



Szakmai beszámoló
2010.

I. „ISOLA” ÉJJELI MENEDÉKHELY

I. 1. A menedékhely munkatársai, foglalkoztatottjai 2010-ben

- Intézményvezető (1 fő)
- Szociális munkások (6)
- Technikai személyzet (6 fő, 2 fő intézménytakarító-ételosztó, 4 fő nappali portás-ügyféltájékoztató)

I. 2. A menedékhely működését érintő fontos események 2010-ben

A team összetételében, munkájában történt változások:

Az év első harmadában két régi munkatárs lépett ki, a helyükre három kolléga érkezett a két éve elhatározott ügyeleti- és munkaidő-szerkezeti átalakításnak megfelelően, így hét főre növekedett a szálló szakmai stábja. Megtörtént a megfelelő szakképzettséggel rendelkező valamennyi szociális munkás nyilvántartásba vétele az NSZFI-nél, ezzel egyidejűleg elkészült a jogszabályban előírt továbbképzési terv is.

Áprilistól a menedékhelyen két szociális munkás ad éjszakai ügyeletet, a korábban biztonsági feladatokat ellátó céggel megszüntettük a szerződést. A három új munkatárs közül ketten általános szociális munkás végzettségűek, és több éves szakmai tapasztalattal rendelkeznek a hajléktalan ellátás területén, egy fő pedig szakirányú képzésben vesz részt és pályakezdőnek számít, habár ő is dolgozott már éjjeli menedékhelyen egy rövid ideig.

A belépő új munkatársakkal gyakorlatilag új team alakult, melynek egyik fele a már legalább egy éve itt dolgozó, de ezen a területen pályakezdőnek számító munkatársakból állt, ugyanakkor az újonnan érkezett kollégák jóval több szakmai tapasztalattal rendelkeztek. Az új stábbal még az áprilisi átalakítás (a szociális munka hangsúlyosabbá tétele) előtt egy kétnapos stábépítő tréninget szerveztünk, melyen a fenntartó képviselőjében az alapítvány igazgatója és szakmai vezetője volt segítségünkre. A megbeszélés célja kettős volt, egyrészt az előttünk álló változások, a

menedékhelyen való szociális munkás feladatok, a szakmai alapelvek egyeztetése, közös elvek és gyakorlatok kialakítása, másrészt legalább ilyen hangsúlyos szerepe volt annak is, hogy a menedékhelyen dolgozó régi és új munkatársak jobban megismerhessék egymást, ezzel a közös munka alapjait megteremtsék.

Szakmai továbbképzések, tapasztalatszerzés:

2010 májusában a menedékhely három munkatársa a Twist Olivér Alapítvány munkatársaival közösen szervezett négy napos prágai szakmai tapasztalatszerző utazáson vett részt, amelyen a cseh főváros hajléktalan ellátó intézményeit látogatták meg, valamint megismerhettek más segítő programokat (pl. migránsokkal, HIV betegekkal, drogfüggőkkel és prostituáltakkal foglalkozó), intézményeket. A prágai hajléktalansegítő intézmények, éjjeli menedékhelyek, utcai gondozó szolgálatok stb. látogatása mindenki számára azzal a tapasztalattal zárult, hogy egy adottságait tekintve hasonló közép-európai kis ország mennyire eltérő utakat választott szegényei, hátrányos helyzetű, hajléktalan polgárai segítésére. Számos tapasztalattal lettek gazdagabbak a menedékhely munkatársai, valamennyien fontosnak gondolták azt is, hogy lehetőségük nyílt a hazai intézményes struktúrát és az egész ellátást is összevetni egy, a miénktől alapvetéseiben eltérő rendszerrel.

A menedékhely egy munkatársa 2010 nyarán részt vett egy kredit-pontot is jelentő, „Pszichiátriai betegek a szociális ellátásban” című szakmai továbbképzésen.

A szállón dolgozó szociális munkások 2010 októberében egy egynapos tréningen vettek részt, melyet egy kriminálpszichológus tartott a csoportnak annak érdekében, hogy a menedékhelyen előforduló jellemző konfliktusokat eredményesebben tudják kezelni.

Szupervízió

Tavaéy a szupervíziós, estemegbeszélő csoport munkájában is változás történt: a kéthetente tartott másfélórás alkalmak fókuszában elsősorban a stábépítés, az együttműködés kereteinek megfogalmazása voltak, és ezekhez a célokhoz új mentálhigiénés szakember segítségét vettük igénybe. A team-szupervízió első szakaszában a megbeszéléseken az intézményvezető nem vett részt annak érdekében, hogy az alakuló csoport munkájában minél kevésbé legyen zavaró a szerepkülönbségekből fakadó munkáltató-munkavállaló és az egyenrangú csoporttag között nehezen feloldható szembenállás.

A határozott idejű - a csoport megerősödését célzó tíz alkalomra kötött - szerződés lejártá után új megállapodást kötöttünk a csoportvezetővel. Ez a klasszikus esetmegbeszélő csoportot vegyíti szupervíziós elemekkel, és az ugyancsak kétheti rendszerességgel tartott üléseken a menedékhely intézményvezetője is részt vesz.

Érdekképviselői fórum

Az érdekképviselői fórumot 2010 augusztusában részben azért hoztuk létre, mert a szociális törvény az éjjeli menedékhelyeken is kötelezővé tette, valamint a hatósági ellenőrzések is számon kérik (habár azt már évek óta mind az ellenőrzést végzők mind a szolgáltatók is mondják/tudják, hogy erre az egy éjszakára szóló jogviszonyról szóló ellátástípusra értelmezhetetlenek a fórumra vonatkozó előírások, és idén januárban a jogszabály is megváltozott).

Másrészt - és ez volt a fontosabb ok - szerettünk volna az ügyeletesi szerepkörön túl lehetőséget teremteni arra, hogy a szálló életével kapcsolatos észrevételeknek, kölcsönös visszajelzéseknek legyen fóruma. A megválasztott érdekképviselői fórum tagjaival tartott megbeszélésekről jegyzőkönyv készült, egyúttal kitettünk egy tájékoztatót a lakóknak is.

A szálló technikai személyzete

Az áprilisi változtatásokhoz igazítva átszerveztük a megváltozott munkaképességű portás-ügyféltájékoztató munkatársak munkakörét és munkaidő-beosztását. Korábban egy éjszakás szociális munkás ügyelt a szállón, és a portások segítették a reggeli kávé és ételosztást, így utóbbiak munkaideje 06-17 óráig tartott. Tavasztól a négy portás munkarendje szerint a két ügyeleti napot négy pihenőnap követ, a munkaidő pedig reggel 09–21 között tizenkét órára nőtt, és jelenleg a reggeli kávéosztás helyett az esti beengedéskor segítenek az ügyelteseknek. A portás-ügyféltájékoztató munkakörben dolgozók valamennyien támogatott foglalkoztatottak.

A menedékhely takarítását és az esti ételosztást ellátó munkatársaknál folytatódott az a törekvés, hogy a munkakört „stabilabb háttérű” munkavállalók töltsék be. A korábbiakban határozott (általában rövid) idejű szerződéssel alkalmazott, jellemzően bizonytalan lakhatási körülmények között élő, hajléktalan közhasznú foglalkoztatottakkal szerzett sok éves tapasztalat azt mutatta, hogy ezt, a működés szempontjából nagyon fontos, ugyanakkor nehéz munkakörülményekkel járó feladatot

olyanok lássák el, akiknek biztonságosabb életkörülményei vannak. A tavalyi év a korábbiakhoz képest mindenképpen a stabilitás éve volt, februártól kezdődően egész évben ugyanaz a két ember látta el a feladatot kiszámíthatóan és megfelelő módon. A két takarító közül egy fő volt hátrányos helyzetű támogatott munkavállaló, akinek a foglalkoztatásához a bér és járulékainak 50%-os támogatását kaptuk.

