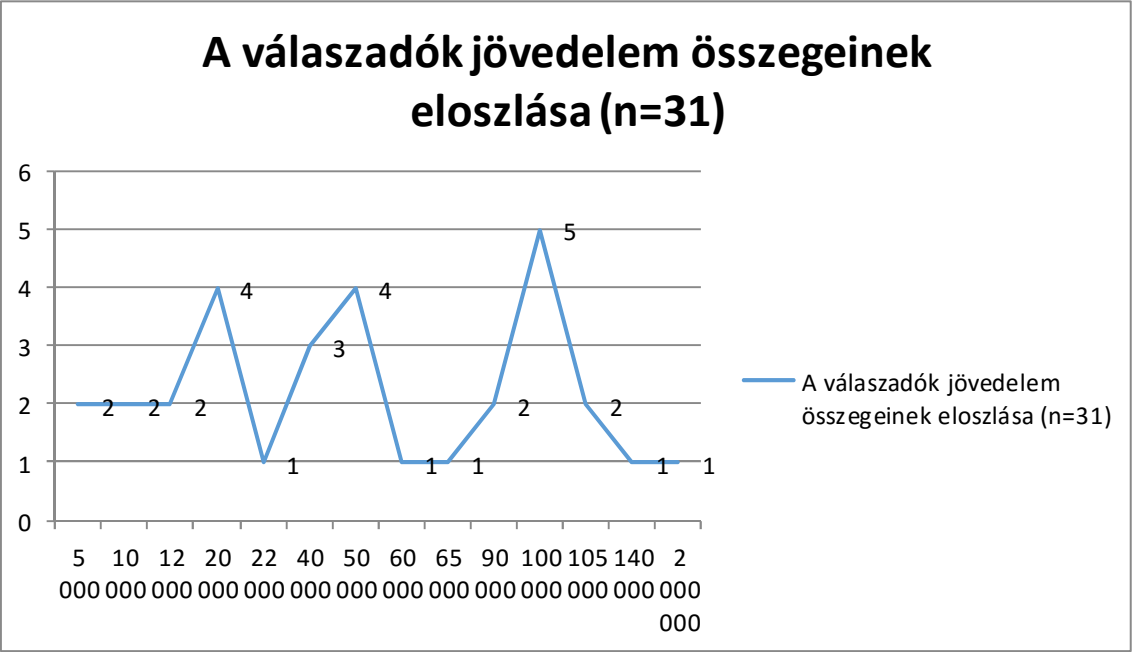
A válaszadók korcsoportok (4) szerinti eloszlása



A válaszadók 80% százaléka aktív korú. Ők 95%-ban életkoruk és egészségi állapotuk szerint munkaképes emberek



Iskolai végzettség szerinti eloszlásokat láthatjuk. Legtöbben a válaszadók közül valamilyen szakmával rendelkeznek, tehát szakmunkás végzettséggel, technikumi képzettségűek. Felsőfokú végzettséggel három fő rendelkezik, míg egy fő az általános iskolai tanulmányait nem fejezte be.



Válaszadók által jelölt foglalkoztatási formák	Munka végzők száma (fő)	Összes munkavégzőn belüli arány	Munkával töltött napok száma összesen	A munkával töltött napoknak az összes napon belüli aránya	A munkával töltött napok átlaga
Határozott/Határozatlan idejű szerződéssel, primer szektorban	10	31,25%	411	10,45%	157
Határozott idejű szerződéssel a közfoglalkoztatás keretében	3	9,38%	1570	39,93%	137
Egyszerűsített és alkalmi foglalkoztatás keretében	5	15,63%	930	23,65%	186
Bejelentetlenül	14	43,75%	1021	25,97%	73
Összesen	32	100,00%	3932	100,00%	138
A 2015-ben valamilyen munkát végzők összes kérdezett belüli aránya:					76,19%

A választ adó jövedelemszerző ügyfelek 30%-a munkaszerződéssel rendelkezik. 43 % az a csoport, akiket bejelentetlenül foglalkoztatnak.

