


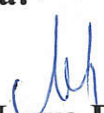
2024. évi

## SZAKMAI BESZÁMOLÓ



### A Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület Budaörsön végzett tevékenységéről

A fenntartó nevében jóváhagyta:

  
**Morva Emília és Molnár Tamás**  
régióvezető és regionális ügyvezető



## **2024. évi szakmai beszámoló**

### **Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület**

#### **Dél-budai Szociális Központ**

**(Utcai Gondozó Szolgálat XI. kerület – Dél <sup>1</sup>, Nappali melegedő,  
Időszakos férőhelyek)**

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

Intézmény neve: Magyar Máltai Szeretetszolgálat Dél-budai Szociális Központ – Nappali melegedő és időszakos férőhelyek

Székhelye: 1117 Budapest, Galvani utca 44/a

Székhelyen nyújtott szolgáltatások: nappali melegedő (80 fő), időszakos férőhelyek (15 fő), Budapest, S0010357

#### **2. Intézmény bemutatása**

A nappali melegedőnk tipikusan otthoni szolgáltatásokat pótol, intézményünkben lehetőség van:

- közösségi együttlétre,
- pihenésre,
- személyi tisztálkodásra,
- személyes ruházat tisztítására,
- étel melegítésére, tálalására, elfogyasztására
- valamint a szociális munkások segítségének igénybevételére

Az intézményünknek helyet adó épület a XI. kerületi Galvani utcában található, a megközelítése több buszjáráttal és villamosokkal lehetséges, melyek az intézménytől 4-500 méterre állnak meg. Az épület 4 szintes, az alagsorban a raktárhelyiségek kaptak helyet, a nappali melegedő helyiségei a teljesen akadálymentes földszinten találhatóak: portahelyiség, szociális iroda,

<sup>1</sup> Az Utcai Szolgálat bár integrált intézményként ide tartozik, szakmai munkájuk specialitás okán külön beszámoló készült.

étkező, társalgó, tálalókonyha, akadálymentes mosdó, nemeként elkülönített vizesblokkok. A személyzeti helyiségek a 2. emeleten találhatóak. A szolgálati gépjárművekkel a zárt udvaron lehetséges a parkolás.

Az épületünk teljeskörűen felújított és karbantartott, a munkavégzés körülményei, az intézmény felszereltsége kiváló.

### 3. Humánerőforrás gazdálkodás

Szakmai létszám: 1 fő intézményvezető, 1 fő intézményvezető-helyettes, 3 fő utcai szociális munkatárs. A technikai részen 1 fő takarító biztosítja a megfelelő tisztaságot az intézményben. Az elmúlt évben az intézmény létszámbővítése mentén a szakmai stáb is gyarapodott, a költözést követően már ezzel a létszámmal kezdtük meg a munkát. A munkatársaink több éve már a szervezetnél, az intézménynél dolgoznak és reményeink szerint itt is szeretnének maradni.

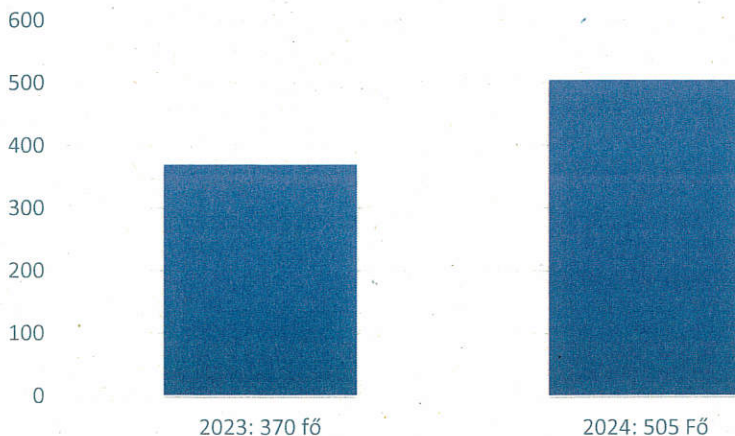
### 4. Célcsoport/ellátotti kör

#### *Nappali melegedő*

Nappali melegedőnk ügyfélkörébe elsősorban a Dél-Budai kerületek (XI. és XXII.) és Budaörs és Kistérségének életvitelszerűen közterületen élő személyei tartoznak.

2024-es évre vonatkozó adatok:

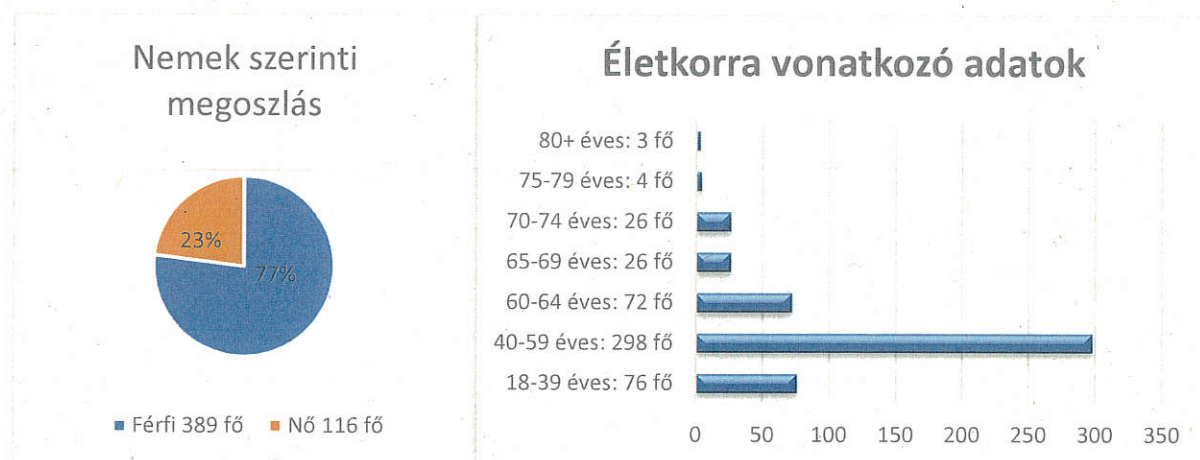
#### Ellátotti létszám változása





Szolgáltatásainkat napi szinten átlagosan 60 fő vette igénybe, a 2024-es év során összesen 505 fő részesült ellátásban és 16.804 találkozást regisztráltunk.

A 2024-es évben ellátottjaink létszáma jelentősen, 135 fővel növekedett, amely elsősorban az intézmény költözésének volt köszönhető. Az új helyszínen nagyobb kapacitással tudjuk biztosítani szolgáltatásainkat, mivel az intézmény fizikai adottságai is bővültek, így egyidejűleg több rászoruló tudunk fogadni. Fontos megemlíteni, hogy az intézmény teljes mértékben akadálymentes lett, ezáltal szélesebb körben hozzáférhetővé vált a szolgáltatásaink köre. Az új intézményben működő éjjeli menedékhely további előnyt jelent, mivel az ott elhelyezett ellátottak jelentős része rendszeresen igénybe veszi a nappali melegedőt is. Emellett a Rimaszombati úti intézményből bejáró klienseink száma is hozzájárult az ellátotti létszám növekedéséhez.



