

LÉTHATÁRON ALAPÍTVÁNY

SZAKMAI BESZÁMOLÓ

2011.

ISOLA ÉJJELI MENEDÉKHELY

I. Működési feltételek

Jogszabályok:

1. Magyarország Alaptörvénye,
2. 1993. évi III. Törvény A szociális igazgatásáról és szociális ellátásokról,
3. 9/1999. (XI. 24.) SzCsM Rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről,
4. 1/2000. (I. 7.) SzCsM Rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről.
5. Valamennyi, az intézmény engedélyezését és működését érintő hatályos jogszabály

Az Isola Éjjeli Menedékhely irányítását a Léthatáron Alapítvány Kuratóriuma végzi. A kuratórium legalább évente egy alkalommal tartja ülését, melyeken az alapítvány szakmai és gazdasági irányításának főbb irányát határozzák meg, és meghozzák az alapítvánnyal kapcsolatos döntéseiket. Az alapítványt a kuratórium megbízásából igazgató irányítja. A menedékhelynek önálló intézményvezető beosztású vezetője van.

A menedékhely szakmai kérdéseit az intézményvezető által heti rendszerességgel tartott team tárgyalja, melyen a szakmai stáb aktív részvétele elvárt. Jelentősebb változások tervezésekor, azok bevezetése előtt a team-megbeszélésen az alapítvány vezetői is részt vesznek.

Az alapítvány „összoldozói értekezlete” a nagy team, mely kéthetente ül össze a különböző intézmények szakmai stábjai és a vezetőség részvételével. A kétheti eseményeken keresztül az egyes intézmények bemutatják a náluk folyó munkát, kérdéses esetekben, elakadásoknál kérhetik a többiek véleményét. Ennek célja a kis létszámú szakmai stábok látókörének bővítése, illetve a szervezeten belüli együttműködés erősítése.

Az intézmény szolgáltatásait azok a felnőtt korú férfi, magyar – illetve a nemzetközi jog szerint jogosult külföldi - állampolgárok 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 intézmény engedélyezett állandó férőhelyszáma alapján 76 főt tud befogadni éjszakánként. A menedékhely az év minden napján üzemel, 18. 00 órától másnap reggel 08. 00 óráig tart nyitva. Az igénybevevők elhelyezése 21 (tizennyolc 4 ágyas, nyolc 2 ágyas és két 8 ágyas) szobában történik, a nyitvatartási idő alatt 2 fő szociális munkás ügyeletes biztosítja az emberek nyugodt pihenését.

II. Személyi feltételek

Szociális munkás stáb

A 2010-ben stabilizálódott 7 fős szakmai (1 fő intézményvezető, 6 fő szociális munkás) stáb az év első háromnegyed részében változatlan maradt. Októberben két változás is történt. Egyrészt a menedékhely vezetését Nagy Richárd intézményvezetőtől Mersich Ágota, a szociális munkás stáb egy tagja vette át. Az intézményvezetői feladatok ellátása félállásnyi munkaidőt vesz igénybe, így az új vezető munkaidejének másik felét a szokásos ügyeleti teendők teszik ki. Az ügyeleti rendből kieső félállást (havi 5-6 éjszakai ügyelet) külsős kollégák részvételével oldjuk meg. Ezzel a változással a szakmai stáb összlétszáma 6 főre csökkent.

A vezetőváltással egyidejűleg Nagy István szociális munkás kolléga betegállományba ment, majd egy hónap múlva közös megegyezéssel megszűnt a munkaviszonya. A hirtelen keletkezett űr a menedékhely folyamatos, zavartalan működését is veszélyeztetni látszott, de a kollégák és a behívható külsős ügyelők rugalmasságának köszönhetően átvészeltük a krízist. Nagy István helyettesítésére Sipos Tündét alkalmaztuk eleinte megbízási szerződéssel, majd István végleges távozása után határozatlan idejű munkaszerződéssel. Az új kolléganő ügyfélszolgálatos és utcás tapasztalattal érkezett, ügyfélkörünk egy részét ismerősként üdvözölte. Az új szerepkör elsajátítása nem okozott számára gondot, a team tagjai befogadták, segítették beilleszkedését. *„Általánosságban véve tapasztalataim mindenképp jók. A team tagjai nagyon pozitívan állnak hozzám, és maximális segítséget kaptam/kapok tőlük. Mindenki más és más stílusban dolgozik – ami egyébként teljesen természetes -, ettől még színesebb lesz az egyébként sem unalmas ügyelet.” – Sipos Tünde*

A változások az addig stabilan működő teamet kissé megrendítették. A személycserék javára írható következmény a nemek arányának változása, az eddig 6 férfi és 1 nő szociális munkásból álló stáb 4-2-re módosult.

Technikai személyzet

Az intézmény kisegítő személyzete az év elején 4 fő megváltozott munkaképességű portásból és két fő ételosztó-takarítóból állt. Az év folyamán mindkét pozícióban történtek személyi változások, amelyek a megszokott működési rendet kicsit megbolygatták. Portás-fronton 3 fővel zártuk az évet.

A portások munkahelyi életében - a személycseréken túl - változást jelentett, hogy egy fő az év nagy részében betegállományban volt, így a nyári szabadságok idején egy időben ketten váltották egymást. Ez a munkarend átalakításával járt, ami azt jelentette, hogy a havi 10x12 óra 15x8 órává lett alakítva. A szálló életében ez annyiban volt változás, hogy a beengedést követően az addigi 4 fős személyzet helyett 3 fő látta el a feladatokat. A nyitást követő órákban a portás feladata leginkább az ügyeleti helyiségek „őrzése” és a szárítók kezelése volt. A létszámcsökkenés eredményeképpen a szociális munkások feladata lett az iroda zárása, ezáltal a „kiszolgálás” némileg lelassult. Az ügyfelek többnyire türelemmel vették tudomásul a változást.

Az ideiglenesként bevezetett munkarend végül állandósult, mert szeptember végén egy portás kilépett, helyére új embert nem találtunk, illetve a hosszú betegállományból visszatért portásunk egészségi állapota sem tette lehetővé a hosszú műszak visszaállítását.

A megváltozott munkaképességű portások további alkalmazásában bizonytalanságot okozott a támogatási szerződés közeledő lejáratja. A bizonytalanságot tovább növelte az év végén a menedékhely telephelyén engedélyezett nappali melegedő. Annak megnyitása esetén a melegedőben szolgálatot teljesítő személyzet - a takarító segítségével - el tudja látni a portás feladatkörbe tartozó munkálatokat.

III. A szolgáltatás

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 fent leírt (és legtöbb szállón elvárt) feltételeknek való meg nem felelés miatt nem jutnának ellátáshoz.

Az éjjeli menedékhely szolgáltatásai ingyenesek, ezek igénybevétele szóbeli kérelem alapján történik. Az intézménybe először érkező, még nem regisztrált ügyféllel az ügyeletet ellátó szociális munkás megismerteti a szolgáltatások körét, valamint a házirendet, amelynek átvételét az ellátottak aláírásukkal igazolják. Az ellátottak jogaik védelmével, illetve észrevételeik vagy panaszaiik benyújtásával kapcsolatos szabályokat, ugyancsak a házirend átadásakor ismerik meg. Az éjszakai pihenésre könnyen tisztítható és fertőtleníthető ágyakon van lehetőség, amelyet előre elkészített véletlenszerű sorrendben oszt ki az ügyeletes. Az éjjeli menedékhelyet használók biztonságérzetét szakképzett személyzet biztosítja.

A szolgáltatás során az intézmény az alábbiakat nyújtja:

- fürdőhelyiség hideg-melegvizes ellátással,
- tisztálkodáshoz szükséges textília (napi váltással),
- tisztálkodó szerek (tusfürdő, wc-papír).

