

LÉTHATÁRON ALAPÍTVÁNY

SZAKMAI BESZÁMOLÓ

2012.



I. Utcai gondozó szolgálat

I./1. Bevezetés:

A Léthatáron Alapítvány utcai szolgálata 2012-ben, az utcai szociális munka normatív finanszírozási keretek közül való kikerülése után is folytatta munkáját. A szolgálat a 2012-es év kezdetétől az NRSZH (Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal) által biztosított pályázati forrásból működik.

A szolgálat működését a törvényi előírásoknak megfelelően végzi, alkalmazásában két főállású szociális munkással és a megbízott szolgálatvezetővel. A saját gépjárművével is rendelkező szolgálat irodája Újpesten – egy együttműködési megállapodás eredményeképpen –, a Twist Olivér Alapítvány telephelyén, a Fóti út 4. szám alatt található

A XIII. és a IV. kerületet érintő ellátási területen a korábbi évekhez képest kiemelkedő esemény nem történt, a közterületen megjelenő hajléktalanok a már ismert helyszíneken voltak megtalálhatók. Az aktív ügyfelek mellett az átmeneti időszakra az utcára szorult, vagy csak időszakosan az ellátási területen megjelenők létszámában sem mutatkozott nagy eltérés a korábbi évekhez képest. Sok bosszúságot okoztak néhány ügyfélnél a nem rendeltetésszerű közterület használat miatt kiszabott bírságok, melyek néhány esetben halmozottan már összességében több százezer forintos tételre duzzadtak.

Tavaly tovább folytattuk az előző évben bevezetett és jól működő, heti rendszerességű „kiállítások” gyakorlatát, amely segítségével a fix alvóhellyel nem rendelkező ügyfelekkel is könnyebbé vált a kapcsolattartás.

Alapítványunk 2011 decemberétől részt vállal a „Közterület helyett emberibb körülmények” szakmai programban, valamint a Fővárosi Önkormányzat és a Gesztor szervezet által kötött szerződésben foglaltak alapján a „Budapest közterületein élők első befogadó helyeinek működtetése kiegészítő támogatással” megvalósításában. A program keretein belül a 2012-es évben több ügyfelet juttatunk be a Léthatáron Alapítvány „Isola” Éjjeli Menedékhelyére, valamint 8 ügyfelet sikerült hosszabb távra elhelyeznünk a Twist Olivér Alapítvány átmeneti szállóján

I/2. Működési feltételek és feladatok:

A Léthatáron Alapítvány 1998-óta végez utcai szociális munkát Budapest IV. kerületében az Árpád úttól délre eső területen, valamint a XIII. kerület Rákos-pataktól északra eső részén. Az utcai szolgálat működését a jogszabályoknak megfelelően, az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet alapján végzi, az utcai szociális munkát az ellátási területen, munkanapokon 6 órában biztosítva. November 1-jétől április 30-ig, az ún. "krízis" időszakban ez a 6 óra, minden munkanapon a 16 óra és 22 óra közötti időszakot jelenti. A köztes időszakban munkánkat heti váltásban, kétműszakban (8-14,16-22) végezzük.

Az utcai szociális munka feladata az intézményes ellátásból kimaradó, az utcán életvitelszerűen tartózkodó egyének, családok, csoportok és közösségek részére közvetíteni a megfelelő típusú segítséget, a szükséges szolgáltatások elérését szociális, egészségügyi, pszichés és egyéb problémák megoldásához. A szociális törvény definíciója szerint hajléktalan az, aki éjszakáit közterületen vagy nem lakás céljára szolgáló helyiségben tölti, ill. bejelentett lakcímmel nem rendelkezik, vagy az valamely hajléktalan-ellátó intézmény címe. A mára kialakult társadalmi-politikai konszenzus szerint a hajléktalanság visszaszorítására, és ezen belül is az utcán élő hajléktalanok számának csökkentésére minden lehetséges erőfeszítést meg kell tenni. Az utcai szociális munka egy másik fontos feladata, hogy azoknál, akik képesek, vagy képessé tehetők az utcai életmód feladására, a szociális munka eszközzrendszerével és a szolgálat kapcsolati rendszerének felhasználásával, illetve egyéb alternatívák felkutatásával megteremtse ennek lehetőségét. Az, hogy kinél mit jelenthet az utcai életmód feladása, egyénenként változó. Éppen ezért szükséges, hogy az egyén szükségleteinek, igényeinek a meghatározása mellett, képességeinek, erőforrásainak a feltérképezése is megtörténjen.