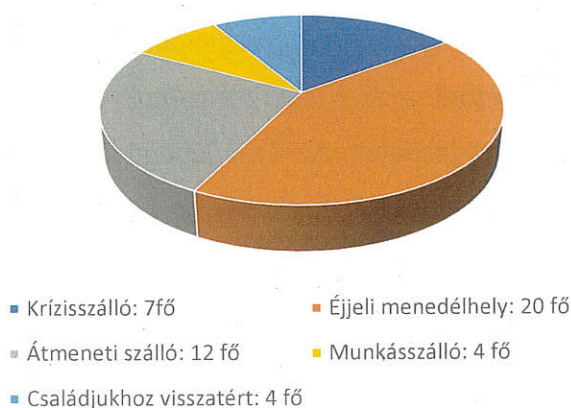
A nemekre és életkorra vonatkozó statisztikai adatok egyértelműen jelzik, hogy szolgáltatásainkat döntő többségében férfiak veszik igénybe, akik közül jelentős arányban az aktív korú, munkaerőpiaci szempontból potenciálisan visszaintegrálható személyek vannak jelen. Ennek alapján kiemelt célkitűzésünk a 2025-ös évre, hogy a nappali melegedő szolgáltatásainak körét olyan programokkal bővítsük, amelyek elősegítik az ellátottak munkaerőpiacra történő visszatérését. Az új szolgáltatások révén szeretnénk hatékonyabban támogatni ügyfeleinket abban, hogy élethelyzetük stabilizálódása mellett ismét aktív szereplőivé válhassanak a munkavállalói szférának.

Az elhelyezések döntő többsége 2024-ben éjjeli menedékhelyeken történt. Ez nagyrészt annak volt köszönhető, hogy 2023 decemberében megnyílt a Dél-budai Szociális Központ, amely 59 férőhellyel bővítette a hajléktalanellátás kapacitását.



Egyéb elhelyezéseket tekintve: 4 fő döntött úgy, hogy a fővárosban tapasztalt nehézségek miatt visszaköltözik vidéki családjához. Az ilyen esetekben munkatársaink teljes körű segítséget nyújtottak az utazás megszervezésében, és az érintettek részére busz- vagy vonatjegyet vásároltak. További 4 főnek sikerült munkásszállóra költöznie, ahol a szállás lehetősége munkavégzéssel párosult. Ezek az elhelyezések olyan álláshirdetések révén valósultak meg, amelyeket az érintettek a nappali melegedőn keresztül értek el.

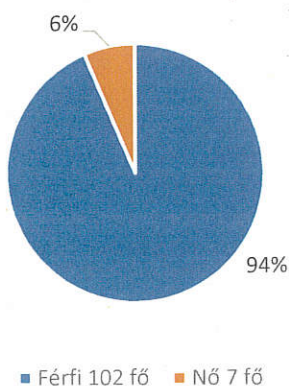
2024 Elhelyezések



### ***Időszakos férőhelyek***

2024 január 1. és április 30. között intézményünk 883 alkalommal biztosított elhelyezést időszakos férőhelyein összesen 107 fő számára. A statisztikai adatok alapján, a célcsoportot figyelembe véve egyértelműen dominálnak a férfiak, akik nagyobb számban vették igénybe a menedékhelyet. Ez a tendencia jól tükrözi a hajléktalanellátásban tapasztalható nemi megoszlást, amely szakmai tapasztalatok alapján hosszú évek óta megfigyelhető.

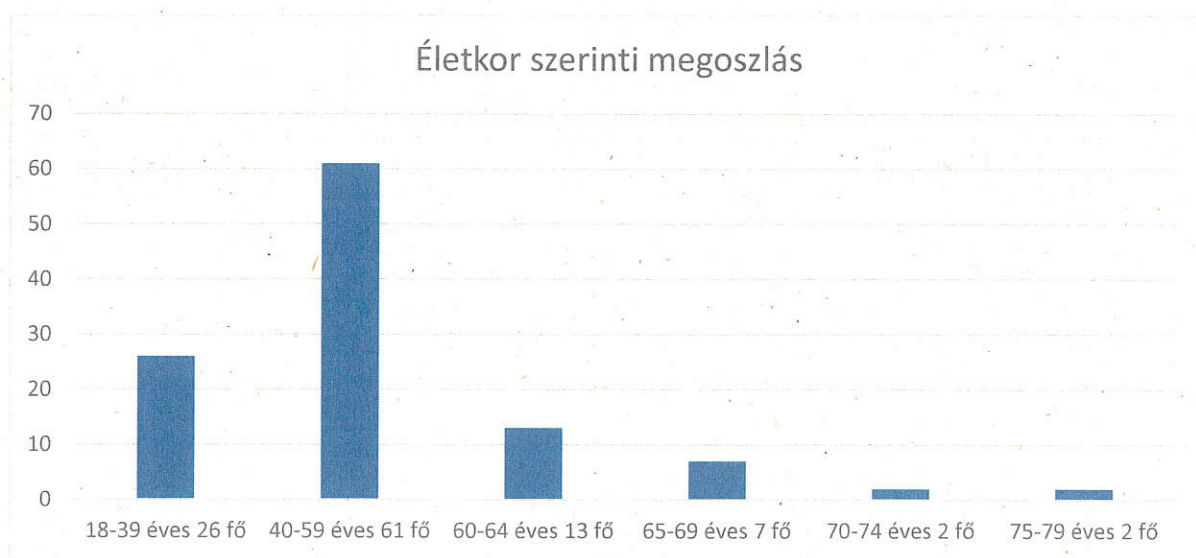
Nemek aránya



Egyes esetekben azonban párok számára is biztosítottunk elhelyezést, mivel a kollégák olyan krízishelyzetekkel találkoztak, amikor a rászorulókat kizárólag akkor voltak hajlandóak elfogadni a segítséget, ha lehetőséget kaptak arra, hogy közösen, párként maradhassanak a szállón. Ezen esetek száma viszonylag alacsony volt, de mégis fontos jelzést ad a rendszer számára. A felmerülő igények arra utalnak, hogy a páros krízis elhelyezésének lehetősége indokolt, mivel a párok gyakran egymás társaságában érzik magukat biztonságban, és így könnyebben tudják átvészelni a krízishelyzetet.

A diagram adatai jól szemléltetik, hogy bár ezek az esetek ritkák, a szükségletek változása azt mutatja, hogy a hajléktalanellátó-rendszernek érdemes figyelemmel kísérni és mérlegelni a párok elhelyezésére vonatkozó igényeket. A tapasztalatok alapján a páros elhelyezés nem csupán egy lehetőség, hanem egy fontos része lehet a rugalmas, a különböző krízishelyzetekhez alkalmazkodó hajléktalanellátó rendszernek. Az ilyen jellegű elhelyezés további fejlesztése és biztosítása hozzájárulhat a krízishelyzetek kezelésének hatékonyságához, és a rászorulókat számára a biztonságosabb, támogatott környezetet biztosíthat.

Ez a megközelítés elősegítheti, hogy a rendszer még inkább figyelembe vegye a különböző egyéni igényeket, és hatékonyan reagáljon a különféle szociális és pszichológiai szükségletekre.



Az életkor szerinti megoszlás adatai azt mutatják, hogy szolgáltatásunkat elsősorban az aktív korú rászorulókat vették igénybe, akik a legnagyobb számban fordultak segítségért.

## 5. Szakmai tevékenységek

### *Nappali melegedő*

A 2024-es évben a nappali melegedőnk nagy átalakuláson ment keresztül. A Rimaszombati úti intézményünk szeptemberben átköltözött az új, Galvani úti épületbe, ezzel része lett a Dél-budai Szociális központnak.

### *Rimaszombati úti intézményünk bemutatása*

Intézményünk egy korábban kétszintes családi házként funkcionáló épületből került átalakításra, amely 2006-ban kapta meg működési engedélyét jelenlegi helyszínén. Az épület funkcionális kialakítása lehetővé teszi, hogy a szociális szolgáltatások nyújtását hatékonyan és rugalmasan biztosítsuk.

