

**2021. évi**

**SZAKMAI BESZÁMOLÓ**



A fenntartó nevében jóváhagyta:

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

 **MAGYAR MÁLTAI  
SZERETETSZOLGÁLAT  
EGYESÜLET**  
KÖZÉLMAGYARORSZÁGI RÉGIÓ  
1011 Budapest Bem t.p. 28.  
Tel.: +36 (1) 784009-20700817-00000000  
Adószám: 15021830-43  
**Molnár Tamás**  
regionális ügyvezető

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

### **Integrált Intézmény**

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

#### **Az Intézmény általános adatai**

Neve: Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület Rimaszombati Úti Szociális Központ  
Szociális Alapszolgáltatásokat Nyújtó Integrált Intézmény

Székhelye: Budapest 1118, Rimaszombati út 15/a

Székhelyen nyújtott szolgáltatások

- Engedélyezett férőhely szám: Nappali melegedő: 50 fő, Időszakos férőhelyek: 15 fő
- Intézményi ágazati azonosító: S0010357

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

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

#### **Intézmény bemutatása**

Intézményünk egy régi kétszintes családi házból került átalakításra. A felső szinten a személyzeti pihenőhelyiségek és irodák találhatók, az alsó szinten pedig egy TV szoba, egy ebédlő, egy porta, egy tálalókonyha, férfi és női mosdók találhatók. 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, 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.

## 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. Ezen kívül, intézményünkben minden péntek délelőtt filmklub működik, melyre vagy gondozottjaink hoznak DVD-ket, vagy a látogatókkal közösen választjuk ki a vetítés tárgyát. A kikapcsolódni vágyóknak esetenként társasjátékokat és kártyajátékokat is tudunk adni. A TV szobában kialakítottunk egy számítógép sarkot, egy számítógéppel és korlátlan internet hozzáféréssel.

Az idei évben már lehetőség nyílt arra is hogy intézményünkben ingyenes és korlátlan WiFi hozzáférést biztosítsunk a hozzánk betérőknek. Ez egy nagy előrelépés, hiszen már sok ellátottunk rendelkezik okostelefonnal. Szeretnénk elérni ezzel azt, hogy minnél több ügyfelünknek legyen lehetősége mindenféle információhoz, közösségi oldalakoz, és közösségi médiához várakozás nélkül hozzájutni.

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 váltás ruhájuk is 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 függetlenül 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 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 utolsónak az **önkéntesek** fogadása és koordinálása.

Csomagmegőrzőnkben 3 hónapra (hosszabbítható) biztosítunk csomagmegőrzést. Személyenként egy névvel ellátott 60 literes zsákot biztosítunk, nem romlandó és nem tűzveszélyes holmik tárolására, 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.

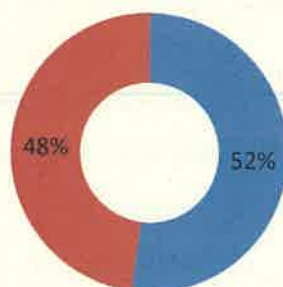
## Célcsoport/ellátotti kör

Nappali melegedőnk személyes gondoskodás körébe tartozó, szociális alapszolgáltatásokat nyújtó intézmény, mely szolgáltatásait a főváros közigazgatási területén élő hajléktalan személyek részére biztosítja. Elsősorban a Dél-Budai kerületek (XI. és XXII.) és Budaörs valamint annak kistérségében életvitelszerűen közterületen élő személyek tartoznak ügyfélkörünkbe.

Napi szinten egész évben átlagosan 60 fő keres fel minket, az éves ellátotti létszám a 2021-es évben 286 fő volt. A Szociális Központ által nyújtott szolgáltatások ingyenesek, igénybevételükhöz egy fél évnél nem régebbi tudószűrő lelet és a házirend betartása szükséges.

## Éves létszám

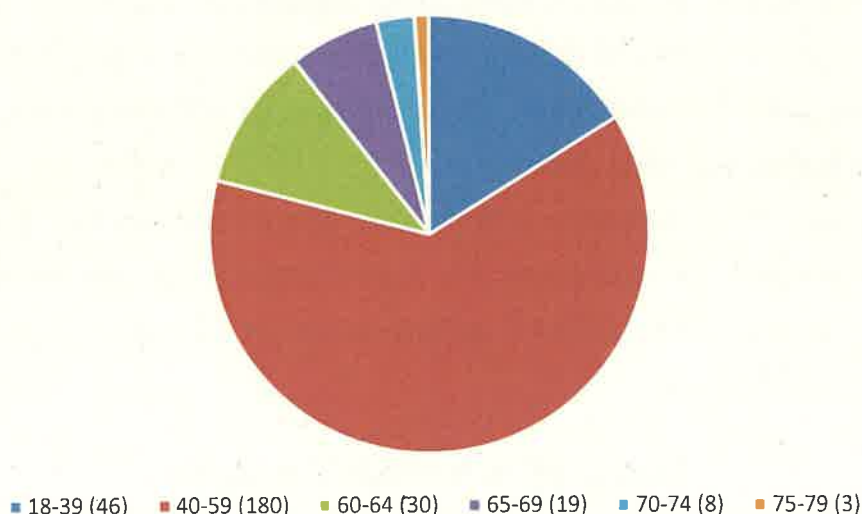
■ 2020 310 fő ■ 2021 286 fő



A 2020-as évhez viszonyítva egy minimális csökkenés figyelhető meg a 2021-es évben, melynek okát leginkább a koronavírus járványban látjuk. Ügyfeleink egy része magasabb

