

**BMSZKI**  
**Utcai Szociális Munka**  
**Gondozó Szolgálatok I.-IV.**  
szakmai beszámolója  
- 2021. évről –



**1. Az intézmény rövid bemutatása**

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.

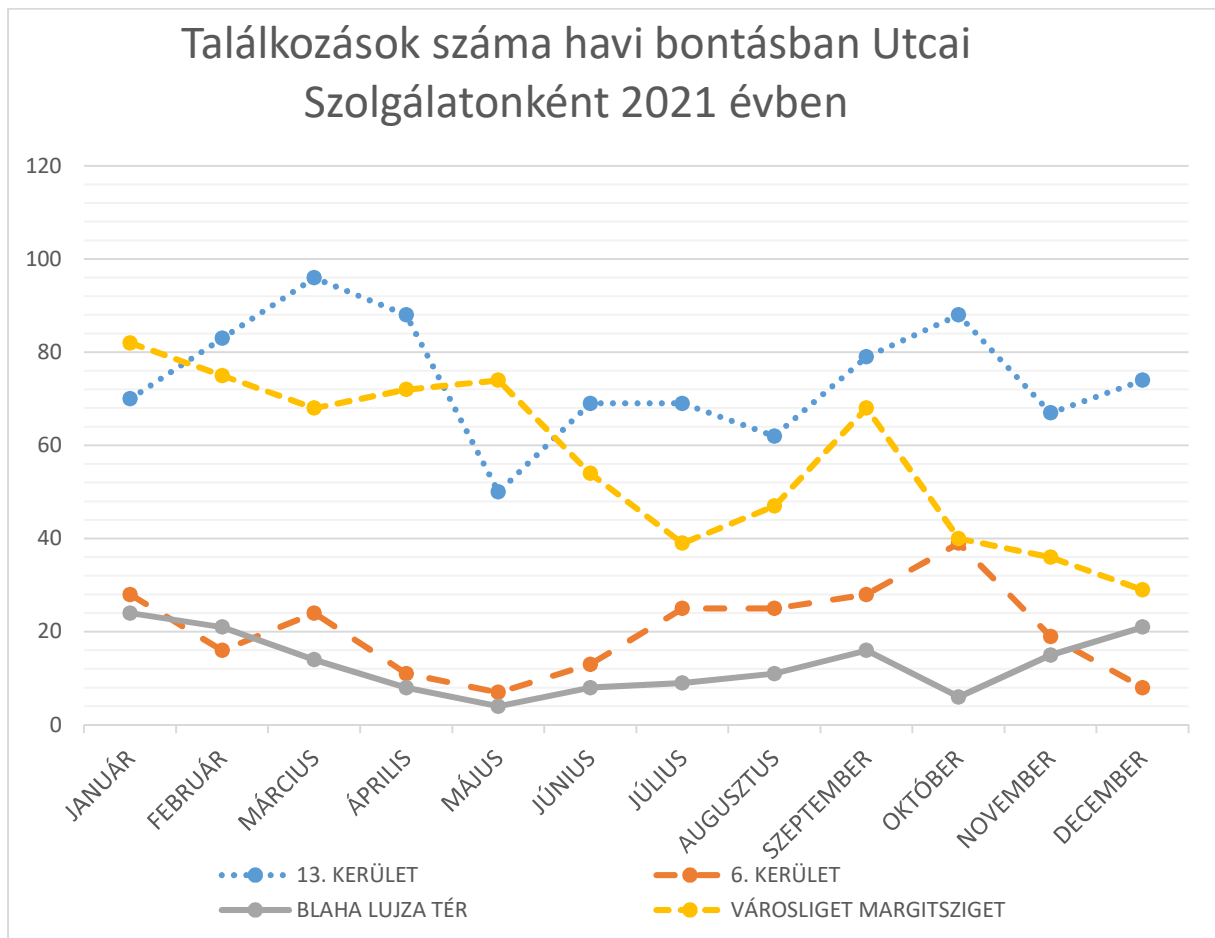
Továbbra is, mint az előző évben, Budapesten négy utcai szolgálattal, -a Blaha Lujza tér aluljáró és közvetlen környékén, a 6. kerületben, a 13. kerület egy részében, és a Városliget Margitsziget területén- nyújtunk utcai szociális munka szolgáltatást.

