****

**BMSZKI**

**Utcai Gondozó Szolgálat**

**szakmai beszámolója**

**- 2016. évről –**

„Az utcai szociális munka célja az intézményesült ellátásból kiszorult, vagy az azzal szemben bizalmatlan, az utcán, közterületen, nem lakás céljára szolgáló helyiségben (továbbiakban: utcán) életvitelszerűen tartózkodó egyének, csoportok szociális és mentális segítése, elsősorban az életmentés, megelőzés, integrálás céljából.”[[1]](#footnote-1)

„Az utcai szociális szolgálat feladata, hogy az utcai életmódból eredő ártalmakat csökkentse, segítse a túlélést, segítse az egyének, csoportok (intézményi vagy önálló) lakhatásának megoldását, társadalmi integrációjuk erősítését.”[[2]](#footnote-2)

A fenti ajánlásból kitűnik egy jól körvonalazható, körülhatárolt nyomvonal, amelyben megfelelő mozgástérrel rendelkezik az utcai szolgálat. Beilleszthetők a különböző szolgáltatások, a célok elérésének érdekében, a segítő folyamatok eredményességének megtartása mellett.

Az utcai életforma azonban nagyon összetett, sokrétű. Amikor a hajléknélkülivé vált ember arra az elhatározásra jut, hogy éjszakáit az utcán tölti, nagy sebességgel válnak le róla azok a készségek és tanult, begyakorolt funkciók, amelyek a társadalom többségi rétegéhez kapcsolják. Olyan mikrokörnyezetet alakít ki magának, amelyben a túlélése biztosított, nem jár nagy energia befektetéssel, hiszen az eddig megszerzett javakhoz csak korlátozottan, vagy egyáltalán nem férhet hozzá. Nem védi már a környezete az időjárás viszontagságaitól, nincs villanyáram, gáz, közmű, az egyszerű hétköznapi tevékenységei a közterülethez kapcsolódnak, mindenki szeme láttára történnek. A társadalom peremére kerül.

Az utcai életforma hatására, újra strukturálja a hétköznapokat, eddig fontos lakáshasználathoz köthető dolgok válnak haszontalan tevékenységgé, felbomlik a hétköznapi időrend, és cselekvéssorozat. A természetes kapcsolatrendszer is sérül, átalakul. A családi kapcsolatok, barátok, rokonok, szomszédok nagyrészt leválnak, vagy már nehezen elérhetők. A kapcsolati, társadalmi tőke részben vagy teljesen elvész. Ezek a folyamatok néhány nap alatt vagy hetek alatt új kötöttségeket eredményeznek, kialakul a napi rutintevékenységek sora, hogy legyen mit ennie, legyen hol aludnia, és legyen mivel a szorongását csökkenteni. A lakásnélküliség, hajlék nélküliség, szabadban alvás, „élés” a mai modern ember számára nem természetes állapot. Erős pszichikai, mentális terhelést jelent.

Ebből az állapotból a hajléktalan ember javarészt csak segítséggel talál önmagára újra. Általában az utcai szociális munkás az első szakember, akivel felveszi a kapcsolatot. Ha éjszakáit urbanizált területen tölti, akkor általában már a lakókörnyezet segíti, és étellel takaróval látja el, gyakran beszélgetnek vele, érdeklődnek hogyléte felől. Ha koldulásból tartja fenn magát, a jó szándékú adakozók az aprópénzen kívül egyéb, „közösségi” szolgáltatást is nyújtanak, elfogadást megértést és megerősítést kaphat. Mégis az utcai szociális munkás a beavatkozásra képes és erre felkészült személy, aki adekvát válaszokat adhat a problémákra, további társszakmák segítségét kérheti, abban az esetben, ha a kialakult, kiépített bizalmi kapcsolat során az ügyfél készen áll és igényli a segítséget.

