

Ért. 735704-2023 0119 1013 - 000318 / 2023 702Eue1

Myrai Vallási Közhasznú Egyesület  
**Hajléktalanok Átmeneti Szállása  
és Éjjeli Menedékhelye**  
1078 Budapest, Nefelejcs utca 39.

Budapest Főváros VII. Ker.		Községi Hivatal	
Iktatószám: UII/485-1/625			
2023 JAN 13,			
előszám:	60/2	-	száma

TA

## SZAKMAI BESZÁMOLÓ

(a 2022-es évről)

**Hajléktalanok Átmeneti Szállása és Éjjeli Menedékhelye**

(1078 Budapest, Nefelejcs utca 39.)



## Tartalom

I.	Bevezetés .....	3
II.	A Hajléktalanok Átmeneti Szállása rövid bemutatása.....	4
II/1.	A Hajléktalanok Átmeneti Szállása által biztosított szolgáltatások.....	4
II/2.	A Hajléktalanok Átmeneti Szállásán folyó szakmai munka és a gondozási folyamat .....	6
II/3.	Az ellátotti kör demográfiai jellemzői .....	10
III.	A Hajléktalanok Éjjeli Menedékhelye rövid bemutatása.....	13
III/1.	A Hajléktalanok Éjjeli Menedékhelye által biztosított szolgáltatások.....	14
III/2.	A Hajléktalanok Éjjeli Menedékhelyén folyó szakmai munka és a gondozási folyamat ..	16
III/3.	Együttműködés Dunakeszi Város Önkormányzatával.....	18
III/4.	Az ellátotti kör demográfiai jellemzői .....	18
IV.	Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelme.....	21
V.	Együttműködés .....	22
VI.	Befejezés.....	24

## **I. Bevezetés**

Annak érdekében, hogy szociális munkásként jól, tehát hatékonyan tudjunk dolgozni az ellátottakkal, nézetem szerint nagyon sokat kell tudnunk arról a közegről, amelyben élünk; ismernünk kell azokat a társadalmi folyamatokat, amelyek befolyásolják az emberek életét. Nincs olyan szociális munkára orientált szakmai vezetés, amely egyértelműen meghatározná, mit várnak el egy szociális munkástól az egyes intézményekben.

A hajléktalanság összetett hiányállapot. A lakástól, a folyamatos megélhetést biztosító munkától való megfosztottságot, a fizikai és lelki egészség súlyos veszélyeztetettségét hordozza. Szembetűnő a társadalom belenyugvása, hogy emberek - nem egy esetben gyermekekkel - élik életüket közterületeken, emberhez méltatlan körülmények között. A hajléktalanok alig kapnak esélyt arra, hogy bebizonyítsák: ugyanolyan emberek, mint bárki, ezért a folyamatos elutasítások, kudarcélmények valóban arra fogják rávezetni őket, hogy feladják. Önbecsülésük teljes lecsökkenésével elveszíthetik még a motiválhatóság képességét is, amely a hajléktalan ellátásban dolgozó szakemberek szerint a re integrációjuk legnagyobb akadályát képezi.

A társadalomnak meg kell adnia a hajléktalan személyek számára azokat a lehetőségeket, amelyeket bármely más embernek. A szolgáltatások biztosítása során alapvető szakmai kritérium, hogy az ellátottat szükséges támogatni a saját sorsa feletti felelősségének újraélésében, de nem helyes megoldani helyette azokat a feladatokat, amelyekre ő maga is képes.

Jelen beszámoló a Myrai Vallási Közhasznú Egyesület által fenntartott Hajléktalanok Átmeneti Szállása és Éjjeli Menedékhelye által nyújtott ellátást és az intézményben történt fontosabb eseményeket foglalja össze.

A beszámoló a két részből épül fel: külön kerül bemutatásra a Hajléktalanok Átmeneti Szállása és a Hajléktalanok Éjjeli Menedékhelye.

## **II. A Hajléktalanok Átmeneti Szállása rövid bemutatása**

A Hajléktalanok Átmeneti Szállása célcsoportját a tizennyolcadik életévüket betöltött, felnőtt férfiak képezik. Az intézményi szolgáltatások kizárólag az önfenntartásra képes valamint a közösségi együttélés szabályainak eleget tenni tudó személyek számára érhetőek el. Az intézmény a nap 24 órájában nyitva tart. Az elhelyezés 6 és 8 ágyas szobákban valósul meg.

Az ellátás biztosításának a következő célkitűzései vannak:

- Az Átmeneti Szálláson zajló szakmai munka célja az önálló életvitel feltételeinek fenntartása a szociális segítségnyújtás eszközrendszerének felhasználásával.
- Az emberi és az állampolgári jogok érvényesülésének elősegítése.
- Az egyén autonómiáját elfogadó, az integrációt minden eszközzel segítő, humanizált környezet biztosítása.
- Otthonos, nyugodt légkör megteremtése, biztosítása.
- A demokratikus együttélés szabályainak érvényesülése.
- Az intézmény belső rendjének biztosítása, fenntartása.
- A nyújtott szolgáltatások ellenőrizhetőségének biztosítása.

### **II/1. A Hajléktalanok Átmeneti Szállása által biztosított szolgáltatások**

A Hajléktalanok Átmeneti Szállása 40 férfi számára biztosít szociális-és egyéb szolgáltatásokat. Az intézmény nyújtotta szolgáltatások a következők:

- Szociális ügyintézés;
  - hatósági okmányok igénylése,
  - pénzbeli transzferekhez való hozzájutás elősegítése,
  - természetbeni juttatások igénylése,
  - szociális szolgáltatások igénybe vételének elősegítése,
  - egészségügyi szolgáltatások igénybe vételének elősegítése,

- egészségkárosodottság megléte esetén szükséges lépések megtétele.
- Személyes kapcsolat kiépítése, az egyén élethelyzetében felmerülő problémák megoldása, segítség nyújtása;
  - családtagokkal való kapcsolat kialakításában, tartásában való közreműködés,
  - magasabb küszöbű ellátási formához való csatlakozás elősegítése,
  - albérlet keresése,
  - szenvedélybetegségek leküzdésével foglalkozó szervezetek szolgáltatásainak igénybe vételében történő segítség nyújtása,
  - hagyatéki ügyintézésben való részvétel, segítségnyújtás,
  - konfliktuskezelés,
  - polgári peres- valamint büntetőeljárásokban való közreműködés,
  - bármely természetű hivatalos ügy intézésében való segítségnyújtás, nyomon követés.
- Egyéb szolgáltatások:
  - tisztálkodás,
  - étel készítéséhez, melegítéséhez, hűtéséhez szükséges tárgyi infrastruktúra biztosítása,
  - ruhák tisztántartásához szükséges elektronikai felszereltség elérhetővé tétele,
  - csomagmegőrzés,
  - értékmegőrzés,
  - postacím biztosítása,
  - számítógép használata, internet elérése,
  - fertőtlenítési vizsgálaton való részvétel lehetőségének biztosítása.

