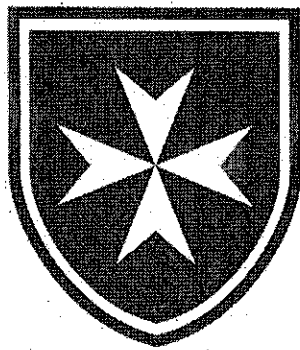


A fejléc részt kérjük szabadon hagyni, egységes, máltai formátumú lesz!

2019. évi

SZAKMAI BESZÁMOLÓ



u 853

POLGÁRMESTERI HIVATAL BUDAÖRS		
Iktatva:	2020. MÁRC 16.	
Szám:	XV/1010-1/delo	
Előszám:	Melléklet:	Ellátó:

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat Budaörsön végzett tevékenységéről (hajléktalan ellátás)

A fenntartó nevében jóváhagyta:



20200316-0937-022058-0-00



MAGYAR MÁLTAI
SZERETETSZOLGÁLAT
EGYESÜLET
KÖZP.-MAGYARORSZÁGI RÉGIÓ
1011 Budapest Bem ikt. 28.
Szám: 1784009-20200817-00000000
Adósz.: 19025702-2-43

Molnár Tamás

regionális ügyvezető

Budaörs és Kistérsége Utcai Gondozó Szolgálat

1118 Budapest, Rimaszombati út 15/a

Az utcai szociális munka

Ahhoz, hogy egy éves szakmai beszámolót megfelelőképpen tudjunk értelmezni, illetve a benne felsorolásra kerülő adatokat, eseteket kellő felkészültséggel magyarázni, elengedhetetlen a működés kereteinek áttekintése is. Ezért ezt a beszámolót azzal kezdjük, hogy részletesen bemutatjuk azt a feltételrendszert, intézményi struktúrát, amelyben dolgozunk.

Az utcai szociális munka nem más, mint az utcára, közterületre kivitt önálló, szakmai, szociális szolgáltatás ellátatlan egyének, csoportok részére. Az utcán, közterületen életvitelszerűen tartózkodó, fedél nélküli személyek, helyzetének, életkörülményeinek figyelemmel kísérése, a velük való rendszeres kapcsolattartás, gondozás megszervezése, szükség esetén ellátásának kezdeményezése, valamint krízishelyzetbe került személyek ellátása.

Az utcán életvitelszerűen tartózkodó, vagy az ellátórendszer intézményeiből valamilyen oknál fogva kimaradó egyének, szociális és mentális segítése a szociális munka eszköztárával.

Az Utcai Gondozó Szolgálat (továbbiakban: UGSz) legfontosabb feladata: a közvetlen életveszély elhárítása, megelőzése, a segítséget kérők megfelelő ellátó helyre való el irányítása, illetve a tartósan utcán élő gondozottak szociális ellátórendszerbe való bekapcsolódásának elősegítése.

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat Budaörsön és kistérségében¹ 2007 óta végzi a fedél nélkül élő emberek gondozását. Az UGSz háttérintézménye 2012 februárjától a Budapest XI. kerület Rimaszombati úti Szociális Alapszolgáltatásokat Nyújtó Integrált Intézmény.

Az intézmény bemutatása

Az UGSz háttérintézményeként működő Szociális Központ a XI. kerületben található a Rimaszombati út 15/a szám alatti ingatlanban. A nappali melegedőben, krízisidőszakban (november 1.- április 30.-ig) hétfőtől-szombatig 8:30-15:30-ig, nyári időszakban, hétköznapokon 8:30-14:30-ig vehetik igénybe az ügyfelek a szolgáltatásokat.

Itt tartjuk a fogadóórákat is minden héten, csütörtökön 14:00-16:00-ig, amikor az ügyfelek személyesen bejöhethetnek hozzánk és lehetőség nyílik ez által a nyugodtabb, rendezettebb körülmények közötti beszélgetésre, ügyintézésre.

¹ Budaörs kistérsége: Törökbálint, Budakeszi, Blatorbágy, Herceghalom

A nappali melegedő alapvető célja, feladata

A nappali melegedő elsődleges célja, hogy lehetőséget biztosítson melegedésre, étkezésre és pihenésre, valamint alapszintű higiénés szolgáltatásokat nyújtson fedél nélkül élő személyek számára. Ezeket a szolgáltatásokat a 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet szabályozza.

