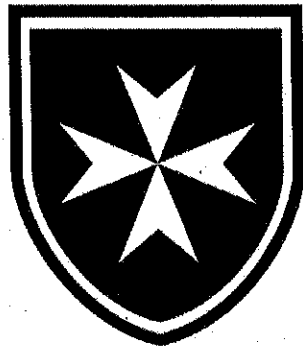


2021 MÁRC 16

2021 MÁRC 16.

2020. évi

## SZAKMAI BESZÁMOLÓ



POLGÁRMESTERI HIVATAL  
BUDAÖRS

Iktatva: 2021 MÁRC 16.

Szám: XIV/1024-1/2021

Előszám:

Melléklet:

Ugyintéző:

Wagner Zs

### A Magyar Máltai Szeretetszolgálat Budaörsön végzett tevékenységéről (hajléktalan ellátás)

A fenntartó nevében jóváhagyta:



MAGYAR MÁLTAI  
SZERETETSZOLGÁLAT  
EGYESÜLET  
KÖZÉP-MAGYARORSZÁGI RÉGIÓ  
1011 Budapest, Bem rkp. 28.  
Szász.: 11784009-2020/0817-00000000  
Adósz.: 11784009-2020/0817-00000000

regionális ügyvezető



20210316-0933-022530-0-00

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

**2020. évi beszámoló**

**1118 Budapest, Rimaszombati út 15/a**

## **Az utcai szociális munka**

Utcára, közterületre kihelyezett 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 eszközzrendszerével.

Az Utcai Gondozó Szolgálat (továbbiakban: UGSz.) legfontosabb feladatai tehát: a közvetlen életveszély elhárítása, megelőzése, a segítséget kérők felkutatása a körülményeik felmérése, megfelelő ellátó helyre való átirányítása, a tartósan utcán élő gondozottak szociális ellátórendszerbe való bekapcsolódásának elősegítése, különböző szolgáltatások nyújtása, mint az ételosztás, ruhapótlás, az ellátórendszeren kívül maradók folyamatos egyéni segítése, ügyintézés, egyéni esetkezelés, utógondozás.

További feladatok közé tartoznak a telephelyen történő különböző adminisztrációs tevékenységek, esetleírások készítése, ügyfélfogadás, adománygyűjtés és szállítás.

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat Budaörsön és kistérségében<sup>1</sup> 2007 óta végzi a fedél nélkül élő emberek gondozását. Az UGSz. háttérintézménye 2012 februárjától a Budapest XI. kerületben lévő Rimaszombati úti Szociális Központ Szociális Alapszolgáltatásokat Nyújtó Integrált Intézmény.

---

<sup>1</sup> Budaörs kistérsége: Budaörs, Törökbálint, Budakeszi, Biatorbágy, Herceghalom

## **Bővebben az intézményről**

Az UGSz. háttérintézményeként működő Szociális Központ a XI. kerületben található a Rimaszombati út 15/a. szám alatti ingatlanban.

Az ingatlan rendelkezik két kisebb raktárhelyiséggel, amelyek az ellátmány, illetve adományokra fenntartott részt jelentik, két kisebb szobával a földszinten az ügyfelek számára (férfi és női szoba), három szobával az első emeleten (irodahelyiségek az UGSz., nappali és éjjeli menedékhely számára), tisztálkodásra és a személyes higiénia megőrzésére alkalmas helyiségekkel mindkét emeleten, valamint két konyhával és egy portaszobával, illetve mosószobával. Az ingatlan területéhez hozzátartozik egy pár négyzetméteres telek is, ami lehetőséget ad különböző programok megtartására a szabadban. A legnagyobb hátránya az épületnek, hogy akadálymentesítésre nem alkalmas, így kerekesszékes ügyfeleket nem tud fogadni.

A nappali melegedőben, krízisidőszakban (november 1. – április 30-ig) hétfőtől-szombatig 8:30-15:30-ig, nyári időszakban a hétköznapiokon 8:30-15:30-ig vehetik igénybe az ügyfelek a szolgáltatásokat.

Az éjjeli menedékhely időszaktól függetlenül 18:00-8:00-ig biztosít alapvető szolgáltatásokat.

Az UGSz. itt tartja a fogadóórákat minden hét csütörtökön 14:00-16:00-ig.

## **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 igénybevevőknek olyan napközbeni ellátásokat/szolgáltatásokat nyújt, melyek segítenek a mindennapi problémáik megoldásában, a hasznos időtöltésben, valamint a hajléktalanságból kivezető egyéni megoldások megtalálásában.

### ***Az intézmény által nyújtott „extra” 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 hosszabbítható.)
- Telefonálási lehetőség
- Helyi könyvtár használata
- Filmklub, TV
- Társasjátékok használatának lehetősége

## **Az éjjeli menedékhely célja, feladata**

2010-ben nyílt meg az éjjeli menedékhely és eleinte csak krízisidőszakban működött, majd 2015 júniusától már nyári időszakban is üzemelt, így ettől fogva egész évben lehetőség nyílt az ügyfelek fogadására.

Az intézmény koedukált, illetve 15 műbőrrel behúzott matrac férőhellyel működik, ami szükség esetén kibővíthető 20-ra. Az éjjeli menedékhelyen minden esetben lehetősége van az ügyfélnek az étkezésre, fürdésre, mosás és szárítási szolgáltatás igénybevételére, helyezethez és egyéni szükségletekhez mérten szociális ügyek intézésére, mentális - segítő beszélgetésekre és akár egyéb intézményben történő elhelyezésre is. Emellett minden olyan

felmerülő problémára megoldást keresünk, amelyeket intézményi keretek között lehetőség van megoldani.