A hajléktalan ember segítése lehet azonnali, amikor a beavatkozásra a kapcsolatfelvétel után szükség van. Az élet védelme, vagy veszély elhárítása érdekében. Irányulhat szociális intézmény igénybevételére, ahol a szolgáltatások mentén további segítők kapcsolódnak be a folyamatba. Jelenthet hosszabb egyéni esetkezelést, megfelelő kompetenciákkal, megállapodásokkal, időkorlátokkal. Amikor a bizalmi kapcsolat már erős, a feltérképezett beavatkozási pontok mentén elindítható egy integrációs folyamat, amelyben az egyén szükségleteit figyelembe véve, saját készségeit és képességeit mobilizálva, képes a változtatásra.

**A BMSZKI Utcai szolgálat szakmai módszerek, értékek:**

Az utcai szociális munka jellemzően elérési munka, a közterületen életvitelszerűen tartózkodó hajléktalan emberek felkeresése, velük való kapcsolatfelvétel az első feladatunk.

Az utcai léthez szocializálódott embert közelíteni szükséges az intézményekhez, és itt nem csak a hajléktalanellátó intézményekre gondolunk. Ezek az emberek deprivált helyzetükből adódóan már csak nehezen képesek együttműködni a közintézményekkel, gyakran saját érdeküket sem tekintik elég motivációs tényezőnek.

A kapcsolatfelvétel létrejötte után, bizalmi alapokon nyugvó kapcsolatot alakítunk ki, hogy egy segítői folyamat kezdődhessen. A beszélgetések, interakciók során többféle fontos részlet kerül fókuszba, melyek mentén feltárjuk a fő problémát, meghatározzuk a segítési folyamat irányát. Strukturáljuk a lépéssorozatokat, kialakul a bevonni kívánt társszervek és szervezetek, egészségügyi és szociális intézmények széles skálája.

Mindezek előtt azonban felkészültnek kell lennünk, elengedhetetlenül szükséges ismernünk a szociális ellátórendszer helyi elemeit, népkonyhákat, nappali melegedőket, éjjeli menedékhelyeket, átmeneti szállásokat, egészségügyi intézményeket, közintézményeket, ezek szolgáltatásait, az igénybevétel feltételeit, továbbá elhelyezkedésüket és megközelíthetőségüket is. A társszervezeteket, civil szervezeteket, akik megfelelő specializált segítséget nyújtanak, pl. alkoholbetegeknek, droghasználóknak, pszichiátriai betegeknek, vagy bántalmazás áldozatainak. Naprakész információkkal kell szolgálnunk az ellátási területen fellelhető intézményekről, nyitva tartásáról, a szolgáltatáshoz jutás feltételeiről. Ebben segíti a szociális térkép, amelyet időszakonként aktualizálunk, frissítünk.

A szociális segítő személyiségén, hitelességén és felkészültségén véleményem szerint nagyon sok múlik. Az elkötelezett segítő nem csak megfelelő információval látja el ügyfelét, hanem a kialakult bizalmi kapcsolatban elkötelezettségével, személyiségének különböző elemeivel olyan helyzetet teremt, amelyben elég lendület és energia halmozódik fel a tartós változáshoz, a kilépési lehetőségek mentén. A közterületről egy emeltebb szintű ellátásba segíti ügyfelét.

**Működési időnk:**

A krízis időszakon kívül, munkanapokon 10-22 óráig tart.

2016-ban, a krízis időszakban (2016. november 01- 2017. március 31.) munkanapokon 10-22 óráig „normál” utcai feladatokat láttunk el.

Ezen felül, szintén a krízis időszakban, (2016. november 01- 2017. március 31.) péntek, szombat, vasárnap 18-01 óráig Speciális Utcai Szolgálatot is elláttunk.

Együttműködési megállapodásunk a következő szervezetekkel:

* A Menhely Alapítvány Diszpécser Szolgálatával.
* Árpád-híd környéke – Léthatáron Alapítvány – Általában esetátadások.
* Magyar Vöröskereszt Utca Szolgálattal: XIII. kerület Lehel út – Róbert Károly körút gyalogos alagút.