Rendszeres időközönként kézműves foglalkozásokat bonyolítunk le az intézményben. Ezek tematikája általában valamely ünnepkör köré szerveződik. Az igénybevevők szívesen jelennek meg ezeken a foglalkozásokon, s lelkesen vetik bele magukat az alkotásba. Az elkészült tárgyakat vagy saját használatra használják fel, vagy pedig életterüket díszítik fel vele.

## **II/2. A Hajléktalanok Átmeneti Szállásán folyó szakmai munka és a gondozási folyamat**

A Hajléktalanok Átmeneti Szállása a szolgáltatásait térítésmentesen biztosítja az ellátotti célcsoport számára. A szolgáltatások igénybe vételének módja: az intézményi jogviszonyt létesíteni kívánó személy felvételi eljárást kezdeményez. Ennek során úgynevezett felvételi elbeszélgetésen vesz részt. Felvételi beszélgetésen minden hétköznap lehetőség nyílik részt venni. A jelentkezők egy szakmai team előtt jelennek meg. A felvételi beszélgetésen központi szerepet kap az intézmény bemutatása, a jogszabályi háttér ismertetése, illetve felmérjük, hogy a jelentkező képes-e az önfenntartásra valamint az átmeneti szálló házirendjének betartására. A felvételi eljárás második körében a jelentkezőnek be kell nyújtania a háziorvosa által kitöltött egészségi állapotra vonatkozó igazolást. A felvételi kérelemről a szakmai team dönt. A jelentkezőt írásos formában értesítjük az eredményről, melyet az intézményben vehet át. Amennyiben a jelentkező felvételt nyer, de nincs szabad férőhely az intézményben, várólistára kerül. A férőhely iránti igényt hetente egyszer szükséges megerősíteni telefonos úton vagy személyesen. Aki ezt elmulasztja, lekerül az intézményi várólistáról. Az intézményi jogviszony létesítésének előfeltétele: egy évnél nem régebbi tüdőszűrő igazolás megléte (amelyen szerepel: „fertőző tüdőbetegségben nem szenved”).

A 2022-es év során 66 fő jelent meg felvételi beszélgetésen. A felvételi beszélgetések során törekszünk arra, hogy nyitottan álljunk a hozzánk jelentkezőkhöz, igyekszünk helyzetüket minél jobban feltérképezni. Ebből adódóan 19 fő felvételi kérelmét bíraltuk el negatívan. A döntés oka: a felvételi beszélgetésen tanúsított nem megfelelő magatartás, az együttműködésre való képtelenség, vagy már most az együttműködésre képtelen volt, mivel a megbeszélte időben nem jelent meg. A pozitívan elbíralt kérelmek esetében 36 fő esetében valósult meg a beköltözés. Volt, aki lekerült az intézményi várólistáról, mert nem tett eleget a várólistások kötelezettségeinek, melyek közé a férőhely iránti igény megerősítése is tartozik. Ilyen esetekben több hetet szoktunk várni a döntés előtt, mert tisztában vagyunk azzal, hogy bármilyen negatív élethelyzet megakadályozhatja a jelzés megtételét. 5 fő személyesen jelezte nekünk, hogy lakhatása más módon oldódott meg.

Az intézményi jogviszonyt létesítők számára a szolgálatot teljesítő munkatárs ismertetést szolgáltat a nyújtott szolgáltatások köréről; az ellátás tartalmáról és feltételeiről; a jogosult és hozzátartozói közötti kapcsolattartás, különösen a látogatás, a távozás és a visszatérés rendjéről; az intézményi jogviszony megszűnésének eseteiről; valamint az intézmény Házirendjének tartalmáról. A Házirend egy példánya átadásra is kerül a beköltöző számára. A beköltözőket ezen kívül tájékoztatjuk még az intézmény által vezetett nyilvántartásokról is. Ezek megismerését az ügyfél az aláírásával hitelesíti. Az ellátottak jogainak védelmére, az esetleges panasztételre, a jogosult jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezetekről vonatkozó ismeretanyagról, szabályokról ezen alkalommal tájékozódnak.

A jogviszonyt létesítő nyilatkozik arról, hogy a szociális ellátásra való jogosultság feltételeit és a jogosult, továbbá a közeli hozzátartozója természetes személyazonosító adataiban beállott változásokat haladéktalanul közli az intézmény vezetőjével.

A jogviszony létesítő számára már az első héten személyes szociális munkás kerül kijelölésre, aki segíti őt céljai elérésében, hivatalos ügyintézésében. Az ellátottak a személyes szociális munkásokkal együttműködési megállapodásban rögzítik a teljesítendő feladatokat. Azok teljesítéséért mind az intézmény ellátottja s mind a személyes szociális munkás felel. Az első időszakban a tervek, célok megfogalmazása az elsődleges. Gyakori ekkor, hogy az irreális vállalásokat szükséges a realitással összevetni oly módon, hogy közösen megvizsgáljuk a célokhoz rendelhető eszközöket. Az sem ritka, hogy a felvételre került kliens a bekerüléskor még nem képes megfogalmazni céljait. Főként a hosszú távú célok megfogalmazása jelent különös nehézséget, melyen nem csodálkozhatunk, ismerve az életutakat. Ekkor a lehetőségek közös feltérképezése és a rövid távú célok megfogalmazása a fő irány. Nagy hangsúlyt kap ebben az időszakban a szociális munkás és az ügyfél közötti bizalmi kapcsolat kiépítése, mely különös értéket képvisel a gondozási munkában

Az intézmény ellátottai a személyes szociális munkással kötött együttműködési megállapodásban rögzített kötelezettségeiknek teljesítésén valamint az intézmény belső szabályzatainak betartásán túl befizetési kötelezettségeknek tesznek eleget. A letéti díjat legkésőbb a beköltözéstől számított harmincadik napig szükséges befizetni. Egyszeri befizetést feltételez, amelynek összege: 10.000 Ft. A letéti díj a kiköltözés napján visszafizetésre kerül, amennyiben az ellátott részéről szándékos károkozás nem valósul meg.



A letéti díj befizetését követően havi egy alkalommal előtakarékoság befizetési kötelezettség realizálódik. Ennek összege minimálisan 10.000 forint havonta. Az előtakarékoság jogcímen befizetett összeg az intézményi jogviszony megszűnésének napján – egy összegben – kifizetésre kerül. Az intézményben dolgozók igyekeznek alkalmazkodni a nehéz élethelyzetekből eredő finánciális természetű problémákhoz. A többszörösen előforduló fizetési kötelezettség elmulasztása, valamint az ez irányú megállapodások megszegése viszont az ebből adódó jogviszony megszüntetést jelentheti.

Azon ellátottak számára, aki az ellátást legalább hat hónap időtartamra veszi igénybe, egyéni gondozási terv készül. Az egyéni gondozási terv tartalmazza az ellátott személy fizikai és mentális állapotának helyzetét, az állapotjavulás, illetve megőrzés érdekében szükséges, illetve javasolt feladatokat, a javasolt feladatok időbeni ütemezését, az ellátott részére történő segítségnyújtás egyéb elemeit. A személyes szociális munkás folyamatosan figyelemmel kíséri és elősegíti az egyéni gondozási tervben meghatározottak érvényesülését. Az egyéni gondozási tervet kidolgozó munkacsoport évente- jelentős állapotváltozás esetén annak bekövetkeztekor- átfogóan értékeli az elért eredményeket, és ennek figyelembevételével módosítja az egyéni gondozási tervet.

