

## SZAKMAI BESZÁMOLÓ



## A Magyar Máltai Szeretetszolgálat Budaörsön végzett tevékenységéről



Molnár Tamás  
regionális ügyvezető

Molnár Tamás  
regionális ügyvez

# **Rimaszombati úti Szociális Központ Szociális Alapszolgáltatásokat Nyújtó Integrált Intézmény**

## **Nappali melegedő, időszakos férőhelyek**

### **1. Az Intézmény általános adatai**

Székhelye: 1118 Budapest, Rimaszombati út 15/a

Székhelyen nyújtott szolgáltatások

- Nappali melegedő, engedélyezett férőhely: 50 fő
- Időszakos férőhelyek, engedélyezett férőhely: 15 fő

Intézményi ágazati azonosító: S0010357

Intézményünk a 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet alapján lehetőséget biztosít:

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



## **2. Intézmény bemutatása**

Intézményünk egy régi kétszintes családi házból került átalakításra a működési engedélyét a jelenlegi helyszínen 2006-ban kapta meg. A felső szinten a személyzeti pihenőhelyiségek és irodák találhatóak, az alsó szinten pedig egy TV szoba, egy ebédlő, egy porta, egy tálalókonyha, férfi és női mosdók találhatóak. Az alagsorban került kialakításra a tartós élelmiszerek raktára és a mosókonyha. Az intézmény kialakítása lehetővé teszi, hogy időszakos éjjeli menedékké legyen átalakítható a téli időszakban. Ezen kívül az intézményhez tartozik egy két légtérű melléképület, melyben a fenntartáshoz szükséges eszközöket, nagy mennyiségű takarót, szerszámokat tároljuk, továbbá egy konténer, melyben a ruharaktárunkat alakítottuk ki. A kellemes kikapcsolódást segíti a nyáron virágos udvar, melynek hátsó szegletét közösségi veteményeskerteknek alakítottuk ki, kerti bútorokkal pedig otthonossá tettük.

A metró, villamos és vasút végállomásnak köszönhetően nagyon könnyen és gyorsan el lehet érni az intézményt, mivel megközelíthetősége igencsak jó, 5 perces sétatávolságra található az M4 metró, valamint az 1-es 19-es 49-es villamosok végállomásai. Ez nagy könnyebbség a klienseink számára, hiszen hiába a város peremén van az intézmény mégis könnyen elérhető Budapest legtöbb részéről.

Intézményünk igyekszik nyitvatartását a Dél-budai térség más szociális szolgáltatást nyújtó intézményeinek nyitvatartásával összhangban tartani. Különös tekintettel a téli krízisidőszakra, hogy a terület rászorulóit a téli hideg időjárásban se kényszerüljenek az utcán tartózkodni. Decembertől március végéig a melegedő a szombati napokon is a látogatók rendelkezésére áll, míg az ügyfelek a vasárnapi napokon az MMSZ Krisztinavárosi Nappali Melegedőjét tudják igénybe venni.

Általános nyitvatartási rend nyáron:

- Minden hétköznap 8:30-tól 15:30-ig

Általános nyitvatartási rend télen:

- Minden hétköznap és szombaton 8:30-tól 15:30-ig

## **3. Humán erőforrás gazdálkodás**

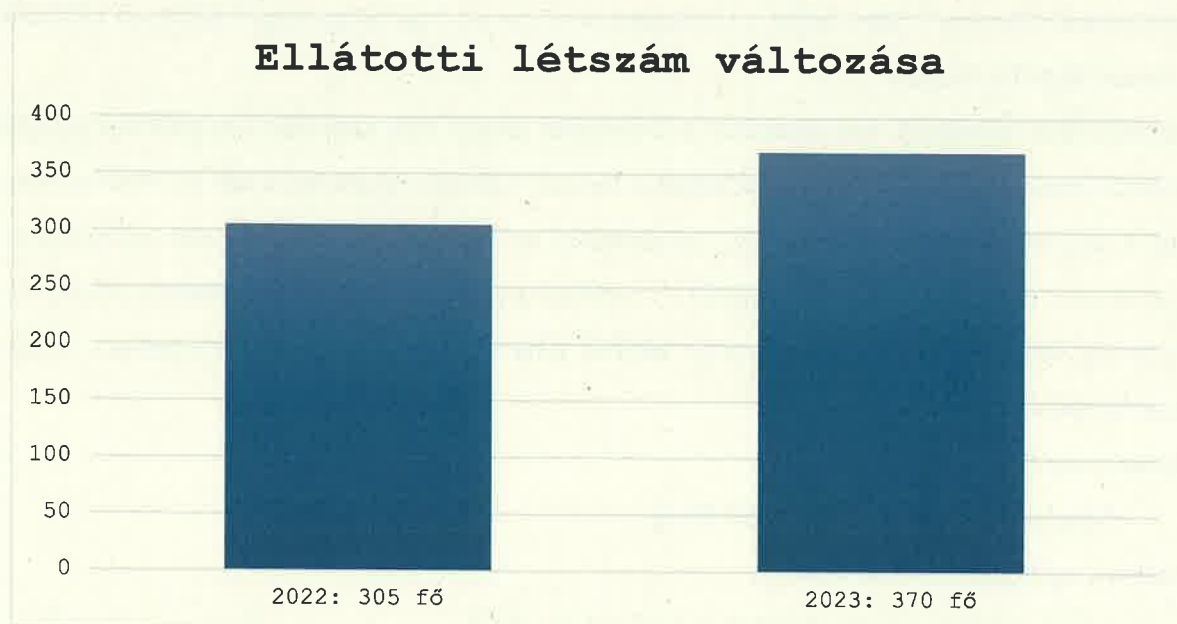
Intézményünkben 2 fő szociális munkatárs áll rendelkezésre, mindkét fő szociális munkás BA diplomával rendelkezik, valamint 1 fő takarító, és 1 fő közfoglalkoztatott. Ebben az évben nem volt fluktuáció a nappali melegedőben.

#### 4. Célcsoport/ellátotti kör

Nappali melegedőnk a személyes gondoskodás körébe tartozó, szociális alapszolgáltatásokat nyújtó intézmény a főváros közigazgatási területén élő hajléktalan személyek részére. Elsősorban a Dél-budai kerületek (XI. és XXII.) és Budaörs és Kistérségének életvitelszerűen közterületen élő személyei tartoznak ügyfélkörünkbe.

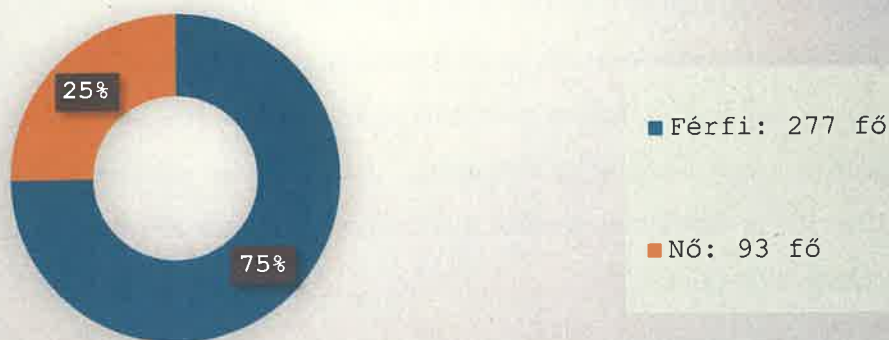
Napi szinten egész évben átlagosan napi 60 fő keres fel minket, az éves ellátotti létszám a 2023-as évben 370 fő volt. A Szociális Központ által nyújtott szolgáltatások ingyenesek, igénybevételükhöz egy 7 hónapnál nem régebbi tudósztűző lelet és a Házirend betartása szükséges.

