2014. ÉVI SZAKMAI BESZÁMOLÓ

MAGYAR MÁLTAI SZERETETSZOLGÁLAT EGYESÜLET
KÖZÉP-MAGYAROSZÁGI RÉGIÓ

1111 Budapest, Bem rakpart 28.

TARTALOMJEGYZÉK

Hajléktalan emberek ellátását szolgáló intézményeink .....

Miklós utcai Éjjeli Menedékhely – Budapest, III. kerület 5

„Vonat" Éjjeli Menedékhely – Budapest, XIV. kerület 18

Széll Kálmán téri Nappali Melegedő – Budapest, XII. kerület 26

Eötvös utcai Nappali Melegedő – Budapest, VI. kerület 32

Murányi utcai Nappali Melegedő – Budapest, VII. kerület 49

Miklós utcai Nappali Melegedő – Budapest, III. kerület 66

Gondviselés Háza- Hajléktalanok Otthona – Budapest, IX. kerület 84

Rimaszombati utcai Szociális Központ – Budapest, XI. kerület 90

Krisztinavárosi Hajléktalan Centrum – Budapest, I. kerület 98

Feszty Árpád utcai Átmeneti Szálló – Budapest, I. kerület 108

Gondviselés Háza Hajléktalanok Otthona és Krízisidőszakban működtetett kiegészítő szolgáltatások („időszakos 10 ágy", Első Befogadó, Diszpécser Szolgálat) – Budapest I. kerület 132

Mozgó Orvosi Rendelő 167

24 órás Egészségügyi Centrum, Mozgó Orvosi Szolgálat, Szakrendelők – Budapest, I. kerület 179

Fertőtlenítő Fürdető - Budapest IX. kerület 189

Utcai Gondozó Szolgálat – Budapest I., II., III., XII. kerülete 199

Utcai Gondozó Szolgálat – Budapest, XI., XXII. kerület és Budaörs 294

Mobil Tüdőgondozó és Szűrőállomás 345

Szociális- és Gyermekjóléti ellátások .....

Gondviselés Háza – szociális alapszolgáltatásokat nyújtó integrált intézmény – Budapest, III. kerület 358

Családok Átmeneti Otthona, Szociális étkeztetés, Kelta utca – Budapest, III. kerület 372

Családok Átmeneti Otthona I-II., Szatmár utca és telephelyei – Budapest, XIV. kerület 400

Gondviselés Háza – Öregek Szeretetotthona – Budapest, XVIII. kerület 413

Gondviselés háza – Idősek otthona – Budapest, I. kerület 418

„Fogadó" Pszichoszociális Szolgálat – Budapest, I., XII. kerület 436

„Játszva megelőzni" – Játszótér, játszóház program – országos 454

Pest megyei intézmények

„Fogadó” Pszichoszociális és Támogató Szolgálat – Gödöllő 461

Gondviselés Háza Fogyatékosok Nappali Intézménye – Tököl 495

Gondviselés Háza – Támogató Szolgálat és Fogyatékosok Nappali Otthona – Monor 507

Szenvedélybeteg segítő szolgálat – Monor 521

Gondviselés Háza – Budaörs 531

Tanyagondnoki Szolgálat I., II. – Cegléd 542

Bambi és Törpikék Családi Napközi – Dunavarsány 548

Pátyi intézmények 554

Befogadás Háza Integrált Intézmény 554

Gondviselés Háza Szociális Alapszolgáltatásokat Nyújtó Integrált Intézmény 567

Étkeztetés, házi segítségnyújtás, családsegítő és gyermekjóléti szolgálat 576

Támogató Szolgálat 591

Fogyatékosok Nappali Ellátása 598

Máltai Családok Háza Nevelőszülő és Helyettes Szülő Hálózat 605

Kerámia műhely 611

Egyéb programok

Gyógyászati segédeszköz, kórházi ágy- kölcsönző és szerviz – országos 621

MMSZ Mosoly utcai Mosodája – Budapest, XIII. kerület 623

Ruhaosztó Csoport – Budapest, III. kerület 626

Fürdető Csoport 628

Közép-Magyarországi Máltai Csoportok

Ceglédi Csoport 630

Dányi Csoport 632

Délegyházi Csoport 635

Dunavarsányi Csoport 637

Gödöllői Csoport 641

Mogyoródi Csoport 642

Monori Csoport 644

Szentendrei Csoport 646

Tápióbicskei Csoport 648

Tököli Csoport 650

Váci Csoport 654

GONDVISELÉS HÁZA HAJLÉKTALANOK ÉJJELI MENEDÉKHELYE

2014. évi beszámoló

1033 Budapest, Miklós utca 32.

Az intézmény bemutatása

A 25 éves Magyar Máltai Szeretetszolgálat – Gondviselés Háza Hajléktalanok Éjjeli Menedékhelye a Miklós utca 32. szám alatt található, Budapest III. kerületének frekventált helyén. Budapest egyik legrégebbi alacsonyküszöbű szállást nyújtó hajléktalanellátó helye. A szép hagyományokkal rendelkező szálló 50 engedélyezett férőhellyel rendelkezik, melyet további 5 hely egészíthet ki krízishelyzet esetén. Két szinten, 16 szobában látjuk el ügyfeleinket, elsősorban férfiakat. Egy négyágyas szobában lehetőséget biztosítunk hölgyeknek is az éjszakai pihenésre, valamint egy páros szoba áll rendelkezésre kapcsolatban levő ügyfeleink részére. A szállót délután fél 5 és reggel 7 óra között lehet igénybe venni (vasárnap egész nap), ez alól kivételt képeznek a pályázatban résztvevők, illetve egyéni elbírálás szerint bárki, akinek ez indokolt (például műszakos munkarendben dolgozók, egészségügyi problémával küzdők). Az intézmény az 1993. évi szociális törvény vonatkozó szabályai mellett az 1/2000. SzCsM rendelet előírásai szerint működik.

A 2014-es évben teljes belső festésen átesett menedékhely szállásnyújtó szolgáltatása felvételi beszélgetést követően vehető igénybe. Bárki jelentkezhet, aki önerejéből nem képes maga számára más lakhatási formát biztosítani, azonban a felvételnél előnyt élveznek a tartósan utcán élők. A felvételi beszélgetést két szociális munkás végzi keddenként 10 órától, ha van szabad hely (várólista nincs). A szálló népszerűségét mutatja, hogy soha nem volt üres ágyunk másfél hétnél hosszabb ideig. A menedékhely minden szolgáltatása térítésmentes (1993. III. tv. 115/A.§ (1) g). A szálló minden lakója saját ágyat, ágyneműt, zárható szekrényt, hűtőszekrényben zárható rekeszt kap. Esténként vacsorát, vasárnaponként meleg ebédet osztunk ügyfeleinknek. A tisztálkodáshoz – lehetőségeinkhez mérten – hozzájárulunk törölközővel, szappannal, borotvával, fogkefével. Lakóink nap közben, illetve hétvégén moshatnak az intézményben található mosodában. Éjfélig használhatják a földszinti közösségi teret, ahol 3 internetkapcsolattal ellátott számítógép, egy televízió és egy folyamatosan frissülő könyvtár áll rendelkezésre. Ebben a teremben tartjuk hetente filmklubjainkat, melyeket beszélgetés követ. Emellett számos csoportfoglalkozást (párkapcsolati, hitéleti, munkavállalási, életvezetési, belső erőforrás, stb.) tudhat magáénak az intézmény.

Közösségi programok

A szállásnyújtáson túl törekszünk olyan szolgáltatásokat biztosítani, melyek megkönnyítik a hajléktalan emberek mindennapi életét, segítik társadalmi integrációjukat. Az előírt feladatok elvégzésén és a szolgáltatások biztosításán túl egyéb programokat is szervezünk. Ezen programok emelik az egyén életminőségét, esetenként túlmutatnak a hajléktalanságon, és a

hajléktalanságot megelőző és/vagy (reményeink szerint) azt követő életformák élményeit nyújtják. Folyamatosan keressük a lehetőségeket szociokulturális programok megvalósítására.

Részben pályázati forrásból, részben felajánlások révén sikerült meglátogatni a következő intézményeket, programokat: a Fővárosi Nagycirkuszt, a Fővárosi Állat- és Növénykertet, a Pálvölgyi cseppkőbarlangot, a Szépművészeti Múzeum Caravaggio kiállítását, Rembrandt és a holland arany évszázad festészete kiállítást, a József Attila Színház Indul a bakterház című darabját, a Parlamentben kiállított Seuso kincseket, a Dumaszínház egyik előadását, az Álomautó kiállítást, az Aquaworldöt. Egy kirándulással, kulturális programokkal és éttermi látogatással egybekötött napot töltöttünk el Esztergomban

A megvalósításhoz a belépőkön túl esetenként BKV jegyet is módunkban állt biztosítani, mely szintén a hozzáférhetőséget javította. A különböző programokon szerzett élményeket csoportalkalmakon osztottuk meg egymással. A csoportokon alkalmanként 4-13 ember vett részt. Az időben változó csoportok összetétele más-más témájú és mélységű beszélgetéseket eredményezett. A hajléktalanok legnagyobb része önerőből sosem jutna el hasonló programokra. Ilyen élményekkel gazdagodva azonban kiszakadnak megszokott környezetükből, mely már önmagában is hatalmas lelki erőt adhat nekik, valamint azáltal, hogy ezen programokról beszélhetnek társaiknak, szintén pozitív irányban változhat önbecsülésük. Ismét hétköznapi emberként tekintenek magukra, elfelejtik a társadalom és a közvetlen környezetük által sugallt szakadékot, mely köztük és a „többi, normális" ember között tátong. Ezen programokat - tapasztalatunk szerint - az ügyfelek akár hónapok múlva is meghatározó élményként emlegetik.

Önkéntesség

Rendszeresen fogadunk önkénteseket, kiket indíttatásuk, készségeik és képességeik szerint az említett tevékenységekbe vonunk be segítőként. Az előző évekhez hasonlóan 2014-ben is lehetősége nyílt lakóinknak a délutáni, valamint esti órákban különböző önkéntes tevékenységet végezni. Segítettek az adományok átvételében, rendezésében, válogatásában. Kiemelném sakkoktató önkéntesünk munkáját, aki évek óta töretlenül színesíti az itt lakók közösségi életét. Folytatódott a közfoglalkoztatási programunk is, melynek keretében öt fő

részére tudtunk munkát biztosítani intézményünkben. A SOTE egyik végzős mentálhigiénés hallgatója egész évben heti rendszerességgel tartott egyéni beszélgetéseket, mellyel az intézményben lakók lelki kiegyensúlyozottságát segítette.

Az önkéntesek és a közmunkások segítettek a ház körüli teendők elvégzésében (udvartakarítás, kertészkedés, konténer rendben tartása, stb.), valamint a beérkező adományok átvételét, azok raktározásának megoldását is részben ők végezték.

További hat lakónk vállalt önkéntességet ebben az évben: a konyhai feladatok elvégzésében, a takarítási folyamatokban; egyéb ügyintézési teendőkben segédkeztek. Az Egy év az életemből neked – a Máltai Szeretetszolgálat önkéntes programja keretében, 2014 közepétől egy spanyol fiatal önkéntes tett szolgálatot intézményünkben. A kezdeti nyelvi nehézségek ellenére aktív részvételt mutatott a rábízott feladatok elvégzésében (adományok fogadása; átvétele, szendvics- teakészítés, filmklub szervezése; lebonyolítása stb.).

A krízisidőszakban (minden év november 1-jétől április 31-ig) a Magyar Máltai Szeretetszolgálat teajáratot üzemeltet. Ennek keretében a hét minden napján 100 adag szendvics csomagot és forró teát osztunk ki a rászorulóknak. Megvalósításához a sofőrön kívül minden nap egy Máltai munkatárs teljesített szolgálatot önkéntesen. Több iskola (Alternatív Közgazdasági Gimnázium, Kodály Zoltán Kórusiskola, Árpád Gimnázium, Ferences Gimnázium, Toldy Ferenc Gimnázium, Szent Imre Gimnázium, Szent Angéla Gimnázium, Veres Péter Gimnázium) is önkéntes diákokat „delegált" intézményünkbe. A tanulók szabadidejükben segítettek a teajáraton kiosztandó szendvics és tea elkészítésében, valamint annak szétosztásában. A szomszédos gimnázium számos alkalommal szervezett Activity csoportokat és egyéb szabadidős alkalmakat, melyek kivételes kikapcsolódási lehetőséget biztosítottak szállónk lakóinak. Sok éve hagyomány az Adni Öröm! akciónk, melyben a Spar és Interspar üzletekben gyűjtenek munkatársaink tartós élelmiszert. Az adományokból karácsonyi csomagot készítünk és osztunk ki hátrányos helyzetben lévő lakosoknak, családoknak, illetve hajléktalanoknak. Januártól a III. kerületi polgárőrök osztottak teát és 30 szendvicset, heti 2-3 alkalommal. Az ehhez szükséges csomagokat az intézmény biztosította, kiosztását pedig önkéntes munkában végezték a kerület őrei.

Intézményünk adományátvevő hely is, ahol napi 24 órában átvesszük a lakossági ruhaadományokat és egyéb használati tárgyakat, melyek rajtunk keresztül jutnak el a rászorulókhoz. Heti rendszerességgel tartunk ruhaosztást a kerületben élő, nem hajléktalan rászorulók, kisnyugdíjasok, nagycsaládosok részére, illetve a hozzánk érkező hajléktalanoknak. Több alkalommal szerveztünk célzott ruha-, játék- vagy egyéb adománygyűjtési akciót, melyek segítségével Máltás és külsős intézmények ügyfeleinek egyaránt segíthettünk.

Életképek

Az éjjeli menedékhelyen kívül az épület földszintjén hajléktalanok nappali melegedője működik mosási és fürdési lehetőséggel, valamint egyéni tanácsadással, szociális ügyintézéssel, álláskereső klubbal, különböző csoportfoglalkozásokkal, szabadidős programokkal. A téli időszakban itt működik egy női krízis-szálló is, ahová utcai gondozó szolgálatunk juttat a kihűlés megelőzése érdekében embereket. Az épületben található a mozgó tüdőszűrő program központja és irodája, illetve a tetőtérben működik a Máltai Szociális Gondozó és Ápolóképző Szakiskolája és a III. kerületi idős emberek részére szociális alapszolgáltatásokat nyújtó integrált intézményünk központja.

Az intézményi team működését havi egy alkalommal egy szupervízor segítette. Ezeken a csoportalkalmakon a szálló munkatársai mellett az épületben üzemelő nappali melegedő munkatársai is jelen voltak, ezzel is segítve a közös munka, az együttdolgozás gördülékenységét. A szupervíziókon elsősorban olyan problémákról esett szó, mely a szakemberek érzelmeire hatott, melyek gondot okoztak a munkában. A szálló munkatársainak szerveztünk egy defibrillátor képzést, mely segítségével minden dolgozó elsajátította az intézményben található készülék helyes használatát.

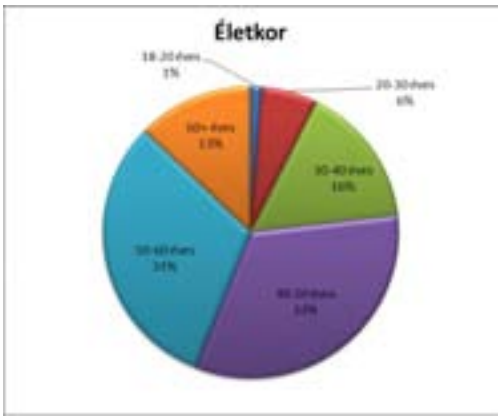
A Miklós utcai éjjeli menedékhely ismét számos alkalommal adott helyet kisebb-nagyobb ételosztásnak, mely a szálló és a melegedő ügyfelein túl a környéken lakó rászorultaknak is lehetőséget biztosított egy tartalmas meleg étel elfogyasztására, illetve szociális munkásainkkal való kapcsolatfelvételre. A szervezett ételosztások mellett többször érkezett élelmiszer felajánlás, melyekből rengeteg hajléktalannak tudtunk uzsonnát vagy vacsorát adni. A környékbeli pékségek gyakran nekünk adták a nap végén megmaradt finompékárujukat, több nagyobb rendezvény/konferencia hozta el hideg vagy meleg ételét, melyet nem fogyasztottak el a résztvevők.

Az Élelmiszerbankkal való együttműködés keretében a Kerék utcai Általános Iskolából hétköznapokon meleg ételt kaptunk, melyet a szálló lakóinak osztottunk ki. A Tiszta Multikulturális Központ álláskereső tréninget indított éjjeli menedékhelyünkön, mely keretében a csoport résztvevői profi segítséget kaphattak elhelyezkedésük érdekében. Ingyenes hallásvizsgálatot szerveztünk egy hallókészülékeket gyártó cég közreműködésével, majd megszerveztük ügyfeleinknek a készülékekhez való hozzájutás térítésmentességét. Az Anonim AIDS Tanácsadó Szolgálat egy prevenciós célzatú előadást tartott az érdeklődőknek, mely a tudatosabb nemi életre nevelést segítette.

Egymás munkájának pontosabb megismerése érdekében és a közös munka javítása céljából néhány hétig három intézménytípus dolgozói váltott műszakban látogatták meg egymást. A szálló munkatársai egy-egy munkanapot töltöttek a nappali melegedőben, illetve az utcai gondozó szolgálattal, majd mindkét ellátási forma szociális munkásai ledolgoztak egy-egy műszakot az éjjeli menedékhelyen. Bár az akció rövidsége miatt nem sikerült mindenbe betekintést nyerni, mindenképpen egy hasznos kezdeményezésként számoltak be róla a team tagjai.

Az intézmény élete számokban

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat Gondviselés Háza Hajléktalanok Éjjeli Menedékhelyét

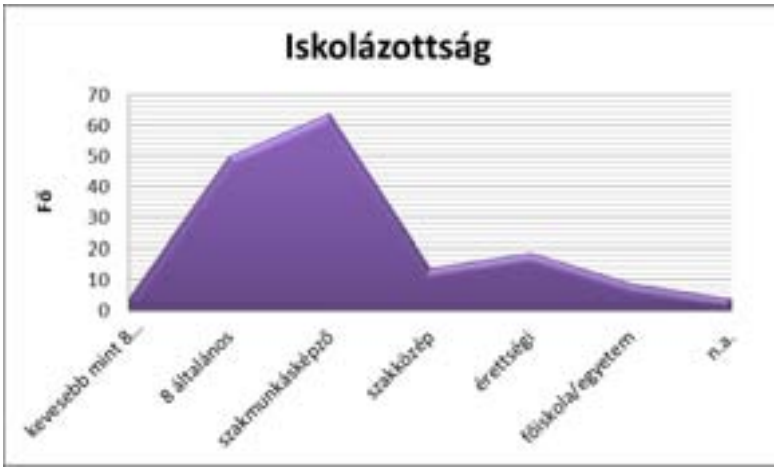


2014-ben összesen 164 hajléktalan vette igénybe, közülük 78 fő vidéki, 77 fő fővárosi és 9 fő külföldi születésű. Nemek szerinti megoszlás szerint 147 férfit és 17 nőt láttunk el. Legfiatalabb lakónk 19 éves, a legidősebb 72. 20 és 30 év között 10, 30 és 40 között 26, 40-50 éves 54, 50-60 év között 51, 60 év fölött pedig 21 ellátottunk volt. Tizenegy fő nem költözött be a szállóra történő felvételét követően, ha őket nem számítjuk, akkor 1, 10 és 12 napig lakott nálunk legrövidebb ideig valaki és több mint 3 éve lakik nálunk a legrégebbi ügyfelünk. Egy hónapnál kevesebb ideig 19-en, 3 hónapnál kevesebb ideig 45-en, fél évnél kevesebb ideig 53-an, egy évnél kevesebb ideig 30-an laktak a menedékhelyen. 17 fő több mint egy éve veszi igénybe szolgálgatásainkat.

Meghatározó a hajléktalanságból történő kilépési esélyek szempontjából az, hogy milyen régóta hajléktalan valaki. Minél több időt tölt el az utcán, minél régebben van az ellátórendszerben, annál kevesebb eséllyel tud megállni a saját lábán később. Szállónk munkatársai igyekeznek kiemelt figyelmet szentelni azon ügyfeleknek, akik nem régóta hajléktalanok, s talán még nagyobb eséllyel kerülhetnek ki ebből az életformából. Beköltözése pillanatában egy hónapnál kevesebb ideje 6 fő volt hajléktalan, fél évnél kevesebb ideje 26 fő, 1-3 éve 43 fő, 3-6 éve 27 fő, 7-10 éve 30 fő. 10-15 éve 23 fő és 20 évnél is régebb óta éli hajléktalan életét 3 fő.

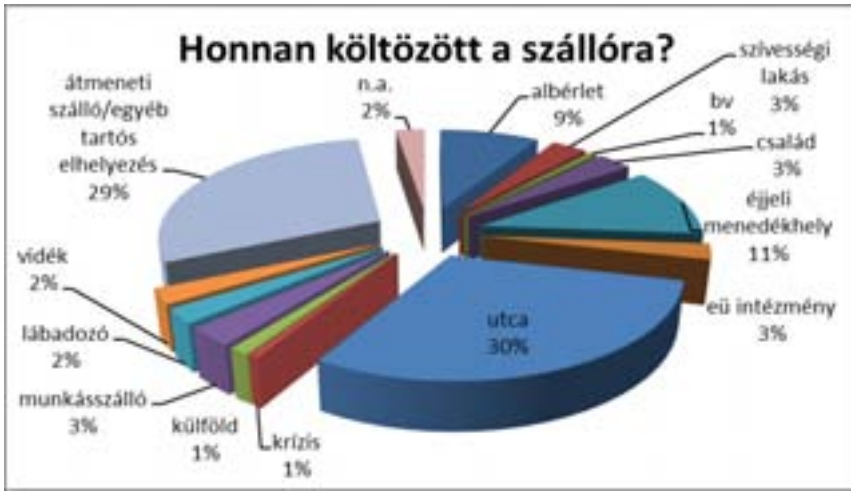
Bár a pontos számokat illetően eltér a szakma álláspontja, de véleményem szerint a hajléktalan lét első 30-60 napja a legmeghatározóbb: ha ez idő alatt sikerül fordítani az életén, akkor még van esélye kikerülni, utána már rohamosan romlanak a kilátások.

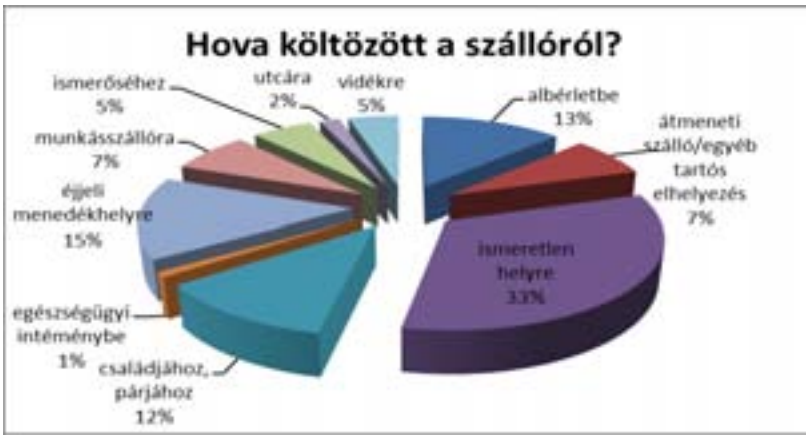
Iskolai végzettségüket tekintve, nem csak alulképzett, iskolázatlan lakóink voltak 2014-ben. Mindössze 4-en vették igénybe a szállót az általános iskola befejezése nélkül. 8 általánossal (50) és szakmunkásképzővel (64) rendelkeztek a legtöbben. Szakközépiskolát végeztek 14-en, 19-en érettségiztek le, és 9 főnek volt egyetemi vagy főiskolai diplomája. Bejelentett munkája 74 főnek volt, közfoglalkoztatásban 9-en vettek részt. Alkalmi munkája összesen 16 főnek volt, ebből 4-nek nem bejelentett. 13 főnek volt jövedelme nyugdíjból és további 2-nek segélyből. 44 fő nem rendelkezett semmilyen munkával a szállón lakása alatt.



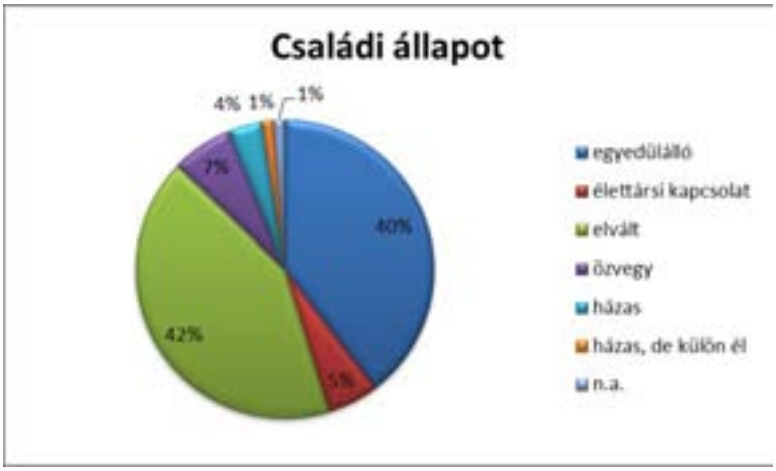
Jövedelmüket számos módon egészítik ki ügyfeleink. Van, aki üvegeket, alumínium dobozokat gyűjt és vált vissza, van, aki a kommunális hulladékból próbál eladható, hasznosítható dolgokhoz jutni. Mindenféle bevételi forrás nélkül 35-en laktak az éjjeli menedékhelyen, havi 0 és 50.000Ft között keresett 17 fő, 50 és 100.000Ft között 15 fő és 100.000Ft feletti jövedelemmel rendelkezett 2 fő. Lakhatása alatt jutott munkához vagy jövedelemhez 75 fő.

Ügyfeleink számos lakhatási formából kerültek hozzánk. Albérletből 14-en, szívességi lakáshasználatból 5-en, családjuktól 5-en, külföldről 2-en. Átmeneti szállóról vagy egyéb tartós elhelyezésből 48-an, büntetés-végrehajtási intézményből 1 fő, egészségügyi intézményből 4-en, munkásszállóról 5-en. Éjjeli menedékhelyről 18-an, utcáról 49-en, krízisszállóról 1, vidékről 4 fő, külföldről 2 fő. Láthatjuk tehát, hogy intézményünk magas arányban a legrosszabb helyzetű hajléktalan embereknek igyekszik szállást biztosítani, nyitottan az utcára. Amint beköltözött hozzánk valaki, akkor viszont már igyekszünk minél magasabb szintű szolgáltatásokat nyújtani számára. Minden ügyfél saját szociális munkásával közösen jelöli ki a gondozási folyamatának lépéseit, így egyénre szabott segítő munka valósul meg intézményünkben. Ennek eredménye többek között a kikerülési adatokból is látszik: 2014-ben albérletbe költözött éjjeli menedékhelyünkről 14 fő, családjához vagy párjához 13 fő, munkásszállóra 8 fő, ismerőséhez pedig 6 fő. A hajléktalan ellátórendszer lépcsőzetesen épül fel. Magasabb ellátási szintre (átmeneti szállóra vagy egyéb tartós elhelyezésbe) került 8 fő, mely szintén előrelépést jelent (főleg, ha valaki előtte évekig az utcán élt, és semmilyen kapcsolata nem volt a rendszerrel), egészségügyi intézménybe került 1 fő. Azonos szinten maradt, tehát egy másik éjjeli menedékhelyre került 16 fő és mindössze 2 lakónk költözött tőlünk az utcára.





A szállónkra költözöttek túlnyomó részének egészségi állapota jó (102 fő), 36 főnek közepes, de még tudna dolgozni és 24 főnek olyan rossz, hogy már nem képes visszatérni a munkaerőpiacra. Ügyfeleink leggyakrabban egyedülállóak (65 fő) vagy elváltak (69 fő), illetve ehhez a csoporthoz sorolok még két csoportot: 11 özvegyet és azt a 2 főt is, aki - bár még házas -, de külön élnek. Így összesen 147 főről beszélhetünk 2014-ben, akik magányos életformát folytatnak. Ez jól mutatja a hajléktalan lét egyik fő jellemzőjét és kitörési gátját: a társas kapcsolatok és a jól működő szociális kapcsolati háló hiányát. Mindössze 6 házas és 9 élettársi kapcsolatban élő lakónk volt ez évben.



Pályázati programokkal is igyekeztünk színesíteni a szálló életét, illetve bővíteni szolgáltatásainkat. 2014-ben zárult a TÁMOP (5.3.3-11/1-2011-0005, „Visszamegyek valahogy a kályhához”) programja. A pályázatba 20 ügyfelünket vontuk be, a kitűzött célok szinte maradéktalanul teljesültek, így egy kifejezetten sikeres időszakot zárhattunk. A „Fogadj örökbe egy zöld területet” pályázat keretében idén is szebbé tettük az épület melletti területet. A Hajléktalanokért Közalapítvány pályázataiban számtalan ügyfelünk életét igyekeztünk segíteni fogpótlással, ingyenes szemüveggel, tudatosabb nemi életre neveléssel, gyógyszerek biztosításával, élelmiszercsomagokkal, kulturális és szabadidős programokkal, illetve álláskereső tréninggel. Továbbá számos eszköz segítségével fejlesztettük intézményünket, például beszereztünk 3db nagy teljesítményű zárható rekeszes hűtőszekrényt, teás és élelmiszer badellákat, számítógépeket, minikonyhákat, melyek segítségével tovább emelhettük az éjjeli menedékhely színvonalát.

Lakóinkról

Zoltán (32) Budapesten született, rendezett családba, egy fiútestvére van. Édesapja elhagyta a családot, mikor Zoltán 6 éves volt. Édesanyja halála után, - 12 éves korától - nagynénje nevelte őt és testvérét. Később, a nagynéni halála után, állami gondoskodásba kerültek. Iskolai tanulmányait kisegítő iskolában végezte. 18 éves korában kikerült az állami gondoskodásból, és különböző intézményekben, valamint ismerősöknél húzta meg magát. A testvére is a hajléktalan lett, jelenleg egy másik intézmény lakója.

Csaba szállónk egyik legrégebbi lakója, 2011-ben költözött hozzánk utoljára, de már korábban is igénybe vette szolgáltatásainkat hosszabb-rövidebb időre. Mivel lakhatását a jövőben sem fogja tudni magától megoldani, s mivel önálló életvitelre alkalmatlan, folyamatba helyeztük a cselekvőképességet korlátozó gondnokság alá helyezését, valamint a

leszázalékolásának elindítását. Mentális problémáiból adódóan kevés időt töltött alkalmazásban, ezért csak szociális járadékra lesz jogosult. Jelenleg közfoglalkoztatottként dolgozik a szállón. A rábízott feladatokat lelkiismeretesen elvégzi, és így hasznosnak is érzi magát, ami az eddigi élete folyamán nem volt tapasztalható. A továbblépése a gondnokság alá helyezéstől és a nyugdíj megállapítástól függ, de csak fogyatékosok otthonában történő elhelyezését lehet számításba venni.

György (52) nagyon zárkózott, a gyermekkoráról nem beszélt. Budapesten élt, és az iskoláit is itt végezte. Építőiparban helyezkedett el, és jelenleg is ezen a területen végez alkalmi munkát. Megnősült, két gyermeke született, majd a házasság megromlása után elvált feleségétől. Innen datálódik hajléktalansága. Több alkalommal létesített élettársi kapcsolatot és ilyenkor az élettársaknál lakott. Több fővárosi hajléktalanellátó intézményben is lakott. Hozzánk az Oltalom Karitatív Egyesület hajléktalan szállójáról került. Gyermekeivel tartja a kapcsolatot, és anyagilag is támogatja őket. Ezáltal megtakarítása nincs, ezért a hajléktalan ellátásból történő kikerülése szinte esélytelen. Alkoholproblémái vannak, de a felajánlott csoporton nem óhajtott részt venni. Kora miatt a munkaerőpiacról is egyre jobban kiszorul. György a példája annak, hogy a hajléktalanellátó rendszerből kikerülni nagyon nehéz egy aluliskolázott, idősödő, alkoholproblémákkal küzdő személynek.

Erika (53) Szlovákiában született. Gyermekkorát Füleken töltötte. Iskoláit is itt végezte. Két testvére van. Szülei nem engedték továbbtanulni, ezért elhelyezkedett dolgozni Füleken és Losoncon kisegítőként pékségben. Férje magyarországi, de Füleken éltek. Egy fiúk született, aki jelenleg az ELTE hallgatója. Házasságuk megromlott, és a fia után jött 2013-ban Budapestre. Először az ELTE kollégiumában lakott és takarítói munkát vállalt. Lakhatása megszűnt, így került szállónkra. A szállón eltöltött idő alatt folyamatosan tartotta a kapcsolatot a fiával. Nagyon erős a családi kapcsolatuk. Szlovákiába nem szeretne visszautazni, új párkapcsolatot nem létesített. Folyamatosan munkát keresett, de elmondása szerint nem alkalmazták, mert „nem fiatal, és nem is magyar”. Nagyon szolgálatkész és segítő szándékú, de még így sem tudta a megszerzett munkáját megtartani. A szállóról január hónapban elköltözött, jelenleg munkásszállón lakik.

Imre (41) több alkalommal volt már szállónk lakója. Budapesten született négy gyermek közül utolsóként. Szülei nem voltak fiatalok, így hamar elhaláloztak, és ez az életét erősen befolyásolta. Testvéreivel megszakította a kapcsolatot. Kőműves szakmája van, de csak 3 évet dolgozott kőművesként. Alkalmi munkát végzett, majd 1994-ben vagyonőr vizsgát tett, és jelenleg is vagyonőrként dolgozik. Nagyon szorgalmas, takarékos, és ezért tudott már többször is albérletbe kiköltözni. Szeretne a szobabérlők házába pályázni, de tudja, hogy ahhoz nagyobb összeget kell összegyűjtenie, hogy a pályázata sikeres legyen. Ennek érdekében mindent megtesz, jelenleg is havi rendszerességgel előtakarékoskodik. Meglátásunk szerint 1 éven belül összegyűjt annyi pénzt, hogy ez által lakhatása megoldott legyen. Szeretné, ha élete, lakhatása így véglegesen rendeződne.

Gyula (46) 2014. július 2-án költözött éjjeli menedékhelyünkre, utcai gondozó szolgálatunk delegálásával. 2000-ben került a fővárosba, édesanyja halála után. Az Edelényi

önkormányzati lakást el kellett hagynia, mert nem volt bejelentve oda. Azóta különböző hajléktalan szállókon (Madridi, Kocsis), és közterületen is élt. Nyolc általánost végzett, illetve egy 50 órás vasbetonszerelői tanfolyamot. Az 1980-as években dolgozott pékségben, az építőiparban, a BKV-nál (itt 6 éven át rendészként). Ezt követően alkalmi közhasznú munkákat végzett (parkfenntartás). Jelenleg aktív korúak ellátásában részesül, FMK-val együttműködik. Segélyét a Fedél Nélkül újság árusításával egészíti ki. Augusztusban bekerült a János Kórház pszichiátriai osztályára, ahol már többször feküdt gyógyszerbeállítás céljából. Egy darabig tartotta az absztinenciát, gyógyszereit rendesen szedte, a szociális munkásokkal együttműködött. 2014 októberében az utcai szociális munkása bevonásával hármasban ültünk le konzultálni (éjjeli menedékhelyünkre rendszeresen ittasan érkezett meg, lakógyűlésre nem ment el, gyógyszereit nem az előírtaknak megfelelően szedte). Rendszeres szociális segélyéhez a későbbiekben 30 napos önkéntes munkavégzés szükséges, ezért fő irányvonalként az együttműködést, a rendszeres gyógyszer szedését és a megváltozott munkaképesség alapján járó ellátás elindításához szükséges igazolások beszerzését tekintettük fő feladatunknak, illetve valamilyen Gyula betegségével is bekerülhető rehabilitációs intézményben gondolkodtunk. Gyula ezt követően az absztinencia tartására sokkal jobban törekedett, gyógyszereit elkezdte pontosan szedni, és jelezte, hogy szeretne bekapcsolódni a közfoglalkoztatási programba. A közfoglalkoztatási program vezetője ezt követően szállónkon interjúztatta. Gyula egészségi állapota miatt kétszer került kórházba, de mindkét alkalommal saját felelősségére eljött. A szoros és folyamatos konzultációk ellenére az absztinencia tartására képtelen volt alapbetegsége miatt - belátási képessége egyáltalán nincsen. Egyéni estkezelésében nehézséget okozott az is, hogy folyamatosan antipszichotikumok rendszeres szedése lenne indokolt. Együttműködés hiánya miatt férőhelye megszűnt.

Krisztián (39) korábban lakott már intézményünkben. Élelmiszer eladó szakmunkás végzettséggel rendelkezik. Pápán nőtt fel. Édesapja katonatiszt, édesanyja háztartásbeli. Óbudán önkormányzati bérlakásban laktak, amelyet díjhátralék miatt el kellett hagyniuk. Édesanyja az Üdvhadsereg szállóján lakik, a kapcsolatot rendszeresen tartja vele. Az egyéni esetkezelés folyamán a szakmában való elhelyezkedést és a folyamatos munkavégzést határoztuk meg fő célként. Krisztián az egyéni esetkezelés mellett a szállónkon működő munkaerő piaci reintegrációt elősegítő programunkba is becsatlakozott. Többször sikerült elhelyezkednie szakmájában, de a próbaidők alatt folyamatosan táppénzre menekült, amelyet egészségi állapota nem indokolt. Többször és egyértelműen átbeszéltük, hogy próbaidő alatt nem illik elmenni táppénzre, de ezt az íratlan szabályt egyszer sem sikerült betartania. A munkaerő piaci program keretében utazási támogatásban (bérlet) és élelmiszer csomag juttatásában is részesült. Szeptember hónapban sikerült elkezdenie előtakarékoskodni, de a kezdeti lendület gyorsan alább hagyott. Októberben betétkönyvét elkérte, és nem hozta vissza. Sikerült negyedik alkalommal is elhelyezkednie, majd újból táppénzre menekült. A felkínált támogatott lakhatást nem fogadta el, férőhelye mindezek által megszűnt.

Ferenc 2013 májusában, 57 évesen költözött hozzánk Sárisápról, mert a ház, amelyben élt, lakhatatlanná vált. Miközben ismerkedett a fővárossal és annak hajléktalan-ellátás nyújtotta

lehetőségeivel, folyamatosan keresett munkát is. A Munkaügyi Központ által beiskolázást nyert egy csomagológép-kezelői tanfolyamra. Ehhez kapcsolódóan részt vett az akkoriban kötelezővé tett közoktatási reintegrációs programban. Mindeközben a szállónk által meghatározott tartózkodási ideje lejárt. De ezt idősödő korára, és folyamatban lévő tanulmányaira való tekintettel méltányossággal kezeltük, és a tanulmányok egész idejére meghosszabbítottuk. Szállón való tartózkodása közben jó kapcsolata alakult ki egy fiatalabb, talpraesett, agilis lakótársával, akinek állandó segítsége, támogatása nagyban segítette, hogy a tanulmányokat eredményesen elvégezze, és az álláskeresés nehézségeibe ne fáradjon bele. Szállónk történetében ritkán látni, hogy ilyen intenzív segítő kapcsolat alakuljon ki két lakó között. A tanulmányok, az álláskeresés, és a további lakhatás megoldása miatt tartózkodási idejét több alkalommal meghosszabbítottuk, hogy az igyekezet eredményességét ezzel elősegítsük. Végül, egy évvel a beköltözését követően, önerejéből átmeneti szállóra költözött.

György, aki korábban is lakott nálunk, 2014 áprilisában költözött a szállóra. Albérletben lakott, de amikor megszűnt a munkahelye, nem tudta fenntartani. Feltett célja az volt, hogy mihamarabb munkát találjon, és jövedelemmel rendelkezve átmeneti szállóra, vagy sokkal inkább ismét albérletbe térjen vissza. Szállónkra érkezésekor nem rendelkezett iratokkal, mert rövid ideig tartó utcai tartózkodása alatt meglopták, de az iratpótlást a rendes hivatali időnek megfelelően teljesítette. Hamarosan talált munkát az építőiparban, és megkezdte az előtakarékosságot. Mivel munkahelyén csak részmunkaidőben foglalkoztatták, és így keveset keresett, kedvezőbb állás után nézett, amit hamarosan talált is. Átmeneti szállóra jelentkezve kiderült, hogy hogy a BMSZKI felé 46.000 Ft tartozása van, ezért az előtakarékosságából elkezdte ennek törlesztését, majd folytatta az előtakarékoskodást. Mivel a jelentkezési kapcsolattartás közben - érzése szerint - méltatlan bánásmódot szenvedett el, albérletet kezdett keresni. Talált is - későbbi beköltözéssel, ezért kérte tartózkodási idejének meghosszabbítását, melyet a méltányolható indok miatt nem utasítottunk el. Sajnálatos módon az elköltözésének tervezett időpontja előtt néhány nappal súlyos házirendsértésen értük (a szobában dohányzott), ezért - nagy sajnálattal, de szálló rendjére való tekintettel - férőhelyét megszüntettük. Az átmeneti néhány napot állítása szerint ismerősénél tudta eltölteni, így lakhatási helyzetének rendezésében segítséget nem fogadott el.

Befejezés

Továbbra is kiemelt figyelmet szeretnénk fordítani a tartósan utcán élők intézményi rendszerbe való segítésére, illetve a rövid ideje hajléktalanná váltak koncentrált gondozására. Éjjeli menedékhelyünk 2014-ben szeretné továbbfejleszteni az „utcára nyitott” felvételi rendszerét, majd a személyre szabott gondozási tervnek és intenzív szociális munkának köszönhetően a sikeres kigondozási stratégiáját.

Budapest, 2015. január 15.

Szentkereszty Tamás

Intézményvezető

„Vonat" Éjjeli Menedékhely
Beszámoló 2014

Az intézmény bemutatása:

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat „Vonat"- ként ismert intézménye olyan éjjeli menedékhely, ahol naponta 110 fő férfi hajléktalan ember elhelyezésére van lehetőség. Szállónk a következő jogszabályokban leírtaknak megfelelően működik:

- 1993. évi III. törvény a Szociális igazgatásról és szociális ellátásról szóló törvény 80-as, 84-es és 115/A paragrafusai,

- 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet a szociális gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről 105-ös és 107-es paragrafusok.

A szálló különleges elnevezése abból ered, hogy maga az intézmény valójában egy 192 méter hosszú, 9 vagonból álló vasúti szerelvény. Ez az éjjeli menedékhellyé átalakított különleges infrastruktúra autentikus helyszínen, a Budapest XIV. kerület Vágány utca 3-as szám alatt, a Nyugati pályaudvar egyik holtvágányán áll. Az MMSZ „Vonat" Éjjeli Menedékhely 1993. december 6-án nyitott. Az elmúlt évben ünnepelte fennállásának 20. évfordulóját.

Fővárosi viszonylatban nézve jó tömegközlekedési elérhetőségekkel rendelkezik. Az 1-es villamos 250 méterre, a 20, 30, 30A, 32, és 105-ös buszok 100 méterre.

A szállóra való bekerülés feltételei az első éjszakára:

- 18. életévét betöltött EU állampolgárságú férfi.

A szállóra való bekerülés feltételei a második éjszakától vagy az első lehetséges tüdőszűrés napjától:

- 6 hónapnál nem régebbi negatív tüdőszűrő-lelet.

Működési rend, alapszolgáltatások:

Intézményünk szolgáltatásai térítésmentesek.

Szállónk hétköznap 17 órától másnap reggel 8-ig áll nyitva a rászorulók részére, hétvégén pedig 16 órától, ugyancsak másnap reggel 8-ig. Beérkezni este 10 óráig kell a lakóknak,

reggel kiengedéskor a kapu 4 óra 30 perckor nyílik ki, így garantálva a minimális 6 és fél órás nyugodt éjszakai pihenést. Általános ébresztő 7 órakor van.

Lakóink elszállásolása 7 vagonban történik, 8, 18 és 20 férőhelyesre kialakított hálórészekben. Az ágyak fertőtleníthető műbőr-bevonattal vannak ellátva, éjszakára pedig két-két pokrócot biztosítunk személyenként.

Vizesblokk minden egyes vagon végén található, WC-vel és mosdócsappal. Fürdők az utolsó három vagon végén kerültek kialakításra. Szappant és törölközőt biztosítunk.

Háziorvosi rendelés hetente egy alkalommal van a szálló orvosi szobájában. Influenza elleni védőoltást az azt igénylőknek biztosítjuk.

Lakóink számára postacímet biztosítunk, így személyes- és hivatalos leveleiket a szállón átvehetik.

Lakóink féltettebb kincseinek és hivatalos papírjainak biztonságos megőrzéséhez érték-megőrző szekrényt biztosítunk

Az egyéni esetkezelést szállónk szociális munkásai biztosítják.

Egyéb, a törvényi rendelkezések által előírtakon felüli szolgáltatások:

Menedékhelyünk huszonegy éves fennállása alatt olyan szociális-szakmailag megalapozott speciális működési rendet alakított ki, aminek eredményeképpen a szállóra érkező hajléktalan embereknek magasabb szintű ellátást tudunk biztosítani oly módon, hogy a 110 ágyunkból 72-őn állandó férőhelyet üzemeltünk. Így lakóink kétharmada nap mint nap ugyanarra az ágyra térhet vissza, használhatja saját ágyneműjét és - ami igazán fontos számukra és eltér az éjjeli menedékhelyek általános működésétől - szekrények biztosításával lehetővé vált a személyes tárgyaik elhelyezése és megőrzése, amit így reggelente nem kell magukkal vinni. A fennmaradó 38 helyre érkezési sorrendben kerülnek be a szolgáltatást igénybe venni szándékozó ügyfelek.

Társadalombiztosítási jogviszonyt igény szerint rendezünk.

Húsvétkor, Pünkösdkor és a Karácsony ünnepétől Újév első munkanapjáig tartó időszakban folyamatos nyitva tartással működik szállónk. Ilyenkor napi háromszori étkezést biztosítunk. Ezen ünnepeken Szentmisét is tartunk klubhelyiségünkben.

Adományozóinknak köszönhetően szinte minden nap friss pékárut tudunk osztani lakóinknak, amit a téli nagy hidegben forró teával, nyári kánikulában pedig hideg limonádéval egészítünk ki.

Friss kenyeret Szeretetszolgálatunk péksége biztosítja az év minden napjára

A könyvespolcunkon található könyvek mindenki számára használhatóak.

Az utolsó vagonban kialakított közösségi helyiségben TV üzemel.

Közvetett szolgáltatásaink:

Lakóinknak mosásra csak korlátozott formában van lehetőségük a szállón, további mosási lehetőségre a Szeretetszolgálat nappali melegedői állnak rendelkezésre. (ezek elsősorban a közelben található Murányi-, Eötvös- és Miklós utcai melegedők).

Öltözetüket a Miklós utcai ruhaosztáson tudják bővíteni, ahová heti 5 fő részére tudunk beutalót biztosítani.

Krízissegély igénybevételére lakóink részére minden esetben támogató nyilatkozatot adunk.

Lakóink:

Férfiszálló révén természetesen lakóink mindegyike férfi. A 2014-es évben 299 hajléktalan ember fordult meg a szállón, így átlagosan 133 napot töltve menedékhelyünkön, a 299 főből 45 lakó a teljes évet szállónkon töltötte, nélkülük 93 nap az átlagos tartózkodási idő. A legfiatalabb szállólakónk 19 éves, a legidősebb 75 éves volt. Életkori megoszlásuk jellemzően a 45 és az 65 év közé tehető, a lakók 50 százaléka tartozik ebbe a korcsoportba.

Korcsoport szerint:

- 25 év alatti: 26 fő
- 25-45 év között: 118 fő
- 45-55 év között: 86 fő
- 55-65 év között: 63 fő
- 65 év feletti: 6 fő

Állampolgárságok:

- magyar állampolgár: 289 fő
- német állampolgár: 1 fő
- román állampolgár: 7 fő
- ausztrál állampolgár: 1 fő
- kanadai állampolgár: 1 fő

Családi állapotukat tekintve többségük elvált, vagy házas ugyan, de nem él együtt házastársával. A huszonöt év alatti lakóinkra a nőtlenség jellemző, e korcsoport egyharmada állami gondozást követően került hozzánk. Családtagokkal való bármiféle kapcsolattartás csak a lakók egynegyedénél valósul meg, ez is inkább csak a családi ünnepek idején.

