

2017. évi

## SZAKMAI BESZÁMOLÓ



### A Magyar Máltai Szeretetszolgálat Budapest II. kerületében végzett tevékenységéről

A fenntartó nevében elfogadta:



**Molnár Tamás**  
regionális ügyvezető



## I. A II. kerületi Utcai Gondozó Szolgálat

1013 Budapest, Feszty Árpád utca 6-8.

### Bevezetés - Az utcai gondozó szolgálat egységei

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat kilenc Utcai Gondozó Szolgálatot működtet, amelyek elkülönült költségvetéssel, és önálló egységenként. A Máltai Szeretetszolgálat az utcai szolgálatokat a 2015-től három egységre bontva, intézményekhez kötötten működteti. Ezek az intézményeink a Rimaszombati utcai Nappali Melegedő (ellátási területe a XI. kerület, a XXII. kerület illetve, Budaörs és kistérsége), a Miklós utcai Integrált Hajléktalanellátó Központ (ellátási területe a III. kerület), illetve a Feszty utcai Utcai Gondozó Szolgálatok és Budai Diszpécserszolgálat (ellátási területe a XII. kerület, az I. kerület és a II. kerület).

### 1. Működési és tárgyi feltételek

Az utcai szolgálatok székhelye a I. kerület Feszty Árpád utca 6-8. sz. alatt található, az intézmény jól megközelíthető, központi helyen van, a Déli pályaudvar mellett. Két irodahelyiséggel rendelkezik, az egyik az utcai szolgálatok saját irodahelyisége, a másik pedig egy ügyfélfogadó. Az irodák egy épületegység részét képezik: azonos címen ott található még a Máltai Szeretetszolgálat Átmeneti Gondozó Háza, valamint a Máltai Szeretetszolgálat Krisztinavárosi Hajléktalan Centruma, ami éjjeli menedékhely és nappali melegedőt foglal magában. Minden intézmény külön bejáratral, de közös udvarral rendelkezik.

Az utcai gondozó szolgálat irodája könnyen elérhető az észak budai területen élő hajléktalan emberek számára, a területen kívüli munkához, az ügyintézéshez helyben az ügyfélfogadó irodában van lehetőség.

Az utcai szolgálatok rendelkeznek a munkavégzéshez elengedhetetlen tárgyi feltételekkel:

- A szolgálat rendelkezik megfelelő irodahelyiséggel, ahol az adminisztratív tevékenység végezhető, a dokumentáció őrizhető;
- Minden egység külön telefontal ellátott, amelyet az irodahelyiségen kívül, területen is tudnak használni (három mobiltelefon áll rendelkezésre), valamint az iroda közvetlenül városi vonalon is elérhető;
- Három számítógép, internetes elérhetőség is van az irodában, valamint az ügyfélfogadóban is;
- Fénymásolóval és nyomtatóval is felszerelt az irodánk;
- A területen végzett tevékenységhez pedig két személygépkocsi áll rendelkezésre a szolgálatok számára, amelyek alapvető felszereltsége, kialakítása alkalmas arra, hogy a területen élő hajléktalan embereket tudja szállítani, illetve a téli krízisidőszakban megfelelő ellátást tudjon számukra biztosítani;
- Az utcai szolgálatok a működéshez elengedhetetlen egészségügyi és higiénés felszereléssel is rendelkeznek, amelyeket egy külön egészségügyi raktárban tudnak elhelyezni



- Minden szolgálat számára az irodahelyiség mellett közvetlen egy raktár is található, amelyben az utcai munka során használatos ruházati felszerelést, élelmiszert, takarót tárolhatnak.

A szolgálatok számára **két gépkocsi** állt rendelkezésre folyamatosan: egy *Dacia Duster* típusú gépkocsi, valamint egy *Suzuki SX4* típusú személygépkocsi. Ez utóbbit a HKA pályázatán nyerte el 2013-ban a XII. kerületi Utcai Gondozó Szolgálat.

## **2. Az utcai gondozó szolgálatok általános bemutatása és működése**

Minden szolgálat székhelye a 2013. évi működési engedély alapján, amely működési engedélyt 2016. év őszén meghosszabbítottak 2020. november 30-ig: Budapest I. kerület, Feszty Árpád utca 6-8. szám. Az Utcai Gondozó Szolgálatok külön költségvetéssel, önálló gazdálkodási egységként működnek. Minden ellátási területen két utcai szociális munkás dolgozik.

Az utcai szociális munkások a terület nagyságától és lélekszámától függően **80-108** fő közötti esetszámmal dolgoznak, vagyis az egy szociális munkásra jutó esetszám **40-54** között volt 2017-ben.

A II. kerület sajátossága, hogy a szakmai feladatokat két szolgálat közösen, szorosan együttműködve látja el, amit a korábbi működési engedélyezési rendszerben a lakosság szám indokolt.

### **2.1. Az utcai szociális munka ellátotti köre, feladata**

*Az ellátottak köre* minden esetben, a szociális törvényben és a hozzá kapcsolódó rendeletekben meghatározott ellátotti kör, vagyis az említett kerületekben utcán vagy közterületen tartózkodó az intézményi ellátásokkal szemben bizalmatlan, vagy azokat igénybe venni nem kívánó hajléktalanok azok, akik az általunk nyújtott szolgáltatásokat igénybe veszik. A budai terület sajátosságaiból következően klienseink közé tartoznak a magukat hétvégi házakban, üres telkeken, erdős részeken meghúzó, vagy éppen telepeken, kolóniákban élő hajléktalanok is. Természetesen lehetőségeinkhez mérten segítséget nyújtottunk azokban az esetekben is (ezek viszonylag kis számban fordultak elő) amikor nem klasszikus értelemben vett utcai hajléktalan szorult segítségre (menekült-szerű esetek, családi konfliktusok miatt utcára került emberek, stb).

A gondozószolgálatok feladata, a törvényi előírások alapján az ellátási területeken életvitelszerűen élő és tartózkodó hajléktalanok utcai szociális gondozása, komplex segítése határozza meg. A jogszabályok alapján: a területek feltérképezése, hajléktalan emberek helyszíneinek felkutatása, gondozásba vételük, ellátás kezdeményezése, szükség esetén krízisintervenció.



## 2.2. Az utcai gondozó szolgálatok általános működési rendje

Az utcai szociális munkások a korábbi évekhez hasonlóan a hét öt napján, folyamatos munkarendben dolgoznak, felváltva ún. délelőtti, ill. délutános beosztásban. A délelőtti ügyeleti rend **08 órától 16 óráig**, a délutános ügyeleti rend **14 órától 22 óráig** tart, ami azt jelenti, hogy 08 és 22 óra között minden esetben legalább egy, de többségében két pár (egy-egy területért felelős szociális munkás) végez utcai szociális munkát. Ez a munkarend egyaránt érvényes hétköznapi napokon, valamint szombat-vasárnap és munkaszüneti napokon, azzal az eltéréssel, hogy **hétfőn és munkaszüneti napokon 14 és 22 óra közötti időben** végzünk utcai szociális munkát. Ezzel a munkarenddel az utcai gondozószolgálat működése megfelel a *szociális törvényben és az I/2000 SzCsM rendeletben, valamint a mindenkori költségvetési törvényekben* előírt ellátási kötelezettségeknek, nem utolsósorban pedig biztosítja a zökkenőmentes és hatékony, a kliensek érdekeit figyelembe vevő gondozást. Munkatársaink a nyolc órás napi munkaidejükből legalább öt órában terepmunkát végeznek. Az utcai gondozószolgálat működése továbbá megfelel annak a jogszabályi kötelezettségnek is, hogy krízisidőszakban (november 1. és április 30. között) a **hét öt napján 18 és 22 óra közötti időben** utcai szociális munkát végezzenek, utcai gondozószolgálatunk esetében ez a hét valamennyi napján teljesül.

A terepmunkán kívüli időben munkatársaink adminisztrációs tevékenységet végeztek, ügyeleti munkát teljesítettek, valamint részt vettek a csoport működését koordináló megbeszéléseken (teameken), valamint esetmegbeszélő csoportokon.

A krízisidőszakban (november 1. – április 30.) a működési rend kiegészül a speciális krízisidőszakban végzett krízisügyelet működési rendjének beillesztésével: hétköznapi napokon **16-02 óráig**, hétfői napokon pedig **08-02 óráig krízisautót működtettünk, mely a budai terület ellátását végezte**, vasárnapi vagy szombati napokon pedig plusz feladatként a budai ellátáson kívül még, **18-08 óra között egész Budapestet és Pest megyét ellátó krízisautó is működött.**

## 3. A kerület általános bemutatója, jellemzése szakmai tevékenységünk szemszögéből

Budapest II. kerülete Buda északi részén terül el. Hegyes-dombos területen fekszik, forgalmas és kevésbé forgalmas részekkel tarkítva. Mindezek előnyét a hajléktalan emberek is kihasználják, hiszen míg a forgalmas csomópontok remek lehetőség nekik a jövedelemszerzésre, addig az erdő, s a kerület külsőbb, csendesebb részein el tudnak bújni, pihenni.

Utcai Gondozószolgálatunk 2017 végén 23 aktív helyszínt jegyez. A kerületben vannak olyan hajléktalan emberek, akik a közlekedési csomópontok körzetében élnek, mások erdős területen laknak, de több olyan ügyfelünk van, aki természetvédelmi területeken lakik.

A kerületben élő hajléktalanok tartózkodási, előfordulási helyeit a kerület adta sajátosságok alapján csoportosítjuk, mégpedig:

- Közlekedési csomópontok



A II. kerület közlekedés szempontjából rendkívül könnyen megközelíthető. Tömegközlekedéssel jól bejárható- ez elősegíti az eldugottabb területeken élők bejutását is a város forgalmasabb részeire, illetve a hajléktalanellátó és egyéb intézményekbe is könnyen el tudnak jutni. A fő közlekedési lehetőség a 4-6-os villamos, amellyel bárhol el lehet jutni a kerületbe, de a Szilágyi Erzsébet fasor, Hűvösvölgyi út, Hidegkúti út mentén számos busz- és villamosjárat útvonala halad át. Ezeknek egyik meghatározó csomópontja a **Hűvösvölgyi BKV végállomás**. Ezen a területen, illetve a közvetlen környezetben számos hajléktalan tartózkodik, akik a jövedelmük egy részét itt szerzik be koldulás, kéregetés, újságozás formájában. A végállomás mellett végighúzódó erdős rész, elhagyott épületek/üzletrészek az éjszakákra is menedéket nyújtanak ezen hajléktalan emberek számára, hosszabb-rövidebb időszakokra. 2017. elején ezen a környéken egy korábban évekkal ezelőtt lezárt területen az egykori **Balázs vendéglő** romjainál még öt fő tartózkodott. Az omladozó épületet az év elején azonban ismét kiürítették, hogy újabb építkezésbe kezdjenek. Az innen eltűnt emberek egy részét hosszú keresés után a **Hűvösvölgyi Vigadó** épületében találtuk meg, illetve egy mellette található konténerben. A konténer 2017 nyarán kiégett, egy lakója a tűz áldozatává vált, a másikat súlyos sérülésekkel szállították kórházba. A Vigadó épületét ezt követően ismét lezárták, jelenleg tudomásunk szerint üresen áll.

Másik meghatározó és ügyfélszempontról mozgalmas területünk a **Margit híd budai hídfője**, amely jelentős átmenő forgalmat bonyolít le. Az átmenő tömegközlekedés miatt a hajléktalan emberek is jönnek-mennek a 4-6 villamos útvonala miatt az sem meglepő, hogy az éjszakáikat a pesti oldalon eltöltő hajléktalan személyek is gyakran előfordulnak itt jövedelemszerzés céljából, de időszakonként nagyobb csoportok megjelenése is előfordul. Téli időszakban kevesebben, de a nyári hónapokban többen is itt töltik az éjszakájukat. Sajnos megjelennek itt a nehezen kezelhető többségében droggal és alkohollal élő fiatalok is, akik az éjszakáikat csupán alkalomadtán töltik az aluljáróban. Az ő gondozásuk szinte lehetetlen, hiszen ahhoz, hogy célt érjünk el náluk/velük, hosszabb, s folyamatos kapcsolattartásra van szükség a hajléktalan kliens együttműködésével. A Margit híd budai hídfőjéhez tartozó **aluljáró** szintén hasonló, nehezen gondozható helyszín, ugyanis a villamos-vonal adta lehetőségekkel élve az aluljáróban bárki megbújhat a rossz időjárási körülmények elől, azonban hosszabb távú „célja” nincs a területen.

A Margit híd közvetlen közelében található az **Elvis Presley park**. Az itt tartózkodó hajléktalanok hasonlóképpen jövedelemszerzés miatt tartózkodnak itt, koldulnak, újságoznak, árulják portékájukat. Minden év tavaszától egészen októberig felbukkan itt egy idősebb gondozott pár, akik a telet vidéken töltik. Nyáron a Főkert Zrt.-nek segítenek, idén egy autóban laktak a park melletti parkolóban, aminek parkoltatására a Főkert által megkapták az engedélyt is. Velük évről-évre azon dolgozunk, hogy Budapesten a még nem nyugdíjban lévő hölgyet közfoglalkoztatásban el tudjuk helyezni, bár évek óta nehézkes velük a gondozási folyamat: nagyon kedvesek, eltársalognak, de az irányokat nehezen találják meg. Sajnos ebben az évben is beleszaladtak abba a csapdába, hogy vidékre költöztek, ahol kihasználják őket, de jelenleg – a téli időszakot- most ott fogják eltölteni. Telefonon tartjuk velük a kapcsolatot, hiszen lehet arra számítani, hogy a tavasszal ismét felbukkannak majd.



### ➤ Természetvédelmi területek

Ellátási területünkön, Budapest II. kerületében több olyan helyszínünk is van, amelyik természetvédelmi területen található, védett erdők, hegyek, növények találhatóak itt. Az illetékes hatóságokkal ezeken a területeken a tájvédelmi jelleg miatt gyakori a kapcsolatunk – s bár a legtöbbször elnézőek ügyfeleinkkel, és már megszokták a velük való „együttélést”, időnként adódnak problémák, ha védett növényekre telepednek le, vagy fákat vágnak ki, illetve a vaddisznók élőhelyének zavarása miatt.

A kerület természetvédelmi területei közül a hajléktalanok számára is jól ismert és lakott területek az Apáthy-szikla, Balogh Ádám-szikla és a Ferenc hegy.