Látogatóinkat a saját elektronikus adminisztrációs felületünkön is regisztráljuk, ami alkalmas arra, hogy pontosan nyomon kövessük az ellátottjainkkal végzett gondozási tevékenységet és a szolgáltatások részletes igénybevételét. 2023-ban 15.755 látogatást regisztráltunk, mely látogatás során 31.637 szolgáltatás-igénybevételt tartottunk számon.



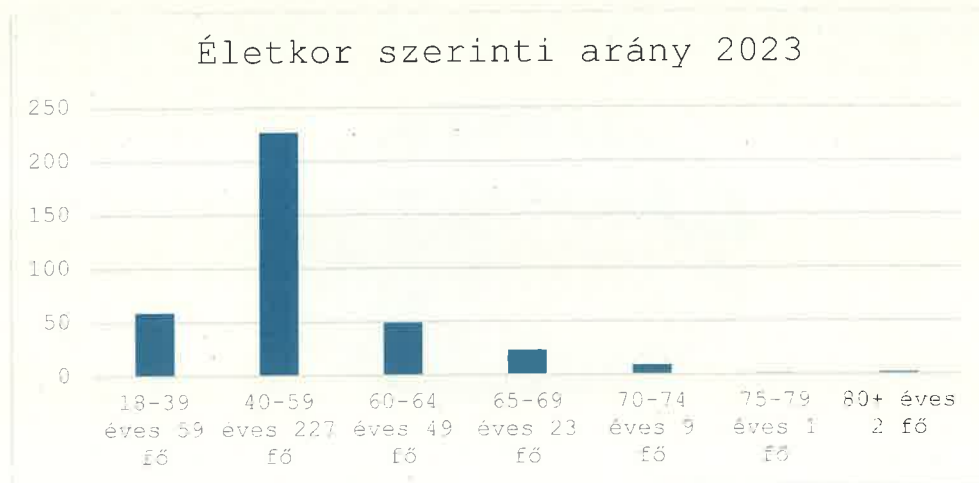
Az előző évhez képest 65 fővel emelkedett az ellátottak létszáma. Idei évi tapasztalataink azt mutatják, hogy az új ügyfeleink nagyobb része vidéki városokból érkezett az új és jobb élet reményében, és egy munkahelyvesztés után hamar utcára vagy hajléktalanszállóra kerültek. A május és november közötti időszakban viszonylag állandó az ügyfélkör, új igénybe vevőket jellemzően a téli időszakban regisztrálunk.

## Nemek aránya 2023



Intézményi szolgáltatásainkat többségében -a fent látható ábra alapján markánsan mutatkozik- férfiak veszik igénybe, ők teszik ki a látogatói összelétszám  $\frac{3}{4}$ -ét. Tapasztalataink azt mutatják, hogy az ellátási területeinken élő női ügyfelek inkább csak akkor veszik igénybe szolgáltatásainkat amikor nagyobb krízishelyzetbe kerülnek, illetve a hajléktalan populációban alapvetően kisebb számban vannak jelen a hölgyek.

## Életkor szerinti arány 2023



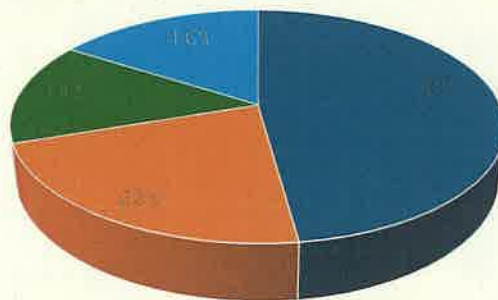
Melegedőnket leginkább a 40-59 év közötti ügyfeleink látogatják. Az előző évhez képest a 18-39 évesek száma csökkent, viszont az előbb említett korosztály száma 35 fővel növekedett. Tapasztalataink azt mutatják, hogy a hozzánk betérőek életkora folyamatosan tolódik ki. Ügyfeleink átlagéletkora 51 év. Ez nagyon jól mutatja számunkra, hogy a jövőben milyen típusú szükségletekre kell jobban koncentrálni, mert a folyamatosan öregedő ügyfélkör már nem feltétlenül a munkakeresés, és önálló lakhatás felé fog húzni, hanem a nyugdíjszerű ellátások, idősotthoni elhelyezések kerülhetnek előtérbe.

## 5. Szakmai tevékenységek

Ételosztásunk nagyon népszerű, ami a XI. kerület Újbuda Önkormányzata támogatásával valósulhat meg, napi szinten akár ötven rászoruló számol is vele rendszeresen. 2023-ban 10.800 db készételkonzervet osztunk ki. A készételkonzerv-osztás fontos része a mindennapoknak, mivel sok hajléktalan, nehezebben működik az ellátási rendszerben, és nagy segítség, hogy a melegedőnk egy fix pont az életükben, hiszen itt napi egyszer biztos, hogy hozzájutnak az ételhez. Az új ügyfeleink jórésze a konzervosztásoknak köszönhetően lett állandó látogatója intézményünknek.

Ügyfeleink döntő többsége minden nap felkeresi az intézményt, nem nagyon szeretik más intézmények szolgáltatásait igénybe venni. Ennek legfőbb oka maga az épület elhelyezkedése, hogy a belváros forgatagától kieső helyen van, így kevésbé érik magukon a járókelők rosszalló tekintetét, ezáltal az ügyfélforgalom is kisebb, mint más, forgalmasabb intézményekben. Egyre inkább hozzászoknak az ide betérő emberek, hogy ez a hely a nyugalom szigete, és ha pihenni szeretnének csak, akkor arra is van lehetőség, viszont, ha ügyeiket akarják elintézni akkor abban is megkapják a segítséget. Sokszor mondják is, hogy „a balhész arcok ide nem szeretnek jönni”.

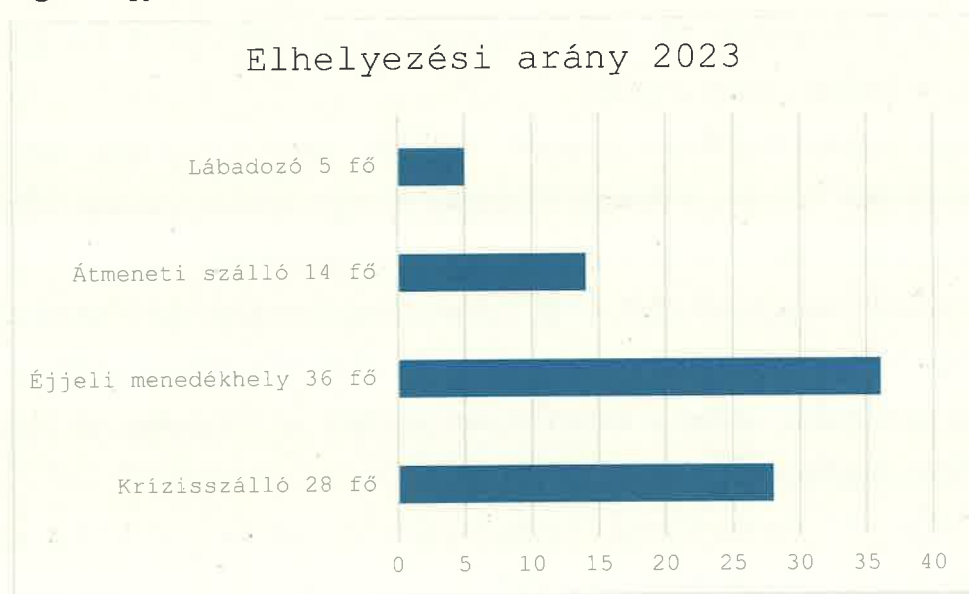
Szociális Információ Iroda szolgáltatásai



