



**TWIST OLIVER  
ALAPÍTVÁNY**

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

**Twist Olivér Alapítvány**  
**Integrált intézmény**



**Szakmai beszámoló 2022**

# TARTALOMJEGYZÉK

|                                                                       |           |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Utcai gondozó szolgálat .....</b>                                  | <b>4</b>  |
| <b>1. Működési feltételek és feladatok .....</b>                      | <b>4</b>  |
| 1.1. Krízisidőszak.....                                               | 5         |
| 1.2. Gépjármű szervizelés, karbantartás, benzin ár .....              | 6         |
| <b>2. Team.....</b>                                                   | <b>7</b>  |
| 2.1. Elvonulás.....                                                   | 9         |
| 2.2. Szupervízió.....                                                 | 10        |
| 2.3. Szakmai munka .....                                              | 10        |
| <b>3. Utcai gondozó szolgálat statisztikái .....</b>                  | <b>12</b> |
| <b>4. Esetleírás .....</b>                                            | <b>15</b> |
| <b>Nappali melegedő .....</b>                                         | <b>17</b> |
| <b>5. A nappali melegedő működése .....</b>                           | <b>17</b> |
| 5.1. Team .....                                                       | 17        |
| 5.2. Krízis időszak.....                                              | 18        |
| 5.3. Új épület .....                                                  | 19        |
| 5.4. Élelmiszermentés, Egészségkonyha - Gondolj másokra program ..... | 22        |
| 5.5. Csoportos foglalkozások.....                                     | 24        |
| <b>6. Rezsiharc.....</b>                                              | <b>25</b> |
| 6.1. Működésbeli változások .....                                     | 25        |
| <b>7. A nappali melegedő statisztikái.....</b>                        | <b>26</b> |
| <b>8. Utcai szolgálattal való együttműködés .....</b>                 | <b>28</b> |
| <b>Átmeneti szálló .....</b>                                          | <b>29</b> |
| <b>9. Szálló működése .....</b>                                       | <b>29</b> |
| <b>10. Teamek .....</b>                                               | <b>30</b> |
| 10.1. Esetkezelő team .....                                           | 30        |
| 10.2. Segítő / ügyelői team / ügyelők / helyettesítések .....         | 31        |
| <b>11. Együttműködések más szervezetekkel.....</b>                    | <b>32</b> |
| <b>12. Segítők segítése.....</b>                                      | <b>33</b> |
| 12.1. Szupervízió.....                                                | 33        |
| 12.2. Elvonulás.....                                                  | 34        |
| 12.3. Képzés.....                                                     | 34        |
| <b>13. Felvételi rendszer, várólista.....</b>                         | <b>35</b> |
| <b>14. Egyéni esetkezelés.....</b>                                    | <b>36</b> |
| 14.1. Egészségügyi problémák .....                                    | 36        |
| 14.2. Munkaerőpiac, jövedelem, dilemmák.....                          | 38        |

|                                                                         |                  |
|-------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 14.3. Kiutak.....                                                       | 40               |
| <b>15. Kártevők.....</b>                                                | <b>42</b>        |
| <b>16. Koronavírus járvány .....</b>                                    | <b>42</b>        |
| 16.1. Járványügyi intézkedések, működésbeli változások .....            | 42               |
| <b>17. Rezsiharc .....</b>                                              | <b>43</b>        |
| <b>18. Az átmeneti szálló statisztikái.....</b>                         | <b>44</b>        |
| <b>19. Az átmeneti szálló speciális szakmai programja .....</b>         | <b>47</b>        |
| 19.1. „Közterület helyett emberibb körülmények” program.....            | 47               |
| 19.1.1. Beköltözési csomag .....                                        | 48               |
| 19.1.2. Csoportok .....                                                 | 49               |
| <b>20. Közösségi programok .....</b>                                    | <b>51</b>        |
| 20.1. Karácsony, Add-vent .....                                         | 52               |
| <b>Össz-szervezetileg .....</b>                                         | <b>54</b>        |
| <b>21. Külső befolyásoló körülmények.....</b>                           | <b>54</b>        |
| 21.1. Léthatáron Alapítvány Isola éjjeli menedékhely megszűnése .....   | 54               |
| 21.2. Szociális törvény .....                                           | 55               |
| 21.3. Fővárosi hajléktalanügyi stratégia.....                           | 55               |
| <b>22. Integrált intézményen belüli együttműködések.....</b>            | <b>56</b>        |
| 22.1. Nagyteam .....                                                    | 56               |
| 22.2. Vezetői.....                                                      | 57               |
| <b>23. Rezsiharc, háborús veszélyhelyzet .....</b>                      | <b>57</b>        |
| <b>24. Közösségi média és médiamegjelenések.....</b>                    | <b>59</b>        |
| <b>25. Szakmai munka támogatása .....</b>                               | <b>60</b>        |
| 25.1. Csapatépítő .....                                                 | 60               |
| 25.2. Közös lábos .....                                                 | 61               |
| 25.3. Macskák.....                                                      | 61               |
| 25.4. Intézménylátogatások .....                                        | 62               |
| <b>26. Kisegítő személyzet .....</b>                                    | <b>62</b>        |
| 26.1. Takarító helyzet .....                                            | 62               |
| 26.2. Karbantartó .....                                                 | 62               |
| 26.3. Közérdekű munkások .....                                          | 63               |
| <b>27. Újpesti önkormányzattal való együttműködés .....</b>             | <b>64</b>        |
| <b><i>Ránézés a 2021-ben megfogalmazott jövőbeni tervekre .....</i></b> | <b><i>64</i></b> |
| <b><i>Tervek a 2023-mas évre.....</i></b>                               | <b><i>65</i></b> |

# Utcai gondozó szolgálat

## 1. Működési feltételek és feladatok

Az alapítvány 1998 óta végez utcai szociális munkát Budapest IV. kerületében, ill. Rákospalota területén, az M3-as autópálya bevezető szakaszáig. Az utcai gondozó szolgálat működését a törvénynek megfelelően, az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet alapján végzi, az ellátási területen, munkanapokon hat órában. November 1-jétől április 30-áig - úgynevezett krízisidőszakban - ez a hat óra, minden munkanapon a 16 óra és 22 óra közötti időszakot jelentette, de jogszabályi változások következtében hetente váltott munkarendben végzik a feladatokat a szociális munkások. Ennek értelmében délelőtti héten 8 órától 15 óráig, míg délutáni héten 15 órától 22 óráig tevékenykednek. Az ellátási terület minél nagyobb lefedettsége miatt, a szomszédos ellátási területek utcai szolgálataival írásos megállapodás keretein belül kölcsönös kapcsolatfelvételt, diszpécser bejelentésre kiszállást és együttműködést vállal a szolgálat. Így a munkavégzés ideje alatt kollégáink a megállapodásban foglalt szolgálatok területeire is riaszthatók. Az utcai gondozó szolgálat munkáját az intézményvezető és fenntartó mellett, a régió ellátóinak a munkáját összehangoló Menhely Alapítvány Diszpécser Szolgálata koordinálja.



Az utcai szociális munka feladata az intézményes ellátásból kimaradó, az utcán életvitelszerűen tartózkodó egyének, családok, csoportok és közösségek részére közvetíteni a megfelelő típusú segítséget, a szükséges szolgáltatások elérését szociális, egészségügyi, pszichés és egyéb problémák megoldásához. Az utcai szociális munka egy másik fontos feladata, hogy azoknál, akik képesek, vagy képessé tehetők az utcai életmód feladására, a szociális munka eszközszerével és a szolgálat kapcsolati rendszerének felhasználásával, illetve egyéb lehetőségek felkutatásával megteremtse ennek lehetőségét. Az, hogy kinél mit jelenthet az utcai életmód feladása, egyénenként változó. Éppen ezért szükséges, hogy az egyén szükségleteinek, igényeinek felmérése mellett képességeinek meghatározása is megtörténjen.

A szolgálat működéséhez szükséges felszereléseket az alapítvány Fóti úti telephelyén, egy külön, erre a célra kialakított raktárhelyiségben (konténerben) tudjuk tárolni, a rendszeresen érkezett ruhaadományokkal együtt. Az ellátottak részére nyújtott természetbeni juttatásokat (takaró, ruhanemű stb.) nagyrészt lakossági adományokból tudtuk biztosítani. A krízisidőszak alatt továbbra is a felszereltség alapját képezte a már évek óta rendszeresített meleg tea, amelyet a szolgálat munkaidejének kezdetekor készítettek el a kollegák minden munkanapon. Élelmiszerrel is lehetőség volt segíteni az utcán élőknél, ezek rendszerezések voltak az alapítvány átmeneti szállójára beérkező élelmiszer adományokból, amelyeket a rászoruló, utcán élő hajléktalan emberek részére biztosított szolgálatunk.

Az utcai gondozó szolgálat működésnek sajátja, hogy a teljes hajléktalanellátó rendszert és annak minden intézményét ismerni kell, ezáltal a legjobb lehetőséget ajánlani, akár csak információként is az ügyfélnek. Mindamelllett, hogy minden intézménynek megvan a maga szakmai programja, sok múlik a kollégák informális kapcsolatain. Amikor egy ügyfél több intézményből is ki van tiltva, és az aktuális mentális vagy fizikai állapota miatt tovább szűkülnek a lehetőségek, akkor sok esetben már csak ezek az informális kapcsolatok működnek a kölcsönösség elvén. Ez az utcai szociális munka sajátja, ami ideális esetben nem kellene, hogy így működjön, de amíg a rendszer maga nem teszi lehetővé, hogy az egyéni igényekre jobban tudjon reagálni, addig ezek a megoldások maradnak.

### *1.1. Krízisidőszak*

A krízisidőszak törvényben rögzített ideje november 1 és április 30 közötti időszakot jelenti. A 2022-es évre eső részben nem adtak ki Vörös kód riasztást. Összességében enyhe volt a téli időszak, azonban a hirtelen időjárásváltozások és a hőmérsékletingadozások megterhelőek lehetnek a gyakran több krónikus betegséggel együtt élő ügyfeleinkre nézve.



A Menhely Alapítvány Diszpécser szolgálata és a lakosság általi bejelentések is voltak, melyekre reagáltunk. Elmondható, hogy az újpesti lakosság kifejezetten nyitott szemmel jár és jelez alapítványunknak, ha bajban lévő, kiszolgáltatott embert lát. Ruhaadományaink is 90%-ban a lakosságtól származnak. Facebook felhívásainkra soka

reagálnak és hozzák el hozzánk a megunt ruháikat. Sajnos még mindig nem alakult ki teljesen a tudatos és kulturált adományozás Magyarországon, és sok holmi megy a szemétbe, mert olyan adományokat kapunk, amiket nem tudunk hasznosítani, állapotukból vagy funkciójukból kifolyólag, de még így is ez a legnagyobb segítség a ruhaadományok terén, hisz így van mit eljuttatni a rászoruló hajléktalan emberekhez a krízisidőszak idején.

Emellett a 2022-es évben egy felhívást tettünk közzé egy nagyobb lehúlési hullám előtt, amikor úgynevezett izofóliákra gyűjtöttünk. Az adományoknak köszönhetően huszonhárom darab izofóliát tudtunk vásárolni és kiosztani még a fagyok előtt.



November végén az Újpesti önkormányzat összehívta és megtartotta az éves krízisindító megbeszélését. Ezen a kerületi hajléktalanellátó intézmények képviselőin túl részt vettek az újpesti egyesített szociális intézmények képviselői, a kerületi közterületfenntartó, a kerületi rendőrkapitányság, a családok átmeneti otthona és egyéb szociális intézmények képviselői. A krízisidőszak alatti működésünk évek óta változatlan, így ezen alkalmak leginkább a kapcsolatépítésre alkalmasak és ebből a szempontból hasznosak is.

### *1.2. Gépjármű szervizelés, karbantartás, benzin ár*

Az alapítvány utcai gondozó szolgálata az ellátási területet egy Fiat Qubo típusú gépjárművel biztosította. Ez az év minden munkanapján a rendelkezésére állt, a területet naponta az autó segítségével járta be. Az év során két alkalommal kellett szervizbe vinni a gépjárművet. Egyszer a szokásos évi karbantartásra, egyszer pedig ablaktörlő csere és egy meghatározhatatlan zörgő hang miatt, ami szerencsére csak egy egyszerű kontakthibának



bizonyult. Ezenkívül csak a szokásos nyári és téligumi csere alkalmával voltunk szervizben.

Nyár végén ismételten lehetőségünk volt nyári-téli gumibroncsokra pályázni a Hankook Tire Magyarország Kft. által kiírt pályázaton, ahol téli és nyári garnitúrát egyaránt nyertünk, így az elkövetkezendő 1-2 évre biztosított, hogy biztonságos abroncsokkal közlekedjenek a kollégák.

A 2021 novemberében bevezetett hatósági áras benzin ránk is vonatkozott, azonban július 30-a déltől már a nem természetes személyek által üzemeltetett autókra nem, így az év hátralévő részében már piaci áron tudtuk tankolni a gépjárműveket. A törvényhozók nem gondolták kivételnek a szociális szolgáltatások fenntartásának fontosságát, ellenben a taxi szolgálatok működésével. Ennek hozadéka lett, hogy újragondoltuk a heti útvonaltervünket, megnézni, hogy valóban a legideálisabb, legrövidebb úton megyünk e két helyszín között, illetve az autókön található krízis ruha és ételkészletet úgy alakítottuk, hogy lehetőleg ne csillagtúra-szerűen járjunk a helyszínek és a telephely között, hanem ahogy az a legrövidebb. Októbertől már a pánikvásárlások és az állandóan lebegtetett hatósági ár kivezetése miatt, minden pénteken úgy tették le a kollégák az autót, hogy előtte tele tankoltak, ha tudtak. Többször előfordult, hogy mi is csak a sokadik benzinkúton tudtunk tankolni a gépjárművekbe. 2022 decemberében azonban teljesen kivezetésre került a hatósági ár és ezáltal az ellátási mennyiség is normalizálódott.

## **2. Team**

Az utcai gondozó szolgálat idén is, mint az előző években, szoros együttműködésben dolgozott a szomszédos ellátási területen tevékenykedő Léthatáron Alapítvány utcai gondozó szolgálatával. A korábbiaknak megfelelően a kétheti történések, ill. dilemmás esetek adták-adják a gerincét, valamint az információk megosztása egyéb, munkához kapcsolódó témákban.

A 2022-es év leginkább meghatározó eseménye, hogy a Léthatáron Alapítvány utcai gondozó szolgálatának kollégája április 30-tól a Mentőszolgálatnál kezdett dolgozni. Ezt már februárban tudtuk, így az elképzelés az volt, hogy már március közepén feladtuk az álláshirdetést, így ideális esetben még azzal is számoltunk, hogy az áprilisi hónapot már az új és még a régi kollégával közösen tudjuk lefedni, ezáltal a betanulási időszak könnyebb lehet. A két alapítvány utcai gondozó szolgálatának együttműködési szerződése szerint a területi lefedettséget időben és kollégákkal heti váltásban tudtuk megvalósítani. Azonban már április közepén láttuk, hogy fel kell készülni egy másfajta működési rendre is, és ki kell dolgozni ennek részleteit. Önéletrajzok egyáltalán nem érkeztek be az álláshirdetésre. Ennek következtében az alapítvány igazgatója is részt vett az utolsó áprilisi teamen, ahol kidolgozásra került egy forgórendszer, hogy mindkét alapítvány, mindkét ellátási területét a megállapodásoknak megfelelően tudjuk lefedni és biztosítani a munkát.

A Twist Olivér Alapítvány utcai gondozó szolgálatának két fős stábja továbbra is állandó volt. A nappali melegedő munkatársa szintén májusban távozott több tíz év után alapítványunktól, így a krízisidőszak kezdetén tovább kellett bonyolítanunk a beosztást, hogy biztonságosan tudjuk működtetni mind az utcai szolgálatokat, mind pedig a nappali melegedőt. Mivel a melegedő ügyfélköre továbbra is 70%-ban azon ügyfelekből áll, akik az utcai gondozó szolgálattal is kapcsolatban vannak, így az utcás kollégák a nappali melegedő munkájába is beegítettek novembertől.

*„A munkarend változás lényegében már májusban megtörtént, a hármas forgó rendszer kialakításával. Bár, a krízis időszak jelentősebben megnövelte a napi munkaóra számot, szerintem vihető. Fárasztó, de a három napos munkahét függvényében még mindig vállalható. A nappali melegedő működésében történő napi utcás jelenlét sokkal többet kivesz az utcai ellátás hatékonyságából, ráadásul a napi utcás párosnak 2 ellátási területre kell koncentrálnia.” /Csicsák Gábor, szociális munkatárs/*

Mind a májustól kezdődő, mind pedig a novembertől kezdődő rendszer nagyon megterhelő volt a munkavállalók számára. Mind fizikailag, mind mentálisan. Az addig megszokott és kialakult működési rendszer egy éven belül kétszer változott meg. Igaz, hogy mindkét esetben igyekeztünk a kollégák felé a legnagyobb rugalmassággal lenni, azonban ez a működési rend mindenki számára lemondásokkal és kompromisszumokkal járt.

*„Sanyi április végével való felmondása olyan helyzetet eredményezett, amely alapvetően felborította az eddig hosszúéves működésmódot, s az év további részében. Nehezen alkalmazkodtam a változáshoz, talán ahhoz a leginkább, hogy azóta nem állandó párban dolgozunk. Sok nehézséget jelentett ez számomra, ám egyben fejlődési lehetőségnek is megéltem, értelmeztem. Úgy érzem, elég jól sikerült alkalmazkodnunk egymáshoz, különbözőségeink nem hátráltatnak a munkavégzésben, inkább egymást ösztönözzük. A melegedőbe való beforgást nem értékeltem eleinte, ám ma már pozitívként tekintek rá, szeretek ott lenni, még ha van olyan része is, ami nehéz.” /Seidel Nóra, szociális munkatárs/*

Ennek következménye a kollégák elfáradásán és leterheltségén túl az is lett, hogy a 2021-es évi kettőezer-négyszáztizenkettő ügyféltalálkozás a 2022-es évben ezerháromszáz-hetvenegy találkozásra csökkent, ami az egy ügyfélre jutó találkozások majdnem lefeleződését vonta maga után (tizenháromról nyolcra csökkent).

A kétheti esetmegbeszélő teameken túl a munkát meghatározza a Menhely Alapítvány diszpécser szolgálatával létrejött együttműködési megállapodás, melyet évente hosszabbítunk meg, így a szolgálat annak keretein belül részt vállal a minden hónap első hetében összehívott,

a Budapesten működő és a Menhely Alapítvánnyal szintén megállapodásban lévő utcai gondozó szolgálatokkal közös megbeszélésen.

A kényszerű változtatásoknak voltak pozitív hozadécai is, amelyeket a helyzet normalizálódása esetén sem szeretnék elengedni. Ilyen a nappali melegedős kollégák és a két utcai gondozó szolgálat kollégáinak közös kéthetenkénti teamje. Az ügyfelek nagy átfedésben vannak a két intézményegység között, így ez is egy hasznos platform, hogy az információkat közössé tudjuk tenni, és ezáltal hatékonyabban tudjunk segíteni az ellátottaknak.

*„Számomra kifejezetten értékes, hogy idéntől a melegedővel közösen tartjuk a teameket. Korábban is volt ilyen, de csak alkalmanként. Mivel november óta szorosabban benne vagyunk a nappali melegedő működésében, ez számomra segítség és nagyon informatív is.” /Seidel Nóra, szociális munkatárs/*

## 2.1. Elvonulás



A már hagyományosnak tekinthető éves szakmai elvonulásunk is megvalósult a 222-es évben is. Az utcai gondozó szolgálat kollégái és a Léthatáron Alapítvány utcás kollégái kiegészülve idén a nappali melegedő kollégájával egy közös krízisindító elvonuláson vettek részt október 20-21 között. A krízisidőszakot a hármas forgási rendszer és a nappali melegedőbe való beforgáson túl az addigra kialakult rezsi-pánik és kollégahiány is nehezítette. Ennek ellenére két nagyon konstruktív napot tudtunk együtt tölteni, ahol sikerült kialakítani a mind az utcai gondozó szolgálatok, mind a nappali melegedő új működési rendszerét, ami sajnos addigra állandósulni látszott. Átbeszélésre kerültek szakmai dilemmák, szabályok, ügyfelek, sok témát érintettünk és emellett csapatösszetartó ereje is volt a két napnak.