A legrégebbi gondozási helyszínünk a Balogh Ádám utca - Endrődi Sándor utca közötti terület, a **Balogh Ádám szikla**. A barlangban egy testvérpár él évek óta, akikkel komolyabb gondozási folyamatot nem tudunk véghezvinni: napközben ritkán tartózkodnak a helyszínen (a Nyugati Pályaudvarnál rendszeres alkalmi munkát végeznek), ezért inkább késő este, éjszaka vannak csupán a helyszínen. A területet tisztán tartják, szemetet nem hagyva maguk után, s a természeti értékekben sem tesznek kárt, így komolyabb probléma nincs velük, csupán a gondozásuk nehézkes.

Az elmúlt évek során ide költözött egy magányos férfi is, akivel nehéz felvenni a kapcsolatot – segítséget nem kér, időnként beszélgetésbe elegyedik velünk, de komolyabb gondozást nem tudunk nála elérni. Sajnálatos tévképzetei, paranoiája megakadályozza ebben.

A Zuhany utca - Vend utca - Özgida utca - Törökvérszi út által határolt terület a **Ferenc-hegy**, valamint a Szalonka út - Nagybányai utca - Madár utca - Páfrányliget utca - Görgényi út által határolt terület az **Apáthy-szikla** nevezetű természetvédelmi terület jelenleg lakatlan helyszínek. A területre alkalomadtán, pár napra, hétre költöztek hajléktalan emberek. Az ott található romos épület miatt csábító az utcán élő emberek számára ez a rész, illetve a belváros is könnyen megközelíthető, mindemellett nyugodt, csendes környék, ezért jellemzően inkább szerhasználók alkalmi helyszíneként tartjuk számon. Folyamatos feltérképezéseket tartunk mindkét említett területen, hiszen az előzőekben felsorolt okok miatt gyakran találunk, találhatunk itt 1-1 hajléktalan embert, akivel vagy sikerül gondozási tevékenységet megkezdeni, vagy teljesen eltűnik látókörünkől és a környékről is.

### ➤ Erdős részek

A II. kerület hegyes-dombos területen fekszik, rengeteg erdővel, zöldterülettel. Az erdőben, erdő szélén élő hajléktalanok előfordulás a legjellemzőbb a II. kerületben, akik sátrakban, maguk által barkácsolt kalyibákban, elhagyott romos házakban, vagy jobb állapotú faházban élnek.

Ezen területek nagy többsége a *Pilisi Parkerdő Zrt.* felügyelete alá tartozik, s mivel az erdős részek nehezen megközelíthetőek, feltérképezetőek, ezért a Pilisi Parkerdő munkatársaival tartunk rendszeres bejárásokat e részeken. A 2017-os évben is folyamatosan kapcsolatban



voltunk az erdészettel, közösen is bejártuk a területeket, az újabb helyszíneket feltérképeztük. Több helyszínt fedeztünk fel ebben az évben is: bár eldugott területek ezek, de közösen az erdészeti segítségével meg tudjuk közelíteni ezeket. Örömmel tapasztaltuk, hogy innen az eldugott területről is sikerült gondozásba venni néhány ügyfelet, akik bizalommal fordulnak hozzánk.

A **Nagyréti** a 2015-ös tüzeset óta továbbra is lakatlan. A területet folyamatosan térképezzük, időnként feltűnik egy-egy sátor a környéken új helyszíneként, vannak itt is mindig új és sokszor az ismeretlenségből érkező és ideig-óráig megtelepedő hajléktalanok.

Az egykori Színpad alatti épületet az idei évben az addig ott élő pár nő tagja elhagyta, így jelenleg csupán az ott élő férfi áll gondozásunkban. Őt a környéken jól ismerik, sokan munkát adnak neki és segítik őt mindenben.

A **Szépölgyi dűlő** területén 2017. évben is rendkívül mozgalmasan alakult az itt élők létszáma: több beköltözés és kiköltözés is volt ezen a helyszínen. Fixen itt lakik egy férfi ügyfelünk és változó időközönként eltűnő párja, illetve az ő gyermekei, valamint egy sógoruk alkotja ennek a csoportnak a magját. Köréjük csoportosulva főképp Borsodból érkeznek időnként rokonok, ismerősök és hosszabb-rövidebb időszakot töltenek el a területen. 2017-ben volt rá precedens, hogy a vidékről érkező rokonok kiskorú gyermekeket is hoztak magukkal „nyaralni”. Ekkor jelzőrendszeri tagként a Családsegítő Szolgálatot értesítettük, és velük együtt látogattuk meg a helyszínt, ők pedig felkérték ügyfeleinket, hogy ha az unokákkal találkozni szeretnének, inkább az ő otthonukban, vidéken tegyék ezt meg, mert a helyszín nem megfelelő a gyerekeknek.

Egyik legrégebbi helyszínünk a **Görgényi úti pihenőpark körüli erdő**. A legnagyobb és legrégebbi helyszínen az előző évhez képest is volt változás. Idén két új férfi és egy régebben gondozott, de azóta eltűnt hajléktalan pár is beköltözött a területre.

A **Görgényi úti pihenőpark feletti erdőben** folyamatosan feltérképezzük a területet, hiszen itt időnként újabb helyszínek is születnek, beköltözések és kiköltözések is vannak.

Az **OPNI feletti erdős résznél** lévő helyszínünkönél apró változásokat sikerült elérnünk az elmúlt évben. Az itt élő férfi részt vett a Római zarándoklaton, ami nagy hatással volt rá, s ezt követően mind felénk, mind a Miklós utcai intézményünk felé szívélyesebben fordult, sőt, korábbi alkohol dependenciáján is oly mértékben sikerült javítania, hogy az év végére már három hónapos absztinenciával büszkélkedhet. Bízunk benne, hogy ez a javuló tendencia tovább folytatódik, és idővel sikerül őt intézményi ellátásba is bevonni. Az ott lakó idős hölgy szintén nagyobb bizalommal fordul felénk, mint korábban, és az év végén már felvetődött benne az is, hogy beköltözne szállóra.

Az előző évhez képest még a **Nyéki erdőben** történt jelentősebb változás. Itt már 15 éve élt egy férfi, de mindeddig nem mutatott velünk együttműködést. Az idei évben sikerült vele is előrelépést elérni: okmányait pótolta, és elindítottuk a nyugdíjazását is. Rajta kívül egy másik férfi is beköltözött a „szomszédjába”, akit korábban még a Nagyréten gondoztunk. Ő is többnyire önálló életvitelt folytat, de időnként tudunk neki segíteni bizonyos dolgokban. Konyhója megépítését követően idén pl. kályhát vittünk neki.



2017 nyarán a Budakeszi út mentén lévő **Szépjuhászné büfé melletti játszótér** is benépesült egy időre. Két pár és egy egyedülálló férfi választotta éjszakai szálláshelyéül a játszótér fedett mászókáját. A helyszínről mindhármukat rövid időn belül sikerült tartósan hajléktalan szállóra elhelyezni.

A II. kerület erdeiben, erdős részeiben a felsoroltakon kívül még található pár helyszín, amiket most nem sorolnék fel, mert különösebb változás nem történt, probléma nem merült fel velük kapcsolatban.

Ezen helyszínek mind nappali, de leginkább éjszakai helyszíneként tartjuk számon. Jövedelemszerzés céljából leginkább a kerület belső részein, vagy Budapest egész területén fordulnak elő ügyfeleink napközben, s jellemzően a késő délutáni, esti órákban tartózkodnak „otthon”, a felsorolt helyszíneken.

➤ Belvárosi részek:

A **Fény utcai piac** és a **Lövőház utca** környékén egy kisebb csoportot sikerült megszüntetni, az év nagyobb részében elsősorban napközben tartózkodnak a területen újságozó hajléktalanok, idén éjszakánként nem aludt ott senki.

A **Szell Kálmán teret** a felújítás után az elmúlt évben ismét „megtalálták” a hajléktalanok. Elsősorban nappal tartózkodnak itt, illetve a hozzá organikusan kapcsolódó **Széna téren**, de egyre gyakrabban találunk éjszakai helyszíneket is, ott éjszakázó hajléktalanokat. A téren található éttermek, kocsmák az intenzív éjszakai élet remek lehetőséget biztosítanak kéregetésre.

A **Margit körúton** 4-6 személy aludt rendszeresen, árkádok alá behúzódva. Ketten aludtak a **Mechwart ligeten**, de nappal ennél többen élnek ott az életüket, kihasználva a közlekedési csomópont adta gazdasági lehetőségeket.

**Bem téren** és környékén (Ganz utca, Feketesas utca), változó helyszíneken ideiglenesen letanyázó, főleg átutazó hajléktalan embereket találunk, de számuk nem haladja meg az 4-5 főt.

A **Nagy Imre tér** 3. szám alatti árkádos épület ideális helyszín biztosít a hajléktalanok számára. A terület kifejezetten éjszakai helyszín, napközben ritkán találni itt embert. Az itt éjszakázó hajléktalanok a nappalokat leggyakrabban a Batthyány téren töltik. A nyári nagy fővárosi rendezvények (vizes VB, RedBull Air Race) alkalmával a teret felvonulási területként lezárták, ezért az itt alvók ideiglenesen elköltöztek, de azt követően visszatértek.

Az év folyamán új helyszíneket találtunk a Frankel Leó utca feletti erdős területen. A **Kavics utcánál** egy sátorban egy egyedülálló férfi alszik, illetve a **Darázs lépcsőnél** egy bungalóban egy páros lakott. A párost rendszeresen fenyegették, lakhelyüket többször kifosztották, így a költözés mellett döntöttek. A **Slachta Margit rakpartra** költöztek, a Zsigmond térrel egy magasságban, ahol két sátorban laktak. Mivel rendkívüli mennyiségű szemetet halmoztak föl, és szemetet többszöri felszólításra sem gyűjtötték a megkapott zsákokba, így a hatóság felszámolta a helyszínt.



#### 4. A II. kerületben gondozott hajléktalan ügyfelekre jellemző statisztikai adatok

Az előző évekkal összehasonlítva a területen életvitelszerűen tartózkodó hajléktalan emberek létszáma kis emelkedés mellett, stagnált. A 2017. évben 95 fő állt a szolgálatunk egyéni gondozása alatt, az új ügyfélként regisztráltak száma 17 fő volt.

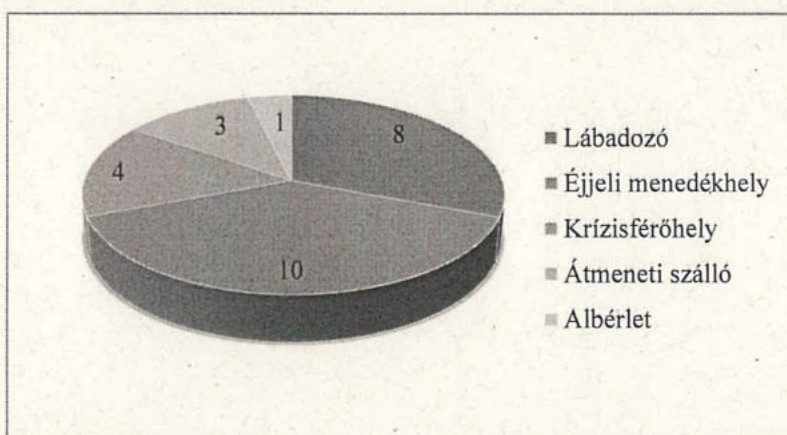
A kerületben utcán élő hajléktalan emberek számának alakulását meghatározza, a terület sajátosságai miatti vándorlás: több az ideiglenes szállás (főként nyáron), más kerületekben élők alkalmi tartózkodási vagy nappali helyszíneként használják jövedelemszerzés céljából.

Tapasztalataink szerint, az ügyfeleink túlnyomó többsége, több mint háromnegyede szenvedélybeteg, illetve a közel a felük pszichiátriai betegséggel küzd. A pszichiátriai betegek nagy része tartós ápolást-gondozást igénylő intézményes ellátást is igényelne.

2017-ben összesen **26 elhelyezéssel** 21 főt juttattunk intézményi elhelyezéshez. A két szám különbségéből jól látszik, hogy ügyfeleink milyen nehezen „ragadnak bent” az egyes intézményekben.

Gondozottjaink többsége rejtve, az erdőkben él, saját maga épített kalyibában, faházakban, sátrakban. Őket nagyon nehéz kimotozni a megszokott, „saját maguk urai” állapotból, és bevinni, elhelyezni szállón, ahol alkalmazkodni kell a többi bennlakóhoz és a szálló házirendjéhez. Az ilyen ügyfeleink esetében leginkább a kitaró gondozás, sokszor noszogatás, vagy az egészségi állapot romlása segít hozzá az elhelyezéshez, vagy az albérletben való elhelyezés, ami motiváció számukra.

Kitartó próbálkozásaink során 2017-ben lábadozóban elhelyeztünk 8 ügyfelünket, éjjeli menedékhelyen 10 főt, krízis férőhelyen 4 főt, átmeneti szállón 3 főt, albérletben 1 főt. Mindezt a következő diagrammal is bemutatjuk:



A gondozottjaink többsége, illetve a kerületben élő hajléktalan emberek többsége elsősorban az éjjeli menedékhelyeket/ nappali melegedőket vette igénybe a legnagyobb arányban. Ez majdnem a gondozottak létszámának teljességét érintette.



A gondozottjaink többsége elsősorban a budai oldalon működő nappali melegedő/lábadozó/éjjeli menedékhely szolgáltatásait vette igénybe; átmeneti/tartós illetve önálló lakhatási támogatások igénybevétele a HKA konzorciumi férőhelyek támogatásával valósult meg.

A legnagyobb problémát a több éve utcán élő, vélhetően súlyosabb pszichiátriai betegekkel való kapcsolattartás, gondozási stratégia kidolgozása okozza, lévén az ő ellátásuk egészen másfajta segítséget igényelne, amit mi az utcán biztosítani nem tudunk. A szolgálatunk eredményessége ebből a szempontból csekély.

➤ Egészségi állapot:

Az utcán élő hajléktalanok egészségi állapota tapasztalataink szerint egyre rosszabb. Azok, akik hosszú évek óta az utcán élnek sokkal gyorsabban „öregszenek”, mint azok, akik szállón laknak. Életmódjukból fakadó problémákkal naponta találkozunk: fertőző betegségek, bőrproblémák érik utol nagy többségüket. Számos függőséggel is találkozunk munkák során, amivel az utcán élő hajléktalanok elviselhetőbbé próbálják tenni ezt az életformát. Leggyakoribb függőség az alkohol, de egyre fokozódik a drog és gyógyszerfüggő hajléktalanok száma is.

Munkánkat nagyban akadályozza, hogy sok ügyfelünk pszichiátriai betegséggel küzd, amely betegségnek diagnózisát korábban ugyan szakemberek felállították, de jelenleg gyógyszeres és egyéb terápiában különböző okok miatt nem részesülnek, orvosi felügyelet alatt nem állnak, így kiszámíthatatlanok, nehezen kezelhetőek. A pszichiátriai betegek nagy része tartós ápolást-gondozást nyújtó intézményes ellátást igényelne, amire leginkább férőhelyek hiánya miatt sincs lehetőség.

