

## **SZAKMAI BESZÁMOLÓ**

---



**A Magyar Máltai Szeretetszolgálat Budaörsön  
2015-ben a hajléktalan ellátás keretében végzett  
tevékenységéről**

---

# I. RIMASZOMBATI UTCAI SZOCIÁLIS KÖZPONT SZOCIÁLIS ALAPSZOLGÁLTATÁSOKAT NYÚJTÓ INTEGRÁLT INTÉZMÉNY

1118 Budapest, Rimaszombati út 15/a.

## Az intézmény általános bemutatása

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat Budapest XI. kerületében 1993 óta végzi a rászoruló, elsősorban a fedél nélkül élő emberek teljes körű gondozását. A Rimaszombati úton található Szociális Központ 2006-ban kezdte meg működését. Az intézmény a kerület egyik közlekedési csomópontjához, a Kelenföldi pályaudvarhoz közel esik, így tömegközlekedéssel a város távolabbi pontjairól is viszonylag könnyen megközelíthető. A Szociális Központ egy kétszintes családi házban helyezkedik el, amely lehetőséget nyújt az egymásra épülő szolgáltatásokat biztosító integrált intézmény, a nappali melegedő, négy utcai gondozó szolgálat, valamint az időszakos férőhelyeket biztosító éjjeli menedékhely működtetésére.

## Változások és történések röviden

- Rimaszombati úti időszakos éjjeli menedékhely 2015 júliusától *folyamatosan működő, koedukált* éjjeli menedékhely lett.
- A krízisbejelentéseket 2015. november 1-től a diszpécserek egy *új*, erre létrehozott *elektronikus felületen* rögzítik, melynek megtekintése a *krízisszolgálatot teljesítők számára nyilvános és folyamatos*.
- 2015. októbertől a két utcai gondozó szolgálat komplex ellátás nyújtás okán már *3 telephelyen* működik, a III. kerületi hajléktalanokat a helyben működő, *Miklós utcai intézmény* bázisából látják el a kollégák.
- *Önkéntes szolgálatot teljesítettünk* a hazánkban kialakult menekültkérdés kapcsán, a Keleti pályaudvaron, Röszkén és Hegyeshalmon.
- 2015 decemberében részt vettünk a Máltai Szeretetszolgálat „*Adni öröm*” programjában, melyben Spar és Interpar üzletekben *tartós élelmiszert gyűjtöttünk* az arra rászorulóknak.

## II.1. Az utcai szociális munka

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat Budaörsön 2007. óta végzi a fedél nélkül élő emberek gondozását. Az utcai gondozó szolgálat háttérintézménye 2012 februárjától a Budapest XI. kerület Rimaszombati úti Szociális Alapszolgáltatásokat Nyújtó Integrált Intézmény. Működési engedélye alapján, a szociális alapszolgáltatás keretein belül *nappali ellátást*, valamint a XI., a XXII. kerületben, Budaörs – és kistérségében *utcai szociális munkát*, illetve krízisidőszakban 2015. július 1. óta nők számára is nyitott *15 férőhelyes éjjeli menedékhelyet*, mint szakosított ellátást biztosít.

Elérhetőség: 1118 Budapest, Rimaszombati út, 15/A.

Utcai gondozó szolgálat: 06-1-205-57-29

Nappali melegedő és éjjeli menedékhely: 06-1-206-72-46

### ***Nappali melegedős szolgáltatások:***

- nappali bent tartózkodás: télen→ /november 1.- április 30./hétfőtől szombatig: 08.30-15.30-ig, nyáron→ /május 1-október 31-ig/ minden hétköznapi: 08.30-14.30-ig
- előjegyzéssel mosás, ruhaszárítás
- tisztálkodás /törölköző, tusfürdő, wc papír, hajszárító/
- ételmelegítés
- feliratkozással konzerv, kávé kapható
- iratpótlás
- filmklub /pénteki napokon/
- tv nézési lehetőség
- önkéntes pszichológussal való beszélgetés
- jogsegély szolgálat külső helyszínen /Feszty Árpád utcai intézményünkben/
- számítógép használat /kapcsolattartás, munka- és szálláskeresés/
- telefonálási lehetőség /ügyintézéshez/
- csomagmegőrzés
- postacím létesítése
- szociális ügyintézéshez kapcsolódó információk, tanácsadás

### ***Éjjeli menedékhely szolgáltatásai:***

- nyitva tartás téli időszakban /nov.1-ápr.30/: 17.00h-07.00h-ig nyári időszakban /máj.1-okt.31/: 19.00h-07.00h-ig
- ételmelegítés
- minimális élelmiszerosztás /vajás és/vagy zsíros kenyér + tea/
- alvási lehetőség matracon
- tv nézés
- tisztálkodási lehetőség /törölköző, tusfürdő, hajszárító/
- tea, vajás vagy zsíros kenyér, időnként péksütemény, főtt étel /felajánlaskor/
- kutya kennelben kutya elhelyezése az éjszakai itt tartózkodás idejére

### ***Szolgáltatások igénybevételének három feltétele van:***

- 7 hónapnál nem régebbi, érvényes, negatív tüdőszűrő lelet, vagy zárójelentés, mely tartalmazza a gümőkór kizárását
- az intézményi házirend betartása, együttműködés
- fapadképes állapot /járóképes, önálló, pszichésen beszámítható/



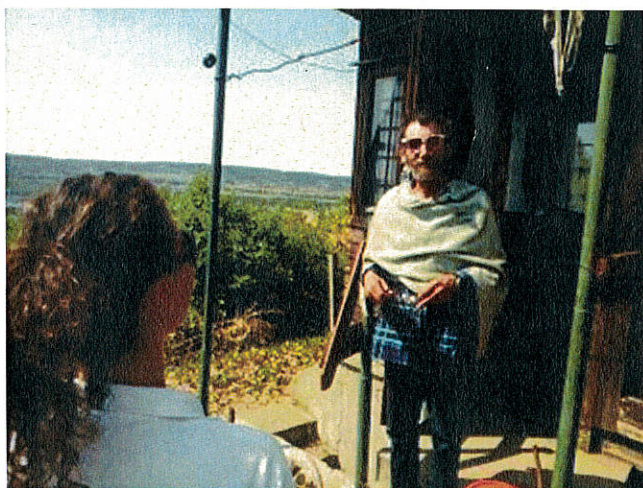
## **Utcai gondozó szolgálatok szolgáltatásai:**

XI., XXII. kerület, valamint Budaörs –és kistérségében élő hajléktalanok gondozása. Ebben a tevékenységben **3 fő irányvonal** van:

1. Utcai hajléktalan életmód **felszámolására** irányuló törekvések
2. Utcai életmód felszámolására irányuló törekvések megvalósíthatatlansága esetén a hajléktalan **életben tartása** szociális eszközökkel kompetencia határon belül
3. **Krízisszolgálat**, mely kifejezetten az akut problémákra ad adekvát válaszokat

**1.:** A hajléktalan egészségügyi, mentális, fizikai, szellemi, lelki állapotának felmérése, interjú-mélyinterjú, bizalom kiépítése a szociális munkással és a hajléktalan ellátó rendszerrel szemben, szükségletek felmérése, információnyújtás, tájékoztatás, a segítő és segített kapcsolat kereteinek megfogalmazása, célok kitűzése

A hajléktalan személy látogatása a nappali vagy esti helyszínén, aktualitásokról való tájékozódás, segítő beszélgetés, esetenként tartós élelmiszer osztása, egészségügyi ellátáshoz való hozzájutás segítése, szociális ügyintézés, motivációk erősítése, szállásnyújtó intézményekkel szembeni előítéletek leküzdésében való segítségnyújtás, egyedi lakhatásba kerülés segítése, bentlakásos és tartós intézményben való elhelyezése segítése, nappali szolgáltatásokhoz való hozzáférés segítése, családi és baráti kapcsolatok erősítése, stb.



**2.:** Amennyiben a fenti segítségnyújtás mellett az adott hajléktalan továbbra is úgy gondolja, hogy az utcai életmódot választja, úgy az utcai életmóddal járó veszélyhelyzetek elhárítása, és annak megkönnyítése lesz a fő cél, szempont. Ilyen esetben az életveszély elkerülése érdekében a téli időszakban takarót, izofóliát, agrofóliát vagy ponyvát, az utcai élet megkönnyítése érdekében gyertyát, téli ruhaneműt (adomány vagy pályázati), elemlámpát adunk az arra rászorulóknak (elsőként azok kapják mindezeket, akik kiemelten veszélyeztetettek, mert pl. nincs jövedelmük, idősek, betegek, elszeparált helyszínen élnek, máshonnan nem kapnak segítséget, stb.) Mindemellett a másodlagos célunk továbbra is az, hogy az utcai életmódot felszámoljuk a realitás, és lehetőségek mentén, és az erre irányuló erőfeszítéseink folyamata nem szakad meg, akárhogyan is dönt az adott hajléktalan. Feladatunk, hogy a folyamatos jelenlétben észrevegyük, és azonnal reagáljunk azokra a váratlan helyzetekre és döntésekre, amikor egy hajléktalan eljut arra a pontra,