*„Erre idén úgy indultam el, hogy egy, a krízis időszak adta, nagyon nehéz, ránk váró helyzetet kell ott megoldani, összerakni azt, hogyan is fogunk az elkövetkező hat hónapban dolgozni két fővel kevesebben. Ahogyan ott kibontakoztak az ötletek, egyre kevésbé láttam úgy, hogy ez megoldható, és mégis sikerült. Ez a közösség erejét, a személyek, ötletek egymásra való inspiráló hatását bizonyította nekem. Az, hogy még jó hangulatban is telt az a két nap, külön öröm volt. Jól esett kiszakadni a mindennapos munkából, még ha munkáról is beszélgettünk.” /Seidel Nóra, szociális munkatárs/*

## *2.2. Szupervízió*

Az alapítvány működésében nagyon fontos szerepe van a rendszeres szakmai szupervíziónak is, amivel a kollégák munkáját tudjuk támogatni. A 2022-es évben a több mint 6 éves korábbi együttműködést követően egy új szupervizorral kezdtünk együtt dolgozni. Márciustól június végéig kötöttünk szerződést. A kollégák visszajelzései alapján azonban a szeptembertől kezdődő időszakot már egy másik szupervizorral, Sárdi Dórával kezdtük meg, akivel a visszajelzéseket követően a 2023-mas évet is megkezdjük. A nappali melegezős kollégát itt is bevontuk a szupervízióba, hisz ott 1-2 kollégával nem volt alkalmas csoportmunkára a stáb, azonban az ügyfélkör átfedése miatt ez nagyon jó ötletnek bizonyult, amit a továbbiakban is szeretnénk fenntartani.

A szupervízió továbbra is az egyik nagyon fontos eleme, ill. kiegészítője a szakmai munkának. E nélkül jóval nehezebb és megterhelőbb lenne a napi feladatok elvégzése. Az oldott légkör, a szupervizor személye, szakmai felkészültsége, szakértelme mind segítik a szakmai önismeret fejlődését. A szupervíziót kétheti alkalommal tartottuk, személyes formában.

## *2.3. Szakmai munka*

A napi eseményeket, intézkedéseket a 2007-től rendszeresített, „Menedék” elektronikus nyilvántartó programban kerül rögzítésre. A törvényi előírásnak megfelelően minden ellátotról gondozási lap készül. Emellett a terepen szerzett információkat naplóba vezetjük fel. A diszpécser bejelentéseket Excel formátumú dokumentumban rögzítjük. A kétheti események elküldése a szolgálatvezetőnek adja a teammegbeszélések alapját. Ezen alkalmakkor, közösen átbeszéljük a kétheti történéseket és egy-egy ügyfélnél közösen ötletelünk a lehetséges további lépésekről, pályázati lehetőségekről.

A 2022-es év meghatározó eleme a tartós kollégahiány túl a Léthatáron Alapítvány Isola éjjeli menedékhelyének május közepi megszűnése volt. Az ottani éjjeli menedékhely egy küszöbnélküli férfi szálló volt, ahol olyan tartós hajléktalanságban élő ügyfelek tölthették éjszakáikat, akik gyakran más fővárosi intézményekből ki voltak tiltva, mert az ottani szabályokat és kereteket nem tudták tartani. Volt félelem a kollégákban, hogy mit okoz ennek az unikális szakmai programmal működő intézménynek a bezárása, hová kerülnek azok az ügyfelek, akik akár tíz-húsz éve Isolán töltötték éjszakáikat. Sokat beszéltünk róla, hogy mik a lehetőségeink és hogyan tudunk segíteni azoknak az ügyfeleknek, akik Isolán szocializálódtak

az évek során. Az intézmény megszűnése egy folyamatos létszámcsökkentés következménye lett, melynek végén már csak fele létszámmal működött a szálló, így több hónapon keresztül volt lehetőség felkészülni a végső bezárásra.

*„A magam részéről elég nagy veszteségnek könyveltem el, és sokáig kérdés volt számomra, megállják-e a helyüket az utcán, vagy más intézményben az Isola lakói. Aki a területen maradt, azoknak nagy része jól reagált és előbb vagy utóbb rátalált a helyére más intézményekben, akár a Fóti úti Átmeneti Szállón, akár a BMSZKI Könyves Éjjeli Menedékhelyén. Az intézmény profilja, és amit Isola jelentett, azonban továbbra is hiányzik az ellátórendszerből.” /Seidel Nóra, szociális munkatárs/*

Az éjjeli menedékhely megszűnését követően több ügyfél is jelentkezett az alapítvány átmeneti szállójára, ami egy speciális szakmai programmal működik és a tartósan utcán élő hajléktalan ügyfeleket részesíti előnyben a felvételkor. Az átmeneti szálló teamjének döntése értelmében, az Isola éjjeli menedékhelyről jelentkező ügyfelek is elsőbbséget élveztek a felvételkor, hisz az ottani alacsonyküszöbű működés és a bejutás esetlegessége miatt hasonló volt a közterületen élő hajléktalan emberek körülményeihez. Ennek a döntésnek köszönhetően több ügyfél is be tudott költözni az átmeneti szállóra. Az utcai gondozó szolgálat ügyfelei közül heten költöztek be a 2022-es évben a szállóra. Sajnálatos módon kilenc ügyfelünk hunyt el a 2022-es évben. Sokuknak több krónikus betegsége volt és többen küzdöttek alkoholproblémával is. Tizenegy ügyfelet sikerült lábadozós elhelyezésbe juttatni. Ők azok a kliensek, akik már nem igényelnek akut kórházi ágyat az egészségügyi állapotuk miatt, azonban hosszabb távon még orvosi felügyeletre, kötözésre, ellátásra szorulnak. Két ellátottunknak segítettünk a nyugdíjaztatásában és további egy embert a leszámolás folyamatán kísértünk végig.

A 2022-es évben továbbra sem volt lehetőség a Szociális és gyermekvédelmi Főigazgatóság által kiírt és általunk mindig megpályázott „téli krízis támogatást”, melynek megpályázott összege egységesen háromszázezer forint volt. Ennek ellenére az alapítvány egyéb forrásokból megpróbálta biztosítani ezt a kieső pályázati forrást, hiszen az ügyfeleinknek továbbra is szüksége volt, az itt megvásárolt eszközökre, holmikra. Az ügyfeleknek ezáltal meleg alsóruházatot, cipőt, takarót, hálósákat, vízálló fóliát tudtunk biztosítani. A látogatások folyamán mindig hőálló badellában tárolt meleg teával érkeztünk ügyfeleinkhez, ezzel is elősegítve a tél átvészelését. Vitaminnal is támogattuk ügyfeleink szervezetének erősödését, emellett a Magyar Élelmiszerbankkal való együttműködésnek köszönhetően, több alkalommal tudtunk tartósélelmiszert is osztani ügyfeleinknek.

### 3. Utcai gondozó szolgálat statisztikái

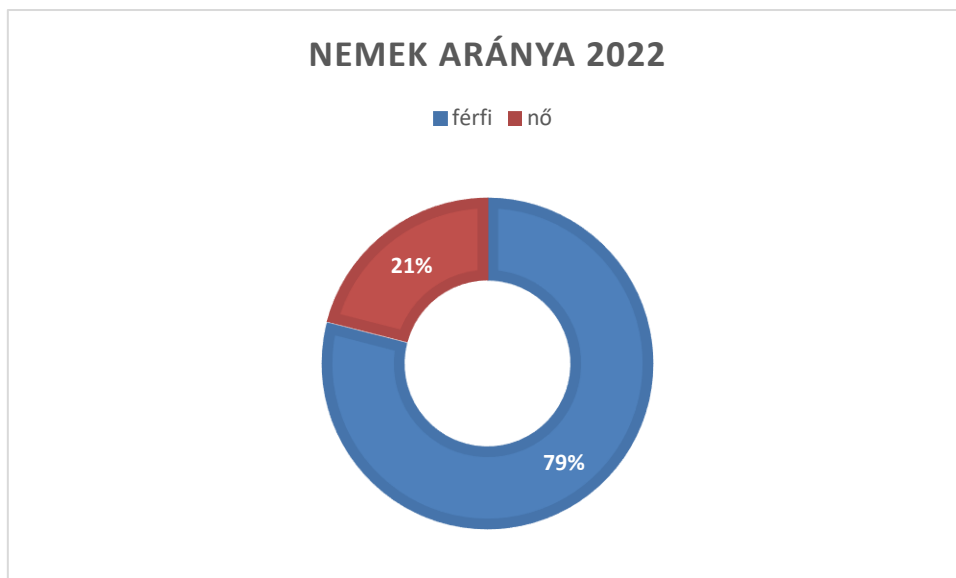
Az alapítvány utcai szolgálata százhatvanegy utcán élő ügyféllel foglalkozott a 2022-es évben, ami minimális növekedés az előző évhez képest (tizenkét fő). Az utcai szociális munkások hetvenöt helyszínt látogattak meg, összesen ezerháromszáz-hetvenegy alkalommal. Ez a fentiekben már említett csökkenés az újonnan kialakított és kényszerű működésünknek volt köszönhető.

A szállításokat tekintve elsősorban egészségügyi állapotban történő romlás miatt volt szükség a kollégák segítségére. Összesen kilencven szállításra került sor a 2022-es évben, melynek hangsúlyos részében orvoshoz való eljutást segítettek elő a szociális munkások. A szállítást kizárólag olyan ügyfeleknek biztosítottuk, akik önjelentéssel nem lettek volna képesek elmenni az egészségügyi szolgáltatóhoz, vagy az éjjeli menedékhelyet igénybe venni.

Ebben az évben kilenc olyan ügyfelünk volt, aki elhunyt. Sokat küzdöttünk az év során a valamilyen mentális betegséggel együtt élő ügyfeleinkkel. Betegségbelátás nélkül, még az ellátórendszeren belüli pszichiáter felkeresése is lehetetlen volt.



A legidősebb ügyfél egy hetvennyolc éves hölgy, míg a legfiatalabb ügyfél egy húsz éves férfi volt. Az utcai gondozó szolgálat által ellátott terület nagyon sokszínű. A panelházas Káposztásmegyeri terület mellett, a Duna melletti erdős területek, a Szilas patak mentén található hidak és aluljáró is a részét képezi ellátási területünknek. A látogatott ügyfelek átlag életkora ötven év, ami megegyezik a 2021-es adattal.



A legtöbbet látogatott ügyféllel az év során hatvanhat alkalommal találkoztak kollégáink, átlagosan egy fővel nyolc alkalommal találkoztak, de ebbe beletartoznak azon ügyfelek is, akikkel az első találkozást nem követte több. Azokat a szolgáltatásokat nézve, amik elősegítették az ügyfelek lakóhelyükön maradását, látható, hogy az élelmiszer osztása, - ami javarészt teaosztásból, péksüteményosztásból állt-, volt a legnépszerűbb szolgáltatás, amit igénybe vettek. Ezen kívül nagy népszerűségnek örvend a ruhák pótlása, illetve a takarók osztása is, főleg a hidegebb idő beköszöntével.



Az utcai gondozó szolgálat igyekezett minél szélesebb körű segítséget nyújtani az ügyfelek életét érintő hivatalos ügyintéзések, segélyezések, leszámlékolások ügyében. Az

iratpótlások alkalmával, a szociális munkások segítséget nyújtottak az elveszett, hiányzó személyes okmányok beszerzésében (személyi igazolvány, lakcím igazolvány, születési-, házassági- vagy halotti anyakönyvi kivonat, iskolai bizonyítvány, munkaviszony igazolás, TAJ szám, adókártva, költségmentességi igazolás, hajléktalan igazolvány). A hajléktalan emberek részére igényelhető segélyezési formák kérelmezési, jogosultsági módjáról is informálták az ügyfeleiket a kollégák. Az ügyfelek részéről a leggyakrabban igényelt átmeneti segély típusok: „krízis” települési támogatás, munkaképtelen hajléktalan emberek települési támogatása, rendszeres ellátást kérelmezők települési támogatása, néhány esetben a munkába állási támogatás. Sok esetben igényelte az ügyfél a szociális munkás kíséretet, ügyintézési típustól függetlenül. Rendszeres jövedelemhez juttatás tekintetében az öregségi nyugdíjigény beadásával, e kapcsán a hatósági eljárás nyomon követésével sikerült néhány ügyfél ellátáshoz segítése.

Az ügyfélkör egészségi állapota a korábbi években tapasztaltaktól kevésbé tér el. A nappali melegedő működése sokat segít az oda látogató ügyfelek higiéniás szükségleteinek a kielégítésében. Az utcai gondozó szolgálattal kapcsolatban álló kliensek több, mint fele használja rendszeresen a melegedő nyújtotta tisztálkodási, mosási és étkezési lehetőségeket. A tapasztalatok szerint lényegesen kevesebb, az elsősorban az elhanyagoltság következményeként kialakuló bőrbetegségben vagy élősködők által okozott fertőzésben szenvedő ügyféllel való találkozás. Nagyobb fokú fertőzöttség esetén a Magyar Máltai Szeretetszolgálat által működtetett fertőtlenítő állomás igénybevétele jelent megoldást.

A mentális betegséggel együtt élő ügyfelek az utcai gondozó szolgálat látókörében is megjelentek, sokkal hangsúlyosabban, mint az elmúlt években. A betegségbelátással nem rendelkező, gyakran diagnózis, ezáltal gyógyszeres vagy egyéb kezelés nélkül élő ellátottjaink az utcán élve még jobba ki vannak téve a körülményeknek. Az intézményi ellátással szemben bizalmatlan ügyfelek, nagyon gyakran az egészségügyi ellátással szemben is hasonlóan bizalmatlanok, vagy korábbi rossz tapasztalatok miatt nem hajlandók azt igénybe venni. A valamilyen pszichiátriai betegséggel együtt élő ügyfeleinknek nem tud az utcai gondozó szolgálat, de még a hajléktalanellátás rendszere sem hathatós segítséget nyújtani, ennek ellenére kompetencia határainkon túl igyekszünk segíteni az ügyfeleket.

*„Pozitív az utcai szolgálat életében, hogy az alapítvány átmeneti szállója már évek óta az utcán élő hajléktalanok befogadását tekinti prioritásnak. Több ügyfelünk is használja, néhányan visszatérően is az intézményi elhelyezést e miatt. Pozitívan éltem meg B.I. ügyfelünk bekerülését, ill. az állapota, betegsége ellenére biztosított szociális munkát a szálló részéről.*

*Nagy segítség egy ilyen az utcán élő pszichiátriai betegek megsegítésében.” /Csicsák Gábor, szociális munkatárs/*

2018. október 15. volt a napja, hogy a már korábban is létező szabálysértési törvény módosítására került sor. Bár a törvény hatályban van, tényleges intézkedés, ismert ügyféllel szembeni eljárás nem történt az ellátási területen.

#### **4. Esetleírás**

*I.-vel 2020 októberében találkoztunk egy lakossági bejelentés nyomán. Egy telefonfülkébe vette be magát abban az utcában, ahol lakása volt, s ahonnan kilakoltatták. Ennek körülményeiről nem tudott pontos információkkal szolgálni, annyit mondott, hogy a lakást zárva találta és nem tudott bemenni. Ám kezdetben nem is ez volt a legfontosabb, sokkal inkább az, hogy kimozdítsuk ebből a méltatlan és meglehetősen kényelmetlen helyzetből. A forgalmas Baross utca egyik kereszttutójában, háromemeletes társasházak bejáratától kb. 15 méterre, a gyalogos járda közvetlen közelében álló telefonfülkében üldögélt, körülötte csikkek, étellel teli és már kiürült dobozok, egyéb szemét. Gyakran bejelentették, míg beszélgettünk vele, sokan jöttek oda és kifejezték aggodalmukat, nemtetszésüket, mi lesz így vele, ezek a körülmények így tarthatatlanok, míg mások ellátták enni- és innivalóval, akaratlanul is fenntartva ezt a furcsa, nem mindennapi helyzetet. Nagyjából két hét alatt sikerült odáig jutnia, hogy elfogadja a segítségünket, tisztálkodni, iratokat pótolni vittük volna ekkor, ám hamar kiderült, hogy segítségünkkel sem tud felállni, köszönhetően annak, hogy hosszú ideje kényszertartásban ült a fülkében, felhúzott térdekkkel, nem tudta kinyújtani a lábait, így a mentők kórházba szállították, ahol azonban nyomát veszítettük. A következő év augusztusában egyik kliensünk jelzése alapján a Timár utcai helyszínünkön találkoztunk vele ismét, az egyik használaton kívüli konyhába költözött be. Nem nagyon emlékezett arra, hogy előző évben több ízben is találkozott velünk. Sokkal jobb általános állapotban volt, mint akkor, jó pár kilót felszedett. Segítséget ugyan konkrétan nem kért, de rendszeres látogatásokkal elkezdtük a kapcsolatépítést, amely az iratpótláshoz való hozzásegítésben folytatódott. Jövedelme nem volt, gyűjtögetett, piacra járt a szerzett holmikkal, használta a Baross utcai népkonyhát, nagyjából ellátta magát, ám a tél közeledtével egyre gyakrabban emlegettük a kérdést, nem akar-e intézménybe kerülni, amire egyáltalán nem volt nyitott. Egyre inkább észrevehető volt rajta némi pszichés eredetű zavar/érintettség, nagyon sokat beszélt magában, ezt szomszédja is megerősítette, ám mi is tapasztaltuk. Olykor a jelenlétünkben is gátlás nélkül beszélt és*

*mosolygott egy teljesen másik irányba, mint ahol mi tartózkodtunk és próbáltuk őt kontaktusba vonni. Rákérdezve, kivel társalog, a legtöbbször visszakozott, annyit mondott, hogy nem hozzánk szólt. A nappali melegedőbe való eljutásban segítettünk neki a tisztálkodás miatt, de ebből nem lett rendszer, magától nem járt be. Szomszédja hívta fel később a figyelmünket arra, hogy sajátos fűtési módszere miatt tart attól, esetleg felgyújtja a kunyhót, és azt sem tartja normálisnak, hogy az arca, keze fekete a koromtól. Nehezen akarta elismerni, hogy olajos rongyokat égetni mindenféle lapos edényekben valóban nem a legbiztonságosabb, és a tüdejének sem tesz jót a nyílt tüzelés miatt állandósult füst. Ijesztően nézett ki ebben az időszakban, koromtól feketék voltak a ruhától szabadon lévő testrészei. Ezzel kapcsolatos visszajelzéseinkre gyakran indulattal reagált, ám muszáj volt rendre szóba hoznunk a dolgot, mivel félő volt, hogy füstmérgezést szenved, vagy valóban leég a kunyhó és ő maga is megsérül, vagy komolyabb baja esik. Folyamatosan biztattuk az átmeneti szállóra való felvételre, és a hideg idő megérkeztével úgy gondolta, hogy akkor ő be is költözne, ám amikor kiderült számára, hogy ez nem jelent azonnali költözési lehetőséget, akkor megmakacsolta magát és más intézményi elhelyezést nem akart elfogadni. Körülbelül egy hónap elteltével sikerült őt ismét egy alapos tisztálkodásra rábírni, amikor már ősz haja egészen fekete volt a koromtól, csak úgy, mint kunyhója fehér színű ajtajának belső oldala. Véleményünk szerint itt már tarthatatlan volt a helyzet, a hideg időjárás is a segítségünkre volt, mert I. is úgy érezte, hogy nem akar tovább ott maradni, és az átmeneti szállóra való felvételi beszélgetés után az Isola Éjjeli Menedékhelyre vittük, amit ez után rendszeresen használt. Végül február elején beköltöztetett az átmeneti szállóra. A szálló teamjével, ill. I. szociális munkásával szoros együttműködésben sikerült pszichés problémáit feltérképezni, egészségi állapotát felmérni és kivizsgálást kezdeményezni, valamint lebonyolítani, majd pedig jövedelemhez juttatni. Az együttműködés a gyógyszeresedésben eleinte hullámozó volt, ám ezt feltételül szabták a megállapodási szerződésben. Jelenleg kisebb-nagyobb zökkenőkkel, de együttműködik, fizeti a térítési díjat és szociális kapcsolatai is sokat fejlődtek. Története számomra a sok megtorpanás és nehézség ellenére is pozitív és előremutató. /Seidel Nóra, szociális munkatárs/*

## Nappali melegedő

### 5. A nappali melegedő működése

#### 5.1. Team

*„Az évet számomra leginkább meghatározó momentum, az állandó kollega elvesztése volt. Az addig kialakult egyensúly egyik pillanatról a másikra szűnt meg.” /Biró-Diófalvi Zsuzsanna, szociális munkatárs/*

A 2022-es évben kollégánk áprilisban táppénzre ment, majd ezt követően nem jött vissza dolgozni. Legutolsó beszélgetésünk alkalmával abban maradtunk, hogy május közepén visszatér dolgozni, de nem jött be hétfőn és telefonon sem volt elérhető. Mivel egy olyan kollégáról beszélünk, aki közel tizenöt évig dolgozott alapítványainknál, így érthetően aggódtunk és nem értettük a helyzetet. Egészen addig mentünk, hogy rendőrségi bejelentést tettünk, mert lényegében „eltűnt személyként” kezeltük, de végül levélben értesített minket arról, hogy szeretné felbontani a munkaszerződését. Ez volt a 2022-es év tagadhatatlan legszürreálisabb pillanata, amit a több éve ott dolgozó kollégák is nehezen tudtak feldolgozni. Májustól kénytelenek voltunk új kollégát keresni a már akkor egy éve nálunk dolgozó kolléganő mellé. A másik betöltetlen státusz mellett ezt sem sikerült megoldani a 2022-es évben, bár folyamatosan hirdettünk és kerestük az új kollégát, nem érkeztek önéletrajzok hozzánk. Több formában is (teljes munkaidős, részállás) meghirdettük az állást, igyekeztünk olyan kollégát keresni, aki rendelkezik azon képességekkel, amik szükségesek ahhoz, hogy a nappali melegedőt a korábbi színvonalon működtetni tudjuk, de sajnos ez nem valósult meg ebben az évben. A nyári időszak a kisebb létszámmal és a kert adta lehetőségek miatt kevésbé volt megterhelő, azonban az egy melegedős kolléga nyári szabadságainak idejére a helyettesítések megoldása nem ment zökkenőmentesen. Az átmeneti szállós kollégák és az utcai gondozó szolgálat kollégái is helyettesítettek ezen időszakban. Illetve a „reggeli körök” azaz az adománybeszerzés is az utcás kollégákra és az intézményvezetőre maradt. Emellett egy érettségi előtt álló gyakornok is nálunk töltötte ötven órás közösségi szolgálatát, melynek köszönhetően sikerült a helyettesítést zökkenőmentesen megoldani.

