

BMSZKI
Utcai Szociális Munka Gondozó
Szolgálat I.-IV.
szakmai beszámolója
- 2020. évről –



A 2020. év eddig nem tapasztalt kihívások elé állított, bennünket. Szeretnénk bemutatni ellátottjaink segítése mellett, hogyan alakította szakmai tevékenységünket a járványhelyzet, a járványügyi intézkedések betartása.

Továbbra is, mint az előző évben, Budapesten négy utcai szolgálattal, a Blaha Lujza tér aluljáró és közvetlen környékén, a 6. kerületben, a 13. kerület egy részében, és a Városliget Margitsziget vonatkozásában nyújtunk utcai szociális munka szolgáltatást. Működési időtartamunk: a hét minden napján, 10-22 óráig tart.

Telephelyünk a 13. kerületben, Szabolcs utca 33-35 cím alatt található, a volt Szabolcs utcai Kórház területén. (Vágány utca 2. felől a bejárat) Jól megközelíthető közösségi közlekedéssel is, valamint három ellátási területünk is a közelben helyezkedik el.

A BMSZKI Utcai Szociális Munka Gondozó Szolgálatok működését, szakmaiságát alapvetően jellemzik a következők:

- Az emberi jogok és az emberi méltóság tiszteletben tartása.
- A Szociális munka etikai kódexében foglalt elveknek, értékeknek megfelelő feladatellátás.
- Ellátottjainktól kapott személyes információk tiszteletben tartása, és az erre vonatkozó jogszabályok szerinti kezelése, védelme.
- Az egyén önrendelkezésének tiszteletben tartása.
- Az ügyfelek számára érthető, egyértelmű, naprakész tájékoztatás nyújtása.

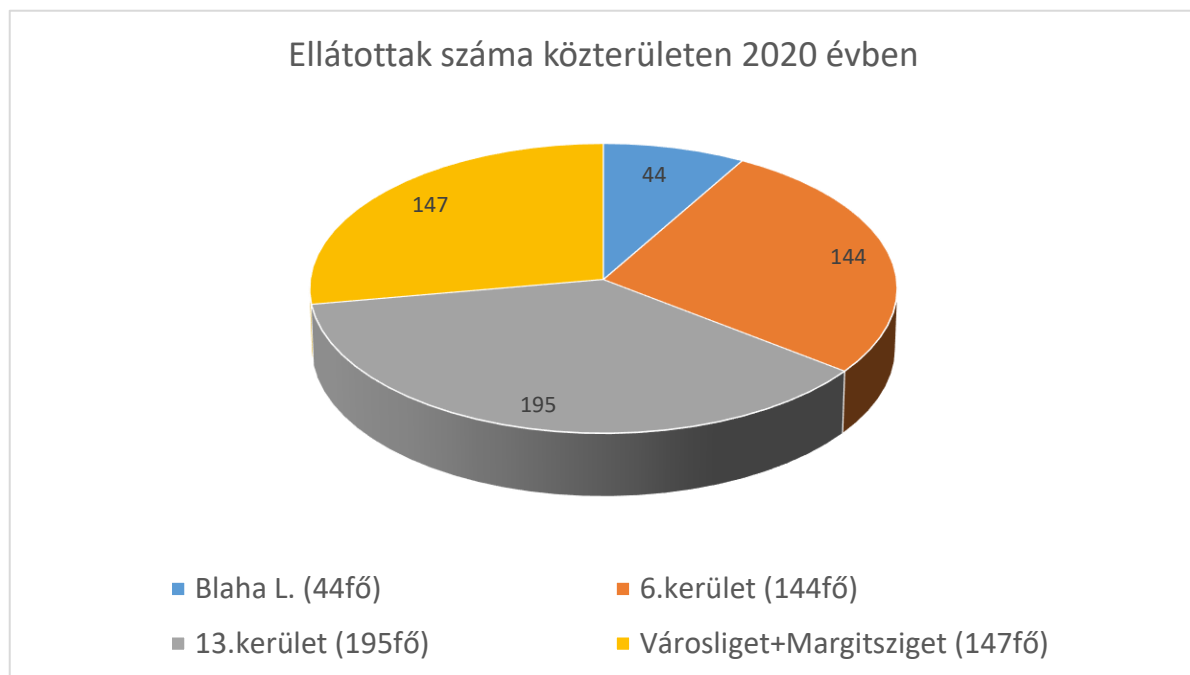
Céljaink és feladataink:

Ügyfeleinknek egyéni szükségletfelmérés és fő probléma központú esetvitel mentén, személyre szabott segítség biztosítása, az utcai életvitel felszámolása érdekében.

Tartósan közterületen élő ügyfeleink, szociális ellátó intézményi szolgáltatások igénybevételéhez, pályázati forrásokból megvalósuló lakhatási programokhoz segítése.

Ellátottjaink kísérése, - miután felhagytak az utcai életvitellel, a tartós intézményi, továbbá önálló életvezetés megszervezése érdekében.

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



2020-ban 2301 alkalommal nyújtottunk segítséget összesen 530 hajlék nélkül élő embernek közterületen, ez nagyságrendileg azonos a 2019-ben mért adatainkkal, mind a találkozások számát, mind az ügyfelek számát tekintve (2019: 2213 alkalom, 520 fő). A korábbi évekhez képest 2019-ben volt egy jelentős visszaesés a szolgálatunk által elért ügyfelek számában (az előző évekhez képest felére esett vissza), ennek okát a 2018.

októberében bekövetkezett jogszabályváltozásban látjuk, ami büntethetővé tette az éltvitelszerű közterületen tartózkodást.

