

# Utak és korlátok a hajléktalanellátásban

konferencia

2022. május 20.

## Emlékeztető a „Kívül tágasabb? Mit tudunk tenni azért, hogy az utcán élő emberek a szállókat válasszák a közterek helyett?” című szekcióbeszélgetésről.

A beszélgetés meghívott hozzászólói:

Kozma Attila: BMSZKI Utcai Szolgálat vezetője

Rendes Brigitta: Aszódi éjjeli menedékhely és nappali melegedő szakmai vezetője

Gallai Tamás: Aszódi éjjeli menedékhely és nappali melegedő ellátási egységvezetője

Gregus Noémi: Váci éjjeli menedékhely és nappali melegedő ellátási egységvezetője

Botos Laura a MET Fűtött utca, Éjjeli Menedékhely és Nappal Melegedő munkatársa

Dobos Ágnes Budapest Főváros VI. kerület Terézvárosi Polgármesteri Hivatal

Rendészeti Osztály munkatársa

Malinás László Budapest Főváros VI. kerület Terézvárosi Polgármesteri Hivatal

Rendészeti Osztály Osztályvezetője- Nem jelent meg

Moderátor: Juhász Zsófia

Az emlékeztetőt készítette: Németh-Kovács Éva



**BMSZKI**

Budapesti Módszertani  
Szociális Központ és Intézményei

**Kozma Attila** bemutatta a BMSZKI Utcai Gondozó Szolgálatát. Jelen vannak a VI., XIII. kerületekben. 4 utcai szolgálat van, 8 szociális munkással. Hétfőtől vasárnapig dolgoznak 10.00 és 22.00 óra között. Az utcai szolgálat rendelkezik egy akadálymentesített személygépkocsival, így lehetőségük van mozgáskorlátozottak ellátására. Együttműködnek a Menhely Alapítvány Diszpécsterszolgálatával. Legfontosabb feladatuk a szállítás, de meglátása szerint fontos lenne a differenciáltabb működés. „Az lenne a jó, ha az ellátási környezet változna! 2018 óta elzárással büntethető közterületi szabálysértés az életvitelszerű utcán tartózkodás, ezért kényszer van, hogy ne az utcán legyenek az emberek. Tapasztalataink már vannak a közterület-felügyelőkkel és a rendőrökkel is. Amikor jelzés volt, hogy sokan vannak közterületeken, aluljárókban a BMSZKI Utcai Szolgálat reagált és megtette, amit tudott.”

Attila beszélt még a közterület-fenntartókkal kiépített jó szakmaközi együttműködésről. Ez azt jelenti, hogy a hatodik kerületben a közterület-felügyelet munkatársai igyekeznek az utcai szociális munkáshoz irányítani az ügyfeleket, nagyobb türelmet mutatnak a szolgálat ügyfelei felé.

**Gergus Noémi**, BMSZKI Váci úti Éjjeli Menedékhely: Az utcások részéről sok beszállítás van, az utcán szolgálatot adó szociális munkásnak el kell döntenie, hogy a beszállítandó ügyfél pszichiátriai gondokkal küzd-e, amennyiben igen, a Váci éjjeli menedékhelyre szállíthat, ahol megkapja szükséges ellátást. Fontos a szakami kapcsolat az orvossal, pszichológussal és pszichiáterrel.

**Rendes Brigitta**, BMSZKI Aszódi Éjjel Menedékhely és Nappal Melegedő, valamint Munkásszálló szakmai vezetője elmondta, hogy az ő intézményük speciális abból a szempontból, hogy bár éjjeli menedékhely, valójában szimbiózisban működik a nappali melegedővel. Más éjjeli menedékhelyekhez viszonyítva viszonylag kis létszámú szobák vannak. Az épület akadálymentesített, ezért is van, hogy a kerekesszékes ügyfeleket elsősorban ide irányítják. Az intézményben ápoló is dolgozik, mert az ügyfelek ápolási szükséglete évről-évre nagyobbak. Speciális még ez a szálló abban, hogy párokat is fogad. Tapasztalata szerint a pároknak nagyon fontos, hogy együtt találjanak elhelyezést. Számukra csábítóbb, ha egy olyan helyre tudnak bejönni az utcáról, ahol együtt maradhatnak.

