

221 01

2020 MÁRC 26.

Budapest II. kerületi Polgármesteri Hivatal

2020 MÁRC 26.

XIII/167-1

.....szám

Előirat: XIII/198/2019.
ea

Melléklet:.....db

Előadó: Vekmeth
István

2019. 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.

I. A II. kerületi utcai gondozó szolgálat ellátási területe

Utcai gondozó szolgálatunk a II. kerület külső területeit látja el. Az ellátási terület határai Budapest közigazgatási területén túl Budakeszi, Remeteszőlős, és Solymár községek (főként ezek erdős területei). Északról, a III. kerülettől a Hármashatárhegyi út és a Szépvölgyi út, délről, a XII. kerülettől a Budakeszi út és a Szilágyi Erzsébet fasor választja el.

A II. kerület külső és belső területeit a Gábor Áron utca – Pusztaszeri út választja el egymástól.

A II. kerület külső területeinek általános bemutatója, jellemzése szakmai tevékenységünk szemszögéből:

Budapest II. kerülete Buda északi részén, hegyes-dombos területen fekszik. A kerületet a nagyarányú zöldterület és a rengeteg tájvédelmi zóna, valamint magas fekvése miatt, Budapest egyik legelőkelőbb lakóövezetének tartják, de a lakásszegénységben, hajléktalanként élő emberek itt is éppen úgy jelen vannak, mint bárhol máshol. Utcai Gondozó Szolgálatunk ügyfelei a területet jól tudják alkalmazni életformájukhoz: jellemzően a nehezebben megközelíthető erdőkben, hegyekben állítanak sátrat, vagy építik fel kunyhóikat, ahol zavartalanul élhetnek, ugyanakkor igyekeznek a lakott övezettől megközelíthető távolságban letelepedni, hiszen a forgalmas csomópontok, bevásárlóközpontok, és a jobb módú háztartások mind-mind jövedelemszerzési lehetőséget jelentenek számukra.

Utcai gondozó szolgálatunk 2019 végén 29 aktív helyszínt jegyez. A kerületben vannak olyan hajléktalan emberek, akik a közlekedési csomópontok körzetében élnek, mások erdős területen laknak, de több olyan ügyfelünk van, akik természetvédelmi területeken laknak.

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

2019-ban utcai gondozó szolgálatunk 60 fővel került kapcsolatba. A tavalyi évhez képest a létszámcsökkenés oka:

- tartós szállóra költözéskor gondozása átadva a szálló szociális munkásának
- elhalálozás: 1 ügyfelünk hunyt el az év során
- eltűnt az ügyfél, tartózkodási helyszínéről nem tudunk, így megszűnt a gondozása
- korábbi helyszínek hatósági felszámolása során ismeretlen helyre költöztek

2019-ban összesen 17 elhelyezéssel, **9 főt juttattunk intézményi elhelyezéshez.**

Ügyféljellemzők a 2019-as évben	Fő
Hány ügyfele volt a szolgáltatnak 2018-ban?	60
Ebből új ügyfél	7
Ebből nő	12
Ebből kiskorú	0
Ebből 65 éven felüli	7
Ebből pszichiátriai beteg (szociális munkás véleménye szerint)	19
Ebből szenvedélybeteg (szociális munkás véleménye szerint)	50
Ebből ápolást-gondozást igénylő (szociális munkás véleménye szerint)	5

Gondozottjaink többsége rejtve, az erdőben él, saját maga épített kalyibában, faházakban, sátrakban. Őket nagyon nehéz kimozdítani a megszokott, „saját maguk urai” állapotból, elhelyezni szállón, ahol alkalmazkodni kell a többi bennlakóhoz és a szálló házirendjéhez. Az ilyen ügyfeleink esetében leginkább a kitartó gondozás, a téli hideg vagy az egészségi állapot romlása segít hozzá az elhelyezéshez.

Kitartó próbálkozásaink során azonban lábadozóban elhelyeztünk 2 ügyfelünket, éjjeli menedékhelyen 6 főt, átmeneti szállón 1 főt, szívességi lakáshasználó 4 fő lett.

➤ 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, diagnózisukat korábban ugyan szakemberek felállították, de különböző okok miatt jelenleg sem gyógyszeres, sem egyéb terápiában 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 szerzi. Ez köszönhető annak is, hogy a II. kerület elég sok csomóponttal bír, amely remek lehetőség a napi

betevő megszerzésére. Ezen helyszínek legtöbbször az éjszakai tartózkodási helyüktől messzebb találhatóak. Akik napközben a II. kerület centrumában koldulnak, azok legtöbbször 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 csak rendszeres jövedelemmel (öregségi-, rokkantnyugdíj, rokkantsági ellátás, aktív korúak ellátása, munkabér).

III. A II. kerületben végzett utcai szociális munka legfőbb jellemzői

Szolgálatunk munkatevékenységének kereteit az 1/2000 (I. 7.) SzCsM rendelet határozza meg – ennek megfelelően a munkánk rendje 2019-ben sem változott az előző évekhez képest. A hét öt napján, folyamatos munkarendben dolgozunk 8-16 óráig, illetve 14-22 óráig. 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. Minden ügyfelet minimum hetente 1-szer látogatunk, téli időszakban gyakrabban.

Új ügyfelekkel is a területek feltérképezése során tudjuk felvenni a kapcsolatot.

- Egyéni esetkezelés:

Ügyfeleinkkel való első pár találkozás során velük együtt megfogalmazunk 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.) biztosítjuk ügyfeleinknek, hogy minden héten egy alkalommal, problémáikkal személyesen keressék fel szolgálatunkat. Ezt keddenként 9-11 óra között 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-, laccímkártya-, taj kártya-, adó kártya igénylése, anyakönyvi

kivonat lekérése, nyugdíj, rokkantsági ellátás megigénylése), 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 van. A könnyebb ügyintézéséhez hajléktalan igazolványt állítunk ki számukra.