Ezen kívül az intézmény az igénybe vevőknek olyan napközbeni ellátásokat/szolgáltatásokat nyújt, melyek segítenek a mindennapi problémáinak megoldásában, a hasznos időtöltésben, valamint a hajléktalanságból kivezető egyéni megoldások megtalálásában.

Az intézmény által nyújtott egyéb szolgáltatások a nappali melegedőben:

- Ruhaosztás
- Postacím létesítése: A nappali melegedő igen hasznos szolgáltatása. Ennek köszönhetően, hamarabb és célirányosan kapják meg a gondozottak a nekik érkező postai küldeményeket.
- Csomagmegőrzés: Meghatározott számban, maximum három hónapra, gondozottal kötött írásos megállapodás után. A három hónap természetesen hosszabbítható.
- Telefonálási lehetőség
- Helyi könyvtár használata
- Filmklub: Minden pénteken
- Társasjátékok használatának lehetősége

Az intézményben tehát egyszerre több funkció is helyet kap, mint például az UGSz, a nappali melegedő és egy éjjeli menedékhely is.

A Rimaszombati úton működtetett éjjeli menedékhely

Először 2010-ben nyílt meg az éjjeli menedékhely és csak krízisidőszakban működött. Ettől eltérően 2015 júniusától már nyári időszakban is üzemel, egész évben tudunk fogadni hajléktalan embereket. Az intézmény koedukált, illetve 15 férőhellyel működik. Az éjjeli menedékhelyen minden esetben biztosítjuk klienseink részére az étkezést, a fürdési és mosási lehetőséget, valamint segítjük ügyfeleinket a szociális ügyek intézésében és az egyéb intézményben történő elhelyezésben. E mellett minden olyan felmerülő problémára megoldást keresünk, amelyeket intézményi keretek között megfelelőbb végezni. Ügyfeleink éjszakai pihenését műbőrrel behúzott matracokon oldjuk meg.

Egy-egy éjszaka 13-15 fedél nélkül élő ember veszi igénybe férőhelyeinket. Azonban a téli hónapok folyamán gyakori, hogy 16-18 rászoruló alszik az intézményben. A férőhely sok esetben kevésnek bizonyul. Ebben az esetben az ügyfelek krízisidőszakban választhatják

az egy háztömbbel arrébb működő ugyanúgy a Máltai Szeretetszolgálat által működtetett „alacsony küszöbű” krízisszállót is.

Rimaszombati út 2. „Kollégium” – Krízisszálló

Sok hajléktalan ember kerül az intézményi szolgáltatások igénybevételét még akár télen is, komoly kockázatot jelentő időben. Ennek a fő oka, hogy a szabálykövetés legtöbbjükénél igen problémás. Például egy magasabb küszöbű intézménybe való bekerüléshez szükség van tudósztűró leltre. Illetve a legtöbb esetben felvételi TEAM dönt a bekerülésről, e miatt várólisták alakulnak ki. Meghatározott időre kell érkezni, nem lehet ittas állapotban bemenni vagy kimaradni a bekerülés után egy-egy éjszakára. Vagy például azok sem veheti igénybe ezt a fajta szolgáltatást, akiknél esetleg bogárfertőzés áll fenn. Ezzel ellentétben a „kollégiumban” nem kell megfelelni ezeknek a feltételeknek. A működési engedély szerint 110 férőhellyel rendelkezik. Az emberek itt is műbőrrel bevont matracokon alhatnak egy tornateremben. Két szociális munkás tart ügyeletet nyitvatartási időben (minden nap 19:00-07:00). Az épületben régen egy iskola és kollégium üzemelt, azonban ezek mára már bezártak. A Budaörs és kistérségében élő ügyfelek is előszeretettel választják ezt az éjjeli menedékhelyet.