- Segélyezési ügyintézés 278 alkalom
- Költségmentességi kérelem 127 alkalom
- Szállásban való segítségnyújtás 83 alkalom
- TB ügyintézés 94 alkalom

Az idei évben a szociális irodánk leginkább segélyezési ügyintézésben segítette a hozzánk betérőket. 278 alkalommal kérték ebben segítségünket, az esetek döntő többségében krízis települési támogatást igényeltek, de a sokan éltek a munkába állás esetén igényelhető támogatással is. Sokan keresik irodánkat társadalombiztosítási fedezet hiánya miatt felmerülő

problémák miatt. Sajnos az utcán élő emberek nagy része nem is tudja mivel jár, ha nincs fedezett társadalombiztosítása. Volt rá sokszor példa, hogy azért keresték meg irodánkat mert több százezres hátralék miatt nem kaptak meg bizonyos egészségügyi szolgáltatásokat. Ezeknek a tartozásoknak a rendezése elég sok időbe telik, de eddig még mindig sikerült különböző kérvények benyújtásával ezeket a problémákat is megoldani. Ügyfeleink egy jó része már automatikusan idő előtt jön, hogy a TB fedezete a következő 6 hónapra is rendezve legyen a Szeretetszolgálat segítségével. Az előző évhez képest majdnem kétszer annyi esetben tudtunk segíteni abban, hogy megfelelő szállást nyújtó intézményben tölthessék éjszakáikat, vagy akár egész napjukat az ügyfeleink.



A 2023-as évben is leginkább az éjjeli menedékhely, valamint a krízisszállós elhelyezések száma volt jelentősebb számú. Ez azért is lehetséges, mert a fent említett két szállást nyújtó intézményben azért sokkal lazábbak az elvárások egy átmeneti szállóval szemben. Ügyfeleink inkább választották a kevésbé komfortos ám az aluljárónál, és az utcánál mindenképpen jobb szállásokat.

## 6. Terepintézményi tevékenység

2023-ban egy fő szociális munkás főiskolai hallgató végezte el nálunk a kötelező gyakorlatát.

## 7. Panaszbejelentések, azok kezelése

A 2023-as évben nem nyújtottak be panaszt a munkánkkal kapcsolatban.

## 8. A beszámolási időszakban történt ellenőrzések

2023-ban könnyvizsgálói ellenőrzésen estünk át, melynek során az ellenőrök rendben találták az elszámolásunkat alátámasztó dokumentumokat. Az idei évben népegészségügyi ellenőrzésünk is volt, melynek során nem tártak fel súlyos hibákat a vizsgálatot végző ellenőrök.

## 9. Partnerkapcsolatok

Ebben az évben 13 ügyfelünket is sikerült munkához juttatni a **Rehab Force Nonprofit Kft**-n keresztül. A cég védett foglalkoztató 2013-as évtől megváltozott munkaképességűeket, takarításban, parkgondozásban, pékségben, péküzletekben, call-centerben, irodán, jelenleg 150 főt foglalkoztat Budapest egész területén.

Ahhoz, hogy munkaszerződéssel tudjanak általában napi 4-6 órában megváltozott munkaképességűeket felvenni, szükséges a komplex minősítés, orvos-szakértői vélemény az egészségkárosodásról. Ellátásnak nem kell lennie, csak a minősítésnek.

Valamint a szociális szolgáltató 2017. évtől, fejlesztő foglalkoztatást végez, ugyanezekben a munkakörökben fejlesztési megállapodással vesznek fel olyan hajléktalanszállókról, közösségi gondozásból ellátottakat, akiket a KENYSZI-be rögzített az intézmény, és akikkel van együttműködési megállapodás.

Budapest Főváros XI. kerület Újbuda Önkormányzatával, Budafok-Tétény Budapest XXII. kerület Önkormányzatával, Budaörs Város Önkormányzatával érvényes ellátási szerződésünk van, amelynek keretein belül az ellátási területeket lefedve biztosítjuk a szolgáltatásainkat.

Újbuda Önkormányzata a szerződött alapszolgáltatásokon túl finanszírozást biztosít évi 8500 adag étel kiosztására is, melynek során a rászoruló emberek napi egyszeri melegíthető készételhez jutnak.

## 10. Infrastruktúra

A minőségi pihenést segíti, hogy ügyfeleinknek rendelkezésre áll egy TV szoba, ahol adott a lehetőség minden délelőtt a kívánt műsorok megtekintésére, délben pedig a déli híradó meghallgatására. A kikapcsolódni vágyóknak esetenként társasjátékokat és kártyajátékokat is tudunk adni. A TV szobában kialakítottunk egy számítógép sarkot, egy számítógéppel és korlátlan internet hozzáféréssel.

Intézményünkben ingyenes és korlátlan WiFi hozzáférést is tudunk biztosítani a hozzánk betérők számára. Mivel ügyfeleink döntő többsége rendelkezik okostelefonnal, sőt vannak akik laptoppal is, ezért szívesen látogatják melegedőnket. Mivel csak egy számítógépünk van a

melegedőben, ezért szükségszerű a WiFi, így legalább könyebben, gyorsabban és többen tudják használni az internetet.

A személyes ruházat tisztítására intézményünk saját mosókonyhája áll az ügyfeleink rendelkezésére. A mosásra ügyfeleinknek előzetesen fel kell iratkozni, hogy mindenki számára biztosítani tudjuk ezt a szolgáltatást. Egy nap akár öt fő teljes ruházatának mosását és szárítását tudjuk vállalni, ami órás váltásokban történik. A mosókonyha korszerűen felszerelt és rendszeresen karbantartott ipari mosógéppel és ipari szárítógéppel rendelkezik. Ez nagy segítség a rászorulóknak mivel akár több váltásruhájuk tisztán és szárazon kerül vissza hozzájuk, így lehetőség nyílik az állandó tiszta öltözetre is, mindössze 2 óra leforgása alatt. A mosáshoz biztosítunk mosóport, igény szerint vasalót és vasalódeszkát és szárítóállványt is. Amennyiben a mosásra feliratkozott egy váltás ruháját szeretné kitisztíttatni, abban az esetben a mosás idejére fürdőköpenyt biztosítunk számára, biztosítva ezzel azt is, hogy mindenki részesülhet mosási szolgáltatásunkban eltekintve attól, hogy egy, vagy több váltás ruhával rendelkezik.

Intézményünkben található női és férfi tisztálkodási helység is. Ügyfeleink személyes higiéniájának érdekében biztosítunk számukra tiszta törülközőt, tusfürdőt, hajsampont, borotvát és borotva habot, igény szerint fürdőköntöst és papucsot is.