➤ Jövedelemszerzés:

Az ügyfeleink jelentős része jövedelmét koldulásból, újságozásból szerzik. Ez köszönhető annak is, hogy a II. kerület elég sok csomóponttal bír, ahol remek lehetőségük van a napi betevőjüket megszerezni. Ezek a helyszínek legtöbbször az éjszakai tartózkodási helyüktől messzebb vannak: akik napközben a II. kerület belvárosában koldulnak, azok legtöbbje éjszakára felmegy az erdőbe.

Szintén jellemző, hogy ház körüli munkákat vállalnak (kertgondozás, takarítás, hólapátolás, bevásárlás). A II. kerület jobb módú környékein ezekre a munkákra mindig van kereslet.

Kisebb részük rendelkezik fix jövedelemmel, mint a rokkantnyugdíj, aktív korúak ellátása, ill. vannak közfoglalkoztatott ügyfeleink is.

## **5. A II. kerületben végzett utcai szociális munka legfőbb jellemzői**



Szolgálatunk munkatevékenysége 2017-ben szinte semmiben nem változott az előző évekhez képest. A hét öt napján, folyamatos munkarendben dolgozunk: hétfőtől péntekig, majd keddtől szombatiig 8-16 óráig, illetve 14-22 óráig. Kivétel a téli időszak, hiszen akkor minden munkanap 14-22 óráig tart a szolgálat. Minden munkanapon legalább 6 órát töltünk terepen.

Munkánk során folytatott tevékenységeink főbb pontjai:

- **Terepmunka, térképezés, felderítés:**

A terepmunka során rendszeresen feltérképezzük az ellátási területükön élő hajléktalan embereket és tartózkodási helyeiket. A már inaktív helyszíneket is rendszerint megnézzük. Ügyfeleinket a tartózkodási helyeiken meglátogatjuk, szükségletfelmérést végzünk. Új ügyfelekkel is a területek feltérképezése során tudjuk felvenni a kapcsolatot.

- **Egyéni esetkezelés:**

Ügyfeleinkkel való első pár találkozás során velük együtt megfogalmazzuk egy kezdetleges célt. Minden embernek egyéni szükségletei, egyéni igényei vannak, ezért egyéni esetkezelést végzünk. További találkozásaink során próbáljuk ezt szem előtt tartani, s gondozásukat e cél felé haladva folytatni.

- **Ügyfélfogadás:**

Az irodánkban (1013 Budapest, Feszty Árpád u. 6-8.) biztosítjuk ügyfeleinknek, hogy minden héten egy alkalommal, problémáikkal személyesen keressék fel Szolgálatunkat. Ez minden héten keddi napon, 9-11 óra közt tartjuk.

- **Segítő beszélgetés:**

Az egyéni esetkezelések során leginkább alkalmazott tevékenység. Az ügyfelek motiválása, lelki támogatása igen gyakori, ami által sikeresebben tudunk velük együttműködni.

- **Ügyintézés:**

A hajléktalanok gondozása számos ügyintézési feladattal jár. Leggyakoribb az iratpótlás (személyigazolvány-, lakcímkártya-, taj kártya-, adó kártya igénylése, anyakönyvi kivonat lekérése, stb.), amit vagy 1.) mi, mint szociális munkások végzünk el, vagy 2.) információnyújtással könnyítünk meg, vagy 3.) közösen az ügyféllel történik, tekintettel arra, hogy milyen egészségügyi, szellemi állapotban áll az ügyfelünk. Az ügyfeleink által való önálló, és könnyebb ügyintézéséhez hajléktalan igazolványt állítunk ki számukra.

További információnyújtás történik az intézményrendszert érintő kérdésekben: nappali melegedők, éjjeli menedékhelyek, stb. elérhetősége, egyéb elhelyezési és ügyintézési folyamatokkal kapcsolatos információnyújtás; és minden a hajléktalan emberek életét érintő egyéb kérdésekben: tüdőszűrés, ruhaosztás, ételosztás, stb.

- **Szállítás:**

A munkánk egyik eszköze a gépkocsi. Többek közt ezzel járunk ki területre, de ezt használjuk az ügyfeleink szállítására: ügyek intézéséhez történő szállítás, egészségügyi vizsgálatra való szállítás, szállóra való költöztetés, stb. esetén.



## - Utógondozás:

A korábban albérletbe költözött ügyfeleink közül 5 fővel folytattunk munkát 2016-ban. Velük utógondozást végzünk, ami által figyelmekkel követjük életüket, időközönként látogatjuk őket, és megpróbálják elősegíteni a helyzet stabilizálását, amivel igyekszünk elkerülni a hajléktalanságba való visszakerülésüket.

## 6. Együttműködés más intézményekkel, hatóságokkal

A II. kerületi Utcai Gondozó Szolgálat időnként közösen végzi munkáját a társ Utcai Gondozó Szolgálatokkal.

Külső szervekkel is kapcsolatot ápolunk a II. kerületben élő hajléktalanok jobb feltérképezése, sikerebb gondozása érdekében. A kerületi rendőrkapitánysággal, erdészettel, családsegítő szolgálattal közösen dolgozunk, közös terepbejárásokat végzünk a kerületben.

Az ügyfeleink elhelyezése érdekében a fővárosi hajléktalan-ellátási pályázatokban is aktívan részt veszünk. Közterület helyett emberibb körülmények című pályázat keretein belül 2015-ben 3 ügyfelünket sikerült elhelyezni, akik azóta is szállón tartózkodnak.

A Fővárosi Hajléktalanügyi Konzorcium keretében létrejött „Közterület helyett emberibb körülmények” program segítségével két személyt sikerült intézményesített ellátáshoz juttatni. A program segítségével nem csak lakhatást, de tisztálkodási szerek, évszakhoz illő váltás ruházat, illetve tartós élelmiszer biztosítása is a program részét képezi.

2017-ben a főváros szinte egyetlen alacsonyküszöbű munkásszállói elhelyezése, mivel a tulajdonos felmondta a szerződésünket, így sokkal nehezebb elfogadható, de nem intézményi ellátáshoz kötött lakhatást biztosítani az ügyfeleinknek.

## 7. Jövőbeli tervek, elképzelések

2017-ben több ügyféllel indult el olyan gondozási folyamat, ami a jövőben potenciálisan folytatható. Többen jelezték az év végén, hogy hajlanak arra, hogy közterületi életmódjukat felszámolják. Sokszor azt látjuk, hogy ennek az egyik legnagyobb akadály a anyagi tényező, főleg a kezdetekben. Éppen ezért ezeket a törekvéseket KHEK pályázattal anyagilag is szeretnénk támogatni, s ezt a pályázati lehetőséget szeretnénk az eddigieknél jobban kiaknázni.

A már meglévő ügyfeleink gondozása mellett a II. kerület nagy kiterjedésű erdősegeinek feltérképezése állandó feladat.

Konstruktív együttműködéseket igyekszünk építeni még a kerületben dolgozó társszervezetekkel; ahogy az előző évben felvettük a kapcsolatot az állatorvosi rendelővel, úgy szeretnénk minél több helyi lehetőséget kiaknázni, amivel klienseink életét megkönnyítjük.



**1. Nyéki erdő**



**2. Feketefej erdő**



**3. Stop shop melletti erdősáv**



## **II. Hajléktalanok Nappali Melegedője**

1122 Budapest, Széll Kálmán tér 17.

### **1. Az intézmény bemutatása**

Nappali Melegedőnk a budai oldal egyik legforgalmasabb csomópontján, a Széll Kálmán téren



helyezkedik el, közlekedés szempontjából nagyon könnyen megközelíthető helyen, a 4-6-os villamossal is sok kliensünk érkezik a pesti oldalról. A Széll Kálmán téri metró megállótól 4 perc sétányira van az intézmény. Melegedőnk egy kétemeletes lakóépület szuterénjében 70 m<sup>2</sup>-t foglal el. Kis területen, nagy kliens forgalmat bonyolítunk le, ezért minden helyet maximálisan kihasználunk.

A Széll Kálmán téri Nappali Melegedő egész Budapest területéről fogadja a rászorulókat, nemcsak a hajléktalan embereket, hanem a lakosság elszegényedett rétegét is.

Melegedőnk egy alapszükségletet elégít ki, az étkeztetést. A lépcsőn belépő vendégünk egyből szembetalálja magát az osztó pulttal, ahol egy bögre teát és zsíros kenyeret kap, kérés szerint üres kenyeret is, az egyterű térben az asztalnál rögtön el is lehet fogyasztani a kapott kenyeret. Egy időben 30 ember ülhet le. Sok olyan vendégünk van, aki a kenyeret és a teát elvitelre kéri.

Az intézmény működési engedélyében meghatározott férőhely kapacitása 80 fő, napi átlagforgalmunk azonban ennél több.

A Nappali Melegedő működését és szakmai munkáját a Szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi törvényben, valamint a végrehajtási rendeletben, a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésének feltételeiről szóló 1/2000. SzCsM (I.7.) rendeletben szabályozott előírások szerint végzi.

## **2. Az intézmény feladata**

Intézményünk alapvető szükségletet elégít ki: nevezetesen a nagytömegű étkeztetést. Vendégeink „Zsírbarának” is becézik az intézményünket, mivel az átlag napi menünk a korlátlan mennyiségben elfogyasztható – télen meleg, nyáron hideg – teából és 4-6 szelet zsíros kenyérből áll. Alkalmanként az adományoktól függően idényjellegű friss zöldséggel, savanyú káposztával, hagymával, gyümölcscsel, hússáruval és édességgel egészítjük ki a zsíros kenyeret. 2015 júliusától a Lipóti pékség két üzlete a Kelete pályaudvar környékén felajánlotta a megmaradt árut. Ezzel a készlettel jelentősen megemelkedett a kiadható pékáru mennyisége és minősége (szendvicsek, péksütemények, különféle kenyerek), a vendégeink nagy örömére.

Hétfőtől péntekig – a téli krízis időszakban szombatonként is – reggel fél kilenctől déli 12 óráig várjuk a Vendégeinket. Reggel 6 órától már néhány szolgáltatást is biztosítunk: WC használat, információadás és soron kívül adunk kenyeret a munkába indulóknak.

Szendvicset naponta 80-100 kg kenyérből készítünk, tea pedig 200.- 300 liter között fogy. A klienseink által hozott ételt kérésükre megmelegítjük.

Az ételosztás mellett nagyon fontosnak tartjuk, hogy vendégeinket megfelelő információval is ellássuk. Melegedőnk fontos része a Málta networknek, mivel helyhiány miatt az ügyfelek nálunk nem tudnak mosni és fürdeni, ezért folyamatosan irányítjuk őket a hálózat – a kliens által legmegfelelőbb - másik részlegébe, ahol e tevékenységeket el tudják végezni. Információt adunk még sok egyéb kérdésben is (ellátórendszerrel való tájékoztatás és az ebben való eligazodás segítése, tanácsadás, hivatalos ügyintézés, igazolások megszerzéséhez való információnyújtás).



Az információnyújtás mellett másik fontos feladatunk a lelki segítségnyújtás. Segítő beszélgetést, annyit folytatunk, amennyi a kapacitásunkba belefér, mert tudjuk és tapasztaljuk, hogy nem csak kenyérrel él az ember.

2017-ben megnyertünk egy HKA pályázatot Encounter – Újrajózanodók csoportra. Sajnos, nem a teljes összeget nyertük meg, hanem csak a felét így a heti 2 csoport helyett, heti egyet tart egy mentálhigiénés, addiktológus szakember. A csoport 2017. november 13-án kezdődött és március 5-ig tart. A csoport nyitott, heterogén, életkort tekintve is. A csoport önismereti, gyógyító tevékenységet folytat a többszöri próbálkozó leálló alkoholfogyasztókra koncentrálnival, illetve a szerhasználat elhagyására és visszaszorítására irányul. A csoport folyamat alatt a kliensek olyan készségeket sajátíthatnak el, ami elősegítheti megküzdési stratégiájuk fejlődését nemcsak a szerhasználatnál, hanem az élet más területein is. A csoportban megtapasztalják, hogy nincsenek egyedül és ez erőt ad a kitartáshoz, a küzdéshez a szermenetes élet kialakításához.

### **3. Az igénybevevők köre**

Célcsoportunk a hajléktalan emberek egész spektrumát öleli fel, kezdve az életvitelszerűen a közterületen tartózkodó, az utcai gondozó szolgálatok által nyilvántartásba vett, és az éjszakáikat fedél nélkül töltő emberektől a fizetős átmeneti szállón lakó ügyfelekig. Az előbbieket elsősorban a közterületen, az időjárási körülményeknek teljes mértékig kiszolgáltatott emberek, vagy az éjjeli menedékhelyen éjszakázó ügyfelek, akik a leggyakrabban keresnek fel bennünket. Jelentős részük főbb kereszteződésekben kéreget, koldul, hajléktalan újságot árul, vagy alkalmi munkából tartja fenn magát. Kis hányaduk segélyekből, vagy különböző nyugellátási formákból (öregségi-vagy rehabilitációs nyugdíjból) él.

Szolgáltatásainkat nemcsak a hajléktalan emberek veszik igénybe, hanem a kisnyugdíjjal rendelkező idősök, pszichiátriai betegek, deviáns fiatalok, munkanélküliek és a nagycsaládosok is. Szolgáltatásunk alacsonyküszöbű, és minden ügyfelet kiszolgálunk, még azt is, aki nincs olyan állapotban, hogy a hozzánk betérjen, (alkohol, drog), számára az ügyeletes kolléga elvitelre odaadja az élelmiszer adagját.

Ügyfeleink 81 %-a férfi, e szerint a nők jóval kisebb arányban vannak jelen az ellátásban.

Gondozottjaink nagyobb része hetente több alkalommal keresi fel a Nappali Melegedőnket.

### **4. Közmunka program**

2017 januárjára a három közfoglalkoztatott munkatársból egy maradt, aki júliusban érezte magát késznek, hogy visszamenjen a régi munkahelyére. A 30 éves alkoholizmusa olyan méretet öltött, hogy 3 évvel ezelőtt elveszített mindent és lecsúszott a hajléktalan létbe. Hozzánk 2016 nyarán került egy Máltás munkatárs javaslatára és egy évet dolgozott nálunk. Néha kicsit siettettem volna, hogy „haladjon”, de ő érezte, hogy mikor képes tovább lépni és ez meg is történt júliusban. Decemberben meglátogatott minket és jó volt ránézni, hogy megtalálta a helyét az életben. A régi munkahelyén fel tudta venni a tempót (gipszkartonozó), a



rehabilitáción megismerkedett hölgyet eljegyezte, családjával rendezte a kapcsolatot. A fő motiváló tényezője, hogy le tudott állni az alkohol fogyasztással, az az volt, hogy látni akarta az unokáját felcseperedni. Az ő változása igazi sikertörténet.