A menedékhely működését, fenntarthatóságát veszélyeztető, a benne folyó szakmai munkát nehezítő körülmények

- Az éjjeli menedékhely közel húsz éve működik egy egyre inkább leromló állapotú ingatlanban, amit eleve nem ilyen célú és intenzitású igénybevételre terveztek. Az évek során mindig csak a működést minimálisan biztosító legszükségesebb karbantartási feladatokat tudtuk elvégezni, mind az elektromos, mind pedig a vízvezeték és fűtés rendszere teljesen előregedett, folyamatos javításokat igényel. E mellett ugyancsak folyamatos problémát jelent a szennyvíz elszállíttatása, mivel az (árterületen lévő) épület szennyvíztárolóiban a talajvíz is összegyűlik, így szinte kiszámíthatatlan, hogy milyen rendszerességgel kell azokat üríteni, és az ezzel járó költségek is egyre magasabbak.
- A Fővárosi Szociális és Gyámhivatal éves rendszeres ellenőrzése során ismét előkerült az a probléma, hogy szállón részben nincsenek meg a jogszabályban előírt tárgyi feltételek, azaz az egy fő használóra eső előírt négyzetmétert nem tudjuk biztosítani. A hivatal az ellenőrzést követő határozatában felszólította a fenntartót, hogy készítsen tervet arra vonatkozóan, milyen lépéseket tesz az előírások teljesüléséért. Sajnos erre a - férőhelycsökkenés miatt a menedékhely működését veszélyeztető - problémára azóta sem sikerült megoldást találnunk, tekintve. Mivel az előírásoknak való megfelelés olyan mértékű létszámcsökkentést igényelne, amely gyakorlatilag ellehetetlenítené az intézmény működését, a fenntartó és a stáb azon kezdett el gondolkodni, hogy a szállónak új helyszínt kellene találni. Ennek érdekében számos lépést tettünk: a kerületi döntéshozókkal egyeztettünk az intézmény problémáiról, felhívtuk a figyelmet a szálló szolgáltatásainak szükségességére, a menedékhely „kiváltására” felhasználható forrásokat igyekezünk találni. A menedékhely szakmai stábjában is részt vett ebben a munkában, a XIII., a IV., és a XV. kerületekben felderítéseket végeztek, olyan használaton kívüli ingatlanokat kerestek, amelyek megfelelhetnének a jelenlegi ingatlan helyett.

- Júniusban a menedékhely két hétig zárva tartott, mert a Duna áradáskor ismét elöntötte a Népszigetet, tetőzéskor az árterületen fekvő szálló épületeiben másfél méter magasan állt a víz. Az árvíz velejárója volt, hogy egyszerre jelentett extra költségeket a szervezetnek a helyreállító, fertőtlenítő munka, és jelentős volt a bevételkiesés is, amelyet a tizennégy napig tartó zárva tartás okozott.

A felsoroltak mind a kiszámítható szolgáltatásnyújtást, mind pedig a szakmai munkát jelentős mértékben befolyásolják, nehezítik, megoldásuk az intézmény fennmaradásához most már rövidtávon is elengedhetetlen.

I. 3. Pályázatok, beruházások, a szolgáltatások bővítése

Étkeztetés a krízis időszakban

Az Összefogás Közalapítványhoz benyújtott és elnyert pályázatból novembertől áprilisig a menedékhely szolgáltatásainak javítása érdekében étkeztést biztosítottunk. A pályázati támogatásra elsősorban azért volt szükségünk, mert az intézmény működésének megnövekedett költségei miatt saját forrásból gyakorlatilag finanszírozhatatlanná vált bármiféle étkeztetés biztosítása a menedékhelyen. A program a téli krízis időszakában (november 1. – április 15. között a menedékhely valamennyi ellátottjának két étkeztést biztosított. Az este során a szállóra érkezők 2 pohár meleg levest valamint két szelet kenyeret kaptak, a reggeli órákban pedig két szelet vajas-kenyeret, valamint kávé és teát adtunk ügyfeleinknek.

Kiegészítő étkeztetés

Egy magánadományozó támogatásából a szállóhasználók számára az este során adott levest téstával, zöldborsóval tettük tartalmasabbá, valamint reggel vitamindús zöldségeket, gyümölcsöket és multi-vitamin tablettát adtunk. Ahhoz, hogy megfelelő mennyiségű, minőségű és változatos ételt biztosíthassunk, A-B heti bontásban zöldséges illetve gyümölcsös heteket állítottunk össze. A támogatás felhasználásakor folyamatosan figyelemmel kísértük, és az idénynek megfelelő módon változtattuk a zöldség-, gyümölcsvásárlást. A kiegészítő étkeztetéssel a menedékhely már meglévő szolgáltatásainak színvonala, szállóhasználók visszajelzései alapján is számottevően javult.

Hátsó kapu kialakítása

Nyáron sor került a menedékhely működését részben megváltoztató beruházásra is. A szálló bejáratát - és így beengedést is - áthelyeztük az ingatlan előtti közterületről. Erre azért volt szükség, mert az intézménnyel szemben működő kajak-kenu sportklub működtetőitől, használóitól számos méltányolható panasz érkezett a kerületi önkormányzat szociális osztályára. A jogos panaszok egy része olyan volt, amelyet az menedékhely stábja legjobb igyekezete ellenére sem tudott megoldani. Ilyen volt például, hogy a sportklub közönségét jelentő 10-12 éves kiskamaszok gyakran megijedtek a szálló előtt várakozó ápolatlan és sok esetben ittas, esetenként hangoskodó emberektől. A problémára nem jelentett megnyugtató megoldást az sem, hogy 17-18 között az ügyeletes szociális munkások jelenlétükkel megpróbálták a várakozókat nyugalomra, rendre inteni, mert a szállóra való bejutásra várakozók sokszor már az ügyeletesek megérkezése előtt órákkal elkezdtek gyülekezni. Jogosan észrevételezték azt is, hogy várakozó ügyfeleink szemtelnek (ezt a problémát is igyekeztünk megoldani a közterületen való rendszeres szemétszedéssel), és hogy a bevezető úton és a szálló környékén szükségüket végzik az emberek.

Az önkormányzat szociális osztálya tulajdonképpen közvetített a panaszos fél és a szálló fenntartója között, ennek eredményeképpen sikerült mindenki számára megfelelő megoldást találni azzal, hogy a szálló melletti önkormányzati tulajdonú területből az önkormányzat a saját költségén lekerített egy részt a szállóra érkezők részére, valamint kialakított egy erre a telekre néző hátsó kaput is.

A bejárat és a beengedés bonyolításának áthelyezése a szakmai stáb részéről az ügyeletesi teendők újragondolásával, és a megváltozó helyzettől való tartással járt együtt, mint utóbb kiderült, a változás semmilyen problémát nem jelentett.

I. 4. Az átalakítások, változások tapasztalatainak összegzése, az éves munka értékelése a szociális munkások beszámolóiban

Bálint Zoltán

„Az új ügyeleti rend olyan lehetőségeket nyitott meg a lakókkal való kapcsolatok kialakításában, amire előtte nem volt lehetőség humán erőforrás hiány miatt. A két szociális munkás egész ügyeleti idő alatti jelenléte lehetővé tette, hogy több időt tölthessünk a lakók között és minőségi változást érthessünk el a velük való kapcsolatban. Nekem, mint szociális munkásnak pedig lehetőségem nyílt

kilépni a konfliktusok mentén való mozgásból és érdeklődés alapján is kapcsolatba kerülni egyesekkel. Ez kölcsönösen mindenkinek a javára vált. A lakók könnyebben keresnek ma meg minket problémájukkal, előbb elmondják a szállón őket ért sérelmeket, ami a lakók bizalmának a növekedését jelzi az ügyeletesek felé. Ez számunkra nagyobb felelősséget jelent, de meg is könnyíti a munkánkat, mert átláthatóbbak és kezelhetőbbek a szituációk ez által”

Császár Gyula

„Mivel a két ügyeletes munkaidőben folyamatosan egymásra van utalva, fontos, hogy jól ismerjék egymást, bízzanak egymásban. Ezen segített a szupervízió, mely végre lehetőséget adott a vélt vagy valós konfliktusok megoldására, mi több a végére elindította a csoportta kovácsolódás folyamatát. A 2011-es folytatása remélhetőleg tovább segíti ezt a folyamatot.

