



**TWIST OLIVER  
ALAPÍTVÁNY**

BUDAPEST 1044 FÓTI ÚT 4.  
TELEFON/FAX: 233-11-91

## **SZAKMAI BESZÁMOLÓ**

**2010.**

## **1. Utcai gondozó szolgálat**

### **1.1 Működési feltételek**

A Twist Olivér Alapítvány 1998. óta végez utcai szociális munkát Budapest IV. kerületében és Rákospalota területén, az M3-as autópálya bevezető szakaszáig, illetve a Róbert Károly krt.-ig. Működésünket a hatályos jogszabályok szerint szervezzük, az utcai szociális munkát az ellátási területén munkanapokon 6 órában biztosítjuk. A Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal a szolgálat működését ellenőrizte, problémát, hiányosságot nem tárt fel.

A stáb tagjai heti egy alkalommal úgynevezett „kis-team” értekezleten vesznek részt, amelyen átbeszéljük az elmúlt hét eseményeit, megosztjuk egymással tapasztalatainkat, véleményünket, valamint felkészülünk az előttük álló hét eseményeire, igyekezve közös elveket, és szempontrendszert kialakítani. A stáb közös értekezletét a szolgálat vezetője vezeti, valamennyi stábtagnak aktív részvételével. Esetenként – elakadásoknál, nem várt helyzetekben – ezekre az értekezletekre behívhatók az alapítvány vezetői is.

A stáb minden tagjának kötelező a „nagy-teamen” való részvétel, melyeken az összes részleg dolgozói együtt beszéljük át az elmúlt hetek eseményeit. Ugyancsak kötelező a részvétel a stábtagnak az utcai szolgálat kéthetente tartott eszmeforgató-csoportján is.

### **1.2. Személyi feltételek**

Az alapítvány utcai gondozó szolgálatának feladatait két főállású szociális munkás látja el, kiegészítve a Twist Olivér Alapítvány utcai szolgálatának vezetőjével, illetve az alapítvány alkalmazásában álló sofőrrel (szociális gondozó státuszban). Tavaly a munkatársak közül mindenki egész évben nálunk dolgozott.

### **1.3. Tárgyi feltételek**

Az alapítvány utcai szolgálata a Fóti út 4. szám alatti faházban működik. A szolgálat irodájában internettel ellátott két számítógép áll a dolgozók rendelkezésére, valamint egy szeparált helyiség, amely a kliensekkel történő négy szemközti beszélgetésre is lehetőséget biztosít. A faház előterében lévő szekrények alkalmasak arra, hogy a mindennapi szolgálathoz szükséges eszközöket ott tároljuk. Munkánkat egy 2005-ben pályázati forrásból vásárolt Renault Kangoo személygépkocsi segíti. Az utcai

szolgálat eszközeinek (takarók, hálózsákok, kórházi csomagok, ruhák, cipők, stb.) tárolására a kerületben lévő külső raktárban van lehetőségünk

A krízisidőszak ideje alatt a szolgálat munkatársai a következő felszereléssel indultak az ellátási területen élők meglátogatására: 20 liter meleg tea hőálló badellában, vastag katonai takarók, meleg kabátok, meleg alsóruházat, zokni, alsónadrág, valamint egy felszerelt gyógyszeres doboz.

Az év folyamán több, nagytételű tartós élelmiszer adományt is kapott a szervezet, melyekkel hónapokig tudtuk segíteni ügyfeleiket.

A fenntartó havi összegkeretet állapít meg a szolgálat munkatársai számára, amely fedezi a mindennapi munkavégzés során felmerülő költségeket, mint a tankolás, elemcsere az elemlámpában. A kliensek számára egyéni megállapodás szerinti juttatásokat biztosítunk, például: ügyintézésnél BKV-jegy, tartósan kórházban tartózkodóknak és jövedelemmel nem rendelkezőknek élelmiszer csomag, vitaminok. Ünnepek alkalmával csomagot állítunk össze.

A szolgálat belső kapcsolatrendszere: az integrált intézményben a nappali melegedő és az átmeneti szálló dolgozóival kéthetente szerdán történő nagy-teamen egyeztetünk.

A szolgálat külső, más intézményekkel való kapcsolat rendszere: Az együttműködő utcai szolgálatok (Léthatáron Alapítvány és Twist Olivér Alapítvány) dolgozói heti rendszerességgel kis-teamen egyeztetnek.

#### **1.4. Szakmai munka**

Az utcai gondozó szolgálat célcsoportja az életvitelszerűen közterületen, utcán, nem lakás céljára szolgáló helyiségben élő nagykorú hajléktalan férfiak és nők. A szolgálatnak a hajléktalan személyeken belül speciális célcsoportja (nők, pszichiátriai betegek, szenvedélybetegek, fiatalok, idősek, prostituáltak stb.) nincsen. Munkánk megszervezésének kiindulópontjaként a 1993. évi III. tv-t és az 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről az utcai szociális munkás szolgálatokra vonatkozó paragrafusait tekintjük.

Ügyfelünk minden, az illetékességi területünkön lévő fedél nélkül élő, vagy különösen veszélyeztetett személy. Az utcai szociális munkások a hajléktalanság tényéhez gyakorlati szempontból közelítenek – aki éjszakáit életvitelszerűen az utcán tölti, az hajléktalannak számít. Munkánkat minden esetben a kliens beleegyezésével végezzük. A klienssel kötött közös megállapodások minden esetben az ő

érdekeit és előbbre jutását tartják szem előtt. Ezek az egyéni megállapodások bármikor újragondolhatók és felülírhatók. A szolgálat munkatársai nem látnak el közterületen tartózkodó, de nem hajléktalan személyeket.

Munkatársaink utcai szociális térképet készítettek az ellátási területről, melynek alapján heti útvonaltervet készült. Az útvonalterv elkészülésekor a figyelembe vett szempontok a következők:

- a kliens egészségügyi állapota
- a kliens mentális állapota
- a helyszín adottságai (mennyire van elrejtve a szem elől, van olyan kliensünk, aki csak a szolgálat munkatársaival tart kapcsolatot a társadalomból)
- magányos, egyedül élő-e kliens

Az ellátási területen élő klienseket legalább heti rendszerességgel látogatjuk, de vannak olyan helyszínek, ahova akár napi szinten is kijárunk. A szociális térképet kéthetente a stáb kis-team értekezletein aktualizáljuk a következő információk alapján: bejárás, „felfedezés”, ellátottaktól kapott információ, szociális intézménytől kapott információ, lakosságtól kapott információ.

A szolgálat a területén tartózkodó kliensekkel folyamatos kapcsolatot tart, a tőlük, róluk kapott információkat rendszeresen vezeti a nyilvántartó programban. Ezen kívül heti rendszerességgel tartunk ún. felfedezéseket az ellátási területen, bejárva a potenciális helyszíneket új ügyfelek után kutatva. A látogatott helyszínek többnyire – a kerület adottságaiból fakadóan – erdős területeken találhatóak. Az itt élő ügyfelek gyakran saját építésű házikókban, illetve sátrakban laknak. A sűrűbben lakott területeken a belvárosban, parkokban, lépcsőházakban húzódnak meg az ügyfelek éjszakára.

Személyes beszélgetések vagy telefonos megkeresések útján rendszeresen kapunk jelzést más intézménytől, a kerületben fellelhető kórházaktól, lábadozóktól, más hajléktalan-ellátó intézményektől (nappali melegedők, éjjeli menedékhelyek, első befogadók), lakosságtól, diszpécserközponttól, az integrált intézményt felkereső hajléktalantársaktól, utcán élő hajléktalanoktól. A jelzésre minden esetben meglátogatjuk a bejelentésben szereplő helyszínt, és az ott történeteket regisztráljuk, a diszpécser szolgálat által történt hívásra visszajelzünk, a tapasztalatokról tájékoztatjuk, és konzultálunk a további lépésekről. Amennyiben nem áll módunkban érdemben intézkedni, (nincsenek meg a szükséges eszközeink) szükség esetén mentőt illetve orvosi ügyeletet vagy a rendőrség hívjuk, ha kell jelzést teszünk a gyermekjóléti szolgálat felé. A jelzéseket a nyilvántartó programban dokumentáljuk.