Egészségi állapotuk semmiben sem tér el a hajléktalan társadalomban már évek óta élők jellemzőitől. Ebben az évben is kiemelkedően magas volt a lábbal, lábfejjel kapcsolatos 8 napon túli gyógyulásos sérülések száma. Ezek oka leginkább a rossz minőségű lábbelik hordása és a lábkörmök ápolásának elhanyagolása.
Krónikus betegeink kezelésében nagy segítséget nyújt a Szeretetszolgálat Fő utcai és Feszty utcai lábadozója, ahol lakóinknak is lehetősége van a teljes felgyógyulásra.

Szakmai munka, kigondozás, továbbléptetés:

A szálló szakmai stábjának egyik legfontosabb alapelve, hogy a menedékhelyre bekerülő hajléktalan emberek az itt töltött éjszakájukat nyugalomban és biztonságban töltsék el, így reggel kipihenve hagyhassák el azt. Ennek érdekében kiemelten fontosnak tartjuk, hogy a „Vonaton” élő emberek a közösségi együttélés szabályainak maradéktalanul megfeleljenek. Ehhez a következők együttes betartása szükséges: lakóink elfogadják és betartsák a házirendet; használják a szálló által biztosított eszközöket, amelyek a személyi higiénia rendbetételét hivatottak segíteni, és rendszeresen mossák ruházatukat. Azért is tartjuk fontosnak a higiéniai szabályok betartását, mert a budapesti éjjeli menedékhelyek egyik legnagyobb problémája az ágyi poloska-fertőzés, amitől szállónk egyelőre mentes, és ez a nyugodt éjszakai pihenés egyik garanciáját jelenti.

Szakmai munkánk jelentős részét az elmúlt években az tett ki, hogy lakóink segítsünk a munkajövedelemből szerzett pénzükkel való gazdálkodásban. Sajnos ez a 2014-es évben oly módon változott meg, hogy inkább a munkakeresésben igényelték a segítséget. Negatív tapasztalatként említhetjük meg, hogy még évekkel ezelőtt az első 4.30-as kiengedésnél 10-12 fő ment dolgozni valahová, idén rendszeresen csak 2-3 fő. Jellemzőbbé vált a kukázás, a „lomizás” és az üveg- és fémgyűjtés.

Közmunkaprogramban a 2014-es évben 6 lakónk vett részt.

Segítő beszélgetéseink leggyakoribb témái is a hajléktalan emberek munkaerő-piaci ellehetetlenülése körül forog. Sok szakmai energiát köt még le az egyének belső konfliktusaiból adódó feszültségek levezetését szolgáló „megértő-figyelő” beszélgetések.
Fájdalmas tapasztalat még, hogy az előző évekhez képest is magasabb azoknak az eseteknek a száma, amikor lakóinknak a munkáltatók egyszerűen nem fizetik ki az előre megbeszélt munkabérüket.

A teljes lakóközösséget érintő információkról a kéthavonta megtartott lakógyűlés tájékoztat.

Lakóink továbblépési sikerességéről csak részadatokkal rendelkezünk, mivel a szállót a továbbiakban igénybe nem vevő hajléktalan embereknek nincs semmilyen tájékoztatási kötelezettsége arra vonatkozólag, hogy hová és milyen körülmények közé költöztek tovább. Ugyan a menedékhelyen maradt sorstársaiktól gyakran kapunk információkat erre vonatkozólag, de ezek hitelessége megkérdőjelezhető. Így kizárólag csak azokat lehet megemlíteni, amely továbblépésekben a szálló szakmai teamje valamilyen formában közreműködött, vagy a továbbköltöző lakónk tájékoztatott minket:

- átmeneti szállóra költözött: 12 fő
- más éjjeli menedékhelyre: 25 fő
- albérletbe: 5 fő
- családjához, házastársához: 3 fő
- munkásszállóra: 5 fő

Egyéb ismert távozások:

- pszichiátriai ellátásba: 3 fő
- addiktológiai ellátásba: 4 fő
- büntetés-végrehajtási intézménybe: 4 fő

Szakmai team-üléseket havonta tartunk.

Az elmúlt évekhez hasonlóan 2014-ben is részt vettünk a rendszeresen február 3-án lebonyolított, hajléktalan emberekre irányuló szociológiai vizsgálat lebonyolításában.

A szálló dolgozói önkéntes munka keretében részt vesznek a Szeretetszolgálat által finanszírozott „Teajárat” működtetésében, ami egyben kiváló szakmai terepmunkának is bizonyult, mivel az áprilisig tartó teaosztás szolgáltatását igénybevevő utcán élő hajléktalan emberek közül 5 főt sikerült szállónkon elhelyezni.

A 2012-es év szeptemberétől indult, és 2014 júliusában zárult TÁMOP 5.3.3. pályázat keretében szállónkra beköltözött, tartósan utcán élő hajléktalan ember közül 2 fő még jelenleg is intézményünkben tartózkodik. Egy volt lakónk pedig az említett program által biztosított lakhatási támogatás lejárta után is albérletében él.

Az intézmény havonta képviselteti magát a Menhely Alapítvány által szervezett fővárosi éjjeli menedékhelyek szakmai fórumán.

Szakmai kapcsolatban állunk a Myrai Szent Miklós Egyház XIV. kerületi utcai gondozószolgálatával.

A XIV. kerületi Önkormányzat Hajléktalanügyi Szakmai Fórumának aktív résztvevői vagyunk.

A szociális képzésben részt vevő hallgatók számára szakmai terephelyet is biztosítunk, így 2014-ben 2 főiskolai hallgató töltötte gyakorlatát az intézményünkben, egy-egy alkalommal pedig tanulócsoport (PPKE - szociális munkás szakos hallgatók, MMSZ – Szociális Gondozó és Ápoló Szakiskola tanulói) ismerkedett szállónk munkájával.

Egyéb intézményi események:

Már hagyományosnak mondható tavaszi autóbuszos kirándulásunkat a kellemetlen márciusi-áprilisi időjárás miatt addig halogattuk, amíg beköszöntött a kánikula, ezért lakóinkkal egyetemben úgy döntöttünk, hogy az elmúlt évektől eltérően idén nem a vidéki városaink nevezetességeivel fogunk tovább ismerkedni, hanem megmártózunk a Balatonban. Az egynapos kirándulás nagyszerűen sikerült, 2 lakónk életében először látta a „Magyar Tengert", többen pedig évtizedek óta nem fürödtek benne. A kiránduláson 27 lakó vett részt, 3 kísérővel.

Adományozóink:

Hotel Kempinski, Aquincum Finompékség Kft., 2 fő egyéni adományozó,
5 alkalommal pedig munkahelyi közösségek osztottak saját készítésű ételt lakóink számára

Önkénteseink:

Állandó önkéntesünk 2 fő, alkalmi önkénteseink (8 fő) a karácsonyi adománygyűjtéskor és a teajáraton segítették munkánkat. A Károlyi Mihály Magyar-spanyol Kéttannyelvű Gimnázium diákjai 6 napon át, napi 3-5 fővel segítették intézményünket a karácsony előtti Spar adománygyűjtésben.

Tervek:

A következő évben is szeretnénk tovább javítani a hálókocsik komfortosságán, e célból folytatjuk a linóleum cseréjét és az ágyak áthúzását, a megkezdett festést pedig tavasszal befejezzük

A jól sikerült idei kirándulás élményeiből fakadóan 2015-ben is a Balatonra tervezünk autóbuszos kirándulást lakóink számára.

Egy érdekes történet kollégánk tolmácsolásában:

„Kicsi a világ"

Egy teljesen átlagos ügyeleti délutánon és éjszakán voltam túl, úgy gondoltam, reggel már semmi különleges nem történhet. Minden a megszokott mederben zajlott, a hajnali 4.30-as kapunyitás után szállónk lakói szép lassan elindultak a dolgukra, ki dolgozni, ki a napi rutinjának megfelelő területre böngészni, ki mosodába vagy a kedvenc nappali melegedőjébe. Ezt az időszakot a szállós kollégák csak egyszerűen „kiengedésnek" nevezik, ebből értelemszerűen következik, hogy a forgalom egyirányú, kizárólag kifelé történik, azaz, senki sem akar ilyenkor bejönni a szállóra - hacsak valamelyik lakónk éppen nem hagyott valami fontos tárgyat az ágya környékén, amiért visszaszalad -, mert az úgyis reggel 8-kor bezár.

Ezért is lepődtem meg, hogy reggel 7 óra körül egy elcsigázott fiatalember érkezett, szállást keresve. Az ilyenkor szokásos és bevált kérdések (hol töltötte az előző éjszakákat, evett-e, ismeri-e fővárosi ellátórendszert, tudja-e, hogy reggel van) után kiderült, hogy a fiatalember vidéki, helyismerete nincs, néhány napja jött el otthonról és egy pesti ismerősénél töltötte az éjszakákat, ahonnan előző este elküldték.

Eddig semmi különleges nincs a történetben, havonta 2-3 hasonló sztorival érkező ügyfél érkezik szállónkra. A meglepetés akkor kezdődött számomra, mikor is eljutottunk a név, születési dátum és születési hely felírására, ugyanis a fiatalember azonos életkorú volt velem és a születési hely is stimmelt. (Jómagam egy vidéki kisvárosban születtem, 14 éves koromig ott is éltem.) Ismét bemutatkoztam és elárultam, hogy egy helyen születtünk. Erre csak ennyit mondott: Tibi, Te vagy az? Persze ettől én még nem lettem okosabb, a név sem mondott semmit, meg 30 év eltelte után homályosodnak az emlékek. Mondtam is a fiatalembernek, én nem ismerem őt. De nem hagyta annyiban, megmondta a régi lakcímem, ajtóra pontosan, szüleim nevét és akkori munkahelyüket, ráadásul nővérem szerelmi kalandjai is ismertek voltak előtte. Aztán szép lassan leesett nekem is. Egy srác a szomszéd lépcsőházból, akinek édesanyját jól ismertem, szerették nagyon a lakótelepi gyerekek, köztük én is, mindig kaptunk valamit Tőle.

Oldalakat lehetne megtölteni annak a beszélgetésnek a tartalmával, ami ezután következett, emlékek, 30 éve nem hallott nevek, történetek elevenedtek fel…
Aztán sikerült rábeszélnem régi-új ismerősöm, hogy menjen haza, ott nagyobb a helyismerete, itt Pesten csak elvész a sűrűben. Baráti kézfogással váltunk el a vasútállomáson, ahová kikísértem.
Kicsi a világ.

„Sheriff és az idegenek” – vízibiciklin a csapat egy része

strandfoci

Kenesey Balázs intézményvezető

Budapest, 2015.01.15.

Hajléktalanok Nappali Melegedője

1122 Budapest, Széll Kálmán tér 17.

2014. évi beszámoló

Az intézmény bemutatása

Nappali Melegedőnk a budai oldal egyik legforgalmasabb csomópontján helyezkedik el, így közlekedés szempontjából nagyon könnyen megközelíthető helyen vagyunk, a Széll Kálmán téri metró megállótól 3 perc sétányira. A 4-6-os villamossal is sok kliensünk érkezik a pesti oldalról.
Melegedőnk egy kétemeletes lakóépület szuterénjében 80 m^2-t foglal el. Kis területen, nagy kliens forgalmat bonyolítunk le, ezért minden helyet maximálisan kihasználunk.

A Széll Kálmán téri Nappali Melegedő egész Budapest területéről fogadja a rászorulókat, nemcsak a hajléktalan embereket, hanem a lakosság elszegényedett rétegét is.

Melegedőnk egy alapszükségletet elégít ki, az étkeztetést. A lépcsőn belépő vendégünk egyből szembetalálja magát az osztó pulttal, ahol egy bögre teát és zsíros kenyeret kap, és az egyterű térben valamelyik asztalnál rögtön helyet is foglalhat. Egyszerre 30 ember ülhet le.

Az intézmény működési engedélyében meghatározott férőhely kapacitása 80 fő, napi átlagforgalmunk azonban ennek a többszöröse.

Nappali Melegedőnk működését és szakmai munkáját a Szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi törvényben, valamint a végrehajtási rendeletben, a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésének feltételeiről szóló 1/2000. SzCsM (I.7.) rendeletben szabályozott előírások szerint végzi.

Az intézmény ellátási területe egész Budapest közigazgatási területére vonatkozik.

Az intézmény feladata

Intézményünk alapvető szükségletet elégít ki: nevezetesen a nagytömegű étkeztetést. Vendégeink „Zsírbárnak" becézik intézményünket, mivel az átlag napi menünk a korlátlan mennyiségben elfogyasztható – télen meleg, nyáron hideg – teából és 4-6 szelet zsíros kenyérből áll. Alkalmanként - az adományoktól függően - idényjellegű friss zöldséggel, savanyú káposztával, hagymával, gyümölccsel, húsáruval és édességgel egészítjük ki a zsíros kenyeret.

Hétfőtől péntekig – a téli krízis időszakban szombatonként is – reggel fél kilenctől déli 12 óráig várjuk a vendégeinket. Reggel 6 órától már néhány szolgáltatást is biztosítunk: WC

használat, kávéautomata igénybevétel, információadás és soron kívül adunk kenyeret a munkába indulóknak.

Klienseink átlagban 20 percet tartózkodhatnak az intézményben – abban az esetben, ha a többiek sorban állnak –, amíg elfogyasztják az itt kapott reggelit.

Szendvicset naponta 100 - 120 kg kenyérből készítünk, tea pedig 400 - 600 liter között fogy. A klienseink által hozott ételt kérésükre megmelegítjük.

Az ételosztás mellett fontos szolgáltatásunk az információnyújtás a betérők részére. Sok kérdésben fordulnak hozzánk, amelyekben megpróbálunk adekvát és aktuális információkkal segíteni – pl. az ellátórendszerről való tájékoztatás és az ebben való eligazodás segítése, tanácsadás, hivatalos ügyintézések, iratpótlások, igazolások megszerzésének mikéntje stb.

Melegedőnk fontos része a Málta hálózatnak, mivel helyhiány miatt az ügyfelek nálunk nem tudnak mosni és fürdeni, ezért folyamatosan irányítjuk őket a hálózat – a kliens által legmegfelelőbb - másik részlegébe, ahol e tevékenységeket el tudják végezni.

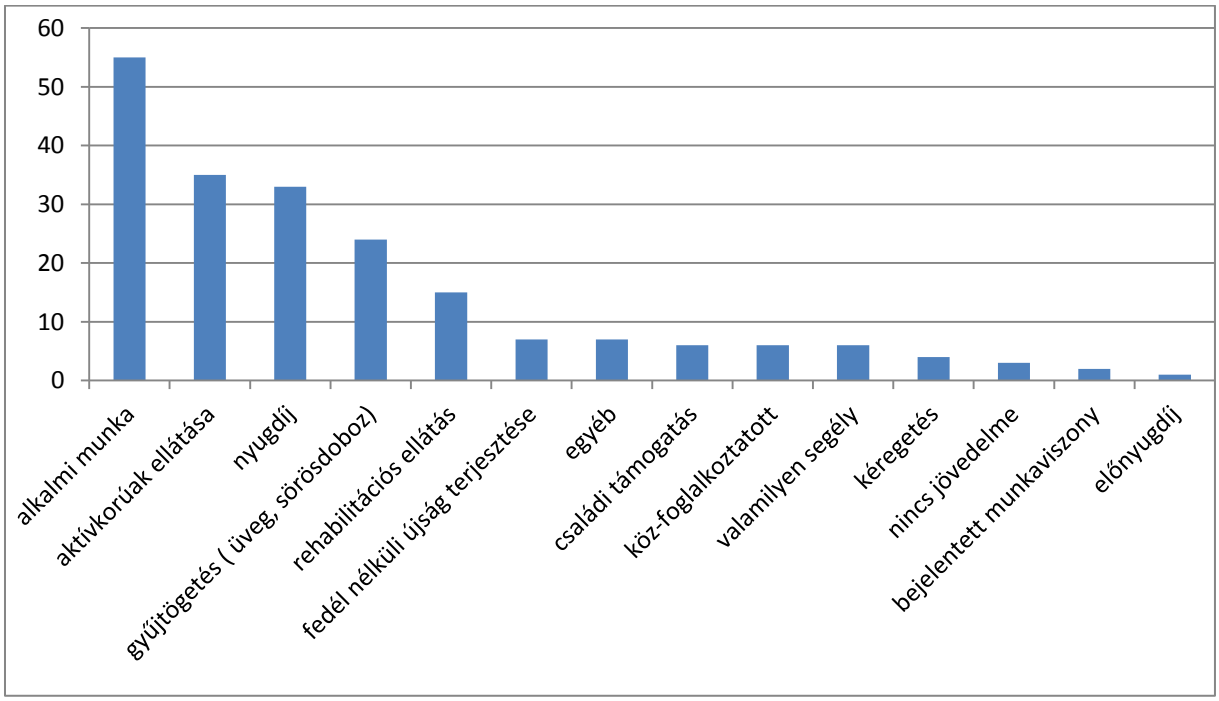
Az információnyújtás mellett másik fontos feladatunk a lelki segítségnyújtás. Segítő beszélgetést a szükségletek és a lehetőségeink szerint folytatunk, mert tudjuk, hogy nem csak kenyérrel él az ember.

Ruhát a beérkező adomány mennyiségétől függően osztunk ki.

Az igénybevevők köre

Célcsoportunk a hajléktalan ellátottak egész spektrumát felöleli. Kezdve az életvitelszerűen a közterületen tartózkodó, az utcai gondozó szolgálatok által nyilvántartásba vett, és az éjszakáikat fedél nélkül töltő emberektől a fizetős átmeneti szállón lakó ügyfelekig. Az előbbiek elsősorban a közterületen élő, az időjárási körülményeknek teljes mértékig kiszolgáltatott emberek, vagy az éjjeli menedékhelyen éjszakázó ügyfelek, akik a leggyakrabban keresnek fel bennünket. Jelentős részük a főbb közlekedési csomópontokban kéreget, koldul, hajléktalan újságot árul, vagy alkalmi munkából tartja fenn magát. Kis hányaduk segélyekből, vagy különböző nyugellátási formákból (pl. öregségi vagy rokkantnyugdíjból) él.

2014. szeptember18-án minden kliensnek fel lett téve az a kérdés, hogy miből származik a jövedelme. A 255 főtől 204 értékelhető választ kaptunk, ezt mutatja az alábbi oszlopdiagram, miszerint a legtöbben alkalmi munkából (55 fő) jut jövedelemhez, előnyugdíjból pedig csupán 1 fő.



Szolgáltatásainkat nemcsak a hajléktalan emberek veszik igénybe, hanem a kisnyugdíjjal rendelkező idősek, pszichiátriai betegek, deviáns fiatalok, munkanélküliek és a nagycsaládosok is. Szolgáltatásunk alacsonyküszöbű, és minden ügyfelet kiszolgálunk, még azt is, aki nincs olyan állapotban, hogy a hozzánk betérjen, (aktuálisan alkoholos vagy drogos állapot miatt), számára az ügyeletes kolléga elvitelre odaadja az élelmiszer adagját.

Ügyfeleink megközelítőleg 83 %-a férfi, e szerint a nők jóval kisebb arányban vannak jelen az ellátásban.

Gondozottjaink nagyobb része hetente több alkalommal is felkeresi Nappali Melegedőnket.

Közmunka program

A közmunka programot a Melegedőnk 2014-ban is folytatta 4 fővel. Augusztusban az egyik közfoglalkoztatottunk egy másik Máltás intézménybe került takarítónak.

Melegedőnk terápiás munkahelyként is működik, mivel a nálunk dolgozó közmunkásoknak a mindennapi életvitelhez is segítséget nyújtunk. (Pl.: szállás, ügyintézés, étkezés, tanácsadás, segítő beszélgetés stb.) Fő célunk az, hogy azok, akik képesek rá, később vissza tudjanak illeszkedni a munka világába.

E helyen védett körülmények között barátkozhatnak a munkába való járás mindennapi nehézségeivel. Lehetőséget nyújtunk klienseinknek az egyszerű munkafolyamatok

megismerésére, napi rutin szerzésre, a csapatmunka örömeinek és nehézségeinek megtapasztalására. Munkájukra folyamatosan reflektálunk, minden apró jó dolgot kiemelünk.

Nehézségeikben, konfliktusaikban segítjük őket. Asszertív technikájukat a helyzethez képest próbáljuk fejleszteni.

A nálunk töltött idő alatt folyamatosan kísérjük munkavégzésüket, és ahol csak lehet, pozitív megerősítésben részesítjük őket, hogy önbizalmukban megerősödve lépjenek tovább. A jelenleg három fő közmunkás közül egy hölgynek idén meglesz a 40 év munkaviszonya, a másik két főnek hosszabb idő szükséges az elsődleges munkaerőpiacra való bekerülésre.

Önkénteseink

A Széll Kálmán téri Nappali Melegedőben nagy hagyománya van az önkéntesek foglalkoztatásának. Melegedőnk terepet és teret ad a segítő szándéknak. Célunk: érezzék, hogy számítunk rájuk, hogy fontos az az altruista tevékenység, amit embertársaikért végeznek.

Hiszünk abban, hogy az önkénteseink nálunk szociális jutalomban részesülnek, ami jótékonyan befolyásolja az élethelyzetüket. Ezt megerősíti az a tény, hogy decemberben felkeresett minket egy régi önkéntesünk férje, aki 25 év után egy bankból lett elbocsájtva. Két évvel ezelőtt a feleség ugyanez okból keresett fel minket és több, mint fél év után talált újra munkát Azt mondta, abban, hogy nem adta fel, Melegedőnk is sokat segített. Most a férje jön hozzánk „töltekezni”.

Fontosnak tartjuk, hogy a máltai szellemiség jegyében a „keresztény emberszeretet” lelkületével reményt, belső erőt adjunk a nálunk megfordulóknak.

Esetleírás

Ebben az évben nem egy tipikus esetet szeretnék leírni. Nyár közepén berontott az irodába egy középkorú, aránylag jól öltözött, feldúlt férfi, hogy segítsek neki, mert nem akar a sorban állók sorsára jutni. Röviden elmondta, hogy az előző éjszaka végig az utcát rótta, mert összeveszett a feleségével, és azt hitte, ha nem rohan el otthonról, felindulásában még agyonveri. Műtősként egy kórházban dolgozik, de képtelen volt aznap dolgozni menni. Virágnyelven elmondta a veszekedésük mibenlétét, de ez egy olyan nehézség a házastársak között, ami nem könnyen orvosolható. Miután elmondta a történetét egy kicsit megnyugodott, és elkezdtük körbejárni a kapcsolati hálóját. Közölte, hogy még nem kész hazamenni a családjához - van egy iskolás kislányuk is -, szüleihez semmiképpen nem menne, mert az első pillanattól kezdve nem nézték jó szemmel a házasságát, testvére pedig vidéken él. Hosszas

gondolkodás után egy barátjára gondolt, ahová elmehetne, bár nem szívesen, mert nem akar zavarni.

Később olyan kérdéseket tettem fel neki, amelyek arra irányultak, hogy a felesége szemszögéből is próbálja megnézni a történteket. Kicsit elgondolkodott, majd mikor elbúcsúztunk, azt mondtam neki, hogy a felesége helyében aggódnék érte, mivel nem tudja, hogy hol van. Felajánlottam neki, hogy ha úgy gondolja, jöjjön vissza és folytatjuk a beszélgetést.
Két nap múlva újra eljött, de már korántsem olyan feldúltan. Elmondta, hogy telefonon beszélt a feleségével, de egyelőre még nem tud hazamenni. Újra átbeszéltük a történteket, és most már kicsit látta a saját felelősségét is.

Az ilyen beszélgetésekben az a célom, hogy a házastársak közös erőforrását feltárjam, tudatosítsam bennük, és közösen felszínre hozzuk a tartalékokat. A férfi a végén megköszönte a beszélgetést. Többet nem láttam.

Környei Annamária
intézményvezető

Életképek a Melegedőnkből

Teltház

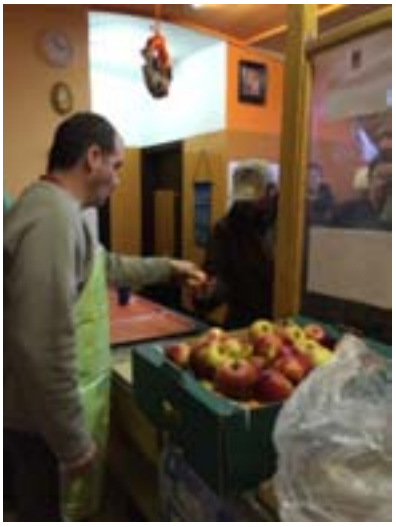
Reggeli kenyérkenés

Önkénteseink

Kenyérosztás

Karácsonyi adományosztás

Alma osztás



MMSZ Egyesület - Belvárosi Hajléktalan Centrum Terézvárosi Nappali Melegedő 2014. évi szakmai beszámoló

Címe: 1067. Budapest, Eötvös u. 21.
Telefonszáma: 06-1/312-2217
Nyitvatartási ideje: H, P: 6:40 – 12:40, K, SZ, CS: 6:40 – 14:40 óráig

I. Az intézmény általános bemutatása:

Az intézmény 1992. január 2-án nyílt meg, és immár több mint húsz éve működünk a rászorulók szolgálatában. A nappali melegedő szolgáltatásai minden ügyfél számára ingyenesek. A hajléktalan emberek hét hónapnál nem régebbi tüdőszűrővel, a kerületi lakosok pedig lakcímkártyával vehetik igénybe az intézmény szolgáltatásait.
Szerdai napokon a melegedő a kerületi lakosokat és a hajléktalan nőket fogadja 14:40-ig, a többi napon pedig hajléktalan embereket - nőket és férfiakat egyaránt – látunk el.
Intézményünk könnyen megközelíthető, az Oktogon közvetlen közelében található, a Körúttól pár perc sétára.
A melegedő egy régi pesti bérház pincéjében található. A kapualj bal oldalán egy szűk ajtón át egy lépcső vezet le az közösségi helyiségbe. Az akadálymentesítés sajnos nem megoldható a pincehelyiség adottságai miatt, ezért kerekesszékkel közlekedő rászorulókat nem tudunk fogadni.
Az intézmény legfontosabb része a közösségi helyiség. Itt találhatók az ügyfelek várakozását, pihenését szolgáló székek, a számítógéppel felszerelt regisztrációs pult, valamint a mosó- és szárítógépek. Ebben a helyiségben zajlik az ügyfelek regisztrációja, és itt jelezhetik a betérők, hogy milyen szolgáltatást szeretnének igénybe venni, és itt tartjuk a teameket péntekenként.
Ami változás az elmúlt évekhez viszonyítva, hogy a lépcső mellé, a sarokba lett áthelyezve a két ügyfélgép (számítógép + internet), melyeket most már minden hétköznap használhatják az ügyfelek. Ezen a helyen bonyolítjuk le a hétfői és a csütörtöki ruhaosztásokat.
A bejárattal szemben található a hirdetőtáblánk, melyen naprakész információk vannak az intézmény nyitva tartásával, működési rendjével kapcsolatban, és ide függesztjük ki a tüdőszűrési lehetőségekről, az ételosztásokról valamint a legújabb állásajánlatokról szóló információt is.
A regisztrációs pult mögötti részen helyezkedik el az iroda, melyben adminisztrációs tevékenységet végzünk, illetve itt fogadjuk a hosszabb ügyintézés, segítő beszélgetés céljából érkező ügyfeleket.
Az intézménynek van egy kis személyzeti konyhája is, ami mikrohullámú sütővel, kávéfőzővel és hűtőgéppel is fel van szerelve.
A közösségi helyiségtől beljebb találjuk a vizesblokkot (WC-k, zuhanyzók), ezen áthaladva nyílik a klubhelyiség. Ennek működésében változás történt. Ez most már zárható helyiség lett, ahol csak szociális munkás felügyeletével lehet tartózkodni. Elhelyezésre került itt egy dolgozói számítógép internet elérhetőséggel. A klubhelyiségből nyílik a hátsó raktár, ami a több funkcióssá történő átalakítást követően sokkal jobban kihasználhatóvá vált. Lecsökkentettük azt a területet, amit korábban ruhák tárolására használtunk, és az így nyert helyen egy kis irodahelyiséget (számítógéppel, internet elérhetőséggel és zárható szekrénnyel felszerelve) és egy 100 férőhelyes, zárható fedelű műanyag dobozokkal felszerelt csomagmegőrzőt alakítottunk ki.

Az intézményben folyó kiegészítő feladatokat (raktárrendezés, takarítás stb.) közfoglalkoztatott munkatárs végzi teljes állásban.

A nappali melegedő szolgáltatásai

A melegedőben lehetőség van tisztálkodásra (*mosakodhatnak, fürödhetnek)*, amire egy női (egyszemélyes) és egy férfi (kétszemélyes) zuhanyzó áll rendelkezésre. *Borotválkozásra* is van lehetőség, ha adományból (borotva, borotvahab) ezt meg tudjuk oldani. A zuhanyzókkal szemben található egy női, egy férfi valamint egy személyzeti WC.
A tisztálkodáshoz törülközőt, köntöst, szappant, sampont, testápolót, kézkrémet, fogkefét, fogkrémet, hajszárítót, hajvágó gépet, ollót, körömcsipeszt biztosítunk.
A 2014. évben 8003 (2013-ban 10148) alkalommal fürödtek az intézményben - ez átlagosan több mint 40 fürdést jelent naponta.

Lehetőséget biztosítunk az ügyfelek számára a *ruhák tisztítására és szárítására.* Négy MIELE mosógép és öt ugyancsak MIELE szárítógép van a melegedőben, amelyek ipari gépek, ezért gyorsan és hatékonyan tisztítanak, szárítanak. A mosáshoz szükséges mosóport és alkalmanként öblítőt is a melegedő biztosítja. Kézi mosáshoz mosószappant, súrolókefét, lavórt és hypo-t biztosítunk. Cipőtisztításhoz pedig kefét és cipőkrémet adunk.
2014. évben 8200 (2013-ban 9290) alkalommal mostak ruhát a melegedőben, ez naponta több mint 37 mosóprogram elindítását jelenti.

Lehetőség nyílik arra is, hogy az ügyfelek *kivasalják* a ruháikat - ehhez vasalót és vasalódeszkát biztosítunk; az esetleges kisebb ruhajavításokhoz, varrásokhoz tűt, cérnát és gombokat tudunk adni.

Az ügyfelek körében népszerű szolgáltatásunk a *ruhaosztás*. A női ruhaosztás a hétfői napokon (turkáló rendszerben) van 11:30-14:00 óra között. Elsősorban a hajléktalan hölgyeket és a kerületi lakosokat látjuk el ruhaneművel, akik maximum egy zsáknyi ruhát vihetnek el.
A csütörtöki napokon 11:30–12:40 óra között férfi ruhaosztást tartunk. Itt azokat fogadjuk, akik az adott héten, keddi napon feliratkozott a ruhaosztó listára. Ez azért szükséges, mert a kiosztásra szánt ruha mennyisége korlátozott, így egy-egy ilyen alkalommal legfeljebb 20 személyt tudunk kiszolgálni. A ruhákat a kerület és a város lakosainak adományaiból és a társintézményeinkből szerezzük be.
A 2014. évben 3167 (2013-ban 3053) alkalommal tudtunk ruhát adni a melegedőbe járóknak.

A 2013-as évtől kezdve már minden nap lehetőségünk volt *ételosztásra*. Hétfőnként 11 órakor, keddtől péntekig pedig nyitáskor osztjuk ki a vajas, szalámis zsemléket. Egy-egy adag 2 db szendvicsből áll, amit szalvétával egy-egy kis nejlon zacskóban szervírozunk. A zsömlék mellé forró teát is adunk. A szendvicsosztás nap, mint nap ki tudjuk egészíteni a Cortesi pékségtől kapott adomány pékáruval (sós és édes péksütemény, szendvics, sütemény).
2014. évben 16236 (2013-ban 11337) adag szendvicset osztottunk ki.

Egyik legfontosabb szolgáltatásunk az *információnyújtás*: naprakész tájékoztatást adunk más intézmények szolgáltatásairól, jogsegélyszolgálatokról, egészségügyi ellátásokról, iratpótlási lehetőségekről, szállaslehetőségekről, álláskeresési irodákról, pénzügyi támogatásokról, szabadidős tevékenységekről (pl. filmklub), csomag elhelyezésről stb.
2014. évben 2231 (2013-ban 2528) esetben adtunk információt.

Kialakítottunk egy kis étkező sarkot (a törvényi előírásoknak megfelelően) mikrohullámú sütővel és egy kis rezsóval. Ennél fogva az ügyfeleknek *megmelegíthetik* az általuk hozott ételeket, és vizet is forralhatnak instant kávéhoz vagy instant leveshez. Az ételmelegítéshez egyszer használható, (eldobható) mikrózható tányért adunk.
2014-ben 539 (2013-ban 1506) alkalommal melegítettünk ételt az ügyfeleinknek.

Előfordul, hogy adományba kapunk kekszeket, nápolyit, apró süteményeket, ezekkel szoktunk kedveskedni a hozzánk érkezőknek.

A klubhelyiségben két *számítógép* működött, amiken *internet hozzáférés* is volt. Az év végén ezek a számítógépek előre kerültek a közösségi térbe. Az ügyfélgépeket hétköznaponként szerda kivételével délelőtt 8:00 és 11:30 között használhatják az intézménylátogatók, de előnyt élveznek azok, akik munkahelyet, albérletet keresnek, esetleg e-mail cím létesítésére veszik igénybe a gépeket. Egy ügyfél egy nap csak fél órát használhat egy gépet.
2014-ban 1169 (2013-ban 1711) alakalommal számítógépeztek az ügyfelek, ez átlagosan 8 ügyfelet jelent naponta.

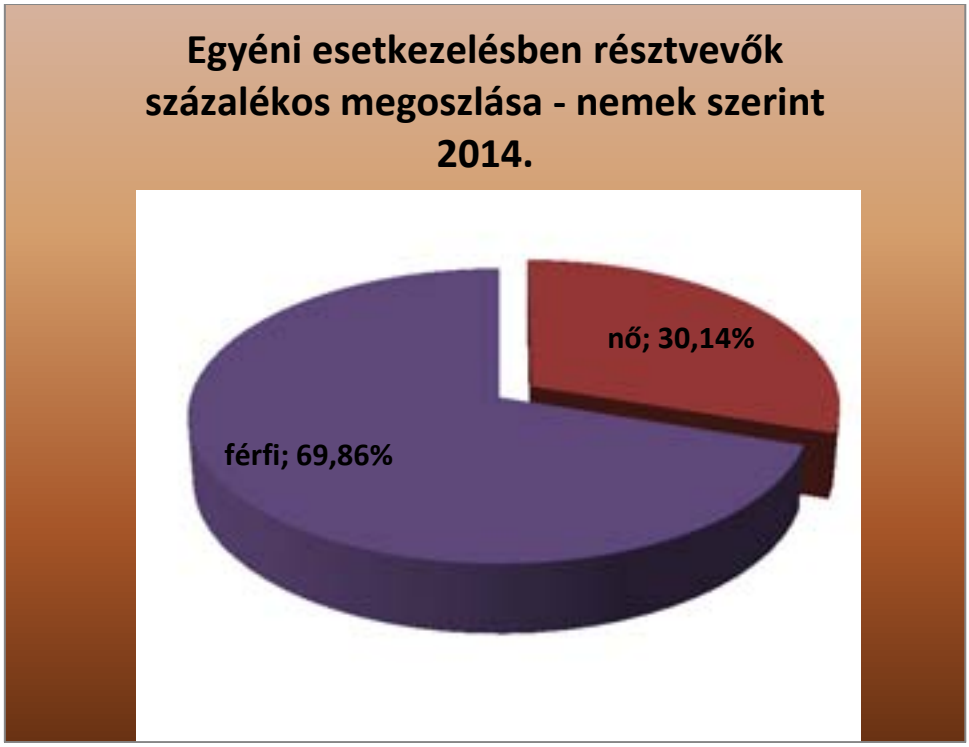
Filmklub. Fontos változás, hogy a filmklub tavaly hetente már csak egy alkalommal működött, keddenként, amelynek a vetítési időpontja is változott: immár délben kezdődik a mozi. Erre azért volt szükség, mert a kerületi lakosok csak szerdai napokon tudnak mosatni az intézményben, és biztosítani szerettük volna, hogy minél többen és tovább (másfél órával több idő jut mosásra) vehessék igénybe a szolgáltatást. A filmek vetítését a közösségi helyiségben tartjuk. A klubfoglalkozás résztvevőinek teát, kávét, szendvicset és süteményt adunk.
A 2014. évben 386 fő (2013-ban 655) jött el a filmklubra.

A *csomagmegőrző* a melegedő egyik legkedveltebb szolgáltatása, ami a raktárhelyiségben lett kialakítva. Itt 100 ügyfélnek tudjuk tárolni a személyes tárgyait, ruháit, iratait stb. Az ügyfelek egy hónapig helyezhetik el az értékeiket, de igény szerint havonta hosszabbíthatják a csomagmegőrzés időtartamát.
A csomagmegőrző nyitva tartása: hétfőtől péntekig: 8:30 – 9:00 óráig és 10:30 – 11:30 óráig.
2014. évben 2972 (2013-ban 2751) esetben vették igénybe a szolgáltatást, ez naponta közel 11 ügyfelet jelent.

Az intézményben folyó gondozási munkáról

Az elmúlt évben jelentősen megemelkedett a pszichiátriai betegek és a szerfogyasztók aránya, amely egy teljesen új helyzet elé állította az intézményben dolgozókat, mivel a konfliktusok száma is megemelkedett ennek „köszönhetően”. Ennek a változásnak eredményeképpen a szociális munkásoknak a mindennapi munkájukban egyre nagyobb energiát kell fektetetniük ezeknek a konfliktusoknak a kezelésére, ami a tényleges szakmai munka, egyéni esetkezelés (ügyintézések) háttérbe szorítását eredményezte. Ezzel szemben egyre nagyobb szerepet kapott az ügyfelekkel való mentális beszélgetések szerepe. Azokban az esetekben, amikor ezek a beszélgetések nem vezettek eredményre nekünk is élnünk kellett a szolgáltatás szüneteltetésének eszközével, de ezeket csak a rendkívüli eseményeknél alkalmaztuk.
2015-ben szeretnénk nagyobb hangsúlyt fektetni a szakmai munkára, ami azt jelenti, hogy az alapszolgáltatásokon kívül az egyes ügyfelekkel elmélyültebben, egyéni problémáikra koncentrálva is foglalkozunk. Az *egyéni esetkezelés* során személyre szabott segítséget próbálunk nyújtani az ügyfeleinknek. Segítünk lakhatási problémák megoldásában, lakhatási

támogatás igénylésében, továbbképzésben, álláskeresésben, önéletrajz-írásban, nyugdíjigénylésben. A lakhatás megoldásában 34 ügyfélnek tudtunk segítséget nyújtani, ebből 7 páros elhelyezés történt.
A 2014. évben 73 (2013-ban 52) ügyféllel (51 férfi, 22 nő) történt esetkezelés. A legidősebb ügyfél 69 éves volt, a legfiatalabb 20 éves, átlagéletkoruk 42 év. A leggyakrabban előforduló segítségnyújtási formák: az álláskeresés, a lakhatás intézése és az információnyújtás (szálláslehetőségekkel kapcsolatban).



2014. év augusztusában fejeződött be a Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület „Visszamegyek valahogy a kályhához!" (TÁMOP 5.3.3.) projektje.
Ennek keretében 10 főt választottunk ki (három pár, két-két egyedülálló nő és férfi). A program sikere abban rejlett, hogy a résztvevők többoldalú támogatásban részesültek. Lehetőségük volt új szakma tanulására (raktáros, dajka), amelyről OKJ-s bizonyítványt szerezhettek. A tanfolyam végzése mellett megélhetési (pénzbeli) támogatást is kaptak, és lehetőségük nyílt lakhatási támogatás igénybevételére is. Négy fő OKJ-s tanfolyamot végzett, ketten raktárosi végzettséget szereztek, egy-egy fő dajka illetve szobaasszony-képzésben részesült. Lakhatásukat a pályázat segítségével 2013 decemberéig tudtuk támogatni: ketten albérletben, nyolcan munkásszállón kaptak elhelyezést.

Önkéntességről, önkéntesekről

A nappali melegedőben, működésében az önkéntesek heti öt napban kettő-négy órában többnyire a szendvicskenésben és a takarításban vettek részt. A 2014-es évben összesen 17 fő önkénteskedett, ebből tizennégy nő és három férfi volt.
Az önkéntesek mellett többnyire 30 napos közmunkások segítették még ezt a tevékenységet.

2014.12.16. – 2014.12.21. „*Adni öröm program*" részeként a IV. kerületi Szent Imre úti Spar üzletben önkéntes munkásként teljes létszámmal részt vettünk az adománygyűjtő akcióban.

Önkéntességgel kapcsolatos tervek a 2015-ös évben
Tervezzük önkéntes pszichológus alkalmazását az intézményben, feladata lesz az ügyfeleink mentális állapotának javítása, valamint egyéni és csoportterápia tartása. Továbbá a kollégák továbbképzésében vállal majd (konfliktuskezelésről, drogfüggőkkel, pszichiátria betegekkel való kommunikációról, gyászról, traumáról) szerepet.
Szeretnénk elindítani egy zeneterápiás csoportot, ennek vezetésére felkértünk, egy már korábban is önkénteskedő zenetanár hölgyet.

II. Az intézmény szakmai szempontok szerinti bemutatása:

1. Az intézmény a hatályos jogszabályok tükrében

Az intézmény az 1993. évi III. törvény – a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról 65/F § alapján személyes gondoskodás keretében szociális alapszolgáltatást nyújt nappali melegedő formájában, rendelkezik érvényes működési engedéllyel, szervezeti és működési szabályzattal az 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet 5.§ (1) bekezdése alapján, valamint a működésével kapcsolatos belső szabályzatokkal az 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet 5.§ (2) bekezdése szerint.

A szolgáltatásról történő nyilvántartást a jogszabályban előírt 11. sz. melléklet alapján vezetjük, amelyet havonta összesítünk, ezek rendszeresen hitelesítésre kerülnek. A szakmai szolgáltatás körében okozott kár megtérítésére vonatkozó felelősségbiztosítási szerződést 2013. évben is fenntartják (188/1999. (XII. 16.) Korm. Rendelet 14. § (1) bekezdés). Az intézmény nyitva tartásának ideje megfelel a jogszabályi előírásoknak (1/2000 (I. 7.) SzCsM rendelet 76. §).
Az intézményben dolgozó valamennyi kolléga rendelkezik az 1/2000 (I. 7.) SzCsM rendelet meghatározta szakirányú végzettséggel. Az intézmény a működési engedélyben foglaltaknak és a szakmai szempontoknak megfelelően működik.

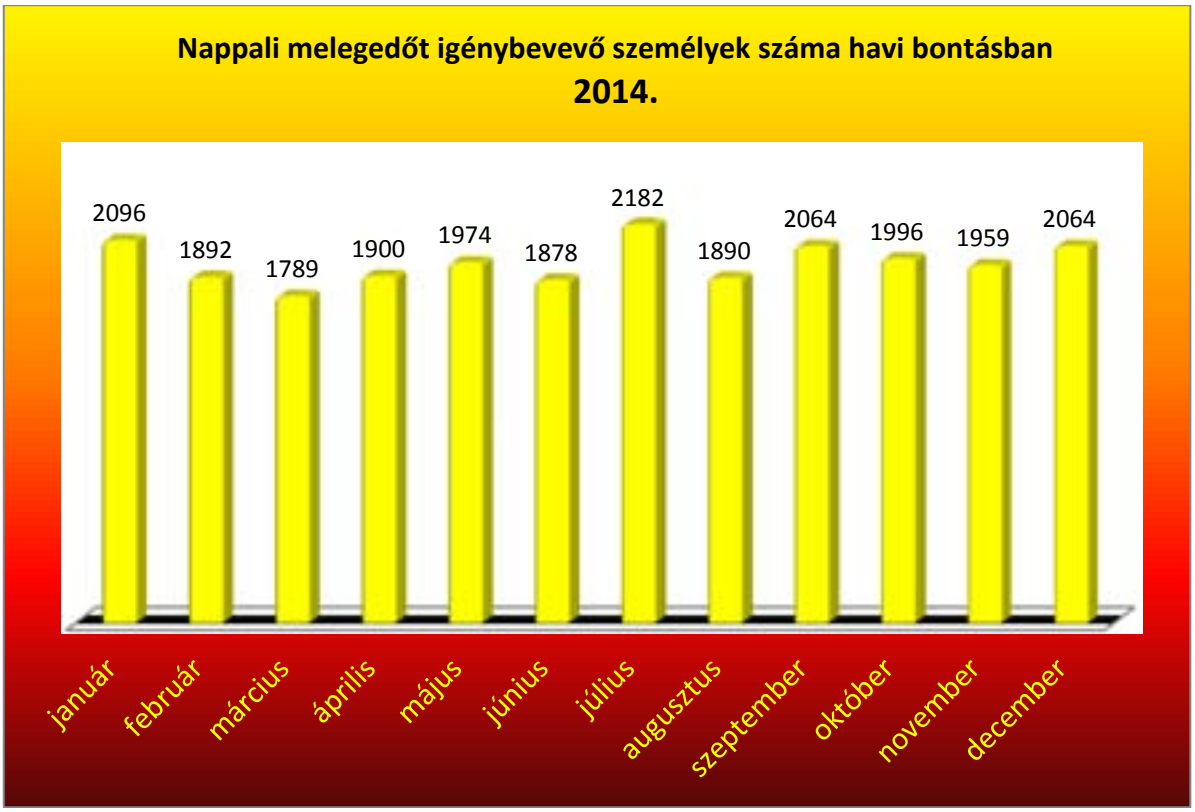
2. A gondozotti kör, a gondozási munka formái

Az intézménybe járó ügyfeleket három részre oszthatjuk: a ténylegesen fedél nélküliekre, vagyis azokra az emberekre, akik utcán, vagy lakás céljára nem alkalmas helységekben töltik az éjszakáikat. A másik csoport, akik valamelyik hajléktalanellátó szervezet által működtetett intézményben (éjjeli menedékhelyen, krízisszállón, fűtött utcán, átmeneti szállón stb.) töltik az éjszakáikat. A harmadik csoport a rászoruló kerületi lakosok, azok a személyek, akik rendelkeznek VI. kerületi lakcímmel, de olyan rossz körülmények között élnek, hogy rászorulnak az intézmény szolgáltatásaira (mosás, fürdés, szendvicsosztás stb.).
Az intézmény - profiljából adódóan - alacsonyküszöbűen működik, ami azt jelenti, hogy elsősorban azokat az embereket látjuk el, akik az utcán (többnyire a Városliget és környékéről, de akadnak Budáról érkező ügyfeleink is.) élnek és általában más szervezetekkel alig, vagy egyáltalán nem is tartják a kapcsolatot. Ennek több oka is lehet: egyrészt a bizalmatlanság a kapcsolatok iránt, illetve az ismeret hiánya. Problémát jelenthet a hiedelmek és vélt („azt hallottam…") vagy valós félelmek jelenléte. Harmadrészt az alkalmazkodási nehézségeiből (szerfüggőség, antiszociális viselkedés, indulatkezelési probléma, házirendet

betartani nehezen tudó vagy képtelen ügyfél) fakadóan nem engedik be (pl. ki van tiltva) más intézményekbe.
Az elmúlt években folyamatosan, de a tavalyi évben kifejezetten, ugrásszerűen emelkedett a pszichiátriai betegek és a szerfüggők száma. A pszichiátriai betegek számának emelkedése mellett az állapotromlásuk is megfigyelhető. Ez a jelentős változás nagyban befolyásolta, sőt azt mondhatjuk, hogy teljesen megváltoztatta az eddig a melegedőre jellemző működést. Ez abban nyilvánult meg, hogy a konfliktusok száma megemelkedett és megszaporodtak az agresszív megnyilvánulások, olykor verekedések is. Ez eddig nem igazán volt jellemző az intézmény működésére. Ezt tükrözi az is, hogy rendőri segítségkérésre eddig szinte egyáltalán nem volt szükség, azonban a jelenlegi helyzetben havonta akár több alkalommal is riasztanunk kellett őket.