2017 elején két új közmunkást vettünk fel, az egyikük hosszú börtönbüntetés után szabadult, (ld. eseteírás). A második egy hölgy, aki mentális és pszichés képességei miatt védett munkahelyen tud csak dolgozni.

Melegedőnk terápiás munkahelyként is működik, mivel a nálunk dolgozó közmunkásoknak a mindennapi életvitelhez is segítséget nyújtunk. (Pl.: szálláskeresés, ügyintézés, étkezés, tanácsadás, segítő beszélgetés stb.) Fő célunk az, hogy azok, akik képesek rá, később vissza tudjanak találni a munka világába. E helyen védett körülmények között barátkozhatnak a munkába való járás mindennapi nehézségeivel. Lehetőséget nyújtunk a közfoglalkoztatott munkatársaknak az egyszerű munkafolyamatok megismerésére, napi rutin szerzésre, a csapatmunka örömeinek és nehézségeinek megtapasztalására. Munkájukra folyamatosan reflektálunk, minden apró jó dolgot kiemelünk. Nehézségeikben, konfliktusaikban segítjük őket. Asszertív technikáinkat a képességeikhez képest fejlesztjük.

## 5. Önkénteseink

A Széll Kálmán téri Nappali Melegedő kezdetektől fogva önkéntesekkel dolgozik. Melegedőnk terepet és teret ad a segítő cselekedetnek. Célunk: érezzék, hogy számítunk rájuk, hogy fontos az az altruista tevékenység, amit embertársaikért végeznek. A nyugdíjas hölgykoszorú ebben az évben is rendszeresen segített a kenyérkenésben és osztásban.

Hiszünk abban, hogy az önkénteseink nálunk szociális jutalomban részesülnek, ami jótékonyan befolyásolja az életüket.

**Karácsonyunk** nagyon meghittten sikerült, mivel Boros Zoltán pénzügyi referens kollégánk énektudásával, Szabolcs, akit a közösségi munka kapcsán ismertük meg tárogatója muzsikájával emelte az ünnep hangulatát.

Készítette: Környei Annamária, intézményvezető



### III. KRISZTINAVÁROSI HAJLÉKTALAN CENTRUM

1013 Budapest, Feszty Árpád utca 6-8.

#### **Általános bevezető**

##### *Megközelíthetőség, jogszabályok, kapacitás, szolgáltatások, feltételek*

A Feszty Árpád utcában működő éjjeli menedékhely és nappali melegedő, Budán, a Déli pályaudvar közvetlen közelében, jól megközelíthető helyen található. Intézményünk a hatályos jogszabályoknak megfelelően, az 1993. évi III. tv. 65/F.§ és 80.§; valamint az 1/2000. SzCsM rendelet 103.§, 107.§ és 107/D.§ alapján szolgáltatásokat hajléktalan emberek számára.

A nappali melegedő 50, az időszakos férőhelyek 24, az éjjeli menedékhely 40 engedélyezett férőhellyel rendelkezik. Az intézménynek helyt adó épületben biztosítottak az ellátások és szolgáltatások feltételei: asztalok, ágyak, szekrények állnak a látogatók rendelkezésére. Étellemelegítéshez és a hozott ételek komfortos elfogyasztásához is rendelkezésre állnak eszközök: mikrohullámú sütő, étkészlet, evőeszköz, stb. A személyi tisztálkodáshoz törölközőt, tusfürdőt biztosítunk a rászorulóknak. Rendelkezünk elegendő számú férfi, női és akadálymentesített vizesblokkal is. A látogatók ruházatának tisztításához mosó- és szárítógépet használunk, és biztosítjuk a mosóport. A közösségi térben található könyvespolcok, asztalok, székek, hogy a látogatók hosszabb-rövidebb ideig tudjanak az intézményben kényelmesen tartózkodni.

A jogszabályokban előírtakon túl egyéb szolgáltatásokat is nyújtunk, mint például postacím biztosítása; csomagmegőrző; értékmegőrző; szociális ügyintézés (iratpótlás, segélyek, önéletrajzírás, tanácsadás); játéklklub; tisztálkodáshoz borotva, borotvahab, hajnyíró gép, hajszárító; zsíros kenyér, tea és kávé; az éjjeli menedékhelyen zárható szekrények és hűtőszekrény; telefonálási, internetezési lehetőség; ruhaosztás; könyvek és folyóiratok.

Szolgáltatásainkat az igényeknek megfelelően határozzuk meg. A hajléktalan életmódból adódó nehézségekre nyújtunk megoldásokat, ezért a hétköznapi háztartási cikkeket is a látogatók rendelkezésére bocsájtunk. A szokásos eszközök mellett pl. cipőpucoló krémet, manikűrkészletet és varrókészletet is használhatnak az ellátottak.

#### **Szakmai munka**

Az éjjeli menedékhely működése során alapelveket és prioritásokat fogalmaztunk meg. Az alacsony küszöbű szolgáltatás egyik pillére, hogy a hozzánk betérő ügyfelekkel intenzív szociális munkát kívántunk végezni, így ennek érdekében szóbeli megállapodást kötöttünk a lakókkal, melyben lefektettük az együttműködés szabályait. Az ügyfelek bekerülése irányítottan zajlott. A téli hónapokban elsősorban a krízisautótól, az utcai szolgálatoktól fogatunk ügyfeleket. Évközben előnyt élveztek azon utcán, közterületen élő emberek, akik idősebbek, betegebbek és jövedelemmel nem rendelkeznek, akiknek védettebb alacsony küszöbű, kevesebb férőhellyel rendelkező szálló szükséges. Elsősorban a budai oldalról fogatuk



az ügyfeleket, ezzel segítve az utcai gondozó szolgálatok munkáját. Az éjjeli menedékhelyre azokat az embereket vártuk, akikkel szociális munkásaink korábban megállapodást kötöttek, így biztosítva számukra a folyamatos és következetes jelenléteket és szociális segítséget. Lakóink számára kiszámítható feltételeket és szolgáltatásokat biztosítottunk, mellyel nem csak biztonságérzetük növekedett, hanem elősegítettük, hogy a minimális szabályrendszerekhez alkalmazkodva fejlődjenek az utcai életmódhoz képest.

Az éjjeli menedékhely ügyfeleivel a bekerülést követően közösen irányokat fogalmaztunk meg és lehetőségeket kerestünk a továbblépésre. Ennek érdekében komplexen felmértük problémáikat (munka, jövedelem, egészségügyi, kapcsolatok), így lépésről lépésre haladtunk a nehézségek megoldásában. Az gondozási terveket, elvárásokat, feladatokat teljes mértékben az egyénhez igazítottuk, hogy saját ritmusukban fejlődhessenek. Hetente, kéthetente átbeszéltük az ügyfelekkel a sikereket, kudarcokat, az elkövetkezendő hetek teendőit. Általános célként azt fogalmaztunk meg, hogy minden ügyfelünk – lehetőségek és képességek függvényében – előrébb lépjen, magasabb életszínvonalon és önállóbban éljen. Az egyéni gondozási tevékenységek során egészségügyi, addiktológiai rehabilitációhoz segítettünk ügyfeleket, őket meglátogattuk a kórházban, felvettük a kezelőorvossal a kapcsolatot és koordináltuk a továbbhelyezésüket. A jövedelemi helyzet megoldásában különböző segélyek intézésében, valamint álláskeresésben támogattuk őket önéletrajz megírásával, nyomtatványok kitöltésével, segítő beszélgetésekkel. Amennyiben lehetőségünk volt rá átmeneti szállók vagy egyéb lakhatási formákhoz juttattuk lakóinkat igények és képességek szerint. Ha szükséges volt, az lakóinkat családtagjaikkal, barátaikkal együtt segítettük a lakhatás megoldásában, függetlenül attól, hogy közülük hányan vették igénybe az intézményt.

Az elmúlt évben is jellemző volt, hogy gondozottjainkat személyesen kísértük el különböző ügyfélfogadásokra, felvételi beszélgetésekre, szakorvosi vizsgálatokra, vagy közértbe, áruházba. Ezzel, az ügymenetek hatékonyságát is jelentősen növelni tudtuk, de az épületen kívül töltött időt fel tudtuk használni arra, hogy példamutató magatartással, a hétköznapi életbe visszavezetve is segíteni tudjuk őket. Az ilyen feladatokat rá tudtuk bízni a közfoglalkoztatott munkatársakra is, így több figyelmet kaptak az újonnan érkező ügyfelek.

2017-ben folytattuk csoportos és közösségi programjainkat. Szenvedélybeteg ügyfeleinkkel tapasztalati szakember hetente egyszer foglalkozott, havonta 3-4 alkalommal múzeumba látogatunk a gondozottakkal, valamint egyéb szabadidős programokat is szerveztünk számukra.

## **Közösségi szociális munka**

Ahogy a tavalyi évben, úgy idén is nagy hangsúlyt fektettünk intézményünkben a közösségi szociális munkára. Egyaránt szerveztünk programokat az intézménybe és külső helyszínekre, amelyek mind a nálunk lakókat, mind a nappali melegedő ügyfeleket nagy sikerrel mozgatták be. Minél inkább törekedtünk a rendszerességre, kiszámíthatóságra, amelynek köszönhetően több embernek fix pontot jelentettek ezek a programok, amelyek saját elmondásuk szerint színesebbé tették a hétköznapijait és segítettek nekik kiszakadni a mindennapok nyomorából, amellyel



az utcán szembesülni kénytelenek. Az alábbiakban röviden bemutatjuk, milyen programokban vehettek részt ügyfeleink 2017-ben.

#### Házi programok

Intézményünket több önkéntes pszichológus látogatja, akik egyéni beszélgetésekben és csoportokon keresztül segítik ügyfeleink mentálhigiénés jól-létét. Mind a csoportok, mind az egyéni beszélgetések népszerűek, sok kliensünket segítette át egy-egy nehezebb élethelyzeten a pszichológusokkal való beszélgetés!

Tapasztalati szakemberek bevonásával külön alkoholbetegség fókuszú csoportot is működtettünk az év során. Ennek célja az érzékenyítés volt, hogy első sorban lakóink motiváltak legyenek arra, hogy beszélgessenek az alkoholproblémáról, és a betegség tudat megfogalmazódjon bennük.

#### Bibliakör és szentmise

2017-ben is fontos küldetésünk volt, hogy az intézményben teret biztosítsunk a spirituális igényeknek. Rendszeresen jöttek hozzánk papok, akik átlagosan havonta tartottak szentmisét. Katolikus szellemiségben került sor átlagosan havi egy bibliaórára. A krízisidőszak végéig két ferences szerzetes vezette a csoportot, akik már korábban is szívesen jártak hozzánk beszélgetni az ügyfelekkel.

#### Filmklub

Minden péntek délután filmklubbal vártuk az ügyfeleket. A program összeállításakor figyeltünk arra, hogy a klienskör ízlésének megfelelő, ritkán látható filmeket vetítsünk. A filmklub alatt üdítővel és aprósüteménnyel kedveskedtünk a betérőknek. Egyaránt vetítettünk akciófilmeket valamint klasszikus, romantikus és drámai filmeket, hogy a közösségi programra lehető legtöbb műfajú filmmel sikerüljön bevonni az embereket.

A filmklub nyitott, feltétel nélkül lehet rajta részt venni. A szervezés során igyekeztünk figyelembe venni a klienskör igényeit is: javaslatokat, ötleteket kértünk tőlük, melyek közül többet is a filmklub műsorára tűztük. Nemzeti Ünnepeinket is filmvetítéssel tettük emlékezetessé, ilyenkor az alkalomnak megfelelő témájú magyar alkotásokat választottunk. A filmklubokon 15-20 fő vett részt változó összetételben, így 2017-ben ez a legnépszerűbb közösségi program.

#### Önismereti csoport

Pilot jelleggel önismereti csoportot szerveztünk az érdeklődőknek. A nyitott csoport, 1 alkalmas elköteleződéssel 2 x 45 percben 1 szünettel működik, két pszichológus facilitátor személyközpontú irányzattal vezeti a csoportot.

A rendszeres találkozások a kliensek saját erőforrásai kibontakozásának optimális feltételeit teremti meg, ennek megfelelően a rendezett és józan megjelenésen kívül nincsenek elvárások, a résztvevők szabadon hozhatnak témákat, beszélgethetnek, kapcsolódhatnak egymáshoz.



## Számítógépes ismeretek

Két fiatal önkéntesnek köszönhetően számítástechnikai képzést indítottunk az érdeklődőknek. A csoport kis létszámmal működik, így lehetőség nyílik az egyéni igények és képességek figyelembevételére, valamint a csoporthoz könnyen csatlakozhatnak az új jelentkezők is. A csoportvezetők először egy rövid online teszt segítségével felméri a jelentkezők tudását, majd egyéni képzési tervet dolgoznak ki. A munkához szükséges laptopokat az intézmény biztosítja, melyeket klienseink a tanfolyam idején kívül is kikölcsönözhetnek.

## Múzeumlátogatás

2016-hoz hasonlóan folytatódtak a múzeumlátogatások, a filmklub mellett ez volt a legrendszeresebb programsorozatunk, amely egész évben töretlenül üzemelt. Hetente egy múzeumot látogattunk meg, a program kifejezett kulturális felüdülést jelentett ügyfeleinknek. Már tavaly is nagy volt a választék, akkor 6 múzeum fogadott bennünket, 2017-ben ez a szám majdnem a duplájára nőtt! Növekedés nem csak itt volt tetten érhető, hiszen idén már a Murányi utcai nappali melegező is csatlakozott az ügyfeleket delegáló intézmények sorához, így alakulhattak közös látogatások is.

A 2016-ban látogatott múzeumok a korábbi lelkesedéssel fogadtak bennünket 2017-ben is – kivéve talán a *Hadtörténeti Múzeumot*. Itt a tavalyinál sokkal több odafigyelést és törődést kaptunk. A rendszeres látogatásainknak hála a program egyre fontosabbá vált a múzeumpedagógusok számára is, és érezhető volt, hogy fokozatosan vonódnak be és válik szívügyükké. Ez a projekt szempontjából azért fontos folyamat, mert a másodlagos célcsoportunk (elsődleges célcsoport a saját klienskörünk) a múzeumok és rajtuk keresztül az átlag polgár, akiket ezzel az „eszközzel” szeretnénk érzékenyíteni és nyitottabbá tenni a társadalmi szintű problémákra.