UGSz által nyújtott szolgáltatások

- Az ellátási terület rendszeres bejárása: heti rendszerességgel, a téli krízisidőszakban gyakrabban látogatjuk azokat a területeket, ahol utcán élő emberek előfordulhatnak. Amennyiben olyan kliens tartózkodik az utcán, aki fokozott veszélyhelyzetnek van kitéve (leromlott egészségi állapot, fogyatékos, pszichiátriai megbetegedés) a terület bejárása akár napi szinten is szükségessé válhat. Az ellátási terület bejárását és a napi bejárando területet előzetesen útvonalterven határozzuk meg. Azonban ezt a tervet a legtöbb esetben az élet átírja, hiszen számtalanszor fordul az elő, hogy valakivel véletlenül futunk össze.
- Tárgyi juttatás:
 - ruházat, cipő
 - takaró, hálósák, esetenként fólia, védőponyva, hő fólia
 - tartós élelmiszer
 - kórházi csomag
- Szállítás: A szolgálati autónk segítségével lehetőségünk van arra, hogy az utcán, közterületen lévő embert az éjjeli menedékhelyre, nappali melegedőbe, fürdetőbe, illetve szükség eseté pl. kórházba, orvoshoz szállítsuk.

Azonban ezen szolgáltatások mellett fontos feladatunk az is, hogy egy adott személy esetében lényegesen konkrétabb módon is segítsünk. Ez alatt azt értjük, hogy ilyenkor figyelmesebben, az időt „igazán rászánva” teszünk meg mindent annak érdekében, hogy változtatni tudjunk a kliens életén. Ebben a munkában a következő eszközöket szoktuk használni:

- Segítő beszélgetés: Segítő beszélgetésnek nevezzük, amennyiben nem történik konkrét intézkedés, hanem különböző lelki problémákkal, tanácskéréssel keresnek meg minket. Van olyan is, hogy valaki egész napi kényszerű hallgatás után örül, hogy végre valakinek elmondhatja a gondolatait.
- Információnyújtás: Tájékoztatjuk ügyfeleinket a fővárosban működő nappali melegedők, ingyen konyhák, fürdető és egyéb szociális intézmények szolgáltatásairól, az igénybevétel feltételeiről.
- A klienssel történő beszélgetés alapján, igényei és lehetőségeihez képest próbálunk neki szállást keresni éjjeli menedékhelyen, lábadozóban, szociális otthonban támogatott lakhatással munkásszállón illetve átmeneti szállón.
- Iratpótlás: Segítséget nyújtunk hiányzó iratok, okmányok beszerzésében (személyi igazolvány, lakcím igazolvány, születési, házassági vagy halotti anyakönyvi kivonat, iskolai bizonyítvány, munkaviszony igazolás, TAJ szám, adókártya, költségmentességi igazolás, hajléktalan igazolvány).
- Jövedelemhez juttatás: Jellemzően a következő segélyezési formákhoz juttatjuk ügyfeleinket:
 - átmeneti segély
 - munkába állási segély
 - közgyógyellátási igazolvány

Sok esetben az elesett, tanácstalan, alacsony érdekérvényesítő képességgel bíró embereknek a rendszeres nyugellátások megszerzésében is biztosítsunk támogatást. Fontos feladat ez is, hiszen egy rendszeres jövedelem megszerzése talán az első lépés a hajléktalanságból való kitöréshez. A következő megszerezhető támogatásokat szoktuk intézni:

- öregségi nyugdíj
- rokkantsági nyugdíj
- rendszeres szociális járadék
- méltányosságból megállapított szociális járadék
- özvegyi nyugdíj

Az utcai gondozás tárgyi feltételei

- szolgálati személygépjármű: Suzuki SX-4, amelynek rakterében mindig van: takaró, ruhanemű, élelmiszer, kórházi csomag, Incidurspray (fertőtlenítésre), szolgálati mobiltelefon, PEDEX tetűirtó, Novascabin, Bradogél.
- szolgálati ruha: megkülönböztető színű, Máltai logóval ellátott munkaruha
- szolgálati mobiltelefon: 06/30 964-2462
- Menhely Alapítvány által havonta frissített a Fővárosi Hajléktalanellátó Intézmények Alapinformációs kiadványa, melyben a főváros területén elhelyezkedő utcai szociális munka során igénybe vehető intézmények neve, elérhetősége szerepel.