Munkánkhoz elengedhetetlenül szükséges gépjárműparkkal rendelkezünk, amelyek felkészítettek a napi igénybevételre. Szolgálatunk a négy ellátási területet lefedve komplexen működik, naponta 12 órában látunk el feladatokat, 10 órától 22 óráig, két gépjárművel, négy felkészült kollégával.

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.

## 2. Az ügyfélkör jellemzői



A XIII. kerület, Róbert Károly körüttől délre eső része, hosszú idő óta szolgáltatási területünk. Részletesebben, Újlipótváros és a Lőportárdűlő, kiemelten a Lehel tér aluljárórendszere, a Dózsa György úti aluljáró, a Jászai Mari tér, és a Vágány utcai telephelyünkkel közvetlenül szemben elhelyezkedő MÁV terület. A gondozási területünk alapvetően városias jellegű beépített terület, amelyben helyenként közparkok vannak jelen, továbbá a Duna- part rakparti része, ahol park jellegű zöldterületek, sétányok épültek ki. Az előbb felsorolt városrészekben és helyszíneken életvitelszerűen közterületen élő ügyfeleink, életvitelükből adódóan használják a területeket, főként attól függően milyen módon biztosítják és szerzik be a mindennapi megélhetésükhöz és a túléléshez szükséges javakat. Kapualjakban, padokon, a rakparton sátrakban, foglalt házakban tartózkodnak az esti 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 az újlipótvárosi, duna-parti kerületrészt részesítik előnyben, a lakosok jövedelmi viszonyai, illetve az ügyfeleink irányába manifesztálódott toleranciájuk miatt. Megélhetésük biztosítása és a biztonságuk érdekében, ragaszkodnak a már megszokott

környezethez, ahol a lakosok gyakran felszereléssel, élelemmel, pénzzel látják el őket, figyelnek rájuk. Cserébe időnként kisebb munkákat végeznek a helyi lakóközösségnek, lépcsőház takarítás, kukák kihúzása. Nehéz feladat motiválni őket és kilépési pontot találni az így kialakított életvitelükből adódóan.

A VI. és a XIV. kerület határai között elhelyezkedő ligeten belül, heti 3 munkanapon 16 helyszínen, összesen 60 fő hajléktalan személyt látogattunk, melyeknek nemek közti megoszlási aránya 5 nő és 55 férfi, majd ugyanez az összehasonlítás a „nyulak szigetén”, arányát tekintve 59 személy, melyből 11 nő és 48 férfi volt, akikkel hetente 2 alkalommal és 12 helyszínen találkoztunk. Életkorukat tekintve jellemzően 1960 és 1977 között született emberek. Mindennapi megélhetésüket kéregetésből, gyűjtögetésből abszolválják, de akad köztük olyan is, szám szerint három személy, aki ugyan rendszeres, de csekély jövedelemmel rendelkezik, „aktívkorúak ellátása”, továbbá „egészségkárosodási és gyermekfelügyeleti” címen. A fent említett két zöldövezeti területen belül, padokon, sátrakban, híd alatti búvóhelyeken hajtják álomra a fejüket az ügyfeleink. Itt meg szeretném említeni, hogy a Városligetben például van egy olyan élettársi kapcsolatban lévő „ex liget védő” páruk, akik 3 havonta területfoglalási engedélyt kapnak a kerületi rendőrségtől. Állampolgári, hatósági vegzálásról az ügyfelek irányában az elmúlt évben nincsen tudomásunk.

Ügyfeleink egyre romló egészségügyi állapotnak ellenére aktívnak és mobilisnak mondhatóak, hiszen a környező hajléktalanellátó szociális intézményeket, ha nem is naponta, de felkeresik melegedés, étkezés, tisztálkodás továbbá esetleges orvosi ellátás céljából.

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, majd 2021-ben 30 főre csökkent.

Úgy gondoljuk, hogy a szabálysértési törvény 2018. október 15 módosítása szerepet játszott. 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 találkoznak.

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 2021-es év folyamán a hideg időszakokban 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.