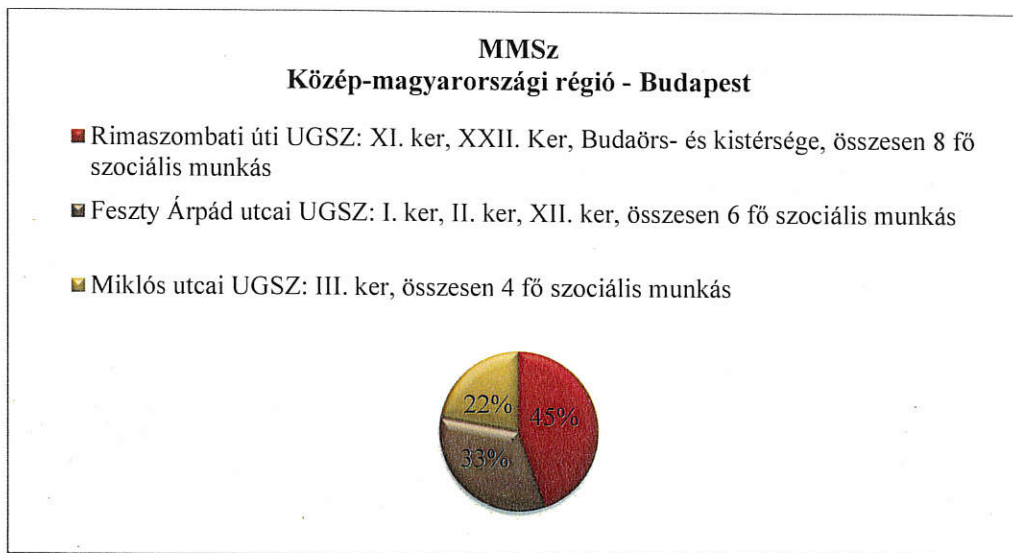
(akár fejben, akár fizikai állapotának leromlása, vagy egyéb ok következtében) hogy elhagyja a helyszínét, vagy egy addiktológiai rehabilitációba kezdjen, munkába álljon, halogatott egészségügyi ellátást igénybe vegyen. Ezen döntések meghozataláig nagy felelősségünk van abban, hogy milyen kapcsolatot ápolunk a hajléktalanokkal, főleg, mert sok esetben mi, szociális munkások vagyunk az utolsó kapocs a külvilágból. Ha egy stagnáló élethelyzet akuttá válik, vagy váratlanul fellép egy akut helyzet, akkor igyekszünk erre a legrövidebb idő alatt a legjobb válaszokat adni. A Máltai Szeretetszolgálat háttérintézményei nagy segítségünkre vannak ezekben a helyzetekben, hiszen (a teljesség igénye nélkül): rendelkezünk fertőtlenítő- és fürdető állomással, 0-24 órás orvosi rendelővel, lábadozóval, éjjeli menedékhellyel, speciális éjjeli menedékhellyel, krízisszállót működtetünk, van idősotthonunk, diszpécserszolgálatunk, krízisszolgálatunk, nappali melegedőink, mozgó orvosi rendelők, mozgó tüdőszűrő állomásunk, stb.



**3.:** A krízisszolgálat kifejezetten az akut problémákra kíván akut válaszokat adni. A szolgálatot teljesítő, főleg utcai szociális munkásokból álló team, az év minden napján vállalja a krízisbejelentések teljesítését az erre meghatározott munkaidőben. A Máltai Szeretetszolgálat az I., II., III., XI., XII., XXII. kerületekben valamint Budaörs- és kistérségében élő hajléktalanokhoz megy ki, állampolgároktól, társszakma képviselőitől, rendészeti és egészségügyi munkatársaktól érkező hívásokra, és lehetőség + protokoll szerint, a hívástól számított (legkésőbb) 60 percen belül a helyszínre érkezik. Ezután felméri az ott talált ember állapotát, és a legrövidebb időn belül szociális választ ad a felmerült problémákra, illetve kompetencia hiányában a kompetens segítségnyújtó felé irányítja, szállítja a hajléktalant. Amennyiben az ott talált ember nem kíván a helyszínről elmozdulni, úgy a forró tea + takaró kombinációja az elsődleges segítségnyújtás formája, valamint a lehetőségekről való tájékoztatás. A krízisszolgálat munkáját az aktuális diszpécser irányítja, aki az ellátás sürgőssége szerint rangsorolja a bejelentéseket.

Fontos megkülönböztetni az utcai szociális munkát és gondozást a krízisszolgálat munkájától, mivel mindkettőnek más a módszere és a prioritása, így a leghatékonyabban a kettő szétválasztásával tudunk dolgozni.

A Máltai Szeretetszolgálat utcai szociális gondozást csak a **budai oldalon** lát el, míg a Pesten folyó ellátás a Menhely Alapítványhoz és különböző szervezetekhez köthető. A budai oldalon folyó munka korábban két részre oszlott, északi és déli csoportra, azonban 2015 októberétől az északi csoportból (I., II., III., XII. ker.) kivált a III. kerület 2 utcai gondozó szolgálat, és beintegrálódott a III. kerületi Miklós utcai intézményünkbe.



A Rimaszombati úti Szociális Központhoz tartozik 4 utcai gondozó szolgálat, úgy, mint

(XI. kerületet a vasúti útvonal választja két részre, amire a kerületben élő hajléktalanok nagy száma miatt van szükség)

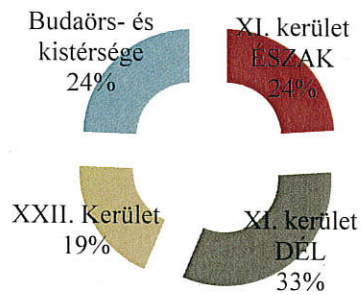
- **XI. kerület északi** részéhez tartozik: Lágymányos, Gellérthegy, Sashegy, Sasad, Pösingermajor, Madár-hegy, Spanyol-rét, Gazdagrét, Hosszúrét, Örsöd, Dobogó, Örmező
- **XI. kerület déli** részéhez tartozik: Kelenföld, Albertfalva, Kelenvölgy, Péterhegy, Kőérberek, Kamaraerdő egy része
- **XXII. kerület:** Budafok, Budatétény, Baross Gábor telep, Nagytétény
- **Budaörs- és kistérsége:** Budaörs, Budakeszi, Biatorbágy, Törökbálint, Herceghalom

2015. negyedévek	1.			2.			3.			4.		
Régi – Új - Összes	R	Ú	Ö	R	Ú	Ö	R	Ú	Ö	R	Ú	Ö
<b>XI. É.</b>	97	23	120	72	18	90	63	32	95	100	34	134
<b>XI. D.</b>	136	29	165	122	15	137	143	16	159	120	14	134
<b>XXII.</b>	75	7	82	80	7	87	85	8	93	91	10	101
<b>Budaörs – és kistérsége</b>	101	9	110	106	11	117	110	5	115	102	5	107

2015-ben a Rimaszombati úti központhoz köthető ellátottak száma és arányok százalékosan:

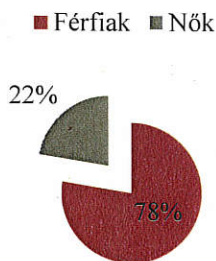


## Rimaszombati úti Szociális központ

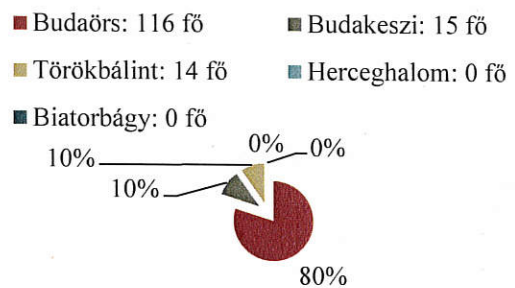


Budaörs- és kistérségében 2015-ben összesen **145 fő** hajléktalan ügyfelet gondoztunk, budaörsi kötöttséggel rendelkező ügyfeleink száma **116 fő**, ebből **26 nő** és **90 férfi**. A 116 fő magában foglalja a rendszeresen gondozott, aktív ügyfeleket, továbbá azokat is, akik eseti jelleggel fordultak hozzánk segítségért. (Pl.: lakhatási megoldás, iratpótlás ingyenesítéséhez szükséges igazolás, gyógyszer ingyenesítés, szociális információ, stb.)

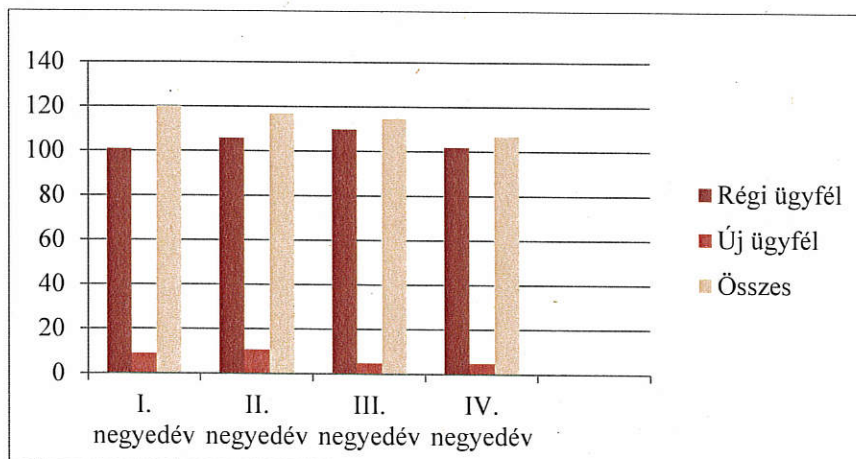
### Budaörs 2015



### Budaörsi kistérség 2015



Budaörs- és kistérségében lévő hajléktalanok számának alakulása 2015-ben:



Az 5 egységre osztott *útvonaltervet* továbbra is figyelembe véve ütemezzük a mindennapi munkánkat, melyből változatlanul az első 3 egység teljességében Budaörsre fókuszálódik, az 5. pedig az intézményekben általunk elhelyezett budaörsi, továbbá kórházi ellátásba, lábadozóba került ügyfelekkel való találkozást foglalja többek között magába.

Az első 3 egységben *végiglátogatjuk* az összes olyan Budaörsi helyszínt, ahol tudomásunk van Budaörsön tartózkodó ügyfeleinkről, valamint rendszeresen „*térképezünk*”, mely esetben igyekszünk felkutatni az eddig ismeretlen helyszíneket.

Az *ügyfelfogadási* továbbra is *szerdánként 14.00-16.00-ig* tartjuk, amelyet a megszokott helyszínen, a *Rimaszombati úti Központunkban* tartunk.

Naponta átlagosan 2 órát töltünk *ügyintézéssel, adminisztrációval, a szolgálati autó terepre való felkészítésével* (takaró, élelmiszer-csomag, hőmérő, elemlámpa, meleg tea, több váltás ruházat, izolációs fólia, kórházi csomag, gumikesztyű, fertőtlenítő szer az autó fertőtlenítésére, stb.)