A szolgálat kapcsolatot ápol az ellátási területén és annak szomszédos kerületeiben dolgozó, hajléktalan-ellátó csoportokkal, elsősorban a Léthatáron Alapítvány utcai szolgálatával. A két utcai szolgálat közötti együttműködést a kliensek gyakori el- és átvándorlása is sürgette, így a két szolgálat közös elveket és gyakorlatokat vezetett be, melyek segítségével igyekszünk reintegrálni a közterületen élő, gyakran rossz egészségügyi állapotú embereket. A közös kliensekkel történő esetek megbeszélését a két szolgálat dolgozója a heti rendszerességgel, hétfőnként tartandó értekezleteken a megvalósulás lépéseit együtt tervezik meg, és az elvégzett munkát is közösen értékelik.

A szolgálat élő kapcsolattal rendelkezik az ellátási területén élő lakossággal, munkatársai igyekeznek rábírni a klienseket a társadalom többi tagjával történő békés együttélésre. Ennek érdekében sokszor egyeztetünk a jellemző helyszínek környékén élő lakossággal, a személyes megkeresésekre mind szóban, mind írásban szívesen informáljuk az érdeklődő lakosokat munkánk részleteiről, miben létéről. A IV. kerületi lapban számos alkalommal jelent már meg összefoglaló a szolgálat éves munkájáról, illetve hirdetés ruhaadományok fogadásáról. A közeli református gyülekezet évek óta személyre szóló ajándékot készít ügyfeleinknek karácsonyra.

Munkánk velejárója, hogy szándékunktól és törekvéseinktől függetlenül számos tragédia és kudarc kíséri utunk. A tavalyi év sem volt ez alól kivétel, sajnálatos módon az átlagnál több ügyféltől kellett végleg elbúcsúznunk. Az utcai szolgálat legrégebbi dolgozója (Csicsák Gábor) is ezt emelte ki beszámolójában:

„Sok haláleset történt 2010-ben, köztük tragikusak is. Összesen kilenc ügyfelünk lelta halálát, közülük kettő baleset áldozata lett. Sajnos évről-évre észrevehető a tartósan, 5-10 éve közterületen élő ügyfelek egészségi állapotának a romlása. Meglehető, az ellátási területünkön az elmúlt időszakban intenzívebb odafigyeléssel, tájékoztatással fordulunk a rászorulóknak felé, - a mára már stabilan a köztudatban élő nappali melegedőnek hála - a lehetőségek is adóttak a higiéniai szükségleteik kielégítésére, mégis, ügyfeleink döntő hányada kevésbé akarja vagy tudja használni, érteni erőfeszítéseinket. Habár, a már említett melegedő igénybevétele nem feltétlenül jelenti azt, hogy ezek az emberek egyáltalán nem adnak a higiéniaira – pedig van ilyen is -, mert egyéb módon, bejárattott helyeken, lehetőségeken keresztül meg tudják oldani szükségleteiket. Egészségük romlásának oka inkább az az élethelyzet, amiben vannak, ami körülveszi őket. Természetesen nem elhanyagolható az utcai lét okozta kockázati tényezők valós jelenléte sem (bakteriális, élőködők okozta fertőzések, egyéb megbetegedések), ami hosszú távon biztosan nagyon megterheli a szervezetet, a legfőbb probléma mégis a szenvedélybetegségük. Kit hogyan, és kit miért, ez természetesen esetenként eltérő, és könyvespolcokat lehetne megtölteni az addiktológiával foglalkozó szakirodalmakkal, de az mozgatja, az

irányítja ügyfeleink többségét. A szenvedélybetegsége! A legszomorúbb, hogy a legtöbb esetben beszélni sem lehet eme problémáról az érintettekkel, leginkább a betegség negálása miatt. Innentől viszont számomra ez filozófia.”

A kliensekkel történő első találkozáskor megpróbáljuk felvenni a kapcsolatot, illetve információhoz jutni róluk. Első találkozáskor a következő információkat osztjuk meg velük: a szolgálat fellelhetőségének és a kapcsolattartás módját, a szolgáltatás elemei (juttatások, stb.). A szolgálat rendelkezik írott információs anyaggal, amit minden esetben átadunk a klienseknek. Munkatársaink számos esetben kezdeményezték más ellátások, juttatások, szolgáltatások (nappali ellátás (nappali melegedők), éjjeli menedékhelyek, családsegítő szolgálat (szükség esetén), pénzügyi ellátáshoz juttatás, nyugdíj, nyugdíj típusú ellátások, átmeneti elhelyezést nyújtó intézmények, tartós elhelyezést nyújtó intézmények) igénybevételét. A területünkön élő hajléktalan személyeket hivatalos ügyeik intézésében is segítjük, ehhez szükség esetén személyes kíséretet biztosítunk, amennyiben a kliens „önjáró”, akkor a szükséges papírok és információk biztosítása történik meg. Amennyiben a klienssel történő munka olyan fázisba jut, hogy a hajléktalan-ellátó rendszer bármely más pontját is igénybe szeretnénk venni, akkor azt szakmai előzmény esetén a diszpécser szolgálat informálásával, segítségével végezzük.

A diszpécser szolgálattal is együttműködünk, a hozzájuk érkező lakossági és egyéb telefonhívások után illetékesség esetén értesítenek minket. Felkeressük a megadott címet, és a részletekről informáljuk a diszpécsert, majd egyeztetünk a további lépésekről. Az utcai szolgálat munkatársai minden esetben értesítik a diszpécsert a munkafolyamat lépéseiről és eredményeiről. A diszpécser szolgálat által kezdeményezett és szervezett, havi rendszerességű értekezletein a szolgálat munkatársai minden esetben részt vesznek.

Meghatározó élménye volt a 2010-es évnek, mikor az alapítvány dolgozó – így az utcai szolgálat egy munkatársa és a szolgálat vezetője – az NCA nemzetközi pályázati keretein belül ellátogathatott Prágába egy tanulmányút erejéig. Miután a tavasz elején a prágai kollégák látogattak meg minket, május végén mi is megismerkedhettünk az ottani ellátó-rendszerrel, számos tapasztalatot gyűjtve, melynek egy részét a későbbiekben a saját munkánkba is beépíthetjük majd. A szolgálat munkatársa (Seidel Nóra) a következőket írta a kint tapasztaltakról:

„Tavasszal a prágai tanulmányút nagyon sok hozadékkal járt. Ezúton is köszönet a lehetőségért. Az utazás, ill. a kollégákkal való együttlét mellett igen sok szakmai tapasztalattal gazdagodtam. Azt hiszem, elmondhatom, hogy egy merőben más rendszert ismerhettünk meg Csehországban, s az ottani