## **Rimaszombati út 2. „Kollégium” – Krízisszálló**

Sok utcán élő ember kerül az intézményi szolgáltatások igénybevételét, akár télen vagy komoly kockázatot jelentő időben is. Ennek a jelenségnek több oka is lehet. Egyik fő tényező, hogy a szabálykövetés igen problémás esetükben. Kimaradtak bizonyos szocializációs mérföldkövek, alkoholizmussal illetve más súlyos szenvedélybetegséggel küzdenek, súlyos kezeletlen pszichiátriai betegek, büntetett előéletűek, a társadalom legszélén élő szerencsétlen és a végtelenségig kihasznált emberek stb. Ezek az emberek nem képesek, vagy csak nagyon nehezen tudnak alkalmazkodni intézményi szabályrendszerhez, ezért a legtöbb esetben messziről elkerülik az ilyen létesítményeket. Egy magasabb küszöbű hajléktalanszállókra való jelentkezés két legalapvetőbb követelménye a tudósúró igazolás bemutatása, illetve a felvételi beszélgetés létrejötte. Sajnos a legtöbben ezen lépések megtételére sem képesek. A beszélgetésre időpontban kell érkezni, nem lehet alkoholos befolyásoltság alatt megjelenni stb.

Az alapintézmény alapkövetelményeit és szolgáltatásait leegyszerűsítve a 2010-ben létrejött “kollégium” krízisidőszakban, alacsonyküszöbű krízisszállóként működik. Feladata azon ügyfelek befogadása, akiknek valamiért nem sikerült november 1-ig valamilyen intézményi keret között helyet foglalniuk.

Az intézmény 100 férőhellyel rendelkezik. Az emberek itt is műbőrrel bevont matracokon alhatnak egy tornateremben, illetve érkezéskor kapnak 1-1 pohár meleg teát és amennyiben igényük van rá, kapnak útbaigazítást is a különböző problémáik megoldása érdekében. Két szociális munkás és egy biztonsági őr tart ügyeletet nyitvatartási időben (minden nap 19:00-07:00). Az épületben régen egy iskola és kollégium üzemelt, azonban ezek mára már bezártak. A Budaörsi kistérségében élő ügyfelek is előszeretettel választják ezt az éjjeli menedékhelyet.

## UGSz. által nyújtott szolgáltatások

Az ellátási terület rendszeres bejárása minden nap előzetes tervezést vesz igénybe. A téli időszakban ez kiemelten fontos tevékenység, hiszen több olyan ügyfél is tartózkodik az ellátási területen, akik rendszeres figyelmet igényelnek. Ilyenkor a lehetőségekhez mérten megpróbáljuk biztosítani számukra a legalapvetőbb dolgok mellett takarót, tűzifát, gázpalackot, téli ruházatot stb. A tavaszi-nyári időszakkal kiegészítve a tárgyi segítségnyújtás kimerül a különböző ruházatok pótlásával, élelmiszersomag-konzerv adományokkal, kórházi tisztasági csomaggal, hálósák-melegítő fólia, sátor és védőponyva kiosztásával.

A szolgálati autónk segítségével lehetőség van arra, hogy az utcán, közterületen lévő embereket az éjjeli menedékhelyre, nappali melegedőbe, különböző intézményekbe, illetve szükség esetén pl. kórházba, orvoshoz szállítsuk.

### *Egyéni esetkezelés*

- Segítő beszélgetés: segítő beszélgetésnek nevezzük, ha nem történik konkrét intézkedés, hanem különböző lelki problémákkal keresnek meg minket.
- Információnyújtás: tájékoztatjuk ügyfeleinket a fővárosban működő nappali melegedők, éjjeli menedékhelyek, ingyenkonyhák és egyéb szociális intézmények szolgáltatásairól, az igénybevétel feltételeiről. Gyakorinak számít a nem szociális elhelyezésre irányuló kérdések. Ilyenkor a legjobb tudásunkhoz mérten próbálunk információkat szolgáltatni, illetve megadni olyan elérhetőségeket, ahol tudnak informálódni.
- A klienssel történő beszélgetés alkalmával, 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 formák állnak rendelkezésre ügyfeleink számára:

- átmeneti segély
- munkába állási segély
- közgyógyellátási igazolvány

Nyugellátások:

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

### **Utcai gondozás során használt alapfelszerelések**

- szolgálati személygépjármű: Suzuki SX-4, amiben általában rendelkezésre áll: takaró, ruhanemű, élelmiszer, kórházi csomag, Incidurspray (fertőtlenítésre), reflektor, szolgálati mobiltelefon, GPS, PEDEX tetűirtó, Novascabin, Bradogél, télen meleg tea
- szolgálati ruha: megkülönböztető színű, Máltai logóval ellátott munkaruha
- védőeszközök: egészségügyi maszk, gumikesztyű, felülettisztító, papírtörölő
- szolgálati mobiltelefon: 06/30 476-5975
- 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 kistérsége területi adottságai

Utcai Gondozó Szolgálatunk a következő településeken teljesít szolgálatot:

- Budaörs
- Budakeszi
- Törökbálint
- Herceghalom
- Biatorbágy

Budaörs területi adottságát tekintve a hegyvidék jellemzőbb. Ügyfeleink nagy része, ezeken a területeken él, kőházakban, foglalt vagy éppen elhagyatott hétvégi házakban. Ezeknek a helyszíneknek a megközelíthetősége sokszor eléggé nehézkes, főleg a téli időszakban, amikor is fontosabb a gyakori látogatás. A keskeny, meredek utcák gyakran megnehezítik bizonyos helyszínek bejárását, ügyfeleink ellátását vagy szállítását. Ettől függetlenül, ezen ügyfelek sokkal önellátóbbnak tűnhetnek, mint a tipikusan utcán élő társaik, pedig ugyanúgy veszélyeztetettek. Az a tény, hogy sokan házban élnek ad egy hamis biztonságérzetet számukra. Nem mindenkinek van lehetősége fűteni és a hideg, nedves, huzatos épület éppúgy veszélyt jelent számukra, mint másoknak a hideg aszfalt, vagy pad.