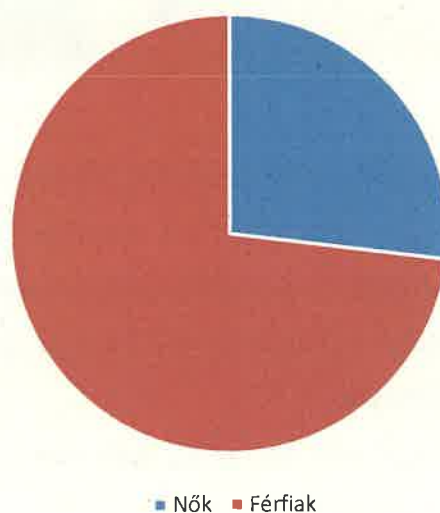
szintű ellátásba került, ezért már nem volt szükségük a szolgáltatásaink igénybevételére, másik részük pedig a fertőzéstől félve nem akarta igénybe venni a szolgáltatásainkat.

A nappali melegedő látogatóinak korcsoport szerinti megoszlása



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. 2021-ben 15.570 látogatást regisztráltunk, mely látogatás során 25.639 szolgáltatás-igénybevételt tartottunk számon.

A nappali melegedő látogatóinak nemek szerinti megoszlása



Ételosztásunk igen népszerű, napi szinten ötven rászoruló tudunk ebben a formában segíteni. 2021-ben 9.275 db készételkonzervet osztunk ki. A készételkonzerv-osztás fontos része a mindennapoknak. Ügyfeleink számára nagy segítség, hogy melegedőnkben naponta

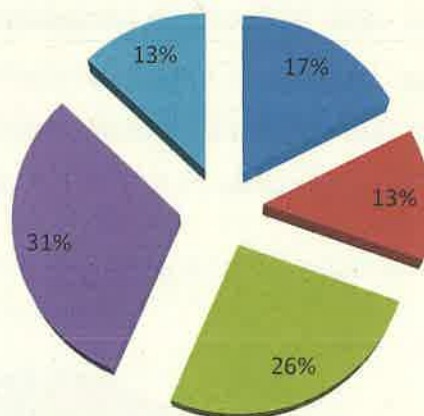
egyszer biztos, hogy hozzájut az ételhez, melyet helyben meg is tud melegíteni. Adományoktól függően szokott lenni még péksütemény, felvágott, májkrém is, ünnepek környékén pedig szaloncukor, halászlé és bejgli is.

Ügyfeleink döntő többsége minden nap felkeresi az intézményt, nem nagyon szeretik más intézmények szolgáltatásait igénybe venni. Ennek legfőbb oka az épület elhelyezkedése, mely a belváros forgatagától kieső helyen van, így kevésbé érzékelik a járókelők rosszalló tekintetét és az ügyfélforgalom is kisebb. Meg is szokták említeni a rendszeresen betérő emberek, hogy itt mindig nyugalom van, nincs „balhé”.

Célunk egy olyan intézmény működtetése, amely mindenki számára egy nyugodt, biztonságos, pihenésre alkalmas hely az utca viszontagságaival szemben. Szeretnénk azt elérni, hogy az ide betérő emberek szívesen járjanak vissza, és bizalommal forduljanak hozzánk problémáik megoldásában.

## Szociális Információs Iroda

- TB ügyintézés 57 fő
- Költségmentességi kérelem 43 fő
- hajléktalan igazolás 85 fő
- Segély ügyintézés 101 fő
- Szállásban való segítségnyújtás 42 fő



Az utcai gondozó szolgáltatásokat folyamatosan próbáljuk tehermentesíteni a szociális ügyintézési feladatok alól. Elsősorban rendkívüli települési támogatás igénylésében kérjük a segítségünket, valamint az ügyfelek egészségbiztosítási járulék fedezetének ellenőrzése okán. A nappali melegedőben ezeket az ügyeket elektronikus úton tudjuk intézni, ami nagy könnyebbség az ügyfeleink számára.

A 2021-es évben 42 főnek sikerült a szociális információs irodán keresztül szállást nyújtó intézmény szolgáltatásaihoz hozzájutni.

## **Humánerőforrás gazdálkodás**

Szakmai létszám: 1 fő intézményvezető, 2 fő szociális munkás, 8 fő utcai szociális munkás, 1 fő takarító, 1 fő közfoglalkoztatott.