Szakmai munka szempontjából előnyt jelent a számunkra, hogy ellátási területeink hosszú idő óta változatlanok. Ez a „változatlanság” nagyon sokat segít a mindennapi munkákban. Jól ismerjük a területet, a helyszíneket és az ott életvitelszerűen élő hajléktalan embereket. Ahhoz, hogy kiépítsünk egy bizalmi kapcsolatot az ügyfeleinkkel, rendkívül fontos a rendszeres kapcsolattartás. Ehhez azonban szükség van arra, hogy állandó helyszíneken, ugyanazon a területen dolgozzunk.

**2016 évben, 255 munkanapon, több mint 1020 órát jelen voltunk a közterületen.**

A BMSZKI Utcai Szolgálat ellátási területei:

* VI. kerület
* a XIII. kerületen belül a Róbert Károly körúttól délre eső terület
* Margitsziget és a Városliget

**Kontaktok száma 2016-ban**

Utcai szolgálatunknak a legtöbb találkozása december hónapban volt 221 ügyféllel

**Szolgáltatásaink:**

A szolgáltatásaink megválasztásánál fontos szerepet kap, a szükségletek felmérése. Folyamatosan szem előtt tartva ügyfeleink érdekeit, céljaink megvalósításának fontosságát, szakmai érdekeinket. Fontosnak tartjuk, hogy ügyfeleink azonos eséllyel, és folyamatosan igénybe tudják venni ellátásainkat. Nagy hangsúlyt fektetünk közterületen történő látogatásaink rendszerességére, ügyfélszolgálatunk stabil működésére. Dilemma számunkra, az „utcára” kivitt szolgáltatások mennyisége. Az intézményesült szolgáltatások átvétele, és az utcai szociális munkában történő megjelenése véleményünk szerint csökkenti az ügyfelek motivációját, az intézményes szociális ellátások igénybevételére.

**Közterületen** nyújtott szolgáltatásaink:

* folyamatos naprakész információnyújtás, a különböző intézményi ellátásokról, ügyintézésekről, ügyfélszolgálatunk elérhetőségéről.
* szállítás lehetősége megfelelően felszerelt gépjárművel, éjjeli menedékhelyekre, krízisférőhelyekre, egészségügyi centrumokba,
* a közterületen éléshez elengedhetetlen, folyamatosan elhasználódó eszközök, tárgyak pótlása, biztosítása: takaró, hálózsák, cipő, bakancs, alsó- és felsőruházat, hátizsák, táska,
* krízis hideg élelmiszercsomag, szükség esetén: keksz, májkrém, csokoládé
* hideg élelmiszer (péksütemény) osztása az ügyfeleink részére (hétfőtől – péntekig),
* folyadékpótlás: télen tea, nyáron víz,
* krízis egészségügyi felszerelés: fájdalom- és lázcsillapító, sebtapasz, vitaminok, kéz – és lábmelegítő,

**Közterületi tapasztalatok**:

**Parkos területeken** élő ügyfeleink a Városligetben, a Margitszigeten, a rakparton általában sátrakban, bokros, dús növényzetben bővelkedő területen „rendezkednek be”, hidak alatt, húzzák meg magukat. A Városligetben, főleg nyáron „ad hoc” jelleggel éjszakáznak padokon beugrókban, bokros területeken. Felderítésük és a kapcsolattartás is nehéz, mert gyakran változtatják helyüket.

A XIII. és a VI. kerületi helyszíneken általában padokon, „beugrókban”, árkádok alatt, kapualjakban tartózkodnak életvitelszerűen.

 Az **aluljárókban** életvitelszerűen tartózkodó ügyfeleink nagy része ragaszkodik a mikrokörnyezetéhez. Elmondható hogy nehéz őket motiválni, kimozdítani megszokott környezetükből, életmódjukból.

Az aluljárók tekintetében, 2016 évben is, kiemelt helyszínnek tartottuk a Nyugati, és a Lehel téren lévő aluljárórendszert, a Dózsa György úti aluljárót.

