

Myrai Vallási Közhasznú Egyesület
Hajléktalanok Nappali Melegedőjének és
Utcaszolgálatának
II. féléves beszámolója

2020. július 01. - 2020. december 31.



TARTALOM

BEVEZETÉS.....	3
AZ INTÉZMÉNY ELHELYEZKEDÉSE.....	4
A NAPPALI MELEGEDŐ CÉLJA.....	4
A SZOCIÁLIS MUNKA ESZKÖZEI.....	4
A MELEGEDŐ ALAPVETŐ FELADATAI.....	5
RENDKÍVÜLI ESEMÉNY.....	7
EGYRE ROSSZABB EGÉSZSÉGÜGYI ÁLLAPOT.....	8
IGÉNYBEVÉTEL FELTÉTELEI.....	9
IDŐSZAKOS KRÍZIS.....	11
AZ ELLÁTOTTAK KÖRE.....	11
A SZAKMAI PROGRAM MGEVALÓSÍTÁSÁNAK VÁRHATÓ EREDMÉNYE.....	14
MÁS INTÉZMÉNYEKSEL TÖRTÉNŐ EGYÜTTMŰKÖDÉS.....	14
AZ ELLÁTOTTAK JOGAINAK VÉDELME.....	15
UTCASZOLGÁLAT.....	16
FELADATAINK.....	18
STATISZTIKAI ADATOK.....	19
ÜGYINTÉZÉSBEN VALÓ SEGÍTSÉG.....	19
EGYÉB FELADATOK.....	19
ÖSSZEGZÉS.....	21

BEVEZETÉS

A professzionális szociális munka biztosításának alapja a releváns ismeretek határainak meghatározása mellett új ismeretek folyamatos keresése. Segítőként akkor tudunk minőségi és hatékony ellátást nyújtani, ha megfelelő szociálpolitikai, jogszabályi, és gyakorlati ismeretekkel rendelkezünk, ismernünk kell azokat a társadalmi folyamatokat, amelyek befolyásolják az egyén és a közösség életét. Az ismeretek és célkitűzések szoros összefüggésben állnak egymással, amint a célkitűzések változnak, ezekkel összefüggő, új ismereteket kell keresni. Előfordul, hogy az ismeretek a célkitűzéseket is megváltoztatják. Az értékek a célt támogatják.

A hajléktalanság összetett hiányállapot, melynek kezelése, megszüntetése komplex szociálpolitikai-gazdasági stratégiát kíván. Szociális munkásként célunk az egyén képességeinek és a környezeti lehetőségek figyelembevételével az egyén reintegrációja a társadalmi értékeknek megfelelően. A lakástól, a folyamatos megélhetést biztosító munkától való megfosztottságot, a fizikai és lelki egészség súlyos veszélyeztetettségét hordozza. Szembetűnő a társadalom belenyugvása, hogy emberek - nem egy esetben gyermekekkel - élik életüket közterületeken, emberhez méltatlan körülmények között. A hajléktalanok alig kapnak esélyt arra, hogy bebizonyítsák ugyanolyan emberek, mint bárki, ezért a folyamatos elutasítások, kudarcélmények valóban arra fogják rávezetni őket, hogy feladják. Önbecsülésük teljes lecsökkenésével elveszíthetik még a motiválhatóság képességét is, amely a hajléktalan ellátásban dolgozó szakemberek szerint a reintegrációjuk legnagyobb akadályát képezi. A társadalomnak meg kell adnia a hajléktalan személyek számára azokat a lehetőségeket, amelyeket bármely más embernek. A szolgáltatások biztosítása során alapvető szakmai kritérium, hogy a klienst szükséges támogatni a saját sorsa feletti felelősségének újraélésében, de nem helyes megoldani helyette azokat a feladatokat, amelyekre ő maga is képes.

Jelen szakmai beszámoló a Budapesten élő hajléktalan személyek helyzetét és a Myrai Vallási Közhasznú Egyesület fenntartásában működő Cserei utcai Nappali

Melegedő által nyújtott ellátását foglalja össze a 2020. második félévének vonatkozásában.

AZ INTÉZMÉNY ELHELYEZKEDÉSE

A Cserei utcai Nappali Melegedő Zuglóban, a XIV. kerületben található. A belvároshoz viszonylag közel, a Főváros harmadik legnépesebb kerülete. Nagy része zöldövezet, ezért nevezhetjük Pest tüdejének is. Jó tömegközlekedési kapcsolatai vannak Észak-Budával, az Árpád híd vonalán és Pest belső területeivel az Andrassy út, Thököly út és a Kerepesi út mentén. A Csömöri út Újpalota lakótelepeivel köti össze. Két vasútállomása van, Rákosrendező és a Zuglói Vasúti megálló. Mindkettő Budapesti Végállomása a Nyugati pályaudvar. Nem mellékesen a kerületben található Budapest egyik legforgalmasabb csomópontja, a Bosnyák tér, mely helyszín, főleg a nappali órákban számos hajléktalan életmódot folytató személyt vonz magához. Nyári estéken e terület zegzugai is megtelnek utcázó hajléktalanokkal, bár télre sokan közülük elvonulnak intézményi menedékhelyekre. A hajléktalanellátó rendszer feladata a hajléktalanok felkutatása, ellátása, fejlesztése, az önálló életvitelhez szükséges képességek helyreállítása, rehabilitáció. A rendszer elemei közé tartozik többek között nappali melegedőnk is, ahol szoros együttműködésben élünk, dolgozunk utcai szociális munkás kollégáinkkal.