Budaörs és kistérségének területi jellemzői

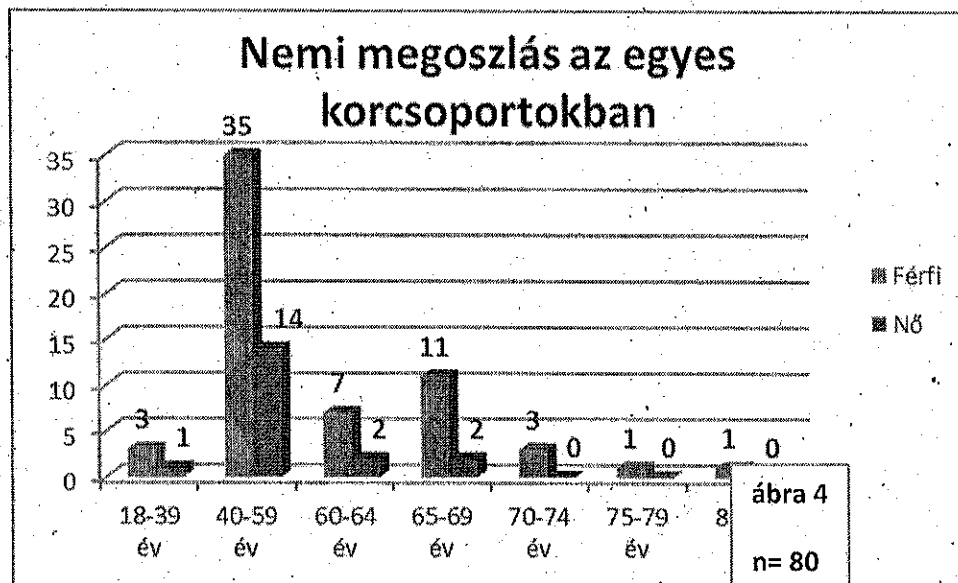
Az utcai gondozó szolgálatunk alapvetően a következő településeken teljesít szolgálatot:

- Budaörs
- Budakeszi
- Törökbálint
- Herceghalom
- Biatorbágy

A kistérség jellemzői nagyban eltérnek más, jellemzően városi környezetben működő utcai gondozó szolgálatok munkájától. Ennek alapvetően az oka, a területen élő hajléktalanok személyes jellemzőiben keresendő. Hiszen itt leginkább nem utcán élő kliensekről beszélhetünk, hanem fix helyen élő emberekről, akik nem is annyira hajléktalanok, mint inkább igen elesett, alacsony érdekérvényesítő képességgel bíró emberek. A területi adottságokat tekintve a mindennapos munkát a különböző „gócpontok” felkeresése, valamint az önállóan és gyakran életvitelszerűen lakott fenntarthatónak nem nevezhető önkényesen, vagy megegyezés alapján működő házak-tákolmányok látogatása jelenti. Budaörs és kistérsége abból a szempontból nevezhető domborzatilag nehezebb terepnek, hogy az egyes helyszínek között relatív nagy a távolság. Területi adottságára inkább a hegyvidéki és a kisebb dombok a jellemzőbbek. Ügyfeleink nagy része, ezeken a területeken él. Kőházakban, foglalt vagy éppen elhagyatott hétvégi házakban, gyakran sátrakban, sőt a természeti adottságokat kihasználva a barlangok, szurdokok használata is előfordul. Ezeknek a helyszíneknek a megközelíthetősége sokszor eléggé nehézkes, főleg a téli időszakban, amikor is fontosabb a gyakori látogatás. Az erdei, aszfaltozatlan utakat a szolgálatok nem igazán takarítják és télen sokszor csúsznak. Illetve ezen utak eléggé leromlott állapota sem segíti a feljutást.

Attól függetlenül, hogy ezen ügyfelek sokkal önellátóbbaknak tűnhetnek, mint a tipikusan utcán élő társaik – ugyanúgy veszélyeztetettek, sőt az ő helyzetük még jobban kiszolgáltatott például a terepviszonyoknak és az időjárásnak köszönhetően. Ezt tovább nehezíti a jellemzően idős korosztály fokozott jelenléte. Az itt élő ügyfeleink többsége ugyanis az idősödő korosztályhoz tartozik. Egészségügyi állapotuk ebből következően nem