A nappali melegedő tekintetében 1 fő személyi változás történt az előző évhez képest, egy régóta itt dolgozó kolléga átkerült a szervezeten belül más munkakörbe, helyette érkezett egy régóta a szakmában dolgozó munkatárs.

Időszakos jelleggel rendez az intézmény csapatépítést és egyéb közös programokat. Az ilyen jellegű foglalkozások remek lehetőséget kínálnak a munkavállalók részére ahhoz, hogy regenerálódjanak és kicsit más aspektusból tudják látni a dolgokat.

Az időszakos férőhelyeken az állandó dolgozói kör látja el az ügyeleti feladatokat megbízási szerződéssel, jellemzően havi 3-4 éjszakán/dolgozó.

## **Partnerkapcsolatok**

Rehab Force Nonprofit Kft.

Ebben az évben 10 ügyfelünket is sikerült munkához juttatni a Rehab Force Nonprofit Kft.-n keresztül. A cég 2013 óta megváltozott munkaképességűeket foglalkoztat. Főleg takarítói, parkgondozói, pékáru eladói, irodai (call-center) feladatokra alkalmaznak munkavállalókat.

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

A Kft. 2017 óta fejlesztő foglalkoztatást is végez. A fent leírt munkakörökben fejlesztési megállapodással vesznek fel olyan ügyfeleket hajléktalanszállókról, közösségi gondozásból, akiket a KENYSZI rendszerben rögzített az intézmény és akikkel van együttműködési megállapodás.

## **Egyéb fontosabb szakmai tevékenységek**

### **Időszakos férőhelyek**

Intézményünk a melegedő zárása után minden nap 17:00-tól másnap reggel 07:00-ig éjjeli menedékhelyként működik. 15 főt tudunk elhelyezni (7 férfi és 7 nő), valamint 1 férőhelyet



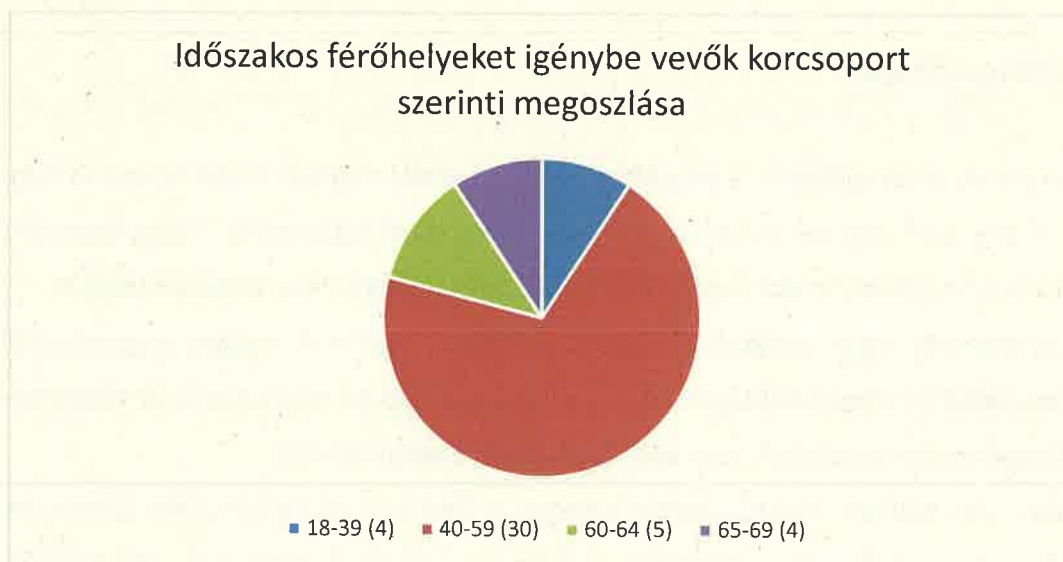
fenntartunk krízis férőhelyként a krízisautó számára is. Az éjjeli menedékhelyre leginkább az utcai gondozó szolgálat (XI. Észak, XI Dél, XXII kerület, valamint Budaörs és Kistérsége) ajánlásával kerülnek be az ügyfelek. A szállóra kerülést követően is az utcai szociális munkások felelnek szociális gondozásukért. Minden esetben a magasabb szintű ellátásba történő tovább gondozás a cél.

Az itt elszállásoltak számára biztosított a tisztálkodás, az ehhez szükséges tisztálkodási szerek, törölköző és borotva. A Hajléktalanokért Közalapítvány közreműködésével 2021.10.07-től egyszeri készétel csomagokat tudunk biztosítani hétköznaponként. Hétvégén hidegétkeztetést (felvágott, kenyér, margarin és tea) tudunk biztosítani.

Minden ügyfelünk részére 1 db zárható szekrényt tudunk biztosítani, melynek kulcsát az intézmény nyitáskor lehet felvenni, majd záráskor le kell adni.