Területünkön élő ügyfeleink többsége az idősebb korosztályhoz tartozik és az egészségügyi állapotuk sem mondható teljesen stabilnak. A téli időszakban sokszor napokig nem jönnek elő a kunyhókból, és általános jellemzője ezeknek a foglalt házaknak, a passzív, inaktív vagy nem létező szomszédság. Látogatás hiányában könnyen előfordulhat, hogy egy-egy kunyhóban történő balesetet (esés, törés, kihűlés) már csak akkor észlelünk, amikor már késő.

A fűtési lehetőséget (kályha) szerencsére pályázati és egyéb forrásokból általában sikerül megoldani, de így is sokszor küzdenek tüzelőhiánnyal és az elszigeteltség is igen nagy odafigyelést igényel mindennapi munkánk során.

Budaörs kisebb részének mondható, de arányaiban aktívabb területei közé tartozik a város belvárosi része. Jellemzőbben itt a város központjában található a templom, valamint a külső, infrastruktúrájában és forgalmában legaktívabb rész. A Szabadság út belső központi részén tartózkodnak napközben azok az ügyfelek, akik a tipikusan utcán élő szél és esővédett helyekre berendezkedő kartonpapíros, soktakarós ügyfelek. Jelenlétük főleg a tavaszi-nyári időszakban aktív. Másik fontos csomópontnak számít a különböző bevásárlóközpontok



parkolói, mint az Auchan-Ikea-Decathlon-Tesco. Itt adottak mindazok a feltételek, amelyek által meg tudják szerezni a napi betevőt, hiszen frekventált helyen vannak, ahol rengeteg ember megfordul, ugyanakkor nem ritka az sem, hogy elvállalnak valamiféle apró munkát, ilyen például a bevásárlókocsik tologatása, vagy a környék tisztántartása. A téli időszakban kihasználják a lehetőséget telefontöltésre, vagy melegedésre. Sajnos az is előfordul, hogy egy-egy ügyfelet maguk a lakók szoktatnak egy adott helyszínhez. Ilyen volt például B. Béla esete is, akit egyszerűen lehetetlenség volt kirobbantani a Templom tér közeléből. Ehhez hasonló helyszínek előfordulnak még a Budaörsi Családsegítő, Önkormányzat környékén is. Általában véve elmondható, hogy ezek azok az ügyfelek, akik valamilyen szenvedélybetegséggel, vagy mentális problémával küzdenek.

Kiemelnénk a Clementis utcában lévő intézményt, hiszen gyakori esetnek számít az, hogy budaörsi hajléktalanok itt kérnek segítséget. Sajnos a tapasztalatok azt támasztják alá, hogy ezek az ügyfelek a lehető legegyszerűbb módját próbálják választani annak, hogy valamihez hozzájussanak, és semmit nem akarnak annak érdekében tenni, hogy általunk létrejöjjön egy közös együttműködés így kijátszva a rendszert. Ugyanakkor pozitív példával is élve, vannak ügyfeleink, akik rendszeresen igénybe veszik az ott nyújtott szolgáltatásokat (szociális étkeztetés, filmklub) és együttműködően tartják a kapcsolatot mind velünk, mind az ott dolgozó kollégákkal.

Jellemzőek a sátras ügyfeleink is, akik kicsivel jobb egészségügyi állapotban vannak, és általában munkával is rendelkeznek. Ezek a munkák leginkább alkalmi munkáknak tekinthetők, mint például favágás, vagy háztáji munka.

## **Kapcsolat más intézményekkel**

Eddigi tapasztalataink szerint szolgálatunk munkáját sokszor egyszerűsíti a Budaörsi kistérségben működő jelzőrendszer, melynek tagjaival mindennapos kontaktusban állunk. Jó kapcsolatban állunk az Esély Családsegítő Társulás dolgozóival, a rendőrséggel, a háziorvosok nagy részével és kitűnő kapcsolati viszonyt ápolunk a Clementis utcában lévő Gondviselés Háza Szociális Szolgáltatásokat Nyújtó Integrált Intézmény tagjaival is. Ez azért is nagyon hasznos, mert, ha egy ellátottunk eltűnik, vagy éppen előkerül, esetleg megbetegszik, hamarabb tudunk róla a jelzések miatt. A jelzőrendszer összes tagja szívesen fordul Szolgálatunkhoz segítségért, ami néhol az információcsere miatt enyhe túlzásokkal is jár, vagy azt tapasztaljuk, hogy különböző intézmények szeretik ránk hagyni a nehéznek tűnő

eseteket. Ezeket helyén kell tudni kezelni és a kisebb nehézségeket ellenére úgy gondoljuk, hogy dinamikusan együtt tudunk működni a mindennapokban.