A személyes ruházat tisztításához az intézmény az alábbiakat biztosítja:

- mosópor,
- mosógép, centrifuga, szárítógép.
- váltóruha

Étkeztetés, ételmelegítéshez, szükséges feltételek biztosítása:

- vacsora: meleg leves és kenyér, reggeli: kávé, tea, vajás vagy zsíros kenyér,
- étkező helyiség használat 18-23 óráig
- mikrohullámú sütő

Értékmegőrzés, telefontöltés:

- Az értékmegőrzést az intézményben egy éjszakára (az intézményi jogviszony idejére) vehetik igénybe a szállóhasználók. A kisebb értékű tárgyakat az irodában, zárható fiókokban tároljuk, a nagyobb csomagok elhelyezésére az udvaron lévő, lakattal zárható szekrényekben van lehetőség.
- 2011-ben bevetésre került az őrzött telefontöltési lehetőség is, ami nagy népszerűségnek örvend.

Postacím és tartózkodási hely létesítése:

- Az igénybevevő szóbeli kérelmére az intézmény postacímet biztosít, a nevére érkező küldemények átadásáról az ügyeletes szociális munkás gondoskodik.
- A szállóhasználók ugyancsak szóbeli kérelmére az intézmény a vonatkozó jogszabályok szerint lakcímet, tartózkodási helyet létesít.

Humán szolgáltatások, szociális munka:

Az éjjeli menedékhely szakmai munkáját elsősorban a szállásnyújtás határozza meg, ugyanakkor hangsúlyos része a menedékhelyen végzett munkának az ügyfelek problémáinak, szükségleteinek megismerése, felmérése, az ügyfelek segítése a szociális munka eszközeivel.

A szállón leggyakrabban alkalmazott szociális munkás technikák:

- konfliktuskezelés
- segítő beszélgetés
- információk biztosítása
- jogosultságokra vonatkozó tanácsadás
- szociális ügyintézés
- életvezetési tanácsadás
- szolgáltatásokról szóló információs nyomtatványok hozzáférhetővé tétele (faliújság, szórólapok)

IV. Tárgyi feltételek

Az Isola éjjeli menedékhely két épületének elosztása:

„A” épület:

- A felső szinten található 9db négyágyas szoba, melyekben műbőr huzatos matraccal ellátott, emeletes vaságyakon tudjuk elhelyezni az ügyfeleket.
- A szobákon kívül két mosdó van a folyosón mosdókagylóval, wc-vel felszerelve, egyikben piszoár is az ügyfelek rendelkezésére áll.
- Az alsó szinten található az ebédlő, melyben egyidejűleg kényelmesen kb. 30 fő tud asztalhoz ülni.

- Az ebédlőhöz kiadó ablakon keresztül csatlakozik a konyha, melyben található egy kétfázisú mosogató, egy gázszámla, egy villanytűzhely, kiadó pult, illetve konyhaszekrények a kellékek, élelmiszerek és tisztítószerek tárolására.
- Itt található még a zuhanytálcával, mosdókagylóval felszerelt személyzeti mellékhelyiség.
- Az előtérben helyezkedik el két szárító az ügyfelek kimosott ruháinak szárítására, illetve két polcon a könyvtár.
- Az előtérből nyílik az iroda, illetve a pihenő és team szoba.

„B” épület

- A felső szinten 2db négyágyas és 8 db kétágyas szoba található. Innen lehet megközelíteni a napozóteraszt, amit nem használunk.
- A folyosó végén van 2db mosdó wc-vel.
- Az alsó szinten van 2db nyolcágyas szoba,
- egy fürdőszoba, melyben 7 db zuhanyállás biztosítja a tisztálkodási lehetőséget, a fürdőben is van egy leválasztott wc, valamint itt van elhelyezve az ügyfelek részére a forgótárcsás mosógép, illetve centrifuga.
- Az alsó szinten van egy kis raktár, ahol a napi működéshez szükséges kellékeket tároljuk.
- Egy külön nyíló, kicsit nagyobb helyiségben van az ipari mosógép illetve szárító, amiket a törölközők, váltóruhák mosására használunk. Ebben a raktárban vannak az adományként begyűjtött ruhák, néhány cserematrac, illetve műbőrhuza.

Az intézmény kertjében áll még egy konténer, amiben novemberig a portások tevékenykedtek. A konténer aljzatának romló állapota, a nehézkes kifűtése illetve a konténer egyéb irányú hasznosítási terve (raktározás) miatt a portások átköltöztek az irodába.

Az intézmény közel 20 éve működik egy bérelt ingatlanban, melynek állapota az évek alatt egyre elkésőbbé vált. Az évek során mindig csak a működést minimálisan biztosító legszükségesebb karbantartási feladatokat tudtuk elvégezni. Mind az elektromos, mind a vízvezeték és a fűtés rendszere elöregedett, folyamatos javításokat igényel. Az éves tisztasági festésen túl nagyobb felújítási munkálatok csak az év végén voltak, amikor a nappali melegedő engedélyeztetési folyamata ezt szükségessé tette.

Októberben véget ért a közhasznú foglalkoztatási program, aminek eredményeképp egy főállású karbantartó (Vincze József) maradt az alapítvány intézményeiben felmerülő technikai problémák elhárítására. Az épület állapotából adódó rendszeres, visszatérő meghibásodások, és az ezek elhárítására alkalmazott módszerek a szociális munkás stábjában némi elégedetlenséget generálnak. Ennek a kollégák hangot is adtak az éves beszámolóikban, ki-ki a maga vérmérsékletének megfelelő indulattal:

„A szálló folyamatos működtetéséhez nélkülözhetetlen Vincze József, akivel folyamatos harcok mennek. Sokszor úgy érzem, hogy átmeneti megoldásokban gondolkozik, hogy így biztosítsa létjogosultságát. Ez már önmagában is bosszantó tud lenni, de ez azt is eredményezheti, hogy a karbantartási költségek sokkal drágábbak, mint egyébként, és ilyen szűkös költségvetés mellett ezt pazarlásnak érzem.” - Dénes Gábor

„A szálló technikai állapota a 2011-es évben tovább romlott. Nincs megelőző karbantartás, csupán csak a jelentkező hibák javítása, az se mindig a megfelelő szakmai tudással.” - Császár Gyula Balázs

„Szintén egy nehézség volt az Isola egyre romló állapotával és technikai felkészültségével vívott harcban majd' folyton alulmaradni, vagy csak félmegoldásokkal áthidalni a dolgokat. Nemegyszer volt olyan eset, hogy az ügyeletes kezdte el kicserélni az életveszélyes foglalatokban az égőket, vagy az épp szétjött ajtót helyrepopozni, vagy mondjuk a 21/22-es szobáról eltűnt ablakot megkeresni.” - Hámori Benedek

Az épület állapotán túl az infrastrukturális háttér sem a legmegfelelőbb. *„22:30 körül elment az internet és a vonalas telefon. A telefon éppen elkezdett csörögni, amikor megszakadt. Reggelig már nem is javult meg. 6:30-kor megtettem (Zoli) a hibabejelentést. Kapcsolattartónak Ricsit neveztem meg, és az ő telefonszámát adtam meg. Szerződés helyére visszarakva.”- eseménynapló. Kb. egy hónappal később: „Nagyon mókás úgy ügyet intézni, hogy a telefon időnként megöli a netet.”*

A géppark állapota időnként lassítja, nehezíti a munkavégzést, de komolyabb fennakadás emiatt még nem volt. Az év folyamán szerettünk volna beállítani az előtérbe egy számítógépet az ügyfelek részére, de egy-két napon túl nem sikerült biztosítani a gép és a monitor egyidejű működését, így néhány kudarcba fűlt kísérlet után, némi csalódással nyugtáztuk, hogy befektetés nélkül nem tudjuk megugrani a kitűzött célt. *„A szárítónál lévő gép megint meghalt. Monitort cseréltünk, majd jó lett. Ezek után a felbontás annyira rossz volt, hogy élvezhetetlené vált,*

majd ezen dolgoztunk sokat, kis sikerrel.” – eseménynapló. Két nappal később: „Megpróbáltuk mi is beüzemelni a gépet, de a monitor nálunk is halott.”

V. Szociális munka

A menedékhely célja az igénybevevők nyugodt pihenésének biztosítása, olyan tisztázott szabályok létrehozása és betartatása, amelyek a szolgáltatást használók és az ügyeletet adó szociális munkások részére is jól áttekinthető, világos működést biztosítanak.