Időjárástól és évszaktól függően nyáron kevesebben tartózkodnak az aluljárókban, mivel az ügyfeleinknek sokkal több lehetőségük van alkalmi munkavállalásra, mint télen. Ügyfeleink többsége kukázásból, guberálásból, kéregetésből, „parkolózásból” tartja fenn magát. Többen az építőiparban vállalnak munkát, többnyire segédmunkásként, legtöbbször nincsenek bejelentve, feketén dolgoznak. Gyakran előfordul, hogy nem fizetik ki őket.

A nyári időszakban előszeretettel „költöznek” a Városligetbe, Margitszigetre, Árpád híd rakpartra. Télen visszaköltöznek, itt nagyobb biztonságban érzik magukat, a megélhetésük, túlélésük jobban biztosított ebben az időszakban az aluljárókban.

**Lakások, tartózkodásra alkalmas épületekben**, **lépcsőházakban** leginkább bejelentések alkalmával találkozunk hajléknélküli emberekkel. A lakóközösség, illetve a környéken élők, esetleg tulajdonosok, kevésbé toleránsak velük, mint a kapualjakban, közterületen éjszakázókkal. Gyakran személyes tárgyaikat tárolják a helyszíneken, amit jellemzően gyűjtögetnek, felhalmoznak. A „foglalt” lakásokban, épületekben, illegálisan tartózkodnak hajléknélküli emberek. Jelzést leggyakrabban tőlük kapunk, felkeresik ügyfélszolgálatunkat, segítséget kérnek. A hatósági intézkedés megtörténtéig látogatjuk őket, megfelelő elhelyezést kínálunk a részükre.

A rendészeti szervek (Közterület Felügyelet, Rendőrség) együttműködve, törvényi illetve önkormányzati rendeletek alapján, jelenleg is figyelmeztethetik, pénzbüntetéssel sújthatják, elzavarhatják, előállíthatják a hajléktalan ügyfeleinket. Az általuk kifejtett „nyomás” hatására, néhányan elfogadták a felajánlott lehetőségeket, több új általuk eddig nem ismert éjszakai menedékhelyre is elhelyeztük őket.

Területbejárástévente többször végzünk, amikor részletesen átvizsgáljuk, felderítjük a területünkön lévő potenciális helyszíneket. A meglévő helyszíneinkhez igazítjuk a heti munkánkat, útvonaltervünket. A napi útvonalat befolyásolhatja ügyfeleink egészségi állapota, a krízis időszak, az időjárás okozta nehézségek és a Menhely Alapítvány diszpécserétől kapott bejelentések száma is. Utcai munkánk során, egy „Útvonalterv-el” dolgozunk, melyet előre tervezett helyszínekkel töltünk meg. Ezen felül érkeznek még lakossági bejelentések és az utcáról kórházba, lábadozóra, krízisosztályra stb. bekerült ügyfeleinket is folyamatosan látogatjuk.

2016 évben összesen 2161 alkalommal találkoztunk hajléknélküli ügyfeleinkkel közterületen

**Ügyfélszolgálat**

Ügyfélszolgálatunk a BMSZKI Szabolcs utcai telephelyen, munkanapokon (hétfő – péntek) délelőtt, 10 órától 12 óráig áll az ügyfelek rendelkezésére.