Az utcai szociális munka fontos feladatának tekintjük, hogy azoknál, akik képesek, vagy képessé tehetők az utcai életmód feladására, a *szociális munka eszközrendszerével* és a szolgálat *kapcsolati rendszerének* felhasználásával, illetve egyéb *alternatívák* felkutatásával megteremtsük ennek lehetőségét.

Az utcai szociális munka feladata ezen kívül az intézményes ellátásból kimaradó, az utcán *életvitelszerűen* tartózkodó egyének, családok, csoportok és közösségek részére közvetíteni a megfelelő típusú segítséget, a szükséges szolgáltatások elérését szociális, egészségügyi, pszichés és egyéb problémák megoldásához. A *Szociális törvény* definíciója szerint *hajléktalan az, aki éjszakáit közterületen vagy nem lakás céljára szolgáló helyiségben tölti, valamint a bejelentett lakóhellyel nem rendelkező személy, kivéve azt, akinek bejelentett lakóhelye a hajléktalan szállás.* Az elmúlt krízisidőszakban is tapasztaltuk, hogy a hajléktalan emberek ilyenkor a legkiszolgáltatottabbak. *November 1-től április 30-ig* nem csak hajléktalan klienseink betegségivel, addikcióival, belátási képességük beszűkülésével, hanem az *időjárás általi viszontagságokkal* is meg kell küzdenünk. A hideg idő beálltával ugyanis fokozódik a média figyelme a kihűléses veszélyben lévő hajléktalanokkal kapcsolatban, így a lakosság, közrendészet, rendőrség, és az egészségügy részéről is egyre több bejelentést kapunk.

Ezekben az esetekben – eltérően az utcai szociális munka mindennapi rutinjától – *elsősorban az akut teendőkre* összpontosul a munkánk. A Máltai Szeretetszolgálat és Menhely Alapítvány diszpécserével közösen próbáljuk az utcán lévő, segítséget kérő, igénybe vevő hajléktalanok akut igényeit kielégíteni, legyen szó *orvosi ellátáshoz* való hozzájutásról, éjjeli menedékhelyekkel kapcsolatos *információs* nyújtásról, *szállításról, takaró és meleg tea* biztosításáról. Ennek a gyakorlati módszere úgy néz ki, hogy a *hét minden napján reggel 8-tól hajnali 2-ig a teljes budai oldalon*, valamint *egy hétvégi napon este 18-tól, másnap reggel 8-ig Budapesten és Pest megyében teljesítünk krízisszolgálatot.* Az aktuális diszpécser *értesíti* az aktuális krízisautós kollégákat, megadja a bejelentés *pontos címét*, a bejelentés *tárgyát*, ha ismert, akkor a bejelentett személy, személyek *nevét*, és *általános*, illetve adott esetben *konkrét tudnivalókkal* is ellátja őket. Ezután a krízisautó a lehető *legrövidebb idő* alatt, de *maximum 60 percen belül* a helyszínre kell, hogy érkezzen. Itt megjegyzendő, hogy amennyiben a krízisautó *folyamatosan* kapja a bejelentéseket, akkor sajnos ez nem tud ezen időintervallumon belül teljesülni. (*Hétköznap 08.00-16.00-ig több, 16.00-02.00-ig egy, hétvégi napon 08.00-02.00-ig szintén egy, és 02.00-08.00 között egy krízisautó van*



szolgálatban.) A diszpécsernek ilyen esetben **rangsorolnia** kell a bejelentéseket az előre látható **sürgősségi** teendő szerint. Ezt úgy kell elképzelni, hogy ellátás időrendiségét tekintve ahhoz a hajléktalanhoz, aki **védetten** (fűtött helyen, jól felszerelten – hálósák, polyfoam, takaró-, melegen öltözött) tartózkodik, hátrébb sorolja egy olyan hajléktalannal szemben, aki földön fekszik, takaró nélkül, évszakhoz képest alulöltözve.

A krízisautós szociális munkás a helyszínre érkezve felkeresi a hajléktalant, s amennyiben **nem ütközik akadályba** (pontatlan cím; a hajléktalan időközben távozott; a hajléktalan azonnal elutasítja a közeledést és távozik), akkor megkezdí a bejelentett személy állapotának minél **gyorsabb és pontosabb felmérését**. Az első feladat, miután bemutatkozunk, és elmondjuk, hogy **milyen céllal** jöttünk ki hozzá, megpróbáljuk **elnyerni a bizalmát** a sikeresség érdekében. Sok esetben az is sikernek számít, hogy egyáltalán szóba áll velünk, elfogad egy teát, takarót, persze **a legtöbb esetben cél**, hogy az utcán tartózkodókat éjjeli menedékhelyre **küldjük** vagy **szállítjuk**, egészségi állapottól, időjárástól, kortól, napszaktól függően. Egy **idős, nehezen mozgó, beteges** hajléktalantól nem várható el, hogy minden este például buszra üljön, hogy igénybe tudja venni a legközelebbi szállót, ellentétben azzal, aki **fiatal, járóképes, életképes** hajléktalan. A bejelentés ügymenetét az előző évekhez képest már nem **papíralapú krízisnaplóban** rögzítjük, hanem **2015 novemberétől** egy speciális erre létrehozott **elektronikus felületre** a diszpécser viszi fel az adatokat. Ez a felület az összes budai szolgálatot ellátó utcai szociális munkás számára nyitott, bármikor megtekinthető, így nyomon követhetjük **aktuálisan** a bejelentéseket, ami kifejezetten hasznos, ha a saját kliensünk is szerepel benne. Az új felület lehetőséget biztosít arra, hogy a budai oldalon zajló krízishelyzetekre rálátásunk legyen, hiszen valamennyien az utcai szociális munkánk mellett a krízisidőszakban plusz feladatot is szoktunk vállalni, ami magában hordozza a lehetőségét, hogy **a legproblémásabb esetekkel, emberekkel** valamilyen formában találkozunk.

Ha egészségi állapota **gyenge**, vagy **akut** panaszokról van szó, a **Batthyány téren lévő 0-24 órás orvosi rendelőbe** visszük őket, ahol az ügyeletes orvos **alapos vizsgálat után** dönt a hajléktalan további sorsáról. Sok esetben szükséges mentőt hívni, hogy **azonnali kórházi ellátást** kapjon, vagy ha ennél **enyhébb panaszok** vannak, ám az orvos nem javasolja, hogy éjjeli menedékhelyet vegyen igénybe, (ezt hívjuk **„fapadképtelen”** állapotnak = pl.: vizelettartási problémák, fekélyes láb, nem tud járni stb.) akkor lábadozós elhelyezésre tesz javaslatot. A Máltai Szeretetszolgálat lábadozója a háziorvosi rendelővel egy épületben található, tehát **az elhelyezés helyben megoldottá válik, amennyiben van szabad férőhely, és az illető férfi**. Ha nincs szabad férőhely, vagy nő a kliens, akkor szóba jön a BMSZKI két speciális éjjeli menedékhelye, a **„Szabolcs utca”**, és a **„Könyves”**, az Oltalom Karitatív Egyesület működtetésében lévő **„Dankó”**, valamint a Hajléktalanokért Közalapítvány **„Szobija”**. Minden olyan intézmény, ami Máltán kívüli, és saját működési rendet alkalmaz az elhelyezések tekintetében, a **saját szűrőjét** gyakorolja. Gyakorlatilag, hogy ha ezekben az intézményekben szeretnék elhelyezni az ügyfelet, akkor a **helyi ügyeletes orvos dönt** a felvételtől. Ha az elhelyezés az egészségügyi állapotból kifolyólag nem sürgős, és nem saját ügyfélről van szó (nem a mi ellátási területünkhöz, tehát nem Budaörs - és kistérségéhez tartozó, mivel pl.: a hajléktalan a III. kerületben tartózkodik életvitelszerűen), akkor éjszakára éjjeli menedékhelyet ajánlunk neki (amennyiben fapadképes), és mihamarabb **értesítjük** a hozzá tartozó, **területileg illetékes** utcai szociális munkását, aki **folytatja** a megkezdett kliens egészségügyi és/vagy szociális elhelyezését.

Krízisautós feladatok kapcsán, számunkra, szociális munkásoknak is időnként nagy kihívás az időjárás, a váltakozó életritmus, a bejelentések nehézsége, ciklikussága, vagy éppen eredménytelensége, mindez pedig jelentősen igénybe veszi a mentális, fizikális



teljesítőképességünket, nem beszélve a lelki kiégésről. Ennek megelőzésére 2015-ben is volt lehetőségünk *esetmegbeszélő* csoporton, krízisidőszakra irányuló *felkészítő, tájékoztató team*en való részvételre, az évente megrendezésre kerülő *Hajléktalanellátás Országos Konferenciájába* való bekapcsolódásra, voltunk *csapatépítőn, elsősegélynyújtó* tanfolyamon.

A 2015-ös év abból a szempontból is speciálisnak bizonyult, hogy a Máltai Szeretetszolgálat *küldetéséből* adódó feladatának tekinti az otthonukat elhagyni kényszerülő, az országon átvonuló emberek megsegítését. A Szeretetszolgálat *nem tesz különbséget* menekültek és migránsok között, a kimerült, beteg, segítséget szoruló embereket segíti, így mi, utcai szociális munkások a *Keleti pályaudvaron* kialakult helyzetben, később *Röszkén* és *Hegyeshalomnál* önkéntes feladatokat is elláttunk. Ez nagyon különös feladatnak bizonyult, mivel jól szituált, huszonéveseket, sőt, kiskorúakat nevelő családokat láttunk el közterületen, amire a hajléktalan ellátásban nincsen precedens, mivel csak *18 év feletti* emberekkel foglalkozunk, a kiskorúak utcán tartózkodását, jelzési kötelezettségünknek eleget téve azonnal jelezzük a társszakmáknak.