A 2014-as évben december 31-ig 23.684 fő (2013-ban 23.397 fő) látogatott el az intézménybe Ez naponta több mint 94 főt jelent, átlagéletkoruk 45,46 (2013-ban 46,34) év.
Az összes betérők száma 1.374 fő volt (2013-ban 1481, 2012-ben 2475 fő), ebből 912 fő volt régi ügyfél, ami az összes ügyfél 67,51 %-a (2013-ban 992, 2012-ben 1773 fő. Új ügyfél 2014-ben 462 fő volt, ami az összes ügyfél 32,49 %-át jelenti. (2013-ban 489, 2012-ben 702 fő.
Az adatcsökkenést továbbra is az új adminisztrációs (TEVADMIN) rendszer hatásának tulajdonítjuk, és annak, hogy az intézmények többsége nem engedi be azokat az ügyfeleket, akik az adott napon már egy másik helyen megfordultak. Ezek eredményeként kisebb lett az átmenő forgalom az intézményben.

1. ábra:

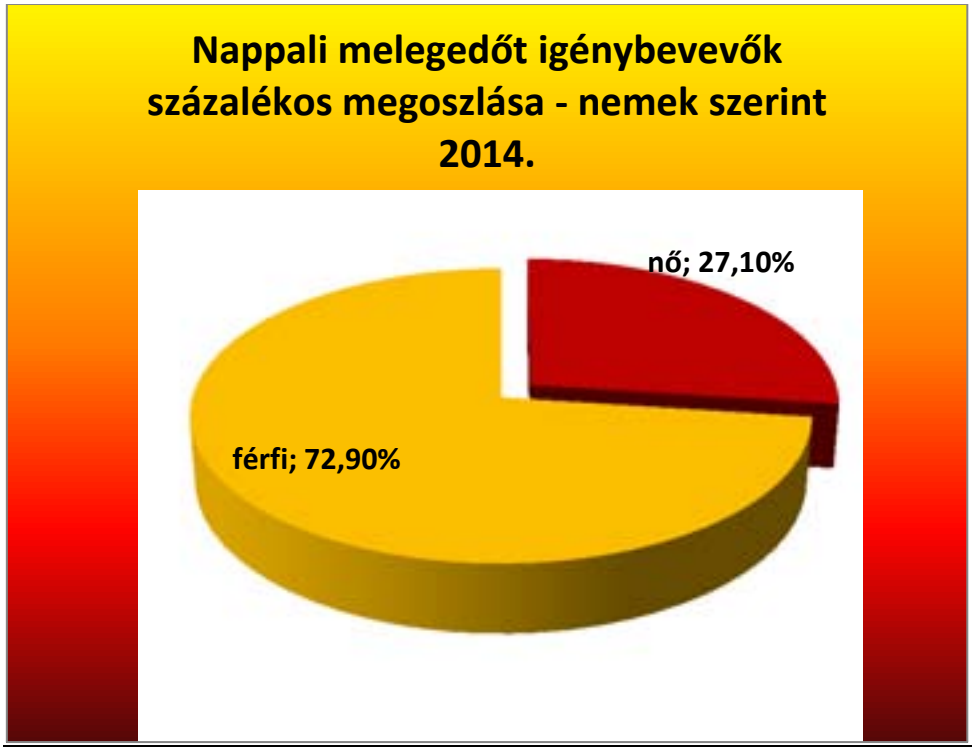


A kerületi lakosok a szerdai napokon (hajléktalan nőkkel együtt) mosni, fürdeni és sokszor csak melegedni járnak be hozzánk, mivel az alacsony jövedelmük miatt nem tudják fűteni a lakásukat. A rendszeres találkozások során kialakult bizalmi kapcsolat lehetővé teszi, hogy a kliensek feltárják a szociális és lelki problémáikat. Segítő beszélgetésekkel, ügyintézésben való segítségnyújtással elérhetjük, hogy jelenlegi helyzetüket könnyebben elviseljék, megváltoztassák.

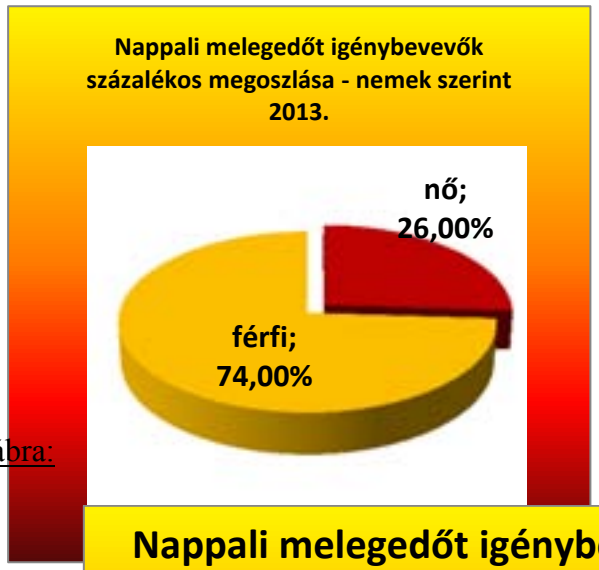
A hét többi napján a hajléktalan embereket látjuk el. Többségben férfiakat, akik fürdeni jönnek be hozzánk, illetve ruházatukat mosatják ki. Ezek az emberek külsejükre, megjelenésükre igényesek, bár az alkohol sokuknál gondot okoz. Jelentős részük alkalmi munkából tartja el magát, mivel azonban ez nem jelent elég jövedelmet a megélhetésükhöz, igénybe veszik intézményünk ingyenes szolgáltatásait.
A melegedőbe járók között a férfiak aránya magasabb: 2014-ben 72,9% (2013-ban 74%), a nők aránya emelkedett a tavalyi évhez képest, 2014-ben 27,1% % (2013-ben 26%) (3. ábra).

A kerületi lakosok között több a nő, arányuk 2014-ben 55,17 % (2013-ban, 47,22%) (4. ábra).

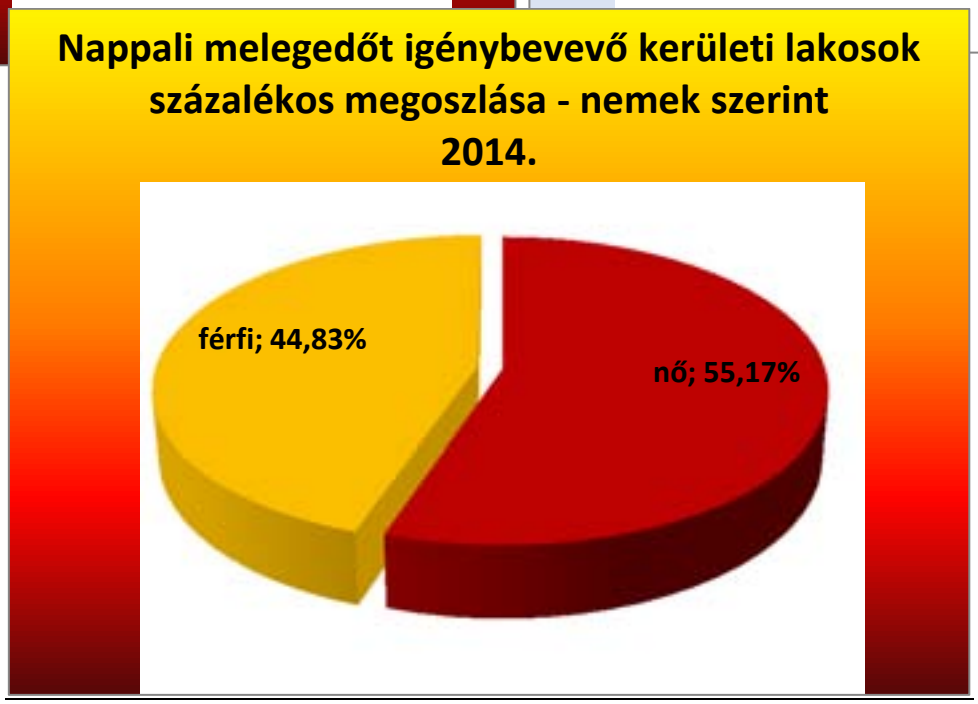
3. ábra:

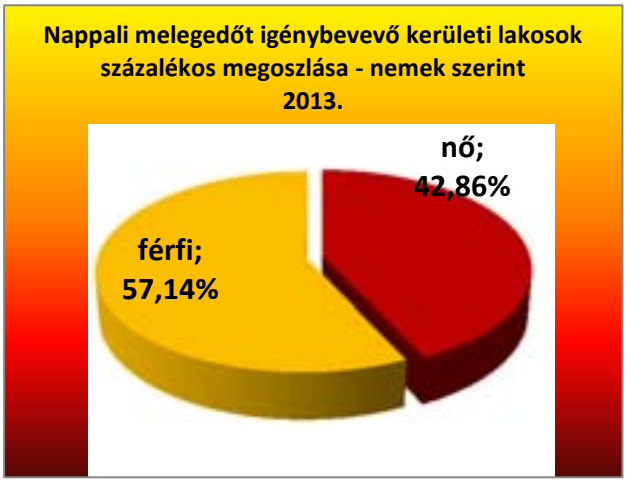


4. ábra:


Nappali melegedőt igénybevevők százalékos megoszlása - nemek szerint 2013.
nő; 26,00%
férfi; 74,00%

Nappali melegedőt igénybevevők százalékos megoszlása - nemek szerint 2012.
nő; 24,73%
férfi; 75,27%


Nappali melegedőt igénybevevő kerületi lakosok százalékos megoszlása - nemek szerint 2014.
férfi; 44,83%
nő; 55,17%


Nappali melegedőt igénybevevő kerületi lakosok százalékos megoszlása - nemek szerint 2013.
nő; 42,86%
férfi; 57,14%

Nappali melegedőt igénybevevő kerületi lakosok százalékos megoszlása - nemek szerint 2012.
férfi; 47,50%
nő; 52,50%

Gondozottaknak szervezett programok

Az Terézvárosi Nappali Melegedőbe járók a 2014-es évben is több programon vehettek részt. Voltak olyanok, amelyek csak erre az intézményre szóltak, de az esetek többségében az intézmény integráltságából fakadóan az Erzsébetvárosi Nappali Melegedőbe járókkal közösen lettek megtartva. A közös programok szervezését azért is tartjuk relevánsnak, ésszerűnek, mert jelentős az ügyfélkör átfedése a két intézmény között.

2014. július 4-én a Terézvárosi Önkormányzat pályázatának segítségével ellátogathattunk az Ópusztaszeri Történelmi Parkba, ahol egy teljes napot eltölthettünk végigjárva a terület egyes részeit, és megtekinthettük többek között a Feszty-körképet is.

2014. december 05-én a Terézvárosi Önkormányzat pályázatának támogatásával ismét elutazhattunk a Mátrába. Sétáltunk egyet Hollókő Ófalu részén, majd Galyatető kilátójához túráztunk fel, és végül ellátogattunk az ország legmagasabb pontjára, a Kékestetőre.

2014. december 23-án karácsonyi ünnepséget szerveztünk. Vendégünk volt Molnár István atya az Újpesti Szent József Plébániáról, aki Lukács evangéliumából felolvasta Jézus születésének történetét. Ezután egyik kerületi lakos ügyfelünk énekelt nekünk karácsonyi dalokat, majd egyik kollégánk gitározott el egy karácsonyi dalt, végül közösen énekeltünk. A nap, záró pontjaként karácsonyi zenehallgatás mellett elfogyasztottuk a közös ebédet. Az ennivalót, innivalót (babgulyás, üdítő, kávé, bejgli stb.), és a karácsonyfát a Terézvárosi Önkormányzat pályázatából sikerült beszereznünk.

2014. december 30-án a VI. kerületben, a Terézvárosi Nappali Melegedőt környező utcákat felsepertük és összeszedtük a szemetet. Ezen a programon tizenkét ügyfél és négy kolléga vett részt. A jól megérdemelt munka után közösen megebédeltünk (paprikás krumpli), amelyet a Terézvárosi Önkormányzat pályázatán nyert támogatásból finanszíroztunk.

Az Erzsébetvárosi Nappali Melegedővel közös rendezvények, programok

2014. április 26-án a Föld napja alkalmából takarítást szerveztünk a VII. kerületben, amelyen a rossz idő ellenére kerületi lakosok és hajléktalan ügyfelek egyaránt részt vettek (15 fő).

2014. június 6-án a Nyugati téri aluljáróban található Infóponttal közös szervezésben takarítással egybekötött virágültetést végeztünk a Bajcsy-Zsilinszky és a Szent István körút sarkán található területen.

2014. augusztus 2-án emlékeztünk meg a Roma holokauszt (Porrajmos) 70. évfordulójáról - felolvasással, közös beszélgetéssel a témáról és közös étkezéssel („cigánylecsó”).
A programok megszervezésénél fontosnak tartom, hogy ha egy-egy ilyen alkalmat szervezünk, akkor ehhez étkezés (meleg ebéd) is társuljon. Az ételek elkészítéséhez kizárólag kiváló minőségű alapanyagokat használunk fel, melyet saját kezűleg készítünk el. Alapelvünk, hogy az ebéd elfogyasztása közösen (egy asztalnál ügyfél és dolgozó) történjen meg, mint ahogy egy nagy családnál.

Intézményi változások, felújítások, beszerzések

Egy 2013-as HKA által elnyert pályázat megvalósítása február hónapban történt meg. Ennek keretében sikerült a személyzeti konyhába egy modern fagyasztós hűtőgépet vásárolnunk.

Augusztus hónapban sikerült beszereznünk egy multifunkciós irodagépet az országos központból.

Szeptemberben megtörtént a melegedő egészségügyi kifestése, melyet úgy sikerült megoldanunk, hogy eközben az intézmény bizonyos szolgáltatásait használni tudták az ügyfelek.

Szeptember elején egyik kollégánk ismerősének cégétől sikerült adományba kapnunk jó állapotban lévő bútorokat, melyek segítségével a klubhelyiségben a régi, rosszállapotú berendezéseket kicseréltük, sőt kiegészítettük a működés szempontjából fontos darabokkal. Ebből az adományból jutott a közösségi helyiségbe, továbbá az első és a hátsó irodába is.
Az intézményben fentebb leírt problémák (pszichiátriai betegek és a szerhasználók számának emelkedése) miatt októberben megváltoztattuk a klubhelyiség eddigi működését. Ez azt jelenti, hogy ez a helyiség zárhatóvá vált, továbbiakban kizárólag csak előre megszervezett programokat tarthatnak itt a kollégák. Azaz csakis a szolgálatban lévő szociális munkással együtt tartózkodhatnak a helyiségben az ügyfelek.
Ez a változtatást új szolgáltatást is hozott magával a melegedő életében: novemberben elindítottuk a „Barna klubbot”. (Részletek fentebb olvashatóak.)

A klubhelyiségből átkerültek az ügyfélgépek a Közösségi térbe a lépcsők mellé, ahol jobban ellenőrizhetővé váltak az internetes tartalmak, és maguk az ügyfelek is, akik igénybe veszik ezt a szolgáltatást. A felszabaduló helyre egy új gép került, melyet a kollégák használhatnak az egyéni esetkezelés és az egyéb munkájuk kapcsán.

Novemberben sikerült kicserélnünk a vizesblokkban öt ajtót (három WC és két zuhanyzó ajtaját) - a régi, tönkrement fémajtókat modern és higiéniailag könnyebben kezelhetőkre.

Felújítással kapcsolatos tervek a 2015-ös évre

Kamera rendszer kiépítése a közösségi helyiségekben.
Ebben az évben is megtörténik majd az intézmény kifestése, annyi különbséggel, hogy az ajtók és nyílászárók mázolása is meg fog történni.
Az intézményben működő szellőzőrendszer átalakítása. Egy teljesen új kéményrendszert kívánunk kiépíteni. Pályázati úton szeretnénk ehhez támogatást szerezni.
Ugyancsak pályázni szeretnénk a külső nyílászárók cseréjére.

Pályázatok

A Terézvárosi Önkormányzat által kiírt pályázatokon több alkalommal is sikeresen voltunk.
A tavasszal egy kirándulásra (Ópusztaszer), ősszel szintén kirándulásra (Mátra túra), karácsonyi ünnepségre és közterület takarításra sikerült támogatást nyernünk.
A Hajléktalanokért Közalapítvány pályázatán egy sikertelen pályázatunk volt, amely az intézmény felújítását (vizesblokk átalakítás, szellőzőrendszer átépítése, központi-fűtés kiépítése stb.) célozta.

Újítások, tervek a 2015-ös évre

Az intézmény működésében egy teljesen új felállást szeretnénk kialakítani, melynek az lenne a lényege, hogy a nyitást követő első öt-hat órában a melegedőkben megszokott alapfeladatok elvégzésére koncentrálnának a szociális munkások, majd egyre nagyobb szerepet kapnának az ügyfelekkel való mélyebb foglalkozások is. Ez elsősorban az egyéni esetkezelés számának emelését és az ügyfelekkel való munka mélységének növelését jelenti. A folyamat előkészítése a 2014-es évben megkezdődött, amikor is az egyénekkel folytatott munkához szükséges adminisztráció (adatlap, állapotfelmérő, első interjú, esetleírás minta stb.) átgondolásra, újragondolásra került. Azt tervezzük, hogy az intézményben dolgozó minden szociális munkásnak foglalkoznia kell majd az intézménybe bejáró ügyfelekkel. A szakmai munkának egyre nagyobb szerepet kell kapnia a nappali melegedő életében, hiszen mint ahogyan azt korábban is írtam már rengeteg olyan ügyfél jár hozzánk, akiknek nem is volt, vagy jelenleg nincsen aktív kapcsolata professzionális segítővel. Másrészt a megnövekedett pszichiátriai betegek és szerfogyasztók jelentős részének szintén nincs vagy nem rendszeres a kapcsolata a megfelelő segítséget nyújtó szakemberekkel (orvos, pszichiáter, addiktológus stb.). Az intézményben dolgozó egyik gyakorlott szociális munkás - több mint tíz éves tapasztalata van az egyéni szociális munkában - kapja meg a szakmai referensi munkafeladatot, azaz ő koordinálja majd az integrált intézményben működő egyéni esetkezelés működését. Természetesen az intézmény vezetője is aktív résztvevője lesz a szakmai munkának, aki egyrészt segíti a referens kolléga munkáját és közösen vezetik majd a kétheti rendszerességgel megtartásra kerülő esetmegbeszélő teameket, ahol csakis az egyéni esetkezelésben érintett ügyfelekről és a velük való foglalkozás kapcsán felmerülő kérdések, problémák megbeszélése történik majd. Ezáltal kapnak majd szakmai segítséget az esetkezelést végző szociális munkások.

A klubhelyiség átalakításáról

Fentebb már kifejtésre került a klubhelység új szerepe, átalakítása és működési rendje, feltétele.

Tervezett programok a klubhelyiségben

Két részre bonthatjuk az itt zajló munkát:

- Egyéni foglalkozások:

Itt fog megvalósulni az egyéni esetkezelés: Ebben a szobában tud majd félrevonulni az ügyfél az esetkezelő szociális munkásával - távol a többi ügyféltől és a hangzavartól, és így ki tudnak majd alakítani egy olyan intim helyzetet, ahol az ügyfél fesztelenül, zavartalanul beszélhet az életéről, a problémáiról és itt tudják majd közösen megtervezni, folyamatosan átbeszélni az esetkezelés részleteit.
Az egyéni foglalkozások másik formája, hogy önkéntes pszichológusunk egyéni terápiákat tart majd a klubhelyiségben.

- Csoportos és klubfoglalkozások:

A fent említett pszichológusunk csoportfoglalkozásokat is fog tartani az intézményünkben és mi magunk is tervezzük majd tematikus csoportfoglalkozás (munkára felkészítő csoport, bibliaolvasó csoport stb.) beindítását.
A következő évben tervezzük a klubfoglalkozások elindítását.

Tematizált filmklub: Külön filmvetítést tervezünk, amely abban különbözik a melegedő életébe sikeresen integrált filmvetítéstől, hogy itt a vetítésre kerülő filmek egy-egy adott témához kapcsolódnak, amiket egy közös beszélgetés követ majd, amelyet az egyik szociális munkás vezet majd. Tervezzük majd vendégek meghívását is ehhez a klubfoglalkozáshoz.

Játékklub: Sikerült a tavalyi év végén vásárolnunk egy csocsóasztalt az ügyfelek nagy örömére, hiszen egy régóta áhított játékra nyílik most lehetőség. Sikerült beszereznünk kártyákat és sakkot is. Ennek köszönhetően rendszeresen tarthatunk majd ilyen klubfoglalkozásokat. Versenyeket is tervezünk: első körben házon belül, később intézmények között.

-
- Szabadidős programok:

Továbbra is szeretnénk egynapos kirándulásokra pályázni a Terézvárosi Önkormányzatnál: a fővároson belül és Budapest környékére (Normafa, Állatkert, Csobánka, Pilis-hegység stb.).

- Közösségi programok folytatása:

A 2015-ös évben is szeretnénk takarítói programokat megvalósítani – akár pályázati pénzből, vagy akár önköltségből.

Kelt: Budapest, 2014. január 15.

Fodor István
Intézményvezető

Esetleírás

János körülbelül három éve jár a Terézvárosi Nappali melegedőbe. Rendszeresen mosat és tisztálkodik nálunk. Alacsony, zömök testalkatú, jó egészségi állapotnak örvend. Megjelenése mindig rendezett. János nagyon csendes, sosem beszélget senkivel. Általában áll egy sarokban és csendben várja, míg végez a mosatással. Nagyon halk szavú, zárkózott és mindig egyedül van. Soha nem ittas, nem használ egyéb tudatmódosító szereket sem.

Kapcsolatba úgy kerültem vele, én a szociális munkása, hogy János vidéken kapott állást és elköszönt, megköszönte segítségünket. Sajnos pár nap múlva újra lejött a melegedőbe, ugyanis mégsem jött össze az utazás, így mesélt az esetről és életéről is. Azóta kétnaponta mindig leülök vele beszélgetni, amikor is megosztja velem élményeit, gondolatait.

János 1979-ben született Újfehértón. Szüleivel és három testvérével Balkány nevezetű kistelepülésen éltek, ami Debrecentől nincs messze. Édesapja sokáig egy gyárban dolgozott, de már régóta a mezőgazdaságban dolgozik. Édesanyja dolgozott gyermekotthonban, volt nevelőszülő is. Később elvégzett egy szociális ápoló tanfolyamot és sikerült is elhelyezkednie ebben a szakmában. Jánosnak van három édes testvére, ő a legidősebb, van két öccse és egy húga. Jó kapcsolatban voltak, de mára már szétszéledtek és nem találkoznak. Egyik fiú testvére itt él Pesten, a másikról nem tud semmit, nem nagyon tartják a kapcsolatot. Húgával van a legjobb viszonyban, de ő Angliában él. Sajnos csak interneten tudják tartani a kapcsolatot. Mivel János édesanyja nevelőszülő volt sokáig, sok más gyerekkel is együtt kellett élnie. Azt mondta nem jelentett neki problémát a sok idegen gyerek, mindenkivel jól kijött és testvéreként szerette mindegyiküket. János Balkányban járta ki az általános iskolát. 1994-től 1997-ig Tiszavasváriban végezte középiskolai tanulmányait. A szakmunkásiskola befejeztével mezőgazdasági gépszerelő-üzemeltető szakmát kapott. Nem igazán szerette a középiskolai éveket, nem igazán találta ott a helyét és nem érdekelték a technikai tanulmányok sem. Édesanyja bíztatására 1997-ben elkezdte az érettségire való felkészülést. Nagykálón járta ki levelező tagozaton az iskolát. János terveihez szükséges volt az érettségi, mert tovább akart tanulni. Sikerült is elérnie, mert 2006-ban felvételt nyert a debreceni egyetem szociális munka szakára. Sajnos végül nem sikerült befejeznie, mert nem volt rá pénze. Pedig már csak 3 tárgya lett volna vissza és a szakdolgozat megírása. A hajléktalanság témáját szerette volna feldolgozni szakdolgozatában és jobban beleásnia magát a témába. János már a levelező iskola alatt dolgozott, mint biztonsági őr. Nyíregyházára járt be a munkahelyére. Az első helyen csak egy fél évet volt, utána fél évig nem talált munkát. Majd 2002-től szintén Nyíregyházán kapott munkát, mint biztonsági őr. Ez a munkája tartós volt, kerek tíz évet dolgozott a cégnél. János már rég szeretett volna önálló életet élni, mert nehezen viselte, hogy szülei kisgyerekként kezelték és mindig megmondták neki, hogy mit csináljon. 2012 januárjában gondolt egy nagyot és Nyíregyházára költözött albérletbe pár ismerősével. Eleinte rendben mentek a dolgok, finanszírozni tudta az életét. Aztán egyre többet kellett dolgozni, amit a cég nem fizetett ki. Lassan nem tudta fenntartani magát abból a kevés jövedelemből. Haza nem akart költözni, mert egyfelől kudarcként élte meg, hogy nem sikerült rendesen talpra állnia és nem akarta hallgatni, hogy szülei azt mondják, neki, hogy nekik volt igazuk. Ezért otthagyta a munkahelyét, ahol már embertelen sokat kellett dolgozni, fizetés nélkül.

2012 novemberében felmondta az albérletét és nekivágott a nagyvilágnak autójával. Nem tudta merre megy, de végül itt kötött ki Budapesten. Nem ismert semmit és senkit itt

Budapesten, egyedül tengette napjait, autójában lakott a Nyugati pályaudvar közelében. Valahogy fenn kellett tartania magát, míg nem talál munkát, így került bele a hajléktalan ellátásba. Valakitől hallott a Kürt utcai melegedőről, így oda kezdett járni elsőként. Itt oldotta meg a tisztálkodással kapcsolatos dolgokat. Étkezni pedig a Tömő utcába járt a Teréz anya nővéreihez. Munkát még ekkor nem szerzett, de a kocsijában nem akart maradni, ezért bejelentkezett BMSZKI Külső-Mester utcai szállójára. Itt négy hónapot töltött. Nem érezte jól magát, a szobatársak miatt. Egyedül azt éli meg pozitívumként, hogy itt ismerkedett meg legjobb barátjával, akivel azóta is mindennapos kapcsolatban vannak. Aztán jött a jó idő és újra a kocsijában lakott. 2013 novemberében végre talált munkát, biztonsági őrként tudott elhelyezkedni. A „bonos" rendszer segítségével bekerült a csepeli Zászlós utcai munkásszállóra. Itt kilenc hónapot töltött el. Innen is eljött, mert szobatársaival elmérgesedett a helyzet és nem bírta velük tovább. Belecsábították az ivásba és örökösen elvették a pénzét. Eljött a szállóról és végleg kiköltözött a kocsijába. Jelenleg is abban tartózkodik és alszik, valahol a Soroksári útnál.
2014 szeptemberében Jánosnak felajánlott barátja egy jó lehetőséget. Együtt mentek volna Hajdúszoboszlóra dolgozni. Már minden le volt beszélve. Állás és szállás is biztosnak tűnt. De mégsem jött össze a munka, így nem is tudott elutazni. A szerencsétlenség az volt a helyzetben, hogy János jobb lehetőség miatt felmondott a munkahelyén. Több hónapig hitegette barátja, hogy majd később le tudnak menni, de mind hiába.
Beszélgetéseink során sikerült megbeszélni vele, hogy ne várjon feleslegesen és élje a saját életét. Noszogatni kellett a munkakeresés terén, de sikerült két hónap alatt munkát találnia. Szintén a biztonsági őrködés területén sikerült elhelyezkednie, amit ugyan nem igazán szeret, de jó bevételi forrásnak tartja egy darabig. Megfogalmaztunk terveket is. János rövidtávú tervei között szerepel, hogy valahol itt Budapesten kibérel egy szobát, hogy végre rendezettebb körülmények között tudjon élni, és ne kocsijában kelljen laknia. És szeretne munkahelyet váltani, ahol kedvezőbbek a feltételek a mostaninál. Sokat beszélgetünk családjáról, főleg szüleihez fűződő kapcsolatáról. Szülei és testvérei nem tudják azt, hogy hajléktalan. Nem beszélt már szüleivel lassan egy éve. Sikerült elérni, hogy felvegye velük a kapcsolatot. Ha minden jól megy, februárban haza is látogat Balkányba. Hosszú távú tervei között szerepel, hogy megtanuljon rendesen angolul és külföldön végezhessen valamilyen segítő munkát. Már utána is nézett a szervezetnek, hogy kiknél szeretne dolgozni.
János nagyon motivált, szeretne egyről a kettőre jutni és tesz is ezért. Nem csügged el, pedig sok nehézséget tesz elé az élet. Mindig derűsen és nyugodtan áll hozzá a dolgokhoz. Pont két napja mesélte, hogy jelentkezett Győrbe az Audi gyárba biztonsági őrnek, ahol sokkal jobban fizetnek és olcsó szállást is biztosítanak. Most vár a válaszra.
Mivel János kellően önálló és tudja, hogy mit szeretne, ezért azt tartom a legfontosabb munkámnak a vele való találkozások kapcsán, hogy segítsem (támogassam) őt a céljai elérésében.

MMSZ Egyesület - Belvárosi Hajléktalan Centrum Terézvárosi Nappali Melegedő 2014. évi szakmai beszámoló

Címe: 1067. Budapest, Eötvös u. 21.
Telefonszáma: 06-1/312-2217
Nyitvatartási ideje: H, P: 6:40 – 12:40, K, SZ, CS: 6:40 – 14:40 óráig

I. Az intézmény általános bemutatása:

Az intézmény 1992. január 2-án nyílt meg, és immár több mint húsz éve működünk a rászorulók szolgálatában. A nappali melegedő szolgáltatásai minden ügyfél számára ingyenesek. A hajléktalan emberek hét hónapnál nem régebbi tüdőszűrővel, a kerületi lakosok pedig lakcímkártyával vehetik igénybe az intézmény szolgáltatásait.
Szerdai napokon a melegedő a kerületi lakosokat és a hajléktalan nőket fogadja 14:40-ig, a többi napon pedig hajléktalan embereket - nőket és férfiakat egyaránt – látunk el.
Intézményünk könnyen megközelíthető, az Oktogon közvetlen közelében található, a Körúttól pár perc sétára.
A melegedő egy régi pesti bérház pincéjében található. A kapualj bal oldalán egy szűk ajtón át egy lépcső vezet le az közösségi helyiségbe. Az akadálymentesítés sajnos nem megoldható a pincehelyiség adottságai miatt, ezért kerekesszékkel közlekedő rászorulókat nem tudunk fogadni.
Az intézmény legfontosabb része a közösségi helyiség. Itt találhatók az ügyfelek várakozását, pihenését szolgáló székek, a számítógéppel felszerelt regisztrációs pult, valamint a mosó- és szárítógépek. Ebben a helyiségben zajlik az ügyfelek regisztrációja, és itt jelezhetik a betérők, hogy milyen szolgáltatást szeretnének igénybe venni, és itt tartjuk a teameket péntekenként.
Ami változás az elmúlt évekhez viszonyítva, hogy a lépcső mellé, a sarokba lett áthelyezve a két ügyfélgép (számítógép + internet), melyeket most már minden hétköznap használhatják az ügyfelek. Ezen a helyen bonyolítjuk le a hétfői és a csütörtöki ruhaosztásokat.
A bejárattal szemben található a hirdetőtáblánk, melyen naprakész információk vannak az intézmény nyitva tartásával, működési rendjével kapcsolatban, és ide függesztjük ki a tüdőszűrési lehetőségekről, az ételosztásokról valamint a legújabb állásajánlatokról szóló információt is.
A regisztrációs pult mögötti részen helyezkedik el az iroda, melyben adminisztrációs tevékenységet végzünk, illetve itt fogadjuk a hosszabb ügyintézés, segítő beszélgetés céljából érkező ügyfeleket.
Az intézménynek van egy kis személyzeti konyhája is, ami mikrohullámú sütővel, kávéfőzővel és hűtőgéppel is fel van szerelve.
A közösségi helyiségtől beljebb találjuk a vizesblokkot (WC-k, zuhanyzók), ezen áthaladva nyílik a klubhelyiség. Ennek működésében változás történt. Ez most már zárható helyiség lett, ahol csak szociális munkás felügyeletével lehet tartózkodni. Elhelyezésre került itt egy dolgozói számítógép internet elérhetőséggel. A klubhelyiségből nyílik a hátsó raktár, ami a több funkcióssá történő átalakítást követően sokkal jobban kihasználhatóvá vált. Lecsökkentettük azt a területet, amit korábban ruhák tárolására használtunk, és az így nyert helyen egy kis irodahelyiséget (számítógéppel, internet elérhetőséggel és zárható szekrénnyel felszerelve) és egy 100 férőhelyes, zárható fedelű műanyag dobozokkal felszerelt csomagmegőrzőt alakítottunk ki.

Az intézményben folyó kiegészítő feladatokat (raktárrendezés, takarítás stb.) közfoglalkoztatott munkatárs végzi teljes állásban.

A nappali melegedő szolgáltatásai

A melegedőben lehetőség van tisztálkodásra (*mosakodhatnak, fürödhetnek)*, amire egy női (egyszemélyes) és egy férfi (kétszemélyes) zuhanyzó áll rendelkezésre. *Borotválkozásra* is van lehetőség, ha adományból (borotva, borotvahab) ezt meg tudjuk oldani. A zuhanyzókkal szemben található egy női, egy férfi valamint egy személyzeti WC.
A tisztálkodáshoz törülközőt, köntöst, szappant, sampont, testápolót, kézkrémet, fogkefét, fogkrémet, hajszárítót, hajvágó gépet, ollót, körömcsipeszt biztosítunk.
A 2014. évben 8003 (2013-ban 10148) alkalommal fürödtek az intézményben - ez átlagosan több mint 40 fürdést jelent naponta.

Lehetőséget biztosítunk az ügyfelek számára a *ruhák tisztítására és szárítására.* Négy MIELE mosógép és öt ugyancsak MIELE szárítógép van a melegedőben, amelyek ipari gépek, ezért gyorsan és hatékonyan tisztítanak, szárítanak. A mosáshoz szükséges mosóport és alkalmanként öblítőt is a melegedő biztosítja. Kézi mosáshoz mosószappant, súrolókefét, lavórt és hypo-t biztosítunk. Cipőtisztításhoz pedig kefét és cipőkrémet adunk.
2014. évben 8200 (2013-ban 9290) alkalommal mostak ruhát a melegedőben, ez naponta több mint 37 mosóprogram elindítását jelenti.

Lehetőség nyílik arra is, hogy az ügyfelek *kivasalják* a ruháikat - ehhez vasalót és vasalódeszkát biztosítunk; az esetleges kisebb ruhajavításokhoz, varrásokhoz tűt, cérnát és gombokat tudunk adni.

Az ügyfelek körében népszerű szolgáltatásunk a *ruhaosztás*. A női ruhaosztás a hétfői napokon (turkáló rendszerben) van 11:30-14:00 óra között. Elsősorban a hajléktalan hölgyeket és a kerületi lakosokat látjuk el ruhaneművel, akik maximum egy zsáknyi ruhát vihetnek el.
A csütörtöki napokon 11:30–12:40 óra között férfi ruhaosztást tartunk. Itt azokat fogadjuk, akik az adott héten, keddi napon feliratkozott a ruhaosztó listára. Ez azért szükséges, mert a kiosztásra szánt ruha mennyisége korlátozott, így egy-egy ilyen alkalommal legfeljebb 20 személyt tudunk kiszolgálni. A ruhákat a kerület és a város lakosainak adományaiból és a társintézményeinkből szerezzük be.
A 2014. évben 3167 (2013-ban 3053) alkalommal tudtunk ruhát adni a melegedőbe járóknak.

A 2013-as évtől kezdve már minden nap lehetőségünk volt *ételosztásra*. Hétfőnként 11 órakor, keddtől péntekig pedig nyitáskor osztjuk ki a vajas, szalámis zsemléket. Egy-egy adag 2 db szendvicsből áll, amit szalvétával egy-egy kis nejlon zacskóban szervírozunk. A zsömlék mellé forró teát is adunk. A szendvicsosztás nap, mint nap ki tudjuk egészíteni a Cortesi pékségtől kapott adomány pékáruval (sós és édes péksütemény, szendvics, sütemény).
2014. évben 16236 (2013-ban 11337) adag szendvicset osztottunk ki.

Egyik legfontosabb szolgáltatásunk az *információnyújtás*: naprakész tájékoztatást adunk más intézmények szolgáltatásairól, jogsegélyszolgálatokról, egészségügyi ellátásokról, iratpótlási lehetőségekről, szállaslehetőségekről, álláskeresési irodákról, pénzügyi támogatásokról, szabadidős tevékenységekről (pl. filmklub), csomag elhelyezésről stb.
2014. évben 2231 (2013-ban 2528) esetben adtunk információt.

Kialakítottunk egy kis étkező sarkot (a törvényi előírásoknak megfelelően) mikrohullámú sütővel és egy kis rezsóval. Ennél fogva az ügyfeleknek *megmelegíthetik* az általuk hozott ételeket, és vizet is forralhatnak instant kávéhoz vagy instant leveshez. Az ételmelegítéshez egyszer használható, (eldobható) mikrózható tányért adunk.
2014-ben 539 (2013-ban 1506) alkalommal melegítettünk ételt az ügyfeleinknek.

Előfordul, hogy adományba kapunk kekszeket, nápolyit, apró süteményeket, ezekkel szoktunk kedveskedni a hozzánk érkezőknek.

A klubhelyiségben két *számítógép* működött, amiken *internet hozzáférés* is volt. Az év végén ezek a számítógépek előre kerültek a közösségi térbe. Az ügyfélgépeket hétköznaponként szerda kivételével délelőtt 8:00 és 11:30 között használhatják az intézménylátogatók, de előnyt élveznek azok, akik munkahelyet, albérletet keresnek, esetleg e-mail cím létesítésére veszik igénybe a gépeket. Egy ügyfél egy nap csak fél órát használhat egy gépet.
2014-ban 1169 (2013-ban 1711) alakalommal számítógépeztek az ügyfelek, ez átlagosan 8 ügyfelet jelent naponta.

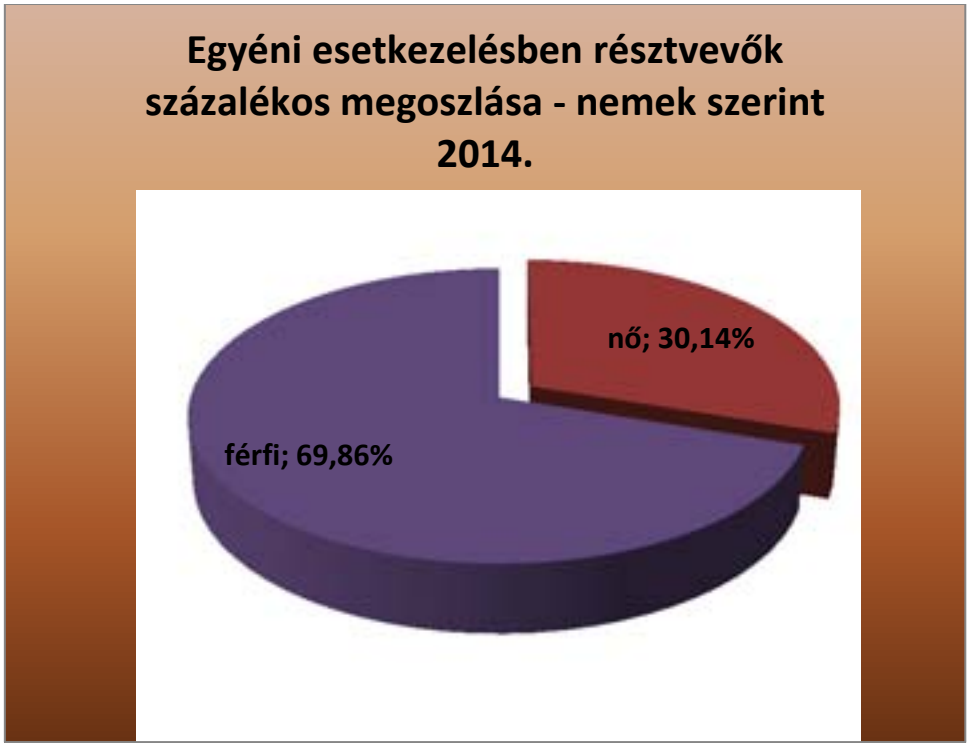
Filmklub. Fontos változás, hogy a filmklub tavaly hetente már csak egy alkalommal működött, keddenként, amelynek a vetítési időpontja is változott: immár délben kezdődik a mozi. Erre azért volt szükség, mert a kerületi lakosok csak szerdai napokon tudnak mosatni az intézményben, és biztosítani szerettük volna, hogy minél többen és tovább (másfél órával több idő jut mosásra) vehessék igénybe a szolgáltatást. A filmek vetítését a közösségi helyiségben tartjuk. A klubfoglalkozás résztvevőinek teát, kávét, szendvicset és süteményt adunk.
A 2014. évben 386 fő (2013-ban 655) jött el a filmklubra.

A *csomagmegőrző* a melegedő egyik legkedveltebb szolgáltatása, ami a raktárhelyiségben lett kialakítva. Itt 100 ügyfélnek tudjuk tárolni a személyes tárgyait, ruháit, iratait stb. Az ügyfelek egy hónapig helyezhetik el az értékeiket, de igény szerint havonta hosszabbíthatják a csomagmegőrzés időtartamát.
A csomagmegőrző nyitva tartása: hétfőtől péntekig: 8:30 – 9:00 óráig és 10:30 – 11:30 óráig.
2014. évben 2972 (2013-ban 2751) esetben vették igénybe a szolgáltatást, ez naponta közel 11 ügyfelet jelent.

Az intézményben folyó gondozási munkáról

Az elmúlt évben jelentősen megemelkedett a pszichiátriai betegek és a szerfogyasztók aránya, amely egy teljesen új helyzet elé állította az intézményben dolgozókat, mivel a konfliktusok száma is megemelkedett ennek „köszönhetően”. Ennek a változásnak eredményeképpen a szociális munkásoknak a mindennapi munkájukban egyre nagyobb energiát kell fektetetniük ezeknek a konfliktusoknak a kezelésére, ami a tényleges szakmai munka, egyéni esetkezelés (ügyintézések) háttérbe szorítását eredményezte. Ezzel szemben egyre nagyobb szerepet kapott az ügyfelekkel való mentális beszélgetések szerepe. Azokban az esetekben, amikor ezek a beszélgetések nem vezettek eredményre nekünk is élnünk kellett a szolgáltatás szüneteltetésének eszközével, de ezeket csak a rendkívüli eseményeknél alkalmaztuk.
2015-ben szeretnénk nagyobb hangsúlyt fektetni a szakmai munkára, ami azt jelenti, hogy az alapszolgáltatásokon kívül az egyes ügyfelekkel elmélyültebben, egyéni problémáikra koncentrálva is foglalkozunk. Az *egyéni esetkezelés* során személyre szabott segítséget próbálunk nyújtani az ügyfeleinknek. Segítünk lakhatási problémák megoldásában, lakhatási

támogatás igénylésében, továbbképzésben, álláskeresésben, önéletrajz-írásban, nyugdíjigénylésben. A lakhatás megoldásában 34 ügyfélnek tudtunk segítséget nyújtani, ebből 7 páros elhelyezés történt.
A 2014. évben 73 (2013-ban 52) ügyféllel (51 férfi, 22 nő) történt esetkezelés. A legidősebb ügyfél 69 éves volt, a legfiatalabb 20 éves, átlagéletkoruk 42 év. A leggyakrabban előforduló segítségnyújtási formák: az álláskeresés, a lakhatás intézése és az információnyújtás (szálláslehetőségekkel kapcsolatban).



2014. év augusztusában fejeződött be a Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület „Visszamegyek valahogy a kályhához!" (TÁMOP 5.3.3.) projektje.
Ennek keretében 10 főt választottunk ki (három pár, két-két egyedülálló nő és férfi). A program sikere abban rejlett, hogy a résztvevők többoldalú támogatásban részesültek. Lehetőségük volt új szakma tanulására (raktáros, dajka), amelyről OKJ-s bizonyítványt szerezhettek. A tanfolyam végzése mellett megélhetési (pénzbeli) támogatást is kaptak, és lehetőségük nyílt lakhatási támogatás igénybevételére is. Négy fő OKJ-s tanfolyamot végzett, ketten raktárosi végzettséget szereztek, egy-egy fő dajka illetve szobaasszony-képzésben részesült. Lakhatásukat a pályázat segítségével 2013 decemberéig tudtuk támogatni: ketten albérletben, nyolcan munkásszállón kaptak elhelyezést.

Önkéntességről, önkéntesekről

A nappali melegedőben, működésében az önkéntesek heti öt napban kettő-négy órában többnyire a szendvicskenésben és a takarításban vettek részt. A 2014-es évben összesen 17 fő önkénteskedett, ebből tizennégy nő és három férfi volt.
Az önkéntesek mellett többnyire 30 napos közmunkások segítették még ezt a tevékenységet.

2014.12.16. – 2014.12.21. „*Adni öröm program*" részeként a IV. kerületi Szent Imre úti Spar üzletben önkéntes munkásként teljes létszámmal részt vettünk az adománygyűjtő akcióban.

Önkéntességgel kapcsolatos tervek a 2015-ös évben
Tervezzük önkéntes pszichológus alkalmazását az intézményben, feladata lesz az ügyfeleink mentális állapotának javítása, valamint egyéni és csoportterápia tartása. Továbbá a kollégák továbbképzésében vállal majd (konfliktuskezelésről, drogfüggőkkel, pszichiátria betegekkel való kommunikációról, gyászról, traumáról) szerepet.
Szeretnénk elindítani egy zeneterápiás csoportot, ennek vezetésére felkértünk, egy már korábban is önkénteskedő zenetanár hölgyet.

II. Az intézmény szakmai szempontok szerinti bemutatása:

1. Az intézmény a hatályos jogszabályok tükrében

Az intézmény az 1993. évi III. törvény – a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról 65/F § alapján személyes gondoskodás keretében szociális alapszolgáltatást nyújt nappali melegedő formájában, rendelkezik érvényes működési engedéllyel, szervezeti és működési szabályzattal az 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet 5.§ (1) bekezdése alapján, valamint a működésével kapcsolatos belső szabályzatokkal az 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet 5.§ (2) bekezdése szerint.

A szolgáltatásról történő nyilvántartást a jogszabályban előírt 11. sz. melléklet alapján vezetjük, amelyet havonta összesítünk, ezek rendszeresen hitelesítésre kerülnek. A szakmai szolgáltatás körében okozott kár megtérítésére vonatkozó felelősségbiztosítási szerződést 2013. évben is fenntartják (188/1999. (XII. 16.) Korm. Rendelet 14. § (1) bekezdés). Az intézmény nyitva tartásának ideje megfelel a jogszabályi előírásoknak (1/2000 (I. 7.) SzCsM rendelet 76. §).
Az intézményben dolgozó valamennyi kolléga rendelkezik az 1/2000 (I. 7.) SzCsM rendelet meghatározta szakirányú végzettséggel. Az intézmény a működési engedélyben foglaltaknak és a szakmai szempontoknak megfelelően működik.