Együttműködési megállapodásunk van a Regionális Diszpécser Szolgálattal. Egy- egy napunk a következőképpen „néz” ki. Délelőtt naplóbeírás (az előző napi eseményeket kézzel írt naplóba vezetjük, ezt visszük fel elektronikus formában az „utca – naplónkba”. 2021-től, remélhetőleg mi is csatlakozunk a BMSZKI központi Menedéknaplójához, ami egy online ügyfélkövető, nyilvántartó program), majd ügyfélfogadás. Délután ügyfeleink látogatása lábadozókon, kórházakban. Este pedig a terepmunka következik. Naponta 10-12 helyszínre megyünk ki, ahol fix helyen lévő ügyfeleinket keressük fel, illetve a működési időtartamunk alatt fogadjuk a Menhely diszpécser által koordinált bejelentéseket is. Ha valaki rossz egészségügyi állapotban van, hozzá naponta kilátogatunk és az adott helyzetre reagálunk.

Szolgáltatások

Szolgálatunk lehetőséget biztosít a közterületen (működési területünkön) élő hajléktalan emberek számára, hogy felkeressenek bennünket az irodánkban, segítséget kérjenek.

A Szabolcs utca 33-35. szám alatti intézményünkben kialakított irodánkban fogadjuk az ügyfeleinket hétfőn, kedden –csütörtökön és pénteken 10-12 óra között. A szerdai nap, „team – nap”, nincs ügyfélfogadás.

Az utcai munkában az egyik legnehezebb feladat a hajléktalan személyek készségeinek, megmaradt képességeinek, motivációinak alakítása, újraindítása, „ébredés”. 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 háttérrel biztosít. Lehetőség nyílik az aktuális élethelyzetek áttekintésére, a tárgyalókészség fejlesztésére, a felmerülő, mélyebb problémák kezelésére, valamint az ügyfél élettörténetének bővebb megismerésére. Az sem elhanyagolható tényező az ügyfelek szempontjából, hogy az irodában, - ha már ismerjük is egymást - „mélyebb”, intimebb dolgokról is beszélhetünk, mint a közterületen.

Ügyfélszolgálatunk fontos a területünkön éltvitelszerűen tartózkodó, általunk ismert, velünk kapcsolatot tartó hajléktalan emberek 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, bejönnek hozzánk és szólnak.
- Hirtelen kialakult krízishelyzetben segítséget kérhetnek.

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

Ügyfélszolgálatunk keretein belül nyújtott szolgáltatásaink:

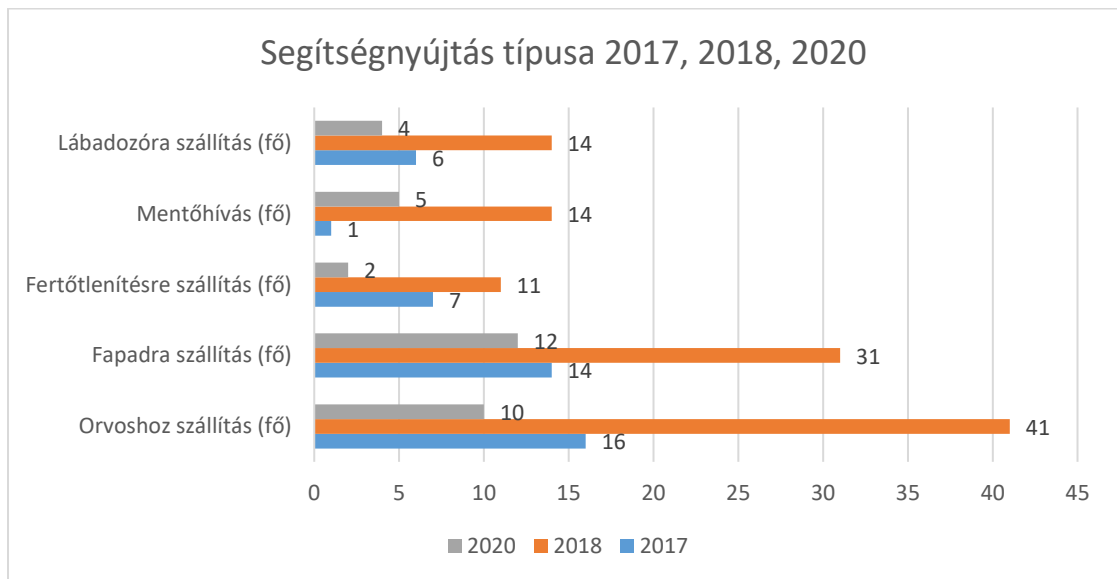
- iratpótlás (iskolai bizonyítványok lekérése, hajléktalan igazolvány, személyi igazolvány, adókártya, TAJ-kártya stb.),
- személyes beszélgetések,
- életvezetési tanácsadás,
- utcás igazolások, ajánlások kiadása segélyhez, ellátások igénybevételéhez,
- utcás ajánlások kiadása éjjeli menedékhelyek igénybevételéhez,
- utcás igazolások, ajánlások kiadása egyes átmeneti szállások kedvezményes igénybevételéhez,
- információnyújtás a BMSZKI egyéb szolgáltatásait illetően, jelenleg is „futó” pályázati programokban való részvétel, ügyfeleink hatékony bevonásával, (pl. VEKOP-program.)
- információnyújtás más szervezetekkel, intézményekkel, adott ellátásokkal, kapcsolatban.
- Ha más módon nem jutnak hozzá az ügyfeleink, akkor ruha – és cipőpótlás.