Az Aszódi munkatársait foglalkoztatja, hogy a szálló milyen szerepet tud vállalni a kerület, a környék lakosságának életében. Milyen társadalmi felelősségvállalással tartozik az ügyfelek és a lakosság felé egyaránt. Kifejezte, hogy nagyon örülne, ha szorosabb volna az együttműködés a közterület-fenntartókkal.

**Botos Laura**, MET Fűtött utca: Az intézményben 23-an dolgoznak. Mindenki ad utcai szolgálatot is a melegedőben és az éjjeli menedékhelyen végzett munkája mellett. Szoros együttműködésben dolgoznak az V. kerületi Családsegítővel, sok esetben ők jeleznek az utcásoknak ügyfelekkel kapcsolatban. Szerencsésnek gondolja magukat, mert rendelkeznek háttérintézményekkel, azaz nappali melegedővel és éjjeli menedékhellyel. Akadálymentesítettek, így mozgáskorlátozottakat is tudnak fogadni. Sok esetben nagyon rossz egészségügyi állapotban is beszállítanak ügyfeleket, mert egészségügyi centrummal is rendelkeznek. Ügyfélkörük változó.

**Dobos Ágnes Budapest Főváros VI. kerület Terézvárosi Polgármesteri Hivatal Rendészeti Osztály munkatársa:** a közterület-felügyelet sem országosan, sem a fővárosban nem centralizált szervezet. Országszerte számos települési és a fővárosban, a Fővárosi Önkormányzati Rendészeti Igazgatóságon kívül is több, egymástól is független – kerületi önkormányzati fenntartású – közterület-felügyelet működik.

A lakossági bejelentéseket a Fővárosi Önkormányzati Rendészeti Igazgatóság által működtetett Fővárosi Ügyeleti és Információs Központ (FÜIK) 0-24 órában képes fogadni és ha szükséges továbbítani azt az illetékességgel és hatáskörrel rendelkező közterület-felügyelethez. Amikor bejelentés érkezik, fontos a pontos cím, mert ez alapján tudják eldönteni, hogy kinek a hatáskörébe tartozik az ügyfél. Életvitelszerűen utcán tartózkodó személyekkel szemben törvényileg szabályozva van, hogy eljárást kell indítani, ez nagyon nehéz helyzet. Sokszor találkozunk olyannal, hogy egy üzlet fizet a hajléktalan embereknek, hogy éjszaka portája előtt feküdjön, mert így nem jutnak be hozzá, azonban arra nem gondol, hogy egyéb szükségleteit is ott fogja elvégezni, és ekkor vonják be a rendészetet, hogy tüntessék el őt. Hasonló példa, amikor lakóházak közös területeire télen befogadják, sok mindennel segítik a hajléktalan személyt, tavasszal pedig kirakják. Fontos lenne a szemléletváltás, hiszen, ha a környező lakosoktól megkapja az ügyfél, amire szüksége van, akkor ott fog maradni. BMSZKI utcai szolgálatával (Attiláék) személyes, jó kapcsolatban vannak és jó lenne, ha más társszervezetekkel is így lenne.

**FŐ KÉRDÉS:** Hogyan lehet az utcáról bevonzani az embereket?

**Hozzászóló megjegyzése:** Budapest klientúrája nagyon más, szélsőségesek a situációk. A belső kerületekben köztereken, aluljárókban vannak az ügyfelek, míg a külső kerületekben sokkal inkább a nagyobb zöld területeken élnek.