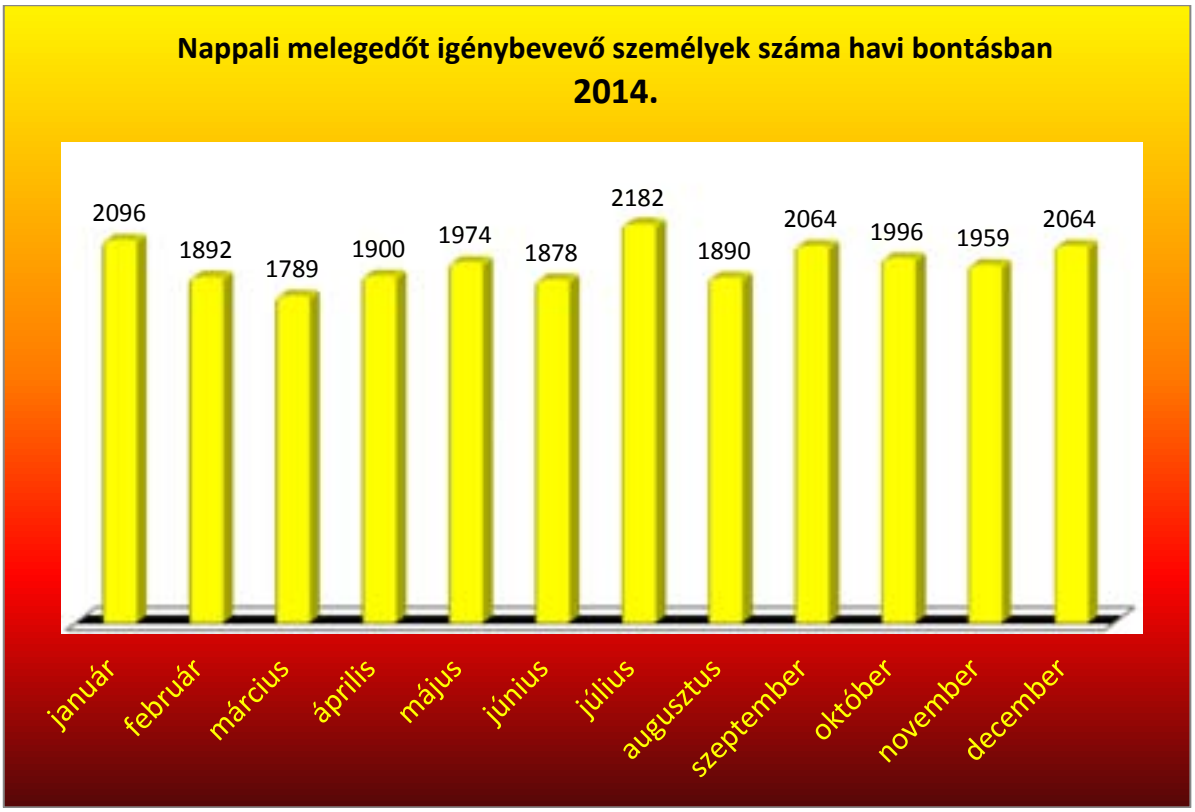
2. A gondozotti kör, a gondozási munka formái

Az intézménybe járó ügyfeleket három részre oszthatjuk: a ténylegesen fedél nélküliekre, vagyis azokra az emberekre, akik utcán, vagy lakás céljára nem alkalmas helységekben töltik az éjszakáikat. A másik csoport, akik valamelyik hajléktalanellátó szervezet által működtetett intézményben (éjjeli menedékhelyen, krízisszállón, fűtött utcán, átmeneti szállón stb.) töltik az éjszakáikat. A harmadik csoport a rászoruló kerületi lakosok, azok a személyek, akik rendelkeznek VI. kerületi lakcímmel, de olyan rossz körülmények között élnek, hogy rászorulnak az intézmény szolgáltatásaira (mosás, fürdés, szendvicsosztás stb.).
Az intézmény - profiljából adódóan - alacsonyküszöbűen működik, ami azt jelenti, hogy elsősorban azokat az embereket látjuk el, akik az utcán (többnyire a Városliget és környékéről, de akadnak Budáról érkező ügyfeleink is.) élnek és általában más szervezetekkel alig, vagy egyáltalán nem is tartják a kapcsolatot. Ennek több oka is lehet: egyrészt a bizalmatlanság a kapcsolatok iránt, illetve az ismeret hiánya. Problémát jelenthet a hiedelmek és vélt („azt hallottam…") vagy valós félelmek jelenléte. Harmadrészt az alkalmazkodási nehézségeiből (szerfüggőség, antiszociális viselkedés, indulatkezelési probléma, házirendet

betartani nehezen tudó vagy képtelen ügyfél) fakadóan nem engedik be (pl. ki van tiltva) más intézményekbe.
Az elmúlt években folyamatosan, de a tavalyi évben kifejezetten, ugrásszerűen emelkedett a pszichiátriai betegek és a szerfüggők száma. A pszichiátriai betegek számának emelkedése mellett az állapotromlásuk is megfigyelhető. Ez a jelentős változás nagyban befolyásolta, sőt azt mondhatjuk, hogy teljesen megváltoztatta az eddig a melegedőre jellemző működést. Ez abban nyilvánult meg, hogy a konfliktusok száma megemelkedett és megszaporodtak az agresszív megnyilvánulások, olykor verekedések is. Ez eddig nem igazán volt jellemző az intézmény működésére. Ezt tükrözi az is, hogy rendőri segítségkérésre eddig szinte egyáltalán nem volt szükség, azonban a jelenlegi helyzetben havonta akár több alkalommal is riasztanunk kellett őket.

A 2014-as évben december 31-ig 23.684 fő (2013-ban 23.397 fő) látogatott el az intézménybe Ez naponta több mint 94 főt jelent, átlagéletkoruk 45,46 (2013-ban 46,34) év.
Az összes betérők száma 1.374 fő volt (2013-ban 1481, 2012-ben 2475 fő), ebből 912 fő volt régi ügyfél, ami az összes ügyfél 67,51 %-a (2013-ban 992, 2012-ben 1773 fő. Új ügyfél 2014-ben 462 fő volt, ami az összes ügyfél 32,49 %-át jelenti. (2013-ban 489, 2012-ben 702 fő.
Az adatcsökkenést továbbra is az új adminisztrációs (TEVADMIN) rendszer hatásának tulajdonítjuk, és annak, hogy az intézmények többsége nem engedi be azokat az ügyfeleket, akik az adott napon már egy másik helyen megfordultak. Ezek eredményeként kisebb lett az átmenő forgalom az intézményben.

1. ábra:

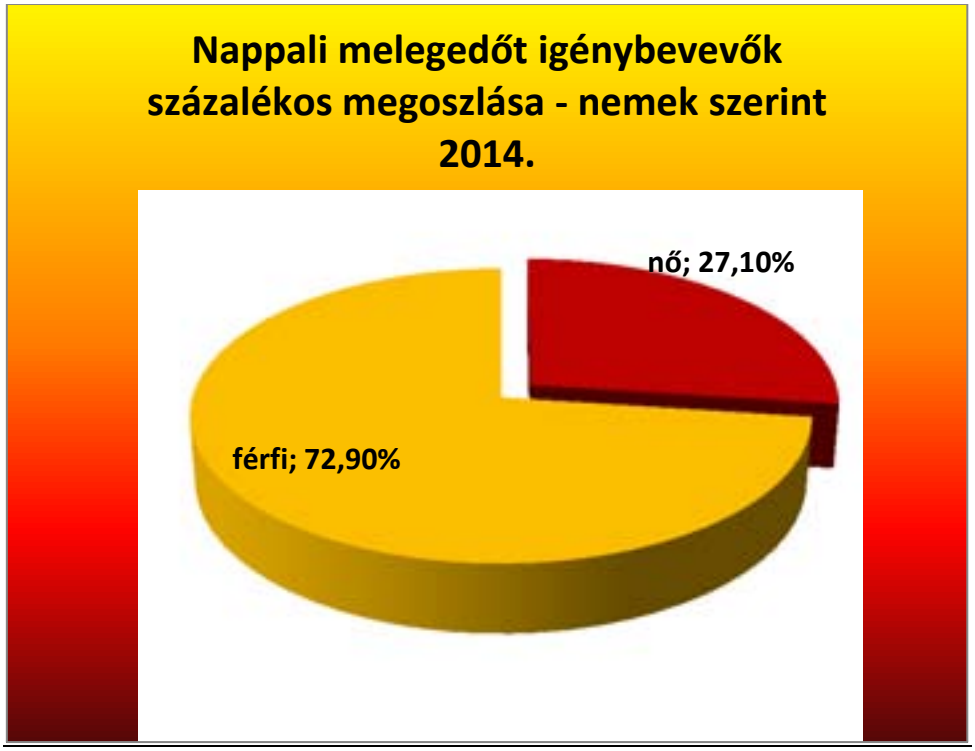


A kerületi lakosok a szerdai napokon (hajléktalan nőkkel együtt) mosni, fürdeni és sokszor csak melegedni járnak be hozzánk, mivel az alacsony jövedelmük miatt nem tudják fűteni a lakásukat. A rendszeres találkozások során kialakult bizalmi kapcsolat lehetővé teszi, hogy a kliensek feltárják a szociális és lelki problémáikat. Segítő beszélgetésekkel, ügyintézésben való segítségnyújtással elérhetjük, hogy jelenlegi helyzetüket könnyebben elviseljék, megváltoztassák.

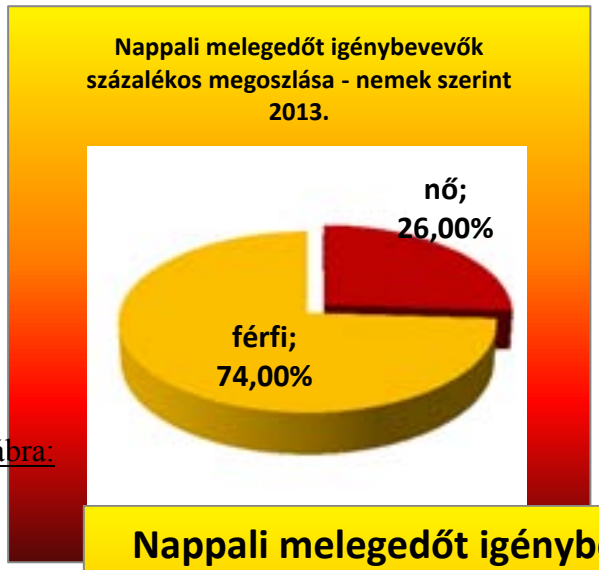
A hét többi napján a hajléktalan embereket látjuk el. Többségben férfiakat, akik fürdeni jönnek be hozzánk, illetve ruházatukat mosatják ki. Ezek az emberek külsejükre, megjelenésükre igényesek, bár az alkohol sokuknál gondot okoz. Jelentős részük alkalmi munkából tartja el magát, mivel azonban ez nem jelent elég jövedelmet a megélhetésükhöz, igénybe veszik intézményünk ingyenes szolgáltatásait.
A melegedőbe járók között a férfiak aránya magasabb: 2014-ben 72,9% (2013-ban 74%), a nők aránya emelkedett a tavalyi évhez képest, 2014-ben 27,1% % (2013-ben 26%) (3. ábra).

A kerületi lakosok között több a nő, arányuk 2014-ben 55,17 % (2013-ban, 47,22%) (4. ábra).

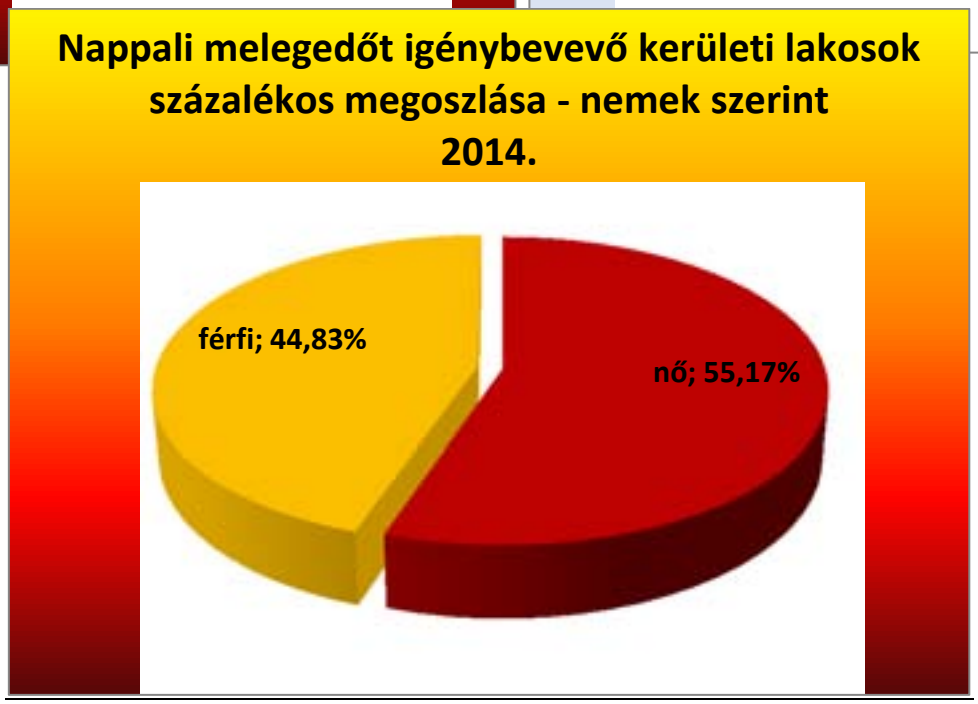
3. ábra:

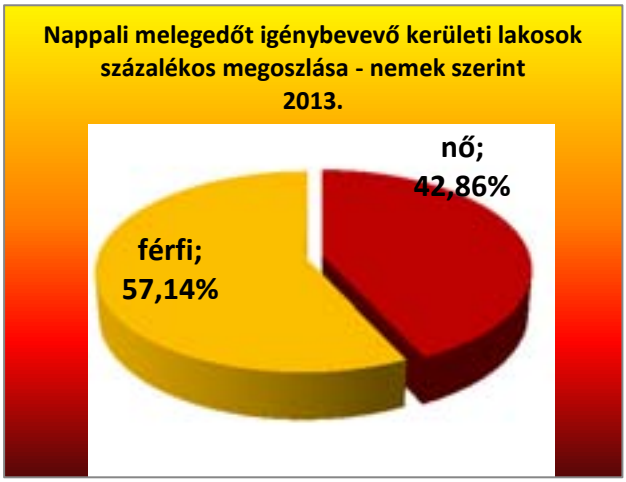


4. ábra:


Nappali melegedőt igénybevevők százalékos megoszlása - nemek szerint 2013.
nő; 26,00%
férfi; 74,00%

Nappali melegedőt igénybevevők százalékos megoszlása - nemek szerint 2012.
nő; 24,73%
férfi; 75,27%


Nappali melegedőt igénybevevő kerületi lakosok százalékos megoszlása - nemek szerint 2014.
férfi; 44,83%
nő; 55,17%


Nappali melegedőt igénybevevő kerületi lakosok százalékos megoszlása - nemek szerint 2013.
nő; 42,86%
férfi; 57,14%

Nappali melegedőt igénybevevő kerületi lakosok százalékos megoszlása - nemek szerint 2012.
férfi; 47,50%
nő; 52,50%

Gondozottaknak szervezett programok

Az Terézvárosi Nappali Melegedőbe járók a 2014-es évben is több programon vehettek részt. Voltak olyanok, amelyek csak erre az intézményre szóltak, de az esetek többségében az intézmény integráltságából fakadóan az Erzsébetvárosi Nappali Melegedőbe járókkal közösen lettek megtartva. A közös programok szervezését azért is tartjuk relevánsnak, ésszerűnek, mert jelentős az ügyfélkör átfedése a két intézmény között.

2014. július 4-én a Terézvárosi Önkormányzat pályázatának segítségével ellátogathattunk az Ópusztaszeri Történelmi Parkba, ahol egy teljes napot eltölthettünk végigjárva a terület egyes részeit, és megtekinthettük többek között a Feszty-körképet is.

2014. december 05-én a Terézvárosi Önkormányzat pályázatának támogatásával ismét elutazhattunk a Mátrába. Sétáltunk egyet Hollókő Ófalu részén, majd Galyatető kilátójához túráztunk fel, és végül ellátogattunk az ország legmagasabb pontjára, a Kékestetőre.

2014. december 23-án karácsonyi ünnepséget szerveztünk. Vendégünk volt Molnár István atya az Újpesti Szent József Plébániáról, aki Lukács evangéliumából felolvasta Jézus születésének történetét. Ezután egyik kerületi lakos ügyfelünk énekelt nekünk karácsonyi dalokat, majd egyik kollégánk gitározott el egy karácsonyi dalt, végül közösen énekeltünk. A nap, záró pontjaként karácsonyi zenehallgatás mellett elfogyasztottuk a közös ebédet. Az ennivalót, innivalót (babgulyás, üdítő, kávé, bejgli stb.), és a karácsonyfát a Terézvárosi Önkormányzat pályázatából sikerült beszereznünk.

2014. december 30-án a VI. kerületben, a Terézvárosi Nappali Melegedőt környező utcákat felsepertük és összeszedtük a szemetet. Ezen a programon tizenkét ügyfél és négy kolléga vett részt. A jól megérdemelt munka után közösen megebédeltünk (paprikás krumpli), amelyet a Terézvárosi Önkormányzat pályázatán nyert támogatásból finanszíroztunk.

Az Erzsébetvárosi Nappali Melegedővel közös rendezvények, programok

2014. április 26-án a Föld napja alkalmából takarítást szerveztünk a VII. kerületben, amelyen a rossz idő ellenére kerületi lakosok és hajléktalan ügyfelek egyaránt részt vettek (15 fő).

2014. június 6-án a Nyugati téri aluljáróban található Infóponttal közös szervezésben takarítással egybekötött virágültetést végeztünk a Bajcsy-Zsilinszky és a Szent István körút sarkán található területen.

2014. augusztus 2-án emlékeztünk meg a Roma holokauszt (Porrajmos) 70. évfordulójáról - felolvasással, közös beszélgetéssel a témáról és közös étkezéssel („cigánylecsó”).
A programok megszervezésénél fontosnak tartom, hogy ha egy-egy ilyen alkalmat szervezünk, akkor ehhez étkezés (meleg ebéd) is társuljon. Az ételek elkészítéséhez kizárólag kiváló minőségű alapanyagokat használunk fel, melyet saját kezűleg készítünk el. Alapelvünk, hogy az ebéd elfogyasztása közösen (egy asztalnál ügyfél és dolgozó) történjen meg, mint ahogy egy nagy családnál.

Intézményi változások, felújítások, beszerzések

Egy 2013-as HKA által elnyert pályázat megvalósítása február hónapban történt meg. Ennek keretében sikerült a személyzeti konyhába egy modern fagyasztós hűtőgépet vásárolnunk.

Augusztus hónapban sikerült beszereznünk egy multifunkciós irodagépet az országos központból.

Szeptemberben megtörtént a melegedő egészségügyi kifestése, melyet úgy sikerült megoldanunk, hogy eközben az intézmény bizonyos szolgáltatásait használni tudták az ügyfelek.

Szeptember elején egyik kollégánk ismerősének cégétől sikerült adományba kapnunk jó állapotban lévő bútorokat, melyek segítségével a klubhelyiségben a régi, rosszállapotú berendezéseket kicseréltük, sőt kiegészítettük a működés szempontjából fontos darabokkal. Ebből az adományból jutott a közösségi helyiségbe, továbbá az első és a hátsó irodába is.
Az intézményben fentebb leírt problémák (pszichiátriai betegek és a szerhasználók számának emelkedése) miatt októberben megváltoztattuk a klubhelyiség eddigi működését. Ez azt jelenti, hogy ez a helyiség zárhatóvá vált, továbbiakban kizárólag csak előre megszervezett programokat tarthatnak itt a kollégák. Azaz csakis a szolgálatban lévő szociális munkással együtt tartózkodhatnak a helyiségben az ügyfelek.
Ez a változtatást új szolgáltatást is hozott magával a melegedő életében: novemberben elindítottuk a „Barna klubbot”. (Részletek fentebb olvashatóak.)

A klubhelyiségből átkerültek az ügyfélgépek a Közösségi térbe a lépcsők mellé, ahol jobban ellenőrizhetővé váltak az internetes tartalmak, és maguk az ügyfelek is, akik igénybe veszik ezt a szolgáltatást. A felszabaduló helyre egy új gép került, melyet a kollégák használhatnak az egyéni esetkezelés és az egyéb munkájuk kapcsán.

Novemberben sikerült kicserélnünk a vizesblokkban öt ajtót (három WC és két zuhanyzó ajtaját) - a régi, tönkrement fémajtókat modern és higiéniailag könnyebben kezelhetőkre.

Felújítással kapcsolatos tervek a 2015-ös évre

Kamera rendszer kiépítése a közösségi helyiségekben.
Ebben az évben is megtörténik majd az intézmény kifestése, annyi különbséggel, hogy az ajtók és nyílászárók mázolása is meg fog történni.
Az intézményben működő szellőzőrendszer átalakítása. Egy teljesen új kéményrendszert kívánunk kiépíteni. Pályázati úton szeretnénk ehhez támogatást szerezni.
Ugyancsak pályázni szeretnénk a külső nyílászárók cseréjére.

Pályázatok

A Terézvárosi Önkormányzat által kiírt pályázatokon több alkalommal is sikeresen voltunk.
A tavasszal egy kirándulásra (Ópusztaszer), ősszel szintén kirándulásra (Mátra túra), karácsonyi ünnepségre és közterület takarításra sikerült támogatást nyernünk.
A Hajléktalanokért Közalapítvány pályázatán egy sikertelen pályázatunk volt, amely az intézmény felújítását (vizesblokk átalakítás, szellőzőrendszer átépítése, központi-fűtés kiépítése stb.) célozta.

Újítások, tervek a 2015-ös évre

Az intézmény működésében egy teljesen új felállást szeretnénk kialakítani, melynek az lenne a lényege, hogy a nyitást követő első öt-hat órában a melegedőkben megszokott alapfeladatok elvégzésére koncentrálnának a szociális munkások, majd egyre nagyobb szerepet kapnának az ügyfelekkel való mélyebb foglalkozások is. Ez elsősorban az egyéni esetkezelés számának emelését és az ügyfelekkel való munka mélységének növelését jelenti. A folyamat előkészítése a 2014-es évben megkezdődött, amikor is az egyénekkel folytatott munkához szükséges adminisztráció (adatlap, állapotfelmérő, első interjú, esetleírás minta stb.) átgondolásra, újragondolásra került. Azt tervezzük, hogy az intézményben dolgozó minden szociális munkásnak foglalkoznia kell majd az intézménybe bejáró ügyfelekkel. A szakmai munkának egyre nagyobb szerepet kell kapnia a nappali melegedő életében, hiszen mint ahogyan azt korábban is írtam már rengeteg olyan ügyfél jár hozzánk, akiknek nem is volt, vagy jelenleg nincsen aktív kapcsolata professzionális segítővel. Másrészt a megnövekedett pszichiátriai betegek és szerfogyasztók jelentős részének szintén nincs vagy nem rendszeres a kapcsolata a megfelelő segítséget nyújtó szakemberekkel (orvos, pszichiáter, addiktológus stb.). Az intézményben dolgozó egyik gyakorlott szociális munkás - több mint tíz éves tapasztalata van az egyéni szociális munkában - kapja meg a szakmai referensi munkafeladatot, azaz ő koordinálja majd az integrált intézményben működő egyéni esetkezelés működését. Természetesen az intézmény vezetője is aktív résztvevője lesz a szakmai munkának, aki egyrészt segíti a referens kolléga munkáját és közösen vezetik majd a kétheti rendszerességgel megtartásra kerülő esetmegbeszélő teameket, ahol csakis az egyéni esetkezelésben érintett ügyfelekről és a velük való foglalkozás kapcsán felmerülő kérdések, problémák megbeszélése történik majd. Ezáltal kapnak majd szakmai segítséget az esetkezelést végző szociális munkások.

A klubhelyiség átalakításáról

Fentebb már kifejtésre került a klubhelység új szerepe, átalakítása és működési rendje, feltétele.

Tervezett programok a klubhelyiségben

Két részre bonthatjuk az itt zajló munkát:

- Egyéni foglalkozások:

Itt fog megvalósulni az egyéni esetkezelés: Ebben a szobában tud majd félrevonulni az ügyfél az esetkezelő szociális munkásával - távol a többi ügyféltől és a hangzavartól, és így ki tudnak majd alakítani egy olyan intim helyzetet, ahol az ügyfél fesztelenül, zavartalanul beszélhet az életéről, a problémáiról és itt tudják majd közösen megtervezni, folyamatosan átbeszélni az esetkezelés részleteit.
Az egyéni foglalkozások másik formája, hogy önkéntes pszichológusunk egyéni terápiákat tart majd a klubhelyiségben.

- Csoportos és klubfoglalkozások:

A fent említett pszichológusunk csoportfoglalkozásokat is fog tartani az intézményünkben és mi magunk is tervezzük majd tematikus csoportfoglalkozás (munkára felkészítő csoport, bibliaolvasó csoport stb.) beindítását.
A következő évben tervezzük a klubfoglalkozások elindítását.

Tematizált filmklub: Külön filmvetítést tervezünk, amely abban különbözik a melegedő életébe sikeresen integrált filmvetítéstől, hogy itt a vetítésre kerülő filmek egy-egy adott témához kapcsolódnak, amiket egy közös beszélgetés követ majd, amelyet az egyik szociális munkás vezet majd. Tervezzük majd vendégek meghívását is ehhez a klubfoglalkozáshoz.

Játékklub: Sikerült a tavalyi év végén vásárolnunk egy csocsóasztalt az ügyfelek nagy örömére, hiszen egy régóta áhított játékra nyílik most lehetőség. Sikerült beszereznünk kártyákat és sakkot is. Ennek köszönhetően rendszeresen tarthatunk majd ilyen klubfoglalkozásokat. Versenyeket is tervezünk: első körben házon belül, később intézmények között.

-
- Szabadidős programok:

Továbbra is szeretnénk egynapos kirándulásokra pályázni a Terézvárosi Önkormányzatnál: a fővároson belül és Budapest környékére (Normafa, Állatkert, Csobánka, Pilis-hegység stb.).

- Közösségi programok folytatása:

A 2015-ös évben is szeretnénk takarítói programokat megvalósítani – akár pályázati pénzből, vagy akár önköltségből.

Kelt: Budapest, 2014. január 15.

Fodor István
Intézményvezető

Esetleírás

János körülbelül három éve jár a Terézvárosi Nappali melegedőbe. Rendszeresen mosat és tisztálkodik nálunk. Alacsony, zömök testalkatú, jó egészségi állapotnak örvend. Megjelenése mindig rendezett. János nagyon csendes, sosem beszélget senkivel. Általában áll egy sarokban és csendben várja, míg végez a mosatással. Nagyon halk szavú, zárkózott és mindig egyedül van. Soha nem ittas, nem használ egyéb tudatmódosító szereket sem.

Kapcsolatba úgy kerültem vele, én a szociális munkása, hogy János vidéken kapott állást és elköszönt, megköszönte segítségünket. Sajnos pár nap múlva újra lejött a melegedőbe, ugyanis mégsem jött össze az utazás, így mesélt az esetről és életéről is. Azóta kétnaponta mindig leülök vele beszélgetni, amikor is megosztja velem élményeit, gondolatait.

János 1979-ben született Újfehértón. Szüleivel és három testvérével Balkány nevezetű kistelepülésen éltek, ami Debrecentől nincs messze. Édesapja sokáig egy gyárban dolgozott, de már régóta a mezőgazdaságban dolgozik. Édesanyja dolgozott gyermekotthonban, volt nevelőszülő is. Később elvégzett egy szociális ápoló tanfolyamot és sikerült is elhelyezkednie ebben a szakmában. Jánosnak van három édes testvére, ő a legidősebb, van két öccse és egy húga. Jó kapcsolatban voltak, de mára már szétszéledtek és nem találkoznak. Egyik fiú testvére itt él Pesten, a másikról nem tud semmit, nem nagyon tartják a kapcsolatot. Húgával van a legjobb viszonyban, de ő Angliában él. Sajnos csak interneten tudják tartani a kapcsolatot. Mivel János édesanyja nevelőszülő volt sokáig, sok más gyerekkel is együtt kellett élnie. Azt mondta nem jelentett neki problémát a sok idegen gyerek, mindenkivel jól kijött és testvéreként szerette mindegyiküket. János Balkányban járta ki az általános iskolát. 1994-től 1997-ig Tiszavasváriban végezte középiskolai tanulmányait. A szakmunkásiskola befejeztével mezőgazdasági gépszerelő-üzemeltető szakmát kapott. Nem igazán szerette a középiskolai éveket, nem igazán találta ott a helyét és nem érdekelték a technikai tanulmányok sem. Édesanyja bíztatására 1997-ben elkezdte az érettségire való felkészülést. Nagykálón járta ki levelező tagozaton az iskolát. János terveihez szükséges volt az érettségi, mert tovább akart tanulni. Sikerült is elérnie, mert 2006-ban felvételt nyert a debreceni egyetem szociális munka szakára. Sajnos végül nem sikerült befejeznie, mert nem volt rá pénze. Pedig már csak 3 tárgya lett volna vissza és a szakdolgozat megírása. A hajléktalanság témáját szerette volna feldolgozni szakdolgozatában és jobban beleásnia magát a témába. János már a levelező iskola alatt dolgozott, mint biztonsági őr. Nyíregyházára járt be a munkahelyére. Az első helyen csak egy fél évet volt, utána fél évig nem talált munkát. Majd 2002-től szintén Nyíregyházán kapott munkát, mint biztonsági őr. Ez a munkája tartós volt, kerek tíz évet dolgozott a cégnél. János már rég szeretett volna önálló életet élni, mert nehezen viselte, hogy szülei kisgyerekként kezelték és mindig megmondták neki, hogy mit csináljon. 2012 januárjában gondolt egy nagyot és Nyíregyházára költözött albérletbe pár ismerősével. Eleinte rendben mentek a dolgok, finanszírozni tudta az életét. Aztán egyre többet kellett dolgozni, amit a cég nem fizetett ki. Lassan nem tudta fenntartani magát abból a kevés jövedelemből. Haza nem akart költözni, mert egyfelől kudarcként élte meg, hogy nem sikerült rendesen talpra állnia és nem akarta hallgatni, hogy szülei azt mondják, neki, hogy nekik volt igazuk. Ezért otthagyta a munkahelyét, ahol már embertelen sokat kellett dolgozni, fizetés nélkül.

2012 novemberében felmondta az albérletét és nekivágott a nagyvilágnak autójával. Nem tudta merre megy, de végül itt kötött ki Budapesten. Nem ismert semmit és senkit itt

Budapesten, egyedül tengette napjait, autójában lakott a Nyugati pályaudvar közelében. Valahogy fenn kellett tartania magát, míg nem talál munkát, így került bele a hajléktalan ellátásba. Valakitől hallott a Kürt utcai melegedőről, így oda kezdett járni elsőként. Itt oldotta meg a tisztálkodással kapcsolatos dolgokat. Étkezni pedig a Tömő utcába járt a Teréz anya nővéreihez. Munkát még ekkor nem szerzett, de a kocsijában nem akart maradni, ezért bejelentkezett BMSZKI Külső-Mester utcai szállójára. Itt négy hónapot töltött. Nem érezte jól magát, a szobatársak miatt. Egyedül azt éli meg pozitívumként, hogy itt ismerkedett meg legjobb barátjával, akivel azóta is mindennapos kapcsolatban vannak. Aztán jött a jó idő és újra a kocsijában lakott. 2013 novemberében végre talált munkát, biztonsági őrként tudott elhelyezkedni. A „bonos" rendszer segítségével bekerült a csepeli Zászlós utcai munkásszállóra. Itt kilenc hónapot töltött el. Innen is eljött, mert szobatársaival elmérgesedett a helyzet és nem bírta velük tovább. Belecsábították az ivásba és örökösen elvették a pénzét. Eljött a szállóról és végleg kiköltözött a kocsijába. Jelenleg is abban tartózkodik és alszik, valahol a Soroksári útnál.
2014 szeptemberében Jánosnak felajánlott barátja egy jó lehetőséget. Együtt mentek volna Hajdúszoboszlóra dolgozni. Már minden le volt beszélve. Állás és szállás is biztosnak tűnt. De mégsem jött össze a munka, így nem is tudott elutazni. A szerencsétlenség az volt a helyzetben, hogy János jobb lehetőség miatt felmondott a munkahelyén. Több hónapig hitegette barátja, hogy majd később le tudnak menni, de mind hiába.
Beszélgetéseink során sikerült megbeszélni vele, hogy ne várjon feleslegesen és élje a saját életét. Noszogatni kellett a munkakeresés terén, de sikerült két hónap alatt munkát találnia. Szintén a biztonsági őrködés területén sikerült elhelyezkednie, amit ugyan nem igazán szeret, de jó bevételi forrásnak tartja egy darabig. Megfogalmaztunk terveket is. János rövidtávú tervei között szerepel, hogy valahol itt Budapesten kibérel egy szobát, hogy végre rendezettebb körülmények között tudjon élni, és ne kocsijában kelljen laknia. És szeretne munkahelyet váltani, ahol kedvezőbbek a feltételek a mostaninál. Sokat beszélgetünk családjáról, főleg szüleihez fűződő kapcsolatáról. Szülei és testvérei nem tudják azt, hogy hajléktalan. Nem beszélt már szüleivel lassan egy éve. Sikerült elérni, hogy felvegye velük a kapcsolatot. Ha minden jól megy, februárban haza is látogat Balkányba. Hosszú távú tervei között szerepel, hogy megtanuljon rendesen angolul és külföldön végezhessen valamilyen segítő munkát. Már utána is nézett a szervezetnek, hogy kiknél szeretne dolgozni.
János nagyon motivált, szeretne egyről a kettőre jutni és tesz is ezért. Nem csügged el, pedig sok nehézséget tesz elé az élet. Mindig derűsen és nyugodtan áll hozzá a dolgokhoz. Pont két napja mesélte, hogy jelentkezett Győrbe az Audi gyárba biztonsági őrnek, ahol sokkal jobban fizetnek és olcsó szállást is biztosítanak. Most vár a válaszra.
Mivel János kellően önálló és tudja, hogy mit szeretne, ezért azt tartom a legfontosabb munkámnak a vele való találkozások kapcsán, hogy segítsem (támogassam) őt a céljai elérésében.

MMSZ Egyesület - Belvárosi Hajléktalan Centrum Erzsébetvárosi Nappali Melegedő 2014. évi szakmai beszámoló

Címe: 1078. Budapest, Murányi utca 38.
Telefonszáma: 06-1/321-6976
Nyitvatartási ideje: H, K, P: 7:30 - 13:30 óráig, Sze, Cs: 7:30 - 15:30 óráig
Krízis időszakban (november 1-től március 31-ig): K, P, Szo: 7:30 - 13:30, Sze, Cs: 7:30 - 15:30 óráig

I. Az intézmény általános bemutatása:

Az intézmény 1994. április 2-án nyílt meg, így már két évtizede fogadja a rászorulókat. A nappali melegedő szolgáltatásai valamennyi igénybevevő számára ingyenesek. Ennek feltétele hajléktalan emberek esetében hét hónapnál nem régebbi tüdőszűrő igazolás, a kerületi lakosoktól pedig csak lakcímkártyát kérünk.
Csütörtökön kizárólag a kerületi lakosokat és a hajléktalan nőket fogadjuk, a többi napon pedig csak hajléktalan embereket látunk el - nőket és férfiakat egyaránt.
Az intézmény kb. 10 perces gyalogútra van a Keleti pályaudvartól, számos buszjárattal könnyen megközelíthető. A melegedő központi elhelyezkedése azért is szerencsés, mert a hajléktalan emberek egy része kéregetésből, kukázásból él, így főképp a sűrűn lakott területeken fordulnak meg, ahol minden nap sok ember jár. Szolgáltatásainkkal őket próbáljuk elsősorban elérni.
A melegedő egy bérház pincéjében található, egy irodahelyiségből, egy közösségi helyiségből, egy pihenőhelyiségből, és két (férfi, női) vizesblokkból áll. Az ügyfelek az utcafrontról tudnak bejönni az intézménybe, így a melegedő működése és a betérők nem zavarják a házban lakók nyugalmát.
A hozzánk járó ügyfelek nagy része mosni és tisztálkodni érkezik az intézménybe.
Öt mosó- és négy szárítógépet működtetünk, amik minden egyes nap teljes kihasználtsággal üzemelnek. Az ügyfelek által a tisztálkodáshoz használt köntösök és törölközők mosását is számításba véve, körülbelül 30-40 mosást bonyolítunk le napi szinten.
Vannak járókerettel, bottal, mankóval járó ügyfeleink, őket lesegítjük a helyiségbe, így a szolgáltatásaink számukra is elérhetők. Bármennyire szeretnénk, az akadálymentesítést sajnos nem tudjuk megoldani, ezt a pincehelyiség adottságai nem teszik lehetővé, ezért kerekesszékkel közlekedő embereket nem tudunk fogadni.
Ami a melegedő legfontosabb része a közösségi helyiség. Itt találhatóak a számítógéppel ellátott regisztrációs pult, a mosó- és szárítógépek, az ügyfelek várakozására és pihenésére szolgáló székek, asztalok és az internet hozzáféréssel ellátott két ügyfélgép.
Ebben a helyiségben találkoznak az ügyfelek velünk, és mondják el, hogy milyen szolgáltatásunkat szeretnék igénybe venni. Itt zajlanak csütörtökönként a teamek.
A bejárattal szemben van a hirdetőtáblánk, innen tájékozódhatnak az ügyfelek a működésünk időpontjáról és rendjéről, tüdőszűrési lehetőségekről, ételosztásokról, álláslehetőségekről stb.
A regisztrációs pult közvetlen közelében van az iroda, ahol az adminisztrációs tevékenység zajlik.
Az irodával szemben található a raktár és a személyzeti vizesblokk, ahol a dolgozóknak lehetőségük van zuhanyozni is. A raktár két részből áll: egy kisebb helyiségből, amely külön is zárható: itt található egy hűtő, egy mikrohullámú sütő, amely a dolgozók kényelmét szolgálja. A filmkluboknál használt TV-t és DVD lejátszót is itt tároljuk.
A nagyobbik helyiségben van 3 db emeletes ágy, amelyek lehetővé teszik, hogy az ügyfelek napközben lepihenjenek, ha erre van igényük.

Az intézménynek van egy kis, mikrohullámú sütővel és hűtőgéppel ellátott konyhája. Az ügyfelek érdekében szereztük be ezeket a berendezéseket, amiket az ügyeletesek közreműködésével tudnak használni.
Az intézményben folyó kiegészítő feladatokat (raktárrendezés, takarítás stb.) közfoglalkoztatott munkatárs végzi teljes állásban.

A nappali melegedő szolgáltatásai

Intézményünk egy női (egyszemélyes) és egy férfi (kétszemélyes) zuhanyzóval rendelkezik. Az ide érkezők *mosakodhatnak, fürödhetnek és borotválkozhatnak*. A két vizesblokkhoz tartozik egy-egy ügyfél WC is.
A tisztálkodáshoz törülközőt, köntöst, borotvát, szappant, sampont, hajszárítót, hajvágó gépet, ollót, körömcsipeszt biztosítunk. Amennyiben adományként hozzájutunk, úgy testápolót, kézkrémet, fogkefét, fogkrémet is tudunk adni.
A 2014. évben 6868 (2013-ban 7707) alkalommal fürödtek az intézményben, ami átlagosan több mint 27 fürdést jelent naponta.

A *ruhák tisztítására és szárítására* öt MIELE márkájú ipari mosógép és négy, ugyancsak nagy teljesítményű MIELE szárítógép áll rendelkezésre. Ezekkel gyorsan és hatékonyan tudjuk elvégezni a tisztítást, szárítást. A mosáshoz szükséges mosóport és alkalmanként öblítőt is a melegedő biztosítja.
2014. évben 8884 (2013-ban 9716) alkalommal mostak ruhát a melegedőben, ez naponta több mint 35 mosóprogram elindítását jelenti.

Az ügyfelek a kimosott és megszárított ruhákat ki is vasalhatják – ehhez vasalót és vasalódeszkát biztosítunk; az esetleges kisebb javításokhoz, varrásokhoz pedig tűt, cérnát és gombokat tudunk adni.
Akinek valamiért kézi mosásra van szüksége, annak biztosítunk mosószappant, súrolókefét, lavórt és hypo-t is.
A cipők tisztításához kefét és cipőkrémet is tudunk adni.

Lehetőség van *újságolvasásra* is, hogy az ügyfelek elfoglalhassák magukat, amíg a mosásra, szárításra várnak. A napi sajtót (Metropol) a kollégák vagy az ügyfelek szerzik be a közelben lévő metró megállónál.

Ruhaosztás. Rendszeresen kapunk ruhaadományokat a kerület és a város lakosaitól, melyeket egy polcon helyezünk el a bejárat mellet, és mindenki kedvére válogathat és vihet belőle. Az elmúlt évben a beérkező adományok száma jelentősen megemelkedett, amit a lentebb feltüntetetett adatok is alátámasztanak.
2014. évben 438 (2013-ban 1439) alkalommal tudtunk ruhát adni a melegedőbe járóknak.

Az elmúlt évben is folytatódott az *ételosztás* a melegedőben. Fontos változás, hogy minden nyitvatartási napon el tudtuk látni az ügyfeleket étellel és teával. Egy adag 2 db szendvicsből áll, amit szalvétával együtt, egy kis zacskóban adunk át az ügyfeleknek. A zsömlék mellé forró teát is adunk. A Keleti pályaudvarnál működő két Lipóti pékségből naponta elhozhatjuk az előző napi maradék pékárut, szendvicset, süteményt, amit az ügyfelek már nagy örömmel várnak.
2014-ben 14993 (2013-ban 9916) adag szendvicset osztottunk ki.

Információnyújtás keretében naprakész információkat adunk más intézmények szolgáltatásairól, jogsegélyszolgálatokról, egészségügyi ellátásokról, iratpótlási lehetőségekről, szállaslehetőségekről,

álláskeresési irodákról, pénzügyi támogatásokról, szabadidős tevékenységekről (pl. filmklub), csomag elhelyezésről stb.
2014. évben 1856 (2013-ban 1736) esetben adtunk információt, ez naponta 7 főt jelent.

Az ügyfeleknek lehetőségük van az általuk hozott *étel megmelegítésére* (mikró), elfogyasztására, illetve vízforralásra is, amely az instant kávé vagy instant leves elkészítéséhez szükséges. Az ételmelegítéshez egyszer használható, (eldobható) mikrózható tányért adunk.
A 2014. évben az ételmelegítés száma 618 (2013-ban 992 db) volt.
Előfordul, hogy adományba kapunk kekszet, nápolyit, apró süteményeket - ezeket ki szoktuk osztani a hozzánk érkezők között.

A közösségi helyiségben *két számítógép* van, amivel az ügyfelek *internetezhetnek* is. Hétköznaponként délelőtt 7:30 és 13:30 között. Előnyben részesítjük azokat, akik munkahely- és albérletkeresésre, esetleg e-mail cím létesítésére veszik igénybe ezt a szolgáltatást. Egy ügyfél, egy napon csak fél órát használhat egy gépet.
2014-ben 3400 (2013-ban 4066) alakalommal éltek az ügyfelek ezzel a lehetőséggel, ez több mint 13 ügyfelet jelent naponta.

Filmklub. A klubfoglalkozás évek óta működik a közösségi helyiségben szerda délutánonként. A klubfoglalkozás résztvevőinek teát, kávét, szendvicset és édes süteményt adunk.
A 2014-ben a vetített filmekre 585 (2013-ban 1074-en) ügyfél jött el, ez átlagosan közel 12 főt jelent egy alkalomra.

<u>Az intézményben folyó gondozási munkáról</u>

Az elmúlt évben jelentősen megemelkedett a pszichiátriai betegek és a szerfogyasztók aránya, amely egy teljesen új helyzet elé állította az intézményben dolgozókat, mivel a konfliktusok száma is megemelkedett ennek „köszönhetően". Ennél fogva a szociális munkásoknak a mindennapi munkájukban egyre nagyobb energiát kell fektetetniük ezeknek a konfliktusoknak a kezelésére, ami a tényleges szakmai munka, egyéni esetkezelés (ügyintézések) háttérbe szorítását eredményezte. Ezzel szemben egyre nagyobb szerepet kapott az ügyfelekkel való mentális beszélgetések szerepe. Azokban az esetekben, amikor ezek a beszélgetések nem vezettek eredményre nekünk is élnünk kellett a szolgáltatás szüneteltetésének eszközével, de ezt csak a rendkívüli eseményeknél alkalmaztuk.
2015-ben szeretnénk nagyobb hangsúlyt fektetni a szakmai munkára, ami azt jelenti, hogy az alapszolgáltatásokon kívül az egyes ügyfelekkel elmélyültebben, egyéni problémáikra koncentrálva is foglalkozunk. Az *egyéni esetkezelés* során személyre szabott segítséget próbálunk nyújtani az ügyfeleinknek. Segítünk lakhatási problémák megoldásában, lakhatási támogatás igénylésében, továbbképzésben, álláskeresésben, önéletrajz-írásban, nyugdíjigénylésben.

Az elmúlt években igyekeztünk egyre nagyobb hangsúlyt helyezni a szakmai munkára, és az alapszolgáltatásokon túl elmélyültebben is foglalkozunk az egyes ügyfelekkel. Az *egyéni esetkezelés* során személyre szabottan próbálunk segítséget nyújtani az ügyfeleinknek. Segítjük őket lakhatási problémák megoldásában, lakhatási támogatás igénylésében, álláskeresésben, önéletrajz-írásban, nyugdíjigénylésben, egészségügyi ellátáshoz juttatásban stb. Lakhatásban 26, álláskeresésben 11 ügyfélnek tudtunk segítséget nyújtani.
A 2014. évben 61 fővel végeztünk egyéni esetkezelést, ebből 38 fő férfi, 23 fő nő (2013-ban 36 ügyféllel (25 férfi, 11 nő). A legidősebb ügyfél 77 éves volt, a legfiatalabb 23 éves, átlagéletkoruk 46 év.

Önkéntességről, önkéntesekről

A nappali melegedő működésében önkéntesek segítők is közreműködtek, akik heti öt napban, kettő-négy órában többnyire a szendvicskenésben és a takarításban vettek részt. A 2014-es évben összesen 6 fő önkénteskedett – 3 nő és 3 férfi.
Az önkéntesek mellett többnyire 30 napos közmunkások segítették még ezt a tevékenységet.

2014.12.16. – 2014.12.21. „*Adni öröm program*" részeként a IV. kerületi Szent Imre úti Spar üzletben önkéntes munkásként teljes létszámmal részt vettünk az adománygyűjtő akcióban.

Önkéntességgel kapcsolatos tervek a 2015-ös évben

Tervezzük önkéntes pszichológus alkalmazását az intézményben, akinek feladata lesz ügyfeleink mentális állapotának javítása, valamint egyéni és csoportterápia tartása. Továbbá a kollégák továbbképzésében vállal majd (konfliktuskezelésről, drogfüggőkkel, pszichiátria betegekkel való kommunikációról, gyászról, traumáról) szerepet.
Szeretnénk elindítani egy zeneterápiás csoportot, ennek vezetésére felkértünk, egy már korábban is önkénteskedő zenetanárt hölgyet.

II. Az intézmény szakmai szempontok szerinti bemutatása:

Az intézmény a hatályos jogszabályok tükrében

Az intézmény az 1993. évi III. törvény – a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról 65/F § alapján személyes gondoskodás keretében szociális alapszolgáltatást nyújt nappali melegedő formájában, rendelkezik érvényes működési engedéllyel, szervezeti és működési szabályzattal az 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet 5.§ (1) bekezdése alapján, valamint a működésével kapcsolatos belső szabályzatokkal az 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet 5.§ (2) bekezdése szerint.

A szolgáltatásról történő nyilvántartást a jogszabályban előírt 11. sz. melléklet alapján vezetjük, amelyet havonta összesítünk, ezek rendszeresen hitelesítésre kerülnek. A szakmai szolgáltatás körében okozott

kár megtérítésére vonatkozó felelősségbiztosítási szerződést 2014. évben is fenntartjuk (188/1999. (XII. 16.) Korm. Rendelet 14. § (1) bekezdés). Az intézmény nyitva tartásának ideje megfelel a jogszabályi előírásoknak (1/2000 (I. 7.) SzCsM rendelet 76. §).

Az intézményben dolgozók közül mindenki rendelkezik az 1/2000 SZCSM rendeletben meghatározott szakirányú végzettséggel.