Közterületen nyújtott szolgáltatásaink:

- a közterületen éléshez elengedhetetlen, folyamatosan elhasználódó eszközök, tárgyak pótlása, biztosítása: takaró, hálósák, cipő, bakancs, alsó- és felsőruházat, hátizsák, táska, polifoam, ponyva, sátor stb.
- krízis hideg élelmiszercsomag, szükség esetén: keksz, májkrém, félkész konzerv,

csokoládé, müzli, vitamin,

- krízisintervenció, az adott ügyfelek állapotára reagálva, mentő hívás, orvoshoz szállítás, fertőtlenítő fürdetésre szállítás, lábadozókon, éjjeli menedékhelyeken elhelyezés. A területünkön, 2020-ban 4 ügyfelet helyeztünk el lábadozón, 5 személyre hívtunk mentőt, fertőtlenítőbe 2 embert vittünk, orvoshoz 10 főt, éjjeli menedékhelyen 12 ügyfelet helyeztünk el. A korábbi évekhez viszonyítva valószínűleg, a COVID miatt ilyen alacsonyak ezek a számok.



- 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 intézménybe elhelyezésük, a folyamat koordinálása,
- folyadékpótlás: télen tea, nyáron víz,
- krízis egészségügyi felszerelés: kötszerek, sebtapasz, vitaminok, kéz –és lábmelegítő, tisztálkodó szerek: borotva, borotvahab, tusfürdő, szappan.

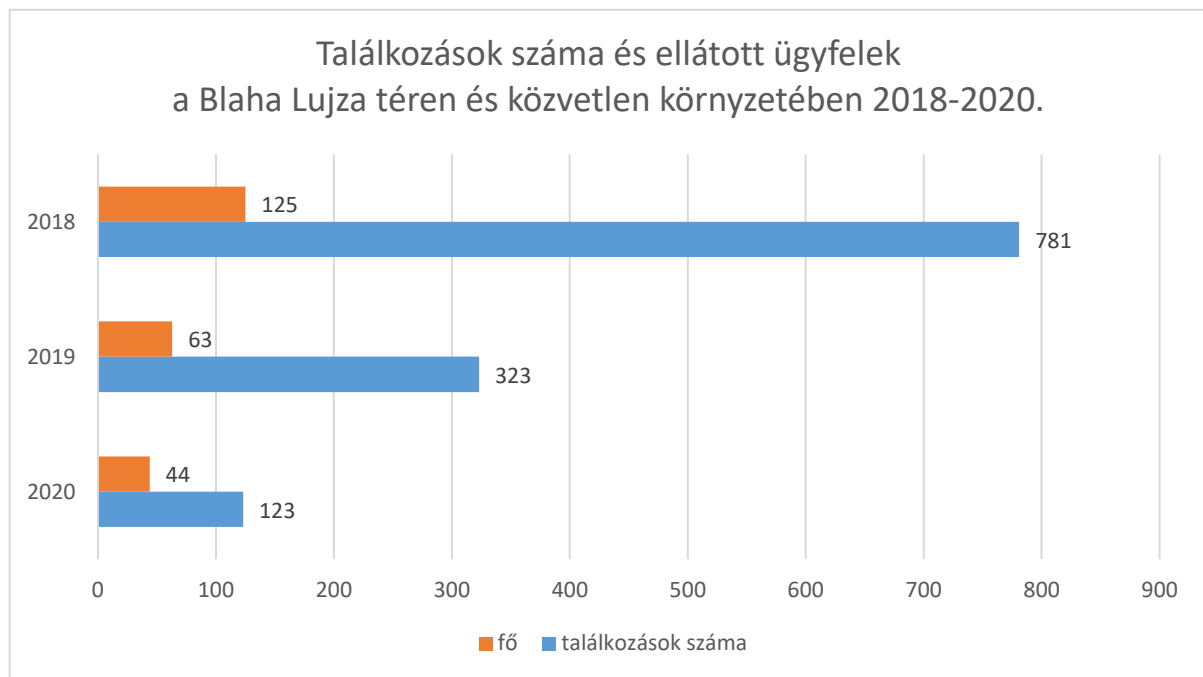
Ellátási területeinken zajló munka bemutatása:

Blaha Lujza tér, aluljáró és felső területek:

A BMSZKI utcai szolgálata 2018-ban kezdte a Blaha Lujza tér és az aluljáró, valamint a teret környező utcák nappali bejárását, 10-16 óra közötti időszakban, 13 helyszínen.

Míg 2018-ban az ügyfélszám 125 fő volt, ez a szám 2019-ben 63 főre, 2020-ban 44 főre csökkent.

Úgy gondoljuk, hogy ennek oka a szabálysértési törvény 2018. október 15 módosítása. Az ügyfelek elmondása alapján, rendszeres a rendőri jelenlét, amit mi is tapasztalunk, nem bírságnak, de felszólítják őket a távozásra, így az ott alvást többségében mellőzik, nappali időszakban kéregetnek, ismerőseikkel találkozónak.