A csapatok működésén is változtatnunk kellett. Korábban kéthetente hétfőnként a két melegedős kolléga és az intézményvezető közösen tartott csapatot, ahol megbeszéltük az elmúlt két hét aktuális eseményeit, és reagáltunk a történetekre. Mivel a kolléganő egyedül maradt a feladatokkal, de szükséges volt, hogy neki is legyen egy fórum, ahol a szakmai dilemmákat és



eseteket meg tudja beszélni, így az ügyfélkör átfedése miatt a legideálisabb döntés az lett, hogy az utcai gondozó szolgálatok

kéthetenkénti esetközpontú csapatján vett részt. Ez a korábbiakhoz képest sokkal hatékonyabban tudott működni.

A két utcai szolgálattal és az átmeneti szálló stábjával is szoros a kapcsolat, jó az együttműködés. Több lakó is korábban melegedő használó volt, mielőtt úgy döntött, hogy beadja felvételi kérelmét az átmeneti szállóra. Az utcai szolgálattal való együttműködés mindennapos.

*„Az áthidaló megoldásként, a krízis időszak kezdetével kialakult új rendszer, az utcás kollegák beforgatása, nagy segítség számomra, fizikai és mentális szempontból is tehermentesítést jelent. Az utcás kollegákkal ezentúl is szorosabbá vált az együttműködés a közös szupervízió és a közös team-ek elindulásával és innentől nem éreztem magam egyedül, hanem valamelyik miniteam-nek a részévé váltam.” /Bíró-Diófalvi Zsuzsanna, szociális munkatárs/*

## 5.2. Krízis időszak

Az utcai gondozó szolgálatokkal kiegészült krízisindító szakmai elvonuláson a nappali melegedő működési rendjét is átbeszéltük. Új felállás volt, hogy a nappali melegedős munkatárs egyedül volt, ezért is látszott szükségesnek, hogy az utcai gondozó szolgálatok kollégái minden

nap a legsűrűbb időszakban, amikor az ételosztás zajlott, besegítettek a melegedő munkájába. Az elvonuláson átbeszélésre kerültek a szabályok és a két etapos beengedési rendszer, ami azt hivatott segíteni, hogy a kis helyiség a lehető legkomfortosabban legyen kihasználva.

*„A szakmai elvonuláson történt ötletelés hatékonyra sikeredett, akkor került kialakításra az utcásokkal történő szorosabb együttműködés, illetve a Melegedő téli működésével, a rezsi válsággal kapcsolatos változások, szabályok kialakítása, ami így sokkal nyugodtabb formában, megfelelő idő ráfordítással történhetett. A gazdasági intézkedések vonatkoztak a melegedőre is. A telefontöltések korlátozása, az egyik legnehezebben elfogadott új szabály az ügyfelek részéről.” /Biró-Diófálvi Zsuzsanna, szociális munkatárs/*

A nappali melegedő helyisége egy kb. 30 nm-es szoba. Hideg időben, amikor a kert már nem alkalmas arra, hogy kinn üldögéljenek és pihenjenek az ügyfelek, akkor ebbe a helyiségbe szorulnak be melegedni. Így novembertől ismételtelen bevezetésre került a két etapos beengedési rendszer. Ennek lényege, hogy a napi hatórás nyitvatartás ideje alatt, egyszerre mindig maximum huszonöt fő tud benn tartózkodni. Ennyi ember tud egyszerre ebben a kis helyiségben még aránylag kényelmesen elférni, miközben persze mennek a mosások, fürdések, étkezések. Amikor az első huszonöt fő beengedésre került, az utánuk érkezőknek kinn kellett várakozniuk az intézményen kívül. Amikor valaki elhagyta a nappali melegedőt, akkor jöhetett be új ember. Hogy ne szoruljon ki senki a melegedő szolgáltatásaiból, ezért három órában maximalizáltuk a benttartózkodás idejét. Ez a rugalmas „ráengedésszerű” rendszer jól tudott működni a krízisidőszakban és az utcás kollégák besegítésével tarthatónak is bizonyult.

Az elvonuláskor született döntés arról is, hogy a közelünkben található, a BMSzKI által üzemeltetett RÉV utcai női éjjeli menedékhely és nappali melegedő ellátottjai a krízisidőszak alatt nem fogják tudni igénybe venni nappali melegedőnk szolgáltatásait. Mindig is célunk volt, hogy a melegedő szolgáltatásai leginkább azokhoz az emberekhez jussanak el, akik az egyéb intézményes ellátással szemben bizalmatlanok, és azok tudják igénybe venni, akik egyéb helyen ezeket a szolgáltatásokat nem kapják meg. A Rév utcai szállón naponta többszöri étkezést biztosítanak, és minden egyéb a melegedőnk általi szolgáltatást is meg tudnak kapni, így az ottani intézményvezetővel egyeztetve december közepe óta nem fogadjuk a RÉV utcai éjjeli menedékhely igénybe vevőit.

### 5.3. Új épület

2009 óta működik egy azon épületben a két szolgáltatás, amit már a kezdetektől csak átmeneti, ideiglenes állapotnak terveztünk. Az intézmény infrastrukturális adottságai ugyanis

nem alkalmasak arra, hogy két szociális ellátási forma legyen bezsúfolva egy épületben, tekintve, hogy az átmeneti szálló lakói és a nappali melegedőt igénybe vevők köre nem fedi egymást. A Hajléktalanokért Közalapítvány külön covid pályázatán elnyert huszonhat millió forintból terveztük megépíteni az épületet a telkünk másik részén. Azonban az év elején már látszódott, hogy az építkezés anyag- és kivitelezési költségei olyan mértékben emelkedtek, hogy már ez az összeg is kevésnek bizonyult ahhoz, hogy az alapítvány többi ellátási egységének működését ne veszélyeztessék. Így májusban visszautaltuk a pályázaton elnyert összeget. Februárban már az akkori három árajánlat alapján az építkezés száznegyven millió forint lett volna.

Márciusban a fővárosi önkormányzat által kiírt részvételi költségvetés keretein belül egy új lehetőség adódott a terület hasznosítására. A Budapest peremén nevezetű ötlet: „Személyes krízisbe került emberek – például állami gondozásból kikerülő fiatalok, hajléktalan emberek, lakásukból kilakoltatottak, szenvedélybetegségükből kijönni szándékozók – számára rehabilitációs otthon megteremtése Budapest valamely peremkerületén, civil/szakmai szervezeti háttérrel. A program a közvetlen segítségen, biztonságnyújtáson kívül gazdálkodásba is bevonja az ott lévő személyeket, és egyben a környezettudatos és fenntartható élettel kapcsolatos szemléletformálást is céljának tekinti.” Az ötlet még a 2021-es részvételi költségvetésre érkezett. Már abban az évben részt vettünk a Főpolgármesteri Hivatal konzultációján. 2022 áprilisában került kiírásra a pályázat, melyre akkor még elképzelésünk szerint egy hajléktalanok rehabilitációs intézményének megvalósításával pályáztunk. Végül a bíráló bizottság érvénytelenné nyilvánított a pályázatot és új pályázati kiírást tett közzé, augusztus végi határidővel. Ekkor már átgondolva saját ötletünket is az OIKOS Segítőházzal közös konzorciumban egy 12 fős támogatott lakhatás megépítésére pályáztunk, melynek működtetését az OIKOS vállalta volna. A 2022 szeptemberi közgyűlés alkalmával a főváros elfogadta az általunk konzorciumban benyújtott pályázatot és nyertesként hozta ki azt. 2022 év végén amikor már a szerződést is megkaptuk, egyszerre több dolog is történt: egyrészt ekkor változtatták meg a 93. évi szociális törvényt, melyről ekkor még nem lehetett tudni, hogy milyen következményeket hoz magával, amelyek befolyásolhatják a jövőbeni működést, illetve a szerződés egyes pontjai sem voltak hosszútávon vállalhatók az alapítvány számára. Mindezek miatt elálltunk a szerződés aláírásától.

A melegedő működése az intézményen belül viszont mindezekről függetlenül is átgondolásra került. A melegedő helyiség határos és átjárható volt az ügyeleti irodával, csak egy közös ajtó választotta el a két helyiséget. A „beengedő terület” pedig az intézmény előterében kapott helyet, ahová minden egyes napon ki- és bepakoltak a melegedős kollégák.

Nem volt semmilyen intimszféra vagy komfortos munkahelyi környezet. Átgondolva a helyzetet július 1-jén helycserét hajtottunk végre. A korábbi ügyelői iroda átkerült a már raktárnak használatos régi „kisbeszélő” helyére és ott került kialakításra az átmeneti szálló ügyeleti irodája, míg a melegedő helyiséggel határos kis helyiség lett a nappali melegedő „irodája” és egy pulton keresztül megvalósítható lett a kiszolgálása az ügyfeleknek. Az átalakításnak köszönhetően az átmeneti szállós ügyeletes távolabb került a nappali melegedőtől, megszűnt a folyamatos átjárás és torlódás az előtérben, nem kellett a melegedős kollégáknak minden nap ki- és bepakolni az irodájuk teljes felszereltségét és ezáltal egy saját, alakítható munkaterület került kialakításra, ahonnan a nappali melegedő helyisége is jól beláthatóvá vált.

*„A Melegedő nyári átalakítása sokat emelt a munkakörülményeken és a komfortérzetemen. Az ügyelői helységet kapta meg a Melegedő, mint adminisztrációs és kiszolgáló helység. Könnyebbé vált a nyitás és a zárás, azáltal, hogy nem kell ki és be pakolni mindent, amivel dolgozunk a Melegedőbe helységbe, nem székekről dolgozok és kényelmesebb az adminisztráció. Pár hét alatt sikerült belakni a teret, megkaptam minden eszközt, amire szükségem volt. Közelebb kerültem az ügyfelekhez abból a szempontból is, hogy azonnal hallható, ha konfliktus kezd kialakulni, vagy hangosabbak az ügyfelek.” /Biró-Diófalvi Zsuzsanna, szociális munkatárs/*



*„Szerintem ez egy szuper jól sikerült változtatás. Szerettük volna megszüntetni az előtérben kialakult kisebb káoszt, ami volt napközben. Ezt többnyire sikerült kiküszöbölünk.” /Borzákné Nyári Krisztina, segítő/*

#### 5.4. Élelmiszermentés, Egészségkonyha - Gondolj másokra program

2017 óta a Magyar Élelmiszerbank Egyesület élelmiszermentés programjában veszünk részt. A cél, hogy az élelmiszeradományoknak köszönhetően hozzájussanak ügyfeleink, vitaminokban gazdag zöldséghez és gyümölcshöz, amit saját jövedelmükből (amennyiben rendelkeznek egyáltalán vele) nem tudnak megvenni. Ezáltal a társadalom leromlottabb egészségügyi állapotú emberei is változatosabban étkezhetnek és talán valamennyire csökkenthetőek a hiányos táplálkozás okozta egészségügyi hatások, melyekkel napi szinten szembesülnek munkatársaink a hajléktalan emberek körében.

Ügyfeleink a társadalmon belül a legrosszabb egészségi állapotban vannak, így azon túl, hogy munkatársaink segítik őket a szolgáltatásokhoz való hozzájutásban, komoly segítség, hogy a zöldség és gyümölcs adomány által vitaminhoz juthatnak, hisz helyzetükből kifolyólag ők azok, akikre leginkább jellemző a hiányos táplálkozás.

Az élelmiszermentés következtében minden munkanapon lehetőségünk van átvenni a közeli Tescoban (Garam u.) az előző napról megmaradt pékárut, illetve a pulton tarthatósági szempontból már nem kirakható, de fogyasztható állapotú zöldségeket és gyümölcsöt. Továbbá munkaszüneti napok előtt, záráskor szintén átvehetjük ezeket a termékeket. A nappali melegedő kollégája megy minden munkanapon reggel a Tescoba, ahol egy adminisztrációs folyamat után megkapja ezeket a termékeket.

Továbbra is óriási sikere van mind a nappali melegedőt igénybevevők, mind az átmeneti szállót használók részéről, és az utcai gondozószolgálat munkatársai is visznek ki belőle az utcán/kunyhókban élőknek. Olyan vitamindús zöldségekhez és gyümölcsökhöz jutnak hozzá ezáltal lakóink és melegedős ügyfeleink, amelyeket nem tudnának megengedni maguknak, így nagy segítséget jelent számukra az egészségük szempontjából is. A könnyen fogyasztható, előkészítést nem igénylő zöldségeket és gyümölcsöket a nappali melegedőben osztjuk, továbbá az utcai gondozó szolgálat munkatársai viszik ki. A főzéshez használható, vagy körülményesebben fogyasztható zöldségeket és gyümölcsöket pedig az átmeneti szálló lakói között osztjuk ki minden délután.

Az Élelmiszerbank a 2022-es évben, összesen 8676 kg, tehát több, mint nyolc tonna élelmiszert adott át az alapítvány számára. Ez a szerződésben meghatározott száz főre (50 fő nappali melegedő, 42 fő átmeneti szálló, 8 fő utca) éves szinten vetítve nyolcvanhat kilogramm volt. Itt is nagyon látványos volt azonban a csökkenés. 2021-ben még tíz tonna élelmiszert tudtunk átvenni, míg a 2022-es évben ez már két tonnával kevesebb volt. Sajnos a zöldség és a gyümölcs mennyisége változott leginkább. Ez egyrészt az áruházak fenntartható működésre

való átállásának is a következménye, illetve maga az áruház, ahonnan hozzuk az adományt is csökkentette saját méretét.

A 2017-es szerződéskötést követően a napi áruházlánci élelmiszermentésen túl, lehetőségünk van az Élelmiszer Bank belső pályázatain is részt venni, illetve évente több alkalommal is kapunk úgynevezett kiajánlásokat, amikor a központi raktárba egy-egy termékből nagyobb mennyiség érkezik, és ezek átvételére, illetve kiosztására lehet pályázni. A 2022-es év során, három kiajánlást is fogadhattunk, melynek keretein belül mindhárom intézmény ügyfelei, olyan termékekhez juthattak hozzá, mint pl: konzervek, instant leves, kézkrém, narancslé, kávé, csokoládé, tészta, üdítők, zabkása, fűszerkeverék, joghurt, csemegeuborka stb.

2019 októberétől az Gondolj másokra projektnek köszönhetően, előre csomagolt, egytálételeket is tudunk osztani a nappali melegedőt igénybe vevőknek. Az Egészségkonyha online ételrendelés felületén lehet vásárolni adományba plusz egy adag ételt, amiért elmegyünk a közeli konyhára, és azt a nappali melegedőt igénybe vevők kapják meg. Hatalmas segítség ez az utcán élő emberek számára, akik így minőségi meleg ételhez is hozzájuthatnak melegedőnkben.

Ezek az ételek tápanyagdúsak és egészségesek is egyben, emellett kellően nagy adagok is, ami a hajléktalan emberek egészségi állapotát és táplálkozási szokásaikat tekintve nagyon



fontos, hogy ehhez hozzájuthassanak. 2021 októbertől az adományok lecsökkenése miatt, csak heti két alkalommal, kedden és csütörtökön tudunk ötven adag ételt osztani a hozzánk betérőknek. Azonban a Léthatáron Alapítvány Isola éjjeli menedékhelyének bezárása óta az ottani adományok egy részét

hozzánk irányították át, így 2022 május közepe óta újra napi 50-60 adag egytálételt tudunk osztani a nappali melegedőnk igénybe vevők számára.

## 5.5. Csoportos foglalkozások

A 2021-es évhez hasonlóan idén is próbálkoztunk csoportos foglalkozásokkal a nappali melegedőben, annak ellenére, hogy kolléganőnk az év nagy részében egyedül maradt.

Elsősorban az ünnepek köré szerveződve alakult három csoportos foglalkozás is az évben. Nőnapon filmvetítés volt a melegedőben, majd Húsvét környékén tojásfestés és tavaszi



koszorú/ajtókopogtató készítésére volt lehetőség, majd ezt követően az adventi készülődés jegyében, az átmeneti szálló háztartásvezetési csoportján megsütött mézeskalácsokat lehetett díszíteni.



*„Az idei évben sajnos alig voltak programok a Melegedőben. Első féléveben még tartottunk filmvetítést, de miután egyedül maradtam erre nem volt lehetőség. Karácsony előtt azért sikerült egy kézműves foglalkozás lebonyolítása, a lakók által megsütött mézeskalácsokat díszítették az ügyfelek. Jól sikerült a program, mindig kapcsolódnak be olyanok, akikről nem is gondolnám, hogy*

*bevonhatóak, az egyik szívemelengető momentum az volt, mikor az egyik résztvevő elkért egy-két általa díszített mézeskalácsot, hogy azt ajándékba adja a szállón lakó apukájának.” /Bíró-Diófalvi Zsuzsanna, szociális munkatárs/*

A 2022-es évben tervezzük további csoportos foglalkozások kialakítását is, amennyiben a személyi feltételek is adottak lesznek ehhez.

## 6. Rezsiharc

### 6.1. Működésbeli változások

Nyár közepe felé már realizálódott, hogy az áram és gáz ára jelentősen emelkedni fog és ennek komoly kihatása lesz alapítványunk egységeinek működésére. Az elszálló rezsikárók miatt bevezetésre kerültek olyan szabályok, melyektől összességében 10% körüli spórolást vártunk. A nyári időszakra felfüggesztettük a szárítógép használatát és emellett bevezetésre került augusztustól, hogy egy ügyfél hetente csak egyszer moshat. A mosás eddig is feliratkozás útján működött, így ez nem okozott különösebb kellemetlenséget. A szárítógép-használat felfüggesztése kisebb felháborodással járt. Az azonnali szárítás luxusa azonban rengeteg energiát emésztett fel az általunk is mért fogyasztást tekintve.

Bevezetésre került továbbá, hogy egy ügyfél naponta csak egy dolgot tehet fel töltőre, és maximum három órára. Nyár végén még nem láttuk pontosan, hogy számokban mit fog okozni a rezsikárók növekedése, ezért ahol csak lehetett szigorítottunk a szabályokon.

Ugyan az áram és a gáz ára növekedett, de értelemszerűen minden területen szeretnénk volna átgondolni, hogy lehet-e valamilyen formában spórolni az addigi működésünkön.