További információnyújtás történik az intézményrendszer érintő kérdésekben: nappali melegedő, éjjeli menedékhely, átmeneti szálló elérhetősége, igénybevételeinek feltételei, egyéb elhelyezési és ügyintézési folyamatokkal kapcsolatos információnyújtás; és minden, a hajléktalan emberek életét érintő egyéb kérdésekben: tüdőszűrés, ruhaosztás, ételosztás, orvosi ellátás.

Szociális munkásként célunk első sorban a *képessé tétel*, vagyis annak elérése, hogy a kezdetben szükséges segítség biztosítását követően önállóan képesek legyenek ügyeiket intézni.

- **Szállítás:**

Munkánk egyik eszköze a gépkocsi. Többek közt ezzel járunk ki a területünkre, de ezt használjuk az ügyfeleink szállítására is: ügyek intézéséhez történő, fertőtlenítő fürdetőbe, egészségügyi vizsgálatra való szállítás, szállóra való költöztetés esetén.

- **Utógondozás:**

Egyéni lakhatásban juttatott ügyfeleinket minden esetben nyomon követjük az első időszakban. Ez egyrészt azért fontos, mert a *beköltözés traumáját* tudjuk némileg enyhíteni azzal, hogy nem veszíti el rögtön az összes ismerőst az életéből, s kisebb eséllyel megy vissza a terepre, másrészt pedig azért, hogy ha mégis újra ott kötne ki, akkor élő kapcsolattal tudjuk őt segíteni.

- **Dokumentáció:**

Minden munkanapot és tevékenységet a többi intézménnyel közös online felületen a REGE Életútkövető Programban dokumentálunk. Ebben szerepel a korábban papír alapon vezetett „*Területi napló*” valamint az ügyfelek egyéni adatlapja is.

Ezen kívüli dokumentációk:

- 1.) *Gondozási Hírfolyam* - tartalmazza a kliensek személyes adatait, lakhatásuk elvesztésének okait, éjszakai tartózkodási helyüket, a gondozási célokat és a gondozási tevékenységet
- 2.) *Helyszínleírások* – minden megjelenő helyszínt papír alapon is vezetünk
- 3.) *Utcai életmód felszámolása* – Excel táblázat, amelyben minden elhelyezett ügyfelünk nevét, az elhelyezés dátumát és jellegét felvisszük
- 4.) *Google térkép* – internetes Google térképen is bejelöljük a helyszínleírásokban megjelenő II. kerületi helyszíneket

Együttműködés más intézményekkel, hatóságokkal

A II. kerületi Utcai Gondozó Szolgálat időnként közösen végzi munkáját a társ utcai gondozó szolgálatokkal.

Külső szervezetekkel is kapcsolatot ápolunk a II. kerületben élő hajléktalan emberek jobb feltérképezése, sikeresebb gondozása érdekében. A kerületi rendőrkapitánysággal, erdészettel, családsegítő szolgálattal közösen dolgozunk, közös terepbejárásokat végzünk a kerületben.

Az egyik kerületi állatorvossal is jó kapcsolatot sikerült kialakítanunk. Az **L.F.Ant Állatorvosi rendelő** vállalta, hogy a kerületben élő hajléktalan emberek kutyáinak egészségügyi vizsgálatát, chipezését és oltását költségmentesen elvégzi. Ügyfeleinknek ez nagy segítséget jelent, hiszen sokat jelent számukra négylábú társuk, de sokszor nagy anyagi megterheléssel jár. Társadalmi felelősségvállalás szempontjából is fontosnak tartjuk, hogy a nem szorosan hajléktalan-ellátó intézményekkel ilyen formán felvegyük a kapcsolatot, és érzékenyítsük az ügyfeleinkkel kapcsolatba kerülő embereket.

Egyéb hajléktalan ellátó szervezetekkel is rendszeres kapcsolatban állunk annak érdekében, hogy ügyfeleinket szükség esetén a számukra legmegfelelőbb helyre tudjuk elhelyezni.

A fővárosi hajléktalan-ellátási pályázatokban is aktívan részt veszünk. Közterület Helyett Emberibb Körülmények című pályázat keretein belül egy ügyfelet sikerült elhelyezni átmeneti szállón.

2018-ban a Pesthidegkúti Református Gyülekezettől megkeresték az utcai gondozó szolgálatot. Azóta személyre szabott adományokkal támogatják a kerületben élő hajléktalanokat. A későbbiekben esetleg egy-egy személy mentorálására is sor kerülhet.

Tárgyi és személyi feltételek

2019. első felében a terület ellátását Kovács Diána és Molnár György végezte. Ezt követően Molnár György egyedül, majd személyi változások következtében Rácz Katalin és Molnár György látta el a területet.

Szolgálatunk az alábbi szakmai tevékenységet segítő infrastrukturális és tárgyi háttérrel rendelkezik:

- irodahelység (Feszty Árpád u. 6.), ami az I., és XII. kerületi Utcai Gondozó Szolgálatokkal közös irodahelység
- ügyfélfogadó iroda (Feszty Árpád u. 6.), ami szintén a fent említett kerületi gondozó szolgálatokkal közös használatban van
- mobiltelefon (+36/30 385 1960)
- gépjármű (Dacia Duster, LRT-515)

V. Jövőbeli tervek, elképzelések

2020. évben folytatjuk a 2019-ban megkezdett gondozási folyamatokat, utógondozásokat, természetesen szem előtt tartva, hogy az ügyfél számára mi a legmegfelelőbb. Meglévő, jelenleg is gondozásban lévő utcán élő hajléktalanjaink számára szeretnénk minél nagyobb számban megkeresni a megfelelő elhelyezési formát, illetve elérni azt, hogy ne a „könnyebb” utcai életformát válasszák. Akinél a legnagyobb akadály az anyagi rész, KHEK pályázat keretében próbálunk meg támogatást nyújtani, amennyiben az ügyfél hajlandó az együttműködésre.