## **A COVID-járvány**

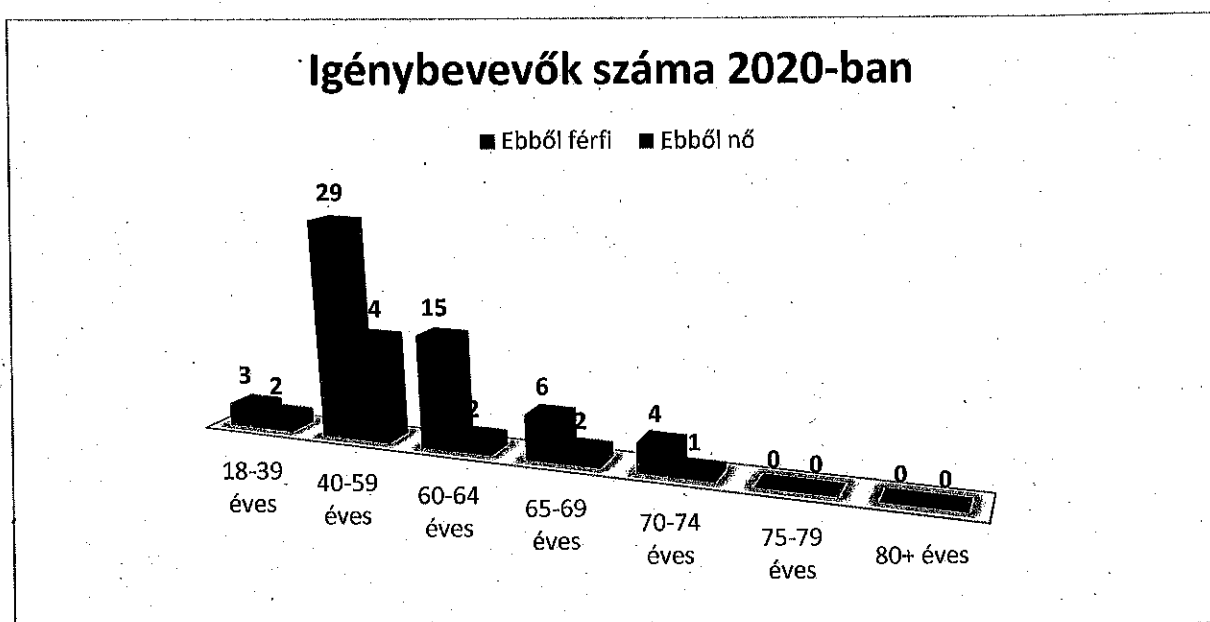
Sokunk életét megnehezítette, vagy teljesen megváltoztatta a vírus terjedése országunkban. Munkánk során az élvonalban próbáltunk segítséget nyújtani a különböző óvintézkedéseknek eleget téve úgy, hogy az ne jelentsen veszélyt senki számára se. Ez azt jelenti, hogy kötelezővé vált az egészségügyi maszk és a gumikesztyű használata, ügyfeleink szállítása csak indokolt esetekben volt megoldható és kiemelten fontossá vált a különböző felületek tisztántartása. Intézményünk kellőképpen felkészült a járvány terjedésére, így nem szenvedtünk hiányt a védőeszközökből.

Több nagyobb változás is történt munkánkban az első hullám ideje alatt. Ezek nagyrészt az ügyfelek biztonságát és a járvány terjedésének megakadályozását célozták. Ilyen volt például a nappali és éjjeli menedékhely egyesítése, ami a létszámstopot és az intézmény lezárását jelentette. A kollégium (krízisszálló) átalakult megfigyelővé és egyben karanténként is működött.

A budaörsi csapat UGSz. munkáját kiegészítve aktívan részt vett több hónapon keresztül a Clementis utcában levő intézmény szociális étkeztetést nyújtó szolgáltatásának kiszállításában. Itt kiemelten vigyázni kellett, hiszen nagyrészt időskorúak számára történt a szállítás. Kezdetben napi szinten kb. 70 ebédcsomagot kézbesítettünk. Bár a kiszállítás nem volt érintésmentes, minél inkább próbáltuk kerülni a kontaktust és megtenni a szükséges óvintézkedéseket. Felemelő érzés volt tapasztalni mindazt a kedvességet és köszönetet, amit a szociális étkeztetésben résztvevők tanúsítottak. A mindennapjaik részesei lehettünk, akikben megbíztak és gyakran lelki támaszuk is, hiszen nem volt egyszerű a több hónapos önkéntesen vállalt karantén senki számára sem, aki vállalta ezt. Sajnos keserédes szájjal távoztunk ebből a munkakörből, egyik pillanatról a másikra visszavezényelték bennünket.

## Gondozotti kör bemutatása – statisztika

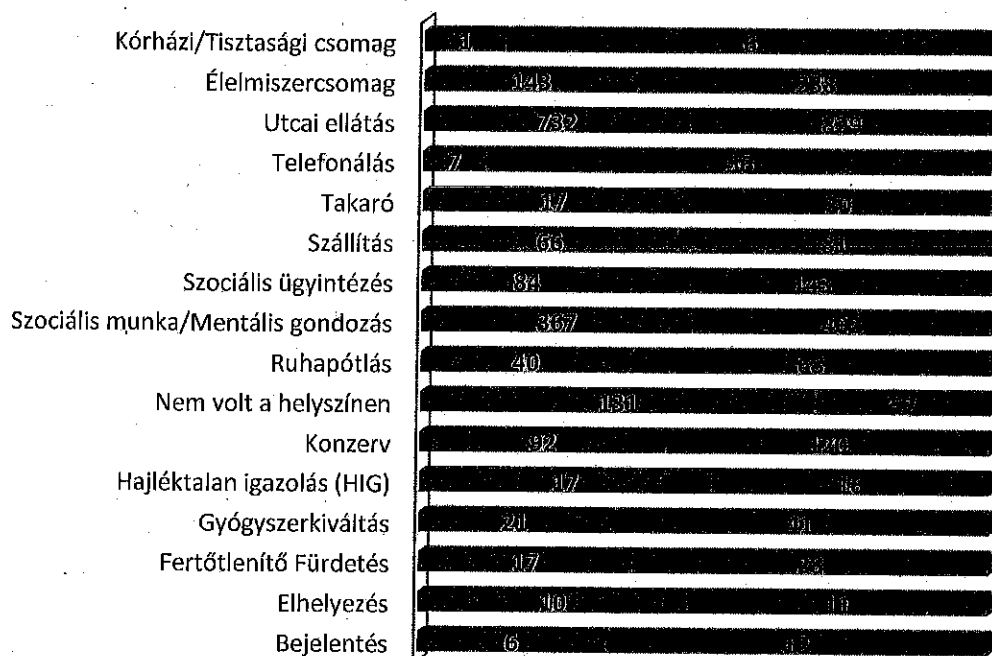
2020-ban összesen 79 hajléktalan emberrel kerültünk kapcsolatba Budaörs és kistérségében, valamint a kollégáknak nyújtott segítségnyújtás alkalmával. Ez a szám a tavalyi évhez képest (80), nem mutat nagy eltérést. Ugyanakkor 2017-ben és 2016-ban sem. Míg előbbi évben 107, addig 2016-ban 98 ügyféllel sikerült kapcsolatba lépni csapatunknak. Az adatok alapján elmondható, hogy a gondozotti kör túlnyomóan középkorú és nyugdíjazás előtt álló férfiakkól áll. Négy ügyfelünk a 2020-as évben életét veszítette.