Naponta ötven-hatvan ember veszi igénybe a nappali melegedőnk szolgáltatásait. Mindehhez eddig éves szinten megközelítőleg nyolcvanezer db műanyag poharat, műanyagtálat, műanyagevőeszközt, műanyagkispoharat osztottunk ki. Ezek persze egyszerhasználatosak a higiéné miatt. Azon túl, hogy egyébként is megszüntetik fokozatosan ezeknek a gyártását, mi is éreztük, hogy akkora az ökológiai lábnyomunk, ami már komoly klímaszorongást okozott, emellett havi szinten egy nagyobb kiadás volt. Éppen ezért megszüntettük a mosópor előzetes kiadagolást, a nappali melegedő kollégája adagolja a mosószeret, közvetlenül a mosógépekbe. A tusfürdőt nem kispoharakban osztjuk, hanem felszereltünk falra tehető feltöltős tusfürdő adagolót, amit minden reggel feltöltünk. Adományból kaptunk tartós műanyagpoharat és műanyag tányérokat is, amikben a kenyérhez való zsírt, vaját, sót is ki tudjuk tenni az asztalokra. Októberben vásároltunk egy mosogatógépet, amivel minden nap végén elmosogatjuk a poharakat, tányérokat, evőeszközöket, ezáltal higiénikusan újrafelhasználva mindezeket remélhetőleg hosszú időn keresztül, takarékos vízhasználat mellett.

*„Az év folyamán kivezetésre került a műanyag evőeszközök, poharak használata, helyette fém evőeszközök és tartós műanyag poharak használatát vezettük be. Az ügyfelek, ehhez is viszonylag jól alkalmazkodtak. A kezdeti aggályaim hamar elszálltak, jól ment az alkalmazkodás ehhez a változáshoz is és mindenképp pozitívum az ökológiai lábnyom csökkentése, mert sajnos a kérés ellenére, amíg ki volt téve a műanyag eszköz, voltak, akik a többet is elvettek, mint szükséges lett volna (több pohár, mert sajnos az kidobtam, de még kérek teát, meg voltak, akik begyűjtöttek evőeszközt, mert az még később kellhet).” /Biró-Diófalvi Zsuzsanna, szociális munkatárs/*

## 7. A nappali melegedő statisztikái

A nappali melegedő a 2022-es évben kettőszázötvennégy napon tartott nyitva. Összesen ötszázkilencvenhat ügyfél vette igénybe szolgáltatásainkat, ami száz emberrel több, mint a 2021-es évben. Köztük négyszázhuszonegy férfi és százhetvenöt nő. Huszonkét ember lakhatása megoldott, szívességi lakáshasználat vagy önkormányzati bérlakás, akár albérlet formájában.

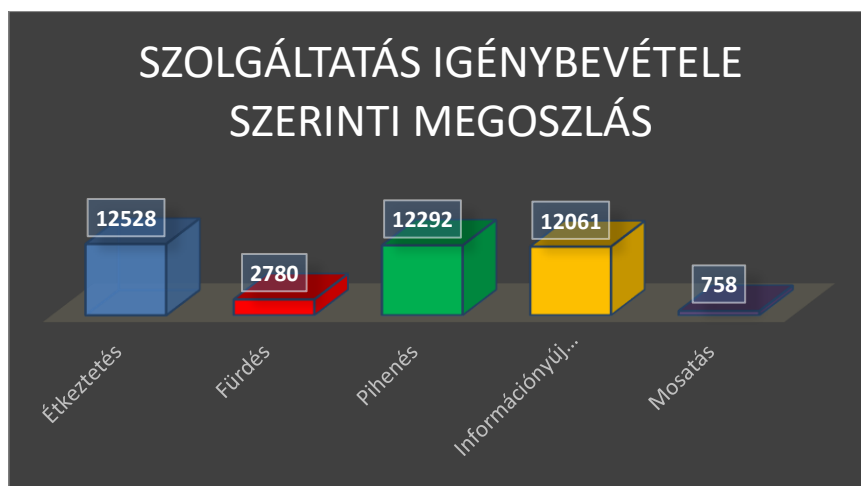


Az átlag életkor összességében ötven év volt, ugyanúgy, mint a 2021-es és 2020-as évben. A legfiatalabb melegedő használó a hölgyeknél és férfiaknál egyaránt tizennyolc éves volt, míg a legidősebb a férfiaknál nyolcvanegy, míg a hölgyeknél nyolcvannégy éves volt.

A 2022-es évben százkilencvenhét ügyfél regisztrált új igénybe vevőként szolgáltatásunkba. Huszonegy ügyfél volt, aki százhuszonhét napnál (tehát többször, mint a fele évi nyitvatartási napjaink száma) többször vette igénybe a melegedő szolgáltatásait. Százhuszonegy ember csak egy alkalommal jelent meg nálunk. A melegedő szolgáltatásait legtöbbször igénybe vevő ember kétszázhuszonkilenc alkalommal járt nálunk az elmúlt évben, mindössze huszonöt nap volt, amikor nem járt nálunk. Az átlagos találkozások száma huszonegy találkozás / fő / év. Ötvenegy alkalommal történt hosszabb ideig tartó kitiltás, ezek általában agresszív viselkedés vagy verekedés miatt történtek (ez a szám a 2021-es év duplája).

A rezsiárak növekedésével egy időben megjelentek nappali melegedőkben azon ügyfelek is, akiknek lakhatásuk megoldott, akár önkormányzati bérlakásban, akár albérletben, de a bérleti díjak és a rezsi kifizetése mellett már egyéb dolgokra nem elég a jövedelmük. Míg a 2021-es évben öt olyan ügyfelünk volt, akik lakásban laknak, de annyira kevés a jövedelmük, hogy az itt kapott élelmiszer szinte elengedhetetlen számukra, ez a 2022-es évben huszonkét főre emelkedett. Az önkormányzat által tartott téli krízisindító megbeszélésen is jeleztük, hogy a kerületi rászoruló lakosok is megjelentek az ellátásban. Ez a melegedő működésében is okozott kisebb konfliktusokat, ugyanis az utcán élő ügyfelek nem értették, hogy akinek van hol laknia, az miért egy hajléktalan emberek ellátó intézményben oldja meg az étkezését, mosását. Azon új ellátottaknak, akiknek lehetősége volt a került más hasonló szolgáltatásait (népkonyha, szociális étkeztetés) is igénybe venni, minden esetben információt nyújtottunk ennek elérhetőségében.

Szolgáltatásaink közül továbbra is az étkezés, melegedés, fürdés, mosatás a legkeresettebbek. Emellett a kollégák információt és segítséget nyújtanak minden hozzájuk fordulónak. Az év során több melegedő használónak is segítettek a jövedelme intézésben, illetve rajtuk keresztül többeknek sikerült bepillantást nyerniük az átmeneti szálló működésébe, melynek köszönhetően később a felvételi beszélgetés mellett döntöttek.



## 8. Utcai szolgálattal való együttműködés

Nagy átfedés van a nappali melegedő használók és az utcai gondozószolgálat által látogatott emberek között. Az információnyújtás a két szolgálatról kölcsönös, ugyanis igaz, hogy aki az egyik szolgáltatást igénybe vette, annak a másikra is igénye lehet. Sokszor fordul elő, hogy a melegedőbe betérő ember mondja el, hogy hol található meg éjszaka, mire lenne szüksége és ezen információ alapján jutnak el hozzá az utcai szociális munkások, vagy épp fordítva, a közterületen élő embernek hívják fel a figyelmét utcás kollégáink, hogy milyen lehetőségek vannak a nappali melegedőben. Az együttműködés az utcai szolgálatokkal gördülékeny és kölcsönös. Májustól a nappali melegedő kolléganője egyedül maradt a munkakörben. Fontosnak tartottuk, hogy valamelyik teamhez ő is tudjon csatlakozni és legyen fóruma a szakmai dilemmák megbeszélésének és a valahova tartozás érzése is meglegyen. Korábban az átmeneti szállós segítővel közösen tartottunk teameket, azonban a nyár közepi költözés és a munkaerőhiány életre hívta, hogy az utcai gondozó szolgálatok kollégái és a nappali melegedős kolléga közösen teameljenek kéthetente az intézményvezetővel. Erre a hovatartozás érzésre ráerősített a közös szakmai elvonulás és a szupervízió is.

A szoros együttműködés továbbra is célként fogalmazódik meg az ügyfélkör átfedése és az alacsonyküszöbű szolgáltatások hasonlósága okán is. A diagnosztizálatlan, betegségbelátással nem rendelkező ügyfelek megjelennek melegedőnkben is, ahol szintén problémát okoz, hogy az alapvető közösségi együttélési szabályokat nem tudják betartani, ami konfliktusokhoz, majd ezt követően kitiltásokhoz vezet. Amennyire lehetséges, alacsonyküszöbű a szolgáltatás, de a Házi rendi szabályok kell, hogy egy minimális keretet biztosítsanak az igénybevevők biztonsága érdekében is. A 2022-es évben nem csak megélés és érzés szintjén, de számok és kitiltások szintjén is látjuk, hogy a valamilyen pszichiátriai problémákkal együtt élő ügyfelek száma nőtt az ellátáson belül, amire hosszútávon reagálnia kell a rendszernek. Mivel nappali melegedőnket továbbra is az utcán/kunyhókban élők veszik igénybe a legmagasabb arányban, ezért is fontos, hogy az utcai gondozó szolgálattal folyamatos kapcsolatban legyenek a kollégák és egy-egy ügyfél mentén közösen és azonos visszajelzéseket tudjunk adni, melynek következtében apró lépésekkel, de lehetséges, hogy eljut az illető ügyfél az egészségügyi ellátórendszerbe.

## Átmeneti szálló

### 9. Szálló működése

Átmeneti szállónkon az eddigi évekhez hasonlóan változatlanul nyújtjuk mindazokat a feltételeket és szolgáltatási elemeket, amelyek az átmeneti lakhatáshoz, és a lehetséges tovább lépéshez szükségesek, jogszabály szerint. Az átmeneti szálló szakmai programja szerint elsősorban közterületen, kunyhókban, éjjeli menedékhelyen élő hajléktalan embereknek nyújt átmeneti elhelyezést. Ezen szakmai koncepció a 2020-as évben teljesedett ki, miszerint az átmeneti szálló összes lakója a fenti helyekről költözött be intézményünkbe, és ezáltal a „Közterület helyett emberibb körülmények” pályázati támogatásán keresztül tudtunk nekik természetbeni és pénzbeli támogatást is nyújtani az itt lakás során.

Az 1/2000. SzCsM. rendelet szerinti összes szolgáltatási elemet nyújtjuk lakóinknak:

„A hajléktalan személyek átmeneti szállása a szociális munka keretében

a) tanácsadás,

b) esetkezelés,

c) gondozás,

d) készségfejlesztés,

e) az ellátott egyéni szükségletei szerint felügyelet és háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás szolgáltatási elemeket szükség szerint biztosít.

A hajléktalan személyek átmeneti szállása segíti a más szolgáltatásokhoz való hozzáférést.”

Negyvenkét férfi lakónak tudunk elhelyezést biztosítani egyidejűleg. Minden lakónak saját személyes segítőtje van, akivel egyénre szabott terveket, célokat keresnek és próbálnak megvalósítani. Az átmeneti itt lakás tárgyi feltételei is adottak: minden itt lakónak van saját zárható szerkenye, hűtőrekesze, és minden adott a napi tisztálkodáshoz, mosási és szárítási lehetőséggel együtt. Továbbá rendelkezésre áll egy konyha, ahol főzési és ételmelegítési lehetőség is van. Az átmeneti szállón minden nap 0-24 órás szolgálatban dolgozik egy ügyeletes kolléga, aki a szálló működtetéséért, az intézmény nyugalmaért és a Házirend betartatásért felel.

## 10. Teamek

### 10.1. Esetkezelő team

Az átmeneti szállón a szociális munkások tevékenységének gerincét továbbra is az egyéni esetkezelés adja. Ezt egészíti ki az ügyeletben való részvétel (heti egy délutáni vagy délelőtti és havi egy hétvégi ügyeletben), melynek célja, hogy másfajta élethelyzetben is lássák a lakóikat, ne csak a személyes beszélgetések alkalmával.

*„Nekem az a megélésem, hogy ez egy olyan csapat, aminek a tagjaira tudom, hogy számíthatok, kérdezhetek, ha szükséges, konzíliumot is tartunk egy-egy lakó/eset kapcsán és nem csak a team rendes időpontjában hanem kb. bármikor. A tudat, hogy van egy ilyen biztosíték a teamünkben, nagyon megnyugtató a számomra. Nagyon hálás vagyok a többféle szemszögért is, nagyon jól tud jönni, amikor már annyira beleszűkültem valami problémába, hogy nem látom a kiutakat, de a team mondjuk segít kilépni ebből már csak azzal, hogy behoz egy új szempontot vagy egy hasonló tapasztalatot vagy a konkrét tudásával, információival segít. Szerintem ilyen nagyon kevés szállón van.” /Kovács Orsolya, szociális munkatárs/*

2022-ben továbbra is három szociális munkás biztosított egyéni esetkezelést. Az esetkezelő stábben nem volt változás, így az év során igyekeztünk az egyenlő arányú esetszám-elosztásra, ami csak abban az esetben borult fel, ha olyan lakó költözött vissza, aki korábban már lakott nálunk és az esetkezelő szociális munkással már volt egyfajta bizalom, esetlegesen egy már elkezdett folyamat. A statisztika nem képes megmutatni azokat a kisléptékű, de mégis hatalmas előrelépéseket, amelyeket a kollégák tettek meg lakóinkkal közösen, nincsenek benne az emberi sorsok alakulásai, ezeket néha csak az egyéni megélés szintjén érezzük. A csoportok (heti team-megbeszélések, ügyelői team, esetmegbeszélő szupervízió, nagy-team), valamint a lakógyűlések, szobacsoportok és a lakókkal való közösségi együttlétek is szerves részét képezik a munkának. Az esetkezelő stáb, továbbra is minden héten hétfőn ül össze, hogy megbeszélje a hét eseményeit, és reagáljon a házban történetekre, illetve megbeszélje a lakók ügyes-bajos dolgait. Ez a fóruma az intézményi protokollok közös kialakításának, a tervek, pályázati lehetőségek és minden gyakorlati teendő megbeszélésének is.

*„Esetkezelői teamünk szerintem egy jól működő szakmai közösség. Szeretem azt, ahogy egymásra tudunk hatni és közösen feldolgozni az eseteket. Így, hogy már hosszabb ideje együtt dolgozunk, jobban meglátszanak a különböző esetkezelési stílusok is. Izgalmas, hogy ki-milyen eszközökkel tud dolgozni az ügyfeleivel.” /Háló Benjámin, szociális munkatárs/*

## 10.2. *Segítő / ügyelői team / ügyelők / helyettesítések*

A 2022-es évben az asszisztensi stáb továbbra is állandó volt. Egy fő nyolcórás asszisztensünk van, aki munkanapokon 8 és 16 óra között látja el az ügyeleti feladatokat a szállón. Az ügyelői stáb hat fővel működött az év nagy részében, és egészített ki ezáltal a szociális asszisztens és a szociális munkatársak ügyeleti munkáját. Továbbra is a szociális asszisztens végzi azon adminisztrációs feladatokat, amik nem az esetkezelési folyamathoz kapcsolódnak. Ő szedi az intézményi térítési díjat, és az egyéb a mindennapok működését érintő feladatok is nála összpontosulnak. (takarításbeosztás, takarító munkájának felügyelete, térítési díjjal összefüggő papírmunka stb.)

Az éjszakai és a fennmaradó hétvégi ügyeleket 2016-tól alkalmi munkavállalók segítségével láttuk el. Összességében az egész év alatt, tíz különböző emberrel próbáltuk megoldani az ügyeleti beosztást. Sajnos kevés olyan hónap volt, amikor ez maradéktalanul sikerült. Továbbra is jellemző, hogy az ügyelői stáb olyan kollégákból áll, akik másodállásként számolnak a Fóti úti ügyeletekkel, ami sok előnyt és hátrányt is tartogat magában. A délutáni ügyeleket (16-22) nagyon ritkán tudták elvinni az ügyelői stáb tagjai a főállásuk miatt. Emellett a nyolcórás segítő helyettesítése is a szociális munkásokra hárult az év nagy részében és a nyári szabadságolások alatt. Az ügyelői stáb tagjai vagy azért, mert abban az időszakban dolgoznak, amikor a mi segítőnk is, és emiatt nem tudják őt helyettesíteni, vagy mert eleve ügyeleti rendszerben dolgoznak, de a 8-16 óra nem volt lefedhető az ügyelői stáb tagjaival az évben. A 2022-es évben át kell gondolni, hogy bevezessük e a két asszisztenssel való ügyeleti beosztás rendszerét, ami kiszámíthatóbbá tenné az intézmény üzembiztos működését.

A máshol főállásban dolgozó kollégákkal egyszerűbb lett a beosztás készítése, hisz mindenki láthatta előre a beosztását mindkét munkahelyén, hátránya, hogy a főállások miatt kevésbé tudnak rugalmasak, lenni egy-egy ad hoc ügyeleti helyettesítést tekintve, de erre az esetre vannak olyan kollégák, akik „beugróként” tökéletesen tudják helyettesíteni ügyelő kollégáinkat. Ők azok, akik ugyanúgy végig mentek a betanulási folyamaton, tisztában vannak a ház napi működésével, de havi szinten nem tudnak annyi plusz órát vállalni, mint akik alkalmi munkavállalóként vannak jelen a stábben. Folyamatosan küzdöttünk, hogy ne kelljen szociális munkatársnak plusz ügyeleket, sőt akár éjszakai ügyeleket is vállalni, szerencsére ez a 2021-es évben jóval kevesebbszer fordult elő szerencsére.

Továbbra is havonta, online formában tartottunk ügyelői teameket, melyen a szociális asszisztens, a szociális munkatársak, az intézményvezető és az ügyelő kollégák vettek részt. Ezt a koronavírus járvány hozta magával, de továbbra is megtartottuk ezt a formát, mert így

mindenki onnan kapcsolódott be rugalmasan, ahonnan tudott, sokkal magasabb volt a részvételi arány, ezáltal sokkal hatékonyabban tudtunk egységesen működni az ügyeleti időben.

A rendszeres ügyelői teameknek és a részvételnek hála ki tudott alakulni egy egységes válaszrendszer és protokoll az intézmény működtetésére, mely ezáltal lakóink számára is kiszámíthatóbb lett. A szociális munkások és asszisztens szempontjából is nagyon fontos, hogy állandó legyen a stáb, hisz így folyamatos tud lenni az információáramlás és ki tudnak alakulni az egységes válaszok az ügyelők részéről is. Az egységes protolloknak köszönhetően kisebb a játszmahelyzetek kialakulásának az esélye is.

## **11. Együttműködések más szervezetekkel**

Még a 2018-as évben kezdtük meg az együttműködést a közelünkben található közösségi pszichiátriai ellátóval. A pszichiátriai közösségi ellátás keretén belül lakóink kérhetik az ottani kollégák segítségét is a mindennapi problémáikban, munkakeresésben. Ez a munkakapcsolat az elmúlt pár évben elég hektikusan alakult, és voltak elcsúszások is benne, a 2022-es évben lényegében nem volt felmutatható együttműködésünk. Ellenben a mentális/pszichiátriai betegséggel élők aránya a szállón élő urak között is emelkedett, így olyan utakat keresünk a 2023-mas évben, amin keresztül valós segítséget tudunk nyújtani ügyfeleinknek.

A kerületi Widex hallókészülék stúdióval is nagyon jó kapcsolatot ápolunk. Az ott dolgozók kerestek meg minket még 2019-ben, hogy egy házhoz jövő, ingyenes hallásszűréssel segítenék lakóinkat. A kapcsolat azóta is él, és ha bármelyik lakónknak ilyen jellegű problémája adódna, akkor jó szívvel küldjük őket a hallásközpontba. 2022-ben is el tudtak hozzánk jönni egy szűrésre. Több lakónknak is szükséges lenne hallókészülék vagy további vizsgálat, de ezzel nem igazán szeretnek szembesülni az urak. Kollégáink is részt vehettek a szűrésen.

A hallásvizsgálati szűrésen túl, idén is lehetőségük volt mind az átmeneti szállón élő uraknak, mind pedig a nappali melegedőt igénybe vevőknek, hogy részt vegyenek Hepatitis C és AIDS szűrésen, helyben az intézményben. Fontosnak tartjuk ezeket a szűrővizsgálatokat, és az ezeken való rendszeres részvételét is ügyfeleleinknek.