Az épület felső szintjén találhatók a személyzeti pihenőhelyiségek és az adminisztrációs irodák, míg az alsó szinten helyezkednek el a közösségi helyiségek, beleértve egy televíziószobát, egy ebédlőt, a portát, egy tálalókonyhát, valamint külön férfi és női mosdókat. Az alagsorban került kialakításra a tartós élelmiszerek tárolására szolgáló raktár és a mosókonyha. Az intézmény kialakítása lehetővé teszi, hogy a téli időszakban szükség esetén időszakos éjjeli menedékként is működjön.

Az intézményhez tartozik egy két légtérű melléképület, amely a fenntartáshoz szükséges eszközök, takarók és szerszámok tárolására szolgál, valamint egy konténer, ahol a ruharaktárunk található. A kellemes kikapcsolódást nyáron egy virágos udvar teszi lehetővé, amelynek hátsó részében közösségi veteményeskerteket alakítottunk ki. A kerti bútorok elhelyezése tovább növeli az udvar otthonos és barátságos hangulatát.

### *Elhelyezkedés és megközelíthetőség*

Az intézmény könnyen megközelíthető a környező tömegközlekedési csomópontoknak köszönhetően. Mindössze 5 perc sétára található az M4 metróvonal, valamint az 1-es, 19-es és 49-es villamosok végállomása, továbbá a vasúti és egyéb közlekedési kapcsolatok is biztosítottak. Ez különösen nagy segítség klienseink számára, hiszen bár az intézmény a város peremén helyezkedik el, Budapest legtöbb részéről gyorsan és egyszerűen elérhető.

### *Szolgáltatások és működés*

Intézményünk működési rendje összhangban van a Dél-Budai térség más szociális szolgáltatásokat nyújtó intézményeinek nyitvatartásával, különös figyelmet fordítva a téli



krízisidőszakra. Célunk, hogy a hideg időjárás idején a rászorulóknak ne kényszerüljenek az utcán tartózkodni, és biztonságos, meleg helyet találjanak nálunk.

Novembertől április végéig a melegedő szolgáltatásunk szombati napokon is nyitva áll a látogatók előtt. A vasárnapi napokon ügyfeleink az MMSZ Krisztinavárosi Nappali Melegedő szolgáltatásait vehetik igénybe. Ily módon biztosítjuk, hogy a rászorulóknak számára folyamatos ellátás álljon rendelkezésre a téli időszakban is.

#### *Galvani utca:*

A nappali melegedő működésének bemutatása:

Intézményünk engedélyezett férőhelyeinek száma a bővítésnek köszönhetően 30 fővel növekedett, így jelenleg napi 80 fő számára tudjuk biztosítani szolgáltatásainkat. Az új intézmény elhelyezkedése megőrizte a korábbi helyszín jó megközelíthetőségét, hiszen az épület továbbra is csupán 5-10 perc sétára található az 1-es, 17-es, 41-es, 47-es és 56-os villamosok megállójától. Az intézmény kialakítása során kiemelt figyelmet fordítottunk arra, hogy a mozgásukban korlátozott ügyfeleink számára is teljes körű hozzáférést biztosítsunk.

A nappali melegedő az épület földszintjén került kialakításra, ahol minden helyiség a központi folyosóról érhető el. Az épületbe belépve egy szociális információs iroda és a porta fogadja az érkezőket. Az intézményben két nagyobb helyiség kapott helyet: az egyik étkezőként, a másik pedig társalgóként funkcionál. A társalgó közösségi programok helyszínéül is szolgál, ahol a betérő rászorulóknak számára különféle tevékenységeket szervezünk. Különösen fontos számunkra, hogy ügyfeleink számára barátságos és otthonos környezetet teremtsünk, ennek érdekében a társalgót növényekkel, akváriummal és televízióval tettük komfortosabbá.

A folyosón tovább haladva található egy tágasabb tálalókonyha, amely az előző intézmény konyhájához képest kétszeres méretű. Ennek köszönhetően hatékonyabbá és áttekinthetőbbé vált a reggeli ételosztás és az élelmiszer-adományok kiadása. Az épületben mozgáskorlátozottak számára kialakított fürdő és mellékhelyiség is rendelkezésre áll. Továbbá elkülönítve található a férfiak és a nők számára fenntartott fürdő- és mellékhelyiségek. A férfi fürdőben két zuhanyzó és öt WC, míg a női fürdőben két zuhanyzó és két WC áll ügyfeleink rendelkezésére.

A férfi fürdő előterében mosoda került kialakításra, amely két mosógéppel és két szárítógéppel felszerelt. Az új kapacitás lehetővé teszi, hogy a korábbi napi öt fő helyett immár tíz fő számára biztosítsunk mosási és szárítási lehetőséget. Az intézmény továbbá Wi-Fi hozzáférést is kínál ügyfelei számára, valamint ingyenes telefonálási lehetőséget biztosít az ügyintézéshez.

A nappali melegedő működését jelenleg három fő szociális munkatárs biztosítja, akik váltott műszakban dolgoznak (8:00-16:00 és 12:00-20:00 óra között). Az éjjeli menedékhely portaszolgálati teendőit külön munkatárs látja el, aki többek között a be- és kiléptetést, az adományok kezelését és a mosási felügyeletet végzi.

Az intézményben minden reggel készételkonzervet, kávé, teát és kenyeret biztosítunk a hozzánk betérő rászorulóknak számára. A nap későbbi szakaszában az Élelmiszerbank által felajánlott adományokat osztjuk szét. Az ügyfelek 8:00-16:00 óra között igénybe vehetik a Szociális Információs Iroda szolgáltatásait is. Ezen időszak után az éjjeli menedékhely és a krízisszálló látogatói számára nyújtunk segítséget ügyeik intézésében, hogy a nappali melegedőt igénybe venni nem tudó ügyfeleink számára is megkönnyítsük problémáik kezelését. Látogatóinkat egy elektronikus adminisztrációs rendszerben regisztráljuk, amely lehetővé teszi az ellátottakkal végzett gondozási tevékenység, valamint az igénybe vett szolgáltatások részletes és pontos nyomon követését. Ez az átláthatóság és hatékonyság növelése mellett hozzájárul ahhoz is, hogy szolgáltatásainkat a lehető legjobban az ügyfeleink igényeihez igazítsuk.

Szolgáltatásainkat napi szinten átlagosan 70-80 fő veszi igénybe, és a 2024-es év során összesen 505 fő részesült ellátásban és 16.804 találkozást regisztráltunk. Az intézményünk által biztosított szociális szolgáltatások ingyenesen elérhetőek, igénybevételük azonban feltételekhez kötött: szükséges egy 7 hónapnál nem régebbi tudósúró lelet bemutatása, valamint a házirend szabályainak betartása.

Intézményünk ételosztási tevékenysége kiemelkedően népszerű, amely a XI. kerület Újbuda Önkormányzatának támogatásával valósul meg. Naponta akár ötven rászoruló számára biztosítunk ételmet, 2024-ben összesen 11.326 darab készételkonzerv kiosztásával. A konzervosztás a napi rutin szerves részét képezi, különösen azok számára, akik nehezebben tudnak beilleszkedni az ellátórendszerbe. Melegedőnk fontos, stabil pontot jelent az életükben, hiszen itt garantáltan hozzájuthatnak legalább egy adag ételhez minden nap. Az ételosztásnak köszönhetően sok új ügyfél vált intézményünk állandó látogatójává.

