



Szakmai beszámoló 2016.

LÉTHATÁRON ALAPÍTVÁNY INTEGRÁLT INTÉZMÉNY



Adószám: 18061110-2-43

Bankszámlaszám: 10200847-32414158-00000000,

Telephely cím: 1138 Budapest, Népsziget, Zsilip utca 13. (HRSZ: 25992/1.)

Alapító kuratóriumi elnök: Mészáros György 1994-2006

DACIA

HU 157

TARTALOM

Bevezető	3
I. Isola Éjjeli Menedékhely	
I.1. Intézményi szolgáltatások	5
I. 2. Ügyfeleinkről	6
I. 3. Szociális munka a szállón	8
I. 4. Szakmai és technikai személyzet	11
I. 5. Ügyféltájékoztató, ügyintézés	13
I. 6. 1/76 Ügyféltörténet, ellátás	23
I. 7 Egészségügyi problémák	32
I. 8. Munkaerő-piaci helyzetkép	34
I. 9. Szolgáltatásból való kizárások	38
I. 10. Szakmai együttműködés	39
I.11 Adományok	40
I. 12. Önkéntesség, gyakorlatvezetés, oktatás	40
II. Utcai Gondozó Szolgálat	
II. 1. Működési feltételek	41
II.2. Szakmai munka	44
II.3. Lakhatási programok, pályázatok	55
II.4. Esetbemutató	57

BEVEZETŐ

Alapítványunk integrált intézménye 2016-ban is szakmailag elkötelezett hajléktalan embertársaink ellátásában, problémáiknak az intézményeink által nyújtott legjobb tudásunk is sokrétű eszköztárunk szerinti kezelésével. Ez az év is hozott szakmai sikereket, melyeket egy-egy ügyfelünk egészségi állapotának javulása, tartós lakhatási helyzetének megoldódása, esetleg családjával, természetes támaszaival való kapcsolatának felvétele vagy megerősödése jelentett. Ez sokrétű, tartalmas beavatkozást igényelt szociális munkás szakembereink részéről. Az időközben jelentkező nehézségekkel vagy változásokkal megtanultunk együtt élni, s ezeket tapasztalataink sorába beilleszteni.

Ez a beszámoló intézményeink működésébe, alapadataiba ad betekintést. Mindkét intézményegységünk (Isola Éjjeli Menedékhely és utcai gondozó szolgálat) ez évi leírását esetbemutatóval, komplexebb szakmai képpel rögzítettük.

A Léthatáron Alapítvány „Isola” Éjjeli Menedékhelye ez évben is biztosította azokat az intézményi szolgáltatásokat, melyek igénybe vevőink egy éjszakára való biztonságos elhelyezését jelentette. Szakmai stábunk az alapszolgáltatásokon kívül kiemelt figyelmet szentelt ügyfeleink mentális problémáinak feltérképezésére, illetve arra, hogy személyre szabottan hozzájuthassanak a pénzügyi és természetbeni ellátásokhoz, nyugellátáshoz, magasabb ellátásba kerüljenek az ügyfélkörünkbe tartozó fedél nélküli emberek.

A menedékhely célcsoportját azok a hajléktalan férfiak jelentik, akiknek elsősorban arra van igényük, hogy éjszakára fedél legyen a fejük felett, és emellett információkat, kapjanak a szociális ellátórendszer intézményeiről, illetve segítséget a függőben lévő, vagy elindítandó szociális ügyintézéseikhez. Az „Isola” éjjeli menedékhely a fővárosi hajléktalanellátó rendszerben azon kevés intézmények közé tartozik, ahol a szálló igénybevételének nincs semmilyen feltétele, nem kérünk tudószűrő igazolást, és nem jelent kizáró okot az alkoholos befolyásoltság sem.

A menedékhely szakmai programjának egyik legfontosabb eleme, hogy azok számára is szolgáltatást kíván nyújtani, akik ezen, a legtöbb szállón elvárt feltételeknek való meg nem felelés miatt máshol jó eséllyel nem juthatnának ellátáshoz.

Utcai gondozó szolgálatunk munkatársai az év munkanapjain, a közterületeken igyekeztek megoldani az emberi nehézségeket, sokszor az életben maradáshoz veszélyeztető tényezők elhárításával, amivel a

leginkább depriváltabb egyéneket, közösségeket hozták közelebb a társadalmi körforgásba, s valamiféle biztonság, egyéni szükséglet-kielégítés kombinációját tartották fenn. A közel háromezer napi és heti szintű találkozás, az együttműködés által az ügyfelekkel közösen épített fel megoldási folyamatokat a szolgálat.

2016-ban olyan krízisintervenciós folyamatokat végeztünk, melynek eredményeképpen ügyfeleink tartós intézményi elhelyezésbe, vagy az ellátórendszeren kívüli lakhatási programba kerültek. Közös munkánk eredménye, hogy a krónikus betegségekkel küszködők orvosi ellátáshoz jutását információkkal való segítség, nyomon követés kísérte. A „fókuszált” szociális munkánk eredménye az is, hogy több ügyfelünk a megfelelő hosszúságú egészségügyi ellátásban részesült. Idősebb ügyfeleink számára néhány esetben nyugdíjszerű ellátást állapítottak meg, szerfogyasztó ügyfeleink esetében több segítő intézménnyel tartjuk a kapcsolatot.

Ebben az évben készültünk fel a rászorultakat támogató operatív program étkeztetési modelljére, mely keretében a 2017-es év elején megkezdődik az éjjeli menedékhelyen a megfelelő kalóriatartalmú, többfogásos meleg étkeztetés. Több programban jelen voltunk szervezőként is ez év során. Önkéntes napon, nyári fesztiválon, konferencián, szakmai napon vettünk részt, hogy minél inkább képviseltessük szakmai munkánk fontosságát. Az előző évben megszervezett, esetfókuszú munkánkat ebben az évben már az egyének konkrét integrálása követte. Ennek az volt az alapja, hogy növekszik azon ügyfeleink száma, akik intézményünk állandó igénybe vevői lettek. Ehhez szükségesek az egyéni narratívák egyértelmű ismerete és megértése, illetve, hogy milyen beavatkozást végzünk, milyen ellátásba való továbbvezetést strukturáljunk ügyfeleink részére.

Szakembereink munkájával és a létező infrastrukturális eszközökkel ismét egy gazdag és mozgalmas évet zártunk, melyben ügyfeleink közreműködésével több sikert elérhettünk, amellet, hogy állandóan súlyos krízishelyzeteket oldunk meg.

Budapest, 2017. január 31.

Kaló Attila s.k
intézményvezető

I. ISOLA ÉJJELI MENEDÉKHELY

I. 1 AZ INTÉZMÉNY ÁLTAL NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOK

Az intézmény által nyújtott szolgáltatások

Szolgáltatásaink elsősorban a fizikai szükségletek kielégítését célozták meg a segítő beszélgetések és a konfliktuskezelésen túl, ezen kívül segítséget nyújtottunk szociális ügyintézkésekben.

Természetben nyújtott szolgáltatások:

- Szállásnyújtás, ágy (ágynemű nélkül), érkezési sorrendben.
- Tisztálkodási lehetőség, törölköző, szappan, toalettpapír, mosópor.
- Mosási lehetőség, mosógép, centrifuga és szárítógép biztosított.
- Vacsora: meleg leves és kenyér, reggeli: kávé, tea, vajás kenyér.
- Érték és csomagmegőrzés egy éjszakára.
- Hétköznapokon a reggeli órákban szociális ügyintézés (iratok pótlása, jogosultságok, pénzügyi ellátások ügyintézése, szociális információk nyújtása).

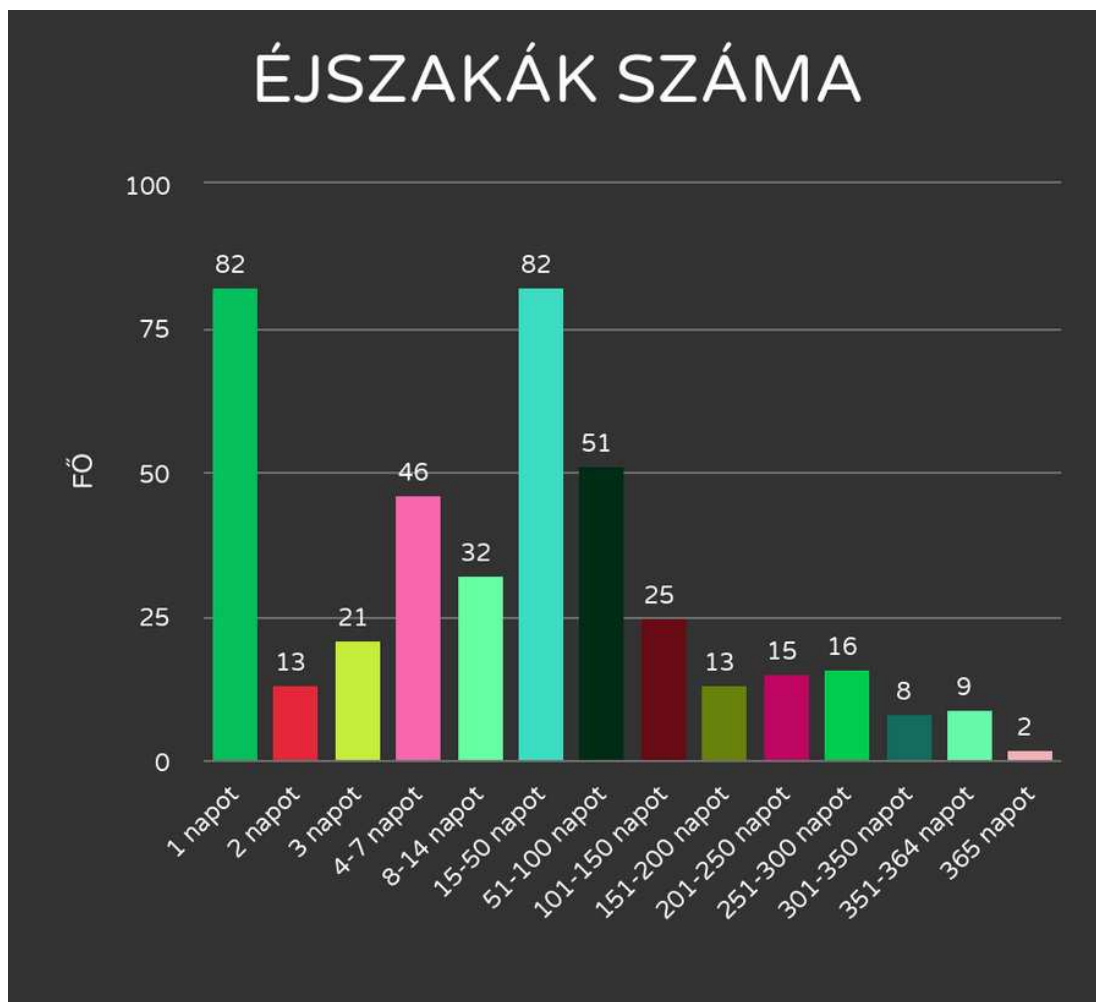
Működési rend:

Az intézmény engedélyezett állandó férőhelyszáma: 76 fő. Az intézmény az év minden napján üzemel, 18.00 órától másnap reggel 08.00 óráig tart nyitva. A lakók elhelyezése tizenegy 4 ágyas, nyolc 2 ágyas és két 8 ágyas szobában történik. Nyitvatartási idő alatt a szociális- és mentálhigiénés munkatárs és egy fő szociális segítő végzi a szakmai feladatokat, ami a természetben nyújtott szolgáltatásokon túl a személyes gondoskodás feladatkörébe tartozó segítő beszélgetést, konfliktuskezelést is jelentik. Az éjszaka folyamán egy fő szociális- és mentálhigiénés munkatárs látta el az ügyeleti teendőket.

I. 2. ÜGYFELEINKRŐL

2016-ban **415** ügyfél vette igénybe szolgáltatásainkat. (2015-ben 445 fő). Az intézmény 94,5%-os kihasználtsággal üzemelt a teljes évet tekintve. (**26 238** alkalmat számlálva).

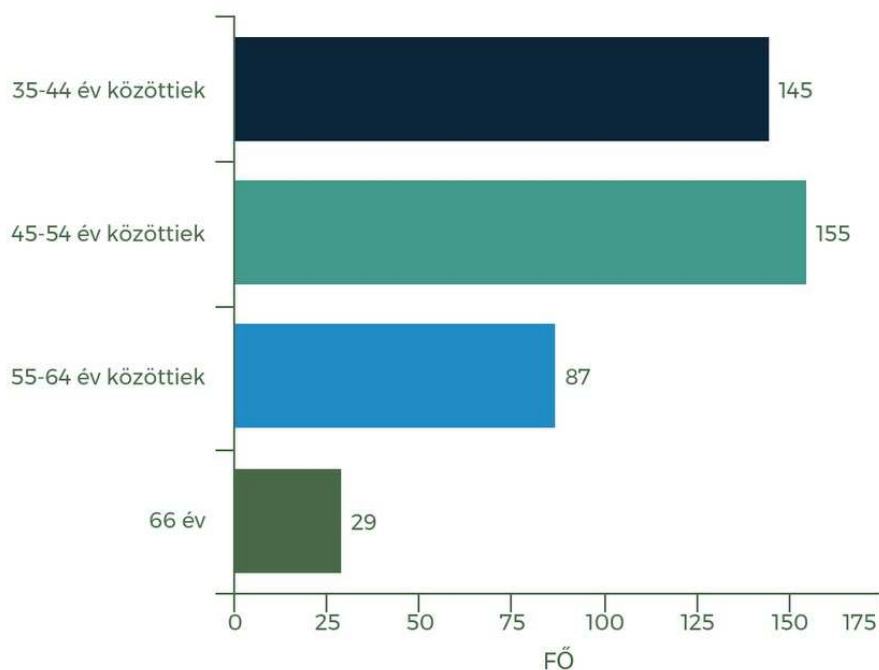
Az alábbi táblázatból kiderül, hogy az ügyfelek valamivel több, mint 60%-a maximum két hónapnyi időt töltött el intézményünkben. A tavalyi évben összesen két fő volt, aki minden éjszakát nálunk töltött. 19 fő az a létszám, akik szinten állandó igénybevevőink.



Életkori eloszlás:

Ügyfeleink nagyobb zöme aktív korúakból áll. Legfiatalabb ügyfelünk a korhatári zónában, 1981-ban született (aktuális születési év korhatára), a legidősebb ügyfelünk 1942-ben született. Az 55 év feletti korosztályból érkezők krónikus betegségeik miatt (ami többnyire mozgásszervi is) más szállót választanak, esetenként lábadozóra kerülnek. Intézményünkben nincsenek fix ágyak, és a klasszikus éjjeli menedékhely szolgáltatását kapják az ügyfelek, tehát bizonyos idő eltelte után komfortosabb vagy az egészségi állapot megőrzésére, javítására szolgáló intézménytípust keresnek fel, vagy utalják be őket.

ÉLETKOR



I.3. SZOCIÁLIS MUNKA A SZÁLLÓN

Intézményünket igénybe vevő ügyfeleink közül több mint 70% a szálló épületében elhelyezett nappali melegedőben is megfordult, tehát napjainak több, mint 80 %-át (*éjjeli mh.: 14 óra, nappali melegedő: 6 óra*) a szálló területén tölti. A szálló szolgáltatásai alapvetően nem terjednek ki esetkezelésre, viszont az fontossá vált, hogy kérdéseket tegyünk fel és válaszokat adjunk arra a helyzetre, problémára, hogy ezen ügyfelek ittléte alatt mi történik az emberekkel, miből tartják fenn magukat, milyen nehézségekkel küzdenek meg nap, mint nap és mik azok az eszközök, teendők, amelyekkel mi segíteni tudunk. 14-17 óráig tehát közreműködünk nyugdíjügyintézésében, rendkívüli települési támogatás, aktuális alkalmi munka lehetőségek, közmunkaprogram, egészségügyi ellátáshoz való hozzájutás információban, lakhatási megoldások keresésében (albérlet), stb. Többször esetmunka volt az, amivel például egy rendszeres pénzbeli ellátást, vagy magasabb ellátásba (átmeneti szálló) való bekerülést könyvelhettünk el

Ügyfeleink többnyire a rendkívüli települési támogatás igénybe vételében kaptak segítséget, de két esetben a nyugdíj ügyintézésében is segédkeztünk, valamint egyéb önkormányzati támogatás igénybe vételéhez is nyújtottunk tájékoztatást, ügyintézési segítséget.

Ügyfeleinket tájékoztattuk az állami intézményekben vagy munkaközvetítő cégeknél kínált munkalehetőségekről, közfoglalkoztatás tudnivalóiról.

Öt esetben biztos információt kaptunk arról, hogy ügyfeleink nem szociális intézményben, illetve nem az Isola szállóban folytatták lakhatásukat. Egy román állampolgárságú ügyfelünk közreműködésünkkel hazautazott családjához és azóta velük él.

Egészségügyi szempontból a szakrendelésekre való eljutásról adtunk információkat, valamint egyes esetekben telefonon időpontot kértünk. Előfordult, hogy némely esetben elkísértük ügyfelünket orvosi rendelésre, majd nyomon követtük a kivizsgálás, gyógyítás fázisait. Fertőzőtségek (bogararak, fekély, stb.) esetén tájékoztattuk az ügyfeleket, hogy hol és milyen feltételekkel kaphatnak ellátást.

Külföldi állampolgárok számára felvilágosítást adtunk a személyi okmányaik beszerzésének külföldi ügyintézési lehetőségekről.

A szálló nyitáskor, 18 órakor kezdtük beengedni ügyfeleinket és 18.30-ig elfoglalhatták kiosztott ágyaikat, vacsorát kaptak, valamint elkezdhatték a mosást, szárítást.

A beengedés közben és azt követően több konfliktushelyzet alakult ki, hiszen az alacsony küszöbű adódóan különböző tudatállapotban érkeznek ügyfeleink, különböző igényekkel és szociabilitással. Munkatársaink e konfliktushelyzetek kezelését végzik, hogy minden ügyfelünk pihenhessen a szállón és hozzájusson a szolgáltatásokhoz. Egyes esetekben segítő beszélgetést is folytattunk egy-egy ügyfelünkkel, hiszen az egyén hajléktalan élethelyzete, a mindennapokkal való megküzdés és túlélés sokszor „elfárasztja” az ügyfeleket, esetleg életveszélyes helyzetbe sodorják magukat. Ügyfeleinknek segítségek nyújtunk irataik pótlásában, OEP jogosultság elérésében, a BON rendszerbe való bejutásban a krízisidőszak idején.