Tálalókonyhánk felszerelt főzőlappal, vízforralókkal és mikrohullámú sütővel is, így azon túl, hogy időjárástól függően meleg teát vagy hideg limonádét biztosítunk a hozzánk látogatóknak. Az élelmiszerek melegítéséhez tudunk biztosítani tányért, és evőeszközöket is, mivel az ellátotti térben van egy szabadon használható mikrohullámú sütő, így nem szükséges a személyzet segítségét kérni az élelmiszerek melegítéséhez.

Az előírt alapszolgáltatásokon túl **kiegészítő szolgáltatásokat** is nyújt intézményünk. Ilyen a **Szociális Információs Iroda** tevékenysége, **mentálhigiénés segítő beszélgetések**, a **csomagmegőrző**, az állandó **internet** hozzáférés, a **postacím** biztosítása és végül, de nem utolsósorban az **önkéntesek** fogadása és koordinálása.

Csomagmegőrzőnkben 3 hónapra (hosszabbítható) biztosítunk csomagmegőrzést, személyenként egy névvel ellátott 60 literes zsák, nem romlandó és tűzveszélyes holmit tárolva, melyről előzetesen írásos megállapodást kötünk ügyfeleinkkel.

Ügyfeleink részére postacímet biztosítunk. Egy hónapra kötünk megállapodást (rendszeres igénybevétellel hosszabbítható), kizárólag levelek és postai értesítők átvételéről. Sem pénzt, sem ajánlott levelet, sem postai csomagot nem áll módunkban átvenni.

## **11. Máltaiság: önkéntesség, lelkiesség, segélyezés/adományozás**

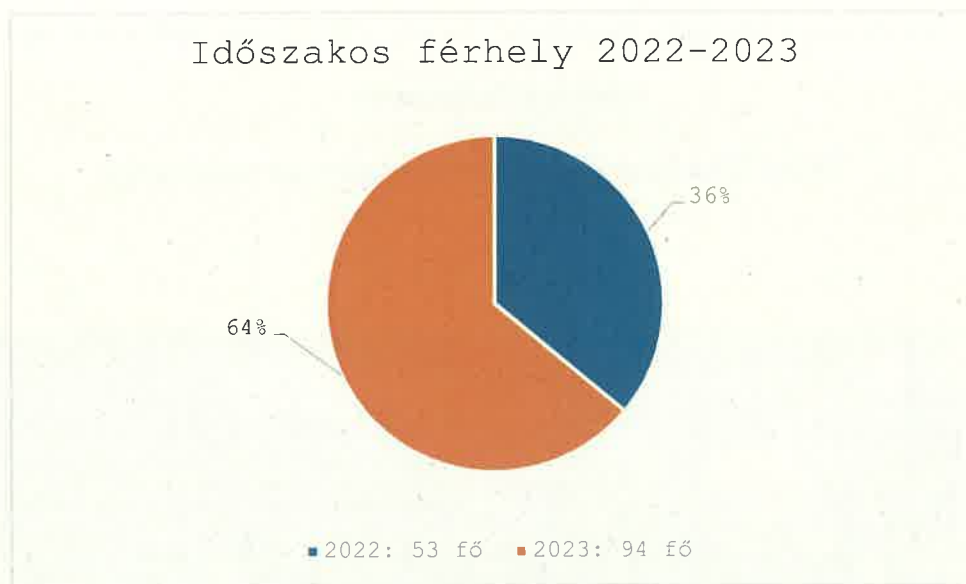
Mint minden évben idén is a karácsonyi időszakban az „Adni Öröm” adománygyűjtés is elindult. Az idei évben is intézményünk személyes jelenlétünkkel az Eleven Centerben található SPAR-ban fogadta az adományokat. Nagyon sok tartós élelmiszer érkezett a gyűjtés ideje alatt, ami nagy segítség az egész Szeretetszolgálat számára, mivel a megnövekedett működési költségek, és élelmiszerárak egyre inkább nehezítik a mindennapokat.

### **Időszakos férőhelyek**

Időszakos férőhelyeink működése 2023 decemberétől némiképp megváltozott. 2023.11.28-án átköltözött a Magyar Máltai Szeretetszolgálat új épületébe a Galvani útra a megszűnt „Vonat”, és így, az ott meglévő férőhelyek lehetőséget adtak arra, hogy még egy lehetőség megnyíljon az időszakos férőhelyeket igénybe vevő lakó részére is. Látható volt, hogy minden törekvésünk ellenére az időszakos férőhelyet igénybevevők egy része visszajáró kliens volt, számukra ez valódi alternatívát jelentetett az előre lépésre. Így decembertől az eddigi krízisidőszak tapasztalatiból tanulva az intézmény elsősorban a krízisautót kiszolgáló intézmény lett. A férőhelyek száma megmaradt, viszont elsősorban férfiakat fogad az intézmény, kivételes esetekben párokat is. A férőhelyekkel a diszpécsterszolgálat rendelkezik. Bekerülés elsősorban krízisautó vagy utcai gondozó szolgálat szállításával lehetséges.

Intézményünk a melegedő zárása után november 1. és április 30. között minden nap 17:00-tól másnap reggel 07:00-ig éjjeli menedékhellyé változik át.

Az itt elszállásoltak számára biztosítva van a tisztálkodás, az ehhez szükséges tisztálkodási szerek, törölköző és borotva. Az éjjeli menedékhelyen 1 fő szociális munkás ad ügyeletet.



Az előző évhez képest majdnem duplájára emelkedett az időszakos férőhely igénybevétele. Ez köszönhető annak is, hogy az intézmény a diszpécser által sok olyan igénybe vevőt fogad, akik maximum egy éjszakát maradnak csak. Valamint azért is tudott nőni ennyire a létszám, mert nagyon sok embert sikerült elhelyezni innen más intézményekbe. Ettől függetlenül még mindig nagyon sokan választják ezt egy éjjeli menedékhely alternatívájaként, mivel maximum 15 főt tud fogadni egy éjszakára az intézmény és ez sok szállóval szemben nagy előny. Családi ház jellege miatt az ide érkezők komfortosabban is érzik magukat.

Készítette: Német Attila szociális munkás

Bíró Péter intézményvezető

## **Rimaszombati úti Szociális Központ Szociális Alapszolgáltatásokat Nyújtó**

### **Integrált Intézmény**

#### **Utcai Gondozó Szolgálat Budaörs és kistérsége**



#### **1. Az Intézmény általános adatai**

Székhelye: 1118 Budapest, Rimaszombati út 15/a.

Székhelyen nyújtott szolgáltatások:

- Nappali melegedő
- Időszakos férőhelyek
- Utcai gondozó szolgálat

Utcai Gondozó Szolgálat ellátási területe: Budaörs és kistérsége, a Nappali melegedő és az Időszakos férőhelyek működési engedélye Budapest teljes területére szól.