Új partnereink között köszönthettünk egy alkalmas kiállítást is, de nagy múzeumokat egyaránt. Az időszakos *Gateway to Space* kiállítás nagy szeretettel és jelentős kedvezménnyel fogadott bennünket. Bár nem tudtak térítésmentes látogatást biztosítani, a kedvezmény, amit adtak mégis olyan nagyvonalú volt, hogy jó példája a társadalmi felelősségvállalásnak. Rendszeresen látogatott múzeumokká váltak 2017-ben a *Magyar Nemzeti Múzeum*, az *Aeropark*, a *Vasúttörténeti Park*, *Országgyűlési Múzeum*, *Néprajzi Múzeum*.

Eleinte minden múzeum a saját lehetőségei mentén kezdett gondolkodni a keretekről és alakította ki a látogatások menetrendjét, de nagy vonalakban mindenhol ugyanazzal a programmal vártak bennünket. A megérkezés után rendszerint felveszük a kapcsolatot a múzeumpedagógussal, aki az egész programot vezetni fogja. Rövid, általában kölcsönös bemutatkozást követően megtekintjük a tárlatot, amit a múzeumpedagógus rendszerint interaktívvá tesz. Általános tapasztalatunk, hogy a jól felkészült szakemberek minden kiállítást izgalmassá tudnak tenni, ügyfeleink bevonódnak, mert már nem csak a kiállított tárgyakról, hanem róluk is szó van. A tárlatban töltött idő után át szoktunk menni egy erre a célra kialakított helységbe, ahol teázásra, beszélgetésre, nem egyszer kézműves foglalkozásra nyílik lehetőség. Ügyfeleink itt is nagyon szokták élvezni a beszélgetéseket és az alkotást egyaránt.



Külön említést érdemel a *Magyar Természettudományi Múzeum*, ahol a decemberi látogatásunkkor népzenezőkkel, karácsonyi műsorral, hidegtálás ebéddel és apró ajándékokkal várták csoportunkat.

#### Kirándulások

Idén is több kirándulást szerveztünk, a tavalyihoz hasonló sikerrel. Két úti célunk Esztergom és Szentendre volt, mindkét helyen elképesztő fogadtatásban és első osztályú programban volt részünk! Mindkét alkalommal igénybe vettük a Szeretetszolgálat autóit, így a nehezebben mozgó ügyfeleket is be tudtuk vonni a programokba.

Szentendrén a *Szabadtéri Múzeum* várt bennünket. Csoportunk elmélyülhetett egy tájegység szokásaiban, kultúrájában, ráadásul a személyzet vezetésével olyan helyekre mehettünk be, amit átlagos felhasználó nem látogathat! Hosszabban el lehetett időzni kerámiázással, profi vezetés mellett mindenki készíthetett egy marok-tálat, amit aztán a múzeumban ki is égettek. Exkluzív ebéddel készültek számunkra, helyben sült kenyérlángos és házi szamócazörp volt a menü, amivel mindenki jól lakott. A Múzeum után lementünk a partra, ahol, aki kért, kaphatott egy fagylaltot és a csoport a Dunán, hajóval tért vissza a Fővárosba – mindenkinek emlékeztetésképpen a napot.

Esztergomban a püspökség vendégei voltunk – szó szerint. Székely János püspök atya fogadott bennünket, mutatta be a várost és a Bazilikát, majd misét celebrált nekünk a kápolnában. Ebédre is a püspökség vendégei voltunk, majd Székely Jánostól Török Csaba atya vett át bennünket és kísért el a *Keresztény Múzeumba*, ahol végigvezettek bennünket a gyűjteményen és lehetőségünk nyílt kipróbálni kézügyességünket is – az ikonfestészetbe kóstolhattunk bele röviden. Hazafele Dobogókő érintésével jött a konvoj, röviden kiszálltunk és felmentünk a kilátóba, ahol ügyfeleink többsége először járt életében.

#### Kitekintés

Ahogy utaltunk rá, múzeumi programjaink jelentik a közösségi szociális munka egyik fő alapját. Az egyre gyarapodó partner-intézmények is kezdenek erre felfigyelni, és decemberben összehívtak egy múzeumpedagógiai szakmai napot, ahol ügyfeleink és szakemberek közösen gondolkodtak arról, milyen távlatokat rejt magában ez a kezdeményezésünk. Egyrészt a múzeumok fontos küldetésüknek tekintik, hogy tegyenek a társadalmi egyenlőtlenség ellen, és ezekkel a látogatásokkal lehetőséget biztosítsanak olyanoknak a múzeumba járásra, akiknek maguktól ez nehézségekbe ütközne. Másrészt felelősnek érzik magukat abban is, hogy ezeken a programokon keresztül hogyan lehet szólni a többségi társadalomhoz, és közelíteni egymáshoz a két társadalmi réteget – érzékenyítve ez által az átlag civilt.

A szakmai nap nagyon sikeres volt, közös foglalkozással indult, ahol a szakemberek ugyanolyan résztvevők voltak, mint az ügyfeleink. Ezt követte egy hidegtálás ebéd és a szakmai rész, amibe ügyfeleink is lelkesen bekapcsolódtak – a múzeumpedagógusok legnagyobb öröme. Mindenki egyetértett abban, hogy ezek a múzeumi alkalmak jó eszközök lehetnek arra, hogy csökkentse a szakadékot a hajléktalan ember és a többségi társadalom között, a



konkrét módszertan kidolgozása azonban még várat magára, de a párbeszéd a közeljövőben folytatódni fog.

## **Éjjeli menedékhely**

Az elmúlt év során sok változás ment végbe mind az intézmény működését, mind az ügyfélkört tekintve. A szakmai munka fő irányvonala továbbra is az új utak keresése, innovatív ötletek megvalósítása. Speciális éjjeli menedékhelyként az egyéni esetkezelés adja az itt folyó munka alapját. Célunk a látókörünkbe kerülő emberek komplex diagnózisa mentén állapotukban, jólétükben és kilátásaikban pozitív irányba való elmozdulás. A felvételi beszélgetés során szociális diagnózist állítunk fel, melyet házi orvosunk és a különböző egészségügyi szakellátók diagnosztikai egésszítene ki. Ennek nyomán alkotunk gondozási tervet, melynek alapja a szóbeli együttműködési megállapodás. A speciális, egyénre szabott gondozási terv intézményünk működési struktúráját is meghatározza. A nappali melegedővel való integrált működés és a nyitvatartási rend elősegíti az intenzív kapcsolattartást a lakókkal. Nappal 8-20 óráig váltott munkarendben 2 fő szociális munkás látja el az egyéni esetkezelést a 40 lakóra. A kijelölt esetkezelő fogja össze az ellátottal kapcsolatba kerülő szakemberek munkáját. A segítő beszélgetéseket közösségi szociális munka, mentálhigiénés foglalkozások, addiktológiai gondozás és egészségügyi ellátás egészíti ki. Főbb szolgáltatásaink közé tartozik heti 2 órában a házi orvosi rendelés, hetente egyszer önismereti csoport, AA csoport, filmklub, múzeum- és színházlátogatások. A megkezdett közös munkát továbbra is folytatjuk a Nyíró Gyula Kórház területén működő Támasz Gondozóval és ennek kapcsán a különböző addiktológiai osztályokkal és rehabilitációs intézményekkel. Habár az elmúlt fél év során nem sikerült helyben addiktológust alkalmaznunk, igyekeztünk továbbra is hangsúlyt fektetni a függőségekkel küzdő emberek szakszerű segítésére.

Klienskörünk jelenleg is elsősorban közterületen, vagy lakhatásra alkalmatlan épületekben élőkől áll, legfőbb feladatunknak tartjuk ezeknek az embereknek a felkutatását és ellátásba vonását, ezen keresztül az re-integráció segítését. Ennek érdekében szorosán együttműködünk a területileg hozzánk közel eső utcai gondozószolgálatokkal. Különösen a krízisidőszak folyamán (november 1. – április 30.), amikor az időjárási körülmények miatt kiemelt fontosságú a biztonságos, fűtött szálláshely biztosítása. Ebben az időszakban további 20 időszakos férőhelyet nyitunk meg, hogy hozzájáruljunk az ilyenkor megnövekedett igények kielégítéséhez.

Az ellátást igénybevevők demográfiai összetételét tekintve lassú, de érzékelhető változás ment/ megy végbe. Az eddig jellemző 45-60 éves kor közötti réteg veszített a hangsúlyosságából, egyre gyakrabban jelennek meg a fiatalabb és az idősebb korosztály képviselői is. Mindkét korosztály sok olyan sajátossággal rendelkezik, mely az eddigiektől eltérő szakmai munkát kíván. Az idősödő, rossz mentális és fizikai állapotú ügyfelek intézményünkben tartózkodásának ideje általában hosszabb, mivel esetükben az alapos kivizsgálás, egészségügyi problémáik kezelése és a tartós elhelyezés kerül előtérbe. Ennek kivitelezése tovább tart, elsősorban a szükséges vizsgálatok elvégzése és a tartós gondozást nyújtó intézményekbe való hosszús várakozási idő miatt. Ezek az emberek átlagosan 1 évig laknak nálunk, a teljes



létszámnál ez az átlag 3 hónap. Sajnos egyre kevesebb olyan átmeneti elhelyezést nyújtó intézmény van, mely kifejezetten idős, vagy intenzív ápolásra szoruló emberek számára van fenntartva, ezért gyakran arra kényszerülünk speciális éjjeli menedékhelyként is, hogy nálunk töltsék el idős, vagy beteg ügyfeleink az akár évekre nyúló várakozási időt egy tartós lakhatást nyújtó szociális otthonba való bekerülésig. Továbbra is meglepően sok azoknak az ügyfeleknek a száma, akik jogosultak ugyan pénzbeli ellátásra, mégsem rendelkeznek jövedelemmel. Gyakran kell nyugdíjkorhatárt betöltött, vagy egészségi állapotából kifolyólag jogosult klienseinknek segítséget nyújtani az ehhez kapcsolódó ügyintézésben.

A fiatalabbakra viszont az jellemző, hogy sokszor hirtelen távoznak, megszakítva ezzel a közös munkát, további sorsukról nem sokat tudunk. Hangsúlyos probléma nálunk is a szerhasználat, gyakran az derül ki az életútinterjúkból, hogy szerepe van a hajléktalanná válásban. Fontosnak tartjuk ezért az addiktológiai gondozást, igyekszünk ilyen irányú programjainkat folytatni és fejleszteni. Jól látszik a statisztikán is, hogy abban az időszakban, amikor sikerült pályázati forrásból addiktológust foglalkoztatni az intézményben, megduplázódott az ilyen irányú gondozásaink sikeressége, ezt követően pedig sajnos visszaesett az azt megelőző szintre. (Addiktológiára gondozott ügyfelek száma: 2015-ben 9 fő, 2016-ban 19 fő és 2017-ben 10 fő). Célunk ezért a jövőben újra lehetőséget találni addiktológus foglalkoztatására intézményünkben. A különböző szakemberek szoros együttműködése az addiktológiai és a szociális problémák kezelésében nagyon sikeresnek tűnik a tapasztalataink alapján.

Másik fontos alappillére a szakmai munkánknak az aktív korú kliensek foglalkoztatási re-integrációja. Ehhez nyújtanak segítséget a különböző foglalkoztatási programok, különösen a fejlesztő foglalkoztatás, mely a jogszabály módosítások következtében ellátottaink részére is elérhetővé vált. Több közvetítő és fogadó intézménnyel is kapcsolatot alakítottunk ki, melynek reményeink szerint hosszabb távon statisztikailag is kimutatható eredménye lesz. A különböző munkaerő-piaci re-integrációt segítő foglalkoztatási programok lehetőséget biztosítanak a hosszú ideje munkanélküli, vagy az egészségi állapotuk miatt hátrányos helyzetű emberek számára, hogy újra dolgozni tudjanak és jövedelemhez jussanak. A Magyar Máltai Szeretetszolgálat közfoglalkoztatási programja eddig is sok segítséget jelentett azon ügyfeleink számára, akik az elsődleges munkaerő-piacon nem tudtak érvényesülni. Ezt sikerült idén újabb lehetőségekkel bővíteni, így nagyobb az elhelyezkedés esélye és olyanok is munkához juthattak, akiket eddig (főleg egészségi állapotuk miatt) nem tudtunk munkához segíteni.

Amennyiben sikerül tartós jövedelemhez jutni az ellátottunknak, igyekszünk valamilyen alacsony költségű tartós, vagy átmeneti szálláshelyhez segíteni. Ennek érdekében továbbra is szoros kapcsolatban állunk átmeneti szállókkal és pályázati úton próbálunk alternatív megoldásokat találni, akár a piaci bérlakás-szektorban is. Ehhez nyújt anyagi és szakmai támogatást a Közterület Helyett Emberibb Körülmények (KHEK) elnevezésű pályázat, mely már több éve biztosít lehetőséget rugalmas szabályokkal az alternatív megoldások megvalósításához. Terveink között szerepel, hogy az átmeneti szállókkal való együttműködés mellett erősítsük az önálló lakhatásba jutást és ehhez minél eredményesebben használjuk a pályázati lehetőségeket. Az a tapasztalatunk, hogy a hajléktalanságból való kiút a megfelelő alacsony költségű, de önálló lakhatást biztosító lehetőségek hiányában nagyon nehéz. Az általunk ismert kliensek egyik hajléktalanellátó intézményből a másikba „vándorolnak”, újra és



újra visszatérnek, problémáik nem szűnnek meg. Ezért szeretnénk nagyobb hangsúly fektetni az olyan alternatív megoldásokra, melyek az önálló lakhatást célozzák meg, de ugyanakkor lehetőséget biztosítanak a segítő szakember és a kliens kapcsolatának fenntartására. A KHEK pályázat rendelkezik ezekkel a lehetőségekkel, így szeretnénk a jövőben minél többször használni ezt a forrást.

Az éjjeli menedékhelyen mindösszesen **11.242** vendégéjszakát töltöttek lakóink.

## **Nappali melegdő**

2017-ben a nappali melegedő szolgáltatásait a korábbiaknak megfelelően működtettük. Reggel 8-tól 12-ig, és 17 órától 19 óráig volt nyitva a melegedő. A köztes időszakban szerveztünk közösségi programokat.

Az alapszolgáltatások továbbra is az utcán vagy éjjeli menedékhelyen élő ügyfeleink mindennapos, fiziológiai szükségleteire hivatottak választ nyújtani. A kiegészítő szolgáltatásokat (pl. minimális étkeztetés, televízió és számítógép) pedig a kiemelt, az esetkezelésben részesülő gondozottaknak nyújtottuk, ezáltal is következetes szakmai munkát valósítva meg.

Hangsúlyosak voltak azok a szolgáltatások, melyek a hajléktalan életformából adódó nehézségeket hivatottak enyhíteni (pl: ruhaosztás, csomagmegőrző, postacím szolgáltatás).

