



## UTCAI SZOCIÁLIS MUNKA SZOLGÁLATOK

Szakmai beszámoló 2025

*„A megoldás sokféle lehet. Jó megoldás viszont csak úgy születhet, ha sosem tévesztjük szem elől, hogy mi – szociális munkások – nem problémákkal, vagy kérdésekkel foglalkozunk, hanem emberekkel.”*

## ***Az intézmény rövid bemutatása***

Szolgáltatásaink irodája a XIII. kerületben, a Szabolcs utca 33-35 cím alatt található a BMSZKI Szabolcs utcai intézmény területén, bejárata a Vágány utca 2-6 felől van. Jól megközelíthető gyalogosan, közösségi közlekedéssel, valamint autóval is. A négy ellátási területünk könnyen elérhető távolságban helyezkedik el a telephelyünktől.

Budapesten 4 utcai szolgálattal 4 különböző területen - *a Blaha Lujza tér aluljáró és közvetlen környékén, a VI. kerület egészében, a XIII. kerület déli részében, a Városligetben / Margitszigeten* - nyújtunk utcai szociális munka szolgáltatást.

A napi feladatok elvégzéséhez szükséges gépjárműparkkal rendelkezünk, melyek mind műszakilag mind pedig felszereltségüket tekintve megfelelnek a szolgáltatásaink biztosításához. Szolgálatunk a négy ellátási területet lefedve komplexen működik, hétköznapokon 12 órában négy fővel és két gépjárművel 10 – 22 óra között, hétvégenként ugyanebben az időben két fővel és egy autóval látunk el feladatokat.

A napi feladataink egyik legmeghatározóbb eleme a gondozásunkban lévő közterületek folyamatos feltérképezése, monitorozása, valamint az itt élők informálása, tanácsadás és szállítása a számukra szükséges intézménybe, ahol megfelelő ellátáshoz juthatnak. Az általunk gondozott területeken életvitelszerűen tartózkodóknak egyéni esetkezelés biztosítása a hatékonyabb segítő folyamat kialakítása érdekében. Ügyfeleinknek hétköznapokon 10 és 12 óra között ügyfélfogadási időt tartunk, ahol főleg RTT<sup>1</sup>-hez, segélyezéshez vagy bármilyen hivatalos ügyintézéshez nyújtunk segítséget. Ez mellett szükség esetén ruhával, illetve takaróval is tudjuk segíteni ügyfeleinket.

Ezt a szolgáltatást 238 alkalommal vették igénybe ügyfeleink a 2025-ös évben. Ezen napi tevékenységek mellett erőforrásainkhoz mérten a BMSZKI ellátási egységeiben élők számára biztosítunk szállítási szolgáltatást, ami legtöbbször intézményközi, vagy egészségügyi intézménybe történő szállítást, illetve adományszállítást foglal magában.

Folyamatos az együttműködés a Menhely Alapítvány Regionális Diszpécsterszolgálatának munkatársaival, akiknek bejelentéseire és jelzéseire is reagálunk. A fővárosi szervezetekkel és a kerületi rendvédelmi szervekkel a közterületi hajléktalanság csökkentése érdekében napi szintű kapcsolatot tartunk.

---

<sup>1</sup> Rendkívüli települési támogatás

Havi rendszerességgel részt veszünk a Menhely Alapítvány által szervezett „Utca illetve Spec. Utca teameken” amelyen a fővárosban működő utcai szolgálatok vannak jelen. Ez a fórum hivatott javítani a különböző ellátók által biztosított szolgáltatások összehangolását, hatékonyságának növelését és az információáramlást az utcai szolgálatok között.

### ***Az ügyfélkör jellemzői és ellátási területeink általános bemutatása***

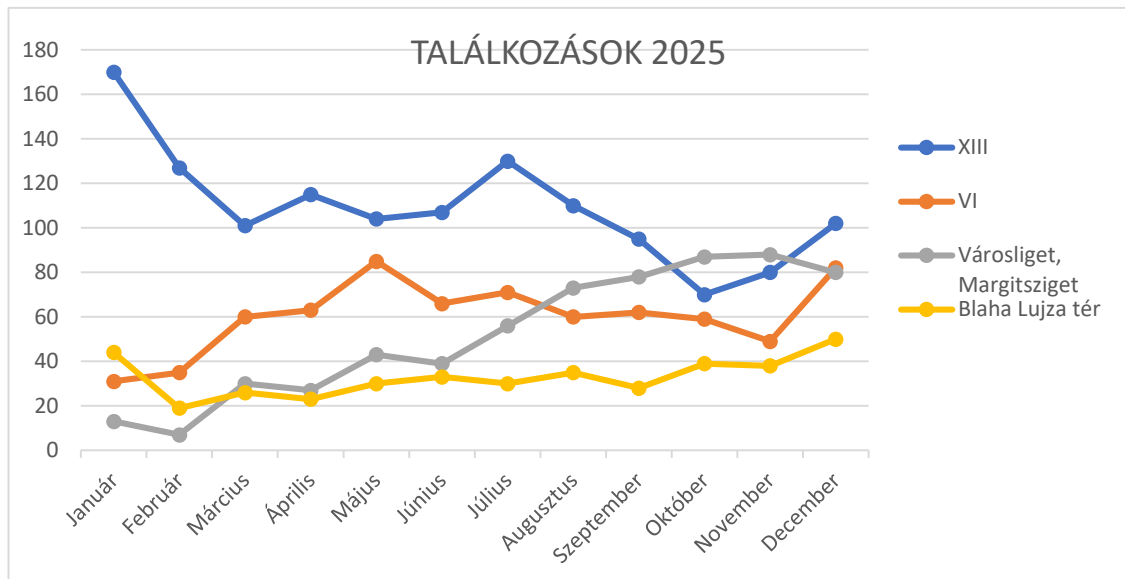
Szolgálatunk Budapesten négy utcai gondozószolgálatot működtet a BMSZKI 4 különálló városrészben, kertületben.