2020-ban 123 találkozás történt, (ez kevesebb, mint a fele az előző évhez képest, 2019-ben 323 találkozás volt). A rossz egészségi állapotú embereket orvoshoz szállítottuk, valamint elhelyezésben segítettük az ügyfeleket. Egészségi állapotuk általában romló, (50-72 éves korosztály) ennek ellenére a többség nem, vagy nehezen fogadja el a segítséget.

A rendszeres találkozások száma kevés. Szinte minden bejárás során felbukkannak újabb arcok, azonban egy-két találkozás után nem látjuk őket viszont ezen a területen. A 44 fő majdnem 50%-a, 17 fő először került kapcsolatba szolgálatunkkal.

A 2020-as év folyamán a hideg időszakban volt nagyobb a nappali találkozások száma, majd a tavaszi, nyári időszakban lecsökkent, aminek egyik oka lehet a Covid- 19 megjelenése 2020 tavaszán, valamint a szabálysértési törvény fokozott ellenőrzése, illetve nyáron az időjárás kedvező változása.



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, a metró miatt. Az aluljáró az időjárás szempontjából sem elhanyagolható (eső, havazás). Ügyfeleink a környező utcákban, kapualjakban, az árkádok alatt alszanak, pihennek le akár nappal is, ha nem esik az eső, vagy a hó. A téli, hűvösebb napokban voltak inkább jelen az aluljáróban, januártól áprilisig 43 találkozás, majd szeptember, október és november hónapban 11 alkalom volt a nappali időszakban.

A környező utcákban, viszont kevés számban voltak a tavaszi, nyári hónapokban (15 találkozás), szeptembertől december végéig 39 találkozás történt 10-16 óra között.

Véleményünk szerint, illetve az ügyfelektől hallottak alapján a nyári találkozások számának csökkenésének egyik oka, a Covid- 19 miatti korlátozásoknak köszönhetően kevesebb járókelő volt az utcákon, illetve a külföldi turisták hiánya miatt a kéregetés értelmetlenné vált. Sokaknak lehetősége adódott vidékre a családhoz haza utazni, illetve a szállókat igénybe vevők létszáma is jelentősen csökkent ebben az időszakban. Sokan, akik utcán töltötték az éjszakát, szállókra mentek, hiszen vonzóbbak a járványügyi szabályok miatt csökkentett létszámú, nyugodt szállók.

Azok az ügyfelek, akikkel kevés találkozásunk volt, ideglenesen választották a Blaha Lujza teret és környékét. Tapasztalatunk szerint, ha valamilyen okból megszűnt a lakhatásuk, azt a

rövid időszakot, míg új lakhatási lehetőséget nem találtak, addig töltötték az éjszakáikat a tér környékén.

A Blaha Lujza téren a fokozott rendőri jelenlét miatt, a ténylegesen utcán élők létszáma csökkent, jellemzően inkább közösségi térként működik, ahol napközben a szociális kapcsolatokat ápolják, mielőtt éjszakai szállásukat elfoglalják. Központi elhelyezkedése teszi ideálissá, hiszen jól megközelíthető, környékén több nappali melegedő, illetve szálló is található.