Jövedelemtípusok	Jelölt jövedelmek (fő)	Összes jelölt jövedelmen belüli arány
Munkajövedelem	28	62,22%
Vállalkozásból származó jövedelmek	1	2,22%
Nyugdíj	1	2,22%
Rehabilitációs pénzbeli ellátás	0	0,00%
Rokkantsági ellátás	1	2,22%
Álláskeresési járadék	1	2,22%
Nyugdíj előtti álláskeresési segély	0	0,00%
Keresetpótló juttatás	0	0,00%
Rendszeres szociális segély	4	8,89%
Foglalkoztatást helyettesítő támogatás	1	2,22%
Időskorúak járadéka	1	2,22%
Egyéb (a típus a gyűjtögetés, üvegezés, kéregetés, újságárulás, stb. tipikus hajléktalan/mélyszegény jövedelemszerzési formákat foglalja magába)	7	15,56%
Összesen	45	100,00%

A válaszadó 42 fő közül 34 fő jelzett valamilyen jövedelemtípussal való rendelkezést (összesen 45 fajta jövedelem). Közülük 23 fő jelölt egyet, 10 kettőt és egy fő hármát.

Segítségnyújtási alternatívák	Legkevésbé fontos	Nem fontos	Fontos	Nagyon fontos	Fontos válaszok aránya az alternatíva fontosságával kapcsolatos összes válaszon belül	Összes válasz (sor)+V23
Állásinformációk	5	1	8	15	79,31%	29
Telefon és internet használat a munkahelykereséshez	5	5	6	13	65,52%	29
Tápláló élelmiszer este	3	0	5	21	89,66%	29
Pénzbeli támogatás a fizetés nélküli első hónapban	3	1	3	21	85,71%	28
Munkába járási/utazási költségek támogatása	5	1	5	18	79,31%	29
Kedvezményes díjú munkásszállón való elhelyezés	2	4	4	19	79,31%	29
Fix ágy Isolán	1	0	3	25	96,55%	29
Ébresztés	12	5	2	10	41,38%	29
Reggeli élelmiszercsomag	3	1	6	19	86,21%	29
Csomagok megőrzése	4	1	1	23	82,76%	29
Egészségügyi vagy addiktológiai problémák megoldásában való segítség	6	3	2	17	67,86%	28
Összes válasz (oszlop)	49	22	45	201	77,60%	317

Az "Igényli-e a segítséget az álláskereséshez, munkavállaláshoz?" kérdésre a válaszadók közül (42 fő) 28 igent, 14 nemet mondott. Ennek ellenére volt egy segítséget nem igénylő válaszadó, aki segítségnyújtási alternatíváktól függetlenül megítélte azok fontosságát is! Legtöbbször a tápláló élelmiszert, fix ágyakat, és reggeli napindító élelmiszercsomagot igényelnének a válaszadók közül.

Legkevésbé az infótechnológiai segítségnyújtást és az egészségügyi problémák kezelését igényelnék a releváns segítségnyújtási alternatívák közül.

Összességében látható, hogy többségükben valamilyen tevékenységgel bért szereznek ügyfeleink. Fontosnak tartják, hogy a krízishelyzetből való kilábaláshoz valamilyen pénzügyi segítséget is kapjanak, mielőtt munkába állnak. Kiderül az is, hogy minél inkább lokalizálnák lakhatásukat a menedékhelyre. Igényük szerint legyen fix ágy és folyamatos táplálás is, de a csomagmegőrzés fontosságát is megemlítik. Az eredményekből látható, hogy nehéz az elmozdulás a menedékhelyről (vagy az erre való szándék) és nagyobb teret kap a hospitalizálás és apátia a munkavállalók körében is.

SZOLGÁLTATÁSBÓL VALÓ KIZÁRÁS

Intézményünkben fontos, hogy ügyfeleink betartsák a közösségi együttélés szabályait, valamint ne alakítsanak nagyobb, tettelegességig fajuló konfliktusokat, illetve az alapvető emberi viselkedés szabályait is képviseljék. Különböző magatartások miatt eltérő időtartamú szolgáltatásmegvonással élünk.

