

UTCAI SZOCIÁLIS MUNKA GONDOZÓ SZOLGÁLATOK (I.-IV.)

BUDAPEST XIII., SZABOLCS UTCA 33-35.



„Érdekesnek találtam azt, hogy milyen más tud lenni az ügyfélkapcsolat az utcai munka során, mint intézményi keretek között. Persze ez magától értetődő, hisz az intézményekben sokkal szigorúbb keretek és szabályok vannak, melyeket a kollégáknak kell biztosítani és fenntartani. Ezzel szemben az utcán a szociális munkás a „vendég”, ő az, akinek alkalmazkodnia kell a kinti feltételekhez. Véleményem szerint ebből is adódhat az, hogy az utcán kicsit kötetlenebb, lazább a kommunikáció az ügyfelekkel. Tapasztalatom szerint az ügyfeleink nagy százaléka bizalommal fordul hozzánk. Érdekes volt látni, hogy egy-egy ügyféllel milyen szoros kapcsolatot ápolnak a kollégáim lévén, hogy évek óta ismerik őket, tudják, hogy 3 évvel ezelőtt hol aludtak, mikor voltak utoljára szállón stb. A legtöbb ügyfél engem, mint új kollégát is hamar elfogadott. Szerintem ez annak köszönhető, hogy a kollégáim irányába már akkora fokú bizalmuk van, hogy aki velük jelenik meg, azt szinte azonnal elfogadják és nyitottan állnak hozzájuk. Ennek a nagyfokú bizalomnak a kialakításához elengedhetetlen volt a kollégáim szakmaisága és profizmusa, melynek köszönhetően a legzárkózottabb ügyfelet is meg tudják szólítani.”¹

¹ Ravasz-Tóth Gertrúd utcai szociális munkás gondolatai

RÖVID BEMUTATKOZÓ

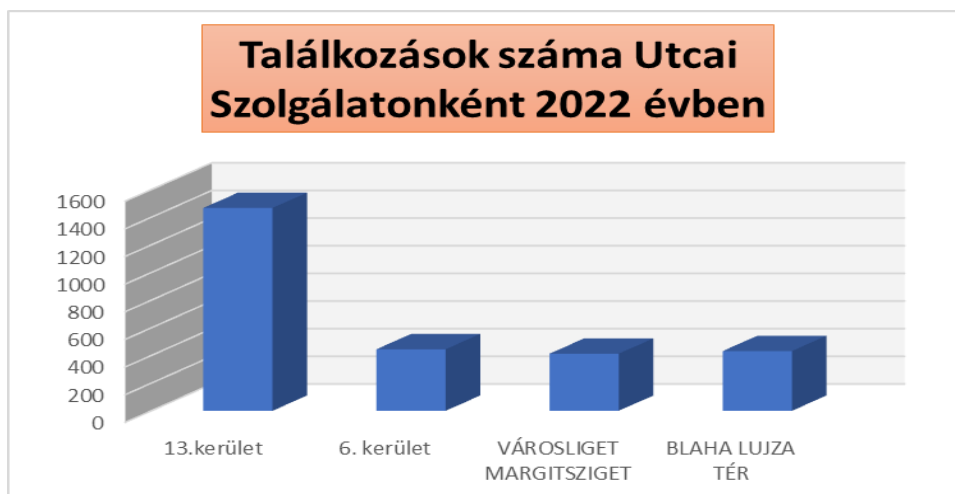
Telephelyünk a XIII. kerületben a Szabolcs utca 33-35 cím alatt található a volt Szabolcs utcai Kórház területén. Jól megközelíthető gyalogosan, közösségi közlekedéssel, valamint autóval is. Mind a négy ellátási területünk könnyen elérhető, optimális távolságban helyezkednek el.

Budapesten négy utcai szolgálattal 4 különböző területen - a Blaha Lujza tér aluljáró és közvetlen környékén, a VI. kerületben, a XIII. kerület egy részében, a Városliget / Margitsziget - nyújtunk utcai szociális munka szolgáltatást.

Munkánkhoz elengedhetetlenül szükséges gépjárműparkkal rendelkezünk, melyek mind műszakilag mind felszereltségüket tekintve megfelelnek a napi munkavégzésre. Szolgáltatunk a négy ellátási területet lefedve komplexen működik, naponta 12 órában látunk el feladatokat négy fővel és két gépjárművel 10 – 22 óra között.

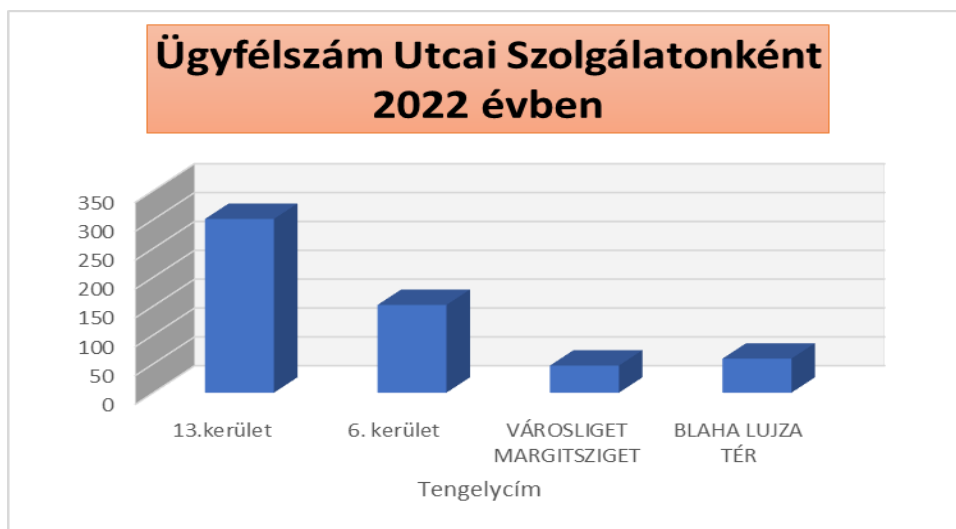
Alapvető feladataink az általunk látogatott közterületeken élők felderítése, látogatása, számukra információ és segítségnyújtás, ügyintézésben való támogatás, szükség esetén szállítás, elsősorban valamilyen szállóra, orvoshoz, illetve egyéb indokolt helyre. Ezekhez kapcsolódóan rendszeres az ügyfélfogadás irodánkban - munkanapokon 10 – 12 óra között - mely telephelyünkön található.