Ezáltal az utcai gondozó szolgálat feladatai a következők:

- az ellátási területen, utcán élő hajléktalanok segítése,
- a hajléktalanok mentális, fizikai, egészségi állapotának a felmérése, életmódjuk és szociológiai jellemzőik megismerése,
- az ismeretlen, újonnan feltűnt hajléktalanok megismerése, elhelyezkedésük, mozgásterük felderítése,
- a későbbi együttműködés előkészítése,
- tájékoztatás, információnyújtás az igénybe vehető szolgáltatásokról, azok feltételeiről, az együttműködés formáiról,
- szükség esetén a fizikai alapszükségletek kielégítése (ruhanemű, takaró, stb.),
- az esetleges krízisállapot kezelése, azonnali intézkedések megtétele,

- alapvető ügyintézkésekben segítségnyújtás (iratpótlás, jövedelemhez juttatás, szociális ellátásokhoz való segítség)
- információs segítségnyújtás (jogok, szociális ellátások, egyéb)
- lehetőség szerint az utcai életmód felhagyására motiválás, az erőforrások és lehetőségek feltérképezésével a társadalmi reintegráció elősegítése

A 2011-ben történt jogszabály módosítás az utcai szociális munka mint alapellátási forma megszüntetésével járt, így tavaly januártól az ellátás kikerült a kötelező önkormányzati feladatok közül, és három évre pályázati úton elnyerhető, központilag (NRSZH-n keresztül) finanszírozott szolgáltatássá vált.

Míndez az utcai ellátás követelményrendszerének az átalakításával járt, ami a munka adminisztratív elvárásaiban mutatkozott meg a leginkább. Annak átszervezése, strukturálása után a Léthatáron Alapítvány utcai szolgálata a következőképp adminisztrálta az elvégzett munkát: A napi események tekintetében ún. krízisnaplót (munkanapló) vezetett, ami a 2007-től rendszeresített "Menedék" számítógépes nyilvántartó programba is bekerült. A már nyilvántartott és a 2012-ben regisztrált rászorulókról egyéni gondozási lapot is vezetett, ami a korábbi, törvényileg meghatározott „gondozási lap” mintájára készült. A munkavégzés egyik meghatározó eleme, a napi útvonalterv is a kötelezően vezetendő dokumentumok egyike.

I/3. Személyi feltételek

Az utcai szolgálat tervszerű működését 2 főállású szociális munkás biztosítja. Csire Tímea az év eleje óta dolgozik a szolgálatnál, míg a 2009 óta a szolgálat kötelékében álló Miklós Gábor saját kérésre szeptembertől a szervezet éjjeli menedékhelyén dolgozik. A megüresedett állást egy korábbi helyettesítő pszichológus végzettségű munkatárs, Beck Krisztina töltötte be. A főállású szakemberek szabadságigényeinek a megoldását, az immár két éve rendszeresen helyettesítő szociális munkások jelentették. Az utcai szolgálat megbízott koordinátora Surányi Ákos.

I/4. Tárgyi feltételek

A Léthatáron Alapítvány utcai szolgálata a 3 éve pályázati úton nyert Dacia Logan típusú gépjárművével végezte a munkáját. Ez az év minden munkanapján a rendelkezésére állt, a területet naponta az autó segítségével látta el. A szolgálat működéséhez szükséges felszereléseket az alapítvány raktárhelyiségben tudtuk tárolni a rendszeresen érkezett ruhaadományokkal együtt. Az ellátottak

részére nyújtott természetbeni juttatásokat (takaró, ruhanemű, stb.) nagyrészt lakossági adományokból biztosítottuk. A beérkező adományok sokszor olyannyira felhalmozódtak, hogy ennek köszönhetően több alkalommal tudtunk ruhát biztosítani a Twist Olivér Alapítvány nappali melegedőjének, így az oda érkező rászorulókat egy ún. "turkáló" program keretein belül juthattak ruhaneműhöz. Egyik legnagyobb adományozó az újpesti albán pékség, ők munkanapokon az előző nap el nem adott pékárut adták át az alapítványnak. Ennek köszönhetően bőségesen tud a rászorulóknak élelmet biztosítani a szolgálat. A péksüteményeket minden délelőtt az alapítvány anyagbeszerzője szállítja az utcás telephelyre.

Már több éve segítik adományaikkal a munkánkat a helyi hitközösségek, gyülekezetek, legjellemzőbben karácsony és húsvét környékén. A krízis időszakban a meleg ruha mellett szükséges takarók - a beérkező lakossági adományok mellett - a Magyar Vöröskereszt adományaként segítették munkánkat, ők volt honvédségi lópokrókat biztosítottak részünkre. A munkavégzés során felmerülő egyéb, kisebb értékű kiadásokat a havonta rendelkezésre álló 10.000 forintnyi ellátmányból tudtuk fedezni. A krízis időszakban általánossá vált teaosztáshoz szükséges alapanyagokat a fenntartó biztosította.

I/5. Team munka

Az utcai gondozó szolgálat idén is - mint az előző években - szoros együttműködésben dolgozott a szomszédos ellátási területen tevékenykedő Twist Olivér Alapítvány utcai gondozó szolgálatával. Kéthetente a hétfői munkanapokon (14-től 16 óráig) a közös team-munka keretein belül beszéltük meg az elmúlt hetek történéseit. Ezen megbeszélések alkalmával számoltak be egymásnak a területeken tapasztaltakról az aktuálisan fontos esetek mentén. Mivel a két szolgálat egynegyed arányú közös ügyfélkörrel bír, szükségszerű az esetek alapos átbeszélése. A megbeszélésekről minden alkalommal feljegyzés készült, azok struktúrája jellegzetes, a szolgálatok beszámolóit és azok átbeszélése után, a munkavégzés egyéb területeit érintő kérdésekről esett szó.