XIII. kerület

Terület

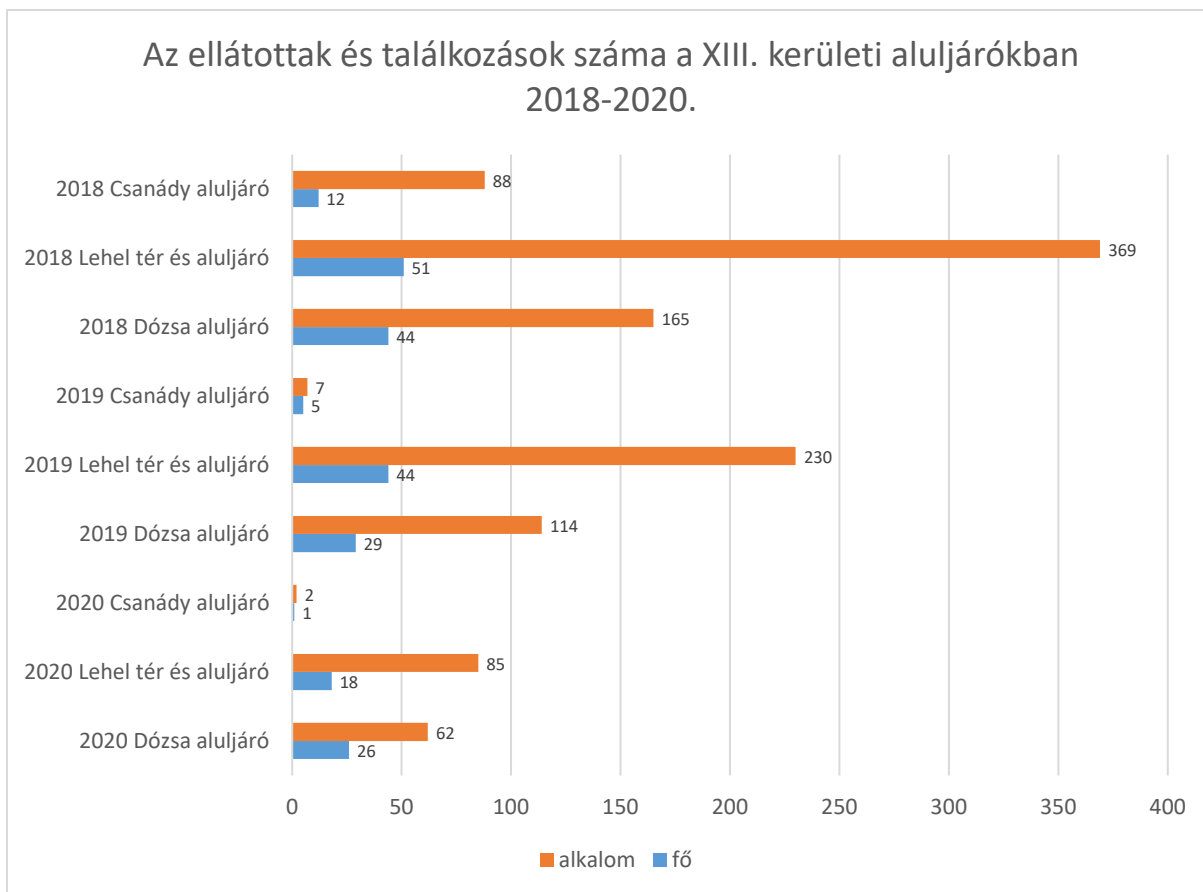
Ellátási területünk, a Róbert Károly krt.-tól délre, a Nyugati pályaudvarig eső terület. A két nagyobb, hozzánk tartozó városrész, Újlipótváros és a Lőportárdűlő. A terület jelentős része városias jellegű, beépített lakó – és irodaházakkal, amelyeket kisebb – nagyobb parkok, játszóterek szakítanak meg. Nagy a nyüzsgés, vitalitás, gyakoriak a különböző, főként helyi kezdeményezésű kulturális programok, főként Újlipótvárosban. Ez a városrész híres a sokszínűségéről, toleráns, lokálpatrióta lakóiról. Közterületen élő ügyfeleink körében is ezért népszerű. Főként kapualjakban, padokon, parkokban, illetve a rakparton is többen laknak, akár sátraikban. Az itt élő ügyfeleink többsége kukázásból, gyűjtögetésből, koldulásból él, de vannak „házmesterek is”, akik – elnyerve a lakók bizalmát – tisztán tartják az adott lakóház környezetét. Többen dolgoznak is, főleg az építőiparban, „feketén”, segédmunkásként. Szinte minden utcának megvan a maga „hajléktalanja”, akiknek a helyben élő civilek kielégítik az alapvető szükségleteiket. Szolgálatunknak ezért is nagyon nehéz „fogást találni” rajtuk, motiválni őket, további célokat megfogalmazni, pozitív változást generálni az életükben. Ezen ügyfelek kisebb részének, - rajtunk kívül - nincs kapcsolata a hajléktalanellátó rendszerrel. Ők többnyire



pszichiátriai betegek, alkoholisták, kábítószerfüggők. Nem tudnak közösségben élni, az intézményi szabályokat nem akarják, vagy nem tudják betartani. Bizalmatlanok az ellátórendszerrel kapcsolatban. A többségük viszont igénybe veszi - főként a kerületben működő - nappali melegedőket, álláskereső irodákat, éjjeli menedékhelyeket, meglátogatja irodánkat, ügyet intézni, vagy számára fontos információért. Van olyan ügyfelünk is, aki napközben például a Pozsonyi úton koldul, estére pedig bejár aludni a Könyvesen található fapadunkra.

Fontos helyszínünk az úgynevezett „Máv-terület”. Ez a terület a Vágány utcával párhuzamosan, a XIII., a XIV. és a VI. kerület határán helyezkedik el. Itt főleg romos épületekben, sűrűn benőtt, nehezen megközelíthető helyeken élnek ügyfeleink. 2020-ban nyolcan laktak itt, feszült volt itt a légkör. Több akkori ügyfelünk is elhagyta a helyszínt, mert féltek az egyre gyakrabban megjelenő, kiszámíthatatlan viselkedésű „drogosoktól”. A központi helyszín egy vakvágányon elhelyezkedő, három vasúti kocsiából álló szerelvény volt, amit ismeretlenek fel is gyújtottak, ám csodával határos módon senki nem sérült meg. Ennek hatására is, a Rendőrség a MÁV biztonsági embereivel karöltve, azóta gyakrabban ellenőrzi a területet.

Kiemelt helyszíneink még a kerületben található aluljárók. A Dózsa György úti, a Lehel téri és a közvetlenül a Lehel téri aluljáró mellett található Csanády aluljáró. Valószínűleg a 178/2018. (X. 2.) Korm. rendelet hatására, illetve, hogy bezártak egy két kocsmát (pl. a Dózsa György úti aluljáróban) erősen lecsökkent az itt élő ügyfeleink száma.