szemlélet kihatott a további, itthoni munkánkra is. Az ottani utcai munka egyszerűségén meglehetősen elcsodálkoztam. Élesen szemben áll a mi - mindenáron adjunk valami kézzelfoghatót az ügyfeleknek - szemléletmódunkkal. Őszintén szólva, kicsit irigyeltem őket ezért, s azóta igyekeztem/igyekszem ezt a szempontot belevinni a saját munkámba is. Értem ez alatt, hogy törekszem arra, hogy a munkámban ne egy olyan irányvonalat képviseljek, ami arra irányul alapvetően, hogy ha már változást nemigen tudunk generálni az ügyfeleink életében, lássuk el folyamatosan minden szükségessel - ruha, takaró stb. - őket. Mert úgy érzem, hogy néha ez a hozzáállást részünkről valamiféle "lelkiismeretfurdalás" táplálja, ami egyáltalán nem indokolt, de amit az ügyfelek sokszor táplálnak és fenntartanak, mi pedig gyakran "bedőlünk" neki. Sokkal inkább szeretném őket felnőttnek, és magukért tenni képesnek tartani, mint olyanoknak, akik ránk szorulnak. Tudom ugyan, hogy van egy bizonyos réteg, aki nem akar, nem képes tenni saját magáért, s ez nagy valószínűséggel nem fog már változni esetükben. Fontos feladatnak tartom a magam részére, hogy ezt a szemléletmódot átformáljam, és ne hagyjam magam a kelletténél jobban befolyásolni. Ide kapcsolódik még, hogy a klienseinkkel kapcsolatban továbbra is nagyon fontos számomra a bizalmi kapcsolat, de törekszem arra, hogy ez ne egy cinkos összekacsintás legyen velük: tudom, hogy milyen rossz helyzetben vagy, alád tolom ezt meg azt, hogy jobban érezd magad. Sokszor éreztem azt korábban, hogy túlságosan engedékenyek, toleránsak vagyunk, s nem nagyon konfrontálódunk az ügyfelekkel. Ez - úgy vélem - változóban van, s ezt érzem a jobb irányynak. Azt hiszem azért is van ez így, mert ők maguk sok esetben havernak tekintenek minket, s így természetes módon várják tőlünk a minél nagyobb fokú segítséget. Egyre inkább tapasztalom, hogy nagyon nehéz motiválni őket a változtatásra, s egy jó darabig azt kellett átélnem, hogy szinte felesleges az a munka, amit végzek. Ez az időszak – szinte az egész nyár, s vele együtt az ősz is – nagyban meghatározta az elmúlt évet, rátelepedett a napi munkavégzésekre, s sok tekintetben nehezítette azt. Úgy kezdődött, hogy nem éreztem benne a kihívást, elkezdtem "unni", mert azt tapasztaltam, hogy szinte mindig ugyanoda lyukadunk ki az egyes ügyfelekkel. Megpróbálunk felépíteni valamit, ami aztán – hol előbb, hol később – darabjaira hullik szét, s kezdetünk mindent előlről. Valószínűleg túl sokra értékeltem ebben a saját szerepemet, felelősségemet, s nem láttam, hogy az ügyfelek részéről az is egy döntés, ha épp mindent borítanak. Mostanra sikerült túljutni ezen a nehezebb időszakon. Sok segítséget nyújtott hozzá az esetmegbeszélő, mert folyamatosan – mintegy négy alkalmon keresztül – terítéken volt ez a kérdés, s nemcsak az én, hanem a kollégáim részéről is. Volt elegendő idő és lehetőség kibeszélnünk a kudarcainkat és azokat a negatív tényezőket, amelyek visszahúzó erőként jelentkeztek a munkában."

## I. 5. A tavalyi év statisztikái:

<b>Ügyfél jellemzők</b>	<b>Fő</b>
Hány ügyfele volt a szolgálatnak 2010-ben? (Ügyfélnek az a személy számít, akiről az 1/2000. SZCSM rendelet 12. melléklete szerinti gondozási lap kitöltésre került, és a 2010. évben gondozási tevékenységet tartalmaz.)	154
Ebből új ügyfél (első kapcsolatfelvétel 2010-ben, amennyiben 2009-ben már működött)	49
Ebből nő	29
Ebből kiskorú	-
Ebből 65 éven felüli	12
Ebből pszichiátriai beteg (szociális munkás véleménye szerint)	23
Ebből szenvedélybeteg (szociális munkás véleménye szerint)	23
Ebből ápolást-gondozást igénylő (szociális munkás véleménye szerint)	6

<b>Találkozások gyakorisága 2010-ben:</b> (Találkozásnak a dokumentált tevékenység számít.)	<b>Fő</b>
1 alkalom (csak kapcsolatfelvétel)	41
5-6 alkalom (kb. kéthavonkénti, rendszertelen kapcsolat)	31
10-12 alkalom (kb. havonta, rendszeres kapcsolat)	41
12 alkalomnál több (kb. hetenkénti találkozás, rendszeres kapcsolat)	80

A Twist Olivér Alapítvány utcai szolgálata 2010-ben a következő helyszíneken látogatta klienseit:

<b>Helyszín megnevezése</b>	<b>Látogatások száma</b>	<b>Megtalálható ügyfelek száma</b>
104-es busz végállomása	199	13
12-es vill. vá. Rákospalota-Kossuth u.	8	1
14-es villamos vá. Külső Szilágyi út	2	1
Aschner Lipót tér	11	3



Auchan	36	2
Baross utca	3	1
Bercsényi utca 3.	4	1
Berzeviczy u.	3	1
Bőrfestő utca I. (Barnabásék)	46	2
Bőrfestő utca II. (Rózsáék)	18	2
Bőrfestő utcával szemben	112	3
Bőrfestő utcával szemben lakókocsi	22	2
CBA Káposztásmegyer I.	8	2
Csobogós utcai ltp.	40	4
Deák Ferenc utcai villamosmegálló	3	1
Duna strand, üdülőtelep.	3	2
Dunakeszi út I.	109	5
Dunakeszi út II.	69	2
Erzsébet utca, Vaskapu mögött	51	5
Farkaserdő	13	2
Farkaserdő (Farkaserdő utca felől)	1	1
Farkaserdő II.	4	1
Fóti út - Megyeri út sarok (volt iskola)	8	1
Görgey út SZTK villamos megálló	9	1
Görgey utca	23	3
Görgey utca '56-os emlékmű	10	1
Görgey utca, SZTK mögött, rámpa alatt	10	1
Homoktövis	23	3
Hubay Jenő tér	1	1
István tér	15	4
István út 27.	3	1
Jégcsarnok mögött erdő	1	1
József Attila utca - MDF	5	1
Káposztásmegyer I. ltp.	12	3
Káposztásmegyer II. ltp.	1	1
Király utca	3	1
Kórházi látogatás	45	18

Külső Váci út	2	2
Külső-Szilágyi út 102	16	3
Lebstück Mária utca Coop, lépcső alatt	8	1
LIDL (Szilas-patak)	5	1
M3 bekötő (óriásplakát alatt kunyhó)	185	6
MÁV állomás Rákospalota-Újpest	181	11
Megyeri út (Csat. Műv. mögött)	80	3
Mélyfúró út buszmegálló	82	3
Munkásotthon	3	1
Munkásotthon utca park	31	6
Népsziget erdő	1	1
Októberi sétány - Széchenyi tér	12	2
Olajgyár, régi kultúrház	6	1
OMV-kút XV. ker. Szentmihályi út	6	1
Penny (Váci út)	14	1
Petőfi Sándor utca	2	1
Rákos út, Szakrendelő	1	1
Rév utca	96	8
Rév utca gát I. (Józsi, Tibi, Julianna)	56	3
Rózsa utca	3	1
Sipos tér	26	1
Spar, Megyeri utca	2	1
Sporttelep u.-i híd alatt	34	2
Szabadság park - Szobor (tér)	15	1
Szemétegető	95	3
Szent László tér	5	1
Szigeti József utca ltp.	1	1
Területfelfedezés	50	3
Tesco	7	1
Tímár utca I. Zsuzsáék	236	5
Tímár utca II. Konkolyék	209	5
Újpest Kaiser's IV	1	1
Újpesti piac	5	1

Újpesti uszoda	3	1
Újpest-Központ	56	11
Újpest-Központ (metróaluljáró)	103	13
Újpest-Központ BKV-épület	14	2
Újpest-Központ István út, buszmegálló	9	1
Újpest-Városkapu	6	1
Váci út OMV benzinkút	2	1
Vízművek - Homktövis TVT	82	3
Vízművek Sporttelep (Megyeri Csárdánál)	38	5
Összesen	2723	219

Az alapítvány gondozó szolgálata továbbra is a szakmai rendelet szerint minden egyes kliensről ún. gondozási lapot vezet. Az utcai munka során naplót készítünk, a bejegyzéseket aztán a budapesti hajléktalanellátó rendszerben 2006 óta rendszeresített „Menedék” nevezetű számítógépes szoftverben is adminisztráljuk. Az alábbi adatok, táblázatok is a használt program alapján készültek:

Ellátottak száma előző év december 31-én (azaz 2009): azaz az év végén aktív gondozási lapok száma: 91

Ellátottak száma tárgyév december 31-én (2010): azaz az év végén aktív gondozási lapok száma: 129

Tárgyévben ellátottak kor és nem szerint:		
	férfi	nő
18-39	50	10
40-59	43	16
60-64	17	1
65-69	9	1
70-74	2	0
75-79	0	0
80-89	0	0
90-	0	0
Összesen:	125	29

Tartós intézményi elhelyezésre vár 5 fő (beadott szociális otthoni, hajléktalanok otthona kérelem)  
Az alapítvány gondozó szolgálata 2010-ben 80 különböző helyszínen látogatta 154 ügyfelét. Az év során 2723 találkozás történt a kliensekkel. A helyszínek sajátosságai, az ügyfelek különböző egészségügyi és mentális állapota természetesen mindenkivel személyre szabott gondozási tervet igényelnek. A táblázatokban található számok inkább csak viszonyítási alapnak jók, a különböző kliensekkel elkezdett és lefolytatott munkát nem tartalmazhatják.