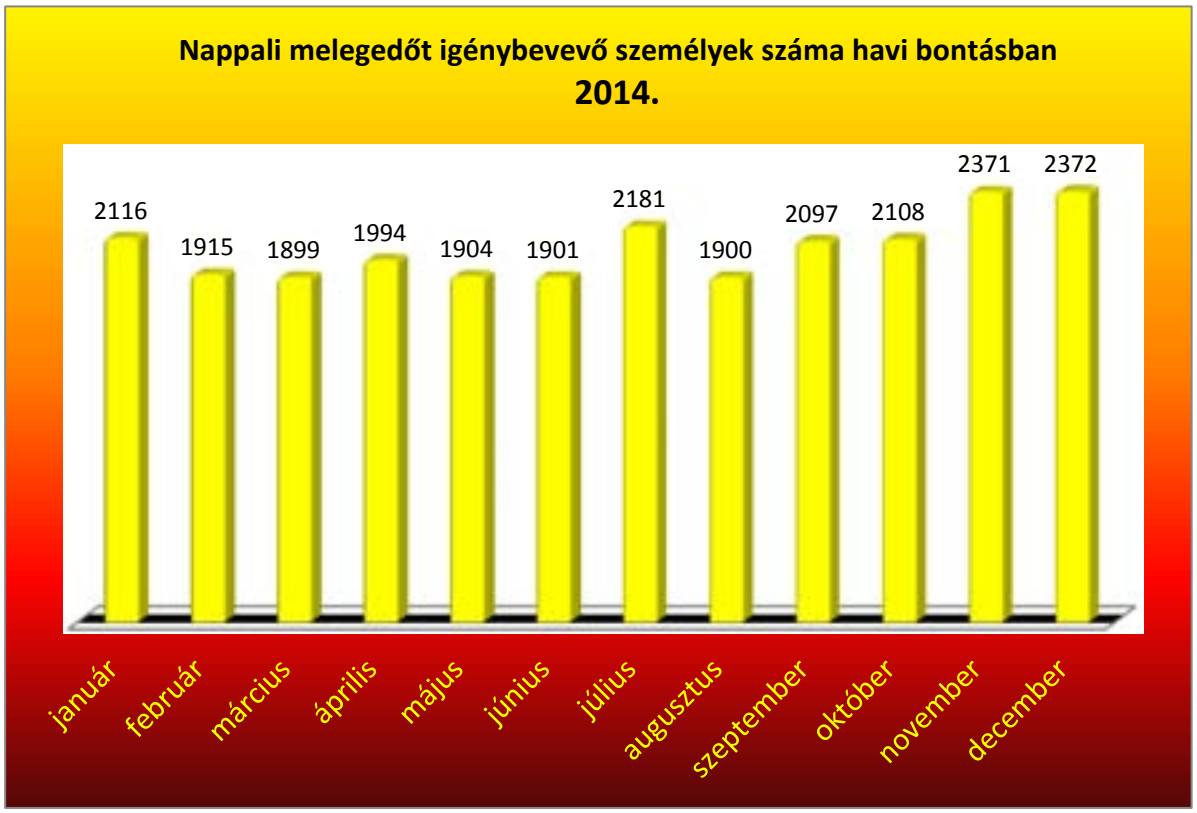
Az intézmény a működési engedélyben foglaltaknak és a szakmai szempontoknak megfelelően működik.

A gondozotti kör, a gondozási munka formái

Az intézménybe járó ügyfeleket három részre oszthatjuk: a ténylegesen fedél nélküliekre, vagyis azokra az emberekre, akik utcán, vagy lakás céljára nem alkalmas helységekben töltik az éjszakáikat. A másik csoport, akik valamelyik hajléktalanellátó szervezet által működtetett intézményben (éjjeli menedékhelyen, krízisszállón, fűtött utcán, átmeneti szállón stb.) töltik az éjszakáikat. A harmadik csoport a rászoruló kerületi lakosok, azok a személyek, akik rendelkeznek VII. kerületi lakcímmel, de olyan rossz körülmények között élnek, hogy rászorulnak az intézmény szolgáltatásaira (mosás, fürdés, szendvicsosztás stb.).
Az intézmény - profiljából adódóan - alacsonyküszöbűen működik, ami azt jelenti, hogy elsősorban azokat az embereket látjuk el, akik az utcán (többnyire a Városliget és környékéről, de akadnak Budáról érkező ügyfeleink is.) élnek és általában más szervezetekkel alig, vagy egyáltalán nem is tartják a kapcsolatot. Ennek több oka is lehet: egyrészt a bizalmatlanság a kapcsolatok iránt, illetve az ismeret hiánya. Problémát jelenthet a hiedelmek és vélt („azt hallottam…”) vagy valós félelmek jelenléte. Harmadrészt az alkalmazkodási nehézségeiből (szerfüggőség, antiszociális viselkedés, indulatkezelési probléma, házirendet betartani nehezen tudó vagy képtelen ügyfél) fakadóan nem engedik be (pl. ki van tiltva) más intézményekbe.
Az elmúlt években folyamatosan, de a tavalyi évben kifejezetten, ugrásszerűen emelkedett a pszichiátriai betegek és a szerfüggők száma. A pszichiátriai betegek számának emelkedése mellett az állapotromlásuk is megfigyelhető. Ez a jelentős változás nagyban befolyásolta, sőt azt mondhatjuk, hogy teljesen megváltoztatta az eddig a melegedőre jellemző működést. Ez abban nyilvánult meg, hogy a konfliktusok száma megemelkedett és megszaporodtak az agresszív megnyilvánulások, olykor verekedések is. Ez eddig nem igazán volt jellemző az intézmény működésére. Ezt tükrözi az is, hogy rendőri segítségkérésre eddig szinte egyáltalán nem volt szükség, azonban a jelenlegi helyzetben havonta akár több alkalommal is riasztanunk kellett őket.

A 2014-es évben december 31-ig 24758 fő (2013-ban 23131 fő) látogatott el az intézménybe, ez naponta több mint 98 főt (2013-ban 93 fő) jelent, átlagéletkoruk 45,37 (2013-ban 45,78) év. Az összes betérők száma 1054 fő volt (2013-ban 1060 fő), ebből 644 fő (2013-ban 679 fő volt) régi ügyfél, 410 fő (2013-ban 381 fő volt) új ügyfél. Az adatok szinte változatlanok tavalyhoz képest, amit az új adminisztrációs (TEVADMIN) rendszer bevezetésével magyarázunk.
Az ide járók kb. 80%-a állandó visszatérő, heti rendszerességgel látogatja a nappali melegedőt, és veszi igénybe a szolgáltatásait.

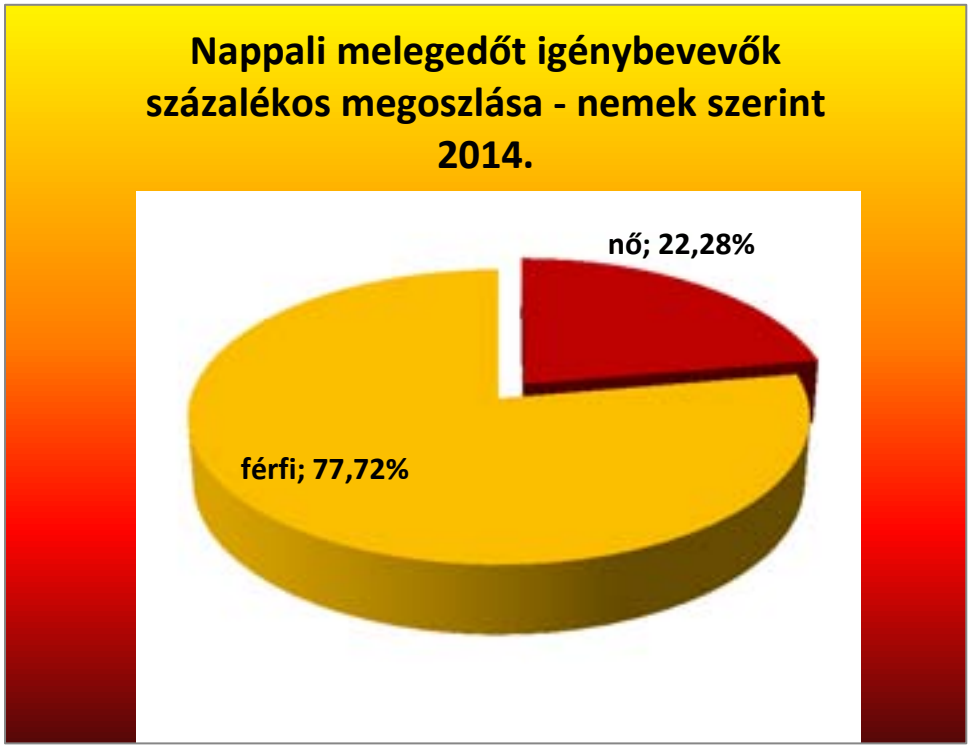
1. ábra:

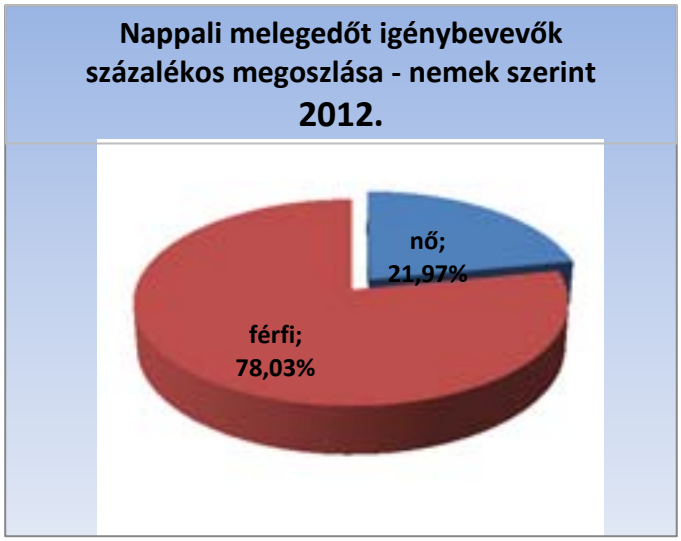


A nappali melegedőt látogatókat két nagy csoportra oszthatjuk. Nagyobb részük 92,89 %-uk – (2013-ban 92,26%) - hajléktalan ember, kisebb részük 7,12 %-uk – (2013-ban 7,74%) - VII. kerületi lakos. Megfigyelhető, hogy a melegedőt igénybevevő kerületi lakosok száma, aránya minimális csökkenést mutat a tavalyi évhez képest. (2. ábra)
Szerintünk ez a TEVADMIN rendszer bevezetésének következménye, mert az ütközések (szociális étkeztetés) miatt a kerületi lakosok inkább a biztos, rendszeres meleg ételt választják, a melegedő szolgáltatásai (mosás, fürdés stb.) helyett.

A hét többi napján a hajléktalan embereket látjuk el. Többségben férfiak, akik fürdeni jönnek, illetve ruházatukat tisztítják. Ezek az emberek külsejükre, megjelenésükre igényesek, bár az alkohol sokuknál gondot okoz. Jelentős részük alkalmi munkából tartja el magát, mivel azonban ez nem jelent elég jövedelmet a megélhetésükhöz, igénybe veszik intézményünk ingyenes szolgáltatásait.

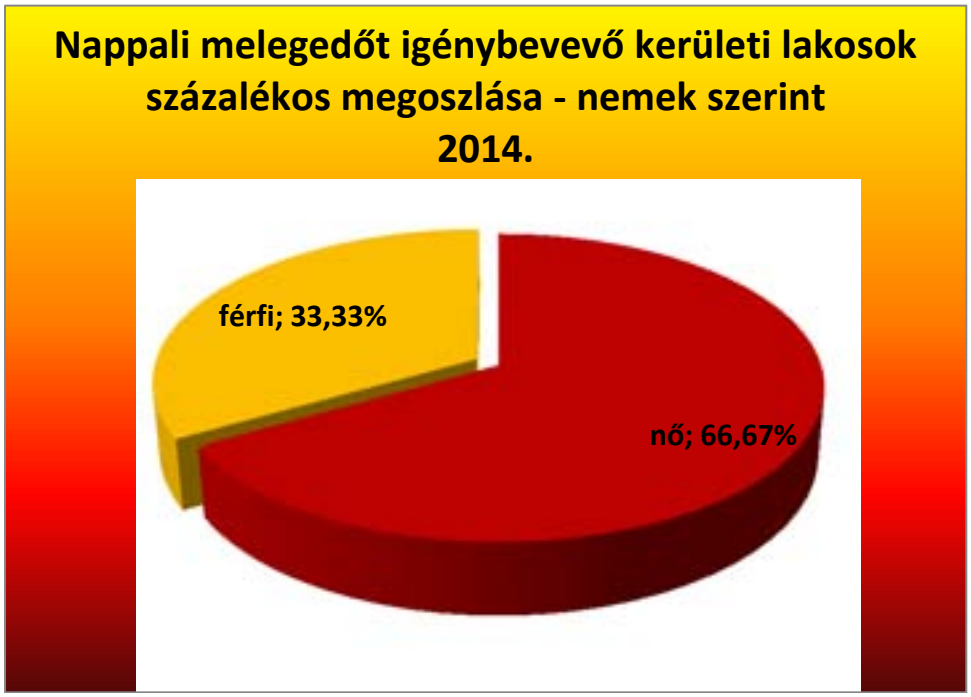
3. ábra:





A melegedőbe járók között a férfiak aránya magasabb: 2014-ben 77,72 % (2013. évben 80,21%), a nők aránya 22,28 % (2013-ban 19,79%) (3. ábra). Megfigyelhető, hogy a nők aránya tovább csökkent a tavalyi évben.

4. ábra:



A kerületi lakosok között a nők arányában változás figyelhető meg: míg 2012-ben 48,75% és 2013-ban 42,86% volt a nők aránya, ez a szám 2014-ra 66,67 %-ra emelkedett. Ez azt jelenti, hogy már a kerületi lakosok között is csökkent a férfiak aránya (33,33%). (4. ábra).

Gondozottaknak szervezett programok

Az Erzsébetvárosi Nappali Melegedőbe járók a 2014-es évben is több programon vehettek részt. Voltak olyanok, amelyek csak ehhez a helyhez köthetőek, de az esetek többségében az intézmény integráltságából fakadóan a Terézvárosi Nappali Melegedőbe járókkal közösen lettek megtartva. A közös programok szervezését azért is tartjuk relevánsnak, ésszerűnek, mert jelentős az ügyfélkör átfedése a két intézmény között.

2014.04.01-én ünnepelte az intézmény működésének évfordulóját, ennek keretében ünnepséget szerveztünk, melyen tizenöt ügyfelünket vendégeltük meg egy finom egy tál ételle (babgulyással).

2014. április 26-án a Föld napja alkalmából takarítást szerveztünk a VII. kerületben, amelyen a rossz idő ellenére, kerületi lakosok és hajléktalan ügyfelek egyaránt részt vettek (15 fő).

2014. december 22-én karácsonyi ünnepséget szerveztünk, melynek keretében egyik volt önkéntesünk fuvolán és gitáron játszott nekünk karácsonyi dalokat, majd közösen énekeltünk, melyet bibliaolvasás, karácsonyi zenehallgatás és egy közös étkezés követet. Az ennivalót (gulyáslevest) egy vállalkozó biztosította immár második alkalommal.

<u>A Terézvárosi Nappali Melegedővel közös rendezvények, programok</u>

2014. június 6-án a Nyugati téri aluljáróban található Infóponttal közös szervezésben takarítással egybekötött virágültetést végeztünk a Bajcsy-Zsilinszky és a Szent István körút sarkán található területen.

2014. július 4-én a Terézvárosi Önkormányzat pályázatának segítségével ellátogathattunk az Ópusztaszeri Történelmi Parkba, ahol egy teljes napot eltölthettünk végigjárva a terület egyes részeit, és megtekinthettük többek között a Feszty körképet is.

2014. augusztus 2-án emlékeztünk meg a Roma holokauszt (Porrajmos) 70. évfordulójáról felolvasással, a témáról közös beszélgetéssel és közös étkezéssel („cigánylecsó").

2014. december 05-én a Terézvárosi Önkormányzat pályázatának támogatásával ismét elutazhattunk a Mátrába. Sétáltunk egyet Hollókő Ófalu részén, majd Galyatető kilátójához túráztunk fel és végül ellátogattunk az ország legmagasabb pontjára, a Kékestetőre.

2014. december 30-án VI. kerületben a Terézvárosi Nappali Melegedőt környező utcákat felsepertük és összeszedtük a szemetet. Ezen a programon tizenkét ügyfél és négy kolléga vett részt. A jól megérdemelt munka után közösen elfogyasztottuk az ebédet (paprikás krumpli), amelyet a Terézvárosi Önkormányzat pályázatán nyert támogatásból finanszíroztunk.
A programok megszervezésénél fontosnak tartom, hogy ha egy-egy ilyen alkalmat szervezünk, akkor ehhez étkezés (meleg ebéd) is társuljon. Az ételek elkészítéséhez kizárólag kiváló minőségű alapanyagokat használunk fel, melyet saját kezűleg készítünk el. Alapelvünk, hogy az ebéd elfogyasztása közösen (egy asztalnál ügyfél és dolgozó) történjen meg, mint egy nagy család.

Újítások, tervek a 2015-ös évre (Murányi)

Az intézmény működésében egy teljesen új felállást szeretnénk kialakítani, melynek az lenne a lényege, hogy a nyitást követő első öt-hat órában a melegedőkben megszokott alapfeladatok elvégzésére koncentrálnának a szociális munkások, majd egyre nagyobb szerepet kapnának az ügyfelekkel való mélyebb foglalkozások is. Ez elsősorban az egyéni esetkezelés számának emelését és az ügyfelekkel való munka mélységének növelését jelenti. Ennek a folyamatnak az előkészítése a 2014-es évben megkezdődött, amikor is az egyénekkel folytatott munkához szükséges adminisztráció (adatlap, állapotfelmérő, első interjú, esetleírás minta stb.) átgondolásra, újragondolásra került. Azt tervezzük, hogy az intézményben dolgozó minden szociális munkásnak foglalkoznia kell majd az intézménybe bejáró ügyfelekkel. A szakmai munkának egyre nagyobb szerepet kell kapnia a nappali melegedő életében, hiszen mint ahogyan azt korábban is írtam már rengeteg olyan ügyfél jár hozzánk, akiknek nem is volt, vagy jelenleg nincsen aktív kapcsolata professzionális segítővel. Másrészt a megnövekedett pszichiátriai betegek és szerfogyasztók jelentős részének nincs kapcsolata vagy nem rendszeres a kapcsolata a megfelelő segítséget nyújtó szakemberekkel (orvos, pszichiáter, addiktológus stb.) Az intézményben dolgozó egyik gyakorlott szociális munkás - több mint tíz éves tapasztalata van az egyéni szociális munkában - kapja meg a szakmai referensi munkafeladatot, azaz ő koordinálja majd az integrált intézményben működő egyéni esetkezelés működését. Természetesen az intézmény vezetője is aktív résztvevője lesz a szakmai munkának, aki egyrészt segíti a referens kolléga munkáját és közösen vezetik majd a kétheti rendszerességgel megtartásra kerülő esetmegbeszélő teameket, ahol csak is az egyéni esetkezelésben érintett ügyfelekről és a velük való foglalkozás kapcsán felmerülő kérdések, problémák megbeszélése történik majd. Ezáltal kapnak majd szakmai segítséget az esetkezelést végző szociális munkások.

Tervezett programok az intézményben

- Egyéni foglalkozások:

A raktárhelyiség egyik sarkának leválasztásával kialakítunk egy részt, ahol - ha az iroda foglalt -, akkor a szociális munkás az ügyféllel félre tud vonulni az egyéni esetkezeléshez szükséges beszélgetések lebonyolítására. Ezeket a megbeszéléseket a napközbeni szolgáltatások igénybevétele mellett is lehet majd végezni, de úgy, hogy ne akadályozza alapfeladatok (mosás, fürdés, internet stb.) működését.
Az egyéni foglalkozások másik formája, hogy egy önkéntes pszichológus program keretén belül lehetőség nyílik majd egyéni terápián való részvételre.

- Csoportos és klubfoglalkozások:

A csoportos foglalkozások az intézmény működésének utolsó két órájában történnek majd. Ez azt jelenti, hogy az első hat órát az alapszolgáltatások ellátására fordítjuk, a fennmaradó időt (2 órát) az egyéni esetkezelések mellett a csoportok számára tartjuk fenn.
A fent említett pszichológusunk csoportfoglalkozásokat is fog tartani az intézményünkben, és mi magunk is tervezzük tematikus csoportfoglalkozás (munkára felkészítő csoport, bibliaolvasó csoport stb.) beindítását.

A következő évben tervezzük a klubfoglalkozások elindítását.

Játékklub: Sikerült beszereznünk kártyákat és sakkot is. Ennek köszönhetően rendszeresen tarthatunk majd ilyen klubfoglalkozásokat. Versenyeket is tervezünk: első körben házon belül, később intézmények között.

- Szabadidős programok:

Szeretnénk egynapos kirándulásokat az ügyfelekkel a fővároson belüli és annak környékére (Normafa, Állatkert, Csobánka, Pilis-hegység stb.).

- Közösségi programok folytatása:

A 2015-ös évben is szeretnénk takarítói programokat megvalósítani. Erre szeretnénk pályázni, de akár önköltségből is finanszírozhatjuk. Fociklub beindítását is tervezünk a Városligetben, továbbá kézműves klubot is szeretnénk létrehozni az intézményben.

Budapest, 2014. január 15.

Fodor István
Intézményvezető

Esetleírás

2012. január közepétől--miután elkezdtem dolgozni az Erzsébetvárosi nappali melegedőben--találkoztam először Tamással.

Tamás ránézésre köpcös, erős testalkatú. Tamást jó kedélyű, néha fanyar humorú, de jó szívű embernek ismertem meg. Ha kicsit túllőtt a célon, akkor észrevette magát és próbálta helyrehozni a dolgot. Ilyenkor csendesebb lett vagy próbálta elviccelni az egészet. Négyszemközti, segítő beszélgetések kapcsán komollyá válik, érezni, hogy lehet rá számítani. Tamás a melegedőnkben otthon érezte magát. Teljes mértékben kihasználta az intézmény által nyújtott szolgáltatásokat. Arra figyelt, hogy naponta egyen meleg ételt, melyet a melegedőben a mikró hullámú sütő segítségével melegített meg. Igénybe vette a fürdési és a mosási lehetőséget is. A számítógépet nem használta, elmondása szerint fél, hogy kitöröl valamit, mivel nem ért hozzá. A hetente egyszer tartandó filmklub oszlopos tagja volt. Ebben az időszakban sokat italozott, elmondása szerint naponta 2-3 liter bort is megívott, meg amit talált. Koncertek után, melyek a Városligetben zajlottak, rengeteg ott hagyott üveg italt talált, amelyet elfogyasztott. Volt, amelyik még ki sem volt bontva, mesélte sokszor. Ha a melegedőbe részegen érkezett, akkor tudomásul vette, hogy az ügyeletes szociális munkás nem engedi be. Egy-két rövid vicces megjegyzése után, minden probléma nélkül távozott.

Tamás 1973-ban született Karcagon. Szüleivel és a tőle nyolc évvel idősebb bátyjával Tiszafüreden éltek egy kertes családi házban. Apja kőműves szakmunkásként dolgozott a vízműnél, az anyja a MÁV-nál volt takarító, mind a kettő Tiszafüreden. Tamás a nyolc általános iskolát Tiszafüreden végezte el. Aztán szakmát tanult Székesfehérváron az élelmiszeripari szakmunkásképzőben. A molnár szakmát tanulta ki. Már a szakmunkásképző alatt a nyári gyakorlatokon a helyi, tiszafüredi malomban sajátította el a mesterséget. Miután 1990-ben befejezte az iskolát, még négy évig teljes állásban alkalmazták ugyanott, molnárként. A kötelező katonai szolgálatot letöltése után visszament dolgozni a malomba, de egy évet sem dolgozott le, mert a malom csődbe ment és Tamás munkanélküli lett. 24 éves koráig munkanélküli segélyből, alkalmi munkákból tartotta el magát (kőműves mellett segédmunka). A munkanélküli központ segítségével letette a targonca kezelői tanfolyamot, később a könnyűgépkezelőit és a pénztárgépkezelőit is elvégezte. Aztán 1997-ben sikerült elhelyezkednie a helyi konzervgyárban Tiszafüreden. Targoncásként alkalmazták, öt évig dolgozott ott.

Tamást nagyon megviselte édesanyja halála, aki 50 éves korában hunyt el rákbetegségben; Tamás mindössze 21 éves volt.

Az első élettársával 2000-ben ismerkedett meg még a konzervgyárban, ahol a hölgy is dolgozott. Tamás Tiszacsegére költözött az élettársa szüleihez egy családi házba. Ekkor került ki a szülői házból. A fiatal párnak nem volt külön-bejáratú lakrésze. Kaptak egy külön szobát, a fürdőt és a konyhát közösen használták a párja szüleivel. 2002-ben fiuk született, aki most 12 éves, jelenleg Debrecen mellett Martinkán lakik nevelőszülőknél. Tamás szerint azért van nevelőszülőknél, mert családi problémák adódtak, amik a volt élettársa és az anyja miatt zajlottak; a gyereket védelembe helyezték.

Tamásnak 29 éves korában újból megpróbáltatások elé kellett néznie, mert a munkahelye a konzervgyár is megszűnt. Szerencsére az új lakhelyén, Tiszacsegén sikerült munkát találnia. A tűzihorganyzó üzemben kapott targoncavezetői állást. Két évig dolgozott ott.

Meghalt az apja 2004-ben, 60 éves korában, ő is rákbetegségben, mint korábban az anyja. Tamás a bátyjával eladta a szülői házat, a pénz megfelezték. A bátyja ezek után Nagykátára költözött, Tamás elmondása szerint, nyolc éve nem látta, tudomása szerint a bátyjának van három gyereke. Tamás a saját részét a családjára fordította és az élettársa szüleinek adta az ottlakásért. 2004-ben a tűzihorganyzó üzem is megszűnt, ez volt az utolsó bejelentett munkahelye máig. Tamás ismét munkanélküli lett. Az élettársa anyjával (anyósával) egyre jobban nem jött ki. Tamás szavaival élve „folyamatosan ellene beszélt”, így a párjával is megromlott a kapcsolata. Tamás mérlegelt és jobbnak látta, ha otthagy mindent. A szülői házba nem tudott menni, mert eladták, ezért itt-ott lakott Tiszafüreden, Tiszacsegén barátoknál és ismerősöknél. Volt, hogy közterületen töltötte az éjszakáit. Munkanélküli segélyből és alkalmi

munkákból tartotta el magát. Mindent elvállalt, kaszálás, földmunka, kőművesmunka mellett segédmunka. A pénzt maga ellátására fordította, úgymond felélte. Egyre többet italozott is.

Három-négy évig tartott ez a dolog, aztán Tamás gondolt egyet és 2008-ban, felutazott Budapestre „szerencsét próbálni". „Majdcsak lesz valahogy". Nem ismert senkit és semmit. Még vidéken hallotta, hogy az akkori Moszkva téren lehet munkát keresni. Néha sikerült is alkalmi munkát vállalnia az építkezéseknél. Több helyen is éjszakázott, éppen ahol érte az este: Nyugati pályaudvar, Margitsziget, Deák tér, stb. Később már többnyire a 13. kerületben a Városligetben töltötte az éjszakáit. Máig kitartott e hely mellett. Napközben a Menhely alapítvány Vajdahunyad utca 4. szám alatti nappali melegedőjét látogatta, melyet a többi, utcán élő társától tudott meg, hogy van ez a lehetőség. Később ott igényelt csomagmegőrzést, melyet meg is kapott és a mai napig igénybe veszi ezt az ellátást. Ott, a melegedőben ismerkedett meg Anitával, akivel két évig volt élettársi kapcsolatban. Anita esténként bement a női éjjeli menedékhelyekre, de Tamás az éjszakáit továbbra is a Városligetben töltötte. Két év után összevesztek. Ezt követően ismerkedett meg Annával, akivel együtt továbbra is a Városligetben töltötték az éjszakáikat. A BMSZKI utcai szociális munkásai utcán élőként regisztrálták őket és egy lakhatási program keretében bekerültek a Dózsa György úti páros szállóra, ahol egy évig lakhattak. Miután lejárt a lakhatási szerződésük ismét a Városligetbe „költöztek".

Tamás 2010 őszén regisztrálta magát a Magyar Máltai Szeretetszolgálat Erzsébetvárosi Nappali Melegedőjében. Mivel a melegedő a Városligethez, ahol Tamás éjjelente aludt, közel volt, ezért hamar megnyerte tetszését. Mindig az elsők között érkezett az intézménybe. Anna, az akkori barátnője, szintén bejárt a melegedőbe. Anna télen igénybe vette a női éjjeli menedékhelyek szállást nyújtó szolgáltatásait, ezért Tamás többnyire egyedül töltötte az éjszakáit a Városligetben.

2012 őszén rendőri igazoltatás után egyből letöltendő börtönbüntetést ítélte Tamást a bíróság, mert nem fizette be korábban a szabálysértési bírságokat. Leszállították Baracskára a Dél-Dunántúli Büntetés-végrehajtási intézménybe, ahol tíz hónapot kellett eltöltenie. Az akkori barátnője Anna, egy másik ügy miatt szintén börtönbe került. Tamás a börtön falai között a molnár szakmájának köszönhetően a konyhára került. Az ételek előkészítésében és később a pékáruk elkészítésében is foglalkoztatták. Elmondása szerint „majdnem hogy kitanulta a pék szakmát". Így gyorsabban telt az idő. Mikor szabadult, 2013 nyarán egyből felkereste a nappali melegedőnket. Segítettünk neki szabadulási segély intézésében.

2013 őszén a Hajléktalanokért Közalapítvány által kiírt pályázatba akartuk Tamást bevonni. Szerettünk volna Tamásnak szállást, képzést és életvezetési csoportban való részvételt biztosítani a pályázatból befolyt összegből, ezért elkezdtük vele a munkát, jeleztük feléje, hogy miben tudnánk segíteni és hogy ő vállalja-e, az ezzel járó feladatokat. Tamás örült, hogy gondoltunk rá, elmondta, hogy szeretne változtatni eddigi életén, elég volt már a pénznélküli és a napi részegségben eltöltött évekből. Sajnálatos módon az előző évekkel szemben az intézmény nem kapott részt a pályázati forrásból. Tamással közöltük a rossz hírt. Megértette, hogy nem az itt dolgozó szociális munkásokon múlott. Biztosítottuk a felől, hogy a legközelebbi lehetőségnél is számítunk rá.

Közben Tamás baráti körében rendeződtek a dolgok. Lajos és Irma átmeneti szálláson laktak és mind a ketten dolgoztak, Frigyes és a párja a BMSZKI által működtetett Kőrakás parki szállóra költöztek. Frigyes is talált munkát. Mivel Tamás mellől elfogytak az italos cimborák, így ő is egyre ritkábban fordult meg részegen a nappali melegedőben. A melegedő szociális munkásai felé irányuló bizalma és a régi ivótársak munkával való elfoglalása eredményezhette, hogy Tamást nem veszítette el a melegedő stábja. Tamás szeretett volna bejutni a máltai pékségbe. Felvettük a kapcsolatot a pékség vezetőjével, aki elmondta, hogy igaz, hogy kilépett valaki, de a helyére nincs lehetőségük felvenni másikat. Tamásnak újból szembe kellett néznie az úgymond kudarccal, mert elmondása szerint nagyon szeretett volna ott dolgozni. Miután ez a lehetőség is elúszott Tamás ismét többször jelent meg kicsit alkoholos állapotban a melegedőben, ilyenkor hangoskodott, de mivel nem voltak már partnerei az italozásban (régebbi baráti köre már nem látogatta a melegedőt) többnyire magába nézett és csendben maradt, ha rászólt a melegedő ügyeletes szociális munkása. Érezte, hogy ezt a régebbi életmódját nem hozhatja vissza.

A melegedő stábja világosan látta, hogy Tamás minden cselekedetével azt jelzi a szociális munkások felé, hogy ki akar kerülni az addigi helyzetéből. Mivel úgymond „haláltusáját" komolyan vettük, ennek eredményeképpen nem veszítettük el Tamást. Minden lehetséges programba bevettük, de nem kellett ösztökélni, mert önként vállalta. Kirándulni is magunkkal vittük. 2013 év Karácsonyán meghívtuk ünnepi ebédre, melyet a melegedőben tartottunk. Részt vett velünk egy takarítási programban, amelyet az Erzsébetvárosi önkormányzat hirdetett meg 2014. április végén, melyet örömmel vállalt.

2014 májusától lehetőség nyílt, hogy több ügyfelet is elhelyezzünk a melegedőnkből máltai munkahelyekre. Tamás az elsők között került be a csapatba. Ő a javító műhelybe került. Eleinte voltak problémák, nehéz volt abbahagynia a korábbi életmódját (alkoholizálás), de nem szerette volna, hogy kiderüljön, ezért inkább azokon a napokon nem jelent meg a munkahelyén, amikor alkoholos állapotban volt (félt, hogy elveszíti az utolsó lehetőséget). Tőlünk a melegedő szociális munkásaitól kért segítséget, ahová érezte, hogy bizalommal fordulhat, hogy közvetítsünk a munkahelye felé, akik így megértéssel fogadták Tamás kilengéseit. Mi is beszéltünk vele, hogy neki példát kellene mutatnia, mint máltai alkalmazott, a melegedőbe járó többi ügyfél felé, mert Tamás továbbra is bejárt szabadnapjain fürödni és mosni a melegedőnkbe. Ez az átszokás pár hónapig tartott nála.

Jelenleg, naponta hétfőtől péntekig 8-16 óra 30 percig tart a munkaideje, ezért megengedtük neki, hogy péntekenként elég, ha csak telefonon jelentkezik be a másnapi szombati mosásra, amikor szabadnapos és ki tud mosni a melegedőnkben. Tamás teljesen megváltozott. A 2014 Karácsonya előtti „Spar" adománygyűjtésben a munkahelye szervezésében teljes mértékben részt vett. A melegedőnkben teljes figyelmet kap az ott dolgozó szociális munkásoktól, akiknek mesélte, hogy milyen fárasztó volt végigcsinálni az egy hetes adománygyűjtést. A panaszából, mégis inkább az öröm sugárzott, hogy egy olyan csapat tagja, amire mindig is vágyott.

Tamás továbbra is számíthat a melegedőnk segítségére. A szociális munkásával rövid és hosszú távú célok kapcsán megfogalmazták, hogy Tamás hamarosan meglátogatja a 12 éves fiát, előtte felveszi az interneten a kapcsolatot vele. Ehhez szüksége van Tamásnak egy kis számítógépes ismeretre, melyet már ő is szeretne elsajátítani és a szociális munkása segít ebben. Azon is elgondolkodott, hogy jó lenne szerezni egy szociális-gondozó képesítést. Mesélte, korábban már végzett hasonló munkát, mert a Menhely Alapítványnál osztott élelmet sorstársainak. Tetszett neki az a munka. Véleménye szerint, az tud igazán segíteni a hajléktalanokon, aki volt már hasonló helyzetben.

Tamás azóta is az utcán tölti az éjszakáit. Onnan jár dolgozni és tán majd az iskolát is onnan bejárva végzi el. Elmondása szerint nem szeretne több társával egy helyiségben lenni - ezért is nem kér a szociális munkástól segítséget átmeneti szálló intézésében - , mert óvakodik attól, hogy haragra gerjesztik és nem is a kitiltástól fél, hanem a haragjától. Egy kislakásban persze el tudná képzelni az életét, de arra a közeljövőben nem lát esélyt.

HAJLÉKTALANOK NAPPALI MELEGEDŐJE ÉS SZÁLLÁST NYÚJTÓ ELLÁTÁSA

2014. évi beszámoló

1033 Bp., Miklós u. 32.

Intézményünk általános bemutatása:

Intézményünk a III. kerület központi részén található, a Miklós utca és a Raktár utca sarkán. Az épület nemcsak a Nappali Centrumot foglalja magába, hanem egy 50 fős Átmeneti Szállót (2 szinten), a Jelzőrendszeres Házigondozó Szolgálatot, a Mozgó Tüdőszűrő Szolgálatot, és a Máltai Szociális Gondozó- és Ápolóképző Szakiskolát is.

Nappali Centrumunk rászoruló vendégeink számára többirányú szolgáltatást nyújt. Magába foglal egy hagyományos nappali melegedőt széleskörű higiénés ellátási lehetőséggel, működtetünk egy ügyfélszolgálat irodát, és álláskereső irodánk is ügyfeleink rendelkezésére áll, valamint helyet adunk a III. kerületben két működési területen dolgozó Utcai Gondozószolgálat munkatársainak is, a gondozottaikkal történő találkozásokhoz. Ezeken kívül rendszeresen vagy időszakosan befogadtunk más segítő projekteket, pályázatokat is.

Az épületünk nagyon jól megközelíthető a Flórián tértől.

Intézményünk az érvényes jogszabályi előírások követelményeit messzemenően teljesíti. Lehetőséget biztosít a hajléktalan személyek részére a személyi tisztálkodásra, a személyes ruházat tisztítására, az étel melegítésére, elfogyasztására, a közösségi együttlétre, a pihenésre.

Melegedőnkben a legmodernebb ipari mosó- és szárítógépek találhatóak (4-4 db). Ügyfeleink ügyintézésének segítésére ma már 7 db számítógép áll rendelkezésre, melyekből hármat szabadon a vendégeink is használhatnak. A hasznos szabadidő eltöltését klubjaink technikai és tárgyi felszereltsége és az adományok sokszínűsége biztosítja.

Nappali centrumunk munkatársak terén is igen jól ellátott. A szakképzett vezetőn kívül két szociális munkás kolléga, egy mentálhigiénés munkatárs, egy szociális segítő, egy félállású adminisztrátor és két képesített segítő (takarító és fodrász) végzik magas színvonalon a feladataikat.

Intézményünk napi 100 fő befogadására van engedélyezve, ezt a létszámot a különféle szolgáltatásainkat igénybevevő vendégeink összlétszáma rendszeresen meghaladja.

Szolgáltatásaink ügyfélfogadási ideje:

Melegedő-mosodánk reggel 7 órától délután 3 óráig van nyitva. Mosási lehetőség 13 óráig van, a fürdést és a többi szolgáltatást addig lehet igénybe venni, hogy annak befejezése a zárást ne zavarja.

Ügyfélszolgálatunk reggel 8-tól déli 12 óráig (kedden 14-ig) van nyitva.

Állásközvetítő irodánk ugyanígy 8-tól 12 óráig (kedden 14-ig) tart nyitva.

Délutáni foglalkozásainkon - keddet kivéve - minden nap délután 13 órától 16 óráig vehetnek részt az érdeklődők.

Intézmény szolgáltatásai:

Intézményünk szolgáltatásai az előző évekhez kapcsolódóan folyamatosak, olyan szolgáltatásunk nem volt, mely év közben megszűnt volna. Így beszámolónkat jelen időben írhatjuk.

Nappali melegedőnk működési köre két jól elkülöníthető szolgáltatási körre bonható: a higiénés részlegre, illetve az irodák által nyújtott szolgáltatásokra.

Higiénés részleg

Nappali melegedőnk „Higiénés részlegében" alapszolgáltatásunk működik, azaz próbálunk minden olyan lehetőséget a gondozottjaink rendelkezésére bocsátani, ami az egyén tisztaságának, tisztaságérzetének a szempontból fontos, vagy egyéni, de általános igény lehet számukra.

Fontos és törvényben is előírt szolgáltatások a tisztálkodás, melyhez 2 férfi és 1 női zuhanyzót és mosdókagylókat biztosítunk. Ugyanígy 2 ff. WC, 1 piszoár, és egy női WC áll rendelkezésre. A tisztálkodáshoz szappant, tusoló szert, sampont, törölközőt kérhetnek. Ipari és kézi hajszárítók, ezen kívül is természetesen olló, körömolló, kefék is mindig rendelkezésre állnak. Hajnyíró készüléket is kölcsön tudunk adni. Szinte folyamatosan, adományokból tudunk biztosítani testápolót, papírzsebkendőt, fogkrémet, sokszor fogkefét is. Pályázatokból - hol több, hol kevesebb sikerrel - igyekszünk eldobható borotvát, intimbetétet is biztosítani vendégeinknek.

A textíliáik tisztítását 4 db Miele ipari mosógéppel és 4 db azonos gyártmányú ipari szárítógéppel oldjuk meg. Ezek - professzionális beállításukból adódóan - körülbelül 1 óra leforgása alatt tisztára mossák és teljesen, felvehetőre szárítják meg gondozottjaink ruháit. Számukra ennek igénybevétele heti egy alkalommal lehetséges, kb. 5 kg ruhamennyiség erejéig. Így folyamatos kihasználtság mellett, akár 40-45 fő ruhájának a mosását tudjuk

biztosítani egy adott napon. A szolgáltatás igénybevételéhez biztosítunk fürdőköpenyt, melyben átöltözhetnek, a mosáshoz mosóport, időnként öblítő szert. A nagyon erősen szennyezett ruhaneműk kézi előmosására is van lehetőség, külön kis centrifugával, és akinek igénye van rá, az ki is tudja vasalni a ruhaneműit. A ruházat tisztaságához tartozóan a cipőik rendbetartásához is biztosítunk felszerelést, cipőkrémeket.

A melegedő pultjánál az adminisztrációt végezzük, illetve az igénybevétel feltételeit ellenőrizzük, melyek a következőek: negatív tüdőszűrő lelet, és a tudatbefolyásoló szerek érzékelhető hatása alatt állástól való mentesség.

Itt dolgozó szociális munkás kollégáinktól is kérhetnek szociális információkat vendégeink a különböző ellátásokról, segítséghez való hozzájutásokról. Hajléktalan igazolványokat is állítunk ki, és ruhautalványokat is osztunk a – helyben lévő - Miklós u-i ruhaosztáshoz.

Intézményünkben ételosztás még nem üzemel, de a vendégek által hozott ételek elfogyasztására, sőt melegítésére is van lehetőség mikrohullámú készülékünkkel.

Nagy örömünk, hogy 2014 szeptemberétől pályázati forrásból 6 órás fodrászt tudtunk alkalmazni klienseink hajának rendben tartására, amire igen nagy szükség és igény volt.

Higiénés részlegünket napi átlag 85-90 fő látogatta a múlt évben.

Ügyfélszolgálati Irodánk és Álláskereső Irodánk

Kiemelt szolgáltatási körünk - mely jól elkülönül a higiénés szolgáltatástól - az Ügyfélszolgálati Irodánk és a vele szoros együttműködésben lévő Álláskereső Irodánk. Ennek a részlegnek a szolgáltatásai még a különböző Klubfoglalkozások is, melyek ideje alatt egyéni és csoportos mentálhigiénés segítségnyújtás is folyik.

Ügyfélszolgálati Irodánk ügyfeleink bármilyen hivatalos, vagy magán intéznivalójával kapcsolatos segítségnyújtáshoz rendelkezésre áll. Elsősorban ügyfeleink konkrét segítségkérése kapcsán felmerülő problémák megoldásában igyekszünk a segítségükre lenni. Másrészt a kliensekkel való személyes beszélgetések során a felmerülő nehézségek megoldási lehetőségeit igyekszünk feltárni, és ezen az úton elindítani őket. Kiemelten fontosnak tartjuk, hogy ügyfeleinket ne megoldási sémák szerint lássuk el, hanem őket megismerve egyénre szabott gondozási folyamaton vezessük végig.

Céljaink eléréséhez – szakképzett munkatársaink révén – felhasználjuk a szociális munka és a mentálhigiéné szakmai eszközeit, de ezeken felül törekszünk arra, hogy annál többet adva, a máltai szellemiség, a „keresztény emberszeretet” lelkületével reményt, belső erőt adjunk segítettjeinknek.

Segítési területeink felsorolásszerűen:

- ellátórendszerről való tájékoztatás és az ebben való eligazodás segítése, tanácsadás,
- hivatalos ügyintézések, iratpótlás, igazolások beszerzése, kiállítása,
- postacím létesítési lehetőség,
- iratmegőrzés,
- egyéni ügyintézések segítése telefonálási- internet használási lehetőség biztosításával,
- szociális ügyintézés: hajléktalan személyeket megillető rendszeres és átmeneti segélyek, egészségügyi szolgáltatásra való jogosultság megszerzésének segítése,
- TB ügyintézés segítése, egészségügyi kiskönyv kiállíttatása (költségmentesítés),
- életvezetési tanácsadás, mentális segítségnyújtás,
- más intézményekkel való együttműködések általi segítségnyújtás pl. utcai gondozószolgálattal, egészségügyi intézményekkel, stb.,
- jogi esetek, elakadt problémák továbbítása a helyi jogi tanácsadásra,
- MMSZ által támogatott lakhatási programokba való bejutások koordinálása esetkezeléssel.
- pályázati programokba való besegítés: emberek beszervezése, jellemzés, ajánlás, tájékoztatás.

Törekszünk arra, hogy minél több hivatalos és társ szervezettel tartsunk aktív együttműködést, a segítettjeink folyamatos és gyors segítése érdekében.

Napi szinten 30-35 kliens ügyeit intéztük.

Álláskereső Irodánk A hajléktalan állapotú vendégkör specializált ellátására, segítésére törekszünk. Lakossági igénybevételt csak esetenként, a hajléktalanság prevenciós kezelése érdekében fogadunk.

Ügyfeleinkkel közösen felmérjük, hogy végzettségüknek, képességeiknek, fizikai és mentális állapotuknak megfelelően mi lehetne számukra az ideális munkakör, melyet be tudnak tölteni. Ezt követően segítséget nyújtunk a fényképes szakmai önéletrajzuk megírásában, szükség esetén erkölcsi és iskolai bizonyítványuk lekérésében. Naponta megújuló, általunk készített álláslista segíti álláskeresőinket az ideális munka megtalálásában, melynek összeválogatását komoly igényfelmérés előzi meg. Intézményünk ingyenes telefonálási lehetőséget biztosít, melyet munkakeresés esetén igénybe vehetnek ügyfeleink. Kapcsolattartás és álláskeresés céljából ügyfeleink rendelkezésére áll három számítógép internet eléréssel. HKA pályázatunk keretében a 2014-15-ös évben az éjjeli menedékhellyel együttműködve októbertől elindult a „Nappali melegedő ellátottjainak munkavállalásra történő felkészítése, munkába állásának támogatása” program. A pályázatnak köszönhetően lehetőségünk van további szolgáltatások biztosítására álláskeresőink számára, egyéni esetkezelés és csoportos foglalkozások formájában. Sikeres munkába állás esetén BKV bérletet, élelmiszercsomagot és szállláslehetőséget biztosítunk.

Konkrét segítési feladataink közé tartoznak:

- naprakész munkaerő-piaci információkat gyűjtünk és adunk tovább számukra,
- személyes esethez kapcsolt tanácsadást, együttgondolkodást tudunk felajánlani,
- segítünk megtalálni a kliens számára alkalmas célállásokat,
- igyekszünk feltérképezni az elakadások, a kudarcok okait és megoldásmód változásokat elérni,
- alapszintű segítséget nyújtunk a számítógépek konkrét álláskeresési használatához,
- segítséget adunk az önéletrajzok és kísérőlevelek tartalmi és formai kivitelezéséhez,
- digitális fényképeket készítünk a segítettjeinkről, hogy életrajzaikba beilleszthessék,
- e-mail cím létesítés és levelezés lehetősége,
- tanácsokat adunk az állásinterjún való részvételhez, szükség esetén a megjelenéshez való ruhával segítjük őket,
- próbálunk folyamatos „emberi támaszt" adni azokhoz az erőfeszítésekhez, melyek az újrakezdéshez szükségesek.

Munkaügyben 20-25 ügyfél érdeklődött napi szinten nálunk.