... A szálló életében újdonságként jelent meg az Érdekképviseleti Fórum megalapítása. Én úgy érzem, hogy hasznosságát tekintve nem váltotta be az általam hozzá fűzött reményeket, a felmerülő kérések nagy része olyan volt, melyre nem tudunk tekintettel lenni (részegek be nem engedése, „állandó” szállóhasználóknak nyújtott kedvezmények, stb.), a többi pedig inkább olyan jelzés volt (pl. a vizesblokkok állapota), melyhez nem volt szükség erre a fórumra. Fontosnak tartom viszont a szálló és a lakók közötti párbeszédet, esetlegesen a felvetett lakógyűlés formájában is, ezzel kiküszöbölhető az a jelenség is, hogy a választott képviselő a többiek előtt kvázi „megmondó ember” színében tüntesse fel önmagát.”

Dénes Gábor

„Szupervírorunknak a tavalyi eredményeink tükrében további bizalmat szavaztunk 2011-ben is, hiszen neki köszönhető, hogy kezdjük megismerni egymást. A kétheti rendszerességgel ülésező nagy team olyan fórum, ahol folyamatosan tájékoztatjuk egymást, a kollegákat arról, hogy más társintézményben mi történik.

.... Szakmai fejlődésben és az intézménye(in)k közötti kapcsolatok igazi hozadéka az volt, amikor a két alapítvány munkatársai szakmai úton vehettek részt Prágában, illetve a prágai szociális szervezeteknek bemutathattuk a budapesti intézményeinket. Véleményem szerint vannak elemek, amit mi is beépíthetnénk a rendszerünkbe.”

Nagy István

„Hasznosnak tartanám, ha az eddig felépített dolgok továbbra is stabilan működnének. Gondolok itt arra, hogy az elmúlt 4 év munkájának eredményeként az Isola nagyban konszolidálódott, melyben hatalmas szerepe volt a team által szabott iránynak és a team-döntések következetes végrehajtásának. Jó dolognak tartom azt is, hogy korábbi döntéseinket sok esetben felülvizsgáltuk, ahol kellett módosítottunk, csiszoltunk rajtuk. Ezt a fajta hozzáállást a továbbiakban is megtartanám.

...Azt is jó dolognak gondolom, hogy a team munkán kívül egész évben lehetőség volt egyéb közös munka végzésére. Gondolok itt elsősorban az áprilisig folyó esetmegbeszélésekre és a nyáron indult szupervízióra, de az egyszeri Végh József úr által tartott konfliktuskezelő tréningről sem szabad megfeledkezni, melyek mind-mind sokat adtak a team egészéhez. Ezen kívül pedig lehetősége volt a stábnak áprilisban elvonulnia két napra, amikor is az Isolán folyó munka továbbgondolására nyílt lehetőség. Fontosnak tartom megjegyezni, hogy idén is részt vettünk a Menhely Alapítvány által életre hívott úgynevezett „bónos” programban, mely során számtalan ellátottunkat sikerült jobb lakhatási körülmények közé eljuttatni, beutalni”

Mersich Ágota

„Azt gondolom ez az év arra ment el, hogy kicsit összecsiszolódjon a team, hogy bármelyik ügyelepár tudjon úgy együtt dolgozni, hogy egyik fél se kapjon agyvérzést. Ez nem volt könnyű feladat, mivel mindenki más tapasztalatokkal és elképzelésekkel került bele a csapatba, illetve a már ittlévő kollégáknak volt egy működési módjuk, de ez koránt sem emlékeztetett egy egységes teamre. A tökéletes állapot az lenne, ha minden esetben konszenzusra tudnánk jutni, hiszen csak akkor tudunk kiállni a döntésünk mellett, ha azzal valóban egyet is értünk. Ezen még dolgoznunk kell, de sokat segít benne (én az év nagy eredményének könyvelem el), hogy együtt ülünk a szupervízión. A nyári szupervízor-váltásnál, ez még sokak számára elképzelhetetlen volt, most meg teljesen elfogadható, sőt, tán igényelt is az együttes jelenlét.

.....A szálló működéséből adódóan (szerintem), a szociális munkás legfőbb feladata az Isolán, megtalálni minden emberrel azt a határt, amíg el lehet menni. Megismerni az egyes lakókat, megtanulni mindenkit egyénileg kezelni, úgy, hogy közben azonos szabályokat tudjunk érvényesíteni. Ez nehéz feladat, és egyes embereknél meg-megcsúszunk a határok meghúzásánál, de ha már megvan mi mentén mozgunk, és következetesen tartjuk ezeket, akkor általában működőképes

kapcsolatokat tudunk kialakítani. Ebben a folyamatban néha nehézség, néha könnyebbség az, hogy ketten vagyunk majdnem minden szituációban. Nagy különbség a biztonsági őrös rendszerhez képest, amikor az esti konfliktusokban általában még két szociális munkás volt jelen, hogy most a reggeli visszacsatolásnál is ketten vagyunk, így két ember tudása, tapasztalata, hozzáállása összegződik egy visszajelzésben, amit így a lakónk nagyobb eséllyel fogad be.”

Hámori Benedek

„Az esetek megbeszélésére, új módszerek tanulására is kaptunk lehetőséget. Ennek az egyik formája a szupervízió. Nagyon érdekes volt végignézni a team szerepek rendszerét, vagy kollégáimnak a munkával kapcsolatos gondjait elemezgetni is tanulságos. Én személy szerint sokat tanultam, ami nagyban befolyásolta a munkámat is. Szakmailag nagyon eltérő a team összes tagjának a tudása, tapasztalata. Szerintem elindult egy folyamat, amiből egy igazán jó csapat jöhet létre, rendesen rátaláltunk egymásra és a főbb irányvonalakban is nagyjából egyet értünk.”

I. 5. Forgalmi adatok:

A menedékhely kihasználtsága az egész évet tekintve 94%-os volt a júniusi kéthetes árvíz miatti bezárás figyelembe vételével.

Tavaly 686 fő összesen 26 009 vendégéjszakát töltött az „Isolán”, a szálló kihasználtsága az alábbiak szerint alakult:

2010	Férőhelyek	Ellátottak száma	kihasználtság	napi átlag fő
Jan	2356	2259	96%	73
Febr	2128	2101	99%	75
Márc	2356	2370	101%	76
Ápr	2280	2287	100%	76
Máj	2356	2346	100%	76
Jún	1292	1046	81%	62
Júl	2356	2260	96%	73
Aug	2356	2324	99%	75
Szept	2280	2269	100%	76

Okt	2356	2347	100%	76
Nov	2280	2148	94%	72
Dec	2356	2252	96%	73
Összesen:	27740	26009	94%	71
Éves kihasználtság:			97%	74

a szállón töltött idő	napokra bontva	összesen (fő)	%-os arány
Max. 1 hét	1 nap	148	47%
	2-7 nap	174	
2 hét- 1 hónap	8-14 nap	67	22%
	15-30 nap	86	
1-3 hónap	31-60 nap	76	18%
	61-90 nap	48	
3-6 hónap	91-180 nap	48	7%
6-9 hónap	181-270 nap	27	6%
több mint 9 hónap	271-365 nap	12	
összesen:		686	100 %

A menedékhelyen 2010-ben 297 fő új használót regisztráltunk, az első szállón töltött estéjükön az általunk nyújtott szolgáltatásokról, és a házirendről tájékoztattuk őket.