Tavaly a szolgálat munkatársainak lehetősége nyílt az alapítvány vezetőivel elutazni Zebegénybe, egy csapatépítőre. Az utcai szolgálat dolgozói a Twist Olivér Alapítvány utcai munkásaival, a csoport vezetőjével és a két alapítvány vezetőivel töltöttek el két napot a Dunakanyarban, ahol hosszabb összefüggéseiben értékelhették az elmúlt éveket, a hátuk mögött hagyott krízisidőszakot és tervezhették meg a közeli és a távoli jövő szakmai törekvéseit, célkitűzéseit. Egyebek mellett a team munka újragondolása és a szolgálati időn belüli szállítások,

kísérések kérdései jelentették a főbb irányvonalakat. A legtöbb kérdésben ez a két nap inkább gondolatébresztő volt, semmint végső döntések meghozására alkalmas fórum.

A szociális munkások szintén kéthetente szerdánként (14-től 16 óráig) esedékes fórumon, az ún. "nagy teamen" is számot adnak munkájukról, mely a Léthatáron Alapítvány és a Twist Olivér Alapítvány összes, illetőleg a Baptista Szeretetszolgálat Revip Szálló két intézményének a részvételével zajlik. Ezek a társintézmények rengeteg segítséget nyújtottak az utcai szolgálat életében, a szoros együttműködés miatt, hatékonyabb segítséget tudtak nyújtani az arra rászorulóknak, a munkájuk során megismert hajléktalanoknak.

A szakma egyik legjellemzőbb fóruma a szupervízió, amely az utcai szolgálat életében is meghatározó szerepet tölt be. Kéthetente a Twist Olivér Alapítvány utcai szolgálatával veszünk részt ezen esetközpontú szakmai megbeszélésen.

Munkánkat meghatározta a Menhely Alapítvány diszpécserszolgálatával létrejött együttműködési megállapodás, és részt veszünk a minden hónap első hetében összehívott, a Budapesten működő és a Menhely Alapítvánnyal szintén megállapodásban lévő utcai szolgálatokkal közös megbeszélésen.

I/6. Szakmai munka

Az ellátási területet a szolgálatunk heti rendszerességgel, útvonalterv alapján teljesen körbejárta, az ott közterületen, magánterületen, vagy nem lakhatás céljára szolgáló épületben élő hajléktalanokat, csoportokat látogatta/segítette. Az időszakosan aktualizált útvonaltervben a következő helyszíneken foglalkoztunk ellátottakkal (a helyszínek nevei általában a hajléktalanok alvó/lakóhelyei közelében megtalálható közutak/terek neveiből, ill. közintézmények neveiből alakultak): *Ady Endre Művelődési Kp. környéke; Aradi utca kukatárolók; Árpád út 151 lépcsők alatt; Árpád út Rózsa utca sarok; Árpád úti felüljáró alatt; Árpád úti hajóállomás; Béke Tahi sarok; Berda József utca emlékmű; Csavargyár út; Csuka utca templomnál; Dembinszky – Pázmány; Dugonics utca; Duna Pláza mögött (romos ház); Duna Pláza mögött tanpálya; Duna Pláza mögötti parkoló; Elem utca; Fóka öböl; Gyermek tér; Gyöngyösi sétány; Gyöngyösi úti metró környéke; Szent István tér; Jász utca - Rákos Patak; Kámfor 19; Kámfor utca - vasúti átjáró; Madarász Viktor utca; Madridi út; Madridi út villamos remiz; Máltai raktár; Marina Part csövek/romos ház; Mártírok útja (Fakanál mögött); Meder utca; Népsziget; Népsziget trafóház; Népsziget artéri erdő; Obi mögött; Rákos rendező; Rigmus utca 11. lépcsőfeljáró alatt; Rózsa utca (Spar); Szabadság park; Szellemház; Szent László utca; Tahi park; Tahi utca; Tánciskola; Tél utca; Tesco (kicsi); Tesco (nagy) környéke; Újpest-Városkapu; Újpest-központ; Váci (vasúti összekötő alatt); Virág u. (park); Váci út Shell kút; egyéb*

A helyszínek szinte mindegyikén több hajléktalan él, egymáshoz közeli távolságban. Néhány helyszínen konkrét alvó/lakóhely nincs, csak annak frekvenciája miatt, többnyire megtalálható ott egy vagy több ügyfél. Az ellátási terület sajátossága, hogy Budapest szélén egy mégis központi részről van szó, ami sűrűn lakott, nagyvárosias terület. Az ügyfélkörbe tartozó emberek zöme évszaktól függően lépcsőházakban, elhagyott épületekben, parkos területen húzza meg magát. Nyáron értelemszerűen több a szabad ég alatt (bokorban, ház tövében, padokon, stb.) éjszakázó ember, létszámukat tovább növelik a jó idő miatt az éjjeli menedékhelyekre szocializálódott, de azt nem igénybevevő rászoruló. A felsorolt helyszínek közül mind heti rendszerességgel látogatott, az egyéb kategória alatt a nem rendszeresen ellátott, de ott nyújtott szolgáltatások helyszínét kell érteni.