A Mentálhigiénés munka

Egyéni esetkezelés – segítő kapcsolat

Területei:

- Prevenció: függőségek kialakulása, vagy súlyosbodása, pszichés problémák kialakulása, párkapcsolat működőképességének megtartása
- ÉN-kép, önértékelés erősödése
- Kapcsolatrendszer bővülése (kapcsolatfelvétel a családdal)
- Konfliktushelyzetek kezelése
- Asszertivitás erősítése
- Belső motiváció megerősödése – életcél újrafogalmazása
- Párkapcsolati, illetve családon belüli részbeni rendezése (élhetőbb kapcsolat)
- Hitben való erősödés (hívő közösséggel való kapcsolatfelvétel)
- Pszichiátriai kezelés elkezdése vagy folytatása
- Addiktológiai kezelések elkezdése, vagy újrakezdése

- Gyógyíthatatlan betegségben szenvedők kísérése
- Gyászfeldolgozás
- Pszichiátriai betegek antiszociális viselkedésének javulása

Az egyéni mentálhigiénés segítőkapcsolatok eredményét igen nehéz számszerűsíteni. Rendszeresen ismétlődő segítő kapcsolat 36 esetben biztosan kijelenthető, ebből 11 fő pszichiátriai eset, 3 drogproblémával és 22 alkohol problémával kereste fel a kolléganőt.

Konkrét eredménynek mondható, hogy 4 embert sikerült elvonóra segíteni, és mind a 11 pszichiátriai gondal küzdő megkezdte valamilyen szaksegítség igénybevételét.

Alkalmazott segítő technikák:

- Nondirektív beszélgetés
- Motivációs interjú
- Segítő beszélgetés
- Tanácsadás
- Ventillációs beszélgetés
- Krízisekezelés
- Művészetterápiás elemek alkalmazása

Délutáni foglalkozások

Klubdélutánok: Ügyfélszolgálati helységünkben délutánonként naponta más és más témakörben foglalkozásokat indítottunk. Foglalkozásaink elsőrendű célja nem az, hogy helyet biztosítsunk az idő eltöltésére, hanem az, hogy irányított foglalkozásainkon olyan készségekhez segítsük a látogatóinkat, amelyek a munkakeresés és megtartás, illetve az életvezetésükben lehetnek előnyükre. Ugyanakkor nem konkrét terápiás célú foglalkozások ezek, hanem szabad helyei a tanulásnak, fejlődésnek, mint amilyen hely általában minden játék. Emellett esély, hogy olyan bizalmi kapcsolatba kerüljünk a gondozottakkal, ami az ügyfél-segítést erősíti, így személyes beszélgetéseket is elindíthat. Bármelyiken bárki részt vehet, rendkívüli elvárások nélkül.

Tematikus beszélgetőkörök

A legértékesebb programnak mondható. Ezek az alkalmak teremtenek lehetőséget klienseink számára, hogy önmagukat és egymást jobban megismerjék, valamint megerősödjön belső értékrendszerük és önmagukba vetett hitük.

Témái:

- kínai tanmese a lehetőségeinkről
- kliensek által hozott témák
- elmúlás, halál
- halál feldolgozása egy konkrét eset kapcsán

- az emberi méltóság
- beszélgetés egy film kapcsán (V. Henrik)
- függőségekről általában
- józanság és ittasság
- hazugság
- szenvedély
- Medjugorje-i élmények egy kliens szemszögéből (Homály János)
- II. János Pál pápa szentté avatása
- Pál Ferenc hanganyagának feldolgozása – hiányaink betöltése
- gondolataink az életről

Nyomtatott formában megjelent az első kliens-gondolat gyűjtemény Szösszenetek címmel, egyenlőre belső használatra. Nagy érdeklődés fogadta. Erős motiváló erőt jelentett embereink számára. Közkívánatra folytatjuk.

A csoportban érezhetően pozitívabbá vált az egymáshoz való viszony,nőtt a tolerancia,valamint értékes egyéni felismerések születtek.
A résztvevők száma általában 4-5 fő. Az alkalmak rendszeres előkészítési munkát követelnek.

Kézműves alkotókör

A foglalkozások célja, hogy az önkifejezés által oldódjanak a belső feszültségek, gátak és a felszabadult tevékenységben a sikerélmény átfordítsa a negatív gondolatokat erőt adó szemléletté.

Kliensek által választott technikák:

- Üveg-fa gravírozás
- Por pasztell
- Plasztilin
- Szén-ceruza rajz
- Karcolt kép
- Térbeli szerkesztett grafika
- Mozaik kép
- Üveg mozaik festés
- Gyöngy ékszer készítés
- Ünnepi dekoráció készítés (Adventi koszorú)
- Tempera-akriltempera festés
- Gipsznyomat
- Gyufa modell
- Mandalaszínezés
- Drótképkészítés
- Üveg térplasztika
- Mandalatervezés
- Csendélet grafika

- Portré ceruzarajz
- Karácsonyi díszek festése

Megvalósult az első egyéni kiállítás a közterünkben (Mészáros Lajos Istvánné).

A Menhely Alapítvány kiadványában Zsigmond István több alkotása is szerepelt.

A legtöbb motivációs erőfeszítést jelentő foglalkozás. A résztvevők száma 2-5 fő. Minden évben kialakul egy kis alkotócsoport, de vannak visszajáró emberek is, akiknek hiányzik az alkotás. Elmondható, hogy a résztvevők mind valamilyen pszichés problémával küzdenek és elmondásuk alapján állapotuk javul az alkalmak után.

Zenés játékdélután

A játékokat kis és nagycsoportokban játsszuk. Főként krízis időszakban jelent hatékony, feszültség levezetési formát, valamint igen erős közösségteremtő ereje van. A délután folyamán válogatott, többnyire klasszikus zenét játszunk.

Rendszeresen választott egyéni- és társasjátékok:

- Puzzle
- Rejtvények
- Kvíz
- Kockapóker
- Sakk (versenyek)
- Kártyajátékok
- Önismereti játékok
- Zenei kívánság délután
- Stb.

A résztvevők száma 5-6 fő egy-egy játékban, de párhuzamosan többféle játék is szokott menni. Igen népszerű játékaink a kvíz, a sakk és a csocsó,valamint a zenés kívánságdélután.

Filmklub

A filmek témája változatos: szórakoztató, humoros filmek; izgalmas kalandfilmek; akciófilmek; történelmi ismereteket adó filmek; élettörténeteket feldolgozó, valamint keresztény értékeket képviselő filmek.

Egyik legnépszerűbb programunk. A résztvevők száma 15-20 fő. Fontosnak tartjuk, hogy figyeljünk az erkölcsi színvonalra a választásnál. Rendszeresen megküzdünk az értéket képviselő filmek vetítéséért, amikor a választást igyekszünk a vendégeinkkel egyeztetni.

Külső programok:

Pályázati programok

- Kirándulás (Solymár Jegenye völgy)
- Közlekedési Múzeum
- Szikla kórház
- Fővárosi Nagycirkusz
- Fővárosi Állatkert
- Kirándulás (Esztergom)
- Mozi (3D)
- Tropicarium
- Kirándulás (Normafa)

Nem pályázati programok

- World Press Photo kiállítás
- Kirándulás (Margitsziget)

Sajnos a 2014-15-ös pályázati időszakban nem támogatták a kulturális irányultságú pályázatokat, így már az év végén is csak ingyenes programokat tudtunk szervezni.

A lehetőségek közül közösen választottuk ki a programokat, így népszerűek voltak és maradandó élményt adtak. A résztvevők száma 7-10 fő volt.

Belső programok:

- Nagy Ferenc búcsúztatója
- Sakk verseny
- AVM fórum
- Október 23-i műsor (Göncöl szekér színház)
- Szent Korona kutatások – vetített képes előadás (Ludvig Rezső)
- Medjugorje előadás és film (Kemenes Gábor)
- Adventi gyertyagyújtás
- Bagdi Bella koncert
- Adventi interaktív koncert (Pécsi Balázs zongorista)
- Karácsonyi megvendégelés és műsor (fellépők: Horváth Norbert – gitár és ének, Mucsy Iván – ének, Sipos Károly – klarinét és ének)

A részvételi létszám 15-20 fő volt. Van visszatérő művészünk, aki igen népszerű. Az új meghívott előadók közül többen közkívánatra újra eljönnek majd hozzánk. Kiemelném a karácsonyi délutánunkat és az adventi gyertyagyújtást, ahol a mi embereink készítették és adták elő a műsort, igen színvonalasan és nagy sikerrel. A programok kiválasztásánál szempont volt az is, hogy részben szórakoztató,másrészt ismereteket adó és lelki program is legyen.

Az én világom

Egy megjelenési felület közterünk egyik falitábláján. Időről-időre egy-egy ügyfelünk lehetőséget kap, hogy az általa választott képeken és szövegeken keresztül megmutathassa nekünk gondolatait, élményeit, vágyait, ezáltal átélhesse egyediségét és értékességét.

Népszerű, sokakat megmozgató új lehetőség, mely szeptemberben indult.

Könyvtár jellegű szolgáltatás is működik klubhelyiségünkben, melyet a teljes nyitva tartás alatt igénybe lehet venni. Akár helyben akár elvitelre is lehet könyvet kérni az ügyfeleinknek. Állományunkat adományokból gyűjtöttük és folyamatosan bővítjük, illetve pótoljuk. Nagy értékű könyvek nem jellemzőek, így a könyvek kölcsönzését adminisztráció nélkül, bizalmi szinten működtetjük. Ritkán fordul elő, hogy a könyveket tudatosan nem hozzák vissza, viszont sok esetben az ügyfeleink is hoznak a könyvtár számára könyveket. Pozitív oldala ennek a működtetésnek, hogy mi bizalmat adunk nekik, így ők is hamarabb bizalmukba engednek minket.

Szállást nyújtó ellátásunk

Miklós utcai intézményünkben a téli krízisidőszakokban - november 1. és április 31. között - 19 szálláshelyet tudtunk biztosítani időszakos férőhelyként az arra rászoruló utcán talált, vagy onnan betévedő hajléktalan emberek számára.

Minden évben érezzük, hogy a téli krízisidőszakban milyen fontos hozzájárulnunk a nappali segítettjeink éjszakai szálláshellyel való ellátásához, illetve az utcai gondozószolgálatunk számára is szükséges egy olyan átmeneti elhelyezési lehetőség, ahova az utcán talált klienseiket első lépésben fűtött helyre tudják menteni.

A szálláshelyet a „melegedő” helyiségeiben alakítottuk ki, úgy, hogy a bútorok félrepakolásával, a talajra műbőr bevonatú, fertőtleníthető szivacsmatracokat helyeztünk. Az éjszakai nyugalomra, a gondozottak segítésére, gondozására és továbbhelyezésére éjszakánként 1 képzett ügyeletes visel gondot. Nappal a melegedő munkatársai segítenek a felmerülő problémák megoldásában.

Mivel a krízisidőszakban nők elhelyezésére is igen nagy szükség van, idén is nők számára nyitottuk meg az időszakos szállást.

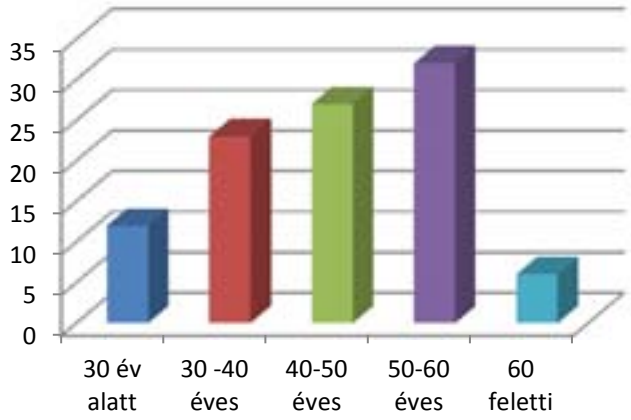
A múlt év első és utolsó hónapjaiban összesítve csaknem 1240 alkalmat aludtak itt klienseink az időszakos férőhelyeken.

Nappali Melegedőnk gondozottai:

Ellátottaink köre kiterjed minden olyan hajléktalan személyre, akire a 1993. évi III. törvény, valamint az 1/2000.(I. 7.) SzCsM rendelet hatálya kiterjed. Szívesen segítjük a kerületben lakással ugyan rendelkező, de szociálisan rászoruló embereket is.

Vendégeinket túlnyomórészt az utcán élő hajléktalan emberek teszik ki, tehát a legnehezebb sorsúak. A specializálódott mosó-szárító lehetőség miatt sok szállólakó is látogat minket.

Látogatóink kormegosztása %-os arányban:



Demográfiai jellemzőik mindenben jó keresztmetszetét adják a hajléktalanságban élők ismert jellemzőinek: 85-90 %-uk férfi. Átlagéletkoruk 2014-ben 46,1 év volt (hasonló mint a megelőző években). Többségük 40 és 60 év közötti (több mint 56,3%), de erősen érezhető a fiatalok (30 év alatti 12%) megjelenése is.

A betegséggel élők között a pszichés problémával küzdők aránya számottevő, és egyre növekvő számú. Egyéb jellemző betegségeik: az alkoholizmus, fekélyek és bőrelváltozások, fagyások, keringési gond okozta amputációk, alultápláltság, fizikai bántalmazás nyomai. Betegségeikről nem vezetünk statisztikát, így szervi betegségeiket nem ismerjük, de igen nagy számban panaszkodnak azokra.

<u>Intézményünk látogatásának feltételei:</u> Intézményünket vendégeink személyes kérésre, önkéntes alapon látogathatják, a feltételek betartásával. Vannak rendszeres, szinte napi vendégeink, jóval több heti látogatónk, és rendszertelenül érkezők is.

A jogviszony intézményünkben az írott szerződések esetén azok lejártával, vagy konkrét megszegésével szűnik meg. Azokban az esetekben, amikor írott szerződést nem kötünk (ez az általános), a házirend súlyos megszegésének lehet a következménye a jogviszony ideiglenes

megszűnése, ami az intézmény látogatásának ideiglenes megtiltásával jár. Mindkét esetben, lehetőleg azonnal egyeztetni kell az intézményvezetővel az intézkedést, akinél az érintett kliens azonnali panaszjoggal is élhet. Ezeket az eseteket a szakmai team előtt is megbeszéljük, és ha indokolt, módosítjuk az intézkedést.

Statisztikák, számadatok:

A 2014-es évben az egész intézmény tekintetében vett éves forgalmunk - forgalmi naplónk alapján - majdnem elérte a 40 ezres látogatási alkalmat (39747).

Gondozottaink száma 2120 fő, ebből az elmúlt évben 739 új kliensünk volt.

A Nappali Centrum engedélyezett férőhely kapacitása 100 fő, de intézményünk ennél jóval több embert lát el, így 2014-ben az egy napra eső ellátottak napi átlagos száma 150,6 fő volt.

Pályázatok:

Az elmúlt évben pályázatokból is tudtunk támogatásokat nyújtani.

2014-ben a Közalapítványhoz leadott pályázatainkból több is sikeres volt. A legjelentősebb pályázati eredménynek tartjuk, hogy a munkába álló klienseink közvetlen munkakezdési segítésére BKV jegyeket, bérleteket tudtunk vásárolni.
Másik nagy örömünk, hogy délutáni programjainkat 2014 első felében különféle külső kulturális programokkal tudtuk színesíteni.
2014 februárjától fodrászt is pályázati forrásból tudunk foglalkoztatni.

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat Gondviselés Háza- Hajléktalanok Otthona Budapest, 1098. Távíró utca 5.

A tartós elhelyezést nyújtó intézményünk 1997. március 1-től működik, maximálisan 36 fős gondozotti létszámmal. Olyan idős, gondozásra szoruló személyek ellátását végezzük, akik önmagukat nem, vagy csak folyamatos segítséggel képesek ellátni, és gondozásuk más módon nem oldható meg. Otthonunk élethosszig tartó teljes gondozást, ápolást biztosít.

I. Az intézmény szakmai szempontok szerinti bemutatása

1. Az intézmény általános bemutatása

Intézményünk a IX. kerület és a XIX. Kerület találkozásánál, a Távíró utca – Üllői út – és Határ út által körülhatárolt területén található. Az épület – amely a tulajdonunkat képezi – hasznos alapterülete 900m2.

Tágabb környezetünk bemutatásánál kiemelt fontosságú, hogy tömegközlekedési eszközzel könnyen megközelíthető az épület. Érdemes figyelembe venni, hogy hajléktalan emberek egészségi állapotuk tekintetében halmozottan hátrányos helyzetűek, így otthonunk több egészségügyi intézmény közelében található, és az otthonban is kialakítottunk betegszobát.

Az intézményt körülölelő zöldövezet /Kispesti erdő/ kedvezően hat lakóink hangulatára, nyugtatja az idegrendszert, kellemes pihenést, szabadidő eltöltési lehetőséget és egyben hasznos tevékenységi területet is biztosít számukra.

Bentlakásos intézményünkben biztosítjuk a napi 24 órás szolgálatot, a folyamatos működéshez szükséges személyi és tárgyi feltételeket.

Otthonunkban az igénybevevő személy részére teljes körű ellátást biztosítunk: napi háromszori étkezést, ruházattal, textíliával történő ellátást, mentális gondozást, valamint egészségügyi ellátást.

2. Az intézmény feladatának bemutatása

Az intézmény a szolgáltatásait igénybe vevők részére olyan fizikai, mentális és életvezetési segítséget jelent, amelynek során lakóink szociális, testi, szellemi állapotuknak megfelelő egyéni bánásmódban részesülnek.

Otthonunk rendelkezik éjszakai és nappali tartózkodásra alkalmas lakószobákkal, ahol szobánként 2 fő lakhatását biztosítjuk. A 18 db kétágyas szobában összesen 36 lakó él, amely létszám ideálisnak tekinthető a közösségi szociális munka végzéséhez, s a személyre szabott gondozás és gondoskodás biztosításához egyaránt.

Az épületben társalgó, TV szoba, könyvtár és foglalkoztató helység szolgálja a közösségi együttlét szintereit. Havonkénti rendszerességgel, lelkipásztor vezetésével istentiszteletet tartunk, amelyen lakóink részt vehetnek felekezeti hovatartozás nélkül. Egyben lehetőséget biztosítunk a lelkipásztorral egyéni, személyes lelkivezetésre ill. lelki beszélgetésre is.

Az egészségügyi gondozás céljára külön orvosi szoba és betegszoba szolgál.

Az épületben lévő lépcső kapaszkodóval ellátott, mely segítség a járásnál, valamint a közös helységeknél nincsenek sem szintkülönbségek, sem elválasztó küszöbök, tekintettel a mozgásfogyatékossággal bíró lakóinkra.

3. A gondozotti kör, a gondozási munka formái

Az intézményünk célja a rászoruló idős, magára maradt emberek számára egy átdolgozott élet után szeretetteljes környezetben, emberhez méltó időskort biztosítani.

Egészségügyi ellátás keretében gondoskodunk a következőkről:

Gondoskodunk az eészségmegőrzést szolgáló felvilágosításról, a rendszeres orvosi felügyeletről, szükség szerinti ápolásról, szakorvosi ellátáshoz való hozzájutásról, kórházi kezeléshez való hozzájutásról, - a külön jogszabályban foglaltaknak megfelelően - gyógyszerellátásról, gyógyászati segédeszközök biztosításáról.

Intézményünk biztosítja lakóink folyamatos egészségügyi ellenőrzését, tanácsadást, rendszeres szűrést, az orvos által elrendelt vizsgálatok elvégzését, és – ha az intézmény keretei között megoldható – gyógykezelését is.

Lakóink többsége halmozottan hátrányos helyzetű, devián múlttal rendelkező személy. Általánosan jellemző, hogy kudarcaik, konfliktusaik, rossz életminőségük forrása az alkoholfüggőség, ami mentális, intellektuális, szociális és fizikai leépülést egyaránt maga után von.

Folyamatos erőfeszítéseket teszünk annak érdekében, hogy lakóinkkal olyan bizalmi kapcsolatot alakítsunk ki, amely segítségével őszintén szembenézhetnek jelen helyzetükkel, múltjukkal, ezen keresztül segítünk nekik feldolgozni konfliktusaikat, nehézségeiket. Ez segítheti őket egy tartalmasabb életminőség kialakításában.

Egészségügyi ellátásukban segítenek körzeti orvosaink és a szakorvosi rendelőintézet orvosai (pl.: urológus, ideggondozó, tüdőgondozó).

Mentálhigiénés ellátás:

Személyre szabott bánásmód, a konfliktus helyzetek kialakulásának megelőzése érdekében az egyéni és csoportos megbeszélés, a szabadidő kulturált eltöltésének feltételei, szükség szerinti pszichoterápiás foglalkozás. Az ellátottak családi és társadalmi kapcsolatainak ápolása, gondozási tervek megvalósítása, a hitélet gyakorlásának feltételei. Mindez segíti, támogatja az intézményen belüli kisközösségek társas kapcsolatok kialakulását, működését.

Fizikai ellátás:

Az ellátást igénybevevő testi- lelki aktivitásának fenntartása érdekében, az ellátott korának, egészségi állapotának, képességeinek figyelembe vételével az aktivitást segítő fizikai tevékenységeket szervezünk.

Közös kirándulások, gyógytorna**,** ágytorna, séta, közös programok.

Szellemi és szórakoztató tevékenységeket szervezünk - tv nézés, közös zenehallgatás, társasjáték, vetélkedők, ***kerti parti***, kártyázás, sakkozás, dominózás, könyvolvasás stb.

Közösen ünnepeljük meg az ünnepeket, születésnapokat, névnapokat. A lakók ajándékot készítenek, manuális készségfejlesztés stb. Mindezt a lelki egyensúly stabilizálására, önértékelést növelő céllal történnek szabadon választva és irányítva egyaránt.

II. Az ellátottak köre, demográfiai mutatói

- Lakók száma: /fő/

Férfiak száma /fő/	Nők száma / fő/	Összesen/fő/
36	**-**	**36**

- Ellátásból kikerült:

- Gondozásának indokoltsága megszűnt 0 fő
- Tartós intézetbe került 1 fő
- Átmeneti intézetbe került 1 fő
- Elhunyt 8 fő

Összesen : 10 fő

- Felvételt nyert:

- Új felvétellel
- Más szociális intézetből 10 fő

Összesen: 10 fő

- Lakók korcsoport szerinti megoszlása:

0-18 év -
18-30 év -
31-40 év -
41-50 év -
51-60 év: 7 fő
61-70 év: 16 fő
71-80 év: 11 fő
81-90 év: 2 fő
90 év felett: -

Átlag életkor: 67,83

- *Lakók egészségi állapota:*

Betegségcsoportok	*Férfi*	
1. Keringési rendszer	7 fő	19%
2. Emésztő rendszer	-	-
3. Kiválasztó rendszer	5 fő	14%
4. Érzékszervek	-	-
5. Mozgás szervrendszer	6 fő	17%
6. Nemi szervrendszer	-	-
7. Vérképzőrendszer	1 fő	3%

8. Hormonrendszer	-	-
9. Légző rendszer	8 fő	22%
10. Pszichiátriai kórképek:	6 fő	17%
11. Daganatos beteg	3 fő	8%

- A lakók ápolási- gondozási szükséglete:

1. Napi 24 óra	-	
2. Napi 16-24 óra között	-	
3. Napi 8-16 óra között	-	
4. Napi 8 óra alatt	-	
5. Effektív ápolási tevékenységet nem, de folyamatos	5 fő	14%
6. Demens gondozás	5 fő	14%

- Állandó gyógyszeres terápiában részesülők száma:	24 fő	67%
- Aktív családi kapcsolatokkal rendelkező lakók:	4 fő	11%

- Az elmúlt évben megszűnt intézményi jogviszonyok okai

1. Sikeres rehabilitáció,- önálló életmód, életvitelre nevelés:	3 fő	8%
2. Családtagokhoz, ismerősökhöz távozott:	3 fő	8%
3. Más intézménybe kérte áthelyezését:	-	
4. Más profilú intézménybe került áthelyezésre:	2 fő	5%
5. Elhalálozott:	5 fő	14%
6. Egyéb:	-	

Az otthonunkba a bekerülés feltétel rendszer a következő:

A felvételi beszélgetésen tisztázódik a jelentkező egészségügyi állapota, mennyire önellátó, indokolt-e elhelyezése, tudja-e vállalni azokat a kereteket, szabályokat, melyek az intézmény életét jellemzik, képes-e betartani a házirendet és a havonkénti esedékes térítési díj befizetését.

A jelentkezéshez szükséges iratok a következők: jövedelemigazolás, ill. a jelentkező mindennemű egészségügyi dokumentációja. Ezzel párhuzamosan végezzük az előgondozást, valamint a jelentkezéshez szükséges adatlapok kitöltését. Fontos, hogy a beköltöző lelkileg felkészült legyen a közösségi életre és mindarra, amit a gondozotti helyzet jelent.

Az intézményi bekerülés elsősorban a Máltai Szeretetszolgálat Átmeneti szállóiról, kórházból történik.

Gondozottjaink lakhatásuk végleges megoldását várják és remélik otthonunkban.

- Az intézmény jogviszony megszűnhet:

- a lakó halálával,
- az intézeti elhelyezés ellátására kötött „MEGÁLLAPODÁS" bármelyik fél részéről történő felmondásával

ennek értelmében a szerződő felek az ellátási szerződést:

- közös megegyezéssel,
- a lakó egyoldalú elhatározásával,
- a fenntartó - a házirend súlyos megsértése miatt –,

bonthatja fel.

III. Az intézmény a hatályos jogszabályok tükrében

A Hajléktalanok Otthona személyes gondoskodást nyújtó intézmény, tehát a feladatait meghatározó jogszabálynak kell megfelelnie. Alapjogszabály a többször módosított **1993. évi III.** törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról valamint a végrehajtásról szóló többször módosított **29/1993. (II.7)** kormányrendelet, továbbá a **9/2006.(XII.27.) SZMM** rendelettel módosított **1/2000.(I.7.) SZCSM** a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működési feltételeiről. Ezen előírásoknak megfelelően szükséges feladatainkat ellátni.

Munkánkat szabályozza még a fenntartó által létrehozott szabályzatok rendszere, a Szervezeti és Működési Szabályzat valamint kötelező szabályzatok.
A dolgozók munkavégzésére a Munka Törvénykönyve az irányadó jogszabály.

Az intézményben lévő dokumentációkat a jogszabályoknak megfelelően vezetjük és az előírásoknak megfelelő engedélyekkel rendelkezünk.

IV. A 2014-es évben történt fontosabb intézményi események, adományok felhasználása

A szabadidő hasznos eltöltéséhez, programokat, kirándulásokat szerveztünk. Idén az egyik különösen nagy érdeklődést nyújtó programunk az Esztergomba tett látogatás volt, melynek keretében megtekintettük a Bazilikát, utána ellátogattunk a Párkányi hídhoz, majd egy jóízű ebéddel zártuk a napot. A séta, a jó levegő, a szép környezet maradandó élményt jelentett mindannyiunk számára. Mindezzel a célunk, hogy kimozdítsuk őket helyhez kötött, passzív életmódjukból és hogy ne csak egymás mellett éljenek, hanem egy közösséggé formálódva tapasztalják meg az együttlét örömét.

Egy másik program keretében ellátogattunk a Budapesti Közlekedési Múzeumba, amelyet óriási érdeklődés kísért. A múzeumi látogatás után a Városligeti Sörsátorban pihentük ki a nap fáradalmait.

Emlékezetesek még az épület előtti zenés kerti partik, melyeken grillezés mellett táncoltunk és vetélkedőket szerveztünk nyereményekkel és tombolával. Igyekszünk rávezetni őket a közösségi együttélés normáira, egymás tolerálására, elfogadására, segítésére, lakókörnyezetünk közös gondozására.

Az elmúlt évben sor került az otthonunk tisztasági festésére melyet szintén adományokból sikerült megoldani.

Gondosan számon tartjuk lakóink születésnapját, hogy érezzék, foglalkoznak velük, nemcsak mint lakóval, hanem egy család szeretett tagjával is, hiszen otthonunk egy nagy családhoz hasonlítható leginkább.

Nagyobb ünnepeken – úgy mint karácsony, húsvét – is figyelünk rá, hogy ezek az ünnepek a legszebben legyenek megrendezve, hiszen ezen egyházi ünnepek kiválóan alkalmasak arra, hogy lakóink napjait megszépítsék. Ilyenkor apró ajándékokkal kedveskedünk nekik, igyekszünk összehozni őket egy kisközösséggé. Ennek általában ilyenkor nagyobb sikere van, mint a dolgos hétköznapokon, melynek a tevékenysége sem lebecsülendő, hiszen lakóink nap, mint nap várják tőlünk problémáik megoldását, ezért szinte folyamatos együttlétet igényelnek. Sokszor elég, ha csak meghallgatjuk gondjaikat, de van, mikor ez nem elég, ilyenkor beszélgetünk, törődünk velük. Munkánk sok türelmet és empátiát igényel, dolgozóink igyekeznek ennek maradéktalanul eleget tenni, hogy lakóink valóban úgy érezzék: egy nagycsaládban, otthon vannak.

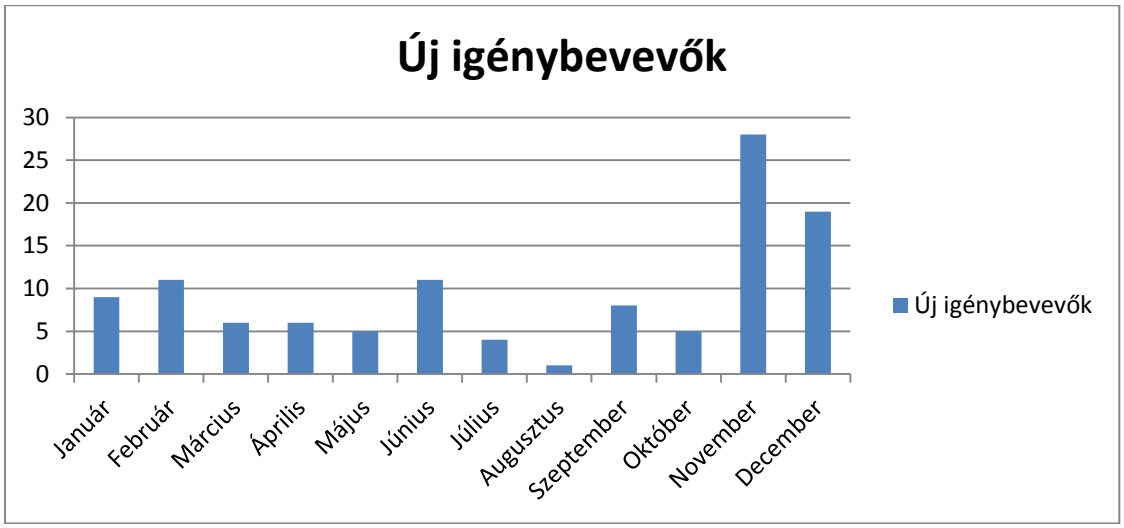
Rimaszombati úti Szociális Központ Szociális Alapszolgáltatásokat Nyújtó Integrált Intézmény 2014. évi beszámoló 1118 Budapest, Rimaszombati út 15/a

Intézmény bemutatása

Nappali melegedő

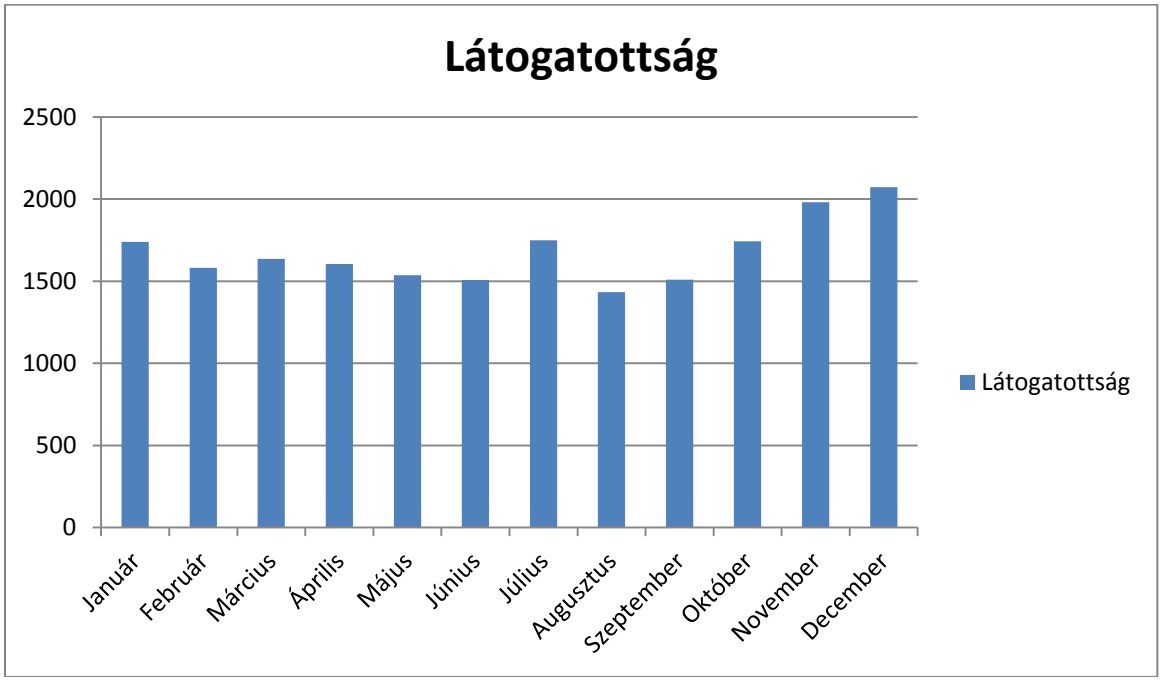
Nappali melegedőnk jelenlegi helyszínén 2006 óta üzemel, de szervezetünk már 1993-ban is jelen volt a XI. kerületben. Intézményünk a XI. kerületi Rimaszombati út 15/a sz. alatt található egy családi házban, melyet az önkormányzat biztosít számunkra, jelképes bérleti díjért cserébe. Az épület egy körülbelül 170 m²-es ház, ahol három szinten biztosítjuk a szolgáltatásokat. A legalsó pinceszinten raktár, csomagmegőrző és mosókonyha található, a földszinten biztosítjuk a hajléktalan személyeknek a pihenésre, étkezésre, tisztálkodásra szolgáló helyiségeket, az emeleti szint pedig személyzeti rész, ahol adminisztratív munka folyik, valamint itt található a szociális és információs irodánk, ami egyben ügyfélfogadó helyiség is. Intézményünk a Kelenföldi pályaudvar szomszédságában található, elhelyezkedése miatt kedvelt célpontja a hajléktalan személyeknek, adottságai eddig is jól megközelíthetővé tették. A nemrég elindult M4 metró miatti közlekedésfejlesztések után pedig még egyszerűbbé váltak szolgáltatásaink igénybevétele. Az 50 férőhelyre engedélyezett Nappali melegedőnk barátságos, családias hangulatban várja Budapest Főváros egész területéről a hajléktalan személyeket. Az említett sajátosságoknak hála, gondozotti körünk szívesen jár hozzánk, kialakult egy állandó igénybevevői kör, akikkel folyamatos kapcsolatban állunk, de szép számban keresnek fel minket új ellátottak is.

Új igénybevevőink 2014-ben:



A 2014-es évben összesen 113 olyan hajléktalan személyt regisztráltunk, akik első alkalommal keresték fel a Nappali melegedőnket. A betérők nagy része (85%) férfi kisebbik része (15%) nő, akik többsége párkapcsolatban él.
Látogatóink túlnyomó része (70%) az életvitelszerűen XI. kerületben tartózkodó hajléktalanok köréből kerül ki, a fennmaradó hányad pedig Budaörsről vagy a XXII. kerületből jön.
A rendszeres igénybevevőinkkel egyéni esetkezelést folytatunk, ami magában foglalja az intenzív munkakeresést, szálláskeresést, különféle ügyintézéseket, életvezetési tanácsokat. Az ügyfélfogadás a nyitva tartási időnkön belül (nyáron munkanapokon 8:30-14:30, télen munkanapokon és szombaton 8:30-15:30-ig) végig elérhető.
Hétköznapokon egész évben készételkonzervet és kávét osztunk az arra előre feliratkozóknak 8:30-tól.

Látogatottsági adataink 2014-ben:



2014-ben szolgáltatásaink többnyire változatlanok, de mindig próbálunk a felmerülő igényekre válaszokat adni, így az eddig megszokottakon (nappali pihenés, tisztálkodás, mosás, ételmelegítés, televízió, internet, szociális ügyintézés, postacím-létesítés, csomagmegőrzés, jogsegélyszolgálat, fodrászat, ruhaosztás) túl 2014-től több kiegészítő szolgáltatással bővültünk.

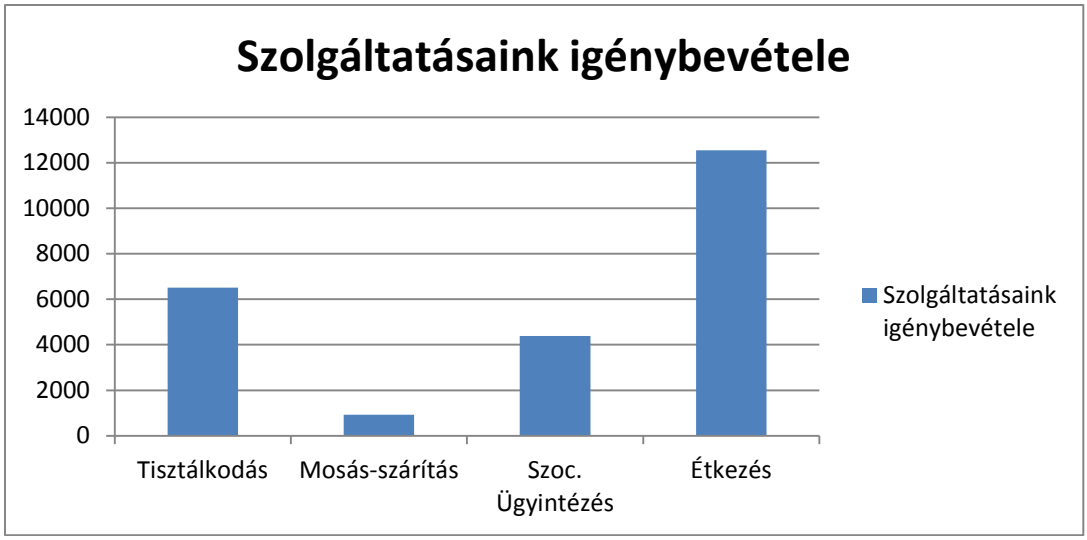
Ezek közé tartozik például egy hajszárító készülék felszerelése. Egy szállodai/uszodai, falra szerelhető hajszárítót szereztünk be, hogy ügyfeleinknek tisztálkodás után ne vizes hajjal kelljen távozniuk. Ennek főként télen van jelentősége, hiszen egészségügyi kockázattal is jár, ha nem tudnak kellőképpen megszárítkozni. Intézményünk birtokában eddig nem volt hajszárító készülék, de egy otthoni típust nem is szerettünk volna beszerezni, mert sokkal biztonságosabbnak láttuk egy mindenki által, korlátlanul elérhető nagyüzemi készülék felszerelését.

Jelentős fejlesztés volt továbbá egy kutya kennel beszerzése. Tapasztalataink alapján a főváros egész területén gondot jelent a kutyával érkező, attól elválni nem szándékozó ügyfelek ellátása. A beszerzéssel az olyan ügyfelek felé nyitottunk, akik ragaszkodnak az állatukhoz, és enélkül nem vennék igénybe a szolgáltatásinkat. Korábban is érkeztek hozzánk igénybevevők állattal, de így jobb híján a szemben lévő kerítéshez láncolták a kutyát, amely így az időjárás viszontagságainak (eső, hó, szél, napsütés) volt kitéve, illetve akadtak olyanok, akik kifejezetten azért utasították el az intézményes elhelyezést, mert nem tudtunk a kedvencének megfelelő alternatívát nyújtani. Az igény tehát egyértelműen megvolt, szerettük volna kihasználni a lehetőséget és egy olyan réteg felé nyitni, akikkel eddig nehezen tudtunk együtt dolgozni. Ha ezzel sikerül megnyernünk őket, akkor az állatok is biztonságban tölthetik az időt, amíg gazdájuk nálunk tartózkodik. A legfőbb pozitívum mégis az, hogy egy olyan kört szólítottunk meg, akik egy ilyen egyszerűen megoldható ok miatt eddig nem, vagy nagyon ritkán látogatták intézményünket és kis számban vették igénybe a szolgáltatásainkat. Udvarunkon állítottunk fel egy 1.5mX2m-es kennelt, melynek három oldala burkolt, tetővel rendelkezik, így akár rossz időjárási körülmények között is nyugodt lehet az állat gazdája, hogy kedvencét nem kell egyedül hagynia és biztonságban van. Az eddigi tapasztalataink szerint ritkán van rá szükség, de ennek köszönhetően megoldhatóvá váltak az egyedi helyzetek, és felkészülten várjuk az ilyen eseteket is.

A Hajléktalanokért Közalapítvány jóvoltából beszerzésre került egy hűtőszekrény is. Nappali melegedőnkben (és éjjeli menedékhelyünkön) eddig egy nagyon kis kapacitású, körülbelül 40 liter űrtartalmú hűtőszekrénnyel rendelkeztünk, ami sajnos a továbbiakban nem tudta kiszolgálni az igényeinket. A nyári időszakban az adományként felajánlott élelmiszerek tárolását ebben nem tudtuk megoldani, így arra kényszerültünk, hogy visszamondjuk, továbbirányítsuk a felajánlót, pedig szükségünk lett volna rá. Ezek az adományok rendszerint az esti órákban érkeznek, így csak másnap van lehetőségünk a felhasználásra, viszont nem tudtuk szakszerűen eltárolni. Mivel az intézményünk integrált, azért az ilyen jellegű hívásokat nyitva tartási időn túl az utcai gondozó szolgálat munkatársai fogadják és rendszerint át is

veszik az adományokat, majd egy olyan intézményünkbe szállították, ahol volt mód a tárolásra vagy az azonnali felhasználásra. A téli időszakban az éjjeli menedékhely nyitva tartása miatt nagy mennyiségű vajat, zsírt és egyéb élelmiszert tárolunk, a régi hűtőszekrényben viszont a havi ellátmányunk rendszerint nem fért bele, így szükségmegoldásokra kényszerültünk: gyakrabban rendeltünk kisebb adagokat, vagy a személyzeti hűtőben kellett eltárolnunk az ügyfeleknek szánt élelmiszert. A nagyobb kapacitású hűtőszekrény beszerzésével -amit az alagsorunkban helyeztünk el- a részünkre érkező, hűteni szükséges felajánlásokat valóban fel tudjuk használni, így a későbbiek során van lehetőségünk kiosztani az ügyfeleink között, valamint a havi ellátmányunkat is szakszerűen és higiénikusan tudhatjuk biztonságban.

Szolgáltatásaink igénybevétele:



Étkeztetés a Szociális Központban

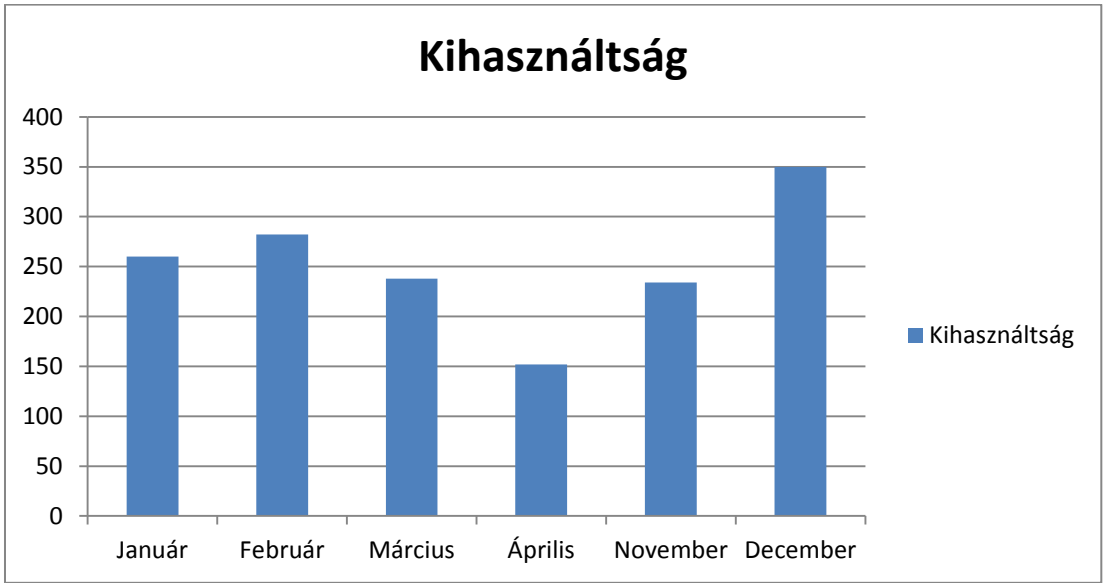
2014-ben folytattuk a már korábban megkezdett programunkat. A hétköznapokon történő reggeli étkeztetésre ügyfeleinknek előre fel kellett iratkozniuk és pontosan 8.30-ra megérkezniük az élelmiszerért. A beengedést követően a feliratkozott személyek kenyeret, készételkonzervet, kávét és teát vagy limonádét kaphattak. A XI. kerületi Önkormányzat továbbra is jelentős segítséget nyújt a Szociális Központunk üzemeltetésében, így kerülhet sor ilyen és ehhez hasonló kiegészítő szolgáltatások biztosítására. Minden hétköznap 50 fő hajléktalan embernek tudtunk segítséget nyújtani a napi étkezésében.