- XIII. kerület (Déli része) - Utcai Gondozószolgálat I.
- VI. kerület teljes területe - Utcai Gondozószolgálat II.
- Margitsziget és a Városliget - Utcai Gondozószolgálat III.
- Blaha Lujza tér és környéke - Utcai Gondozószolgálat IV.

A Margitsziget és a Városliget kivételével elmondható, hogy mindegyik terület városias jellegű, nagy az átmenő forgalom a területeinken, ami marginálisan meghatározza ügyfélkörünk jellegét, összetételét és állandóságát. Általánosságban az tapasztalható, hogy magas az ügyfél-szociális munkás találkozások és a területeinken megforduló ügyfelek száma. Ehhez mérten az állandó ügyfeleink aránya kb. 10%-a a teljes ügyfélkörnek, ami jól tükrözi a nagy fluktuációt az általunk gondozott területeken.

#### ***Összes találkozás 2025***

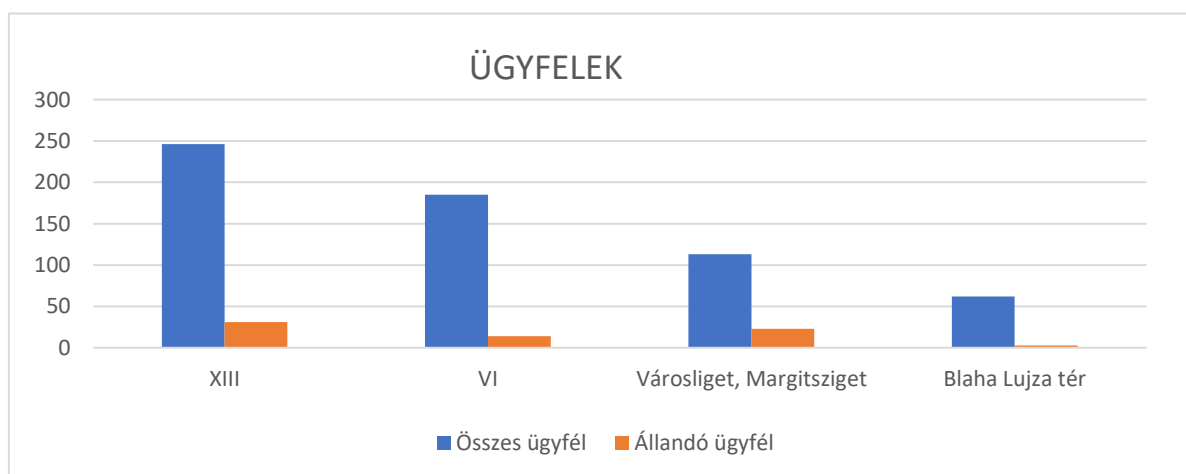
	<b>XIII. Kerület</b>	<b>VI. Kerület</b>	<b>Városliget, Margitsziget</b>	<b>Blaha Lujza tér</b>	<b>Összes</b>
Január	170	31	13	44	258
Február	127	35	7	19	188
Március	101	60	30	26	217
Április	115	63	27	23	228
Május	104	85	43	30	262
Június	107	66	39	33	245
Július	130	71	56	30	287
Augusztus	110	60	73	35	278
Szeptember	95	62	78	28	263
Október	70	59	87	39	255
November	80	49	88	38	255
December	102	82	80	50	314
<b>Összes</b>	<b>1311</b>	<b>723</b>	<b>621</b>	<b>395</b>	<b>3050</b>



1sz. ábra

Fenti táblázat (1.sz. táblázat) és a hozzá tartozó diagram (1.sz. ábra) szemlélteti az összes ügyfélkontaktust, havi bontásban a különböző ellátási területeinken 2025-ös év tekintetében. Jól látható, hogy a legtöbb találkozásunk a XIII. kerületben van. A kontaktszámok alakulását nagyban befolyásolják a téli elhelyezések és az időjárás. E kettő tényező gyakorolja szinte a legnagyobb hatást a közterületen tartózkodók arányára. Az intézményi elhelyezések szempontjából a hidegebb idő jobban motiválja az ügyfeleket, hogy igénybe vegyenek valamilyen ellátási formát. Ezen szempontokon felül hozzájárul a folyamathoz az adott ügyfél kora, neme, fizikai-és mentális állapota.