A NAPPALI MELEGEDŐ CÉLJA

A hajléktalanok problémáit nem lehet tematikusan kezelni, szükséges egy olyan probléma kezelési stratégia kidolgozása, melynek meghatározója:

- egy olyan nappali szociális ellátás biztosítása, amely lehetőséget ad az életben maradás megteremtéséhez, alapvető szükségletek ellátásának elősegítéséhez;
- olyan nyitott intézményi ellátás biztosítása, amely az alapvető emberi igények kielégítésének figyelembevételével mellett térben és időben behatárolt ellátást biztosít.

A SZOCIÁLIS MUNKA ESZKÖZEI

Az intézményben lakókat szociális munkások támogatják. A segítségnyújtás elsődleges módszere az egyéni esetmunka és a csoportos/közösségi szociális munka.

Ennek során a segítő törekszik a bizalmi kapcsolat kialakítására, képviseli kliensét az intézmény szakmai stábjában, együttműködik más intézményekkel. A szociális munka minden lépésénél hangsúlyt kap a Szociális Munka Etikai Kódexében foglalt alapelvek, etikai normák, szabályok ismerete, betartása. Alapvető fontosságú az ügyféllel folytatott közös munka minden szakaszában a partnerségi viszony hangsúlyozása, illetve az arra való törekvés. Ez elsősorban a szociális munkás feladata és felelőssége. Kiindulópontja az a szemlélet, hogy azok az emberek képesek felnőtt módon viselkedni, akiket felnőttként kezelnek. Hajléktalan emberekről lévén szó különös figyelmet szükséges fordítani az emberi méltóság tiszteletben tartására, hiszen ez a csoport még a legalapvetőbb létfeltételektől is megfosztott. Különös figyelmet kell fordítani a munka minden pontján arra, hogy mind az együttműködésbe, mind a kliens képviselésében ez hangsúlyt kapjon.

A MELEGEDŐ ALAPVETŐ FELADATAI

- valamilyen oknál fogva fedél nélkül élő személyek nappali melegedőben való napközbeni ellátása,
- alapvető emberi igények kielégítése,
- védelmet nyújtson az időjárás viszontagságai ellen,
- az utcai szociális munkás kollégákkal való szoros együttműködés során, az utcán, valamint közterületen élő hajléktalanok integrálása melegedőkben, illetve további együttműködés folytán éjjeli menedékhelyünkre, vagy akár átmeneti szállókra,
- szoros együttműködés más intézményeinkkel (éjjeli menedékhelyünk, átmeneti szállók, szociális népkonyhánk) az ellátottak érdekében.

A szolgáltatásaink igen széleskörűek, bár alapvetően a legszükségesebb szociális és biológiai igények kielégítését szolgálják, úgymint:

- napközbeni fedél alatt tartózkodás,
- közösségi együttlét,
- étkeztetés (naponta 2 alkalommal – reggeli és meleg ebéd),

- étel melegítése, annak kulturált körülmények közötti elfogyasztása,
- alapvető higiénés lehetőségek biztosítása (tisztálkodás, mosás, szárítás, stb.),
- csomagmegőrzés biztosítása,
- segítség nyújtása éjjeli menedékhelyünkre, valamint átmeneti szállókra való bekerüléshez,
- egyéb szociális ellátásokkal foglalkozó szervezetekkel (hajléktalan ellátó szervezetek, családsegítők stb.), hatóságokkal (rendőrség, mentő), közigazgatási szervekkel (önkormányzat) való kapcsolattartás,
- szabadidős tevékenységek, foglalkozások tartása (ünnepek „megtartása”, filmklub, televízió, könyv, sakk, vetélkedő szervezése).

Szociális ügyintézés:

- az okmányaik pótlása: személyi igazolvány, lakcím kártya, TB kártya, adóazonosító jelet tartalmazó kártya,
- leszázalékolás, illetve nyugdíj elindítása,
- egyszeri, illetve önkormányzati (átmeneti) segély igénylése,
- telefonos ügyintézés,
- hivatalos levelek értelmezésében segítségnyújtást,
- különböző hivatalos eljárási folyamatokban való segítségnyújtást.

Szociális, mentális segítségnyújtás:

- Reszocializációs folyamatok elősegítése: tanácsadás, melynek célja a társadalomba való visszailleszkedés, alkalmazkodóképesség, munkaerőpiacra való visszatérés.
- Életvitelükkel és egészségi állapotukkal kapcsolatos segítő beszélgetések. Válság-és stresszhelyzetben az emberek a szokásosnál kevésbé tudnak megbirkózni a helyzettel, ezért nagyon fontos, hogy az érintettekkel való kapcsolattartás őszinte és nyílt legyen. Ellátottaink az élet különböző területein hátrányos helyzetben, esetenként halmozottan hátrányos helyzetben vannak – a

hajléktalan státusból adódóan. Rendszeresen akadályokba ütköznek. Lelki erőre és biztatásra van szükségük ahhoz, hogy ne adják fel a küzdelmet.

Az egyéb szolgáltatások is igen népszerűek. A csomagmegőrzéssel kapcsolatos szolgáltatásra különösen nagy igényt formálnak az igénybevevőink. Viszont nem az általunk biztosított keretek között. A csomagmegőrzési lehetőség kizárólag a nyitvatartási időnkben érhető el. Ez számukra nem kielégítő. 0-24 órán át szeretnének hozzáférni ehhez a szolgáltatáshoz. Igénybevevőink kötelességtudata nem kielégítő. Szolgáltatásaink igénybevételét alapvetőnek és elidegeníthetetlennek érzékelik. Az intézményi házirend és az egyéb szabályzatok betartatása ellátottaink életében különböző korlátozásokat jelentenek. A szolgáltatásainkat igénybe vevő ellátottaink sok esetben nem értnek egyet ezen korlátozásokkal, illetőleg nehezen viselik azokat. Az elmúlt időszak tapasztalata mondatja: vannak olyan ellátottak, akik a szociális tevékenységet végző munkatársaktól egyfajta kiszolgálást várnak el. Holott a szociális munka végzése nem a kiszolgálásról, mint inkább a képessé tételről szól. A szolgáltatásainkat igénybevevő ellátottak körében pozitív szerepet játszó tényezőként volt ismeretes az étkeztetéssel kapcsolatos szolgáltatás biztosítása. A nehéz pénzügyi körülmények között élő hajléktalan személyek lehetőséget kaptak arra, hogy a napi háromszori étkezés elérhetővé váljon számukra. A biztosított élelmiszer minőségére vonatkozóan pozitív tartalmú visszajelzéseket kaptunk a szolgáltatást igénybe vevő ellátott személyektől.