Ügyfeleink többsége napi rendszerességgel keresi fel intézményünket, és általában nem szívesen veszik igénybe más szolgáltatók ellátását. Ennek legfőbb oka intézményünk elhelyezkedése: távolabb esik a belváros forgatagától, ezáltal ügyfeleink kevésbé vannak kitéve a járókelők esetleges rosszalló tekinteteinek. Intézményünk lehetőséget biztosít mind a pihenésre, mind a személyes ügyek intézésére. Ügyfeleink gyakran kiemelik, az intézményünkben uralkodó békés, komfortos és modern légkört.

Az év végétől a nappali melegedőnk kijelölt státuszt kapott, így a hét minden napján 08:00-18:00 óra között várja az intézménybe betérő ügyfeleket. Az szolgáltatás igénybevétele önkéntes. Az irodában egyidőben 2 fő szociális munkás segít a mindennapokon. Az ügyfeleinknek segítünk a segélyezésben, társadalombiztosítási fedezet rendezésében, szálláshoz jutásban, munkakeresésben, nyugdíj és egyéb rokkantsági ellátások papírügyeinek intézésében, valamint segítő beszélgetéssel próbáljuk motiválni őket, hogy minél jobb körülmények közé kerülhessenek a jövőben.

### ***Időszakos férőhelyek***

#### ***Rimaszombati út***

Intézményünk időszakos férőhely-szolgáltatása a 2023-2024-es krízisidőszaktól kezdődően némileg módosult. Az elmúlt krízisidőszakok tapasztalatait figyelembe véve az intézmény elsődlegesen a krízisautó által kiszolgált személyek ellátására összpontosít. A férőhelyek száma változatlanul 15 fő maradt, azonban az intézmény elsősorban férfiakat fogad, kivételes esetekben pedig párokat is el tudunk helyezni. A rendelkezésre álló férőhelyek kiosztását a diszpécsterszolgálat koordinálja. Az intézménybe való bekerülés alapvető feltétele a krízisautóval vagy az utcai gondozószolgálat által történő szállítás.

A helyek kiosztása az alábbi elvek szerint történik:

- Nyolc fő számára fenntartottuk az úgynevezett „besétálós” helyeket. Ezeket azon személyek vehetik igénybe, akik az előző estét már az intézményben töltötték, de még nem sikerült tartós elhelyezésben részesülniük.
- A fennmaradó hét hely kiosztásáról kizárólag a diszpécsterszolgálat jogosult dönteni. Ezek a helyek nemcsak a krízisautó által kerülhetnek betöltésre, hanem az utcai gondozószolgálatok által is. Ez utóbbi esetben azonban kötelező a diszpécsert értesíteni a szállításról annak érdekében, hogy az este folyamán az elhelyezések megfelelően szervezhetők legyenek.

Az intézmény 2023. november 1. és 2024. április 30. között minden nap 17:00 órától másnap reggel 08:00 óráig krízis menedékhellyé alakul át. Ez az időszak a melegedő zárása utáni időintervallumot fedi le, és célja, hogy a téli időszak súlyos kihívásai közepette biztonságos és meleg környezetet biztosítsunk a rászorulóknak számára.

Az itt elszállásoltak számára biztosítva van a tisztálkodás lehetősége, beleértve az ehhez szükséges tisztálkodási szereket, törölközőt és borotvát. Az éjjeli menedékhelyen egy fő



szociális munkás ad ügyeletet, biztosítva ezzel a zavartalan működést és a szükséges támogatást a bent tartózkodók számára.

### *Galvani utca*

2024. november 1-jétől intézményünkben időszakos krízisférőhelyek kerültek kialakításra, melyek célja nemcsak a krízisautós szolgálat hatékonyabb működése, hanem a saját utcai gondozó szolgálatunk munkájának is elősegítése. A férőhelyek biztosításával az a célunk, hogy rugalmasan reagáljunk a különböző krízishelyzetekre, és olyan környezetet alakítsunk ki, amely minden rászoruló számára biztonságos menedéket nyújt a nehéz időkben.

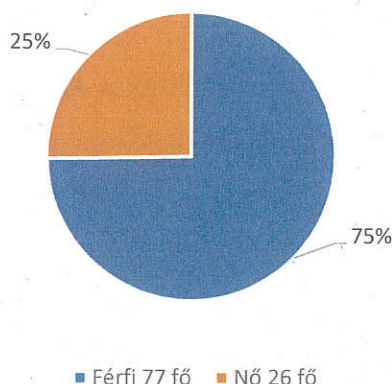
Az intézmény a hét minden napján 18:00 és 08:00 között tart nyitva, a melegedő zárását követően. A nyitvatartási idő alatt biztosított férőhelyeken hasonló szolgáltatásokat és körülményeket kínálunk, mint korábbi, Rimaszombati úti intézményünkben. A férőhelyek összesen 15 fő számára biztosítanak elhelyezést, két külön helyiségben, amelyek a melegedő zárása után alakulnak át időszakos krízis férőhellyé.

A kialakított helyiségek lehetővé teszik, hogy a férfi és női rászorulókat külön-külön helyezzük el. Az intézmény akadálymentesített környezete miatt mozgásukban korlátozott személyeket is tud fogadni, ezzel elősegítve, hogy minden rászoruló, függetlenül a fizikai állapotától, részesülhessen a szükséges támogatásban és elhelyezésben.

A jövőben tervezzük ezen férőhelyek bővítését, hogy még rugalmasabbá tegyük az elhelyezésre vonatkozó igények kezelését. A célunk, hogy a különböző szolgáltatások — az utcai gondozó szolgálatok, a krízisautó és a saját lábon érkező kliensek — számára biztosítsuk az optimális férőhelyek elosztását, így a lehető leghatékonyabban tudják igénybe venni a rendelkezésre álló erőforrásokat.

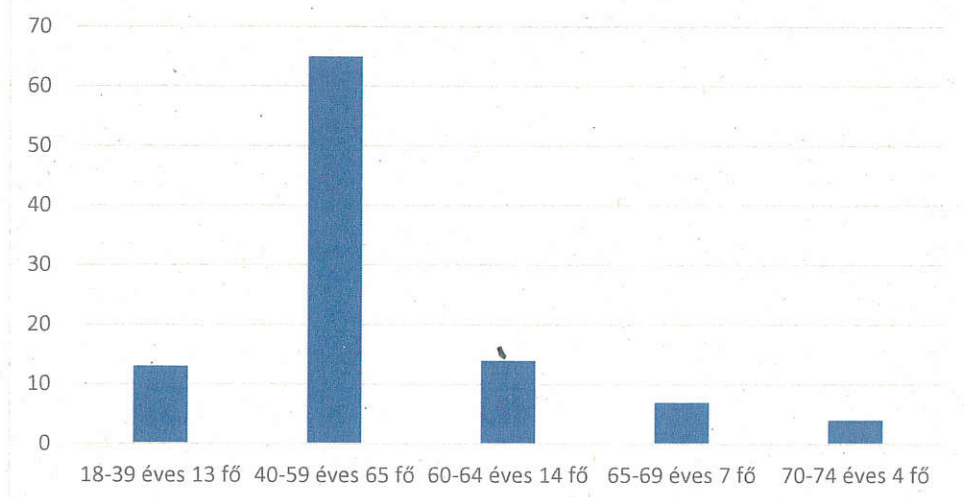
Ezáltal nemcsak az elhelyezett személyek, hanem a szolgáltatásokat nyújtó szakemberek munkája is könnyebbé válik, és az intézményünk által nyújtott támogatás célzottabbá és átláthatóbbá válik. A további fejlesztések és bővítések célja, hogy minden rászoruló számára biztonságos és megfelelő ellátást biztosítsunk, figyelembe véve a különböző igényeket és helyzeteket.

