

Léthatáron Alapítvány Szakmai beszámoló 2014.

1. „Isola” Éjjeli Menedékhely

1.1 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- 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” a fővárosi hajléktalanellátó rendszerben azon kevés intézmények közé tartozik, ahol a szálló igénybevételének nincs semmilyen feltétele, nem kérünk tudósűrő 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.

1.2 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, toalettpapír, mosópor.
- Mosási lehetőség, mosógép, centrifuga és szárítógép biztosított.
- Vacsora: meleg leves és kenyér, reggeli: kávé, tea, vajjas 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 munkatársi ügyelet biztosított, munkájukat szociális segítők segítették részfoglalkoztatásban 2013 szeptemberében új működési rendet alakítottunk ki, azóta éjszaka egy ügyeletes kolléga dolgozik az intézményben, ez a szolgáltatás újragondolását igényelte. Ez a rendszer immáron több mint egy éve működik, és az a tapasztalat, hogy az esti órákban valóban fontos a két kolléga összehangolt munkája. Az új beosztás miatt nehezebben kezelhetők a reggeli időszakban jelentkező konfliktusok.

1.3 A lakókról

2014-ben 457 ügyfél vette igénybe szolgáltatásainkat (2013-ban 536 fő). A korábbiakhoz képest ez jelentős csökkenést jelent, ráadásul tavaly nem kellett bezárnunk árvíz miatt, míg 2013-ban három hétig nem tudtuk fogadni az ügyfeleket)

Az intézmény éves szinten 96,6%-os kihasználtsággal üzemelt, ez 26 798 vendégéjszakát jelent.

Az alábbi táblázatból kiderül, hogy az ügyfelek 60%-a kevesebb, mint egy hónapnyi időt töltött az éjjeli menedékhelyen az év során, és az összlétszám 87%-a pedig kevesebb, mint fél évet. Tavalyi összesen két fő volt, aki minden éjjel igénybe vette intézményünket.

éjszakák száma	fő	%
1 éjszaka	81	18,5%
2 éj-7 éjszaka	94	21,5%
8 éj-30 éjszaka	89	20,3%
31 éj-180 éjszaka	117	26,7%
181-299 éjszaka	42	9,6%
300 éjszaka felett	15	3,4%
sum	438	100,00%

Életkori eloszlás:

Legidősebb lakónk 1940-ben született. Az ügyfelek 83%-a 55 év alatti, ami egyrészt magyarázható az intézmény megközelíthetőségének nehézségeivel, (gyalogoshídon való átjutás) másrészt az intézmény által nyújtott szolgáltatásokkal (emeletes ágyak, nincsenek fix helyek, zárható szekrények).

Életkor	fő	%
35-44	179	40,9%
45-54	167	38,1%
55-64	83	18,9%
66-	9	2,1%
sum	438	100%

1.4 Személyi feltételek

A teamről

A team egy fő intézményvezetőből, három fő teljes állású szociális- és mentálhigiénés munkatársból, és két fő részmunkaidős szociális segítőtől állt. Tavaly is volt a stábon belüli fluktuáció, összesen 7 fő szociális- és mentálhigiénés munkatárs dolgozott az intézményben. Az intézményvezető, két szociális- és mentálhigiénés munkatárs, és két szociális segítő állandó stábtagnaként dolgozott az egész évben. Dénes Gábor, aki több mint négy éve team-tag, január közepétől munkahelyet váltott. Az ő helyére kerestünk kollégát, és többszöri próbálkozás után sikerült állandó szakembert találni. A jelenlegi szociális- és mentálhigiénés munkatársakból álló éjszakai ügyelők csoportjáról ténylegesen szeptembertől beszélhetünk.