AZ ÜGYFÉLKÖR ÉS A TERÜLETEK ÁLTALÁNOS JELLEMZŐI



1. sz. ábra

Az 1. sz. ábrán egyértelműen látszik, hogy még mindig a XIII. kerületben a legmagasabb az ügyféltalálkozások száma. Ezt a kerületet legfőképp tranzitként használják ügyfeleink, vagyis jellemzően napközben tartózkodnak itt, elsősorban a nappali melegedők közelsége miatt. A többi ellátási területünkön nagyjából összesen ugyanannyi ügyféllel találkoztunk, mint a XIII. kerületben.



2. sz. ábra

A 2. sz. ábra azt mutatja, hogy az összes találkozásunk mennyi ügyfelet is takarnak valójában területenként. Itt is a XIII. kerület vezet magasan, viszont egymáshoz viszonyítva itt már van eltérés a többi terület között.



3. sz. ábra

A 3. sz. ábrán pedig már azt az ügyfélszámot láthatjuk, akikkel rendszeresen találkoztunk és érdemi munkát tudtunk végezni az elmúlt évben. Ezek az ügyfeleink azok, akik valójában a négy területünkön rendszeresen közterületeken töltötték éjszakáikat. Ez **87 ügyfelet** jelent összesen. Ezekről az emberekről általánosságban elmondható, hogy javarészt több éve vannak látókörünkben és hasonlóan a korábbi évekhez képest a problémáik sem változtak. Romló egészségügyi paraméterekkel és beszűkült szociális kapcsolatokkal bírnak, akik leginkább egészségügyi vagy gondozói ellátási formákra szorultak. A különböző ügyfeleket vagy csoportokat vizsgálva megtalálhatóak voltak kerekesszékes, vagy mozgásukban korlátozott – járókeretes, rolátoros -, demens és pszichiátriai betegséggel küzdők, alkohol, vagy egyéb szerhasználattal bírók, párok, egyedülálló nők és férfiak.

XIII. kerület – Utcai Szociális Gondozó szolgálat I.

Ellátási területünk a Róbert Károly körúttól délre eső rész egészen a Nyugati pályaudvarig. A két nagyobb hozzánk tartozó városrész Újlipótváros és Lőportárdűlő, valamint a Vízafogó egy része. A terület jelentős része városias jellegű, beépített lakó- és irodaházakkal, melyeket kisebb-nagyobb parkok és játszóterek szakítanak meg. Nagy a nyüzsgés, vitalitás, gyakoriak a különböző - főleg helyi kezdeményezésű - kulturális programok a kerületben, leginkább Újlipótvárosban. Ez a városrész híres a sokszínűségéről, toleráns, lokálpatrióta lakóiról. Közterületen élő ügyfeleink körében talán éppen ezért is népszerű ez a városrész.

Ügyfeleink főleg kapualjakban, beugrókban, padokon, parkokban, bokrok között, illetve a rakparton is laktak sátrakban. Az itt élő ügyfeleink többsége kukázásból, gyűjtögetésből vagy koldulásból él, de vannak „házmesterek is”, akik – elnyerve a lakók bizalmát – tisztán tartják egy-egy lakóház környezetét, „cserébe” pénzt kapnak, élelemmel látják el őket, télen pedig lakhatnak például a kukatárolókban. Számos ügyfelünk dolgozik bejelentett munkahelyen, több ügyfelünk „KT”²-zik. Az építőiparban elhelyezkedők többsége illegális segédmunkásként, alkalmi jelleggel tevékenykedik.

²Fővárosi Közterület Fenntartó Zrt-nél dolgozik napi bejelentéssel vagy munkaszerződéssel

Számos utcának megvan a maga „hajléktalanja”, akiknek a helyben élő civilek kielégítik az alapvető szükségleteit, így szolgálatunk segítségét nem igénylik. Őket nehéz motiválni, rövidebb-hosszabb célokat megfogalmazni, pozitív változást generálni az életükben. Ezen ügyfelek egy részének - rajtunk kívül - nincs kapcsolata a hajléktalanellátó rendszerrel, többnyire pszichiátriai betegek, alkoholbetegek, kábítószerfüggők. Nem tudnak közösségben élni, az intézményi szabályokat nem akarják vagy nem tudják betartani. Bizalmatlanok az ellátórendszerrel kapcsolatban, melyet a COVID helyzet még tovább növelt. Némileg talán meglepő módon több ügyfelünk is be lett oltva, többen akár 3 oltással is rendelkeznek. Ügyfeleink átoltságukat tekintve egyébként átlagosnak mondható, mely talán köszönhető az oltással kapcsolatos aktuális információk átadásának is részünkről.

Ügyfeleink többsége igénybe veszi a nappali melegedőket, éjjeli menedékhelyeket, nappali centrumok, egészségügyi centrumok és lábadozók szolgáltatásait, illetve megkeresnek minket ügyfélfogadási időben ügyeiket intézni, vagy számukra fontos információkért. Néhány ügyfelünk tartósan bent maradt a VEKOP³ lakhatási programban. Több ügyfelünk lakik már átmeneti szállásokon is, amely esetükben kiemelkedő eredményként értékelhető. Ezt az utat járják mókuserőszerűen: utca-fapad-utca-fapad-átmenetiszállás. Krízisidőszakban jó lehetőség tartósan utcán élő és az ellátórendszerrel szemben bizalmatlan ügyfeleinknek az „Életmentő pont”. Többen igénybe vették a Gyáli úti ellátási egységben és a Könyves Kálmán körúti ellátási egységben lévőket is. A „Nyitás az utcára” program keretein belül is sikerült elhelyeznünk utcán élőket.