2022-ben márciusban volt nálunk a Magyar Máltai Szeretetszolgálat Mozdó Tüdőszűrő állomása is.

Fogadtunk gyakornokokat mind a Pázmány Péter Katolikus Egyetemről, mind pedig a Károli Gáspár református egyetemről.

Az év során több alkalommal főzött lakóinknak és nappali melegedőt igénybe vevőinknek a „Help for fun – ne csak mossuk kezeinket” és a Noár mozgalom is.

A „Február harmadika” adatfelvételbe is minden évben bekapcsolódunk, így volt ez idén is.

2020 év végén az Újpesti Szociális foglalkoztatóval írtunk alá együttműködési szerződést lakóink érdekében, több körös egyeztetést követően. Megváltozott munkaképességű és mentális problémákkal együtt élő lakóink a jövőben a szociális foglalkoztatón keresztül tudnak fejlesztő foglalkoztatásban dolgozni, és ezáltal jövedelemhez jutni. Mindazon lakóinknak, akik a nyílt munkaerőpiacon már nem tudnak elhelyezkedni, nagy segítség lehet ez a jövőben. 2022-ben három lakónk dolgozott náluk.

## 12. Segítők segítése

### 12.1. Szupervízió

Ebben az évben a tavalyihoz hasonlóan Kelemen Gábor, szupervizorral folyt tovább a közös munka. Az esetközpontú szupervíziós csoportok kéthetente a team előtt voltak. Ezeken az alkalmakon az esetkezelő szociális munkások vesznek részt.

*„Tavaly éreztem azt igazán, hogy jó segítségeket kapok a szupervízión, Gábor szupervíziós eszközpalettája is sokat bővült, több mindent is feltudtam használni ezekből a saját esetkezeléseimkor (kártyák, feladatlapok stb.). Ahogy egy terápia is annyi, amennyit belezárunk, a szupervízióval sincs ez másként. Mindenki aktív és ha más hoz esetet, abból is sok mindent le tudok szűrni a saját munkám vagy a szakmai önismeretem számára.” /Kovács Orsolya, szociális munkatárs/*

A kollégák egyértelmű visszajelzése alapján nagyon nagy segítséget nyújt egy külső szakember rálátása a problémásabb ügyfelekkel/ügyekkel kapcsolatosan. Sokszor adott új lendületet egy esetkezelési folyamatnak a szupervizorral való átbeszélés.

*„A rendszeres szupervízió a hatékony munkavégzés nélkülözhetetlen eszköze. Ahol nincs, ott nem végezhető hatékony kliensmunka. Nálunk szerencsére van.” /Reményi Gergely, szociális munkatárs/*

2022-ban az intézményvezetőnek továbbra is lehetősége volt részt venni, egyéni vezetői szupervízióban, melynek szintén csak pozitív hozományai voltak a szakmai munkában.

## 12.2. Elvonulás

Április 6-7 között a már szintén hagyományosnak mondható szakmai elvonuláson vettünk részt az átmeneti szálló stábjával, melyen az alapítvány igazgatója is részt vett. A helyszín is a már megszokott nagymarosi vendégház volt. Ebben az évben a ház és a szobák állapota volt fókuszban, amire mindenképp szerettünk volna valami megoldást találni. A csótányok elszaporodása már komolyabb beavatkozást igényelt a Házirend értelmében is. Ekkor még a rezsidémon nem lebegett a fejünk felett, ellenben beszéltünk az Ukrán-országi háború esetleges következményeiről az ellátórendszerre vonatkozóan. Volt szó még az írásbeli figyelmeztetések súlyozásáról, a várólistáról és az okról az ügyfelekről, akik a szakmai programunk szerinti intézményi szocializáció nélkül érkeznek hozzánk, Isola éjjeli menedékhely bezárásáról és az ottani ügyfelek várólistás kezeléséről, a kiköltözött lakók holmijainak tárolásáról, ügyelői stábról, akkor még a melegedő építéséről.

„Én ezeket mind nagyon élvezem és fontosnak is tartom. HKA konferencia. Egyedülálló, hogy ilyen nagy létszámban mindig ott tudunk lenni. Elvonulások. Az Alapítvány saját szellemi örökségének tekintem ezeket az alkalmakat. Az itt folyó szakmai munka



alapjait ezek az alkalmak adják és nagyon sokat tesz hozzá a személyes kapcsolatok építésében is.” /Háló Benjámin, szociális munkatárs/

## 12.3. Képzés

Ebben az évben sajnos nagy közös képzés nem tudott megvalósulni. Ellenben intézményvezetőnk részt vett egy három alkalmas megújító képzésen ami a mestervezető képzéshez köthető.

Emellett átmeneti szállónk esetkezelője részt vett a BMSzKI által meghirdetett csoportdinamikai alapismeretek és csoportvezetői készségek öt alkalmas képzésén.

### 13. Felvételi rendszer, várólista

A 2021-es év februárjától minden héten hétfőn tartottunk felvételi beszélgetést. Korábban a hó első hétfőin a lakógyűlés miatt nem volt felvételi beszélgetés, de mivel időben egyébként sem ütközik a kettő, és egyébként is jelen vannak a kollégák abban az időszakban, így még több alkalom nyílt meg a felvételi lehetőségére. Amennyiben munkaszüneti napra esett a hétfő, természetesen nem volt felvételi beszélgetés. Márciusban egy alkalommal fordult elő, hogy nem volt utcáról közvetlenül beköltöző lakó a várólistán, de ekkor épp nem szűnt meg jogviszony sem az átmeneti szállón, így a következő hétfőtől már ismételten volt tartósan utcán élő ügyfél a várólistán, aki be tudott költözni.

Szintén a szakmai elvonulás döntése volt, hogy az ekkor már napra pontosan tudott Isola éjjeli menedékhely bezárása okán érkező ügyfeleket „zöldként” kezeljük a várólistán ezáltal elsőbbséget élvezve.

Áprilistól a térítési díj tizenkettőezer forintra emelkedett. Ezt még nem a rezsiárak emelkedése hozta magával, hanem az a tény, hogy a 2021-es évben többet kellett költenünk a kártevőirtásra és már nem volt fenntartható a korábban évtizedekig adott kilencezer-háromszáz forintos térítési díj. Így a szálló napi díja 310 Ft-ról 400 Ft-ra emelkedett.

A szállóra történő felvételi rendszer az előző években is szokásos eljárás szerint zajlott hétfőnként 15 órától 18 óráig.

A felvételi beszélgetést a szociális munkások végezték, főbb irányvonala a családi kapcsolatok, a munka, és a lakhatás volt, illetve kitértek az egészségi állapotra is. A várólistán várakozók száma átlagosan nyolc-tíz fő volt.

Ebben az évben is stabilnak mondható volt a „zöldek” száma a várólistánkon. Amint láttuk, hogy a számuk csökken és lehetőség nyílik arra, hogy gyorsan bekerüljön valaki az intézménybe az utcáról, akkor külön jeleztünk a két utcai szolgáltatnak (Léthatáron Alapítvány, Twist Olivér Alapítvány), hogy amennyiben van a látókörukben olyan ember, aki szeretne átmeneti szállóra költözni, akkor tájékoztassák a bekerülési lehetőségekről. Ennek a jelzésnek köszönhetően sikerült megtartani a vállalt konzorciumi férőhelyek betöltöttségét, sőt idén is túlteljesítés történt, mindkét etapban.

## 14. Egyéni esetkezelés

Minden lakónak saját személyes segítője van, akihez az esetleges problémáival, felmerülő ügyeivel fordulhat. Az esetkezelés továbbra is „feliratkozás” útján történik. Az esetkezelő kollégák minden hét végén elkészítik a következő heti táblázatukat, melyeken jelzik, hogy mikor tudnak egyes lakók feliratkozni hozzájuk. A lakók már jól ismerik ezt a rendszert, több éve így működik, és nagyon praktikusnak bizonyult. Törekedünk arra, hogy minden beköltözőt a leendő szociális munkása költöztessen be és ő mutassa meg neki az intézményt. A visszaköltöző, korábban már az intézményünkben lakott embereknél figyelünk arra, hogy a korábbi esetvivőjéhez kerüljön vissza, hogy az esetleges folyamatosság ne szakadjon meg. Sokszor előfordul, hogy valaki a kikerülését követően nagyon szűkös határidőn belül visszajelentkezik intézményünkben, ilyenkor nem szakad meg egy eset menete, mert a szociális munkás már ismeri a lakót.

Minden ember egyéni problémákkal és esetekkel érkezik hozzánk, így nagyon sokrétű esetkezelési folyamatról lehet beszámolni. A kliens és a szociális munkás közösen kidolgozzák azt az egyéni gondozási tervet, melyben rövid és hosszútávú célok mentén kidolgozásra kerül, hogy a kliens milyen lakhatásba kíván bekerülni. Ebben az együttműködési megállapodásban olyan reális célok megfogalmazása mentén haladnak, mely mindkét fél részéről vállalható.

Azáltal, hogy átmeneti szállónk elsősorban az utcáról érkező hajléktalan embereket fogadja, sok szempontból a lehető legsérülékenyebb csoporttal való együttműködést vállalja magára az intézmény. Azonban az elmúlt évek tapasztalatai alapján látható, hogy a több tíz éve utcán élő hajléktalan emberekkel is lehet olyan előrelépéseket elérni, amik az életük minőségi változásához vezet.

### 14.1. *Egészségügyi problémák*

A szállón élő emberek általános egészségi állapotukat tekintve a társadalom legrosszabb kategóriájába tartoznak. Sajnos nem jellemző sem a betegségbelátás, sem az egészségtudatos életmód helyzetükből kifolyólag. A beköltözés után két héten belül a lakóknak hozniuk kell egy „egészségügyi állapotfelmérő adatlapot”, melyet háziornak kell kitöltenie. Többször tapasztaltuk, hogy a papír meglétének a kényszere miatt mennek el orvoshoz lakóink, akár évtizedes kihagyások után. Fontosnak tartjuk, hogy legalább évente lásson minden lakót orvos,

még ha nincs is semmilyen krónikus betegségük. Az egyéni esetkezelés fontos részét képezi az egészségügyi állapot feltérképezése és annak javítása.

2022-ben az év elején volt egy lakónk, aki kórházba került és a mentőben kiderült, hogy covidos. Sajnos ő ennek szövődményeiben elhunyt a kórházban.

Szállónkon ez önellátásra képes ügyfeleket tudjuk fogadni, tekintve, hogy nincs ápolást nyújtó személyzetünk. Azon lakóink esetében, akiknél gyors vagy lassabb lefolyás mentén az önellátási képesség csökken vagy megszűnik, a mi esetünkben a kórházi krónikus osztályos elhelyezés, illetve a kifejezetten az ilyen állapotú emberek számára fenntartott lábadozós elhelyezés jelentett megoldást, illetve egy esetben a kórházi tartózkodás alatt voltunk kénytelenek intézményi jogviszonyt szüntetni, mert a kórházi kezelés ellenére sem volt már olyan állapotban az ügyfél, hogy átmeneti szállónkon önellátásra képes legyen.

Lakóink 60%-ánál van jelen valamilyen mentális betegség is. A hajléktalan emberek körében egyébként is felülreprezentált a pszichés problémákkal élők száma, ez szállónkon is koncentráltan jelent meg az elmúlt évben. Azonban elmondható, hogy még súlyos állapotú emberek esetében is sikerült olyan látványos előrelépéseket elérni, melynek következtében több éves utcán élés után, a szállónk lakója lett és a gyógyszeres kezelése, illetve a szociális munkásával kialakult bizalmi kapcsolatnak köszönhetően komoly sikerekről beszélhetünk.

*„B. I. szeretném kiemelni a Fóti úti átmeneti szállóra beköltöző ügyfelek közül, akinek az esete tulajdonképpen egy sikertörténet, ha lehet ilyet mondani. Ahonnan ő indult, a telefonfülkéből, majd a konzervdobozokban rongyot égetve melegített kunyhóból, ahonnan mindig tetőtől talpig kormosan került elő, ahhoz képest óriási változás, és egy jó nagy, vagy inkább sok-sok kis lépés összeadódva, hogy most az átmeneti szállón lakik és van jövedelme. Sok összedolgozás és a szociális munkásával való együttműködés mentén valósult ez meg, I. sokszori ellenállásával szemben, mivel önállóan nem mindent tudott/akart elintézni. A szálló részéről nagyfokú tolerancia és rengeteg belefektetett energia is eredményezte azt, ahol most tart. A vele való munka, a hónapok múltával egyre kevésbé volt már a mi feladatunk. Nagy eredménynek tartom, hogy a szállón lakhat. Kezdeti erős ellenállása, mely nagyfokú bizalmatlanságból, pszichiátriai betegségéből adódik, valahogy meggyengült, vagy csak belátta, hogy nem folytathatja a fűtetlen kunyhóban tovább a mindennapjait, mert rámegy az egészsége teljesen. Örülök, hogy az átmeneti szállóval való szoros együttműködésben el tudott ide jutni.” /Seidel Nóra, szociális munkatárs/*

*„A pszichiátriai/mentálhigiénés betegségek meglétét egyre erősebbnek érzem vagy legalábbis egyre több mindent erre vezetek vissza. Depresszió, feldolgozatlan traumák,*

*skizofrénia, stb. Három olyan ügyfél, akik súlyos pszichés zavarral küzdenek. Az önellátás kérdése mindhármuknál felmerült már.” /Háló Benjámin, szociális munkatárs/*

Igyekszünk felmérni már a várólistára kerülés előtt, hogy egy-egy hozzánk jelentkező ügyfél képes e önellátásra és önfenntartásra egyaránt, mert a beköltözést követően korrigálni ezeket a helyzeteket sokkal nehezebb, mint a felvételi pillanatában a megfelelő intézménybe irányítani az érdeklődőt. Sajnálatos módon kevés olyan hajléktalanellátó intézmény található Budapesten, ahol kifejezetten az idősebb, egészségügyi problémákkal rendelkező hajléktalan embereket fogadni tudnák.

Sajnos az év során olyan újdonságokkal is szembe kellett néznünk, ami korábban csupán elenyésző számban volt jelen lakóink között. Több ügyfélnél előfordult ótvar, rüh és tetű is. Emellett több lakónk is fekélyes, kezeletlen lábbal került hozzánk. Emiatt szükséges volt több alkalommal is bőrgyógyászati- vagy sebészeti szakrendelőbe irányítani lakóinkat, vagy a Málta fertőtlenítőjébe. A korábbi évekhez képest olyan jelentősen megugrott ezek száma, hogy most már az első alkalmas megbeszélésük részét képezik, hogy a szociális munkások ezekről is kérdezzék a beköltöző lakókat.

#### *14.2. Munkaerőpiac, jövedelem, dilemmák*

A klasszikusnak mondható átmeneti szállós lakhatás, mely a munka →előtakarékosság→albérlet tengely mentén mozog, nem jellemző lakóközösségünkre.

Az esetkezelő szociális munkás feladata, hogy az első pár hónapban feltérképezze a lakóval közösen, hogy milyen erőforrásokkal rendelkezik, melyekre támaszkodva tovább tud lépni egy minőségibb lakhatás felé. De egy sok évig utcán élő ember számára, már önmagában az átmeneti szállóra való beköltözés is komoly lépés.

*„Egy ügyfelem az úpesti szociális foglalkoztatóban dolgozott. Ennek minden előnyével és hátrányával. Jó, hogy elfogadnak alacsonyabb minőségű munkavégzést, rugalmasak a munkamorál tekintetében. Ezzel több, munkaerőpiacon ilyen olyan okokból nem munkaképes ügyfelünk jövedelemhez tudott jutni. Hátránya, hogy a táppénz és szabadság hiánya miatt ellenérdekeltek az ügyfelek, hogy ügyeket intézzenek munkaidőben. Munkaerőpiac szempontjából sok ügyfelem kt-zott.” /Reményi Gergely, szociális munkatárs/*

A 2022-es évben száztizenhat alkalommal százöt lakó fordult meg intézményünkben, voltak, akik többször is laktak nálunk az év folyamán. Közülük harmincnégy, akik valamilyen vagy fekete vagy nem bejelentett, alkalmi munkát végzett. Ötven év felett a legtöbb lakónk

feketén végez, nehéz fizikai munkát, ahol munkájuk kifizetése is esetleges. Ötvenöt éves kor felett munkát találni, képzettség hiányában egyet jelent a feketemunkával. Közfoglalkoztatotti munkaviszonyból pedig megélni is kétséges, nemhogy önálló lakhatásba kerülni.

Korábban is futottunk bele az esetkezelések alkalmával súlyos tartozásokba, végrehajtásokba, azonban új elemként jelent meg, hogy több lakónknál is kiderültek cégalapítások, melyeknél a nevüket, adataikat adták ezekhez, majd megjelent a NAV és fel akarta számolni a tetemes adóssággal rendelkező céget, illetve fizetésre bírni a „cégvezetőket”. Ezek az ügyek még továbbra is folyamatban vannak és jelenleg bírósági, vizsgálódási szakaszban.

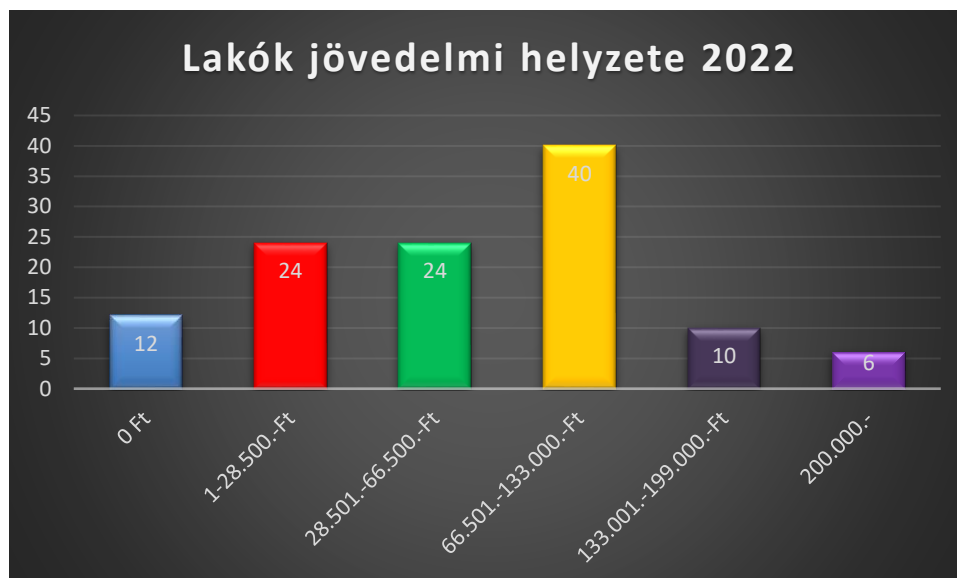


A 2022-es évben tizenkettő olyan lakónk volt, aki nem rendelkezett semmilyen jövedelemmel a beköltözéskor, ennek ellenére nem volt köztük olyan, aki térítési díj nem fizetése miatt került volna ki a szállóról.

Térítési díj nem fizetés miatt hét esetben szüntettünk intézményi jogviszonyt, de mindegyik lakó esetében lehetőség lett volna a megváltozott munkaképességűek ellátása iránti kérelem beadására, vagy települési támogatás igénylésére, vagy rendelkezett alkalmi munkával, azonban ebben nem bizonyultak együttműködőnek a szociális munkásukkal.

Kétszázötvenezeres nettó fizetésnél egy lakónk keresett többet a százöt ügyfél közül, ő rehabilitációs szállóra tudott költözni.

Látható, hogy a tartósan utcán élő, majd intézménybe került ügyfelek egyike sem rendelkezik elegendő jövedelemmel egy jelenlegi piaci árú albérlet fenntartásához.



### 14.3. Kiutak

Az átmeneti szálló ügyfelei többszörös hátrányból indulnak a lakáspiacon. Nem elég, hogy gyakran nem bejelentett jövedelemmel rendelkeznek, de a feketemunka hátulütőjeként ott van az az instabil háttér is, amit a kifizetés bizonytalansága okoz. Ahhoz, hogy egy hajléktalan ember albérletbe tudjon költözni, komplex segítség kell. A pénzügyi háttér, előtakarékoság megléte nem elég.