Az utcai munkában, az egyik legnehezebb feladat a hajléktalan személyek készségeinek, megmaradt képességeinek, motivációinak alakítása, újraindítása, „ébrentartása”. Az utcai gondozás mellett mindezekre kiváló terepet nyújt ügyfélszolgálati irodánk. Általában előre megbeszélt időpontokban várjuk ügyfeleinket, jellemzően mégis gyakoribb a spontán felkeresés. Az utcai kapcsolattartás során feltárt kisebb-nagyobb problémák - személyes iratok hiánya, szociális ügyintézés elmaradása, alulinformáltság - megoldásához az irodai ügyintézés megfelelő hátteret biztosít. Lehetőség nyílik az aktuális élethelyzetek áttekintésére, tárgyalókészség fejlesztésére, a felmerülő mélyebb problémák kezelésére, valamint az ügyfél élettörténetének bővebb megismerésére. Az sem elhanyagolható tényező az ügyfél, ügyfelek szempontjából, hogy az irodában, - ha már ismerjük is egymást - „mélyebb”, intimebb dolgokról is beszélhetünk, mint a közterületen. Ügyfélszolgálatunkfontos a területünkön életvitelszerűen tartózkodó, általunk ismert, velünk kapcsolatot tartó hajléktalanok számára mert:

* Bármilyen atrocitás éri őket, szinte azonnal informálhatnak, felkereshetnek minket, segítséget nyújthatunk, van kihez fordulniuk.
* Ha elköltöznek az általunk ismert helyszínről és továbbra is kapcsolatban szeretnének velünk maradni.
* Hirtelen kialakult krízishelyzetben segítséget kérhetnek.
* Személyes irataikat szeretnék ránk bízni, megőrzés céljából.
* Iratpótlásban, információnyújtásban segíthetünk, segítünk.

Tapasztalataink szerint, ha ügyfeleinket sikerül megszokott környezetükből arra az időre kimozdítani, amíg felkeresnek bennünket, gyakran kialakul, egy objektívebb látásmód mellyel élethelyzetük felé tekintenek. A bizalom kialakulásában fontos lépcsőfok, ha megjelennek irodánkban, hiszen ez már nem az általuk megszokott környezet, ahol otthon vannak, ahová mi vendégként érkezünk.

Az ügyfelek, **ügyfélszolgálati** tevékenységünk során leginkább az alábbi kérésekkel, kérdésekkel, problémákkal fordultak hozzánk.

* iratpótlás (iskolai bizonyítványok lekérése, hajléktalan igazolvány, személyi igazolvány, adókártya, TAJ – kártya, stb…),
* személyes beszélgetések,
* életvezetési tanácsadás,
* kapcsolattartás ügyfelekkel, illetve a BMSZKI Felvételt Előkészítő Team-el, ha az ügyfél a BMSZKI átmeneti szállásainak valamelyikére ajánlásunkkal szeretne bekerülni.
* utcás ajánlások kiadása ( Könyves Speciális Éjjeli Menedékhely, (férfi, páros) Váci úti Éjjeli Menedékhely, (női, férfi, páros) Aszódi úti Éjjeli Menedékhely, (férfi, női, páros) illetve idősebb - ötven év feletti - ügyfeleink részére a Bánya utcai éjjeli menedékhely),
* utcás igazolások kiadása ügyfeleink részére települési támogatáshoz, különböző szociális és egészségügyi ellátásokkal kapcsolatban,
* információnyújtás a BMSZKI egyéb szolgáltatásait illetően,
* információnyújtás más szervezetekkel, intézményekkel kapcsolatban,
* érdekképviselet különböző fórumokon.

**2016 évben Ügyfélszolgálatunkat hajléknélküli emberek 845 alkalommal keresték fel, decemberben legtöbb 89 fő.**

**Ügyfeleinkről**

**Egészségi állapot-egészségügyi szolgáltatások**

Az „utcás” ügyfeleknél sűrűn előfordulnak bőrgyógyászati megbetegedések (sebek, fekélyek). Gyakran szenvednek élősködőktől (haj- és ruhatetű, rüh). Állandó probléma, hogy azok a hajléktalan emberek, akik nem vesznek igénybe semmilyen intézményi ellátási formát, elhanyagolják az egészségüket (is) és általában akkor hajlandóak orvoshoz menni, ha már nagyon rosszul vannak. Gyakran az orvosnál derül ki, hogy már valamilyen krónikus betegséggel küzdenek, amely esetleg időben kezelve megelőzhető lett volna. Ügyfeleink többsége tüdőszűrésre sem jár évek óta. Így az egészségtelen életmód és körülmények miatt a TBC-vel is könnyen megfertőzhetik egymást, főleg, ahol többen élnek együtt. A téli időszakban fokozott a kihűlés veszélye. Folyamatosan ellenőrizzük és pótoljuk ügyfeleink hiányzó felszerelését. Mindig megpróbálunk a számukra megfelelő alternatívát felkínálni, a helyzetükhöz, állapotukhoz mérten. Nyáron a megfelelő folyadékpótlásra kell kiemelten figyelnünk.