I. 6. Szociális munka az éjjeli menedékhelyen

A szociális munkások feladata

- Az ügyeleti teendők ellátása a menedékhelyen

- A menedékhely ellátottjainak helyzetükhöz és igényeikhez igazított segítségnyújtás, a szociális munka módszereivel, eszközeivel
- Szociális ügyintézés (hétköznapiakon a reggeli órákban)
- Az intézmény működését szabályozó jogszabályokban előírt adminisztráció és az eseménynapló pontos vezetése
- Az éjjeli menedékhely team megbeszélésein, szupervíziós csoportján való aktív részvétel, a közösen hozott döntések képviselése

Intézményvezető feladatai:

- A menedékhely munkatársainak koordinálása
- Beosztások időben történő elkészítése
- Jelenléti ívek figyelemmel kísérése, hónap végén a munkaidő-jelentés elkészítése
- Az intézmény személyi és tárgyi feltételeinek biztosítása a vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően
- Az intézményi adminisztráció ellenőrzése
- Az intézményben dolgozó munkatársak szakmai támogatása, oktatása, ellenőrzése
- Pályázatok figyelemmel kísérése, aktuális pályázatok elkészítése, a teljesítések nyomon követése
- Az intézmény képviselése különböző fórumokon
- Az intézményben végzett munka megfelelő formában történő bemutatása
- 2010. februártól kezdődően a fenntartó a munkáltatói jogok gyakorlását átadta az intézményvezetőnek

Reggeli ügyintézés

Áprilistól kezdődően a szálló használói reggel 4-8 óra között vehetik igénybe a munkatársak segítségét a szociális információkhoz való hozzájutásban, iratpótlásban, pénzügyi ellátások megszerzésében, szálláskeresésben, a rendezetlen társadalombiztosítási jogviszonyokhoz kapcsolódó ügyintézésekben. Örömmel tapasztaltuk, hogy ügyfeleink egyre többen fordulnak hozzánk, és élnek a menedékhely munkatársai által nyújtott szolgáltatásokkal.

II. Utcai szolgálat

II. 1. Bevezetés

A Léthatáron Alapítvány utcai szolgálata 1998 óta működik. A szolgálatot a IV. és XIII. kerületben közterületen, életvitelszerűen utcán élő emberek nagy száma hívta életre. Mivel ezeket - a javában már évek óta közterületen élő - csoportokat nem lehetett az intézmény keretein belül „vendégül” látni, létrejött egy közterületen dolgozó szociális munkási stáb, amely napi rendszerességgel látogatta a klienseket, kliens-csoportokat. Ezen fedél nélkül élő emberek csoportja közel sem volt homogén: volt, aki aluljáróban, lépcsőházakban töltötte éjszakáit, voltak, akik erdőben alakítottak ki maguknak különböző bunkereket, sáttáborokat, mások terek padjain húzták meg magukat. Az utcai gondozó szolgálat munkatársainak mindig is nagy dilemmát jelentett a különböző módszerek kialakítása a különböző életfelfogású és életkörülményű kliensekkel kapcsolatban.

Az alapítvány utcai szolgálata egyre szorosabban működik együtt a szintén közterületen, a szomszédos kerületben dolgozó Twist Alapítvánnyal. Ők a IV. kerület mellett a XV. kerületben is végeznek utcai munkát, és hasonló problémákkal találkoztak, mint alapítványunk. Az együttműködést a kliensek gyakori el- és átvándorlása is sürgette, így a két szolgálat közös elveket és gyakorlatokat vezetett be, amely segítségével igyekezett visszaintegrálni a társadalomba a közterületen élő, gyakran rossz egészségi állapotú embereket. A két szolgálat munkatársai rengeteg tapasztalatot gyűjtöttek a területükön élők életviteléről, életkörülményeiről, ugyanakkor a kliensek folyamatos cserélődése miatt mindig találkoztak újabb és újabb kihívásokkal.

A már korábban is tapasztalt „intézményellenes” attitűd nem változott a kliensek fejében. Ennek okai összetettek (párhoz és a csoporthoz való ragaszkodás, az idegen közegtől való félelem, a különböző intézményi házirendek szigorúsága), de egyet biztosan jelez: a tartósan közterületen élőkkel való bánásmód igényel legalább még egy lépcsőfokot. A probléma részbeni megoldását jelentette, hogy a Twist Olivér Alapítvány 2009 januárjában egy minden hétköznap 9 órától 15 óráig működő új intézményt, nappali melegedőt nyitott. Itt ügyfeleink különösebb kötöttség nélkül vehetik igénybe a szolgáltatásokat, fürödhetnek, moshatnak, stb.

II. 2. Működési feltételek

Az utcai gondozó szolgálat munkáját a Budapest IV. kerületben az Árpád útig és a XIII. kerületben a Rákos patakig tartó ellátási területen a jogszabályoknak megfelelően munkanapokon 6 órában, az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet alapján végzi. Tavaly a szolgálatot ellenőrizte a Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal, a vizsgálat hiányosságot nem tárt fel.

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

A stáb minden tagjának kötelező a „nagy-teamen” való részvétel, ami az egész alapítvány minden részlegét érinti. Ilyenkor az összes részleg dolgozói együtt beszélnek át az elmúlt hetek eseményeit. Ugyancsak kötelező a részvétel az utcai szolgálat kéthetente tartott esetmegbeszélő-csoportján is.

II. 3. Személyi feltételek

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

II. 4. Tárgyi feltételek

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

Munkánkat egy 2009-ben pályázati úton nyert Dacia Logan személygépkocsi használata segíti. Az utcai szolgálat eszközeinek (takarók, hálósákok, kórházi csomagok, ruhák, cipők, stb.) tárolására egy közeli bérelt raktárban van lehetőség.

A krízisidőszak ideje alatt a szolgálat munkatársai minden hétköznap este a következő felszereléssel indultak az ellátási területen élők meglátogatására: 20 liter meleg tea hőálló badellában, vastag katonai takarók, meleg kabátok, meleg alsóruházat, zokni, alsónadrág, valamint egy felszerelt gyógyszeres doboz vitaminokkal, fájdalom-csillapítókkal. Az év folyamán több nagytételű tartós élelmiszer adományt is kapott a szervezet, melyekkel hónapokig tudtuk segíteni ügyfeleiket.

A fenntartó havi összegkeretet állapít meg a szolgálat munkatársai számára, ami fedezi a mindennapi munkavégzés során felmerülő költségeket, úgymint tankolás, elemcsere az elemlámpában, vagy a kliensek számára egyéni megállapodás szerint ügyintézésnél BKV-jegy, tartósan kórházban tartózkodóknak és jövedelemmel nem rendelkezőknek élelmiszer csomag, vitaminok.

A szolgálat kapcsolatrendszere az integrált intézményen belül: az éjjeli menedékhely dolgozóival kéthetente szerdánkénti nagy-teameken egyeztetünk.

A szolgálat külső, más intézményekkel való kapcsolat rendszere: Az együttműködő utcai szolgálatok (Léthatáron Alapítvány és Twist Olivér Alapítvány) dolgozói heti rendszerességgel kis-teamen egyeztetnek.