Ügyeleteinkben előfordulnak olyan konfliktusok, amikor a rendőrség vagy a mentőszolgálat segítségére van szükségünk. Előbbi tettelegességig fajuló konfliktus esetén, utóbbi pedig a krónikus betegek, súlyos sérülést szenvedett (több esetben fejsérülés) ügyfeleink, vagy függőségükkel kapcsolatos epilepsziájuk, elvonási tünetek miatt.

Szociális munkatársaink az új igénybevevőkkel minden esetben ismertették a szálló házirendjét, igyekeztek feltérképezni a korábbi életutat, hajléktalanmúltját, esetleges kapaszkodókat, melyek segítségével vissza lehetett segíteni a többségi társadalomba, és személyre szabottabb lehetőségeket kerestek részükre. Reggelente a lakók kiszolgálása vált a legfontosabb feladattá, hajnalban ők adták a reggeli kávét, teát és kenyeret. Miután az ételosztó átvette a reggeli feladatokat, a szociális- és mentálhigiénés munkatárs segíteni tudott 6 órától az ügyintézésekből, a nyomtatványok kitöltésében, igazolást adott szállóhasználatról, személyre szabottabb megoldási lehetőségeket keresett.

Egy ügyfél délutánja (a nappali melegedőben) és éjszakája a szolgáltatások igénybevételének szemszögéből.

<i>Időpont</i>	<i>történet, teendő</i>	<i>megjegyzés</i>
14.00-16.00	<i>Szociális ügyintézés, segítő beszélgetés, krízisintervenció</i>	Ekkor a szociális munkás rendelkezésre áll mindennemű ügyintézéshez
17.30-18.00	<i>Előlistára kerül a várakozó ügyfél</i>	krízisidőszakban
18.00	<i>Az ügyfél beengedést követően átveszi ágyszámát</i>	
18.30-	<i>Ügyfelünk leadja értékeit, törölköző, tisztálkodó szereket vesz magához, szükség esetén csereruhát kap</i>	
18.00-	<i>az étkezőben meleg vacsorát kap (leves+főétel)</i>	
18.00-	<i>ágyak elfoglalása, beszélgetés a szociális munkásokkal</i>	
23.00-ig	<i>étkezőben tv nézés lehetősége</i>	
18.00-07.00	<i>éjszakai pihenés</i>	
04.00-07.45	<i>reggeli kávé, tea, és reggeli felvétele</i>	az étkezőben televíziózás, beszélgetés lehetősége
06.00-08.00	<i>szociális ügyintézés, igazolás kiállítása</i>	további ügyintézés (ellátás intézése, információnyújtás)
07.00	<i>ébredtő mindegyik szobában</i>	
08.00	<i>szálló elhagyása</i>	

I.4. SZAKMAI ÉS TECHNIKAI SZEMÉLYZET

A teamről

A team egy fő intézményvezetőből, három fő teljes állású szociális- és mentálhigiénés munkatársból, egy egyszerűsített foglalkoztatású és két fő részállású szociális segítőből állt. A 2016-os év is hozott változásokat a személyzet összetételében. Egy kollégánk távozásával új szociális munkás csatlakozott szakmai munkánkhoz. Az intézmény vezetője az alapítvány integrált intézmény vezetésében vesz részt, ezért az utcai gondozó szolgálat is vezetői hatáskörébe tartozik. A szakmai munka további gördülékenysége miatt ezért megbízással egy fő viselkedéselemző végzettségű munkatárs is csatlakozott a stábhhoz.

A munkaidő 2016 júniusa óta 14 órakor kezdődik az ügyeltesek számára és másnap délelőtt 9 óráig tart. 14 órától az éjjeli menedékhely nyitásáig ügyintézőkkel segítik azon ügyfeleket az ügyeltesek, akik rendszeres használói a szálló épületében működő nappali melegedőnek is. A főállású dolgozók havi 8-9 ügyeletet láttak el, míg a szociális segítők havi 14-15 alkalommal segítették az ügyeltesek munkáját (naponta 17-22 óráig). Este 17-22 óráig az éjszakai ügyeltes és a szociális segítő egyazon munkarend szerint végezte a munkáját, tehát a szociális segítő is bekapcsolódott a konfliktusok kezelésébe, az ügyfelekkel való beszélgetésbe. A szociális-mentálhigiénés munkatársak vették fel az ügyfelekkel az interjúkat, szükség esetén segítő beszélgetést folytattak, konfliktust kezeltek, vitték a napi ügyintézővel, ügyeltesel, házirendszértéssel kapcsolatos adminisztrációs feladatokat. A szociális segítő 17 órától a technikai felkészültség ellenőrzésében, létrehozásában segédkeztek (szobák fogadó állapota, törölközők, tisztálkodási szerek előkészítése, adminisztratív előkészületek).

A munkatársak hetente szerdai napon találkoztak egymással teljes létszámban. Ilyenkor megvitattuk a legfontosabb heti történéseket, teendőket. Közös döntések és előkészületek mentén kezdtünk neki a szerda utáni következő hétnek. A munkatársakkal az intézményvezető online formában osztott meg heti feladatokat, így összefogva a munkafolyamatokat, és a munkatársakat.

Szociális munkások segítése

A nyár folyamán a szabadságolások idején a szupervízió is szünetelt. Az év során Vadkerti Ildikó vitt végig egy folyamatot, majd Kelemen Gábor látta el ősztől a team szupervízor feladatokat. A szupervíziót kéthetente szerdánként a team ülés után tartjuk, és esetközpontú munkát folytatunk. Tehát elsősorban az esetek kapcsán keletkezett feszültségekkel, belső konfliktusokkal, másodsorban pedig a team épülésével foglalkozunk

Külsős ügyelők

Az intézmény az év 365 estéjén nyitva áll, a folyamatos esti nyitva tartásokat külsős ügyelők segítségével pótoltuk szabadságok, betegszabadságok, vagy csapatépítő program esetén.

A külsős ügyelők „csoportja” felkészült és tapasztalt volt munkatársakból áll. Számuk folyamatosan csökken, hiszen új szakmai kihívások elé néznek. Az új külsős ügyelők betanuló ügyeleteken vesznek részt. Társintézményeinktől (szervezetten belül) 5 munkatársunk vett részt egy-egy alkalommal az ügyeletben. Fontos az együttműködés egyrészt azért, mert egy ellátási területen más szolgáltatásban is találkozhatnak ugyanazon ügyféllel ezek a kollégák, valamint tájékoztatást kaphatnak ügyfeleink tőlük az ellátórendszerben való feljebb lépés lehetőségeiről.

Technikai személyzet és karbantartás

A szálló személyzetét folyamatos munkarendben dolgozó intézmény takarítók egészítették ki tavaly, akárcsak a már azt megelőző években. A ház folyamatosan romló állagát gyorsítja az erőteljes igénybevétel, a higiénia fokozottan fontos ezen a helyen, így lelkiismeretes munkájuk nélkülözhetetlen. 4 fő takarító munkatárs a személyzet tagja. Közülük ketten ebben az évben csatlakoztak az intézmény munkájához. Esténként, a beengedések alkalmával a vacsorát is ők osztották, ami nemcsak technikai feladat, hanem igen erőteljes konfliktuskezelési készséget is igényel. Az ügyelő kollégák igyekeztek segíteni az ételosztók feladatát, segítették a kommunikációt az ügyfelek és közöttük. A dolgozókat a Haller utcai Munkaügyi Központ támogatott programjain keresztül sikerült alkalmazni, több hónapos munkaviszonyokban. A kollégák munkarendje 6-14 illetve 14-21 óra közé tevődött. Reggel 6-8 óra között átvették a reggeliztetés feladatait, 8 órától pedig elkezdheték az épület takarítását. Ez év szeptemberétől intézményi karbantartó munkatársunk van, aki állandó munkaidőben, minden nap csak a mi intézményünkben látja el feladatát.. Állandó javításra szorulnak mosó- és szárítógépeink, ajtók, ablakok javítása, villany és vízvezeték szerelés, festések.

Az épület állaga folyamatosan romlik, azonban tavaly nagyobb felújítási munka is volt: felújítottuk a fürdőhelyiségünket. A beruházás zökkenőmentes volt, ügyfeleink szaniter konténerben fürödhettek a felújítás alkalmával. A felújítással a vizes blokkban megújultak a zuhanyzók, a mosdó, mellékhelyiség is. A téli időszakban a kazánrendszer B épületben lévő egysége leállt, ezért ki kellett cserélnünk. Az új kazánnal megnyugtató, komfortos meleget tudunk varázsolni.

I. 5. ÜGYFÉLTÁJÉKOZTATÁS, ÜGYINTÉZÉS

ÜGYINTÉZÉS (igazolások, információk) 2016	
Iratok pótlása	23
Szállóhasználati igazolás	65
Jogosultságok, pénzbeli ellátások	32
BON	4
Egészségügyi	5
Összesen:	129

Az ügyeletek során a reggeli 6.00-8.00 óráig terjedő időszakban ügyfeleink a szociális – mentálhigiénés munkatárshoz fordulhatnak, hogy például irataik pótlásához igazolást kérjenek (korábbi hajléktalan igazolvány utódja) és a jogszabály szerinti ingyenesítő nyilatkozatot is kiállítsuk számukra. 65 esetben adtunk ki vagy töltöttünk ki olyan igazolást, amivel ügyfeleink egyszeri vagy rendszeres pénzbeli ellátáshoz juthattak. A Menhely Alapítvány által működtetett BON rendszerben négy ügyfelünk vett részt. Egészségügyi intézménybe való eljutást, arra való felkészülést 5 esetben támogattunk, vagy nyújtottunk információt.

Ügyintézés, krízisintervenció, esetmunka

A 2016 nyár elejétől rögzítve megközelítőleg 100 alkalommal adtunk bővebb tájékoztatást, vagy kezdtünk bele az információnyújtástól kezdődően az utánkövetésig. Az új ügyfelekkel folytatott beszélgetések is hozzáadódnak (első interjú, életút interjúk), melyekből több mint 90 zajlott az év folyamán.

A krízisintervenció munkája, a beavatkozások témája legtöbbször az egészségügyi állapotról való beszélgetés volt. Ezt követi a segítő beszélgetés, amikor az életének fontosabb állomásai voltak a téma, s a kérdések, hogy a mostani helyzetében mik okozzák az elakadásokat. Ezek a beszélgetések is érintenek addiktológia, egészségügyi, családi problémákat.

Ezek után a lakhatásról szóló beszélgetésekre, majd a munkavállalással kapcsolatos kérdésekre kerítettünk sort.

Sok-sok dilemma merült fel ezen beszélgetések és ügyintézés kapcsán.

- *Képes lesz-e szabadulni a függőségektől, gyógyulni? Belátja, beismeri-e, hogy pl.: szerencséjének függő?*
- *Mi a valós lehetőség, ami a lakhatásban, tartós intézményi elhelyezésben az előrelépését jelenti? Kergessük együtt az albérletről szőtt álmokat, vagy haladjunk további lépésekben?*
- *Milyen munkát tudna vállalni? Akar-e dolgozni egyáltalán?*
- *Milyen lépéseket tegyünk az egészsége megőrzése, javítása érdekében? Egy problémára reagálunk vagy komplexen közelítjük meg az egészségügyi kérdéseket (összefügg az utcán éléssel, káros szenvedélyekkel a probléma).*
- *Családi kapcsolatok, természetes támaszok elérése, konfliktusok rendezése lehetséges –e?*
- *Isola, mint végállomás. Elszigetel? Magányosságok és érdekbárságok kérdésköre. És a sort lehetne folytatni.*

Az alábbi táblázatunkban néhány témát, beavatkozást említünk név és beazonosíthatóság nélkül. Ezen kérdések és problémák meghatározóak működésünkben.

KRÍZISINTERVENCIÓ, ÜGYINTÉZÉS: 2016-OS ÉV néhány esete			
<i>ügyintézés/eset munka jellege Pl. egészségügyi/TB jogviszony/ munkavállalás/lakhatás</i>	<i>Találkozások száma az</i>	<i>Az ügyintézés/esetmunka leírás 5-6 mondatban</i>	<i>Az esetmunka által felvetett kérdések, folytatás teendői</i>
régi-új interjú	2	Régebben járt már ide, hosszú idő után jött, mert betöltötte a korhatárt.	
függőségek kezelése, munka	5	A mostani biztos munkát befolyásolhatja, hogy Ferenc nem bír küzdeni a függőségekkel. Főleg a drog keríti hatalmába	
telefonos segítség munkaügyben, álláskeresés	2	Zoltán folyamatosan munkát keres, ehhez kért segítséget.	

jogi tanácsadás, beszélgetés	3	"harcol mindenkivel", így kicsit nehéz segíteni. Próbáltam a bíróságairól beszélgetni és arról, hogy mit akar elérni ezekkel a pereskedésekkel.	
Egészségügyi	5	Fejbe verték egy vascsővel, a fejét a sürgősségin összevarrták. Az esetről bővebb információt nem tudott adni, alig emlékszik valamire, ez részben az ütésnek, részben a szerhasználatnak köszönhető. A rendőrségen se tudott az ügy részleteiről felvilágosítást adni. Első találkozásokon a feje nagyon be volt dagadva és a keletkező vérömlenyből a jobb szeme is feldagadt. Azóta a seb begyógyult a varratokat kiszedték. Nagyon közelről olvassa az újságot, ezért felmerült a szemüveg igénylés lehetősége, de elmondása szerint -10-es a szeme és a szemüveg lencséje nagyon vastag lenne, ezért nem akar szemüveget. Elmondta, hogy ez gyerekkora óta fennálló probléma, kontaktlencséje volt korábban, most is azt szeretne, gyűjt majd rá pénzt.	A szerhasználók csoportjához tartozik és szemmel láthatóan jól elvan Isolán ebben a környezetben. Fel kell térképezni azokat a lehetőségeket, amivel kimenne ebből a közezből.
Taj/adókértvány igénylés	3	új lakó, Á ismerőse, feltételezhetően korábban közösen árultak kábítószer. elmondása szerint pár napja elvesztette a munkáját, ezért kényszerült a szállóra. Iratai nincsenek TAJ, adókértvány ingyenesítéséhez állítottam ki neki igazolást. Meglehetősen hangos, gyorsan beszélő irányító személyiség, rögtön próbál haverkodni mindenkivel, a dolgozókkal is. Azt mondja nem sokáig akar a szállón maradni, ha újra lesz munkája nem fog ide járni.	Főnökösödő viselkedéséből problémák adódhatnak, nem látogatja azóta a szállót.
Egészségügyi	4	Rendszeresen ittasan, részegen érkezik a szállóra. Beszélgettem vele ezzel kapcsolatban, az elhatározás megszületett benne, hogy el kellene mennie elvonóra, mert nagyon zavarja és bántja az állandó italozás, lelkiismeret furdalást érez e miatt, e mellett rosszul is van sokszor az állandó ivás miatt. Azt, mondja már jelentkezett elvonóra, utána szeretné az aktív korúak ellátását igénybe venni.	Nyomonkövetés, hogy halad a leszokás - bár a múltkor az Árpád-hídnál láttam nagyon részegen - mit mondanak neki az elvonón. További segítő beszélgetések és támogatni a leszokásban.
segítő beszélgetés	2	Zavarosan mesél a családjáról. Erős a gyanú, hogy valótlanágokat állít, mindenesetre meghallgatni meg lehet.	Mit akar kezdeni magával a jövőben? Alkohol problémáit le tudja-e győzni?
Egészségügyi	3	Átnéztük a papírjait ismét, lefénymásoltuk, amit le kellett és kiírtuk a közeledő időpontokat.	Önállóságra próbálom ösztönözni
munkavállalás, személy.	3	Ismét meghallgattam terveit, hogy mit szeretne elérni még az életben.	Miért ennyire feszült? Bejelentett munkához mit kell tennie? Célok elérése - hogyan?
segítő beszélgetés	1	Ismeretlen tettesek felgyújtották a sátrát. Ventilált kicsit.	Lakhatása télen? Itt lesz.
segítő beszélgetés	2	Gyermekeivel eltöltött közös programot mesélte el, mutatott képet is.	Fóti úton várólistán van, ha bekerül, már a fiát is viheti oda hétvégén?

lakhatás	3	Támogatott szállásról, albérletről beszélgettük párszor, de eddig még nem talált helyet.	Mennyi fizetése van? Hogy tudja beosztani? Szálláskeresés
Egészségügyi	2	Lába és egyéb helyeken van sebe. Némelyik kicsi, csak elvakarja. Kapott kötszert és orvoshoz irányítottam	Mi zökkentené ki ebből az állapotból? - alkoholfogyasztás, majd kábítószerzés
Egészségügyi	3	Erős alkohol dependenciája van, de inkább a csodában bízunk, mint a terápiákban, AA csoportokban	Eü állapota meddig fogja ez bírni?
személyes	2	Mesélt a munkájáról és beszélgettünk a téli lakhatásáról	Érdemes-e bevállalni 1000-1500 Ft-ért, hogy későn érkezzen ide és az utcán fagyoskodjon este?
Egészségügyi	9	Szeptember 15.-én elkísértem a vágány utcai orvosi rendelőbe, ahol a vizsgálatot a doktornő végezte. A doktornő megmérte István vérnyomását, vércukorszintjét. Felírta a szükséges gyógyszereket. Ez ügyben a könyves-pszichiátria felkeresését javasolta. Doktornő összesen 5 vizsgálatra adott beutalót Istvánnak. István a labor kivételével, önállóan leegyeztette az időpontokat, illetve a doktornő kérésének eleget téve volt a házi orvosánál is, ahonnan elhozott egy darab zárójelentést, ami több mint a semmi, de nem ebben állapodtunk meg (mindent kellett volna hoznia!) Szeptember 29.-én történt beszélgetésünk során derült ki, hogy nem vett részt vérnyomás mérés kontrollon és nem ment 15.-e után egyszer sem a vágány utcába! A vérnyomáscsökkentőt csak este szedi, reggel nem...	Szükséges, hogy pszichiáter megvizsgálja, és hogy az orvoshoz minden héten csütörtökön elkísérje valaki. Jó lenne, ha önállóan is képes lenne az orvosi vizsgálatait, kontrolljait intézni.
lakhatás	5	Másfél év után tért vissza. Előző éjszakát az utcán, az azt megelőző 30 napot Állampusztán töltötte a volt felesége zaklatása miatt kapott letöltendő miatt. Anno még átmeneti szállóra költözött innen. A börtön után a munkáját visszaszerezte, ugyanaz a vállalkozó foglalkoztatja, amelyik korábban is, jelenleg Gödön dolgozik. Szeretne Gödre, vagy Vácra albérletbe menni. Mondtam, hogy amennyiben sikerrel jár, úgy majd esetleg tudjuk támogatni. El kezdett albérletet keresni, főnökének a felesége is segít neki. Mivel nem jutott előre, szeptember 29.-én nyomtattam neki hirdetéseket.	Nagyon későn és sokszor nagyon fáradtan jár be. Sokszor nem is jött be a hónapba. Az eseteleírásához szükséges legfontosabb információk összegyűjtésével lassan haladok. A folytatásban ösztönözni kell a hatékonyabb albérletkeresésre.
lakhatás	9	Az időskorúak járadékából is alkoholizál, a korábbi terveit feladta nem akar költözni. Többször megkíséreltem a hónapban ráhatni, hogy felvételizzen egy átmeneti szállóra. Nem igazán akar menni, kötelezni nem tudom erre...	Jó lenne valahogy rábeszélni, hogy átmeneti szállóra költözzön.
munkavállalás	9	Sándor nyár közepén jött vissza. Sokat mesélt a lakhatással egybe kötött munkavállalásáról. Próbáltam munkahelykeresésben segíteni, az iskolai végzettségeit igazoló dokumentumokat összeszedni. Ez utóbbi sikerült is, de a munkavállalásában hosszú ideje nem sikerül előre lépni, mivel van egy 2015-ös büntető ügye. A rendőrség nyomoz csalás ügyben, elvileg a rendőrség nem talált ellene bizonyítékot, de a Komárom Megyei Ügyészség már harmadszor rendeli el a nyomozás 30 nappal történő meghosszabbítását. szeptember 30.-án kapta az utolsó levelet az ügyészségtől, ebben az áll, hogy október 30.-ig meghosszabbítják a nyomozást. A rendőrségtől kapott levelet nem vette még fel.	Azt beszélgettünk meg, hogy felveszi a rendőrség levelét és utána egyeztetünk arról, hogy mi tévő legyen. Ajánlottam, hogy írok kérvényeket az ügyészségnek az ügy mihamarabbi lezárása érdekében. Ennek