1 ÉJSZAKA	
alkoholfogyasztás menedékhelyen	41
alkohol behozatal	10
Menedékhely késői elhagyása	7
agresszív viselkedés, zavarkeltés a menedékhelyen	22
intézmény nyugalmanak megzavarása	1
vizelés	8
ágycsere	16
dohányzás az étkezőben	2
egyéb	12
ÖSSZESEN	119
1 HÉT	
3x idő előtti távozás	10
bódító szer fogyasztása a menedékhelyen	43
ÖSSZESEN	53
TEAM	
agresszív viselkedés ügyfelek között	27
agresszív viselkedés szociális munkással szemben	25
egyéb	15
ÖSSZESEN	67
ÖSSZESEN	239

A legtöbb esetben a menedékhelyen fogyasztottak alkoholt ügyfeleink, ezért az aktuális éjszakáról elküldtük az ügyfelet. Alacsonyküszöbű intézményként alkoholos és más szer befolyása alatt igénybe vehető szállónk, azonban az intézményen belüli fogyasztás nem megengedett, ezt a házirendünk szankcionálja. A bódító szer fogyasztása 1 hét kizárást von maga után. 2015-ben 43 alkalommal kellett a házirend e pontjának megsértése miatt elküldenünk az ügyfeleket. Agresszív viselkedés, verekedés, illetve a személyzet inzultálása, fenyegetése esetén a heti szerdai team összeülésig küldjük el ügyfeleinket, ahol a szakmai stáb eldönti, hogy milyen hosszú távon zárja ki a szolgáltatásokból a házirendszegő ügyfelet.

Az elmúlt évben 67 alkalommal történt valamilyen nagyobb horderejű kizárás valamilyen konfliktushelyzet súlyos eszkalációja következményeként. Ebből 25 alkalommal a személyzet ellen irányult a szóbeli vagy fizikai fenyegetettség.

SZAKMAI EGYÜTTMŰKÖDÉS

- Diszpécsterszolgálat – Menhely Alapítvány
- 2015-ben több alkalommal AIDS és HCV szűrést és tanácsadást végzett intézményünkben az Alternatíva Alapítvány.
- Információikkal és tanácsaikkal segítette intézményünket a Kékpont Alapítvány.
- A Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület Tüdőszűrő busza rendszeresen végzett szűréseket mozgó tüdőszűrő állomásával menedékhelyünkön.
- Rendszeres szakmai fórumon való részvétel a Menhely Alapítvánnyal
- Szakmai együttműködés a Város Mindenkié Csoporttal ügyfeleink képviselőjében.
- Pályázati munkában és szakmai konferencia részvételben kapcsolat a Hajléktalanokért Közalapítvánnyal
- Budapesti intézmények lábadozóival
- A kormányhivatal Munkaügyi Kirendeltségeivel
- A SOTE Orvosszakértői Intézetével
- XIII. kerület Önkormányzat – anyakönyvi ügyosztály
- Léthatáron Alapítvány Utcai Gondozó Szolgálat
- REVIP Szálló Népszigeti Nappali Melegedője

Folyamatosan együttműködünk a XIII. kerületi Rendőrkapitányság Vizsgálati Osztályával és körzeti megbízottjával, valamint az Országos Mentőszolgálattal.

Együttműködünk a Multi Alarm Zrt-vel (pánikgomb) a személyzet és az ügyfelek biztonsága érdekében

ADOMÁNYOK

- 2015-ben is számtalan alkalommal segítették magánszemélyek élelmiszer adományaikkal, főleg egytálételekkel, pékáruval és húskészítményekkel a mindennapi működésünket.
- Ruhaadományokat is folyamatosan kapunk. Előfordul, hogy női és gyermekruha is érkezik, ilyenkor alapítványunk utcai szolgálatának, vagy a RÉS Alapítvány, illetve a BMSZKI intézményeivel megosztjuk adományainkat.
- Néhány bútorunkat is kicserélhettük magánfelajánlásból adódóan.
- A Hilton Hoteltől szobáiból visszamaradt tusfürdőket, samponokat és törölközőket kaptunk.
- Adománygyűjtő akciónk keretében 20 cégnek (többségében élelmiszeripari) írtunk és kértük támogatásukat. Ebből egy esetben kaptunk válaszlevelet.
- Év végén, az ünnepek közeledtével a magánszemélyeken kívül a közeli éttermek, a közeli bevásároló központ üzleteiből kaptunk élelmiszert, készételt.