A következő részben szemléltetem, hogy a találkozások száma hány különböző ügyfelet foglal magába az egyes területek vonatkozásában és ebből mekkora a tartósan a területeinken tartózkodók száma. (2 sz. ábra, 2 sz. táblázat)

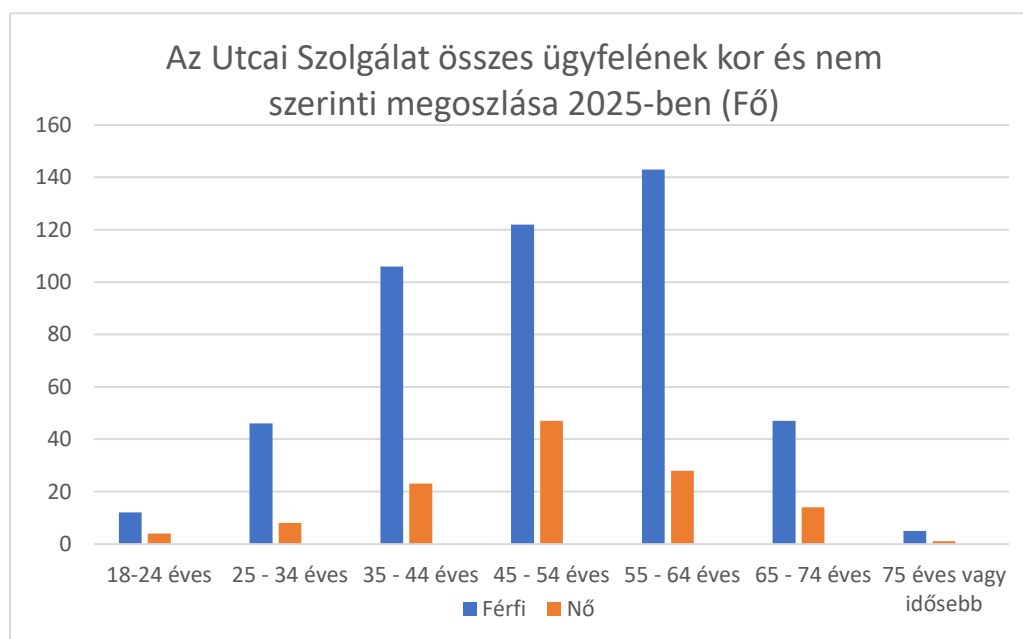


2. sz. ábra

### Ügyfelek eloszlása területenként (Fő)

	XIII	VI	Városliget Margitsziget	Blaha Lujza tér	Összesen
Összes ügyfél	246	185	113	62	606
Állandó ügyfél	31	14	23	6	74

Jól látható, hogy a területeken magas az ügyfélszám, azonban az állandó ügyfelek <sup>2</sup>száma a teljes létszámhoz viszonyítva alacsony. A Margitsziget, Városliget vonatkozásában viszont az elmondható, hogy ott statikusabb az állandó ügyfeleink száma a terület jellege miatt, ami eltér a többi övezet városias jellegétől. A Blaha Lujza tér és környékén az rajzolódik ki az adatokból, hogy ezen a gondozási területen a legnagyobb az ügyfelek fluktuációja. Az is látszik, hogy ügyfeleink jelentős része férfi és az 55-64 éves korosztályból kerül ki. Női ügyfeleink száma a 45-54 éves korosztályban a legmagasabb, illetve az adatokból az is kiolvasható, hogy arányait tekintve minden 4. hajléktalan ügyfelünk nő.



3. sz. ábra

<sup>2</sup> Olyan ügyfelek, akiket minimum heti 1 alkalommal látogatunk

*Az Utcai Szolgálat összes ügyfelének kor és nem szerinti megoszlása 2025-ben (Fő)*

	18-24 éves	25 - 34 éves	35 - 44 éves	45 - 54 éves	55 - 64 éves	65 - 74 éves	75 éves vagy idősebb	Össz
Férfi	12	46	106	122	143	47	5	481
Nő	4	8	23	47	28	14	1	125
								<b>606</b>

A tartósan a területen tartózkodó ügyfeleinkről elmondható, hogy sok éve az utcán vannak és ritkán vesznek igénybe bármely fajta szolgáltatást. Nehezen motiválhatók bármilyen jellegű elmozdulásra az általuk kialakított komfort zónájukból. A közterületen töltött idő hamar felemésztí az embert és ha emellé még párosul a mentális és egészségügyi problémák miatti kitettség, az még jobban vulnerabilizálja társadalmunknak ezt a perifériára szorult csoportját. Ügyfeleink állapotáról általánosságban elmondható, hogy jellemzően valamilyen addikcióval küzdenek, ami leggyakrabban alkoholfogyasztáshoz kapcsolható, és kisebb százalékban fordul elő szerhasználat, az is inkább a 40 év alatti ügyfeleink vonatkozásában jelenik meg. Az is elmondható, hogy viszonylag magas a pszichés betegségekkel, mentális problémákkal küzdők száma, ám a legtöbbször diagnosztizáltalanul vagy olyan vélt kórképekkel rendelkeznek, amelyek feltételezésekre alapulnak. Az tényként kezelhető, hogy a hajléktalan és azon belül az utcai lét erősen rányomja bélyegét az egyén fizikai és mentális állapotára. Ügyfeleinkre, kiemelten a nappali melegedőket nem látogató ellátottjainkra jellemző, hogy személyi higiénijuk hiányos.