VI. kerület

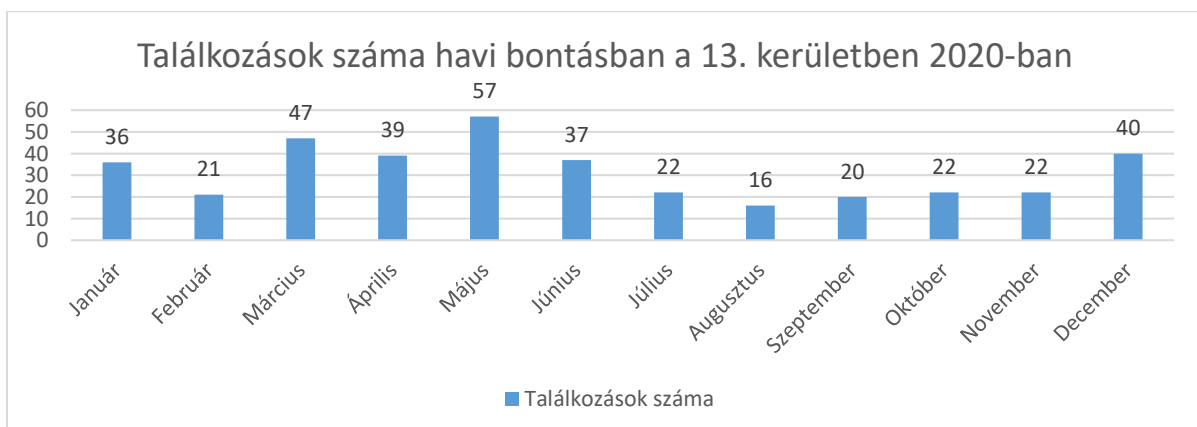
VI. kerület Ellátási területünk a 6. kerület egésze, részletesebben Terézváros, kiemelten a Nyugati tér aluljárórendszere, Andrásy út.

Alapvetően városias jellegű beépített terület, amelyben közparkok is vannak, továbbá a Nyugati pályaudvar, valamint a hozzá tartozó vasúti területek, romos épületek. A közterületi részeken élő, hajlék nélküli gondozottjaink, életvitelükből adódóan használják a területeket, főként attól függően milyen módon biztosítják a mindennapi élethez szükséges javait. Kapualjakban, padokon, a MÁV területeken lévő sátraikban, romos házakban, forgalomból kivont vagonokban tartózkodnak az esti, éjszakai órákban. Jellemzően többségük a kerületben működő nappali melegedőkben szolgáltatásokat vesz 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 álltunk, 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, egyeztetünk lakossági bejelentésekről, főként azokról a helyszínekről, ahol életvitelszerűen tartózkodtak. Segítséget jelentett az általuk rendszeresen küldött jelzés, a felderítésben, kapcsolatfelvételen a közvetlen életveszély elhárításában, intézményes ellátás felé irányításban. 2020 évben a 378 alkalommal, 144 fővel vettük fel a kapcsolatot a kerületben.

A mai napig különösen érezhető a 2018-as évi rendelkezés hatása a VI. kerületi ügyfélszám tekintetében. A kapcsolatfelvétel száma jelentősen nem növekedett a tavalyihoz képest sem, a találkozások száma pedig tovább csökkent.

Az ügyfelek egy része továbbra is csak átutazóként, illetve alkalmi jelleggel, a fent is említett megélhetési okokból (gyűjtögetés, kéregetés) voltak jelen a kerületben. Tartósan egy helyszínen továbbra is csak a korábbi évekből ismert ügyfelekkel találkoztunk, de még ők is rákényszerültek kisebb-nagyobb helyszínváltoztatásokra. Továbbra is jellemzőek voltak az olyan lakossági bejelentések is, amelyeket nem a vészhelyzet motivált. A tavalyihoz képest több szerhasználó is felbukkant, de az ilyen csoportosulások viszonylag hamar megszűntek feltehetően a lakossági bejelentések szülte hatósági intézkedések hatására. Elmondható, hogy jellemző a kerületben a kerekesszékes ügyfelek jelenléte a többi területünkhöz viszonyítva, de nem kiugró mértékben voltak jelen. Többen közülük szállóra kerültek. Év végére a VI. kerületben nem volt kerekesszékes ügyfél, ami különösen szerencsés, hiszen az ő elhelyezésükre, különösen, ha nő, sokkal kevesebb lehetőség van. Az ügyfelek jó részére jellemző, hogy ritkán élnek a szálló nyújtotta lehetőséggel, még télen is. A legsikeresebbnek mondható tartós elhelyezések a kerületből lábadozókra, a Váci úti, illetve a Bánya utcai szállóba történt.