A Hajléktalanok Átmeneti Szállása Házirendje bizonyos szempontból szigorú előírásokat, betartandó rendelkezéseket, követendő magatartási mintákat ír elő. Általában a következő házirendi szabálypontok betartásával kapcsolatban szokott probléma jelentkezni:

- absztinencia tartására vonatkozó elvárásnak való megfelelés anomáliája,
- agresszív magatartás,
- személyes használati tárgyak, élelmiszerek tárolásának nem megfelelősége,
- valótlan állítások megtételéből következő nehézségek,
- egészségügyi problémák elhallgatása.

A kialakuló problémák esetében szigorúan, ugyanakkor rugalmasan igyekszünk pozitív eredményeket elérni, a probléma orvoslásához eljutni. Ez konfliktusoktól nem mentes helyzeteket eredményezett. Ezekben a helyzetekben az intézményben dolgozók konfliktuskezelő készségeinek magas szintű felhasználására van szükség. Úgy érzem, erőfeszítéseink ezen a téren sikeresnek tekinthetők, hiszen a házirend megsértéséből a kiköltözések alacsony arányban jelentkeznek. Az ilyen helyzetekben nem a házirendet sértő személy kiköltöztetése a célunk, hanem az, hogy a szociális munka eszközeit alkalmazva



együttműködésre bírjuk, illetve utánajárunk, hogy mi állhat a nem megfeleléség háttérében. A segítő beszélgetések alkalmazásával szerencsére a legtöbb esetben sikerült utánajárnunk az okoknak, s a kliens motiválásával, biztatásával és támogatásával komoly sikereket értünk el a nem megfeleléségek megszüntetésében. Ezt a törekvést az intézmény ellátottjai is érzik, s pozitívan hat ki a közös együttműködésünkre.

A 2022-es évben 22 esetben valósult meg kiköltözés. Az intézményből történő kiköltözést az alábbi tényezők indukálhatják: saját döntés, házirend súlyos megsértése, előtakarékoság fizetési kötelezettség elmulasztása, idős otthoni elhelyezés.

Az ellátottakkal való együttműködés lezárásának legkedvezőbb oka a saját döntésből adódó kiköltözés. A saját döntés címszó alatt a magasabb küszöbű ellátási forma igénybe vétele illetőleg a bérleménybe való költözés rejlik. Igen kevés azon esetek száma, amely során az ellátott az intézményi szolgáltatásokkal való elégedettség hiánya miatt hozza meg az intézményi jogviszony megszüntetésére irányuló döntést. Ez a szolgáltatások megfeleléségére, a szakmai team minőségi munkavégzésére enged következtetni. Az intézményi jogviszony megszűnését indukáló tényező a legtöbb esetben: a saját döntésből fakadó jogviszony megszűnése, a kiköltözőink közül 19 főt érint.

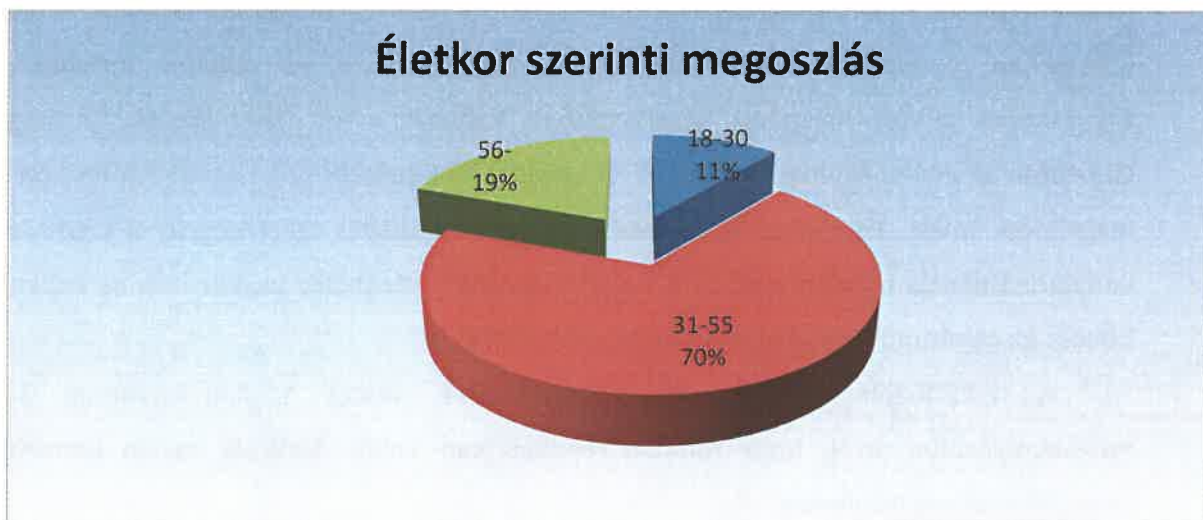
A házirend súlyos megsértése esetén az alábbi szabálysértésekkel találkoztunk: együttműködés hiánya, tudatmódosító szer hatása alatt bekövetkező szabálysértés, tudatmódosító szer (a legtöbb esetben alkoholt tartalmazó ital) fogyasztása az intézmény területén, az intézmény rossz hírének keltése, három igazolatlan éjszaka megléte. A megjelölt időszakban a leggyakrabban bekövetkező szabálysértés az alkohol tartalmú italok fogyasztását követő hangulati, viselkedésbeli változás s az ebből következő magatartás tanúsítása az intézményben. A tárgyalt év során 3 fő költözött ki a házirend többszöri súlyos megsértése miatt. Esetükben is kerestük az együttműködés lehetőségeit, a kiköltözésükre vonatkozó döntés minden esetben a végső megoldást jelentette, amikor már be kellett, hogy lássuk: az együttműködés komoly akadályokba ütközik.

A kiköltözött lakóink sorsát igyekszünk minél inkább nyomon követni, megbizonyosodni arról, hogy minden rendben van velük. Szükség esetén természetesen számíthatnak segítségünkre.

Az intézményből saját döntésből fakadóan kiköltözők közül 2 fő albérletbe költözött. Az albérletbe költözés manapság magas költségekkel jár. Az intézmény lakói számára az összegyűjtött előtakarékoság nagy segítséget jelent a kaució kifizetésében. 4 fő vidékre költözött a családjához. 5 fő számára a jövőben munkáltatója fogja lakhatását biztosítani. 8 fő költözött más intézménybe. Akadtak olyanok is akik beköltözés után nem sokkal meggondolták magukat és vissza mentek a családjukhoz, vagy rokonaikhoz, ezért költöztek ki a saját döntésük kapcsán. Az intézmény ellátottainak próbálunk segítséget nyújtani a továbblépésben. Ösztönözzük albérletbe költözési szándékukat, keressük a számukra megfelelő ajánlatokat, akár pályázati úton is, igyekszünk őket a számukra megfelelő ellátási formába eljuttatni.