„Ügyfeleink jelentős részét 10–15 éve ismerjük. A területünk folyamatos monitorozása, a rendszeres kapcsolattartás és a hiteles információátadás alapvető feladatunk. Az ügyfélkör döntő többsége a 45–64 éves korosztályba tartozik, és folyamatosan öregedő populációról beszélhetünk. Egészségi állapotuk jellemzően romló, gyakoriak a krónikus betegségek: szív- és érrendszeri problémák, daganatos megbetegedések, krónikus légzőszervi betegségek, emésztőrendszeri betegségek, cukorbetegség, hepatitis A, B és C, valamint a stroke különböző formái. Emellett nagy arányban vannak jelen a szenvedélybetegségek, így az alkohol-, drog- és gyógyszerfüggőség, gyakran kombinált formában.” *(Ujvári Gábor)*

### ***XIII. KERÜLET- Utcai Gondozószolgálat I.***

Ellátási területünk a Róbert Károly körüttől 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.

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.

Fő bevételi forrása az ügyfeleinknek a „palackozás”, ami egy viszonylag „stabil” bevételi lehetőség. A kerület ezen részén több szórakozó hely is található és a kerület pezsgése miatt mindig akad visszaváltható portéka. A területnek is megvannak a notórius hajléktalan emberei, akik több éve vagy akár évtizede a környék közterületein élnek és a lakosság a kisebb-nagyobb, de rendszeres adományokkal segíti és állandósítja az ő közterület-használatukat.

Ügyfeleink kisebb százaléka rendelkezik rendszeres munkából származó jövedelemmel, a jellemző az alkalmi bejelentéssel foglalkoztatás, de a legtöbb esetben sajnos az illegális alkalmazás dominál, ami egy még kiszolgáltatottabb helyzetbe kényszeríti őket. Számos ügyfelünk igénybe vesz nappali melegedőt és orvosi szolgáltatást, viszont klasszikus éjjeli menedékhelyek szolgáltatásaira nem mobilizálhatók, elmondásuk szerint a magas létszám, a lopás, és a „bogárhelyzet miatt”. Ehhez képest a kisebb létszámú befogadó helyekre nagyobb a nyitottság az ügyfeleink körében. (pl. Könyves Életmentő).

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.

Ezen ellátási terület a legmagasabb ügyfélszámmal és a legtöbb állandó ügyféllel rendelkezik. 2025-ös évben az ügyfél számok a következőképp alakultak: **246 fő különböző ügyféllel találkoztunk (187 fő férfi, 59 fő nő). Állandó ügyfeleink száma 31 fő (22 férfi, 9 nő) volt.**

## **VI. KERÜLET- Utcai Gondozószolgálat II.**

Ellátási területünk Terézváros egésze, kiemelten a Nyugati tér és aluljárórendszere, az Andrásy út és a Teréz körút. Alapvetően városias jellegű beépített terület, melyben közparkok is vannak, továbbá a Nyugati pályaudvarhoz tartozó vasúti területek és romos épületei. A közterületi részeken élő hajlék nélküli ügyfeleink az életvitelükből adódóan használják a területet, főként attól függően, milyen módon biztosítják a mindennapi élethez szükséges javaikat. Elsősorban kapualjakban, padokon, tartózkodnak az esti, éjszakai órákban. A területre jellemző, hogy nagy az átmenő forgalom és napközben sok ügyfél található a körzetben, a legtöbben egyfajta találkozóhelyként használják. A koldulás és a palackozás is kiemelt szerepet játszik az ügyfeleink életben, mivel tömegével fordulnak meg itt az emberek. A pályaudvar miatt is nagyon sokrétű az itt megforduló társadalmi rétegek jelenléte. Napközben és a koraesti órákban lehet itt elérni az ügyfeleinket, akik sok esetben valamelyik éjjeli ellátást veszik igénybe és csupán bevételi forrásként használják a területet a fent említett kondíciók miatt. Munkatársaink rendszeresen kapcsolatban vannak a Fővárosi Rendészeti Igazgatóság és a helyi rendészet szakembereivel, így azzal is tisztában vagyunk, hogy ügyfeleink közül az éjszakaiakat viszonylag kevesen töltik itt. A környéken nagy a fluktuáció, amely az ügyfélszámokon is látszik.

„A korábbi évekhez hasonlóan továbbra is tapasztalható, hogy az ügyfelek hosszabb távú együttműködésre irányuló motivációja jellemzően csak egészségi vagy mentális állapotuk súlyos és tartós romlása esetén erősödik meg. Az utcai életforma elhagyása sok esetben csak krízishelyzetben merül fel reális alternatívaként. A téli időszakban idén is kiemelt szerepet töltött be a Könyves Kálmán körúton működő krízisellátás, amelyre ügyfeleink előzetesen is számítottak, és amely továbbra is fontos biztonsági hálót jelentett számukra. Az év végi állapotot vizsgálva megállapítható, hogy a VI. kerületben főként olyan hajléktalan emberek maradtak tartósan jelen, akiknek egészségi állapota viszonylag stabil, és határozottan elutasítják a szálláslehetőségeket, ragaszkodva az utcai életformához. E körből kerülnek ki azok az ügyfelek is, akik állapotuk romlása ellenére csak további egészségügyi vagy pszichés leépülés esetén hajlandók elgondolkodni az intézményi elhelyezésen. A 2025-ös év során két, a VI. kerülethez kötődő ügyfelünk hunyt el, ami ismételten rámutat az utcai életforma súlyos egészségügyi kockázataira” (Erős Péter)

2025-ös évben az ügyfél számok a következőképp alakultak. **185 fő különböző ügyféllel találkoztunk (155 fő férfi, 30 fő nő). Állandó ügyfeleink száma 14 fő (9 férfi, 5 nő).**