**Kozma Attila** megfogalmazta, hogy ez egy nagyon összetett kérdés, nincsen rá egyértelmű válasz. Az utcán élő emberekkel folytatott beszélgetések alapján most az tűnik a legfontosabb szempontnak, vonzerőnek, ha az szálló élhető, tiszta, rendezett környezetet biztosít, olyat, ahova mi magunk is bemennénk. A másik fontos szempont, hogy az ügyfél által ismert, megszokott környezetéhez, családjához, munkahelyéhez, ismerőseihez közel legyen. Tehát az ügyfél megterthassa a kapcsolati hálóját. Használhassa az általa már megszokott infrastruktúrát. Nagyon fontos lenne az infrastruktúra fejlesztése, átalakítása, ha azokat az ügyfeleket szeretnék megcélózni, akik nem vesznek igénybe szolgáltatást. Ezeknek az ügyfeleknek van egy „megrögzöttségük”, amit fel kellene oldani. Szerinte abban kell változni, hogy az ügyfelekhez „közelebb kell lépni”. Fontos lenne megtudni, hogy miből élnek, a környező területen milyen kapcsolataik vannak, milyen a napi rutinjuk. Hogyan és mivel lehetne kimozdítani őket? Általában ezek az ügyfelek a legelesettebbek, legkiszolgáltatottabbak.

Attila elképzelése szerint fontos lenne, hogy kerületi felelősség legyen hajléktalan-ellátó szolgáltatások működtetése. Ha helyben lennének a szolgáltatások, könnyebben mennének be az emberek, mert nem kellene a megszokott napi rutinjukon változtatniuk. Olyan helyet képzel el, ahova be lehet menni egy kávéra, ücsörögni, mosni, kötetlenül beszélgetni. Nem lenne kényszer a tovább léptetés, csak akkor, ha az ügyféllel odáig eljutnak. Ezen a helyen nem csak szociális munkások dolgoznának, hanem önkéntesek, helyi lakosok is. Az ügyfelek

szempontjából lehet, hogy jobb lenne, ha csomópontok lennének, nem kellene egyik kerületből a másikba elmenni egy-egy szolgáltatás miatt, valamint az integrált intézmények is fontosak lennének.

Az ügyfeleket szeretettel, nyitottan, odafordulva kell megközelíteni. Utcáról érkező ügyfeleket kisebb létszámú szobákban kellene elhelyezni, páros helyek kialakítása is fontos lenne.

**Gregus Noémi:** A hajléktalan emberek számára is fontos a környezet, ami körülveszi őket. Fontos a kis létszám is, de nem csak az. Amikor valaki dönt, hogy bemenjen egy szállóra, akkor csábító lehet a kicsi létszám. Viszont nagyobb megtartó erő lehet az ott dolgozók állandósága, a hangneme és a nyugalom, amit megkapnak és a lakótársakkal való nyugodt kapcsolat is. Úgy gondolja, hogy ha utcás kollégának van kapcsolata az ügyféllel, akkor jó esetben tudja, hogy melyik az az intézmény, ami a legalkalmasabb. Ha az ügyfélnek vannak tapasztalatai és esetleg azok rosszak, akkor ezeket fel kell oldani. Fontos a szociális munkás hozzáállása, hogyan beszél vagy nem beszél. Legszerencsésebb az, ha az utcai szociális munkás egyeztet az intézményi szociális munkással.

Nagyon jó az az ügyfeleknek, hogy ha ugyanazokat a kollégákat látja az utcán, mint az intézményben.

Ügyfelek szempontjából az is fontos, hogy álljunk a rendelkezésükre – ha éppen most nem akar menni nem jelenti azt, hogy később sem fog akarni.

#### **Hozzászólásként merült fel:**

„Van-e hova meghívni az ellátottakat? Ha igen, utána hova integráljuk őket?” Kilépés, hova tovább? Bevonzzuk az ügyfeleket és akkor merre tovább?