Nemek szerint megoszlás (2024. november-december)



A krízis férőhelyek igénybevételére vonatkozó adatok szerint a férfiak 75%-ot, míg a nők 25%-ot tettek ki. Ez a megoszlás jól tükrözi a hajléktalanellátásban általánosan tapasztalt nemi arányokat, amelyek azt mutatják, hogy a hajléktalan emberek többsége férfi.

Életkor szerinti megoszlás



A legnagyobb arányban, összesen 65 fővel, a 40-59 éves korosztály vette igénybe a szolgáltatást, ami azt mutatja, hogy a hajléktalanok között az aktív, dolgozó életkorú személyek dominálnak. A fiatalok, bár kevesebben vannak, szintén figyelmet érdemelnek, mivel a hajléktalanságuk hátterében gyakran a munkanélküliség, a családi problémák vagy a mentális egészségi problémák állhatnak. Az idősebbek helyzete külön figyelmet igényel, mivel a hajléktalanság súlyosabb következményekkel járhat számukra, különösen a fizikai állapotuk

miatt. A számukra kialakított speciális elhelyezések, támogatások segíthetik őket abban, hogy elkerüljék a krízishelyzeteket, és biztosított legyen számukra a méltó ellátás.

## **6. Terepintézményi tevékenység**

Intézményünk rendszeresen fogad önkénteseket, valamint főiskolai, egyetemi hallgatókat, 2024-ben három főiskolai hallgató töltötte nálunk a gyakorlatát. 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, illetve az intézmény körüli technikai feladatokban is van lehetőségük segíteni. Csatatunk a tavalyi évben kettő önkéntessel dolgozott együtt rendszeresen, akik csoportfoglalkozásokat, ételosztásokat tartanak.

## **7. Panaszbejelentések, azok kezelése**

A 2024-es 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.

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

A tavalyi évben nem volt külön hatósági ellenőrzésünk. Ez valószínűleg a miatt is van így, mert az átengedélyeztetés folyamatához tartozó minden szükséges hatósági engedély feltétele a megfelelő hatóságok szakvéleménye és hozzájárulása az intézmény működéséhez, és ez megtörtént 2024.-ben.

## **9. Partnerkapcsolatok**

Intézményünk az ellátásunk megszervezése során hatékony kapcsolatot ápol az ellátási területeinken működő önkormányzatokkal, szociális irodákkal, családsegítő szolgálatokkal. Fontos kiemelnünk még az Újbuda Prizmát, amely, mint szociális foglalkoztató készen áll fogadni az általunk munkavégzésre alkalmasnak talált ellátottjainkat.



## 10. Pályázati források

Intézményünk nem részesült pályázati forrásokból a 2024-es évben.

## 11. Infrastruktúra (beruházások, eszközbeszerzések)

2024-ben a Rimaszombati úti intézményünk új helyszínre költözött. A Galvani utcai intézményünk a szolgálatok és a nappali melegedőnk átköltözésével vált egy teljeskörű szolgáltatásokat nyújtó intézménnyé. Az új helyszínen minden feltétel adott a magas szintű szakmai munka végzéséhez: tiszta, felújított irodák, öltözők és pihenők, szolgálati konyha és étkező. Az itt dolgozó kollégákat biztonságos munkakörnyezet várja a mindennapi munkavégzésük során. Természetesen a szolgáltatást igénybevevők is a mai elvárásoknak megfelelő bútorzattal berendezett közösségi helyiséget használhatnak, a kapacitás bővítésével a háztartási géppark is bővült.

## 12. Megvalósult programok

A kollégáknak rendszeresen lehetőségük van szakmai programokon, továbbképzéseken való részvételre. Ezeket nagyon szeretjük mivel mindig a munkánkhoz kapcsolódó hasznos információkkal bővül a tudásunk. Évente megrendezésre kerül egy főzőverseny, ahol lehetőség adódik a többi telephelyen dolgozó kollégával közösen kikapcsolódni, találkozni. Lehetőség van csapatépítő programokon is részt venni, a tárgyévben Tállyán tölthettünk el néhány napot az éves csapatépítőnk alkalmával.

## 13. Máltaiság: önkéntesség, lelkeség, segítézés/adományozás

Önkénteseink csoportfoglalkozásokat tartanak (pszichológus végzettséggel), illetve az ételosztásokban, főzésekben, raktározási feladatokban való részvétellel segítik az intézmény munkáját.

Havi legalább 8 órát dolgozó önkéntesek száma	0	fő
Egy rendszeresen dolgozó önkéntes átlagos havi munkaideje	2-4	óra

Egy hónap alatt átlag hány önkéntes dolgozik	2	fő
Egy hónapban teljesített önkéntes munkaóra összesen	4-8	óra

**Segélyezés/adományozás:** Intézményünk munkatársai részt vesznek az éves Adni öröm! adománygyűjtő programon, aminek során az Eleven Centerben üzemelő Spar üzletben gyűjtünk tartós élelmiszereket. Az összegyűjtött adományokból az intézmény ügyfelei is részesülnek, számukra az utcai gondozó szolgálat munkatársai juttatják el az adományokat.

Rendszeresen kapunk a lakosságtól ruházatot, melyet szintén fel tudunk használni az ellátásunk során.

Ezen kívül céges felajánlóink is vannak, akik szendvicseket, ruházatot, törölközőket, ágyneműket, főtt ételt adományoznak az intézménynek.

## **2024. évi szakmai beszámoló**

### **Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület Dél-budai Szociális Központ Budaörs és Kistérsége Utcai Gondozó Szolgálat**

#### **14. Az Intézmény általános adatai**

Intézmény neve: Magyar Máltai Szeretetszolgálat Dél-budai Szociális Központ – Budaörs és Kistérsége Utcai Gondozó Szolgálat

Székhelye: 1117 Budapest, Galvani utca 44/a

Székhelyen nyújtott szolgáltatások: utcai gondozó szolgálat, Budaörs és kistérsége, S0283147

#### **15. Intézmény bemutatása**

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, valamint a különböző krízishelyzeteket a szociális munka eszközével megszüntessük. Szolgálatunk alapvető eszközei (élelmiszer, ruházat, védőital, takaró) segítségével életmegóvó tevékenységet is folytat, krízishelyzetben lévő fedél nélkülieken segít.

Az Utcai Gondozó Szolgálatnak helyet adó épület a XI. kerületi Galvani utcában található, a megközelítése több buszjáráttal és villamosokkal lehetséges, melyek az intézménytől 4-500 méterre állnak meg. Az épület 4 szintes, az alagsorban a raktárhelyiségek kaptak helyet, az Utcai Gondozó Szolgálat irodája, és a személyzeti helyiségek a 2. emeleten találhatóak. A szolgálati gépjárművekkel a zárt udvaron lehetséges a parkolás.

Az épületünk teljeskörűen felújított és karbantartott, a munkavégzés körülményei, az intézmény felszereltsége kiváló.



## **16. Humánerőforrás-gazdálkodás**

Szakmai létszám: 1 fő intézményvezető, 1 fő intézményvezető-helyettes, 2 fő utcai szociális munkás.