A nappali melegedő az év minden napján, napi 10 órát tart nyitva. A melegedő engedélyezett létszáma 150 fő. Igénybevételeink száma ennél jelentősen több, leginkább a napi kétszeri étkezés miatt. A napi átlagforgalmunk 180-190 fő között mozog.

RENDKÍVÜLI ESEMÉNY

A melegedő alapvető feladatán kívül, időnként fennáll a lehetősége előre nem várt esemény(ek) bekövetkezésének. Ezeket a rendkívüli eseményeket az illetékes szakemberek kompetenciájuknak és a körülményeknek megfelelően a lehetőségek figyelembevételével kezelik.

A COVID-19 fertőzés miatt számos nehézségekkel kellett szembenéznünk. A szigorúbb intézkedések azért születtek, hogy az előttünk álló nehéz, sok kihívással teli átmeneti helyzethez illeszkedő protokollokkal és rendelkezésekkel hatékonyabb és biztonságosabb legyen a szociális munka. A magas átlagéletkor, a rossz egészségügyi állapot miatt a koronavírus-járvány kiemelkedően veszélyes a hajléktalan emberekre. Az ők, valamint a velük dolgozók védelmét egyaránt szolgáló higiéniai intézkedések szigorú betartása mellett a legfontosabb feladat a zsúfoltság enyhítése, illetve az időskorúak, vagy krónikus betegségük miatt leginkább veszélyeztetett hajléktalanok védelme. A hajléktalanok talán a vírusnak leginkább kitett társadalmi réteg, akiknek tagjai egy vagy több krónikus alapterbetegséggel küzdenek, így különösen fontos megértetni velük a megelőzés fontosságát, ami főként a higiéniai rendszabályok betartását jelenti. Azért is nehéz ez, mert sokan a hajléktalanok közül helyzetükből kifolyólag is kevéssé tudnak törekedni egészségük valamilyen fokú megóvására. Kiemelt feladat az ellátottak védelme fertőtlenítéssel, kézmosással, ruhaváltással. Az ellátottak pedig úgy vehetik igénybe a szolgáltatást, ha betartják a higiénés protokollt. A fertőzés megelőzésének legfontosabb módja a gyakori, alapos szappanos kézmosás. Míg korábban szabad volt a mozgás, de a kijárási korlátozás életbe lépése után, heti 2-szer volt lehetőség arra, hogy ellátottaink bevásároljanak, mindezt szociális munkások közreműködésével, így ők nem hagyhatták el intézményünket. A kijárási korlátozással teljes ellátást kaptak. Jelen helyzetben már kicsit lazítottunk a felállított szabályokon, már indokolt esetben el lehet hagyni az intézményt, ilyen például a munka, ügyintézés vagy alapvető élelmiszerek beszerzése. Odafigyelünk arra, hogy betartassuk azokat a közösségi szabályokat, amelyek minimalizálják a vírus terjedésének a lehetőségét.

EGYRE ROSSZABB EGÉSZSÉGÜGYI ÁLLAPOT

Bőrbetegségek, lábszárfekély, alkoholizmus, élősködők, tbc – ezek a hajléktalanokra leginkább jellemző betegségek. Sajnos ez a nappali melegedőnkben is egyre gyakoribb. Az utcán élők száma egyre több, helyzetük, egészségügyi ellátásuk egyre kevésbé megoldott.

A hajléktalanok körében nagyon magas a tbc előfordulása. Noha országosan a tbc-vel fertőzöttek száma kismértékben, de csökken, a hajléktalanok és a munkanélküliek

között erősen emelkedik. Az egyik legszerencsétlenebb csoport a daganatos betegeké. Számuk egyre gyarapodik, ellátásuk különösen nehéz feladat elé állítja a szociális intézményeket. A hajléktalanokkal foglalkozó szociális és egészségügyi ellátók általános véleménye szerint a hajléktalanok egészségi állapota rossz, és érzékelhetően rosszabb, súlyosabb, mint a korábbi években. Ennek pontos mérlegelésére és megfelelő ellátására a jelenlegi hajléktalan-egészségügyi ellátórendszer nem képes,

