

2022 JAN 31.
KP-1547/2022
Budapest Főváros
VII. Kerület Erzsébetvárosi
Polgarmesteri Hivatal

2021. évi

SZAKMAI BESZÁMOLÓ



Budapest Főváros VII. Kerület Erzsébetvárosi Polgarmesteri Hivatal Központi Iktató		
Iktatószám: VIII/201-3/2022		
2022 JAN 31.		
előszám: 201-2	melléklet: - db	előadó: Zsolt

**A Magyar Máltai Szeretetszolgálat Budapest
VII. kerületében végzett tevékenységéről**

A fenntartó nevében elfogadta:


Molnár Tamás
regionális ügyvezető
16 23702-2-43
20200817-00000000

Az Intézmény (telephely) általános adatai

Neve: MMSZ Egyesület - Belvárosi Hajléktalan Centrum2 - Erzsébetvárosi Nappali Melegedő (telephely)

Címe: 1078 Budapest, Murányi utca 38.

Ágazati azonosító: Erzsébetvárosi Nappali Melegedő S0086704

Ellátás típusa: Hajléktalan személyek nappali ellátása

Engedélyezett férőhelyszám: 60 fő

Ellátási területe: Budapest Főváros közigazgatási területe

Székhelye: MMSZ Egyesület - Belvárosi Hajléktalan Centrum Terézvárosi Nappali Melegedő
1067 Budapest, Eötvös u. 21.

1. Intézmény bemutatása

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület által fenntartott és üzemeltetett Erzsébetvárosi Nappali Melegedő, a Belvárosi Hajléktalan Centrum (1067 Budapest, Eötvös u. 21.) telephelyeként a belváros szélén, a VII. kerületben, a Keleti pályaudvar (Thököly út) a Damjanich utca és a Városliget (Dózsa György út) által határolt területen helyezkedik el. Az intézmény a Murányi utca 38. szám alatti bérház pincehelyiségében található. Az intézmény 1996. április 2-a óta fogadja ügyfeleit.

Az intézmény az 1993. évi III. törvény – a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 65/F paragrafusa alapján személyes gondoskodás keretében szociális alapszolgáltatást nyújt nappali melegedő formájában. Rendelkezünk érvényes működési engedéllyel, szervezeti és működési szabályzattal az 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet 5.§ (1) bekezdése alapján, valamint a működéssel kapcsolatos belső szabályzatokkal az 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet 5.§ (2) bekezdése szerint.

A szolgáltatásról történő nyilvántartást a jogszabályban előírt 11. sz. melléklet alapján vezetjük a Máltai Szeretetszolgálatnál egységesen használt REGE életútkövető rendszerben, melyen keresztül a napi jelentést továbbítjuk a Kenyszi-Tevadmin rendszerbe. Az intézmény nyitva tartásának ideje a 2020-as évben is megfelelt a jogszabályi előírásoknak (1/2000 (I. 7.) SzCsM rendelet 76. §).

Intézményünk az érvényes jogszabályoknak megfelelően működik, vagyis a rászoruló személyek számára lehetőséget biztosít a személyi tisztálkodásra, a személyes ruházat tisztítására, ételmelegítésre és elfogyasztásra, közösségi együttlétre és pihenésre.

Az intézmény szolgáltatásai

Elsődleges fontosságú alapszolgáltatásunk és egyben a jogszabály által előírt kötelezettségünk is a személyi tisztálkodás, és a ruházat tisztításának biztosítása az ügyfeleink számára. Ehhez az alábbi lehetőségek és eszközök állnak a rendelkezésünkre:

- 1 db női zuhany
- 1 db női wc
- 1 db női mosdó
- 2 db férfi zuhany
- 1 db férfi wc
- 2 db férfi mosdó
- 5 db Miele típusú ipari mosógép
- 4 db Miele típusú ipari szárítógép
- mosópor, sampon, tusfürdő
- törölköző, fürdőköpeny
- borotva, borotvahab, körömcsipesz, körömkefe
- varrókészlet
- cipőpucoló eszközök
- fültisztító
- vasaló, vasalódeszka
- hajnyíró készülék

A ruhák tisztítását 5 db Miele típusú ipari mosógéppel és 4 db azonos gyártmányú ipari szárítógéppel végezzük. Ezekkel a nagy teherbírású, professzionális gépekkel egy 40 °C mosás és szárítás időtartama körülbelül 1,5 óra. A mosóport mi adjuk, a mosás időtartamára igény esetén fürdőköpenyt biztosítunk, mivel sok ügyfelünk utcán él, így kevés váltóruhával rendelkezik vagy egyáltalán nincs. Ügyfeleink hetente egy alkalommal moshatnak. A mosás sorrendje előre feliratkozásos rendszerben történik, vagyis a mosást megelőző napon bejelentkezik az ügyfél, és megbeszélünk vele egy időpontot a következő napra. Naponta körülbelül 24-30 fő ruháját tudjuk kimosni. A ruhák vasalására is van lehetőség, melyhez vasalót és vasalódeszkát biztosítunk. Ezen felül ügyfeleink rendezett külsejének megerősítése érdekében biztosítunk borotvát, hajvágógépet, körömkefét, körömcsipeszt, fültisztító pálcikát és cipőtisztító-szereket.

Rászoruló klienseink ügyintézéséhez négy darab számítógép áll rendelkezésünkre, melyből kettőt ügyfeleink is használhatnak.