Ha ügyfelünk valamilyen egészségügyi intézménybe kerül, akkor hetente egyszer meglátogatjuk. Szükség esetén többször is. Ezekben az esetekben felvesszük az orvosokkal, osztályos nővérekkel, kórházi szociális munkásokkal a kapcsolatot, megadjuk az elérhetőségünket és biztosítjuk az ügyfelet arról, hogy ha kikerül az egészségügyi intézményből, akkor ajánlunk neki több alternatívát is, hogy ne az utcára kerüljön vissza.

A fajta bizalmi kapcsolatot, amely az utcán végzett munkánk során kialakul, egy ilyen látogatással tudjuk igazán megerősíteni.

A hajléktalan emberek - kisebb betegségek esetén is – gyógyulását sok nehézség hátráltatja. Nincs pénzük kiváltani a gyógyszereket, nem tudnak vitaminokat vásárolni, illetve esélyük sincs arra, hogy otthon „kifeküdjék” a betegséget. Az utcán nincsenek megfelelő higiéniai körülmények, így az esetleges sebek, fekélyek hamar elfertőződnek és egyre rosszabb lesz a helyzet. A kórházba került ügyfeleink zöme a Szabolcs utcába, a Könyves lábadozóra, esetleg a Szobi utcába került „vissza”, látogatásukat ott is rendszeresen elvégezzük, és szoros figyelemmel kísérjük a további elhelyezésüket. Segítségünkkel sokan kerültek a BMSZKI Bánya Éjjeli Menedékhelyre, a nők és a fiatalabbak pedig a BMSZKI Rév Éjjeli Menedékhelyre. Kórházi tartózkodásuk alatt gyakran intézzük a segélykérelmüket és ellátjuk őket megfelelő kórházi csomagokkal.

* egészségügyi intézményekben tartózkodó ügyfeleink részére kórházi és látogatói csomag biztosítása,
* közterületről kórházba, lábadozókra illetve lábadozókról, egészségügyi centrumokból kórházba került ügyfeleink látogatása, a velük való kapcsolattartás, ügyintézés, illetve a kórházból való távozásuk után, egészségügyi állapotuknak megfelelő intézmény biztosítása a számukra,

**Tartósan egészségügyi ellátáshoz juttatott ügyfeleinket, 2016 évben 70 alkalommal látogattuk.**

**Ügyfeleink által leginkább igénybevett szálláslehetőségek**

 „Könyves Speciális 24 órás fapad” férfiak és párok részére

Az éjjeli menedékhely szolgáltatásainak az igénybevételéhez szolgálatunk írásbeli ajánlása szükséges. Utcás teamünk úgy döntött, hogy ezt a szolgáltatást elsősorban, jövedelemmel nem rendelkező, hosszabb ideje az utcán élő ügyfeleinknek ajánljuk fel. Egy részüknél szinte mi voltunk a kapocs a társadalom felé, illetve fontos tényezők voltunk a személyes kapcsolataikban és a kellő bizalom is meg volt közöttünk az elhelyezésükig.