## **2. Intézmény bemutatása**

Az intézmény Budapest XI. kerületében található egy csendes utcában. Az épület, amelyik helyt ad a szállónak korábban családi ház volt, amely közel 200nm. Három szintes, amelyek közül jelenleg a pince raktárként és a mosoda üzemeltetéseként funkcionál. A földszinten vannak a lakók, illetve a nappali melegedőbe járó emberek által használt helyiségek. A felső szinten pedig a szociális munkások irodái helyezkednek el. Az épületet méretes kert veszi körül, amely a melegebb hónapokban a lakók számára nyugalmas menedéket jelent. Itt tudnak kertészkedni, napozni, társalogni. Az épület nem egy mindentől elzárt helyen van, hiszen egy vegyes övezetben helyezkedik el, amelyben lakóházak, irodák, illetve bevásárlóközpontok vannak. Az utcában nincs átmenő forgalom, így az intézmény által használt autóknak könnyen akad parkolóhelye, amely számunkra rendkívül fontos, hiszen számtalan alkalommal szükséges ügyfeleket szállítani és a ki és beszállás pláne kerekesszékekkel így nagyban könnyített. Az intézmény mind tömegközlekedéssel, mind pedig gyalog kiválóan megközelíthető, hiszen a Kelenföldi pályaudvarnál lévő busz és villamos csomópont felhasználásával az egész főváros elérhető. Pl. az 1-es villamossal könnyedén megközelíthető más, hajléktalanellátással foglalkozó intézmény is (BMSZKI, Baptista Szeretetszolgálat), illetve a tüdőszűrő állomás a Miklós utcai intézményben. A Budaörsi, illetve Budafoki területek is jól bejárhatók innen, mert mind az autópálya, mind a régi Balatoni út, mind pedig a régi 1-es út egy macskaugrásnyira van. Az utcában lévő családi házakban élő lakossággal, illetve az itt működő vállalkozásokkal semmilyen jellegű probléma nem szokott lenni, nagyon elnézők még akkor is, amikor a téli időszakban megnövekedett forgalmat generál az intézmény.

## **3. Humánerőforrás gazdálkodás**

Szakmai létszám: 1 fő intézményvezető, 2 fő nappali melegedős szociális munkás, 8 fő utcai szociális munkás, 1 fő takarító, 1 fő közfoglalkoztatott. A foglalkoztatottak többsége rendelkezik felsőfokú végzettséggel, néhány dolgozó pedig középfokú végzettséggel látja el a feladatokat. A 2023-as évben sajnos 3 pozíció üresedett meg, melynek feltöltése folyamatban van, ennek érdekében folyamatosan hirdetünk az ismertebb álláshirdetési portálokon.

Sajnos az osztott műszak és a munka jellege sokakat eleve elriaszt, illetve az is elmondható, hogy mivel a munkánk jellemzően autóhoz kötött feltétlenül szükséges a dolgozóknak a jogosítvány. Ez azonban jelenleg sincs meg minden kollégának.

Időszakos jelleggel rendez az intézmény csapatépítést és egyéb közös programokat, amelyek jellemzően az intézményen kívül történnek. Az ilyen jellegű foglalkozások remek lehetőséget kínálnak a munkavállalók részére ahhoz, hogy regenerálódjanak és kicsit más szemszögből

tudják látni a dolgokat. Emellett a Máltai Szeretetszolgálat rendszeresen jelentkezeti a dolgozókat képzésekre, szakmai programokra. Ezeken az oktatásokon lehetőség van arra, hogy más intézmények dolgozóival is találkozunk, illetve az új lehetőségeket, szakmai programokat, jogszabályokat megismerjük.

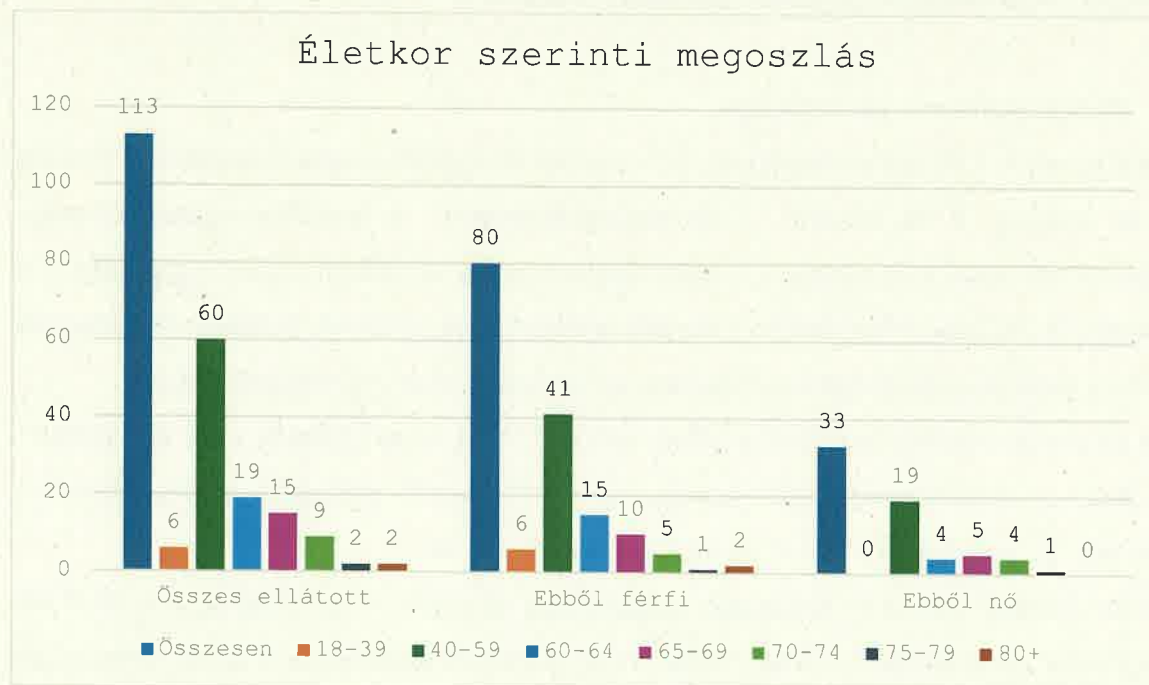
#### 4. Célcsoport/ellátotti kör

Célcsoport: Budaörs, Budakeszi Törökbálint, Biatorbágy, Herceghalom közterületen/nem lakás céljára szolgáló épületekben élő (hajléktalan) emberek

A budaörsi terület annyiban speciális a hajléktalanságot tekintve, hogy az őt, hozzánk tartozó település egyikén sincs jelen a klasszikus értelemben vett (utcán élő) hajléktalanság. A fentnevezett települések mindegyikén a házfoglaló, fél- vagy teljesen illegális lakásfoglaló hajléktalanság jellemző. Ez alatt azt kell érteni, hogy míg más ellátotti területeken utcán kell az ügyfeleket ellátni, nekünk jellemzően viskókban, nyaralókban. Nem ritka ugyanakkor az olyan lakhatási forma sem, amikor egy leromlott állapotú épületbe (pl. gyárépület, trafóház) költöznek be, vagy az önkormányzattól – magántulajdonosoktól bérelnék ingatlant.