ÖNKÉNTESÉG, GYAKORLATVEZETÉS, OKTATÁS

Éjjeli menedékhelyünk iránt rendszeresen érdeklődnek a szociális munkás hallgatók, többen terepgyakorlatra jöttek hozzánk. Egy mesterszakon végző építőművész diplomamunkája volt a szálló „újratervezése”, dolgozatának elméleti része is a fedél nélkül élő emberek helyzetével foglalkozott. A Pannon Kincstár Szakképző Centrum gyermekvédelem és szociális asszisztens szakos diákjai is meglátogatták intézményünket, ismerkedtek a hajléktalan ellátó rendszerrel.

A Népsziget helyi adottságai, valamint az alacsonyküszöbű ellátás iránt több szakember (újságíró, filmkészítő, bölcsész szakirányok) is érdeklődött. Előzetes egyeztetés után beleláthattak működésünkbe a diplomamunkát készítőik.

Ősszel önkéntes napot szerveztük, melyen 15 fő vett részt. Kisebb felújítási munkát végeztünk (festés-rendrakás).

KÉPES BESZÁMOLÓ



tisztálkodó szerek



Főzés



szappan adomány



péksütemények



törölközők



adományruhák



önkéntesség – renoválás



önkéntesség – festés



karácsonyi teríték

UTCAI GONDOZÓSZOLGÁLAT

BEVEZETŐ

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 szociális munkát az ellátási területen munkanapokon 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) végezzük. Az utcai szolgálat háttérodájában, a Fóti út 4. szám alatti téliesített faházban internettel ellátott két számítógép áll a dolgozók rendelkezésére, valamint egy szeparált helyiség, amely a kliensekkel történő négyszemközti beszélgetésre is lehetőséget biztosít.

SZAKMAI MUNKA

2015 januárjától szolgálatvezető váltás történt, miszerint Surányi Ákos másik szociális intézménybe ment dolgozni. Helyére Bereczki Linda került, aki korábban a Léthatáron Alapítvány által működtetett „Isola” éjjeli menedékhelyet vezette, így személye nem volt ismeretlen a terepen dolgozó két főállású utcai szociális munkás előtt. Tóth Franciska és Csicsák Gábor immáron több éve összeszokott párosként dolgozott együtt, jól kiegészítve egymást.

Munkánkat meghatározza a Menhely Alapítvány diszpécserszolgálatával kötött együttműködési megállapodás, ennek részeként szolgálatunk feladatot vállal a diszpécserhez érkező (az ellátási területünket illető) jelzések fogadásában és megoldásában, valamint részt vesz a Budapesten működő utcai gondozószolgálatokkal közös megbeszéléseken. Tavaly ugyanúgy, mint az előző években, szoros együttműködésben dolgoztunk a szomszédos ellátási területen tevékenykedő Twist Olivér Alapítvány utcai gondozószolgálatával. Kéthetente, a hétfői munkanapokon (14-től 16 óráig) tartott közös team-üléseken beszéltük meg az elmúlt hetek történéseit. Ezen megbeszélések alkalmával számoltunk be egymásnak a területeken tapasztaltakról az aktuálisan kiemelkedő esetek mentén. Folyamatosan biztosítottuk az ellátási területünkön élő vagy időszakosan meghúzódó hajléktalan emberek részére a korábbi évekről már ismert szolgáltatásainkat, lehetőségeinket. Az ellátási területet a szolgálat heti rendszerességgel, útvonalterv alapján Dacia Logan típusú autójával teljesen bejárta, az ott közterületen, magánterületen, vagy nem lakhatás céljára szolgáló épületben élő hajléktalanokat, csoportokat látogatta/segítette. Az ügyfélkörünkbe tartozó emberek zöme évszaktól függően lépcsőházakban, elhagyott épületekben, parkos területeken húzza meg magát. A kollégák heti

rendszerességgel kiálltak autójukkal a Gyöngyösi sétányhoz, hogy olyan ügyfelek is könnyedén megtalálják őket, akiknek változó az alvóhelye, vagy nincs sok bizodalom az ellátórendszerben. Ezen alkalmak lényege a kapcsolatfelvétel, a bizalom kiépítése, és az információáramlás. Ezt a lehetőséget legfőképpen a környéken tartózkodó ügyfelek vették igénybe.