		Munkáltatója már lenne, de az folyamatban lévő ügye is szerepelne az erkölcsi bizonyítványában, így pedig nem foglalkoztatná a tag.	nagyon megörült. Októberben nem érkezett levél a rendőrségtől.
lakhatás	5	18 hónap börtön után tért vissza Isolára. Az édesanyjával és három testvérével a VIII. kerületben nőtt fel. 8 általános befejezéséig jutott az iskolarendszerben. 14 éves kora óta szipuzik, az elmúlt években intravénásan is használt zenét és kristályt. Azt mondja a szipuról nem tud egyedül leállni, de a XIII. kerületi túcsere program segítői közreműködésével el tudja intézni magának az elvonóban való részvétel. Foglalkoztatja a munkavállalás és édesanyján való segítés. Édesanyja három hónapja kórházban van, azelőtt egy szociális otthon lakója volt. A kórházi ellátása ideje alatt ez idáig felhalmozódott 150e Ft nyugdíjából tervezik, hogy közösen albérletbe mennek. Nem tartja a kapcsolatot a másik három testvérével, mert azok nem segítenek édesanyjuknak. Úgy érzi, hogy édesanyja segítése kizárólag rá hárul.	Fiatal. Emiatt is jó lenne egy bentlakásos rehabilitációs intézménybe való beköltözésre rábeszélni. Nem tiltakozik ellene annyira, illetve ő is érzi, hogy erre szükség lenne, de halogatja a dolgot.
Egészségügyi	5	Lábadozóról jött vissza Isolára. A könyvesen folyamatban van a leszázalékolása. Kérdezem, hogy halad. Várja az orvosszakértő vizsgálat időpontjáról szóló levelet.	Amennyiben sikerül a leszázalékolása úgy átmeneti szállóra való költözése lenne a következő lépés.
eü, személyes	2	a szenvedélybetegségről beszélgettünk többször. Érintettük a gyermekét, a családot, barátját. Minkait is érintettük, amiket nem igazán tud megtartani.	Mit kellene tennie, hogy letudjon mondani a kábítószeréről.
segítő beszélgetés	2	folytattuk a beszélgetést, az otthoni problémákról, ami után még a névválasztáson is gondolkozott.	lesz-e munka? Hogy áll kapcsolatokkal?
személyes, munka	5	kisfiáról beszélgettünk, szinte minden alkalommal. Illetve a munkáiról, amikből talpra lehetne állni.	Bízatom, hogy ha van munkája, akkor a fiát is eltudja ide-oda vinni. Eü állapotán is kell majd javítani
segítő beszélgetés	2	Az életéről értekeztünk. Mit rontott, el, mit lehetne tenni?	Munka-pénz-alkohol...
személyes	4	Családjával szeretne volna fölvenni a kapcsolatot. Ebben sikerült is segíteni.	Hazakerült és családja körében van.
első interjú	1	Előd utca felújítása miatt érkezett, nem akart beszélgetni igazán	erős alkoholfüggés

lakhatás	3	lakhatási támogatásról beszélgettünk.	lesz-e munka? Önállóan kitermeli-e a pénzt. Utógondozás.
eü, személyes, munkavállalás	2	Párja elhagyta, karja sebes, de megy dolgozni. Bízatom, hogy ne hagyja el magát. Berliini úti lehetősége megszűnt, telefonon elértem őket.	Szerhasználat mennyire gátolja a terveiben. Mi a motivációja?
személyes, munka	6	folyamatos tévképzetei vannak, minden reggel ideges. Ezekről beszélgettünk, hogy hogyan lehetne nyugodtabban élni. Közmunkájáról beszéltünk, illetve a további terveiről	mennyire lenne szüksége pszichológusra?
első interjú	1	röviden elmondta, hogy régóta hajléktalan, minden szállót ismer körülbelül. Rövid időre kellene neki szállás	
személyes	1	Elmesélte életét. Igazából a bő két óra arra kellett, hogy meghallgassa valaki.	
eü	2	előbb a varratokat szedette ki, majd a szeme felől érdeklődtem, mert nagyon rosszul lát.	Nem akar szemüveget, de nincs pénze kontaktlencsére...
első interjú, személyes	2	Rémtörténeteket mesél. Erős alkoholfogyasztás. Téveszmék, skizofrénia?	Más jellegű segítség kellene neki.
egészségügyi	5	István 2015.08.10.-én töltötte az első éjszakáját Isolán. István külföldi munkavállalásának időszaka alatt veszítette el a lakhatását és ekkor romlott meg élettársával való viszonya is. Később stroke-kal került hosszú időre kórházba. Isolára jelentős súlyfelességgel, kezeletlen szív problémákkal és magas vérnyomással érkezett. Kezdetben a szállón lakókkal kötött barátságok révén alkoholt is rendszeresen fogyasztott. Mostanra ez már nincs meg, de a Népszigetet hosszú ideig csak nagyon ritkán hagyta el. Istvánt hónapok óta próbálom meggyőzni arról, hogy a félelmeit, illetve gyanakvását félretéve vegyen részt egy átfogó orvosi vizsgálaton. A szívpanaszai, magas vérnyomás problémái nem fognak önállóan megoldódni.	1. A vágány utcai orvosi szolgálat felkeresését javasoltam és szeptemberben el is kísérttem a rendelésre. Ekkor kapott beutalókat a magas vérnyomása mögötti okok feltérképezése miatt. A doktornővel azt is megbeszéltük, hogy a korábbi aktáit, leleteit, ambuláns lapjait is elhozza a házi orvosától. Beszéltünk a közgyógy. igazolványról, leszálalékolásról, átmeneti segély ügyintézésről, illetve kapott vérnyomáscsökkentő gyógyszert is. 2. Októberben István részt vett a vizsgálatokon. Sajnos az egyikről lemaradt. Kontrollokra nem járt

			<p>egyszer sem. A gyógyszer kihagyásokkal szedi. Egy másik lakóval való kapcsolatának erősödése révén egyre többet jár ki a Népszigetről, Ferenczel való barátsága azonban érezhetően feszültségektől és kényszerektől terhes.</p> <p>3. A betegségei kezelése, a rendszeres jövedelem szerzés és átmeneti szállóra való kerülés lehetnének a jövőben a legfontosabb, legidősebb célkitűzések.</p>
munkavállalás	9	<p>Grázból tért vissza Isolára. Ott koldulásból élő romániai cigányokat szállított napi fizetségért. Az utolsó fizetségeit nem kapta meg, ezért jött haza. Életkora miatt nem tud még nyugdíjba menni, egyébként a szolgálati viszonya meg lenne (elmondása szerint). Főiskolai végzettséggel rendelkezik. Jelenleg munkát keres, képes önállóan is. Kérdezgetem, hogy halad. Jelenleg a postára adott jelentkezésének eredményére vár.</p>	<p>Munkahelykeresése megakadt. Sofőrként szeretne elhelyezkedni. Mindenről van jogosítványa, de a fuvarozáshoz szükséges engedéllyel nem rendelkezik (kb. 40e Ft), illetve sehol nem talál magának ilyen munkát. Ígértem, hogy segítek neki keresgélni.</p>
egészségügyi	5	<p>Lábadozóról jött vissza Isolára. A könyvesen folyamatban van a leszázalékolása. Kérdezem, hogy halad. Várja az orvosszakértő vizsgálat időpontjáról szóló levelet. A levelet megkapta azonban az első időpontot lekérte és csak az egy hónappal későbbi vizsgálaton vett részt.</p>	<p>Amennyiben sikerül a leszázalékolása úgy átmeneti szállóra való költözése lenne a következő lépés. Ha nem sikerül a leszázalékolás, akkor marad a foglalkoztatást helyettesítő támogatás, illetve ennek az ügyintézése.</p>

egészségügyi	3	Régóta problémája van a lábával egy bányabalesetben szerzett sérülés miatt. Sántít és nagyon fáj neki, fém van beépítve a lábába. Rendszeresen jár orvoshoz, aki véleménye alapján újabb műtétre van szükség. Az orvos azzal a feltétellel vállalta, hogy ha nem az utcán van a műtét után, ezért jelentkezett a Miklós utcába. 6000 ft-ot kell fizetnie érte.	Elköltözött a Miklós utcai szállóra. Ha esetleg a rehabilitáció után visszatérne Isolára, figyelni kell rá, rákérdezni, hogy mi a helyzet a lábával.
lakhatás	4	Z. január másodikáig ki van tiltva az intézményből, ennek ellenére rendszeresen kinn az intézmény előtt/mellett éjszakázik vagy a tescóban, ami jelenlegi hidegre való tekintettel nem az igazi. Többször beszéltem vele, hogy nézzen más szálló után. Felmerült a Fótira költözés lehetősége is, ezt meglehetősen közömbösen fogadta. Mostanában szerencsére nem láttam kinn a hidegben, mikor találkoztam vele elmondta, hogy volt az Elődben is, ami nem tetszett neki, illetve egyszer az utcai gondozó szolgálat vette fel és vitték el a Bánya utcába. Az már sokkal jobb neki, remélhetőleg most is ott van.	További információk kiderítése Zoltán jelenlegi lakhatásával kapcsolatba.
egészségügyi	4	Zoltán alkoholproblémája orvosi segítség nélkül megoldhatatlan. Elmentem vele a Könyvesre. Edit segítségével hamar bejutottunk az orvoshoz, ő alaposan kivizsgálta, átnézte a kórtörténetet, adott Zoltánnak cukoroldatot, magnéziumot és rivotrilt. Ezek után felvették a lábadozóra. Beszéltem az orvossal és azt mondta, hogy meglátja 1,5-2 hét után mi Zoltánnal a helyzet, és ha minden rendben kezdeményezi a Merényibe az addiktológjára a fölvetelét.	Zoltán állapotának nyomon követése.
egészségügyi	2	Gyula mostanában többször lett rosszul, de mentőhívás után megszökött a kórházból. A legközelebbi rosszulleténél elutasította mentőhívást, az orvosi ügyeletet követelte. Igazából szív és tüdőbetegsége miatt szükséges lenne a kardiológiai és pulmonológiai kezelés, melyet jelenleg elutasít, nem akar befeküdni a kórházba.	Valamilyen formában meg kellene értetni vele, hogy fontos lenne befeküdni, kezelteni magát, az ő érdeke.
eü, segítő beszélgetés	3	Testvére állapotáról beszélgettünk, illetve Zoltán egészségügyi állapotáról. Lába elég rossz állapotban van, illetve nagyon elhagyja magát.	Egyedül marad, hogyan fogja ezt elviselni? Munka lehetősége volt, de azt föladvá egész nap a szigeten van.
lakhatás	1	Lakhatásáról kezdtünk beszélni, arról, hogy szeretne fizetős szállóra kerülni, de ebben még sosem segített neki senki.	Milyen tapasztalatok érték, hogy ennyire elutasító a szociális munkásokkal szemben? Hogyan lehetne ezt a gátat leküzdeni?

egészségügyi	3	Elfertőződött a kezén egy seb és nem akart orvoshoz menni. Erre sikerült rábeszélni, azóta már át is kötötték neki	Mikor tud munkába állni? Mit kezdjen magával napközben, ha nem megy dolgozni?
lakhatás, papírok	1	Szeretne és tudna is fizetős szállót fizetni, de nincsenek meg a papírjai. Tájékozott volt az ügyben, miszerint követség- Románia-papír stb...	Hogyan tudnánk megoldást keresni erre a helyzetre, amit igazából már körbejártunk egyszer?...
segítő beszélgetés	1	Életútjáról beszélt hosszasan.	Folytatjuk
lakhatás	2	Kitiltása miatt nem tud bejönni, ezért tescozik. Testvéréhez most nem tud menni, de szeretné azt a helyzetet is rendezni.	Milyen szállóra tudna kerülni? Végül talált fapadot, ami kényelmesebb, mint az utcai vándor élet.
személyes, lakhatás	1	Munkájáról, párjáról beszélgettünk, illetve arról, hogy hol tudna aludni?	Párjával rendezni kellene a kapcsolatot, mert közös albérletüket fölmondták.
egészségügyi	1	Szeretne rehabilitációra menni.	Miben tudom segíteni?
munkavállalás, párkapcsolat	2	György folyamatosan keresi a munkalehetőséget, de úgy érzem, nem elsősorban maga miatt, hanem az egykori párja miatt. Ezt ő is mondja, még, ha nem is határozottan. Munkalehetőségei közül dilemmázik, hogy melyiket válassza	Maga miatt akarjon dolgozni, hogy helyre rázódjon az élete. Képes lesz-e rá? Vagy ismét belecsúszik az erős szerhasználatba?
életvezetés	1	János mesélt Csabával való mindennapjairól. Lehangelő, hogy nem tudom igazán megnyílni, pedig nagyon beszédes alkat. Nem lép a munka irányába, próbáltam arra terelni.	Felelősséget kellene vállalnia önmagáért. Fiatal ember, rengeteg munkát találhatna. Kérdés, hogy szeretne-e dolgozni?
konfliktus-kezelés	2	Tiborral van, több, mint egy éves konfliktusa. Nem tudja megoldani.	Mire emlékszik, hogyan indult? Milyen praktikai vannak, hogy elkerüljék a balhét? Megköszöntem, hogy jelezte, én pedig Tiborral beszéltem a dolgról, de benne nagy a túske. De mi a túske???

család, lakhatás	1	Érdeklődtem, hogy hol alszik, amikor nem fér be Isolára. Elmondta, hogy nővérénél húzza meg magát. Eddig még nem mesélt a családjáról.	Próbáltam a család felé terelni, hogy lépjen szorosabb kapcsolatba velük. Nem reménykedik, de ennek az okát nem sikerült kideríteni.
életút, lakhatás	1	Először sikerült Károllyal hosszabban beszélgetnem. Mesélt a családjáról, arról hogyan éltek stb... Munkahelyek...	Ha fix nyugdíja lesz, akkor szeretne átmeneti szállásra költözni, mert belefáradt a fapadokba. Ebben segítséget nem kért.
új ügyfél interjúja	1	Elmesélte röviden az életét. Családi konfliktusa van, amit neki kell megoldania.	Nem szeretne sokáig itt maradni, ebben csak megerősíteni tudtam.
lakhatás, párkapcsolat, alkohol	2	Zoltán újra kedélyesen kezelte az alkoholizmusát, pedig sokkal jobban áll neki, amikor kevesebbet iszik. Sokat utcázott, mert elszúrta a fix helyét, ugyanis az időszakos barátnőjéhez utazott.	1. ha komoly a nő, akkor tegyen érte. 2. ha nem tud ide jönni, akkor sem az utcán töltse az éjszakákat - kérdés, hogy mennyire veszi komolyan a hideget. 3. Érzik, hogy gázos a sok piálás, de nehezen mond le róla.
munkavállalás	2	Ismét őrző-védő munkája van, ahol már a volt párja és gyermeke is meglátogatta. Örül neki, ez egy jó kiút lehetőség a számára.	Átmeneti szálló beköltözésre vár.

I. 6. 1/76 – ÜGYFÉL TÖRTÉNET, ELLÁTÁS

Az alábbi táblázat adatai az év utolsó napján igénybevevőkről készült (76 fő ügyfél). A felsorolásban azt láthatjuk, hogy a szociális szakembereink milyen problémákkal, történetekkel találkoztak, hogy fogalmazzák meg a segítségnyújtás aspektusait, milyen a jövedelmi helyzete ügyfeleinknek.