Azoknál a hajléktalanoknál, akiknél van lehetőség, igyekszünk a családi kapcsolatokat erősíteni, megszakadt kapcsolatokat újra aktívvá tenni, amennyiben erre látunk reális lehetőséget.

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

Konstruktív együttműködések 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. Ennek keretében a Pesthidegkúti Református Gyülekezettel továbbra is próbálunk együttműködni.

Budapest, 2020. január 15.

II. Hajléktalanok Nappali Melegedője

1122 Budapest, Széll Kálmán tér 17.

Az intézmény bemutatása

Nappali Melegedőnk a budai oldal egyik legforgalmasabb csomópontján a Széll Kálmán téren helyezkedik el, közlekedés szempontjából nagyon könnyen megközelíthető helyen vagyunk, a 4-6-os villamossal is sok kliensünk érkezik a pesti oldalról. A Széll Kálmán téri metró megállótól 4 perc sétányira vagyunk. Melegedőnk egy kétemeletes lakóépület szuterénjében 70 m²-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 rétegéből is érkeznek kisnyugdíjasok, munkanélküliek, nagycsaládosok stb.

Melegedőnk egy alapszükségletet elégít ki, az étkeztetést. A lépcsőn belépő vendégünk szembetalálja magát az osztó pulttal ahol, egy bögre teát és zsíros kenyeret kap, – adománytól függően húsóruval, sajttal, hagymával, süteménnyel tudjuk kiegészíteni – kérésre üres kenyeret is adunk. Az egyterű térben az asztalnál rögtön el lehet fogyasztani a kapott ételmelet. Egyszerre 30 ember ülhet le. Sok olyan vendégünk van, aki az ételmelet 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.

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, húsóruval 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 öröme.

Hétfőtől péntekig – a téli krízis időszakban szombatonként is – reggel nyolctól, 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 60-80 kg kenyérből készítünk, tea pedig 200 - 300 liter között fogy. A klienseink által hozott ételt kérésükre megmelegítjük.

Az ételosztás mellett, Vendégeink részére nagyon fontosnak tartjuk, hogy megfelelő információval ellássuk őket. Melegedőnk fontos része a Málta networknek, mivel helyhiány miatt az ügyfelek nálunk nem tudnak mosni és fürdeni, ezért folyamatosan irányítjuk őket a Málta 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).

Ruhát a beérkező adomány mennyiségétől függően osztunk ki.

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

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

Közmunka program

2019-ben is változatlanul megfordulnak nálunk a közfoglalkoztatottak, akiknek a Málta lehetőséget, jelenleg is 4 közfoglalkoztatott dolgozik intézményünkben.

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. 2018-ben két hölgy egészségi állapotra hivatkozva visszavonult és helyette érkezett két friss nyugdíjas hölgy, az egyikük világi ferences nővér. Két férfivel is bővült az önkéntes körünk, egy fiatal egyetemistával és szintén egy friss nyugdíjas férfival.

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

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 nyújt alap- és szakellátást 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: postacím; csomagmegőrző; értékmegőrző; szociális ügyintézés (iratpótlás, segélyek, önéletrajzírás, tanácsadás); játékkölcsönző; tisztálkodáshoz borotva, borotvahab, hajnyíró gép, hajszárító; zsíros kenyér, tea és kávé; az éjjeli menedékhelyen zárható szekrények és hűtőszekrény; telefonálási, internetezési lehetőség (laptop-kölcsönzés); ruhaosztás; könyvek és folyóiratok.

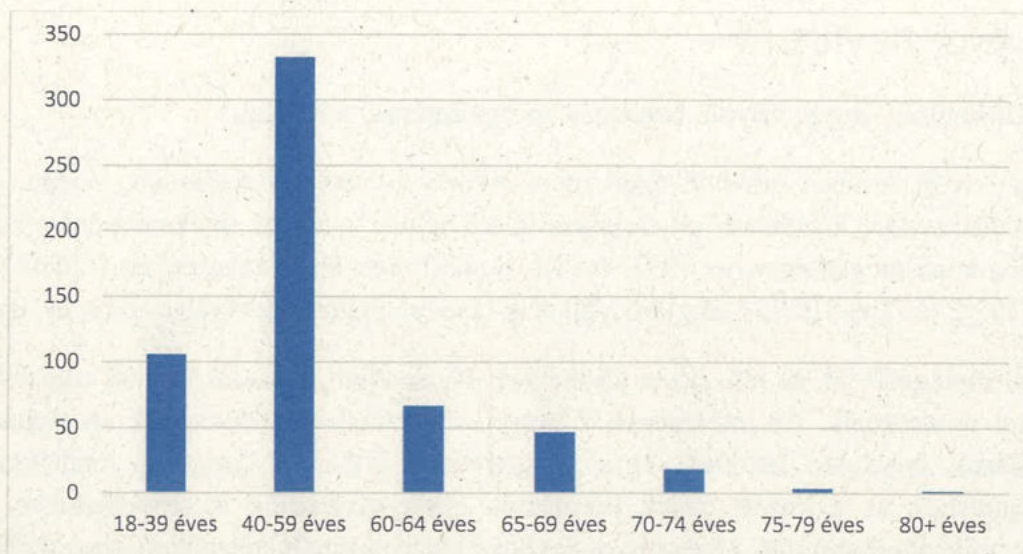
2019-ben folytattuk csoportos és közösségi programjainkat. Havonta 3-4 alkalommal múzeumba látogatunk a gondozottakkal, valamint egyéb szabadidős programokat is szerveztünk számukra.