## **II. Nappali melegedő**

### **II.1. Működési feltételek**

A nappali melegedő elsődleges célja, hogy a hideg időszakban fűtött helyiségben biztosítson melegedésre, étkezésre és alapszintű higiénés szolgáltatásokat hajléktalan személyek számára. Ezen kívül az intézmény a megjelenőknek olyan napközbeni ellátásokat/szolgáltatásokat nyújt, melyek segítik az adott személyt mindennapi problémáinak megoldásában, a hasznos időtöltésben, valamint a hajléktalanságból kivezető egyéni megoldások megtalálásában.

A nappali melegedő szolgáltatásainak igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő kérelmére történik.

Az 1/2000. (I. 07.) SzCsM rendeletben 103. §-ában meghatározott szolgáltatásokat az intézmény térítésmentesen biztosítja.

Jogszabály nem köti feltételhez az intézmény használatát, a gyakorlatban a szolgáltatások igénybevételének feltételeként az intézmény a házirendben következő feltételeket határozza meg:

- nagykorúság
- a házirend megismerése és az abban foglaltak elfogadása

A nappali melegedő szolgáltatásairól minden igénybevevőt a szolgáltatás kezdetén tájékoztatja a mindenkori ügyeletet adó szociális munkás. A tájékoztatás történhet: szóban, írásban, információs füzeteken keresztül.

A tájékoztatás tartalmazza:

- az igénybe vehető szolgáltatásokat
- az intézmény házirendjét
- a vezetett nyilvántartásokat,

- a panaszjogok gyakorlását,
- az intézményi jogviszony megszűnésének eseteit,
- az ellátott jogi képviselő által nyújtható segítségnyújtási lehetőségekről és az ellátott jogi képviselő elérhetőségéről

## **II.2. Személyi feltételek**

A Twist Olivér Alapítvány nappali melegedőjének működéséért, egy főállású és egy félállású szociális végzettségű alkalmazott felel. 2010-ben ezeket a feladatokat utcai szolgálat munkatársai és az intézményvezető közösen látták el, a melegedő stábjában változás nem történt. Az év folyamán az állandó szociális asszisztens (Tarcsafalvyné Sebők Magdolna) mellett egy szociális munkás adott ügyeletet.

## **II.3. Tárgyi feltételek**

A nappali melegedő az átmeneti szálló egyik (korábban irodaként használt) helyiségében működik. A Nappali Melegedő az 1/2000. SZCSM rendelet 75. §-ban meghatározott tárgyi feltételek alapján a következő tárgyi feltételekkel rendelkezik:

- a közösségi együttlétre,
- a pihenésre,
- a személyi tisztálkodásra,
- a személyes ruházat tisztítására, az étel melegítésére, tálalására és elfogyasztására szolgáló helyiségekkel.

A nappali melegedő ezeken kívül rendelkezik:

- személyes, segítő beszélgetésekre szolgáló helyiséggel,
- személyzet tartózkodására szolgáló iroda helyiséggel
- számítógép a személyzet részére és az ellátást igénybevevők részére (egyéb irodai eszközök),
- telefon és internet-használat a személyzet és az ellátást igénybe vevők részére

A melegedőbe érkezőket minden nap két szelet vajás kenyér, gyümölcs vagy zöldség, vitamin pezsgőtabletta (utóbbi tételek egy magánadományozó segítségével) két pohár meleg tea várta, valamint fürdési lehetőség (szappant és törölközőt biztosítottunk), illetve mosási lehetőség,

amelyhez mosópor, mosó – és szárítógép állt az igénybevevők rendelkezésére. A krízis-időszakban napi váltásban helyben elkészíthető vagy elvihető zacskós leves, készétel-konzerv vagy májkonzerv várta a melegedőbe érkezőket. Napi 120 ember vehetett fel ételt, négy etapban (az első, fél kilenctől kezdődő időszakban csak ételosztás, míg a következő három időszakban ételosztás, ételmelegítés, hivatalos ügyintézés, fürdési illetve mosási lehetőség állt az igénybevevők rendelkezésére). Májustól az alap és kiegészítő élelmiszerek mellett (kenyér, tea, zöldség/gyümölcs, vitamin) heti kétszer vehettek fel melegíthető ételt (2x2 zacskós leves) a hozzánk érkező vendégek. A novembertől induló krízisidőszakban újra bővítettük szolgáltatásaink körét, és a hetente változó ételből heti háromszor részesülhettek az ide érkezők.

#### **II. 4. Szakmai munka**

Az ügyeletes szociális munkás a szolgáltatások biztosításán, a házirend betarttatásán felül az alábbi feladatokat végzi:

- ügyintézésben segítségnyújtás, eljárás az ellátott megbízása alapján
- egyéni esetkezelés, segítői kapcsolat biztosítása
- információáramlás biztosítása az ellátórendszerrel, az ellátottakat érintő változásokról, jogszabály-módosításokról
- a felmerülő igények alapján a teammel egyeztetve az intézmény működtetésének rendszeres „újrágondolása”

A két éve indult melegedőnk tavaly újabb arcát mutatta. A kezdeti létszámokkal ellentétben egész évben a 100 fölötti létszámmal működött, nem volt ritka a 120, avagy afölötti létszám sem (rekordunk egy nyári napon 154 fő volt). Előzetes reményünk, miszerint a nyári, talán kicsit nyugodtabb időszakban majd lehetőség nyílik a nyugodtabb szociális munkára a kliensekkel, - sajnos nem igazolódott be.

Százhusz emberre egy fő szociális asszisztens és egy fő szociális munkás személyzetként legtöbbször csak annyit tudott tenni, hogy a hozzánk érkezők fizikai, valamint ad hoc igényeit kielégítse. Némely szempontból talán kudarcként éltük meg az elmúlt évet. A forgalmi adatok pozitív alakulása mindenképp visszajelzés az intézmény pozitív megítélését illetően, hosszú távú céljainkat illetően mégis elmaradtunk reményeinktől. Az esetkezelés/ügyintézés egyértelműen ebbe a kategóriába tartozik, akárcsak a melegedőbe járókkal történő csoportmunka. Ezen kudarcoknak egyik okát abban is láttuk, hogy túl sok gazdája van a melegedőnek, más szóval nincs gazdája a melegedőnek. Az utcai szolgáltatók munkaidejének csak tört részét jelentette a melegedőben töltött ügyelet, így a szociális

asszisztensen kívül nem volt még egy olyan kollega, aki a munkaidejének a nagy részét a melegedőben töltötte volna el. Ez az állapot nem csak a melegedő szempontjából negatív, az utcai szolgálat dolgozói is több ízben jelezték, hogy tisztább lenne számukra egy átlátható viszony, ahol mindenki tudja, hogy miért és pontosan milyen módon felel.

Az utcai stábot is érintette az a csapatépítő hétvége, amire az ősz elején kerített sort a nappali melegedő és az utcai szolgálatok stábja. A hosszú hétvége során több szempont is felszínre került a melegedővel kapcsolatban, és az előzőekben már leírtakon kívül a következőkben hozott döntést az alapítvány vezetőivel kiegészült stáb (idézet a csapatépítőn készült jegyzetekből):

„Az eddigi gyakorlattal szakítva a melegedőben változtatnánk a talán túlzóan is alacsony küszöbön. Úgy látjuk, hogy sokan (gyengébb érdekérvényesítők és idősebbek) kiszorultak a szolgáltatásból, mert nem akarták/merték felvállalni az ezzel járó feszültséget.