A szociális munkások feladatai:

- Az ügyeleti teendők ellátása a menedékhelyen
- A menedékhely ellátottjainak a helyzetükhöz, igényeikhez igazított segítségnyújtás a szociális munka módszereivel
- Szociális ügyintézés hétköznapiakon, a reggeli órákban
- Az intézmény működését szabályozó jogszabályokban előírt adminisztráció és eseménynapló pontos vezetése
- Az éjjeli menedékhely team megbeszélésein, szupervízióon való aktív részvétel, a közösen hozott döntések képviselése

Az intézményvezető feladatai:

- A menedékhely munkatársainak irányítása, koordinálása
- A beosztások időben történő elkészítése
- Jelenléti ívek figyelemmel kísérése, hónap végén a munkaidő-jelentés elkészítése
- Az intézmény személyi és tárgyi feltételeinek biztosítása, a vonatkozó jogszabályok előírásainak megfelelően
- Az intézményi adminisztráció ellenőrzése
- Az intézmény munkatársainak szakmai támogatása, oktatása, ellenőrzése
- Pályázatok figyelemmel kísérése, aktuális pályázatok elkészítése, teljesítések nyomon követése
- Az intézmény képviselése különböző fórumokon
- Az intézményben végzett munka megfelelő formában történő bemutatása
- Munkáltatói jogok gyakorlása

VI. „Közterület helyett emberibb körülmények”

Az alapítvány vezetése az év utolsó harmadában úgy határozott, hogy (részben a kieső fővárosi kiegészítő normatíva részbeni kompenzálása érdekében) az intézmény részt vesz a Fővárosi Hajléktalanügyi Konzorcium munkájában. Így az Isola éjjeli menedékhely vállalta, hogy 2011. december 1. és 2012. november 30. között 2 920 vendégéjszakát biztosít szállásférőhelyein, a Diszpécser Szolgálat által regisztrált, hajléktalan emberek számára.

Az Isola Éjjeli Menedékhely 8 ágyán, a fapad normál működésétől eltérően fogadjuk a programban regisztrált ügyfeleket. A legfontosabb különbségek:

- 8 ágyon fix férőhelyet biztosítunk, ami
- a nyitást követő 3 órán belül elfoglalható,
- zárható szekrény tartozik hozzá, és
- esetfelelős szociális munkás.

A programhoz tartozó belső eljárási rend, és dokumentáció kidolgozását az Isola szociális munkás stábja végezte. Eleinte némi ellenállással fogadták a kollégák a program beindítását, mert a megszokottól eltérő feladatokat ró az ügyeletesekre, és kicsit tágabb kompetenciákat követel, mint a normál fapados működés. Az ellenállás a felszínen hamar eloszlott, így tudtunk együtt dolgozni a rendszer kialakításán, de az év végéig még nem teljesen sikerült beépíteni az esetkezelést a működésbe. A program fogadtatása a szállóhasználók részéről egyértelműen pozitív volt. Célcsoportként a tartósan utcán élő emberek voltak megjelölve, de a kezdeti kidolgozatlanság miatt - a program egészére értve -, nálunk olyan emberek nyertek elhelyezést, akik egyébként is bejöttek a menedékhelyre.

„Miután nem volt olyan jelentkező, akit utcai szociális munkás kísért volna, vagy akár önmagától jelezte volna igényét a program keretében nálunk nyújtott speciális férőhelyre, a saját kereteink között belátható belső működési rendet alakítottunk ki.

Ennek alapján a fix férőhelyek feltöltése úgy zajlott, hogy a december elsején megkapott kódunkkal beléptünk a Menhely Alapítvány honlapján található konzorciumi nyilvántartóba, és az Isola Éjjeli Menedékhely aznapi nyilvántartásában szereplő embereket ellenőriztük. Az így fellelt 8 főt reggel tájékoztattuk a programról, illetve felajánlottuk számukra a program részeként menedékhelyünkön nyújtott speciális elhelyezést. Ők ezt elfogadták.” – konzorciumi beszámoló

Összességében eddig elmondható, hogy a szálló életére semmilyen negatív következménnyel nem járt a fix férőhelyek kialakítása. Az ügyfelek megértették, hogy vannak egyenlőbbek, meglepően rugalmasan fogadták a változást. A szociális munkások körében az új kihívás okozta feszültséget hamar legyőzte a kíváncsiság, így mára már a konzorciumi programhoz kapcsolódó esetmegbeszéléseken is aktívan vesznek részt.

„Az utcán élő hajléktalanok tartós lakhatását célként kitűzve nyolc fix ágygal és szekrénnel, utcai regisztrálással rendelkező utcán élő hajléktalanok befogadását kezdtük el decemberben, egy konzorciumi rendszerben. Ez egy kialakulófélben levő program, ahol minden egyes bekerülő embernek saját szociális munkása van, aki megpróbálja valamiféle jobb életmód felé irányítani a hozzá rendelt hajléktalant. Ez egy lehetőség, amiből rengeteg tapasztalatot lehet szerezni, és valamennyire tágítani lehet az éjjeli fapados menedékhely kereteit.” – Hámori Benedek

VII. Egyéb jelentős változások

A tavalyi év folyamán - a fix ágyas elhelyezésén túl - néhány olyan változtatás került bevezetésre a menedékhelyen, ami az eddigi működésben elképzelhetetlennek tűnt. Az első extrém lépés a dohányzás megszüntetése volt az „A” épület alsó szintjén, azaz az ebédlőben, ami az egyetlen zárt, nagyobb légtérű közösségi tér, illetve az irodákban (és itt van még a konyha is). Ezt a kérdést többször tárgyalta a team, majd bekerült a nagy team elé, illetve a bevezetés előtt az alapítvány vezetői is ellátogattak egy team megbeszélésre, ahol tüzetesen megvizsgáltuk a változtatás esetleges pozitív és negatív következményeit. Negatív következményként az merült fel, hogy azokat a lakókat, akik képtelenek betartani az együttélés megváltozott szabályait, hátrány fogja érni a káros szenvedélyük miatt. Konkrét félelem volt, hogy szankciókat kell majd bevezetni a nemdohányzók védelmében. Lakógyűlésen is több ízben beszéltünk a témáról, így amikor meghoztuk a döntést, hogy kísérleti jelleggel, szankciók nélkül arra kérjük a szállóhasználókat, hogy ne dohányozzanak az ebédlőben, senkit sem ért meglepetésként a változás. A lakógyűléseken megjelent ügyfelek többnyire egyetértettek a változtatás szükségességével. A kísérlet sikerrel járt, a füstmentes ebédlő áldozatok nélkül vívta ki a létjogosultságát.

Egy, a fenténél jóval „érzékenyebb” témában is változás született. Már 2010-ben elindult egy folyamat, melynek során az Isola kitiltott listája az addig szokásos 5-10 főről kibővült 10-20 főre, ami a hosszabb idejű kitiltások eredménye. Menedékhelyünkön nem ritka a börtönviselt,

pszichiátriai beteg, antiszociális magatartású, más intézményekből hosszú időre kitiltott ügyfelek megjelenése. Az alacsonyküszöbű működésünk kifejezetten vonzó azok számára, akik a szigorúbb rendet nem tudják, nem akarják tartani. Ebből a működésből fakadóan a szálló stábjában dolgozó szociális munkások egyik fő feladata az esti órák konfliktusainak kezelése, ami többnyire kitiltásmentesen történik. Vannak azonban olyan esetek, amikor az általunk felvonultatott konfliktuskezelő repertoár nem jár eredménnyel, és az ügyfél működése hosszabb- rövidebb kitiltást von maga után. Az év első felében az alapítvány vezetését nyugtalansággal töltötte el a hosszú kitiltások növekedő száma. Egy hosszú kitiltással járó esetet követő megbeszélés során arra jutottunk, hogy csak olyankor adhat a stáb 6 hónap, vagy annál hosszabb időt, ha a cselekmény egyéb, akár büntetőjogi következményekkel is járhat. Ezeket az eseményeket az ügyeletet teljesítő szociális munkásoknak jelezniük kell az illetékes szervek felé. Egy későbbi egyeztetés során az a nézőpont nyert teret, miszerint a szociális munkások által látott erőszakos cselekményről értesíteni kell a kerületi rendőrkapitányságot. Az emellett szóló érvelés lényege az, hogy az erőszakos cselekmények a büntető törvénykönyvbe ütköznek, és nem szociális munkás kompetencia azok megítélése. Ez a változtatás a házirendben is megjelent, az ügyfeleket körültekintően tájékoztattuk.