Ellátási területünkön 3 metróaluljáró található az M3-as metró vonalán. Az utóbbi években gyakoribb volt a rendőri jelenlét ezekben az aluljárókban, de tavaly elkezdődött egyfajta hallgatólagos megállapodás, miszerint éjszakára visszazivároghatnak az ügyfelek a fedett részekre. Ennek eredményeképpen megjelent egy kisebb csoport az Újpest Városcsúcs aluljáróban, akik a használaton kívüli telefonfülkék alá vackolták be magukat, közösen italoznak, „bandáznak”. Tavaly megkeresett minket a Fővárosi Önkormányzat, miszerint egy hajléktalan él az aluljáróban található áramszekrényében, és szeretnék, ha ő onnan elmenne, különben hatósági intézkedést kezdeményeznek. A kollégák tájékoztatták az urat a helyzetről, esetleges alternatívákat javasoltak, de az úr hajthatatlan volt, így ott ragadt. (ez az ügy 2016-ban folytatódott.) Az Újpest városcsúcs és a Gyöngyösi utcai metró aluljárók az előző évekhez hasonlóan továbbra is ritkábban látogatott helyszínek. Alvási céllal ritkán, koldulási szándékkal napközben a Gyöngyösi utcai aluljáró egy szakaszát felkeresi egy-egy hajléktalan, de a Városcsúcs aluljárója eseménytelen ebben a tekintetben is.

A IV. kerületben, a Rózsa u-ban lévő SPAR áruház előtti tér évek óta gyülekezőhelye a hajléktalanoknak. A helyszín az áruház és számos kisebb üzlet forgalma, frekvenciája miatt elegendő bevételi lehetőséggel kecsegtető terület a koldulás, kéregetés tevékenységére kényszerülők körében. Sajnos évek óta rengeteg problémát, lakossági bejelentést, elégedetlenséget generált ez a környék, épp az ügyfelek deviáns viselkedése miatt. Napi rendszerességűek voltak a hatósági intézkedések, sorozatos - és egyesek esetében halmozottan már több százezer forintos - szabálysértési bírságok terhelik az itt élő hajléktalanokat. Sajnos az érintetteket sem a bírságok, sem az utcai szolgálat segítő tevékenysége nem ösztönözte arra, hogy hosszabb távon környezetük (a közterület) folyamatos rendezettségét fenntartsák.

A Foka-öböl is kedvelt helyszíne volt pár sátrazó ügyfélnek. Azt a részt mások illegális személtárolásnak használták, így sajnos arrébb kellett költözniük az ott élőknek, mert azt gondolták, hogy ők hordják oda a szemetet. Két férfit akkor sem lehetett eltántorítani, ott maradtak, és csak egy nagyobb vihar után, amikor fákat is kicsavart a szél, és tönkretette a sátrukat is, látták be, hogy odébb kell állniuk.

A Duna Plaza mögötti területen is sátrazott két férfi, de a terület magánkézbe kerülése után el kellett onnan menniük. Az egyikük teljesen eltűnt a kollégák szeme elől, de a másik urat sikerült éjjeli menedékhelyre segíteni, és jelenleg a Twist Olivér Alapítvány átmeneti szálló várólistáján van.

A Népsziget is eléggé frekventált hely sátrazók számára. Az ügyfelek egy része az Isola éjjeli menedékhelyről kitiltott személyekből áll, de akadtak olyanok, akik eleve nem is kívánták igénybe venni a szálló szolgáltatásait. (pl a párjukat nem akarták magára hagyni.) Az ő esetükben inkább az ott létük segítése volt a mérvadó, ügyintézésekben való segítség. Kevesen szerettek volna másik szállóra bekerülni.

EGYÜTTMŰKÖDÉS MÁS SZERVEZETEKEL

- A szolgálat szorosan együttműködik van a Twist Olivér Alapítvány utcai gondozószolgálatával, heti közös teameken, illetve kétheti közös „nagy teameken” .
- Az ellátási területen található Léthatáron Alapítvány Isola éjjeli menedékhelyével információ és szállás tekintetében, illetve a kéthetente megrendezésre kerülő „nagy teameken” való közös szakmai munka keretében.
- A Menhely Alapítvány diszpécsterszolgálatával rendszeres az együttműködés, a telefonos bejelentéseken túl a havi teameken való részvételekig.
- Az ellátási területen megtalálható BMSZKI Váci úti Speciális Éjjeli Menedékhelyével is rendszeres az együttműködés ügyfelek elhelyezésének tekintetében.
- A Hajléktalanokért Közalapítvány Speciális Éjjeli Menedékhelyére rendszeresen visznek a kollégák egészségügyileg rossz állapotú ügyfelet.