Az, hogy a melegedők a mai napig nagyobb konfliktus nélkül tud üzemelni nagyban köszönhető a stábnak, főleg a szociális asszisztensnek, de a helyzet érezhetően megérett a változásra. A melegedő teamje nem asszisztál tovább ittas csoportok kiszolgálásában, napi szintű részegeskedéséhez az intézmény környékén.

A 2010. november 1-től ittas állapotban, vagy pedig közösségi életre láthatóan alkalmatlan állapotban megérkezők kiszorítjuk a szolgáltatásainkból. Ezt az információt már október elején el kell kezdeni promotálni, hogy minél konfliktusmentesebben véghez tudjuk vinni ezt a váltást.

Ezek mellett döntés született arról is, hogy hamarosan meghívjuk az intézménybe a Málta tüdőszűrő buszát, valamint, hogy a megkezdett és eddig kevésbé működő ügyintézési formulát megpróbáljuk jobban a megbeszélthez igazítva tovább folytatni.“

A már említett „gazdátlanság” témakörében is próbált néhány intézkedést bevezetni a stáb (idézet ugyanonnan):

„Az utcát és a melegedőt ketté kell választani. Egyértelmű, hogy a két külön stáb lenne az ideális megoldás, hogy a melegedő is be tudja járni a maga fejlődését. Egyelőre ez a tél még így menne le, de az év elején el kell kezdeni dolgozni az átalakításon. Addig is igyekezni kell a szeparált munkára, ennek eredményeképp a melegedőből kiszorítanánk az utcával történő minden összefonódást, így ha közös kliens bármilyen kéréssel, kérdéssel élne, akkor ezt csak és kizárólag a faház oldalán elhelyezett postaládába dobva teheti meg.”

Munkánknak akadtak pozitív olvasatai is. 2009-hez hasonlóan a tavalyi év sem a konfliktusokról vagy a kitiltásokról (szolgáltatás szüneteltetése) volt hangos. Az év túlnyomó részében az egy-két napos kitiltások domináltak (az intézmény területén történő alkoholfogyasztásért vagy dohányzásért). Komolyabb konfliktus vagy hosszabb idejű szolgáltatás-szüneteltetés mindösszesen 5 alkalommal történt (3 hónaptól 6 hónapig tartottak), a rendőrség segítségének az igénybevételére mindösszesen egy alkalommal volt szükség.

Az alapítvány pályázatainak forrásból (NCTA) finanszírozott belső ügyfél-elégedettségi felmérések is azt mutatták, hogy a melegedő-használók szeretnek az intézménybe járni, fontos számukra a kedves fogadtatás. Többen kiemelték, hogy ritka de fontos szolgáltatás a hajléktalan-ellátás palettáján a nálunk heti rendszerességgel elérhető haj- és szakállvágási, vagy a telefon- és akkumulátortöltési lehetőség. Ha a hosszú távú célokban sokat nem is léptünk előre, annyi bizonyosan kijelenthető, hogy a Fóti út 4. szám alatt a kerületben egyedülálló módon egy nyugodt, békés hely várja a rászorulókat, akikhez szinte hiánytalanul eljutnak a rólunk szóló információk és a forgalmi adatokra tekintve kijelenthető, hogy a környékben élők nagy bizalommal igénybe is veszik ezeket.

## **II.5. Forgalmi adatok**

A nyitástól tavalyi év végéig melegedőnkben 1362 ember fordult meg. Tavaly 567 új embert regisztráltunk, és összesen 996 ember fordult meg nálunk. Egy héten átlagosan 234 ember jött intézményünkbe. Ezek a számok azt mutatják, hogy bár a napi telítettség és a kihasználtság elég nagy, mégis komoly fluktuáció megy végbe a melegedőben. Több mint ötszáz új ember érkezett hozzánk, míg a korábban ideszokott klienseknek is a döntő hányada visszajár hozzánk. A forgalom magas számát a többi melegedőhöz viszonyított jó minőségű szolgáltatások adják, míg akár az egész éves, akár a heti szintű nagy fluktuációt pedig az élelmiszer-osztás jól szabályozott rendje (egy fő évszaktól függően, heti szinten 2 vagy 3 adag ételt tudott felvenni).

Forgalom:

<b>Hónapok</b>	<b>Nappali</b>	<b>Nappali</b>
----------------	----------------	----------------



	melegedő (összesen)	melegedő (átlag)
Január	2157	107,85
Február	2250	112,5
Március	2544	115,63
Április	2527	120,33
Május	2306	115,3
Június	2631	119,59
Július	2749	124,95
Augusztus	2734	130,19
Szeptember	2382	108,27
Október	2752	131,05
November	2379	113,28
December	2491	108,31
<b>Éves összesített/ átlagadatok</b>	<b>2491,8</b>	<b>117,22</b>

Tárgyévben ellátottak kor és nem szerint:		
	férfi	nő
18-39	145	19
40-59	526	112
60-64	107	5
65-69	46	2
70-74	22	1
75-79	10	0
80-89	1	0
90-	0	0
<b>Összesen:</b>	<b>857</b>	<b>139</b>

### III. Átmeneti szálló

#### III.1. Működési feltételek

A Twist Olivér Alapítvány átmeneti szállójának működését a következő jogi háttér biztosítja és szabályozza:

1. 1949. évi XX. törvény A Magyar Köztársaság Alkotmányáról
2. 1993. évi III. törvény A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról
3. 9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről
4. 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
5. 29/1993 (II. 17.) kormányrendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról
6. 1999 évi XLII. Törvény a nemdohányzók védelméről és a dohánytermékek fogyasztásának, forgalmazásának egyes szabályairól

Az intézmény fenntartója a Twist Olivér Alapítvány. Irányító testülete az alapítvány kuratóriuma. A szálló vezetőjének közvetlen felettese az alapítvány kuratóriuma által kinevezett igazgató. A szálló vezetője irányítja az intézmény szociális munkásinak, szociális asszisztenseinek és technikai személyzetének munkáját, beszámolási kötelezettsége az alapítvány igazgatója vagy az általa megjelölt személy felé, valamint a szervezeti SZMSZ-ben részletezettek szerint van.

Az átmeneti szálló egy időben 39 főnek tud átmeneti szállást nyújtani, akikre érvényesülnek a következő feltételek: az Európai Gazdasági Közösség tagállamainak férfi hajléktalan polgárai közül azok a személyek, akik életvitelszerű lakáshasználat és a szociális munka segítségével képesek az önellátásra és vállalják az intézmény programjában való részvételt.

A stáb tagjai heti egy alkalommal úgynevezett „kis-team” értekezleten vesznek részt, melynek során átbeszélnek az elmúlt hét eseményeit, megosztják egymással tapasztalataikat, véleményüket, valamint felkészülnek az előttük álló hét eseményeire, igyekezve közös elveket, és szempontrendszert kialakítani. A stáb közös értekezletét az intézmény vezetője vezeti, valamennyi stábtagnak aktív részvételével. Esetenként – elakadásoknál, nem várt helyzetekben – ezekre az értekezletekre behívhatók az alapítvány vezetői is.

A stáb minden tagjának kötelező a „nagy-teamen” való részvétel, ami az egész alapítvány minden részlegét érinti. Ilyenkor az összes részleg dolgozói együtt beszélnek át az elmúlt hetek eseményeit.

Ugyancsak kötelező a részvétel a stábtagnak az utcai szolgálat kéthetente tartott esetszbeszélő-csoportján.

### **III. 2. Személyi feltételek**

Az átmeneti szállón ügynevezett háromelemű ügyeleti rendszer (asszisztens, diákügyelők, szociális munkások) működik. A Fóti úti Átmeneti Szállón a hétköznapokon nappali ügyeletet (8-16) adó kolléga személye változatlan a korábbi három évhez képest, ez egyfajta kiszámíthatóságot jelent az intézmény életében.