Intézményünk napi 60 fő befogadására van engedélyezve, de a gyakorlatban ennél több rászorulót látunk el.

2. Infrastruktúra

Nappali melegedőnkben a tér nincs tagolva, az ügyfelek által használható terület egybefüggő - a személyzet és az ügyfelek egy térben vannak - melyen felül csak egy pici irodával rendelkezünk, ami egyben az interjúszoba funkcióját is betölti, illetve a hátsó, személyzeti térben található egy személyzeti mosdó, valamint egy raktárhelyiség, ahol az intézmény napi működéséhez szükséges eszközöket tároljuk. A melegedő rendelkezik továbbá egy 3,5 nm-es előkészítő helyiséggel, ahol az ügyfeleink napi kiszolgálása folyik. Melegedőnk nem akadálymentesített, egy pincehelyiségben áll az ügyfelek rendelkezésére.

2021. februárjában 750 000 F értékben megújítottuk a melegedő bútorzatát, egy ügyfélfogadó pulttal, konyhaszekrénnel, 3 raktárszekrénnel, polcokkal és a már meglévő szekrényeink alá tartóelemekkel lett egy sokkal korszerűbb az ügyféltér, a raktározás és az előkészítő konyha funkció is.

Korábban probléma volt a férfi fürdőben, hogy a zuhanytálcák nem voltak elválasztva, mindenki egyedül szerette (volna) használni a fürdőt. Fenti beruházás keretében ez is megoldódott, egy strapabíró, rozsdamentes elem és zuhanyfüggönyök segítségével.

A nappali melegedő műfajából következően az apróbb eszközbeszerzések közül kiemelkedik a mikrohullámú sütő, a vízforraló és a hajnyíró készülék „folyamatos” pótlása, ezek a leggyakrabban tönkremenő berendezéseink, ezeket, ha szükséges, pótoljuk/pótoltuk.

A beszámolási időszakban is, mint minden évben megtörtént az intézmény teljes körű tisztasági festése és mázolása, ahol szükséges volt, fal-, ill. burkolatjavítása.

3. Célcsoport/ellátotti kör

A gondozotti kör

Az intézménybe járó ügyfeleket három részre oszthatjuk: a ténylegesen fedél nélküliekre, vagyis azokra az emberekre, akik utcán, vagy lakás céljára nem alkalmas helyiségekben töltik az éjszakáikat.

A másik csoport, akik valamelyik hajléktalanellátó szervezet által működtetett intézményben (éjjeli menedékhelyen, krízisszállón, fűtött utcán, átmeneti szállón stb.) töltik az éjszakáikat.

A harmadik csoport a rászoruló kerületi lakosok, azok a személyek, akik rendelkeznek VII. kerületi lakcímmel, és tényleges lakhatással, de olyan rossz körülmények között élnek, hogy rászorulnak az intézmény szolgáltatásaira (mosás, fürdés, ételmisszerosztás stb.).

Az intézmény - profiljából adódóan – alacsony küszöbűen működik, ami azt jelenti, hogy elsősorban azokat az embereket látjuk el, akik az utcán (Városliget, Keleti pályaudvar környéke, VII. kerület utcák, kapualjak) élnek és általában más szervezetekkel alig, vagy egyáltalán nem is tartják a kapcsolatot. Ennek több oka is lehet: egyrészt a bizalmatlanság a kapcsolatok iránt, illetve az információ hiánya. Másrészt alkalmazkodási nehézségeikből (szerfüggőség, antiszociális viselkedés, indulatkezelési probléma, házirendet betartani nehezen tudó vagy képtelen ügyfél) fakadóan nem engedik be más intézményekbe.

Az elmúlt években megemelkedett a szerfogyasztó ügyfelek száma, jelenlétük folyamatos problémát okoz a dizájnern drogok kiszámíthatatlan hatása és a teljes perspektíva hiánya valamint átgondolt drogstratégia híján.

További súlyos probléma a kezeletlen pszichiátriai betegek immár évek óta meglévő jelenléte a hajléktalan-ellátó rendszerben, mely kihat a melegekre is, valamint a gyermekvédelmi gondoskodásból kikerülő, jövőkép nélküli fiatalok magas száma.