Az a fajta specializáció, ami a több éve, évtizede utcán élő hajléktalan emberekre fókuszál, predesztinálja, hogy elsősorban nem átlagkeresettel rendelkező emberekről beszélünk. Folyamatos leszakadásban vannak és az infláció még inkább érinti őket, hiszen az egyébként is kevés jövedelmükből még drágábban tudnak megvenni dolgokat. Több ügyfelünk a napi kifizetéssel és annak esetlegességével napról napra próbálja megoldani az életét. Napi kifizetést kap a munkahelyén, ami jobb esetben legalább alkalmi bejelentett munka. Ebből megveszi az aznapra való élelmet, cigit, italt, és a maradékot kellene beosztani.

A 2022-es évben bevezettük az úgynevezett mikormegtakarítások lehetőségét. Azon lakóink, akik napi kifizetéssel vannak, talán jobban átkeretezhető a napi 400.-Ft-os lakhatási díj, mint a havi 12.000.-Ft. Átlagosan elmondható, hogy kb. tizenöt lakónk van minden hónapban, aki nem tárgyhavi térítési díjat fizet, hanem ún. „hátrafele” fizető, amire a Házirend értelmében van lehetőség, mert a tárgyhavi térítési díjat minden következő hónap tizenötödik napjáig kell rendezni. Emiatt nagyon magas azon lakóink aránya, akik az utolsó pillanatban próbálják összerakni a 12.000.-Ft-ot. Az ő esetükben egyszerűen átkereteztük a kommunikációt a térítési díjról és napi díjról beszélünk velük, és megteremtettük annak lehetőségét, hogy akár

napi párszáz forintos „mikromegtakarításokat” tudjanak letenni. Ennek következtében több lakónknál sikerült áttérni a tárgyhavi térítési díjra, illetve volt, aki már tényleges előtakarékoságba tért át a mikromegtakarításainak köszönhetően. Tudjuk, hogy nem ideális, ha valaki napról napra igyekszik beosztani azt a pénzt, amivel épp rendelkezik, de az ügyfélkörünkben felülreprezentált azon lakók száma, akik napi kifizetéssel dolgoznak, ilyen a legtöbb lakónkat foglalkoztató Fővárosi Közterület Fenntartó Zrt. is. Hosszútávon jobb lenne egy havi kifizetéses munka, előre tervezéssel és tudatos pénzügyi működéssel, de ez a cél a mi ügyfélkörünk esetében csak nagyon kislépésekben tud megvalósulni, ha egyáltalán meg tud.

Az egyén szintjén szembesülnünk kellett azzal, hogy olyan alapvető skillek hiányoznak, mint, a minimális higiénés szokások, és a közösségben való együttélés alapvető szabályai. Egy olyan átmeneti szállón, ahol kifejezetten sok éves utcán élés után kerülnek be emberek, egészen máshonnan kell indítani egy bizalomépítő kapcsolatot, mint olyan ügyfelekkel, akik már laktak átmeneti szállón. Ebben is sokat segít, hogy az utcai gondozó szolgálat kollégáin keresztül már rendelkezünk ismerettel a beköltöző lakóról.

Élesen látszik a munkajövedelemből élő, aktív korú lakók és a nyugdíjas korú lakók közti határvonal. Merőben más igényeik vannak a két csoportnak, azonban az igényeket nehéz összehangolni. A 2022-es évben csupán 22 olyan lakónk volt, aki az ellátása mellett semmilyen egyéb kiegészítő jövedelemért nem dolgozott. Az inaktív, de önellátó lakóink esetében egy nagyobb megindulás tapasztalható a REVIP szálló felé. A hosszú várólistájuk miatt 2022-ben egy lakónk tudott átköltözni a szállóra, ami kifejezetten ötvenöt év feletti, nyugdíjszerű jövedelemmel rendelkező embereket fogad. A hosszú bekerülési idő miatt, a hozzánk frissen beköltöző, idősebb, inaktív, nyugdíjszerű jövedelemmel rendelkező lakóinkat igyekszünk odairányítani már a jogviszonyuk elején.

A fenti nehézségek ellenére hét lakónknak sikerült albérletbe vagy munkásszállóra költözni az év során, akik közül négyen sajnos azóta visszakérültek a hajléktalanellátásba. Összességében huszonegy lakónkról mondható el, hogy az egyéni esetkezelésnek köszönhetően, az itt lakását követően minőségibb lakhatásba került, ami a jogviszony megszűnések és megszüntetések huszonkilenc százaléka.

*„Mint általában, így tavaly is nagyon tudtam örülni az apróbb sikereknek is. Egy-egy ellátás megigénylése, munkaerőpiacon való elhelyezkedés, mikromegtakarítások, tárgyhavi térítésre átállás olyan lakónál, akiknél sokáig rezgett a léc, hogy ki tudja-e fizetni a térítést az utolsó pillanatban, egészségügyi ellátásba juttatás vagy csak akár az, hogy hosszú idő után mélyebb beszélgetéseket lehet lefolytatni egy addig zárkózott emberrel.” /Kovács Orsolya, szociális munkatárs/*

## 15. Kártevők

A 2021-es év a kártevők éve volt az intézményben, de sajnos még 2022-ben is küzdöttünk ezzel, több alkalommal teljes házas csótányirtást kellett tartani az intézményben. Ezeket az alkalmakat mindig délután, a melegedő zárása után tartottuk. Ilyenkor a lakók három órán keresztül nem vehettek igénybe a szállót. Igyekeztünk ezeket mindig jó időben csinálni, így ez a része nem okozott fennakadást, az előkészületek az irtáshoz, már annál inkább, ebben kevésbé mutatkoztak együttműködőnek a lakóink. A sorozatos csótányirtások hatása az év végére lett szemmel látható. Emellett azonban a poloskafertőzöttség lényegesen jobban visszaszorult és csupán 2 szoba volt, ahol irtani kellett az év során.

A 2021-es egérszaporulatot sikerült megfékezni szerencsére. A jövőben még nagyobb hangsúlyt kell fektetnünk a személyes higiénére, és könnyen tisztítható felületekre kell cserélni, amit csak lehetséges.

A másik higiéniával összefüggő cél, hogy az eddigi kanapéágyainkat fém ágyakra cseréljük és mosható huzattal rendelkező matracokat vásároljunk.

*„Mi elvégeztük a kötelező irtásokat, de a visszafertőződés látványosan gyors volt. Ebben a lakók hozzáállásának is volt szerepe. Szobában étkezés, ételtárolás, mindenféle kétes eredetű tárgy intézménybe hozása, illetve eleve nagy számú személyes tárgy felhalmozása. Ezen a vonalon két irányba terveztünk változást. Elkezdtük a házirend által egyébként tiltott szobában étkezést komolyabban szankcionálni, valamint a következő évben jelentősen redukálni és korlátozni fogjuk az intézményben tárolható személyes tárgyak mennyiségét.” /Reményi Gergely, szociális munkatárs/*

## 16. Koronavírus járvány

### 16.1. Járványügyi intézkedések, működésbeli változások

Reméltük, hogy a 2022-es évünket már nem a covid árnyékában kell élnünk, ami szerencsére valóban így lett végül, azonban januárban még hat lakót szűrtünk ki, akik pozitívak lettek, ez két lakószobát jelentett. Öten az ekkor még működő Könyves elkülönítőre kerültek, egy oltatlan kontakt pedig a ProDomo szállójára. Egy fő elszökött az elkülönítő elől, így neki kénytelenek voltunk az intézményi jogviszonyát megszüntetni és felfüggeszteni.

Lehetőség lett volna a IV. oltás intézményen belüli megoldására, azonban ennek lehetőségével nem akart annyi lakó élni, hogy érdemes legyen egy teljes oltócsoporthoz leszervezni. Az az egy-két lakó, aki szeretne volna, megkapta a kerületi szakrendelőben az oltást. A nyári időszakban már a maszkhasználat is megszűnt és végleg elengedték a házon belüli tesztelést is.

## **17. Rezsiharc**

A két-három év covid után érkezett az újabb csapás. Nyár végével realizálódott, hogy az áram és gáz ára olyan mértékben fog emelkedni, ami már az alapítvány működtetését is veszélyeztetheti. Tudtuk, hogy a gáz szerződésünk 2022 októberében, míg az áram szerződésünk 2023 januárjától fog lejárni. Mivel az új árakat nem tudhattuk előre és az ajánlott szerződések is először napokra majd órákra érvényesen érkeztek, így előre menekülve végig gondoltuk, hogy mivel tudjuk a használatunkat csökkenteni.

Az intézmény korszerű fűtési rendszerrel, négyéves kazánokkal rendelkezik. Emellett az épület szigetelve van és műanyag nyílászárók vannak beszerelve. Mivel a melegvíz és a fűtés az, ami gáz által biztosított, így látható volt, hogy ezen nagyon tovább nem tudunk spórolni. De a téli időszakban belőttünk egy 22 fokos átlaghőmérsékletet a fűtési szezonra, és emellett amikor kifejezetten enyhe idő volt, akkor le is kapcsoltuk napközben a fűtést. A melegvízhasználattal nem tudunk érdemben spórolni, hisz naponta a melegedőt használók és a lakók is használják a melegvizet. Nincs lehetőség külön helyiségek fűtésének korlátozására, így a nappali melegedőben is folyamatos volt a fűtés és az egyébként hétvégente nem használt irodában is.

A mosásokat korlátoztuk, augusztustól bevezettük, hogy minden lakónk hetente csak egy alkalommal moshat, illetve a lakók számára beszüntettük a szárítógéphasználatot. A kimosott ruháikat a nappali melegedő egyébként is fűtött szobájában tudták kitergetni a melegedő zárás, illetve a hétvége folyamán.

Minden szobában volt televíziókészülék, melyeket adományokból biztosított intézményünk. Ebből kifolyólag ezek régi típusú, képcsöves, nagy dobozos készülékek voltak. Ezek napi használatát megmértük egy fogyasztásmérővel és arra jutottunk, hogy éves szinten akár 1,2 millió forintot is tudunk spórolni a TV-k megszüntetésével. Ez a lépés 2023 év elején történt meg, amikor az új áramszerződésünk is életbe lépett. A társalgóban a nagyképernyős új adomány TV továbbra is a lakóink rendelkezésére áll.

Itt is igaz, hogy minden egyéb fogyasztásunkat is próbáltuk csökkenteni, mindamellett, hogy már a korábbi években is nagyon takarékosan működtünk. Beszerelésre került minden csaptelepre perlátor, ami csökkenti a kifolyó víz mennyiségét, emellett olyan zuhanyfejekre cseréltük a korábbiakat, amik szintén takarékos vízhasználattal működnek. Beszerelésre kerültek a folyosókon mozgásérzékelős lámpatestek, illetve ahol csak tudtuk, lecseréltük a régi típusú fényforrásokat is, mindamellett, hogy a házban már eleve 80%-ban csak LED típusú fényforrás volt.

A nyári időszakban a locsolást megszüntettük és beszerelésre került egy esővízgyűjtő az ereszcsontra a kifolyóhoz. A kiskert locsolást innen oldottuk meg.

*„Csupa olyan változás lett, még ha kényszerűségből is, amiket amúgy is jó döntés bevezetni a fenntarthatóság, környezetvédelem miatt. Ami meglepő volt számomra, hogy a lakók milyen együttműködők voltak a változások tekintetében, (még a tévék kivezetésével kapcsolatban is, bár ez már idén történt), hamar átálltak a kinti és melegedőben történő teregetésre, szerintem kb. minden átment nekik, hogy mit miért teszünk.” /Kovács Orsolya, szociális munkatárs/*

A kezdetektől nyíltan kommunikáltunk a lakókkal a kialakult helyzetről. Lakógyűlésen mindig beszámoltunk róla, hogy mi az aktuális helyzet és megbeszéltük közösen, hogy melyik szabályt, miért vezetjük be. Ennek is köszönhető volt, hogy a változások nem jártak különösebb konfliktusokkal.

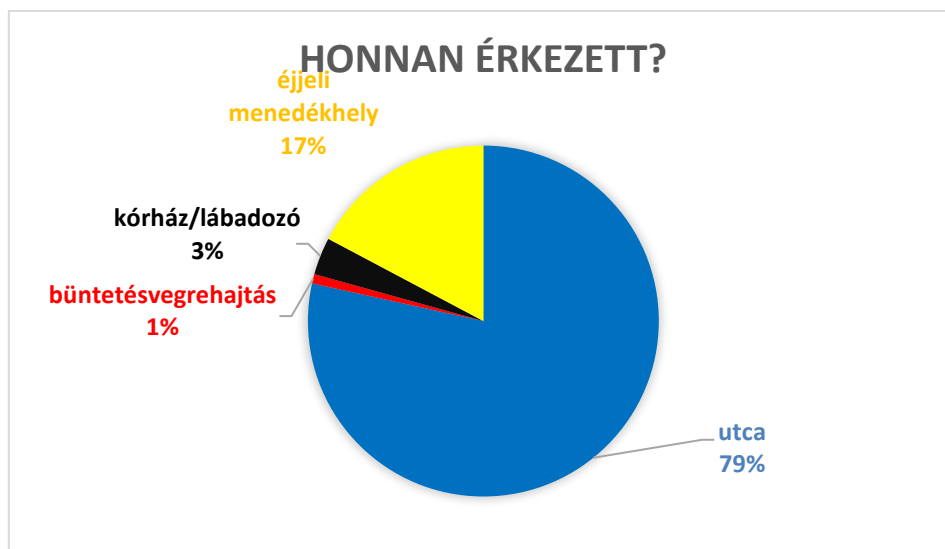
*„Féltem a munkahelyem megszűnésétől az elszabaduló rezsiárak miatt. De most valahogy az az érzésem mint a COVID betörésekor, hogy gyorsan, innovatívan, a probléma elé menve reagáltunk és tettünk meg mindent annak érdekében, hogy a lakóknak legyen hol lakniuk, nekünk meg dolgoznunk.” /Háló Benjámin, szociális munkatárs/*

## 18. Az átmeneti szálló statisztikái

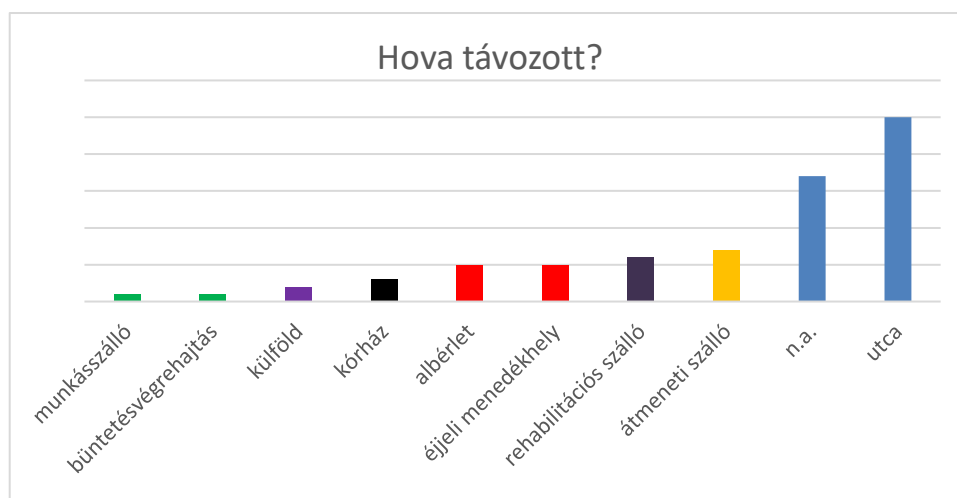
| KIHASZNÁLTSÁG ALAKULÁSA           |                              |                      |               |
|-----------------------------------|------------------------------|----------------------|---------------|
| 2022<br>(vendégéjszakák<br>száma) | rendelkezésre álló kapacitás | vendégéjszakák száma | kihasználtság |
|                                   | 15288                        | 15212                | 99,5%         |

Az átmeneti szállónk idén is teljes kihasználtság mellett működött, és emellett a várólistára is folyamatos volt a jelentkezés. Az átlagéletkor szállónkon ötvenöt év, pont mint 2021-ben. Az elsődleges bekerülés közvetlenül az utcáról történt. Kilencvenegy lakónk

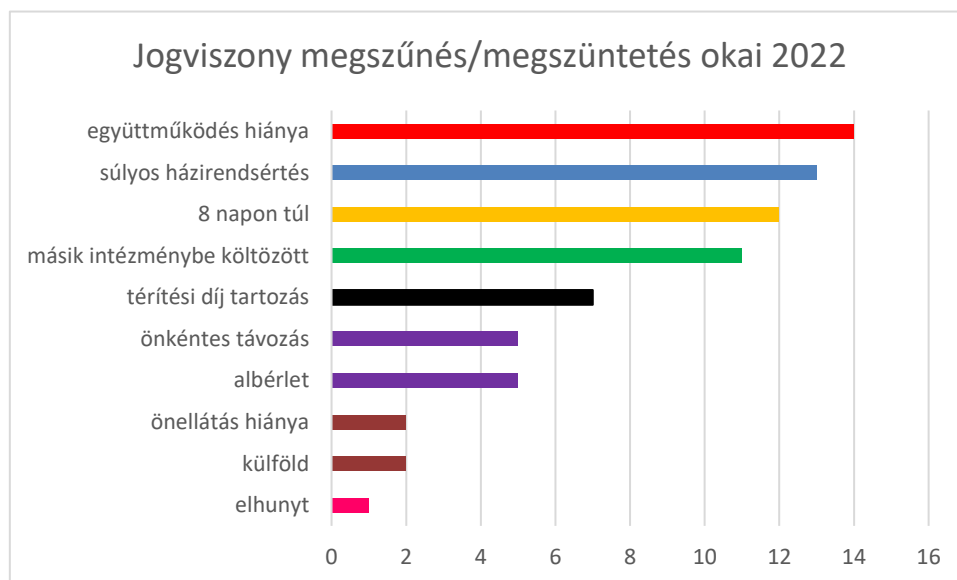
költözött be ily módon. Ezt követően húsz lakónk érkezett éjjeli menedékhelyről hozzánk, míg kórházból és lábadozóról négy, büntetésvégrehajtási intézményből pedig egy ügyfél költözött be.



Az intézményi ellátásból valamilyen oknál fogva kikerülő lakóink közül a legtöbben (huszonnégyen) visszamentek az utcára, ők azok, akik először kerültek intézményi keretek közé, és nem sikerült jól a szocializáció és a szabályok elfogadása. Emellett tizenhat lakónál nincs információnk arra vonatkozóan, hogy hová ment, miután nálunk az intézményi jogviszonya megszűnt. Azonban közülük nyolc ügyfél azóta újra beköltözött vagy várólistán van. Ebből is látszik, hogy ha csak kis lépésekben is, de lehet haladni az intézményesített irányba, és egy hosszú ideje utcán élő ember is fel tudja fedezni az átmeneti szálló nyújtotta különbséget. Minőségi váltásról beszélhetünk huszonegy lakó esetében, akik közül idén egy ember költözhetett önkormányzati lakásba, és öt főnek sikerült albérletbe költöznie. Hat fő másik átmeneti szállóra költözött, és külön kiemelve egy további lakó költözhetett a Revip szállóra, ahol reményeink szerint hosszútávon tudnak lakni. Kiemelendő továbbá hat lakónk, akik közül öten hajléktalanok rehabilitációs szállójára költöztek, míg egy lakónk Zsibrikre a drogrehabilitációs intézménybe került.



A 2022-es évben tizenhárom úr volt, akinek súlyos házirendsértés miatt kellett jogviszonyt szüntetnünk, egy esetben bizonyítható lopás miatt, a többieknél minden esetben valamilyen szerhasználatból (alkohol, drog) adódó agresszív viselkedés, elfajuló konfliktus volt az ok. Tizenhárom lakónknál azért kellett intézményi jogviszonyt szüntetnünk, mert a Házirendben is meghatározott nyolc napon túl nem jelent meg az intézményben, távolmaradását nem jelezte, mentő nem szállította. Térítési díj tartozás miatt csupán hét lakónkak szüntettünk, azonban közülük egyetlen olyan ügyfél sem volt, aki ne rendelkezett volna jövedelemmel, az ügyfél önnön prioritási sorrendje döntött. Az intézményi jogviszony megszűnésének/megszüntetésének hátterében a következő okok álltak 2022-ben:



*„Az én ügyfeleimre térve a rendszeres italozás érzésem szerint inkább volt jellemző, mint korábban. Itt nem csak a házirendsértésekre és az ebből fakadó szűnésekre gondolok, hanem sok esetben az alkoholizmus, mint betegségre, ami a személyiséget roncsoló hatása miatt*

*nem tett reálissá semmilyen hosszabb távú tervezést. Sok volt az alkoholizmussal kapcsolatba hozható egészségügyi probléma: májkárosodás, keringési és idegrendszeri problémák, stb. 2022-ben is jellemző volt, hogy hosszú ideje utcán élő ügyfelek egészségi problémákat elkezdtek kivizsgáltatni, jövedelemhez jutottak, ezek apró sikerek.” /Reményi Gergely, szociális munkatárs/*

## **19. Az átmeneti szálló speciális szakmai programja**

### **19.1. „Közterület helyett emberibb körülmények” program**

Szállónkon tovább folytatódott a „Közterület helyett emberibb körülmények” program. Továbbra is elmondható, hogy a kezdeti nehézségek elsősorban az eltérő higiéniai szokások, illetve a többi lakóval való együttélés megszokását jelentette, de ügyfeleink az esetek többségében sikerrel megugrották ezeket. A szociális munkások szakmai beszámolóí alapján kialakult egy olyan protokoll, mely alapján el lehet indulni a frissen beköltöző lakókkal és a korábbi tapasztalatokat figyelembe véve haladni. Évtizedes utcán élések után is költözött be hozzánk ügyfél, akinek tudtunk segítséget nyújtani az elhelyezésével és a komplex segítőmunkával egyaránt. Mind a tárgyi, mind a személyi feltételek adottak ahhoz, hogy szállónkon a kifejezetten közterületről beköltözők számát növelni tudjuk és ezáltal a legelesettebbeknek tudjunk alternatívát nyújtani.