Tavaly is vállalni tudtuk, hogy a krízisidőszakban vasárnapokon, valamint karácsonykor is nyitva voltunk, emellett szombati napokon ügyeletet tartottunk az új bekerülések esetére.

A melegedőben összesen **19.657** igénybe vétel történt, melyben nem számolhatók bele a külső látogatások kórházakban, közterületen vagy lábadozóknál.

A rendszeresen visszatérő ellátottakkal az éjjeli menedékhelyhez hasonlóan egyéni esetkezelést végeztünk, mely magában foglalja a szociális ügyintézés, életvezetési valamint munkával, szállással és egészségügyi problémákkal kapcsolatos tanácsadást. Nehézséget jelentett azonban, hogy gondozott ügyfelek kiszámíthatatlanul látogatták az intézményt, valamint az, hogy egy másik intézmény szociális munkása is gondozta a melegedős ügyfeleket.

## **Tervek – 2018**

2018-ban szeretnénk telephelyi szinten nagyobb körben elterjeszteni közösségi programjainkat. Szándékunk, hogy a közösségi életet megélik azok is, akik amúgy elszigetelten élnek mindennapjaikat.

Az egyéni esetkezelés kiegészítéseképpen készségfejlesztő foglalkozásokat, csoportokat szeretnénk megvalósítani, egyrészt annak érdekében, hogy ügyfeleink szabadideje minőségi tevékenységgel teljen el, eközben pedig társas kapcsolataikat javítsák, emberi



együtműködéseiket fejlesszék. Ezekre a programokra megpróbálunk önkénteseket megszólítani.

Készítette: Aba Boton Csaba, intézményvezető



## IV. Mozgó Tüdőgondozó és Szűrőállomás (TÜDŐSZŪRŐ PROGRAM)

1032 Budapest, Miklós utca 32.

### Az intézmény általános bemutatása

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat legrégebben működő egészségügyi szűrőprogramja a Mozgó Tüdőgondozó és Szűrőállomás, amely 1997 óta folyamatosan szűri a hajléktalanokat.

A program elsődleges feladata a hajléktalan emberek számára rendszeres tüdőszűrés biztosítása, mint szekunder prevenció, amely főként a tuberkulózis fertőzés megelőzésére és kiszűrésére szolgál. A program fő eleme a szűrőbusz, aminek segítségével megvalósulhatnak a mobilan elvégezhető szűrővizsgálatok. A jármű egy 2010-ben, a szűrés igényeinek megfelelően kialakított, Ikarus típusú autóbusz, amelybe egy digitális röntgengép került beszerelésre.

Az eszközeink működése során nem jelentkeztek olyan hibák, melyek ellehetlenítették volna a munkánkat, így sikerült ebben az évben egy nagyon nagy teljesítményt elérnünk. A technikai eszközök hibamentes működése az alapfeltétele annak, hogy dolgozhassunk és sikerüljön elérni céljainkat. Az idei évbe nyarán felkérték a programot, hogy a tranzit zónában (Tompa, Röske) lévő menekültek között is végezzünk rendszeres szűréseket. A program munkatársai nagy örömmel vállalták a kihívást. A kezdeti nehézségek után nagyon sok munkaórát töltöttek lent a kollégák a hátár mellett. Ennek a projektnek az eredménye az lett, hogy a buszban lévő rögtönen csövet ki tudtuk cserélni és beépítésre került egy kisebb generátor. A tranzit zónás projekt önmagában nem fedezte volna a költségeket, ezért HKA-s pályázati forrásból pótoltuk a hiányt. A korábbi felszerelések, amik még üzemképesen tudnak működni, a Miklós utcában lévő konténerbe kerülnek beépítésre. Engedélyeztetése a 2018-as évben kerül sor. Reméljük, hogy ezzel a döntéssel a hajléktalan emberek még nagyobb részét el fogjuk tudni érni, hiszen szeretnénk az engedélyeztetés követően egy napon rendszeres szűrőnapot biztosítani számukra a konténerben. A konténer biztonságos beüzemeltetésétől függetlenül a keddi napokon rendszeresen végzünk hajléktalan szűréseket a buszon a 2017-es évben.

A telephelyen belül egy újabb helyiséggel bővültünk, a leletező felköltözött az iroda mellé, így nyugodtabb körülmények között tudja a leletező orvos végezni a munkáját. A földszinti irodáink helyén pedig kialakításra került egy váró helyiség a rendelőnek és egy helyiség a leletek tárolására. Illetve itt található a már korábban kialakított rendelő. A rendelőben jelenleg COPD vizsgálatokat folytatunk, illetve heti kétszer belgyógyászati szakrendelés folyik.

A 2017-es év késő őszén kialakításra került a COPD szakrendelésünk. A légzőfunkciós vizsgálatban a kerületi tüdőgondozó egyik kollégáját kértük fel, aki szakmaiságával és ember központú hozzáállásával üde színfoltot vitt a csapatunk életébe. Ezzel a döntésünkkel még szorosabb kapcsolatot sikerült kialakítani a III. kerületi tüdőgondozóval. Reméljük, hogy így még

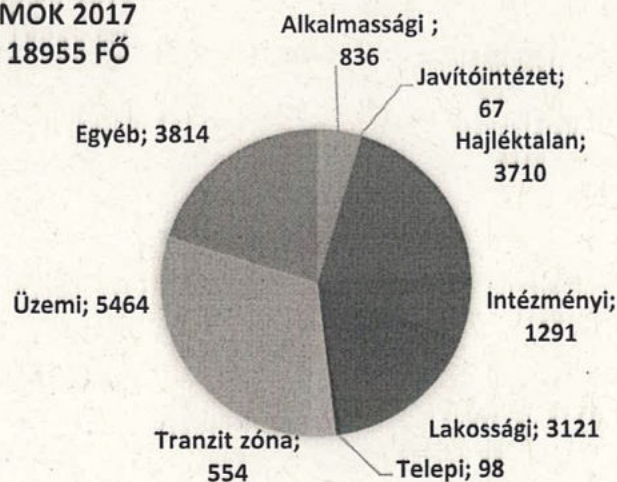


inkább tudjuk egymás munkáját segíteni, amiből a hajléktalanok még többet fognak profitálni hosszútávon. Sajnos, az idei év túl rövid volt ahhoz, hogy megfelelően be indítsuk a programot, de bízok abban, hogy a 2018-as év elegendő lesz ahhoz, hogy a félelmeket legyőzzük a hajléktalan emberek körében, ami a légző funkció tekintetében fennáll, különböző vélt okok miatt.

### Szakmai tevékenységek

A Tüdőszűrő Program szakmai munkáját két oldalról lehet közelíteni, hiszen egy határterületen mozogva, egészségügyi és szociális feladatokat is ellátunk. A hajléktalan emberek igénybe veszik a szolgáltatásunkat, de mi arra törekszünk, hogy ez szolgálat legyen és az erre fordított időt ne fölöslegesnek éljék meg az ügyfelek, hanem egy kicsit több figyelmet, szeretet kapva érezhessék, hogy ők is a társadalom tagjai. Ezt tartjuk szemünk előtt, amikor a sorbanállókcal beszélgetünk, amikor próbálunk barátságos és nyugodt környezetet teremteni a szűrésen résztvevők számára, amikor mérlegeljük egyedi igényeiket, előre vesszük az eseteket, a nőket, vagy a munkába igyekvőket. Maga az egészségügyi szolgáltatás – a tüdőszűrés - nagyjából egy percig tart, de attól válik szociális gondoskodássá, hogy mi történik előtte és utána. Ellenben szabályokra ebben a helyzetben is szükség van, így taem döntéseink értelmében próbáltunk egységes kereteket szabni a munkánknak, nagyon szigorúan figyeltük a 6 hónap elteltére két szűrés között, meghatároztuk, hogy pontosan milyen esetekben jár a pénzübeli segély. Jelenleg annak adunk pénzübeli támogatást, aki kiemelésre került és visszahozza az illetékes tüdőgondozói dokumentációt. Ezeket a fontos információk rögzítésre kerülnek a rendszerünkben, hogy megfelelő ismereteink legyenek a beteg utakról. Általánosságban is elmondható, hogy a hajléktalanszűrések mellett egyre több helyről kapunk megkeresést, hogy végezzünk kitelepült szűréseket. Erre országos szinten igény van.

**SZÜRÉSSZÁMOK 2017**  
**ÖSSZESEN: 18955 FŐ**





2015-ben összesen 184 szűrési alkalom volt, ebből 104 hajléktalan szűrést szerveztünk Budapesten, 64 alkalommal szűrtünk Budán (56 szűrés a Miklós utcai telephelyünkön történt), 40 esetben Pesten szűrtünk.

2016-ban összesen 197 szűrési alkalom volt, ebből 98 hajléktalan szűrést szerveztünk Budapesten, 56 alkalommal szűrtünk Budán (50 szűrés a Miklós utcai telephelyünkön történt), 42 esetben Pesten szűrtünk.

2017-ban összesen 221 szűrési alkalom volt, ebből 74 hajléktalan szűrést szerveztünk Budapesten, 51 alkalommal Budán (47 szűrés a Miklós utcai telephelyünkön történt), 23 esetben Pesten szűrtünk.

### **Egészségügy**

A tüdőgondozó és szűrőállomás egy egészségügyi intézmény, mely járóbeteg szakellátást végez. A tüdőszűrés a fő profil, amit az egészségügyi és a szociális személyzet együtt végez. A filmek kiértékelése tüdőgyógyász szakorvosok által történik, az adatok egy egészségügyi szoftverben kerülnek rögzítésre. A további kivizsgálásra irányított ügyfeleink különböző iránydiagnózisokkal kerülnek kiemelésre, ez azt jelenti, hogy a szakorvosok nem csak a tbc-re szűrik a pácienseket, hanem a tüdőben előforduló egyéb betegségek és elváltozások sem kerülnek el a figyelmüket. Az idei a kollegák egészségügyi szakdolgozók lettek, így rájuk már az egészségügyi bértábla vonatkozik. Ezzel a döntéssel elmondhatjuk, hogy a programba nagyobb hangsúlyt fog kapni az egészségügy, mint a szociális.

### **Orvosaink**

Dr. Kovács László: a programunk főorvosa, aki Nagykanizsán is főorvos, illetve a VIII. kerületben is rendszeresen rendel.

Dr. S. Tóth Mária főorvos, a programot tíz éven keresztül szakmailag vezető orvosunk. A 2016-os évben súlyos betegségéből visszatérve, a leletezés munkája mellett, a visszaérkező nagy mennyiségű egészségügyi információ (zárójelentések, ambuláns lapok, leletek) áttanulmányozását is végzi. Klasszikus értelemben vett rendelést ugyan nem tart, de jelenléte lehetőséget ad arra, hogy indokolt esetekben azonnal intézkedjen, több alkalommal került sor fizikai vizsgálatra, mely eredményeként akár kórházi elhelyezést is kezdeményezett, mentővel történő szállítás útján, vagy a betegek közvetlen kórházi elhelyezésére került sor az Országos Korányi TBC és Pulmonológiai Intézet (OKTPI) és az MMSz közötti megállapodás megvalósulásaként.

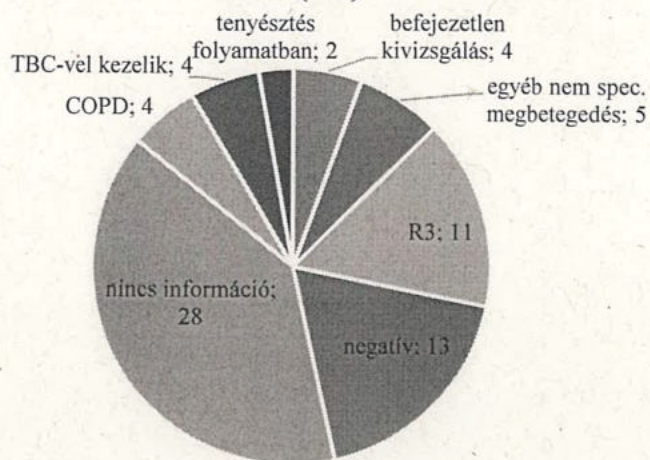
Dr. Puskás Emese a III. kerületi tüdőgondozó főorvosa. Jelenlétével kiemelkedő kapcsolatot sikerült kialakítani a gondozóval. Ember központú hozzáállásával segíti a hajléktalan ügyfeleink ellátását, akiket a gondozókban nem szívesen látnak el.

Dr. Argay Katalin szintén a III. kerületi tüdőgondozóból jár ki hozzánk.



A budapesti hajléktalan kiemeltek közül, 2016 első félévében 71 fő lett kiemelve tbc gyanúval! Ezt a 71 főt tovább vizsgálva (a 2017. január végi állapotot figyelembe véve) azt látjuk, hogy 40 emberről van értesülésünk, hogy elment a tüdőgondozóba és elkezdődött a kivizsgálása.

### TBC GYANÚS HAJLÉKTALAN 71 FŐ KIEMELTEK 2017 (FŐ)



A kivizsgáláson részt vettek visszahozott dokumentációja alapján látható, hogy 13 fő kivizsgálása negatív eredménnyel lett lezárva, ezen pácienseket a tüdőgondozó nem tartotta kivizsgálandó betegnek. 11 fő esetében régi elváltozás maradványaként igazolta vissza a kiemelést (R3), 5 más megbetegedés, mely az egyéb kategóriába tartozik, mint a tüdőgyulladás, 4 COPD.

**A budapesti hajléktalan kiemeltek közül, 2017-es évben 51 fő lett kiemelve TBC gyanúval!** Ezt a 51 főt tovább vizsgálva (a 2018. január végi állapotot figyelembe véve) azt látjuk, hogy 35 emberről van értesülésünk, hogy elment a tüdőgondozóba és elkezdődött a kivizsgálása.

A kivizsgáláson részt vettek visszahozott dokumentációja alapján látható, hogy 5 fő kivizsgálása negatív eredménnyel lett lezárva, ezen pácienseket a tüdőgondozó nem tartotta kivizsgálandó betegnek. 10 fő esetében régi elváltozás maradványaként igazolta vissza a kiemelést (R3), 3 más megbetegedés, mely az egyéb kategóriába tartozik, mint a tüdőgyulladás, 3 COPD.