Jóval kellemesebb téma, hogy a kényszerűségből tartott érdekképviselői fórumot felváltotta a lakógyűlés. Ez a havi rendszerességgel tartott megbeszélés teret adott a szállóhasználóknak és a szociális munkásoknak arra, hogy az észrevételeket, visszajelzéseket közösen, nyugodt körülmények között megvitassák. A szállóhasználók részvétele nem túl nagy egy-egy ilyen megbeszélésen, de általában olyan emberek vannak jelen, akik az elhangzottakat legkevésbé torzítva tudják továbbadni.

Változtatásokat vezettünk be az adminisztrációban is, mivel a szállón folyó szociális munkát eddig nem sikerült számokra konvertálható módon feljegyeznünk. (Jelen beszámoló írása közben szembesültem azzal a szomorú ténnyel, hogy számomra a most meglévő excel táblázatba feljegyzett adatok sem segítenek a munkánk prezentálásában.) Vannak adataink arról, hogy hány embernek kértük meg az anyakönyvi kivonatát, kinek mikor adtunk ilyen-olyan igazolásokat, költségmentesítőket, hány embert segítettünk állandó lakcímhez, vagy tartózkodási helyhez, de ezek az adatok nem feltétlen tükrözik a menedékhelyen folyó munkánk lényegét. Másrészt valószínűsíthető, hogy adataink csak megközelítik a valóságot, mivel az ügyintézés a reggeli órákban végezzük, és fáradtan előfordul, hogy a napi

ügyintézés egy része (akár egésze) nem kerül rögzítésre. Ezen a probléma orvoslásán folyamatosan dolgozunk. Személyes meglátásom szerint egyébként az Isola varázsa a személyes kapcsolatok kialakításában, a pozitív odafordulásban van, amit elég nehéz számokban kifejezni.

Az alapvető törekvésünk az ügyintézés szintjén, hogy minden embernek, aki nálunk megszáll, előbb-utóbb legyenek személyes okmányai. A legnagyobb sikerélményt az nyújtja, amikor olyan lakóink szánják rá magukat a számukra hosszú, fárasztó ügyintézésre, akik éveken keresztül nem rendelkeztek iratokkal. Leginkább ilyen esetekben gondolhatjuk magunkénak az eredményt, mert a nálunk ügyeket intéző többség leginkább kényelmi szempontból választ bennünket (nem kell sorban állni az ügyfélszolgálatokon).

VIII. A szociális munkások segítése

Az intézményben külső szakember vezetésével kétheti rendszerességgel szupervíziós csoport működik. Az éjjeli menedékhelyen dolgozó szociális munkások, az alapítvány más intézményeinek dolgozóival együtt ugyancsak kéthetente úgynevezett „nagy teamen” vesznek részt.

IX. Pályázatok, beruházások, a szolgáltatások bővítése

Étkeztetés téli krízis időszakban

Az Összefogás Közalapítványnál évek óta sikeresen pályázunk kiegészítő étkeztetésre a téli krízis időszakban. Az év elején még a 2010-es pályázatból tudtuk fedezni az esténként kiosztott Isola-leves elkészítését, ami az ételízésítőn túl tésztát, és zöldséget is tartalmazott, illetve a reggelire biztosított kávé, vajás kenyér, tea menüt; az év végére a levesből kikopott a tartalom, de még így is nagy népszerűségnek örvend a program.

Kiegészítő étkeztetés

Egy magánadományozónak köszönhetően október végéig a fenti menüt naponta érkező friss zöldséggel, gyümölcssel tudtuk kiegészíteni. Sajnos ez a forrás elapadt, így a folyamatos vitaminpótlás jelenleg nem megoldott.

Szerencsére akadnak más adományozók is, akik nem ilyen nagyságrendű, de mégis jelentős hozzájárulással segítik az embereinket a majd' mindennapi változatosabb, kalóriadúsabb ételekhez. Pillanatnyilag legnagyobb segítség ebben egy család, akik 2 hetente hoznak friss pékárut, zöldséget, konzerveket. Időközben jó kapcsolatot alakítottunk ki velük, így mára már ott tart az „együtműködésünk”, hogy bevásárlás előtt érdeklődnek, aktuálisan mire van a legnagyobb szükségünk. Így történt, hogy a karácsonyi lakomaként általunk főzött gulyás összes alapanyagát beszerezték helyettünk.

Civil rádió

Dénes Gábor szociális munkásnak köszönhetően tavasszal az alapítvány egy órás műsoridőt és egy többször lejátszott mini-reklámot nyert a Civil Rádió, civileket bemutató- népszerűsítő pályázatán. Az alapítvány Gábort delegálta a műsorba, aki felkészült a feladatra, és – bár éjszakai ügyeletből ment a beszélgetésre – remekül helytállt. A rádiós kapcsolatnak köszönhetően a Föld Napja alkalmából tartott népszigeti szemétszedésről is értesülhettek a hallgatók egy rövid telefonos interjú által.

Szemétszedés a Népszigeten

Tavasszal csatlakoztunk a Népszigetért Mozgalom és a Magyarországi Föld Egyesület szervezésében létrejött Föld Napi parktisztító akcióhoz, ebben társunk lett a RÉS Alapítvány női éjjeli menedékhelye. A program jól sikerült.

„A szemétszedés nem feltétlenül az a tevékenység, amit az ember hétvégén, szabadidejében, jókedvűen végez. Hogy mégis több százan, vidám hangulatban dolgoztak a szigeten, talán nem is csak a kellemes tavaszi időnek, és a hosszúra nyúlt tél után lassan éledező természet pozitív hatásának tudható be. Szemétyűjtés közben, ha időlegesen is, de megszűnnek a társadalmi különbségek, így szokványos volt a kép, hogy a terepjáró- és nyaralótulajdonos vállalkozó együtt rakja a konténert a hétpróbás trógerrel, miközben az építőipart érintő válságról értekeznek. Kutyasétáltató nénik dicsérték a hajléktalan hölgyek szorgos munkáját, zöld aktivisták cseréltek eszmét a hulladékfeldolgozásban jártas szállólakó szakikkal.

A munka hatékonyságát a tervszerűség is fokozta. A néhány fős csapatok a sziget déli részéről – ahol a szálló is található – módszeresen haladtak északi irányba, miközben mások a már összegyűlt zsákokat pakolták teherautóra, konténerbe. Egy kijelölt rész megtisztítása után, a szálló udvarán történt egyeztetést követően, jöhetett az újabb feladat. Ezalatt az „ISOLA”

egyfajta civil közösségi térré alakult, ott lett a „bázis”. Ebben nem kis része volt annak, hogy két bográcsban, nagyjából száz főre elegendő gulyás rotyogott vidáman (a RÉŠ Alapítvány által szállított hozzávalókból), természetesen a hajléktalan-ellátásban dolgozó szociális munkások és klienseik közös főzőcskéjének eredményeként. Ha nem is kimondottan update étel, de hát a szemétszedés sem a hagyományos fitness-kategória.”