Immár két éve vezette be a szolgálat az útvonaltervbe a heti rendszerességgel bíró, ügynevezett kiállításokat. Az ellátási terület sajátosságaként 2/3 arányban vannak azok az ügyfelek, akik nem rendelkeznek állandó alvóhellyel, vagy néhai „fapad” használók, ezáltal nehezen felkutathatók az utcai szolgálat részéről. A szolgálat a heti rendszerességű kiállításokkal biztosította, hogy az igénybevevők, az arra rászoruló is megkereshessék a munkatársakat az ellátási területen, meghatározott helyen és időben. A kiállítások a Gyöngyösi sétány (csütörtök) és Újpest-központ (hétfő) helyszíneken valósultak meg. Krízisidőszakban hétfőn és csütörtökön 18 és 19 óra között, a nyári időszakban, a délelőtti és a délutáni váltott hetek tekintetében vagy a már említett időszakban, vagy az adott napokon délelőtt 10 és 11 óra között várták az utcai szociális munkások az igénybevevőket. A Gyöngyösi sétány helyszínén a 2012-es évben 82 főt regisztráltunk, míg az Újpest-központnál található István téri kiálláson összesen 104 fő keresett fel minket.

Az elmúlt két évben sokat foglalkozott a közvélemény a budapesti metró aluljárók állapotával. A Léthatáron Alapítvány ellátási területén 3 metróaluljáró érintett a 3-as metró vonalán. Ezek az Újpest-központ, Újpest-városcsúcs és a Gyöngyösi utcai megállóhelyek. Ügyfélkörünk a tapasztalataink szerint leginkább az Újpest-központ aluljárót használta, de ez is a téli időszakban volt a legjellemzőbb, amikor az időjárás viszontagságai elől húzódtak ide az érintettek. Ekkor átlagosan 5-8 ügyfél volt megtalálható itt, vagy az aluljáró közvetlen közelében. A Gyöngyösi utcai aluljáró „kihasználtsága” jelenleg minimális, és az Újpest-városcsúcs metró aluljáróját sem használják hajléktalanok pihenésre, koldulásra, annak kiépítése miatt, illetve az utolsó metró elindulása után az egészet le is zárják éjszakára.

A 2012-ben ellátott ügyfelek kor és nem szerinti eloszlását a következő táblázat mutatja:

	Ügyfelek	%-os arány
összes találkozás	2366	
helyszínek száma	88	
összes ügyfél	314	
férfi	249	
nő	65	
átlagéletkor	46,22 év	
aktív ügyfél	180	
18-24 év	5	1,59%
25-29 év	16	5,10%
30-34 év	31	9,87%
35-39 év	38	12,10%
40-44 év	42	13,38%
45-49 év	60	19,11%
50-54 év	34	10,83%
55-59 év	49	15,61%
60-64 év	25	7,96%
65-69 év	5	1,59%
70-74 év	7	2,23%
75-79 év	2	0,64%

A szolgálat igyekezett minél szélesebb körű segítséget nyújtani az ügyfelek életét érintő hivatalos ügyintéзések, segélyezések, leszázalékolások ügyében. Ezeket az ügyintéзéseket elsősorban a szociális ügyeiket (iratpótlás, leszázalékolási ügyintéзés, nyugdíjigénylés, fogyatékosági támogatás igénylése, átmeneti segélyhez juttatás, stb.) intézni akaró klienseket keresték fel. Az iratpótlások részeként a szociális munkások segítséget nyújtottak 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). A hajléktalan emberek részére is igényelhető segélyezési formák kérelmezési, jogosultsági módjáról is informáltuk ügyfeleinket. A részükre leggyakrabban igényelt átmeneti segély típusok: *”krízis” átmeneti segély, munkaképtelen hajléktalanok átmeneti segélye, rendszeres ellátást kérelmezők átmeneti segélye, néhány esetben a munkába állási támogatás.* Lakcímtől függően szinte az összes kérelmező esetében igazolást kellett biztosítanunk az ügyfeleinknek, „legitimé téve” ezzel a hajléktalanságát, rászorultságát. Ügyintéзési típustól függetlenül sok esetben igényelték ügyfeleink a szociális munkás kíséretét. Leggyakoribb ügyintéзési típusok: személyes okmányok pótlásakor, orvosi vizsgálatokon való részvétel esetén, egy-egy esetben a rendszeres pénzellátás felvételekor.

A lehetséges jövedelemforrások közül a legtöbb esetben az ügyfelek több lehetőséget is próbálnak kihasználni. A számukra elérhető rendszeres ellátások - az öregségi nyugdíj kivételével -

szinte minden esetben a mindenkori nyugdíjminimum összegéhez mérhető, így létszükségleteik kielégítéséhez elengedhetetlen az egyéb jövedelemhez jutási lehetőségek kiaknázása. Ennek megfelelően - az alkalmi munkavállalás mellett - jellemző az átmeneti segélyek igénylése a jövedelemmel rendelkező ügyfeleknél is, illetve a gyűjtögetés, guberálás is általánosnak mondható. E tekintetben leginkább a MÉH-es hulladékok, alumíniumdobozok és üvegek gyűjtése az elterjedt. A kéregetés, koldulás leginkább az alacsonyabb igényszintű/teherbírási hajléktalanokra jellemző.