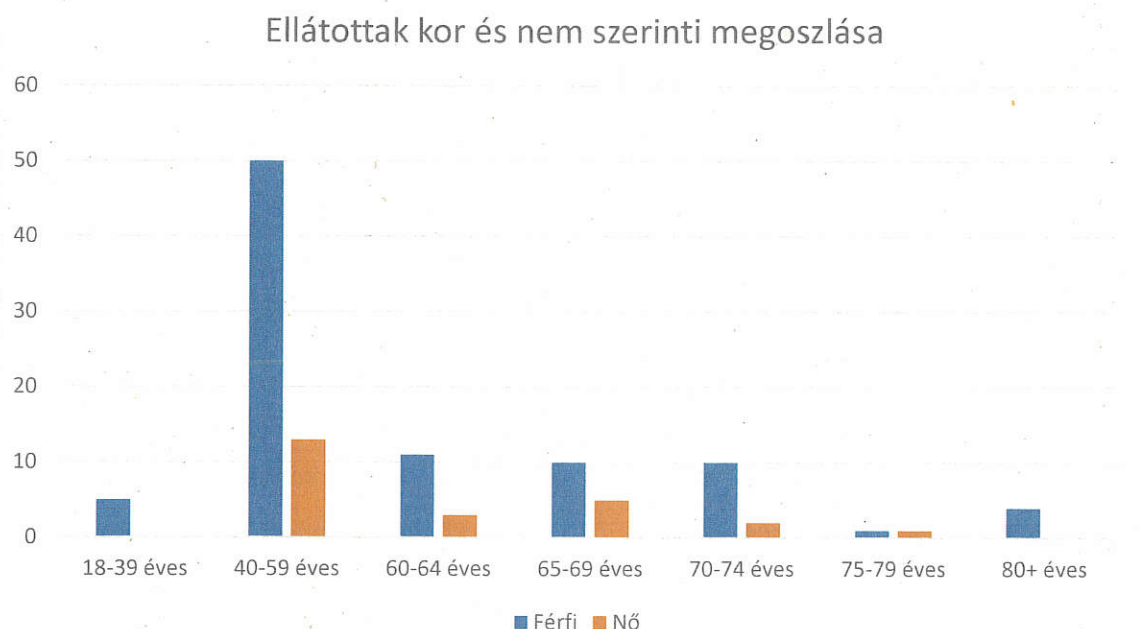
A tavalyi évben egy munkatársunk távozott az ellátási területről, pénzügyi megfontolásból, kollégánk sajnos nem csak a szociális területet, hanem az országot is elhagyta. A kiesett munkaerőt hirdetésekkel, és aktív állásinterjúztatással viszonylag rövid idő alatt tudtuk pótolni. Mindkét kollégánk a törvényi előírásnak megfelelő szakirányú felsőfokú végzettséggel és jogosítvánnyal rendelkezik, a kötelező utcai gondozó szolgálati képzés elvégzése folyamatban van. Kollégáink rendszeresen részt vesznek a BUSZSZH által szervezett, szakmájukhoz kapcsolódó szakmai napokon, valamint kétheti rendszerességgel tartunk UGSZ teamet, illetve havonta intézményi csoportos szupervíziót.

## **17. Célcsoport/ellátotti kör**

A 2024.01.01-től 2024.12.31-ig terjedő időszakban a Budaörs UGSZ szolgáltatásait összesen 115 fő vette igénybe, ebből 31 fő regisztrált újonnan a Máltai rendszerben, inaktivitás következtében 47 fő esett ki a rendszerből és 7 fő hunyt el. A célcsoport átlagéletkora 55 év feletti és a férfiak legalább háromszor annyian vannak jelen az utcákon, közterületeken ebben a térségben, mint a nők. Elmondható továbbá, hogy 40-59 éves korig vannak a legtöbben, ami azért fontos, mert az ellátottak munkaerőpiaci szempontból aktív korúak, mégis, az utcai életmód következtében általános egészségi állapotuk, foglalkoztathatóságuk nem felel meg a biológiai életkoruknak.

A jellemzően előforduló életkor és nemi arány nem csak a célcsoportnak nyújtott szolgáltatások jellegére, hanem az elhelyezési lehetőségekre is hatással van. Probléma, hogy a régóta fennálló, megromlott egészségi állapotú ügyfelek tartós bentlakásos szociális- egészségügyi intézményi ellátást igényelnének, de gyakran átmeneti jellegű elhelyezésre szorítkozunk, egyfelől a számukra elérhető lehetőségek, másfelől az utcán élők személyes akarata miatt. A budaörsi régióra is igaz az általánosan észrevehető tendencia, miszerint a hajléktalan emberek egyre idősebbek és betegebbek a fővárosban, azonban a terület speciális adottságai miatt – egy-két különleges esetet leszámítva - különbségek mutatkoznak az öngondoskodásra való képességekben, a betegségbelátásban, a rendelkezésre álló lehetőségek reális értékelésében és a szociális- egészségügyi ellátáshoz való viszonyulásban.

Ügyfeleink többnyire kunyhóban, roncsautókban/lakóautóban, melléképületben, fészerben, elhagyatott romos házban/házrészben, kivezető autópályák, vasutak mellett, felüljárók alatt, áruházak, stop shopok környéki parkolóban, parkosított területeken húzzák meg magukat. Ezeket a területeket általában önkényesen foglalják el, de előfordul, hogy némi pénzért, kerti munkáért cserébe, esetleg szívességi lakhatásban laknak. Jelenleg 62 fő aktív gondozása zajlik, melyből 23 fő budaörsi illetőségű. A viszonyítási időszakhoz képest összesen 78 új megállapodás született.



## 18.Szakmai tevékenységek

A szakmai célokat, az UGSZ által nyújtott szolgáltatások jellegét az ügyfelek aktuálisan felmerülő igényei és szükségletei befolyásolják, melyeket az általuk lakott terület (földrajzi) jellegzetességei, valamint a helyi állami, önkormányzati, civil jelenlét nagyban meghatároznak. A munkánkban igyekszünk a meglévő környezetbe beépülni, arra fókuszálva, hogy a felmerülő hiányosságokra adjunk megfelelő válaszokat, lehetőleg a helyi szereplőkkel együttműködve. Cél, hogy ne versenyezzünk a meglévő adottságokkal, lehetőségekkel, vagyis nem kiszorítunk szolgáltatásokat, hanem pótoljuk és kiegészítjük az ügyfelek érdekében amit kell, ezért kiemelten fontos feladat a hétköznapiakban a folyamatos kapcsolattartás helyi szakemberekkel, lakosokkal, más szolgáltatókkal.

Észrevétel, hogy a környékbeliek -lévén, hogy kisebb, összetartó településekről van szó- kifejezetten érzékenyen reagálnak a szociális problémákra. Ennek előnye az erős információáramlás, van rá példa, hogy egy bejelentés akár három-négyfelől érkezik és így érzük el a rászorulót, hátránya lehet azonban a keresztbegondozás. Előfordul, hogy a laikus a jó szándékkal és adakozási kedvvel sajnos inkább többet árt, mint használ, a környéken például nem egy idős hölgy előszeretettel látja el a hajléktalanokat, akiknek helyzete (például a gondoskodás következtében kialakuló további alkoholfogyasztástól) csak tovább romlik.

Két fő szociális munkatárs váltott műszakban dolgozik a terepen, ahol minimum hat órát tartózkodunk. Délelőtti műszakban reggel nyolctól kilencig adminisztrációs, felkészülési feladatokat látunk el, megbeszéljük a napi menetrendet, délutáni műszaknál szintén a műszak elején készülünk fel a munkavégzésre. A napi munkát a rendelkezésre álló személygépkocsival végezzük, melynek karbantartására is odafigyelünk, a műszakok ideje alatt rendelkezésünkre áll egy bekapcsolt szolgálati telefon, melyen a diszpécserhívásokat fogadjuk, ügyintézésre, a kliensekkel való kapcsolattartásra használjuk. Az autó az ügyfelek intézményi, kórházi elhelyezése során szükséges, valamint az adományszállításra, nehezen elérhető területekre is elengedhetetlen eszköz. Szolgálati időben munkaruhában vagyunk a könnyebb felismerhetőség érdekében, az egyes állomásokon a feladatok elvégzését követően a történeteket a szolgálati tableten vezetjük.