„Az akcióban közel 300 ember vett részt. Az „ISOLA” és a „RÉŠ” önkéntesei 40-60 fő részvételével segédkeztek abban, hogy a Népsziget megszabaduljon a szeméttől. Ezek az emberek közösen több száz zsákot töltöttek meg hulladékkal, közel 40 m³ szeméttől tisztították meg a Népszigetet április közepén.” – Fedél Nélkül, Népsziget takarítás a Föld Napja alkalmából”

X. Forgalmi adatok

1. Az éves kihasználtság havi bontásban

2011.	max.	igénybe vett	kihasználtság	átlag
január	2356	2305	98%	74
február	2128	2111	99%	75
március	2356	2278	97%	73
április	2280	2016	88%	65
május	2356	2334	99%	75
június	2280	2120	93%	68
július	2356	2245	95%	72
augusztus	2356	2139	91%	69
szeptember	2280	1893	83%	61
október	2356	2206	94%	71
november	2280	2183	96%	70
december	2356	2297	97%	74
	27740	26127	94%	72

2. Az igénybevétel a szállón eltöltött idő szerint

a szállón töltött idő	napokra bontva	összesen (fő)	összesen (fő)
max 1 hét	1 nap	108	243
	2-7 nap	135	
2 hét- 1 hónap	8-14 nap	73	157
	15-30 nap	84	
1-3 hónap	31-60 nap	97	139
	61-90 nap	42	
3-6 hónap	91-180 nap	58	58
6-9 hónap	181-270 nap	21	21
több mint 9 hónap	271-365 nap	11	11
összesen:		629	100%

A 2011-es évben 629 különböző ember vette igénybe a szolgáltatásainkat.

UTCAI GONDOZÓ SZOLGÁLAT

Bevezetés:

A Léthatáron Alapítvány a kezdetektől Észak-Pesten végezte munkáját, ahol igyekezett minél hamarabbi választ adni a rászorulóknak kérdéseire, problémáira. Az alapítvány 1998 óta utcai gondozó szolgálatot is működtet a területen. Ezt a részleget a IV. és XIII. kerületben közterületen, életvitelszerűen utcán élő emberek nagy száma hívta életre, valamint az a tapasztalat, hogy őket a legkritikábban lehet tartós, intézményes ellátással kiszolgálni.

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 erdőkben 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.

Működési feltételek és feladatok:

A szolgálat működési területe Budapest IV. kerületének az Árpád úttól délre eső része, valamint a XIII. kerületben a Rákos patakig tartó területen. Az utcai gondozó szolgálat működését a szakmai jogszabályoknak megfelelően végzi, az utcai szociális munkát, az ellátási területen, munkanapokon 6 órában biztosítja.

A szolgálat munkáját tavasszal ellenőrizte a Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal (NRSZH), kifogással nem éltek, tevékenységünket jónak találták.

A stáb tagjai kéthetente egy alkalommal úgynevezett „kis-team” értekezleten vesznek részt, melyen átbeszéljük az elmúlt hét eseményeit, megosztjuk egymással tapasztalatainkat, véleményünket, valamint felkészülünk az előttünk álló hét eseményeire, igyekezve közös elveket, és szempontrendszert kialakítani. 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 a stábtagnak az utcai szolgálat kéthetente tartott eszmegbeszélő-csoportján.

Az utcai szociális munka egy másik fontos feladata, hogy azoknál, akik képesek, vagy képessé tehetők az utcai életmód feladására, a szociális munka eszközrendszerével és a szolgálat kapcsolati rendszerének felhasználásával, illetve egyéb lehetőségek felkutatásával megteremtse ennek lehetőségét. Az, hogy kinél mit jelenthet az utcai életmód feladása, egyénenként változó. Éppen ezért szükséges, hogy az egyén szükségleteinek, igényeinek felmérése mellett képességeinek meghatározása 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 re-integráció elősegítése

A szolgálat mindenkor munkatársai a napi események tekintetében ún. krízis-naplót (munkanapló) vezetnek, amely a 2007-től rendszeresített ”Menedék” számítógépes nyilvántartó programba is rögzítésre kerül. A szolgálat munkatársai a számítógépes program segítségével készítik el, a törvényi előírásnak megfelelően minden ellátottról az ún. ”gondozási lapot”.

Személyi feltételek

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

2011-ben a két főállású szociális munkás személye (Gaál Gyula és Miklós Gábor) novemberig állandó volt, ezt követően Gaál Gyulát Csire Tímea váltotta. A szolgálat közvetlen megbízott vezetője Surányi Ákos maradt. A főállású munkatársak szabadságolása idején a helyettesítést külső munkatársakkal oldjuk meg.

Tárgyi feltételek

Az alapítvány utcai szolgálatának irodája a Fóti út 4. szám alatti faházban található, ahol 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 szociális munkások a mindennapi munkához szükséges eszközöket ott tárolják a szolgálatot ellátó szociális munkások.

A működési terület hatékony ellátását, a 2009-ben pályázati úton nyert Dacia Logan személygépkocsi használata teszi lehetővé. Az utcai szolgálat eszközeinek (takarók, hálósákok, kórházi csomagok, ruhák, cipők, stb.) külső 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, kb. 5 darab vastag, katonai takaró, 5 darab meleg kabát, nadrág, pulóver, 5 készlet 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 tudták segíteni ügyfeleiket. Az év eleji krízis időszak alatt – szintén adományból – a legrászorultabb ügyfelek részére naponta, frissen készített meleg ételt is biztosítottunk.

A fenntartó havi összegkeretet állapít meg a szolgálat munkatársai számára, amely fedezi a mindennapi munkavégzés során felmerülő költségeket, tankolás, elemcsere az elemlámpában.

A kliensek számára egyéni megállapodás szerint: ügyintézésnél BKV-jegy, tartósan kórházban tartózkodóknak kórházi csomag.

A szolgálat belső kapcsolatrendszere - az integráción belül: az éjjeli menedékhely dolgozóival kéthetente szerdán történő nagy-teamen egyeztetet.

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

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 hétfő délutánként a közös team-munka keretein belül beszéltük meg az elmúlt hetek történéseit. Ezen megbeszélések alkalmával számoltunk be egymásnak a területeken tapasztaltakról az aktuálisan kiemelkedő esetek mentén. Mivel a két szolgálat egynegyed arányú közös ügyfélkörrel bír, szükségszerű az esetek alapos átbeszélése. A megbeszélésekről minden alkalommal feljegyzés készül. Azok struktúrája jellegzetes, a szolgálatok beszámolóit és azok átbeszélése után, a munkavégzés egyéb területeit érintő kérdésekről esik szó.

A szociális munkások szintén kéthetente, szerdánként (14-től 16 óráig) esedékes fórumon, az ún. "nagy teamen" is részt vesznek. A megbeszélés a Twist Olivér Alapítvány és a Léthatáron Alapítvány összes intézményének részvételével zajlik. Az év második felében a Baptista Szeretetszolgálat újonnan nyílt intézménye (Revip Szálló) is csatlakozott ehhez a fórumhoz. Az imént említett ún. társintézmények rengeteg segítséget nyújtottak az utcai gondozó szolgálat életében, már csak az ellátottak részére nyújtott szolgáltatások tekintetében is. A szoros együttműködés miatt, hatékonyabb segítséget tudunk nyújtani az arra rászorulóknak, a munkánk során megismert hajléktalanoknak.

A munkát meghatározza a Menhely Alapítvány diszpécserszolgálatával létrejött együttműködési megállapodás, melyet évente meghosszabbítunk, így a szolgálat annak keretein belül részt vállal a Diszpécserhez érkező (az ellátási területünket illető) jelzések fogadásában és megoldásában, valamint a minden hónap első hetében összehívott, a

Budapesten működő és a Menhely Alapítvánnyal szintén megállapodásban lévő utcai gondozó szolgálatokkal közös megbeszélésen.

Egy új kezdeményezéshez is társultunk, nyártól a TÁMOP 5.4.1. kiemelt projekt egyik programjában vettünk részt, több egészségügyi és szociális - elsősorban drog-prevenációs és addiktológiai feladatokkal foglalkozó – szervezettel közösen megtartott kerekasztal megbeszéléseken. A fórum alkalmas volt a tapasztalatcserére, lehetőséget nyújtott a szociális és egészségügyi ellátórendszer, droghasználókkal foglalkozó szegmensének a teljesebb megismerésére. Az így megismert szolgáltatások empirikusan mindenképpen bővítették, teljesebbé tették a szociális munkások szaktudását.