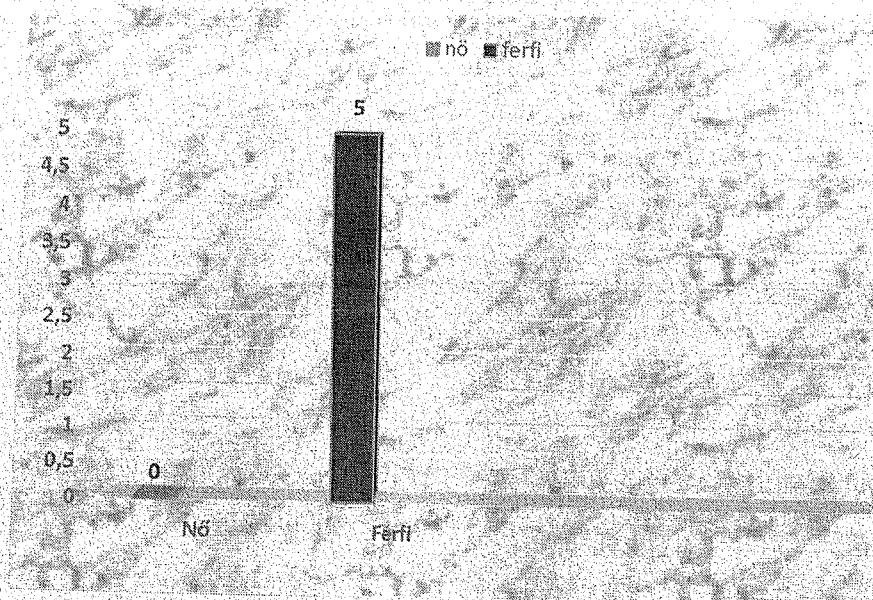
IGÉNYBEVÉTEL FELTÉTELEI

Az igénybevétel feltétele:

- A Nappali Melegedő látogatásának, szolgáltatások igénybevételeinek feltétele a fél évnél nem régebbi, érvényes negatív tüdőszűrő lelet, valamint az egy hétnél nem régebbi fertőtlenítési vizsgálaton való megjelenés igazolása.
- A Nappali Melegedőbe való első betéréskor szükséges a nyilvántartásba vétel, mely során a szociális munkás tájékoztatja az igénybevevőt a házirendről. Az ezt tudomásul vevő és elfogadó nyilatkozatot aláírhatja.
- Minden alkalommal a Nappali Melegedőbe való bejövetelkor jelentkezni kell a szociális munkásnál, aki feljegyzi a napi regisztrációhoz szükséges adatokat és az aznap igénybe vett szolgáltatásokat.
- A Nappali Melegedő területére alkoholt, drogot, a testi épséget veszélyeztető eszközt TILOS behozni!
- A Nappali Melegedőben dolgozó szociális munkásoknak joga van ellenőrizni az ellátást igénybevevő csomagjainak tartalmát, melyet annak kérésre meg is kell mutatnia. Így megbizonyosodva arról, hogy alkoholt, drogot, a testi épséget veszélyeztető eszközt nem hoznak be az intézménybe.
- Az intézménybe ittas, bódult, illetve módosult tudatállapotban nem lehet belépni. Amennyiben a szociális munkás úgy véli, hogy az ellátást igénybevevő nem felel meg a fent említett kritériumoknak, úgy jogosult a beengedést megtagadni, illetve az intézményből kiküldeni.
- A szolgáltatást igénybe venni szándékozó személy köteles a tisztaságra vigyázni, azt megóvni, valamint az emberi együttélés szabályait betartani!
- A mindenkor érvényben lévő házirend elfogadása.

A 2020. július 1-től 2020. december 31-ig terjedő időintervallumban összesen 5 főt vettünk nyilvántartásba. Ebből mind az 5 férfi. (Lásd: 1. ábra)

1. ábra



Alapvető fontosságúnak tartjuk, hogy minden rászoruló személy ismerje meg a melegedő működését. A melegedő igénybevételét és működési rendjét csak olyan feltételekhez kötjük, ami egy hajléktalan személynek is teljesíthető, hogy ezzel is ösztönözzük az igénybevételt.

A melegedőben dolgozó szociális munkások elfogadással, megértéssel fordulnak minden megjelenő személy felé, hogy megnyerjék bizalmukat. Erre a kölcsönös bizalomra építjük, hogy a hajléktalan elfogadja és használja a szolgáltatásokat.

Sajnos többször előfordult intézményünk házirendjének megsértése, melynek főbb következménye intézményünk szolgáltatásainak felfüggesztése volt, hosszabb-rövidebb időszakokra. Ennek legfőbb oka az alkohol (vagy egyéb bódultságot okozó

szer) használata. Azonban néhány alkalommal annyira súlyosan szegték meg házirendünk szabályait (a figyelmeztetések ellenére) egy-egy ellátottak, hogy a szolgáltatások igénybevételét visszavonásáig felfüggesztettük számukra. Ilyenkor többnyire a munkájukat végző, a házirend betartására törekvő szociális munkás kollégákat fenyegették meg.

IDŐSZAKOS KRÍZIS

November 1-je és április 30-a között krízisidőszak van. Az időszakos férőhelyünk engedélyezett létszáma **50 fő**.

Összesen **3 főt** vettünk nyilvántartásba, ebből mind a **3 férfi**.

Az időszakos férőhely a Nappali Melegedő éjszakai nyitva tartásával működik.

A szolgáltatás tartalma és igénybevételének módja azonos az Éjjeli Menedékhelyével. A rászorulókat az ellátást térítésmentesen vehetik igénybe. A szolgáltatás célja, hogy mindazon ellátottak, akik a téli időszakban az Éjjeli Menedékhelyről férő hiány vagy az ellátó intézmények iránti bizalmatlanság miatt kiszorulnak a téli krízisidőszakban, elhelyezésben részesüljenek a közvetlen életveszély elhárítása érdekében. Megnehezíti munkánkat, hogy elég sokszor kell mentőt hívni ellátottainkhoz, mivel egyre rosszabb az egészségi állapotuk. Ellátottaink leginkább tüdőproblémákkal küzdenek.

AZ ELLÁTOTTAK KÖRE

A melegedőt elsősorban hajléktalan személyek veszik igénybe. Az egyre mélyülő szegénység kezelése a szociális ágazat egyik legégetőbb kérdése.

A jelentkező hátrányok leginkább a munkaerőpiacról kikerülő, elsősorban hajléktalan vagy speciális szükséglettel rendelkező embercsoportokat érintik.