A munkánkat sokszor meghatározza a *közvélemény, a társadalom álláspontja* a kisebbségben élőkkel, úgy menekültekkel, mint a hajléktalanokkal kapcsolatban. Az emberek egy része azt gondolja, hogy a hajléktalanok télen vannak csak veszélyben. A mi munkánk azonban nem évszakos, hanem *éves*, hiszen az *alapproblémákkal*, - úgy, mint *alkoholfüggés, szerfüggés, elmagányosodás, mentális és viselkedészavarok, lakástalanság, különböző betegségek* -, egész évben szembesülünk, és küzdünk velük, ellenük. Tény, a tavaszi és nyári időszakban próbáljuk klienseinket felkészíteni a mindig visszatérő ősze és télre, ám az enyhe idő magával hozza azt is, hogy klienseink nagy része már *nem fél a kihűléstől*, és újra bátran vág bele az alkoholos mindennapokba. Nem ritka, hogy *6-8 liter bort* fogyaszt el valaki egy nap alatt. Ilyen helyzetben kihívás szociális munkát végezni, ugyanis mind *mentálisan, mind emocionálisan nehéz rájuk hatni*. Akinek nincs miért, kiért felkelnie reggelente, annak az embernek „*minden mindegy*”. A szociális munkás szakokon nem tanítják meg ezeket az eseteket kezelni, ezt a terepen, élesben tanulja meg az ember. Megannyi falról pattanunk vissza, mire ráeszmélünk, nem csak dolgozunk a hajléktalanság mélységében, hanem valahol élünk is. *Klienseink kudarcai, a mi kudarcunk is, és örömeik a mi örömeink is*. Kölcsönösen tanulunk egymásról, egymástól, tehát *komplex és különös kapcsolat* ez segítő és segített között, és ez az alapja annak, *mire vagyunk képesek szociális munkásként, és mire tudunk képessé tenni a klienseket*.

Vannak olyan klienseink, akik továbbra is csak az úgynevezett „*fapadokat*” (éjjeli menedékhely, általában ingyenes szolgáltatás, érkezési sorrendes beengedés, nincs fix ágy, matrac, estétől reggelig nyitva tartó hely, sokszor a „*minimális elvárásért minimális szolgáltatás*” elvén működik, de ebben jelentősen eltérhetnek és eltérnek egymástól az intézmények).

2014-2015., valamint a 2015-2016-os krízisidőszakban december közepétől február végéig a XI. kerületben, a Fővárosi Önkormányzat rendelkezésünkre bocsátott infrastruktúrája a *Rimaszombati út 2-ben* található, amelyet a Máltai Szeretetszolgálat *Kollégium néven krízisszállóként működtetett, 102 fős időszakos éjjeli menedékhelyként*. Ezt az *időszakos* menedékhelyet jellegénél fogva több olyan *budaörsi ügyfelünk is igénybe vette*, akik más szállókra különböző okoknál fogva nem szoktak bemenni, ellenben egy ehhez hasonló alacsonyküszöbű ellátás vonzóvá tette számukra az intézményes keretek között töltött éjszakákat.

Szintén nagy segítségünkre volt a Máltai Szeretetszolgálat által üzemeltetett *Albert Flórián úti Fürdető –és fertőtlenítő Állomás* (ld. szallitas 02.jpg), ahová több alkalommal szállítottuk budaörsi



ügyfeleinket is. Az előjegyzést nem igénylő fertőtlenítés és fürdetés mellett igény szerint tiszta ruhát és egy fertőtlenítésről szóló igazolást is kaptak. A fertőtlenítő fürdés legfontosabb célja a közegészségügy védelme, hiszen a hajléktalanok éppúgy használják például a közlekedési eszközöket, orvosi rendelőket, buszmegállókat, mint bármely más állampolgár.



Gyakorlati szempontból ez úgy működik, hogy odatelefonálunk nyitvatartási időben a fertőtlenítő kollégáinknak, hogy kit és honnan szeretnénk hozzájuk elvinni, valamint milyen állapotban van jelenleg, hiszen kerekes székes, sztóma zsákos, vagy tetves, rühcsípésekkel teli hajléktalannak **speciális segítségre és fertőtlenítésre** van szüksége, ellentétben azzal, aki „csak” régen tisztálkodott, de nincsenek specifikált igényei.

Érkezés után **felveszik a hajléktalan adatait**, majd **alapos vizsgálat** veszi kezdetét. Bogarasság esetén **haj- és szakállnyírás** szokott következni, utána **fertőtlenítő fürdetés**, majd **sebek kezelése, kötözése**, végezetül a fertőtlenítésről szóló **igazolás** kiadása. A hajléktalanokat minden esetben **tájékoztatják** a kollégák az egészségi állapotukról, valamint, ha szükséges a kezelés megismételése, akkor erre külön felhívják a figyelmüket. A fertőtlenítő állomás épületén belül működik egy **házi orvosi rendelés** is, ahol **szoron kívül fogadnak** bennünket, ezzel is segítve a kliens mielőbbi diagnosztizálását, és a gördülékeny továbblépést. Szükség esetén kapnak **gyógyszert, receptet, beutalót**, előfordult már **kórházba szállítás**, vagy **mentő kihívása is**.

Az Albert Flórián úti fertőtlenítő- és fürdető állomás az a hely az ügyfeleink számára, ahol a legtöbb esetben újjá szülehetnek. Egy elhanyagolt külsejű, ápolatlan, nagy szakállas, szúrós szagú hajléktalan az emberek nagy részében érthető módon nem szánalmat, hanem undort vált ki. Több ügyfelünk is panaszkodott, hogy nem engedték be élelmiszer boltba, postára, buszra felszállni, azonban a fürdető általi változás, tiszta ruha, konszolidált megjelenés, **újra bizalmat keltett a társadalomban**, és ettől ők is embernek érzik magukat.

Az utcai életmódot folytató hajléktalanság egy folyamatnak az utolsó előtti állomása, ezen emberek **egy részének** valamikor volt otthona, családja, munkája, adófizető és tisztos polgárai voltak az országnak. Ám ahogyan a lakhatással és biztos(abb) egzisztenciával tartozók körében, úgy a hajléktalanoknál is minden életút más. Van olyan budaörsi kliensünk, aki már élete elején is annyi defektussal indult, hogy azóta folyamatos lemaradásban van **mentálisan, emocionálisan, intellektuálisan**. A társadalom azonban diktál egy tempót, és aki egyről a kettőre szeretne jutni, annak fel kell venni a ritmust is, a kesztyűt is. Ezek a hajléktalanok azonban lehet, hogy soha nem tanultak meg olyan egyszerű dolgokat, mint **pénzt beosztani, hivatalos ügyet intézni, konfliktust kezelni, munkába járni és rendszeres munkatevékenységet folytatni**.



Sok esetben nekünk, utcai szociális munkásoknak kellett az elmúlt évben is közreműködnünk abban, hogy ügyfeleink bizonyos **érdekérvényesítő képessége**re tegyenek szert. Többször találkoztunk azzal, hogy egy-egy ügyintézés azért ütközött akadályba, mert ügyfelünk szerint hajléktalanként bántak vele, ami az ő olvasatában **negatív diszkriminációt** jelentett, holott csak arról volt szó, hogy **rossz helyre kopogtatott** az ügyével, és elküldték a jó címre. Igyekszünk klienseinket **nem kiszolgálni, hanem szolgálni**, amely annyit tesz, hogy próbáljuk nem helyettük elintézni az ügyeiket, hanem **megtanítani, mutatni, elmagyarázni**, hogyan tudják ők maguk megtenni azt, ami szükséges a célbaéréshez.

### **Utcai gondozás során használt alap felszerelésünk, eszközeink**

Utcai szociális munkásokként nem tudnánk hatékonyan működni, ha nem lenne mögöttünk egy **stabil és kiszámítható logisztikai háttér**. Ebben a Máltai Szeretetszolgálat maximálisan támogat bennünket, hogy ügyfeleinknek a lehető legjobb és legtöbb módon tudjunk segíteni.

Ez a gyakorlatban az alábbiakat jelenti:

#### **Krízisidőszakos specifikumok:**

takaró, izofólia, agrofólia vagy ponyva, polyfoam, téli ruházat, meleg tea, vitamin, krízisbejelentések kapcsán hőmérő, tűzifa intézése, karácsonyi csomag, teajárat (tea+élelmiszer), kríziselhelyezés, stb.

#### **Szociális ügyintézés:**

iratpótláshoz (személyi, lakcím, adókártya) ingyenesítő igazolás, hajléktalanságot igazoló „kék kártya”, segélyezéshez szükséges papírok, TAJ fedezet intézéséhez jogosultság igazolása, hajléktalan ellátó rendszeren belüli elhelyezés, időszotthoni elhelyezés, ruhaosztás, tartós élelmiszer, támogatott lakhatásba kerülés segítése, jogsegélyszolgálat, pszichológiai tanácsadás, adósságkezelés, stb.

#### **Szolgálati tevékenység alapfelszerelése:**

szolgálati autó, szolgálati ruha -és cipő, szolgálati telefon, irodai számítógépek, nyomtató, papír és írószerek, reflektor, GPS, névjegykártya, fényképes igazolvány, céges email cím, teás badella, gumikesztyű, kézfertőtlenítő, felületfertőtlenítő, stb.

#### **Egészségügyi ellátáshoz kapcsolódó infrastruktúra:**

kórházi elhelyezés, orvosi ellátáshoz való hozzájutása segítése, fertőtlenítő fürdetés és erről szóló igazolás, közgyógyellátás intézéséhez való segítségnyújtás, lábadozóban való elhelyezés, kórházi csomag, kórházi látogatás és kooperáció a kezelő orvosi teammel, gyógyszer ingyenesítés, gyógyászati segédeszköz vásárlása/kölcsönzése, mozgó orvosi rendelő, mozgó tüdőszűrő busz, 0-24 órás háziorvosi rendelés, egészségügyi doboz az autóban, pályázati kereteken belül ingyenes szemüveg – és fogpótlás, stb.

### **Adminisztráció**

- **havi napló:** melyben napi szinten, nyomon követjük a klienseinkkel való találkozást, annak tervezett helyszínét, időintervallumát, a szociális munkások nevét, a személygépjármű rendszámát, menetlevél számot és magát a gondozási tevékenységet. 2015 folyamán áttértünk az elektronikusan vezetett naplóírára
- **gondozási napló:** melyben minden kliensünk személyes adata, elérhetősége, gondozásunkba vétele előtti életkörülményei találhatóak. Számon tartjuk a családi kapcsolatait, iskolai végzettségeit, egészségi állapotát, mely intézményekkel állt már korábban kapcsolatban. Feljegyzésre kerül, hogy mit vár szolgálatunktól, valamint a szociális munkás szemszögében milyen problémákat kell megoldani és mi maga a gondozási cél.