Főként azzal tudjuk őket motiválni és „becsalogatni” a szállóra, hogy tudják, nem a „sima” fapad részre fognak kerülni. Itt saját ágyat és szekrényt kapnak, nem kell minden este feliratkozniuk, hanem „fix” helyet biztosítanak a számukra, illetve reggel nem kell kijönniük kötelező jelleggel a fapadról. A szakmai munka célja az, hogy a bekerült ügyfeleink védettebb körülmények között elsajátítsák a többségi társadalom által elfogadott normákat, szerepeket, jövedelemhez jussanak. Újratanulják, vagy megtanulják az együttélés szabályait, aztán tovább lépjenek – egészségügyi, jövedelmi helyzetüktől függően – komfortosabb szállások, lakhatási lehetőségek irányába. Az elhelyezésre került pároknak fontos szempont volt, hogy szerettek volna együtt maradni, nem érdekből, nemcsak a hirtelen jött szálláslehetőség miatt kerültek egymással kapcsolatba. Jellemző hogy nem rendelkeztek jövedelemmel. Azt is pozitívumként élték meg, hogy nekik sem kellett nap mint nap feliratkozniuk beengedésnél, saját szekrénnyel rendelkeznek. Ez egy lehetőség volt a számukra, hogy rendezzék az életüket, munkát találjanak, majd albérletet, vagy valamelyik átmeneti szálló szolgáltatásait vegyék igénybe. Innen az aktuális ügyeiket is könnyebben tudták intézni (orvos, iratok beszerzése, segélyek, különféle pénzbeli ellátásokhoz való hozzáférés).

Ezek közül a párok közül azért néhányan lemorzsolódtak, inkább visszamentek az utcára, mert nem tudtak alkalmazkodni az intézményi szabályokhoz, normákhoz.

Egészében elmondható, hogy a Könyves speciális éjjeli menedékhely munkatársaival, nagyon jó színvonalú szakmai egyeztetések mentén, hatékony munkakapcsolatot sikerült kialakítani.

Váci úti Éjjeli Menedékhely

A nappali melegedő és éjjeli menedékhely is fontos háttér bázisunk. Népszerű az ügyfeleink körében. Csak szolgálatunk utcás ajánlásával lehet bekerülni. Lehetőség van egész évben férfi, női és páros elhelyezésre.

A befogadó képessége miatt is igen népszerű (kis fapad), illetve hogy a szobák 4 -5 fő befogadására alkalmasak

 Minőségi és gördülékeny szakmai munka folyik a teamünk és a „Váci team” között, az általunk elhelyezett ügyfelekkel kapcsolatban.

Aszódi utcai Éjjeli Menedékhely

Ügyfeleink az intézménybe utcás ajánlással kerülhetnek be. Négyágyas szobákban helyezik el őket. Az ügyfeleknek itt sem kell kötelező jelleggel elhagyniuk a „szállásukat”, ez az intézmény is „24 órás” fapadként működik. Lehetőség van – egész évben – férfi, női és páros elhelyezésre. Jövedelemmel rendelkező ügyfeleink az intézmény munkásszállóját is igénybe vehetik, lakhatási problémáik ideiglenes megoldásaként.

Előd utca

Nagyon fontos éjjeli menedékhely szolgálatunk számára, főként az „alacsony küszöb” intézményi jellege miatt. Közterületről, főleg a „legelesettebb” hajléknélkülieket, különösen a téli időszakban gyakran szállítunk az intézménybe. Nagyon jó tapasztalataink vannak a kollégák szakmai hozzáállásával kapcsolatban.

Bánya utcai Éjjeli Menedékhely

Ötven év feletti férfi ügyfeleinket tudjuk ebben az intézményben elhelyezni. Utcás igazolás szükséges, az intézmény szolgáltatásainak az igénybevételéhez. Már az elhelyezés során, többször egyeztetünk az esetkezelő kollégákkal, nagyon jó szintű informális és szakmai kapcsolat alakult ki, a teamek között. Az éjjeli menedékhely specialitása miatt, – ötven éven felülieket fogadnak – csendes, nyugodt hely, talán ennek is köszönhető, hogy nagy népszerűségnek örvend ezen korosztály körében.

**Lakhatási alternatívák**

A 2016 évben is folytattuk a Menhely Alapítvány és a Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület, Közterület Helyett Emberibb Körülmények pályázati programban való részvételt.