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.

Statisztika

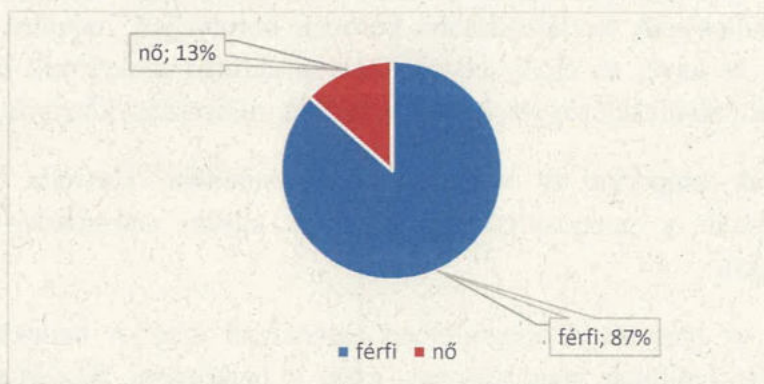
2019-ben közel 600 ember jelent meg a nappali melegedőnkben (átlagosan napi 62 ember), a nagy részük már az előző években is a mi szolgáltatásainkat vette igénybe, viszont 116 ember

újonnan regisztrált volt. Az alábbi diagramon láthatjuk a megjelent ügyfelek korcsoportonkénti megoszlását.



Jól látható, hogy a legtöbb igénybevevő életkora 40 és 59 év közötti volt, utánuk következett a fiatalabb 18-39 éves korosztály. A 70 éven felüliek pedig már elenyésző részben jelentek meg az intézményünkben, ez különben az egész ellátási forma jellemzője, az oka pedig az lehet, hogy ebben az életkorban már jó eséllyel szociális otthonba kerülnek ügyfeleink, illetve sajnos sokan el is hunynak. Összességében a hozzánk betérő ellátottak átlagéletkora 50 év volt.

Az következő diagramon pedig láthatjuk a nemek szerinti megoszlást.



A férfi-nő arányt illetően, a diagramon jól látszik, hogy a nem szerinti megoszlás aránytalan. Sokkal több hajléktalan férfit gondozunk, mint nőt. Ennek oka visszavezethető ahhoz, hogy a nők, sokkal nehezebben válnak hajléktalanná, mint a férfiak. Tovább benne maradnak esetlegesen egy bántalmazó kapcsolatban is a lakhatás miatt és válás esetén is a ház náluk marad.

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

A melegezőben összesen **22.373** igénybe vétel történt, melyben nem számolhatók bele a külső látogatások kórházakban, közterületen vagy lábadozóknál. (Ez a szám enyhe növekedést mutat 2017-hez képest.)

KÖZÖSSÉGI SZOCIÁLIS MUNKA

A tavalyi évhez hasonlóan idén is sok programmal igyekeztünk megszólítani a közösségi szociális munka keretében az ügyfeleket. Legnépszerűbbek a múzeumlátogatások voltak idén, kialakulóban van egy fix mag, akik rendszeresen járnak velünk a látogatásokra és számolnak a programmal, érdeklődnek, hogy mi lesz a következő. A 2018-as év üdítő újdonsága volt a többi máltai intézménnyel kialakuló kapcsolat, programjaink kinyitottuk egymás felé, kölcsönösen gazdagítva ezzel egymás működését.

Helyi menü

Legrendszeresebb programunk a filmklub. Hetente új filmmel várjuk a résztvevőket, a mozihoz pedig kis sütit, üdítőt biztosítunk. Igyekezünk változatos filmeket vetíteni, amelyek túlmutatnak a filmes csatornák programján, és minőségi szórakozást biztosítanak ügyfeleinknek.

Az önkéntes pszichológusok tevékenysége töretlenül folytatódott 2018-ban is. Egyik sikertörténetünk is ehhez az intézményhez kapcsolódik, ugyanis egy ügyfelünk miután önerőből elhelyezkedett eredeti szakmájában és vidékre albérletbe költözött, visszajelezte, hogy talpra állását az egyik itteni pszichológussal folytatott beszélgetésének köszöni.

Múzeumpedagógiai sokszínűség

Az előző évekhez hasonlóan folytatódtak a múzeumlátogatások, a filmklub mellett ez volt a legrendszeresebb programsorozatunk, amely egész évben töretlenül üzemelt. Az idén rendszeresen vagy alkalmasszerűen meglátogatott múzeumok listája a teljességre törekedve:

- Aeropark
- Vasúttörténeti Park
- Ludwig Múzeum
- Magyar Nemzeti Múzeum
- Magyar Nemzeti Galéria
- Magyar Természettudományi Múzeum
- Múcsarnok
- Body kiállítás
- A Világ Múmiái kiállítás
- ELTE TTK Természettudományi Múzeum
- Budapesti Történeti Múzeum
- Ganz Ábrahám Öntödei Gyűjtemény
- Hadtörténeti Múzeum

Kirándulás

2019-ben három egész napos kirándulásunk volt. Először Zsámbékra látogattunk, ahol a Premontrei Öreg-templomot nézhettük meg eredeti premontrei vezetéssel, majd felmehettünk az egykori légitámaszpontra a repülésrégészeti múzeumba.

Nyár közepén, Szentendrén voltunk egy nagyobb csoporttal a Skanzenben, és idén is jutott tárlatvezetés és kézműves program egyaránt. A Szabadtéri Múzeumban megvendégelték minket ebéddel is, majd hazaindulás előtt kávéztunk egyet a Duna parton. Haza újfent a MAHART-Pasnavé jóvoltából utazhatott csoportunk térítésmentesen hajóval!