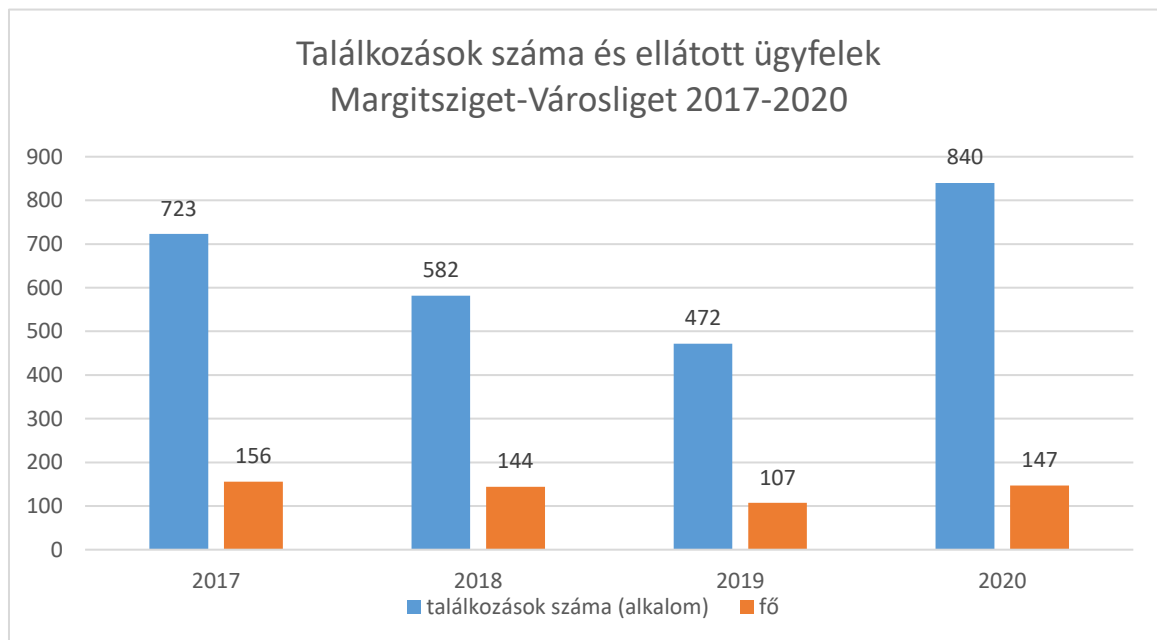


Kiugró volt az évben a májusi találkozások száma a többi hónaphoz képest. A növekedés már márciustól leolvasható, ami talán összefüggésben lehet a koronavírus okozta megváltozott körülményekkel. Ezt erősítheti, hogy a találkozások jelentősen lecsökkentek nyárra, a legkevesebb augusztusban volt. Az egyik nyárig jellemző látogatási helyszín egy koronavírus miatt bezárt étterem előtti teraszhelység volt, ami a korlátozások enyhítésével újraindított, és az ott alvó ügyfeleknek el kellett menni onnan. Újabb hirtelen számnövekedés a találkozások számában legközelebb decemberben történt, amit fiatal szerhasználók csoportos megjelenése okozott. Ezen fiatalok jó része a teleket eddig az Előd utcai szálló védett szintjén töltötték el, sajnos a járványügyi korlátozások miatt, az éjjeli menedékhelyek befogadóképessége csökkent.

Működési időben napi kapcsolatban voltunk a Menhely Alapítvány Diszpécser Szolgálatával. A bejelentéseken túl, fontos tájékoztatásokkal láttak el bennünket, szükség esetén irányították a szállításokat közterületről. Érvényes éves megállapodás keretében, az együttműködés jónak mondható, az informális csatornák elérhetőek voltak. A Menhely Alapítvány által szervezett Utca Team-en – mely a fővárosi utcai szolgálatok rendszeres egyeztető értekezlete – online megbeszélések keretében, rendszeresen részt vettünk. 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. Ad-hoc jelleggel esetátadásokon, esetkonferenciákon vettünk részt, a Menhely Alapítvány koordinálásával. 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 alkalmakkor a szállítás helyett, több időt tudunk a területen tölteni. Átmeneti szállók tekintetében együttműködtünk a BMSZKI felvételi csoportjával.

Városliget-Margitsziget

Ellátási területünk a Városliget és a Margitsziget egésze. Alapvetően park jellegű beépítetlen terület, ahol néhány épület és műtárgy vannak jelen, továbbá a Margitszigeten a hidak lehajtói. A közterületi részeken élő, hajléknélküli ügyfeleink, életvitelükből adódóan használják a területeket, főként attól függően milyen módon biztosítják a mindennapi élethez szükséges javaikat. Padokon, a zöldterületeken sátraikban, épületek műtárgyak közelében, tartózkodnak az esti, éjszakai órákban. Jellemzően többségük nappal úton van, a közelben működő nappali melegedőkben szolgáltatásokat vesz igénybe, csak éjszakára térnek vissza. Akik gyűjtögetésből, kukázásból, kéregetésből tartják fenn magukat, a könnyen elérhető budai, illetve belvárosi kerületrészt részesítik előnyben, a lakosok és turisták jövedelmi viszonyai miatt.



A Városliget fejlesztésével kapcsolatos munkavégzések, lezárások, jelentősen befolyásolták ellátottjaink elérhetőségét, olyan helyszínek szűntek meg, amelyek hosszú ideje lakottak voltak. A Városligetben és a Margitszigeten 2020-ban az figyelhető meg, hogy míg egyéb területeinken csökkent az ügyfélszám, a zöldterületeken, parkokban megnövekedett az előző évekhez képest. A találkozások száma pedig megduplázódott, ennek fő oka lehet a Városligetben nyáron élők létszáma.

Az adatok szerint többen választották a belváros helyett a parkos részeket, vagy az esetleges rendőrségi intézkedés elől költöztek az elhagyatottabb részekre.

Ehhez hozzájárulhatott, hogy a Városligetben egy ideig egészen szabadon engedték a sátorozást, ezért 10-20, többé-kevésbé fix emberből álló sátortábor alakult ki, intenzív közösségi élettel, gyakori konfliktusokkal, rengeteg szeméttel. Többen ligetvédőnek vallották magukat, ezért kaptak engedélyt, mint folyamatosan demonstrálók. Külföldi állampolgárok is éltek köztük. Rendszeresen tartottuk a kapcsolatot a Ligetben élőkkel, leginkább orvoshoz jutásban és szociális támogatásban igényeltek segítséget. Többségük remekül érezte magát a táborban, nem akartak szállóra költözni.

Megjelent a média is, és felvétel készült az állapotokról. Miután leégett több sátor, az önkormányzat egy éjszaka alatt felszámolta a tábort, a lakók szétszóródtak a ligetben, illetve elhagyták azt.