mondható igazán stabilnak. Sokan küzdenek krónikus betegségekkel, vagy egyszerre több problémával is. A téli időszakban sokszor napokig nem jönnek elő a kunyhóikból és általánosságban elmondható, hogy ezeknek a foglalt házaknak, passzív, inaktív vagy nem létező a szomszédsága. Látogatás, illetve szoros figyelem, kapcsolat hiányában könnyen előfordulhatna, hogy egy-egy kunyhóban történő balesetet (esés, törés, kihülés) csak akkor észlelünk, amikor már késő. Ezért a rendszeres látogatást és ellátmányozást törekszünk mindig a lehetőségekhez és egyéni preferenciákhoz mérten a rászorulóknak kiadni, abból sok esetben annyit kijuttatni, hogy az akár több napra is elég legyen. Az alábbi ábrán a területen élő kliensek demográfiai megoszlása látható. Illetve az is leolvasható róla, hogy a Budaörsi területen jellemzően a középkorú, férfi kliensek megléte a jellemző.



A téli időszakban a fűtési lehetőségekre fokozottan figyelni kell, így a tüzelőanyagok és fűtőtestek bizonyos esetekben nélkülözhetetlenek számítanak. Pozitívumnak számít, hogy a pályázati és egyéb forrásoknak köszönhetően sok helyen sikerült megoldani ügyfeleink számára ezeket a problémákat. Ennek ellenére még így is sokan küzdenek tüzelőhiánnyal. Az olyan ügyfelek esetében, ahol az átmeneti szállón való elhelyezés az ügyfél akaratából nem lehetséges, ott igyekszünk takarókkal ellátni őket, hogy a téli időszakot könnyebben átvészeljék.

Budaörs központi területének mondható a belvárosi rész, ahol a templom is található és egy közepes méretű önkiszolgáló üzlet. Ez a terület aktívnek nevezhető az UGSz. számára, hiszen a fedélnélküliek általában itt gyűlnek össze önkéntes adománygyűjtésre. Ezekben a részeken megtalálható a tipikusan utcán élő szél és esővédettebb helyekre berendezkedő kartonpapíros, soktakarós ügyfelek, valamint a várostól kicsit távolabb eső bevásárló park környéki sátras ügyfelek.

Jellemzően a sátras ügyfeleink azok, akik esetenként alkalmi, vagy más jellegű munkával is rendelkeznek. Ezek a jövedelmek leginkább alkalmi pénzkereseti lehetőségekből gyűlnek össze. Ilyen például a bevásárló kocsik tologatása (Tesco, IKEA, Auchan). Ezzel szemben a belsőbb részeken élő ügyfeleink egészségügyi, alkoholproblémáik és egyéb

negatív jellemzőik miatt, már kevésbé tudnak munkát vállalni, és a napjaik nagy részében kéregetésből tartják fenn magukat. Sajnos elmondható, hogy eddigi tapasztalataink során ez azt mutatja, hogy amint megvan a pénzük a minimális ételre, de leginkább alkoholra és/vagy dohányra, visszavonulnak jól megszokott kis búvóhelyükre (temető, parkos részek, vasútállomás környéke stb.). Emiatt egészségi és higiéniai állapotuk a kistérségben a legrosszabb. Ezekben a területeken élő ügyfeleink inkább szem előtt tartózkodnak, így bármiféle probléma esetén gyorsabban elérhetőek vagyunk számukra a lakossági bejelentéseknek köszönhetően. Ez a szem előtt lévés azonban hordoz magában negatív jellemzőket is. Hiszen a lakosság sok esetben akkor is hív minket, amikor nem igazán indokolt, vagy csak arról van szó, hogy zavarja a járókelőket egy hajléktalan ember látványa.

Ezzel kapcsolatosan fontosnak tartom megemlíteni a Budaörsön és kistérségében tapasztalható nagymértékű társadalmi felelősségvállalást. Ez alatt azt értem, hogy az itteni lakosok hajlamosabbak a segítségnyújtásra, arcukat kevesebbszer fordítják el, amennyiben egy földön fekvő/segítségkérő embert látnak.