### ***Margitsziget, Városliget (Utcai Gondozószolgálat III.)***

A két terület sok hasonlósággal bír környezeti adottságait, mint ügyfélkörét tekintve. Mindkettő nagy zöld övezet, fás, bokros területekkel, így alkalmasabb ügyfeleink számára egy nyugodtabb élettér kialakításhoz. Ezen a két ellátási területünkön - a többivel ellentétben - kevésbé jellemző az a nagyfokú fluktuáció, ami a belső kerületre igen. Ezen részekre főleg esti órákban térnek vissza „lakói”. A viszonylagos állandóság jobb terepet biztosít egy hatékony és folyamatos esetkezeléshez, így ezen az ellátási területen ez meg tud valósulni.

A két zöldövezeti területen belül padokon, sátrokban, híd alatti búvóhelyeken alszanak ügyfeleink. 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.

„A Városliget és a Margit-sziget sajátossága, hogy az itt tartózkodó ügyfélkör döntő többsége tartós, állandó ügyfélnek tekinthető. Az érintettek jelentős része életvitelszerűen tartózkodik területen, hosszabb ideje ugyanazon a helyszínen él, és erősen kötődik a környezethez, nehezen mozdítható. Bár ennek a „stabilitásnak” előnye, hogy könnyen fellelhetőek az ügyfelek, menetrendszerűen tudjuk őket látogatni, gondozni. Így könnyebb a bizalmi kapcsolat és az egyéni esetkezelés kialakítása is. Azonban ezzel együtt jellemző erre az ügyfélkörre az is, hogy az ügyfelek nehezen mozdíthatók, az esetek túlnyomó részében elutasítanak minden jellegű intézményi ellátást.” ***(Beke Míra)***

2025-ös évben az ügyfél számok a következőképp alakultak. ***113 fő különböző ügyféllel találkoztunk (89 fő férfi, 24 fő nő). Állandó ügyfeleink száma 23 fő (20 férfi, 3 nő).***

### ***BLAHA Lujza TÉR (Utcai Gondozószolgálat IV.)***

A területen 10-16 óra között látunk el utcai gondozási feladatokat. Az ellátási területeink közül a legnagyobb fluktuációval rendelkezik. Közösségi térként, koldulásra, palackozásra használják ügyfeleink az aluljárót és környékét.

Mivel sok ellátó van a környéken, így közkedvelt találkozóhely a tér és környéke. Ügyfeleinknek jellemzően az aluljáró jelenti a bevételi forrást az átmenő forgalom és a metró miatt. Az aluljáró kihasználtsága az időjárás függvénye is. Ügyfeleink jellemzően a környező utcákban, kapualjakban, az árkádok alatt alszanak vagy pihennek le, akár nappal is. Azok az

ügyfelek, akikkel ugyan többször találkoztunk, de nem kerültek gondozásba, ideglenesen választották a Blaha Lujza teret és környékét.

Az aluljáró és környéke kiemelt figyelmet kap az ellátásban és a fővárosnak is egy nagymúltú tere. Az őszi időszakban megnőtt az aluljáróban és a téren - több vélhetően szerhasználó csoportosulások száma - valamint az életvitelszerű közterülethasználat. Erre reagálva emelkedett a hatósági jelenlét, aminek hatására a területről fokozatosan eltűntek a fent említett kisebb kommunák.

„Az aluljárókban végzett munka külön nehézségekkel jár. Az állandó rendészeti jelenlét, a kamerás megfigyelés és a jogszabályok eltérő értelmezése gyakran bizonytalanságot okoz az ügyfelekben és a járókelőkben egyaránt. Ennek következtében rendszeresen érzékelik úgy járókelők, hogy sokan szorulnak segítségre, vagy botránkoztatják meg az ügyfelek viselkedése őket, és érkeznek jelzések olyan személyekről is, akik valójában nem szorulnak szociális ellátásra, vagy nem tartanak igényt rá, ami torzíthatja a terület valós szociális helyzetének megítélését.” **(Szabó Tamás)**

„Az ügyfeleknek az aluljáró jelenti a bevételi forrást az átmenő forgalom és a metró miatt. Ezen tevékenységet még tapasztalataink szerint hagyják a rendőri szervek, de így sem mondható, hogy az aluljáróban sokan tartózkodnának. Mivel egy átmenő forgalomról van szó ezen a területen állandó ügyfél nem jellemző.

Idén októberben elkezdődött egy fokozottabb rendőri jelenlét, pont a már említett tendenciák miatt. Mi ebből sokat nem érzékelünk. Ügyfeleink nem panaszkodtak, hogy vegzálják Őket, de a téren lévő csoportosulásokat megszüntették.” **(Jónás Viktória)**

2025-ös évben az ügyfél számok a következőképp alakultak. **62 különböző ügyféllel találkoztunk (50 fő férfi, 12 fő nő). Állandó ügyfeleink száma 6 fő (5 férfi, 1 nő).**