## Intézményi és a jelzőrendszer tagjaival való kapcsolataink

**Budaörsi Családsegítő Központ** mellett rendszeres kapcsolatot tartunk **Budakeszi, Törökbálint Családsegítő Központtal** is.

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat keretein belül működő éjjeli menedékhelyekkel rendszeres a kapcsolatunk, mivel a budaörsi hajléktalanokat lehetőségeinkhez mérten igyekszünk saját intézményrendszerünkben elhelyezni, azonban sok esetben a területi elhelyezkedése miatt előnyt élvező **XI. kerületi Menedékház Alapítvány éjjeli menedékhelyét** preferáljuk.

Egészségügyi ellátás tekintetében a Batthyány téren üzemelő **hajléktalanok 24 órás háziorvosi-járóbeteg ellátása**, egészségügyi gondozása áll rendelkezésünkre, valamint a Mozgó Orvosi Rendelő (MOR) is fogadja ügyfeleinket hétfő, kedd, szerda, pénteki napon 18.00 órától a XI. kerület Bartók B. út 155.-nél, csütörtökön 18.00 órától a Széll Kálmán téren (a Széll Kálmán tér felújítása alatt a Déli pályaudvaron).

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat minden hónapban mozgó **tüdőszűrő állomást** bocsát hajléktalanok és rászorulóknak szűrésére, különböző időpontokban és változó helyszíneken. Ennek a szűrésnek a listáját havonta kifüggesztjük a nappali melegedőbe, valamint érdeklődő ügyfeleinket tájékoztatjuk. A tüdőszűrés eredményét kérhetik a Rimaszombati Központunkba, vagy akár arra a szállóra is, ahol tartózkodnak.

Az **Árpádházi Szent Erzsébet Fogászati Rendelő** hajléktalanok - fogpótlás kivételével - ingyenes fogorvosi ellátását végzi, így igény szerint Budaörs területéről is irányítottuk már oda ügyfeleinket.

Munkásszállók közül a XI. kerületi Vasvári Szálló, III. kerületi Kunigunda munkásszállóval állunk kapcsolatban, mely szállókkal konzorciumi partnerségben is állunk.

### Helyszinek

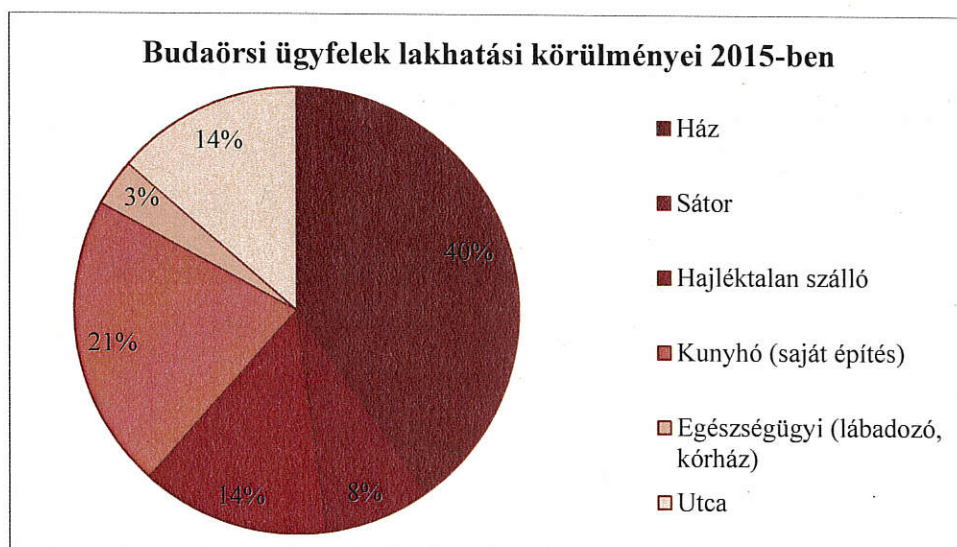
Budaörs bel-és külterületén egyaránt tartózkodnak hajléktalanok (pl. buszvégállomás, üzletek, bevásárló központok, nyaralóövezet). Belterületen főleg találkozó és megélhetési céllal tartózkodnak, a külterületen pedig az éjszakákat töltik leginkább. (ld. helyszin 01.jpg, helyszin 02.jpg, helyszin 03.jpg)







Klienseink nappal és éjszaka is folyamatos mozgásban vannak, így minden nap az alapján tervezzük a menetrendünket, hogy délelőtti (8.00-16.00h), illetve délutáni (14.00-22.00h) műszakban dolgozunk, hiszen a két napszakban más-más helyszíneket kell egy-egy ember kapcsán felkeresnünk. Ezen helyszíneket a Budaörsön végzett munkánk során már kitapasztaltuk, így nagy eséllyel mindenkit, akit keresünk - és nem rendelkezik állandó helyszínnel - megtalálunk. A Budaörsi Családsegítő Központ munkatársai, valamint a budaörsi lakosság is több esetben segíti azzal munkánkat, hogy az általunk ismeretlen helyen tartózkodó ügyfeleink hollétéről információt biztosít.





## Összefoglaló a Budaörsön végzett utcai szociális munkáról

Az elmúlt év során azt tapasztaltuk, hogy időnként hatékonyabb az a fajta szociális munka, amikor az aktuálisan legkritikusabb állapotban lévő klienseinkre több fókuszot összpontosítunk, és próbáljuk elejét venni egy esetleges életveszélyes állapotnak. Gyakorlatban ezt azt jelentette, hogy az érintett embereket a nagyjából heti 1 alkalom helyett, heti 2-3 alkalommal is meglátogattuk, motiváltuk, szállítottuk fertőtlenítésre és orvoshoz, próbáltuk minél hamarabb intézményben, az egészségi állapotának és szükségének a legmegfelelőbb helyen elhelyezni. A másik hangsúlyos tapasztalatunk az év során az volt, hogy utcai szociális munkásként csak szociális eszközök vannak a kezünkben, azonban ha kialakítunk egy működő partnerséget más, a hajléktalanokkal kapcsolatban álló szervezetekkel, szervekkel, akkor hatékonyabb lehet egy-egy ügy kimenetele. Igyekeztünk ezeket a segítségnyújtásokat úgy ütemezni, hogy mire beköszönt a téli krízisidőszak, ügyfeleink nagy része fedett helyen töltse az éjszakáit. Azokat az ügyfeleinket pedig, akiket korábban hajléktalanszállón helyeztünk el, figyelmeztettük, hogy amennyiben megszegik az intézmény házirendjét, és emiatt kikerülnek ismét utcára, nagyon nehéz lesz újra bekerülniük a szállók téli időszakos, szinte 100%-os kihasználtsága miatt. Ezen ügyfeleinket a szállón dolgozó szociális munkások jóvoltából és tájékoztatásából is folyamatosan nyomon követtük, és amennyiben azt a hírt kaptuk, hogy esélyes a kikerülése, próbáltuk minél hamarabb személyesen felkeresni, és jobb belátásra bírni.

2015-ös év végére Budaörs-és kistérségében gondozott klienseink közül 4 fő tartózkodott fűtetlen, víz és világítás nélküli helyen, a többi ügyfelünket mind sikerült szállóra, lábadozóban elhelyezni, valamint a kunyhós, hétfélig házas lakóink is azt mondják, hogy egyelőre meg tudják oldani a fűtést.

Amennyiben az ellátási területen élő hajléktalanok esetében elhelyezésre van szükség, akkor elsősorban saját intézményrendszerünket használjuk, így elsősorban a Rimaszombati úti Központunkat, vagy a Feszty Árpád utcai éjjeli menedékhelyünket, vagy a Vágány utcai „Vonat” Éjjeli Menedékhelyet, amelyeken a krízis időszakban 189, míg azon kívül 150 férőhelyen tudjuk elhelyezni a fedélnélkülieket.

### Célok és tervek 2016-ban

A téli időszak végére Budaörsön a kunyhós ügyfeleink nagy részének jelentősen elfogyott a tűzifája, de az elmúlt két évben meg tudták oldani spórolással, vagy csak tavasz elején mondták meg, hogy az utolsó időszakban már nem volt mivel fűteniük. 2015 végén több ügyfelünk is jelezte, hogy biztos benne, hogy jóval korábban el fog fogyni a fája, mint tervezte, ezért szeretnénk nekik (7 helyszínen) az Önkormányzat jóvoltából **tűzifát vásárolni**, valamint **kályhára is szükség** lenne (2 helyszínen) annak hiánya vagy a rossz működése miatt.

Továbbra is igyekszünk a **társszakkakkal, jelzőrendszeri tagokkal, szociális irodákkal folyamatos és jó kapcsolatot ápolni**, mert ez alapja a hatékony működésnek.

Nagy szükség lenne Budaörsön egy **fürdő helyiségre**, mivel a helyi hajléktalanok számára nem áll rendelkezésre helyben ilyen lehetőség, a legközelebbi nappali melegedő (XI. kerület, Rimaszombati úti Szociális Központ) ugyan közel van, de a tömegközlekedést egyfelől jegy és bérlet hiányában nem tudják igénybe venni, másfelől sokszor olyan ápolatlan és bogaras ruházat van rajtuk, ami közegészségügyi szempontból nem javallott számukra. Bizonyos időközönként el szoktuk vinni ezen klienseinket a Máltai Szeretetszolgálat működtetésében álló fertőtlenítő- és fürdetőbe, de olyan

sűrűn, mint erre szükség lenne, nincs kapacitásunk. Az igény szerint, Budaörsre álmódott fürdetőnek meglátásunk szerint nem folyamatos nyitva tartása lenne, hanem általunk nyitott és zárt helyiség, amit az általunk ismert és gondozott hajléktalanok tudnánk a felügyeletünk mellett használni. Egy férfi és női mosdó - és fürdő nagyban megkönnyítené ezt a hiányt, valamint a budaörsi lakosság is nyugodtabban használná a tömegközlekedést és a közintézményeket, ha ez megvalósulna.