Más intézményekkel fenntartott kapcsolatunkról

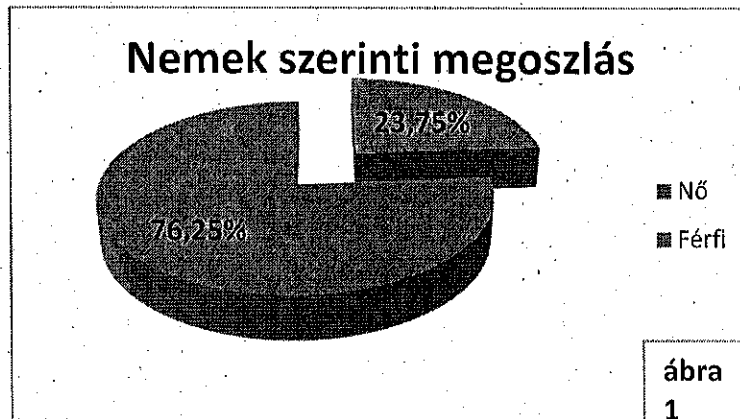
Tapasztalataink alapján Szolgálatunk munkáját nagymértékben segíti a Budaörsön, valamint a kistérségben működő jelzőrendszer, melynek tagjaival szinte mindennapos kapcsolatban állunk. Jó viszonyt ápolunk a térség családsegítő dolgozóival, a rendőrséggel, polgárőrséggel, a házi orvosokkal, más segélyszervezetekkel, illetve az egyházi szervezetekkel is. Ez azért nagyon hasznos, mert, amennyiben egy ellátottunk eltűnik, vagy éppen előkerül, esetleg megbetegszik, hamarabb tudunk róla a rendszeren keresztül információhoz jutni. Itt megemlíteném a frissen hajléktalanná váló ügyfeleinket is, akik az esetek nagy részében hajléktalanná válásuk előtt jó eséllyel, már kapcsolatban álltak a fent említett szolgáltatások valamelyikével. Felderítésük könnyebbé válik, továbbá „friss” hajléktalanok lévén elhelyezésük intézményben sokkal egyszerűbb, mint egy régen utcán élő hajléktalan esetében. Gyakran előfordulnak olyan esetek is, amik kívül esnek a kompetencia határainkon. Azonban együtt meg tudjuk őket oldani, vagy tanácsokkal ellátva egymást el tudunk indulni a megoldás felé.

Az általunk ellátott klienskör bemutatása – statisztika

2019-ben összesen **80** hajléktalan emberrel kerültünk kapcsolatba Budaörs és kistérségében. Ez a szám a tavalyi évhez képest (107) nem mutat nagy eltérést. A relatív kevesebb esetszám egyrészt az elhelyezések következménye, másfelől 2019-ben próbáltunk ténylegesen azokon az ügyfeleken segíteni, akik valóban a rendszer aktív működésére támaszkodnak.

A férfi-nő arányt illetően, a diagramon jól látszik, hogy a nemek szerinti megoszlás aránytalan. Sokkal több hajléktalan férfit (76,25%) gondozunk, mint nőt (23,75%). Ennek oka

visszavezethető azokhoz a tényekhez, melyeket a szakirodalom is alátámaszt. Így a nők általában többször benne maradnak egy „bántalmazó” kapcsolatban például a lakhatás miatt, vagy válás esetén a ház is az ő tulajdonukban maradhat.