Ügyfél	Jövedelem az elmondása szerint	Történet/probléma (diagnózis)	Elsődleges ellátási igény a szociális munkás szerint
ügyfél	alkalmi munkák - változó	2016-ban két év börtön után tért vissza Isolára. Munkavállalással kapcsolatos motivációja ingadozik, illetve bezavarnak létező alkohol problémái is. Van olyan időszak, amikor láthatóan nem fogyaszt alkoholt.	Folyamatos munkavégzése esetén Fizetős lakhatási forma (munkásszálló, átmeneti szálló) indokolt lenne számára
ügyfél	Tesco, illetve bejelentett munkák időszakosan	Időszakos lakója az intézménynek (főleg a hosszabb időtartamú kitiltásai miatt) Visszaeső szerhasználóként elsődleges lenne számára egy elvonón való részvétel. Emellett meghatározó a habitusa, erőszakossága is, ami jelentősen akadályozza a közösségbe való zavartalan illesztését. Iratokkal nem rendelkezik. Ezt követően lehetővé válhatna a tartós munkavégzése, illetve magasabb szintű lakhatási alternatíva elérése.	Elvonón való részvétel.
ügyfél	gyűjtögetés	Masszív alkohol és intézményfüggő. Emellett meghatározó a habitusa, erőszakossága is, ami jelentősen akadályozza a közösségbe való zavartalan illesztését.	Elvonón való részvétel.
ügyfél	építőipar	Új, de első megjelenése óta rendszeresen igénybe veszi az intézmény szolgáltatásait. Alkohol függő	Elvonón való részvétel.
ügyfél	kéregetés	Rendszeres lakója az intézménynek. Alkohol függő.	Olyan átmeneti szálló, ahol lehet inni. Pro Domo
ügyfél	-	Masszív alkohol függő, akinek ebből adódóan egészségügyi problémái is kialakultak. Elvonón való részvétele szakmailag már nem indokolható.	Olyan átmeneti szálló, ahol lehet inni. Pro Domo
ügyfél	üvegezés, fémgyűjtés, napi 2-3 ezer	Rendszeres lakója az intézménynek. Nincs rendszeres jövedelme, alkohol problémái nincsenek. Munkavállalással kapcsolatos törekvéseiben támogatásra szorul.	Munkahely keresése. Átmeneti szálló, munkásszálló

ügyfél	időskorúak járadéka	Rendszeres lakója az intézménynek. Alkohol problémái vannak. Időskorúak járadékában részesül, átmeneti szállóra való költözése folyamatban van.	Átmeneti szálló várólistáján van.
ügyfél	nyugdíj	Rendszeres lakója az intézménynek. Volt alkalmi munkája is, vár is a lehetőségre.	Munkásszállóra való távozása alkalmi munkáinak indulása esetén lehetővé válik.
ügyfél	építőipar, napi 6-7-8 ezer	Alkohol problémákkal küszködik. Alkalmi munkáiból képes lenne munkásszállóra költözni.	Munkásszállóra való felvétel.
ügyfél	bejelentett munka		
ügyfél	-	Rendszeres lakója az intézménynek. Masszív alkoholfüggő, akinek elvonón való részvétele szakmailag már nem indokolható.	Olyan átmeneti szálló, ahol lehet inni. Pro Domo
ügyfél	gyerekeitől 35-40 ezer/hó	Rendszeres lakója az intézménynek. Masszív alkoholfüggő, akinek elvonón való részvétele szakmailag már nem indokolható. Intézményfüggő! Nyugdíj vagy időskorúak járadékára jogosult lenne januártól, de makacsan ragaszkodik egy forgatókönyvhöz, amely szerint csak 2017 tavaszán indítja el a nyugdíj ügyintézt. A lányától kapott támogatás is elégséges lenne egy átmeneti szálló díjának fizetésére.	Olyan átmeneti szálló, ahol lehet inni. Pro Domo
ügyfél	gyűjtögetés	Rendszeres lakója az intézménynek. Masszív alkoholfüggő.	Olyan átmeneti szálló, ahol lehet inni. Pro Domo
ügyfél	kéreget, változó	elment	nincs már itt
ügyfél	alkalmi munka	Időszakos lakója az intézménynek. Masszív alkoholfüggő	Elvonón való részvétel.
ügyfél	-	Szerhasználó. Leszázalékolásával kellene próbálkoznia, illetve aktív korúak ellátásával is kell próbálkoznia.	Átmeneti szálló, amennyiben sikerül valami rendszeres jövedelmet intézni számára.
ügyfél	-	Életkora alapján előrehozott öregségi nyugdíjra 2014 óta jogosult lehetne.	Átmeneti szálló, amennyiben sikerül valami rendszeres jövedelmet intézni számára.
ügyfél	gyűjtögetés, fogadás - változó	Alkohol problémákkal küszködik, illetve valószínűsíthetően kezeletlen pszichiátriai beteg.	Elvonón való részvétel.

ügyfél	-	Szerhasználó. Emellett meghatározó a habitusa, erőszakossága is, ami jelentősen akadályozza a közösségbe való zavartalan illesztését. Iratokkal nem rendelkezik. Bűnözői életmódot folytat és gyakran bántalmaz lakókat is az intézmény területén kívül.	Iratai megcsináltatása miatt is haza utazása indokolt lenne. Elvonón való részvétel, amennyiben az iratai pótolva lennének.
ügyfél	-	Egyáltalán nem iszik, de kezeletlen pszichiátriai problémái lehetnek. Rendszeres jövedelemmel nem rendelkezik. A motiváció hiányzik a munkavállaláshoz.	Életkora alapján átmeneti szállóra való költözése lehetne indokolt.
ügyfél	testvére támogatja	Hosszú ideje masszív alkoholfüggő. Elvonón való részvétele maximális mértékben indokolt lenne.	Elvonón való részvétel.
ügyfél	-	Alkoholfüggő, intézményfüggő!	Elvonón való részvétel.
ügyfél	-	nincs információ	
ügyfél	napi 5000ft feketén vagy Kt	Időszakonként veszi igénybe az intézmény szolgáltatásait. Szerhasználó, és alkoholproblémái is vannak. A szerhasználatot nem vállalja. Alkalmi munkái vannak, esetenként ezzel egybekötött lakhatása is adódik.	Elvonón való részvétel.
ügyfél	üvegezés, fémgyújtás, napi 2-3 ezer Ft	Időszakonként veszi igénybe az intézmény szolgáltatásait. Intézményfüggő. Próbálkozásai a szabályos, rendszeres foglalkoztatással kudarcot vallottak. A munkahelyi beilleszkedéssel és a munkavállalással kapcsolatos motivációkkal is komoly problémái vannak. Átfogó pszichológiai vizsgálaton való részvétele javasolt.	Rendszeres munkavállalása esetén átmeneti szállóra való költözése elől elhárulnak az akadályok.
ügyfél	kéregetés, üvegezés	Rendszeres lakója az intézménynek. Hosszú ideje alkoholdependens. Elvonón való részvétele maximális mértékben indokolt lenne.	Elvonón való részvétel.
ügyfél	nincs bevétele, vagy Kt	Rendszeres lakója az intézménynek. Kezeletlen egészségügyi problémái vannak. Stroke-ot kapott, magas vérnyomása van. Stb. 2016 második felében krónikus fogyás tapasztalható nála. Az orvosi vizsgálatokon nem vett részt. Indokolt lenne a leszázalékolásának elindítása, de ő a nélkülözésből menekülve inkább a napi közfoglalkoztatást választja.	Rokkantsági nyugdíjban való részesülés iránti kérelem benyújtása.

ügyfél	-	Rendszeres lakója az intézménynek. Elvileg rendelkezik valamilyen Romániától kapott nyugellátásban a bányában ledolgozott évei után, azonban elmondása szerint a nyugdíjához nem fér hozzá, mert a bankkártyája lejárt és iratai pedig nincsenek. Masszív alkoholfüggő, akinek elvonón való részvétele szakmailag már nem indokolható.	Iratai megcsináltatása miatt is haza utazása indokolt lenne. Olyan átmeneti szálló, ahol lehet inni. Pro Domo
ügyfél	gyűjtögetés	Időszakonként veszi igénybe az intézmény szolgáltatásait. Masszív alkoholfüggő, akinek elvonón való részvétele szakmailag már nem indokolható.	Olyan átmeneti szálló, ahol lehet inni. Pro Domo
ügyfél	időskorúak ellátása - ilyen nincs	Rendszeres lakója az intézménynek. Alkohol problémái vannak, átmeneti szállóra való költözése indokolt és jövedelme alapján lehetséges is lenne.	
ügyfél	-		
ügyfél	-	Alkalmi munkái vannak. Átmeneti szállóra való költözését leginkább habitusa, erőszakossága akadályozza, illetve az, hogy nincs felismert igénye magasabb szintű ellátás tartósabb lakhatási alternatíva iránt.	munkavállalásának folyamatossá vállalása esetén átmeneti szállóra vagy munkaszállóra való költözése indokolt lehetne.
ügyfél	havi 45ezer nyugdíj	Rendszeres lakója az intézménynek. Alkoholfüggő, akinek elvonón való részvétele szakmailag már nem indokolható.	Olyan átmeneti szálló, ahol lehet inni. Pro Domo
ügyfél	üvegezés, 5-6ezer/nap	Jövedelmei alapján átmeneti szállóra való költözése lehetséges lenne.	
ügyfél	üvegezés, kukázás	Rendszeres lakója az intézménynek. Alkohol- és intézményfüggő. Átfogó pszichológiai vizsgálat szükséges lenne.	Elvonón való részvételét akadályozza az, hogy Isola három másik lakójával olyan szoros érdek és sorsközösséget alkot, ami miatt a vele való egyéni szociális munka sem vezethet eredményre.
ügyfél	-	Új, de első megjelenése óta rendszeresen igénybe veszi az intézmény szolgáltatásait. Kezeletlen, vagy nem megfelelően kezelt egészségügyi problémái vannak. Alkohol dependencia.	Elvonón való részvétele indokolt.
ügyfél	-	Rendszeres lakója az intézménynek. Masszív alkoholista, akinek elvonón való részvétele szakmailag már nem indokolható.	Olyan átmeneti szálló, ahol lehet inni. Pro Domo

ügyfél	Kt 3000ft/nap	Szerhasználó. Emellett meghatározó a habitusa, erőszakossága is, ami jelentősen akadályozza a közösségbe való zavartalan illesztését.	Elvonón való részvétele indokolt.
ügyfél	Kt 3000ft/nap	Új, de első megjelenése óta rendszeresen igénybe veszi az intézmény szolgáltatásait. Alkoholfüggő	Elvonón való részvétele indokolt.
ügyfél	kukázás, kocsikázás, üvegezés	Rendszeres lakója az intézménynek. Alkohol és intézményfüggő. Átfogó pszichológiai vizsgálat szükséges lenne.	Elvonón való részvételét akadályozza az, hogy Isola három másik lakójával olyan szoros érdek és sorsközösséget alkot, ami miatt a vele való egyéni szociális munka sem vezethet eredményre.
ügyfél	piacon feketézés, havi 27ezer, nyugdíj	Rendszeres lakója az intézménynek. Masszív alkoholfüggő, akinek elvonón való részvétele szakmailag már nem indokolható.	Olyan átmeneti szálló, ahol lehet inni. Pro Domo
ügyfél	alkalmi munkák, változó	Időszakos lakója az intézménynek.	Olyan átmeneti szálló, ahol lehet inni. Pro Domo
ügyfél	-	Szerhasználó. Emellett meghatározó a habitusa, erőszakossága is, ami jelentősen akadályozza a közösségbe való zavartalan illesztését.	Elvonón való részvétele indokolt.
ügyfél	Kt	Munkavállalás, illetve a tartósabb és magasabb szintű lakhatási formák iránt motivált. Munkahelyet keres és tervezi munkásszállóra való költözését.	Folyamatban van a munkásszállóra való költözése.
ügyfél	Kt, 3000ft	Szerhasználó. Emellett meghatározó a habitusa, erőszakossága is, ami jelentősen akadályozza a közösségbe való zavartalan illesztését.	Elvonón való részvétele indokolt.
ügyfél	fedél nélküli	Új, de első megjelenése óta rendszeresen igénybe veszi az intézmény szolgáltatásait. Pszichiátriai beteg, de munkavállalás illetve az önálló jövedelemszerzés iránt motivált. Nincsenek kialakult igényei a magasabb szintű, tartósabb lakhatási formák iránt. Intézményfüggő.	Átmeneti szállóra való költözése jövedelmei stabilizálását követően indokolt lenne.
ügyfél	-	Rendszeres lakója az intézménynek. Magyarországi tartózkodásának ideje alatt soha nem dolgozott, gyűjtögetésből, különböző ügyletekből (bkv jegy árulás) Alkoholfüggő. Román állampolgárként, nem ismer más intézményt, ebből adódóan teljesen idegyógyult Isolára. Iratai	Iratai megcsináltatása miatt is haza utazása indokolt lenne. Elvonón való részvétele indokolt.

		nincsenek, kezeletlen egészségügyi problémái is vannak.	
ügyfél	alkalmi munkák, üvegezés, változó		
ügyfél	-	Időszakosan veszi igénybe szolgáltatásait, ha teheti, utcán tölti az éjszakáit a kutyájával. Szerhasználó.	Elvonón való részvétele indokolt.
ügyfél	kis nyugdíj	Rendszeres lakója az intézménynek. Súlyos alkoholproblémái vannak, amelyek csak időszakosan jelentkeznek.	Átmeneti szállóra való költözése jövedelmei helyzetének tisztázását követően indokolt lehetne, ott lehetne valamit kezdeni az alkohol problémáival/széklet visszatartási problémáival.
ügyfél	gyűjtögetés, fogadás	Rendszeres lakója az intézménynek. Viselkedéséből látható, hogy pszichés eredetű problémái vannak. Munkavállalással kapcsolatos motivációi ingadoznak, jövedelmei emiatt nem kiszámíthatóak.	Jövedelmi helyzete stabilizálódását követően átmeneti szállóra való költözése javasolt.
ügyfél	napi 3000ft - Kt, alkalmi munka	Rendszeres lakója az intézménynek. Folyamatosan dolgozik, de nincs igénye magasabb szintű lakhatási forma igénybevétele iránt.	Átmeneti szállóra való költözése javasolt.
ügyfél	-	Időszakosan veszi igénybe az intézmény szolgáltatásait. Masszív szerhasználó, aki viselkedéséből ítélve kapcsolatfüggő is.	Elvonón való részvétel.
ügyfél	-	Időszakosan veszi igénybe az intézmény szolgáltatásait. Masszív szerhasználó, Emellett meghatározó a habitusa, erőszakossága is, ami jelentősen akadályozza a közösségbe való zavartalan illesztését.	Elvonón való részvétel.
ügyfél	-	Időszakosan veszi igénybe az intézmény szolgáltatásait. Masszív szerhasználó, Emellett meghatározó a habitusa, erőszakossága is, ami jelentősen akadályozza a közösségbe való zavartalan illesztését.	Elvonón való részvétel.
ügyfél	-	Időszakosan veszi igénybe az intézmény szolgáltatásait. Masszív szerhasználó, Emellett meghatározó a habitusa, erőszakossága is, ami jelentősen	Elvonón való részvétel.

		akadályozza a közösségbe való zavartalan illesztését.	
ügyfél	-	Időszakosan veszi igénybe az intézmény szolgáltatásait. Életkora miatt nem talál munkát. Aktívkorúak ellátására jogosult lehetne, az ügyintézésre nehezen motiválható. Rendszeres jövedelemmel való rendelkezése esetén átmeneti szállóra való költözése indokolt lenne. A közösségi együttélés szabályait minden körülmények közt betartó lakója az intézménynek.	Rendszeres jövedelem szerzése. Átmeneti szállóra való költözés.
ügyfél	-	Rendszeres lakója az intézménynek. Jövedelmi helyzete tisztázatlan. A közösségi együttélési szabályokat betartja.	Jövedelmi helyzetének tisztázása után, átmeneti szállóra való költözése indokolt lenne.
ügyfél	üvegezés	Rendszeres lakója az intézménynek. Masszív alkoholfüggő, akinek elvonón való részvétele szakmailag már nem indokolható.	Olyan átmeneti szálló, ahol lehet inni. Pro Domo
ügyfél	építőipar	Rendszeres lakója az intézménynek.	
ügyfél	alkalmi munka	Időszakosan veszi igénybe az intézmény szolgáltatásait. Alkoholfüggő, akinek elvonón való részvétele szakmailag már nem indokolható.	Olyan átmeneti szálló, ahol lehet inni. Pro Domo
ügyfél	üvegezés, alkalmi munka	Rendszeres jövedelemszerzés iránt motivált. Alkohol problémái vannak. Egészségügyi állapotáról nem tudunk sokat vélhetően a korábban végzett nehéz fizikai munkára már nem képes. Munkavállalással, illetve önálló jövedelemszerzéssel kapcsolatos terveinek áttekintése, vele közösen történő felülvizsgálata jelentene előrelépést.	Jövedelmi helyzet stabilizálása.
ügyfél	kéregetés, napi 5-6ezer	Rendszeres lakója az intézménynek. Szerfüggő.	Elvonón való részvétel.
ügyfél	aktív korúak ellátása	Rendszeres lakója az intézménynek. Kezeletlen pszichiátriai beteg, akinek nincs betegsége tudata sem. Közösségbe nem illeszthető nagyon súlyos higiéniai állapota miatt. Cselekvőképessége kérdőjeles.	Rehabilitációs intézmény.
ügyfél	-	Új, de első megjelenése óta rendszeresen igénybe veszi az intézmény szolgáltatásait. Masszív alkoholista, akinek elvonón való részvétele szakmailag már nem indokolható.	Olyan átmeneti szálló, ahol lehet inni. Pro Domo

ügyfél	-	Rendszeres lakója az intézménynek. Masszív alkoholista. Aktív korúak ellátására jogosult lehetne, az önálló ügyintézés problémás számára. Önálló jövedelemmel való rendelkezés esetén átmeneti szállóra való költözése indokolt.	Álláskeresői járadék igénylése.
ügyfél	kéregetés, gyűjtögetés	Rendszeres lakója az intézménynek. Masszív alkoholista.	Elvonón való részvétel.
ügyfél	üvegezés - változó	Rendszeres lakója az intézménynek. Masszív alkoholista, akinek elvonón való részvétele szakmailag már nem indokolható.	
ügyfél	családi támogatás		
ügyfél	kéregetés	Alkohol dependencia	Elvonón való részvétel.
ügyfél	-	Alkohol dependencia	Elvonón való részvétel.
ügyfél	üvegezés, gyűjtögetés	Időközönként veszi igénybe az intézmény szolgáltatásait. Alkoholfüggő, aki kettő másik sorsársával alkot egy szoros közösséget. Ebben nem ritka, hogy összeverik egymást, stb. Gyakran keverednek lopási ügyekbe, amik miatt rendőrségi ügyeik is vannak.	Elvonón való részvétel.
ügyfél	üvegezés, gyűjtögetés	Második alkalommal fordul elő a szállón. Alkalmoszerűen fogyaszt alkoholt. Köszvényes, illetve öröklött szívproblémái is vannak. Lehetőségeit - egy jogerős bírósági döntés értelmében elvett jogosítványait (B, C, D, E, F) bevonták - elvesztette, de úgy gondolja, hogy feketén az okmányok nélkül is képes lesz évtizedes sofőri kapcsolatait kamatoztatni. Vidéki munkavállalásának befejeződése miatt költözött vissza. Egy ellene folyó nyomozás miatt letört, illetve erkölcsi bizonyítványát sem tudja kiváltani. Vár informális az kapcsolataira, azokon keresztül látja biztosítottnak azt, hogy munkát talál. Önálló. Munkavállalással egybekötött lakhatásban gondolkodik. Terveinek megvalósítását 2017 első hónapjaiban reméli. Betegségei okán, kizárólag feketén tervez munkát vállalni.	Munkásszálló, vagy munkáltató által fizetett egyéb lakhatási alternatíva igénybevétele. Nincs akadálya, önállóan munkát keres.
ügyfél	gyűjtögetés, kb napi 1000ft	Rendszeres lakója az intézménynek. Masszív alkohol- és intézményfüggő.	Elvonón való részvételét akadályozza az, hogy Isola három másik lakójával olyan szoros érdek és sorsközösséget alkot,

			ami miatt a vele való egyéni szociális munka sem vezethet eredményre.
ügyfél	alkalmi munka, és rokkantnyugdíj	Skizofréniával szálékolták, rendszeresen gyógyszert szed rá, ezért közösségben visszahúzódó, jól alkalmazkodó, aki kerüli a konfliktusokat. Átmeneti szállóra való költözése a rendelkezésre álló rendszeres jövedelmei alapján indokolt. 2016 év végén hosszú győzködés után végül jelentkezett több átmeneti szállóra.	Átmeneti szálló. Semmi akadályja nincs a költözésének!