Fontos helyszínünk a területen az úgynevezett „Máv – terület”, mely a Vágány utcával párhuzamosan a XIII. - XIV. - VI. kerület határán helyezkedik el. Itt főleg romos épületekben, növényzettel sűrűn benőtt, nehezen megközelíthető helyeken élnek ellátottjaink. A MÁV dolgozói 2020-2022 közötti időszakban tereprendezést hajtottak végre a területen, megtisztították az elvadult növényzettől a helyszínt, a romos épületeket lebontották, a terület átláthatóvá vált, ennek következtében a MÁV biztonsági emberei fokozottabban kezdtek terep ellenőrzésekbe. A folyamat során több ügyfelünk távozott a helyszínről, mert már nem kínált számukra megfelelő és biztonságos életteret.

³ Versenyképes Közép-Magyarország Operatív Program, melynek keretében önkormányzati bérlakásokba költözhetnek a közterületen élők közvetlenül

Itt főként középkorú, alkoholbeteg, kábító – és gyógyszerfüggő, volt állami gondozott ügyfeleink laktak leginkább. Kiemelt helyszíneink még a kerületben található aluljárók - A Dózsa György úti, a Lehel téri és közvetlenül a Lehel téri aluljáró mellett található „Csanády” aluljáró, a Jászai Mari tér, illetve a Margit hídtól az Árpád hídig bezárólag az Újpesti rakpart.

Az utóbbi 4-5 évben feltűnően lecsökkent a kerületben közterületen életvitelszerűen élő ügyfeleink száma. Ennek az oka lehet a 178/2018. (X. 2.) Korm. rendelet és hatása, a COVID járvány, illetve a kerületben élő ügyfélkörünk elidősödése. Ügyfeleink 30 – 70 év közöttiek, többségük 45 év feletti. Az életmódjuk, illetve a szinte folyamatosan közterületen való lét fokozatosan kiszívta és felemésztette már élet-energiáikat. Legtöbbjük krónikus betegségben szenved, de sajnos orvoshoz csak a legvégső esetben fordulnak. Több haláleset is történt a területen élő ügyfeleink között, az elhunytak mindegyike krónikus betegségben szenvedett, kórházban hunyt el. **A tavalyi évben az állandó, velünk rendszeresen kapcsolatot tartó ügyfelek száma 44 fő, ebből 7 nő.** Többségüket 10-15 éve ismerjük. A területen nagy az átmenő forgalom, a forgalmasabb helyszíneken gyakran találkozunk olyan ügyfelekkel, akik napközben itt koldulnak, kukáznak, de nem a mi területünkön töltik az éjszakáikat.

VI. kerület – Utcai Szociális Gondozó szolgálat II.

Ellátási területünk Terézváros egésze, kiemelten a Nyugati tér és aluljárórendszere, az Andrassy út és a Teréz körút. Alapvetően városias jellegű beépített terület, melyben közparkok is vannak, továbbá a Nyugati pályaudvar, valamint a hozzá tartozó vasúti területek és romos épületei. A közterületi részeken élő hajlék nélküli ügyfeleink az életvitelükből adódóan használják a területet, főként attól függően, hogy milyen módon biztosítják a mindennapi élethez szükséges javaikat.

Kapualjakban, padokon, a MÁV területeken lévő sátraikban, romos házakban, forgalomból kivont vagonokban tartózkodnak az esti, éjszakai órákban. Jellemzően többségük a kerületben működő nappali melegedők szolgáltatásait veszi igénybe, ezért ők az intézmények közelében éjszakáznak. Akik gyűjtögetésből, kukázásból, kéregetésből tartják fenn magukat, inkább a belvárosi kerületrészt részesítik előnyben a lakosok és turisták jövedelmi viszonyai miatt.

Az ellátási területen elhelyezkedő egyéb szociális és egészségügyi intézményekkel informális kapcsolatban állunk, megjelentünk az egyeztetéseken, de heti vagy havi kapcsolat nem alakult ki. A szociális jelzőrendszert érintő esetekben viszont azonnal megtörtént a kapcsolatfelvétel, kialakultak az intézkedésekhez szükséges csatornák és eljárások. A kerületi rendőrséggel és közterület-felügyelettel már több éve kiemelkedően jó a kapcsolat. Figyelembe véve ügyfeleink személyiségi jogait, az adatvédelmi szabályokat, többször egyeztettünk lakossági bejelentésekről, főként azokról a helyszínekről, ahol életvitelszerűen tartózkodtak. Segítséget jelentett az általuk rendszeresen küldött jelzés a felderítésben, kapcsolatfelvételen és a közvetlen életveszély elhárításában, intézményes ellátás felé irányításban.