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, illetve a szükségesnél, de az utóbbi években az ellátási területen és annak szomszédságában nyílt melegedők biztosította lehetőségek sokat javítottak a rászoruló higiéniai helyzetén (ezek elsősorban a Twist Olivér Alapítvány és a 2012-ben nyílt Baptista Szeretetszolgálat által működtetett intézmények). Könnyen elérhető lenne az ügyfélkörnek a Magyar Vöröskereszt Madridi utcai nappali melegedője is, de ott az igénybevétel feltétele a tüdőszűrő lelet, és sajnos annak beszerzését viszonylag kevés utcán élő hajléktalan vállalja.

Tapasztalataink szerint lényegesen kevesebb volt az elsősorban az elhanyagoltság következményeként kialakuló bőrbetegségben vagy élőködők által okozott fertőzésben szenvedő ügyféllel való találkozás a korábbi évekhez képest. Sajnos 2012-ben is el kellett búcsúznunk néhány évek óta ismert embertől, akik a legtöbb esetben krónikus betegségük miatt hunytak el. A munkavégzés során nagy figyelmet fordítunk az ügyfelek mentális és fizikai állapotának felmérésére, tájékoztatásra, indokolt esetekben a minél előbbi szakszerű segítséghez való juttatásra. A korábbi években a szolgálat biztosított az ügyfelek részére vitamint és fájdalomcsillapítót, de a szolgáltatást tavaly tudatosan visszaszorítottuk: A vitaminkészítményeket a készletből függően továbbra is biztosítjuk, de az ügyfelek részéről a fájdalomcsillapítók nem funkcionális használata arra készítette a szociális munkásokat, hogy igény esetén kizárólag a háziorvos/szakorvos felkeresésére ösztönözzék az érintetteket. A receptre kiírt gyógyszerek kiváltására a BMSZKI Dózsa György úti lábadozójában volt lehetőség "gyógyszer ingyenesítés" keretein belül. Néhány esetben – a jogosultsági feltételek fennállásával – közgyógyellátás igénylésében működtek közre a szociális munkások.

Az utcai életmód/utcán lakás felhagyására törekvő hajléktalanoknak az ellátórendszer valamely intézményében van lehetőségük az egzisztenciális megerősödéssel. Szinte minden év krízisidőszakának kezdetekor indultak alacsonyküszöbű lakhatási programok (az ellátórendszer intézményein belül) az utcán élők megsegítésére. 2012-ben a közel másfél éve Budapesten működő, a civil szervezetek és a Fővárosi Önkormányzat konzorciuma jelentette ezt. Számos intézmény biztosított férőhelyeket a konzorciumban lefektetett minimum feltételekkel, amelyek az idei év

krízisidőszakára még tovább bővítették rendelkezésre álló férőhelyeiket. Több ügyfelünk tudott így hosszabb-rövidebb időre beköltözni a Léthatáron Alapítvány ISOLA éjjeli menedékhelyére illetve a Twist Olivér Alapítvány átmeneti szállójára. Körükben népszerű szálláslehetőségnek bizonyult a BMSZKI Külső-Váci úti éjjeli menedékhelye. Ügyfeleink számára a szokásos mozgástér a közelsége meghatározó a menedékhely népszerűségét illetően, de annak alacsonykülönbősége, egyedülálló és párok fogadása is fontos, valamint idén a kutyával rendelkező hajléktalanok is nyugodt szívvel jelentkezhettek oda, hiszen kedvenceik az éjszakákra kennelben lettek elszállásolva.

A szolgálat számos esetben segítette hozzá ügyfelét az ellátórendszerben igénybe vehető valamely lakhatásához, sok esetben egészségügyi problémák mentén, de végleges megoldást, változást sajnos rendszerint nem sikerült elérni az igénybevevők életében. Ennek oka szinte minden esetben, hogy az ellátó intézmény elvárásait nem sikerült teljesíteni ügyfeleinknek. Ez leggyakrabban az alkoholfogyasztás, illetve annak az intézményi szabályok szerinti következménye volt. Több esetben az ügyfél egészségi állapota miatt kellett elhelyezést kezdeményoznünk, ekkor többnyire a Hajléktalanokért Közalapítvány és a BMSZKI valamelyik házi orvosához, illetve lábadozójába irányítottuk, vagy kísértük el a rászorulókat. Az utcai szolgálat ügyfélkörében tavaly intézményi lakhatásba/ellátáshoz jutók a befogadó intézmény típusától függően a következők: éjjeli menedékhely: 31 fő, átmeneti szálló: 14 fő, szociális otthon: 1 fő, eü. intézmény, lábadozó: 19 fő. Összesen: 65 fő (20,7%).