### **II/3. Az ellátotti kör demográfiai jellemzői**

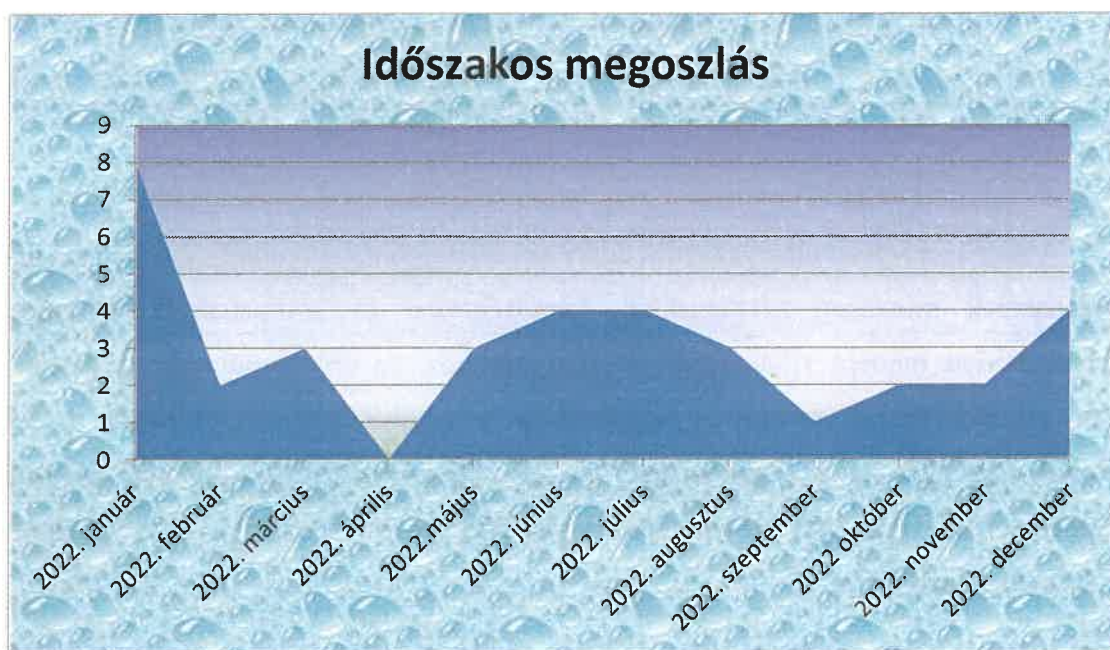
A szolgáltatás jellegzetességeiből fakadóan az ellátást igénybe vevők férfiak. Az átmeneti szállásra a 2022-es évben beköltözők átlagéletkora: 51,3 év. Az alábbi diagram elemzési egységeinek vizsgálatából megállapítható, hogy a tárgyalt időszakban intézményi jogviszonyt létesítők 19%-át a 55 év felettiiek alkotják. Az 31-55 év közöttiek magas arányban vannak jelen az intézményben. A 18 és 30 év közöttiek mindössze a jogviszonyt létesítő ellátottak 11%-át teszik ki.



Elsődleges célunk a velük folytatott szociális munka során az, hogy életkoruknak megfelelő szállást és ellátást keressünk számukra. Voltak olyan személyek, akiket sikeresen elhelyeztünk az idén a számukra megfelelő ellátást nyújtó intézményben, illetve van olyan aktív intézményi jogviszonnyal rendelkező lakónk, akinél ez az ügyintézés folyamatban van.

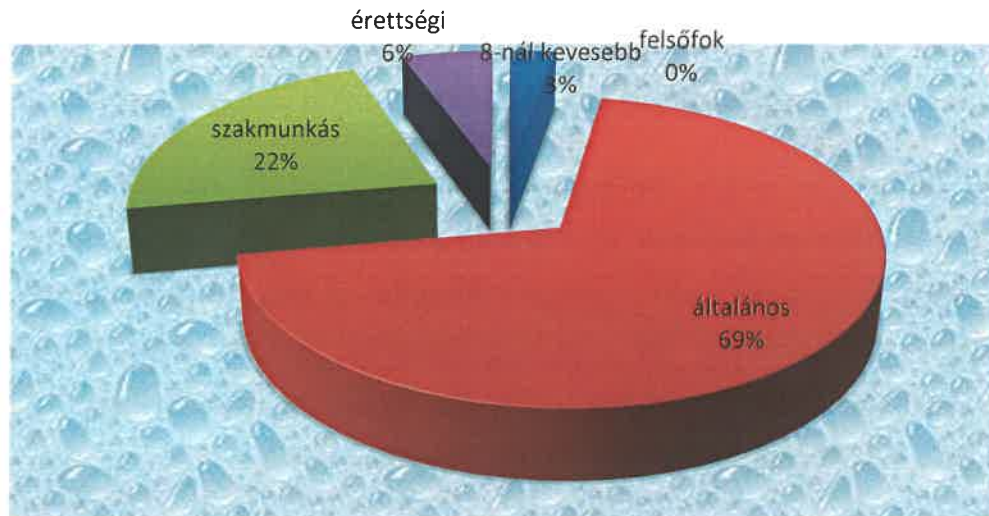
A 2022-es év során mintegy 36 személy létesített intézményi jogviszonyt a Hajléktalanok Átmeneti Szállásán. Az alábbi diagram az időszakos megoszlást szemlélteti.

A diagram elemzése során az alábbiak állapíthatóak meg. Az ellátottak többsége már a nyári időszak során lépéseket tesz azért, hogy lakhatását rendezze. A legtöbben még a hideg időszak beköszönte előtt beadták felvételi kérelmüket, s megvalósították a beköltözést. Egyébként a beköltözések megoszlása nagyjából egyenletes képet mutat.



A lentebb látható diagram az ellátotti kör legmagasabb iskolai végzettségének megoszlását tükrözi. A diagram értelmezése az alábbiak megállapítására ad lehetőséget: viszonylagosan magasabb azon szereplők aránya, akik középfokú (szakmunkás bizonyítvány és érettségi) végzettséggel bírnak. Az ellátottaink 6%-a érettségi bizonyítvánnyal rendelkezik. A legnépesebb csoportot az általános iskolai végzettséggel rendelkezők alkotják. Megemlítendő, hogy van egy személy is, aki 6 általános iskolai osztályt végzett el sikeresen. Főiskolai végzettséggel az igénybevevők közül egy ember sem rendelkezik.

## Legmagasabb iskolai végzettség megoszlása



A munkaerő-piaci elhelyezkedés egyre nehezekebb azon személyek számára, akik nem rendelkeznek mindazon készségekkel, képességekkel és kompetenciákkal, amelyek a globalizálódott modern világunkban a boldoguláshoz, az érvényesüléshez szükségesek. A hazai munkanélküliek táborát az alapkörű és a szakmunkás végzettséggel rendelkezők alkotják. Az ellátottaink alapkészségei gyakran hiányosak, nyelvi illetőleg számítógépes kompetenciáik, pénzügyi ismereteik nagymértékben elmaradnak a társadalom által elvártakhoz viszonyítva.