## II.2. A nappali melegedő és éjjeli menedékhely

A Szociális Központ egyik alapegységét képezi az 50 főre engedélyezett, 2006 óta működő nappali melegedő, melynek szolgáltatásait a 1993. évi III. törvény, valamint az 1/2000.(I.7) SzCsM rendelet határozzák meg. Az intézmény működési engedélyét 2010 januárjában a Közép-Magyarországi Regionális Államigazgatási Hivatal módosította, így az integrált intézmény a szociális alapszolgáltatás keretein belül nappali ellátást, valamint utcai szociális munkát, illetve időszakos éjjeli menedékhelyet (15 férőhely), mint szakosított ellátást biztosít.

A működési engedély a nappali melegedő tekintetében határozatlan időre szól.

Nappali melegedőnk a személyes gondoskodás körébe tartozó szociális alapszolgáltatásokat nyújt a főváros közigazgatási területén élő hajléktalan személyek részére. Így az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet alapján lehetőséget biztosít:

- a pihenésre, kikapcsolódásra,
- a közösségi együttlétre,
- a személyi tisztálkodásra,
- az étel elfogyasztására, melegítésére,
- a személyes ruházat tisztítására

A Szociális Központban igénybe vehető szolgáltatásokat alapvetően két csoportra osztottuk fel:

### 1. Szociális alapszolgáltatásaink:

- **Személyes ruházat tisztítása:** ipari mosó-és szárítógépben, mosópor, vasaló, vasalódeszka rendelkezésre áll.
- **Tisztálkodási lehetőség:** törölközőt, szappant, sampont, borotvát, papucsot, köntöst biztosít intézményünk ügyfeleink részére.
- **Ételmelegítés:** a tálalókonyhában lehetőség van ételmelegítésre, melyhez Központunk mikrohullámú sütőt és beépített főzőlapot biztosít.
- **Pihenés, közösségi együttlét:** filmvetítés heti egyszer, társasjátékok (sakk, kártya elsősorban) könyvek, napi-és hetilapok, TV szoba.

### 2. Kiegészítő szolgáltatások:

- **Szociális és Információs Iroda:** Költségmentességi kérelmek kiadása születési anyakönyvi kivonat, házassági anyakönyvi kivonat, személyi igazolvány, lakcímkártya, iskolai bizonyítvány, adókártya, TAJ-kártya pótlásához. A visszaélések elkerülése érdekében 30 napnál nem régebbi rendőrségi bejelentésre van szükség a személyi iratok pótlásánál. Szociális irodánkban lehetőség van továbbá intézményi elhelyezésekben való segédkezésre.



- **Csomagmegőrző:** A szolgáltatást igénybe vevő ügyfeleink részére 3 hónapon keresztül biztosítjuk csomagjaik megőrzését, mely hosszabbítható. Erről minden esetben írásos megállapodást kötünk kliensünkkel.
- **Postacím biztosítása:** Ügyfeleink részére, külön szerződés alapján postacímet biztosítunk, leveleiket, hivatalos értesítéseiket át vesszük, és részükre kiadjuk.
- **Fodrászat:** Heti egy alkalommal előzetes bejelentkezés alapján. (alkalmanként 3-5 fő)
- **Internet:** Internet használata, önéletrajz szerkesztése, álláskeresés, szálláskeresés, kapcsolattartás hozzátartozókkal, barátokkal.
- **Állás/szálláskeresésben történő aktív segítségnyújtás:** Segítségnyújtás önéletrajz megírásában, hirdetési újság biztosítása, munkaügyben ingyenes telefonálási lehetőség, esetleges pályázati forrás segítségével munkásszállás elhelyezések.
- **Jogi tanácsadás:** Kéthetente csütörtökön 13.00-15.00 között egy szakvizsgázott jogász fogadja a jogi problémákkal, kérdésekkel érkező hajléktalan embereket. Jogi tanácsadásunkat sajnos 2015 júliusától forráshiány miatt nem tudtuk tovább működtetni.
- **Ruhaosztás:** Az utcai szociális munkások a saját fogadóórájuk idejében ruhaosztást tartanak a területünkön élő hajléktalan embereknek.
- **Kutyakennel:** A tavalyi év során beszerzett kutyakennelünk továbbra is sikerrel üzemel. A hozzánk betérő kutyás ügyfelek a bent tartózkodásuk ideje alatt biztonságosan elhelyezhetik kedvencüket.

A Szociális Központ által nyújtott szolgáltatások ingyenesek, az igénybevétel feltételei a 7 hónapnál nem régebbi negatív tüdőszűrő lelet bemutatása, valamint a házirend és az együttélés alapvető szabályainak betartása.

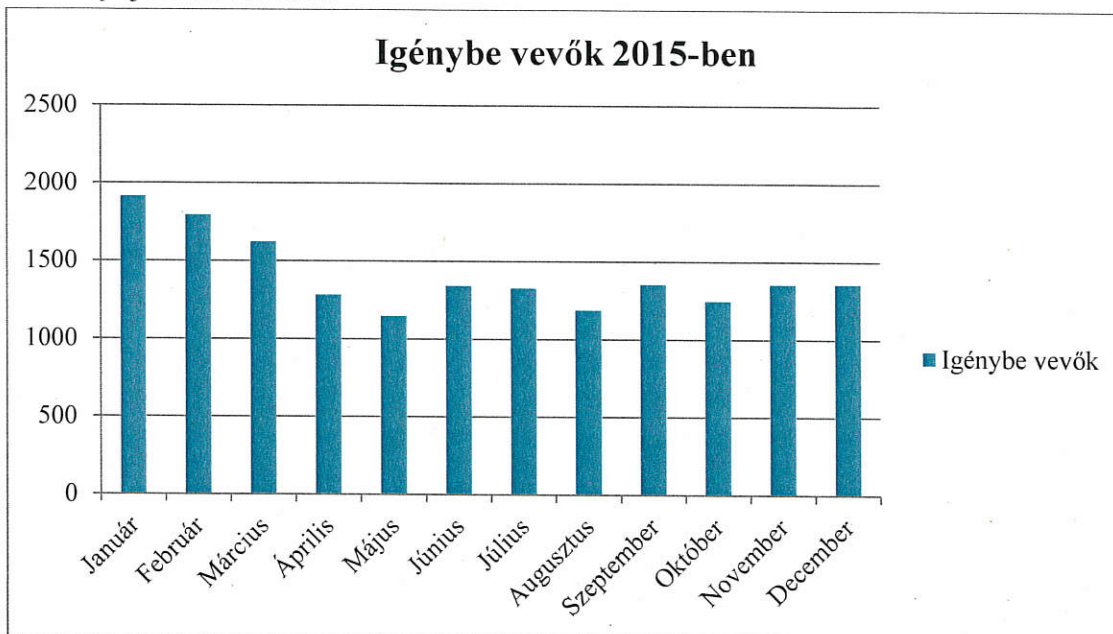
### Az ügyfélkör bemutatása

A Szociális Központot felkereső hajléktalan emberek jelentős része a XI. és a XXII. kerületben valamint a Budaörsi kistérségben életvitelszerűen közterületen tartózkodó rászoruló, akik parkokban, lépcsőházakban, pincékben, sátrakban, elhagyott faházakban, önmaguk által épített bódékban, barlangokban húzzák meg magukat. Gondozottjaink kisebb hányada éjjeli menedékhelyen, vagy átmeneti szállón éjszakázik. Ügyfeleink nagyrészt az Utcai Gondozó Szolgálatunk által nyilvántartásba vett fedél nélkül élő emberek, akik hosszabb ideje élnek közterületen. Klienseink átlagban hetente 3-4 alkalommal keresik fel a nappali melegedőt, de a krízisidőszakban ügyfeleink jelentős százaléka naponta megfordul az intézményben.

Nappali melegedőnk ügyfélforgalma naponta **60-70 fő** között mozog. 2015-ben az intézményt felkereső rászorulók száma az előző évekhez hasonlóan alakult, elsősorban a téli hónapok folyamán gyakran 70 fő (naponta) fölött volt az igénybevevők száma. A 2015-ös évben összesen 123 olyan hajléktalan személyt regisztráltunk, akik első alkalommal keresték fel a nappali melegedőnket. Ügyfeleink jelentős része férfi (85%), kisebb hányada nő. Jellemzően középkorúak (40 és 59 év között), azonban az elmúlt években emelkedett a fiatal (18 és 30 év között) igénybevevők száma. Az intézményt felkereső hajléktalan emberek között, az átlagnépességhez viszonyítva magasabb a mentális megbetegedések előfordulása, jellemző a szenvedélybetegségek (alkoholizmus, kisebb arányban kábítószer-használat) megjelenése, illetve a szív-és érrendszeri, valamint daganatos megbetegedések és a különböző fekélyek.

Amennyiben szükséges, ügyfeleink részére fertőtlenítőszer és kötszer tudunk az intézményben biztosítani. Mivel klienseink rendszeres időközönként felkeresik a nappali melegedőt, valamint

utcai gondozó szolgálataink szociális szakembereivel is kapcsolatot tartanak, ezért gondozottjaink egészségügyi állapotát figyelemmel tudjuk kísérni és szükség esetén a megfelelő egészségügyi ellátóhoz irányítjuk őket tovább.



A nappali melegedő szolgáltatásait igénybe vevők jelentős része guberálásból, lomozásból, koldulásból, alkalmi munkából tartja fenn magát. Az ellátottak körében alacsony a bejelentett rendszeres munkából, különböző járadékokból, segélyből, valamint nyugellátásból (rokkant-és öregségi nyugdíj) élők száma.