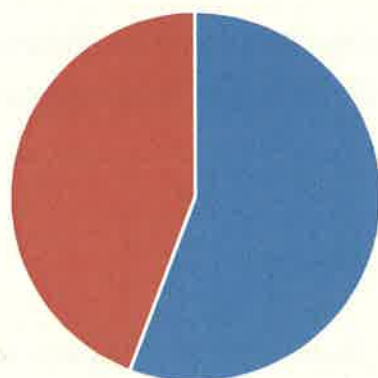
Az időszakos férőhelyeket jellemzően leginkább a XI. kerületi csapatok használják ki, de sok XXII. kerületi és Budaörsi ellátottat is fogadtunk közvetlenül az utcáról.

Az éjjeli menedékhelyen 1 fő szociális munkás ad ügyeletet.





### Nemek szerinti megoszlás az időszakos férőhelyeken



■ Nők (24) ■ Férfiak (19)

## **Rimaszombati úti Szociális Központ Szociális Alapszolgáltatásokat Nyújtó Integrált Intézmény – Budaörs és Kistérsége Utcai Gondozó Szolgálat**

Székhelye: 1118 Budapest, Rimaszombati út 15/a

Ellátási területek: Budaörs, Biatorbágy, Budakeszi, Herceghalom, Törökbálint

### **A szolgáltatás bemutatása**

Az utcai gondozó szolgálatot egy-egy területen két fő látja el változó műszakban, 8:00-16:00 vagy 14:00 és 22:00 között. Munkánkat legtöbb esetben személyszállításra alkalmas szolgálati gépjárműveken látjuk el, melyen megtalálhatóak az utcai szociális munka elvégzését segítő, megkönnyítő alapvető felszerelések:

- mobiltelefon
- takaró
- fólia
- ruhanemű
- élelmiszer
- vitaminok
- reflektor
- gumikesztyű és fertőtlenítőszer

Az utcai gondozó szolgálat elsődleges feladata az ellátási terület rendszeres bejárása, ami a már ismert helyszínek legalább heti rendszerességgel történő látogatását, valamint az ellátási terület folyamatos feltérképezését jelenti. A krízisidőszakban kiemelt figyelmet kapnak azok a területek, ahol önmaguk ellátására kevésbé képes vagy rosszabb egészségi állapotú hajléktalanok tartózkodnak, vagy tartózkodhatnak: ilyenkor ezeket a területeket, ha szükséges, akár napi rendszerességgel is látogatjuk. Ellátásukban nagy segítséget jelent az önkormányzati támogatásból kiosztható tartós- és hideg étel.

Az utcai gondozó szolgálat elsődleges célja továbbá a hajléktalan életmód felszámolása. Ahhoz, hogy ezen cél megvalósítható legyen, elengedhetetlen a megfelelő bizalmi kapcsolat kiépítése. Munkánk során elengedhetetlen az ügyfél képességeinek, mentális, fizikai állapotának felmérése. Látogatásaink során élelmiszerrel, ruházattal segítjük az ügyfeleket,

valamint segítő beszélgetésre is sor kerül. Amennyiben szükséges, szociális ügyintézésben is segítséget nyújtunk. Munkánk során a tanult, valamint a tapasztalatok során fejlesztett szociális készségeinket és saját személyiségünket használjuk elsődleges eszközként.

## **Infrastruktúra**

Az intézmény nem akadálymentesített. Ez nagy problémát jelent a mozgáskorlátozott ügyfeleknek. Hasznos lenne, ha az intézmény ezügyben fejlődni tudna a közeljövőben. Az intézmény ezt a hiányosságot leszámítva jól felszerelt. A bentlakóknak és a melegek igénybe vevő ügyfeleknek számtalan dologra van lehetőségük. Ilyen például a mosási lehetőség. Igény esetén, a területen elhelyezett konténerből, van lehetőség ruhapótlásra is, amit nagyon szeretnek igénybe venni az ügyfelek. Adományokból és saját forrású beszerzésből téli holmit, takarót, hálósákat, sapkát, sálát, cipőt is tudunk biztosítani. Van lehetőség arra is, hogy a hajléktalan emberek TAJ jogosultságát rendezzük. Amennyiben szükséges, ügyfeleinket orvosi vizsgálatra, illetve kórházba szállítjuk. Az épület alagsorában található élelmiszerkészlet is fontos szerepet játszik az ellátásban, hiszen ebből igény szerint tudunk kiadni az ügyfeleknek mind tartós élelmiszert, mind pedig kész élelmiszereket.

Fontos társadalmi kapcsolatokat erősítő tevékenység a civil lakosság által az intézménybe behozott ruha adományozás. Jó látni, hogy a lakosság szívesen adományoz és biztosít saját készleteiből ilyen jellegű segítséget.