Továbbra is elmondható, hogy jellemző a kerületben a kerekesszékes ügyfelek jelenléte a többi területünkhöz viszonyítva, de közülük az elmúlt évben többen is szállóra kerültek rövidebb-hosszabb időre. Az ügyfelek jó részére jellemző, hogy ritkán élnek a szálló nyújtotta lehetőséggel, még télen sem vesznek igénybe szolgáltatást. A legsikeresebbnek mondható tartós elhelyezéseink ebből a kerületből a BMSZKI lábadozó férőhelyeire, illetve a Váci és Előd éjjeli menedékhelyekre történt. A legrosszabb egészségügyi állapotban lévő és legproblémásabb ügyfeleinkre az a legjellemzőbb, hogy komoly alkoholfüggőségük van. Betegség tudattal általánosságban nem rendelkeznek és szándékuk, képességük sincs a változtatásra, mindennapjaikat – a függőségre jellemzően – az alkohol beszerzése „teszi ki”, annak ellenére is, hogy egészségügyi állapotuk jellemzően leromlott, vagy napjaikat méltatlan körülmények között élik az utcán. Sokszor csak akkor kerülnek az ellátáson belül olyan helyzetbe, hogy együttműködésre képesek legyenek, amikor már nincs fizikai lehetőségük folytatni addigi életvitelüket. Ez sajnos általában azt is jelenti, hogy már tartósan károsodtak valamilyen módon, például mozgásszervi, mentális, vagy neurológia viszonylatban. Különösen nehéz a demenciával, a demencia kezdődő jeleivel küzdő ügyfelek gondozása, segítése. Vannak olyanok is, akik mértékletes netán teljesen józan életvitelük ellenére is az utcán való élet mellett döntenek, illetve megelégednek a jelenlegi ellátási formákkal és nincs igényük az esetleges tovább lépésre.

Összesen 152 fővel találkoztunk, ebből 14 fő állt rendszeres gondozásunk alatt.

Városliget / Margitsziget – Utcai Szociális Gondozó szolgálat III.

A VI. és a XIV. kerület határai között elhelyezkedő Városligetben heti 3 munkanapon 16 helyszínt látogattunk, míg a „nyulak szigetén” hetente 2 alkalommal 12 helyszínt.

Összesen 47 fő hajléktalan személyt értünk el, ebből 18 főt tudtunk rendszeres gondozásba venni az elmúlt évben, melyből 5 nő. Életkorukat tekintve 1960. és 1977. között születettek.

Mindkét területre igaz, hogy ügyfeink a mindennapi megélhetésüket kéregetésből, gyűjtögetésből abszolválják, de akad köztük olyan is, aki ugyan rendszeres, de csekély jövedelemmel rendelkezik. Ezek aktív korúak ellátása, egészségkárosodási és gyermekfelügyeleti címen kapott járandóságok. A két zöldövezeti területen belül padokon, sátrakban, híd alatti búvóhelyeken alszanak ügyfeink. Helyszínválasztásaik főbb szempontjai voltak: olyan alvóhelyek felkutatása, ahol nyugalom és elfogadás volt tapasztalható mind a rendőri és biztonsági szervek, mind pedig a szabadidejüket a helyszíneken töltő lakosság részéről.

Ügyfeink a romló egészségügyi állapotuk ellenére tevékenyek és mobilisak, hiszen a környező hajléktalanellátó szociális intézményeket, ha nem is naponta, de alkalmanként felkeresik melegedés, étkezés, tisztálkodás, továbbá esetleges orvosi ellátás céljából. Összesen 15 fő hunyt el a két területen a tavalyi évben. Az egyik Városligetben lakó ügyfelünk esetében - aki kórházba kerülését követően hagyott itt minket - nekünk kellett közölni az élettársa felé a szomorú hírt, ami nem volt könnyű.

Érdekesség, hogy a Városligetben például van egy olyan élettársi kapcsolatban lévő „ex liget védő” párunk, akik 3 havonta területfoglalási engedélyt kapnak a kerületi rendőrségtől, tehát roppant leleményesek.

Blaha Lujza Tér – Utcai Szociális Gondozó szolgálat IV.

A Blaha Lujza tér jellemzően inkább közösségi térként működik, ahol napközben a szociális kapcsolatukat ápolják ügyfeink, mielőtt éjszakai szállásukat elfoglalják. Központi elhelyezkedése teszi ideálissá, hiszen jól megközelíthető, környékén több nappali melegedő, illetve szálló is található.

A találkozások száma az aluljáró és a környező utcák között szinte azonos, a téren elenyésző. Az ügyfeleknek az aluljáró jelenti a bevételi forrást az átmenő forgalom és a metró miatt.

Ügyfeleink jellemzően a környező utcákban, kapualjakban, az árkádok alatt alszanak, vagy pihennek le akár nappal is, ha nem esik az eső, vagy a hó. Azok az ügyfelek, akikkel ugyan többször találkoztunk, de nem kerültek gondozásba, ideglenesen választották a Blaha Lujza teret és környékét. Tapasztalatunk szerint általában, ha például valamilyen okból megszűnt lakhatásuk, azt a rövid időszakot töltötték az aluljáróban és környékén. 59 emberrel vettük fel a kapcsolatot, ebből 11 főt gondoztunk rendszeresen.

A SZAKMAI MUNKÁNK

Alapfeladatunk, hogy a tartósan közterületen élő ügyfeleinket intézményi ellátáshoz, szolgáltatásokhoz juttassuk. Ehhez a tevékenységhez nagyon fontos a megfelelő kommunikációs technikák elsajátítása és annak a gyakorlatban való alkalmazása, a bizalom kialakítása. Ez a kiindulópont, ha ez megvan, akkor lehet „építkezni”. Ügyfeleink többsége teljesen motiválatlan és tudati szinten beszűkült. Komoly feladat kibillenteni őket ebből az állapotból és valamilyen szinten motiválttá, az életük minőségének javítása szempontjából tudatosan cselekvő emberekké tenni őket. Úgy gondoljuk, hogy ezt az „utcán” egyáltalán nem, vagy csak rövid ideig lehet fent tartani. Változás csak akkor következhet be, ha kikerülnek ebből a környezetből. Ez általában sajnos csak akkor következik be, ha kórházba kerülnek, onnan lábadozóra vagy szerencsés esetben esetleg átmeneti szállásra, illetve valamilyen lakhatási programba sikerül bejuttatni valakit. Az éjjeli menedékhelyre bekerülő ügyfeleinknél sem látjuk - ha sokáig maradnak ott – a változást motivációs szempontból. Ügyfeleink többsége több éve-évtizede járja ugyanazt az utat: utca – éjjeli menedékhelyek - átmeneti szállások – utca között. Ezeket a köröket kiegészítve egy-egy kórházi vagy lábadozós elhelyezéssel esetleg. Tapasztalataink szerint ügyfeleink kevésbé motiváltak a szállókra való bejutásban, mert jellemzően rossz tapasztalatokkal bírnak, pl. nem biztonságos, bogaras, zsúfolt.