UGSz. által nyújtott szolgáltatásokból jól látszik, hogy az idei 2020-as év aktívabbnak bizonyult, mint a 2019-es év. Ugyanakkor megemlítenénk az elhelyezés fület, ami a fenti diagram alapján csak a REGE rendszerünkbe (elektronikus nyilvántartó rendszer) beillesztett elhelyezéseket tartalmazza. Nincs kapcsolatban más intézmények rendszerével. Későbbiekben kitérünk még az elhelyezésekre.

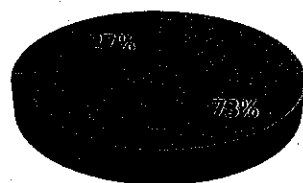
## Szolgáltatások

■ 2019 ■ 2020



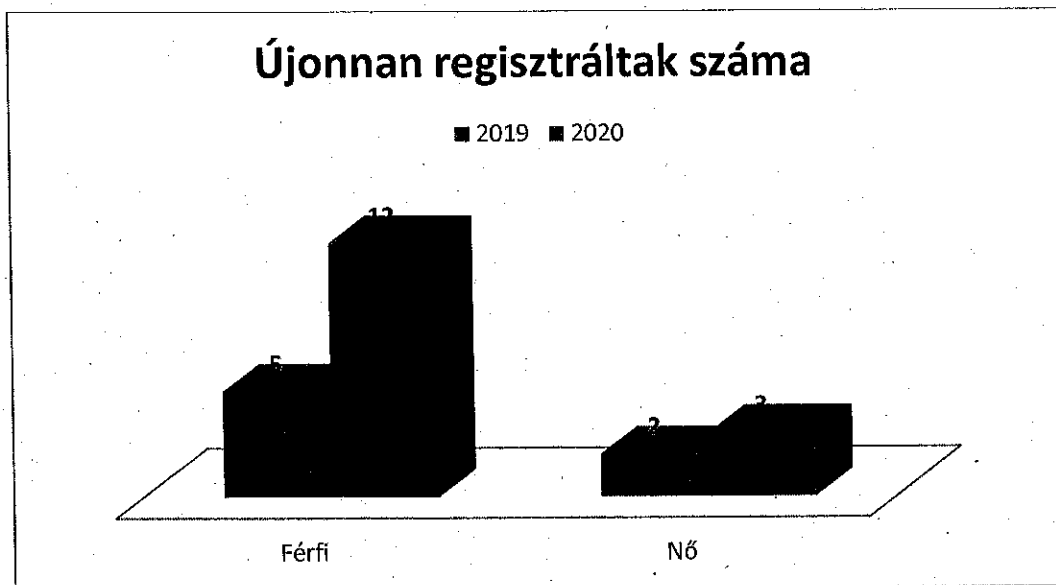
A férfi-nő arányt illetően, a diagramon igazolja, hogy a nem szerinti megoszlás aránytalan. Sokkal több hajléktalan férfit gondozunk, mint nőt. Ennek oka visszavezethető ahhoz, hogy a nők, sokkal nehezebben válnak hajléktalanná, mint a férfiak. Tovább benne maradnak esetlegesen egy bántalmazó kapcsolatban és kevésbé küzdenek addiktív (alkohol) problémákkal.