Az ügyeletet egy tizenhat órát dolgozó szociális- és mentálhigiénés munkatárs, és egy öt órában dolgozó szociális segítő látta el, és látja el a mai napig. Ebből kifolyólag az esték alakulásának felelőssége elsősorban a reggelig maradó ügyelőre tevődött, míg a segítők az esti legforgalmasabb időszakban segítették kollégájuk munkáját. A lakókkal való munka, konfliktuskezelés elsősorban a szociális- és mentálhigiénés munkatárs feladata lett, míg a szolgáltatásokhoz való hozzájutás segítése a szociális segítőé, bár az ügyeletek mozgalmassága miatt nem lehet teljesen elkülöníteni a feladatköröket, így mindkét ügyeletes végez mindenféle munkát.

Külsős ügyelők

Az intézmény az év 365 estéjén nyitva áll, a folyamatos esti nyitva tartásokat ún. külsős ügyelők segítségével pótoltuk, 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 magasabb szintű szállókra, személyesen is felteheték kérdéseiket az átmeneti szállón dolgozó szociális munkásoknak, akár nagyobb kedvet hozva a felvételire való elinduláshoz.

Technikai személyzet

A szálló személyzetét tavaly is a folyamatos munkarendben dolgozó ételosztó-takarítók egészítették ki. A ház folyamatosan romló állagát gyorsítja az erőteljes igénybevétel, a higiénia fokozottan fontos ezen a helyen, 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 munkaideje 6-14 illetve 14-21 óra között tartott. Reggel 6-8 óra között átvették a reggeliztetés feladatait, 8 órától pedig elkezdheték az épület takarítását.

1.5 Szociális munka a szállón

Az ügyelők feladatai közül a 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 többsége rendszerint ittasan érkezett, így gyakoriak voltak a nézeteltérések. Elsősorban ezek mentén a konfliktusok mentén lépett be a szociális- és mentálhigiénés munkatárs a helyzetekbe. Ezen kívül segítette, hogy a lakók megkaphassák a szükséges eszközöket (törülköző, mosópor, tusfürdő, zsebkendő, 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 „lakásban élők társadalmába”, és személyre szabottabb lehetőségeket kerestek részükre. Reggelente a lakók kiszolgálása vált a legfontosabb feladattá, ők adták a reggeli kávékat, teát és kenyeret. Miután az ételosztó átvette a reggeli feladatokat, a szociális- és mentálhigiénés munkatárs segíteni tudott 6 órától az ügyintézkésekben, a nyomtatványok kitöltésében, igazolást adott szállóhasználatról, személyre szabottabb megoldási lehetőségeket keresett.

1.6 Szociális munkások segítése

A szupervízió 2013 februárjában indult újra Vályi Gábor vezetésével. A stáb kérése elsősorban az intézményi viszonyokban keletkezett gubancok kifejlődését jelentette. Lehetőség volt arra, hogy a kollégák egymáshoz fűződő viszonyait optimálisabb mederbe tereljék, 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.

1.7 Technikai feltételek

Az épület állaga folyamatosan romlik, nagyobb felújítási munka nem volt 2014-ben sem. A javításra szoruló gépek folyamatos munkát biztosítottak a karbantartó személyzetnek. A karbantartók egyfajta „tűzoltásokat” végeztek a szálló technikai feltételeinek biztosítása érdekében. A nyári időszakban teljes festést és kisebb renoválási munkálatokat kellett elvégezni az épületen. A téli időszakban a kazánrendszer elromlott, több hétig nem volt biztosítva a meleg víz, illetve az egyik épületben a fűtés. Erre a helyzetre próbáltunk rövid- és hosszabb távú megoldásokat találni, mert a kazán megszerelése nem volt egyszerű és gyors feladat. Emiatt estéről-estére elsősorban azokat a férőhelyeket osztottuk ki, amik meleg szobákban voltak, és csak a legvégén ajánlottuk fel azokat a helyeket, ahol a fűtés nem volt megoldott. Az étkezőt nyitva hagytuk az éjjeli órákra, így a lakók le

tudtak jönni aludni a melegbe. Ez a probléma rengeteg konfliktushelyzetet generált. Az aggasztó és bizonytalan helyzet ellenére is teltházzal üzemeltünk, az ügyfelek ragaszkodtak a menedékhelyhez.