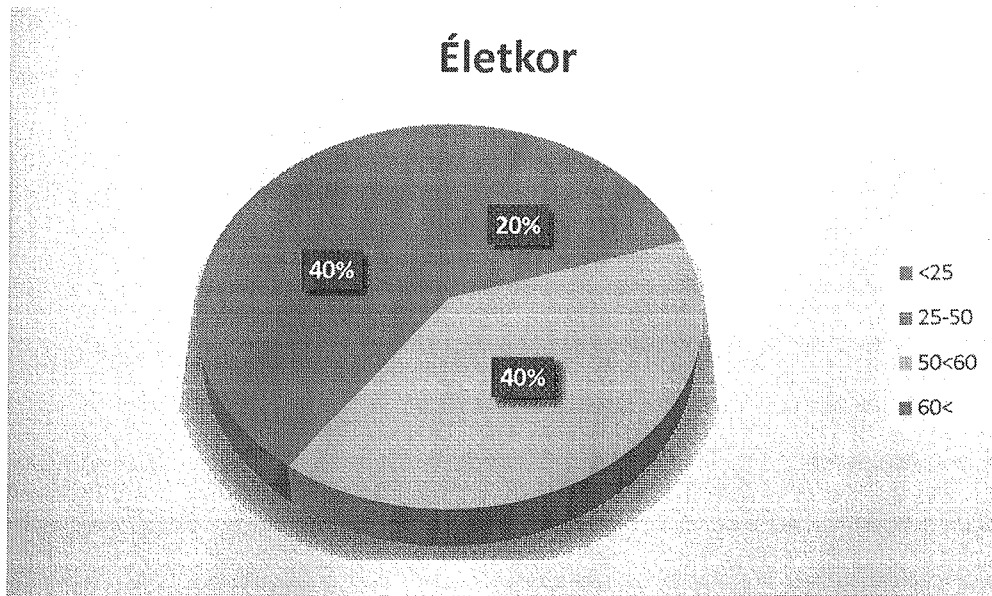
A munkahelyek és rendszeres jövedelmek elvesztése kapcsán megnőtt azoknak az egyéneknek és családoknak a száma, akiknek mindennapos megélhetési gondokkal kell szembenézniük, szociális helyzetük ellehetetlenült. A megtakarítások elfogytak, megkezdődött az adósságok felhalmozása. A növekvő hátralékok hatással vannak a családok, egyének mentális állapotára, s ez önfenntartó képességüket tovább rontja. A lakhatás megoldása az adósságok drasztikus növekedésével egyre nehezebb, amely tovább súlyosbítja a kialakult helyzetet. A megjelenők kb. 92%-a igénybe veszi a

menedékhelyet éjszakára. A fent leírtak meghatározzák az ellátottak szükségleteit. Így a kiszámítható biztonságos meleg tartózkodási helyet a nap egy részére, az étkezési szükségletek legalább részbeni kielégítését, tisztálkodás tárgyi feltételeit, a segítő munka folyamatosságát - szociális-mentális területen – egyaránt. Jellemző az intézmény által ellátott hajléktalanokra az alacsony iskolai végzettség, számos szenvedélybetegség, bűnelkövetés, és jó néhány pszichiátriai kórkép is. Gyakoriak az szív- és érrendszeri betegségek, légúti betegségek, magas vérnyomás, daganatos megbetegedések, lábszárfekély, az elősködők és bőrbetegségek.

Folyamatos igényként jelenik meg az egészségügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférés segítése.

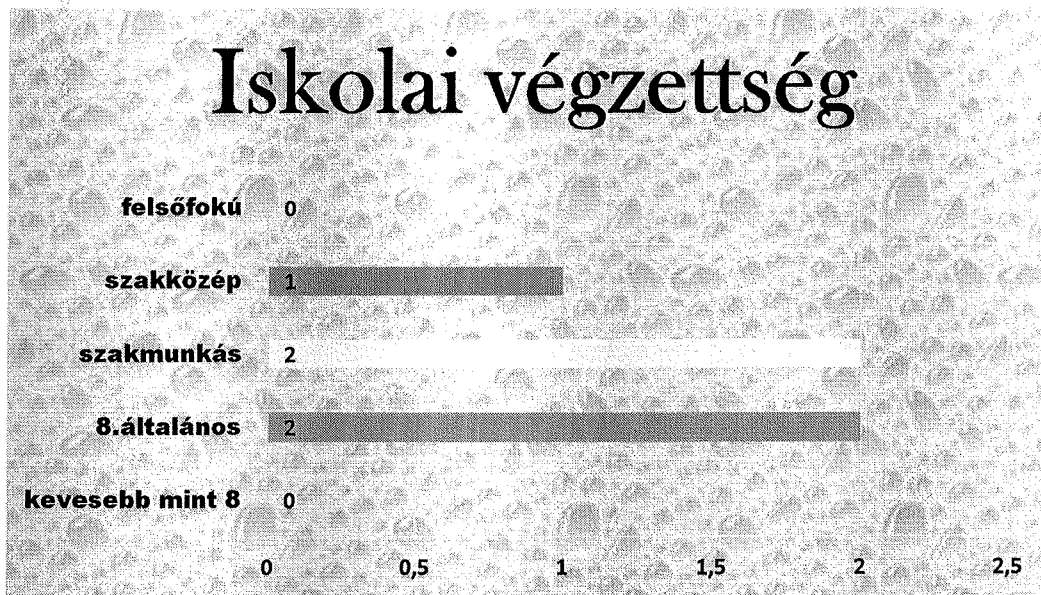
A melegezőt gyakran veszik igénybe olyan hajléktalan személyek, akik már évek óta nem rendelkeznek lakhatási lehetőséggel, napjaikat (az éjszakákat is) közterületen töltik. Egészségi, fizikális, mentális állapotuk megromlott, nehezen alkalmazkodnak kötöttségekhez. Az ellátásban megjelenő személyek nagy része kimarad a szociális alapellátásból, és gyakran elzárkóznak a bentlakásos intézmények szolgáltatásaitól is. A szolgáltatást igénybevevők korának alakulása alapján az jellemző, hogy a 25-50 év közötti ellátottak 20%-ban, 50-60 év közötti ellátottak 40%-ban, és a 60 év feletti is 40%-ban vannak jelen. *(Lásd: 2. ábra)*