I. 7. EGÉSZSÉGÜGYI PROBLÉMÁK

A legjellemzőbb egészségügyi problémák közé tartoznak a különböző végtagokon megjelenő fekélyek, illetve a kezeletlen elfertőződött sérülések. A lábszárfekély gyakori betegség. A fekély lényege a szövetek felszínének elhalása, mely szövethiányt hoz létre az érintett területen. A fekélyek nagyon nehezen gyógyulnak, és ha mégis begyógyulnak, hamar kiújulnak. A lábszárfekély az életkilátásokat és életminőséget rontó állapot, mely az egész szervezet számára súlyos fertőzésforrást jelent. A betegség kezelése lehet antibiotikus kezelés, ha fertőzés jelei mutatkoznak, vérrögösödést gátló gyógyszer szedése, helyi sebkezelés, kompressziós kötés, ha szükséges, gyógyászati segédeszközök biztosítása. Több ügyfél esetében is talákoztunk ilyen és ehhez hasonló problémákkal. A megfelelő kezelés hiányában, ezeket az ügyfeleket nem tudjuk intézményünkbe beengedni. Segítünk, hatunk arra, hogy ügyfeleink belássák, mihamarabb szükséges a beteg végtagok kezeltetése.

Ugyan intézményünkbe való belépéshez nem szükséges a tüdőszűrő igazolás, de vannak, olyan megbetegedések, melyeknek ha gyanúja fennáll, fokozott figyelmet igényel, és az adott ügyfél és betegségének nyomon követése fontos, ilyen pl. a TBC gyanúja. A betegség nemcsak a tüdőt érintheti, hanem megbetegítheti a gyomor-bélrendszert, a húgy- és ivarszerveket, a csontokat, a bőrt vagy akár a központi idegrendszert, agyhártyagyulladást okozva. A tüdőtuberkulózis tünetei nem specifikusak, azaz nincsenek olyan jelek, melyek fennállása esetén a diagnózis biztosan kimondható, így annak megállapításához további vizsgálatok szükségesek. Ezért lenne fontos ügyfeleink körében a rendszeres szűrővizsgálat. E szűrővizsgálatokról folyamatos felvilágosítást adunk.

Az intézményben a hepatitis veszély is jelentős. Tudomásunk van arról, hogy néhány ügyfelünknek van ilyen betegsége. Mindhárom formája fertőző és veszélyes. A betegség kezelésével tisztában vagyunk. Orvosi ellátásban részt vesznek az érintettek. Talákoztunk már az intézményben heresérvel rendelkező ügyféllel. Egy ügyfelünket sikeresen műtéti úton gyógyítani, a többi ügyfelünkénél folyamatban van ennek a gyógyítása. Három igénybe vevőnkénél egyelőre az orvosi szolgálat elkerülése történik. Lakóink jelentős része rendszeres alkoholfogyasztó. Több személynél fennáll a májkárosodás, májbetegség gyanúja. Továbbá megjelennek eseti jelleggel kisebb-nagyobb sérülések, melyek elesésből, verekedésből fakadnak, ezt fertőtlenítéssel, sebkötözéssel látjuk el, indokolt esetben mentőt hívunk.

A mentőhívásokkal kapcsolatban többször dilemma fogalmazódik meg: Mikor indokolt hívni és mikor nem. Természetesen nem mérlegelünk, rosszullet esetén orvosi segítséget hívunk, azonban több ügyfelünket a járó beteg ellátás felé igyekszünk továbbítani (főleg, ha ismerjük a kórelőzményeket).

A fagyásos sérülések is (ez ritkább) előfordulnak. Ilyenkor szintén mentőt hívunk.

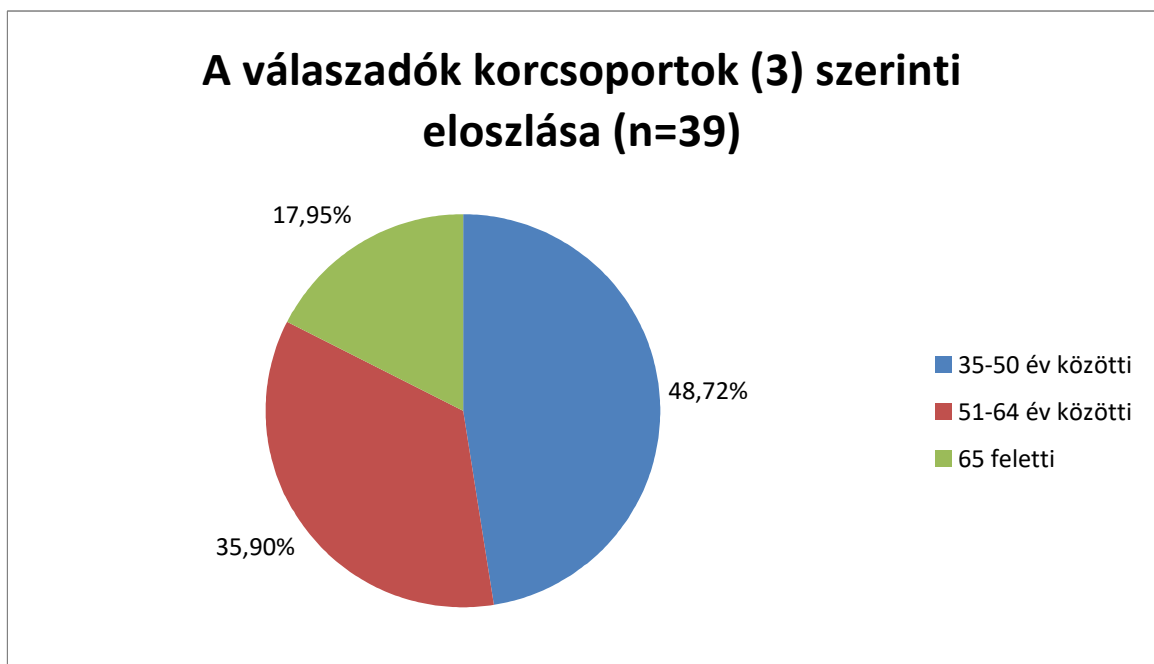
A szerfogyasztás, drogfüggőség még egy nagy szelete ellátottjaink állapotromlásának. A designer szerek, biofüvek használata nagymértékben befolyásolja a szervek roncsolódását. Intravénás szerhasználók is vannak. A fenntartó kezelésben résztvevőket nyomon követjük, kapcsolatban vagyunk az ambulanciákkal. A segítő alapítványoktól rendszeres szűrést kapunk ügyfeleink részére, illetve információkkal is gazdagítják a lakókat és a szakembereket egyaránt.

I. 8. MUNKAERŐ-PIACI HELYZETKÉP ÜGYFELEINKNÉL

A 2015. év vizsgált napján Isolán éjszakázó 76 főhöz képest ugyanezen a napon 2016-ban 77 fő éjszakázott az intézményben. A korábbi 42 főhöz (76 főből) képest idén 39 fő (77 főből) munkaerő-piaci, jövedelmi helyzetével kapcsolatos információkat vizsgáltuk. Az egy évvel korábban Isolán éjszakázók közül 35 fő 2016-ban is igénybe vette az intézmény szolgáltatásait, ezen belül 19¹ fő volt az, aki mindkét év adatgyűjtésében szerepelt. Az ő esetükben célunk volt azt is vizsgálni, hogy változott-e, ha igen akkor hogyan, milyen mértékben, illetve minek² a hatására a munkaerő-piaci, jövedelmi helyzetük.

2016. december 16.-án Isolán éjszakázók **átlagéletkora** 51,57 év volt, ezek szórása 8,26, a terjedelmük 38 – 73 évek közötti intervallumot öleli fel, továbbá a leggyakoribb érték az 50 év volt. Ezek az adatok hozzávetőlegesen megegyeznek az egy évvel korábbiakkal.³

A lakók főbb **életkori csoportok**ba való eloszlását az alábbi diagram tartalmazza.



A főbb korcsoportok szerinti eloszlás tekintetében viszonylag jelentős mértékű eltérések tapasztalhatóak a vizsgálat két évének eredményei között. A fenti 2016 évi eloszláshoz képest 2015-

¹ A második évben vizsgált lakók közel fele (48,71 %) az egy évvel korábbi adatfelvétel során érintett volt.

² Főleg a segítő, támogató szociális munka lehetséges szerepével, illetve hatékonyságával kapcsolatos információk összegzését takarja ez.

³ 2015-ben az átlag életkor 50,48 év volt, a vizsgált lakók élettartamai 36-67 év közötti értékeket vették fel, továbbá a szórásuk 9,54 év volt. A leggyakoribb életkor a 38. életév volt (4 fő), de 48 évesek közül is 3 fő volt a kérdezettek között.

ben a 66,7 % volt a 35-50 év közöttiek, 26,19 %, az 51-64 közöttiek 7,14 % volt a 65 év felettek aránya. A vizsgált lakók életkori összetételével kapcsolatban megállapítható, hogy - az összes itt éjszakázó életkori eloszlásához képest⁴ - felülprezentáltak az idősebb korcsoportokba tartozó lakók. Ezt főként azzal magyarázzuk, hogy mind a segítő munkavégzés, illetve ebből adódóan az adatgyűjtés szempontjából prioritást élveztek a döntő hányadukat tekintve leromlott egészségügyi állapotban lévő 50 év felettek, vagy a még idősebb és ez által még kiszolgáltatottabb 65 év felettek, akik önálló jövedelmi szerzési alternatíváikat (beleértve a munkavállalást is) tekintve.

A vizsgált lakók születési helye megoszlását az alábbi diagram segítségével szemléltetjük.



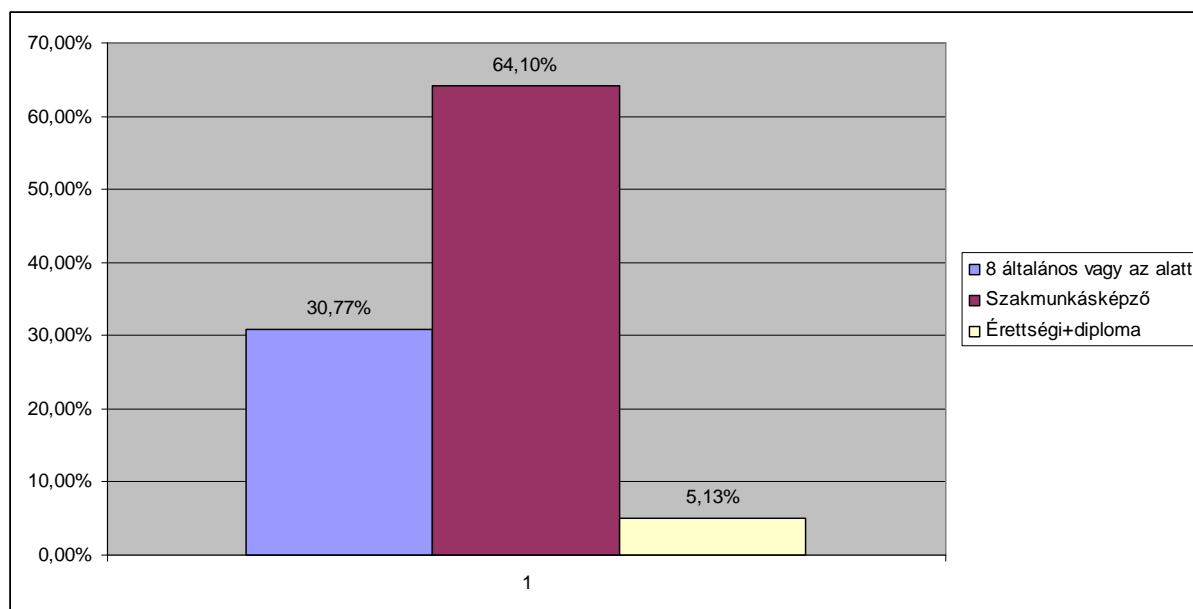
A vizsgált lakók születési helyeik eloszlását tekintve is tapasztalhatóak eltérések a két év között. Főként a külföldön, illetve elmaradott régiókon (2015-ben 33,3 %) kívüli országrészekből (2015-ben 7,14 %) születettek közti különbség számottevő, de a 2016-ban felmérték a fővárosban is többen voltak, mint egy évvel (40,48%) korábban. Itt rögzítenénk azt, hogy 2016-ban a vizsgált napon az összes itt éjszakázó között a fővárosiak aránya 52,63 % volt. Ebből arra következtetünk, hogy a jövedelmi, munkaerő-piaci helyzetét tekintve nyitottabbak, illetve aktívabbak azok, akik nem fővárosi illetőségűek. A külföldön születettek⁵ munkaerő-piaci helyzete meglehetősen egysíkúnak mutatkozott, ők kizárólag tipikus hajléktalan jövedelemszerzési módokat⁶ említettek.

⁴ Az összes itt éjszakázón belül 43,42 % volt 35-50 év közötti, 47,36 % 51-64 év közötti, továbbá 9,21 % volt a 65 év felettek aránya

⁵ Döntő többségük Trianon után elcsatolt területeken született, határon túli magyar.

⁶ Újságárulás és/vagy koldulás és/vagy üvegezés és/vagy gyűjtögetés (papír/fém)

A lakók legmagasabb befejezett iskolai végzettségével megállapítható, hogy a vizsgált ügyfeleink közel kétharmadát képezik azok, akik rendelkeznek valamilyen szakképzettséggel. E tekintetben nincs különbség az egy évvel korábbi – releváns - vizsgálat eredményeihez képest, akkor is vizsgáltak derékhatát képezték a szakképzettséggel rendelkezők.



A vizsgált lakók jövedelemtípusai szerinti eloszlásával kapcsolatban a legfontosabb megállapításunk a jövedelmek rendszertelensége, illetve alacsony mértéke. Ez a megállapítás már az előző év eredményeivel kapcsolatban is helytálló volt. Az ez évi adatgyűjtés jövedelem információit az alábbi táblázatban összegeztük.

Jövedelem információk	Lakók száma	Lakók aránya
Nincs jövedelme	6	15,38%
Alkalmi munka	8	20,51%
Határozatlan idejű munkaszerződéssel	1	2,56%
jövedelemszerzés gyűjtögetésből, újságárulásból	17	43,59%
Aktív korúak ellátása	1	2,56%
Idősek járadéka	4	10,26%
Családtagtól kapott támogatás	2	5,13%
Összesen	39	100,00%

A táblázat adatai alapján megállapítható, hogy 6 fő semmilyen önálló jövedelemmel rendelkezik. Itt jegyeznénk meg, hogy mind az alkalmi munkavállalók, mind az újságot áruló ügyfelek között többen voltak azok, akik nem jövedelemszerzés tervezhetetlensége, rendszertelensége, stb. miatt a jövedelmeik havi összegének becslésére sem vállalkoztak. A táblázat adatai alapján látható, hogy a rendszeres jövedelemmel rendelkező csupán 6 fő van a vizsgált 39 főből, ez kb. 20,5 százalékot jelent. Ez az arány még úgy is kiugróan alacsony, ha számításba vesszük azt, hogy az alkalmi munkát végzők csoportjába tartozók fele (4 fő) esetében a foglalkoztató a Közterület Fenntartó, a foglalkoztatás szinte rendszeres, illetve a jövedelmek is jól kalkulálhatóak. A vizsgált lakóink mintegy 2/3-nak esetében a jövedelemszerzés formája, illetve a jövedelmek mértéke is folyamatosan változik.

A táblázatból az is látható, hogy a vizsgált 7 fő 65 feletti közül 4 fő rendelkezik időskorúak járadékával, míg öregségi vagy rokkantnyugdíjjal egy sem, sőt a fennmaradó 3 fő 65 feletti semmilyen pénzügyi jövedelemmel nem rendelkezik! A 2016. év egyik fontos tapasztalata volt, hogy az ügyfeleink körében a magasabb összegű ellátási formák teljes mértékben hiányoznak.

A már említett hat főn kívül – ők azok, akik 0 Ft jövedelemmel rendelkeznek – 19 fő, összesen tehát 25 fő jövedelmének összegét vizsgáltuk. A jövedelmek összege 20-100.000Ft/hó összegek közötti értékeket vettek fel. Az adatok alapján a vizsgált ügyfeleink 2016-ban alkalmi munkavállalásból kb. 60 000 Ft, rokon, hozzátartozó támogatásából 35-40 000 Ft, míg a különböző jövedelempótló támogatásokból 20-40 000 Ft közötti havi jövedelemre tettek szert.

Összefoglalóan megállapíthatjuk, hogy a vizsgált ügyfeleink között a kalkulálható, akár munkajövedelemmel rendelkezők számára sem biztosítottak az önálló létfenntartáshoz szükséges pénzügyi források.

A 2017-es évre feladatunk, hogy idősebb ügyfeleink részére a tartós bentlakás lehetőségeit felmérjük, számára a nyugellátáshoz segítsünk összegyűjteni a szükséges dokumentumokat. Fontos a motivációt és a szükségleteket felmérni. Azok, akik időszakonként alkalmi munkavállalóként tevékenykednek, mit tudnak tenni annak érdekében, hogy lakhatásuk tartósabb keretek közé kerüljön, s ennek biztonságából adódóan jövedelemszerzésük is fix maradjon.

I.9. SZOLGÁLTATÁSBÓL VALÓ KIZÁRÁS

Intézményünkben fontos, hogy ügyfeink betartsák a közösségi együttélés szabályait, valamint ne alakítsanak nagyobb, tettelegességgel fajúló konfliktusokat, valamint, hogy az alapvető emberi viselkedés szabályait is képviseljék. Különböző magatartások miatt különböző időtartamú szolgáltatásmegvonást adunk ügyfeleinknek.

RIASZTÁSOK	
mentőszolgálat	38
orvosi ügyelet	2
Biztonsági szolgálat (szerződéses)	12
rendőrség	16
KIZÁRÁSOK	
1 NAP	
általában ágycsere, tiltott helyen dohányzás, udvaron vizezés, közösséget zavaró magatartás, alkohol behozatal miatt	188
1 HÉT	
intézményen belüli szerfogyasztás miatt	66
TEAM	
agresszív viselkedés ügyfelek között, súlyos testi sértés, szociális munkás sértegetése, fenyegetése, intézmény berendezéseinek megsértése	67

A mentőszolgálatot a fagyásos sérülések, alkohol dependencia miatt, szív és érrendszeri, légzőszervi betegséget, akut rohamok miatt riasztjuk.