A Hajléktalanokért Közalapítvány pályázati forrásából tudtuk pótolni az amortizálódó technikai eszközöket (mosógép, szárítógép, mikrohullámú tűzhely).

2. Utcai Gondozó Szolgálat

2.1 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 gondozó szolgálat működését az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet alapján végzi, 2012. óta az NRSZH (Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal) által biztosított pályázati forrásból.

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 négy szemközti beszélgetésre is lehetőséget biztosít.

2.2 Szakmai munka

Az utcai szolgálat tervszerű működését a megbízott koordinátor, Surányi Ákos irányítása mellett 2 főállású szociális szakember biztosítja. 2014-ben személyi változás nem történt, a területet már az előző évben is ellátó szakemberek, Tóth Franciska és Csicsák Gábor végezték a feladatokat.

Munkánkat meghatározza a Menhely Alapítvány diszpécser szolgálatával kötött együttműködési megállapodás, melyet a 2014-es évben is megújítottunk. Szolgálatunk ennek részeként feladatot vállal a diszpécserhez érkező (az ellátási területünket illető) jelzések fogadásában és megoldásában, valamint részt vesz a Budapesten működő utcai gondozó szolgálatokkal közös megbeszéléseken.

Tavaly ugyanúgy, mint az előző években, szoros együttműködésben dolgoztunk a szomszédos ellátási területen tevékenykedő Twist Olivér Alapítvány utcai gondozó szolgálatával. 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 meghúzódo 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 két éve bevezetett heti rendszerességű kiállítások közül (IV. kerület Újpest központ – István tér, XIII. kerület Gyermek tér, és a XIII. Gyöngyösi sétány) tavaly csak a Gyöngyösi sétánynál lévőt tartottuk meg, mivel ez volt az, amit a legintenzívebben használtak az ügyfelek, és tapasztalataink szerint egy fix helyszín is elegendő a fix alvóhellyel nem rendelkezőkkel való kapcsolattartáshoz.

Ellátási területünkön 3 metró aluljáró található az M3-as metró vonalán. A korábbi években rendszeres hajléktalan jelenlét az Újpest-központ aluljáróban - mind koldulási, mind alvási szempontból - teljesen átalakult. Télen is csak ritkán lehetett hajléktalannal/hajléktalan csoporttal találkozni. Információink alapján az elmúlt időszakban átépített aluljáró helyett – az eddig fekhelyeknek zugot biztosító, használaton kívüli telefonfülkék beépítése illetve a gyakoribb hatósági intézkedések okozta zaklatottság miatt – a régebben itt élő hajléktalanok a környező utcákban, parkokban húzódnak meg. Az Újpest városkapu és a Gyöngyösi utcai metró aluljárók az előző évekhez hasonlóan továbbra is ritkábban látogatott helyszínek az ügyfélkör részérőé. Alvási céllal ritkán, koldulási szándékkal napközben a Gyöngyösi utcai aluljáró egy szakaszát felkeresi egy-egy hajléktalan, de a Városkapu aluljárója eseménytelen ebben a tekintetben is.