Pozitív eredményként értelmezem, hogy az Átmeneti Szálláson szolgáltatást igénybevevők között a munkába állás viszonylagos aránya kedvezőbb képet láttat. A fentebb időszakban jogviszonnyal bírók 58%-a bír állandó munkaviszonnyal.

Az ellátottak 25%-a alkalmi munkavállalásból szerzi jövedelmét. Ezek a személyek többségében a feketegazdaság keretein belül (általában az építőiparban) tudtak csak munkát vállalni.

Azon személyek, akik jövedelmét nyugdíjszerű ellátás illetve rendszeres szociális segély képezi, a szolgáltatást igénybevevők 14%-át teszik ki.



Sajnos ellátottaink 13%-a –elmondásuk szerint- egyáltalán nem rendelkezik jövedelemmel. A szociális ügyintézés keretein belül segítséget nyújtunk ellátottainak számára az álláskeresésben, önéletrajzírásban, álláskeresői stratégiák elsajátításában. Kijelenthető, hogy az ezzel kapcsolatos szolgáltatásunk rendkívül nagy népszerűségnek örvend.

A hajléktalanná válás folyamatában minden esetben nagy szerepet játszik a kapcsolati háló meg bomlása. Ez az intézmény ellátottjain is megfigyelhető. Ellátottaink kapcsolati hálójá sajnos nagyon szegényes. Mindössze 8%-uk él jelenleg is párkapcsolatban. 54%-uknak sosem volt házastársi kapcsolata, míg 32%-uk házassága válással végződött. 6%-uk elvesztette házastársát, özvegy.

A szolgáltatást igénybevevők 39%-ának van gyermeke, átlagosan 1 fő. Azonban sokuknak meglehetősen laza a kapcsolatuk gyermekeikkel. Rendszeresen kapcsolatot csak egyharmaduk ápol velük, ők telefonon illetve személyesen is rendszeresen felkeresik őket. A szociális munka folyamata során fontosnak tartottuk azt, hogy arra ösztönözzük a szolgáltatást igénybevevőket, hogy szorosabbra fonják családi kapcsolataikat. Több esetben sikerrel jártunk, de szembekerültünk olyan helyzettel is, ahol már annyira eltávolodtak egymástól a családtagok, hogy a békülésre, közeledésre tett kísérletek sikertelenül végződtek.

### **III. A Hajléktalanok Éjjeli Menedékhelye rövid bemutatása**

A Hajléktalanok Éjjeli Menedékhelye szolgáltatásai a 18 év feletti, felnőtt férfiak számára elérhetőek. Az intézmény az év minden napján üzemel, így szolgáltatásaihoz mindig hozzáférhetnek a rászoruló személyek. Az intézmény napi 15 órát tart nyitva (17:00 és 08:00 között). 20 férőhelyen biztosítjuk az ellátottak számára az elhelyezést. A lakók elhelyezése három alvótérben valósul meg. Öt illetve tíz férőhelyes szobák biztosítottak.

Az intézmény célcsoportját elsősorban azon személyek képezik, akiknek legfontosabb igényük, hogy az éjszakai időszak során fedél legyen a fejük felett, s emellett tájékoztatásban részesüljenek az őket érintő ellátási formákról, s segítséget vegyenek igénybe a folyamatban lévő szociális és egyéb ügyek vitelében, intézésében. A beengedés feltételei a következők:

- Érvényes (fél évnél nem régebbi) tüdőszűrő igazolás megléte,

- Alkalmas állapotban történő megjelenés.

### **III/1. A Hajléktalanok Éjjeli Menedékhelye által biztosított szolgáltatások**

A Hajléktalanok Éjjeli Menedékhelye alacsonyabb küszöbű ellátási formát képvisel. Ennek ellenére igyekszünk az igénybevevők számára egyéni esetkezelést, speciális gondoskodást biztosítani. A megjelölt időintervallum során az alábbi szolgáltatásokat üzemeltettük:

☐ Szociális ügyintézés;

- hatósági okmányok igénylése,
- pénzübeni transzferekhez való hozzájutás elősegítése,
- természetbeni juttatások igénylése,
- szociális szolgáltatások igénybe vételének elősegítése,
- egészségügyi szolgáltatások igénybe vételének elősegítése,
- egészségkárosodottság megléte esetén szükséges lépések megtétele.

☐ Személyes kapcsolat kiépítése, az egyén élethelyzetében felmerülő problémák megoldása, segítség nyújtása;

- családtagokkal való kapcsolat kialakításában, tartásában való közreműködés,
- magasabb küszöbű ellátási formához való csatlakozás elősegítése,
- albérlet keresése,
- pszichiátriai kezelésben való részesülés elősegítése, kapcsolattartás,
- hagyatéki ügyintézésben való részvétel, segítségnyújtás,
- konfliktuskezelés,
- polgári peres- valamint büntetőeljárásokban való közreműködés,
- bármely természetű hivatalos ügy intézésében való segítségnyújtás, nyomon követés.

☐ Egyéb szolgáltatások:

- tisztálkodás,
- étel melegítéséhez, hűtéséhez szükséges tárgyi infrastruktúra biztosítása,
- étkeztetés,

- ruhák tisztántartásához szükséges elektronikai felszereltség elérhetővé tétele,
- ruhapótlás,
- csomagmegőrzés,
- értékmegőrzés,
- postacím biztosítása,
- számítógép használata, internet elérése,
- fertőtlenítési vizsgálaton való részvétel lehetőségének biztosítása.

A szolgáltatást igénybe vevők az intézmény által biztosított összes szolgáltatással élnek, ám kijelenthető, hogy az intézmény ellátottai leggyakrabban segélyügyintézésben, munkakeresésben kérik segítségünket. Az intézmény munkatársai tájékoztatják őket a különféle ellátási formákról, azok megigénylési módjáról, illetve az ügyintézés menetében is segítséget nyújtanak. A munkakeresés kapcsán különösen fontos ellátottaink számára az önéletrajz elkészítésében illetve a megfelelő állásajánlatok felkutatásában nyújtott segítség. Sajnos legtöbb esetben ellátottaink számítógépes kompetenciái, érdekérvényesítő képességei hiányosak. Emiatt különösen fontos az, hogy a munkakeresés folyamatában is megkapják a megfelelő segítséget.

Szolgáltatásaink közül nagy népszerűségnek örvend a szociális, mentálhigiénés beszélgetés. Örömmel jelenthetem ki, hogy az intézményben szolgáltatást igénybevevők nagy része bizalommal fordul az intézményi stáb felé. Fő célunk, hogy ellátottaink megelégedéssel vegyék igénybe szolgáltatásainkat.