2. ábra



Ezen ellátottak iskolai végzettsége a következők szerint oszlik meg. (Lásd: 3. ábra)

3. ábra



A SZAKMAI PROGRAM MGEVALÓSÍTÁSÁNAK VÁRHATÓ EREDMÉNYE

A melegedő szakmai programban leírt feladatainak eleget tesz, eredményesen segíti a hajléktalanokat. A nyújtott szolgáltatások megóvják a hajléktalant az életveszélyes helyzetek kialakulásától, a hajléktalannak megmarad a kapcsolata a segítő rendszerekkel. Az információk közvetítésével, a széles körű elérhetőségével biztosításával (faliújság, internet) megakadályozzuk a kommunikáció beszűkülését, az elszigeteltséget. Egyénre szabott esetkezeléssel az ellátásban hosszabb ideig jelenlévők megtartják önálló életvezetési képességüket. Azok a személyek, akik – koruk, mentális, fizikális állapotuk miatt – nem képesek az önálló életvezetésre, esetenként az önellátásra sem, más személyes gondoskodást nyújtó ellátásba kerülhetnek.

MÁS INTÉZMÉNYEKKEL TÖRTÉNŐ EGYÜTTMŰKÖDÉS

Az intézményi egységek nem kizárólagosan a szervezet működtette intézmények munkatársaival működnek szorosan együtt. A felettes hatósági szervekkel, az ellátó szervezetekkel és intézményekkel is kooperációt visznek végbe.

Az intézmények működésének alapvető feltétele a munkahelyi demokrácia érvényesülése.

❖ Dolgozói értekezlet:

A Myrai Vallási Közhasznú Egyesület elnöke illetőleg a szakmai vezető évente minimálisan egy alkalommal, illetve szükség szerint megszervezi. Elvárások az értekezlet megszervezése, megtartása során: Az értekezletre a szervezet valamennyi munkatársa meghívásra került.

- Az értekezlet, az intézményi egységek vezetőinek beszámolója alapján, az alábbiakat tárgyalja meg:
 - az elmúlt időszak feladatainak teljesítése,
 - a munkáltató, valamint a munkavállalók kötelezettségeinek teljesülése,
 - az elkövetkezendő időszak főbb feladatai,
 - a munkavégzést befolyásoló változások.
- Az értekezlet tartalmáról emlékeztető feljegyzés készül.

Az intézmény vezetője, valamint annak munkatársai rendszeres kapcsolatot ápolnak a társintézmények alkalmazottaival. *A kapcsolattartás módja:*

- ❖ szakmai értekezlet keretében,
- ❖ szakmai előadásokon, valamint fórumokon való részvétel,
- ❖ rendezvényeken való részvétel, tájékozódás személyesen, telefonos úton.

A Hajléktalanok Nappali Melegedője a feladatok elvégzése, az igénybevevők szociális, egészségügyi, mentális, érdekvédelmi ellátása érdekében rendszeres kapcsolatot tart fenn más egészségügyi és szociális ellátást működtető intézményekkel, civil szervezetekkel. Pl.: Budapesti Módszertani Szociális Központ, Menhely Alapítvány, Családsegítő Központ, Polgárőrség.

A társszervezetekkel és egyéb szervezetekkel való együttműködésen felül az intézmény kapcsolatot tart a felettes hatósági szervekkel.

AZ ELLÁTOTTAK JOGAINAK VÉDELME

Az ellátottjogi képviselő személyesen fogadja a hozzá fordulókat, előzetes egyeztetés esetén. Az ellátottjogi képviselő neve: Forgách Béla. Elérhetősége: 1134 Budapest, Tüzér utca 33. II. em. Telefonszám: 06/20 489-9529. Az ellátottjogi képviselő segítséget nyújt jogok gyakorlásában.

UTCASZOLGÁLAT

2020. Július 1-től – 2020. December 31-ig

Budapest Főváros Zugló területén a II. félévben folyamatosan változott azon területek száma, ahol hajléktalan személyeket vettünk gondozás alá. Ez elsősorban köszönhető a COVID világjárvány okozta korlátozások sokaságának, és a vírusfertőzéstől való félelemnek, valamint sok hajléktalan elköltözött ismeretlen helyre, elsősorban peremkerületek területére, vagy MÁV által birtokolt területekre költözött, igyekezvén elbújni a látható, és szem előtt lévő közterületekről. Ezen hajléktalan személyeket igyekeztünk felkutatni rendszeres terepfelderítésünk alkalmával. Sok esetben az utcaszolgálat tájékoztatta az eddig utcán élő hajléktalan személyeket a jogszabályváltozásokról, vagy az éppen aktuálisan bevezetett vírus megelőzési korlátozásokról, de a cél továbbra is az intézményekbe való integrálás volt. Számtalan esetben azonban maguk költöztek önszántukból intézményekbe, vagy utaztak haza vidékre családjukhoz. Olykor ellentétes példával is találkoztunk, amikor vidékről költöztek fel Budapestre, és Zugló területére, azonban ez ritkábban fordul elő.