## Igénybevevők a 2020-as évben



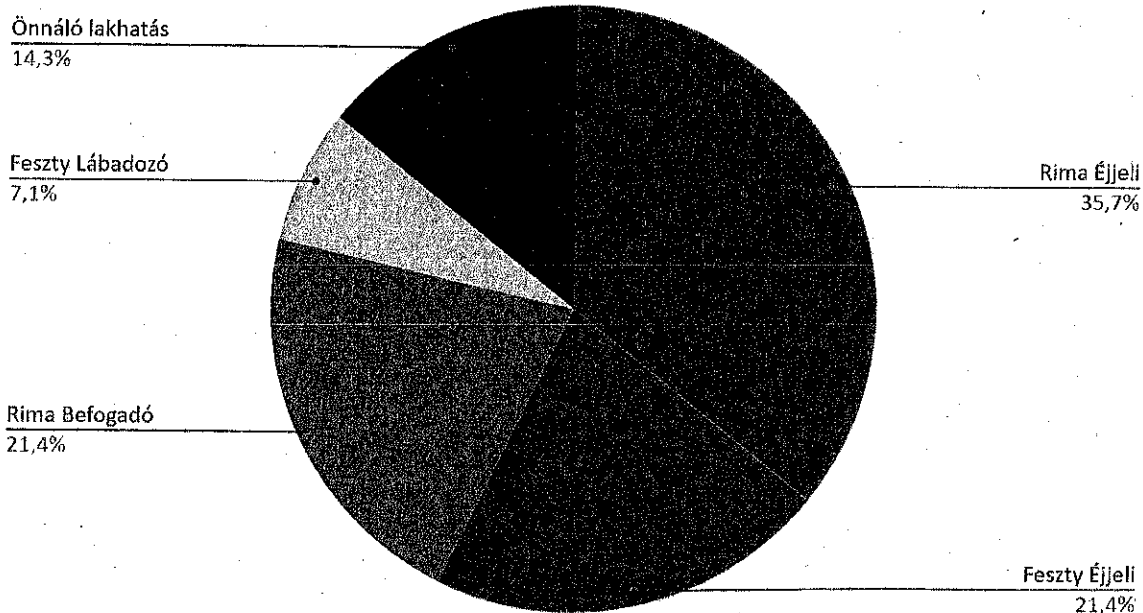
■ Ebből férfi

■ Ebből nő



Intézményi elhelyezések alkalmával, a legtöbb esetben éjjeli menedékhelyre sikerült elhelyezni az ügyfeleket. Utcáról úgymond, ez egy következő lépcsőfok lenne a reintegráció felé, ugyanis az intézményben jobban szem előtt vannak, és helybeni segítségnyújtást kaphatnak kérdéseikre, ugyanakkor ki tudják magukat pihenni, tudnak tisztálkodni és különböző szolgáltatásokat igénybe venni, mindezt általában teljesen térítésmentesen. Sajnos az eddigi tapasztalatok ügyfeleinkkel kapcsolatban az, hogy szinte kivétel nélkül nem képesek és nem is akarnak kitörni ebből a helyzetből. Bár az elhelyezési összesítő viszonylag kevés ügyfelet mutat, mégis elmondható, hogy a legtöbben visszatérő ügyfelek és gyakran több intézményben is megfordultak már.

## Elhelyezések



A lábadozó, hajléktalanok számára létrehozott egészségügyi intézmény, ahol 24 órás egészségügyi felügyeletben részesülnek az ellátottak. Általában kórházból ide kerülhetnek azok, akik még nem épültek fel teljesen. Itt a szociális munkás egyik fő feladata jövedelmet intézni és különböző szállókra, idősotthonokba tovább gondozni az ügyfelet.

Átmeneti szállókon élő ügyfeleink is utcán éltek egykor, de valamilyen szinten sikerült nekik a kiugrás. Az átmeneti szálló az egyik legszínvonalasabb lakhatási forma az ellátás keretein belül. Minimális térftési díj ellenében – általában 10 ezer forint - egész nap bent tartózkodhatnak az ellátottak. Ez utáni következő lépcsőfok az albérlet lenne ideális esetben. Erre is láhattunk egy-két példát a területünkön is.

	Név	Elhelyezés időpontja	Elhelyezés típusa
1	A. Albertné	2020.06.04.	Rima Éjjeli
2	B. Zsolt	2020.09.07.	Feszty Éjjeli
3	B. Zsolt	2020.12.03.	Rima Befogadó
4	B. Károly	2020.12.14.	Rima Befogadó
5	D.Gábor	2020.11.16.	Rima Befogadó
6	F. Gábor	2020.02.17.	Feszty Lábadozó

7	H. György	2020.06.17.	Rima Éjjeli
8	L. Mihály	2020.11.16.	Feszty Éjjeli
9	N.László	2020.01.15.	Rima Éjjeli
10	R. József	2020.07.03.	Rima Éjjeli
11	R. Józsefné	2020.09.17.	Rima Éjjeli
12	R. Józsefné	2020.10.08.	Önálló lakhatás
13	T. Etelka	2020.09.30.	Önálló lakhatás
14	T. Sándor	2020.12.14.	Feszty Éjjeli

Szolgálatunk minden évben arra törekszik mindennapi munkája során, hogy az utcán élő emberekben csökkentse a szállók iránt érzett negatív hozzáállását, és mindenki számára a legmegfelelőbb szálláslehetőségeket tudja biztosítani. Különösen igaz ez a COVID járvány idején, amikor is igyekszünk minden ügyfelünket megfelelő és olyan ellátásban részesíteni, ami nem jelent veszélyt semmilyen járványügyi kockázatot sem.

Itt megemlítenénk saját 2020-as akciónkat, ami az ügyfeleink tudósűrő programba való minél nagyobb részvételét célozta meg, és ami többé kevésbé sikerrel is járt, hiszen néhány olyan ügyfelünk is elkészítette, akinek eddig nem volt semmilyen lelete.

## Esetbeszámolók

### M. János

Jánossal hosszú ideje tartunk kapcsolatot Budaörsön. Régóta az utcán élő emberről beszélünk, aki mindent meg is tett annak érdekében, hogy szorult helyzetéből ne tudjon kikeveredni. Ez alatt azt kell érteni, hogy sorozatos rossz döntéseivel, nemtörődömségével, alkohol problémáival, maga is tevékenyen hozzájárult ahhoz, hogy utcán éljen. Természetesen mint minden fedél nélküli esetben, nála is elmondható, hogy voltak tőle független körülmények, amelyek változtatásához nem igen tudtak hozzájárulni. Azonban most nem is arról lenne szó, hogy a társadalmi problémák, vagy a személyes életvitele járult jobban ahhoz hozzá, hogy nincstelenként kelljen a napjait élni. Sokkal inkább arról szeretnénk leírást készíteni, hogy milyen kiszolgáltatott helyzetben vannak az utcán élő emberek, amely kiszolgáltatottságot mások előszeretettel használnak ki. Történt ugyanis, hogy János hosszú-