Azt gondoljuk, hogy nem a hajléktalanellátó-rendszerben való cirkulálást szeretnénk elősegíteni, hanem a közterületről való bekerülést, és a fedél alá kerülést követően, közös munkával egy minőségibb lakhatásba való bekerülést. Már azt is óriási előre lépésnek tartjuk, hogy éves-évtizedes utcán élés után valakit motiválni tudunk a szállóra való jelentkezésre, azonban az elmúlt években azt is tapasztaltuk, hogy ennél akár távolabbi célokat is ki lehet tűzni a hozzánk beköltöző ügyfelekkel.

A “Közterület helyett emberibb körülmények” programhoz kapcsolódóan májusban egy megbeszélésen is részt vettünk, ahol az addigi rendszer tervezett átalakítása került szóba. A főváros részéről nagyobb igény mutatkozott a lakhatási programok támogatására. Szerencsére a közterületről való közvetlen bekerülések támogatása sem szűnt meg, így a 2022-es évben tudtunk ezzel a pályázati támogatással kalkulálni.

Szeptembertől megszűnt az online oldalon való napi lejelentése az ügyfeleknek. Egyúttal nem frissítődött tovább az az oldal sem, ahová az utcai gondozó szolgálatok tudták

felvinni az aktuálisan közterületen éjszakáit töltő hajléktalan ember adatait. A mi szempontunkból ez megnehezítette a munkát. Mindig nagy hangsúlyt fektettünk arra, hogy valóban a tartósan utcán élő ügyfelek élvezhessenek elsőbbséget a bekerüléskor. Ennek a problémának az áthidalására bevezettük, hogy egyrészt a felvételiző a jelentkezésekor amennyiben úgy nyilatkozik, hogy közterületen tölti éjszakáit, akkor kap egy nyilatkozatot, ahol leírhatja, hogy pontosan hol tölti az éjszakáit. Majd ezt követően kap egy „utcás igazolást”, amit az őt gondozó utcai szolgálat aláírásával és pecsétjével kérünk vissza. Ezen az igazoláson az áll, hogy az adott utcai gondozó szolgálat ismeri az ügyfelet, és hogy mióta van vele kapcsolatban. Azért gondoltuk szükségesnek bevezetni ezt a rendszert, mert továbbra is szeretnénk volna, ha valóban azok tudnak beköltözni szállónkra, akik leginkább rászorulnak és akik valóban tartósan utcán élnek, ezáltal a szakmai programunk szerint elsőbbséget élveznek. Az általunk kitalált rendszer még nem túl kiforrott. A mi utcai gondozó szolgálatainktól nem kérünk írásbeli igazolást, elég, ha ők jelzik nekünk, hogy valóban kapcsolatban állnak az adott ügyféllel. A többi, jellemzően budapesti utcai gondozó szolgálattól az igazolások megérkezése elég hektikus. További gondolkodás szükséges részünkről, hogy hogyan tudjuk fejleszteni a felvételi rendszer ezen részét.

#### *19.1.1. Beköltözési csomag*

Az elmúlt évek során már beépült, hogy szükségesnek látszik egy „kezdő csomag”, amely két részből áll. Tisztálkodó szerekből és élelmiszerekből. Mivel átmeneti szállónkon a jövedelem megléte nem feltétel, így olyan emberek is bekerülhetnek hozzánk, akik ugyan nem rendelkeznek jövedelemmel, de jogosultak lennének rá, vagy az utcáról való munkavállalás lehetetlensége miatt nem tudják ezt abszolválni. A beköltözéskor azonban szükségesnek látszott egyfajta beköltözési csomag biztosítása, mellyel a közterületről beköltözők szocializációját könnyítenénk meg.

Ez a csomag a következőket tartalmazta:

|                         |                    |
|-------------------------|--------------------|
| 7 db egytálétel konzerv | - 7 db tésztaleves |
| 5 db mosókapszula       | - 1 db kanálgép    |
| 1 db körömcshipesz      | - 1 db alsónadrág  |
| 1 pár zokni             | - 1 db szappan     |

|                       |                                       |
|-----------------------|---------------------------------------|
| 1 db ételtároló doboz | - 1 db bögre                          |
| 2 db borotva          | - 1 doboz multivitamin pezsgőtabletta |
| 1 cs. instant kávé    |                                       |

A hét darab konzervet és a hét darab tésztalevest az első egy hétben kapta meg az újonnan beköltöző lakó. Ezzel próbáltuk megkönnyebbíteni az átállást a korábbi esetleges nappali melegedő használatról, mivel a mi átmeneti szállónkon lakók nem vehetik igénybe a szintén az intézményben működő nappali melegedőnk szolgáltatásait.

Az öt darab mosókapszula nagyon jó ötletnek bizonyult, ezeket nem kapták meg a lakók beköltözéskor, hanem a mosások alkalmával kérhették el, így még jobban nyomon követhető volt a higiénias elvárásoknak való megfelelés. A beköltözést követően, a lakónak rögtön ki kellett mosnia minden ruháját, amit az intézménybe hozott, amire külön mosószerzt biztosítottunk. 2016 óta folyamatosan biztosítjuk a beköltözőknek ezt a csomagot.

A beköltözési csomag további bővítésre szorul, mert a mindennapokat elnézve tapasztaltuk, hogy a papucs és a pizsama is egy olyan tárgy, amit az ember az utcán élés során nem használ, azonban egy szállóra való beköltözést követően fontos.

### 19.1.2. Csoportok

Plusz szolgáltatásokkal próbáltuk támogatni intézményünk részéről az ügyfeleket. A korábbi években a csoportozási alkalmak kezdtek kifulladásra. Ez valószínűleg együtt jár azzal, hogy valóban olyan ügyfelek kerülnek be hozzánk, akiknek nincs a korábbi évekre vonatkozóan sem intézményi szocializációja, ezért nincs tapasztalata a csoportokkal sem. Ebben az évben úgy döntöttünk, hogy havonta egy csoportot tartunk, forgórendszerben. Mindig két kolléga vesz részt az alkalmakon és igyekszünk jobba bemozgatni a lakókat és beharangozni a csoportokat, nagyobb előkészülettel.

**Belső kuckó csoport:** Az akár sok évet, de akár csak rövidebb időt utcán töltő emberek gyakran traumatizáltak, már önmagában az utcai lét is egy ilyen helyzet. Azt gondoltuk, hogy a magunk lehetőségeivel próbálnánk lehetőséget nyújtani lakóinknak, hogy a csoporton való részvétel következtében egy kicsit más módon legyenek képesek kifejezni önmagukat, a problémáikat, a mindennapjaikat. Művészetterápiás elemeket tartalmazó közös alkotás és meditálás révén. Ez a csoportunk a 2022-es évben is tovább tudott működni és voltak érdeklődő

ügyfelek is. Márciusban, júliusban és októberben voltak a csoportalkalmak, amikor festés, buddhista és azeri népmese felolvasása, majd festése volt a program.

**Szabadidő csoport:** Áprilisban és augusztusban voltak a csoportok, amikor a lakókkal közösen újíttuk fel a kiskertet, festettük le a kinti padokat, készítettünk virágágyást és malomjátékot. Illetve tartottunk egy házi ping-pongversenyt is.



**Háztartásvezetési csoport:** Ez a csoport továbbra is nagy sikerrel működött a szállón. A cél egy közös sütés/főzés, amikor is a cél az lenne, hogy olyan ételek főzését sajátítsák el lakóink, amiket a későbbiekben egyedül is el fognak tudni készíteni. Ezek olcsó, könnyen és gyorsan elkészíthető ételek, illetve cél az is, hogy a Magyar Élelmiszerbank Egyesület által hozzánk eljuttatott zöldségek, gyümölcsök is felhasználásra kerüljenek. Mindemellett nem kimondott cél az önálló háztartásvezetés elérése, ami a reintegráció fontos része. Júniusban kovászos uborkát raktak el az urak, szeptemberben lecsókrém készült, míg decemberben mézeskalácsot süttünk.



## 20. Közösségi programok

Az év során megtartottuk a már hagyományosnak mondható nyárnyitó és nyárzáró bográcsolásunkat. A lakók találták ki, mit szeretnének főzni, beszereztük az alapanyagokat és lakógyűlésen megbeszélte szerepek alapján elkészítették a lakók, majd közösen elfogyasztottuk.

Volt kertrendezés és szalonnasütéssel egybekötött bográcsolóhely kialakítás is.

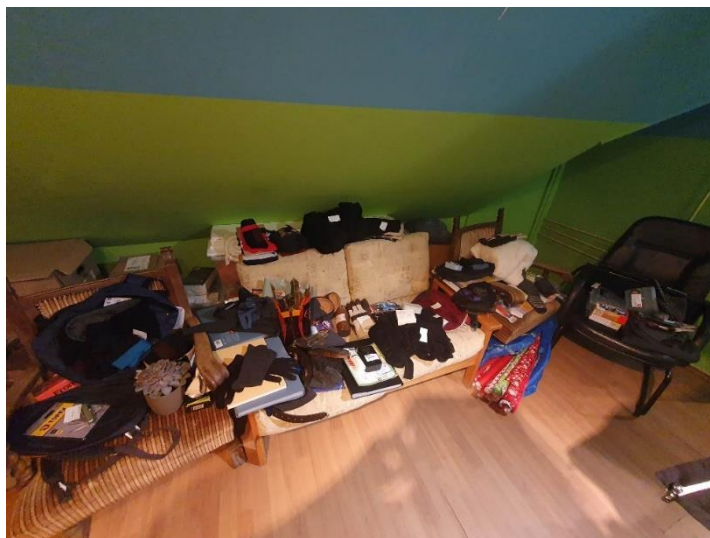


Ebben az évben paradicsom és paprikapalántákat ültettünk a magaságysba. A kiskerteket az év hátralévő részében lakóink gondozták és az arról betakarított zöldségeket közösen elfogyasztották. Ezeken a napokon szintén rendbe raktuk közösen a kertet, virágokat ültettünk, fűvet nyírtunk, levelet söpörtünk, és metszettünk.

#### 20.1. Karácsony, Add-vent

2016 óta egyéni ajándékokat kaptak lakóink. A kis költségvetés ellenére igyekeztünk mindenkinek azt megvenni, amire szüksége lehet, és amivel örömet tudunk szerezni számára.

2022-ben a rezsiterhek várható növekedése miatt úgy gondoltuk, hogy megpróbálkozunk egy korábban még nem próbált dologgal és közösségi adománygyűjtés keretében próbáljuk összegyűjteni a lakóink egyéni ajándékaira és száz utcán élő ügyfél ajándékaira a pénzt. A lakóknál az egyéni ajándékokra négyezer Ft-ot számoltunk fejenként, míg az utcás egységcsomagokra kétezer Ft-ot. Így összesen háromszázhatvannyolc Ft összegyűjtése volt a cél. Erre a célra kitaláltunk egy mini-projektet, aminek a neve Add-vent lett. Az első adventi hétvégétől kezdve minden nap osztottunk meg a facebook oldalunkon egy-egy fényképet, személyes történetet az ünneppel kapcsolatosan. Az adománygyűjtés nagyon sikeres volt. Összegyűjtöttük a száz utcás csomagra és a negyvenkettő egyéni ajándékra is a pénzt, így azt nem az alapítvány saját költségéből kellett biztostanunk.



*„Utóbbinál leginkább a rezsiterhek növekedése miatti forráshiány vezetett az Add-vent kapmányuknhoz, aminek a célja a lakók személyre szóló ajándékainak közösségi adományozásból történő finanszírozása (illetve az utcai gondozó szolgálat ügyfeleinek ajándékaira is itt gyűjtöttünk). Elsőprő volt a siker, összejött a pénz, nagyobb személyi keretből is tudtunk gazdálkodni.” /Reményi Gergely, szociális munkatárs/*

*„A 2022.évi karácsonyt és annak farvizén magát a sikeres ADD-vent közösségi adománygyűjtésünket nem fogjuk elfelejteni. Ez egy zseniális ötlet volt és az, hogy egy kis összefogással, bármi megvalósítható az csodálatos. Annyira nehéz időszak volt ez a karácsony,*

*hiszen elképesztő drágulás volt az üzemanyag és élelmiszerágazatban is. Az emberek ennek ellenére segítettek a náluk elesettebbeken. Talán még jobban érzékenyítette őket ez a nehéz időszak. Nagyon jó érzés ezt látni és a személyre szabott ajándékok ismét nagyon ütősek voltak.” /Borzákné Nyári Krisztina, segítő/*



A szokáshoz híven a Szenteste közös ebéd is megvolt. Azt tapasztaljuk, hogy az ünnep nehézsége ellenére jól esik lakóinknak, ha ebben az időszakban kicsit csendesebben ugyan, de ünnepelünk a házban is. Nagyon megható és meghitt volt az ünnep.

## Össz-szervezetileg

### 21. Külső befolyásoló körülmények

#### 21.1. Léthatáron Alapítvány Isola éjjeli menedékhely megszűnése

2022 év elején már tudtuk, hogy testvérszervezetünk éjjeli menedékhelye május 15-én bezár. Átmeneti szállónk felvételi rendszerét újragondoltuk és az éjjeli menedékhelyről érkező felvételizni kívánó urakat is elsőbbségben részesítettük a várólistán. Ennek következményeképpen olyan lakók is be tudtak költözni a 2022-es évben, akiknél korábban elképzelhetetlennek bizonyult, hogy valaha elhagyják Isola kötelékét.



Utcai gondozó szolgálatunk is készült a bezárássra. Minden ügyfelet tájékoztattunk a felvételi lehetőségéről és az éjjeli menedékhelyen dolgozó kollégák is irányítottak hozzánk ügyfeleket. Sajnálatos, hogy testvérszervezetünk éjjeli menedékhelye bezárt, mert ezáltal a budapesti hajléktalanellátás egy olyan intézménye is megszűnt, ami unikális volt az ellátórendszerben. Az évtizedek során olyan szakmailag elkötelezett kollégák dolgoztak itt, akik a végsőig

tiszteletben tartották az emberi méltóságot, és tisztelettel, partnerséggel fordultak a hajléktalan emberek irányába. Ezen az alacsonyküszöbű szállón volt, aki csak egy éjszakát, volt, aki évtizedeket töltött el ügyfélként.

*„2022 május 16-án végleg bezárt Isola. Különböző okokból ez már évek óta „ott volt a levegőben”, most megtörtént. Az ellátás körülményei ellenére magas szintű szakmai munka folyt ott, Isola szerepe unikális volt a hajléktalanellátásban, amit a jelenlegi ellátórendszer nem lesz képes pótolni. Nem ismerek még egy olyan helyet mondani Budapesten, ahol tudatmódosító szerektől erősen intoxikálódott, máshonnan kitiltott, papírokkal nem rendelkező hajléktalanokat fogadnának.” /Reményi Gergely, szociális munkatárs/*

## 21.2. *Szociális törvény*

2022-es év végén az 1993. évi III. tv. a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló törvény megváltozott. A módosítás most már kimondja, hogy az egyén szociális biztonságaért elsősorban önmaga felel, ami eddig az állam és az önkormányzat feladata volt. Azóta sem igazán derült ki, hogy mi ezzel a kormányznak a célja. Voltak tüntetések a szociális törvény módosítása ellen, melynek kezdeti szövege még tartalmazta az önhibás kifejezést is, mely végül nem került bele a módosítás szövegébe. A szakmai szervezetek ellenkezései nem érték el a kívánt hatást és különösebben az emberek ingerküszöbét sem. Mivel a rezsi-pánik idején jött a módosító, így joggal tartottunk tőle, hogy akár a működésünkre vonatkozóan is lesznek következményei a módosításnak, de egyelőre ennek nem látjuk gyakorlati változását.

## 21.3. *Fővárosi hajléktalanügyi stratégia*

2022-ben a fővárosi önkormányzat is új hajléktalanügyi stratégiával állt elő, a legutóbbi 2011-es dokumentumot követően. Áprilisban két alkalommal is volt egyeztetés a fővárosi polgármesteri hivatalban a dokumentumról, melynek címe „Otthon, mindenkinek – Fővárosi stratégia az otthontalanság és hajléktalanság csökkentéséről”. Hosszas vita után a júniusi közgyűlésen elfogadták a javaslatot.

A stratégia fő céljai:

- jó szociális rendszer kiépítése,
- a megfizethető lakhatáshoz való hozzáférés bővítése,
- a közterületi hajléktalanság csökkentése,
- illetve a méltó ellátási rendszer megteremtése.

Mivel a konzorciumi program, melynek támogatásával az átmeneti szálló szakmai programja is működik a fővárosi hajléktalanügyi stratégia része, így számunkra is fontos volt, hogy mit tartalmaz az új stratégia. Továbbra is cél a közterületi hajléktalanság csökkentése, és a mi átmeneti szállónk épp ezzel a programmal működik most már több, min öt éve.

## 22. Integrált intézményen belüli együttműködések

Tekintve az átmeneti szálló szakmai programját, miszerint elsősorban utcán élő hajléktalan emberek tudnak bekerülni az intézménybe, fontos volt, hogy az utcai gondozó szolgálat kollégáival való együttműködés egyfajta előgondozás formájában meg tudjon valósulni. A szállóra beköltöző, korábban a mi utcai gondozó szolgálatunk által látogatott területen élő hajléktalan emberekről ezáltal sokkal több információval rendelkezünk már a beköltözés elején, és ennek az esetátadásnak köszönhetően az esetkezelői folyamat sem szakad meg, hanem rugalmasan történik az átadás-átvétel.

### 22.1. Nagyteam

A korábbi nagyteameken részt vett a Léthatáron Alapítvány és a szakmailag szerveztünkhöz tartozó Baptista Szeretetszolgálat REVIP hajléktalanok átmeneti szállója is. A Léthatáron Alapítvány Isola éjjeli menedékhelyének megszűnésével új helyzet állt elő. A XVIII. kerületi szálló kevés szálon kötődik az újpesti intézményhez, de továbbra is azt láttuk, hogy kell legyen egy fóruma az összes ellátási egységnek. Így június 28-tól négyhetente nagyteamet tartunk a Twist Olivér Alapítvány összes főállású dolgozójával és a Léthatáron Alapítvány utcai gondozó szolgálatának kollégáival, illetve az alapítvány igazgatójával közösen. Ezen alkalmakkor a szervezet érintő döntésekről, illetve közös esetekről, szakmai dilemmákról esik szó.

*„Júniustól újra van nagy team teljesen más funkcióval, mint amit korábban én megismertem. 2018 előtt a nagy teamek sima értekezletként működtek, amiknek érdemi szakmai célja nem volt. 2020 novemberében amikor visszajöttem, a járványhelyzet miatt nem került sor a megtartására. Mivel olyan dolgokat beszélünk át, amiket eleve mi hoztunk (és nem „kötelező” elemekből állt), sokkal aktívabb tudott lenni mindenki.” /Reményi Gergely, szociális munkatárs/*

Ezen alkalmak tökéletesek voltak arra is, hogy a rezsidémon árnyékában is tudjunk beszélni az esetleges kiutakról és közösen gondolkodjunk a lehetőségeinkről.