Az utcai gondozó szolgálat 2012-es ügyfélkörének összetétele, az első találkozás dátumának fényében:

Első találkozás dátuma	fő	%
2007 előtt	7	2,23%
2007-ben	36	11,46%
2008-ban	31	9,87%
2009-ben	25	7,96%
2010-ben	36	11,46%
2011-ben	61	19,43%
2012-ben	118	37,58%
Σ	314	100,00%

Az utcai gondozó szolgálat ügyfeleknél tett látogatásainak gyakorisága 2012-ben:

2012. évi látogatások gyakorisága	ügyfél	%
1 alkalom	110	35,03%
2-5 alkalom	98	31,21%
6-10 alkalom	34	10,83%
11-20 alkalom	44	14,01%
21-40 alkalom	18	5,73%
41-52 alkalom	6	1,91%
52 találkozás felett	4	1,27%
∑	314	100,00%

Ügyfeleink előfordulása a szolgálat által látogatott 88 helyszínen (éves szinten hány ügyféllel találkoztunk az adott helyszíneinken):

Helyszíneken található ügyfelek száma	Helyszínek száma	%
1 ügyfél	18	20,45%
2 ügyfél	9	10,23%
3-4 ügyfél	24	27,27%
5-6 ügyfél	12	13,64%
7-10 ügyfél	8	9,09%
10 ügyfél felett	17	19,32%
∑	88	100,00%

Tervek a 2013. évre

- a kiszámítható, a klienseknek megfelelő garanciákat adó munka folytatása.
- pontos, naprakész adminisztráció.
- megbeszélte időközönként, de legalább félévente a fenntartóval közösen tartott stábösszejevetel, mely során értékeljük az eltelt időszakot és megtervezzük a következőt.
- a közös team funkcióinak kitalálása.
- a Hajléktalanok Közalapítványhoz beadott pályázat (utcai szolgálat kiegészítő támogatása a krízisidőszakban) megvalósítása, elszámolása. A további pályázati kiírások figyelése, az szolgálat működését támogató pályázatok benyújtása.

II. „Isola” Éjjeli Menedékhely

II/1. Bevezető

A Léthatáron Alapítvány „Isola” Éjjeli Menedékhely lassan húsz éve munkálkodik azon, hogy éjjeli szállást nyújtson hajléktalan férfiak számára, szociális munkások segítségével. A menedékhely célja az igénybevevők nyugodt pihenésének biztosítása, olyan egyértelmű szabályok kialakítása és betartatása, amelyek a szolgáltatást használók és az ügyeletet adó szociális munkások részére is jól áttekinthető, világos működést biztosítanak. Az intézmény szolgáltatásait azok a felnőtt korú férfi, 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 kisszámú menedékhelyek közé tartozik, ahol a szálló igénybevételének nincs semmilyen feltétele, nem kérünk sem ÁNTSZ, sem tüdőszűrő 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 a leírt és legtöbb szállón elvárt feltételeknek való meg nem felelés miatt nem jutnának ellátáshoz.

Az intézmény által nyújtott szolgáltatások:

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 munkási ügyelet biztosított.

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, pénzbeli ellátások ügyintézése, szociális információk nyújtása).

II/2. Lakóinkról

Forgalmi adatok tekintetében a 2012-es év nagyobb számokat mutat, mint a 2011-es év. Míg az előző évben az igénybe vételi alkalmak száma 26.198 volt, addig 2012-ben 27.260-ra emelkedett.

Kihasználtság oldaláról, havi bontásban az alábbi táblázat mutat pontos képet:

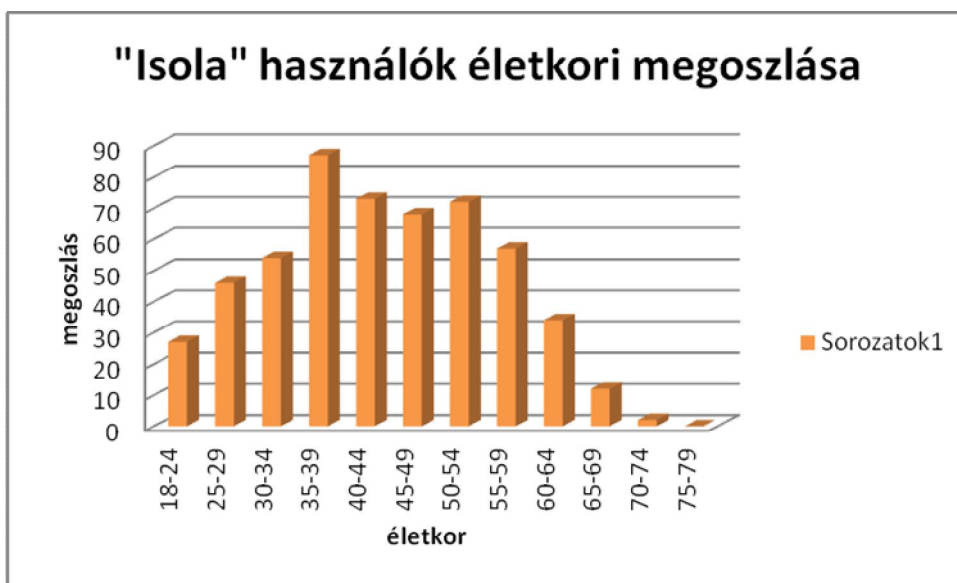
2012-es év	max	fő	kihasználtság	átlag
január	2356	2345	100%	76
február	2204	2122	96%	76
március	2356	2351	100%	76
április	2280	2196	96%	71
május	2356	2321	99%	75
június	2280	2225	98%	72
július	2356	2237	95%	72
augusztus	2356	2261	96%	73
szeptember	2280	2260	99%	73
október	2356	2328	99%	75
november	2280	2271	100%	73
december	2356	2343	99%	76
összesen	27816	27260	98%	75

A kihasználtság összefügghet az időjárással, hiszen a nagyobb melegekben kevesebb ember érezte úgy, hogy szállón akarta tölteni éjszakáit. Többen sátrakat állítottak fel, s csak egyéb szükségleteik kielégítésére látogattak el a szállóra. (mosás, fürdés, étkezés) Áprilisban már melegebbek voltak az éjszakák, így innen indult a csökkenés. Az éves átlagot tekintve az intézmény 98%-os kihasználtsággal üzemelt.