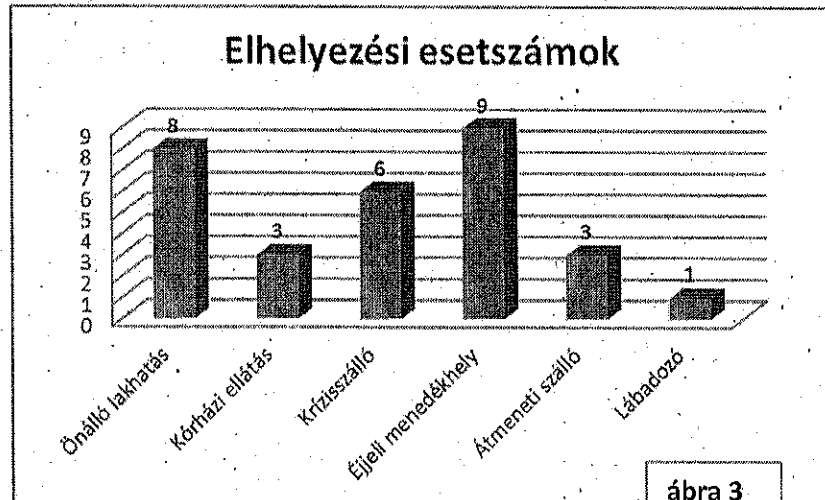


Intézményi elhelyezések alkalmával, a legtöbb embert éjjeli menedékhelyre vagy télen krízisszállóra juttattuk be. Az éjjeli szállók általában térítésmentesek és gyakran a dobbantót jelentenék a hajléktalanok számára. Hiszen utcáról az éjjeli szállókra, majd később az átmeneti szállókra való bekerülés lenne a következő lépés a reintegráció felé. Sajnos sokan benne tudnak maradni az ellátó rendszer által nyújtotta széles spektrumú szolgáltatási körben. Nem képesek, vagy nem is akarnak kitörni ebből a körforgásból. De akadnak más okok is, mint például a valami, vagy valaki elől történő bujkálás, elrejtőzés vágya. Az intézményekben ki tudják magukat pihenni, tudnak tisztálkodni, és a munkáltatók is szívesebben alkalmazzák őket, mint utcáról.

Az éjjeli szállóval ellentétben, ahova csak estére mehetnek be az ügyfelek az általában 5-6 ágyas hálósobáikba, az átmeneti szállók jelentik a „kiugrást”. Ezek a szállók az egyik legszínvonalasabb lakhatási formát jelentik az ellátási rendszer keretén belül. Minimális térítési díj ellenében – általában 10 ezer forint - egész nap bent tartózkodhatnak az ellátottak és típusától függően egyéb szolgáltatásokat is igénybe vehetnek, ahogyan ezt már a fentiekben is említettük.

Ideális esetben az ez utáni következő lépcsőfok az albérlet lenne. Szerencsére területünkön találkozunk egy-két ilyen esettel is, amikor valakinek hosszabb-rövidebb idő után sikerül állandó, legális lakhatást szereznie.

Megemlítenénk a lábadozót is, mely a hajléktalanok számára létrehozott egészségügyi intézmény, ahol 24 órás orvosi felügyeletben részesülnek az ellátottak. Általában kórházból ide kerülhetnek azok a hajléktalan emberek, akik még nem épültek fel teljesen. Itt a szociális munkás munkatársak intéznek nekik jövedelmet és próbálják különböző szállókra kigondozni őket.



Szolgálatunk minden évben, többek között arra is törekedik, hogy az utcán élő emberekben csökkentse a szállók iránt érzett negatív előítéleteket. Továbbá fontos az is, hogy minden ember számára a legmegfelelőbb szálláslehetőségeket tudja biztosítani.

Az ügyfeleink tartózkodási hely tekintetében igen sokszínű képet mutatnak. Intézményi elhelyezést visszautasító ügyfeleink –és itt különösen a kunyhóban és lakókocsiban élőkre gondolva- életkörülményeit próbáljuk javítani pl.: pályázati források útján kályhát veszünk nekik, vagy az adományokból esetlegesen beérkező tüzelőanyaggal segítjük őket, ponyvákat, sátrakat adunk ki. A sátorban valamint az utcán élő ügyfeleinkkel kapcsolatban, próbáljuk őket meggyőzni arról, hogy vegyék igénybe a szállást nyújtó intézményeket, mind az alacsony küszöbű mind a fizetős fapad szolgáltatásokat. Ez utóbbinál lehetőség is adott arra hogy lakhatásukat oly módon támogatni tudjuk, hogy amíg nem áll munkába az adott személy, addig részben vagy egészben átvállaljuk a lakhatási költségeit. Ez természetesen csak egy meghatározott időre szól. Szerencsére évről évre növekszik azon ellátottak száma akik igénybe veszik az ilyen intézmények szolgáltatásait. A Munkásszállón, átmeneti szállón történő elhelyezéseink pedig mind hosszútávú elhelyezésnek bizonyulnak, és ezen intézmények dolgozóival együttműködve folyamatosan azon dolgozunk, hogy a hajléktalan életmódot minél előbb el tudják hagyni ügyfeleink.

El kell mondani azt is, hogy 2019-ben lecsökkent a területről történt elhelyezések száma. Ennek részben az adott területen dolgozó munkaerő állomány cserélődése volt az egyik oka. Sok idő kell ahhoz, hogy egy dolgozó megismerje a területét. Ahhoz pedig még több időre van szükség, hogy abban az ott élő kliensekkel is ki tudjon alakítani egy jó, megfelelő, bizalmi viszonyt. E tények mellett a tartós dolgozói állományhiány sem segítette a terület zökkenőmentes működését a 2019-es esztendőben.