**Hozzászóló:** Az ellátórendszer közel 30 éve nem változott. Van-e rá szakmai szándék, hogy az ellátórendszer átalakuljon?

Integrált intézmények kialakítására van igény, lehetőség? Úgy tűnik, hogy fővárosban igen, azonban az ellátórendszer nem tudja azt megadni, amit az utca megad az ügyfeleknek. Ilyen pl.: kapcsolatok, pénz, identitás, szerepek. A társadalmi státusszal is jár egy adott terület utcai hajléktalanjának lenni, pozitív identitással: „szeretnek a járőrelők”, „én itt valaki vagyok”.

**Kozma Attila** elmondta, hogy egy ideig ő is hitt abban, hogy az ügyfelek önálló lakhatásba segítése csökkentené az utcán élők számát. Ma már nem látja így, mert szerinte azok költöznek szívesen lakásba, akik 24 órás ellátásban, átmeneti szállón élnek. Tapasztalata szerint a hosszú ideje utcán élők azok mindig ugyanabban a „mókuserékben” forognak, a saját köreikben mozognak, nincsen erejük kilépni, továbblépni onnan. Őket valójában nem annyira érdekli az önálló lakhatás lehetősége, jelen pillanatban nem tartanak még ott. Ezt a gondolkodásmódot nem tudjuk azzal megváltoztatni, hogy felajánlunk egy lakást. Fontosabb lenne először feltérképezni az ügyfél motivációit, mikrokörnyezetét, segítő kapcsolatait, és azok segítségével erőt kaphatna, hogy kilásson a helyzetéből. Talán ebbe az irányba kéne elmennie a szociális munkának.

Az egyik hozzászóló a Mentőszolgálat munkatársa volt. Breitner Péter szakmai igazgatóhelyettes feltette neki a kérdést: Hogyan élitek meg azt, amikor szociális munkás hív ki benneteket ügyfélhez, mi alapján döntitek el, hogy ki kell a menni a beteghez?

**Mentőszolgálat munkatársának a válasza:** Sokan nem mernek odalépni, megszólítani a hajléktalan embert, persze ezek nem a szociális munkások, hanem az átlag járókelő. Fontos eldönteni, hogy kell e mentős szállítás! A mentésirányításnak az a feladata, hogy olyan kérdéseket tegyenek fel, amiből eldönthető, hogy szükséges e mentős szállítás. Minden esetben készülnie kell esetlapnak, amin szerepelnek az elhangzott információk. Vannak olyan esetek, amikor a cél a hajléktalan „eltűntetése”, de a mentésirányításnak, ha nincs egészségügyi indok, nem dolga elszállítani az ügyfelet. Ilyen esetben a Diszpít értesítik. Sok ilyen bejelentés érkezik.

**Dobos Ágnes Budapest Főváros VI. kerület Terézvárosi Polgármesteri Hivatal Rendészeti Osztály munkatársa:** Közterület-felügyelők esetében problémás, hogy intézkedési kötelezettségük van. A náluk a dolgozó nem egészségügyi, így nem tudja eldönteni, hogy milyen segítség szükséges.

**Hozzászóló szociális munkások többen megerősítették, hogy** fontosnak tartanak: ha nem laikus ember telefonál a mentésirányításnak, hanem szociális munkás, diszpécser, akkor nagyobb mértékben vegyék figyelembe a véleményét. A szociális munkás képes felismerni a veszélyhelyzetet, és azt is, hogy mit tud megtenni az ügyfélért adott esetben. Sokszor ismeri is az ügyfelet, ami nagy segítség az állapotának a felismerésében is.

Mindannyian fontos szerepet tulajdonítanak az egyéb szervezetekkel való sokkal jobb együttműködésnek. Meg kell hallgatni egymást, beszélgetni kell és egységben kell gondolkodni. Fontosnak tartják a személyes kapcsolatokat.