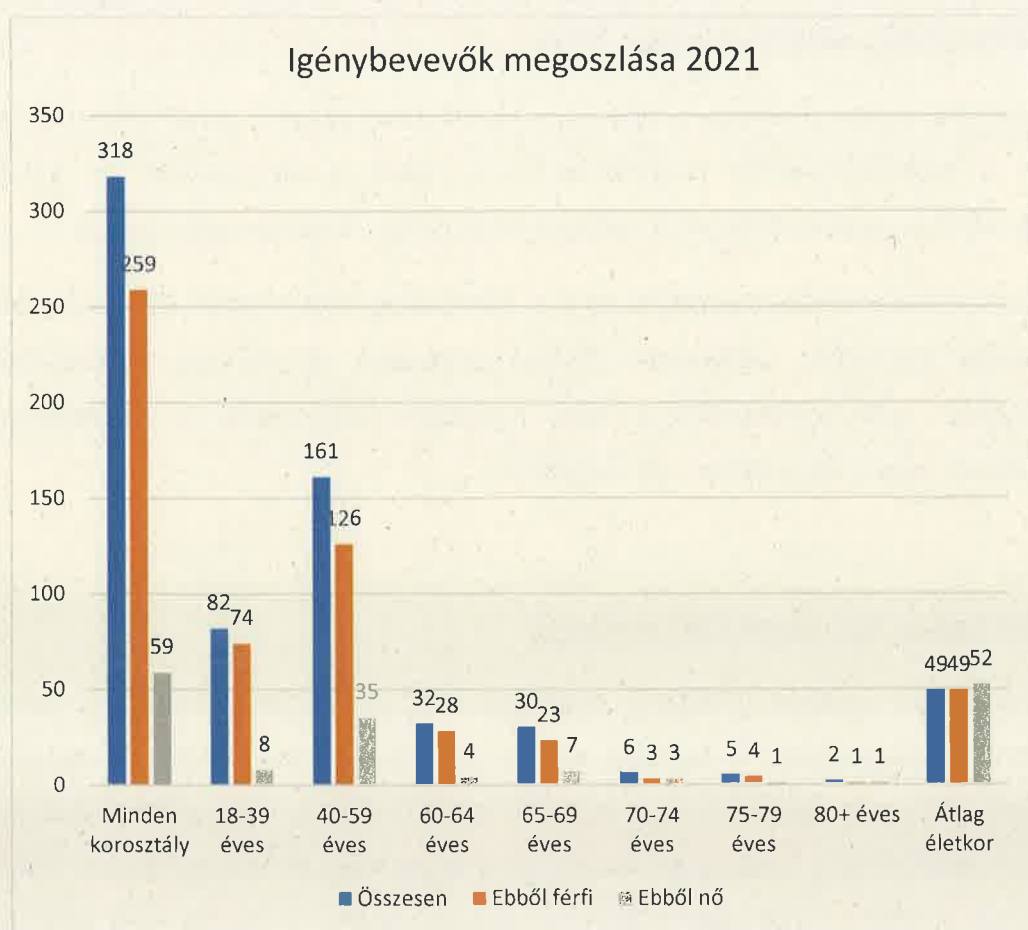
Különböző mértékben gondnokság alatt álló (cselekvést korlátozó, ill. cselekvést kizáró gondnokság) klienseink folyamatos kihívást jelentenek a szociális munkásoknak. A gondnokokkal való együttműködés nem egyenletes színvonalú, a kliensekhez való odafordulásuk sajnos sok esetben nem megfelelő.

Az intézményben folyó gondozási munkáról

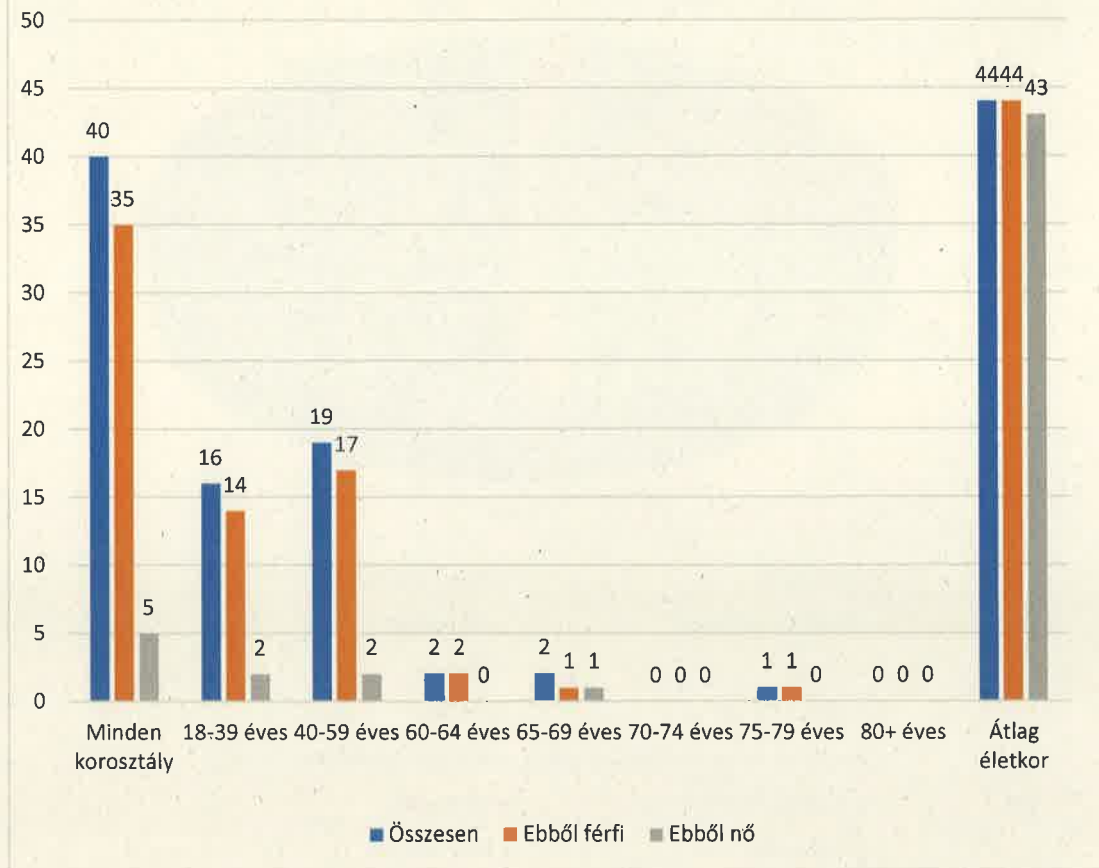
Az elmúlt években jelentősen megemelkedett az alkohol-, drogfüggő valamint a pszichiátriai problémákkal élő ügyfelek száma, ez új helyzet elé állította az intézményben dolgozókat, mivel a konfliktusok is gyakoribbá váltak. Ennek a változásnak köszönhetően a szociális munkásoknak a mindennapi munkájukban egyre nagyobb energiát kellett fektetniük a konfliktusok kezelésére, ami pedig a tényleges szakmai munka, az egyéni esetkezelés háttérbe szorulását eredményezte. 2021-ben az eddigiéknél sokkal hangsúlyosabb szerepet kapott az