## **Célcsoport/ellátotti kör**

A budaörsi terület annyiban speciális a hajléktalanságot tekintve, hogy az öt, hozzánk tartozó település egyikén sincs jelen a klasszikus értelemben vett (utcán élő) hajléktalanság. A fent nevezett 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 házakban, nyaralókban. Ez azért érdekes, mert esetünkben igen könnyen előfordulhat az az eset, hogy valaki egy ingatlanban úgy él, vagy esetleg hal meg, hogy nem veszi észre senki. Velünk is többször előfordult, hogy olyan ügyfélre nyitottuk rá az ajtót, akire hetek óta senki.

Az utcai gondozó szolgálat az ellátási területén 78 főt lát el. Ebből 56 fő férfi, 22 fő pedig nő. Az előző évben 21 embert sikerült elhelyeznünk, többnyire hajléktalanellátó intézményeink valamelyikébe. Nagy segítséget jelent, hogy a Máltai Szeretetszolgálat a Régióban 4 éjjeli menedékhelyet és 2, lábadozó jelleggel működő átmeneti szállót is működtet, ügyfeleinket tehát nagy rugalmassággal tudják fogadni és akár tartósan is szállást biztosítani számukra.

## **Humánerőforrás gazdálkodás**

Szakmai létszám: 2 fő utcai szociális munkás

Időszakos jelleggel rendez az intézmény csapatépítést és egyéb közös programokat. Az ilyen jellegű foglalkozások remek lehetőséget kínálnak a munkavállalók részére ahhoz, hogy regenerálódjanak és kicsit más aspektusból tudják látni a dolgokat.

## **Partnerkapcsolatok**

A Budaörsön dolgozó két utcai szociális munkásnak mindig fontos volt, hogy jó és gyümölcsöző kapcsolatokat tartson fenn, illetve építsen ki az ellátási területen lévő egyéb intézményekkel. Így a helyi családsegítővel, az önkormányzat szociális irodájával, illetve a helyi egyházakkal is jó kapcsolatokat építettünk ki. Azért tartjuk ezt rendkívül fontosnak, mert az ezekben az intézményekben dolgozó kollégák helyismerete rendkívül nagy, amely tudást sok esetben mi is remekül tudunk hasznosítani. Azonban az együttműködésünk nem merül ki az információcserében, hiszen nagyon sok esetben segítünk szállításban, adományosztásban, vagy egyéb szociális tevékenységben. Jó kapcsolatot ápolunk továbbá a helyi rendőrséggel és közterület felügyelettel is. A téli krízisidőszakban szinte napi rendszerességgel beszélünk a szervekkel is, hiszen sok esetben ők is kint vannak a terepen és találkoznak rászoruló emberekkel. A rendőrséget egyébként még a szállításoknál is igénybe szoktuk venni, hiszen a területünkön több olyan súlyos állapotban lévő mentális beteg él, akiknek a helyszínről való elmozdítása nem megoldható számunkra. Ilyen esetekben is mindig számíthatunk a hatóságokra.

## **Megvalósult programok**

Minden évben fontos program a Rimaszombati úti intézmény életében a Spar üzletekben megrendezett élelmiszergyűjtés. Kiváló alkalom ez arra, hogy személyesen is találkozzunk a civil lakossággal. A Spar gyűjtésnél nagyon sok tapasztalatot tud gyűjteni a nyitott szemmel és szívvel jelen lévő kolléga, hiszen az adományozóval váltott néhány szó is sokáig bizató erővel tud hatni az oly sokszor fáradt munkatársakra. Nagyon sok adományozótól hangzik el olyan mondat, hogy „nagyon szép, amit végeznek”, vagy „sok sikert a munkájukhoz”. Szívet melengető dolgok ezek, és itt látja az ember a végzett munka hasznosságát.

Egyébként hasonló gyűjtés volt a tanszerekkel kapcsolatos őszi tevékenység is. Meglepő volt azt látni, hogy hány ember tartotta fontosnak azt, hogy a rászoruló gyermekek részére adományozzon iskolai előmenetelhez szükséges hozzávalókat.

## **Máltaiság: önkéntesség, lelkiesség, segítézés/adományozás**

A budaörsi csapat ez évben két nagyobb adományozási akcióban vett részt. Az egyik a budaörsi Családsegítő Szolgálat által szervezett december 22-én megrendezésre kerülő hajléktalan emberek ebédje. Ebben a munkában aktívan vettünk részt, hiszen az összegyűjtött adományokat a családsegítő munkatársaival közösen osztottuk szét. 35 főnek biztosítottunk gazdag csomagokat, amelyben édesség, tartós élelmiszer és egyébek voltak. Emellett hasonló, azonban nem ilyen volumenű osztás volt a törökbálinti Családsegítő Szolgálat szervezésében. Ezen intézménytől hét olyan rászoruló család címét kaptuk meg, akiknek nagyon tartalmas adománycsomagot vittünk ki a karácsonyi ünnepek előtt. Szintén Törökbálinton osztottunk ki több rászoruló családnak tanszergyűjtésből származó adománycsomagot, amelyekkel biztosítható lett jó néhány tanuló zökkenőmentes iskolakezdése.