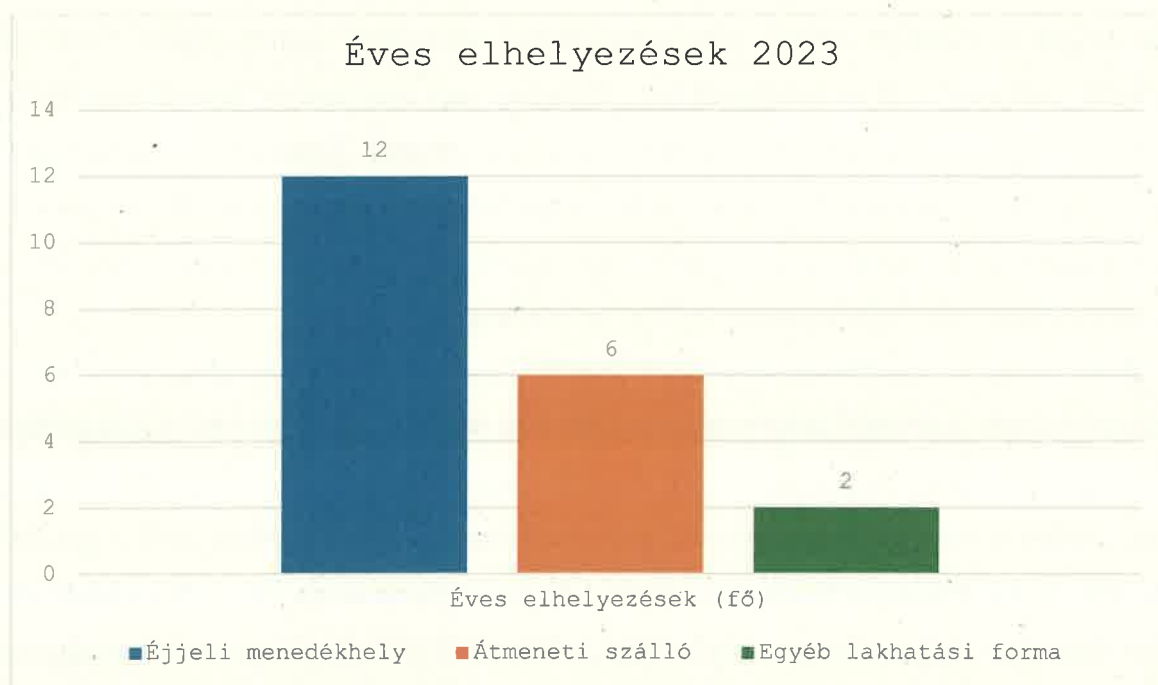
A fővárosból elzavart hajléktalan emberek kiköltöznek az agglomerációba, így pl Budaörsön a Templom tér környékén a CBA –nál a Bevásárlóközpontoknál, a buszvégállomásnál az erdőkben tartózkodnak összeverődve csoportosan.

#### Az életkori és nemi sajátosságokat szemléltetnek egy grafikonon



Az éves összes gondozottá számunk 113 fő volt, de ebben benne vannak az esetenként más területeken ellátott, bejelentett ügyfeleink is. Az aktív gondozotti számunk jelenleg **Budaörs és kistérsége területén 78 fő.**

#### Éves elhelyezések:



#### 5. Szakmai tevékenységek

A budaörsi, törökbálinti és budakeszi családsegítővel is nagyon szoros az együttműködés.

Komoly helyismerettel rendelkeznek, ez nagyon megkönnyíti a munkáinkat.

Az önkormányzati családsegítők információkat adnak nem csak az utcán élőkről, hanem a mélyszegénységben élő nyugdíjasokról, akik, noha nem utcai ellátást igényelnek, de segítséget tudunk nyújtani a rendszeres figyelemmel.

Mint minden évben, most karácsony előtt is volt ételosztás és közös vacsora a családsegítők szervezésével. Ezen én is részt vettem, nagyon megható volt, látni ahogy elérékenyültek a közös karácsonyi éneklés alatt a fedél és család nélküli magányos emberek. Egy kis időre az összetartozás érzése telepedett középük. Sok új embert ismertem meg itt, akik még nem részei az ellátórendszerünknek, viszont mélyszegénységben élnek. Vagy hiúságból, szégyenérzetből vagy bizalmatlanságból eredően eddig nem kértek segítséget tőlünk.

De mivel a gazdasági környezet és az egészségügyi ellátórendszer helyzete nem a legkedvezőbb mostanában, úgy érzem, előbb-utóbb erre sor kerül.

Kunyhóból általában nagyon nehezen akarnak mozdulni az ügyfelek mivel általában valamiféle otthonosságot és biztonságérzetet nyújt számukra a szerény körülmények ellenére.

Noha jómódúbb területekről beszélünk, itt is van ellátott bőven. A nyaralóövezetekben a kunyhókat, viskókat előszeretettel foglalják el illegálisan azok a személyek, akiket vagy a gazdasági helyzet, recesszió, vagy a család kitaszítása vagy az alkoholizmus kergetett az utcára. Ezek mögött az emberek mögött nem állt család se semmilyen segítőszolgálat. Nem volt fogalmuk arról, hogy milyen módon lehetne változtatni vagy akár javítani az élethelyzetükön. Általában a lakosság bejelentéseire vettem fel a kapcsolatot velük. Rövidebb és hosszabb ideig a közvetlen környezet a szomszédok segítették az életüket általában élelmiszerral vagy pénzzel. Majd miután a helyzetük rosszabbodott, egészségügyi állapotuk jelentősen romlott és tehetetlennek érezték magukat, ekkor léptünk az életükbe.

A célunk, hogy a legtöbb gondozottunk kerüljön intézményes lakhatásba, ahol tudnak a képességeiknek, egészségi állapotuknak megfelelően foglalkozni. Egyre több a demenciával és más pszichés problémával élő ember az ellátottaink között. A Máltai Szeretetszolgálat szervezésében is több szakmai fórumon igyekszünk ismereteinket bővíteni erről a speciális területről, ilyenek például a Szakmatámogatási Hálózat által szervezett programok, előadások. Nehézséget okoz még az, hogy gyakori, hogy fedél nélkül élők egyedül keresnek maguknak lakhatást, egy-egy elhagyatott helyen, viskóban, sátorban. Ezek veszélyes helyzetek, mert mind az időjárás viszontagságai, egy esetleges rosszullét, tüzeset akár az életükbe is kerülhet. Ezekre az emberekre ezért kiemelt figyelmet fordítunk.

A Budaörs területén működő Utcai szolgálat ellátása alapvetően kétfajta működésre osztható fel. Az egyik, nevezhetjük alpműködésnek, a munkatársak által biztosított folyamatos jelenlét a területen, a helyszínek bejárása, az utcán élő emberekkel való kapcsolattartás, támogatásuk, az ügyintézés részükre, illetve az azon való igyekezet, hogy kialakuljon egy bizalom bennük az intézményi ellátások kapcsán, együttműködővé váljanak abban, hogy éjszakáikat ne közterületen vagy lakás céljára alkalmatlan épületekben töltsék.

A másik fontos rész az ellátásnak, amikor a diszpécsterszolgálathoz érkező bejelentések alapján a krízisautó kimegy az adott területre, és ott az éppen fennálló krízishelyzetet igyekszik orvosolni.

Krízishelyzetek a budaörsi térségben is előfordulnak, de köszönhetően a folyamatos jelenlétnek ezek egyre kisebb számban jelennek meg.

A krízisautós ellátás során budaörsi ellátási területre a 2023-as krízisidőszakban (január-március és november-december) 23 állampolgári vagy hatósági bejelentés érkezett a diszpécserünkhöz, ebből 13 esetben nyújtottunk ellátást, 10 esetben nem találtunk rászoruló személyt a helyszínen.

A budaörsi ellátási területen 74 helyszínt tartunk számon, aminek a többsége nem lakott vagy nem állandóan lakott, azonban folyamatos ellenőrzést igényel a „beköltözés” lehetősége miatt. Ezeken a helyszíneken a 2023-as évben 63 kifejezetten Budaörsön fellelhető személylátunk el. Ez a létszám minden személyt tartalmaz, akivel akár egyetlen alkalommal is kapcsolatba kerültek a kollégáink a budaörsi ellátási területen.