Az ügyfélszolgálati irodát a BMSZKI Szabolcs utcai telephelyén működtetjük. Hétfőtől péntekig délelőtt 10-12 óra között állunk az ügyfeleink rendelkezésére.

Két kollégánk megfelelő irodatechnikával és eszközökkel fogadja a szolgáltatási területen éjszakázó ügyfeleket. Ügyfélszolgálati napokon bármelyik ellátási területünkről várjuk ügyfeleinket, akik az előző évben a következő ügymenetekben kérték segítségünket: rendkívüli települési támogatáshoz igazolás, ajánlás valamely speciális ellátást nyújtó intézménybe, aktív korúak ellátása rendezése, átmeneti szálláshoz térítési díjkedvezményhez igazolás, TB fedezethez igazolás, ajánlás utcás befogadó éjjeli menedékhely igénybevételéhez, ruhapótlás, a „túléléshez” szükséges felszerelések biztosítása, (ezeket a tárgyi eszközöket szinte mindig kint, az alvóhelyén adjuk az ügyfélnek pld: takaró, hálósák, polifoam, cipő, védőfólia), információk az ellátórendszeréről, más szociális intézmények szolgáltatásairól. Továbbá azokban az esetekben kerestek fel minket többnyire előre egyeztetett időpontban, amikor lakhatási pályázatokhoz nyújtottunk bővebb tájékoztatást, illetve ha személyes segítői munka keretében nyugodtabb beszélgetésre volt szükségük.

XIII. kerület – Utcai Szociális Gondozó szolgálat I. / Ujvári Gábor és Domboróczki Csaba összefoglalója

A hét minden napján dolgozunk 10-22 óra között és naponta 10-12 címre megyünk ki melyek állandó címeink területeinken. Heti egyszer megyünk ki ugyanarra a helyre így az ügyfeleink is tudják, hogy mikor melyik nap megyünk hozzájuk. Manuális „utcanaplóból” dolgozunk, amit a következő napon dolgozó kolléga visz fel a Menedéknaplónk adatbázisába. Az alapvető utcai munkánkon kívül kaphatunk bejelentéseket is, civilektől, a rendőrségtől, mentősköztől, de alapvetően a Menhely Alapítvány Diszpécserszolgálatától. (Az utóbbi években jelentősen csökkentek a bejelentések számai, ami talán meglepő, hogy a krízisidőszakban is.) Ők koordinálják ilyenkor a munkánkat, általuk helyezünk el ügyfeleket az állapotuknak megfelelő intézménybe, vagy épp mentőt hívunk, ha szükséges. Az ügyfeleink útját mindig végig kísérjük, folyamatosan kapcsolatban vagyunk velük, akár kórházba, akár lábadozóba kerülnek. Látogatjuk őket, felvesszük a kapcsolatot a kórházi, lábadozós szociális munkásokkal, orvosokkal, közvetve közreműködünk a további elhelyezésükben. 2022-ben főleg az év első periódusában ez még mindig nehézkes volt a COVID miatt. Látogatni sok kórházban nem lehetett így mindig telefonon egyeztettünk, ha már személyesen nem lehattunk jelen. Látogatásaink alkalmával felszereltük ügyfeleinket a kórházi léthez szükséges holmikkal, van külön kórházi és látogatói csomagunk részükre. A

tartós utcai lét miatt, adott évszaknak megfelelően folyamatosan ki vannak téve a különböző fertőzéseknek, bőrbetegségeknek, fagyási sérüléseknek, kiszáradás vagy kihülés veszélyének. Ezekre is kiemelt figyelmet fordítunk.

A rühes, fej- és ruhatetves ügyfeleket a IX. kerületbe a Magyar Máltai Szeretetszolgálat Zombori utcai fertőtlenítő állomására szoktuk kezelésre szállítani.

Sajnos csak hétköznap és kora délutánig működik. Ügyfeleink számára a „legnépszerűbb” éjjeli menedékhelyek továbbra is az Előd utcai, aztán sorban a Könyves Kálmán körúti és az Isola (2022 májusában bezárt), az Aszódi utcai, (az utóbbi évekhez képest hozzájuk nehezebb ügyfeleket elhelyezni), nők tekintetében a Váci éjjeli, majd a Dózsa éjjeli és a Podmaniczky. Az átmeneti szállások közül a Dózsa György úti egységet preferálják leginkább.

Rendszeresen végzünk területbejárást, új helyszínek után kutatva, minimális sikerrel. Ez tehát azt is jelenti, hogy az ellátási területen nem alakulnak ki újabb helyszínek.

Újlipótváros, Lőportáldűlő, kiemelten a Lehel tér aluljárórendszere, Dózsa György úti aluljáró, Jászai Mari tér, Vágány utcával szemben elhelyezkedő MÁV terület, Duna part rakpart része a főbb helyszíneink. Életvitelszerűen közterületen élő ügyfeleink életvitelükből adódóan használják a területeket, főként attól függően, hogy milyen módon biztosítják és szerzik be a mindennapi megélhetésükhöz és túléléshez szükséges javakat. Mobilisak, hiszen ha nem is naponta, de azért felkeresnek hajléktalanellátó intézményeket. Ügyfeleink túlnyomó része a szállóra történő bejutást elutasítja.