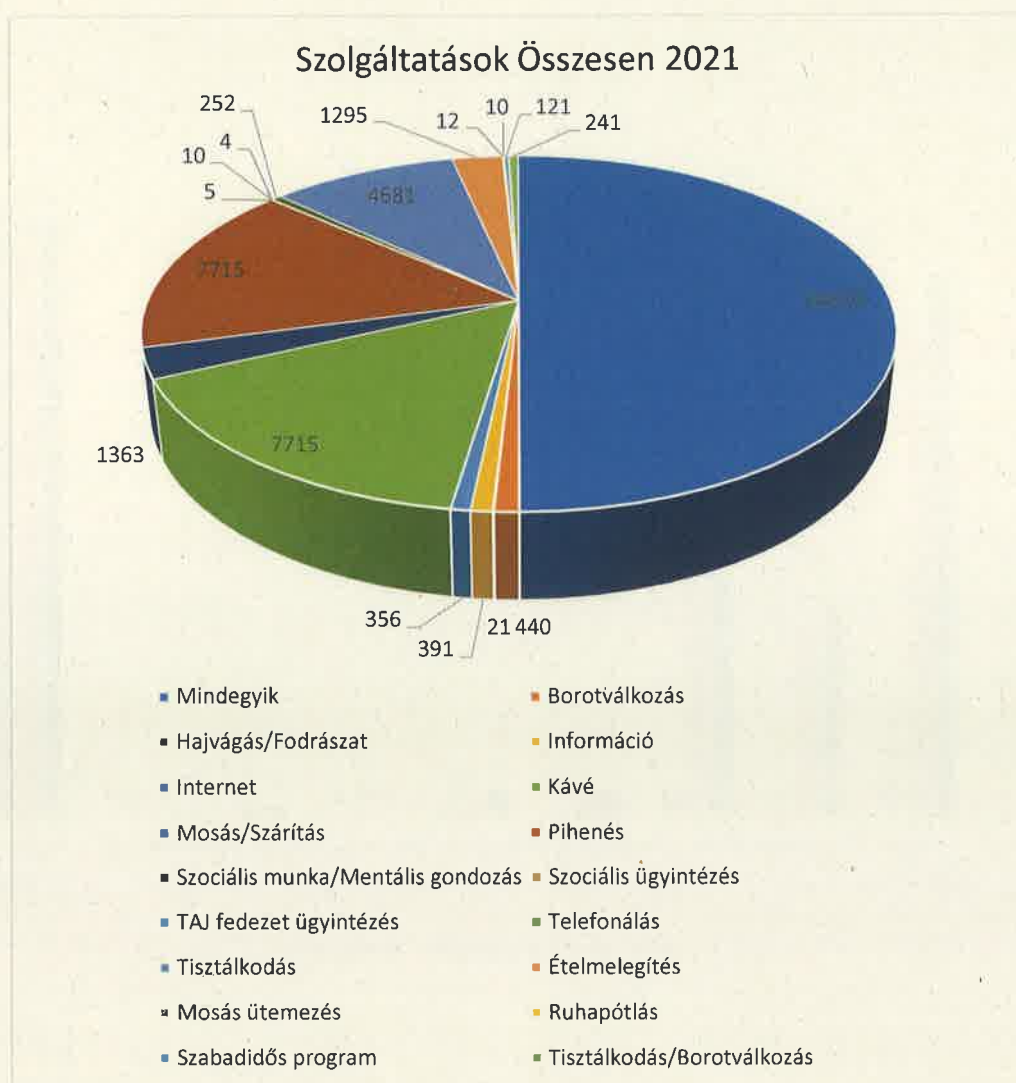
ügyfelek **mentális támogatása**, a személyes bizalmas beszélgetések. Azokban a helyzetekben, amikor ezek a beszélgetések nem vezettek eredményre, nekünk is élnünk kellett a szolgáltatás szüneteltetésének eszközével, de ezeket csak a rendkívüli eseményeknél és nagyon ritkán alkalmaztuk.

2021-ben az alapszolgáltatások teljes körű, színvonalas biztosítása mellett erősítettük a szakmai munkát, ami azt jelenti, hogy az alapszolgáltatásokon kívül az egyes ügyfelekkel, egyéni problémáikra koncentrálni foglalkoztunk. Az **egyéni esetkezelés** során személyre szabott segítséget nyújtottunk az ügyfeleinknek. Segítettünk lakhatási problémák megoldásában, támogatások igénylésében, álláskeresésben, önéletrajz-írásban, szociális ügyek intézésében, különböző ellátások igénylésével kapcsolatban és több esetben gyermekvédelmi, gyámhatósági ügyekben is. Az egyéni esetkezelések kapcsán szoros kapcsolatba kerültünk családsegítő- és gyermekjóléti szolgálatokkal, önkormányzatokkal, a gondnoki rendszerrel és más szolgáltatás nyújtó intézményekkel. Ezeket a nagyon hasznos, hatékony együttműködések a 2022-es évben igyekezzük tovább erősíteni.