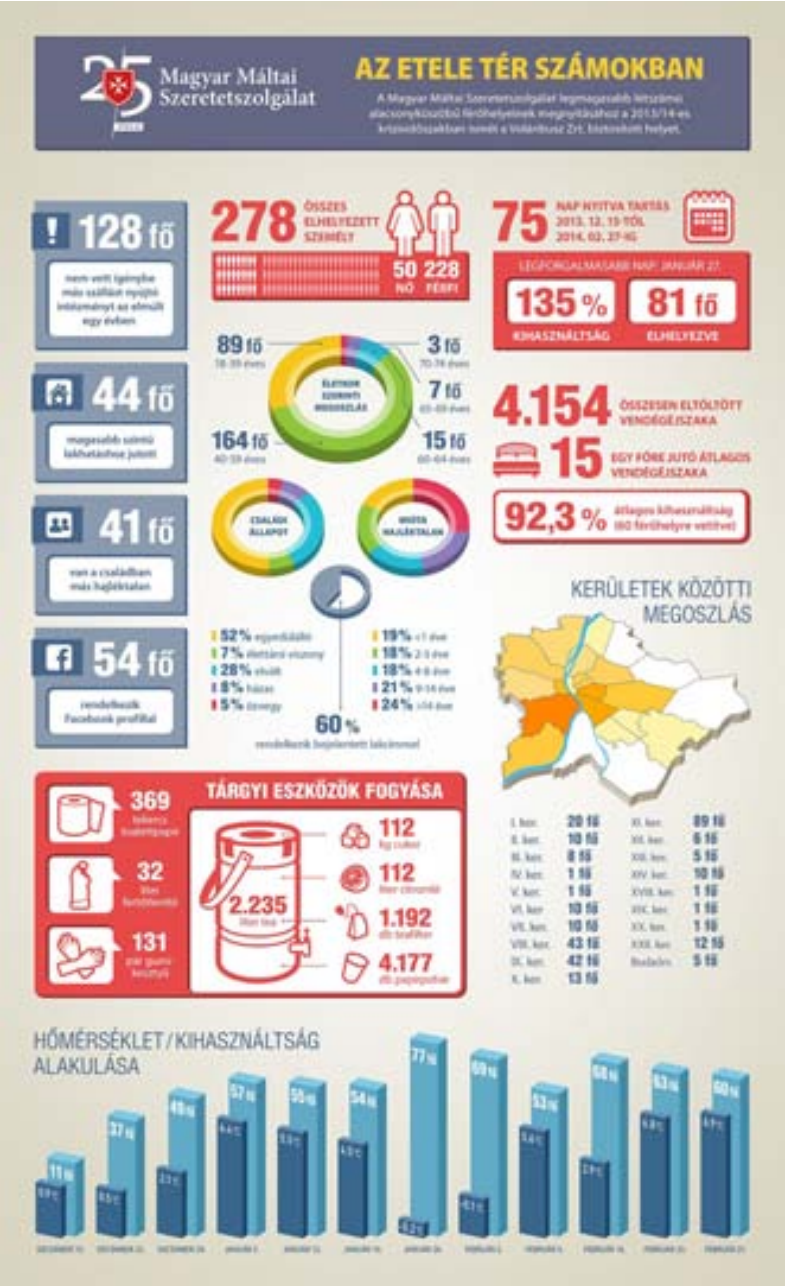
Időszakos éjjeli menedékhely

Időszakos éjjeli menedékhelyünk a nappali melegedő helyiségeiben november 1-től április 30-ig tart nyitva. Krízisférőhelyeinken 15 fő férfi hajléktalan ellátását tudjuk biztosítani, akik a nappali melegedő látogatóiból, vagy az utcai gondozó szolgálatunk által ajánlott ügyfelekből kerülnek ki. Intézményünk főleg a krízishelyzetek azonnali kezelésére illetve megelőzésére szolgál, de aktív szociális munkát is folytatunk. Ügyfeleinket a bekerülés után igyekeztünk továbbhelyezni, más tartós elhelyezést nyújtó intézményekbe, de akadtak olyan ügyfeleink, akiknél sikerként könyveltük el, hogy egyáltalán idáig eljön minden nap és igénybe veszi a szállót. Így nem egy olyan kliensünk van, aki nálunk töltötte az egész téli

időszakot. A Rimaszombati út 2. sz. alatt található Kollégium megnyitásáig bárkit fogadtunk, aki a segítségünket kérte, ameddig a férőhelyeink ezt engedték. Az igénybevételhez kizárólag egy érvényes tüdőszűrő-igazolást kértünk, valamint együttműködést és folyamatos megjelenést.
Szolgáltatásaink az ilyen jellegű szállásokhoz képest igen sokoldalúak (értékmegőrző, tévé, internet, hajszárító), a matracos elhelyezésen és a tisztálkodáson kívül biztosítottunk például étkezést, melyet részben a Hajléktalanokért Közalapítvány által kiírt pályázatból finanszíroztunk. A pályázatnak hála lehetőségünk nyílt a szerény étkezéseket (kenyér, zsír, vaj, tea, esetenként májkrém, lekvár) kiegészíteni az egészséges és változatos étrendhez nélkülözhetetlen élelmiszerekkel. A következő „kiegészítések voltak a leggyakoribbak: joghurt, sajt és egyéb tejtermékek (vajkrém), gyümölcsök (alma, narancs, banán), zöldségek (paprika, paradicsom, uborka, retek), felvágottak, instant levesek, tojás, virsli, időnként édesség, kávé, halkonzerv. Ezek az élelmiszerek nagyszerűen megtörik az egyébként jelentősen egyhangú étkezést és hozzásegítik ügyfeleinket - akik a közterületen való tartózkodás és a hideg idő miatt amúgy is veszélyeztetettebbek - egészségük megóvásához, javításához.
Klienseinknek lehetőségük nyílt továbbá a személyes ruházatuk tisztítására és szárítására, melyhez a szükséges eszközöket (mosó és szárítógép) valamint a mosószert intézményünk önerőből finanszírozta.
Az időszakos intézmény 2014 téli hónapjaiban összesen 70 főt vett nyilvántartásba. A hidegebb napokon 10-15 személy vette igénybe férőhelyeinket. Ügyfeleink többsége átlagosan 3-4 hétig tartózkodott nálunk, de –mint feljebb említettem- voltak olyanok, akiknek huzamosabb ideig biztosítottunk szálláslehetőséget. Távozásuk többféle okra vezethető vissza, egy részük például csak egy-egy alkalommal tért be hozzánk, de voltak olyanok is, akik hirtelen távoztak ismeretlen helyre, továbbá szép számmal sikerült más szállókra elhelyezni az igénybevevőket.
Az éjjeli menedékhelyen alvó hajléktalanok közül sokan a nappali melegedő szolgáltatásait is kihasználták, holott a bekerülés előtt számunkra ismeretlen, de az ellátási területen élő ügyfél volt.

Éjjeli menedékhelyünk kihasználtsága 2014 téli hónapjaiban:





A diagramból könnyen leolvasható, hogy a kezdeti felfutást követően (november) nagyon hamar közel maximumon működtünk (december). Az év elejei kisebb kihasználtság a nagyon enyhe időjárásnak tudható be, áprilishoz (a záráshoz) közeledve pedig igyekeztünk minél több embert továbbhelyezni.

Etele téri/Rimaszombati úti Kollégium időszakos éjjeli menedékhely

2014-ben is használatba kaptuk a Volánbusz Zrt.-től az Etele téri buszpályaudvar használaton kívüli emeleti részét, ahol alacsonyküszöbű szállásszolgáltatást nyújthattunk a legveszélyeztetettebb hajléktalan rétegnek. A koncepciónk –alacsonyszintű szolgáltatások, elvárások nélkül- továbbra is sikeresnek bizonyult, az intézményt 278 hajléktalan személy vette igénybe.

2014 végétől sajnos az agglomerációs átszervezések miatt a busztársaság sajnos nem tudta használatba adni az eddigi helyiségét, ezért a Fővárosi Vagyonkezelő segítségét kértük, akik a Rimaszombati úton biztosítottak számunkra egy kihasználatlan kollégiumépületet. Az épület alsó szintjét vettük birtokba, ahol 60-80 hajléktalan személy elszállásolását tudjuk biztosítani a tél leghidegebb időszakában. A körülmények hasonlóak, mint az Etele téri intézményben: egybefüggő légterű, matracos elhelyezés, mosdók. Az intézményt 2014. december 29-én nyitottuk meg, a regisztrált ügyfelek száma rövid időn belül elérte a 60 főt, kihasználtsága az év végéhez közeledve napi szinten 50 fő körül mozgott, ami várhatóan tovább fog emelkedni.

Esetünkben a legfőbb probléma a hiányos intézményrendszer, illetve, hogy nem megfelelően reagálunk a szükségletekre. Fel kellett ismernünk, hogy van egy olyan réteg a gondozotti körünkben, akiknek a szükségleteire nincs megfelelő válasz. Okként tudnám megfogalmazni, hogy minden intézményvezető törekszik minél magasabb színvonal biztosítására, azonban ez a követelmények egyre nagyobb emelkedésével jár. Minél több szolgáltatást biztosít egy intézmény, annál erősebb előírásoknak kell megfelelniük a betérni kívánó klienseknek. Azoknak az embereknek azonban, akik ezeknek a követelményeknek nem tudnak megfelelni meg 2011-ig Budán nem volt olyan ellátási forma biztosítva, amit ők is igénybe tudnának venni. A hajléktalanságon belül kialakult egy olyan kör, akiknek a reszocializációja sokkal nehezebb, több türelmet igényel, mint amire eddig be voltunk rendezkedve. Eddig ők kiestek az intézményes ellátás rendszeréből, ennek következményeként pedig az utcán, a társadalom szeme előtt töltötték életük nagy részét, ezzel táptalajt biztosítva az utóbbi időben egyre több figyelmet kapó hajléktalanellenes lépéseknek, a hajléktalanság kriminalizációjának. Ha sikerül minimalizálni azokat a feltételeket, amelyek teljesítésével igénybe vehetők a szintén minimumon tartott szolgáltatások, akkor várhatóan meg tudjuk szólítani azokat az ügyfeleket, akik eddig kiestek a látókörünkből. Ezzel párhuzamosan sikerül becsábítani őket az utcáról, így megfelelve annak az elvárásnak és vállalásunknak, hogy az utcai létet legalább a legalsó szinten felszámoljuk. Ezt bizonyítja az elmúlt években működtetett Etele téri szálló, és az újonnan nyílt Kollégiumi férőhelyek is.

A szálló célcsoportját azok a –elsősorban utcán élő- hajléktalan férfiak és nők jelentik, akik a legtöbb szállón megkövetelt feltételeknek nem akarnak, vagy nem tudnak megfelelni, akik bizalmatlanok az intézményes ellátórendszerrel szemben, illetve csak arra van igényük, hogy egy meleg helyen, fedél alatt töltsék az éjszakát és tisztálkodhassanak. Nem kérünk sem fertőtlenítési igazolást, sem tüdőszűrőt, ennek megfelelően viszont a színvonal is ehhez igazodik, tehát szándékosan igen alacsony. Főleg olyan régóta hajléktalan, a hajléktalanságba asszimilálódott személyeket várunk, akiknél már az is nagy eredményt jelent, ha egyáltalán igénybe kívánnak venni valamilyen intézményes ellátást.

Terveink 2015-ben

Az új évben is szeretnénk folytatni a már megkezdett és sikeres programjainkat, minél több pályázaton részt venni és támogatást szerezni az ötleteinkre és működésünkre. Folyamatosan arra törekszünk, hogy ügyfeleink igényeire a gondozás sikerességének érdekében minél hamarabb reagálni tudjunk. Terveink között szerepel például egy hajléktalanok által gondozott közösségi kert létrehozása a Szociális Központunkban, az épület részleges energetikai felújítása, nyílászárók cseréje, elhasználódott bútorok cseréje, pszichológus bevonása a gondozási folyamatba.
Nagy volumenű projektünk - ami nem intézményi, hanem az egész szervezetet átfogó változás lesz - egy minden intézményünket átfogó, új elektronikus rendszer kifejlesztése és bevezetése, ami a szociális munka adminisztrációját minimalizálná, valamint a gondozási folyamatot könnyítené meg. Az elektronikus rendszerben szinte élőben nyomon lehet majd követni a megtett intézkedéseket, ezzel minimalizálva a felesleges pluszmunkát, valamint helyszíntől függetlenül egy internetezésre alkalmas eszközön (laptop, PDA, okostelefon, tablet) is el lehet majd végezni a napi adminisztrációs kötelességet.

KRISZTINAVÁROSI HAJLÉKTALAN CENTRUM

2014. évi beszámoló

1013 Budapest, Feszty Árpád u. 6-8.

Általános bevezető

Megközelíthetőség, jogszabályok, kapacitás, szolgáltatások, feltételek

A Feszty Árpád utcában működő éjjeli menedékhely és nappali melegedő, Budán, a Déli pályaudvar közvetlen közelében, jól megközelíthető helyen található. Intézményünk a hatályos jogszabályoknak megfelelően, az 1993. évi III. tv. 65/F § és 80 §; valamint az 1/2000 SzCsM rendelet 103§, 107§ és 107/D § alapján nyújt alap- és szakellátást hajléktalan emberek számára.
A nappali melegedő 50, az időszakos férőhelyek 24, az éjjeli menedékhely 40 engedélyezett férőhellyel rendelkezik. Az intézménynek helyt adó épületben biztosítottak az ellátások és szolgáltatások feltételei: asztalok, ágyak, szekrények állnak a látogatók rendelkezésére. Ételmelegítéshez és a hozott ételek komfortos elfogyasztásához is rendelkezésre állnak eszközök: mikrohullámú sütő, étkészlet, evőeszköz, stb. A személyi tisztálkodáshoz törölközőt, tusfürdőt biztosítunk a rászorulóknak. Rendelkezünk elegendő számú férfi, női és akadálymentesített vizesblokkal is. A látogatók ruházatának tisztításához mosó- és szárítógépet használunk, és biztosítjuk a mosóport. A közösségi térben találhatók könyvespolcok, asztalok, székek, hogy a látogatók hosszabb-rövidebb ideig tudjanak az intézményben kényelmesen tartózkodni.
A jogszabályokban előírtakon túl egyéb szolgáltatásokat is nyújtunk: postacím; csomagmegőrző; értékmegőrző; szociális ügyintézés (iratpótlás, segélyek, önéletrajzírás, tanácsadás); játékklub; tisztálkodáshoz borotva, borotvahab, hajnyíró gép, hajszárító; zsíros kenyér, tea és kávé; az éjjeli menedékhelyen zárható szekrények és hűtőszekrény; telefonálási, internetezési lehetőség; ruhaosztás; könyvek és folyóiratok. Pályázati forrásból 2014 őszétől BKK menetjegyet tudunk adni azon ügyfeleinknek, akik a munkaügyi központba, kormányhivatalokba, munkát keresni, a Támasz-gondozóba vagy egyéb helyekre szeretnének eljutni tömegközlekedéssel.
Szolgáltatásainkat az igényeknek megfelelően határozzuk meg. A hajléktalan életmódból adódó nehézségekre nyújtunk megoldásokat, ezért a hétköznapi, háztartási cikkeket is a látogatók rendelkezésére bocsájtunk. A szokásos eszközök mellett pl. cipőpucoló krémet, manikűrkészletet és varrókészletet is használhatnak az ellátottak.

Munkatársi programok

2014-ben az intézményben dolgozó munkatársaknak rendszeresen szerveztünk kötetlen találkozókat. A hetenkénti értekezletek és megbeszélések mellett ezeken az alkalmakon lehetőségünk volt a kis, belső közösségünket építeni. Alkalmanként munkatársainkkal együtt vettünk részt szentmisén, közös társasjátékozásokat tartottunk és kirándulni is mentünk. Terveink szerint az elkövetkezendő évben az egészségügyi ismereteinket szeretnénk bővíteni, ezért mentős kollégát és a tüdőszűrő busz munkatársait is el szeretnénk hívni egy-egy beszélgetésre.

Programok és pályázatok

Intézményünk lakói az utcai gondozó szolgálat kezdeményezésére színházi látogatásokon vehettek részt, melynek szervezésében segédkeztünk. Decemberben a Szász Ferenc Kereskedelmi Szakközépiskola diákjai készültek paprikás krumplival és szeretet-vendégséggel, mely kezdeményezésnek 2015-ben is helyet kívánunk adni. A Ferences Rend pasaréti rendházának novíciusai december 23-án érkeztek egy énekes, imádságos karácsonyi programmal, melyet lakóink szeretettel fogadtak, és aktívan részt vettek benne. A ferences növendékek ezután még hosszasan az intézményben maradtak és kötetlenül beszélgettek gondozottjainkkal.
Krízisidőszakon kívül két munkatársunk bibliai történeteket és szépirodalmi műveket feldolgozó beszélgetéseket kezdeményezett, melyeket érdeklődéstől függően hetente-kéthetente tartottunk meg.
2014-ben pályázati forrásból – a Hajléktalanokért Közalapítvány támogatásával – beszerzésre került egy hűtőszekrény, melyben ügyfeleink tárolhatják saját élelmiszerüket. A nappali melegedőben biztosított játékokat szintén HKA forrásból vásároltuk meg. A kártyák, sakk és egyéb társasjátékokat szervezett keretek között, ill. egyénileg is az érdeklődők rendelkezésére bocsájtjuk. Tavaly vásároltunk egy tévét, így látogatóink már filmeket és híradókat is megtekinthetnek nálunk.
Decemberben szintén a HKA támogatásával, pályázati forrásból beruháztunk egy egyedi tervezésű értékmegőrző szekrényre. Ebben biztonságosan tudják látogatóink értékeiket, táskájukat tárolni, amíg a fürdenek vagy ügyintézésen vesznek részt. Érdekesség, hogy mindegyik szekrénybe egy konnektor került, így a mobiltelefonok töltése is megoldottá vált.
Azon ügyfeleinknek, akik szociális helyzetük előmenetelében önállóan tudnak intézkedni, BKK menetjegyeket, valamint egy-egy készétel-konzervet biztosítunk, annak érdekében, hogy a szokásos napi teendőikből származó bevételüket kiváltsuk.
Az elmúlt időszakban többször is vendégül láttuk a Látásbarát Szemüveg programokat. Intézményünkben történt meg a szemészeti vizsgálat.

Tervek

2015-ben folytatni kívánjuk az elkezdett programokat, szabadidős tevékenységeket. Reményeink szerint egy pszichológus-önkéntes bevonásával egészíthetjük ki a szociális szakemberek munkáját, úgy, hogy rendszeresen segítő beszélgetéseket folytat a gondozottakkal. Várhatóan a ferences növendékek is rendszeresen látogatják majd a lakóinkat. Az elkövetkezendő időszakban a szolgáltatásokat a látogatói igényekhez igazítva szeretnénk átalakítani, hogy mindinkább a gondozottak által megfogalmazott problémákra adjunk választ. Ennek érdekében tavasszal elégedettségi kérdőívek kitöltését tervezzük, valamint egy komplex szükséglet- és állapotfelmérő rendszert kívánunk bevezetni. Utóbbi esetében az ellátottak szociális, egészségügyi helyzetét, munkával és jövedelemmel kapcsolatos lehetőségeit kívánjuk felmérni, hogy lakhatási problémáikra megfelelő választ tudjunk nyújtani. Ez a rendszer alkalmas lesz a gondozottak fejlődésének követésére.

Éjjeli menedékhely és időszakos férőhelyek

Szakmai munka

Az éjjeli menedékhely működése során alapelveket és prioritásokat fogalmaztunk meg. Az alacsony küszöbű szolgáltatás egyik pillére, hogy a hozzánk betérő ügyfelekkel intenzív szociális munkát kívántunk végezni, így ennek érdekében szóbeli megállapodást kötöttünk a lakókkal, melyben lefektettük az együttműködés szabályait. Az ügyfelek bekerülése irányítottan zajlott. A téli hónapokban elsősorban a krízisautótól, az utcai szolgálatoktól fogadtunk ügyfeleket. Évközben előnyt élveztek azok az utcán, közterületen élő emberek, akik idősebbek, betegebbek és jövedelemmel nem rendelkeznek, akiknek védettebb alacsony küszöbű, kevesebb férőhellyel rendelkező szálló szükséges. Elsősorban a budai oldalról fogadtuk az ügyfeleket, ezzel segítve az utcai gondozó szolgálatok munkáját. Az éjjeli menedékhelyre azokat az embereket vártuk, akikkel szociális munkásaink korábban megállapodást kötöttek, így biztosítva számukra a folyamatos és következetes jelenlétet és szociális segítséget. Lakóink számára kiszámítható feltételeket és szolgáltatásokat biztosítottunk, mellyel nem csak biztonságérzetük növekedett, hanem elősegítettük, hogy a minimális szabályrendszerekhez alkalmazkodva fejlődjenek az utcai életmódhoz képest.

Az éjjeli menedékhely ügyfeleivel a bekerülést követően közösen irányokat fogalmaztunk meg, és lehetőségeket kerestünk a továbblépésre. Ennek érdekében komplexen felmértük problémáikat (munka, jövedelem, egészségügyi, kapcsolatok), így lépésről lépésre haladtunk a nehézségek megoldásában. Az gondozási terveket, elvárásokat, feladatokat teljes mértékben az egyénhez igazítottuk, hogy saját ritmusukban fejlődhessenek. Hetente-kéthetente átbeszéltük az ügyfelekkel a sikereket, kudarcokat, az elkövetkezendő hetek teendőit. Általános célként azt fogalmaztuk meg, hogy minden ügyfelünk – lehetőségek és képességek függvényében – előrébb lépjen, magasabb életszínvonalon és önállóbban éljen. Az egyéni gondozási tevékenységek során egészségügyi, addiktológiai rehabilitációhoz segítettünk ügyfeleket, őket meglátogattuk a kórházban, felvettük a kezelőorvossal a kapcsolatot és koordináltuk a továbbhelyezésüket. A jövedelemi helyzet megoldásában különböző segélyek intézésében, valamint álláskeresésben támogattuk őket önéletrajz megírásával, nyomtatványok kitöltésével, segítő beszélgetésekkel. Amennyiben lehetőségünk volt rá, átmeneti szállók vagy egyéb lakhatási formákhoz juttattuk lakóinkat, igények és képességek szerint. Ha szükséges volt, lakóinkat családtagjaikkal, barátaikkal együtt segítettük a lakhatás megoldásában, függetlenül attól, hogy közülük hányan vették igénybe az intézményt.

Tavaly az éjjeli menedékhely munkáját kiegészítettük az utánkövetéssel, ezért egy-egy elhelyezés után hosszabb-rövidebb ideig biztosítottuk még ügyfeleink számára a szociális munkát. Elsősorban a bizalmi kapcsolat kialakulása miatt igényelték ezt ügyfeleink, másodsorban meg kívántunk győződni arról, hogy az ügyfelek előmenetele valóban sikeres volt-e, és amennyiben nem, más úton, egyéb lehetőségekkel próbálkoztunk.

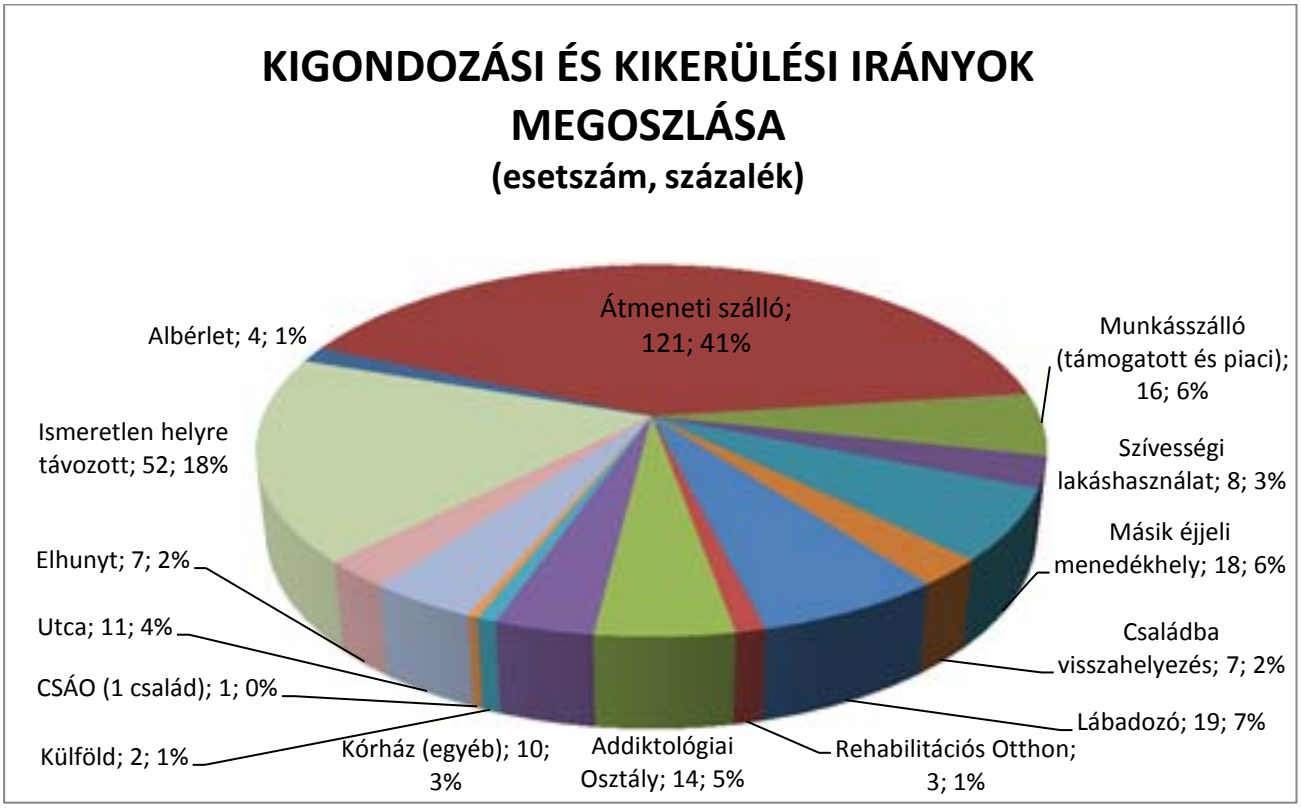
Az elmúlt évben jellemző volt, hogy gondozottjainkat személyesen kísértük el különböző ügyfélfogadásokra, felvételi beszélgetésekre, szakorvosi vizsgálatokra, vagy közértbe,

áruházba. Ezzel az ügymenetek hatékonyságát is jelentősen növeltük, de az épületen kívül töltött időt fel tudtuk használni arra is, hogy példamutató magatartással, a hétköznapi életbe visszavezetve is segíteni tudjuk őket.

Adatok

- Gondozottak száma 2014-ben: **275 fő**
- Vendégéjszakák száma: 10906 (napi átlagforgalom: 30 fő)
- Az éjjel menedékhelyet igénybe vevők **83,7%-**a a bekerülést megelőző éjjelt az utcán töltötte.

- Közreműködésünkkel közfoglalkoztatásban vett részt (MÁV, MMSZ, Feszofe): **24 fő**
- **32 fő** egynél többször került elhelyezésre.



- 2014-ben összesen 121 esetben helyeztünk ügyfelet átmeneti szállóra, melyből 95 esetben a beszámoló készítésekor is ott tartózkodik, vagy elhagyta az ellátórendszert.

Közterület helyett emberibb körülmények

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat és a Menhely Alapítvány közös programjában intézményünk munkatársai összesen 6 pályázatot nyújtottak be és valósítottak meg sikeresen. A pályázatok keretében az intézmény látókörébe került, utcán élő hajléktalan emberekkel végeztek intenzív szociális munkát, melyet teljes mértékben az ügyfél igényeihez és fejlődéséhez igazítottak. Az egyedi programok megvalósítása során pályázati forrásból eszközöket (pl. navigációs berendezés, fegyverviselési engedély kiváltása, hivatásos jogosítvány kiváltása, ruházat, élelmiszer, tanfolyamok, BKV bérlet, mobiltelefon) juttattunk az ügyfeleknek. Emellett intézményi térítési díjak (átmeneti szálló, rehabilitációs otthon) önerő feletti részét is biztosítani tudtuk. Egy-egy pályázat megvalósítása 6 hónapig tartott, de az előzetesen vállalt és pályázati forrásból finanszírozott – mindösszesen 288 – munkaórát jelentősen meghaladta a gondozási folyamat. Elmondható, hogy mind a hat fő szociális helyzete javult a pályázatnak köszönhetően. Az alábbiakban egyik pályázatunk leírása következik:

Esetleírás

László 2012 nyara óta állt kapcsolatban a Feszty utcai nappali melegedővel. Pár hónappal később az intézmény éjjeli menedékhelyére is bekerült. A korábban igénybe vett szállóról verekedés miatt tanácsolták el. Elmondása szerint az agresszió és az alkohol szinte egész életét végigkísérte.
Gyermekkora éveit intézetben töltötte. 14 éves kora óta nem volt hosszabb olyan időszaka, amelyben a túlzott alkoholfogyasztás ne lett volna jelen. Káros szenvedélye miatt először feleségét és két gyermekét, majd munkáját hagyta el.
A szociális gondozás első évében teljesen elhanyagolta magát. Minden nap erősen ittas volt, nem érdekelte semmi, mély apátia uralta az életét. Beszélgetéseink során kiderült, hogy az ivás fontos szerepet játszik abban, hogy elnyomja magában a szégyenérzetét, nem akart azzal szembe nézni, mert fájdalmas. Szégyellte magát alkohol betegségéből eredő viselkedése miatt. Különösen sajnálja, hogy emiatt távolodott el gyermekeitől. Hatalmas eredménynek tartható, hogy képes volt ezeket saját magának kimondani. Innen jött a kezdő lépés, amely arra az útra vitte, hogy elégedetlen lett eddigi, megszokott életformájával. Változtatni szeretett volna, terveket kezdett szőni, hogy újra felvegye a kapcsolatot évek óta nem látott fiával és lányával. Előtört belőle, hogy ő így tovább nem tud élni, még nem akar meghalni.
Hétről hétre erősödött benne az elhatározás, hogy segítséget kérjen betegsége leküzdéséhez.
László 2014 februárjában beköltözött a szenvedélybetegek számára fenntartott nógocsi rehabilitációs otthonba. A hajléktalan létre jellemző nagy szabadságot katonás fegyelem váltotta fel. Minden perce be volt osztva, és minden gondolatát meg kell osztania az ottani szakemberekkel. A bezártságot még az alkohol hiányánál is nehezebben viselte. László

igyekezett megfelelni az elvárásoknak, de a szigorú korlátokat két hónap után nem bírta tovább elviselni, és áprilisban otthagyta az intézményt. Visszajött Budapestre.
Kijövetele után nem az italhoz fordult, hanem szállása megoldásában kért segítséget. Egy nap alatt sikerült a BMSZKI absztinens szállójára bekerülnie, azóta is ott van. Hónapokon keresztül eleinte napi rendszerességgel, majd hetente látogatta az AA csoportokat.
Június elején bekerült egy, a TÁMOP által támogatott hőszigetelő tanfolyamra, amelyet sikeresen elvégzett, majd a vizsga után lehetősége nyílt új szakmájában dolgozni.
Lászlónak az elmúlt hónapokban kétszer volt gondja az alkohollal. Az első alkalom egy estét, a második pedig több napig tartott. Ezekről többször, hosszan beszélgettünk. Azt fogalmazta meg, hogy életében az alkohol csak egy eszköz, amivel azokat a dolgokat kezeli, amikkel nem mer, illetve nem tud szembenézni. Ezt követően pszichológushoz járt, hogy a mélyen elfojtott érzelmeit feldolgozza, és a helyükre tegye.
László a gondozás során egyre jobban megnyílt. Gyermekeiről gyakran mesélt, de nem volt bátorsága felvenni velük a kapcsolatot.
A pályázati támogatásból lehetőség nyílt a rehabilitációs otthon, majd később az absztinens szálló havi díjának kifizetésére, élelmiszer csomagok, bkv bérlet, póló és telefon feltöltő kártya megvételére. A megvásárolt eszközök és szolgáltatások segítséget nyújtottak, hogy kilépjen az alkohol és az utcai lét rabságából.
László az elmúlt egy évben hatalmasat lépett előre. 2014. januárban még hol utcán, hol hajléktalanszállón töltötte éjszakáit, napi rendszerességgel ivott alkoholt és nem rendelkezett jövedelemmel. Nem gondolkodott előre, és nem érdekelte a másnap.
Jelenleg egy absztinensek számára fenntartott átmeneti szállón lakik, amelyet fél éven keresztül támogatással, illetve folyamatosan növekvő önerőből fizetett. Tavaly év végén a térítési díj egészét már saját jövedelméből fedezte.
Állandó munkahellyel rendelkezik. Gyálon, szalagsori összeszerelőként dolgozik. Munkájával kimondottan elégedettek. Jövőjét illetően bár nem hosszútávra, de rövidtávra vannak elképzelései. Megtanult a pénzzel bánni és előtakarékoskodni.
Lászlónak minden esélye megvan, hogy hamarosan a szállót elhagyva albérletbe költözzön és szociális munkások segítsége nélkül élje az életét.

Együttműködés

2014-ben folytatódott intézményközi kapcsolataink erősítése, bővítése. Az egyéni esetkezelések, az elhelyezések és ügyintézések során különböző szervezetekkel, intézményekkel működtünk együtt. A személyes megbeszélések mellett igyekeztünk intézménylátogatásokra is sort keríteni, így munkatársaink szerteágazó kapcsolati rendszert alakítottak ki az elmúlt évben.

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat és több hajléktalanellátó szervezet társintézményeivel kerültünk kapcsolatba. Az alábbi intézményekkel napi, heti rendszerességgel működünk együtt:

- MMSZ 24 órás Egészségügyi Centrum és Lábadozó
- MMSZ Munkaügy és közfoglalkoztatási program
- MMSZ Mobil Tüdőszűrő Állomás
- MMSZ Miklós utcai éjjeli menedékhely
- MMSZ Gyáli úti fertőtlenítő fürdető
- Baptista Szeretetszolgálat
    - Déli utca
    - Budafoki út
    - Soroksár
    - Trambulin Ház (Baross utca)
- Magyar Vöröskereszt, Madridi út
- Menhely Alapítvány (KHEK pályázatok)
- BMSZKI
    - Felvételi Csoport
    - Szabolcs utca, idősek átmeneti szállója
    - Külső-mester utca, átmeneti szálló
    - Gyáli út, átmeneti szálló
    - Alföldi utca, átmeneti szálló
- Hajléktalan Információs Iroda (Könyves)
- Tüll István Intézet (Támop, hőszigetelő tanfolyam)
- Szent János Kórház, szociális munkás
- Nyírő Gyula Kórház OPAI és Támasz Gondozó
- Hegyvidéki Önkormányzat Népjóléti Iroda (köztemetések)
- I. kerületi Kormányhivatal (Attila út)
- I. kerületi Rendőrkapitányság
- Magyar Posta Zrt. (Pauler u.)

Nappali melegedő

2014-ben a nappali melegedő szolgáltatásai változatlanok maradtak. Továbbra is az utcán vagy éjjeli menedékhelyen élő ügyfeleink mindennapos, fiziológiai szükségleteire hivatottak választ nyújtani.
Hangsúlyosak azok a szolgáltatások, melyek a hajléktalan életformából adódó nehézségeket enyhítik (pl: ruhaosztás, csomagmegőrző, postacím szolgáltatás). Új szolgáltatásként, pályázati forrásból az értékmegőrzést és játékklubbot, önerőből biblia-kört és szépirodalmi alkalmakat vezettünk be.
A nappali melegedő hétköznapokon 8.30-tól 14.30-ig, a hidegebb hónapokban hosszabb nyitva tartással várta a rászorulókat. 2014-ban is vállalni tudtuk, hogy a krízisidőszakban vasárnapokon, valamint karácsonykor is nyitva voltunk.
A melegedőben összesen 21530 igénybe vétel, találkozás történt. A nyitva tartási napokon átlagosan 78 fő látogató érkezett.

A rendszeresen visszatérő ellátottakkal az éjjeli menedékhelyhez hasonlóan egyéni esetkezelést végeztünk, mely magában foglalja a szociális ügyintézést, életvezetési, valamint munkával, szállással és egészségügyi problémákkal kapcsolatos tanácsadást. Nehézséget jelentett azonban az, hogy a gondozott ügyfelek kiszámíthatatlanul látogatták az intézményt, valamint az, hogy egy másik intézmény szociális munkása is gondozta a melegedős ügyfeleket.
Gyakran tapasztaltuk, hogy gondozottjaink „csak beszélgetni szeretnének". Ezeken az alkalmakon a legfontosabb segítés a hallgatás. Hosszan mesélték életük történetét, vagy aktuális napi gondolataikat. Reményeink szerint pszichológus bevonásával az ilyen segítő beszélgetésekre is nagyobb figyelmet tudunk szentelni.

FONTOSABB SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBE VÉTELE			
	2014	**2013**	**2012**
Nappali ellátást kaptak	21 530 fő	21 868 fő	15 624 fő
Mosás-szárítás	1 380 fő	1 260 fő	1 260 fő
Tisztálkodás	5 520 fő	6 121 fő	5 544 fő
Ügyintézés, egyéni esetkezelés	2 208 fő	2 760 fő	2 112 fő
Postacím-szerződés	117 fő	134 fő	102 fő
Csomagmegőrző	184 fő	152 fő	134 fő
Ruhaosztás	780 fő	523 fő	364 fő
Kávé	7 728 fő	8 021 fő	7 560 fő
Zsíros kenyér	6 241 fő	6 540 fő	6 300 fő

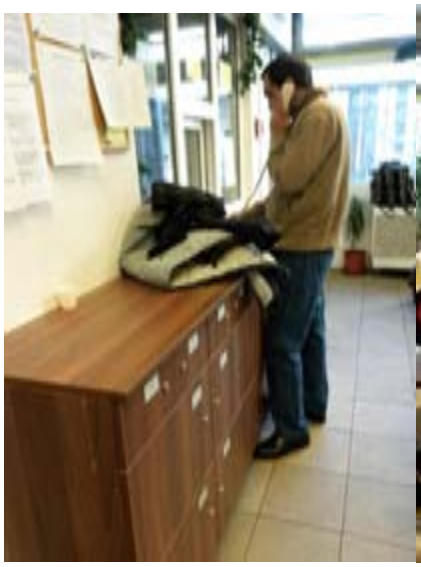
- 381 új igénybevevőt regisztráltunk, ők ebben évben jártak először intézményünkben.
- 842 fő tért be hozzánk a tavalyi év folyamán legalább egyszer.
- 230 fő csak egy alkalommal tért be hozzánk.
- 544-en csak pár alkalommal (13-nál kevesebbszer) jött
- 298 fő 13 vagy több alkalommal tért be hozzánk
- 1 fő átlagosan 25,1 alkalommal jött be
- a legaktívabb ügyfelünk 263 napon vette igénybe a szolgáltatásokat

Regisztrált ügyfeleink harmada érkezett a környező kerületekből, utcáról. Az I., II. és XII. kerületben, közterületen, vagy lakhatásra alkalmatlan építményből érkezők száma 2013-ban hónapról hónapra gyarapodott. Egyre többen érkeznek Budapest távolabbi pontjairól, másik hajléktalanellátó intézményből.

Tervek 2015-re

A szakmai munkát önkéntesek segítségével kívánjuk kiegészíteni, mely által a szociális munkások válláról kerülnek le feladatok. Terveink szerint 1 fő pszichológus csatlakozik a stábhoz, valamint olyan közreműködők bevonását tervezzük, akik rendszeresen képviseltetik majd magukat intézményünkben, és hétköznapi eseményekről beszélgetnek a lakókkal. Nyertes pályázatainkat is folytatni kívánjuk. 2015-ben valósul meg a kórházi

tartózkodásokkal kapcsolatos programunk, mely keretében alapvető felszerelést adunk beteg ügyfeleinknek.
Továbbra is tervezzük, hogy egyéni esetkezelést biztosítunk minden lakónak az éjjeli menedékhelyen, ill. újabb lehetőségeket keresünk és hívjuk meg rá a gondozottakat.
2015-ben szeretnénk bővíteni a mosási kapacitásunkat egy mosó- és szárítógép beszerzésével, mely pályázatot a HKA 2014-ben elutasította. Reményeink szerint beindítjuk a filmklubot, melyet szervezett beszélgetések követnek. A nappali melegedő szolgáltatásait elégedettségi kérdőívek segítségével szeretnénk az igényeknek megfelelően átalakítani, mely a krízisidőszak után lesz aktuális.



Magyar Máltai Szeretetszolgálat Gondviselés Háza

Hajléktalanok Átmeneti Szállása

2014. évi beszámoló

Az intézmény címe: 1013 Budapest, Feszty Árpád utca 6-8.

Az intézmény rövid bemutatása:

Az intézmény 2010 decemberében alakult, mint időszakos krízis férőhely 35 fős kapacitással. Az épületet a Fővárosi Gázművek biztosította a szeretetszolgálat számára, melynek segítségével egy eddig az I. kerületben nem lévő szolgáltatás beindítását tette lehetővé. A krízisidőszak végével az időszakos férőhelyek engedélyének lejártával újabb engedélyeztetési procedúra kezdődött, melynek keretében 2011. május 10. napjától az intézmény megkapta az átmeneti szálló minősítést, és akként működik jelenleg is. Ezzel egyetemben egy kapacitásbővítés is történt, melynek hatására 40 főre nőtt a befogadóképesség. Azonban fontos megjegyezni, hogy szolgáltatási köreit tekintve sokkal teljesebb, holisztikusabb ellátást nyújt az ellátottak számára, mint amelyre egy átmeneti szálló rendeltetik. Ez adja az intézmény különlegességét, és ez különböztet meg bennünket egy átlagos átmeneti szállótól. (lásd később a szolgáltatások pont alatt).

A lakók számára 10 darab három, illetve hat ágyas szoba áll rendelkezésre, melyek kialakítása közben figyelemmel kísértük, hogy azok alkalmasak legyenek a nyugodt pihenésre, feltöltődésre. 2013-ban pályázati forrásból egy meglévő mellékhelyiséget, valamint a zuhanyzóblokkot korszerűsítettük, és kialakítottunk a régi portahelység helyén egy mozgássérült mellékhelyiséget is. Ennek köszönhetően intézményünk akadálymentessé vált, így mozgáskorlátozott ügyfelek fogadására is lehetőségünk nyílik. E mellett a lehetőségeinkhez mérten korszerű, szép környezetet biztosíthatunk lakóink számára. A személyzet részére egy öltözőhelység (zuhanyzóval és mosdóval) lett kialakítva. Az intézmény rendelkezésére áll egy konyhai előkészítő helység és mosogató, valamint tálalókonyha. Az étkező jelenleg 20 férőhelyes, melyben 4 asztal 20 székkel lett elhelyezve, így két turnusban (első, illetve második csoport) étkeznek az intézmény lakói. Az étkezéseket követően ez a színtér a közösségi élet fontos helyszínévé válik. Itt történik a vendégek fogadása is.

2011 májusában került kialakításra az épület közösségi szobája, ahol a csoportfoglalkozások zajlanak, valamint egy mini könyvtár is működik a helységben. Itt került elhelyezésre a televízió készülék is, melyen jelenleg MINDIG TV extra szolgáltatás keretében 17 csatornát nézhetnek ügyfeleink. Az épületben található még egy mosókonyha, melyben egy nagy

kapacitású mosó, valamint egy szárítógép lett elhelyezve, ezzel is elősegítve a lakók személyes higiéniájának megőrzését. A személyzet számára rendelkezésre áll egy irodahelyiség, a lakókkal történő beszélgetések, mentális gondozás, ügyintézés helye. Itt lett elhelyezve a kamerarendszer központja, illetve itt történik az adminisztratív feladatok ellátása is. Az épület belső udvarán lett kijelölve a dohányzóhelység.

Az intézmény létrejöttének célja:

Az intézmény létrejöttekor egy olyan struktúra kialakítása volt a cél, melynek segítségével a Batthyány Téri 16 ágyas Hajléktalanok Otthonát tehermentesíti, valamint annak meghosszabbításaként működik. Ennek köszönhetően olyan ügyfelek biztonságos ellátása is megoldásra talált, akik egészségügyi problémával rendelkeznek, utcára és fapados éjjeli menedékhelyre nem bocsáthatók, viszonylag hosszabb rehabilitációra szorulnak.

Az intézmény szolgáltatásai:

- 40 fő számára 3-6 ágyas szobákban történő elhelyezés a törvénynek megfelően személyenként minimum 4 nm területtel
- Mosási, szárítási, tisztálkodási lehetőség
- Nyugodt pihenésre, kikapcsolódásra, valamint vendégek fogadására alkalmas szintér biztosítása
- Ételmelegítési lehetőség a lakók számára
- Mini könyvtár, televíziózás
- Élelmezés (napi háromszor, ebből egy meleg étel)
- Gyógyszerelés
- Segítő beszélgetés, aktív mentális gondozás, pszichológus, mentálhigiénés önkéntes munkatárs bevonásával
- Iratpótlás
- Jövedelem ügyintézés (nyugdíj, rokkantnyugdíj, segély)
- Állampolgársággal kapcsolatos ügyek intézése (elsősorban román állampolgárságú ügyfelek számára)
- Heti 1 alkalommal orvosi jelenlét a Mozgó Orvosi Szolgálat szervezésében, valamint belgyógyászati szakrendelés
- Egészségügyi alapellátások (gyógyszer kiadagolása, kiosztása, asszisztencia a MOSZ érkezésekor, időpont egyeztetések EÜ intézményekkel stb.)
- Szállítás (Az ügyfelek egészségügyi intézménybe, kormányablakokhoz való szállítása az ügymenet megkönnyítése érdekében)
- Ágynemű csere kétheti rendszerességgel
- Gyógytorna két alkalommal 2 órában

Az intézménybe való bekerülés feltételei:

Az intézménybe való bekerülés alapfeltétele a Batthyány Téri 24 Órás Egészségügyi Centrum beutalója. Ügyfélkörünk többsége az utcai gondozószolgálatok segítségével kerül hozzánk, akik a beteget először az Egészségügyi Centrumba szállítják, majd az orvos mérlegeli

állapotának súlyosságát. Ezt követően vagy a 16 ágyra helyezi, vagy megtörténik a szállónkra való beutalása. A Hajléktalanok Otthonából is történik áthelyezés intézményünkbe, valamint az Egészségügyi Centrum látogatói közül is utalnak be hozzánk hajléktalan személyeket. Az utcáról érkezőktől fél évnél nem régebbi tüdőszűrő papírt kérünk. A kórházból, vagy egyéb, a Máltai Szeretetszolgálat által működtetett intézményből érkezőknél ettől eltekintünk.

A gondozotti kör:

Az intézményben elsősorban rossz általános állapotú, egyszerre akár több krónikus betegségben is szenvedő (daganatos megbetegedések, veseelégtelenség, szív és érrendszeri megbetegedések), vagy éppen gyógyuló traumás sérült hajléktalan személyek ellátása történik. **2014. Január 1-je és 2014. December 31-e** között **132** személy ellátása történt meg. Az ellátottak átlagos életkora **56,1** év. A legfiatalabb ügyfél **34,** míg a legidősebb **75** éves volt. Az intézményben átlagosan bent töltött idő **190** nap. A legkevesebb időt bent töltött személy **1**, míg a legtöbb időt bent töltött személy **792** napot töltött el nálunk.

A gondozási munka leírása, kigondozás irányai, adatok ehhez:

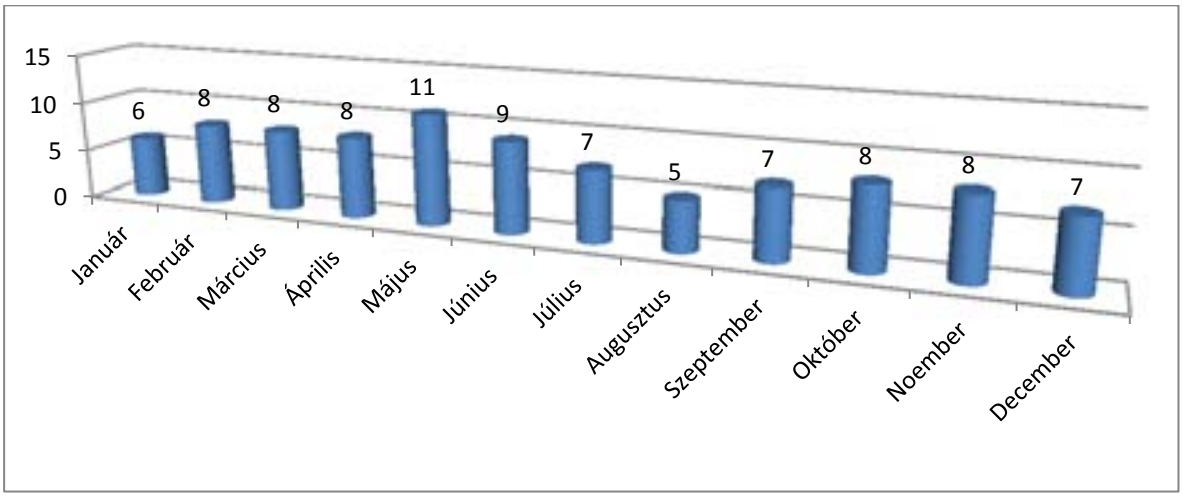
Az ügyfél megérkezését követően megtörténik az első interjú, mely során az ügyeletes kolléga felveszi a kötelező adatokat, és a beszélgetés során információkat szerez az ügyfél eddigi élettörténetével kapcsolatban. A szociális munkás az orvostól kapott egyéni egészségügyi állapotfelmérő lapról információkat kap a kliens aktuális egészségügyi állapotáról. Ennek fényében a hajléktalan személlyel megbeszélésre kerül a gondozási stratégia, és annak főbb elemei, mind szociális, mind egészségügyi aktualitásokkal egyetemben. Ezt követően az intézmény szociális gondozó-ápolója kigyógyszerel - ha ez szükséges - és az alapsztenderdek mentén megindul a gondozás.

Első lépésben megtörténnek az iratpótlások (személyi igazolvány, lakcímkártya, Tb kártya), ezt követően a TB jogviszonyrendezés. Ezekkel párhuzamosan megindul a jövedelemhez kapcsolódó segítségnyújtás. A fennálló feltételek függvényében - mindenképpen egyénre szabottan - ez lehet nyugdíjazás, rokkantnyugdíjazás - leszázalékolás, segélykérelem. A lábadozási idő alatt folyamatosan folyik az ügyfelek egészségügyi kivizsgálása, szoros együttműködésben a Batthyány Téri Egészségügyi Centrummal, megtörténnek az egészségügyi intézménybe való beutalások, és elindul a rehabilitáció.