## ***A szakmai munka 2025-ben***

Szakmai munkák esszenciális célja egyszerű: senkinek ne kelljen a közterületen életvitelszerűen tartózkodnia, és napjait a minimális létbiztonságban és kiszolgáltatottságban tölteni megfelelő lakhatás nélkül. Ehhez a két sorban összefoglalható feladat megoldásához azonban egy rendkívül összetett és komplex munkát kell végeznie az utcai szociális munkás kollégáknak. Merőben eltérő készségekre van szükség az utcai munka során, mint például egy szállást biztosító intézményben. Itt mi megyünk „vendégségbe” ügyfeleinkhez és nem fordítva. Ez az alapállás teljesen más attitűdöt kíván a beavatkozó szakembertől, és a segítő munka kialakításának módját és az esetkezelés lépéseit is más kontextusba helyezi. Az utcai szociális munkás számára a rengeteg elengedhetetlen „skill” közül csak néhányat említenék: a jó kapcsolatteremtési készség, rugalmasság, problémamegoldó fókuszú szemlélet. A segítő folyamat egyik kardinális része az, hogy reális célokat fogalmazzunk meg a segítő folyamatban és hogy felismerjük, ügyfelünk „hajléktalan léte” melyik fázisában van és mivel tudjuk cselekvésre bírni. Legtöbb állandó ügyfelünk több mint 10 éve a közterületeinken él, és csak ritkán vagy alkalomszerűen tudtuk rábírnivalamilyen szolgáltatás igénybevételére.

Már a múlt években megkezdett esetkezelés most „szintet lépett” az utcai szolgálat életében, mert a mi ügyfeleink is bekerültek a BMSZKI egyetemes esetkezeléses táblázatában, ami ugyan szállásnyújtó intézmények ügyfeleinek készült, azonban számos aspektusa az utcai szociális munka vonatkoztatásában is értelmezhető. A 2025 -ös évben 61 fő esetkezelt ügyfelünk került be ebbe az adatgyűjtésbe. Az ügyfeleink döntő többsége férfi (75,4 % ) és kisebb hányada nő (24,6 %). Az intézményekben a férfiak 63,8 % - ban vannak jelen, a nők pedig 36,2 % - ban. Ez arra is enged következtetni, hogy a női ügyfelek inkább választják az intézményes ellátást az utcai lét bizonytalanságával szemben. Az is megállapított, hogy ügyfeleink 56,6 % -a 10 vagy annál több éve van utcán. Ezen ügyfeleink jelentik szinte a legnagyobb kihívást, ha valamilyen szolgáltatásba szeretnénk őket vonni. Nehezen motiválhatók és mozdíthatók el a kialakított élettérükből. Az elemzésekből az is jól látszik, hogy az utcán élő hajléktalan embereknek a 25,4%-a gyűjtögetésből, vagy koldulásból él, míg a szállókon ez az arány 2%. A jövőre nézve tervben van a jelenlegi esetkezelő táblázat utcai szociális munka szemüvegén keresztüli testre szabása.

*Éjszakai működés:* a tavalyi beszámolóban még nem voltak erről kézzelfogható adatok, mivel akkor indult el ez a kezdeményezés. Most viszont már rendelkezésre állnak adatok a megkezdett folyamatról.

2025 januárjában és februárjában, este 20 óra és reggel 08 óra között teljesítettek éjszakai szolgálatot a kollégák hétfő-szerda-pénteki napokon. 2025 decemberében indult újra ez a működés, viszont a kollégákkal közösen finom-hangoltuk az időkereteket. Jelenleg hétfő, szerda, csütörtök, 19 órától 07 óráig tartó időszakban dolgozik az éjszakás csapat. Az időbeni eltolásra azért is volt szükség, mert a korai esti órák kritikusak a bejelentések szempontjából és kell az előrébb hozott működési idő az ellátás zökkenőmentességéhez.

### *Utcai Szolgálat Éjszakai statisztika 2025-ös évben*

	XIII (találkozás)	VI (találkozás)	MARGITSZIGET, VÁROSLIGET (Találkozás)	Blaha Lujza Tér (találkozás)	Össz Találkozás	Különböző ügyfél (fő)	Új ügyfél (fő)
2025 Január	95	25	19	7	<b>146</b>	27	3
2025 Február	61	12	12	3	<b>64</b>	18	4
2025 December	68	13	11	5	<b>97</b>	29	5
2026.Január	72	14	13	6	<b>105</b>	36	3
ÖSSZ	296	64	55	21	<b>412</b>	110	15

Az adatokból az látszik, hogy a normál találkozások kb. 1/3-a az éjszakai találkozások száma. Ez abból fakad, hogy ezek azok az ügyfelek, akik valóban a területünkön töltik az éjszakáikat. A hajnali jelenlét fontos, de szerencsére nem volt olyan esetünk, hogy bárkinél súlyos kihülési tünetekkel találkoztunk volna. A Vörös-kód alatt viszont az nagyban segítette az ellátás gördülékenységét mivel 22:00 után igencsak beszűkülnek a rendelkezésre álló kapacitások. Az ellátás szempontjából érdemes átgondolni, hogy az éjszakás időszakokban 10 és 19 óra között egy utcai szociális munkás páros dolgozik csak a négy ellátási területen. Ebből fakadóan azt gondolom, hogy megvan az éjszakai jelenlét helye és ideje az ellátásban, kiemelten a téli időszakban, főként a Vörös kód miatt nevezhető indokoltnak.

*Szállítások:* utcai munkához kapcsolódó szállítási feladatainkon felül segítettünk BMSZKI intézményeiben lakó ügyfelek egészségügyi, intézményközi szállításaink lebonyolításában indokolt esetben. Adományok szállítása is szinte napi feladatként megjelent munkánk során.