VI. kerület – Utcai Szociális Gondozó szolgálat II. / Erős Péter és Kovács József Attila összefoglalója

2022-ben mindegy 445 találkozás történt 152 különböző ügyféllel. A folyamatos mozgás, az ellátórendszerben való keringés és az életmód miatt nagyon kevés olyan ügyfél van, aki megbízhatóan elérhető folyamatosan a területen. A VI. kerületre - központi jellege miatt - különösen jellemző az átmenő mozgás, a különböző megélhetési formák gyakorlása (pl. koldulás, gyűjtögetés). A kerületben kevés fix helyen alvó ügyfél van, a kerület adottságai miatt közvetlenül a hatóságok, közvetve a lakosság által könnyen kontrollálható és átlátható terület. A helyi szervekkel való kapcsolat példásnak tekinthető, nyitottak és segítőkészek. A közterületeken élőkkel eddigi tapasztalataink szerint méltányos módon járnak el.

Az utcai munkánk során már a kis eredmények is sikernek számítanak: ha egy ügyfél hosszas utcán élés után bekerül egy segítő intézménybe hosszabb-rövidebb időre, ha számára megfelelő intézménybe tudjuk szállítani vagy juttatni, vagy ha elfogadja az orvoshoz való szállítást hosszas állapotromlást követően. Ha tudunk biztosítani neki TAJ fedezetet és ezzel rendeződni látszik valamennyire akut vagy krónikus egészségügyi helyzete.

Ha tiszta és rendezett, mert rendszeresen ellátogat egy nappali melegedőbe, vagy fizetős helyre tisztálkodni. Ha ezt megfelelő információval, bátorítással, segítségnyújtással tudjuk elősegíteni, már ennek is örülünk. A nagyon ritka teljes talpra álláson, vagy esetleg az ellátási rendszerből való egyéb úton történő kilépésen túl (rokonok, munkalehetőség szállás biztosításával, külföldi munkavállalás stb.), a VEKOP lakhatási programhoz hasonló lehetőségek és a nyugdíjasotthonok biztosítanak csupán egyfajta reményt az ügyfelek tartós elhelyezését illetően. A súlyos pszichiátria, addiktológiai, egészségügyi helyzetben lévők azok, akik akarva-akaratlanul, de újra és újra az utcán kötnek ki. Ezek az állapotok gyakran vezethetnek kitiltásokhoz a szállókon. Ilyenkor fontos a jó kapcsolat az intézményekkel és azok minimális ismerete. Ügyfeleinket tehát amint lehetséges, igyekszünk annak minden hiányossága ellenére az ellátórendszerbe terelni, de természetesen tiszteletben tartjuk önálló döntéseiket és igyekszünk őket is arra bátorítani, hogy saját igényeikkel forduljanak hozzánk, ne a nekünk vagy másoknak tulajdonított elvárásoknak próbáljanak megfelelni. Jelenleg a VI. kerületben 3 kerekesszékes ügyfelünk van, őket elhelyeztük saját intézményeinkben. A többiek kapualjakban, beugrókban húzódnak meg. 2022-ben a VI. kerületben 8 személy hunyt el.

Városliget / Margitsziget – Utcai Szociális Gondozó szolgálat III. / Mohácsi Attila Csaba és Horváth Sztepan összefoglalója

Ügyfeleink száma mindkét területen folyamatosan csökken, aminek oka egyelőre még számunkra is ismeretlen. Motiválni nehezen tudjuk őket az intézményi elhelyezésre, ha igen akkor is csak a téli időszakban. Ami viszont hatványozottan megnőtt, az az utcán élő pszichiátriai beteg hajléktalan személyek száma, főleg „átutazó” minőségben. Célunk továbbra is az volt az év folyamán, hogy motiváljuk ügyfeleinket az intézményi lakhatási lehetőségek igénybe vételére, illetve hogy erős és együttműködésen alapuló kapcsolatot tudjunk velük fentartani.

Ügyfeleinket igényeik és profiljuk alapján törekszünk olyan intézményekbe bejuttatni, amelyek a legközelebb állnak ahhoz a környezethez, amelyet maguk mögött hagynak. Az intézményi környezetben dolgozó kollegát minden esetben tájékoztatjuk ügyfeleink élettörténetéről és helyzetéről, amely segítheti az intézményi esetkezelést.

Stábunk vezető váltáson ment keresztül 2022-es év októberétől. Ezen kívül paradigmaváltás történt a napi feladatkörökben is.

Blaha Lujza Tér – Utcai Szociális Gondozó szolgálat IV. / Ravasz-Tóth Gertrúd és Szabó Tamás József összefoglalója

Szolgálatunk nehézségei az ellátási terület városias, forgalmas jellegéből fakadnak. Munkánk során az ügyfelek gyakran változtatják a helyüket, ezért a velük végzett szakmai munka nehézkes, hiszen sokszor rövidebb-hosszabb időre „eltűnnek a szemünk elől”. A városias környezetben jellemzően egyedül élnek, ha egy-egy ügyfelet nem találunk a szokott helyén akkor nehézségeket okoz kideríteni mi történhetett vele. Ezzel szemben a külterületen, kevésbé szembetűnő helyeken berendezkedett, életvitelszerűen ott élők fixen kialakítják lakhatásukat, így a velük folytatott munka is talán gördülékenyebb. Ráadásul a külterületeken gyakran közösséget alakítanak ki, így segítik egymást és tudnak is egymásról. Szakmai nehézséget jelentenek továbbá az aluljáróban végzett munka egyedi körülményei. Itt a rendőri jelenlét állandó, a területet kamerával figyelik. Előfordul, hogy a nem közterületen éjszakázó, ellenben napjai nagy részét ott töltő ügyfeleket vagy épp civil polgárokat szólítják fel, hogy tevékenységüket szüntessék meg, illetve jelentik az esetet a diszpécser szolgálatnak. Így a jelzéseknek köszönhetően gyakran keresünk fel olyan embereket, akik nem szorulnak segítségre.