Új regisztráltak 2021





4. Humánerőforrás gazdálkodás

Nappali melegedőnk szakmai tevékenységét az intézményvezető mellett két főfoglalkozású és egy 6 órában dolgozó szociális munkatárs biztosítja. Ezen felül egy takarító kollégánk van, aki elvégzi a takarítási munkákat a Murányi utcai intézményben (telephely) is és a VI. kerületi Eötvös utcai melegedőben (székhely) is.

A 2021-es év október közepétől egy combnyaktörést követően egy kolléga tartós betegállományba kényszerült, immár harmadik hónapja megbízási szerződéses kollégával igyekszünk pótolni.

Szupervízió és esetmegbeszélő csoport

2021-ben teljes egészében A Hajléktalanokért Közalapítvány kiírásán elnyert pályázati forrásból sikerült finanszírozni a Murányi utcai melegedő szupervízor költségeit, így egy olyan fórum nyílik meg 3 hetente előttünk, ahol külső szakember segítségével beszélhetjük meg szakmai, emberi problémáinkat, valamint az ellátó rendszer anomáliáit, akár az esetvitelben, a gondozási folyamatban tapasztalható problémákat, elakadásokat. 2021 őszén is nyertünk, így ez a közös munka 2022-ben is folytatódik.

Továbbképzések beszámolási időszakban:

Daróczy Katalin

- Alba Caritas Hungarica Alapítvány Rév Szenvedélybeteg- Segítő Ambulancia - szakmai személyiségfejlesztő foglalkozás- Esetmegbeszélő csoport az addiktív problémával küzdő személyek számára - 25 pont
- Selachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet- Szakmai e-learning- Kiegészítés felismerése és kezelésének lehetőségei- 6 pont
- Selachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet- Szakmai e-learning- Jogszabály/jogismeret aktualizálás, ellátotti- gyermek-, betegjogok- 6 pont

Jobbágy Balázs

- Selachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet- Szakmai e-learning- Kiegészítés felismerése és kezelésének lehetőségei- 6 pont

5. Terepintézményi tevékenység:

Intézményünk legfőbb sajátossága, hogy különálló intézmény, vagyis nem kötődik össze szállásnyújtással, sem éjjeli menedékhely, sem átmeneti szállás, sem rehabilitációs jellegű, sem pedig krízisfőrhelyekkel.

Ebből fakadóan nem választják a képzésben részt vevők terepintézménynek, mivel egy integrált intézménytípusban az ellátások széles spektrumát láthatják, míg a Terézvárosi Nappali Melegedőben csak egyfélét.

6. Panaszbejelentések, azok kezelése

Mivel egy VII. kerületi bérház pincéjében található az intézmény, óhatatlanul adódnak konfliktusok a lakókörnyezettel, de eddig mindegyiket sikerült ésszerű keretek között megbeszélni.

Különösen a koronavírussal összefüggő tájékoztatatlanság és az ebből fakadó félelem volt a táptalaja az ellenérzéseknek, bár önmagában a hajléktalanság, mint elítélendő állapot is tetten érhető a környezetünkől érkező visszajelzésekből.

A dohányzás, az alkoholfogyasztás, a járdahasználat, a szemetelés mentén voltak konfliktusaink a környékbeliekkel, bár ezek egyike sem hajléktalanspecifikus működés.

Az ellátottjogi képviselő nem jelzett felénk velünk kapcsolatos megkeresést.

7. A beszámolási időszakban történt ellenőrzések

Tárgyévben az intézményben nem voltak sem külső, hivatali (Magyar Államkincstár, ÁNTSZ) ellenőrzések, sem belső, dokumentált vezetői ellenőrzések.

Partnerkapcsolatok

A VII. kerületi Önkormányzattal meglévő jó kapcsolat ápolása fontos feladatunk. Részt veszünk a szociális kerekasztal jellegű összejöveteleken, ami a kerület szociális intézményeit próbálja meg összefogni.

Az önkormányzatnak kifejezett szándéka van a hajléktalanság kezelésére. Az általuk szervezett megbeszéléseken részt veszünk a többi kerületi nappali melegedővel, Menhely Alapítvánnyal, a Közterületfelügyelettel, különböző helyi szállásnyújtó szervezetekkel, valamint a rendőrség képviselőivel együtt. 2020-ban is és 2021-ben is a téli krízishelyzet előtt és alatt próbálták összefogni a kerület hajléktalanellátóit együttműködés céljából.

Periférikusan ugyan, de az Idősek Erzsébetvárosi Tanácsával is van kapcsolatunk, igaz ez periférikusan érinti a melegedő ügyfeleit, de létező fórum a VII. kerületben lakók számára, ami főleg a hozzánk forduló kerületi lakosokat érinti.

8. Pályázati források

Évek óta pályázunk a Hajléktalanokért Közalapítványhoz szupervízori költségekre.

9. Megvalósult programok

Az évek óta népszerű filmklubot folyamatosan sikerült megtartani egész évben, minden héten.

Külső programot részben a covid járvány, ill. a következményei miatt nem szerveztünk külön a telephely klienseinek (oltás, annak hiánya, ill. a fogadóhelyek feltételei, védettségi kártya léte, nem léte miatt) de az érdeklődők be tudtak csatlakozni az intézmény által szervezett programokba.