hosszú hónapok közös együttműködése után egyszer csak eltűnt a településről és bármilyen erőfeszítéseket is tettünk annak érdekében, hogy találkozzunk, mégsem tudtuk fellelni Budaörsön. Ekkor a korábbi lakótársa Erzsébet tájékoztatott minket arról, hogy János Tatán van egy roma család alkalmazottjaként. Legnagyobb meglepetésünkre kiderült, hogy ez a roma család zöldség nagykereskedelemmel foglalkozik és Jánost tulajdonképpen, mint alkalmazottat foglalkoztatják. Amikor ezt a történetet hallottuk, akkor átvillant az agyunkon, hogy túl szép ez a munkahely ahhoz, hogy igaz legyen, de korábbi lakótársa állította, hogy minden rendben van, János kap fizetést, van szállása és az étkezése is meg van oldva ezen a tatai címen. Aztán ezt követően hónapok teltek el, mondhatjuk az egész nyár és az ősznek is a nagy része, amikor is a Budaörsi Családsegítő Szolgálat tájékoztatott minket arról, hogy a településen újra megjelent János és arra panaszkodik, hogy nincstelenként érkezett vissza Tatáról. Telefonos egyeztetés után néhány nap múlva személyesen is találkoztunk vele, amikor is kis faggatózás után elmesélte az esetét ezzel a roma családdal. A család kezdetben nagyon odaadóan bánt vele, sok mindenben segítettek, kapott telefont, ételt, ruhát, stb. Fizetésről azonban már az első pillanattól kezdve szó sem volt. Tehát kijelenthetjük, hogy illegálisan foglalkoztatták őt. De ez még a kisebbik gond lenne. A problémák igazából akkor kezdődtek, amikor a nyár folyamán, egy adóellenőr páros úgy gondolta, hogy jó ötlet lesz Tata város szélén felállított zöldséges bódéból Jánosnál vásárolni. Természetesen minekután Jánosnak nem volt kereskedelmi végzettsége és feltételezhetően a roma család a lelkére kötötte, hogy akinek nem kell, annak a vásárlását ne üsse be a pénztárgépbe, így az adóellenőrök vásárlását sem rögzítette. A NAV ezt a cég felé egy közel 300ezer forintos pénzbírsággal jutalmazta. A roma család ezt megtudva úgy gondolta, hogy a kárt annak kell megfizetni, aki okozta, tehát Jánosnak felírtak egy 300 ezer forintos tartozást. Kijelenthetjük, hogy ekkortól János státusza teljesen megváltozott, mert munkavállalóból rabszolgává lépett elő, hiszen semmi esély nem volt arra, hogy ezt a tartozást -amire a család mondanom sem kell, minden héten kamatot számított fel- valaha is visszafizesse. Ez volt az a lélektani pillanat, amikor a rendőrség kérésünkre kiment Jánoshoz és megkérdezte, hogy fogva tartják-e. Ő természetesen azt mondta, hogy nem, hiszen később kiderült, hogy a rendőr és ez a roma család igen közeli, mondhatni baráti viszonyban vannak. Ezt János maga mesélte el januárban nekünk. Arra a kérdésünkre, hogy végül is hogyan keveredett vissza Budaörsre annyit mondott, hogy egy alkalommal egy vásárlót megkért, hogy nem tudná-e őt az 1-es úton Budapest felé jövet elhozni. Gyorsan kellett döntenie, így abban az egy szál ruhában, ami éppen rajta volt újra megérkezett Budaörsre. Azóta természetesen újra kistafírungoztuk és minden segítséget megadunk neki, mint ahogy korábban is. Az esetnek egy nagy tanulsága az,



hogy a kiszolgáltatott emberek rendkívüli mértékben ki vannak téve aljas emberi érdekeknek, minekutána az érdekérvényesítő képességük egyenlő a nullával, így nagyon kevésbé valószínű, hogy hajlandók egy ilyen viszonyrendszerből kilépni, hacsak nem válik az számukra már annyira terhessé, amely valamilyen lépésre kényszerítené őket. A rendőrség véleményünk szerint óriási hibázott ebben az esetben. Lényegesen kívánatosabb lett volna úgy eljárni, hogy fent nevezett férfit, nem a család jelenlétében, nem helyi rendőrök, egy rendőrségi épületben hallgatták volna meg és nem öt perc alatt lerendezve a beszélgetést, hanem szociális munkás, esetleg családsegítő bevonásával. Nem állítom, de vélelmezem, hogy egy ilyen neutrális beszélgetésben János sokkal jobban megnyílt volna és nem kellett volna még hosszú-hosszú hónapokat várnia arra, hogy esélye legyen a menekülésre.

#### **Anton L.**

Másfél évvel ezelőtt kaptam egy telefonhívást a Budakeszi Családsegítőben dolgozó kollégától, hogy ő és családja gombaszédés közben az erdőben talált egy számomra addig ismeretlen ügyfelet, aki egy a maga által épített kalyibában húzza meg magát. Ez a kolléga nagyon pontos GPS adatokat és leírást adott a helyszínről, amelynek segítségével könnyen meg tudtam találni a fent nevezett férfit. Amikor kimentünk hozzá a 2020-as év elején, egy nagyon vidám, ránézésre jó állapotban lévő férfit találtunk ott, akinek tulajdonképpen a kalyibában megvolt mindene. Egy gázipalackkal főzött, azzal is melegített. Volt egy macskája, akit nagyon szeretett és igazából a Szeretetszolgálattól segítséget nem is nagyon igényelt. Ekkor abban maradtunk, hogy később még keresni fogjuk egymást. Néhány hét elteltével Anton telefonon felhívta a budaörsi utcás mobilunkat és kérte, hogy gyógyszer beszerzésében legyünk a segítségére. Ekkor mi kimentünk hozzá és kértük a TAJ számát és a papírjait, amelyek alapján a Batthyány téren dolgozó kollégánál a társadalombiztosítási felhőbe fel tudta volna tölteni a szükséges gyógyszereket. Természetesen ehhez kellett volna még recept is, amelyet vagy körzeti orvos, vagy szakorvos állít ki. Legnagyobb megdöbbenésünkre Antonnak, nemhogy receptjei, de még magyar papírjai-okmányai sem voltak. TAJ számmal meg végképp nem rendelkezett. Ekkor egy hosszú-hosszú folyamat kezdődött, amely sok szempontból megterhelő volt, mind a kliens, mind pedig a mi számunkra. A kliens számára azért volt dehonesztáló ez az időszak, mert látta rajtunk a tehetetlenséget, illetve azért, mert az egészségi állapota folyamatosan, drasztikus mértékben romlott. Anton az egyik napról a másikra fogyott le és lett egyre rosszabbul. Simon Zsolt kollégának több építő javaslata is volt