*„Annyi változás történt 2022-ben, hogy jó volt, hogy vannak ezek a teamek havonta, jó volt, hogy tudtunk a hogyantovábbokról beszélni, együtt gondolkodni, hogy mit lehet csinálni, változtatni, hogy ne kelljen bezárnunk. Szerintem ez most a legjobb formája ennek a fajta teamnek” /Kovács Orsolya, szociális munkatárs/*

## 22.2. Vezetői

Szintén a Léthatáron Alapítvány Isola éjjeli menedékhelyének megszűnése hozta magával, hogy a korábban kétheti rendszerességgel megtartott vezetői teamek már havi alkalmakra csökkentek, ahol a Twist Olivér Alapítvány igazgatója, intézményvezetője és a Baptista Szeretetszolgálat REVIP hajléktalanok átmeneti szállójának vezetője volt jelen.

Ezen alkalmakkor a vezetőséget érintő problémákról és a szervezetek egységeinél történő dolgokról volt szó.

## 23. Rezsiharc, háborús veszélyhelyzet

A világjárványból éppen csak kilábaló hajléktalanellátás új kihívásokkal kellett, hogy szembenézzon már a 2022-es év elején. A szomszédos Ukrajnát lerohanta Oroszország, melynek következménye lett, hogy soktízezer ukrán ember veszítette el otthonát és kényszerült elhagyni az országot. Sokan közülük Magyarország felé vették az irányt. A háború kitörésekor nem tudtuk, hogy mit fog okozni ez a hajléktalanellátás rendszerében. Különösebben felkészülni sem tudtunk. Ügyfeleink is érezték a súlyát a történeteknek és szerettek volna valamilyen módon segíteni. Így alakult, hogy a kezdetekkor, márciusban a lakókkal



és kollégákkal közösen szendvicseket készítettünk és juttattunk el a Nyugati pályaudvarra érkező és az őket ott fogadó segélyszervezetekhez. Emellett egy kollégánk, aki beszél ukránul, összeállított nekik egy segédanyagot, arra az esetre, ha megjelenik nálunk egy háború elől menekülő ukrán embertársunk. Erre végül nem volt szükség, egyetlen esetben jelent

meg intézményünkben egy menekült, de őt a Diszpécser szolgálat segítségével a BOK csarnokba tudtunk juttatni.

*„2022 nyarán már tudtuk, hogy az energiaárak drasztikusan meg fognak emelkedni őszől. Ez a magánéletben is éreztette hatását, de a gáz és áram ára jogi személyek, így az alapítvány számára is brutálisan emelkedett. Tulajdonképpen elképzelhetetlen módon. Több hónapig lebegett egyfajta bizonytalanság, meddig bírná az alapítvány költségvetése külső támogatás nélkül a megnövekedett rezsiterheket.*



*Szerencsére ezt nem kellett megtudnunk, mert a Főváros részéről átmeneti pénzügyi megoldás született.” /Reményi Gergely, szociális munkatárs/*

2022 nyár végén már tudtuk, hogy az energiaárak olyan szinten emelkednek, melynek kigazdálkodása az alapítvány részéről nem megoldott. 2022 októberétől új gázszerződésünk, 2023 januárjától új áramszerződésünk lépett életbe. Ekkor már tudtuk, hogy havi szinten a gáz és villanyszámlánk együtt átlagban 1,4 millióval lesz több, az eddig fizetett négyszázezer Ft/hó helyett 2023 januárjától.

Vártuk, hogy a kormány reagál az elszálló energiaárakra és mivel állami feladatot látunk el, segíteni fog a megnövekedett rezsiárak kifizetésében. Azonban nem történt semmi a kormány részéről. 2022 októberében a fővárosi önkormányzat írt ki egy kétszázmillió forintos pályázatot, kifejezetten a rászoruló személyeket támogató civilszervezetek számára, a rezsinövekmény kifizetésére. A pályázat lefolytatására a Menhely Alapítványt kérte fel.

Az emelkedés olyan mértékű volt, melyet alapítványunk nem tud fedezni, mert nem rendelkezünk olyan pénzügyi tartalékkal vagy forrásátcsoportosítási kapacitással, ami fedezné a megemelkedett számlák költségeit. Továbbá nem tudunk olyan mértékben spórolni, hogy akkora mértékben csökkenjen a felhasználás, mint amilyen mértékben emelkedni fog a gáz és az áram ára, szerződésünk szerint.

Ugyancsak a tervek között szerepel, (a megrendelést leadtuk saját forrásunk terhére) a harmadik emeleti (tetőtérben) irodánk a fűtésének korszerűsítése fűtésre optimalizált klímaberendezéssel. Energetikai szakemberrel is konzultálva jelenlegi gázszerződésünk alapján a beruházás – a tetőtérben a radiátorfűtés teljes lezárása mellett – költsége a jelenlegi áramdíj melletti fogyasztás költségével együtt is 2-3 éves megtérülést hozhat. Utána viszont már csak a csökkentett energia költséget kellene fizetni. A munkatársak nem aktív munkaidejében (este,

éjszaka és hétvége) a tetőtér fűtése kikapcsolható. Internetről vezérleve a munkavégzésre a helyiség fűtése távolról is bekapcsolható. Tervben van és árajánlatokat is begyűjtöttünk a teljes épület hűtő-fűtő klímával való fűtésére. Reményeink szerint a következő időszakban talán lesznek erre pályázati források.

E beszámoló írásakor már tudjuk, hogy a március végéig tartó rezsinövekmény-pályázatot nem merítettük ki teljes egészében és van némi maradvány, amit a kisebb energetikai beruházásra tudunk fordítani, két helyen tudjuk az épület tetejét szigetelni.

A főváros mellett, Újpest önkormányzatával is folyamatosan kapcsolatban álltunk és jeleztük feléjük az esetleges következményeket. A 2022-es évben ígéretet kaptunk arra, hogy a IV. kerületi önkormányzat igyekszik segíteni szervezetünket, hogy ne kelljen az elszálló rezsiárak miatt bezárni az intézményt. A beszámoló írásakor már tudjuk, hogy a IV. kerületi önkormányzat tízmillió forintos támogatást ítelt meg szervezetünk számára a 2023-mas évre vonatkozóan.

A jelenlegi helyzet szerint a rezsinövekményünket a 2023-mas évben biztosan ki tudjuk fizetni, emellett energetikai beruházásokat (klímaberendezések, részleges tetőcsere, redőnyök stb.) tudunk végrehajtani intézményünkön, és reméljük, hogy minél hamarabb normalizálódik a helyzet és a világpiaci árak. A kormány továbbra is csak az egyházakat támogatja a rezsinövekményük kifizetésében.

## **24. Közösségi média és médiamegjelenések**

Idén is igyekeztünk minél aktívabbak lenni leginkább a facebook oldalunkon. Az aktualitásokat is ott tudtuk megírni, és amikor szükség volt rá, a krízisidőszak előtt, itt tudtuk újra beindítani a takaró- és ruhagyűjtési kampányunkat. A hirtelen lehűlések, fagyok miatti figyelemfelhívások, és a szálló mindennapi életét érintő változásokat is itt szoktuk elmesélni a minket követőknek. Ha nem is közvetlenül, de igyekszünk a társadalmi felelősségvállalás jegyében felszólalni.

2022-ben több alkalommal is szerepeltünk a helyi Újpest Médiában, aminek szintén szemléletformáló hatása tud lenni, és remélhetőleg így még több emberhez jut el annak híre, hogy több, mint harmincéve Újpesten működik intézményünk.

Mindezek mellett sajnos az elszálló energiaárak és azok következményei miatt voltunk megszólítva. Intézményvezetőnk többször szerepelt az Újpest TV műsoraiban, emellett

vendége volt a Klubrádióknak, megjelent egy cikk rólunk az Újpesti Újságban, a Népszavában és az RTL Híradóban is szerepeltünk az elszálló energiaárakról szóló hírekben.

<https://www.youtube.com/watch?v=AjgxoXKKEQA>

<https://youtu.be/eQ-G3FD5EsQ>

[https://rtl.hu/hirado/2022/08/14/hajlektalanszallok-magas-rezsi-nyilt-level?fbclid=IwAR0iPp5kvujHquVN7lgL7tGEfJe6\\_henmeXZOPXLsTaLF79HaVWTh6CmuD4](https://rtl.hu/hirado/2022/08/14/hajlektalanszallok-magas-rezsi-nyilt-level?fbclid=IwAR0iPp5kvujHquVN7lgL7tGEfJe6_henmeXZOPXLsTaLF79HaVWTh6CmuD4)

<https://fb.watch/kfIULSacgu/>

[https://nepszava.hu/3177089\\_szocialis-dolgozok-megelhetes-magyarorszag](https://nepszava.hu/3177089_szocialis-dolgozok-megelhetes-magyarorszag)

<https://www.youtube.com/watch?v=ocImigdlZkY>

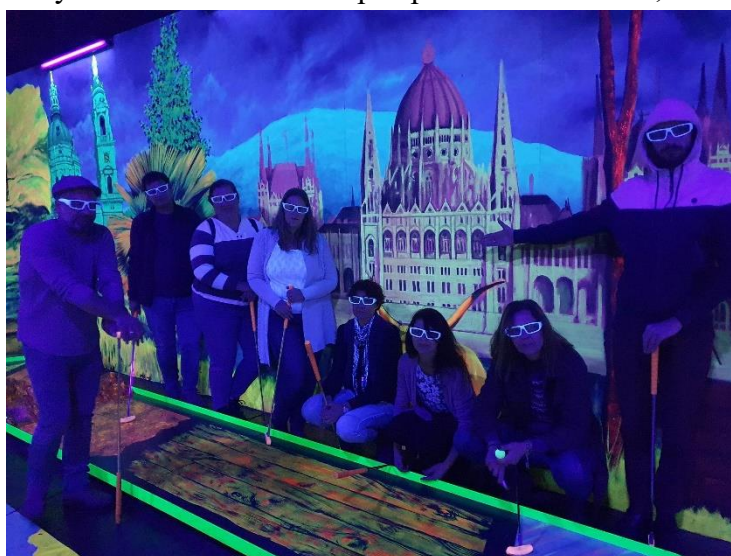
[https://ujpestmedia.hu/mi-lesz-veled-twist-oliver/?fbclid=IwAR0iPp5kvujHquVN7lgL7tGEfJe6\\_henmeXZOPXLsTaLF79HaVWTh6CmuD4](https://ujpestmedia.hu/mi-lesz-veled-twist-oliver/?fbclid=IwAR0iPp5kvujHquVN7lgL7tGEfJe6_henmeXZOPXLsTaLF79HaVWTh6CmuD4)

[https://www.facebook.com/watch/?v=840565294031920&extid=NS-UNK-UNK-UNK-AN\\_GK0T-GK1C&ref=sharing](https://www.facebook.com/watch/?v=840565294031920&extid=NS-UNK-UNK-UNK-AN_GK0T-GK1C&ref=sharing)

## 25. Szakmai munka támogatása

### 25.1. Csapatépítő

Évenkénti, már szintén hagyományosnak mondható csapatépítőnk alkalmával, idén Budapesten maradtunk. Először közös erővel kiszabadultunk a Zárt osztályról, ezt követően pedig közösen ebédeltünk egyet, végül minigolfbal zártuk a napot. Nagyon kellenek ezek az alkalmak, amikor a szokásos környezetből kikerülve, minőségi időt tölthetünk együtt, csapatépítő jelleggel.



## 25.2. *Közös lábos*

Május 8-án negyedik alkalommal vettünk részt a Szimpla kerti Közös lábos jótékonyági főzésen. Idén pusztapörköltet és olaszos krumplisztát kínáltunk. Százkilencezer Ft-ot sikerült összegyűjtenünk. A csapatépítő alkalmakhoz hasonlóan ez a program is összekovácsoló erővel bír és nagy előnye, hogy kicsit kimozdul az egész stáb a mindennapokból és az intézményből is közösen.



## 25.3. *Macskák*



Április 13-án három cica született a Léthatáron Alapítvány Isola éjjeli menedékhelyén. Május 12-én, Isola bezárása előtt úgy döntöttünk, hogy a három testvért örökbe fogadja alapítványunk. Isola, Olivér és Kamilla lett az intézményünk új lakója. Mindhárman jártak orvosnál, ivartalanítva is lettek és mára elválaszthatatlan részei lett intézményünk működésének, mert az előzetes elvárásokat is magasan felülszárnyalva tudnak terápiás macskaként funkcionálni.

„...most már megkérdőjelezhetetlenül azt gondolom, hogy a tavalyi év legjobb döntése volt, hogy lettek ők nekünk! Biztos vagyok benne, hogy a jelenlétük jó hatással volt és van az ügyfeleinkre.” /Kovács Orsolya, szociális munkatárs/

#### 25.4. *Intézménylátogatások*

2022-ben is igyekeztünk a meghívásoknak eleget tenni és mi is vendégül láttunk kollégákat intézményünkben. Júniusban, amikor a BMSzKI Origóc nappali melegedőjét éppen felújították, a kollégák eljöttek hozzánk egy intézménylátogatásra, majd ezt követően meghívást kaptunk a 15. születésnap rendezvényükre. Ennek köszönhetően nappali melegedőnk kollégája is megismerhette az ott folyó szakmai munkát.

Novemberben a tapolcai hajléktalanszálló kollégái nézték meg intézményünket, majd ezt követően az ELTE kriminológus hallgatói voltak nálunk egy érzékenyítő látogatáson.

A jövőben is igyekszünk nagyobb hangsúlyt fektetni a kölcsönös intézménylátogatásokra, mert fontos, hogy ismerjük más intézmények szakmai működését, hogy kongruensen tudjuk ajánlani azokat ügyfeleink számára.

### 26. **Kisegítő személyzet**

#### 26.1. *Takarító helyzet*

A 2021-es évben megváltunk a takarítónktól, mert nem járt be dolgozni, és az állítólagos táppénzt sem tudta igazolni. Mivel sokadjára fordult ez elő, így közös megegyezéssel elváltak útjaink. A Léthatáron Alapítvány Isola éjjeli menedékhelyének többtíz éve ott dolgozó takarítója lett az új takarítónk nyártól. Továbbra is munkanapokon, napi nyolc órában foglalkoztattunk egy takarítót. Hétvégeente a korábbiakhoz hasonlóan, a lakók, beosztás szerint végezték az intézmény közös helyiségeinek a takarítását.

Az éjjeli menedékhely és az átmeneti szálló működése és a takarítás elvárt színvonala sem ugyanaz, de csiszolódunk. Fontos lenne, hogy a tartósan utcán élő ügyfelek lássák a különbséget az átmeneti szálló nyújtotta lehetőségek és egy éjjeli menedékhely között.

#### 26.2. *Karbantartó*

A 2021-es évhez hasonlóan, idén is egész évben már piaci alapon megfizetett karbantartóval dolgoztunk együtt, aki heti 4-5 órában ellátta a feladatát a szállón. Ebben az évben egy fő dolgozott nálunk ebben a munkakörben, akivel jól működött a heti egy alkalom, és a szálló amortizációja is csökkenthető lett. Azt látjuk azonban, hogy a heti egy alkalom kevés lehet a

jövőre nézve, főleg, hogy bizonyos munkákat nem tud/akar elvégezni a karbantartó. A nagyobb volumenű, illetve több szakembert igénylő munkákhoz, továbbra is szakembert hívtunk.

### 26.3. *Közérdekű munkások*

2019. október 31-én együttműködési megállapodást írtunk alá a Budapest Főváros Kormányhivatala Gyámügyi és Igazságügyi Főosztályával, közérdekű munka büntetés végrehajtása érdekében történő foglalkoztatásról. Ezen megállapodás célja, hogy azok az emberek, akiket egy szabálysértési eljárást követően közérdekű munkára ítélték, a közösség érdekében olyan munkát végezzenek, ami hasznos egy adott intézmény számára. Ebben az évben tíz közérdekű munkást foglalkoztattunk egyidejűleg, akik rövidebb-hosszabb (100-300 óra) büntetésüket töltik le nálunk.



Az adományos konténer rendben tartására és a lakosságtól beérkező adományruhák szortírozására is lett munkaerő, ami szintén nagy segítséget nyújtott a mindennapok során az utcai gondozó szolgálat munkatársainak. Ami miatt belevágtunk ebbe a foglalkoztatási programba, hogy „olyan ingyen munkaerőhöz jut intézményünk, mely által az amortizáció és a kollégák plusz munkavégzése is csökkenthető”. Azt gondolom ez meg tudott valósulni. Persze voltak kisebb zökkenők, illetve nehezíti a dolgot, hogy általában hétvégén tudnak jönni intézményünkbe a közérdekű

munkások, de összességében elmondható, hogy nagyobb volt a pozitív hozadéka a dolognak,

mint a negatív. Ebben az évben végre a végére értünk a ház és a lakószobák kifestésének is, amire korábban 5 évvel ezelőtt volt példa. Sikerült egy villanyszerelővel is együtt dolgoznunk és kőműves is volt, aki a kültéri kerítésünket kezdte el rendbe tenni.

## **27. Újpesti önkormányzattal való együttműködés**

Új népjóléti alpolgármestere lett Újpestnek, akinek igyekeztünk minél hamarabb bemutatkozni és egy intézménylátogatás keretében bemutattuk a nálunk folyó szakmai munkát is.

Novemberben részt vettünk az éves krízisindító megbeszélésen is, amit az önkormányzat szervezett.

Az önkormányzat partnernek bizonyult az Újpest közigazgatási területén, közterületen élő hajléktalan emberek sorsa ügyében is. Az újpesti közterület fenntartókkal is nagyon jó a viszonyunk. Jeleznek, ha hajléktalan emberrel találkoznak, illetve a 2022-es népszámlálás során mi is segítettük munkájukat a közterületen élő hajléktalan emberek elérésében.

A 2022-es energiaár krízisre és abból kifolyólag a megkeresésünkre is azonnal reagáltak az önkormányzat részéről, ami nagyon nagy segítséget jelent az alapítvány pénzügyi helyzete és tovább működése szempontjából.

Összességében elmondható, hogy jó kapcsolatot ápolunk a IV. kerületi önkormányzattal, ami remélhetőleg a jövőben csak tovább fog fejlődni.

## **Ránézés a 2021-ben megfogalmazott jövőbeni tervekre**

### Utcai gondozó szolgálat:

- stábépítés egy kolléga tervezett elmenetele mentén
- innovációk megismerése és bevezetése az utcai ellátásban

Sajnos az egész éves kollégahiány nem tette lehetővé, hogy a 2022-es évben külön figyelmet fordítsunk a stábépítésre, nem sikerült megtalálni ebben az évben az új kollégát.

Az innovációk bevezetése a jövő évre marad, amikor remélhetőleg kölcsönösen inspirálódunk a közös szakmai elvonulásunk alkalmával.

#### Nappali melegedő:

- új épület
- szolgáltatásbővítés

Az új épület megépítése ugyan nem valósult meg ebben az évben sem, azonban nagyot léptünk előre az átalakítással is, és ezáltal szeparáltabban tud működni a két szolgáltatás.

Szolgáltatásbővítést idén nem tudtunk felmutatni, ami leginkább itt is a kollégahiány és a folyamatos keresés miatt alakult így.

#### Átmeneti szálló:

- az ügyfélkör igényeinek megfelelő szélesebb körű szolgáltatásnyújtás
- csoportok

Az átmeneti szálló már több mint öt éve a tartósan utcán élők felé nyitott szolgáltatás, amit folyamatosan bővítünk és igyekszünk minél inkább az ügyfelek igényeire reagálni az épp aktuális krízisek közepette is. Reméljük, hogy ez a jövőben is így marad.

#### Össz-szervezetileg:

- továbbképzés
- kis teames elvonulások
- közös szakmai elvonulás
- csapatépítő
- szupervízió folyamatos biztosítása

Továbbképzés két kollégánál történt a 2022-es évben, a kisteames elvonulások magas szakmai színvonalon megvalósultak. Csapatépítő is volt és a szupervíziót is folyamatosan biztosítottuk stábjainknak. A közös szakmai elvonulás a 2023-mas év kihívása lesz.

### **Tervek a 2023-mas évre**

#### utcai gondoóó szolgálat:

- új kolléga megtalálása, a stáb kiegészülése
- innovációk megismerése és bevezetése

nappali melegedő:

- új kolléga megtalálása, a stáb kiegészülése
- szolgáltatásbővítés

átmeneti szálló:

- új csoportok működtetése
- szolgáltatásbővítés
- ügyfelek igényeire való mélyebb reagálás

Össz-szervezetileg:

- intézménylátogatások
- közös szakmai elvonulás
- kisteames elvonulások
- továbbképzés