A budaörsi ellátási terület jellemző gócpontjai: CBA, Templom tér, buszvégállomás, Decathlon melletti erdős terület. Ezeken a területeken időszakosan bukkannak fel hajléktalan emberek, akiket az együttműködési hajlandóságuktól függően igyekszünk azonnal az intézményes lakhatás felé terelni. Fontosnak tartjuk a folyamatos jelenlétünket ezeken a területeken is, az Utcai szolgálat útvonaltervében ezek a gócpontok akkor is szerepelnek, ha épp nem tartózkodik ott ellátásra szoruló hajléktalan ember. Célunk, hogy az általunk biztosított jelenléttel akár a megelőzésben, akár a helyszínen felmerülő probléma orvoslásában elérhetőek legyünk, gyorsan és hatékonyan tudjunk reagálni a megkeresésekre, vagy akár megelőzzük azt, hogy szükséges legyen a krízis orvoslása.

A szociális irodától a 2023-as évben kettő alkalommal kaptunk jelzést, amit lakossági bejelentés után továbbítottak részünkre, ezekben az esetekben a lehető legrövidebb időn belül igyekszünk felvenni a kapcsolatot a hajléktalan emberekkel és megnyugtató megoldást találni a problémájukra. Egy esetben pedig a települési támogatáshoz nyújtottunk tájékoztatást egy rászoruló személlyel kapcsolatban.

Sokféle emberi történettel találkozunk a munkánk során, az utcai szociális munkások gyakran kerülnek szembe nehézségekkel, szükséges az eredmények és sikeres sajátos értelmezése ebben

a munkakörben. Van, amikor az látszik csak egy járókelőnek, egy bolti vásárlónak, ami a felszínen van, de a kollégánk az, aki a háttértörténet ismeri, kialakított egy bizalmi kapcsolatot, ami lehetőséget teremthet arra, hogy a hajléktalan ember egy emberhez méltóbb módon éljen, visszanyerje emberi méltóságát, elinduljon egy vállalhatóbb élet felé.

Ez a leírás egy budaörsi területen dolgozó szociális munkás tollából született, egy, a területen élő párról (rövidített változat):

„Ügyfelem, akit Tamásnak hívok írásomban, 3 éve került kapcsolatba az utcai gondozókkal.

Együtt élt az „élettársával” már 25 éve.

Korábban kőműves volt. Szinte mindennapos velejárója a napvégi iszogatás. Mivel ebben partner volt a nő is, így jól megértették egymást. Lehet ez tartotta össze őket.

2020-ban lábfájdalmakra panaszkodott, de nem vette komolyan, ahogy a volt kollégám intelmeit sem, hogy orvoshoz kellene menni.

Végül a Szent Imre kórházba került itt találkoztam vele először. Állítólag fertőzés miatt kellett amputálni a lábát, ráadásul mindkettőt.

Egyik nap hívott az kórház szociális munkatársa, akivel egyébként nagyon jó kapcsolatot ápolunk, mert többször kért segítséget pl.: abban, hogy amikor a mentősök elvittek a helyszínről egy beteget általában ott hagyták a járókeretet, vagy a kerekesszéket és ezt kellett elhozni utólag. A kórházban a főorvos is segített abban, hogy kicsit tovább bent tudta tartani, az ügyfelet, amíg találtunk neki megfelelő helyet.

Tehát hívott, hogy elengedik az ügyfelünket, aki immár kerekesszékes. Elindultunk, hogy bevisszük egy szállóra, de mire odaértünk ő már kigurult. Kerestük a közelben, de sehol nem találtuk.

Eltelt pár hét, amikor a budaörsi családsegítő hívott, hogy több bejelentés érkezett hozzájuk a lakosságtól és a közterületesektől is, hogy a Kálvária hegynél 2 hajléktalan már 5 napja ott tartózkodik. Állítólag a szökőkútban mosakodtak. Kellemes nyári napok voltak, így nem fáztak.

Kimentem és a Tamás volt Katalinnal. Mindketten illuminált állapotban voltak. Elmondták, hogy a sarkon levő házban béreltek egy szobát és onnan kidobta őket a tulaj.

Felajánlottam nekik, hogy elviszem őket női és férfi szállóra. Nem fogadták el, mert külön nem akartak lenni egymástól.

Eltelt 1-2 hét, majd újabb bejelentés érkezett, miszerint a Tesco híd.pillérénél egy kerekesszékes életvitelszerűen lakik. Kimentem és láss csodát, Tamást és Katalint találtam ott. Mondták, nekik ez a hely nagyon tetszik, nem akarnak szállóra menni. Fürdetőbe vittem Katalint, péksüteményeket kaptak, sőt már a lakosság is hordott nekik ételt.

Mivel már nagyon hideg volt, megbeszéltem velük, ez nem folytatódhat így tovább méltatlan és az életüket veszélyezteti már az időjárás. Végre beleegyeztek. Telefonáltam a diszpécserünknek és el tudtam helyezni egy női szállóra Katalint. A férfi azért ragaszkodott a nőhöz nagyon, mert a nyugdíjából éltek. Pár nap múlva Tamást is be tudtam helyezni a diszpécser segítségével egy intézménybe.”

#### **6. Az Utcai Gondozó Szolgálat feladatai, szolgáltatásai**

- Területbejárás
- Tárgyi juttatások: ruházat, takaró, hálósák, fólia, védőponyva, tartós élelmiszer, kórházi csomag
- Szállítás
- Egyéni esetkezelés
- Iratpótlás
- Jövedelemhez juttatás: átmeneti segély, munkába állási segély, közgyógyellátási igazolvány
- Nyugellátások: öregségi nyugdíj, rokkantsági nyugdíj, rendszeres szociális járadék, özvegyi nyugdíj

Az Utcai Gondozó Szolgálat közterületen élő hajléktalan emberekkel foglalkozik, velük rendszeresen kapcsolatot tart, felkeresi az ismert tartózkodási helyszíneket és újabbakat kutat fel. Célunk, hogy gondozottjainkat intézményes ellátáshoz segítsük a hajléktalan életmód elhagyását szem előtt tartva. Műszak kezdetén kimegyünk az általunk ismert helyszínekre, ahol az ügyfeleknek felmérjük az igényeit. Általában iratpótlásban, egészségügyi ellátáshoz való hozzáféréshez kérjük a segítségünket, de gyakran visszük az ügyfeleket tüdőszűrőre, ami általában feltétele az intézményben való tartózkodásnak. Alapvetően törekedünk arra, hogy igénybe vegyenek, valamilyen intézményi szolgáltatást pl. nappali melegedő, ahol tudnak napközben melegedni, regenerálódni, valamint segítséget kapnak szociális ügyek intézésében.

Kardinális kérdés az ügyfelek ellátáshoz való hozzá juttatása, ami segít egy jobb minőségű szállón való elhelyezéshez pl. átmeneti szálló. Valamint törekszünk minden alkalommal a mentális gondozásra az építő jellegű kommunikációra és a motivációjuk előre lendítésére. Szolgáltatunk alapvető eszközök (élelmiszer, ruházat, védőital, takaró) segítségével életmegóvó tevékenységet is folytat, krízishelyzetben lévő fedél nélkülieken segít. Rendelkezésünkre áll zseblámpa, töltőkábel, tablet internet hozzáféréssel. Szolgálati személygépjármű: Suzuki SX4, amiben mindig van: fólia, takaró, ruhanemű, élelmiszer, kórházi csomag, Incidurspray (fertőtlenítésre), reflektor, szolgálati mobiltelefon, GPS, gumikesztyű, PEDEX tetűirtó, Novascabin, Bradogél, télen meleg tea. A szolgálati ruha: megkülönböztető színű, Máltai logóval ellátott munkaruha. A 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, Törökbálint, Budakeszi, Biatorbágy, Herceghalom területén 2 fő látja el a terepmunkát. Működik krízisautó szolgálat, amikor a lakossági/hatósági bejelentés alapján az UGSZ-t értesíti a diszpécser a krízisautó pedig kimegy az adott helyszínre és segíti a bajban lévő hajléktalan embert. Ilyenkor a diszpécserrel együttműködve történik az elhelyezés.