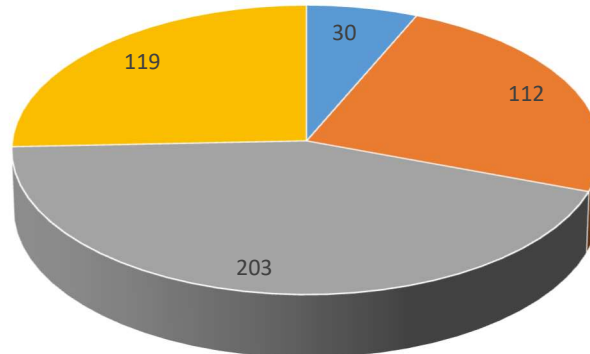
A találkozások száma az aluljáró és a környező utcák között szinte azonos, a téren elenyésző. Az ügyfeleknek az aluljáró jelenti a bevételi forrást az átmenő forgalom, a metró miatt. Az aluljáró az időjárás szempontjából sem elhanyagolható (eső, havazás). Ügyfeleink a környező utcákban, kapualjakban, az árkádok alatt alszanak, pihennek le akár nappal is, ha nem esik az eső, vagy a hó.

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. A 2021 évben kezdődött felújítás némileg átrendezte a térhasználattal kapcsolatos viszonyokat.

Ellátottak száma közterületen 2021 évben



- Blaha L. (30fő)
- 6.kerület (112fő)
- 13.kerület (203fő)
- Városliget+Margitsziget (119fő)

VI. kerület Ellátási területünk a 6. kerület egésze, részletesebben Terézváros, kiemelten a Nyugati tér aluljárórendszer, 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 javaikat. 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, egyeztettünk lakossági bejelentésekről, főként azokról a helyszínekről, ahol életvitelszerűen tartózkodtak. Segítségét jelentett az általuk rendszeresen küldött jelzés, a felderítésben, kapcsolatfelvételben a közvetlen életveszély elhárításában, intézményes ellátás felé irányításban.

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 elhelyezéseink a kerületből a BMSZKI lábadozó férőhelyeire, illetve a Váci és Bánya éjjeli menedékhelyeinkre.

Kiugró volt az évben az októberi találkozások száma a többi hónapoz képest. Ezt erősítheti, hogy a találkozások jelentősen lecsökkentek nyári hónapokban, majd emelkedni kezdtek. Az egyik nyárig jellemző látogatási helyszín egy koronavírus miatt bezárt étterem előtti teraszhelység volt, ami a korlátozások enyhítésével újranyitott, és az ott alvó ügyfeleknek el kellett menni onnan.

### **3. A szakmai munka 2021-ben**

Alapfeladatunk, hogy a tartósan közterületen élő ügyfeleinket, intézményi ellátáshoz, szolgáltatásokhoz juttassuk. Ehhez a tevékenységhez nagyon fontos a megfelelő kommunikációs technikák elsajátítása, a gyakorlatban való alkalmazása, a bizalom kialakítása, ez a kiindulópont, ha ez megvan, 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 gondolom, hogy ezt az „utcán” egyáltalán nem, vagy csak rövid

ideig lehet fent tartani. Változás csak akkor következhet be, ha kikerülnek ebből a környezetből, ez a mi esetünkben, akkor következik be, ha kórházba kerülnek, onnan lábadozóra vagy esetleg átmeneti szállásra, vagy valamilyen lakhatási programba sikerül bejuttatni valakit. Az éjjeli menedékhelyre bekerülő ügyfeleinknél sem látok - ha sokáig maradnak itt – változást motivációs szempontból. Az ügyfeleink többsége több éve, évtizede „mókuskerekezik” az utca – éjjeli menedékhelyek- átmeneti szállások – utca között. Ezeket a köröket, egy-egy kórházi, lábadozós elhelyezéssel „megspékelve”.

Szállóra történő bejutást illetően ügyfeleink nem nagyon aktivizálják magukat, hiszen az ellátórendszer szállást nyújtó intézményit korábban kisebb nagyobb sikerrel már „megugrották” és nem jó tapasztalatokkal. A hivatkozás részükről évről évre szinte mindig ugyanaz, nem biztonságos, „bogaras”, zsúfolt. Mindezek kifogások ellenére volt olyan hét tavalyi évben, amikor a szélsőséges időjárásra való tekintettel az 1993.évi III.tv 65/E.§ (3) bekezdése alapján a Szociális Ügyekért Felelő Államtitkár 2021. február 12. 10h-tól február 17. 12h-ig kiadta a „Vörös kód” jelzést, melynek következtében szakmailag meggyőzőbbek tudtunk lenni klienseink körében az ideiglenes elhelyezést illetően. „Életmentő Pontokra” szállítottuk a mínusz 12 fokos hidegben a szolgáltatást igénybe vevő klienseinket, de akadt olyan is közöttük, akik a krízisidőszak végéig maradtak éjjeli menedékhelyen.