II. 5. Szakmai munka

Az utcai gondozó szolgálat célcsoportja az életvitelszerűen közterületen, utcán nem lakás céljára szolgáló helyiségben élő nagykorú hajléktalan férfiak és nők. A szolgálatnak a hajléktalan személyeken belül speciális célcsoportja (nők, pszichiátriai betegek, szenvedélybetegek, fiatalok, idősek, prostituáltak stb.) nincsen, ügyfelünknek tekintünk minden, az illetékességi területünkön lévő fedél nélkül élő, vagy különösen veszélyeztetett személyt.

Az utcai szociális munkások a hajléktalanság tényéhez gyakorlati szempontból közelítenek – aki éjszakáit életvitelszerűen az utcán tölti, az hajléktalannak számít. Munkánkat minden esetben a kliens beleegyezésével végezzük. A klienssel kötött közös megállapodások minden esetben az ő érdekeit és előbbre jutását tartják szem előtt. Ezek az egyéni megállapodások bármikor újra gondolhatók és felülírhatók.

Munkatársaink utcai szociális térképet készítettek az ellátási területről, melynek alapján heti útvonalterv készült. Ennek elkészítésekor figyelembe vett szempontok:

- a kliens egészségi állapota
- a kliens mentális állapota
- a helyszín adottságai (mennyire van elrejtve a szem elől, van olyan kliensünk, aki csak a szolgálat munkatársaival tart kapcsolatot a társadalomból)

- magányos, egyedül élő-e kliens

A szolgálat munkatársai szeptemberben (a Twist Olivér Alapítvány utcai szolgálatával, a szolgálat vezetőjével és az alapítvány fenntartóival együtt) kétnapos csapatépítő tréningen vehettek részt. Ezt követően a Léthatáron Alapítvány utcai szolgálatát is érintő változásokat vezetett be a stáb (részlet az emlékeztetőből):

„Döntés született abban, hogy hatályos időn belül elkészül egy olyan útvonalterv a Léthatáron Alapítvány utcai szolgálatának ellátási területére is, amely tartalmazná egyúttal azokat a központi helyeket, ahol az autó heti rendszerességgel többször megjelenne. Ez a szolgálati idő kitöltésének egy részét jelentené, a fennmaradó időben ugyanúgy folya az állandó helyen élő kliensek látogatása, felfedezés, egyéb naponta felvetődő kérdések orvoslása. Ezekről az időpontokról, helyszínekről, az útvonaltervről a kliensek is felvilágosítást kapnának (véltetően a legjobb, ha ez nem kiragasztós formában menne, hanem kizárólag az utcán látogatott ügyfelekkel osztaná meg). Az útvonaltervtől való eltérés indokoltságáról (akár szállítás, akár diszpis bejelentés, akár más miatt történt) minden esetben beszélénk. A fent említett tervek elkészítését a szolgálatok két héten október első teamjére vállalják.”

A szociális térképet kéthetente, a stáb kis-team értekezletein aktualizáljuk a következő információk alapján: bejárás, „felfedezés”, ellátottaktól kapott információ, szociális intézménytől kapott információ, lakosságtól kapott információ.

A szolgálat a területén tartózkodó kliensekkel folyamatos kapcsolatot tart, a tőlük, róluk kapott információkat folyamatosan vezeti a nyilvántartó programban. Ezen kívül a szolgálat munkatársai heti rendszerességgel tartanak ún. felfedezéseket az ellátási területen, bejárva a potenciális helyszíneket új ügyfelek után kutatva. A látogatott helyszínek egy része – a kerület adottságaiból fakadóan – erdős területeken található. Az itt élő ügyfelek többnyire saját építésű házikókban, illetve sátrakban

laknak. A sűrűbben lakott területeken, a belvárosban, parkokban, lépcsőházakban húzódnak meg az ügyfelek éjszakára.

A szolgálat egyik munkatársa így emlékezett a 2010-es évre beszámolójában:

„2010-ben az alapítvány működési területén élő ügyfélkör, illetve a fellelhetőségük helye többször is átrendeződött. Ez alapján 3 nagyobb időszak volt megfigyelhető: **A)** Az előző évi krízisidőszak, valamint az azt követő kb. 1 hónap; **B)** Nyár és a kb október közepéig tartó időszak; **C)** Október közepétől év végéig.

A) Az év elejétől tavaszig jellemzően megvoltak a fix helyek, ahol vagy már évek óta lakott egy-egy ügyfél, vagy még a tél beállta előtt beköltözött. Ehhez valószínűleg hozzájárult a krízis időszakban esténként rendszeresen kiszállított kétfogásos meleg étel, amit egy adományozó jóvoltából tudtunk biztosítani a területünkön élő hajléktalan embereknek. Igyekeztük igazságosan elosztani az adagokat, hogy minden általunk látogatott ügyfélnek jusson, de fokozott figyelemmel voltunk az idősebb, rozzantabb egészségi állapotúakra.

Ebben az időszakban egyáltalán nem volt jellemző a vándorlás, és a gondozottak köre sem mutatott jelentősebb változást a melegebb idő megérkeztéig. Elég sok lábadozós szállítás és kórházi beutalás volt, gyakran az utolsó pillanatban, elsősorban fagyási sérülések, és fekélyes sebek miatt. Kiemelném Varga István esetét, - részletekbe nem mennék bele - elég annyi, hogy speciális állapotára tekintettel felvettük a Dawn Alapítvánnyal a kapcsolatot, ahova soron kívül fel is vették. Kezdetben igen jól érezte magát, de bő 1 hónap múltán ismét a Gyöngyösi sétányon találkozhattunk vele esténként, és hallani sem akart a fent említett intézményről, ellenben eseteként nagy rutinnal hívta magára a mentőket, akik nem vitték el. Jeleztek nekünk, de a diszpécser már nem tudott mondani helyet, ahol fogadták volna, mindenhol ki van tiltva. Hiányzó lába ellenére meglehetősen mobil volt; esténként beutazott egészen az Oktogonig. Nyárra teljesen eltűnt, talán ha 1 alkalommal találkoztunk.

Másodsorban a „könnyebb” vagy inkább kevésbé nehéz megélhetésért az ózdi Hétes-telepről a fővárosba költöző roma családokat (Botos és Forgács) szeretném megemlíteni. Egy elhagyott MÁV épületbe költöztek be a Dugonics utcába. Pillanatok alatt felmérték az ellátórendszer nyújtotta lehetőségeket. Eljártak dolgozni (KT, vasazás) Kitakarították és bebútorozták(!) az elfoglalt épületet. Viselkedésmintáik kontrasztosan eltértek a többi klienséitől, érdekes volt megfigyelni a faladatok megosztását és a tradicionális családi szerepeket. Az épületből áprilisban el kellett költözniük, a helyet bekerítették, az ablakokat berácsolták, az épület azóta is lakatlan.

B) Mihelyt kicsit jobb idő lett, láthatóan megélénkültek az ügyfelek is. Több télidőben Isola és Madridi használó is felbukkant a területünkön ideiglenesen, általában ezek az időszakok összefüggést mutattak a fent említett intézményekből való kitiltásaik hosszával.

Ez volt a mozgolódás időszaka, és sajnos egy-egy erőszakos bűncselekmény is becsúszott, aminek áldozatai és elkövetői egyaránt ügyfeleink voltak. A két késelő nő azóta biztos szállással rendelkezik, a sértettek szerencsésen túléltek a támadást, és többé-kevésbé felépültek.

Több helyszín időközben meg is szűnt, ennek háttérében a szomszédokkal való konfliktusok illetve elhúzódo kórházi kezeléseik és/vagy lábadozás állt. Ilyenkor igyekeztük kihasználni az absztinens időszakot a kliensek átmeneti szállók (elsősorban Fóti) felé mozdítására, ami több ízben sikerült is. A kórházban fekvő ügyfeleinket rendszeresen látogattuk, felvettük a kapcsolatot a kórházi szociális munkásokkal is. A sikeres felvételt követően azonban a több hónapos kórházi absztinens időszak ellenére többnyire kb. 1 hónapon belül kipörögtek a szállóról.