A megnevezett szolgáltatások mellett lehetőséget teremtettünk az igénybevevők számára arra, hogy az ünnepnapokat és a hétvégéket az intézményben töltsék. Ez a kedvezmény nagy sikernek örvend körükben, s maradéktalanul ki is használják.

Rendszeres időközönként kézműves foglalkozásokat bonyolítunk le az intézményben. Ezek tematikája általában valamely ünnepkör köré szerveződik. Az igénybevevők szívesen jelennek meg ezeken a foglalkozásokon, s lelkesen vetik bele magukat az alkotásba. Az elkészült tárgyakat vagy saját használatra használják fel, vagy pedig életterüket díszítik fel vele.



Ellátottaink nagy részéről sajnos elmondható, hogy családi és társas kapcsolataik leépültek, magányosnak érzik magukat, s ez a tény az ünnepek közeledtével negatívan hat ki lelkiállapotukra. Emellett ilyenkor frusztrálóbbnak érzik anyagi gondjaikat is, a nincstelenséget. Különösen fontosnak tartjuk, hogy érezzék: ők is számítanak, az ő számukra is lehet még ünnep. Ez az adventi időszakra fokozottan igaz. Kézműves foglalkozásokat és ünnepséget is rendeztünk számukra. A visszajelzések alapján törekvéseink elérték céljukat.

### **III/2. A Hajléktalanok Éjjeli Menedékhelyén folyó szakmai munka és a gondozási folyamat**

A Hajléktalanok Éjjeli Menedékhelye szolgáltatásait térítésmentesen biztosítja az ellátotti célcsoport számára. A szolgáltatások igénybe vétele szóbeli kérelmezés alapján valósul meg. A szolgáltatások igénybe vételének feltételei: fél évnél nem régebbi tüdőszűrő igazolás megléte (amelyen szerepel: „tüdőgümőkórban nem szenved”). Az intézménybe első alkalommal érkezők számára a szolgálatot teljesítő munkatárs ismertetést szolgáltat a nyújtott szolgáltatások köréről valamint az intézmény Háziarendjének tartalmáról. Ezek megismerését az ügyfél az aláírásával hitelesíti. Az ellátottak jogainak védelmére, az esetleges panasztételre vonatkozó ismeretanyagról, szabályokról ezen alkalommal tájékoznak.

A szolgáltatások biztosítása révén azon célkitűzés érvényesülését segítjük elő, amely az ellátottak magasabb küszöbű ellátási formához való hozzásegítést foglalja magában.

Az ellátottaink 48%-a küzd valamilyen egészségügyi problémával. Esetükben a szociális munka folyamata során kiemelt figyelmet kap az egészségügyi kezelések nyomon követése, illetve a felmerülő ügyintézkésekben (mint például időpontkérés) nyújtott segítségnyújtás. A félév folyamán egy esetben volt szükséges a Mentőszolgálat kihívása. Köszönhető ez annak, hogy ellátottaink –a segítségünkkel- rendszeres részt vesznek a szükséges egészségügyi kezeléseken.

Az év során több ellátottunk számára is segítséget nyújtottunk abban, hogy számára megfelelő, magasabb küszöbű ellátási formát vegyen igénybe.

Az Éjjeli Menedékhely ellátottai számára fennállt a lehetőség, hogy a Myrai Vallási Közhasznú Egyesület által fenntartott Nefelejcs utcai Átmeneti Szállásra jelentkezzenek. Amennyiben a gondozási folyamat során azt tapasztaltuk, hogy az ellátottnak magasabb küszöbű ellátási formára, személyre szabott esetkezelésre van igénye, az intézmény munkatársai javasolták számára a felvételi beszélgetésen történő megjelenést. Az intézményben szolgáltatást igénybevevő ellátottak 39%-a élt ezzel a lehetőséggel az év során. Örömmel jelentem ki, hogy többségüknek sikerült alkalmazkodniuk a magasabb elvárásokhoz, s a fizetési kötelezettségek teljesítése sem okoz számukra gondot. Voltak olyan személyek is- bár elenyésző számban-, akik számára nem sikerült az alkalmazkodás az Átmeneti Szállás szigorúbb szabályrendszeréhez. Számukra az Éjjeli Menedékhelyen további ellátást biztosítunk.

A szolgáltatást igénybe vevők nyugalmanak fenntartása érdekében az intézmény belső szabályzatokkal s azok betartásával biztosítja az éjszakai pihenéshez szükséges megfelelő körülményeket. A belső szabályzatoknak köszönhetően jól áttekinthető és világos az intézményi működés. Az intézmény Házirendje kifüggesztésre került, az ellátottak számára is könnyen érthető nyelvezetű.

Az intézmény házirendi szabályzata bizonyos szempontból szigorú előírásokat, betartandó rendelkezéseket, követendő magatartási mintákat ír elő. Kijelenthető azonban, hogy a szolgáltatást igénybevevők nagy része elfogadja ezeket a rendelkezéseket, hiszen ezek betartásával, betartatásával tudjuk –többek között- biztosítani számukra a zavartalan éjszakai pihenést.

Amennyiben a házirendben foglaltak megsértése kerül sor – az ellátottak részéről – feljegyzés valamint jegyzőkönyv kiállítása valósul meg. A feljegyzések kiállításához legtöbb esetben az alábbi okok vezetnek:

- együttműködés hiánya,
- tiszteletlen magatartás tanúsítása,
- agresszív fellépés,
- az intézmény munkatársainak rossz hírét keltő magatartás tanúsítása,
- életveszélyes fenyegetés megtétele,
- tudatmódosító szer használata,

■ az intézmény munkatársainak lelki és testi épségét fenyegető magatartás tanúsítása.

A házirend megsértésének esetei 98%-ban valamilyen tudatmódosító szer (alkohol, drog vagy gyógyszer) fogyasztásából, s az abból fakadó magatartási problémákból fakadtak.

Az év folyamán három alkalommal kellett igénybe vennünk a VII. kerületi Rendőrkapitányság munkatársainak segítségét az ellátottunk házirendet sértő, agresszív magatartása miatt.

Tényként megállapítható, hogy az intézményben szolgáltatást igénybevevők többsége törekszik a házirendben foglaltak betartására.

### **III/3. Együttműködés Dunakeszi Város Önkormányzatával**

A Myrai Vallási Közhasznú Egyesület fenntartásában álló Hajléktalanok Éjjeli Menedékhelye együttműködésben áll Dunakeszi Város Önkormányzatával. Az együttműködés alapja a felek között kötött ellátási szerződés. A szerződésben foglaltaknak megfelelően Dunakesziről érkező hajléktalan személyek számára nyújtunk szolgáltatásokat.