Koraősszel Gödöllőre látogattunk, ahol egy rövid látogatás keretében megnéztük a máriabesnyői kegytemplomot, Balogh Piusz premontrei főapát körbevezetett bennünket az iskolájukban, majd egy ebédet követően nagyvonalúan fogadott bennünket a Gödöllői Királyi Kastély egy élmény gazdag vezetés keretében.

ÉJJELI MENEDÉKHELY

Az elmúlt évben a nappali melegedő és az éjjeli menedékhely ellátási típusoknál több munkatárs lecserelődött, így az intézmény szakmai megújítása is elkezdődött.

Speciális éjjeli menedékhelyként az egyéni esetkezelés adja az itt folyó munka alapját. Célunk a látókörünkbe kerülő emberek komplex diagnózisa mentén állapotukban, jól-létükben és kilátásaikban pozitív irányba való elmozdulás. A felvételi beszélgetés során szociális diagnózist állítunk fel, melyet házi orvosunk és a különböző egészségügyi szakellátók diagnózisai egészítenek 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 2x 2 órában a házi orvosi rendelés, filmklub, és a múzeumlátogatások. A megkezdett közös munkát továbbra is folytatjuk a Nyíró Gyula Kórház területén működő Tamasz 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 élők közül áll, legfőbb feladatunknak tartjuk ezeknek az embereknek a felkutatását és ellátásba vonását, ezen keresztül az re-integráció segítését. A Feszty utcai telephely utca szolgálatai 2018 tavaszától szakmai szempontból integráltan működnek. 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.

Lakóink születési és származási helyét tekintve egyértelműen látszódik az a jelenség, ami az elmúlt időszakokban folyamatosan megfigyelhető és növekedő tendenciát mutat, még pedig a hajléktalanok vándorlása Magyarország területein belül. Szinte kizárásos alapon az ország keleti régióiból indul meg ez a folyamat és a végcél nem más, mint az ország közép, illetve nyugati régiói. Közép-Magyarországot tekintve egyértelműen beszélhetünk Budapestről, mint fővárosról, míg a nyugati megyéket nézve főleg a nagyobb városokra jellemző, bár kisebb mértékben, még pedig a Balaton környéke, Pécs és Sopron, ahol a hajléktalanok letelepednek és szerencsét próbálnak. A mi esetünkben akkor mutatkoznak meg ezek az adatok és jelenségek, amikor felvesszük az intézményünkkel és szociális munkásokkal a kapcsolatot. Az adatokat (név, anyja neve, születési hely, dátum) a szociális munkások az úgynevezett Rege – Életútkövető Programban rögzítik, mely a jövő évet tekintve országosan kiterjeszkedik és ennek segítségével egyértelmű adatokat kaphatunk a hajléktalan emberekről. Ezáltal világossá válik számunkra az adott személy múltja és hova tartozása. Legtöbb esetben Borsod-Abaúj-Zemplén megyéből, Szabolcs-Szatmár-Bereg megyéből érkeznek hozzánk férfiak. A megyéken belül főleg a nagyvárosok és azok vonzáskörzetéből származnak, mint például Miskolc, Nyíregyháza, Szerencs, Mátészalka és lehetne tovább sorolni. A rendszeres beszélgetések és felvételek során bebizonyosodott az, hogy a hajléktalan emberek a lehetőségek miatt képesek ekkora távot megtenni és új szerencsét próbálnak Budapesten. Lehetőségeken belül a következő pontokat fontos kiemelni:

1, Több pénzhez való jutás: Nem egy olyan lakónk van, akik a koldulást tekintik a fő munkájuknak, mivel ebben látják meg az egyetlen bevételi forrásukat. Még abban az esetben is, ha megbüntetik őket, számukra ez létfontosságú. A főváros nagyobb tereit, szórakozó negyedeit, aluljárókat és pályaudvarokat célozzák meg elsősorban, ahol nagyobb a mozgás, több emberrel tudják felvenni a kontaktot. Olykor éjszakákat képesek kint maradni még a nagyobb hidegekben is, hogy a napi betevőjüket megteremtsék. Ezeket az összegeket vagy félreteszik, vagy már aznap elköltik, vagy ha csoportokban mozognak, akkor egymás között szétosztják.

2, Nagyobb munkalehetőség: Nem szabad elfelejtünk azt a fontos tény, hogy nem minden hajléktalan koldul. Sajnos a mai társadalomban ez a sztereotípiát él, és ez által rögtön megbélyegzik őket és nagyon nehéz helyzetbe kerülnek ezáltal. Számos olyan személyt/lakót lehetne ebbe a kategóriába sorolni, akik nehéz helyzetüket tekintve képesek erőt venni magukon és folyamatosan munkát keresnek maguknak, hogy változtassanak az élethelyzetükön. Mivel az utcáról való munkába járás nem kifizetődő és rendkívül nehezen megoldható – bár nem egy ilyen esettel találkozunk – ezért fordulnak hozzánk segítségért, hogy legalább az éjszakákat nyugodt körülmények között tudják eltölteni és a legalapvetőbb szükségleteiket tudják kielégíteni.

3, Szállók sokasága: Egy hajléktalan számára sokkal kedvezőbb helyzet, ha lehetősége van választani hajléktalan szállók között. Mivel minden ember más egzisztenciával rendelkezik, egyértelmű, hogy az elvárások és a körülmények mindenki számára nagyon fontosak.

Lehetőségük van választani melegebb, éjjeli menedékhelyek, átmeneti szállók és rehabilitációs szállók között. A mi esetünkben próbálunk olyan teret, szobákat és ágyakat biztosítani, ami minden ember számára kedvező és elfogadhatóvá válik.