Az ellátási területet érintő legjelentősebb változásokat a szolgálat munkatársa, Csicsák Gábor így foglalta össze év végi beszámolójában: „A XIII. kerületben, a Duna Plaza mögött, a Duna-part szakaszán, évek óta éltek az utcai szolgálattal rendszeresen kapcsolatot tartó emberek. Márciusra a terület magánkézbe került, így a tulajdonos jóindulatával, türelmével ugyan, de május végére el kellett költöznie minden érintettnek a helyszínről. Aktuálisan ez az intézkedés 7-8 ember addigi szálláshelyét befolyásolta. Bár 2 embernek a szociális munkások közbenjártak a lakhatása megoldásának az ügyében, végül mégsem foglalták el a befogadó intézmény férőhelyét. Egy embernek az önkormányzati bérlakásának elfoglalására kellett nagyjából 1 hónapot várnia, ezt az időszakot egy sorstársa sátrában vészelte át, a segítségnyújtásunkat elhelyezése ügyben nem fogadta. Ketten pedig rokonai és kapcsolataik nyújtotta lehetőségnek köszönhetően kerültek fedél alá. A többiek más helyszínen, a kerületen belül találtak új alvóhelyet maguknak.

Az Újpest-Városkapu közelében lévő, kiégett, használaton kívüli tánciskola épülete az év végére aktív helyszínünk lett. A korábbi években is húzódott meg éjszakánként az épület védelmében néhány ügyfél, de a belsejében bekövetkezett tüzeset után az épület teljesen felügyelet nélkül maradt. A 2013-ban még rendszeresen látogatott helyszínek között szerepelt a XIII. kerületi Rákosrendező MÁV területe. A helyszínen több elhagyott, omladozó épület szolgált korábban lakhatásai célokat, de az évek alatt ténylegesen életveszélyessé vált épületeket már az ügyfélkörbe tartozó emberek sem szívesen foglalják el.

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. Szeptemberben átépítették az áruház előtti teret, majd aktív rendészeti jelenléttel biztosították, hogy az oda szokott hajléktalanokat ellehetetlenítsék. 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 területrendezéssel felállított kordon viszont fizikailag is ellehetetlenítette az ügyfeleket, ami aktuálisan 5 hajléktalan napi rutinjában okozott változást. A szolgálat munkatársai hármat közülük speciális éjjeli menedékhelyek használatához segítettek, amelyek igény szerint a napközbeni bent tartózkodás lehetőségét is biztosítják. Ketten privát kapcsolati tőkájuk révén kerültek átmenetileg fedél alá.”

Tavaly az utcai szolgálat 10 ügyféllel végzett hosszabb és szorosabb gondozási munkát, némelyik esetben az utógondozás keretein belül.

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 ügyfelek re-szocializációs folyamatának, rengeteg tapasztalatot szerezve ezzel.

Az aktív, rendszeres munkavállalók száma továbbra is alacsony, jellemző az alkalmi jellegű, időszakos, valamint a „fekete” munkavállalás, elsősorban az építőipar valamely területén. A korábbiaknál gyakoribb a munkaügyi központtal együttműködő, foglalkoztatást helyettesítő támogatásban részesülők, vagy még a regisztráció kapcsán átmenti segélyből élők száma. Szintén gyakoribb az egészségi problémáik miatt leszázalékolt, így rokkantsági ellátásban vagy rendszeres szociális segélyben, esetleg egyéb támogatásban részesülők száma. Az idősebb, öregségi ellátásban (nyugdíj, járadék) részesülők száma elenyésző.

A személyenként eltérő jogosultsági feltételek figyelembevételével, az utcai szolgálat az igénybe vehető segélyezési formák kérelmezési, jogosultsági módjáról is informálta az ügyfeleit. (A leggyakrabban igényelt átmeneti segély típusok: regisztrált álláskeresőknél igényelhető átmeneti segély (1/4 évente); „krízis” átmeneti segély (egyszeri), munkaképtelen hajléktalanok átmeneti segélye, rendszeres ellátást kérelmezők átmeneti segélye, néhány esetben a munkába állási támogatás.) A rendszeres ellátásban részesülők jövedelmi szintje szinte sosem éri el a mindenkori nyugdíjminimum összegét, így létszükségeik kielégítéséhez elengedhetetlen az egyéb jövedelmi lehetőségek kiaknázása. Ennek megfelelően jellemző az átmeneti segélyek igénylése, illetve a gyűjtögetés, kukázás is általánosnak mondható. A kéregetés, koldulás leginkább az alacsonyabb igény szintű hajléktalanok bevételi forrása, akik a munkaerőpiacon is kevésbé tudnak boldogulni. Az egészségi vagy mentális problémával küzdő, idősebb, de agilisabb ügyfelek némi megélhetés fejében (sok esetben természetbeni juttatás formájában), a megmaradt vagy kialakult szociális kapcsolataik adta apróbb „ház körüli” munkákat tudnak elvállalni.