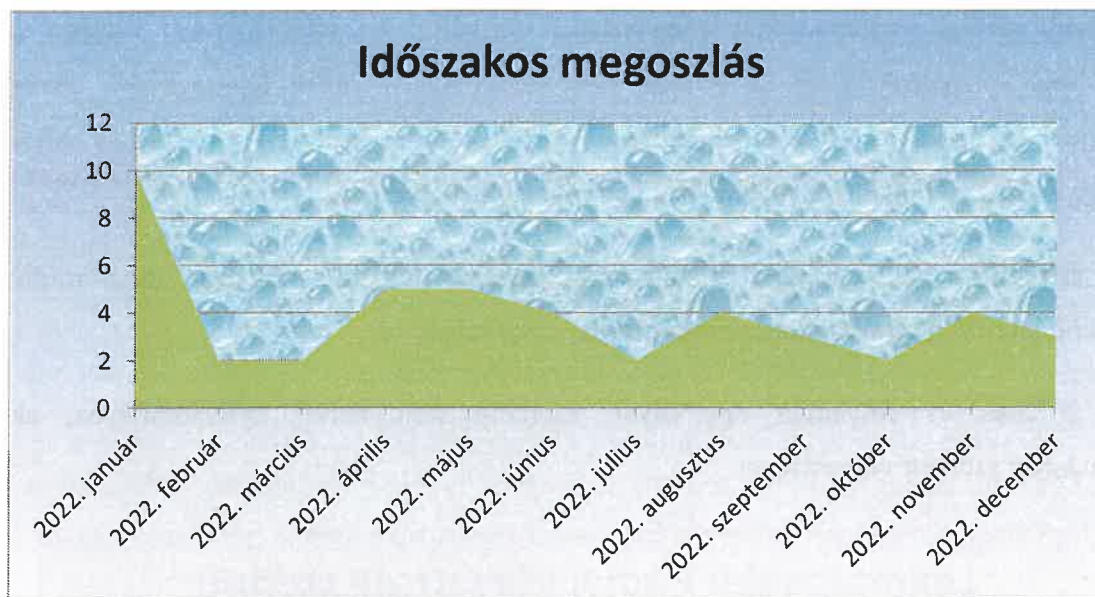
Az együttműködésünk során tapasztaltakra hivatkozva megállapítható, hogy a Dunakesziről érkező hajléktalan személyek törekedtek az együttműködés során elvártak valamint az intézmény házirendjében foglaltak betartására. Azonban több esetben is szembesültünk alkohol fogyasztásából adódó magatartásbeli gondokkal. Az intézmény munkatársainak konfliktuskezelő stratégiájának felhasználása a legtöbb esetben elegendőnek bizonyult.

Éltek az intézmény nyújtotta valamennyi szolgáltatás igénybe vételének lehetőségével. Közös együttműködésünk az eltelt idő tükrében sikeresnek tekinthető.

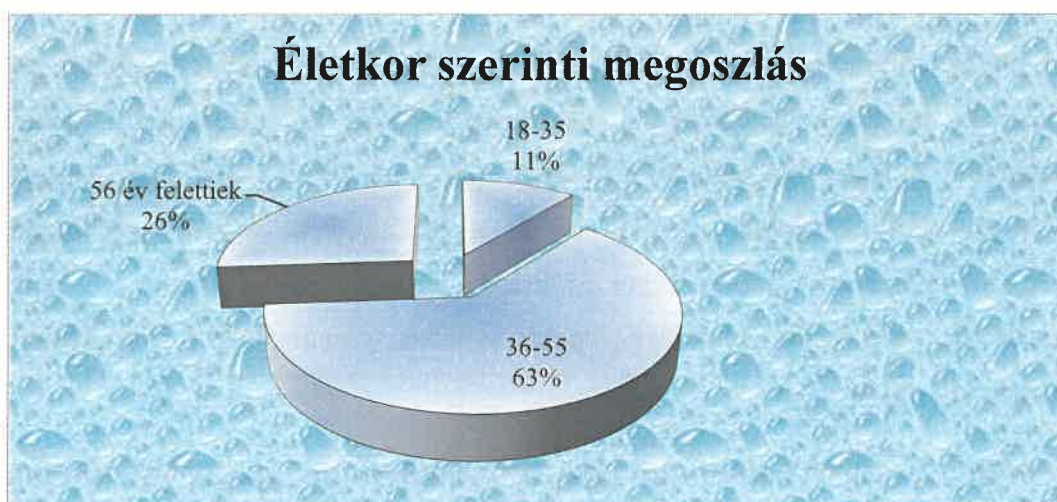
### **III/4. Az ellátotti kör demográfiai jellemzői**

A 2022. január 1-e és 2022. december 31-e közötti időszakban összesen 46 fő került nyilvántartásba. A téli hónapokban az intézményünk magas kihasználtsági mutatókat

produkált.



Az Éjjeli Menedékhelyen a 2022-es évben nyilvántartásba kerülő személyek átlagéletkora 50,9 év. A legfiatalabb szolgáltatást igénybevevő 20, míg a legidősebb 68 éves volt. A lentebb látható diagram a Hajléktalanok Éjjeli Menedékhelyének nyilvántartásába kerülők – a fentebb megjelölt időintervallum alatt – valamint szolgáltatásokat igénybe vevők életkori megoszlását szemlélteti. A diagram elemzési egységeinek vizsgálatából kiderül, hogy az életkori megoszlás tekintetében legnagyobb arányban a 36-55 év közöttiek képviseltetik magukat. Az eltérések alapján megállapítható: a 18 és 35 év közöttiek képviseltetik magukat legalacsonyabb számban, az intézményben.





Az alább látható diagram a 2022-es évben nyilvántartásba kerülő személyek legmagasabb iskolai végzettségének megoszlását vizsgálja. Az eredményeket illetően az alábbiak fogalmazhatóak meg: az ellátást igénybevevők 57%-ának legmagasabb iskolai végzettségét az általános iskolai végzettség képezi. Megemlítendő, hogy vannak olyan személyek is, akik hat általános iskolai osztályt végeztek el sikeresen.

A középfokú végzettséggel rendelkezők képezik az intézményben megfordulók legnépesebb táborát. Legtöbbjük szakmunkás bizonyítvánnyal bír.

A 2022-es év folyamán egy olyan személy sem került nyilvántartásba, aki felsőoktatásban szerzett végzettséget.



A munkaerő-piaci elhelyezkedés egyre nehezebb azon személyek számára, akik nem rendelkeznek mindazon készségekkel, képességekkel és kompetenciákkal, amelyek a globalizálódott modern világunkban a boldoguláshoz, az érvényesüléshez szükségesek. A hazai munkanélküliek táborát az alapkörű és a szakmunkás végzettséggel rendelkezők alkotják. Az ellátottaink alapkészségei gyakran hiányosak, nyelvi illetőleg számítógépes kompetenciáik, pénzügyi ismereteik nagymértékben elmaradnak a társadalom által elvártakhoz viszonyítva.

Az év során nyilvántartásba vett személyek 57%-a számolt be arról, hogy egyáltalán nem rendelkezik jövedelemmel. A velük folytatott szakmai munka során igyekeztünk motiválni

őket, illetve az álláskeresésben, önéletrajzírásban, különféle álláskereső technikák elsajátításában segítséget nyújtottunk számukra. Szükség esetén információkat nyújtottunk számukra a különböző ellátási formákról, az ügyintézésben segítséget nyújtottunk számukra. Az esetek 25%-ban sikerre vezettek erőfeszítéseink. A maradék 40% általában alkalmi munkából vagy valamilyen rendszeresen folyósított pénzbeli ellátásból tartja el magát (például rokkantsági ellátás). Átlagosan 38.000 forintból gazdálkodnak egy hónapban. Sajnos azonban meg kell jegyezni, hogy az ellátottak egy része a feketegazdaság keretein belül talált magának munkát.