4, Közlekedés: Egy nagyobb városban, ahol sűrűbb és nagyobb a közlekedés, jóval könnyebb egyik pontról a másik pontra eljutni. Sajnos nem szabad elfelejtünk, hogy sok olyan hajléktalan személy tartózkodik a városban, akik nem tehetik meg, hogy bérletet vagy jegyet vásároljanak maguknak, így a sűrű járatoknak köszönhetően könnyebben eljutniuk szállásokra, népkonyhába, vagy akár állásinterjúkra is.

Ha ezeket a lehetőségeket vidéki szemszögből nézzük, akkor sokkal nehezebb helyzetben vannak, mint Budapesten. Munkalehetőséget tekintve jóval kevesebb az esélyük egy felvételre, hogy új munkahelyet biztosítsanak maguknak, vagy akár tanfolyamokon vegyenek részt, hogy új szakmát tanuljanak ki, ezzel is közelebb kerülve egy új munkahely megteremtésének. A fizetések elenyészőek, illetve önmagukat egyedül nem képesek fenntartani. A szállók száma jóval kevesebb, korlátozott férőhellyel rendelkeznek, így vagy elfogadja az adott szolgáltatásokat vagy pedig utcán kell töltenie a mindennapokat, annak ellenére, hogy minden intézmény igyekszik a lehető legjobb és legtöbb szolgáltatást, lehetőséget és forrásokat biztosítani.

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. *Ebben az évben a 18-39 év közötti személyek száma meghaladta az 50 főt.* A fiatalokat tekintve ez nagy számnak tekinthető. A fiatalabbakra leginkább jellemző, hogy sokszor hirtelen távoznak, megszakítva ezzel a közös munkát, további sorsukról nem sokat tudunk. Az életútjukat és a hajléktalanná válásukat tekintve is vannak jellemző és rendkívül hasonló okok, tulajdonságok, amiket fontos kiemelni.

1, Szülők és gyermek kapcsolata: A jelenlegi társadalmi helyzetet tekintve, a fiatalok számára nagyon nehéz pillanat a szülőktől való elszakadás és az új, önálló élet kezdete. Legfőképpen anyagi okai vannak, de sajnos sokszor előfordul, hogy a szülők és a gyermekük közötti kapcsolat megromlik, folyamatos veszekedések és nézeteltérések miatt elüldözik a gyermekeiket, vagy maguk a fiatalok érzik úgy, hogy inkább belevágnak az ismeretlenbe, de otthon már nem képesek tovább maradni. Mivel korukat tekintve kevés élettapasztalattal rendelkeznek, illetve nem minden esetben kapják meg a szülőktől való kellő tudást, így nagy esély van arra, hogy egyedül nem tudnak talpra állni, kihasználják és kirabolják őket, nem tudnak helytállni és önálló életet kezdeni. Rájuk is jellemző, ami a közép és idősebb korosztályra jellemző, hogy vidékről a fővárosba utaznak és próbálnak szerencsét. A szállónkon megfordult fiatalok 70-80%-a vidékről származik.

2. Kapcsolati tőke hiánya: A nálunk megfordult fiatalok esetében, néhány utcán töltött nap után kerülnek a szállókra, mivel a kinti körülmények rákényszerítik őket a lépésekre. Tudás és tapasztalat hiányában nem találtak maguknak munkát, ha találtak is, az utcáról való munkába járás nagyon megterhelő mindenki számára. Előfordul, hogy egyesek felveszik ismerősökkel

és barátokkal a kapcsolatot, de rövid időn belül muszáj más lehetőség után kutatniuk. Sajnos a legtöbb esetben teljesen egyedül próbálnak szerencsét, így nincs kihez fordulniuk. A mobilinternetnek köszönhetően hamar rátalálnak a böngészőkben a szállónk címére és végül eljutnak hozzánk, hogy beköltözési szándékaikat, illetve az intézmény nyújtott lehetőségeket kihasználják. A beköltözés során tapasztalják meg egy hajléktalanszállóra jellemző tulajdonságokat és élethelyzeteket, amiktől megrémülnek és pár nap után hamar kiköltöznek, vagy pedig minden szó nélkül eltűnnek.

3. Drogfogyasztás: Nem szabad elkerülnünk azt a fontos tényezőt sem, hogy a legtöbb fiatal hajléktalan férfi szerhasználó. A drogfogyasztás általában már a beköltözése előtt is jellemző volt, így nagy rá az esély arra is, hogy a szülőkkel való kapcsolat emiatt romlott meg, vagy a hirtelen kialakult kétségbeesés, tehetetlenség az oka, hogy az egyetlen kiutat és örömet ebben lelik meg. Hangsúlyos kiemelni, illetve gyakran az derül ki az életútinterjúkból, hogy nagy szerepe van a hajléktalanná válásukban is. A drogfogyasztásnak az egyik legfőbb oka, hogy sokkal olcsóbban tudnak hozzájutni, mint az alkoholhoz, hosszabb és jobb hangulatváltozást tudnak maguknak kialakítani a fogyasztása után. A legfelkapottabb szer náluk a kristály, mivel rendkívül olcsó. Ennek hátránya és egyben legnagyobb veszélye az, hogy számos olyan anyagtól tényezőkből állítják össze őket, melyek ismeretlenek, károsak és minőségben nagyon rosszak, így a hatás megjósolhatatlan. Nem lehet tudni, milyen hatást vált ki a használójából. Fontosnak tartjuk ezért az addiktológiai gondozást, igyekszünk ilyen irányú programjainkat folytatni és fejleszteni.

Mind ezek mellett fontos kiemelni a közép, illetve az idősödő korosztályt is. 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 hosszas 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.