A fix helyek számának csökkenésével rendszeres (heti 5 alkalommal, fix időben, fix helyen történő) kiállításokkal próbáltunk lehetőséget biztosítani az ügyfeleink számára, hogy ők is megtalálhassanak minket. Az erre vonatkozó információkat szórólapok segítségével terjesztettük. Ezeket a kiállításokat befésültük az útvonaltervbe és a mai napig alkalmazzuk.

C) Október közepétől kezdett berögzülni a jelenleg is jellemző helyzet, a kritikus állapotú ügyfelek többsége kórházi kezelés alatt áll vagy lábadozik, a többiek fellelhetősége 3-4 helyszíntől eltekintve igen esetleges. A régi, már elhagyott helyszíneket is rendszeresen látogatjuk, újból és újból átfésüljük a területet, és folytatjuk a már említett kiállításokat.”

Az utcai szolgálat munkatársai személyes beszélgetések vagy telefonos megkeresés útján rendszeresen kapnak jelzést más intézménytől, a kerületben lévő kórházaktól, lábadozóktól, más hajléktalan-ellátó intézményektől (nappali melegedők, éjjeli menedékhelyek, első befogadók), lakosságtól, diszpécser szolgálatától, az integrált intézményt felkereső hajléktalan-társaktól, utcán élő hajléktalanoktól. A jelzések személyes beszélgetések vagy telefonos megkeresések, ezek után minden esetben meglátogatjuk a bejelentésben szereplő helyszínt, és az ott történeteket regisztráljuk, a diszpécser szolgálat által történt hívásra visszajelzünk, a tapasztalatokról tájékoztatjuk, és konzultálunk a további lépésekről. Amennyiben nem áll módunkban érdemben intézkedni, (nincsenek meg a szükséges eszközeink) szükség esetén mentőt illetve orvosi ügyeletet vagy a rendőrség hívjuk, ha kell jelzést teszünk a gyermekjóléti szolgálat felé. A jelzéseket a nyilvántartó programban dokumentáljuk.

A szolgálat kapcsolatot tart az ellátási területen és annak szomszédos kerületeiben dolgozó, hajléktalan-ellátó munkacsoportokkal (legintenzívebben a Twist Olivér Alapítvány utcai szolgálatával). A kerületben dolgozó két utcai szolgálat közötti együttműködést a kliensek gyakori el- és átvándorlása is sürgette, így a két szolgálat közös elveket és gyakorlatokat vezetett be, amely segítségével igyekezett reintegrálni a közterületen élő, gyakran rossz egészségi állapotú embereket. A közös kliensekkel történő esetek megbeszélését a két szolgálat dolgozói a heti rendszerességgel, hétfőnként tartandó értekezleteken a megvalósulás lépéseit együtt tervezi meg, az elvégzett munkát együtt értékeli. (Együttműködési megállapodás alapján)

A szolgálat élő kapcsolattal rendelkezik az ellátási területen élő lakossággal. Munkatársaink igyekeznek rábírni a klienseket a társadalom egyéb szereplőivel, tagjaival történő békés együttélésre. Ennek érdekében sokszor egyeztetnek a jellemző helyszínek környékén élő lakossággal. Személyes megkeresésekre mind szóban, mind írásban szívesen informáljuk az érdeklődő lakosságot munkánk részleteiről, miben létéről. A IV. kerületi lapban néhány alkalommal jelent már meg összefoglaló a szolgálat éves munkájáról, illetve hirdetés ruhaadományok fogadásáról. A közeli református gyülekezet évek óta személyre szóló ajándékot készít ügyfeleinknek karácsonyra.

Munkánk sajnálatos velejárója, hogy szándékunktól és törekvésektől függetlenül, számos tragédia és kudarc kíséri utunk. A tavalyi év sem volt ez alól kivétel, sajnos az átlagnál több ügyféltől kellett végleg elbúcsúznunk. Az utcai szolgálat legrégebbi dolgozója (Miklós Gábor) is a negatív élményeit emelte ki személyes megemlékezésében a 2010-es évről:

„Bevezető helyett egy történet folytatása a tavalyi beszámolóból. Akkor az éves mérleg pozitív történései között kapott helyett Józsi sztorija, aki rendszeres melegedő és Isola használó volt akkoriban, később munkát, szállást és barátnőt is talált, egyszer felhívta a melegedőt, éppen én vettem fel a telefont, elmesélte a sztoriját, hogy jól van, jól érzi magát és köszöni a segítségünket, most úgy néz ki, rendeződni látszanak a dolgai. Azóta eltelt kb. fél-egy év, Józsi újra Isolán alszik, alkalmanként bejár a melegedőbe is, munkáját és ezzel együtt szállását is elvesztette, homályos sztorival magyarázza, miért. Ez 4-5 hónappal ezelőtt történt, azóta nem nagyon láttam, nem tudom mi van vele. Különösebb következtetéseket nem hiszem, hogy le lehetne vonni a történetből, bár jól esne besorolni a jellemző hajléktalan életutak közé, igazából Józsi életében csak az utóbbi 2 év történéseiről van információ. Valamiért mégis leírtam, talán azért, mert – ha a hajléktalan életutakra nem is teljes mértékben – de a hajléktalan ellátásban töltött két évemre jellemző a történet, amikor az egyes esetek kapcsán felmerülő lelkesítő történeteket viszonylag rövid időn belül negatív fordulatok váltják.

Tavaly ilyen pozitív élményként könyveltem el a szállókra történő gyors bekerülést, aztán mégis csalódás lett (azt hiszem nem csak nekem, hanem az ügyfeleknek is) az ugyanilyen gyors kikerülés. Akkor azt a következtetést vontuk le belőle, hogy hatékonyabban kell megalapozni az utcás ügyfél szállóra való költözését, illetve egyáltalán azokat az embereket kell szállóval 'hitegetni', akik feltehetően képesek lesznek átugorni azt a szakadékot, ami az 'utcás' és az 'átmeneti szállós' létforma között tátong.”

Amennyiben a klienssel történő munka olyan fázisba jut, hogy a hajléktalan-ellátó rendszer bármely más pontját is igénybe szeretnénk venni, akkor azt szakmai előzmény esetén a diszpécser szolgálat informálásával, segítségével végezzük. A diszpécser szolgálat által kezdeményezett és szervezett, havi rendszerességű értekezletein a szolgálat munkatársai minden esetben részt vesznek.

A kliensekkel történő első találkozáskor megpróbáljuk felvenni a kapcsolatot, illetve információhoz jutni róluk. Első találkozáskor a következő információkat osztjuk meg velük: a szolgálat fellelhetőségének és a kapcsolattartás módját, a szolgáltatás elemei (juttatások, stb.). A szolgálat rendelkezik írott információs anyaggal, amit minden esetben átadunk a klienseknek. Munkatársaink számos esetben kezdeményezték más ellátások, juttatások, szolgáltatások (nappali ellátás (nappali melegedők), éjjeli menedékhelyek, családsegítő szolgálat (szükség esetén), pénzügyi ellátáshoz juttatás, nyugdíj, nyugdíj típusú ellátások, átmeneti elhelyezést nyújtó intézmények, tartós elhelyezést nyújtó intézmények) igénybevételét. A területünkön élő hajléktalan személyeket hivatalos ügyeik intézésében is segítjük, ehhez szükség esetén személyes kíséretet biztosítunk, amennyiben a kliens „önjáró”, akkor a szükséges papírok és információk biztosítása történik meg.