Az ünnepek közül a karácsony a kiemelkedő klienseink számára. Ajándékozássra, fadísztításra, ebédre hívtuk meg hajléktalan és lakossági ügyfeleinket is.

10. Máltaiság: önkéntesség, lelkeség, segélyezés/adományozás

Az intézményben a beszámolási időszakban nem dolgozott önkéntes. Önkéntes fodrászra lenne szüksége a klienseknek, de ez idáig nem sikerült találni olyat, aki bevállalná.

Évek óta küzdünk az önkéntes pszichológus létével, nem létével. Volt időszak, amikor jelen volt az intézmény életében, de nem tudtuk integrálni a melegedő életébe. Számunkra nem dőlt el, hogy egy nappali melegedőben létjogosultsága van-e egy pszichológus szakember jelenlétének. Ill. nem találjuk a megfelelő formáját.

Havi legalább 8 órát dolgozó önkéntesek száma	0	fő
Egy rendszeresen dolgozó önkéntes átlagos havi munkaideje	0	óra
Egy hónap alatt átlag hány önkéntes dolgozik	0	fő
Egy hónapban teljesített önkéntes munkaóra összesen	0	óra

Lelkeség: Beszámoló esetkezelésről

Ügyfél: Erika Budapest

Erika 2021 áprilisában érkezett a melegedőbe. 2020 elején lett hajléktalan. Ekkor a párkapcsolata is véget ért, és a gyerekeitől is elszakadt. Állandó jövedelemmel nem

rendelkezik. Alkalmi munkát nem végez. Alkohol - és gyógyszer függő. Az alkoholt és a gyógyszereket hol együtt használja, hol csak az egyiket. A melegedőbe rendszeresen járó egyik ügyféllel egy baráti-élettársi kapcsolatot tart fenn. Egészségi állapota a szenvedélybetegségen túl is, a korához képest kifejezetten rossz és romló tendenciát mutat. Éjszakáit éjjeli menedékhelyen tölti. Amikor hozzánk érkezett, jellemzően csak fél – egy óra erejéig vette igénybe a melegedő szolgáltatásait, ami internethasználatot, telefonhasználatot és kávé-tea fogyasztást jelentett, de fürdés, mosás és hosszabb tartózkodás nem volt rá jellemző. A későbbiekben az internethasználat, a telefonhasználat elmaradt, viszont kezdte igénybe venni a mosás szolgáltatást, illetve jellemzően 4 óra hosszáig pihen a melegedőben, amelynek nagy részét bóbiskolással tölti. Már az első érkezésekor is kifejezetten igényelte a segítő beszélgetést. Ez a későbbiekben is jellemző maradt rá. Így a segítő beszélgetésre közte és a melegedő szociális munkatársai között rendre sor is kerül.

Erika maga a beszélgetések elején a legfőbb problémájaként a gyerekei elvesztését nevezi meg, illetve a kapcsolattartás hiányát, amivel kapcsolatban segítséget kapott. Tájékoztattuk őt arról, hogy milyen jogi lépéseket kell tennie, illetve felajánlást arra, hogy számára a láthatás szabályozása iránti keresetlevelet elkészítjük és segítünk minden lépésben. Edina azonban nem élt ezzel a lehetőséggel és rendre áttért a párkapcsolata elvesztésével kapcsolatos ventilálásra. Világos, hogy valamennyi veszteség közül a párkapcsolat megszűnése érinti a legmélyebben. Arról is őszintén beszél, hogy második (lány) gyermeke születése után súlyos depresszió kerítette hatalmába, öngyilkossági kísérletei is voltak, a GYES időszakában. Úgy érzi, hogy az élettársa kényszerítette a gyermek megszületésére, amíg az idősebb fiú gyermekéről mindig szeretettel beszél, a kislányáról szinte szót sem ejt, vagy csak a saját egészségi állapotának megromlása kapcsán emlegeti. Mindezekből világossá vált, hogy pszichológusi segítségre van szüksége. Számára többször is időpontot foglaltunk annak az intézménynek a pszichológusánál, ahol Erika az éjszakáit tölti, azonban ezekre az időpontokra nem ment el. Erika többször megfogalmazza, hogy rehabilitációs intézménybe szeretne menni, amikor ezzel kapcsolatban lépéseket teszünk és később rákérdezünk, hogy ő maga milyen lépéseket tesz, akkor kiderül, hogy nem együttműködő és rendre olyan technikai nehézségekre hivatkozik, amelyek könnyedén elháríthatóak lennének. Elmozdulást a jövőben a leszázalékosa ügyében remélhetünk. Az állandó jövedelem lehetősége jobban megmozgatja, mint más ügyek, azonban még ennek az érdeklődésnek a fenntartásához is folyamatos segítő beszélgetésre, megerősítésre van szükség.