A hajléktalanná válás folyamatában minden esetben nagy szerepet játszik a kapcsolati háló megbomlása. Ez az intézmény ellátottjain is megfigyelhető. Ellátottaink kapcsolati hálóját sajnos nagyon szegényes. Mindössze 7%-uk él jelenleg is párkapcsolatban. 45%-uknak sosem volt házastársi kapcsolata, míg 44%-uk házassága válással végződött. 4%-uk elvesztette házastársát, özvegy. A szolgáltatást igénybevevők 57%-ának van gyermeke, átlagosan 1,5 fő. Azonban sokuknak meglehetősen laza a kapcsolatuk gyermekeikkel. Rendszeresen kapcsolatot csak kis részük ápol velük, ők telefonon illetve személyesen is rendszeresen felkeresik őket. A szociális munka folyamata során fontosnak tartottuk azt, hogy arra ösztönözzük a szolgáltatást igénybevevőket, hogy szorosabbra fonják családi kapcsolataikat. Több esetben sikerrel jártunk, de szembekerültünk olyan helyzettel is, ahol már annyira eltávolodtak egymástól a családtagok, hogy a békülésre, közeledésre tett kísérletek sikertelenül végződtek.

#### **IV. Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelme**

A szociális szolgáltatások során az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani. Az intézmény a működését oly módon végzi, hogy figyelemmel legyen az ellátást igénybe vevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására. Az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem. Az együttműködés és az igénybevételi eljárás során különös figyelmet kell fordítani arra, hogy az ellátást igénylő adataihoz csak az arra jogosult személyek férjenek hozzá. A vezető köteles biztosítani, hogy az ügyfelekkel kapcsolatos

dokumentációkhoz illetéktelen személy ne férhessen hozzá. A dokumentumokat elvinni csak indokolt esetben lehet. Az intézmény vezetője a lehetőségek figyelembevételével köteles olyan feltételeket biztosítani, ahol a hajléktalan személyek alapvető tisztálkodási, pihenési feltételei nyugodt körülmények között adóttak. A hajléktalan személy intézményi szolgáltatásának igénybevétele nem tehető függővé olyan információktól, melyek korábbi életvitelével, előéletével kapcsolatosak. Amennyiben az ellátottat bármilyen sérelem éri, panasszal élhet az intézményvezető vagy a szakmai vezető felé. Az intézményvezető tizenöt napon belül köteles a panasztevőt értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben az intézményvezető határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslattal.

Az ellátott jogi képviselő személyesen fogadja a hozzá fordulókat, előzetes egyeztetés esetén.

Az ellátott jogi képviselő neve: Egediné Mandel Gizella. Telefonos elérhetősége: +36 20 489 9595. Email címe: [gizella.mandel@ijb.emmi.gov.hu](mailto:gizella.mandel@ijb.emmi.gov.hu). Levelezési címe: 1365 Budapest Pf.:646.

Az ellátott jogi képviselő az ellátást igénybe vevő részére segítséget nyújt jogai gyakorlásában.

A személyes gondoskodást végző személyek esetében biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartsák emberi méltóságukat és személyiségi jogukat, munkájukat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra.

## **V. Együttműködés**

A Budapest, Nefelejcs utca 39-es szám alatt található Hajléktalanok Átmeneti Szállása és Éjjeli Menedékhelye a Myrai Vallási Közhasznú Egyesület fenntartásában áll. A Myrai Vallási Közhasznú Egyesület olyan civil szerveződés, mely a hajléktalan-ellátásnak szenteli munkáját.



A Hajléktalanok Átmeneti Szállása szakmai együttműködésben áll a Myrai Vallási Közhasznú Egyesület fenntartásában álló egyéb intézményekkel. Ezek:

- ❖ Hajléktalanok Nappali Melegedője (1143, Budapest Cserei u. 10.),
- ❖ Hajléktalanok Nappali Melegedője (1195, Budapest Iparos u. 1/A.),
- ❖ Hajléktalanok Éjjeli Menedékhelye (1143, Budapest Ilka u. 8.)
- ❖ Hajléktalanok Nappali Melegedője (2120 Dunakeszi Kincsem utca 2.).

A társintézmények munkatársaival az intézmény dolgozóinak lehetősége van szakmai értekezlet keretében, különféle rendezvényeken történő megjelenés során, telefonos úton illetve személyesen történő tájékozódással valamint szakmai előadásokon történő részvétellel ápolni a kapcsolatot.

Az intézmény munkatársai más ellátó szervezetekkel is rendszeres kapcsolatot tartanak fenn. A napi feladatellátásban nagy segítséget jelent a más hivatalos szervekkel, szociális ellátó intézményekkel kialakított kapcsolat és a velük történő együttműködés. A Hajléktalanok Átmeneti Szállása és Éjjeli Menedékhelye többek között az alábbi szervezetekkel tart fenn kapcsolatot:

- Budapest Esély,
- Budai Irgalmasrendi Kórház,
- Budapesti Módszertani Szociális Központ,
- EVIN Erzsébetvárosi Ingatlankezelési Nonprofit Zrt.
- Fővárosi Önkormányzat Felvételt Előkészítő Csoport,
- Fővárosi Önkormányzat Dózsa György úti Idősek Otthona,
- Forró-Drót Kft.,
- Haller utcai Munkaügyi Kirendeltség,
- Jahn Ferenc Dél-pesti Kórház és Rendelőintézet,
- Menhely Alapítvány,
- Nyíró Gyula Kórház,
- Péterfy Sándor utcai Kórház és Baleseti Központ,
- Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság,

- Törökbálinti Tüdőgyógyintézet,
- Uzsoki utcai Kórház,
- és VII. kerületi Felnőtt Orvosi Ügyelet,
- VII. kerületi Önkormányzat valamint
- VII. kerületi Rendőrkapitányság.

## **VI. Befejezés**

A Hajléktalanok Átmeneti Szállásán és Éjjeli Menedékhelyén végzett munkavégzés sok pozitív eredménnyel szolgál. A szolgáltatást igénybevevők nagy része törekszik az együttműködésre s igyekszik lépéseket tenni körülményei rendezése kapcsán.

Az intézmény szakmai stábja egy olyan légkör kialakítására törekszik, melyben a szolgáltatást igénybevevők azt érezhetik, hogy minden értük történik, egyenrangú partnerek, nem pedig kiszolgáltatott alanyai a történéseknek. Ezt ellátottaink is érzik, s valószínűleg ennek köszönhetően sok pozitív megerősítést kapunk tőlük, mely motivációul szolgál a minőségi munkavégzéshez.

Kelt: Budapest, 2023.01.18.

Készítette:

  
Dömők Annamária  
intézményvezető