A Covid továbbra is rányomta a bélyegét tavalyi évre, bár örömteli, hogy klienseink között kevés volt a megbetegedés, illetve, ha volt is, akkor enyhe lefolyású. Oltási kedv ügyfeleink körében az átlagos akarat volt a jellemző.

Tárgyi használati eszközeinket tekintve akadtak nehézségek az elmúlt évben, ami nagyban befolyásolta a munkánkat. Az egyik gépjárművünk hosszan volt szervizben egy korábban történő baleset miatt, illetve időközben a három személygépkocsinak lejárt a területeinkre a behajtási engedélye, ami a bürokrácia útvesztőiben több mint fél évig húzódott az ellátást ugyan nem akadályozta a behajtási engedély késedelme, de mindenképp megnehezítette.

Továbbra is szeretnénk jelezni bizonytalanságunkat és aggodalmunkat, ami már a tavalyi évet is körbejárta, és az egész utcás stábot foglalkoztatta. „Maradunk nem maradunk a Szabolcsban” szindróma. Nagyon fontos lenne a mielőbbi konkrétumok tisztázása, hiszen egy esetleges költözéssel kapcsolatban egy tucat probléma felmerülhet, ami nem melleleg az ügyfélkörünket fogja érintheti a legérzékenyebben.

Az ügyfélszolgálati irodát a BMSZKI Szabolcs utcai telephelyén működtetjük. Hétfőtől péntekig, délelőtt 10-12 óra között állunk az ügyfeleink rendelkezésére. Két felkészült, megfelelő irodatechnikával, eszközökkel ellátott utcai szociális munkás fogadja a szolgáltatási

területen éjszakázó ügyfeleket. Ügyfélszolgálati napokon bármelyik ellátási területünkről várjuk ügyfeleinket. Az alábbi ügymenetekben kérték segítségünket; rendkívüli települési támogatáshoz igazolás, ajánlás, aktív korúak ellátása, átmeneti szálláshoz térítési díjkedvezményhez igazolás, TB fedezethez igazolás, ajánlás speciális éjjeli menedékhely igénybevételéhez, ruhapótlás, a „túléléshez” szükséges felszerelések biztosítása az ügyfél számára, (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 beszélgetésre volt szükségük.

A COVID első, második hullámánál az ügyfeleink többsége még bizalmatlanabb lett a szállókkal kapcsolatban, mint a pandémiát megelőzően. Az oltással is ez volt a helyzet. Aztán a véleményük szépen, lassan, az idő előrehaladtával pozitív irányba változott. A harmadik hullámtól kezdve már a többségük legalább egyszer beoltatta magát és a különböző intézményi szolgáltatásokat is egyre többen vették igénybe, gondolok itt elsősorban a melegedőkre, éjjeli menedékhelyekre, átmeneti szállásokra. A maszk használatától sem idegenkedtek.

A COVID helyzet miatt az utóbbi két évben sajnos a kórházba került ügyfeleinket sem tudtuk látogatni, egy rövid időszak kivételével. Az adott kórházak szociális munkásaival és orvosaival rendszeresen tartottuk a kapcsolatot, az ügyfelek kórházi kezelése utáni elhelyezésével kapcsolatban.

### A szakmai céljaink elérését segítő és hátráltató tényezők

	<b>Segítik</b> <i>a szakmai céljaink elérését</i>	<b>Hátráltatják</b> <i>a szakmai céljaink elérését</i>
<b>Belső</b> <i>Intézménynek lehetőségében áll változtatni rajtuk</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- együttműködések</li> <li>- team munka</li> <li>- képzések</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- megfelelő szakemberek felkutatása az üres álláshelyekre</li> </ul>
<b>Külső</b> <i>Intézmény számára adottságok, nem áll lehetőségében változtatni rajtuk</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- éjjeli menedékhelyek befogadó attitűdje</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- törvényi szabályozások</li> <li>- kevés szociális bérlakás</li> <li>- szállások infrastruktúrájának romló állapota</li> </ul>



#### **4. Szakmai Team, belső és külső együttműködések, kapcsolatok**

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.

#### **5. A 2022 évre vonatkozó munkaterv és szakmai elképzelések**

Az utóbbi években a teamünkben sokan megfordultak, 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.

Továbbra is 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 ügyfeleink 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 együttműködések.

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

Erős Péter  
Horvát Sztepan  
Kovács József Attila  
Kozma Attila  
Mohácsi Attila Csaba  
Szabó Tamás József  
Ujvári Gábor