## Intézményi programok bemutatása

### Közösségi kert

2015-ben a nappali melegedőben a fedél nélkül élő emberek részére biztosított szolgáltatások köre bővült. Egy hat magasságyásból álló közösségi kertet létesítettünk, amit előzetesen kiválasztott ügyfeleink gondozásába adtunk. A kertecskékben különböző nyersen fogyasztható zöldségeket (pl.: paradicsom, paprika, hagymafélék, retek, sárgarépa, salátafélék) és gyümölcsöket (pl.: eper) termeszthetnek, amiket aztán saját maguk fogyaszthatnak el, vagy belátásuk szerint használnak fel. A kertnek a nappali melegedőnk udvarán biztosítunk helyszínt, a műveléshez minden feltétel adott.



A magaságysokra azért van szükség, mert az udvarunk talaját feltöltéssel alakították ki és nincs termőréteg, amin kertészkedni lehetne, a magaságysokba viszont tápanyaggal dúsított, tőzeges föld került, amiben akár 4-6 évig is megteremnek növények. A kivitelezéssel az Örmezei Községi Kert építőjét, az Újbuda Prizma Közhasznú Nonprofit Kft.-t bízunk meg, akiknek már volt gyakorlatuk hasonló munkákban. A kiskerteknek nem csak önellátó szerepe van, hanem elfoglaltságot nyújt a magukban csalódott embereknek, így pozitív hozadéka a megvalósításnak, hogy klienseink újra hasznosnak érzik maguknak, a kertészkedő kisközösséget pedig együttműködésre sarkallja, lehetőséget teremt az önellátásra, valamint az élelmiszerek beszerzési költségeit is csökkenti. A program a szociális munka eredményességét is növeli, hiszen rendszerességre szoktat, így a későbbi, munka világába való visszavezetést is elősegíti.



### *Étkeztetés a Szociális Központban*

Budapest Főváros XI. kerület Újbuda Önkormányzata az előző évekhez hasonlóan 2015-ben is jelentős segítséget nyújtott az intézmény működéséhez, aminek egy részét étkeztetés biztosítására használtunk fel. Az év teljes időszakában biztosítottunk Szociális Központunkban étkeztetést, így lehetőségünk nyílt arra, hogy a napjaikat folyamatosan utcán töltő, rászoruló hajléktalan emberek részére naponta egyszer egy tál, tápláló élelmiszert adjunk ki. Ügyfeleink számára ez hatalmas segítséget jelentett, hiszen a zord időjárási körülmények miatt fokozottan legyengült immunrendszerüket ilyen formában is védeni tudtuk. Intézményünkben naponta 50 fő számára tudunk ilyen módon segítséget nyújtani. 2015-ben a nappali melegedőben összesen **12.401 adag** meleg étel kiadására került sor.





### *Éjjeli menedékhely a Szociális Központban*

2009-ben a Szeretetszolgálatnál egy olyan éjjeli menedékhely megnyitása fogalmazódott meg, amely valóban a krízishelyzetek megelőzésére szolgál, lehetőséget biztosítva az utcai szociális munkásoknak arra, hogy gondozottjaiknak megfelelő körülmények között nyújtott pihenésre adjanak esélyt. A 15 férőhelyet elsősorban az utcai gondozó szolgálatok krízishelyzetben lévő ügyfelei részére tartottuk fenn. Az éjjeli menedékhelyen minden esetben biztosítottunk klienseink részére étkezést, fürdési és mosatási lehetőséget, valamint segítettük őket a szociális ügyek intézésében és az egyéb intézményben történő elhelyezésben. Ügyfeleink éjszakai pihenését műbőrrel behúzott matracokon tudtuk megoldani.

Az éjjeli menedékhely 2015 téli hónapjaiban (december 31-ig) összesen **68 fő** részére nyújtott ellátást. A krízisidőszakban egy-egy éjszaka 10-13 fedél nélkül élő ember vette igénybe férőhelyeinket, de a téli hónapok folyamán gyakori volt, hogy a férőhelyeink megteltek.

Az éjjeli menedékhelyet igénybe vevő ügyfeleink jelentős része középkorú (45 és 60 között), az időskorúak aránya minimális. Az év utolsó hónapjaiban tapasztaltuk, hogy emelkedett a fiatalabb ellátottak száma az éjjeli menedékhelyen. Ők átlagosan 5-10 napot töltöttek az intézményben, a szociális munkás segítségével viszonylag rövid időn belül egy magasabb szintű ellátásba, általában átmeneti szállóra, vagy munkásszállóra léptek tovább.

Az időszakos férőhelyeken alvó rászorulóknak jelentős hányada az éjjeli menedékhelyre történő bekerülést követően a nappali melegező szolgáltatásait is rendszeresen igénybe vette.

Jelentős részük segítséget kért munkatársainktól csomagmegőrzésben, valamint szociális ügyintézésben (elsősorban iratpótlás, illetve magasabb szintű szálláshoz való segítség). Ügyfeleink részére az éjjeli menedékhelyen naprakész információkat biztosítottunk a fővárosban elérhető intézményi ellátásokról, szolgáltatásokról.

Tapasztalataink szerint az egyéni gondozást nagymértékben elősegítette, hogy ellátottjaink a már korábban megismert utcai szociális munkásukkal találkozhattak az intézményben is. Ezáltal a gondozás folyamata nem szakadt meg, a szociális munkás és ügyfele a már meghatározott közös szabályoknak és céloknak megfelelően működhetett együtt.

Újdonság volt, hogy 2015-ben először a krízisidőszakon kívül is megnyitottuk férőhelyeinket. A július 1-től október 30-ig tartó időszakban 10 férőhelyet biztosítottunk a tartósan utcán élők elhelyezésére, mely során két helyiségben 5 férfi és 5 nő tölthette nálunk az éjszakáit. Programunk meglepően sikeresnek bizonyult, átlagosan 8-9 fő töltötte bent az éjszakát ebben az időszakban. November 1-től, mikor a téli időszakhoz értünk, nem álltunk vissza a régi rendre, továbbra is fogadtunk női ügyfeleket éjszakára, de immáron a télen szokásos férőhelyszámmal: 7 férfi, 7 nő +1 krízismatrac.

A fentiekén túl, még egy apró fejlesztést is tudtunk finanszírozni: a nálunk alvóknak egy-egy öltözőszekrényt biztosítunk, ahol személyes holmijaikat, ruházatukat tárolhatják, így nem kell ezeket napközben magukkal cipelniük.



## **A nappali melegedőben történt fejlesztések, átalakítások**

Az intézményben arra törekszünk, hogy ügyfeleink részére egyszerre tudjunk hangulatos, otthonos környezetet és magas szintű ellátást biztosítani. Ennek érdekében az előző évben több átalakítást, javítási munkát végeztünk a Szociális Központban. A tavasz folyamán új, könnyen tisztítható székeket szereztünk be a nappali melegedőnkbe. Kialakításra került továbbá egy raktárhelyiség, amit a régi mosókonyhánkban rendeztünk be. Itt a nappali melegedő és az utcai gondozó szolgálatok ellátmányait helyezhetjük el biztonságban.

## **Intézményi kapcsolatok**

Nappali melegedőnk kölcsönös együttműködésen és információáramláson alapuló kapcsolatot alakított ki a XI. kerület Szociális Osztályával. Rendszeresen együttműködünk továbbá a kerületi ÁNTSZ munkatársával, a Közterület-felügyelettal és a polgárőrséggel, valamint a kerületi Rendőrkapitánysággal. A kerületben található egyéb, hajléktalan ellátással foglalkozó civil szervezetekkel, kiemelten a Fiatalok Önszolgálat Egyesületével, a Menedékház Alapítvánnyal, a RÉV Szenvedélybeteg-segítő szolgálattal is szakmai kapcsolatot tartunk fenn. A kerületben működő Humánszolgáltató Központtal a közös esetek kapcsán rendszeresen konzultálunk, esetmegbeszéléseket tartunk. A Menhely Alapítvány által a nappali melegedők számára havonta összehívott szakmai fórumon intézményünk rendszeresen képviselteti magát.

## **Tervek, célkitűzések**

- Intézményünk mostanra kinőtte az épületet, egyre többször szembesülünk annak korlátaival. Hosszú távú célunk egy olyan helyre költözni, ahol a lakosságot nem zavarva, de könnyen megközelíthető helyen biztosíthatjuk ellátásunkat egy tágasabb épületben, kibővített (pl. állandó éjjeli menedékhely, növelt férőhelyszámmal) szolgáltatásokkal, akadálymentesítve.
- A tavalyi terveink 2016-ban révbe érnek: 2015-ben sikerült megtervezni és megrendelni az egész Máltai hajléktalan-ellátó intézményrendszer összefogó elektronikus nyilvántartót. A tesztelési időszak várhatóan 2016 áprilisában elindulhat, a mindennapi éles használat pedig a 2016 őszén jöhet el.

Készítette: Biró Péter, intézményvezető

## II. Mozgó Orvosi Rendelő

1011 Budapest, Bem rakpart 28.

### A szolgáltatás általános bemutatása

Az intézmény feladatköre: háziorvosi szolgálat

Az intézményi ellátás célcsoportja: hajléktalanok, illetve tartósan utcán élők, nagyon szegény, általában jövedelemmel nem rendelkező emberek.

Munkatársak: önkéntesek és máltai munkatársak vagy szerződéses dolgozók. A napi feladatot hasonlóan a háziorvosi rendelőkhöz egy orvos, egy ápoló látja el, kiegészítve egy fő gépkocsivezetővel. Orvosaink és nővéreink többnyire heti 1 napot vállalnak. Ebben az évben is jelentkezett új önkéntes ápoló, a többiek már évek óta dolgoznak nálunk.

A Mozgó Orvosi Rendelő egy speciális szolgáltatás, amely a városban (Budán elsősorban) mozogva végzi a háziorvosi rendelést. A munka során a fentebb feltüntetett helyszínek mellett az utcai szociális szolgálat hívására helyszínre is megyünk (erdőbe, közterekre, ahol olyan beteg van, aki nem tud, vagy nem akar orvoshoz menni, de a látogatást elfogadja).

Ehhez a munkához is elengedhetetlen az elköteleződés a segítséghez, s a munkatársaink kivétel nélkül ilyen emberek, akiket sem az időjárás viszontagságai, sem az elhanyagolt utcán élő beteg emberek nem riasztanak vissza attól, hogy évek óta itt dolgozzanak, önkénteskedjenek. Nemcsak a dolgozók, hanem a páciensek egy része is évek óta hozzánk jár, ragaszkodik a mi szolgálatunkhoz.