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. Azon személyek, akik a normál munkaerőpiacokon szeretnének szerencsét próbálni, mivel testi és mentális állapotukat tekintve alkalmasnak és határozottabbnak érzik magukat, lehetőségük van arra, hogy a szociális munkás, a mai feltételeknek elvárhatóan és megfelelően fényképes önéletrajzot készítsen a számukra. Az internetnek köszönhetően közösen megkeresik azokat az állásajánlatokat, amik az ügyfél számára kedvezőek és szimpatikusak. Azoknak, akik nem rendelkeznek mobiltelefonnal vagy e-mail címmel, szintén tudunk a számukra biztosítani és az interneten létrehozni, ezzel is segítve, illetve megkönnyítve a munkáltató és a lakók közötti kapcsolatot, hogy minél hamarabb munkába tudjanak állni.

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.

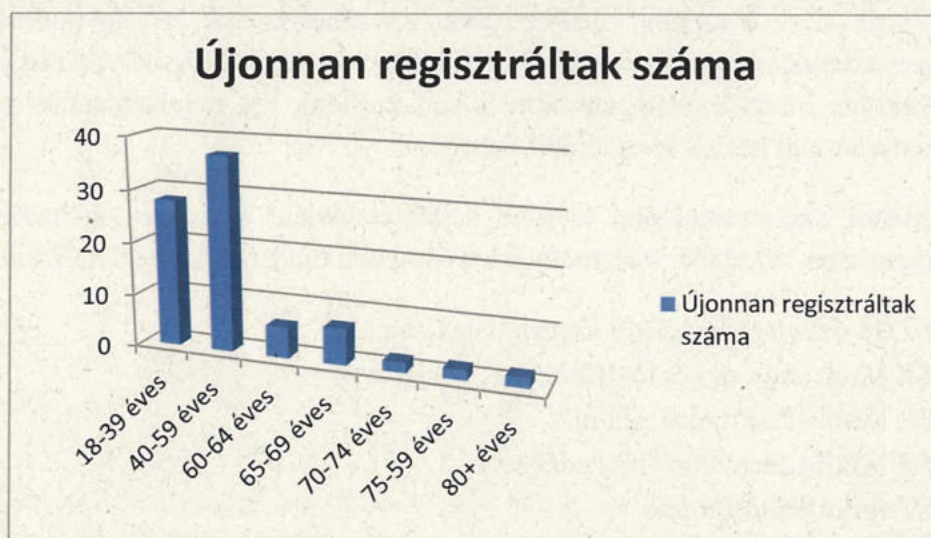
Az éjjeli menedékhelyen mindösszesen **12.592** vendégéjszakát töltöttek lakóink.

Statisztika: Fontos megemlítenünk, hogy ebben az évben is, az igénybevevők száma egyrészt folyamatos, rendszeres, másrészt a krízis időszak közeledtével és egyben az évet bezáróan fokozatosan emelkedik. Nagyon fontos számunkra az a tudat, hogy ennyi ember biztonságát meg tudjuk teremteni, emberségüket és hovatartozásukat pedig fenn tudjuk tartani.

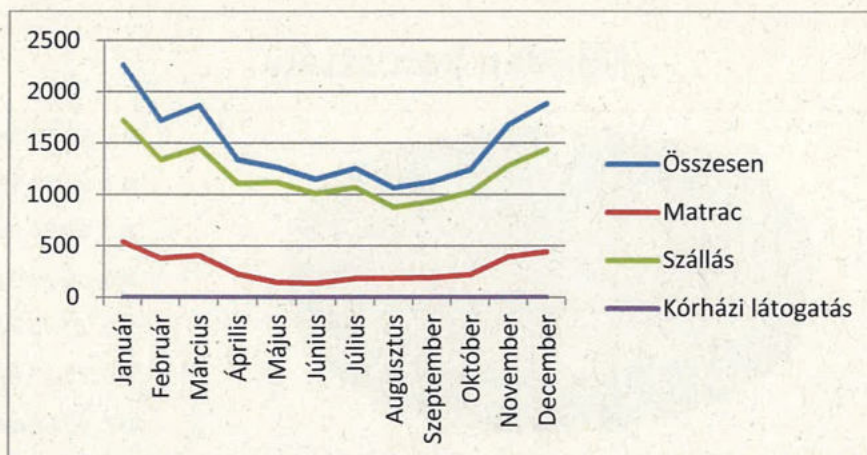
Az igénybevevők száma ebben az évben összesen 301 fő, melyből 299 férfi és 2 nő. Mivel a mi esetünkben férfi szállóról van szó, ezért a számok abszolút nem meglepőek. Nők esetében csak is kizárólag a privát szobát tudjuk felajánlani legsürgősebb esetekben. Az átlagéletkor összesen 46, férfi esetében 52, nőknél 58 évről beszélünk. Ebben az évben a következő adatok születtek korosztály tekintetében:



Nem csak a jól megismert és már rendszeres hajléktalan klienseink látogatják az intézményünket, hanem minden évben akadnak új jelentkezők is a beköltözésre. Ebben az évben összesen 84 új személy érkezett hozzánk szállásügyben és beköltözéssel kapcsolatban. Az átlagéletkort tekintve összesen 47 év, férfiak esetében 47 év, új női beköltözőnk nem volt az évben. Újonnan regisztráltak száma korosztályt tekintve a következő:



Szolgáltatásink elsősorban a fekvőhelyek biztosítása és folyamatos fenntartása. Ágyak, matracok, illetve a kórházi látogatóknak is biztosítunk lehetőséget arra, hogy az éjszakát nyugodt körülmények között kényelmesen töltsse el. Szolgáltatásaink összességében, ez évet tekintve 17887-szer, matracot 3479-szer és szállást 14407-szer vettek igénybe. Az ebből született adatok a következők:



Együttműködés

2019-ben folytatódott intézményközi kapcsolataink erősítése, bővítése, immáron a megújult munkatársi gárdával. Az egyéni esetkezelések, az elhelyezések és ügyintézésük során különböző szervezetekkel, intézményekkel működünk együtt. A személyes megbeszélések mellett igyekeztünk intézménylátogatásokra is sort keríteni, így munkatársaink szerteágazó kapcsolati rendszert alakítottak ki az elmúlt évben.