Az utcai szolgálattal kapcsolatban álló ügyfelek közel fele rendszeresen az ellátási terület vonzáskörzetében lévő nappali melegedők által biztosított tisztálkodási, mosási lehetőséget. Ezek elsősorban a Twist Olivér Alapítvány és a Baptista Szeretetszolgálat nappali melegedői. Könnyen elérhető lenne az ügyfélkörnek a Magyar Vöröskereszt Madridi utcai, és a BMSZKI Külső-Váci úti (Rév u.) nappali melegedője is, de náluk az igénybevétel feltétele a tüdőszűrő lelet, és annak beszerzését viszonylag kevés rendszeresen utcán élő hajléktalan vállalja. A XIII. kerületben mozgó ügyfelek időnként a kerületi önkormányzat fenntartásában üzemelő Szabolcs utcai melegedőt is látogatják.

Tapasztalataink szerint a korábbi évekhez képest lényegesen kevesebb az elsősorban az elhanyagoltság következményeként kialakuló bőrbetegségben vagy élőködők által okozott fertőzésben szenvedő ügyféllel való találkozás. Egy helyszínen okozott a három leggyakoribb fertőzés (fejtetű, ruhatetű, rüh) együttesen rendszeresen visszatérő problémát. A csoport egyik tagja a sorstársai kérései ellenére sem kezelte magát, ezzel rendszeresen visszafertőzve a szociális munkások segítségével (fertőtlenítésre szállítás a társaság egyik mozgássérült tagja okán) több ízben fertőtlenített, vele egy helyszínen élő ügyfeleket. Az ellátott végül az esetleges közrendészeti, hatósági intézkedés előtt, egy civil patrónusa segítségével orvosolta problémáit. Tüdőszűrési lehetőséget a Magyar Máltai Szeretetszolgálat által működtetett mobil busz biztosított (bár a második félévben hónapokig nem működött), de részt vállaltak a IV. és a XIII. kerület tüdőgondozó szakellátásai is.

Munkavégzésünk során nagy figyelmet fordítunk az ügyfelek mentális és fizikai állapotának a felmérésére, a segítő tájékoztatásra, indokolt esetekben a mielőbbi szakszerű segítséghez való juttatásra. Háziorvosi vizsgálat, lábadozói elhelyezés szükségessége esetén a szolgálat az ellátórendszer ismert szolgáltatói közül leggyakrabban a BMSZKI valamely háziorvosi rendelőjét és lábadozóját, vagy a Hajléktalanokért Közalapítvány Szobi utcai háziorvosi rendelőjét és lábadozóját vette igénybe. Rendszeres a kapcsolat az Újpesti Károlyi Sándor kórház és rendelőintézet szociális munkásaival, illetve Honvéd Kórház szociális munkásával. A szolgálatnak három, rendszeresen látogatott ügyfelénél okoz együttműködési problémát kezeletlen pszichiátriai problémájuk.

Tavaly három, a szolgálat által évek óta ismert hajléktalan hunyt el, szívelégtelenség, illetve az idült alkoholfogyasztás okozta szervi megbetegedések miatt.