Meghatározó élménye volt a tavalyi évnek, mikor az alapítvány dolgozói – így az utcai szolgálat egy munkatársa és a szolgálat vezetője – az NCA nemzetközi pályázati keretén belül ellátogathatott Prágába egy tanulmányút erejéig. Miután a tavasz elején a prágai kollégák látogattak meg minket, május végén mi is megismerkedhettünk az ottani ellátó-rendszerrel, számos tapasztalatot gyűjtve, melynek egy részét a későbbiekben a saját munkánkba is beépíthetjük majd.

II. 6. A 2010-es év statisztikái

Ügyfél jellemzők	Fő
Hány ügyfele volt a szolgálatnak 2010-ben? (Ügyfélnek az a személy számít, akiről az 1/2000. SZCSM rendelet 12. melléklete szerinti gondozási lap kitöltésre került, és a 2010. évben gondozási tevékenységet tartalmaz.)	123
Ebből új ügyfél (első kapcsolatfelvétel 2010-ben)	39
Ebből nő	21
Ebből kiskorú	-
Ebből 65 éven felüli	1
Ebből pszichiátriai beteg (szociális munkás véleménye szerint)	20
Ebből szenvedélybeteg (szociális munkás véleménye szerint)	20
Ebből ápolást-gondozást igénylő (szociális munkás véleménye szerint)	3

Találkozások gyakorisága 2010-ben:	Fő
(Találkozásnak a dokumentált tevékenység számít.)	
1 alkalom (csak kapcsolatfelvétel)	16
5-6 alkalom (kb. kéthavonkénti, rendszertelen kapcsolat)	14
10-12 alkalom (kb. havonta, rendszeres kapcsolat)	21
12 alkalomnál több (kb. hetenkénti találkozás, rendszeres kapcsolat)	72

A Léthatáron Alapítvány utcai szolgálata 2010-ben a következő helyszíneken látogatta klienseit:

Helyszín megnevezése	Látogatások száma	Megtalálható ügyfelek száma
Arad utca	14	2
Árpád út Rózsa utca sarok	2	1
Árpád úti felüljáró	2	1
Berda János utca 50	1	1
Berda János utca emlékmű	2	2
Csuka utca	103	6
Dugonics utca	83	14
DUNA Plaza mögött - Dunapart	3	1
Duna Plaza mögött (Bányászék)	2	2
Duna Plaza mögött (romos ház)	1	1
Duna Plaza mögött Kürtös Kalácsosnál	25	1
Duna Pláza mögött tanpálya	12	2
Duna Pláza mögötti parkoló	68	2
Elem utca	105	4

Fiastyúk utca	6	1
Fóka öböl	2	4
Forgách u, felüljáró alatt	20	5
Forgács utca - felüljáró	9	2
Gyermek tér	15	1
Gyöngyösi sétány, park	146	8
Gyöngyösi úti Metro aluljáró	6	4
Istvántelek	30	3
Jász utca - Rákos Patak	7	1
Kámfor 19	3	2
Kórházi látogatás	40	11
Leibstüek Mária utca	2	1
Madarász Viktor utca	2	1
Madridi út	4	3
MÁLTA raktár	25	2
Marina Part bejárat	22	4
Munkásotthon u - templom	2	1
Munkásotthon u. LeibstüekM. utca-kiállítás	18	7
Népsziget	118	2
Népsziget gyaloglépcső	9	3
Népsziget Kecskéssel szemben	4	1
Népsziget Merci bontó	45	2
Népsziget Trafóház	1	1
OBI mögött	12	3
Övezet utca	1	2
Rákosrendező	26	6
Rózsa u. 18	1	1
Rózsa utca (Spar)	180	8
Rózsa utca Elem utca kiállítás	10	13
Rózsa utca Erőmű	5	3
Szabadság park	32	1
Szellem Ház Árpád út	4	1
Szellemház	4	2
Szent László utca 138	5	1
Tahi - Szent László	88	2
Tahi park	34	4
Tél utca	6	1
Tél utca környéke	54	4
Tesco mögött	32	3
Tesco parkoló	92	5
Tomori utcai templom	2	1
Újpalotai Út (park)	12	2
Újpest - Városkapu	96	4
Újpest Központ	116	13
Virág u. (park)	67	1
összesen:	1838	191

Az alapítvány gondozó szolgálata minden ügyfélről ún. gondozási lapot vezet tart nyilván. Az utcai munka során munkanaplót, krízisnaplót vezetünk, majd a bejegyzéseket a budapesti hajléktalanellátó rendszerben 2006. óta rendszeresítet „Menedék” nevezetű számítógépes szoftverben is adminisztráljuk. A program lehetővé teszi a múltbéli történések gyors visszakeresését, illetve a különféle statisztikák elkészítését is megkönnyíti. Az alábbi adatok, táblázatok is a használt program alapján készültek:

Ellátottak száma előző év december 31-én (azaz 2009): azaz az év végén aktív gondozási lapok száma: 91

Ellátottak száma tárgyév december 31-én (2010): azaz az év végén aktív gondozási lapok száma: 123

Tárgyévben ellátottak kor és nem szerint:		
	férfi	nő
18-39	23	4
40-59	67	13
60-64	8	3
65-69	2	0
70-74	1	1
75-79	1	0
80-89	0	0
90-	0	0
Összesen:	102	21

Mindösszesen (férfi+nő): 123

Tartós intézményi elhelyezésre vár 3 fő (beadott szociális otthoni, hajléktalanok otthona kérelem)

Az alapítvány gondozó szolgálata 2010-ben 60 különböző helyszínen látogatta 123 ügyfelét. Az év során 1838 találkozás történt a kliensekkel. A helyszínek sajátosságai, az ügyfelek különböző egészségügyi és mentális állapota természetesen mindenkivel személyre szabott gondozási tervet igényelnek. A táblázatokban található számok inkább csak viszonyítási alapnak jók, a különböző kliensekkel elkezdett és lefolytatott munkát nem tartalmazhatják.

III. Foglalkoztatási program

III. 1. A programról

A Léthatáron Alapítvány foglalkoztatási programjának célja a fővárosban élő, a nyílt munkaerőpiacon hosszabb ideje sikertelen, hajléktalan álláskeresők számára 8-10 hónap védett munkakörülményeket biztosító munka-rehabilitációs célú, belső foglalkoztatás.

Az alapítvány döntéshozói a program vezetőjével 2010 januárjában az egész évre irányuló tervet készítettek a hátrányos helyzetű álláskereső hajléktalanokból szervezett, karbantartó munkacsoport foglalkoztatására. Az alábbiakban részletezett irányelvek kialakítását az tette szükségessé, hogy az elsősorban intézmény karbantartási feladatokra ellátására szervezett program az alapítvány költségvetésébe illeszthető legyen, valamint a program költségei ne nyúljanak túl az erre fordítható, a fővárostól kapott támogatás, valamint a résztvevők foglalkoztatásához igényelhető bérköltség támogatások keretein.

III. 2. A karbantartó munkacsoport 2010-es tervezete:

(Részlet az alapítványi vezetői tervezésben leírtakból)

- A 2010-es évben (folyamatosan) 8-10 fő támogatott hajléktalan foglalkoztatását tervezzük, intézményeink, illetve együttműködő társintézmények, karbantartási feladatainak ellátására, valamint az alapítvány, épülő XVIII. kerületi, átmeneti szállóján egyes részfeladatok, utómunkálatok elvégzésére.
- A karbantartó munkacsoport szakmák szerinti összetételét elsősorban az intézményenként előre elkészített, az egész évre tervezett munkálatok határozzák meg. A karbantartó munkatársak kiválasztását a munkacsoport-vezető végezze a munkaügyi kirendeltség által közvetített álláskeresők közül.
- A munkacsoport vezetője a számára kétheti rendszerességgel elkészített feladatlisták alapján szervezze a munkát, vezessen munkaidő nyilvántartást, személyenként és intézményenkénti bontásban, abból a célból, hogy a karbantartók az alapítvány működéséhez rendelt munkája követhető és tervezhető legyen.