## Sikertörténet

N.L.B. esetét 2021 nyarán vettük át a kollégával. B-ről előzetes információk alapján tudtuk, hogy meglehetősen problémás kliens, akivel már több munkatárs is foglalkozott, viszont B kisebb-nagyobb kihagyásokkal többször visszaesett. Az elsődleges probléma nála az alkohol- és gyógyszerfüggősége és erősen romlott mentális állapota, melyek korábban átélt traumái következményeként jöttek létre. Ezt az állapotot nehezítette utcára kerülése is. B viselkedése meglehetősen intenzív, kontrollálatlan, nincsenek tervei, teljesen nihilista életmódot folytat. Emellett a legtöbb esetben nem mutatott együttműködést.

A kollégával a nyár folyamán nagyon sokszor látogattuk, több ízben voltunk nála bejelentésen is Budaörs és a XI. kerület közterületein. Gyakran kiabált az utcán, félmeztelenül ült a kerekesszékeben, részegen randalírozott a városban össze-vissza. Volt olyan eset, hogy a parkolóban kellett tisztába tennünk, mert éppen akkor nem volt más opció. Többször vittük a fertőtlenítő fürdetőbe, aminek legtöbbször már másnap nem volt nyoma. Egyszóval teljes káosz volt az a miliő, ami B-t körbevette.

Több alkalommal próbáltuk a gondnokát bevonni az ügybe, együttműködni vele, viszont sajnos az esetek 90%-ában kudarcot vallottunk. Így nekünk kellett valamit kezdeni az üggyel, hiszen B-re érkezett a legtöbb bejelentés, ő volt az egyik legtöbb problémával rendelkező kliens, valamint szeretnénk volna, ha az élete végre egy kicsit jobb irányba mozdulna. Elkezdtünk vele komolyabban foglalkozni, sokat beszélgettünk, vittük intézményből intézménybe. Egészségügyi, szociális, mentális és lelki szükségleteit figyelembe véve gondjainkba vettük, és igyekeztük a legjobb döntéseket hozni annak érdekében, hogy mozduljon valamerre az ügy. Ebben több intézményünk dolgozója is segítségünkre volt. B-t milliószor elhelyeztük az ellátórendszerünk különféle intézményeiben, de hosszútávon nem jártunk sikerrel.

Az áttörés novemberben volt, amikor B-t sikerült a BMSZKI Váci úti szállójára elhelyeznünk. Szoros együttműködésben állunk az ottani dolgozókkal, B szociális munkásával nagyon jól együtt tudunk dolgozni. Eközben a gondnok hivatalosan is lemondott róla, így mi intézzük az ügyeit. A szálló szociális munkásaival heti kapcsolatban állunk. Amennyiben szállításban kell segítséget nyújtani, úgy azt minden esetben magunk végezzük (bírószági ügyek, orvosi vizsgálatok), illetve havi rendszerességgel igyekszünk látogatni ügyintézők mellett is,

ilyenkor minden alkalommal kap tőlünk egy tisztasági és élelmiszercsomagot is, ami általában tartalmaz némi csokoládét, kávét is, hogy a bent tartózkodása ne szakadjon meg.

Jelenleg tehát fix helyen tartózkodik, havonta van egy-két „kirohanása, ami nagyon nagy változás, hiszen korábban mindennapos volt az, hogy teljes mértékben leitta és/vagy begyógyszerezte magát. Emellett foglalkozik vele pszichiáter is, így be lettek állítva a gyógyszerei, napi szinten kap szociális ellátást és kontrollt.

B-nek lettek tervei, állapota az idő múlásával egyre javul. Nagyon nagy boldogsággal és sikerélménnyel tölti el a szívünket a jelenlegi helyzet, mert sokszor kilátástalannak tűnt a helyzet, de B jó úton halad, és hiszünk benne, hogy kisebb-nagyobb hullámzásokkal ugyan, de sikerül ezen az ösvényen maradnia.



## **Beszámoló a Rimaszombati úti Szociális Központ**

### **COVID védekezésben ellátott feladatairól**

#### **Előzmények**

2020 januárjában kezdtek érkezni az első hírek arról, hogy Kínában járvány alakult ki a COVID-19 vírus miatt. Néhány héttel később már lehetett látni, hogy világszinten is fel kell készülni arra, hogy a lakosság tömegével fog megbetegedni, nem lesz kivétel ez alól Magyarország sem. Szociális ellátóként tisztában voltunk azzal, hogy az általunk gondozott kör az életvitele, az egészségügyi állapota miatt kiemelten veszélyeztetett a vírus hatásaitól.

A Máltai Szeretetszolgálat belső, különleges eljárásrendje hamar reagált a kivételes változásokra, és új szabályok egész sorát vezettük be annak érdekében, hogy mérsékeljük az ellátottjaink kitettségét. Ezzel összhangban felkészültünk arra, hogy a fertőzött gondozottakat biztonságosan elkülönítsük, és a többi lakónkat megóvjuk a további fertőzésektől.