Idén később köszöntött be a hideg idő, e miatt azon hajléktalan személyek, akik igénybe szokták venni a beköszöntő hideg miatt szolgáltatásainkat, a jó idő hatására hosszabb ideig maradtak megszokott életvitelszerű helyükön, de a tél beálltával, és az első fagyok beköszöntével bejöttek intézményünkbe. A világjárvány hatására rendszeresen hajtottunk végre egyszer használatos maszk és fertőtlenítő osztást az utcán élők részére, és igyekeztünk tájékoztatni őket az aktuális korlátozásról, a rájuk vonatkozó szabályokról. Felhívtuk figyelmüket a rendszeres kézmosás fontosságáról, és a másoktól való távolságtartásra is.

Többen új helyre költöztek, így több ízben hajtottunk végre terepfelderítést új helyeket kutatva, valamint a hajléktalan személyek régi, életvitelszerű tartózkodási helyüket is rendszeresen ellenőrizzük. Az elhagyott területeken nagy számban felhalmozott, vagy hátrahagyott hulladékot a megfelelő szervezetek segítségével folyamatosan takarítjuk, fertőtlenítjük, és ellenőrizzük. Munkánkat nagyban megkönnyíti, hogy nagyon jó az együttműködés a kerületen belüli hivatalos intézményekkel és szervezetekkel.

Budapest Főváros kerületeiből sok hajléktalan személy került kórházba kezelésre, így sok esetben az éppen ügyeletben lévő kórházba helyezik el őket, e miatt a kerületünkben lévő kórházba is kerültek eddig a területünkön nem tartózkodó ismeretlen hajléktalan személyek. Ezen személyek elhelyezése is sok munkát és időt vett igénybe. Számtalan alkalommal Menhely Diszpécserhívásra, vagy lakossági bejelentésre mentünk ki, volt alkalom mikor senkit nem találtunk a megadott helyszínen, azonban volt olyan is, amikor új ellátottat találtuk, vagy olyan illetőt, aki életvitelszerűen az utcán él és sikerült elhelyeznünk egy neki megfelelő szállóra a diszpécserszolgálat segítségével. Akadt olyan alkalom mikor elutasítóak voltak az utcaszolgálattal szemben és nem szerettek volna élni az általunk felajánlott szolgáltatásokkal, minden esetben visszajeleztünk a Menhely Diszpécser szolgálat felé.

Terepfelderítéseink során a régi, illetve újabb területekre is kijárunk.

A helyszínek a következők:

Mexikói út végállomás és környéke, Hajtsár utcai MÁV terület, Francia úti garázssor teljes területe, Tisza István tér, Thököly – Róna sarok, Bosnyák tér és környéke, Nagy Lajos király útja utca 83/a., Róna utca OBI melletti zöld terület, Egressy út 66.-68., Szentmihályi-Kerepesi sarok, Alsórákos. Mogyoródi híd alatt, Öv utca kiserdő, Rákospatak - Németpróna, NAV híd, Bonyhádi híd, Fűredi utca és Gvadányi utca kereszteződésénél lévő híd alatt, Kafka Margit - Szervián utcasarok, M3-as bevezető szakasz, és a Kacsóh Pongrác úti aluljáró, a Mogyoródi út, Bolgárkertész utca, Örs vezér tere.

Ezen felül megnéztük azon helyeket, ahol korábban ellátottjaink éltek, és számítani lehet újra a hajléktalanok megjelenésére. Sok esetben tartottuk a kapcsolatot a XIV. kerületi Tüdőszűrő Állomás munkatársaival.

Zugló területén végzünk rendszeres terület bejárást, ahol a helyszínek között vannak olyanok, ahol a hajléktalanok kolóniaszerűen élnek vagy éltek, ilyenek a Francia garázssor mögötti terület, Hajtsár utca, a Tahi út (lebontott MÁV romos épület

mellett), valamint a Bosnyák tér környéke, Őrs vezér tere, illetve a Fogarasi Tesco és környéke, Őv utca kiserdő.

FELADATAINK

Utcai szociális munka:

Általános feladatok:

- Az utcán, közterületeken életvitelszerűen élő fedél nélküli személy helyzetének, életkörülményeinek figyelemmel kísérése, a velük való rendszeres kapcsolattartás, gondozás megszervezése, szükség esetén más ellátási forma kezdeményezése, valamint a krízishelyzetbe került személy ellátása.
- Az utcán élő, életvitelszerűen ott tartózkodó (effektíven) hajléktalanok, akik az ellátórendszer intézményeiből valamilyen oknál fogva kimaradó egyének vagy csoportok, közösségek felkutatása, amelyek a szakellátás rendszerével bizalmatlanok, illetve ott nem kapnak megfelelő segítséget.
Célunk ezek emberek felkutatása, szociális, mentális segítségnyújtása a szociális munka eszközeivel.
- Utcai gondozói szolgálatunk legfontosabb feladata az életveszély elhárítása, megelőzése, valamint a segítséget kérők megfelelő ellátó helyre való elirányítása, valamint a tartósan utcán élő gondozottak szociális ellátórendszerbe való bekapcsolódásának segítése.
- Krízisidőszakon kívül heti rendszerességgel, útvonal terv alapján kutatjuk őket a már ismert helyszíneken, terepfelderítés keretében igyekszünk felkutatni a még gondozásban nem lévő embereket.
- Krízisidőszakban azokra a helyszínekre, ahol gondozottjaink éltek vagy élnek, és ki vannak téve az időjárás viszontagságainak, lehetőség szerint minden nap kilátogatunk, és különböző természetbeli juttatásokban részesítjük őket (meleg tea, takaró, téli ruházat, nyáron ivóvíz). Törekszünk arra, hogy minél több ellátottunk jusson el egészségügyi centrumokba, és fedett szálláshelyekre ezen helyekről.