Az orvosi ügyelet enyhébb rosszulletek miatt szállt ki hozzánk.

A biztonsági szolgálatot 12 esetben riasztottuk az év során. Főképp akkor tettük ezt, amikor olyan tettelegességgel fajúlt ügyfelek közötti vita, amihez azonnali beavatkozás volt szükséges, s túlhaladt a szociális munkás kompetenciáin. Néhány esetben azért történt a riasztás, mert az ügyfél nem hagyta el az intézmény területét kizárása ellenére.

Kizárásaink a legtöbb esetben egynaposak voltak. Ezek házirendsértések, a közösségi együttélés szabályok megsértések miatt történtek.

Súlyos házirendsértések miatt (tiltott szer használata), illetve erőszakos viselkedés miatt a 2016-os évben csökkent az esetek száma az előző évekhez képest.

I.10. SZAKMAI EGYÜTTMŰKÖDÉS

- Diszpécsterszolgálat – Menhely Alapítvány
- 2016-ben több alkalommal AIDS és HCV szűrést és tanácsadást végzett intézményünkben az Alternatíva Alapítvány.
- Információikkal és tanácsaikkal segítette intézményünket a Kékpont Alapítvány.
- A Máltai Szeretetszolgálat Egyesület Tüdőszűrő busza rendszeresen végzett szűréseket mozgó tüdőszűrő állomásával menedékhelyünkön.
- Rendszeres szakmai fórumon való részvétel a Menhely Alapítvánnyal
- Szakmai együttműködés a Város Mindenkié Csoporttal ügyfeleink képviselőjében.
- Pályázati munkában és szakmai konferencia részvételben kapcsolat a Hajléktalanokért Közalapítvánnyal
- Budapesti intézmények lábadozói
- A kormányhivatal Munkaügyi Kirendeltségei
- A SOTE Orvos-szakértői Intézete
- Budapest Főváros Kormányhivatal Tisztiorvosi Szolgálat
- XIII. kerület Önkormányzat – szociális és anyakönyvi ügyosztály
- Szociális Szolgáltatási Központ Prevenációs Központjával kapcsolattartás
- Krízis kommandó nevű adományozó csoport
- Budapest Bike Maffia, mint adományozók
- Bánkító Fesztivál Nonprofit Kft.
- Újpesti Kábeltelevízió
- XIII. Rendőrkapitányság
- Evangélikus Gerontológiai Egyesület
- Máltai Szeretetszolgálat-pékség
- HKA RSZTOP Projektiroda
- Utcáról Lakásba Egyesület
- BMSZKI Módszertan
- Van Esély Alapítvány
- Léthatáron Alapítvány Utcai Gondozó Szolgálat
- REVIP Szálló Népszigeti Nappali Melegedője
- Folyamatosan együttműködünk a XIII. kerületi Rendőrkapitányság Vizsgálati Osztályával és körzeti megbízottjával, az Országos Mentőszolgálattal.
- Együttműködés a Multi Alarm Zrt-vel , a személyzet és az ügyfelek biztonsága érdekében

I.11. ADOMÁNYOK

- 2016-ban is számtalan alkalommal segítették magánszemélyek élelmiszer adományaikkal, főleg egytálételekkel, pékáruval és húskészítményekkel a mindennapi működésünket.
- Ruhaadományokat is folyamatosan kapunk. Előfordul, hogy női és gyermekruha is érkezik. Ez esetben alapítványunk utcai szolgálatának, vagy a Rés Alapítvány, illetve a BMSZKI intézményeivel megosztjuk adományainkat.
- Idén néhány bútorunkat is kicserélhettük egy budapesti irodaház kiürítése révén.
- A Hilton Hoteltől szobákból visszamaradt tusfürdőket, samponokat és törölközőket kaptunk.
- Az év végén, az ünnepek közeledtével a magánszemélyeken kívül a közeli éttermek, a közeli bevásároló központ üzleteiből kaptunk élelmiszert, készételt.
- A krízisidőszakban az év vége felé rengeteg magánszemély keresett fel minket meleg téli ruhával, élelmiszerral. Köszönjük!

I.12. ÖNKÉNTESÉG, GYAKORLATVEZETÉS, OKTATÁS

Éjjeli Menedékhelyünk iránt rendszeresen érdeklődnek szociális munkás hallgatók.

Tavaly a Károli Gáspár Református Egyetem, a Wesley János Lelkészképző Főiskola, Pannon Kincstár Szakképző Centrum szociális munkás, gyermekvédelem és szociális asszisztens szakos diákjai is látogatták intézményünket, ismerkedtek a hajléktalan ellátó rendszerrel.

A Népsziget helyi adottságai, valamint az alacsonyküszöbű ellátás iránt több szakma (újságírás, filmezés, bölcsész szakirányok) is érdeklődött. Előzetes egyeztetés után beleláthattak működésünkbe a diplomamunkát készítőik, illetve a sajtó munkatársai.

Ősszel Népsziget-napot szerveztünk, melyen 15 fő vett részt. A szálló és környékének rendbetételével foglalkoztunk. Két fő állandó önkéntesünk van, akik ételosztásban, szervezési feladatokban segédkeznek. A jövő évben is további önkéntes programmal gyarapítjuk szakmai munkánkat.

II. UTCAI GONDOZÓ SZOLGÁLAT

II.1 MŰKÖDÉSI FELTÉTELEK

A Léthatáron Alapítvány 1998-óta végez utcai szociális munkát Budapest XIII, ill. IV. kerületében. A szolgáltatás kereteit a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. tv. és a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működési feltételeiről szóló 1/2000. (I.7.) SZCSM rendelet szabályozza.

Az utcai szociális munka feladata, hogy az intézményes ellátásból kimaradó, az utcán életvitelszerűen tartózkodó egyének, családok, csoportok és közösségek részére közvetíteni a megfelelő típusú segítséget, a szükséges szolgáltatások elérését szociális, egészségügyi, pszichés és egyéb problémák megoldásához. A szociális törvény definíciója szerint hajléktalan az, aki éjszakáit közterületen vagy nem lakás céljára szolgáló helyiségben tölti, ill. bejelentett lakcímmel nem rendelkezik, vagy az valamely hajléktalan-ellátó intézmény címe. A mára kialakult társadalmi-politikai konszenzus szerint a hajléktalanság visszaszorítására, és ezen belül is az utcán élő hajléktalanok számának csökkentésére minden lehetséges erőfeszítést meg kell tenni. A szolgáltatás ingyenes, sikeressége, építő jellege az ellátott együttműködési hajlandóságán alapszik. Fontos feladata, hogy azoknál, akik képesek, vagy képessé tehetőek az utcai életmód feladására, a szociális munka eszközrendszerével, a szociális-ellátórendszer és a szolgálat kapcsolati tőkéjének a felhasználásával, illetve egyéb alternatívák felkutatásával megteremtse ennek lehetőségét. Az, hogy kinél mit jelenthet az utcai életmód feladása, egyénenként változó. Éppen ezért szükséges, hogy az egyén szükségleteinek, igényeinek a meghatározása mellett, képességeinek, erőforrásainak a feltérképezése is megtörténjen. Az utcai szociális munka gyakorlatát illetően megfelelő, az ügyfélkör tekintetében is pontosan megfogalmazott támpontokat ad az NRSZH 2011-ben kiadott szakmai ajánlása az utcai szociális munka részére.

Személyi feltételek

Az utcai szolgálat tervszerű működését az integrált intézményvezető irányításával, 2 főállású szociális szakember biztosítja. 2016-ban személyi változás nélkül, a területet már az előző évben is ellátó szakemberek végezték a feladatokat.

Tárgyi feltételek

A Léthatáron Alapítvány Utcai Szolgálat, a 6 éve pályázati úton nyert Dacia Logan típusú gépjárművével végzi a feladatát, így az ellátási területet, az ellátottakkal kapcsolatos szállítási feladatokat az autó segítségével látja el. A szolgálat működéséhez szükséges felszereléseket az Alapítvány újpesti műhelyében, a Twist Olivér Alapítvány utcai gondozó szolgálatával közösen, egy külön erre a célra kialakított raktárhelyiségben tudja tárolni, a rendszeresen érkező ruhaadományokkal együtt. Az ellátottak részére biztosítható természetbeni juttatásokat - az erre a célra kiírt pályázati forrásokon kívül - nagyrészt lakossági adományokból biztosítja. Mindezen beérkező adományok tavaly is sokszor olyannyira felhalmozódtak, hogy a szolgálat ennek köszönhetően több alkalommal is tudott ruhát biztosítani a Twist Olivér Alapítvány Nappali Melegedőjének, így az oda érkező rászorulóknak egy "ruhaosztás" program keretein belül juthattak ruhaneműhöz. Élelmiszeradományban idén is az újpesti Albán pékség jóvoltából sikerült részesíteni az ellátottakat. Már több éve segítik adományaikkal a munkánkat a helyi hitközösségek, gyülekezetek. Évente több alkalommal ajánlottak fel válogatott ruhaadományt, ill. rendszeresen karácsonyi és húsvéti csomagokkal kedveskednek a hajléktalanoknak. A munkavégzés során felmerülő egyéb, kisebb értékű kiadásokat a fenntartó által biztosított, havonta rendelkezésre álló ellátmányból tudta fedezni.

Team munka

Az utcai gondozó szolgálat idén is, mint az előző években, szoros együttműködésben dolgozott a szomszédos ellátási területen tevékenykedő Twist Olivér Alapítvány utcai gondozó szolgálatával (2 fő utcai szociális munkás). Kéthetente hétfőnként (14-től 16 óráig) a közös team-munka keretein belül beszéltük meg az elmúlt hetek történéseit. Az időpontja 2016. szeptember 1.-vel kezdődően megváltozott, kéthetente keddenként (14 és 16 óra között) tartottuk. Ezen megbeszélések alkalmával számoltak be a szolgálatok koordinátorának a területeken tapasztaltakról az aktuálisan kiemelkedő esetek mentén. A megbeszélésekről minden alkalommal feljegyzés készül. Azok struktúrája jellegzetes, a szolgálatok beszámolóit és azok átbeszélése után, a munkavégzés tárgyi, és egyéb területeit érintő kérdésekről esik szó. A szociális munkások szintén kéthetente szerdánként (14-től 16 óráig) esedékes fórumon, az ún. "nagy teamen" is számot adnak munkájukról, mely a Léthatáron Alapítvány és a Twist Olivér Alapítvány összes intézményének és azok vezetőségének, illetőleg a Baptista szeretetszolgálat 2 intézményének a részvételével zajlik. A társintézmények rengeteg segítséget nyújtottak az utcai szolgálat életében, már csak az ellátottak részére nyújtott szolgáltatások tekintetében is. A szoros együttműködés miatt, hatékonyabb segítséget tudtak nyújtani az arra rászorulóknak, a munkájuk során megismert hajléktalanoknak. A dolgozók szakmai fejlődését elősegítő szupervízió az utcai

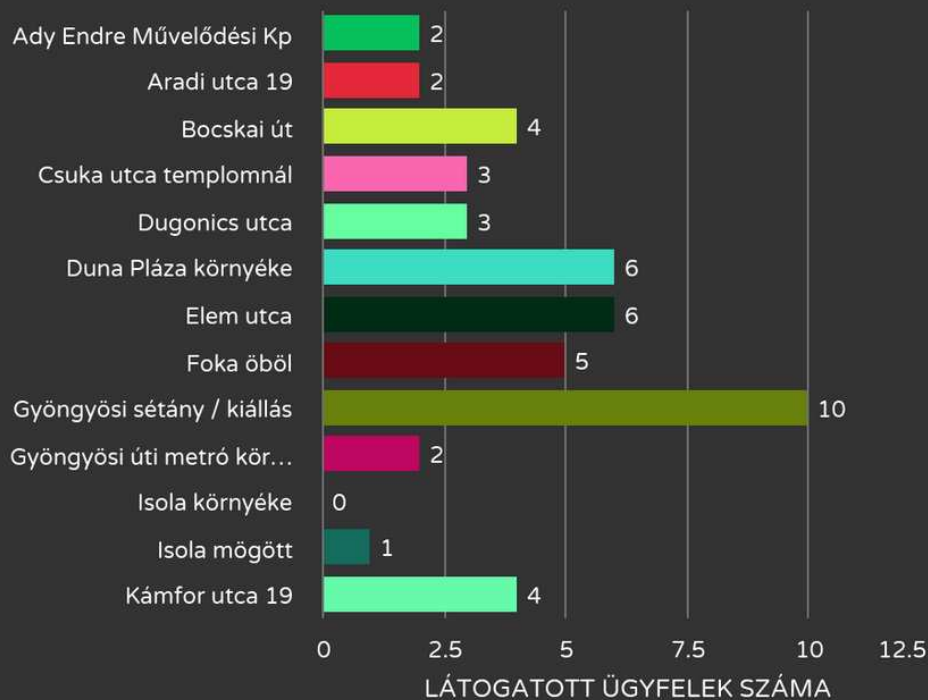
szolgálat életében is meghatározó szerepet tölt be. A szociális munkások 2 hetente a Twist Olivér Alapítvány utcai szociális munkásaival alkotott csoportban, szupervizor vezetésével végeztek szakmai munkát, az előírt (működési szabályzatban rögzített) Menhely Alapítvány Diszpécsterszolgálatá által, a régióban működő utcai szolgálatok részére, havi rendszerességgel összehívott szakmai tanácskozás mellett.

II. 2. SZAKMAI MUNKA

Útvonalak, látogatott helyszínek jellemzői:

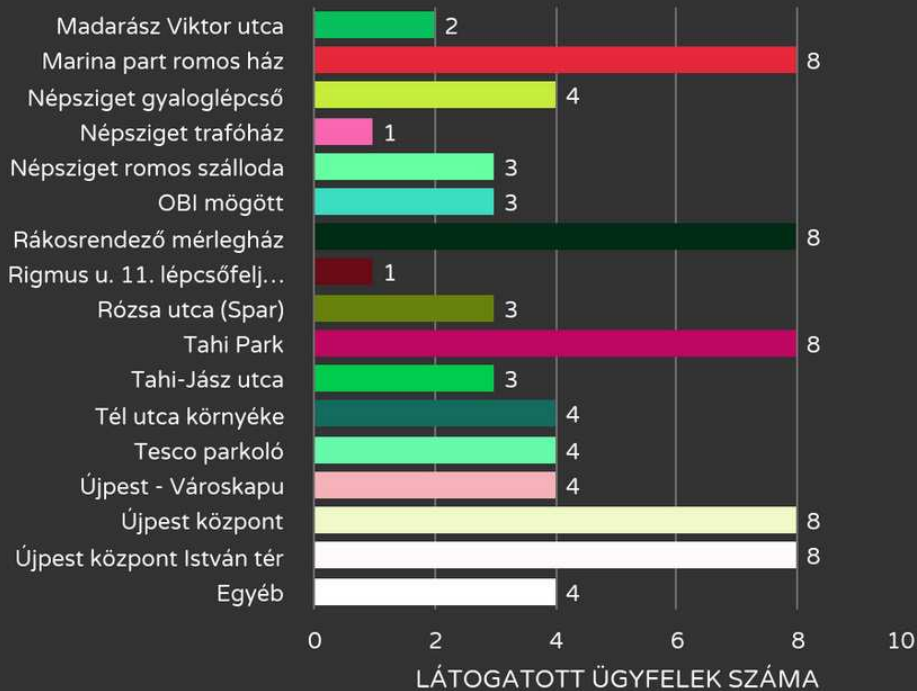
A Léthatáron Alapítvány utcai gondozó szolgálata, a törvényi kereteknek megfelelően, az utcai szociális munkát az ellátási területen, munkanapokon 6 órában biztosította. Ez a 6 óra a november 1-jétől április 30-ig tartó ún. krízisidőszakban minden munkanapon kizárólag a 16 óra és 22 óra közötti időszakot jelenti, a „nyári” időszakban pedig ettől eltérően, hetente változó munkaidőben tevékenykedett. Az ellátási területet a szolgálat heti/kétheti rendszerességgel, útvonalterv alapján teljesen körbejárta, az ott közterületen, magánterületen, vagy nem lakhatás céljára szolgáló épületben élő hajléktalanokat, csoportokat látogatta/segítette. A helyszínek rendszeres látogatását sok esetben befolyásolta a többnyire ott található ügyfelek státusza. Amennyiben a szociális munkásoknak információi vannak az adott ügyfél máshol tartózkodásáról, akkor az útvonaltervtől eltérően veszik fel vele a kapcsolatot. Az időszakosan aktualizált útvonaltervben, a szolgálat a következő főbb helyszíneken foglalkozott az ellátottakkal 2016-ban (a helyszínek nevei általában a hajléktalanok alvó/lakó-, ill. tartózkodási helyei közelében megtalálható közutak/terek neveiből, ill. közintézmények neveiből alakultak). A felsorolt helyszínek közül mind heti/kétheti rendszerességgel látogatott, az egyéb kategória alatt, a nem rendszeres módon ellátott, de ott nyújtott ellátásokat kell érteni.

LÁTOGATOTT ÜGYFELEK



45

LÁTOGATOTT ÜGYFELEK



A helyszínek szinte mindegyikénél több hajléktalan él kommunában, vagy egymáshoz közeli távolságban. Néhány helyszínen konkrét alvó/lakóhely nincs, csak annak frekvenciája miatt többnyire megtalálható ott egy vagy több ügyfél. Az ellátási terület sajátossága, hogy Budapest egyik központi kerületéről van szó. Sűrűn lakott, nagyvárosias terület. Az ügyfélkörbe tartozó emberek zöme lépcsőházakban, elhagyott épületekben, parkos területen húzzák meg magukat, évszaktól függően. A nyári időszakban értelemszerűen több a szabad ég alatt (bokorban, ház tövében, padokon, stb.) éjszakázó ember, akik létszámát növeli a jó idő miatt, az éjjeli menedékhelyekre szocializálódott, de azt nem igénybevevő rászoruló. A felsorolt helyszínek közül mind heti rendszerességgel látogatott, az „egyéb” kategória alatt, a nem rendszerszerűen ellátott, de ott nyújtott szolgáltatások helyszínét kell érteni.

Évekkel ezelőtt vezette be a szolgálat az útvonaltervbe a heti rendszerességgel tartott ún. „kiállást”, amelyen az igénybevevők heti rendszerességgel, meghatározott helyen, meghatározott időben kereshetik fel a szociális munkásokat a szolgálati autónál, az ellátási területen, a Fóti úti ügyelet párhuzamaként, mintegy ügyfélfogadás keretein belül. 2016 májusától ez hetente csütörtökönként, 15 és 16 óra között volt elérhető az igénybevevők részére, a Budapest XIII. kerület Babér u. és Gyöngyösi utca kereszteződésénél. A kiállításokon nagyrészt az annak vonzáskörzetében élő hajléktalanok, vagy az időszakosan ISOLA éjjeli menedékhelyet használók keresték fel a szolgálatot.