Hideg, fagyos időjárási viszonyok között az intézményi elhelyezésre nemet mondó ügyfeleknek takarót, műanyag fóliát, meleg, főként a végtagokat védő ruházatot adunk. Jellemzőek a szezonálisan előforduló csomagok (karácsonyi csomag), illetve a megváltozott élethelyezethez igazodó csomagok (kórházi csomag). Napi feladataink részét képezi az adományszállítás, megállapodásunk van a Budapest School Budaörssel és az Auchan/La Menza étteremmel, maradék meleg ételt szállítunk az MMSZ, Galvani Szállóra, illetve mérlegelés szerint a területen élő ügyfeleknek. A ruha- felszerelés- ételadományokat egymással egyeztetve, a kliensek helyzetét alaposan felmérve gondozási célok mentén juttatjuk az ellátottjainknak. Kiemelten óvatosak vagyunk a gyógyszeradományokkal, mert az a tapasztalatunk, hogy sokszor önkárosító céllal szednek gyógyszereket az ügyfelek.

A napi adminisztrációban fontosnak tartjuk, hogy kitérjünk arra, milyen fizikai-mentális állapotban látjuk az ügyfelet, mire van szüksége, mivel látjuk el és pontosan kikkel és hogyan van most kapcsolatban, hol tartózkodik. Törekszünk arra, hogy ne csak felmerülő problémát, vagy megoldandó krízist jegyezzünk, hanem állapotleírást esetleges gondozási célt is adjunk. Az adminisztrációnknak részét képezi továbbá, hogy a különböző elérhetőségeket,

kapcsolatokat nevekkal, címekkel, telefonszámokkal összesítjük (telefonszámok, lelőhelyek, stb.)

Lakossági/nem lakossági bejelentésre kiszállunk a megadott helyszínre és az ügyfél állapotát felmérve azonnali, megfelelő segítséget nyújtunk. Feladataink közé tartozik az intézményi elhelyezésben való segítségnyújtás, ideértve a rövidtávú (pl. éjjeli menedékhely) és hosszabb távú, bentlakásos formákat (pl. idősotthon). Amennyiben szükséges, az MMSZ, Zombori úti fertőtlenítő fürdető szolgáltatáshoz való hozzáférést biztosítjuk az ügyfél számára. Egészségügyi ellátáshoz való hozzáférés, gyógyszerellátás, gyógyszer kiváltás, kórházi látogatás az MMSZ intézményeiben, szakrendelőkből, szükség szerint kórházi/tisztasági csomag biztosítása is a feladataink közé tartozik. Hajléktalan igazolást állítunk ki, iratpótlást, valamint szociális ügyintézkést végzünk, pénzügyi-természetbeni ellátások igénylésében segítünk. Segítjük az utcán élőket ruhapótlással, élelmiszer-csomaggal, konzerv adománnyal, takaróval. Mentális gondozás keretében egyéni esetkezelést végzünk a szociális munka eszközeivel.

#### A helyszínek

Budaörs: Templom tér, CBA, Szivárvány utcai pékség, Kálvária utca, Auchan, Méhecske utca, Árokiparti utca

Törökbálint: Virágos utca

Budakeszi: Tesco, piac, Fő tér/gyógyszertár előtti rész

A terület egyik sajátossága, hogy nagy kiterjedésű erdős területek vannak, a gócpontok elsősorban a települések központi helyszínei, főbb terei, trafikjai, kisboltjai, piacai. A kivezető autópályák mentén vannak felüljárók melletti/alatti szakaszok nagyobb bevásárlóközpontok, outletek, stop-shopok, ezek környékén találjuk ügyfeleinket, parkolóban, parkosított területeken, de gyakori, hogy a bevásárló központok megengedik, hogy bent tartózkodjanak a hajléktalanok. Vasúti töltések mentén, patakparton is megfordulnak, illetve, beköltöznek romos, elhagyatott házakba, vagy tulajdonosok megengedik, hogy egy házrészben, viskóban lakjanak.

A Budaörs UGSZ munkája során lehetőség van arra, hogy hosszabb távú gondozási tervet, célokat alakítsunk ki. Mivel az ügyfélkör jelentős része több évtizede a környéken lakik ('stabil ügyfélkör'), ezért gyakori, hogy ők maguk már hosszú ideje kapcsolatban vannak a településeken lakókkal, intézményekkel, egyéb szolgáltatókkal. Jellemző rájuk, hogy elég



önállóak, más az önellátáshoz való viszonyuk, mint például a belvárosban, aluljáróban élő sorstársaiknak. Az időjárási, környezeti viszonyokra itt valóban fel kell készülni és szükség van valamilyen kapcsolattartási formára, legalább egy személyes kapcsolat szomszédokkal, telefonon, vagy velünk. Kevesebb információjuk van azonban a budapesti történetekről, ellátási lehetőségekről, így munkánkban amellet, hogy óvjuk őket, segítünk, ahol tudunk, információt adunk az általuk elérhető lehetőségekről.

Elmondható, hogy az intézményi szocializáltság foka általánosságban alacsony, így az elhelyezési módok is a szokványostól eltérnek, az itt előforduló hegylakó/remete életformát nem, vagy csak nagy nehézségek árán lehetne megváltoztatni. Nagyobb fokú óvatosság és bizalmatlanság jellemzi itt az embereket, így erre alakítottuk ki azt a metódust, hogy nagyobb csomópontokon (mi centrumoknak hívjuk) találkozunk kezdetben velük és ott próbáljuk a bizalmat kiépíteni, hogy aztán fokozatosan 'otthonaikba' is ellátogathassunk. Említésre méltóak a különleges bejelentések és a súlyos pszichiátriai betegek előfordulása ebben a térségben. Több olyan hívást kaptunk, hogy az utcán szaladgál, vagy már rendőrségen van a magyarul nem beszélő, zavartan viselkedő ügyfél, az ilyen helyzetekben munkánkban alapvetően mindenki biztonságát tartjuk szem előtt. Nehezen megszólítható, különféle intézményes ellátásokból kiszorult ügyfeleink is vannak, akiknek nyilvánvalóan pszichiátriai otthonokban lenne a helyük, korábbi rossz tapasztalataik miatt súlyosan traumatizáltak (félnek a rendőrségtől, kórháztól), gyógyszert nem szednek, nem is akarnak, a velük való munka a teljes tehetetlenség okán szintén arra korlátozódik, hogy életben tudjuk őket és rendszeres megjelenésünkkel, megszólítással képviseljük a lehetőséget, hogy az utcai életmóddal felhagyjanak.