STATISZTIKAI ADATOK

	Július		Augusztus		Szeptember		Október		November		December		
	Férfi	Nő	Férfi	Nő	Férfi	Nő	Férfi	Nő	Férfi	Nő	Férfi	Nő	
Nyitás	1				2	1					1		Össz: 5
Újranyitás		1											Össz: 1
Zárás			1	1									Össz: 2

ÜGYINTÉZÉSBEN VALÓ SEGÍTSÉG

- Jelentős feladatott rótt ránk az elveszett iratok pótlása (legtöbb esetben a TAJ kártya pótlása volt), valamint társadalombiztosítási jogviszonyok rendezése. TAJ kártyákat készítettünk, juttattunk el a kérelmezőkhöz, de voltak olyan ellátottaink, akik csak a fénymásolt változatot kérték el, az eredetit megőrzésre nálunk hagyták. Különböző szociális juttatásokhoz nyújtott segítségnyújtás is feladataink közé tartozik.
- Több esetben segítettünk ellátottjainknak felvenni a kapcsolatot rokonaival szolgálati telefonunkon keresztül, valamint ingyenes utcajogással vettük fel a kapcsolatot ellátottjaink jogi segítségkérése esetén.

EGYÉB FELADATOK

Célunk az, hogy gondozási folyamat eredményeként minél többen kerüljenek ki gondozásunk alól, és kerüljenek be nappali, illetve az éjjeli menedékre, továbbá átmeneti szállóra vagy szállóra, legjobb esetben beintegrálódjanak a mindennapi életbe.

- ✦ Több esetben intézkedtünk és hívtunk ki mentőszolgálatot általában újonnan fellelt hajléktalan személyhez.

- ✦ A BRFK és a kerületi Rendőr- Kapitányság, valamint a ZÖR munkatársai hívására több esetben mentünk ki helyszínre és intézkedtünk.
- ✦ Zuglói Zrt. kérésére végeztünk terepfelderítést Zugló területén.
- ✦ Több esetben a hajléktalanok által hátrahagyott hulladék elszállítása megtörtént. A Myrai Vallási Közhasznú Egyesület a Zuglói Zrt., és a ZÖR munkatársaival közösen együttműködve hajtották végre a feladatot.
- ✦ A hajléktalanok által hátrahagyott hulladék kollégáink területbejárása alkalmával, lakossági bejelentések, valamint a Zuglói Zrt. területbejárása, illetve a XIV. kerületi Zuglói Polgármesteri Hivatalhoz érkezett és a Zuglói Zrt. - hez lejelentett (e-mail, szolgálati telefonhívás) által történt meg egyeztetés után.
- ✦ Több esetben Menhely Diszpécser hívásra mentünk ki és intézkedtünk a megadott címen.
- ✦ Számos esetben segítettünk ellátottjaink hiányzó iratainak pótlásában, valamint, hogy felvegyék a munkaügyi központtal a kapcsolatot, és munkába állhassanak. Szorosan együttműködtünk a Budapest Esély Nonprofit Kft. munkatársaival is.
- ✦ Minden hónap első hetében a Budapest Főváros kerületeiben működő hajléktalan ellátással foglalkozó kollégák szakmai képviselőivel rendszeresen találkozunk egy közös megbeszélés keretén belül, ahol megosztjuk a tapasztalatokat, illetve minden új, a hajléktalan ellátáshoz kapcsolódó információt át - megbeszélve közösen keressük a legjobb megoldásokat. E megbeszéléseken a szakmai tapasztalatokon kívül ellátottjainkról is beszélünk, valamint keressük azon hajléktalan személyek fellelhetőségét, akik úgymond vándorolnak, hol itt, hol ott telepednek le, s így nyomon tudjuk követni életvitelüket.
- ✦ Az Amerikai út 50. sz. alatti Tüdőszűrő Állomással rendszeresen tartottuk a kapcsolatot utcán élő emberek szűrése miatt.
- ✦ Amennyiben ellátottjaink levelezési címüknek az intézményünk elérhetőségét adták meg, így a hozzánk érkező hivatalos és nem hivatalos leveleiket kézbesítjük részükre, és személyesen átadjuk.

ÖSSZEGZÉS

Hajléktalanságból kivezető út egyike lehet a munkavilágába való integrálás és reintegrálás. Akár a társadalmi előéletüket, akár iskolai végzettségüket tekintjük. Közös vonás azonban, hogy a munkanélküliség erősebben sújtja őket lakás nélküli életmódjuk miatt. Pszicho-szociális zavarokkal küzd a hajléktalanok többsége. A bemutatott szervezetek gyakorlata azt mutatja, hogy ha lehetőséget biztosítunk, és kellően motiválttá tesszük a hajléktalan embereket, megnő esélyük a társadalmi mobilitásra. A hajléktalan ember nem a társadalom része, nem a társadalom tagjaként, hanem a társadalom mellett-alatt, a társadalmi tagságon kívül él. Ez maga a társadalomból való kirekesztés-kirekesztődés.



A hajléktalanokat fenyegető egyik legnagyobb veszély a perspektíva nélküli lét, vagyis a jövőkép hiány.

Az intézmény közhangulata megítélésem szerint jó. Kevés, illetve nagyon ritka az ellátottak egymás közötti nézeteltérése, ha esetleg mégis előfordulna, a szociális munkatársak segítségével rendezik el. Általánosan kijelenthető, hogy ellátottaink nagy százaléka ismeri egymást és jó viszonyban van a másikkal. Segítenek egymásnak, ha szükség van rá. A célunk továbbra is a magas színvonalú szakmai munka volt. Az ellátottak igényét szakmai szempontokat figyelembe véve igyekszünk megvalósítani. A személyi és tárgyi feltételek adottak a munkavégzéshez.

Budapest, 2021. január 28.

Készítette:

Kovács-Tamás Enikő

Kovács-Tamás Enikő

intézményvezető



Michols Richard, Karlé Roland

utcai szociális munkások