arra vonatkozóan, hogy mit lehetne tenni ez ügyben. Próbálta felvenni a kapcsolatot az itteni Román Nagykövetséggel, amely próbálkozás sikeres is volt abban az értelemben, hogy a nagykövetség nem zárkózott volna el Anton esetében egy ideiglenes hazautazási okirat kiállításában. Bár a hazautazás költségeit nem állta volna a román állam, de elnézőek lettek volna az állampolgárságot igazoló okiratok hiányát tekintve. Anton ettől a lehetőségtől mereven elzárkózott. Nem volt hajlandó arra, hogy hazautazzon, és ott rendezze állampolgársági státuszát, amely alapján lehetett volna egyébként elindítani a magyarországi TAJ szám megszerzését, illetve az orvosi kezelését. Azt mondta, hogy azért nem szeretne hazautazni, mert őt több mint két évtizeddel ezelőtt kőművesnek jött el Romániából és nem tudna az ottaniak szemébe nézni hajléktalanként. Zsolt kollégám ezután egy másik úttal próbálkozott. Mégpedig azzal, hogy a Batthyány téren működő rendelőbe Antont több alkalommal lekísérte. Ott számára megpróbált gyógyszereket szerezni, illetve szakorvosi beutalókat. Ezek a kísérletek többé-kevésbé sikerrel is jártak, azonban gyorsan rá kellett ébrednünk arra, hogy Magyarországon orvosi ellátást csak TAJ fedezet birtokában szerezhethet az egyén. Mint tudjuk a Máltai Szeretetszolgálat bizonyos feltételekkel hat hónap időre tudja biztosítani TAJ jogosultság fedezését, azonban Anton esetében ez sem volt működőképes, hiszen nem rendelkezett TAJ számmal. Zsoltnak ezután az volt az ötlete, hogy annak a településnek a hivatalával kellene felvenni a kapcsolatot, ahol Anton Romániában született, azonban erre már nem volt lehetőségünk, hiszen a férfinak az ősz beálltával olyan rapid egészségromlása következett be, amely minden tervünket felülírta. Így jutottunk el oda, hogy egy esős őszi napon kilátogattunk Antonhoz az erdőbe és olyan állapotban találtuk, amely okot adott számunkra az utolsó remény elvesztéséhez is. Anton ekkor már nem tudott felkelni, és az általa lakott kunyhó padlója pedig tele volt vérrel. Némi hezitálás után a kollégával úgy döntöttünk, hogy mentőt hívunk a férfira és kórházba szállítatjuk. A mentő, mint ahogy egyébként néhány héttel korábban, most is viszonylag hamar megérkezett és helyszíni vizsgálatok után a férfit a Szent Imre Kórházba szállították. Itt kell megjegyeznem azt, hogy Antont e szállítást megelőzően pár héttel a mentő már a János Kórházba egyszer bevitte, de onnan még aznap este kitették a portára mondván, hogy nem jogosult az ellátásra. Egy szó, mint száz, Anton ekkor szerencsésnek mondható körülmények között bekerült a Szent Imre Kórházba, ahol ott is tartották. Néhány nap múlva a kollégával vittünk be neki kórházi csomagot, élelmiszereket és rendszeresen érdeklődtünk a kezelőorvosától a hogyléte felől. A kezelőorvos már az elején arról tájékoztatott minket, hogy Anton súlyos veseelégtelenségben szenved és állapota nem ad okot semmiféle reményre. Az orvos megállapítása sajnos egy

szerdai reggel beigazolódott, amikor is telefonon kerestük Antont és ekkor közölte velünk a főnövér, hogy a férfi a hajnali órákban elhunyt.

Az eset olyan értelemben érdekes és említésre méltó, hogy jól jellemzi azt a folyamatot, ami egy korábbi időszakba nyúlik vissza, miszerint a 90-es évek végén a 2000-es évek elején hazánkban az első építkezési boomot éltük meg. Az építőipari munkaerő-hiány miatt, rengeteg vendégmunkás érkezett Romániából, Ukrajnából hazánkban. Ezek az emberek többféleképpen boldogultak. Volt, akinek szerencséje volt és jó anyagi körülmények között tudott visszatérni szülőhazájába, de sajnos az utcai szociális munkás kollégákkal folytatott beszélgetésekből számunkra is egyértelművé vált, hogy ez a jelenség nem egyedi, hogy aljas építkezési vállalkozók által ki nem fizetett vendégmunkások, papírok nélkül itt ragadnak és ismeretek hiányában hajléktalanná válnak. Sajnos a származási ország külképviseletei sincsenek sokszor a helyzet magaslatán, vagy érdektelenségből, vagy pedig amiatt, mert óriási számú esettel állnak szemben. Valódi tevékeny segítséget nem tudnak adni ezeknek az elesett embereknek. Úgy gondoljuk, hogy az esetek gyakorisága miatt egy olyan típusproblémával állunk szemben, amelyről érdemes volna az utcai szociális berkeken belül egy esetleges csapatbeszélgetést, konferenciát összehívni.

### **Az általunk meghatározott tervek a 2021-es évre vonatkozóan**

A legfontosabb feladatunknak azt tekintjük a 2021-es évben, hogy az év eleji, illetve az év végi hideg időszakban **egyetlen a területünkön élő gondozott se 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. Ennek egyik fontos eszköze, hogy elsődlegesen intézményes vagy önálló lakhatáshoz juttatjuk az ellátottjainkat.

A következő fontos feladat, melyet meghatározunk a magunk számára, 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 hozzájuttatni minket, amely a megelőzésben létfontosságú.

A **kommunikáció más intézményekkel, szervezetekkel** rendkívül fontos ebben a munkában. Ennek erősítése is egy fontos cél a 2021-ben.

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.

És igen, a **szinten tartást is fontos feladatnak tekintjük.** Nem szeretnénk a már nehezen megszerzett pozíciókat elveszteni a kliensek tekintetében. Igen kíváncsúnak tartanánk, hogy az ellátottakkal közösen kialakított élethelyzetek semmiképpen se romoljanak le. Így ennek érdekében mindent meg fogunk tenni, úgy szakmailag, mint emberileg.