A második félévben (július-december) összesen 6 fő részére pályáztunk és nyertünk támogatást, amellyel biztosítani tudtuk a tartós lakhatásukat, hat hónap időtartamban. Két férfi és egy házaspár támogatottat, az ellátórendszeren kívül apartman házban, egy nő és egy férfi ügyfelünket önálló saját lakhatásban helyeztük el. Mindannyian tartósan közterületen éjszakáztak.

A pályázat keretében, nem csak szálló térítési díjjal, hanem élelmiszerrel, gyógyszerköltséggel, ruházat vásárlással, és minden olyan tartóscikk vásárlással támogatni tudtuk őket, amelyek például a munkaerő piaci visszailleszkedésüket, vagy életkörülményeik tartós megváltozását segíti.

A részvételre nem jelentkezéses módszerrel kerestünk ügyfeleket. Az Utcai Szolgálat Team gyűléseken, a javaslatok alapján választottuk ki azokat, akikkel a pályázati segítség mellett, olyan segítő kapcsolatot tudunk kialakítani, amely során tartósan megváltozhatnak életkörülményeik, feléledhetnek olyan készségeik, amelyek elősegítik visszailleszkedésüket, akár a munka világa, akár a társas kapcsolatok terén. Az ügyfelekkel közösen alakítottuk ki a vállalható célokat, kidolgoztuk ezek elérésének folyamatát, állomásait. Komplex módon vállaltuk a hat hónapban, az utógondozási feladatokat.

Eredményekről általánosságban elmondható, hogy a pályázat 6 hónap lejártával két ügyfelünk, sajnos visszakerült az ellátórendszer lakhatási körülményei közé. Mindkét pár esetében azonban elmondható, hogy szemléletük megváltozott és tartós lakhatásban gondolkoztak, már önállóan fizetik a térítési, rezsi költségeket. Sajnos bizonyos esetekben ez az időtartam, még az utánkövetéssel sem elég arra, hogy biztos támasztékot adjon, akár hosszú távú lakhatás elérésére. Azt látjuk, hogy elég egy hirtelen krízishelyzet az életükben, betegség, munkavesztés, baleset, és a személyes megoldó készletükből a megszokott megélhetési, életviteli és lakhatási formákat húzzák elő.

További alternatívaként 13 ügyfelünket juttattuk kedvezményes munkásszálláshoz, a „BON”-os rendszerben.

**2016. évről elmondható, hogy összesen 196 esetben segítettünk ügyfeleinknek tartósan elhagyni a közterületi életformát.**

Szakmai tekintetben, ebben az évben is nagyon fontos és használható tapasztalatokat szereztünk.

**A Team**

Sikerült egy megújult csapatot kialakítani, akik szeretnek és tudnak is gördülékenyen, olajozottan együtt dolgozni.

Önállóan és szervezett formában is képezzük magunkat, az utcai munka során folyamatos kihívásokkal találjuk szemben magunkat.

**Céljaink 2017. évre**

* Figyeljük és pályázunk, az ügyfeleink által igénybe vehető, innovatív lakhatási és visszailleszkedési pályázatokon.
* Elmélyítjük kapcsolatunkat a kórházi szociális munkásokkal, ügyfeleink után követése és a további elhelyezése érdekében.
* Képzéseken veszünk részt.
* Továbbra is részt veszünk az Utcai Szolgálatok Teamjein
* Részt veszünk a Speciális Utcai Szolgálatok Teamjein

**Készítette:**

Kozma Attila utcai szolgálat koordinátor

1. <http://nrszh.kormany.hu/download/8/33/00000/utcai_szoc_munka_szakmai_ajanlas.pdf> 2015.04.16 [↑](#footnote-ref-1)
2. http://nrszh.kormany.hu/download/8/33/00000/utcai\_szoc\_munka\_szakmai\_ajanlas.pdf [↑](#footnote-ref-2)