Viszont meg kell említeni hogy Budaörs és kistérsége abból a szempontból speciális, hogy nagyon sokan laknak kunyhóban és ezen ügyfelek nem akarják az eddig felépített életüket lecserélni egy hajléktalanszállóra. Véleményünk szerint, illetve a klienseink határozott elmondása alapján, egy fűtött kunyhó magasabb szintű lakhatási forma, mint egy hajléktalanszálló. Hiszen előbbiben önálló háztartást tart fenn az egyén, amelyben saját

magának kell gondoskodnia a mindennapi megélhetéséről. Ellentétben az intézményben élő sorstársaikkal, akik szinte robotszerűen veszik el mind azt a juttatást, amelyet a szociális rendszer nekik rendel. Ezáltal az önállóan élő hajléktalanok esetében megmaradt azon képesség is, hogy úgymond hétköznapi életet éljenek. Egy kívülálló sok esetben nem is igen tudja megmondani, hogy most konkrétan egy fedél nélküli emberrel találkozik.

Az általunk meghatározott tervek a 2020 -es évre vonatkozóan:

A legfontosabb feladatunknak azt tekintjük a 2020-as évben, hogy az év eleji, illetve az év végi hideg időszakban **egyetlen a területünkön élő gondozott sem kerüljön olyan élethelyzetbe, amelynek esetlegesen az elhalálozás lesz a vége.** Úgy véljük, hogy ennél fontosabb célt nem tudunk magunknak kijelölni, hiszen egy ember életének a megmentése semminél nem lehet fontosabb se nekünk, se más kollégának.

A következő fontos feladat, amelyet meghatározunk a magunk számára az, hogy a **lehető legkevesebb új hajléktalan jelenjen meg a területünkön.** Ezt a jelzőrendszer más tagjaival való szoros együttműködéssel kívánjuk csökkenteni. Hiszen pl. a nagy helyismerettel rendelkező családsegítőkkal kialakított jó viszony, olyan plusz információkhoz tud juttatni minket, amely a megelőzésben segíthet. A **kommunikáció más intézményekkel, szervezetekkel** rendkívül fontos ebben a munkában. Ennek **erősítése is egy fontos cél a 2020-as évben.** Eddig is kiváló kapcsolatokat ápolunk a társszervekkel, de vannak még üres foltok, amiken dolgozni kell. Ilyen lehet pl. a Caritasszal történő kapcsolatépítés, illetve a budaörsi területen működő egyházakkal kiéptendő jó viszony.

A fentiek mellett az **ellátottakkal történő személyes kapcsolatok elmélyítésében is látunk még lehetőséget a fejlődésre.** Véleményünk, illetve személyes tapasztalataink alapján is igazolva látjuk, hogy a klienseink a személyes kapcsolat meglétét egy olyan bizalmi légkörnek tekintik, amelyben a közös munka sok esetben gördülékenyebb és sikeresebb lehet. Ennek a légkörnek a kialakításában és elmélyítésében feltétlenül szeretnénk dolgozni a 2020-as évben.

És igen, igen a **szinten tartást is fontos feladatnak tekintjük.** Nem szeretnénk a már nehezen megszerzett pozíciókat elveszteni a kliensek tekintetében. Igen kívánatosnak tartanánk, hogy az ellátottakkal közösen kialakított élethelyzetek semmiképpen se romoljanak le. Így ennek érdekében is mindent meg fogunk tenni, úgy szakmailag, mint emberileg. A kunyhós, illetve illegális lakásfoglaló klienseinknek segíteni fogunk abban, hogy a kialakított életüket fent tudják tartani.

Személyes tervünk pedig, amely ugyan nem a legfontosabb, de kis színt vinne a szürke, dolgoz hétköznapiakba a következő. Szeretnénk bevezetni, hogy **minden szállítás alkalmával a kliensek kérhessenek egy-két zeneszámot az autó személyzetétől.** Ezzel a kis gesztussal, amely igazán nem kerül pénzbe, nagyban tudjuk javítani a bizalom lékkörét.