PÁLYÁZAT

2013 óta dolgoztunk a Habitat for Humanity szervezettel: egy német adományozó jóvoltából a dunai árvízi területen élők közül próbáltuk a jelentkezőket önkormányzati bérlakásba segíteni. Az akkori áradás nagyjából 15, az alapítvánnyal rendszeres kapcsolatban álló hajléktalan addigi otthonát mosta el. Közülük a programba 4-en pályáztak a lehetőségre, végül hárman költözhetek be 2 lakásba. Az utcai szolgálat munkatársai tovább segítették az ügyfeleiket a lakáshoz jutással, fenntartással, az új élethelyzettel járó kötelezettségek, hivatalos ügyintézés támogatásában. Aktív résztvevői voltak ügyfeleik reszocializációs folyamatának, rengeteg tapasztalatot szerezve ezzel. 2015-ben újabb lehetőség volt ebbe a lakhatási programba való becsatlakozásra, immáron, mint pályázó fél. A kollégák

feladata az ügyfelek informálása, a pályázati anyag összeállítása, és az ügyfelek szervezettel való összekapcsolása volt.

A Menhely Alapítvány által meghirdetett Közterület Helyett Emberibb Körülmények közé (KHEK) című pályázaton is nyertünk. Ez az eset balul sült el, nem lehetett végigvinni a pályázatot. A terv az volt, hogy ezzel a lehetőséggel egy anyát és fiát segítjük hozzá egy lakókocsihoz, de a páros időközben inkább a pénzt szeretne volna, így saját utat kezdtek el ebben járni, mi pedig kénytelenek voltunk rendőri feljelentést tenni.

A konzorciumi program keretében több ügyfelet sikerült a Twist Olivér Alapítvány átmeneti szállójára bejuttatni, és hosszabb ideig bent tartani.

STATISZTIKA

2015-ben összesen 219 ügyféllel foglalkoztunk, ebből 58 új ügyféllel találkoztunk az ellátási területen. 49 helyszínt látogatunk. (2014-ben 245 ügyfél, 55 új regisztrált)

Nemek aránya

Az alábbi táblázatból látható, hogy a nemek aránya igen erőteljesen (79%) elbillen a férfiak javára. A nők kis része csak, akik egyedül élnek az utcán. Az a jellemzőbb, mint bármely más területen, hogy inkább párkapcsolatban élnek.

Nem	
Nő	45
Férfi	174
	219

Területi eloszlás

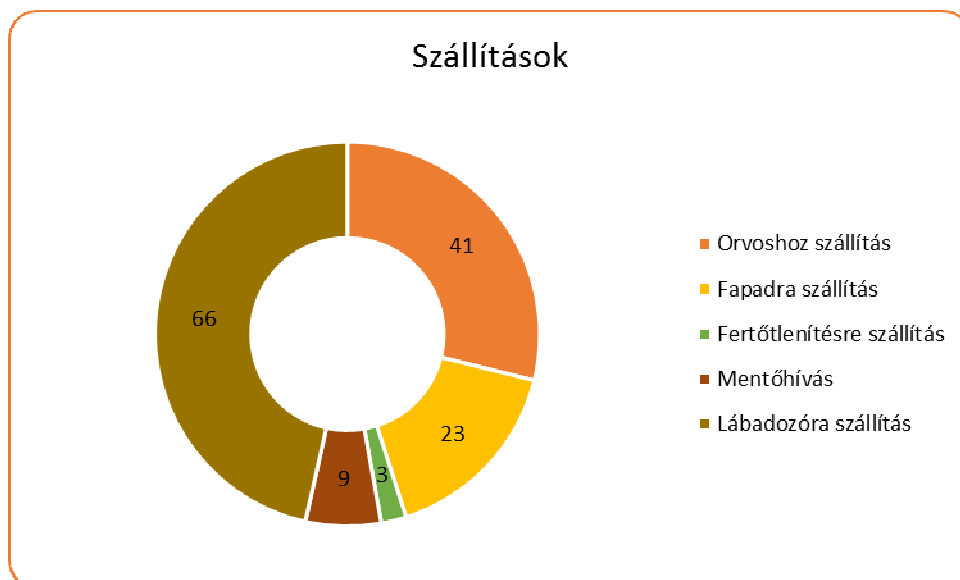
A területi eloszlást nézve jóval magasabb azoknak a száma, akik a XIII. kerületben élnek, ami annak is betudható, hogy a kerület nagyobb részére terjed ki a munkánk.