## **7. Terepintézményi tevékenység**

Intézményünk rendszeresen fogad önkénteseket, valamint hallgatókat. Egyre több középiskolás dönt úgy, hogy a kötelező önkéntes munkát a hajléktalanellátásban tölti el. Részt tudnak venni a terepmunkában, valamint gyakran választják az Adni öröm! adománygyűjtést is. Csapatunk a tavalyi évben három önkéntessel dolgozott együtt. 2023-ban egy fő szociális munkás hallgató töltötte nálunk a gyakorlatát.

## **8. Panaszbejelentések, azok kezelése**

A 2023-as évben nem nyújtottak be panaszt a munkánkkal kapcsolatban. Az esetleges panaszokkal az intézményvezetőt vagy közvetlenül a fenntartót is megkereshetik az ellátottak, illetve fordulhatnak a területileg illetékes ellátottjogi képviselőhöz is.

## **9. A beszámolási időszakban történt ellenőrzések**

A tavalyi évben államkincstári ellenőrzésünk volt, melyen az ellenőrzést végzők nem találtak kivetnivalót sem a szakmai munkánkban, sem pedig a pénzügyi elszámolásainkban.

## **10. Partnerkapcsolatok**

Szakmai partnereink:

- Kürti Erzsébet Önségítő Egyesület
- Baptista Szeretetszolgálat (Baptista Integrációs Központ, Baptista Utcafront)
- Menedékház Alapítvány
- BMSZKI
- Menhely Alapítvány
- Oltalom Karitatív Egyesület
- OMSZ
- Szent Imre Kórház
- Budaörsi, törökbálinti, budakeszi családsegítők
- Budaörsi állatmenhely

Hatósági partnerek:

- Budaörsi közterületfelügyelet
- Budaörsi Rendőrség

## **11. Infrastruktúra**

Idén az utcai szolgálat munkatársai kaptak új tableteket, valamint rollereket. A tabletek rendkívül hasznosak mivel segítségükkel sokkal egyszerűbb a dokumentáció, ami akár útközben is elkészülhet, naprakészen. A rollerek tavasszal és ősszel nagyon praktikusak mivel olyan helyeket is feltudunk térképezni, amik utóval nem bejárhatóak vagy nehezen megközelíthetőek. A rollerek használata környezettudatos, energiát tudunk vele spórolni, valamint a területbejárások során más szemszögből látjuk a környezetünket, ezen kívül sokkal elérhetőbbek vagyunk a járókelők számára is.

2023 év végén új intézményt nyitottunk a XI. kerületi Galvani utcában, ahol az első ütemben előbb az éjjeli menedékhely nyitja meg a kapuit 59 férőhellyel, majd a második ütemben a nappali melegedő is átköltözik a Rimaszombati úti helyszínről, és végül az utcai gondozó szolgálatoknak is az új épület lesz az otthona.

A Galvani utcai intézmény három szintes, a személyzeti szint a 2. emeleten kapott helyet, ahol kialakításra került egy személyzeti konyha, személyzeti mosdó, nemenként elkülönített öltözők, és -többek között- az utcai gondozó szolgálatok irodái is. A költözés után, egy felújított, korszerű munkakörnyezet várja majd az utcai gondozó szolgálatok munkatársait.

## **12. Megvalósult programok**

Kiemelném a tavaszi szemétszedő akciót, aminek keretében az intézmény munkatársai és az intézmény lakói a környéken együtt összeszedték a szemetet, majd utána közösen bográcsban főztek. Ennek hatására a környéken csökkent a szemét, remek ötlet volt csapatépítésre mert erősödött a kapcsolat a szociális munkások és az ellátottak között. Pozitív hatása volt az eseménynek az ügyfelekre, önbizalmuk növekedhetett, hasznosnak érezték magukat, büszkék voltak egymásra. Az akció után többen is jelezték, hogy sokkal jobban odafigyeltek a szemetelésre, a környék tisztán tartására. Ezen pozitív hatások együttesen elősegítik a társadalmi integrációt és a közös felelősségvállalást a környezet védelméért és az emberek segítéséért.

## **Szakmai programok**

Rendszeresen szakmai programokon vehetünk részt, ami akár képzésben akár beszélgetésekben nyilvánul meg.

A Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet, Utcai szociális munka címmel továbbképzést szervezett, melyet mindenkinek el kell végezni, hogy utcai gondozó maradhasson. Ezen már a Budaörsi UGSz egyik tagja is részt vett. Itt nagyon hasznos beszélgetések folytak szakmai vezetőkkel és más intézményekből érkezőkkel.

Szakmatámogatási hírleveleket kapunk, amiben pl.: új ellátások lehetőségeiről tájékoztatnak minket, vagy pl., hogy lehet úgy beszélgetni, hogy az segítő jelleggel bírjon.

Évente megrendezésre kerül egy főzőverseny, ahol lehetőség adódik a többi telephelyen dolgozó kollégával közösen kikapcsolódni, találkozni. Lehetőség van csapatépítő programokon is részt venni, az idei nyáron a Balatonon töltöttünk el két napot az egyik közvetlen kollégánk felajánlásának köszönhetően.

## **13. Máltaiság: önkéntesség, lelkeség, segélyezés/adományozás**

A Máltai Szeretetszolgálat munkáját gyakran támogatják önkéntesek. Az önkéntesek különböző területeken vehetnek részt, például:

- Élelmiszerosztás: Az önkéntesek segítenek az élelmiszeradományok összegyűjtésében, szétosztásában a rászorulóknak.
- Szociális ellátás: A szervezet szociális munkásai mellett önkéntesek segíthetnek a nélkülöző emberekkel való kapcsolattartásban és támogatásban.

- Ruhagyűjtés és -osztás: Az önkéntesek segítenek ruhák gyűjtésében, rendezésében és elosztásában a rászorulóknak.
- Krízishelyzetek kezelése: Az önkéntesek segíthetnek katasztrófa- vagy válsághelyzetek kezelésében, pl.: menekültek segítése.

A Máltai Szeretetszolgálat rendszeresen adományoz rászorulóknak. Az adományok lehetnek pénzbeli támogatások, élelmiszerek, ruhák, illetve egyéb szükséges eszközök. Az emberek és vállalkozások adományokkal hozzájárulhatnak a szervezet munkájához, és ezáltal segíthetik a rászorulókat. Az UGSZ rendszeresen juttat az ügyfelek számára ruha és élelmiszeradományt, valamint, ha valaki kórházba kerül akkor viszünk számára kórházi csomagot. Az Adni öröm! adománygyűjtő akcióban minden évben részt veszünk, önkéntesek segítségével.

A Máltai Szeretetszolgálat által végzett önkéntes munka, és az adományozás együttesen erősítik a közösségi összetartozást és hozzájárulnak a társadalom szélesebb rétegeinek támogatásához és segítéséhez.