Beszámoló esetkezelésről

Ügyfél: Zoltán

Zoltán 2021 márciusában kezdte igénybe venni a melegedő szolgáltatásait. Több, vele, egykorú fiatalemberrel érkezett, akik később elmaradtak. Szerhasználó (szintetikus, pörgető drogokat használ), elmondása szerint kiskamasz kora óta. Ettől függetlenül egészségi állapota a kifejezetten jónak tűnik. Éjszakáit barátoknál, éjjeli menedékhelyen, utcán tölti. Állandó jövedelemmel nem rendelkezik, alkalmi munkát nem végez. Olykor célzásokat tesz arra, hogy a drog terjesztésben alkalmilag részt vesz, illetve öntudatlan embereket kifoszt például: szilveszter éjszaka. Nehéz eldönteni, hogy ezek a célzások mennyire komolyak. Jellemzően az internet szolgáltatást és a fürdést veszi igénybe, esetleg a mosást. Rendszerint egy - másfél órát tölt nálunk. Hosszabb-rövidebb időszakokra eltűnik. Az első időszakban gyakran került konfliktusba a szociális munkatársakkal és nehezen fogadta el a házirendet. Jellemzően agresszívebb volt és feltehetően gyakrabban állt szer hatása alatt. Ahogy elmaradtak a fiatal, hasonló életvitelt folytató fiatalok, akkor nyugodtabb és együttműködőbb viselkedést kezdett mutatni. Ugyanakkor érezhető lett, hogy ezért az együttműködőbb viselkedésért cserébe, elismerést, pozitív visszaigazolást vár a melegedő szociális munkatársaitól. Jelenleg az idősebb ügyfelekkel is szóba áll kommunikál. 2021 őszén kezdett el érdeklődést mutatni a segítő beszélgetés iránt.

Zoltán beszámolt arról, hogy anyagilag rendezett alsó-középosztálybeli családból származik. Szülei vagy a bátyja nem bántalmazták. Ő maga azonban korán elszigetelődött a családtól. Állítása szerint nem érez szeretetet sem a szülei, sem a testvérei iránt. Érdemi párkapcsolatról nem számolt be. Azonban halvány utalást tett egy gyerekkori szexuális visszaélésről, aminek az áldozata lehetett. De erősen tabusítja a témát. „Történt velem valami”, csupán ennyit mond erről. Feltehetően ezt az eseményt tekinti a lelki, szociális problémái eredőjének, azonban nyilvánvaló, hogy még nagyon hosszú ideig nem fogja ezt konkretizálni. Többször részt vett rehabilitációs programban és több pszichológushoz is járt különböző programok keretében. Ezt mind haszontalannak és nevetségesnek nevezte. Azt mondta, hogy az egyik pszichológust fizikailag bántalmazta. Azt állítja, hogy neki mindegy, hogy él-e avagy meghal. Sőt, szerinte egyszerűbb lenne meghalni. Miután ezeket kibeszélhette magából, karácsony után arról számolt be, hogy az ünnepet a szüleinél töltötte. Úgy tűnt, hogy ez örömmel tölti el. Pár nap múlva azonban szidalmazta a szüleit, testvérét, arról számolva be, hogy azok nem segítenek neki. Feltehetően anyagi segítséget remélt tőlük, azonban az elmaradt. Olykor arról számol be, hogy

egy hétig nem használt szert, máskor pedig arról, hogy még egy napra sem tudja nélkülözni a szert. Az év végén feszültebbé vált és gyakran szer hatása alatt állva is igénybe kívánta venni a melegebb szolgáltatásait. Egy alkalommal beszélt a leszokás szükségességéről, de úgy tűnt, hogy ezt az elhatározást nem lehetett benne megerősíteni. Fizikailag és mentálisan is túl jó állapotban van, és túl könnyen menedzseli az életét ahhoz, hogy feszítő legyen a leszokás szükségessége. Egyelőre nem várható elmozdulás ebből az állapotból.

Segélyezés/adományozás:

A csütörtöki lakossági napokon hozzánk járó VII. kerületi lakosokkal való beszélgetések során információt kapunk arról, hogy kinek van szüksége a mosáson-szárításon-fürdésen túl hosszabb-rövidebb ideig tartósabb segítségre, (tisztasági szerek, takarítási eszközök, higiénés holmik, tartós élelmiszerek stb.), amennyiben ezeket biztosítani tudjuk, úgy rendszeresen segítjük őket.

A kollégák minden évben, így 2021 decemberében is részt vesznek a Magyar Máltai Szeretetszolgálat és a SPAR idén 25 éves adománygyűjtő akciójában, ami az Adni Öröm címet viseli.

Minden év karácsonyán nagyon népszerű a hajléktalan kliensek és a lakosok között is a központi máltai karácsonyi csomag, amit részben az adománygyűjtésnek köszönhetően tudunk biztosítani.

11.Egyéb fontosabb szakmai tevékenységek, A beszámolási időszak nehézségei, nem várt eredmények, sikerek, javaslatok, egyebek

Lassan megszokottá válik, hogy járványhelyzettel élünk együtt, de feleleveníteném a folyamatot, hogy hogyan és hova jutottunk az elmúlt közel két év alatt.

A járvány hatása az ellátórendszerre, azon belül az intézményre

2020. március 11-én Magyarország kormánya a COVID-19 járványhelyzet miatt kihirdette az egészségügyi vészhelyzetet.

Röviddel azután, hogy a március 19-én kihirdetett bentlakásos intézmények látogatási tilalmát kihirdették, a kijárási korlátozások is életbe léptek. A szállásnyújtó szolgáltatók nagyon korán, 2020. április elejétől átálltak az intézményi teljes ellátásra, ahonnan csak a férőhely megszűnése

terhe mellett lehetett elhagyni az intézményeket. Továbbá, aki Budapesten hajléktalanként élt a munkalehetőség miatt, tehát gyakorlatilag olcsó munkásszállóként használta a rendszert (és a munkája a járvány következtében megszűnt), de volt valamilyen vidéki lakhatása, az a továbbiakban lakhatásra az utóbbit használta. Ez lecsökkentette a nappali melegedők forgalmát.