Folytattuk azt a szisztémát, mely 2009-ben is működött a szálló életében:

- az esetkezelő stáb 3 teljes állású szociális munkásból és az intézményvezetőből áll, aki félállásban viszi az eseteit, munkaideje másik fele az intézmény vezetéséből áll,
- ügyeleti feladatként minden teljes állású munkatársra 4-6 délutános ügyelet és két hétfői nappali ügyelet jut, míg a félállású munkatársnak ennek fele,
- a teljes állású munkatársakra jutó esetek száma 11 a félállású munkatársé 6.

Az éjszakai ügyeleket, s a fennmaradó délutáni ügyeleket továbbra is az Universitas Diákszövetkezeten keresztül látjuk el.

A tavalyi év a szociális munkási stábben egy változással kezdődött. A január 31-ével távozó kollégának (Baráth Tamás) a helyére márciusban tudtuk megtalálni a megfelelő munkatársat (Bereczki Linda), 2010 márciusától a stáb változatlan felállásban működik – Sziert Zoltán mb. intézményvezető, Kovács Éva, Bereczki Linda és Reményi Gergely.

Az átmeneti szállón a szociális munkások tevékenységének gerincét továbbra is az egyéni esetkezelés alkotja. Ezt egészíti ki az ügyeletben való részvétel, hogy másfajta működésben is lássák a lakóikat, ne csak a személyes beszélgetések alkalmával. A csoportok (heti team-megbeszélések, ügyelők team, esetszbeszélő szupervízió, nagy team), valamint a lakógyűlések és a lakókkal való közös együttlétek is szerves egységét képezi a munkának. Egy szociális munkás 11 fő egyéni esetkezelését végzi. Az időszakos férőhelyek kialakításával, az egy szociális munkásra jutó esetszám 13 fő lett.

Nem változtattunk a felvétel rendszerén, nem változtattunk azon a fontos szemléletbeli hozzáálláson, hogy a követelmények viszonylag alacsony szintűek, tehát nem a bekerülés előtt akarjuk „kiszűrni” az átmeneti szálló elvárásait teljesíteni tudó és ön maga előrelépésében motivált személyeket, hanem az itt lakás során. Úgy gondolom, jól bevált az a jelentkezők számára készített tájékoztató, melyben az általunk nyújtott szolgáltatásokról, illetve az általunk elvártakról informáljuk őket még a bekerülésről született döntés előtt, hogy dönthessenek, valóban velünk akarnak-e dolgozni magukon.

Az első 3 hónap elsődleges célja továbbra is a klienssel való együttműködés kialakítása, mely mind a szociális munkástól, mind a kientől nagyfokú aktivitást igényel.

Továbbra is elvárt és a sikeres esetkezelés elengedhetetlen feltétele a három együttműködő fél részéről az alábbiak betartása, megvalósítása:

A., A szociális munkás részéről:

- az intézmény bemutatása a beköltöző lakónak
- a csoportmunka hangsúlyozása, az információk megfelelő kezelése
- a kliens-munkához kapcsolódó adminisztráció elkészítése
- rendszeres időpont-egyeztetés egyéni beszélgetésekre
- a lakó eddigi életútjának a lehetőségek szerinti legmélyebb feltérképezése
- az egyéni beszélgetéseken való megjelenés, a lakó közös munkára való motiválása
- a közös munkáról való beszámolás a szakmai team felé, szükség esetén segítségkérés, a problémák közös feldolgozása
- hiteles és szakmailag elvárható értékelés az együttműködést illetően
- megalapozott és körültekintő javaslat megtétele a további intézményi jogviszony idejére és tartalmára vonatkozóan.

B., A lakó részéről

- az intézmény házirendjének megismerése, betartása
- rendszeres időpont-egyeztetés egyéni beszélgetésekre
- az egyéni megbeszéléseken való megjelenés, a közös munkához szükséges információk megosztása a személyes szociális munkással

C, Az intézmény részéről

- a házirendben foglalt szolgáltatások biztosítása a lakó részére

- az együttműködés tárgyi feltételeinek megteremtése
- heti rendszerességgel szakmai team munka biztosítása
- kétheti rendszerességgel eszmegbeszélő csoport biztosítása

### **III. 3. Tárgyi feltételek**

- Az alapítvány átmeneti szállóján 1 darab 2 ágyas, 3 darab 4 ágyas, 1 darab 5 ágyas, 2 darab 6 ágyas, 1 darab 7 ágyas szobában nyernek elhelyezést a lakók, valamint a földszinten van egy krízis szoba, így összesen 39 férfi férőhely áll lakóink rendelkezésére. Ezek közül az 5 férőhelyes szoba absztinens lakóink elhelyezésére szolgál. 2010. november 1. és 2015. április 30. közötti időszakra egy darab 4 ágyas szoba áll rendelkezésre ideiglenes férőhelyként a közelgő krízis időszak, valamint a várólistán szereplők magas száma miatt (2010. szeptember 30-i állapot szerint 26 fő).
- Két darab fürdő, (összesen 6 zuhanyzóval) szolgálja a személyi tisztálkodás lehetőségét.
- A ház mindkét szintjén található wc.
- A fürdőszobában automata mosógép található. (2 darab)
- Konyha szolgál a főzésre és étkezésre. A konyhában minden lakó részére biztosított egy elzárható szekrény, illetve egy zárható hűtő rekesz.
- Szükség esetén lakóink részére konyhai eszközöket, textíliát biztosítunk.
- Biztosított a látogatók fogadására illetve a közösségi együttlétre szolgáló helyiségek. (Könyvtár - TV-szoba, hall).
- Látogatási idő: minden nap 08 h - 21 h között van.
- Vendégek fogadására a közös helyiségekben van mód.

### **III. 4. Szakmai munka**

A szálló célja, feladata:

- Hajléktalan emberek támogatása a szociális munka eszközeivel, közös célok kitűzésével
- A társadalomba való beilleszkedés, visszailleszkedés elősegítése, melynek területei főként a foglalkoztatási rehabilitáció, az előtakarékoság és a kapcsolati rendszer felépítése vagy helyreállítása, addikcióval kapcsolatos problémákban való segítségnyújtás

2010-ben is többször találkoztunk azzal a problémával, hogy az alacsony küszöbű bekerülés következményeként előforduló beilleszkedési-, életvezetési problémák, rendkívül rossz munkaerő-piaci helyzetek, a különböző addikciók következményei, valamint az előrehaladott kor, és ezzel összefüggésben a rossz egészségi állapotból fakadó lehetőségek ütköznek az átmeneti szálló azon célkitűzéseivel, mely szerint reális továbblépés a hajléktalan-ellátáson kívüli lakhatás. Szűkítette a továbblépés lehetőségét, hogy a Szobabérlok Háza profilja változóban van, az a tény, hogy egy része átmeneti szálló formájában fog működni, elveszi a helyeket az önállóan lakni tudó kliensek elől. Utóbbi azért fontos, mert a hajléktalan-ellátásból elrugaskodva a piaci alapú lakásbérlet szinte lehetetlen, így ez a típusú továbblépés lehetősége szűkül. Közhely, hogy az átmeneti szállókon évek, lassan évtizedek óta körbejárnak a kliensek.

A Fóti úti szállón három jól megkülönböztethető szolgáltatási csomag van jelen:

- absztinens férőhelyek egy 5 ágyas szobában,
- szociális otthonra váró kliensek nem, vagy nem feltétlenül szobához kötöttek,
- a fenti két csoportba nem illeszkedő hajléktalanok.

A 2009. októberi stábépítőn is, de időről időre attól függetlenül is előkerülnek azok a kérdések, amik az absztinens lakóinknak való segítségnyújtás témakörébe tartoznak:

- változtassunk-e az intézményi kereteken, jó-e az, hogy kvázi szigetként van az intézményben egy absztinens szoba,
- elég-e az itt dolgozók szaktudása az esetleges visszaeséskor felmerülő problémákra adott válaszokat illetően?