III. 3. A tervezet megvalósulása és a programban résztvevők adatai:

A megvalósításhoz, a *közhasznú munkavégzéshez* valamint a „*Társadalmi Megújulás Operatív Program 1.1.2. Decentralizált programok a hátrányos helyzetűek foglalkoztatásáért*” elnevezésű TÁMOP 1.1.2. program keretében nyújtható támogatásokat vettük igénybe. A program lebonyolításában a Közép-magyarországi Regionális Munkaügyi Központ Haller utcai kirendeltsége volt együttműködő partnerünk.

Az egész évet tekintve gyakorlatilag három szakaszban - a benyújtható támogatási kérelmekhez igazodva - tudtuk megvalósítani a havonkénti bontásban átlagosan 8-9 fő hajléktalan munkavállaló foglalkoztatását. A tavalyi év során összesen 16 fő hajléktalan munkavállaló dolgozott a karbantartó munkacsoportban, 8 fő a közhasznú munkavégzés, 8 fő pedig a TÁMOP 1.1.2 támogatási program segítségével. Az elkészített terveinkkel összhangban intézményeinkben az általános karbantartási feladatokon kívül az alábbi munkákat végezték el:

- Az „Isola” éjjeli menedékhelyen az árvíz miatt kétszer volt szükség az épületek teljes belső kifestésére, a krízis időszak elején pedig a szálló kazánjait újították fel.
- A 2010-es évben az alapítvány XVIII. kerületi ingatlanában az építési kivitelezőtől való átvételt követően valamennyi fennmaradó munkát (szaniterek, kapcsolók felszerelése, burkolási munkák, nyílászárók szigetelése, kapuépítés, stb.) a karbantartó munkacsoport végezte el.
- Az alapítvány együttműködő társszervezetében a Twist Olivér Alapítvány Fóti úti átmeneti szállóján és nappali melegedőjében elvégezték a teljes intézményi festést és a kertkarbantartást.

Munkakör	Belépés	Kilépés	Támogatás	munkaviszonyban töltött hónap
Karbantartó	2010.03.01	2010.05.20	TÁMOP 112	3
Karbantartó	2010.03.01	2010.08.31	TÁMOP 112	6
Kőműves	2010.03.16	2010.09.15	TÁMOP 112	6
Szobafestő-mázoló	2010.03.16	2010.09.15	TÁMOP 112	6
Épületburkoló	2010.04.01	2010.05.27	TÁMOP 112	2
Autószerelő	2010.04.15	2010.12.31	TÁMOP 112	9
Fűtészszerelő	2010.10.01	2010.12.31	TÁMOP 112	3
Karbantartó	2010.12.01	2010.12.31	TÁMOP 112	1

A TÁMOP 1.1.2 program résztvevőinek 4 illetve 6 hónapos támogatási időszakban átlagosan 4 hónapig voltak munkaviszonyban.

Munkakör	Belépés	Kilépés	Támogatás	munkaviszonyban töltött idő hó
Segédmunkás	2009.11.01	2010.03.31	Közhasznú	5
Segédmunkás	2010.01.11	2010.02.11	Közhasznú	1
Segédmunkás	2010.01.11	2010.02.28	Közhasznú	2
Segédmunkás	2010.02.01	2010.03.31	Közhasznú	2
Segédmunkás	2010.10.01	2010.12.31	Közhasznú	2
Segédmunkás	2010.10.11	2010.10.31	Közhasznú	1
Segédmunkás	2010.10.11	2010.12.31	Közhasznú	2
Segédmunkás	2010.11.01	2010.12.16	Közhasznú	2

A közhasznú munkavégzést támogató foglalkoztatásban dolgozók átlagosan 2 hónapot töltöttek munkaviszonyban, igaz, az utolsó szakaszban már csak két hónapos határozott idejű foglalkoztatást tett lehetővé a támogatás.

III. 4. A munkacsoport-vezető és a programvezető feladatai:

(szintén az év eleji vezetői anyagból részlet)

Munkacsoport-vezető:

- Vezeti a jelenléti-ívet, nyilvántartja a dolgozók munkaidejét, fizetett és beteg szabadságát.
- A munkacsoport feletteseként közvetve gyakorolja a munkáltatói jogokat. Koordinálja a munkafolyamatokat.
- Jelez a programvezető felé, abban az esetben, ha a program résztvevőinek szociális segítségnyújtásra van szüksége.

Programvezető

- A foglalkoztatási program adminisztrációs feladatai: A különböző támogatási formák felkutatása, az ezekhez tartozó kérelmek megírása. Az ügyfelekkel a munkaszerződések megkötése. Az alapítvány könyvelőjének részére a munkavállalókra vonatkozó

dokumentumok elkészítése. A munkaügyi kirendeltségekhez az állásigény bejelentőlapok megküldése.

- A hajléktalanok foglalkoztatásához tartozó teendőkön kívül a programvezető feladata az alapítványnál dolgozó technikai személyzet (portás, gépkocsivezető, takarító stb.) kiválasztásánál a foglalkoztatáshoz nyújtható különböző támogatási kérelmek benyújtása.
- A program működtetéséhez szükséges képviselő feladatait látja el, kapcsolatot tart az együttműködő társszervezetekkel, munkaügyi kirendeltségekkel, állásközvetítő irodákkal stb.
- Kapcsolatot tart a közhasznú munkavállalók, lakhatását biztosító intézményével, azok segítő szakembereivel.
- A programvezető feladata a karbantartók munkacsoport vezetőjével közösen, a támogatott, munkavállalók kiválasztása, valamint az is hogy az esetlegesen megüresedő munkakörök feltöltése érdekében az állásajánlatokat meghirdesse.

III. 5. Együttműködő szervezetek:

- KMRMK Haller utcai kirendeltsége
- KMRMK XIII. kerületi kirendeltsége
- KMRMK IV. kerületi kirendeltsége
- KMRMK XXI. kerületi kirendeltsége
- KMRMK XVIII. kerületi kirendeltsége

III. 6. Egyéb támogatott foglalkoztattak:

Rehabilitációs foglalkoztatás

A tavalyi évben a szervezetnél 26 fő volt a munkavállalók átlagos statisztikai létszáma, az egész évet tekintve 8 fő megváltozott munkaképességű, illetve fogyatékkal élő munkatárs dolgozott a szervezetnél. Összesen 4 fő foglalkoztatásához kaptunk a rehabilitációs foglalkoztatást elősegítő bérkölség támogatást. A rehabilitációs foglalkoztatás keretében dolgozó munkatársaink közül 3 fő ügyfél tájékoztató-portás feladatokat lát el az alapítvány akkreditált telephelyén, 1 fő pedig ügyintéző munkakörben a menedékhely fogyóeszközeinek beszerzését valamint egyéb ügyintézéseit (pl. hivatalokkal való kapcsolattartás, ügyintézés) végzi.

TÁMOP 1.1.1

A *„Megváltozott munkaképességű emberek rehabilitációjának és foglalkoztatásának segítése”* elnevezésű program keretében 2 fő ügyfél tájékoztató-portás dolgozott az „Isola” Éjjeli Menedékhelyen, valamint 2010. novembertől kezdődően a XVIII. kerületi megnyitás előtt álló átmeneti szállón alkalmazunk 1 fő intézménytakarítót, illetve 1 főt gondnok munkakörben.

Bértámogatás

Hátrányos helyzetű álláskeresők számára nyújtott, foglalkoztatás bővítését szolgáló bértámogatást vett igénybe a szervezet 1 fő intézménytakarító-ételosztó munkakörben alkalmazott munkatárs foglalkoztatásához.