2025 áprilisától 2026 januárjáig 185 alkalommal szállítottunk. Ezek közül 108 esetben utcai munkához volt köthető a szállítás, 77 alkalommal egészségügyi, intézményközi illetve adomány szállítást teljesítettünk. A 185 szállítás 148 ügyfelet „takar”.

*P-mobil program:* Arra a felmerült szolgáltatási hiányosságra próbál megoldást nyújtani, hogy a közterületen tartózkodó ügyfeleinknek biztosítson pszichiátriai ellátást. Ez a program 2025 márciusában indult az utcai szolgálatnál. Először pszichológus kolléga kezdte meg a munkát, nyáron két tapasztalati szakértő kolléga heti, majd októbertől pszichiáter kolléga kétheti

rendszerességgel. Alapvetőleg egy jó kezdeményezés, viszont merően eltér egy intézményben nyújtott hasonló szolgáltatástól az ügyfélkör kiszámíthatatlansága miatt.

*Speciális utcai szolgálat:* Ügyeleti rendszerben, Budapest és Pest Vármegye területén krízisintervenciós tevékenységet láttunk el pályázat keretein belül az elmúlt évben is. Feladatainkat a Menhely Alapítvány Diszpécshatszolgálat koordinálta. Krízisidőszakban november és március között péntek - szombat - vasárnap 18-01 óráig, azon kívül pedig április-május-június-szeptember-október hónapokban minden vasárnap 19-00 óra között biztosítottunk szolgálatot. *Összesen 123 bejelentést kezeltünk*, mely kicsivel több, mint az ezt megelőző évben. Ebből *38 szállítást tudtunk megvalósítani*, a többi esetben vagy nem tudtuk szolgáltatásba vonni a hajléktalan embert, vagy nem találtuk meg a megadott helyszínen. A bejelentések számától függően 1 órán belül kellett a helyszínre érkezni, amit minden esetben végre tudtunk hajtani. Ebben a tevékenységi körben az elsődleges cél az élet mentése és nem feltétlenül a gondozásba vétel. Ilyenkor lehetőleg a szálláshoz juttatás a cél, vagy állapotól függően orvoshoz szállítás, illetve mentő hívása. Ebben a feladat ellátásban is azt tapasztaljuk, hogy egyre több a különböző függőséggel / betegséggel közterületeken élő ember, akik ellátása egyre komplexebb ellátási formákat igényelnek. Minden hónapban részt vettünk a Menhely Alapítvány szervezésében megvalósuló speciális utca teameken.

## ***Szakmai céljaink elérését segítő és hátráltató tényezők (SWOT)***

	<b>Segítik a szakmai céljaink elérését</b>	<b>Hátráltatják a szakmai céljaink elérését</b>
<p><b><u>Belső</u></b></p> <p><b>Intézménynek lehetőségében áll változtatni rajtuk</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Teamünk együtt gondolkozása, közös szemlélet kialakítása</li> <li>- Szállásainkon, egészségügyi intézményekben dolgozó kollégákkal eredményes szakmai munkakapcsolat kialakítása</li> <li>- Részvétel a Befogadó Bmszki Programban, annak végrehajtásában</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A szállók nagymértékű állagromlása és jellemzően zsúfoltsága</li> <li>- Az ápolásra szoruló ügyfelek roppant nehézkes elhelyezése</li> <li>- Akadálymentesített férőhelyek alacsony száma</li> <li>- Páros férőhelyek hiánya</li> <li>- Utcás Menedéknapló felület</li> <li>- Támogató szolgálat hiánya</li> </ul>
<p><b><u>Külső</u></b></p> <p><b>Intézmény számára adottságok, nem áll lehetőségében változtatni rajtuk</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gépjárműpark és infrastruktúra</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kisebb létszámú frekvenciált helyeken levő szállók hiánya</li> <li>- Kedvezményes bérlakások hiánya</li> <li>- Specifikus ellátóhelyek hiánya, például ápolásra szoruló és/vagy demens ügyfeleink részére</li> <li>- Bérlakásprogramok hiánya</li> <li>- Ügyfélkör állapotának romlása</li> </ul>

### ***Szakmai team, belső és külső együttműködések, kapcsolatok***

- 2025 áprilisában kerültem az utcai szolgálat vezető pozíciójába. Akkor 6 fő teljes munkaidőben dolgozó kolléga volt (5 fő szociális munkatárs, 1 fő segítő). Nyári időszak végére sikerült 1 fő szociális munkatárssal bővíteni a csapatot. Így a létszámunk 7 fő + 1 fő vezetői státusz. Ezen kívül kilátásban van egy vegyes munkakörben dolgozó kolléga alkalmazása is. A fennmaradó munkaórákat megbízással kollégák fedik le. A kisebb létszám ellenére munkaórákban nem jelentett többletet 1 fő hiánya. Ami a leterheltségi érzetet növelheti a kollégáknál a 12 órás munkarend, ami havi szinten -12-13 alkalmat jelent.
- Folyamatos a kapcsolatunk a Menhely Alapítvány diszpécierszolgálatával bejelentések kezelése és az ellátás hatékonysága érdekében. Havi rendszerességgel részt veszünk az Alapítvány által szervezett „utca teameken”.