A Léthatáron Alapítvány ellátási területén három metró aluljáró található a 3-as metró vonalán.

A korábbi években rendszeres hajléktalan jelenlét az Újpest-központ aluljáróban - mind koldulási, mind alvási szempontból - az idei évben is aktív szerepvállalást jelentett. Az aluljáró telefonfülkéi adta területet használják az erre rászoruló, többnyire problémásabb ügyfelek. Ezen a területen töltik az éjszakáikat, de napközben, a téli időszakban is kevésbé tartózkodnak itt a gyakoribb hatósági intézkedések okozta zaklatottság, vagy egyéb teendőik miatt. Az aluljáróban és annak vonzáskörzetében élők legtöbb esetben régi ismerősei az utcai szolgálatnak, többük rendszeres igénybevevője a Twist Olivér Alapítvány Fóti úti nappali melegedőjének is, így mondhatni napi szintű információkhoz juttatja a szolgálatot a helyszínt illetően.

Az Újpest-városkapu és a Gyöngyösi utcai metró aluljárók az előző évek tendenciája szerint továbbra is ritkábban látogatott helyszínek az ügyfélkör tekintetében. Alvási céllal ritkán, koldulási szándékkal napközben a Gyöngyösi utcai aluljáró egy szakaszát keresi fel egy-egy hajléktalan. Újpest-városkapu aluljárója eseménytelen ebben a tekintetben is, azt a napi utolsó szerelvény elindulása után lezárják éjszakára, az aluljáró kialakítása úgy pedig nem biztosít védett körülményeket az esetleges hajléktalan jelenléthez.

Lényeges változás két helyszínen tekintetében történt:

A XIII. kerületben, az ellátási terület határánál, a Cserhalom utcában (volt OBI mögött) 3 fő hajléktalan élt. A korábbi években is időszakosan használták a területet ügyfelek, annak bokros, bozótos növényzete jó búvóhelyet tudott biztosítani. Az év elején még ott élők rendkívül nagy területet használtak, életvitelük miatt rengeteg szemetet felhalmoztak, így az Önkormányzat figyelmét felkeltette a ténykedésük. Bár kilakoltatásuk húzódott, mert a terület magánkézben volt - az Önkormányzat felszólította a tulajdonost annak rendezésére -, márciusra mégis kitakarították és körbekerítették a területet. Az ott élők egyikének az ingóságai kimentésével és átmeneti megőrzésével együtt kellett az elhelyezésében segítenie a szolgálatnak, a másik két fő kilakoltatott egyéb kapcsolati tőkéjük segítségével találtak új élő/lakóhelyet.

Pozitív változás történt a XV. kerületben található, a Twist Olivér Alapítvány működési területéről korábban átvett helyszínen tekintetében. Az M3-as autópálya mellett, egy lépcső alatt, közel 10 éve lakó/alvó ügyfél kezdeményezésére, az alapítvány belső erőforrásainak köszönhetően, egy lakókocsit vásároltunk, amely az ügyfél kapcsolati tőkéjének köszönhetően, legálisan lett telepítve egy magán ház udvarára. A lépcső alatt lévő fekhelye így egy ideig gazdátlanul hanyagolva volt, a későbbiekben pedig fel lett számolva.

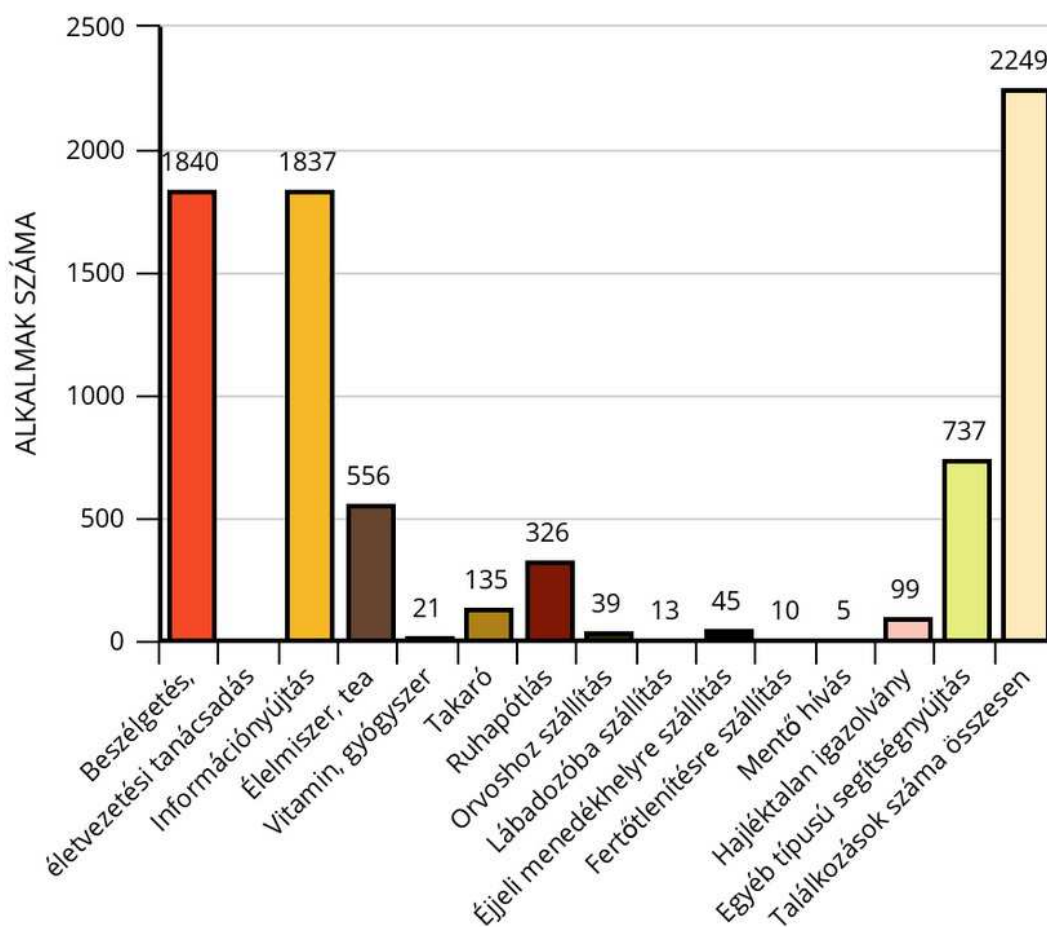
Szociális ügyintézés, szociális munka:

Az utcai szolgálat igyekezett minél szélesebb körű segítséget nyújtani az ügyfelek életét érintő hivatalos ügyek intézésében. Ezekben az ügyintézésekben elsősorban a szociális vagy egészségügyi teendőket (iratpótlás, eü. szolgáltatásokhoz segítség, zárójelentések pótlása, leszázalékolási ügyintézés, nyugdíjigénylés, fogyatékosági támogatás igénylése, átmeneti segélyhez juttatás, stb.) intézni akaró kliensek kérték a szociális munkások segítségét. Az iratpótlások alkalmával, a szociális munkások segítséget nyújtottak az elveszett, hiányzó személyes okmányok igénylésében, beszerzésében (pl.: személyi igazolvány, lakcím igazolvány, munkaviszony igazolás, TAJ szám, adókártya). Ezek a legtöbb esetben az adott ügyintézés méltányossági költségmentességéhez szükséges igazolás kiállítását, információnyújtást, egyes esetben telefonos előjegyzés kérését jelentette.

Az aktív ügyfelek kivételével, néhány esetben volt szükség az igénybevevő egészségi vagy mentális állapota miatti szállításra, szociális munkás kíséretére. Az ügyeik intézésében egyedül is eljáró/eljárni tudó ügyfeleknek, igény szerint BKK vonaljegyét is biztosított a szolgálat, a tömegközlekedési eszközök legitim használatához.

Az Utcai Gondozó Szolgálat 2016. évi nyilvántartásának adatai az ellátási területen történt működésről a segítségnyújtás típusai szerint.

TALÁLKOZÁSOK TÍPUSAI



BEAM vennoage.com/beam

Az utcai szolgálat számos, évek óta ismert, de már valamely ellátó intézmény (éjjeli menedékhely, átmeneti szálló, lábadozó) aktívabb igénybevételére, gondozására szokott/kényszerült ügyfél segítségére is kiterjedt. Ezen ügyfelek jellemzője, az egyéni okokból kifolyólagos ingázó, „egyszer szálló, máskor utca” életmód, így éves szinten, hosszabb-rövidebb időre a Léthatáron Alapítvány ellátási területének közterületére kényszerülnek. A legtöbb esetben jövedelemhez juttatási, természetbeni juttatási (ruhapótlás), egyéb lakhatási lehetőségek tekintetében kértek eligazítást, segítséget.

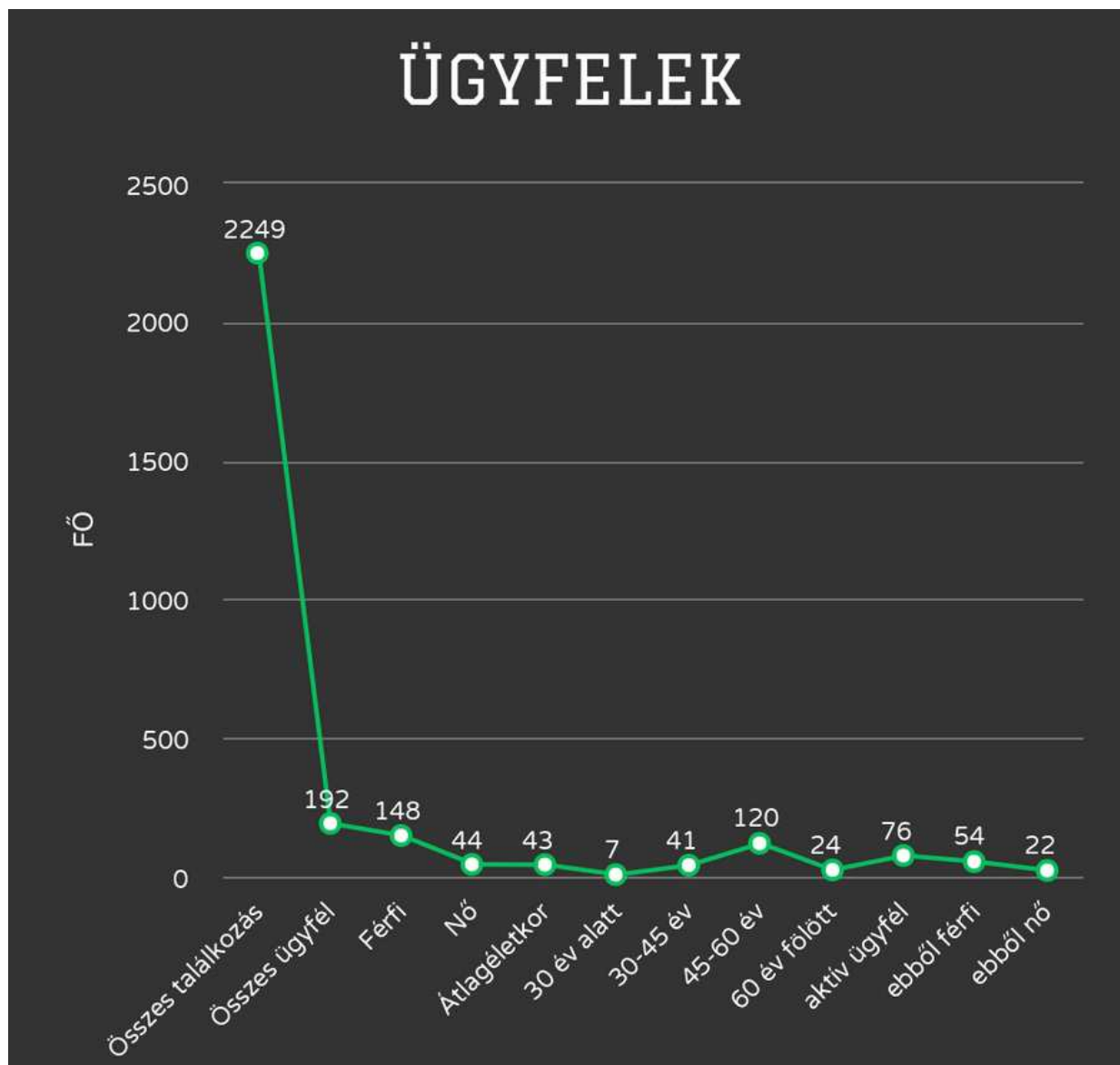
Tavaly az utcai szolgálat 13 emberrel végzett szorosabb gondozási folyamatot, néhány esetben már az intézményi utógondozás/utánkövetés keretein belül.

Négy fő újpesti hajléktalan esetében folytatódott a szorosabb együttműködés a BMSZKI Rév utcai menedékhelyével, ebből egy esetben a Twist Olivér átmeneti szállójára rendszeresen visszaköltöző ügyfél esetében. Az ellátottak leépültségük, életmódjuk és koruk miatt is, már nehezen tudnak adaptálódni az intézményi elvárásokhoz. Sok teendő adódik meglévő, vagy akut egészségügyi problémáik ellátáshoz juttatásában, intézményi státuszuk folyamatos megerősítésében, hivatalos/szociális ügyeik intézésében. Nyolc fő, egészségügyi okokból lábadozó vagy kórházi elhelyezéshez segített ügyfél leszámolásában, további elhelyezésében történt aktív szociális munka.

A befogadó intézmény, az emberek elhelyezését a szolgálat részéről történő, ezen ügyfelek gondozási folyamatának fenntartásával vállalta. Egy fő esetében pedig alternatív lakhatási megoldásként, lakókocsi megvásárlásával és annak legitim elhelyezésében segédkezett az utcai szolgálat.

Utcai szolgálatunk rendszeresen fogadja a lakossági, hatósági, ill. a Menhely Alapítvány Diszpécsterszolgálatától érkező bejelentéseket, jelzéseket hajléktalan emberek ügyében. A rendszer kiforrott, jól működő. A bejelentések tekintetében forgalmasnak számító „krízis időszak” egy-két hét kivételével csak egy-egy bejelentéssel terhelte a területet ellátó szociális munkásokat. A napi szintű, akár napi többszöri bejelentés részben az időjárás viszontagságai miatt fellángoló lakossági aktivitásnak köszönhető. Többször önmagukat jelentették be az ügyfelek.

A 2016-ban ellátott ügyfelek számát, nem és kor szerinti eloszlását a következő táblázat mutatja.



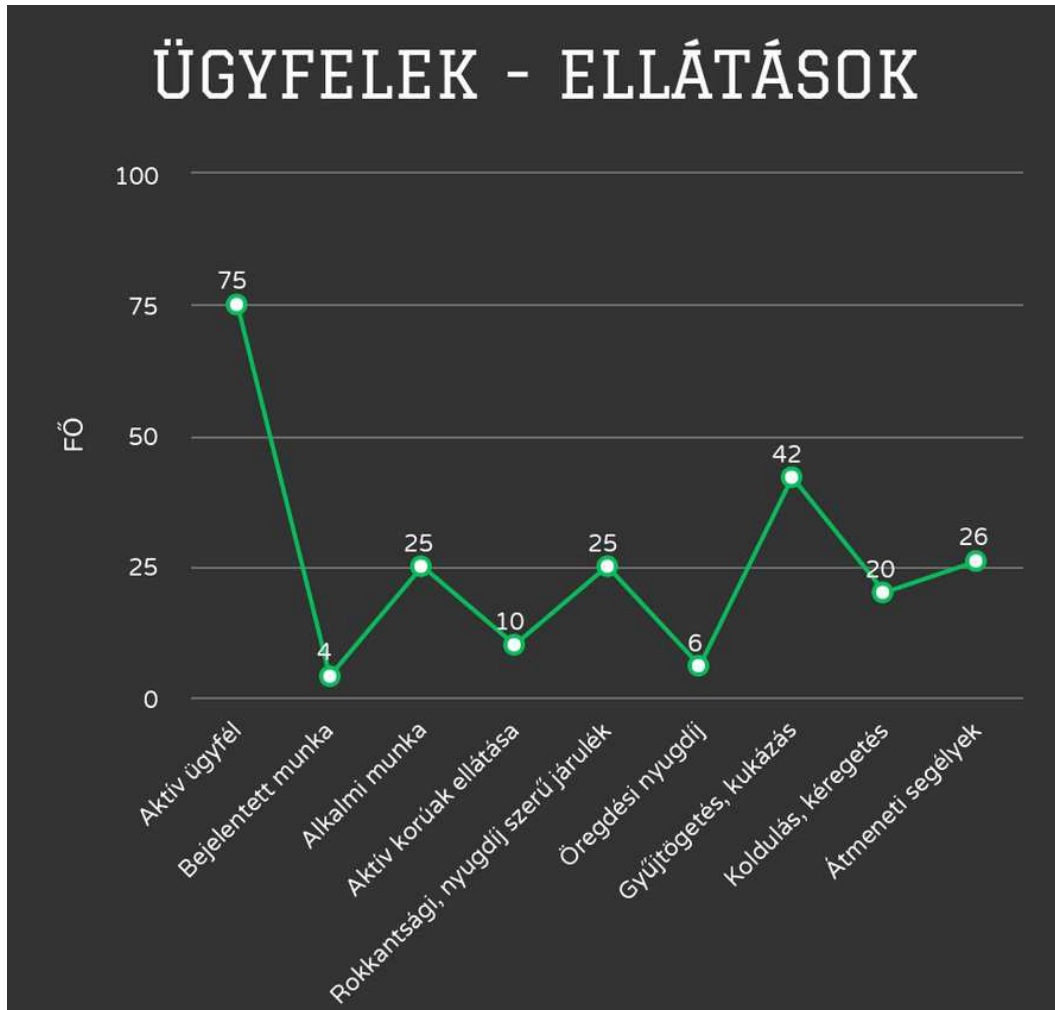
Jövedelmi viszonyok, megélhetés:

Az aktív, rendszeres munkavállalók száma alacsony, jellemzőbb az alkalmi jellegű, időszakos munkavállalás, a „fekete” munkavállalás, elsősorban az építőipar valamely területén. Rendszeresebb a munkaügyi központtal már korábban is együttműködő, foglalkoztatást helyettesítő támogatásban részesülők, vagy még a regisztráció kapcsán átmenti segélyből élők száma. Szintén gyakoribb az egészségügyi problémáik kapcsán leszázalékolt, így rokkantsági ellátásban vagy rendszeres szociális segélyben (Foglalkoztatást Helyettesítő Támogatás/aktív korúak ellátása), esetleg egyéb támogatási járadékban részesülők száma.