Egyedülálló szolgáltatásainkat a már szokásosnak mondható Rimaszombati út 2-4. sz. alatti bezárt iskola- és kollégiumi épület különböző részeiben nyitottuk meg, amiben segítségünkre volt a Fővárosi Önkormányzat, valamint az épületegyüttes kezelője, a BFVK Zrt. is. A korábban iskolaként és kollégiumként üzemelő, jelenleg használaton kívüli épületkomplexumban kezdtük meg a kontaktmegfigyelést az első hullám idején, majd a nyári lazításokat követően, később, a második hullámban folytattuk a működésünket 2020 decemberétől, melyet ezután egészen 2021. május végéig folytattunk is azzal, hogy az NNK határozat megérkezését megelőzően az iskolaépület tornatermi részének kiszolgálóhelyiségeiben elkezdtük üzemeltetni a fertőzöttek elszállásolására szolgáló részleget, lényegében ugyanolyan feltételekkel, mint a fent említett ellátások esetében.

#### **A szolgáltatás célja és feladata**

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat a koronavírus okozta közegészségügyi vészhelyzet hatására Budapesten elsőként nyitott a hajléktalan ellátottjai számára elkülönítő-megfigyelőhelyet 2020 márciusában. Kezdetekben az elkülönítőhely a Máltai intézményekben elszállásolt, fertőzés gyanús tünetekkel rendelkező gondozottak számára állt rendelkezésre, hogy a szállórendszerünket tehermentesítsük és megelőzzük a fertőzés átadását a többi ellátott felé.

A tapasztalat azt mutatta, hogy a szállóinkon az időben meghozott döntéseknek hála (létszámstop, teljesen zárt működés, 24 órás bent tartózkodás, teljes ellátás) nem mutatkoztak fertőzések, így a szabad kapacitásainkat újraszerveztük és egy úgynevezett „zsilip” megfigyelőt kezdtünk működtetni, ahová a szállóink közterületekről felvenni szándékozott ellátottakat küldhették be megfigyelésre.

A Megfigyelőben 14 napot töltöttek az ellátottak mielőtt a célintézménybe kerültek, így az esetleges fertőzöttség már ezen a helyen megmutatkozhatott anélkül, hogy veszélybe sodortuk volna a korábban elszállásolt gondozottakat. Ezen a helyszínen heti több alkalommal orvosi

rendelést tartottunk, és ha fertőzés gyanúja esett fel, úgy a megfelelő egészségügyi intézményekbe irányítottuk tovább a hajléktalan személyeket.

Amennyiben 14 nap eltelt mindennemű fertőzésre utaló jel nélkül, úgy a szállóink befogadták az ellátottakat. Az első hullám idején a megfigyelőhely május 28-ig tartott nyitva, ezen időszak alatt összesen 19 ellátottak szállásoltunk el.

A gondozottak az itt tartózkodásuk alatt teljes ellátásban részesültek, napi háromszori étkezéssel, gyógyszereléssel, folyamatos állapotkövetéssel.

### **A program konkrét bemutatása**

2020. december 15-től a szakma igényeit figyelembe véve saját elhatározásból megnyitottuk a COVID kontakt megfigyelőnket, ahol más szállást nyújtó intézményektől vettünk át olyan személyeket, akiknél még nem volt kimutatható a vírus jelenléte, azonban szoros kapcsolatba kerültek igazolt fertőzött személyekkel (pl. szobatárs), vagy gyanús tünetek voltak.

Az előző időszak tapasztalatait felhasználva a megfigyelt személyeket külön-külön szobákban helyeztük el, hogy egy esetleges új érkező ne törje meg a 14 napos megfigyelési időszakot.

Ezen a helyszínen is követtük az előzőleg megalkotott ellátási rendszert: a bekerülők teljes ellátásban részesültek (dohánytermékekkel és némi alkohollal kiegészítve), valamint folyamatosan nyomon követtük az állapotukat.

2021 áprilisában, a harmadik hullám idején a Nemzeti Népegészségügyi Központ határozatot adott ki azzal, hogy kijelöli és kötelezi a Magyar Máltai Szeretetszolgálatot, hogy létesítsünk egy fertőzött hajléktalanok számára fenntartott elkülönítőt, illetve fertőzettekkel szoros kapcsolatba került hajléktalan személyek számára fenntartott megfigyelőt. A határozat április 9-én kelt, azonban az előzetes egyeztetéseknek megfelelően a szolgáltatásaink már március 19-től elérhetőek voltak, köszönhetően annak, hogy a kontakt megfigyelést már jóval korábban elindítottuk.

Az új típusú, különleges figyelmet igénylő intézményeket a fertőzöttek magas száma, valamint a kórházi ellátást igénylők számának drasztikus emelkedése indokolta. A határozatot kiadó szándéka szerint ezekkel a szolgáltatásokkal tehermentesíteni tudtuk az egészségügyi ellátórendszert azzal, hogy kórházi ellátást nem igénylő (nem beteg), de fertőzött személyek elszállásolását végeztük meghatározott ideig.