Szakmai munka

A szolgálat az ellátási területet heti rendszerességgel, útvonalterv alapján járta teljesen be, az ott közterületen, magánterületen, vagy nem lakhatás céljára szolgáló épületben élő hajléktalanokat, csoportokat látogatta/segítette. Az szolgálat célcsoportja az életvitelszerűen közterületen, utcán, vagy nem lakás céljára szolgáló helyiségben élő nagykorú hajléktalan férfiak és nők. 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.

- A szolgálat munkatársai utcai szociális térképet készítettek az ellátási területről, ami a heti útvonalterv alapját jelentette. Az útvonalterv elkészülésekor a figyelembe vett szempontok a következők:
- a kliens egészségügyi 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 a kliens

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 vagy más, nem beépített területeken találhatóak. Az itt élő ügyfelek többnyire sátrokban és romos épületekben, egy-két helyszínen saját építésű kunyhóban laknak. A sűrűbben lakott területeken parkokban, lépcsőházakban, elhagyott épületekben és lakóházak között húzódnak meg az ügyfelek éjszakára.

Munkatársaink személyes beszélgetések vagy telefonos megkeresés útján rendszeresen kapnak jelzést más intézménytől, a kerületben fellelhető kórházaktól, lábadozóktól, más hajléktalan-ellátó intézményektől (nappali melegedők, éjjeli menedékhelyek, első befogadók), lakosságtól, diszpécserközponttól, az integrált intézményt felkereső hajléktalantársaktól, utcán élő hajléktalanoktól. A jelzéseket személyes beszélgetések vagy telefonos megkeresések útján kapjuk, és minden esetben meglátogatjuk a bejelentésben szereplő helyszínt, az ott történeteket regisztráljuk. A Diszpécser 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 rendőrséget hívjuk, ha kell jelzést teszünk a gyermekjóléti szolgálat felé. A jelzéseket a nyilvántartó programban dokumentáljuk.

Napi szintű az együttműködésünk a Twist Olivér Alapítvány utcai szolgálatával, amit a kliensek gyakori el- és átvándorlása is sürgetett. A két szolgálat közös elveket és gyakorlatokat vezetett be, melyek segítségével igyekszünk reintegrálni a társadalomba a közterületen élő, gyakran rossz egészségügyi állapotú embereket. Szolgálatunk élő kapcsolattal rendelkezik az ellátási területen élő lakossággal. A szolgálat munkatársai igyekeznek rábírní a klienseket a társadalom egyéb részeivel 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 számos 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.

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 informálásával, segítségével végezzük. A Diszpécser a hozzá érkező lakossági és egyéb telefonhívások után értesíti az adott területen illetékes utcai szolgálatot. A megadott címet a szolgálat felkeresi, és a részletekről informálja a Diszpécsert. A további lépésekről a két szereplő a helyzetnek megfelelően egyeztet. Az utcai szolgálat munkatársai minden esetben értesítik a Diszpécsert a munkafolyamat lépéseiről és eredményeiről.

A kliensekkel történő első találkozáskor megpróbáljuk felvenni a kapcsolatot, illetve információhoz jutni róluk. Ekkor 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), pénzbeli 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.

Kapcsolatok más intézményekkel

Az utcai gondozó szolgálat munkája során az alább felsorolt - az ellátási területen és a közeli kerületekben működő - szociális és más jellegű intézményekkel működött együtt az év során.

Egészségügyi intézmények:

Ügyfeleink - életkörülményeik miatt – egészségügyi szempontból a leginkább veszélyeztetett csoportok közé tartoznak. Emiatt rendszeres kapcsolatban állunk azokkal az intézményekkel, ahol a hajléktalanok egészségügyi panaszaikkal megfordulnak (kórházak, lábadozók, orvosi rendelők), ilyenkor többnyire az egyes intézményekben dolgozó szociális munkásokon keresztül tartjuk a kapcsolatot ügyfeleinkkel.

Tájékoztatás és ügyintézés:

Ebben a témakörben ügyfeleink többségénél a személyes iratok pótlásához nyújtunk általános információt, emellett kérték még segítségünket jogi problémáik megoldásához, TB

jogviszonyuk intézéséhez, az egyes szállások igénybevételi feltételeit illetően, illetve segélyek és egyéb ellátások ügyintézésével kapcsolatban.

Szállásnyújtó szolgáltatások

Itt kétféle szállástípust érdemes kiemelni, az éjjeli menedékhelyeket és az átmeneti szállókat, jellemzően ezt a két típust használják ügyfeleink a hajléktalan ellátás keretein belül. (Azon kívül jellemző még a szívességi lakáshasználat, az albérlet és munkásszálló elhanyagolható számban van jelen ügyfeleink életében). Az átmeneti szállóra kerülések számáról sajnos nincsenek olyan információink, amelyeket érdemes itt közölni, ugyanis az esetek nagy részében csak azt tapasztaljuk, hogy adott ügyfél eltűnt a területünkről és – visszajelzések hiányában – nem tudjuk hová. Az éjjeli menedékhelyeken élő volt ügyfeleinkről lényegesen több információval rendelkezünk:

Tapasztalataink szerint ügyfeleink ezeket a szempontokat mérlegelik éjjeli menedékhelyek igénybe vételénél (nem sorrend):

- hány ágyasak a szobák
- fix ágyak
- zárható szekrény
- kutyával is fogadnak
- távolság a napközbeni tartózkodási helytől
- biztonság
- étkezési, tisztálkodási lehetőség
- étkeztetés

Területünkön a legnépszerűbb szálló egyértelműen a nemrég nyitott Rév utcai éjjeli menedékhely, kb. 10-re tehető (két hét nyitva tartás után) a jelenleg ott lakó – most már a területünkön nem aktív - ügyfeleink száma, úgy tűnik vonzó az új épület, a fix ágyak, a zárható szekrények és a könnyű megközelíthetőség. Második helyre szorult a 'Rév' nyitásaig legtöbb ügyfelünk által látogatott Isola éjjeli menedékhely a Népszigeten, ettől függetlenül a téli időszakban még mindig sokan töltik ott éjszakáikat a hideg elől menedéket keresve. Az összes többi fent felsorolt szállás lehetőséget ügyfeleink csekély része veszi vagy vette igénybe, mindössze 1 és 3 fő közé tehető azok száma, akik éjjeli menedékhelyen töltött éjszakája tudomásunkra jutott. Az igénybe vevők alacsony számának lehet oka a nagyobb távolság vagy a szigorúbb igénybevételi feltételek (tüdőszűrő igazolás – Isolán nem kéri, Rév utcában pedig 3 napig rugalmasak), bár a Madridi úti éjjeli menedékhely közelsége és fix

ágyai vonzóak lehetnek, az alacsony számú férőhely (így kevés esély a bekerülésre) és a viszonylag szigorúbb bekerülési feltétel (első naptól kérnek tudósűrőt) több ügyfelünk fejében inkább gátakat emel, minthogy lehetőségként tekintenének rá.

Ahogy a budapesti éjjeli menedékhelyeken általában, a mi területünkön is a krízisidőszakban nő meg a fapadokon éjszakázók száma, tehát azon emberek jelentős része, akik addig éjszakáikat közterületen töltötték, a hidegebb idő beköszöntével egyre inkább igénybe veszik ezt a fajta szolgáltatást. Van aki már ősz elejétől tavaszig, és van aki csak a leghidegebb napokon, de általánosságban elmondható, minél hidegebb van, annál többen hagynak fel (vagy kényszerülnek felhagyni) az utcai életmóddal és néhány napra, hétre, esetleg hónapra éjjeli menedékhelyre költöznek az éjszakákra.

Nappali ellátások – nappali melegedők

A napközben igénybe vehető ellátások közül ügyfeleink körében legnépszerűbbek a nappali melegedők és az egyes ételosztások. Nappali melegedők közül főleg a IV. kerület Fóti úton lévő és a XIII. ker. Madridi utcait használják, de vannak olyan ügyfeleink is, akik a XIII. ker. Dózsa György útra, a X. ker. Jászberényi útra vagy a XIII. ker. Szabolcs közbe járnak. Ezt a szolgáltatást a legalapvetőbb szükségletek kielégítése céljából veszik igénybe az utcán élők: étkezés, tisztálkodás, mosás, pihenés, ügyintézés. Emellett fontos még megemlíteni, hogy az utcán élő embereknek közösségi teret is biztosítanak a nappali melegedők, ahol a megszokottnál nagyobb komfortot biztosító körülmények között találkozhatnak.