Az idősebb, öregségi ellátást (nyugdíj, járadék) kapók száma elenyésző. A személyenként eltérő jogosultsági feltételek figyelembevételével, az utcai szolgálat az igénybe vehető segélyezési formák kérelmezési, jogosultsági módjáról is informálta az ügyfeleit. A leggyakrabban igényelt átmeneti segély típusok: *Regisztrált álláskeresőknél igényelhető települési támogatás (1/4 évente); „krízis” települési támogatás (egyszeri), munkaképtelen hajléktalanok települési támogatása (3 hónap), rendszeres ellátást kérelmezők települési támogatása (elbírálásig), néhány esetben a munkába állási támogatás.*

Szinte az összes, a szolgálattal kapcsolatban álló kérelmező esetében igazolást kellett biztosítani az ügyfél részére, legitimé téve ezzel rászorultságát. Az ügyfélkör rendszeres ellátásban részesülőinek jövedelme szinte minden esetben a mindenkori nyugdíjminimum összege, így létszükségleteik kielégítéséhez elengedhetetlen az egyéb jövedelemhez jutási lehetőségek kiaknázása. Ennek megfelelően az alkalmi munkavállalás mellett jellemző az átmeneti segélyek igénylése a jövedelemmel rendelkező ügyfeleknél is, illetve a gyűjtögetés, kukázás is általánosnak mondható. E tekintetben leginkább a MÉH-es hulladékok, alumíniumdobozok és üvegek gyűjtése az elterjedt.

A kéregetés, koldulás leginkább az alacsonyabb igény szintű, a munkaerő-piacon kevésbé boldogulni tudó hajléktalanokra jellemző. A már demensebb, idősebb, de agilisabb ügyfelek némi megélhetés fejében (sok esetben természetbeni juttatás formájában), a megmaradt vagy kialakult szociális kapcsolataik adta apróbb „ház körüli” munkákat tudnak vállalni.



Az ügyfélkör egészségügyi állapotára, ellátására vonatkozó tapasztalatok:

Az utcai szolgálattal kapcsolatban álló ügyfelek közel fele használja rendszeresen az ellátási terület vonzáskörzetében lévő nappali melegedők nyújtotta tisztálkodási, mosási lehetőséget. Habár ezek évek óta meglévő lehetőségek sokat javítanak a rászorulóknak a higiéniai helyzetén, sajnos leginkább a demencia vagy más ok miatt sok hajléktalan ember így is jóval ritkábban tisztálkodik egy átlagpolgár optimális szükségleteihez képest. A környék melegedői a következők: a Twist Olivér Alapítvány nappali melegedője és Baptista Szeretetszolgálat nappali melegedője, a Vöröskereszt Madridi utcai és a BMSZKI Rév utcai melegedője, bár utóbbiaknál az igénybevétel feltétele a tüdőszűrő lelet, és sajnos annak beszerzését viszonylag kevés rendszeresen utcán élő hajléktalan vállalja. A XIII. kerületben mozgó ügyfelek egyes esetben a kerületi önkormányzat fenntartásában üzemelő Szabolcs utcai melegedőt is látogatják.

Néhány helyszínünkön okozott a három leggyakoribb fertőzés (tetű, ruhatetű, rüh) együttesen visszatérő problémát. Az érintettek az utcai szolgálat támogatásával (fertőtlenítésre szállítás) szabadultak meg az élősködőktől. A hajléktalan emberek körében előfordulóbb tüdőbetegségek kiküszöbölésére, szűrésére az ellátási terület Tüdőgondozói szakrendelésein kívül a Magyar Máltai Szeretetszolgálat által működtetett tüdőszűrő program (tüdőszűrő busz) ad lehetőséget. Ez évente körül-belül háromszor tart meghirdetett szűréseket a szolgálat ellátási területén, vagy annak közvetlen vonzáskörzetében.

A munkavégzés során nagy figyelmet fordítottunk az ügyfelek mentális és fizikai állapotának a felmérésére, tájékoztatásra, indokolt esetekben a minél előbbi szakszerű segítséghez való juttatásra. Háziorvosi vizsgálat, lábadozói elhelyezés szükségessége esetén a szolgálat az ellátórendszer ismert szolgáltatói közül leggyakrabban a BMSZKI valamely háziorvosi rendelőjét és lábadozóját, vagy a Hajléktalanokért Közalapítvány Szobi utcai háziorvosi rendelőjét és lábadozóját vette igénybe. Esetenként a kapcsolatfelvétel, egy-egy ügyintézés mentén a lábadozó szociális munkásával szükséges és rendszeres. Rendszeres volt továbbra is a kapcsolat az Újpesti Károlyi Sándor kórház és rendelőintézet, az Országos Korányi TBC és Pulmonológiai Intézet szociális munkásaival.

Évente több ízben kerül valamelyik ügyfelünk az említett szakemberekkel kapcsolatba. A szolgálatnak három, rendszeresen látogatott ügyfelénél okozott együttműködési problémát azok kezeletlen pszichiátriai problémája. Két hölgy esetében diagnosztizált a paranoia/skizofrénia, az ebből fakadó bizalmatlanságuk emelte falak akadályozták a szociális munkások hatékony munkavégzését. Az ügyfélkörben a hajléktalan életmód sajátosságai miatt kialakult belgyógyászati problémák előfordulása is rendszeres. Legtöbbször sajnos csak a tünetek elviselhetetlenségekor hajlandóak az orvosi ellátás igénybevételére. Az érintett ügyfelek együttműködése függvényében a szolgálat munkatársai mindent megtettek a szükséges ellátások igénybevétele, az ügyfél hivatalos és szociális ügyei előmozdítása érdekében.

Az ügyfelek gyógykezeléséhez szükséges készítményeket néhány esetben valamely hajléktalan háziorvosi rendelő biztosítja. A kiváltandó gyógyszereket a jövedelem nélküli, vagy alacsonyabb jövedelmű betegek a BMSZKI orvosi rendelőiben kérhető „gyógyszer ingyenesítés” szolgáltatás igénybevételével válthatják ki. Indokolt - az említett lehetőségek elérésének akadályoztatása - esetben az utcai szolgálat a rendelkezésére álló havi ellátmányból váltja ki a szükségesebb készítményeket.

A szolgálat, csak az alapvető vitaminokat, nyomelemeket tartalmazó készítményeket osztotta a klienseinek.

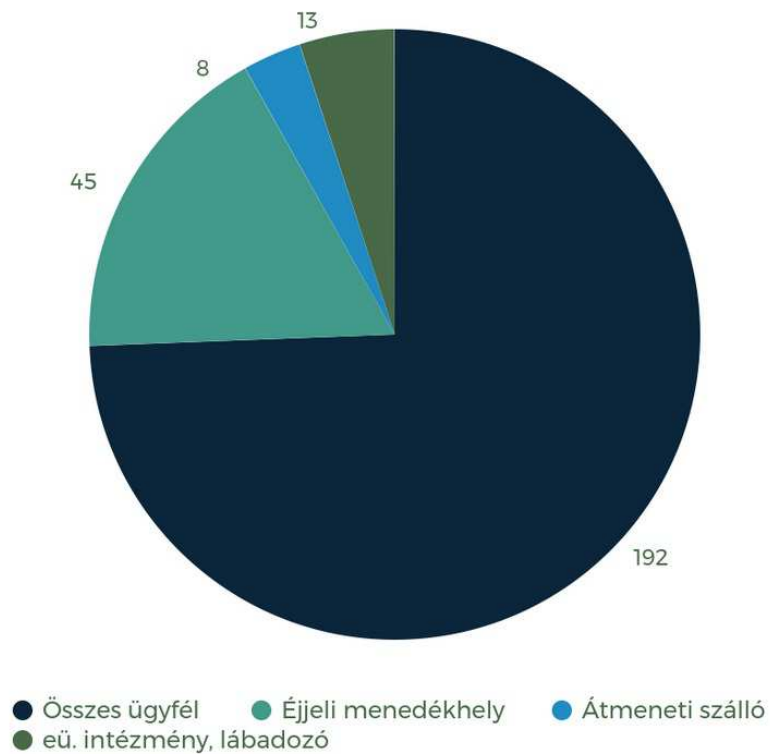
2016-ban 11, a szolgálat által többnyire évek óta ismert hajléktalan hunyt el, szívelégtelenség, illetve az idült alkoholfogyasztás okozta szervi megbetegedések miatt. Leggyakrabban hirtelen rosszul lett következtében vesztették életüket. Egy fő kiemelkedően tragikusan, hirtelen felindulásból eredő gyilkosság következtében hunyt el. Konkrétan az időjárás viszontagságai következményeként elhalálozott ügyfélről nem értesültek a szociális munkások. A szolgálat az elhunytak temetésének, búcsúztatásának az ügyintézésében csak a sorstársak felkérésére, információ szerzés tekintetében vállalt szerepet.

A lakhatást, az ellátórendszer igénybevételét elősegítő intézkedések:

Az utcai életmód/utcán lakás felhagyására törekvő hajléktalanoknak az utcai szolgálat kapcsolatrendszere révén a hajléktalan ellátórendszer valamely intézményében van lehetőségük az egzisztenciális megerősödéssre. Szinte minden év krízisidőszakának kezdetén indulnak alacsonyküszöbű lakhatási, vagy lakhatás hozzájárulását célzó programok az utcán élők, lakhatási nehézséggel, a hajléktalansággal küzdők segítésére. Már ötödik éve segíti a fővárosi támogatással hozzájáruló Konzorciumi program az ügyfeleket, több ember tudta így hosszabb-rövidebb időre igénybe venni a programmal együttműködő intézmények valamely férőhelyét, kiemelve a Twist Olivér Alapítvány átmeneti szállóját. A nevezett intézményekben szállást kapó ügyfelek az utcai szolgálat ellátási területének az érintettsége miatt, sok esetben továbbra is a szolgálat látókörében mozogtak. A program adta lehetőségek, kedvezmények mentén (magasabb intézményi tolerancia, gyorsabb bekerülési feltételek) tavaly is több ügyfél vette igénybe a szálló szolgáltatásait. Továbbra is népszerű szálláslehetőségnek bizonyult az ügyfelek körében a BMSZKI Külső-Váci úti éjjeli menedékhelye. Az ügyfelek mozgásterének a közelsége a meghatározó a menedékhely népszerűségében, de fontos az alacsonyküszöbű igénybevételi feltételrendszer, hogy egyedülállókat és párokat is fogadnak, valamint hogy kutyával rendelkező hajléktalanok is igénybe vehetik. 2016-ban is számos alkalommal sikerült a szintén BMSZKI fenntartásában álló, IX. kerületi Aszódi utcai menedékhely igénybevételéhez segíteni valamelyik ügyfelet. Az intézmény hasonló feltételrendszerrel működő, mint a Rév utcai, viszont az esti étkezési lehetőség hiányát itt a 24 órás bent tartózkodási lehetőség ellensúlyozza. A szolgálat az ellátási területén a csak fapad igénybevételét előnyben részesítő hajléktalanoknak a Léthatáron Alapítvány ISOLA éjjeli menedékhelyét javasolta a leggyakrabban. A Menhely Alapítvány BÓN elnevezésű lakhatási programjába tavaly nem sikerült ügyfelet juttatni. Az ügyfélkör félig-meddig „intézményfüggő” tagjai gyakran veszik igénybe még a BMSZKI Előd vagy Könyves éjjeli menedékhelyeit is, habár az utóbbi a beengedés feltételeként kötelező szondahasználat miatt kevésbé

kedvelt. Az ellátási terület újpesti szakaszán a Vöröskereszt Madridi utcai éjjeli menedékhelyét használják néhányan.

ÜGYFELEK - ELLÁTÁSI HELYEK



II.3 LAKHATÁSI PROGRAMOK, PÁLYÁZATOK

2016-ban a Habitat For Humanity szervezet újfent megkereste a szolgálatot, esetleges önkormányzati bérlakás fenntartásához elegendő erőforrással rendelkező, közterületen élő hajléktalan/ok toborzásában kérte közreműködésünket. Egy fő pályázónak sikerült az együttműködést megkezdni a Habitat munkatársaival, de sajnos – elsősorban kezeletlen pszichiátriai problémái miatti, kooperatív problémák mentén - elutasító bírálatban részesült.

Sok éve köszönhetjük az „Ajándékot kaptál” elnevezésű, civil szerveződésű, elsősorban újságírók részvételével zajló szerkesztőségi árverés támogatását. Az aukció bevételét sokadszor a közterületen élő hajléktalanok ellátására, segítésére fordíthattuk. Tavaly ezt különböző lakhatási támogatásokra használta fel a szervezet: Lakhatási költségeket (albérlet/munkásszálló) finanszíroztunk belőle, de voltak rendhagyó megoldások is. Például az utcai szolgálat közreműködésével az egyik aktív hajléktalan ügyfelünk részére lakókocsit vásároltunk, amit az ügyfél civil támogatója jóvoltából, annak bérelt területén telepítette, így az ügyfél lényegesen jobb körülmények között tudhatja a mindennapjait.

II.4. ESETBEMUTATÁS

Az egészségügyi és szociális helyzete alapján összevonva szeretnénk egy esetet bemutatni. Gizella 61 éves, nő. 2010-ben ismerte meg az utcai szolgálatunk. Ekkor a Népszigeten lévő hotel területéről küldték el, ahol addig biztosítva volt a lakhatása a hotel területén végzett kisebb takarítási feladatok fejében. Korábban - nem sokkal a hajléktalanná válása után - átmeneti szállón is lakott. Onnan a „két év jogviszonykeret” lejárta után ki kellett költöznie. Hajléktalanná válásának oka, hogy újpesti önkormányzati bérlakásukat lányuk „eladta” úgy, hogy az ő elhelyezéséről nem gondoskodott. Harag nincs benne gyermeke felé, de kapcsolatot azóta sem tartanak igazán. Utcai szolgálatunkkal kialakult kapcsolata óta nem vett igénybe intézményi szolgáltatást, egyedül az árvíz ideje alatt kényszerült éjjeli menedékhelyen tölteni az éjszakáit. Állatszerető, amióta ismerjük, több macska, olykor kutya veszi körül. Átmeneti szállóra költözését is egyrésről az állatszeretete és az ez iránt igényei lehetetlenítik el.

Hivatalos, illetve egészségügyi ügyei intézésében folytonos segítséget igényel. Egészségügyi állapota minden tekintetben sokat romlott az elmúlt két-három évben, diagnosztizált asztmája gyakran gyötri. Fullad, szívritmuszavart, magas vérnyomást, pajzsmirigy alulműködést, illetve paranoid skizofréniát állapítottak meg nála. Sokszor vizelet-és széklettartási problémája is előtérbe kerül. Életvezetése higiéniai normák tekintetében is folytonos segítséget igényel. Regisztrált álláskereső volt, rendszeres foglalkoztatást helyettesítő támogatásban részesült 2016. márciusig (azóta egészségi állapota miatt kapja jövedelmét).

Paranoiája évek óta gyötri. Főként ez a férfi segítőköt érinti: figyelik, követik őt közvetetten. Betegségtudata nincs. Másfél éve, amikor számára kibírhatatlan módon fulladt és köhögött, bekerült a Bajcsy Kórház- kardiológiai osztályára, ezt megelőzően a Diszpécser Szolgálaton keresztül vittük a Könyves Kálmán Körúton lévő BMSZKI házi orvosához, ahol csináltak egy EKG-t, s rögtön mentőt hívtak. Szívritmuszavarát, illetve pajzsmirigy betegségét akkor diagnosztizálták. Hetekig volt kórházban, majd miután beállították a gyógyszereit, a Bajcsy Kórházban dolgozó szociális munkással egyeztetve bekerült a „BMSZKI Könyves lábadozóba” további egy hónapra. Ekkor kötelezték, hogy járjon az ott dolgozó pszichiáterhez, aki beállította gyógyszereit a mentális betegségére is. Ügyfelünk fizikailag jobban lett a gyógyszerek hatására, elutasította a szálláslehetőségeket, visszakerült a Népszigeten lévő tartózkodási helyére. Az imént leírt hosszas procedura fél év múlva újra megisméltődött, ugyanis egyik napról a másikra úgy döntött, hogy nem hajlandó tovább szedni a gyógyszereket, mert attól van rosszul: fáj a lába, egyensúlyvesztést érez folyamatosan. Ekkor 2016. februárjában már a pajzsmirigy problémái is előtérbe kerültek a Bajcsy Kórházban. A kezelést

elutasította, nem engedte, hogy szövettani mintát vegyenek tőle a nyaki nyirokcsomóiból, tumorra gyanakodtak. Gizella ekkor az FHT-t a munkaügyi központtal való együttműködése miatt kapta. Foglalkoztatási lehetőség miatt el kellett üzemorvoshoz, aki tapasztalta a számos betegséget, és javasolta a leszázalékolását, mert véleménye szerint nem munkaképes. Segítettük ügyfelünket a folyamatban, benyújtottuk a kérelmet az NRSZH-hoz, ahol végül 53%-os munkaképesség-csökkenést állapítottak meg. Mivel a szükséges szolgálati ideje nincs meg, 26 200Ft lett havi jövedelme. Elindítottuk házi orvosával a közgyógyellátás iránti kérelmet is.

Ezután a járási nehézségei és vizelet-, ill. széklettartási problémái miatt mentünk el házi orvosához beutalókért. Kaptunk neurológiára, urológiára, érsebészetre időpontot, ezzel párhuzamosan mennie kellett laborba is (vizelet, vér). Az urológián megállapították, hogy nincs kóros elváltozás, baktérium volt a vizeletében, ami gyulladásra utalhatott, ill. megjegyezte a kezelőorvos, hogy a folytonos kinti lét, hideg is okozhat huzamosabb felfázást. A neurológiai és érsebészeti vizsgálat is negatív lett. Javasolták a szakorvosok az ügyfelünknek, hogy okvetlenül foglalkozzon a pajzsmirigy problémájával, ill. a mintavétellel, mert járási nehézsége és akár a vizelettartási probléma is összefüggésben állhat vele. Sajnos továbbra sem egyezik bele ügyfelünk a nyirokcsomó szövettan mintavételbe, amit a vizsgálatról való félelemre és paranoiájára vezettünk vissza. Jelenleg a gyógyszeres terápiát is elutasítja. Habár továbbra is folyamatosan negálja betegségét, motiválni próbáljuk a rendszeres orvos látogatásra, gyógyszerei beszedésére, illetve legfőképpen átmeneti szálló használatra.

Összeállította: Kaló Attila intézményvezető

Szakmai feladatok

Csicsák Gábor
Tóth Franciska
Szárz András
Hegyi Armand
Farkas Attila
Sebők Zsófia