### Tevékenységek

A Mozgó Orvosi Rendelő (MOR), egy gyógyszerekkel felszerelt háziorvosi rendelőként funkcionáló gépkocsival keresi fel a budai oldalon tartózkodó és orvosi segítséget kérő, a MOR nélkül nagy valószínűséggel orvosilag ellátatlan hajléktalan, illetve szegény sorsú embereket. Ezzel is közelebb hozzuk számukra a gyógyulás lehetőségét és az egészségügyi szolgáltatást, ugyanakkor a társadalom jobbsorsú, az orvosi ellátást és ellenőrzést rendszeresen igénybe venni tudó tagjai számára is megnyugtató kell, legyen, hogy, esetleges járványokat megakadályozhat meg ez az utcai szolgáltatás. A páciensek figyelmét felhívjuk az aktuális ingyenes szűrővizsgálatokra (pl. tüdőszűrés, amelyet Szeretetszolgálatunk folyamatosan végez, saját egyéb egészségügyi szolgáltatásainkról, mint fertőtlenítő fürdető, pszichiátriai szakrendelés, neurológiai szakrendelés, sebész konzultációs lehetőség, addiktológiai szakkonzultáció, mentálhigiénés segítségnyújtás). A rendelkezésre álló viszonylag rövid idő ellenére igyekszünk egyszerűbb szűrővizsgálatokat is elvégezni: vérnyomásmérést, pulzus ellenőrzést, vércukor ellenőrzést. Rendszeres a lábszárfekély esetén a seb kezelése (=átkötözése), és ha a beteg gondosan visszajár a kötözésre, jó eredménnyel gyógyulnak is ezek a sebek. 2013 áprilistól a Máltai Szeretetszolgálat szolgálatainak bővítése következtében lehetőség van az arra rászorulókat a „Fertőtlenítő Fürdő Állomásra” (1097 Budapest,



Albert Flórián út 5-7.) irányítani, ahol a fertőtlenítés és fürdetés mellett teljes ruhacsere is megvalósul.

A Mozgó Orvosi Rendelő az egészségügyi rendszer kiegészítő lépcsőjeként működik, alap, azaz háziorvosi ellátást nyújt. MOR orvosának feladata eldönteni, hogy a páciens kezelhető-e utcán, szükséges-e kórházi beutalás, vagy valamelyik saját hajléktalan intézményünkbe helyezhető el, mint pl. Hajléktalanok Otthona (1011 Budapest, Fő u.41.) Hajléktalanok Átmeneti Otthona, amelyek lábadozóként működnek vagy elegendő éjjeli menedék, Hajléktalanok Nappali és Időszakos férőhelye,(Budapest I. ker. Feszty Árpád u. 6-8.) vagy a Miklós utcai vagy a Vonat. Krízis időben több időszakos férőhellyel bővülnek lehetőségeik, mely a MOR-nak is jó lehetőség az iránymutatáshoz.

#### **A MOR forgalma:**

Átlagos napi forgalma 28 fő. Idén ez az átlag nem nagyon ingadozott, év elején 40-50 fő is megfordult, de a többi hónapokban inkább 20 körüli a létszám, télen is. A forgalmunkat kiegészítik még pl. jelenlétünk ebédosztásokon. A mi Szeretetszolgálatunk és más szolgálatok is szerveznek ilyen alkalmakat városszerte és ezeken mi háziorvosi szolgálatot nyújtunk.

**Az éves forgalom: 4.407 ellátás, ebből 1050 nő volt az ellátott**

**A 4.407 ellátásból 734 fő fordult meg nálunk az év során.**

Ha az előző évvel hasonlítjuk össze, akkor jelentős létszámcsökkenés volt (2014-ben 7.026 fő volt) az ellátások terén, - mert két hónapig a menekültek ellátása miatt - a MOR máshol dolgozott. és más ellátást végzett. A menekültek ellátása a Keleti-pályaudvarnál történt a nyár folyamán, **1.829 főt** láttak el kollégáink és önkéntességet vállaló orvosaink.

A krízis időszakba az MMSZ Egyesület által szervezett teajarat növelni szokta a forgalmat, ez 2015-ben inkább az év elejére vonatkozott, november, decemberben nem volt jelentős létszám növekedés. A teajaratnak köszönhetően a tapasztalatok alapján azok az emberek is felkeresnek bennünket, akik egyébként nem, mert elsősorban a tea és étel miatt jönnek. Ez pedig jó alkalom, arra hogy bizonyos kezelendő betegségek kiderüljenek, illetve ellátjuk őket vitaminokkal, fájdalomcsillapítókkal, esetleg vérnyomáscsökkentőkkel, vagy más rendszeresen szedett, de kifogyott gyógyszereikkel, így is védve egészségüket.

Az ellátások és az ellátott személyek számából látható, hogy a páciensek többsége évente többször veszi igénybe a rendelő szolgáltatását. Kb 100 ember rendszeres páciens, különlegességek: 13-an heti rendszerességgel jönnek, 3 fő 100-nál többször jelent meg, ők azok, akiket rendszeresen kötözünk és csak néhány napi gyógyszert kaphatnak.

#### **Leggyakrabban előforduló betegségek:**

<b>Akut betegségek</b>	<b>Eset/év</b>
Felső légúti betegségek	713
Felületes sérülések	69
Krónikus légúti betegségek kiújulása	99
Magasvérnyomás-krízis	16

Akut fájdalom (fejfájás, mozgásszervi fájdalom)	262
Akut szénhidrát anyagcserezavar	2

Krónikus betegségek	Eset/év
Szenvedélybetegségek (drog, alkohol)	996
Dohányzás	1005
Emésztőrendszeri (gastritis, fekély, reflux)	1294
Szorongás, enyhe és kp súlyos depresszió, mentális zavarok	1573
Mozgásszervi betegség, krónikus fájdalommal	1372
Szív- és érrendszeri, magasvérnyomás ( ebből 610)	1217
Krónikus légúti (COPD, asthma)	557

### A feladat ellátása:

Mint a fentiekből kiderül A MOR feladata akut, de nem kórházi esetek ellátása, krónikus betegek gondozása, kórházi kezelést igénylő betegek kórházba juttatása. Minden esetben az orvos dönt fizikális vizsgálat és az anamnézis alapján, milyen ellátásra, gyógyszerekre vagy kórházi, szakorvosi kezelésre van szüksége a betegnek. Amennyiben szolgálatunk el tudja látni a beteget, azt a kocsin megkapja, akár gyógyszer, akár kötözés, tanácsadás. A vitaminigényt kérésre és kívánságra igyekszünk teljesíteni. Munkánk fontos részét képezi az akut és krónikus sebek kezelése. Ebben az évben vezettük be a rendszeresen vérnyomáscsökkentőket szedő betegek, ill. több gyógyszert rendszeresen szedő betegek névjegykártyát kapnak, amely tartalmazza a kapott gyógyszereket és a mérési eredményeket (RR, pulzus) .

Fontos megemlíteni, hogy mi mindenkit ellátunk, függetlenül attól, hogy érvényes-e a „TAJ” – kártyája, minden esetben megkapja a szükséges gyógyszereket, szolgálatunk vállalja a gyógyszerek költségeit is.

### Az ellátás során jelentkező nehézségek:

Az egészségkárosult hajléktalan ember bármikor fordulhat problémájával egészségügyi ellátó helyhez, ellátásukat el kell végezni, ehhez törvényes joguk van. Elsősorban ez a helyzet akut ellátásra vonatkozik abban az esetben, ha nincs betegbiztosítása az ügyfélnek, betegnek. Ha van, minden helyzetben vállalni kell a kezelésüket. A valóságban más a helyzet, minkét oldalról nehézkes, a hajléktalan részéről bizalmatlanság, alapvető alkalmazkodás hiánya, elhanyagoltság, betegségével szemben tanúsított passzivitás, a kórházi körülményekhez alkalmazkodási képtelenség. Az egészségügy oldaláról - empátiahiány áll az első helyen. A következő esetekkel lehet találkozni: bizonyos szakrendelésekre nem szükséges háziorvosi beutaló, hajléktalanoktól mégis kéri és csak így fogadják őket. Gyakori az is, hogy minimális ellátás után elbocsátják, gyógyszert, ellátást sem írnak. Különösen vonatkozik ez a segédeszközökre. A másik véglet, amikor a legdrágább gyógyszerek javallatával jönnek szakrendelésekről.

Ezen a problémán talán az segítene, ha a részükre is létesülnének fekvőbeteg intézmények és szakorvosi rendelők, s megoldottabb lenne a lelki egészségük gondozása.



### Kiegészítő kezelések:

Nagy hangsúlyt fektetünk a szükséges vitaminok adagolására, pl. a C-vitaminéra, 600 mg-os tablettá formájában, melyet kizárólagosan Szeretetszolgálatunknak állít elő az egyik gyógyszergyártó. A krízis időszakban minden hozzánk forduló beteget ellátunk C-vitaminnal. Emellett természetesen más szükséges vitaminok és ásványi anyagok pótlását is igyekszünk biztosítani, hiszen ez nagyon fontos az immunrendszerük erősítésébe, szervezetük működésének optimalizálásában. Ezeket a készítményeket adományokból, illetve saját forrás felhasználásával tudjuk adni pácienseink számára.

### Ellátás és betegségek –forgalom:

Az ellátások nemi és korcsoportos aránya a következő:

KORCSOPORTOS ELOSZLÁS	ELLÁTÁS
<b>életkor</b>	
0-4	1
5-14 év	3
15-34 év	420
35-60 év	2657
60<	1326
<b>összesen</b>	<b>4407</b>

A betegforgalom viszont az alábbiak szerint alakult:

2015-ben 4.407 ellátás volt, a korábbi évekkal hasonlítva kevesebben, de 2015.07.13 és 09.13-ig menekültellátást végeztünk, 1.829 esetben tudtunk segíteni a Keleti-pályaudvaron.

Készítette: Jobbágné dr. Berta Izabella