A 2009. októberi stábépítő döntés született arról, hogy az egyéni együttműködési megállapodás szintjén mélyítjük el, részletezzük egy-egy felvetődő problémára a válaszainkat, és nem kezdeményezzük az intézményi keretek megváltoztatását. Kovács Éva szociális munkás az év tavaszán elkezdett egy addiktológiai konzultáns képzést, ami az absztinens lakóinkkal való munkát árnyalni, a színvonalát véleményem szerint emelni fogja a 2011-es évben.

„A tavalyi évhez képest sokat változott a határidőkkel való bánásmód, sikerült beleedződni mindenkinek a korábban megbeszéltekbe, pl.: jogviszony hosszabbítás a lejárat előtt két héttel, egyéni megállapodások, beköltözéstől számított 30 napon belül stb. szerintem ez nagyban elősegíti a munka technikai részének jobb működését.” - Kovács Éva szociális munkás beszámolójából.

## Esetmegbeszélő csoport

Egész évben folyamatosan működött az esetmegbeszélő szupervízió az elődömtől megörökölt szupervízorral. 2010. áprilistól kezdődően írásos eseteírásokkal készültünk az ülésekre. Ez koncentráltabbá, feszesebbé tett a megbeszéléseket, amivel mindenki meg volt elégedve.

„Az esetmegbeszélő csoportok jól működtek az idén. Bevezetésre került, hogy előre megbeszéljük a következő esetet. Ezt a szociális munkás egy rövid eseteírás formájában elküldi a csoport többi tagjának. Ezáltal gördülékennyé vált a munka. Véleményem szerint nagyobb hatásfokkal üzemelt, mint az elmúlt években.” – Reményi Gergely szociális munkás

Szükségnek tartottam/tartom továbbra is egy olyan tudásbázis kialakítását, mely részben a szálló szolgáltatás-csomagjaihoz kapcsolódik, de ettől függetlenül is megállja a helyét. Minden szociális munkás gazdája lenne egy jellemző csoportnak a hajléktalanok köréből. Korábban önkényesen az alábbi négyes felosztást használtuk:

- fiatal hajléktalanok, állami gondoskodásban felnőtt, onnan kikerült emberek,
- utcán élő hajléktalanok,
- absztinens, illetőleg az alkoholproblémákkal küzdő hajléktalanok,
- idős, végleges elhelyezésre váró hajléktalanok.

A Twist Olivér Alapítvány évek óta közhasznú foglalkoztatás keretében próbálja megoldani a karbantartási-, kertrendezési-, és részben a felújítási munkákat elvégezni az Átmeneti Szállón és az Éjjeli menedékhelyen. Mivel az utóbbi években kikopott a szociális munka szempontrendszer a közhasznú munkavégzés keretei közé való bekerülésből, így a munkavállalás feltételeiről született korábbi döntést érvényesítettük, miszerint ha valaki a Fóti úti szállón lakik, csak úgy kerülhet be a kh-ba, ha a közös, nagy teamre be van hozva, és a team rábólint, ha pedig a kh-ban dolgozik és a Fóti úton akar lakni, a metódus ugyanez, csak ebben az esetben az esethozó a közhasznú munkavállaló munkáltatója, míg az első esetben az egyéni esetkezelő szociális munkás.

2010-ben megalakult az intézményben az Érdekképviselői Fórum, amelynek a lakógyűlés mellett a másik terepe a lakóink érdekeinek artikulálására. Vagyis inkább lehetne. A lakógyűlés élő az intézményben, rendszeresen 16-18 körüli a résztvevők száma, valódi párbeszéd zajlik, az ÉF azonban nehézkesen tölti be a funkcióját, ill. nem tölti be. Ennek oka lehet, hogy cserélődnek a lakók, így a megválasztott képviselők is, én azonban azt gondolom, hogy az érdekképviselő, mint olyan, nincs

benne sem a szociális szakemberek, sem a kliensek működésében, ami számomra egyértelműen szocializációs okokra vezethetők vissza mindkét oldalon.

A nagy team

A Twist Olivér és a Léthatáron Alapítvány életében hagyományai vannak a közös teameknek, amin kéthetenként részt vesz az átmeneti szálló, az éjjeli menedékhely, és a nappali melegedőt is működtető utcai gondozó szolgálat stábjá, valamint az alapítványok igazgatója és szakmai vezetője, és két órában az elmúlt két hét eseményeiről, a szervezetek helyzetéről, stratégiáról, fejlesztésekről, aktuális problémákról beszélgetünk. Közös esetmegbeszélőként szerintem nem funkcionál, aminek oka talán az elmúlt évek változásaiban keresendő. Az a folyamat, ahogyan megerősödtek az egyes szakmai stábok, ezzel a döntéshozatal szintje is áttevődött a nagy teamről a kisebb egységekre, így kiürítve a nagy team döntéshozatali funkcióját.

Egyfajta szakmai műhelyként el tudnám képzelni ezeket a megbeszéléseket, aminek gerince, hogy a stáboknak információik legyenek egymás munkájáról. Ehhez és a klasszikus esetmegbeszélő funkcióhoz viszont túl önállóknak látom a teameket, és ha nem is bizalomhiányt, de valamiféle üresjáratot érzek a közös teameken. Lehet, hogy nincs pontosan kitalálva, ill. a neki szánt funkció nincs.

Közösségi elemek a lakóink és az intézmény életében

A tavalyi év célkitűzései között szerepelt a lakókkal végzett csoportos szociális munka folytatása, erősítése. Ha nem is rendszeresen, de játéklklub és filmklub is működik az intézményben. Az intézmény könyvtárszobájában található 2 db számítógépen beindult egy számítástechnikai oktatás is. A közösségi elemek fontosságáról és a jövőbeni életükről az intézmény egyik munkatársa így beszélt éves beszámolójában: „Az egyik fő irányvonal, amit szeretnék a hétköznapiakba belevinni, az a narratív szociális munka elemei. Főleg az itt lakók esetében fontos, hogy beszélhessenek az ő saját történeteikről. Egyrészt előhozhatjuk azt, amiben ők régen jók voltak, megerősíthetjük a pozitív dolgokat. Másfelől az ilyesfajta beszélgetések oldottabbak, könnyebben lehet kialakítani a bizalmat, és nemcsak a száraz tényanyaggal lehetne dolgozni. Ennek sok emocionális haszna is lehet.

A másik vonal a közösségi elemek fellendítése, mellyel segíthetnék az itt lakó férfiaknak élhetőbbé tenni az itt tartózkodásukat, kapcsolatokat építhetnek, és velünk, itt dolgozókkal is más módon tudnának együtt dolgozni. „– Bereczki Linda szociális munkás

Az intézmény életében korábban is voltak a lakókkal közös főzések, bográcsozások, kerti partik, ezt folytattuk. Május végén és szeptember elején, egy nyárnyitó és egy nyárbúcsúztató bográcsozást



csináltunk, utóbbi alkalmat egybekötöttük egy intézményi bemutatkozással, melynek résztvevői az az adományozó, aki 3 évre elköteleződött 3 szervezet segítésére, köztük a Twist Olivér Alapítvány és a Léthatáron Alapítvány támogatására. A másik két szervezet a „Rés” Szociális és Kulturális Alapítvány, valamint a Golgota Gyülekezet Hajléktalan Ellátó csoportja. Ez a kezdeményezés reményeink szerint alkalmas lesz egymás munkájának a megismerésére, szakmai tapasztalatcserére. Ennek az együttműködésnek az első állomása volt a két alapítvány bemutatkozása 2009. szeptemberében, folytatásként 2010. december 3-án a RÉS Alapítvány látta vendégül a többieket, munkájukat bemutatandó.

### III. 5. Intézményi adatok, statisztika

A 2010-ben itt lakók életkor szerinti megoszlása

Korcsoport	Százalékban
20-29 év	0
30-39 év	3,84
40-59 év	64,42
60-69 év	14,42
70- év	5,77
Összesen:	104/100%

A magyar férfi népesség korcsoport szerint 2008 (Forrás KSH)

Korcsoport	Százalékban
20-29 év	15,1
30-39 év	16,7
40-59 év	27,6
60-69 év	9,6
70- év	8,1

A 2008-ban, 2009-ben és 2010-ben itt lakók életkor szerinti megoszlása

<b>Korcsoportok</b>	<b>Százalék</b>	<b>Százalék</b>	<b>Százalék</b>
-	2008	2009	2010
18-40 év	26,23%	20,17%	3,85%
41-50 év	43,38%	39,33%	26,92%
51-60 év	30,27%	37,31%	43,27%
61- év	14,12%	22,19%	25,96%
Végösszeg	113/100%	118/100%	104/100%

A magyar férfi népesség korcsoport szerint 2001 (Forrás K.S.H.)