### **Esetleírás**

V.I, 50 éves, jelenleg édesanyjával él egy másfél szobás önkormányzati bérlakásban Budaörs, Kálvária 5. szám alatt, jogcím nélkül. Munkanélküli, alkoholbeteg, van egy fia és egy unokája, akikkel időnként tartja a kapcsolatot. A REGE/UGSZ rendszerébe 2017 júliusával került be először, észrevehetően az általa generált krízisek idényjellegűek és évek óta nagyjából hasonlóak: mentőautó, SBO, rendőrség, krízisautó van a segítségére a nem egyszer figyelemfelhívó jellegű akcióira. Ezek között szerepelnek az erős ittaság következtében elkövetett szuicid tettek, tartozásfelhalmozások például ivócimborák felé, szállós ügyeletes kollégák 'tesztelése' alkoholbevitellel, erősen ittas állapotok produkálásával, vagy az anyja felé is tettelegességgig fajuló erőszakkal. A hajléktalan ellátórendszert jól ismeri, több ízben volt a

Feszty Szállón, Rimaszombati úton, Galvani utcán, alkoholelvonó kezeléseken, pszichiátriákon is megfordult rövidebb-hosszabb ideig, észrevehetően tartósan megmaradni egy helyszínen, ellátási formában nem tudott. Orvosi zárójelentéseiből tudjuk, hogy légzészavarral, mozgáskoordinációs zavarokkal született, mely feltehetően valamilyen korai traumából (pl. újszülöttkori agykárosodás) származhat édesanyja függősége miatt. V.I. és családja csak egy példa a rendszerszintű megközelítés létjogosultságának alátámasztására: többgenerációs függőségi és alkalmazkodási problémáról van szó, az ügyfél édesanyja is súlyos beteg, rendszeresen küzd munkahelymegtartási, kapcsolati problémákkal. A felnőttiséggel járó felelősségvállalásra való képességek csorbultak, a feszültség- és konfliktustűrő képesség rendkívül alacsony, a mostani sajátos berendezkedés, melyben anya-fia egy teljesen egészségtelen, mérgező, ámde egymástól totálisan függő kapcsolatban vannak, a helyzetet csak tovább mélyíti.

Ebben az esetben gondozási céljaink között szerepel, az ellátórendszerre egyébként nem kis terhet jelentő krízishelyzetek számának csökkentése, mentális gondozással és megfelelő szakellátásba juttatással. I.-nek időpontja van befekvésre a SOTE Krízis és Addiktológiai osztályos fekvőbeteg ellátásra, eddigi tapasztalatok szerint azonban ezeket a lehetőségeket a személyes, belső motiváció híján hamar feladta.

Sajátos helyzet alakult ki, mely jól szemlélteti a partnerkapcsolatok fontosságát és azt, hogy habár hivatalosan utcán élő hajléktalan személyről van szó, így a mi hatáskörünkbe tartozik az ügy, mégis más szereplőknek legalább akkora szerep jut I. sorsának rendezésében, mint nekünk. Az önkormányzat lehetőséget ad az ügyfélnek arra, hogy tartósan édesanyjával éljen abban az esetben, ha alkohol-elvonó terápiát követően munkába áll. Sok kérdést vethet fel ez a feltétel, mindenesetre 'a tét' nagyobb, mint korábban (egyidejű helyreállítási kísérlet munkaerőpiaci, addiktológiai, lakhatási szempontból), így jelenleg annyit tehetünk, hogy I. mellett vagyunk és kísérjük ezeknek a lépéseknek a megtételében, igyekszünk felkészíteni őt minden eshetőségre. A problémát I. esetében is egy olyan önsorsrontó működés jelenti, melyben az ember önmaga leértékelésén keresztül egyre rosszabb döntéseket hoz meg, a mi dolgunk emlékeztetni arra, hogy mindig van választása.

## **19. Terepintézményi tevékenység**

Intézményünk rendszeresen fogad önkénteseket, valamint főiskolai, egyetemi hallgatókat, 2024-ben három főiskolai hallgató töltötte nálunk a gyakorlatát. 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, illetve az intézmény körüli technikai feladatokban is van lehetőségük segíteni. Csatatunk a tavalyi évben kettő önkéntessel dolgozott együtt rendszeresen, akik csoportfoglalkozásokat, ételosztásokat tartanak.

## **20.Panaszbejelentések, azok kezelése**

A 2024-es 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.

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

A tavalyi évben nem volt hatósági ellenőrzésünk.

## **22.Partnerkapcsolatok**

Eddigi néhány partnerkapcsolatainkról, felsorolásszerűen:

- Budaörs, Szivárvány utca 3. – Családsegítő Szolgálat
- Budaörs, Patkó utca 9.- MMSZ, Gondviselés Háza Szociális Szolgáltatásokat Nyújtó Integrált Intézmény
- Budaörs, Szabadság út 134. Város Önkormányzata, Szociális Osztály; Szociális és egészségügyi iroda
- Budaörs, Uzsoki köz 56.- Hatósági ügyfélszolgálat, Budakeszi járás, Budaörsi Kirendeltség
- Budaörs, Szabadság út 160., Budaörsi Rendőrkapitányság
- Budaörs, Kossuth Lajos u. 9.- Budaörsi Egészségügyi Központ
- Törökbálint, Munkácsy Mihály utca 70. -Törökbálinti Tüdőgyógyintézet
- Bp., Korányi Frigyes út 1. -OKPI

## 23. Pályázati források

Intézményünk nem részesült pályázati forrásokból a 2024-es évben.

## 24. Infrastruktúra

2024-ben az utcai gondozó szolgálatok új helyszínre költöztek. A Galvani utcai intézményünk a szolgálatok és a nappali melegedőnk átköltözésével vált egy teljeskörű szolgáltatásokat nyújtó intézménnyé. Az új helyszínen minden feltétel adott a magas szintű szakmai munka végzéséhez: tiszta, felújított irodák, öltözők és pihenők, szolgálati konyha és étkező. Az itt dolgozó kollégákat biztonságos munkakörnyezet várja a mindennapi munkavégzésük során. A tavalyi évben a szolgálatok új lapotopokat kaptak, amiket a feladatellátásuk adminisztrációjára használnak.

## 25. Megvalósult programok

A kollégáknak rendszeresen lehetőségük van szakmai programokon, továbbképzéseken való részvételre. Ezeket nagyon szeretjük mivel mindig a munkánkhoz kapcsolódó hasznos információkkal bővül a tudásunk. Évente megrendezésre kerül egy főzőverseny, ahol lehetőség adódik a többi telephelyen dolgozó kollégával közösen kikapcsolódni, találkozni. Lehetőség van csapatépítő programokon is részt venni, a tárgyévben Tállyán tölthettünk el néhány napot az éves csapatépítőnk alkalmával.

## 26. Máltaiság: önkéntesség, lelkeség, segélyezés/adományozás

Önkénteseink csoportfoglalkozásokat tartanak (pszichológus végzettséggel), illetve az ételosztásokban, főzésekben, raktározási feladatokban való részvétellel segítik az intézmény munkáját.

Havi legalább 8 órát dolgozó önkéntesek száma	0	fő
Egy rendszeresen dolgozó önkéntes átlagos havi munkaideje	2-4	óra
Egy hónap alatt átlag hány önkéntes dolgozik	2	fő



Egy hónapban teljesített önkéntes munkaóra összesen	4-8	óra
---	-----	-----

**Segélyezés/adományozás:** Intézményünk munkatársai részt vesznek az éves Adni öröm! adománygyűjtő programon, aminek során az Eleven Centerben üzemelő Spar üzletben gyűjtünk tartós élelmiszereket. Az összegyűjtött adományokból az intézmény ügyfelei is részesülnek, számukra az utcai gondozó szolgálat munkatársai juttatják el az adományokat.

Rendszeresen kapunk a lakosságtól ruházatot, melyet szintén fel tudunk használni az ellátásunk során.

Ezen kívül céges felajánlóink is vannak, akik szendvicseket, ruházatot, törölközőket, ágyneműket, főtt ételt adományoznak az intézménynek.