Szolgálatunk számára nehézséget jelentett továbbá a mélyebb kapcsolat kialakítása az ügyfelekkel. Mivel az ügyfeleink nagy része folyamatosan mozgásban van, így sokszor elkerüljük egymást, van, hogy hetekig nem találkozunk. Ilyen ritka találkozások alkalmával nehéz egy bizalmi viszonyt kialakítani és ápolni. Az ügyfelekkel nincs „közös múltunk”, nem ismerjük egymást évek óta, így újként nem egyszerű egy zárkózottabb ügyfél bizalmába férközni. A másik nehézség az ügyfelek rohamos egészségügyi, mentális állapotának romlása. Ugyan igyekszünk segíteni szakmai eszközeinkkel, de számos esetben tehetetlennek

bizonyulunk, mert ügyfelünk nem együttműködő, vagy elutasítja az orvosi kezelést. Ez a tehetetlenség, illetve az ebből adódó kevés sikerélmény az, amin néha nehéz túllépni.

Ennek fényében sikerként, eredményként éljük meg egy-egy ügyfél elhelyezését. Számos ügyfél úgymond „megragad” az ellátórendszerben és látványos állapotjavulás figyelhető meg náluk. Ez a pozitív irányú változás nem csak küllemükre értendő, hanem sokszor a mentális állapotukban is észrevehető. Példának okáért egy, a Blaha Lujza térről kigondozott ügyfelünk újra felvette a kapcsolatot a lányával, aki azóta is rendszeresen látogatja édesapját. Az ügyfél felhagyott az alkoholfogyasztással és tervei között szerepel, hogy amint egészségi állapota megengedi, akkor a lányához fog költözni.

Speciális Utcai Gondozó Szolgálat feladatok

Ügyeleti rendszerben, egész Budapest és Pest Vármegye területén krízisintervenciós tevékenységet láttunk el pályázati forrás segítségével az elmúlt év folyamán is. Feladatainkat a Menhely Alapítvány Diszpécserszolgálat koordinálta. Krízisidőszakban – november és március között – péntek, szombat és vasárnap 18-01 óráig, azon kívül pedig az év során minden vasárnap 19-00 óra között láttuk el ezt a feladatot, **összesen 86 bejelentést kezeltünk**. Ebben a tevékenységi körben az elsődleges cél az élet mentése, és nem feltétlenül a gondozásba vétel, vagy állapottól függően az orvoshoz szállítás, illetve a mentő hívása volt.

A SZAKMAI CÉLJAINKELRÉSÉT SEGÍTŐ ÉS HÁTRÁLTATÓ TÉNYEZŐK

	Segítik a szakmai céljaink elérését	Hátráltatják a szakmai céljaink elérését
Belső <i>Intézménynek lehetőségében áll változtatni rajtuk</i>	A behajtási engedélyeink időbeni megérkezése A tárgyi eszközök megléte és folyamatos pótlása Teamünkben közös szemlélet	A szállók nagymértékű állag romlása és zsúfoltsága A Bánya utcai intézmény hiánya - az öregedő ügyfeleink elhelyezésének nehézségei

	kialakítása Intézményekben dolgozó kollégákkal a jó szakmai kapcsolat kialakítása, fenntartása és ápolása A BMSZKI-ban egészségügyi intézményeivel kialakított kiváló munka kapcsolat megléte	Az ápolásra szoruló ügyfelek roppant nehézkes elhelyezése Az információáramlás, ügyfél átadás-átvétel esetleges zavarai Sok intézménynél tapasztalható még mindig rugalmatlanság a közterületről érkező ügyfelekkel szemben Továbblepési lehetőségek hiánya Sok esetben intézmény specifikus munkavállalók alkalmazására lenne szükség a szállásokon Akadálymentesített férőhelyek minimális száma Kevés a páros férőhelyek száma a közvetlen közterületről érkezők számára, jelenleg csak egy intézményben lehetséges a BMSZKI-ban
Külső <i>Intézmény számára adottságok, nem áll lehetőségében változtatni rajtuk</i>	Megfelelő gépjárműpark Iroda, raktár, parkoló elhelyezkedése	Kisebb létszámú frekvenciált helyeken levő szállók Kedvezményes bérlakások Specifikus ellátóhelyek, például ápolásra szoruló és vagy demens ügyfeleink részére Befogadó intézmények általános körülményei A megfelelően kialakított háttér intézmény hiánya Olykor a felkészületlen beugrós diszpécser jelenléte a Menhely Alapítványnál Bérlakásprogramok hiánya

A SZAKMAI TEAM, BELSŐ ÉS KÜLSŐ EGYÜTTMŰKÖDÉSEK, KAPCSOLATOK

- Működési időben napi kapcsolatban voltunk a Menhely Alapítvány Diszpécser Szolgálatával. A bejelentéseken túl tájékoztatásokkal láttak el bennünket, szükség esetén irányították a közterületről történő elhelyezéseket. Érvényes éves megállapodás keretében az együttműködés megfelelőnek mondható, az informális csatornák általában elérhetőek voltak.
- A területünkkel szomszédos utcai szolgálatokkal megállapodás keretében tartottuk a kapcsolatot, főként a közös látóterünkben lévő hajléknélküli emberek ellátásának segítése érdekében. Információt cseréltünk, új lehetőségeket kerestünk elhelyezésükkel kapcsolatban.
- Az utcai életmód felszámolásával kapcsolatban leginkább a BMSZKI bázisára építettünk. Különösen jó együttműködést alakítottunk ki az éjjeli menedékhelyekkel, speciális, illetve krízis fapadokkal. Megállapodás alapján, előzetes egyeztetés után úgynevezett ajánlással segítjük ügyfeleinket a szállók igénybevételére. Ilyen alkalmakor a szállítás helyett több időt tudunk a területen tölteni. Kivétel talán az Aszódi éjjeli menedékhely és a Könyves éjjeli menedékhely, valamint az Életmentőpont, ezen a közeljövőben mindenképp javítanunk kell.
- Átmeneti szállók tekintetében együttműködtünk a BMSZKI felvételi csoportjával, illetve a Nyitás az Utcára program keretében előremutató kapcsolatokat tudtunk kialakítani a programban résztvevő átmeneti szállásokkal.
- Kifejezetten jó a kapcsolatunk a Magyar Máltai Szeretetszolgálat által a IX. kerületben működtetett Zombori utcai fertőtlenítő állomással. Felkészültek és minőségi munkát végeznek. Hátránya, hogy csak hétköznapi működik és kora délután bezár. A szolgálatunk szemszögéből nézve ezt a fajta szolgáltatást 0-24 órában kellene működtetni.
- A tavalyi év második felében csatlakoztunk a Magyar Élelmiszerbank élelmiszermentő programjához, mely keretein belül egy közeli élelmiszerüzletből tudtunk hetente egyszer, jellemzően konzervet és pékárut elhozni, melyeket aztán ki tudtunk osztani.