A kigondozás jelen esetben egyénre szabott, általános képet nem mutathat, hiszen az ügyfél egyedi igényeihez kapcsolódik. Más intézménybe való elhelyezéshez figyelembe vesszük az egészségügyi állapot súlyosságát, a szociális kapcsolatrendszer meglétét, hiányát. Mivel az intézmény specifikumából adódik, hogy főleg idősödő ügyfélkörrel dolgozunk, ezért az elsődleges cél az élethosszig tartó elhelyezés. E mellett jelen van az átmeneti szálló keresés, illetve több esetben éjjeli menedékhelyre történő kigondozás valósul meg.

Az alábbi táblázatokban szemléltetem a fent leírt folyamatokat, melyeket diagramok, táblázatok formájában mutatok be.

1.-es ábra: Kilépések száma havi bontásban:



Összesített Egészségügyi statisztika	
Betegek száma	**132**
Háziorvosi rendelés	**41**
Belgyógyászati szakrendelés	**16**
Háziorvosi rendelésen megjelentek száma	**633**
Belgyógyászati szakrendelés megjelentek száma	**86**
Beutalók száma	**251**
Előjegyzés (időpont) kérések szakrendelésekre	**285**
Diagnózisok száma	**356**
Lábadozás alatti beavatkozások száma	**76**
Szállítások száma	**159**

Keringési betegségek	
Szívelégtelenség	**18**

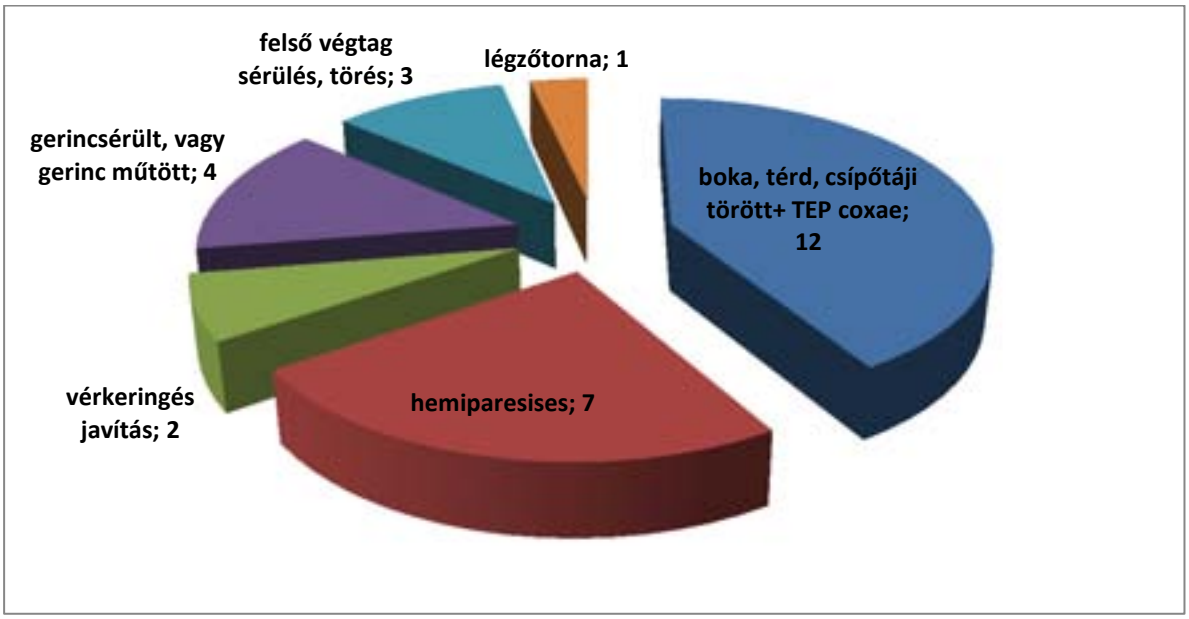
Magas vérnyomás	**59**
Érrendszeri megbetegedés	**37**
	114
Mozgásszervi megbetegedések	
Reumatológiai megbetegedés	**9**
Ortopédiai megbetegedés (pl törések, ficamok)	**19**
Ortopéd traumatológiai betegség	**4**
Zúzódás	**3**
	35
Bőr betegségek	
Lábszár fekély	**10**
Egyéb bőrbetegségek	**9**
Fagyás miatti amputáció	**4**
	23
Légzőszervi megbetegedések	
COPD	**21**
Tüdőgyulladás	**2**
TBC	**8**
Tüdőembólia	**2**
	33
Emésztőrendszeri megbetegedések	
Máj cirrhosis (ascites)	**3**
Nyelőcsőszűkület	**3**
cukorbetegség	**9**

Fekélyek és gyulladásos betegségek	**8**
	23
Kiválasztó szervrendszeri megbetegedések	
Veseelégtelenség	**4**
Vesebetegség	**2**
Prosztata túltengés	**2**
Inkontinencia	**5**
Pajzsmirigy betegség	**3**
	16
Érzékszervi megbetegedések	
Halláskárosodás	**3**
Látáskárosodás	**5**
	8
Neurológiai (idegrendszeri) megbetegedések	
Agyi infarktus (stroke)	**20**
Epilepszia	**8**
Egyéb neurológiai betegségek	**5**
	33
Pszichiátriai megbetegedések	
Depresszió	**15**
Alkohol okozta dependencia	**10**
Chr. alkoholizmus	**18**
Mentális és viselkedés zavar	**10**
Dementia	**5**

	58
Daganatos megbetegedések	
Tüdő tumor	**4**
Száj és gége tumor	**4**
Nyaki nyirokcsomó tumor	**1**
Hashártya tumor	**1**
Húgyhólyag tumor	**2**
Here tumor	**1**
	13
Beavatkozások	
Szívműtét utáni lábadozás	**3**
Érszűkület miatti amputáció	**6**
Traumatológiai és Ortopédiai műtétek utáni lábadozás	**10**
Törések utáni lábadozás	**18**
Sérvműtét előkészítés, műtét utáni lábadozás (lágyék, hasfali, porckorong)	**10**
Veseelégtelenség-dialízis	**1**
Zöldhályog kezelés	**2**
Szürke hályog miatti műtét	**3**
Melanoma szemműtét	**1**
Idegsebészeti műtét (gerinc)	**2**
Kötözés	**20**
	76
Tartósan kerekes székes ügyfelek	**7**
Az intézményi gondozás alatt elhunyt betegek	**5**

**N=132*

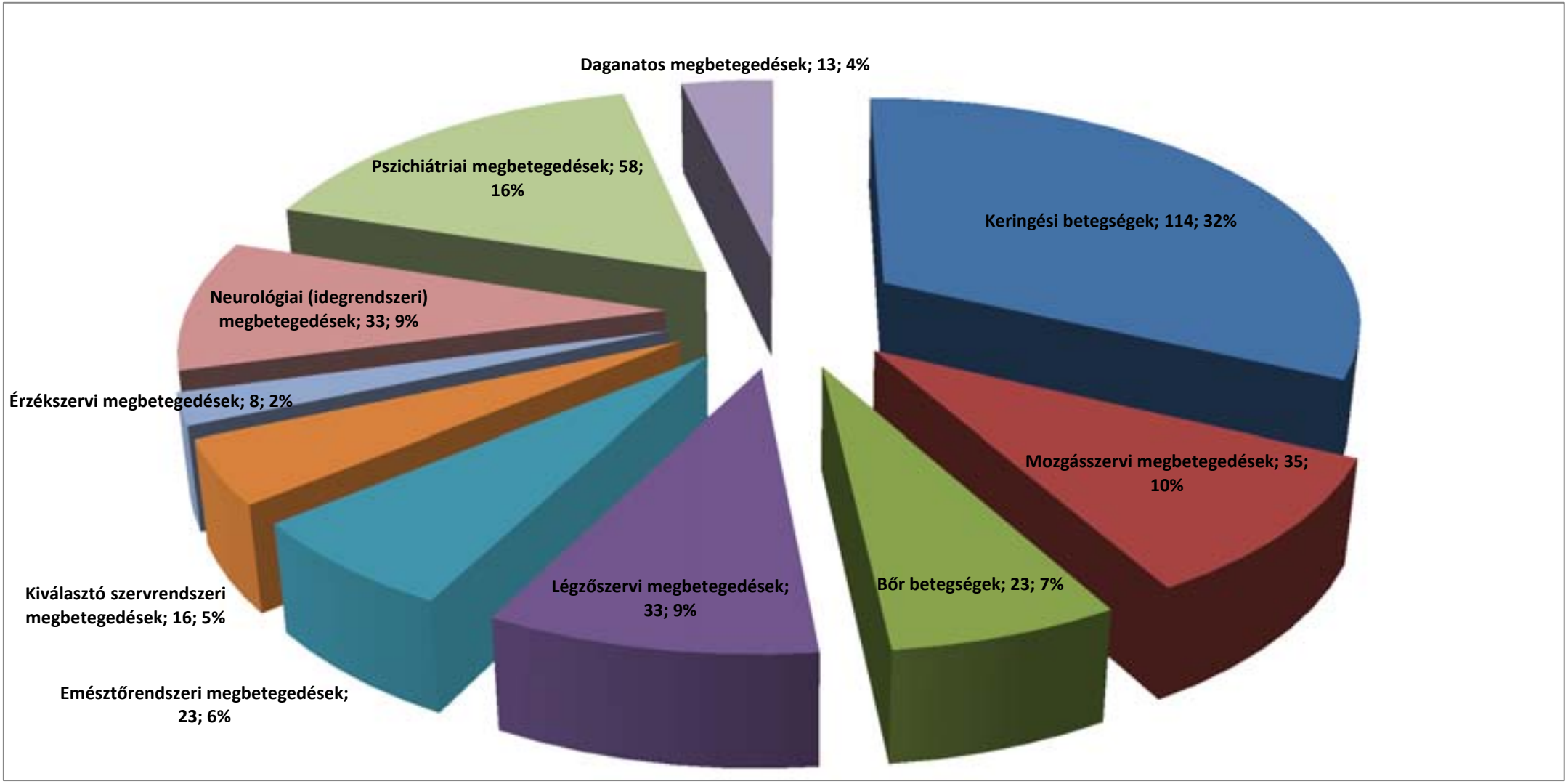
2-es ábra: Gyógytorna számokban:



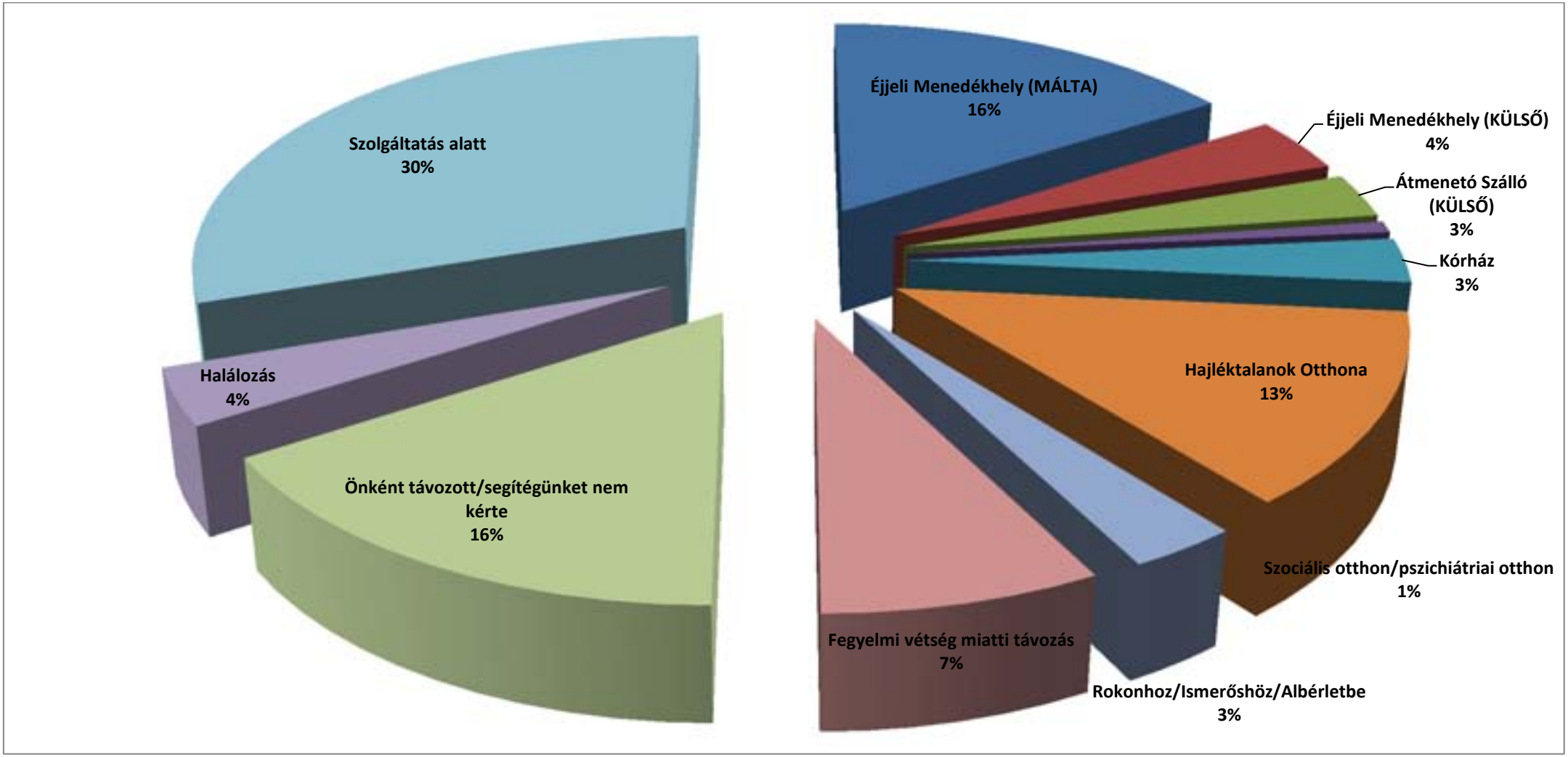
2014.jan.1. és dec. 31 között gyógytornász vezetésével egyénileg 27 fő tornázott. A betegek egy része a Batthyány térről került át, másik része friss műtöttként kórházból jött. A gyógytorna gyorsította a felépülésüket, és tudatosította bennük, hogy ők is felelősek a gyógyulásukért, ami nagyon fontos!

(Fónay Emese gyógytornász)

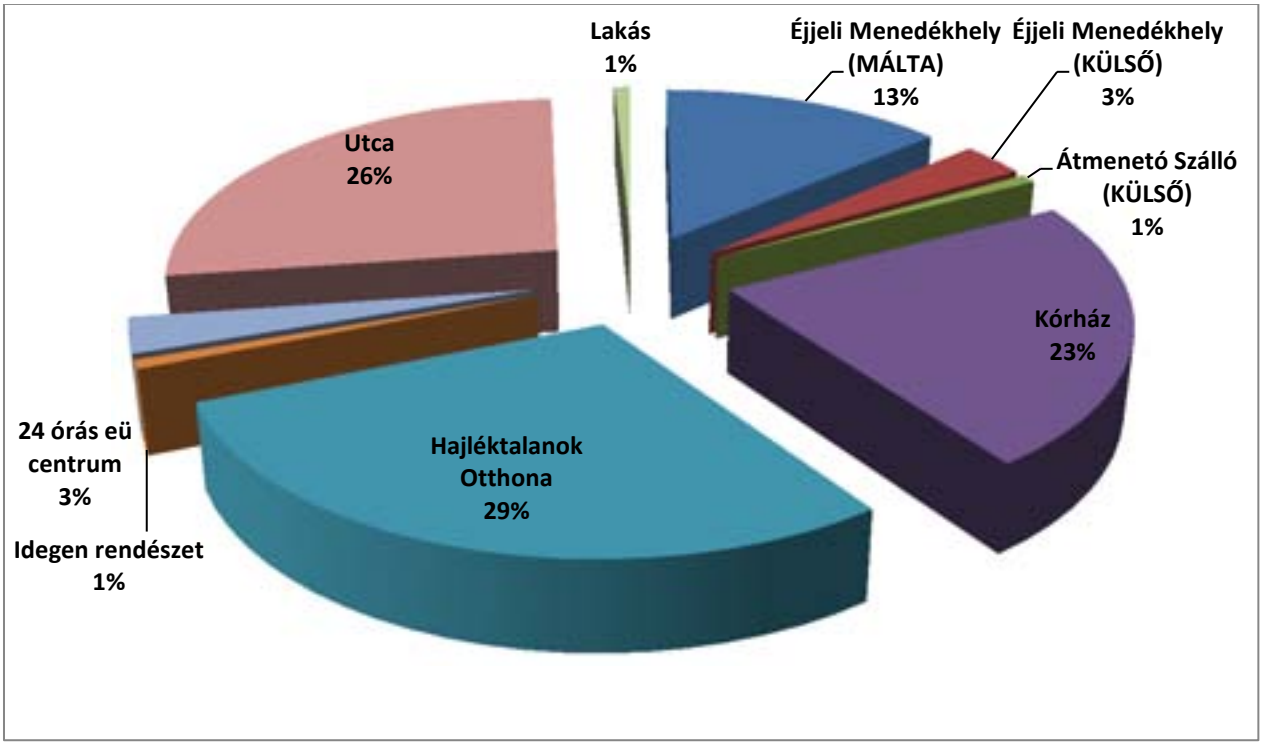
2.-es ábra: Előforduló betegségek, és annak aránya 2014.01.01. – 2014.12.31. között



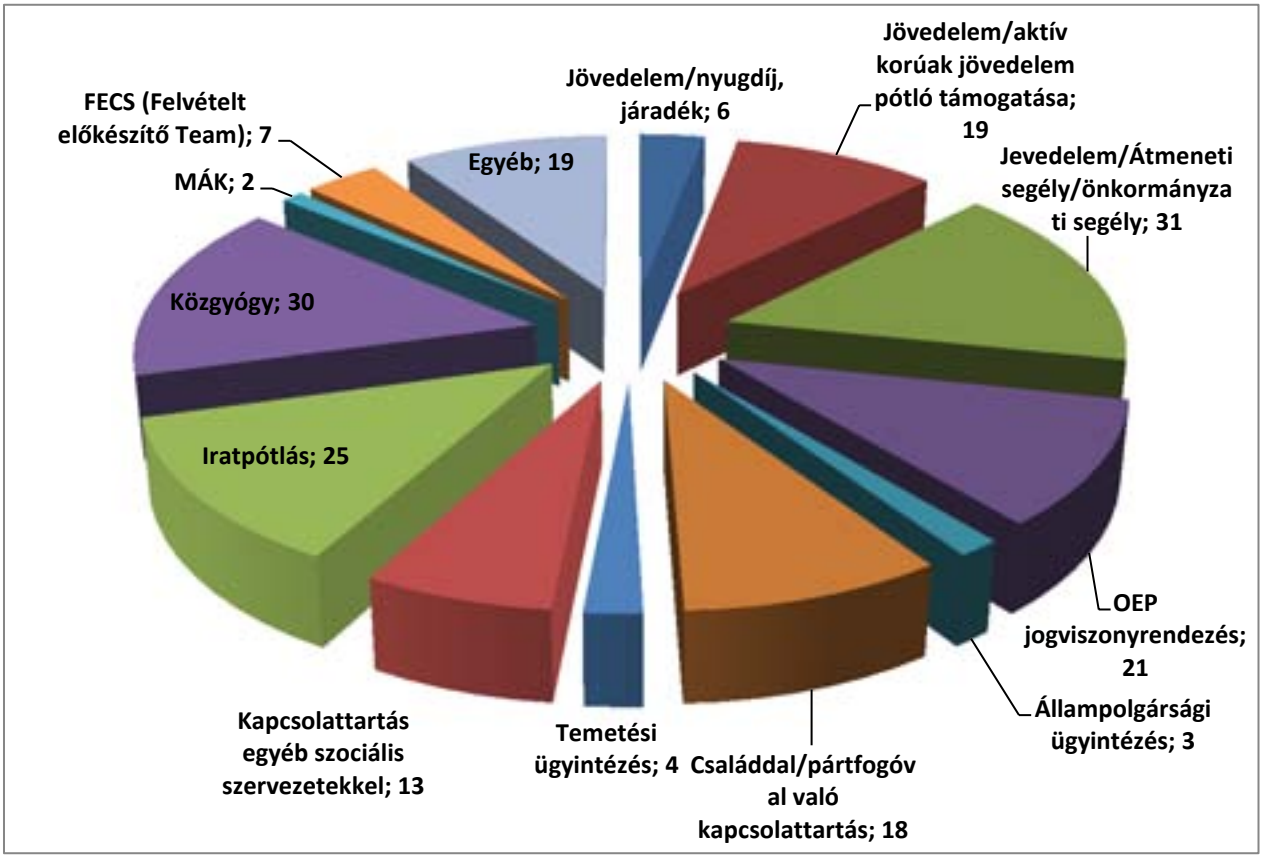
3.-as ábra: A kigondozás helye (Hova távozott)



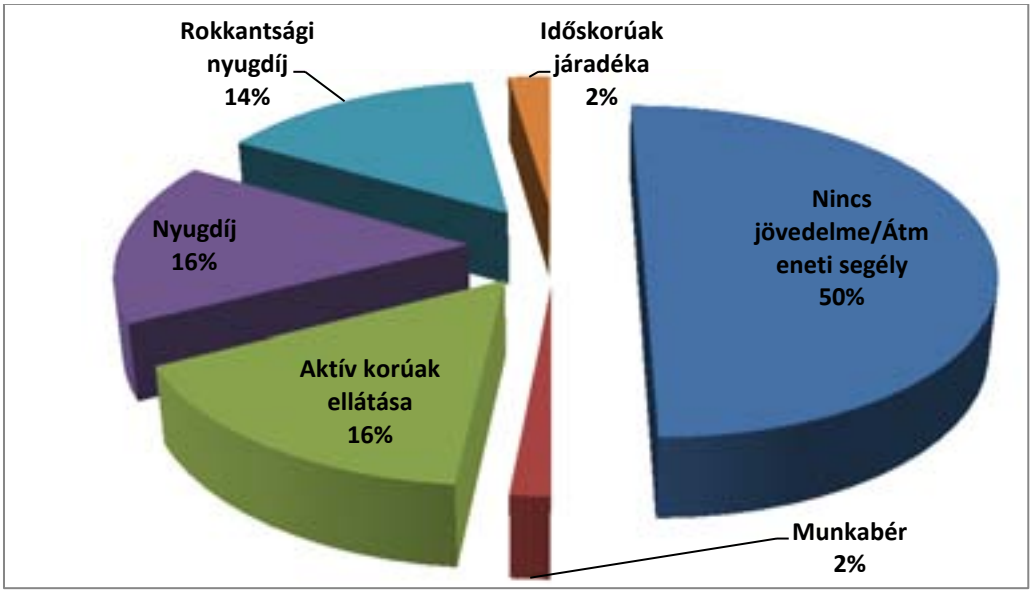
4.-es ábra: Intézménybe kerüléssel kapcsolatos adatok (Honnan érkezett)



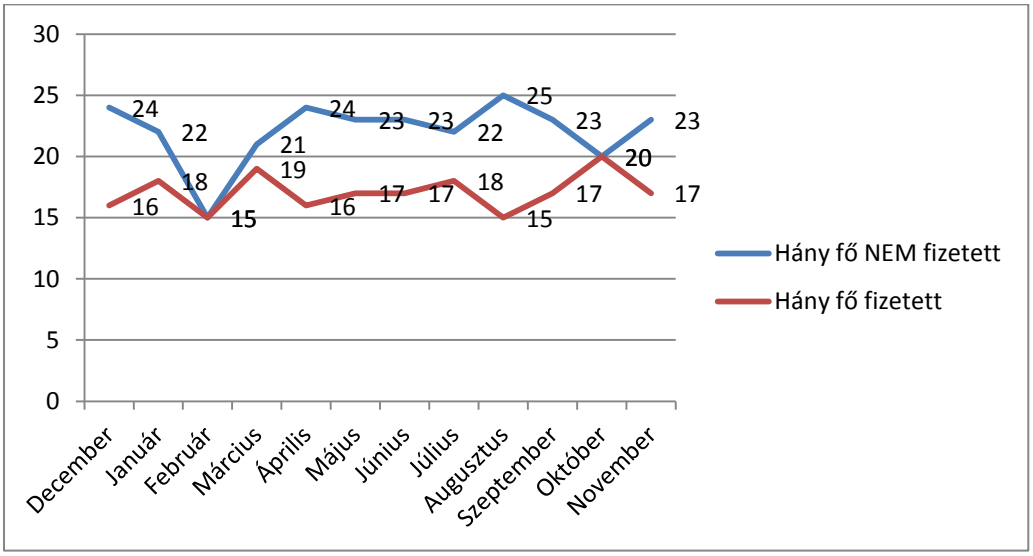
5.-ös ábra: Ügyintézési típusok számokban:



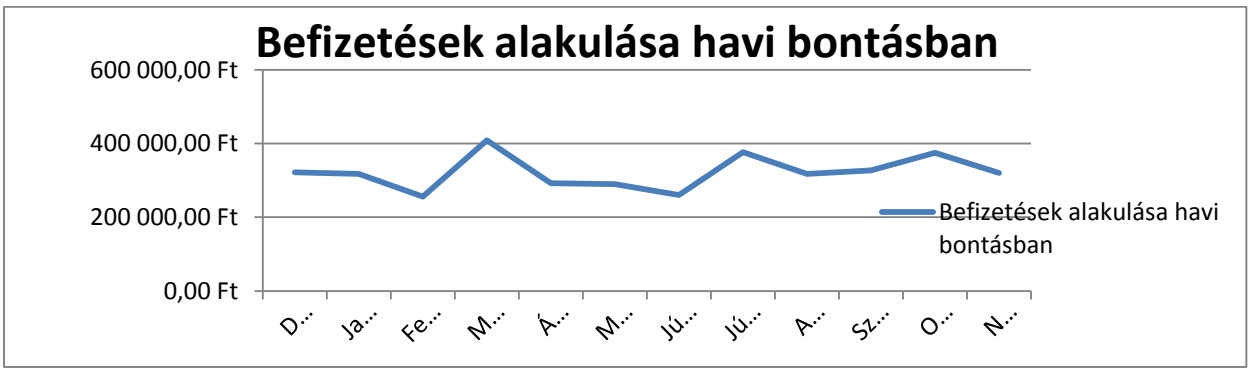
6.-os ábra: Ügyfeleink jövedelmi viszonya:



7.-es ábra: Folyamatábra a térítési díjakról:



8.-as ábra: Folyamatábra a térítési díjakról:



Kapcsolat és együttműködés más intézményekkel:

Szoros együttműködésben dolgozunk a Szeretetszolgálat I; II;, III/A; III/B; XI/A; XI/B; XII; XXII. kerületi utcai gondozó szolgálatával, valamint a Batthyány téri 24 órás Hajléktalanok Egészségügyi Centrumával, és Gondviselés Háza Hajléktalanok Otthonával. Ezt meghaladóan az intézmény tőszomszédságában található, szintén a Szeretetszolgálat által működtetett Hajléktalanok Nappali Melegedőjével és Éjjeli Menedékhelyével.

Ez év során egyre több megkeresést kaptunk kórházakból. Főleg a területileg illetékes Szent János Kórházból, valamint a Szent Imre Kórházból. Kapacitásaink határát feszegetve, lehetőség esetén igyekeztünk teljesíteni a kéréseket.

Az Országos Korányi Pulmonológiai és TBC Gyógyintézet Hospice részlege szükség esetén egyeztetést követően fogadja azon ügyfeleinket, akik életciklusuk utolsó periódusába értek.

Kapcsolat és együttműködés külső szervezetekkel:

Az intézmény épületét a Fővárosi Gázművek tartós bérleti szerződés keretében bocsátotta a Szeretetszolgálat részére. Ennek kapcsán a Gázművek dolgozói évről évre minden karácsonykor több százezer forint értékű ajándékcsomagokkal, fenyőfával, süteményekkel, gyümölcsökkel és kis előadásokkal készülnek lakóink számára.

Gondozottaknak szervezett programok:

Idén is folytatódtak a már több éve jól működő, és lassan hagyománnyá váló foglalkozásaink. Ide értve a **kézműves** foglalkozásokat, melyek többnyire alkalomhoz köthetően szerveződtek. A karácsonyi ünnepség díszeit, a húsvéti hangulat megteremtéséért felelős díszeket ezeken az alkalmakon alkották meg lakóink.

Az Utcai Gondozó Szolgálat munkatársa az év folyamán több alkalommal szervezett **színházi látogatásokat,** melyen egy amatőr színi társulat előadásait tekinthették meg az ügyfelek - köztük lakóink is. Ezt a programot is nagy érdeklődés övezte. E mellett a Medve Színpad színi társulatával Halmy György rendező szerkesztő közreműködésével elhozhattuk a színházat intézményünkbe. Az előadás egy hosszú távú együttműködés első felvonása intézményünk és a társulat között, melynek következő állomása 2015. január 20-án következett intézményünkben.

Kis videó az alábbi linken található az eseményről:

https://www.youtube.com/watch?v=VGUnngrlc_U&noredirect=1

A gondozottak egyéb elfoglaltságai között megtaláljuk az **önkéntes takarítás**t, a **csoportos beszélgetés**t a dohányzóban vagy az ebédlőben. Sokan szeretnek **olvasni**, ehhez rendelkezésre áll egy egyre bővülő könyvtár a közösségi teremben. Szintén itt található a nagy népszerűségnek örvendő **televízió és DVD lejátszó** is. Ezeket is gyakran használják ügyfeleink. E mellett beüzemelésre került két darab számítógép is, melyet a Fővárosi Gázművek karácsonyi ajándék gyanánt adott át intézményünk lakói számára. Szintén találkozási pont a **kávéautomata**, amely a közösségi terem bejáratánál található.

Önkéntesség az intézményében:

2014 során intézményünkbe több önkéntes is érkezett. E mellett a Szeretetszolgálat által fenntartott szakiskolával is szakmai kapcsolat alakult ki. Az iskola diákjai rendszeres látogatói intézményünknek, itt teljesítik gyakorlataik egy részét, valamint intézménylátogatásokat is szervezünk számukra.

Közösségi szolgálatot teljesítő középiskolás diákok is részt vettek-vesznek az intézmény munkájában. A tavalyi év során 3 szakiskolás hallgató teljesített nálunk gyakorlatot hosszabb ideig, valamint két középiskolás diák tölti intézményünkben közösségi szolgálatát.

E mellett az Ombudsmani Hivatal jogász, valamint mentálhigiénés végzettségű munkatársa van jelen heti két alkalommal, alkalmanként 4 órában nálunk. Az étkeztetésben is van önkéntes segítségünk, valamint a jövő évben egy pszichológus végzettségű önkéntes is szolgálatba áll ügyfeleink érdekében.

Esetleírás I.

Önkéntes mentálhigiénés terapeutaként heti rendszerességgel, kétszer négy órában várom segítő beszélgetésre a Lábadozó lakóit, akik így a felépülésükhöz pszichés támogatást is kaphatnak. A kezdetektől nagy igény volt a rendszeres beszélgetésre, amelyet a kliensek egészségi állapotától függően hol a szobában, az ágyak mellett, hol a közösségi helyiségek valamelyikében tartunk, illetve időnként az orvosi szobát is igénybe vesszük a négyszemközti megbeszélésekhez. A lakók megszokták és igénylik a rendszeres találkozásokat – keresnek, ha például szabadság miatt módosítani kell a beszélgetési alkalmak időpontját, gyakoriságát és örömmel üdvözölnek, ha a beszélgetések időpontján kívül például az intézményben tartott kulturális eseményeken is találkozhatnak velem. A lakók közül 10-12 fő visszatérő kliensnek tekinthető, míg többen csak egy-egy eseti problémával, életvezetési nehézséggel fordulnak hozzám. A segítő beszélgetések alapját leggyakrabban a lakók egészségi állapotából eredő szorongásai, illetve a hozzátartozóikkal kapcsolatos, lezáratlan és feldolgozatlan életesemények okozta érzések képezik.

A kezdetektől visszatérő kliensemnek számít P., aki 60 éves, de a valós életkoránál idősebbnek néz ki. Magas, szikár férfi, sovány, beesett arccal, amit a hiányos fogazat fokoz.

Sajátosan félrehajtott állal szokott járni-kelni, olyan az arckifejezése, mintha figyelmesen elgondolkodna valamin. Általában papucsban, zokniban közlekedik, pipát szív. A klienssel a második intézményi „munkanapomon" ismerkedtem meg, nagyon udvarias, de kissé modoros ember benyomását keltette, aki a megismerkedésünk idején tudta meg, hogy a korábban operált daganata áttétet képezett a tüdejére. A találkozások többségére a betegségtől és a várható kilátásoktól való félelem nyomta rá a bélyegét, mintegy tíz hónap alatt P. a betegség feldolgozásának minden fázisát átélte. A segítő beszélgetéseken sokáig a hárítás és az izoláció dominált a kliens részéről, és – részben ezek miatt – újra és újra megerősítést várt az alternatív gyógyászatba vetett hitével kapcsolatban hangoztatott, elektronikus médiafelületekről szervezett információival kapcsolatban.

P. kezdetben nagyon közlékeny volt, szívesen és hosszasan beszélt magáról, és hangsúlyozta, hogy mivel támogató szülői háttér nélkül nőtt fel, ezért megszokta, hogy csak magára számíthatott, de soha nem mulasztotta el azt sem részletezni, hogy milyen foglalkozásbeli sikereket ért el az életében. A segítő folyamat kezdetekor egy éve lakott az intézményben, napjait többnyire a kisméretű laptopján internetezve töltötte. Amikor beszélgetésre jelentkezett, nem jelölt meg konkrét életvezetési problémát, hanem az első időben a gyermekkoráról beszélt nagyon sokat. Elmondta, hogy házasságon kívül született, az anyai nagyszülei nevelték, de nem érezte, hogy hozzájuk tartozik. Fiatalon az építőiparban kezdett dolgozni, megnősült, és született egy fia, azonban megromlott a házassága, elmondása szerint a felesége idegösszeomlás miatt évek óta egy pszichiátriai otthonban él, a gyermekük pedig kábítószer-túladagolásban meghalt. Azóta nem volt rokoni vagy partnerkapcsolata, néhány barátja van, de alapvetően nincs senki, akihez kötődik, ezért inkább nem nagyon jár ki a szállóról sem.

Többszöri beszélgetésünk után mondta el, hogy hosszú ideig marihuánát szívott, de erényként említette, hogy például az alkohol sosem vonzotta és elítélően beszélt a függőséggel élő ismerőseiről. Beszélgetéseink elején általában egy-egy őt foglalkoztató közéleti, politikai témát elemzett hosszasan, de ahogy közeledett a rá váró onkológiai kezelés és műtét időpontja, egyre több személyes közlést tartalmazott a kommunikációja. A műtét előtti hetekben láthatóan félt, fogyásnak indult, többször is kifejezte, hogy nem szeretné kiszolgáltatottan és fájdalmakkal küzdve tölteni élete utolsó szakaszát, ugyanakkor a lehetséges onkológiai klinikai kezelésekkel, protokollokkal kapcsolatban is elutasító attitűdöt mutatott és aktívan érdeklődni kezdett az alternatív kezelési lehetőségek iránt, amelyekkel órákon át traktálta a szobatársait, akik egy idő után kerülni kezdték őt. Ezzel egy időben minden alkalmat megragadott a segítő beszélgetésre, és ha valamely más lakóval való beszélgetés miatt korlátozni kellett a vele folytatott kommunikáció idejét, neheztelt rám. Ahogy a szorongása fokozódott, beszédstílusa egyre agresszívebbé vált, de az eredményes műtétet követően ez mérséklődött.

A tüdőműtétet követően P. szoros onkológiai követés alatt áll, amely azt jelenti, hogy rendszeresen kontrollra kell jelentkeznie a SOTE klinikáján, valamint a Korányiban. A szorongást csökkentő elhárító mechanizmusként volt értelmezhető, hogy P. a kontrollokra minden esetben csak többszöri felszólításra kért időpontot.

A későbbiekben, ahogy a kiírt kezelések befejeződtek, és P. átélte a tagadás, valamint az alkudozás fázisát, a beszélgetéseink rövidültek, egyre felszínesebbé váltak, illetve semleges témákról kívánt beszélni, annak érdekében, hogy ne kelljen szembesülni a betegségével, és azzal, hogy nem számíthat a hozzátartozói érzelmi támaszára. Körülbelül tíz hónapra volt szükség ahhoz, hogy a depresszió fázisát a belenyugvás váltsa fel, amely végére P. felhagyott az alternatív egészségjavító szerek beszerzésével és fogyasztásával és reálisan tudta értékelni az állapotváltozását.

Mivel a találkozásaink során látom, ahogy változik a fizikai állapota és P. maga is rendszeresen beszámol erről, valamint az aktuális klinikai kezelések során átélt tapasztalatairól, esetében szükség van a segítő kapcsolat folyamatos fenntartására. Tekintettel arra, hogy nem jók a kilátásai, és változatos – de sikertelen – elhárító mechanizmusokat alkalmazott a betegsége korábbi fázisában, támogató közösségi háttér hiányában P. várhatóan folyamatos kliensem marad, és mentálhigiénés támogatási igényei az egészségi állapotváltozásával összhangban változnak majd.

2015. január 12.

Kiss Bernadett – Önkéntes mentálhigiénés munkatárs

Esetleírás II.

XY 2014 márciusában érkezett intézményünkbe a Batthyány téri lábadozóból.

1955-ben született Hevesen, ahonnan később Budapestre jött, itt megházasodott, és e kapcsolatból 1985-ben született egy leánya. Évekig stabil, kiegyensúlyozott családi életet éltek, majd kapcsolatuk megromlása után 1995-ben elváltak. Ekkor mindenét otthagyta volt feleségének és gyermekének, és egy táskával új életet kezdett. Mivel dolgos ember volt, ez sokáig ment is neki, albérletbe költözött, és családját is támogatta. Majd elveszítette munkáját, és mivel szinte egy munkahelyén sem volt bejelentve, így semmilyen segélyre nem volt jogosult. Ekkor már kezdett betegeskedni, és így szinte semmi esélye nem volt, hogy munkát találjon. Emellett iskolai végzettsége sem volt megfelelő, csupán 8 osztályt végzett, valamint a munkakeresés sikerességét kora is megnehezítette. Így miután minden tartaléka elfogyott, elveszítette albérletét. Egy ideig ismerősöknél lakott, és alkalmi munkákból tartotta fenn magát, majd már ezek is megszűntek. Mindig is önálló volt, nem akart senkinek a terhére lenni, hajléktalan szállón nem is gondolkodott, nem igazán érezte odaillőnek magát, így az

utcán élt 4 évet a 11. kerületben a Galváni út Duna felőli részén. Utcai szociális munkásokkal tartott kapcsolatot. Arra mindig ügyelt, hogy minden nap tiszta legyen, és mosott ruhában járjon. Egy idő után már rendszeres orvosi kezelésre volt szüksége, így heti 3-5 alkalommal járt kezelésre, egy évig az utcáról. Alkohol problémái soha nem voltak. Majd 2013 májusában szociális munkásai rábeszélésére, valamint akkor igen rossz egészségi állapota miatt végül elfogadta, hogy beköltözzön a Batthyány téri lábadozóba. Ott kicsit felerősödött, már „csak" az alap betegsége volt, a veseelégtelenség mikor átkerült hozzánk. Azóta is rendszeresen, hetente 3 alkalommal jár dialízisre. Emellett, mivel gyenge az immunrendszere, jobban oda kell figyelni különösen a téli időszakban arra, hogy ne kapjon el semmi betegséget, illetve, hogy folyadékszegényen táplálkozzon. Ezen felül különösebb egészségügyi teendőnk nincs vele.
Mindkét helyen beilleszkedett a közösségbe, soha nem volt problémája a házirend betartásával, közvetlen, nyílt ember. Mivel egészségi állapota sajnos lehetővé tette, elindítottuk neki a rendszeres szociális segélyét, így most már van valamicske jövedelme.

Lányával folyamatosan tartja a kapcsolatot, szinte minden másnap beszélnek, annak ellenére, hogy Németországban lakik. Felvetődött egyszer már benne, hogy kiköltözik hozzá. Nála is töltött pár hetet, de ott azzal a problémával kellett szembesülnie, hogy az alap egészségi ellátást megkapja ugyan, de nem úgy, mint itthon. Nem kiszámítható módon, minden héten ugyanazon napokon, ugyanazon időpontban kell mennie, hanem amikor felhívják, akkor kellett mennie. Ezt nem tudta megtenni, mert nem mindig volt, aki el tudta vinni pont akkor a kezelésre, hiszen lánya és annak párja is dolgoznak. Így végül hazajött. Akkor nagyon csalódott volt, depresszív hangulatba került, de 1-2 hét alatt összeszedte magát.

Lánya mostanában újra egyre gyakrabban veti fel, hogy szeretné, ha édesapja nála lakna. Sokat beszélgettünk erről, a karácsony előtti időszakot elég nehezen viselte, akkor volt, mikor hajlott arra, hogy gondolkodik a dolgon. Kiderült, hogy a városban, ahol a lánya lakik, szintén működik valamilyen máltás intézmény, így abban maradtunk, hogy az is egy lehetőség, hogy felvesszük velük a kapcsolatot, hogy esetleg tudnának-e valamit segíteni, esetleg szállást biztosítani, mert nem szeretne a gyerekeken élősködni, annak ellenére sem, hogy ezt a lánya nem érzi tehernek, és folyamatosan győzködi édesapját, hogy költözzön hozzájuk.
Azt gondolom, hogy ez a dolog még működhet, még akkor is, ha idő kell, míg elfogadja, hogy nem kell mindent egyedül megoldania, és elfogadhat segítséget a lányától is. Egyelőre, bár kis lépés, de egyre jobban fontolgatja, hogy tavasszal meglátogatja őt, és jobban végignézi az ottani lehetőségeket. Azt érzem, hogy van benne némi félelem az újabb kudarctól, illetve, hogy utána újra nehezebb lesz itthon, de talán sok türelemmel, beszélgetéssel a családja közelében töltheti további életét.

Andó Nikolett – Szociális munkás

Esetleírás III.

Bálint 61 éves. Amikor hozzánk került, hamarosan nyilvánvalóvá vált számunkra, hogy enyhe fokú demenciában szenved, és emellett ínkontinens is. Kezdeti beszélgetéseink nyomán kiderült, hogy a régebbi dolgokra jól emlékszik, és ezekről bően, választékosan tud nyilatkozni.

Elmesélte, hogy mielőtt idekerült, édesanyjával élt egy önkormányzati lakásban, dolgozott rendszeresen, de többnyire fekete munkái voltak. Édesanyja halálát követően viszont megváltozott az élete. Egyedül nem tudta fizetni a lakást és egészségügyi problémái, mint végtagtörés, arccsonttörés miatt, tartozásokat halmozott fel az önkormányzat felé, így a végén elmondása szerint az egyik éjszaka közepén hírtelen az ágya mellett állva szólították, fel, hogy öltözzön és vigye a cuccait. Ekkor lakoltatták ki. Innentől Bálint a néhol rendszertelen fekete munkák között így lakástalanul hajléktalanná vált.

Mielőtt hozzánk került, már jelen volt az ellátórendszerben a Máltán belül másik átmeneti szállón is. Ott elindították a leszázalékolást és a jövedelemhez juttatást sérülései miatt, de sajnálatos módon, a végén nem jutott pénzhez. Feketemunkái többsége lévén állásait nem vették figyelembe, és az orvosi bizottság szakvéleménye is alacsony százalékot állapított meg.

Az előző intézményben tartózkodás alatt többször volt kórházban eszméletvesztés és hasonló rosszullétek miatt. A CT eredmények még nem igazoltak epilepsziát, ez később már a nálunk való tartózkodás alatt megdőlt és bebizonyosodott a betegség jelenléte.

A kórházból egy másik intézményen keresztül hozzánk került. Csendes, magától nem sokat beszélő, de kérdésre bően válaszoló úrnak ismertük meg. Széles spektrumban lehet vele beszélgetni, ide értve a mai politikát és a jelenlegi helyzetet, történéseket Magyarországon. Sokat olvas nálunk, és bevallása szerint régen is szeretett elfoglaltság volt ez számára szabadidejében. Időnként elmondása szerint ürességet érez, mintha valami hiányozna, de nem tudja, hogy mi. Ez köthető a demenciához is, de ez szerencsére csak időnként, rendszertelenül jelen lévő probléma. Van olyan periódusa, amikor ebéd után nem tudja megmondani, hogy evett-e és mit, passzívabb és rosszkedvű, máskor jó a kedve, kommunikatív és szívesen kifejti a véleményét bármilyen szóban forgó témakörben. Nehezen tud megbirkózni a tudattal, hogy a mozgása és beszéde is lassabb, illetve, hogy a lakótársak több esetben is bántották már inkontinenciája miatt. Ezen bosszankodik is ilyenkor rendszeresen így ideges, aminek következtében előfordul epilepsziás roham. Szerencsére a megfelelően beállított gyógyszerek segítségével már nem szoktuk észlelni ezeket az epileptikus tüneteket.

Mivel mozgásában már elég korlátozott, illetve szellemi állapota is változó, a munkaügyi hivatallal való kapcsolata régebben is időszakos volt, mostanra pedig teljesen megszűnt. E miatt sajnálatos módon ilyen jellegű segélyben nem részesülhet, mert nem áll fenn a hivatal által megkövetelt rendszeres kapcsolattartás.

A problémái, melyek egyre sokasodnak, illetve a kora újra felvetette azon gondolat realitását, mely szerint ismét megpróbálkozzunk jövedelemhez juttatni, mivel a rendelkezésre álló orvosi dokumentációk miatt szerintünk a jelenlegi egészségi állapot mértékét reálisan többre értékelhetik a korábbihoz képest. Amennyiben valóban így történik, Bálint végre jövedelemhez jut, és könnyebbé válhat ennyivel élete és elhelyezése is. Ugyan nem panaszkodik jelenleg sem a pénzhiányra, nem dohányzik és más egyéb káros szenvedélye sincs, e dolgok létjogosultsága valós érdekeit szolgálnák.

Reményeink szerint, ha lesz valamennyi jövedelme, már találunk számára egy végleges elhelyezést nyújtó intézményt, ahol egészségügyi és mentális állapotának megfelelően tudják gondozni és figyelni rá.

2014-ben megvalósult beszerzések, programok

- ✓ Salgó polcrendszer a raktárba
- ✓ Kis sebészeti szett
- ✓ Kiegészítő étkeztetés pályázati forrásból
- ✓ Laptop
- ✓ Gyógytornász foglalkoztatása
- ✓ Belgyógyászati szakrendelés beindítása

Tervek 2015-re:

HKA pályázati forrásból megvalósítani kívánt fejlesztések:

HKA KMR 2014-15 621-es pályázat támogatásra érdemes (szerződéssel rendelkező) beruházása, mely megvalósulási dátuma 2015. 02. - 03. hó

1. Tisztasági festés olaj bázisú festékkel a folyosón
2. Iroda felújítás, intézményvezetői irodahelység kialakítása
3. Vizesblokk felújítás
4. Konvektorok cseréje
5. Tetőjavítás, karbantartás

6. Gépjármű beszerzése

Belső forrásból megvalósítani kívánt fejlesztések:

1. Lámpatestek cseréje
2. Klímaberendezés telepítése
3. Folyosói kapaszkodó kialakítása az akadálymentesség teljessé tétele céljából
4. 30 db mosható (ágy melletti szék beszerzése)
5. Tv a lakóinknak a közösségi szobába
6. Kihúzható kanapéágy
7. 2 darab számítógépasztal

8. Mosógép beszerzése
9. Szárítógép beszerzése

Záró gondolatok:

Folyamatosan törekednünk kell arra, hogy a változó ügyfélkör igényeihez mérten új szolgáltatásokat, programokat indítsunk, mellyel növelhetjük intézményünk ellátási színvonalát ellátottaink felé. Ezzel választ tudunk adni a folyamatos változásokra, oly módon, hogy az induláskor meghatározott céljaink közben nem változnak.

Kelt.: 2015. január 15.

Alagi Szilárd
Intézményvezető