Kerület	
IV. kerület	57
XIII. kerület	162
	219

Szállítások

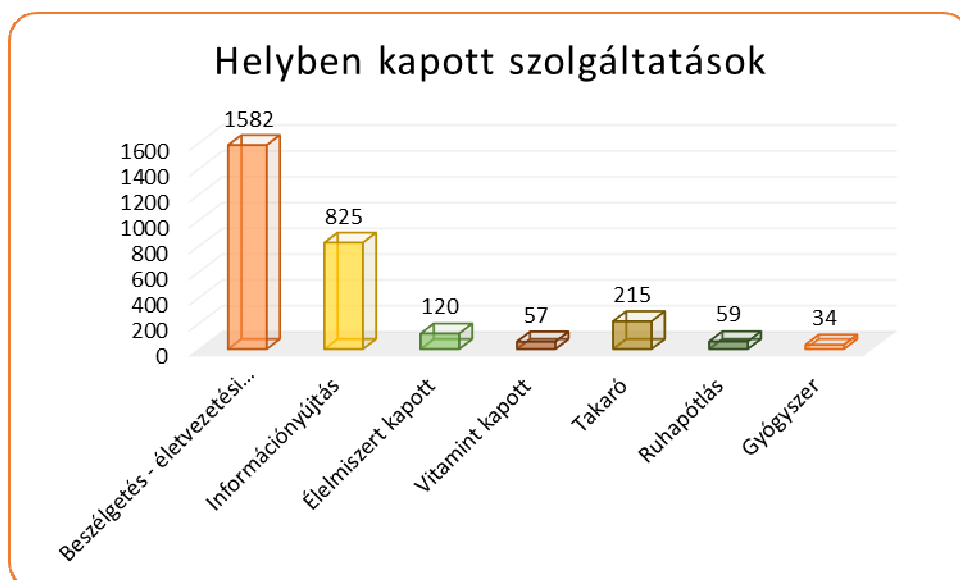
2015-ben 142 esetben szállítottunk ügyfeleket, túlnyomórészt egészségügyi okokból. 23 alkalommal (16%) sikerült embereket éjjeli menedékhelyre (fapadra) elhelyezni. 3 esetben pedig fertőtlenítésre volt szükség. (tetű, rüh)

25



Helyben adott szolgáltatások

Az információnyújtás alatt jelen esetben a segélyekkel, okmányok beszerzésével, szállóhasználattal, és jövedelemszerzéssel kapcsolatos információkat értjük. Élelmiszerként elsősorban a teát jelöljük. Nem ritka, hogy péksüteményeket kapunk adományba, amiket szét tudunk osztani az emberek között. A takaró, vitaminok és gyógyszerek a Hajléktalanokért Közalapítványtól nyert pályázati pénzből tudtuk finanszírozni. a ruhapótlást pedig lakossági adományokból tudtuk megoldani.



A Twist Olivér Alapítvány nappali melegedőjével való közös ügyfelek

Az utcai gondozószolgálat napi kapcsolatban van a nappali melegedővel. Összesen 133 közös ügyféllel dolgoztunk a tavalyi évben. Az igénybevevők a kiállításokon és a postaládán kívül a nappali melegedőn keresztül is el tudják érni a kollégákat.

ÖSSZEGZÉS

Az utóbbi évekhez képest a 2015-ös év az intézményvezető váltás miatt az összeszokás éve is volt stábszinten. Új elvárások, régi szokások átértékelése. Az évek előrehaladtával a kollégák egyre jobban érzik annak a súlyát, hogy az utcán élő ügyfeleket nagyon nehéz kimozdítani addigi életformájukból. Az ún. „hobók” lassan feladják az életet. Az ezzel járó lelki megterhelés igen nagy, a kollégák pedig újra és újra próbálkoznak, hátha mégis sikerül valamit előrehaladni.