2012-ben 534 férfi töltötte éjszakáit Isolán. 86 fő egy-egy éjszakára vette igénybe szolgáltatásainkat, míg 27 fő járt hozzánk rendszeresen, s aludt nálunk több mint 250 éjszakát. (2011-es adatok: 108 fő egy-egy éjszakát bent töltők száma, és 15-en több mint 250 éjszakát aludtak Isolán)

Életkor megoszlása:

Az alábbi diagrammon látható, hogy a legnagyobb létszámmal a 35-39 évesek képviseltetik magukat az Isolán. Számszerűsítve ez 87 főt jelent. A 30 év alattiak száma 73, a 60 év felettiak pedig 48 fő. A 30-60 év közöttiek csoportja tekinthető az 'Isola magjának", hiszen a három csoport tagjai négyszer annyian vannak, mint a másik kettő együttvéve.



II/3. Személyi feltételek

- Team

Az évközbéli team-mozgások (ketten külföldre mentek dolgozni) kihatottak a stábon belüli hangulatra, a tagok érzelmi válságba kerültek, nehezen bírtak lépést tartani a változásokkal, így a korábbi stabil csapat felbomlott, ősszel új emberek kerültek be a stábba Miklós Gábor és Szalai Dániel személyében, akik új színt, szemléletet tudtak hozni, segítve így a megújuláshoz vezető utat, ami még 2012-ben igencsak „gyerekcipőben” járt. Több vezetőváltás is történt intézményi léptékkal mérve igen rövid idő alatt. Egy ideig közvetlen vezető nélkül próbált a csapat érvényesülni, több-kevesebb sikerrel, viszont a feladatok, a lakók és a szociális munkások érdekében, mégis kellett új vezetőt találni, aki összefogja a munkafolyamatokat. Ezt a feladatot 2012 novemberétől Bereczki Linda látja

el, akinek ezidáig csak átmeneti szállós tapasztalatai voltak, így a vezetői feladatok mellett magát az éjjeli menedékhellyel járó speciális igényeket is meg kellett tanulnia, amiben nagy segítségére volt mind a vezetőség, mind a stáb is. Így a team kiegészült plusz egy fővel, megosztva a feladatokat, terheket. Ez a rész igen nagy hangsúlyt kapott az egyéni beszámolóknak, kevesebb szó esett a szociális munkáról, avagy a lakókról.

- Külsős ügyelők

Az intézmény az év 365 estéjén nyitva áll, az ügyeleket két-két szociális munkás látja el. A folyamatos esti nyitva tartásokat külsős ügyelők segítségével pótoltuk ki. Az évben nagyjából egyidejűleg 4-5 állandó külső szakember tartozott ebbe a kategóriába. Novemberre a stáb vezetőt kapott, aki fele arányban ügyeleti teendőket is ellátott, így az üres helyek nagyrészt szabadságolások miatt osztódtak szét a külsősök között. Le is csökkent ez a szám, és leginkább két stabil fő tudott estéket elvállalni. Ők több éves isolás gyakorlattal rendelkeznek. Ezen kívül az alapítvány egyéb telephelyeiről is sikerült kollégákat bevonni a helyettesítésekbe, kinyitva így egy újabb csoportot, az ún. „belső-külsős” ügyelőket.

- Technikai személyzet

A szálló személyzetét ételosztó-takarítók egészítik ki, akik folyamatos munkarendben dolgoztak. Napközben tartózkodtak az intézményben, takarítói és ételosztó feladatokat látva el. A ház folyamatosan romló állapotát gyorsítja az erőteljesebb igénybevétel, a higiénia fokozottan fontos ezen a helyen, így a kollégák munkája kifejezetten fontos. Esténként a beengedések alkalmával a vacsorát is ők osztják, 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.

II/4. Szociális munka a szállón

Az ügyelő szociális munkások feladatához tartozott az esti időszakban a lakókkal, mint csoporttal történő szociális munka, 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 folyamatba. Ezen kívül segítette, hogy a lakók megkaphassák a fizikai szükségleteik kielégítéséhez szükséges eszközöket (törülköző, mosópor, tusfürdő, zsebkendő, wc papír, gyógyszer, varróeszközök).

Az új igénybevevőkkel ismertették a szálló házirendjét, igyekeztek feltérképezni a jelentkező eddigi életét, hajléktalan-múltját, az esetleges kapaszkodókat, amik segítségével vissza lehetett segíteni a többségi társadalomba, és személyre szabottabb lehetőségeket kerestek számára. Reggelente egyfajta kiszolgáló személyzetté „alakultak át”, hiszen ők adták a reggeli kávét, teát és kenyeret. Amíg az egyik ügyeletes reggelit osztott, addig a másik kolléga látta el az ügyintézéshez szükséges feladatokat. Ő segített a lakóknak a nyomtatványok kitöltésében, igazolást adott szállóhasználatról, személyre szabottabb megoldási lehetőségeket keresett (pl. Fiatalok Önségítő Egyesülete, jogi segítségnyújtás, orvosi ellátás).