<b>Korcsoport</b>	<b>Százalékban</b>
18-40 év	30,4
41-50 év	15,4
51-60 év	12,7
61-75 év	12,4

A szállón lakók koreloszlását talán felesleges is összehasonlítani a teljes népességre vonatkozókkal, de az fontosnak tetsző tendencia, hogy a szállóra beköltöző kliensek korösszetétele szignifikáns változást mutat. A 2008-as és a 2009-es évekhez képest 2010-es évben jelentős előregedés tapasztalható az itt lakók korösszetételében (amire természetesen nem elég indok, az évek visszafordíthatatlan előre folyása). Persze szeretnénk azt hinni, hogy mindez (legfőképp a 40 év alattiak felettébb hirtelen csökkenése) egyúttal jelenti a társadalom ezen korosztályának életminőségének javulását. Sajnos ezt nem sok minden támasztja alá. Amit egyértelműen látunk az az, hogy az idősebb generációt tekintve a számuk szignifikánsan nő, míg a fiatalabbaké szignifikánsan csökken, de ebből nem tudunk messzemenő következtetéseket levonni. Hacsak annyit nem, hogy a szállónkra szívesebben költöznek be (és vélhetően hosszabb ideig is tartózkodnak nálunk az idősebb generáció képviselői).

Fontos adat lehet az is, hogy az itt lakók átlagosan mennyi időt töltöttek el nálunk:

<b>Szállón töltött idő (nap)</b>	<b>Százalékban</b>
0-30	17,31
31-90	30,77
91-180	27,88
181-270	11,54
270 felett	12,5
Összesen:	104/100%

Ez az adatsor is nagy szórást mutat. Az előző táblázatból félt volt, hogy az időskorúak felülreprezentáltsága egyfajta konzerválódást vetít előre, de ebből az adatsorból jól kitűnik, hogy ez nincs így. Megvan a fluktuáció a szállón, persze ennek arányairól és tendenciáiról már csak az előző évvel történő összehasonlítás után tudunk bővebben beszélni:

<b>Szállón töltött idő (nap)</b>		
	<b>Százalékban</b>	<b>Százalékban</b>
	2009	2010
0-30	24,58	17,31
31-90	41,53	30,77
91-180	22,88	27,88
181-270	6,78	11,54
270 felett	4,24	12,5
Összesen:	118/100%	104/100%

A fluktuáció aránya láthatóan csökkent 2009-hez képest, ezt már az is mutatja, hogy 14 fővel kevesebben fordultak meg a szállón. Ez, véleményem szerint, nem feltétlenül rossz tendencia, természetesen szem előtt tartva, hogy ne veszítsük el az átmeneti jelleget. Azt gondolom, ettől azért nem kell tartani, függetlenül attól, hogy 4,24%-ról 12,5%-re emelkedett a háromnegyed évnél többet itt lakók aránya. Azt gondolom, hogy pozitív változásnak tekinthető az egy hónapot nálunk töltők aránya, a 2009-es 24,58%-ról 17,31% történő csökkenése, ami jelentős és pozitív változásnak mondható a szálló életében.

Természetesen nem tudunk véleményt alkotni az itt folyó munkáról, amíg nem állapítjuk meg, hogy honnan érkeztek és hová távoztak az ellátottjaink:

Érkezés	fő	százalék	fő	százalék
	2009	2009	2010	2010
Utca	23	19,49%	18	17,31%
Ismeretlen	4	3,39%	2	1,92%
Fapad	32	27,12%	29	27,88%
Szálló	22	18,64%	25	24,03%
Saj.tul,sziv.lakás,albérlet	26	22,03%	20	19,23%
Kórház	8	6,78%	7	6,73%
Szoc.otthon	2	1,69%	2	1,92%
Büntetés-végrehajtás	1	0,85%	1	0,96%
Összesen:	118	100%	104	100%

Távozás	fő	százalék	fő	százalék
	2009	2009	2010	2010
Utca	8	9,64%	10	15,38%
Ismeretlen	40	48,19%	19	29,23%
Fapad	2	2,41%	5	7,69%
Szálló	5	6,02%	6	9,23%
sziv.lak,lakókocsi,munk.szálló	12	14,46%	8	12,31%
Kórház	4	4,82%	7	10,77%
Büntetés-végrehajtás	1	1,20%	2	3,08%
Szoc. Otthon	1	1,20%	1	1,54%
Albérlet	2	2,41%	4	6,15%
Elhunyt	1	1,20%	0	0,00%
Albérlok háza	3	3,61%	3	4,62%
CSÁO	1	1,20%	0	0,00%
Saját lakás	3	3,61%	0	0,00%
Összesen:	83	100,00%	65	100,00%

Ebben az összevetésben találni pozitív elemeket is. Míg a hozzánk érkezők javarészt fapadról (27,88%), utcáról (17,31%) vagy másik szállóról (24,03%) érkeznek, addig a távozók adatsora pozitívabb képet mutat. Pozitív, hogy az elmúlt két évben hatan költöztek az albérlők házába (arányos elosztásban), míg szintén hatan (2-4) ember költözött ki tőlünk albérletbe. Üde színfoltja volt az elmúlt két évnek a tőlünk saját lakásába kiköltöző illető. Sajnálatos viszont, hogy 2010-ben a kiköltözőknek már a 15,38%-a távozott tőlünk az utcára, szemben a 2009-es 9,64%-kal. Sajnos egy jó részük számunkra ismeretlen helyre távozott, ez adódhat a kiköltözés körülményeiből is. Számos útja van a szállóról történő kiköltözésnek, talán nem árt megvizsgálni, hogy pontosan milyen csatornákon történt mindez a 2010-es évben:

<b>Távozás formája</b>	<b>fő</b>	<b>százalék</b>
absztinens visszaesés- szüntető	3	4,62%
együtműködés hiánya miatti szüntető	1	1,54%
nem hosszabbítás	16	24,62%
saját kérésre szüntető	11	16,92%
saját kérésre/szobabérlőkbe költözött	6	9,23%
Szüntető határozattal	20	30,77%
térítési hátralékos megszüntető	8	12,31%
Összesen:	65	100,00%

### **III. 6. Tervek a 2011. évre**

Célok intézményi szinten

- a férőhelybővítés lehetőségeinek átgondolása a nappali melegedő épületének építésével felszabaduló helyiségek mentén?,
- tárgyi eszközeink pótlása, az elhasználódott eszközök folyamatos cseréje (ágyak cseréje, ágynemű folyamatos pótlása, éjjeli lámpa beszerzés, az egész épület tisztasági festése).
- a károkozás, amortizáció költségeinek fedezésére fordítható/fordítandó kaució rendszerének kitalálása és bevezetése.

- A Léthatáron Alapítvány fenntartásában megnyíló Reviczky utcai átmeneti szállóval való együttműködés kidolgozása, különös tekintettel a Fóti úti szállón lakó, de szociális otthonra várók esetleges felvételével kapcsolatban.

#### Célok a szakmai munkában

- a kiszámítható, a klienseknek megfelelő garanciákat adó esetmunka folytatása,
  - pontos, követhető adminisztráció,
  - megbeszélte időközönként, de legalább félévente olyan stábösszejevetel, mely egy elutazással egybekötött kétnapos munka, mely során értékeljük az eltelt időszakot és megtervezzük a következőt,
  - csoportmunka folytatása a kliensekkel, a közösségi szolgáltatások rendszeressége és esetleges bővítése,
  - a közös team funkcióinak kitalálása,
  - az absztinens szolgáltatási csomag újradefiniálása, pontosabb kitalálása
  - a nappali asszisztens kötelező behívása a fórumokra
-