Az utcai életmód/utcán lakás felhagyására törekvő hajléktalanoknak, az utcai szolgálat kapcsolatrendszere révén, a hajléktalan-ellátórendszer valamely intézményében van lehetőségük az egzisztenciális megerősödéssel. Szinte minden év krízisidőszakának kezdetén indulnak alacsonyküszöbű lakhatási, vagy lakhatás hozzájárulását célzó programok az utcán élők, lakhatási nehézséggel, a hajléktalansággal küzdők segítésére. Már harmadik éve segíti az ügyfeleket a „Közterület helyett emberibb körülmények” program, melynek segítségével 2014-ben 17 ügyfél tudta hosszabb-rövidebb időre igénybe venni a programmal együttműködő intézmények valamely férőhelyét, elsősorban a Léthatáron Alapítvány ISOLA éjjeli menedékhelyét (amely májustól megszüntette a konzorciumi férőhelyeit), illetve a Twist Olivér Alapítvány átmeneti szállóját. A fenti intézményekben szállást kapó ügyfelek, az utcai szolgálat ellátási területének az érintettsége miatt sok esetben továbbra is a szolgálat látókörében mozogtak. A program adta lehetőségek, kedvezmények mentén (magasabb intézményi tolerancia) tavaly 3 lábadozó elhelyezést igénybevevő tarthatta fent az átlagosnál hosszabb ideig a férőhelyét. Továbbra is népszerű szálláslehetőségnek bizonyult az ügyfelek körében a BMSZKI Külső-Váci úti éjjeli menedékhelye. Nagy segítség számukra az alacsonyküszöbű igénybevételi feltételrendszer, hogy az egyedülálló és párok fogadása mellett a kutyával rendelkező hajléktalanok is igénybe vehetik, hiszen kedvenceik az éjszakákra kennelben vannak elszállásolva. A Menhely Alapítvány BÓN-os programjában 4 ügyféllel sikerült szerződést kötni.

Tavaly éjjeli menedékhelyen 29 főt, átmeneti szállón 17 főt, önálló lakhatásban pedig 7 főt sikerült elhelyeznünk (összesen 53 fő, ami az év során látogatott ügyfélszám 21,6%-a).

2.3 A 2014-es év a számok tükrében:

Alapadatok: találkozások, ügyfelek száma, életkori megoszlásuk:

összes találkozás	2401 alkalom	
ügyfelek száma	245 fő	
férfi	199 fő	81,2%
nő	46 fő	18,8%
átlag életkor	47,9 év	
30 év alatt	11 fő	4,5%
30 - 45 év között	80 fő	32,7%
45 - 60 év között	131 fő	53,5%
65 év felett	23 fő	9,4%

Az utcai gondozó szolgálat 2014-es ügyfélkörének összetétele, az első találkozás dátumának fényében:

Első találkozás dátuma	fő	%
2007 előtt	5	2,0%
2007-ben	17	6,9%
2008-ban	21	8,6%
2009-ben	16	6,5%
2010-ben	21	8,6%
2011-ben	13	5,3%
2012-ben	34	13,9%
2013-ben	63	25,7%
2014-ben	55	22,4%
Σ	245	100,0%

Az utcai gondozó szolgálat ügyfeleknél tett látogatásainak gyakorisága 2014-ben:

2014. évi látogatások gyakorisága	ügyfél	%
1 alkalom	63	25,7%
2-5 alkalom	78	31,8%
6-10 alkalom	40	16,3%
11-20 alkalom	32	13,1%
21-40 alkalom	19	7,8%
41-52 alkalom	8	3,3%
52 találkozás felett	5	2,0%
Σ	245	100,0%

Ügyfeleink előfordulása a szolgálat által látogatott 69 helyszínen (éves szinten hány ügyféllel találkoztunk az adott helyszíneinken):

Helyszíneken található ügyfelek száma	Helyszínek száma	%
1 ügyfél	9	13,0%
2 ügyfél	12	17,4%
3-4 ügyfél	16	23,2%
5-6 ügyfél	9	13,0%
7-10 ügyfél	9	13,0%
10 ügyfél felett	14	20,3%
Σ	69	100,0%