- Rendszeresen szállítunk ügyfeink részére – az adomány mértékétől függően más egyéb BMSZKI intézményekbe is - cipő adományokat, a Magic Tools munkavédelmi felszereléseket értékesítő cég jóvoltából.
- Nagyon jó munkakapcsolatot ápolunk a VI. kerületi Rendőrkapitánysággal és Közterület Felügyelettel.
- A Menhely Alapítvány által szervezett Utca Team-en rendszeresen részt vettünk.

Összességében a team megfelelő szakmai munkát végzett, minden felmerülő nehézséget megtudott oldani, a szakma, valamint a munkatársak közterületeken élő ügyfelek iránti elkötelezettsége kimagasló volt. A tavalyi évben szupervízió, valamint egy szervezett csapatépítő programon vett részt a team.

A 2023 ÉVRE VONATKOZÓ MUNKATERV ÉS SZAKMAI ELKÉPZELÉSEK

- Az utóbbi években a teamben nagy volt a fluktuáció. Reményeink szerint ez a folyamat lassan megáll. Célunk, hogy az utcai szociális munka irányában elkötelezett, felkészült, motivált, csapatban gondolkodó és a team életében tevékenyen résztvevő emberek dolgozzanak nálunk.
- Az elsődleges szakmai célunk teoretikusan továbbra is az, hogy emberek ne lakjanak az utcákon vagy fűtetlen lakásokban, legyenek kivezető utak a hajléktalan létből, mindenkinek legyen az állapotához mértén megfelelő és tartós lakhatása.
- Szükségét látnánk a közeljövőben egy alap egészségügyi – életmentő tanfolyam elvégzésének a komplett stábra vonatkozóan, sajnos gyakran kerülünk olyan helyzetekbe, hogy ennek a tudásnak hasznát vennénk.
- A XIII. kerületi Önkormányzattal, Rendőrséggel és Közterület Felügyelettel való viszony erősítése.
- Kifelé irányuló szervezeti kommunikáció a kerületben élő civil lakosság felé. Tevékenységünk bemutatása, releváns információk átadása a helyi lakosságnak rólunk és a

BMSZKI intézményéről általában. Ezek megvalósíthatók fórumokon, online felületeken, kulturális eseményeken, mint mondjuk a XIII. kerületben minden évben megrendezésre kerülő „Pozsonyi Pikniken”.

A szolgálatnál októberben vezetőváltás történt. Ha a saját vezetői céljaimon gondolkodom, akkor mindig az a legfontosabb - a megfelelő szolgáltatásaink létrehozásán vagy épp megfelelő színvonalon tartásán kívül, hogy kollégáim komfortosan érezzék magukat munkahelyükön és biztonságos közegben tudják végezni feladataikat, megfelelően tudjam képviselni érdekeiket. A legtöbb kollégát szerencsére már régóta ismerem, többükkel már korábban is dolgoztam együtt, így közös a tisztánlátás és kiszámíthatóság mindenki részéről. Töreksem a stabilitás kialakítására, a naprakész tudás fenntartására. Fontosnak tartom, hogy számíthassunk egymásra.

A szakmai munkát tekintve szélesíteni szeretném a szolgálat kapcsolati rendszerét, szeretném, ha megismernék kollégáimat és munkánkat mind a BMSZKI-n belül, mind pedig a területeinken levő szakmai és civil szervezetek. Elkezdtünk bevezetni rendszeres teamjeinken egy esetmenedzseri rendszert is, melynek lényege, hogy a tartósan gondozásban levő ügyfeleink esetvitelét egy-egy kolléga lássa el, majd esetmegbeszélők keretein belül dolgozzuk ki közösen a rövid és hosszabb távú célokat, beszéljük meg az elakadásokat, egymást segítve mozdítsuk előre a szociális munka folyamatait, esetleg szakértők bevonásával is. Fontosnak gondolom, hogy kollégáim összefüggésében tudják vizsgálni a folyamatokat, ismerjék meg a területeiken levő szolgáltatásokat, legyenek mindig naprakészek a különböző változásokat tekintve. Mindehez fejlődniük szükséges a rendelkezésre álló munkaidőnk megfelelő kihasználásában is. Szeretném, ha hosszú távon az utcai szolgálat be tudna kapcsolódni az intézményeink munkájába, ha elindulna egy közös gondolkodás az utcán élők hatékonyabb befogadására, ha kialakulna egy közös szemlélet melynek egy és azonos a célja, a közterületi lét csökkentése. Ehhez minden félnek (utcai szolgálat – intézményben dolgozó kollégák) tudnia és értenie kell ki – mit - miért tesz ügyfelei érdekében, vagy milyen szolgáltatásokat és befogadási protokollokat szükséges és érdemes kialakítani.

Az Utcái Szolgálat összességében egy nagyon jó és egységes csapat pozitív szemlélettel, tisztelem munkájukat!

Biczók Zoltán