2020 nyarán a Ligetben volt példa arra is, hogy egy várandós nő és párja lakott hónapokig sátorban, igyekeztünk hosszútávú megoldást találni nekik, eleinte bizalmatlanok voltak, és kevéssé együttműködők. Végül a zuglói családsegítővel együttműködve elhelyezésre kerültek a BMSZKI családok átmeneti otthonában.

A Margitszigeten 2020-ban összesen 52 ügyféllel tartottuk a kapcsolatot, 287-szer találkoztunk velük összesen. 2020 tavaszán a COVID-19 miatt hétvégekre lezárásokra került sor, így napközben ők sem tudtak a helyükön tartózkodni, de az állandó ügyfeleket ez nem riasztotta el, ennek legfőképp az az oka, hogy napközben egyébként sem a szigeten mozognak, hanem a városban igyekeznek napi dolgaikat elintézni, beszerezni, jellemzően csak éjszaka foglalják el a fekvőhelyüket.

A tavaszi/nyári hónapokra jellemzőbb, hogy nem állandó „lakók” is megjelennek a szigeten, akik az év nagy részében szállón alszanak, de megfelelő időjárási körülmények között megpróbálkoznak a közterületen alvással. Ők csak ideiglenesen tartják velünk a kapcsolatot, amíg újra be nem jutnak szállóra, ez 2-3 találkozást jelent, ezalatt is próbáljuk őket információval ellátni. A szigeten élő ügyfeleinkre továbbá az is jellemző, hogy sok szolgáltatást (pl. háziorvos, melegedő, népkonyha) a budai oldalon vesznek igénybe.

A területekre adottságaik miatt jellemző, hogy kevéssé jelenik meg a szállóra szállítás mint szolgáltatás, leginkább információnyújtást, beszélgetést, igazolás kiállítását igénylik az itt élő ügyfelek, valamint ruházatuk, felszerelésük esetleges pótlását az időjárástól függően.

A Margitsziget-Városliget vonatkozásában volt legkevésbé érezhető az október 15-tel módosított, szabálysértési törvény végrehajtása.

COVID-19: Közterületen élő ügyfeink életére jelentősen kihatott. Az „első hullám” idején ügyfeink nagy része bizalmatlan lett a „tömegszállások” felé (sokan azok közül is, akik addig bejártak éjjeli menedékhelyekre). Maszkot nem igazán szerettek volna hordani, vagy az általános védekezési szabályokat betartani. Sokan elvesztették a napi bevételük jelentős részét, (koldulók, gyűjtögetők) illetve szűnt meg a munkájuk egyik napról a másikra. Ezeket az embereket szolgálatunk friss információkkal látta el, mind a COVID-dal, mind a megváltozott intézményi bekerülési feltételekkel, elhelyezésekkel, adott intézményi szolgáltatások igénybevételével kapcsolatban. Nagyon rövid időn belül alkalmazkodtak a szabályokhoz, viszont egy jó részük továbbra is bizalmatlan volt a szállók felé. Ezeknél az ügyfeleknél mi sem „erőltettük” a szállón való elhelyezésüket, főleg, ha egészségesek voltak. Más volt a helyzet a különböző, akut vagy krónikus betegségekben szenvedő ügyfeleinknél. Őket próbáltuk lábadozókon, kórházakban elhelyezni és kórházi szociális munkásokon keresztül segédkezni a kórházi ellátás megszűnésével, az állapotuknak megfelelő intézményekben elhelyezni őket. Ebben az időszakban szolgálatunk a megszokottnál több élelmiszert, felszerelést is „osztott” közterületen, a megváltozott helyzetre való tekintettel.

A napi munkavégzés során, kiemelt fontosságot kapott, a megfelelő járványügyi intézkedések betartása, alkalmazása. Folyamatosan rendelkezésre álltak felületfertőtlenítő, kézfertőtlenítő eszközök, FFP2 típusú maszkok is. Amint lehetővé vált, ellátottjaink részére is osztottunk védőeszközöket, kézfertőtlenítő szert, elősegítve a tömegközlekedés, és intézmények szabályoknak megfelelő használatát.

2021 évi tervek:

Szeretnénk kidolgozni és megvalósítani egy szolgáltatásfejlesztési tervet, amelyben egyesítenénk a nappali ellátásokat, lábadozós ellátásokat, szállásnyújtó és utcai szociális munka szolgáltatásokkal. A komplexitás részeként, akár multidiszciplináris szakmai csoportokat, szakembereket is lehetne bevonni az ellátottak segítésébe. Ugyanis gyakran tapasztaljuk, ha ügyfeink felhagynak az utcai életvitellel, a szállásnyújtó egységek, önmagukban kevésbé bírnak akkora megtartó erővel, hogy a tartós változás elősegíthető és megtartható legyen.

Folytatnánk szakmai egységünk építését szupervíziós eszközökkel.

Részt veszünk, megfelelő tanfolyamokon képzéseken.

Erősíteni szeretnénk a szakmaközi együttműködéseket.

Budapest, 2021. február

A beszámolót készítették a BMSZKI Utcai Szociális Munka Gondozó Szolgálatok munkatársai:

Danka Zsombor
Erős Péter
Gergelyné Doms Ibolya
Kápolnai Zita
Kovács József Attila
Kozma Attila
Mohácsi Attila Csaba
Ujvári Gábor
Szabó Tamás József