A nappali melegedők forgalomcsökkenésének vélt okai:

- a szállásnyújtók átállása a teljes ellátást biztosító 0-24 órában nyitva tartó ellátásra leszűkítette, leszűkíti a mozgást az intézmények között, így csökkentve a kontaktok számát és gyakorlatilag csak, vagy majdnem csak a tényleg utcán élők használják a melegedőket, csökkent a párhuzamos ellátás.
- a látogatási tilalmat követte a "kijárási" tilalom, amikor a szállásnyújtók 0-24-es ellátást biztosítottak - erre a Murányi nappali melegedő úgy reagált a Maradj otthon elve mentén és a kontaktok csökkentése érdekében, hogy akik 0-24-ben ellátásra kerülnek, azok nem vehették igénybe a melegedő szolgáltatásait. Ugyanez vonatkozott a lakásban élőkre is.
- Július 18-a után a lakosok újra jöhetnek és ahogy a szállók megszüntették a teljes ellátást, jöhettek az átmeneti szállón tartózkodók is. Viszont nem jelentek meg a vírus előtti létszámban egyik intézményben sem.
- a vírus következtében, akik nem fértek be vagy nem voltak hajlandók a 0-24-es ellátásban részt venni, azok alternatív szálláslehetőséget kerestek,
- vagy van/volt vidéken bázisuk vagy az erdőkben, külterületen kalyibákban húzták meg magukat (senkinek nem volt kapacitása zaklatni őket),
- a normál helyzetben nem használható/használandó kapcsolati tőkéjüket mozgósították rokonok, ismerősök révén, így nem használt az intézményeket,
- a szűkített szolgáltatások és a feszebb időrend miatt egyszerűen nem érte meg várni rájuk, miután nem lehetett 6-8 órán keresztül tartózkodni a melegedőkben.

Késleltetve ugyan, de június 18-a után megjelentek új kliensek az ellátórendszerben, ez a vírus miatti állásvesztések és lakhatás-megszűnések következménye volt.

Ez a kétirányú folyamat azt eredményezte, hogy az első szakaszban majdnem csak a konkrétan utcán élők jelentek meg a melegedőben, a nyár közeledtével pedig sok új kliensünk volt.

Nagyon fontosnak tartom megjegyezni, hogy továbbra sem irányul kellő figyelem a láthatatlan hajléktalanokra, a veszélyzónában élőkre (romos lakások, fűtetlen lakások, totális magány, kihűlés). A láthatókkal, akár a lakosaink, akár a hozzánk járó hajléktalanok - tudunk foglalkozni és ők ismerik is a rendszer működését,

. július 1-én nyitott újra az Eötvös u-i melegedő (székhely), módosított Házirenddel, ill. Házirend kiegészítéssel, mely a Murányi u-i tapasztalatokon, ill. gyakorlaton alapult és amelynek célja a fertőzés elkerülése volt. Kisebb kontaktszám, kevesebb érintkezés, de a szolgáltatások biztosítása volt a cél.

A protokoll, ill. a Házirend fontosabb elemei:

Szakaszos beengedés lépett életbe, óránkénti beengedéssel. Óránként 10 főt engedtünk be az intézménybe, a mosásra előző nap feliratkozókkal együtt. Június 18-a óta bármikor be lehet jönni, de csak akkor, ha 10-nél kevesebben vannak és 1 óra időtartamot lehet igénybe venni (kivéve mosásra érkezők).

Akik mosási időpontra érkeznek, azokért az ügyeltesek kimennek a bejárat kapuhoz. Kértük, folyamatosan kérjük, hogy amennyire lehet, érkezzenek pontosan!

Az intézménybe kézfertőtlenítés és lázmérés után lehet belépni (továbbra is)!

A gyakori kézmosást népszerűsítő, figyelemfelhívó információs táblákat helyeztünk ki, valamint a helyes kézmosás menetéről tájékoztattuk klienseinket.

Ebben az időszakban még csak ajánlott volt a szájmasc hordása, később, a második hullám idején viszont kötelezővé tettük annak viselését az intézményben. Az ügyeltesek biztosítottak szájmascot, ha koszos lett vagy elhasználódott.

Az alábbi szolgáltatásokat, (melyek kontaktokkal járnak) eszközök kiadását szüneteltettük:

-körömcshipesz,

-hajnyíró készülék,

-intézményi telefon használat (később vettünk még egy telefonkészüléket, így azt használhatják a kliensek, használatok közötti fertőtlenítéssel).

Fentiekén túlmenően folyamatos takarítás, felületfertőtlenítés történt az intézményben, gyakori szellőztetéssel, ahogy a hivatalos és belső utasításokban, iránymutatásokban áll.

Közel 2 évvel a koronavírus kezdete után több szolgáltatást visszakaptak a klienseink, újra lehet telefonálni, hajnyírókészüléket használni, körmöt vágni, minden olyat használni, ami kontakttal jár, azonban lényegét tekintve még mindig a fenti működési-, eljárási rendet követi az intézmény, a COVID-19 vírus és a hozzá kapcsolódó intézkedések szűkítették mozgásterünket a szakmai munka terén, főleg ami a szabadidős tevékenységeket illeti.

Budapest, 2022. január 26.

Készítette: Szert Zoltán, intézményvezető