- Szinte napi kapcsolatban állunk főleg a BMSZKI elsődleges befogadó helyeivel, ahol a legtöbb közös ügyfelünk vesz igénybe szolgáltatást (nappali melegedő, éjjeli menedékhelyek, lábadozók).
- Az ellátási területeinkkel szomszédos utcai szolgálatokkal az aktualizált együttműködési megállapodások mentén dolgozunk.
- Napi információ-áramlásban vagyunk a VI. kerületi rendészettel a FÖRI<sup>3</sup>-vel a közterületen élők elérése kapcsán.
- A Magyar Élelmiszerbank Élelmiszermentő Program keretein belül az irodánkhoz közeli élelmiszerüzletből munkanapokon tudtunk jellemzően pékárut elhozni, amely így eljut a legrászorultabbakhoz.
- Ruha-cipőadomány szállítása ügyfeleink részére a Magic Tools és Védőfelszerelések munkaruházati boltok jóvoltából.

### ***A 2025. évi szakmai munkával összefüggő egyéb feladatok, események***

- Közösségi keretet sikerült idén egy Origóc nappali melegedővel közös programban felhasználni. Asztali tenisz bajnokság, kvíz, és közös főzés keretében. A rendezvényt kifejezetten „utcás” ügyfeleknek tartottuk. Bár a létszám nem volt magas, a program jó tapasztalatokkal zárult a kollégák és ügyfeleink részéről.
- A rekreációs keretet is felhasználta idén a team, hogy felkészüljünk a téli krízis viszontagságaira.
- Megvalósult két intézmény látogatás az évben, az Origóc nappali melegedőt és a Könyves éjjeli menedékhelyet tekintettük meg és közös egyeztetés keretében cseréltünk ki tapasztalatainkat, meglátásainkat.
- Menedéknapló nyomtatványtár része az utcai szolgálat tekintetében is elérhető, és a bejegyzéseink megjelennek a gondozási napló felületen, ami nagyban könnyíti az információáramlást.
- P-mobil program 2025 tavaszán elindult az utcai szolgálatnál, hogy segítse a közterületen élők pszichés ellátást. A program keretében 5 kolléga elvégezte a közösségi pszichiátria akkreditált képzést, mely képesítéssel így jelenleg minden teamtag rendelkezik.

---

<sup>3</sup> Fővárosi Rendészeti Igazgatóság

- 2025 áprilisától szakterületi vezető kezdte meg munkáját, aki az alacsonyküszöbű ellátások koordinációjáért, támogatásáért felel és összehangolja az ellátást és egységesíteni hivatott az egyetemes szakmai értékrendeket. Igyekszik hatékonyabbá tenni a kommunikációs csatornákat a középvezetők és a felsővezetés között. Viszont az idei évben még nem alakult át az értekezletnek rendje, ami keretek közé helyezné a munkakör funkcióit.
- GPS nyomkövető került az autókba, ami növeli az élet és vagyonbiztonságot, valamint a szakmai munkát is elősegíti.
- Gépjárműveink átestek egy teljes körű fertőtlenítésen és kárpittisztításon.

### ***A 2026. évre vonatkozó munkaterv és szakmai elképzelések***

- Meglévő együttműködések fenntartása külső és belső társintézményekkel egyaránt, valamint ezen kapcsolatok bővítése.
- Esetmenedzseri rendszer folytatása és folyamatos monitorozása, illetve ennek rögzítése és a Mendék programba integrálása.
- A Menedéknapló utcás felületének fejlesztése, hogy a napi munkát nyomon lehessen követni, illetve a naprakész információk könnyen elérhetőek legyenek.
- Munkaköri leírások aktualizálása, ami utolsó fázisban jár jelenleg és utána jól strukturált, átlátható feladatköröket fog tartalmazni.
- Kollégáim beszámolójában is megerősítést nyer az a tény, hogy az utcai munka hatékonysága a területen töltött időben rejlik. Azt az irányvonalat szeretném erősíteni és aktívan jelen lenni az ellátási területeink közterületein a munkaidő legalább 2/3ad részében.
- A Fővárosi és BMSZKI intézményrendszerének aktív tagjává válni, ne egy különálló entitásként legyen aposztrofálva a szolgálat.
- Az utcai szociális munka nagyfokú rugalmasságot igényel az ellátás jellege miatt. Sok a változó tényező (lesz-e a helyszínen valaki, hány bejelentést kapunk stb.) és ez ennek a munkakörnek a velejárója. Ezt szeretném tudatosítani kollégáimban.
- Szakmai Programok aktualizálása szükséges
- Produktív teamlétkör és dinamika kialakítása. Teammegbeszélések konstruktivitásának növelése.

2025 áprilisától koordinálom a szolgálat működését. Ha röviden szeretném összefoglalni a saját vezetői céljaimat, akkor ezeket a pontokat emelném ki. Szeretném emelni a szolgáltatásaink színvonalát és minél szélesebb spektrumon elérhetővé tenni ügyfeleink számára. Egy kiszámítható, komfortos és elfogadó munkahelyi légkör kialakítása, ahol a napi feladatokat biztonságban tudják végezni a kollégák. Egységes értékek mentén lehet produktívan dolgozni.

*Köszönjük hogy elolvasta beszámolónkat!*

*BMSZKI Utcai Szolgálat*

*Sudár Zsolt*

*([sudar.zsolt@bmszki.hu](mailto:sudar.zsolt@bmszki.hu))*