### **Kontakt megfigyelő (2020. december 15-től 2021. május 1-ig)**

A Megfigyelő rendelkezésére álló épület belső tagozódása a következő:

- három emeleten 30 szoba, szobánként 1-2 ágy
- folyosói, nemenként elkülönített zuhanyzó és mellékhelyiség

- raktárhelyiség
- ügyeleti irodahelyiség a földszinten és az emeleten
- veszélyes hulladéktároló

A kontaktok megfigyelését már jóval a határozat kelte előtt megkezdjük a Rimaszombati út 2-6. sz. alatti kollégiumi épület szobáiban. A három emeleten 1-2 ágyas elhelyezésre rendezkedtünk be, tekintettel arra, hogy lesznek egyedül, illetve többedmagukkal érkező ellátottak is a különböző szállókról. A szobák puritán berendezésűek voltak: fertőtleníthető matracokkal felszerelt ágyak, éjjeliszekrény, beépített szekrény, kézmosó, székek. A pihenéshez saját takarót biztosítottunk, valamint a tisztálkodáshoz szükséges felszerelésen kívül (törölköző, egészségügyi papír, borotva, borotvahab, stb.) szükség szerint tiszta ruházat is rendelkezésre állt.

Az épület használatáért bérleti díjat nem kellett fizetnünk, azonban a közüzemi költségeket a Szeretetszolgálat állta.

Az ügyfelek személyes ruházatukat a rendelkezésre álló ipari mosó- és szárítógépekben moshatták, száríthatták. A hely időszakos és speciális jellege miatt a ruházat tisztítása a Rimaszombati út 15/a sz. alatti intézményünkben volt megoldott. A fertőzések elkerülése érdekében speciális, úgynevezett olvadózsákokat használtunk, melyek a mosás sololdódtak a vízben, a kezelésük, szállításuk alatt viszont kizárólag a ruházat tulajdonosa érintkenéssel.

A helyszínen napi háromszori étkezést, dohánytermékeket és némi alkoholt is biztosítottunk annak érdekében, hogy az ellátottak ne távozzanak idő előtt.

A programban kizárólag olyan személyek vehettek részt, akik a budapesti ellátórendszer valamelyik szállóján laktak és közvetlenül érintkeztek (pl. szobatárs) bizonyítottan fertőzött személlyel, ellenben az első teszteredményeik negatívak voltak.

A kontaktszemélyek 14 napig voltak megfigyelés alatt, amely időszak alatt nem hagyhatták el az intézményt, nem fogadhattak látogatókat, a kapcsolattartáshoz telekommunikációs eszközöket biztosítottunk. A megfigyelési időszak alatt átlagosan 2-3 alkalommal végeztünk tesztelést, a 14 nap leteltével pedig, az utolsó reggeli negatív teszteredmény után a beküldő intézmény fogadta vissza az ellátottakat.

Az intézményben egy fő szociális munkás adott 24 órás ügyeletet, az adminisztrációt közvetlenül a „Rege” Életútkövető Programban végeztük. A takarítást, fertőtlenítést megbízási szerződéssel egy fő takarító végezte.

A programidőszak alatt összesen 64 fő kontaktszemély megfigyelését végeztük.



### **COVID elkülönítő (2021. március 19-től 2021. május 19-ig)**

A fertőzöttek elkülönítését 2021. március 19-től kezdtük, kifejezetten a Nemzeti Népegészségügyi Központ kérésére, melyről 2021. április 9-én határozat is született, melyben az NNK kifejezetten „kijelölte és kötelezte” a Magyar Máltai Szeretetszolgálatot a korábban már taglalt feladatok ellátására.

A feladatra fel voltunk készülve, előbb a Rimaszombati úti épületkomplexum tornatermi részében kezdtük el a programot (külön irodakonténerben elhelyezve az ügyeket), majd a kontaktmegfigyelés május 1-jei zárását követően azonnal a toronyépületben folytattuk tovább.

A két program feltételei, megvalósítása szinte teljesen megegyezik, azzal a hangsúlyos különbséggel, hogy ebben a programban kizárólag az egészségügyi ellátásból, kórházakból, mentőszolgálatról vettünk át bizonyítottan fertőzött, azonban kórházi ellátásra nem szoruló hajléktalan személyeket, akiket az előírt elkülönítési időszak után szintén negatív teszteredménnyel, gyógyulva helyeztünk el a szállórendszerben. Mindkét program egészségügyi felügyeletét a Batthyány téri 24 órás Egészségügyi Centrumunk látta el.

Szintén fontos különbség továbbá, hogy a takarítási, fertőtlenítési munkákat egy külsős vállalkozóval kötött szerződés keretein belül oldottuk meg.

A programban a teljes időszak alatt 31 fő fertőzött személy elkülönítéséről gondoskodtunk.

Budapest, 2022.január 31.