*„Ugyanakkor meg kell jegyezni, hogy a hajléktalan tbc-s esetek száma folyamatosan csökken, köszönhetően a Magyar Máltai Szeretet Szolgálat által a fővárosban jól szervezett célzott rizikószűrésnek is.” (Korányi Bulletin 2015 1. szám 16. oldal)*

A szűrés gyakoriságáról:



- A hajléktalanokat ellátó intézményrendszer gyakorlata továbbra is az, hogy fél évesnél nem régebbi tüdőszűrő leletet kér a szolgáltatásait igénybevevőktől.
- Ezen gyakorlaton változtatni próbálva vezettük be a 6+1 hónap rendszerét, és kértük az ellátókat, hogy a 7. hónap végéig fogadják el a szűrővizsgálati lapot. 2017 év folyamán a legtöbb intézményben elfogadták ezen változást.
- Hívjuk a tüdőgyógyász szakmát, hogy széles körben vizsgáljuk meg, hogy a hajléktalanok számára a törvény által előírt évenkénti tüdőszűrés helyett a 6+1 hónap ütemben végzett vizsgálatok eredményesebbek lennének-e.

Mi ezt a gyakorlatot tartjuk jelenleg is szükségesnek a hajléktalan tbc helyzet további javítása érdekében.

Dr. S. Tóth Mária szervezésében tovább folytatódott a „Mindennapos továbbképzés” programunk, röntgenfilm demonstrációkat, rövid esetbemutatókat tartott, majd 2017-től meghívott előadók is segítettek szakmai fejlődésünket.

### *Szociális munka*

Ennek a programnak a különlegességét az adja, hogy nem egyszerűen egy egészségügyi szolgáltatást nyújt egy szociálisan rászoruló társadalmi csoportnak, hanem a munkatársak által képviselt sajátos máltai lelkület - mely röviden így jellemezhető: „kicsit több szeretet” - teszi szolgálatunkat egyedülállóvá és megteremti a lehetőséget a szociális gondozás irányába.

Maga a tüdőszűrés szervezése szociális szempontok figyelembevételével történik. A helyszíneket és az időpontokat a hajléktalan emberek, vagy éppen az idősothonok és/vagy speciális lakóinak életritmusához próbáljuk igazítani.

A tüdőszűrő irodában minket felkereső ügyfelek egészségügyi dokumentumait lemásoljuk, őrizzük, ha kéri, részükre visszaadjuk, ha elvesztenék őket, így van belőle másolat. Gyakran adunk ki ruhaadományokat, illetve irányítjuk őket a nappali melegedő szociális munkásaihoz, ha egyéb szociális ügyintézési kérdésük van.

Havonta átlagosan 200 ember jön el csak a lelete miatt az irodánkba, a többi páciens részére postai úton juttatjuk el a leletet, az általuk megadott címre.

A kórházi látogatások. A tüdőszűrő csapat felsőfokú szociális végzettségű tagja, heti rendszerességgel jár az OKPI-be, a SE Pulmonológiai Klinikájára, az Uzsoki Utcai Kórház Tüdőosztályára, és a Törökbálinti Tüdőgyógyintézetbe és látogatja a mi kiemelésünkkel bekerült betegeket.

2017-ben 438 db, 200 Ft/fő értékű csomagot osztottunk ki, havi egy alkalommal az OKPI XIX. Krónikus Tüdőbelgyógyászati Osztályán fekvő összes beteg részére.

Emellett 29 fő részére 565 ágy melletti látogatás történt, néhányat egyszer, sokat több, mint tízszer látogatott meg a szociális munkás, a legtöbb 46 alkalom volt. (2016-ban 44 fő részére



439 ágy melletti látogatás történt.) A tavalyi év számaival összevetve 2017-ben az általunk látogatott betegek hosszabb időt töltöttek a kórházban, mint 2016-ban. A fenti számokból látható, hogy volt olyan beteg, aki egész évet a kórházban töltötte

Kórházba utalt betegek részére 13 alkalommal adtunk ki csomagot.

Ezekon felül 148 db karácsonyi csomagot osztottunk ki:

- OKPI: 110 db + 6db a nővéreknek
- SE Pulmonológia: 6 db
- Törökbálinti Tüdőgyógyintézet: 15 db
- Uzsoki utcai Kórház: 11 db

## **Terveink**

A 2018-os elsődleges feladata, hogy valóban beindítsuk a COPD rendelést a Miklós utcában kialakított rendelőben. Ehhez már a legtöbb feltétel adott, a hatósági engedélyezés és a tárgyi eszközök beszerzése megtörtént, a személyi feltételek adottak.

Tovább szeretnénk növelni a kapcsolattartás szintjét a tüdőgondozói hálózat tagjaival és a fekvőbeteg intézményekkel, valamint tovább szeretnénk növelni a visszaigazolt esetek számát, erősíteni a betegek utánkövetését, hogy még valósabb képet kapjunk a tbc-s hajléktalanok helyzetéről.

A Tüdőszűrő Csapat nevében:

Dr. S. Tóth Mária Főorvos

Dr. Kovács László főorvos

Bognár László programvezető



## V. Mozgó Orvosi Rendelő

1011 Budapest, Bem rakpart 28.

### A szolgáltatás általános bemutatása

Az intézmény feladatköre: háziorvosi szolgálat

Az intézményi ellátás célcsoportja: hajléktalanok, illetve tartósan utcán élők, nagyon szegény, általában jövedelemmel nem rendelkező emberek.

Munkatársak: önkéntesek és máltai munkatársak vagy szerződéses dolgozók. A napi feladatot hasonlóan a háziorvosi rendelőkhöz egy orvos, egy ápoló látja el, kiegészítve egy fő gépkocsivezetővel. Orvosaink és nővéreink többnyire heti 1 napot vállalnak. Ebben az évben is jelentkezett új önkéntes ápoló, a többiek már évek óta dolgoznak nálunk.

A Mozgó Orvosi Rendelő egy speciális szolgáltatás, amely a városban (Budán elsősorban) mozogva végzi a háziorvosi rendelést. A munka során a fentebb feltüntetett helyszínek mellett az utcai szociális szolgálat hívására helyszínre is megyünk (erdőbe, közterekre, ahol olyan beteg van, aki nem tud, vagy nem akar orvoshoz menni, de a látogatást elfogadja).

Ehhez a munkához is elengedhetetlen az elköteleződés a segítséghez, s a munkatársaink kivétel nélkül ilyen emberek, akiket sem az időjárás viszontagságai, sem az elhanyagolt utcán élő beteg emberek nem riasztanak vissza attól, hogy évek óta itt dolgozzanak, önkénteskedjenek. Nemcsak a dolgozók, hanem a páciensek egy része is évek óta hozzánk jár, ragaszkodik a mi szolgálatunkhoz.

### Tevékenységek

A Mozgó Orvosi Rendelő (MOR), egy gyógyszerekkel felszerelt háziorvosi rendelőként funkcionáló gépkocsival keresi fel a budai oldalon tartózkodó és orvosi segítséget kérő, a MOR nélkül nagy valószínűséggel orvosilag ellátatlan hajléktalan, illetve szegény sorsú embereket. Ezzel is közelebb hozzuk számukra a gyógyulás lehetőségét és az egészségügyi szolgáltatást, ugyanakkor a társadalom jobbsorsú, az orvosi ellátást és ellenőrzést rendszeresen igénybe venni tudó tagjai számára is megnyugtató kell, legyen, hogy, esetleges járványokat megakadályozhat meg ez az utcai szolgáltatás. A páciensek figyelmét felhívjuk az aktuális ingyenes szűrővizsgálatokra (pl. tüdőszűrés, amelyet Szeretetszolgálatunk folyamatosan végez, saját egyéb egészségügyi szolgáltatásainkról, mint fertőtlenítő fürdető, pszichiátriai szakrendelés, neurológiai szakrendelés, sebész konzultációs lehetőség, addiktológiai szakkonzultáció, mentálhigiénés segítségnyújtás). A rendelkezésre álló viszonylag rövid idő ellenére igyekszünk egyszerűbb szűrővizsgálatokat is elvégezni: vérnyomásmérést, pulzus ellenőrzést, vércukor ellenőrzést. Rendszeres a lábszárfekély esetén a seb kezelése (=átkötözése), és ha a beteg gondosan visszajár a kötözésre, jó eredménnyel gyógyulnak is ezek a sebek. 2013 áprilistól a Máltai Szeretetszolgálat szolgálatainak bővítése következtében lehetőség van az arra



rászorulókat a „Fertőtlenítő Fürdő Állomásra” (1097 Budapest, Albert Flórián út 5-7.) irányítani, ahol a fertőtlenítés és fürdetés mellett teljes ruhacsere is megvalósul.

A Mozgó Orvosi Rendelő az egészségügyi rendszer kiegészítő lépcsőjeként működik, alap, azaz háziorvosi ellátást nyújt. MOR orvosának feladata eldönteni, hogy a páciens kezelhető-e utcán, szükséges-e kórházi beutalás, vagy valamelyik saját hajléktalan intézményünkbe helyezhető el, mint pl. Hajléktalanok Otthona (1011 Budapest, Fő u.41.) Hajléktalanok Átmeneti Otthona, amelyek lábadozóként működnek vagy elegendő éjjeli menedék, Hajléktalanok Nappali és Időszakos férőhelye,(Budapest I. ker. Feszty Árpád u. 6-8.) vagy a Miklós utcai vagy a Vonat. Krízis időben több időszakos férőhellyel bővülnek lehetőségeik, mely a MOR-nak is jó lehetőség az iránymutatáshoz.

#### **A MOR forgalma:**

Átlagos napi forgalma 22 fő. Idén ez az átlag ingadozott, év elején 30-40 fő is megfordult, de az év végén napi 5-10 fő volt az átlag. Ez a csökkenés az új helyszínek bevezetése miatt alakult ki, még nem szokták a betegek, s az is ok lehet, hogy decemberben nagyon hideg volt, igyekeznek szállókon helyüket elfoglalni. A forgalmunkat kiegészítik még az ebédosztásokon való részt vételünk. A mi Szeretetszolgálatunk és más szolgálatok is szerveznek ilyen alkalmakat városzerte és ezeken mi háziorvosi szolgálatot nyújtunk.

#### **Az éves forgalom: 4.447 ellátás, ebből 1132 nő volt az ellátott**

Az ellátások és az ellátott személyek számából látható, hogy a páciensek többsége évente többször veszi igénybe a rendelő szolgáltatását. Kb. 100 ember rendszeres páciens, különlegességek: 13-an heti rendszerességgel jönnek, 3 fő 100-nál többször jelent meg, ők azok, akiket rendszeresen kötözünk és csak néhány napi gyógyszert kaphatnak.

#### **Leggyakrabban előforduló betegségek:**

<b>Akut betegségek</b>	<b>Eset/év</b>
Felső légúti betegségek	514
Felületes sérülések	76
Krónikus légúti betegségek kiújulása	87
Magasvérnyomás-krízis	8
Akut fájdalom (fejfájás, mozgásszervi fájdalom)	213
Akut szénhidrát anyagcserezavar	2

<b>Krónikus betegségek</b>	<b>Eset/év</b>
Szenvedélybetegségek (drog, alkohol)	653
Dohányzás	982
Emésztőrendszeri (gastritis, fekély, reflux)	864
Szorongás, enyhe és kp súlyos depresszió, mentális zavarok	569
Mozgásszervi betegség, krónikus fájdalommal	756
Szív- és érrendszeri, magasvérnyomás ( ebből 610)	812
Krónikus légúti (COPD, (asthma)	228



### **A feladat ellátása:**

Mint a fentiekből kiderül A MOR feladata akut, de nem kórházi esetek ellátása, krónikus betegek gondozása, kórházi kezelést igénylő betegek kórházba juttatása. Minden esetben az orvos dönt fizikális vizsgálat és az anamnézis alapján, milyen ellátásra, gyógyszerekre vagy kórházi, szakorvosi kezelésre van szüksége a betegnek. Amennyiben szolgálatunk el tudja látni a beteget, azt a kocsin megkapja, akár gyógyszer, akár kötözés, tanácsadás. A vitaminigényt kérésre és kívánságra igyekszünk teljesíteni. Munkánk fontos részét képezi az akut és krónikus sebek kezelése. Ebben az évben vezettük be a rendszeresen vérnyomáscsökkentőket szedő betegek, ill. több gyógyszert rendszeresen szedő betegek névjegykártyát kapnak, amely tartalmazza a kapott gyógyszereket és a mérési eredményeket (RR, pulzus).

Fontos megemlíteni, hogy mi mindenkit ellátunk, függetlenül attól, hogy érvényes-e a „TAJ” – kártyája, minden esetben megkapja a szükséges gyógyszereket, szolgálatunk vállalja a gyógyszerek költségeit is.

### **Az ellátás során jelentkező nehézségek:**

Az egészségkárosult hajléktalan ember bármikor fordulhat problémájával egészségügyi ellátó helyhez, ellátásukat el kell végezni, ehhez törvényes joguk van. Elsősorban ez a helyzet akut ellátásra vonatkozik abban az esetben, ha nincs betegbiztosítása az ügyfélnek, betegnek. Ha van, minden helyzetben vállalni kell a kezelésüket. A valóságban más a helyzet, minkét oldalról nehézkes, a hajléktalan részéről bizalmatlanság, alapvető alkalmazkodás hiánya, elhanyagoltság, betegségével szemben tanúsított passzivitás, a kórházi körülményekhez alkalmazkodási képtelenség. Az egészségügy oldaláról - empátiahiány áll az első helyen. A következő esetekkel lehet találkozni: bizonyos szakrendelésekre nem szükséges háziorvosi beutaló, hajléktalanoktól mégis kéri és csak így fogadják őket. Gyakori az is, hogy minimális ellátás után elbocsátják, gyógyszert, ellátást sem írnak. Különösen vonatkozik ez a segédeszközökre. A másik véglet, amikor a legdrágább gyógyszerek javallatával jönnek szakrendelésekről.

Ezen a problémán talán az segítene, ha a részükre is létesülnének fekvőbeteg intézmények és szakorvosi rendelők, s megoldottabb lenne a lelki egészségük gondozása.

### **Kiegészítő kezelések:**

Nagy hangsúlyt fektetünk a szükséges vitaminok adagolására, pl. a C-vitaminéra, 600 mg-os tableta formájában, melyet kizárólagosan Szeretetszolgálatunknak állít elő az egyik gyógyszergyártó. A krízis időszakban minden hozzánk forduló beteget ellátunk C-vitaminnal. Emellett természetesen más szükséges vitaminok és ásványi anyagok pótlását is igyekszünk biztosítani, hiszen ez nagyon fontos az immunrendszerük erősítésébe, szervezetük működésének optimalizálásában. Ezeket a készítményeket adományokból, illetve saját forrás felhasználásával tudjuk adni pácienseink számára.