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

II/5. Konzorcium

Az intézmény 2011. december 1. és 2012. november 30-a közötti időszakra szerződést kötött a Menhely Alapítvánnyal annak érdekében, hogy helyeket biztosíthasson tartósan utcán élő ügyfelek számára. A programban vállaltak szerint az egyik 8 férőhelyes szobát tartottuk fent a programban résztvevőknek, ezen kívül szociális munkást, fix ágyat, zárható szekrényt biztosítottunk az ügyfeleknek. Ezeknek a lakóknak nem kellett kapunyitásra érkezniük, ezzel is segítve az egyéb elfoglaltságaik elvégzését. A lakók többsége örült a kezdeményezésnek, s egy kisebb közösség kezdett kialakulni a szobában. Sikerként könyvelhetjük el, hogy olyan emberek maradtak bent a szállón, akik több éve utcán éltek, illetve néhányukat sikerült átmeneti szállókra segíteni. 2012. december 1-ével hosszabbítottuk ezt a programot, mert a lakók visszajelzéseiből is úgy tűnt, fontos számukra, és a kollégák is optimistábban nyilatkoztak.

II/6. A szociális munkások segítése

A szupervízió léte fontos egy stáb életében, mégis a 2012-es évben nagyobb szünet állt be e tekintetben. A team elsősorban konfliktuskezelésre használta volna ezt a lehetőséget, de a hiány miatt csak felgyülemlettek az át nem beszélt problémák, amik elsősorban kolléga-kolléga között merültek fel, és csak másodsorban a lakókkal folyó munkában. A szupervíziós igény kielégítésére pályázati úton került sor, de ennek gyakorlati megvalósulása áttevéődött 2013-ra.

Ezenkívül az alapítványi vezetés is rendszeresen segítette a stábot, egyfajta külső szemként tudott rámutatni olyan pontokra, amiket belülről nehezebben vagy egyáltalán nem lehetett érzékelni. Ez a kapcsolat erőteljesebb volt, amikor nem volt intézményvezető, a heti teameken találkoztak. Ez a jelenlét visszább húzódott, miután elkezdte munkáját az új vezető, aki egyfajta összekötő szerepet is betölt a team és a vezetők közt.

II/7. Technikai feltételek

Az épület állaga folyamatosan romlik, nagyobb felújítási munka nem volt 2012-ben. A javításra szoruló elemek, gépek folyamatos munkát biztosítottak a karbantartó személyzetnek, akik az alapítvány intézményei közt lavírozva próbálták ellátni ezeket a feladatokat. A szállón folyamatos probléma volt azon gépek javítása, cseréje, amiket napi szinten használtak az ügyfelek. Ezen kívül az omladozó vakolat, dugulás, nyílászárók szigetelése is problémát jelentett. A karbantartók egyfajta „tűzoltásokat” végeztek a szálló technikai feltételeinek biztosítása érdekében.

II/8. Külső kapcsolatok

Napi kapcsolatban álltunk a Menhely Alapítvány Diszpécser Szolgálatával és az utcai gondozószolgálatokkal.

A mentőszolgálattal és a rendőrséggel is gyakori a közös munka, hiszen semmilyen egészségügyi szaktudása nincs a stábtagnak, illetve a változó ittassági fok eredményezhet olyan konfliktusokat, melyeket a kollégák csak rendőri segítséggel tudtak megoldani.

A havi szinten tartott „fapad teameken” is képviseltük magunkat, így közelebbi képet kapva más intézményekről, a közös problémákra közös megoldásokat kerestünk.

Az „F3” munkacsoport munkáját minden évben segítjük az általuk készített kérdőívek eljuttatásával a lakóinknak, ez 2012-ben sem volt másképp. A szállóhasználók fele töltötte ki a kérdőíveket.

II/9. Pályázatok

A Hajléktalanokért Közalapítvány által hirdetett pályázatokon 2012-ben is részt vettünk, és három sikeres pályázati anyagot követően 2013-ban fejleszthetjük a technikai berendezéseinket, élelmiszer kiegészítést vehetünk igénybe, illetve szupervíziós üléseket kezdhünk egy stáb által jóváhagyott szakember segítségével.

II/10. Tervek 2013-ra

- Elsődleges célnak tekinthető, hogy a lakóknak az eddig nyújtott szolgáltatásainkat továbbra is biztosíthassuk, fejleszthessük. Nem csak csoportként tekintve erre az igényre, hanem személyekre is lebontva.
- Az intézményben dolgozó szociális munkásokat „team”-mé fejleszteni.
- Az egyéni esetkezelésekre nagyobb hangsúlyt fektetni.
- A külső kapcsolatokat javítani, szorosabbá fűzni és újakat kezdeményezni.
- A külső erőforrásokat folyamatosan keresni, és hozzájuttatni az ügyfeleket.
- Az intézmény fizikai állagát javítani, élhetőbbé tenni.