A 2011-es év statisztikái:

Ügyfél jellemzők	Fő
Hány ügyfele volt a szolgálatnak 2011-ben? (Ügyfélnek az a személy számít, akiről az 1/2000. SZCSM rendelet 12. melléklete szerinti gondozási lap kitöltésre került, és a 2011. évben gondozási tevékenységet tartalmaz.)	153
Ebből új ügyfél (első kapcsolatfelvétel 2011-ben)	49
Ebből nő	31
Ebből kiskorú	1
Ebből 65 éven felüli	7
Ebből pszichiátriai beteg (szociális munkás véleménye szerint)	17

Ebből súlyos pszichiátria beteg (szociális munkás véleménye szerint)	3
Ebből szenvedélybeteg (szociális munkás véleménye szerint)	33
Ebből ápolást-gondozást igénylő (szociális munkás véleménye szerint)	0

Tavalyi évhez viszonyítva ügyfeleink száma 123 főről 153-ra, míg az új ügyfeleink száma 39-ről 49-re emelkedett. Az utcán élő nők száma, akikkel az év során kapcsolatba kerültünk 21-ről 31-re emelkedett, ez igen jelentős 47%-os növekedés, okait egyelőre nem látjuk.

A pszichiátriai betegség határvonalait igen nehéz meghúzni, az mindenesetre megállapítható, hogy 3 olyan hajléktalan férfival kerültünk kapcsolatba az év során, akiknek viselkedése szélsőségesen eltért az átlagostól, kifejezetten nehéz volt velük kapcsolatba kerülni (3-ból 1-el sikerült), jellemző az extrém bizalmatlanság, szorongás és félelemérzet. Náluk kifejezetten indokolt lenne pszichiátriai segítség igénybe vétele, ugyanis ennek hiányában láthatóan képtelenek kapcsolatokat kialakítani az emberekkel, ami miatt – a hajléktalanságon belül is - a legkiszolgáltatottabb életformát kénytelenek fenntartani.

Az ellátási területünkön élő szenvedélybetegek között túlsúlyban vannak a rendszeresen (naponta) alkoholt fogyasztók. Emellett 4 ügyfelünk rendszeresen szipuzik, ketten intravénás szerhasználók. Jellemző még a gyógyszerhasználat is, de ennek mennyiségéről, módszereiről és hogy hány embert érint, nincsenek információink.

Találkozások gyakorisága 2011-ben: Fő

(Találkozásnak a dokumentált tevékenység számít.)

1 alkalom 31

(csak kapcsolatfelvétel)

2-7 alkalom 48

8-12 alkalom 35

12 alkalomnál több 39

A tavalyihoz viszonyítva 16-ről 31-re emelkedett az egyszeri találkozások (csak kapcsolatfelvétel) száma; valószínűleg azért, mert az év során megsokasodtak azok az ügyfeleink, akik néhány napot, hetet töltöttek közterületen vagy az ellátási területünkön. A teljes ügyfélszámhoz viszonyítva magas azoknak a száma, akikkel 2 - 7 alkalommal találkoztunk. Ennek két oka van: az első, a fent említett rövid közterületen tartózkodás, a másik ok pedig, hogy az év utolsó hónapjaiban több új ügyféllel ismerkedtünk meg, akikkel

rendszeres kapcsolatot alakítottunk ki, de 1-2 hónap alatt mindössze néhány alkalommal találkoztunk velük. 72-ről 39-re csökkent azoknak az ügyfeleknek a száma, akikkel 12 alkalomnál többször találkoztunk az év során. Ez jól mutatja az egész évre jellemző mozgást ügyfeleink részéről a területünkön, nem jellemző az állandóság a helyszínek és ügyfelek fellelhetőségénél.

A helyszínek változása adódik a terület városias jellegéből, a fekvőhelyek 'láthatóbbak' a lakosság, a közterület felügyelet, a rendőrség és mindenki más számára (pl. a fekvőhelyek fosztogatói előtt is), így azok nagyobb valószínűséggel szüntethetők meg (vagy szűnnek meg) rövidebb időn belül, mint egy erdőben vagy más jól elrejtő helyen felállított éjszakázó hely. A helyszínek nagyobb részének cserélődése részben magával hozza az ügyfelekkel való találkozások változását is, ugyanakkor van néhány olyan állandó helyszín, amelyeket folyamatosan laknak, de évente akár 1-2 alkalommal is lecserélődnek lakóik annak ellenére, hogy a lakosság vagy a hivatalos szervek nem szólnak bele az ott lakók életébe. Emellett elhanyagolható azon helyszíneink száma, ahol éves viszonylatban vagy akár évről évre ugyanazokat az embereket találjuk.

A találkozások időbeli eloszlása (az egynél több találkozót elért kapcsolatoknál) változó, és a rendszeresség nem következik a találkozások számából. A több találkozás az esetek jelentős részében nem jelent rendszeres kapcsolatot az év során, mivel azok csak az év egy-egy időszakára vonatkoznak.

Utcai szolgálatunk 2011-ben a következő helyszíneken látogatta klienseit:

Helyszín megnevezése	Látogatások száma	Megtalálható ügyfelek száma
Árpád úti felüljáró	4	1
Árpád út 151 lépcsők alatt	2	1
Berda János utca emlékmű	3	2
Csuka utca	110	4
Csuka utca templomnál	20	2
Dugonics utca	2	1
Duna Pláza mögött – Duna-part	30	3
Duna Pláza mögött (Bányászék)	15	3

Duna Pláza mögött (romos ház)	10	1
Duna Pláza mögött tanpálya	15	2
Duna Pláza mögötti parkoló	20	2
Duna Plázával szembeni bokros terület	10	5
Elem utca	15	1
Fiastyúk utca	4	1
Fóka öböl	18	2
Gyermek tér	20	1
Gyöngyösi sétány, park	112	8
Gyöngyösi úti metró-aluljáró	6	4
Gyöngyösi úti metró környéke	40	4
Gyöngyösi sétány Spar mögött	13	1
Istvántelek	9	3
Jász utca - Rákos Patak	3	1
Kámfor 19	2	2
Kórházi látogatás	25	6
Leibstück Mária utca	2	1
Madarász Viktor utca	9	3
Madridi út	6	3
MÁLTA raktár	190	9
Marina Part (csövek)	7	2
Marina Part bejárat	37	4
Munkásotthon u - templom	13	2
Munkásotthon u. LeibstückM. utca-kiállítás	17	3
Meder utca	2	1
Népsziget	132	4
Népsziget gyaloglépcső	9	3
Népsziget Kecskével szemben	4	1
Népsziget Merci bontó	38	1
OBI mögött	12	3
Övezet utca	1	2
Pozsonyi utca 6/a	2	2
Rákosrendező	7	6

Rózsa utca (Spar)	163	6
Rózsa utca Elem utca kiállítás	18	10
Szabadság park	35	2
Tahi - Szent László	55	6
Tahi park	26	2
Tél utca	155	8
Tél utca környéke	2	2
Tesco mögött	49	4
Tesco parkoló	49	7
Újpest - Városkapu	19	1
Újpest Központ	95	13
Váci út Shell kút	15	4
Virág u. (park)	15	2
összesen:	1691	180

2011-ben ellátottak kor és nem szerint:		
	férfi	nő
18-39	24	9
40-59	79	16
60-64	9	2
65-69	6	1
70-74	4	2
75-79	0	1
80-89	0	0
90-	0	0
Összesen:	122	31

Az alapítvány utcai szolgálata 2011-ben 54 különböző helyszínen látogatta 153 ügyfelét összesen 1691 alkalommal. 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.