Készítette: Jobbágné dr. Berta Izabella



## VI. EGÉSZSÉGÜGYI CENTRUM

1011 Budapest, Bem rakpart 28.

### 1. A Centrumról általában

A Bem rakparton lévő hajléktalan intézmények valójában komplex egészségügyi, szociális, mentális szolgáltatást biztosítanak. Itt működik a 24 órás háziorvosi rendelő, a Pszichiátriai szakrendelő, a Mozgó Orvosi Rendelő, a Mozgó Orvosi Szolgálat, egy alacsony küszöbű éjjeli menedék, a lábadozóként működő Hajléktalanok Átmeneti Szállása, a budai Diszpécser Szolgálat, valamint ezek a szolgáltatások kiegészülnek az Albert Flórián úti intézményeinkkel, ahol a Fertőtlenítő Fürdető Állomás és egy járóbeteg szakambulancia - Belgyógyászat működik.

Munkatársak: 3 fő belgyógyász- háziorvos, 9 fő ügyeletet vállaló szakorvos, 5 fő szakápoló-munkatárs, 2 takarító (1 fő nyugdíjas és 1 fő közfoglalkoztatott) és 1 fő önkéntes szakápoló, aki a kötözési feladatokat ellátásában segít.

Intézmény telefonszáma: 06-1- 201-85-17

### 2. A Mozgó Orvosi Rendelő (MOR) munkatársai

Az elmúlt évben felváltva 2 orvos, 2 gépkocsivezető és önkéntes segítők látták el a MOR szolgálatát. A többnyire visszajáró, névről ismert pácienseket rendszerint örömmel és szeretettel üdvözlük. Mindenki, beosztástól függetlenül, szívét-lelkét beleadja ebbe a sokszor nehéz, néha kilátástalannak tűnő, ugyanakkor felemelő, lélekmelegítő munkába.

### 3. A MOR tevékenysége, a feladat ellátása

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület speciális szolgálata a Mozgó Orvosi Rendelő (MOR), amely gyógyszerekkel felszerelt háziorvosi rendelőként funkcionáló gépkocsival keresi fel a budai oldalon tartózkodó és orvosi segítséget kérő, a MOR nélkül feltehetően orvosilag ellátatlan hajléktalan vagy nagyon szegény embereket. A hét 4 munkanapján, 4 különböző helyen biztosítjuk az ellátást az esti órákban.

A rendelkezésre álló rövid idő alatt egyszerűbb szűrővizsgálatokat is végzünk: vérnyomásmérést, pulzus- vagy vércukor-ellenőrzést. Rendszeres feladatunk a többnyire cukorbetegség talaján kialakuló lábszárfekélyek ellátása.

A MOR az egészségügyi rendszer kiegészítő lépcsőjeként működik, alap-, azaz háziorvosi ellátást nyújt, orvosainak feladata eldönteni, hogy a páciens kezelhető-e ott helyben, szükséges-e kórházi beutalás, vagy valamelyik saját hajléktalan lábadozó intézményünkben helyezhető el.



A legfontosabb feladat az akut, de nem kórházi esetek ellátása, krónikus betegek gondozása, illetve kórházi kezelést igénylő betegek kórházba juttatása. Az orvos dönt az anamnézis és a fizikális vizsgálat alapján, hogy milyen ellátásra, gyógyszerekre vagy kórházi, szakorvosi kezelésre van szüksége a betegnek. Munkánk fontos részét képezi az akut és krónikus sebek kezelése, kötözése, rendszeres fertőtlenítése a szövődmények magakadályozásának érdekében.

Mindenkit ellátunk, függetlenül attól, hogy érvényes-e a TAJ-kártyája, minden esetben megkapják a szükséges gyógyszereket. A költségek vállalásával, ami évről évre nő – elértük, hogy krónikus betegeink egy része rendszeresen szedi a szükséges gyógyszereit, állapotuk a körülményekhez képest stabilizálhatóvá vált.

Előfordul, hogy sikerül kiszűrni olyan betegségeket, amelyek állandó kezelést igényelnek. Gyakorta fedezünk fel újabb magasvérnyomásban szenvedő betegeket, akik krónikus, folyamatos kezelését vállalni tudjuk. Sikertörténet, hogy egyik Savoya Parki betegünk a MOR és a 24 órás rendelőben dolgozók összefogása eredményeképpen a térd sérülése miatti mankó helyett megfelelő térdrogzítóval (köz)munkaképesé vált.

Fontosnak tartjuk a szükséges vitaminok, nyomelemek preventív használatát, adagolását. Különösen télen, a krízisidőszakban minden hozzánk forduló beteget ellátunk multivitamin készítménnyel segítve, hogy szervezete ellenállóbb legyen az akut fertőzőes kórképekkel szemben. Nagy anyagi segítséget jelent, hogy ezeket a készítményeket esetenként adományokból tudjuk biztosítani.

#### **4. A Mozgó Orvosi Rendelő (MOR) munkaterülete**

Területi ellátási körünkbe Buda teljes területe tartozik. A hét 4 munkanapján a rendelés este kezdődik: a III. ker. Miklós u. 33. előtt 16:30-kor, a XI. ker. Savoya Park környékén 18:00-kor, a XI. ker. Rimaszombati u. 15 előtt 17:00-kor, közterületen, illetve az I. ker. MMSZ Hajléktalan Centrum, Feszty u. 6-8 udvarán szintén 17:00-kor. Szükség esetén és bejelentések alapján más helyeket is felkeresünk, rugalmas időbeosztásban. A felkutatásban az utcai szociális munkások vannak kiemelt segítségünkre. Ennek a felderítő munkának igen nagy jelentősége van a hideg, téli időszakban.

#### **5. A MOR ellátottjai és azok egészségi állapota**

*Tartósan utcán, vagy hajléktalanszállókon élő emberek*, akik nem szívesen vagy egyáltalán nem keresik fel az egészségügyi intézményeket, sok esetben még a hajléktalanok számára fenntartottakat sem. A páciensek köre, körülbelül 70-80%-a otthontalan. Gyakran családi konfliktus, válás, haláleset vezet a családok szétszakadásához, s elsősorban a férfiak hontalanságához. Ha már megismerték szolgáltatásunkat, a MOR-t, örömmel vesznek minden segítséget, és rendszeresen visszatérnek. Az utcai vagy az éjjeli menedékhelyi életmód azonban embert próbáló, és a további lecsúszás esélye igen nagy. Gyorsan válnak kiszolgáltatottá, életunttá, depresszióssá, amely még inkább beszűkíti lehetőségeiket. Lényeges, hogy még mielőtt a kilátástalanságba süllyednének, elérjük őket, és rendszeres orvosi ellátással, tanáccsal



„tartsuk bennük a lelket”. Az utcai élet következménye az alvászavar, szorongás, hiánybetegségek, a rendszertelen élet, a rendszertelen és nem megfelelő étkezés miatt. A nem megfelelő, elégtelen tisztálkodás az élősködők (bolha, tetű, rüh, poloska) elszaporodásához vezethet. Ezt esetenként betetézi a túlzott alkoholfogyasztás, dohányzás vagy drogfogyasztás. Általánosan jellemző a polimorbiditás.

A MOR pácienseinek másik körét azok alkotják, akik bár *rendelkeznek lakással vagy lakhatási lehetőséggel*, ám gyógyszerekre már nincs pénzük, házi orvosuknak nem jelzik a problémáikat, s bennünket kérnek gyógyszereik, segédeszközeik kiváltására.

Külön csoport a *szenvedélybetegek, főleg a drogfogyasztók köre*, akik félnek a kábítószer hiánya miatt fellépő tünetektől, s emiatt keresik a MOR orvosát. Meg kell jegyezni, hogy ők a legnehezebben kezelhető réteg, általában nagyon fiatalok, akiket elhagyott a család, vagy ők menekültek a családtól, nincs munkájuk, abbahagyták tanulmányaikat.

A MOR átlagos napi forgalma kb. 20 fő. A téli időszakban magasabb forgalom a jellemző, nyáron alacsonyabb.

A leggyakoribbak az ideg-, a szív-, az ér- és az emésztőrendszeri, valamint daganatos betegségek, és igen jelentős a pszichiátriai kezelésre szorulóknak száma is. Gyakran a felsorolt betegségek közül több is felléphet ugyanannál a személynél (polimorbiditás), amely jelentősen nehezíti a kezeléseket.

#### A leggyakrabban előforduló akut és krónikus betegségek

Akut betegségek	Eset/év
Magasvérnyomás-krízis	212
Felső légúti betegségek	1925
Krónikus légúti betegségek kiújulása	753
Akut szénhidrát anyagcserezavar	356
Akut fájdalom (fejfájás, mozgásszervi fájdalom)	1137
Felületes sérülések	1529

Krónikus betegségek	Eset/év
Szív- és érrendszeri, magasvérnyomás	1216
Krónikus légúti (COPD, asthma)	887
Emésztőrendszeri (gastritis, fekély, reflux)	1832
Mozgásszervi betegség, krónikus fájdalommal	2566
Szorongás, enyhe és kp súlyos depresszió	1579
Szenvedélybetegségek (drog, alkohol)	912

#### 6. Együttműködés más intézményekkel, szervezetekkel

A MOR együttműködik a hajléktalan betegeket ellátó egészségügyi, illetve szociális intézményekkel is, elsősorban természetesen a Magyar Máltai Szeretetszolgálat saját



intézményeivel. Fontos szerepe van abban, hogy ezekre az intézményekre rászorulóknak időben kapjanak megfelelő gondoskodást és gondozást.

A krízis időszakban, kérésre, csatlakoztunk karitatív szervezetek ételosztásához, a következő alkalmakkor:

- 2017. máj. 27. „Ételt az Életért” Közhasznú Alapítvány, Gyermeknapra ételosztása, Óbudán
- 2017. dec. 8. a Baptista Integrációs Központ munkatársaival közösen, Máltai SzSz ételosztása Bem rpt
- 2017. dec. 9. a Baptista Integrációs Központ munkatársaival közösen, Máltai SzSz ételosztása Bem rpt
- 2017. dec. 16. „Ételt az Életért” Közhasznú Alapítvány, Karácsonyi ételosztása Óbudán

Természetesen, ilyenkor jóval nagyobb számban (150-200 fő) is jönnek páciensek, hiszen azok az emberek is felkeresnek bennünket, akik egyébként nem jönnének, de az ételosztás mellett mellékesen kihasználják az orvosi segítséget: vitaminokat, fájdalomcsillapítókat, vérnyomáscsökkentő gyógyszereket biztosítunk, lehetőségeinkhez mérten szűrővizsgálatokat végzünk. Ez egyrészt jó alkalom arra, hogy bizonyos kezelendő betegség kiderüljön, másrészt hogy felvilágosítsuk őket, a Máltai Szeretetszolgálat milyen további segítséget nyújthat a számukra (pl. a 24 órás orvosi rendelőt a központi épületünkben, a Bem rakparcon.)

## 7. Összefoglalás

**Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület** speciális szolgálata, a Mozgó Orvosi Rendelő (MOR) egy gyógyszerekkel felszerelt, házi orvosi rendelőként funkcionáló gépkocsival keresi fel a budai oldalon tartózkodó, orvosi segítséget kérő rászorulókat. NEAK finanszírozásból gazdálkodik. Biztosítja a betegek számára az aktuálisan szükséges orvosi ellátást, a legfontosabb vitális paraméterek ellenőrzését, a nélkülözhetetlen gyógyszerek kiadását.

Ha szükséges, a pácienseket a 24 órás rendelőkbe irányítjuk őket, további ellátás és gondozás érdekében, illetve akár mentőt is hívunk hozzájuk, ha olyan súlyosságú akut státuszt észlelünk. Fontosnak tartjuk kiemelni a rendszerességet, sok visszatérő betegünk van, akik számítanak ránk.

Készítette: dr. Békási Sándor, szakmai vezető



**Számlaösszesítő a Budapest Főváros II. ker. Önkormányzattal kötött ellátási szerződés 2017. évi pénzügyi elszámolásához**

Ssz.	Személy	Időszak	Kifizetést igazoló bizonylat száma (nettó bér, járulékok)	Bruttó bér	Nettó bér	Szoc.ho	Támogatás terhére elszámolt összeg	
1.	<del>XXXXXXXXXX</del>	2017.04.hó	086,017/2017	221 531	152 318	48 737	270 268	
		2017.05.hó	106,021/2017	221 531	152 318	48 737	270 268	
		2017.06.hó	128,025/2017	221 531	152 318	48 737	270 268	
		2017.07.hó	151,029/2017	221 531	152 318	48 737	270 268	
		2017.08.hó	172,032/2017	221 531	152 319	48 737	270 268	
	<del>XXXXXXXXXX</del> összesen			886 124	761 591	194 948	1 351 340	
2.	<del>XXXXXXXXXX</del>	2017.05.hó	106,021/2017	227 563	155 264	50 064	277 627	
		2017.06.hó	128,025/2017	287 814	195 691	63 319	351 133	
		2017.07.hó	151,029/2017	226 785	155 107	49 893	276 678	
		2017.08.hó	172,032/2017	265 322	180 733	58 371	323 693	
		2017.09.hó	194,035/2017	239 053	163 265	52 592	291 645	
		2017.10.hó	214,038/2017	238 947	163 194	52 568	291 515	
		2017.11.hó	236,014/2017	259 434	216 818	57 075	316 509	
	Kiss Ildikó összesen:			1 744 918	1 230 072	383 882	2 128 800	
	<b>Személyi jellegű kifizetések összesen</b>							<b>3 480 140</b>

Ssz.	Számla száma	Számla kiállítója	Számla kelte	Megnevezés	Kifizetést igazoló bizonylat ssz.	Számlán szereplő összeg	Támogatás terhére elszámolt összeg
3.	IH4SA 7954533	<del>XXXXXXXXXX</del>	2017.02.02	eü tevékenység	033/2017	116 500	116 500
4.	IH4SA 7954538	<del>XXXXXXXXXX</del>	2017.03.02	eü tevékenység	053/2017	103 750	103 750
5.	IH4SA 7954542	<del>XXXXXXXXXX</del>	2017.04.03	eü tevékenység	073/2017	112 050	112 050
6.	IH4SA 7954548	<del>XXXXXXXXXX</del>	2017.05.03	eü tevékenység	092/2017	100 100	100 100
7.	IH4SA 7954504	<del>XXXXXXXXXX</del>	2017.06.02	eü tevékenység	114/2017	129 350	129 350
8.	IH4SA 7954507	<del>XXXXXXXXXX</del>	2017.07.06	eü tevékenység	138/2017	91 000	91 000
9.	IH4SA 7954508	<del>XXXXXXXXXX</del>	2017.08.01	eü tevékenység	158/2017	91 250	13 110
	<b>Összes költség:</b>						665 860
	<b>Elszámolt összesen:</b>						4 146 000
	<b>Támogatás:</b>						4 146 000

Budapest, 2018. február 20.

  
**Merva Emília**  
 MMSZ Egyesület  
 Közép-Magyarországi Régió  
 régióvezető



  
**Molnár Tamás**  
 MMSZ Egyesület  
 Közép-Magyarországi Régió  
 regionális ügyvezető