FOGLALKOZTATÁSI PROGRAM

A Léthatáron Alapítvány a többi civil szervezethez hasonlóan 2011 januárjában értesült arról, hogy a Fővárosi Önkormányzat felülvizsgálja, egyúttal fel kívánja mondani a budapesti civil hajléktalanellátókkal kötött támogatási szerződéseit. Az alapítvány tizennegyedik éve szervez különböző támogatások igénybevételével hajléktalan emberek foglalkoztatására irányuló programokat, ezek megvalósításának talán legfontosabb pillére a fővárostól kapott támogatás volt az elmúlt években. A fővárosi támogatás volt az alapja a különböző programok (a munka-rehabilitációs céllal foglalkoztatott ügyfelek bérjellegű kiadásain kívül) megvalósítása során jelentkező alábbi költségeknek:

- a munkacsoportot irányító szakember bére
- műhely, raktár bérleti díja
- szerszámok, a munkavégzéshez szükséges fogyóeszközök

Végül a Fővárosi Önkormányzat két lépcsőben döntött: először a költségvetési koncepció tárgyalásakor a keretösszegekről, majd hónapokkal később a szerződések felmondásáról, így sajnos az időarányosan egy hónapra jutó támogatás csökkent, míg az ellátandó feladat változatlan maradt. Az önkormányzattal jelenleg jogi képviselőnk útján próbálunk egyeztetni.

A fentiek - valamint hogy 2011. elején az együttműködő munkaügyi kirendeltségeknél is számos változás, átszervezés zajlott le - miatt a korábbi gyakorlattól eltérően csak február közepére lehetett tudni, hogy milyen, a mi programunkhoz illeszthető támogatás „*indul*”. Mindez rendkívüli módon megnehezítette a foglalkoztatási program tervezhetőségét.

A tervezet megvalósulása és a programban résztvevők adatai:

A BFKMK Haller utcai Munkaügyi Kirendeltséghez február közepén benyújtott „Hosszabb időtartamú közfoglalkoztatás” címmel kiírt pályázaton öt fő foglalkoztatásához nyertünk (bér és járulékfizetéshez) támogatást nyolc hónap időtartamra. A 2010-es évről átnyúló TÁMOP 1.1.2-es támogatás keretében március 31-ig további 5 fő hajléktalan munkavállaló dolgozott

szervezetünknel. Ahogyan az elmúlt években is, a karbantartó munkacsoport elsősorban a szervezet intézményeinek mindennapos feladatait látta el, ezen kívül a következő - az év elején ütemezett munkaterv szerinti - nagyobb felújítási, kivitelezési munkálatokban vettek részt:

- Az Isola Éjjel Menedékhelyen a kertkapu cseréje, a szálló teljes belső festése, a külső homlokzat részleges javítása és festése
- A Fóti úton az átmeneti szálló nyílászáróinak a cseréje utáni belső helyreállítás, az intézmény lakoszobáinak, közös helyiségeinek festése, a szálló kertjének leválasztása
- A 2011 júniusában megnyíló XVIII. kerületi REVIP átmeneti szálló kerítésének elkészítése, illetve az intézmény berendezésével, felszerelésével kapcsolatos valamennyi munka.

Tavaly összesen 16 főhajléktalan munkavállaló vett részt az alapítvány foglalkoztatási programjában, az alábbi megoszlásban:

munkakör	támogatási forma	belépés dátuma	kilépés dátuma	munkaviszonyban (hó)
Intézmény-takarító	bértámogatás	2010.05.03	2011.04.30	12
Intézmény-takarító	bértámogatás	2011.09.26		3
Villanyszerelő	közfoglalkoztatás	2011.03.01	2011.04.08	1
Szobafestő-mázoló	közfoglalkoztatás	2011.03.01	2011.04.08	1
Segéd munkás-karbantartó	közfoglalkoztatás	2011.03.01	2011.04.29	2
Kőműves-karbantartó	közfoglalkoztatás	2011.03.01	2011.05.10	2
Segéd munkás	közfoglalkoztatás	2011.03.10	2011.09.13	6
Szobafestő-mázoló	közfoglalkoztatás	2011.05.16	2011.10.31	6
Kőműves	közfoglalkoztatás	2011.05.16	2011.10.31	6
Segéd munkás	közfoglalkoztatás	2011.05.16	2011.10.31	6
Villanyszerelő	közfoglalkoztatás	2011.06.01	2011.10.31	5
Segéd munkás	Támop 1.1.2.	2010.10.01	2011.02.28	5
Karbantartó	Támop 1.1.2.	2010.10.11	2011.02.28	5
Karbantartó	Támop 1.1.2.	2010.04.15	2011.03.14	11
Központi-fűtés szerelő	Támop 1.1.2.	2010.10.01	2011.03.31	6

Karbantartó	Támop 1.1.2.	2010.12.01	2011.03.31	4
-------------	--------------	------------	------------	---

A „hosszabb időtartamú közfoglalkoztatás”

Munkakör	Belépés	Kilépés	munkaviszonyban töltött idő (hónap)
Villanyszerelő-karbantartó	2011.03.01	2011.04.08	1
Szobafestő-mázoló karbantartó	2011.03.01	2011.04.08	1
Segédmunkás-karbantartó	2011.03.01	2011.04.29	2
Kőműves-karbantartó	2011.03.01	2011.05.10	2
Segédmunkás-karbantartó	2011.03.10	2011.09.13	6
Szobafestő-mázoló-karbantartó	2011.05.16	2011.10.31	6
Kőműves-karbantartó	2011.05.16	2011.10.31	6
Segédmunkás-karbantartó	2011.05.16	2011.10.31	6

A program résztvevői a 8 hónapos támogatási időszakban átlagosan 4 hónapig voltak munkaviszonyban.

A programban részt vett alapítványi dolgozók feladatai:

A munkacsoport vezető (brigádvezető) feladatai:

- Az éves előre elkészített feladatlisták alapján szervezi a munkát.
- 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.

A programvezető feladatai:

- 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 képviselet 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.

Együttműködő szervezetek:

- BFKMK Haller utcai Munkaügyi Kirendeltség
- BFKMK XIII. kerületi kirendeltsége
- BFKMK XXI. kerületi kirendeltsége
- BFKMK XVIII. kerületi kirendeltsége

Egyéb – intézményekben munkát végző - támogatott foglalkoztattak:

Az egész évet tekintve a Léthatáron Alapítvány összesen 23 fő támogatott (munkavállalót foglalkoztatott, közülük 7 fő, az éves statisztikai létszám (26) 30%-a volt a megváltozott munkaképességű munkatársak száma.

Rehabilitációs foglalkoztatás:

2011 októberében NRSZH akkreditációs főosztályának munkatársai a rehabilitációs foglalkoztatásra irányuló ellenőrzést tartottak a Léthatáron Alapítvány akkreditált telephelyén, amelyen valamennyi vizsgált követelmények megfelelt a szervezet.

Az elmúlt év során összesen 3 fő foglalkoztatásához kaptunk a rehabilitációs foglalkoztatást elősegítő bérkölség-támogatást. A rehabilitációs foglalkoztatás keretében dolgozó munkatársaink közül ketten ügyfél-tájékoztató/portás feladatokat látták el, további egy munkatárs pedig ügyintéző munkakörben a menedékhely fogyó eszközeinek beszerzését valamint egyéb ügyintézéseit (pl. hivatalokkal való kapcsolattartás, ügyintézés) végezte.

TÁMOP 1.1.1

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

Bértámogatás

A hátrányos helyzetű álláskereső számára nyújtott, foglalkoztatás bővítését szolgáló bértámogatást vett igénybe a szervezet 2 fő, az Isola szállón intézménytakarító-ételosztó munkakörben alkalmazott munkatárs foglalkoztatásához.

Tervek:

A foglalkoztatási program 2012. évi működése jelenleg bizonytalan, a szabályozó környezet valamint a konkrét programok olyan gyorsan változnak, hogy nem tudunk felelősen tervezni. Alapítványunk a források megszűnése felmondja a raktár bérletét, és vásárolt konténerekben helyezük el a feltétlenül szükséges eszközöket.

A program tervezését az új szabályok megismerését követően tudjuk elvégezni.