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat és több hajléktalanellátó szervezet társintézményeivel kerültünk kapcsolatba. Az alábbi intézményekkel napi, heti rendszerességgel működünk együtt:

- MMSZ 24 órás Egészségügyi Centrum és Lábadozó
- MMSZ Munkaügy és közfoglalkoztatási program
- MMSZ Mobil Tüdőszűrő Állomás
- MMSZ Miklós utcai éjjeli menedékhely
- MMSZ fertőtlenítő fürdető
- Baptista Szeretetszolgálat
- Magyar Vöröskereszt, Madridi út
- Menhely Alapítvány (KHEK pályázatok, esetmegbeszélő csoportok, fapad team)
- BMSZKI
- Hajléktalan Információs Iroda (Könyves)
- Szent János Kórház, szociális munkás
- Nyíró Gyula Kórház OPAI és Tamasz Gondozó
- Hegyvidéki Önkormányzat Népjóléti Iroda (köztemetések)
- Magyar Posta Zrt. (Pauler u.)

Készítette: Aba Csaba intézményvezető

IV. Mozgó Tüdőgondozó és Szűrőállomás (TÜDŐSZŪRŐ PROGRAM)

1032 Budapest, Miklós utca 32.

Az intézmény általános bemutatása, működési feltételei

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat egyik legrégebben működő egészségügyi prevenciós programja a Mozgó Tüdőgondozó és Szűrőállomás, amely 1997 óta folyamatosan szűri a hajléktalan embereket, elősegítve ezzel mind a hajléktalan közösség, mind a társadalom velük közvetlen kapcsolatba kerülő tagjainak egészségvédelmét, támogatja a hajléktalan emberek intézményi ellátásokhoz jutását, kíséri a tüdőbetegeket és követi a gyógyulás folyamatát.

A program elsődleges feladata a hajléktalan emberek számára rendszeres tüdőszűrés biztosítása, mint szekunder prevenció, amely főként a tuberkulózis fertőzés megelőzésére és kiszűrésére szolgál. A fertőző betegségek mellett a program orvosai a tüdőben lévő egyéb elváltozások kiszűrését is végzik. A program munkatársai egészségügyi és szociális teamet alkotva, a szűrések során kiemelésre került betegek egészségügyi állapotát nyomon követik, és lehetőségeikhez mérten segítik rehabilitációjukat. A program „alapja” a szűrőbusz (MEF állomás), melynek segítségével megvalósulhatnak a mobilan elvégezhető szűrővizsgálatok. A jármű egy 2010-ben, (a Norvég Alap támogatásával létrejött) a szűrés igényeinek megfelelően kialakított, Ikarus típusú autóbusz, amelybe egy digitális röntgengép került beszerelésre. A jármű telephelye Budapest III. kerület, Miklós utca 32-ben van, ugyanitt található az intézmény működéséhez szorosan kötődő „Tüdőszűrő Iroda”, ahol az ügyfelek átveszik az elkészült szűrővizsgálati lapjaikat, hozzák leleteiket, illetve a filmek értékelése és az egyéb háttérmunkák is itt történnek. 2019-től a Miklós utcai telephelyen kialakításra került egy bérelt konténerben egy stabil tüdőszűrő állomás is. Azért döntöttünk egy fix szűrőállomás (SEF) kialakítása mellett, mert szeretnénk volna a hajléktalan emberek életében egy fajta kiszámíthatóságot biztosítani. A Miklós utcában működik még egy Integrált hajléktalan ellátó intézmény, együttműködve komplex ellátást tudunk biztosítani ügyfeleinknek.

A 2018-as évhez képest 2019-ben az eszközeinknél csak kisebb műszaki problémák fordultak elő. Ennek egyik magyarázata, hogy a programban több személyi változás is történt az előző évben, a régi betanított munkatársak mellé, illetve helyett a szakterületen járatos kollégákat vettünk fel. A másik magyarázat pedig az informatikai fejlesztéseknek tudom be, amiről majd később szeretnék részletesebben írni. Továbbá szeretném jelezni, hogy a buszunk 2020-ban lesz 10 éves, ami nagyon sok technikai problémát borítékol(hat) önmagában.

A földszinti irodáink helyén 2017-ben kialakításra került egy váróhelyiség a rendelőbe érkezők számára, valamint egy helyiség a leletek tárolására.

A 2019-es évben a rendelők kihasználtsága folyamatossá vált, ami nagyon sok szerevezést igényelt a kezdeti szakaszban, illetve havi plusz munkaórákat emésztett fel az orvosok munkájának összehangolása. Rendelőnkben heti kétszer rendel házi orvos és gyerek orvos, akik egy nemzetközi projekt kapcsán csak külföldieket látnak el. Heti egyszer- kétszer van belgyógyászati szakrendelés, illetve a régióink üzemorvosa is itt fogadja a kollégákat. Továbbá a fertőtlenítő csapatnak is fenntartjuk a rendelőt heti rendszerességgel és alkalmi jelleggel a program is használja a helyiségét. Pályázat keretén belül volt még pszichiáter szakrendelés is nálunk.

Szakmai tevékenységünk – az ellátás szintjének alakulása 2019-ben

A Tüdőszűrő Program szakmai munkáját két oldalról lehet megközelíteni, hiszen egy határterületen mozogva, egészségügyi és szociális feladatokat is ellátunk. A hajléktalan emberek szolgáltatást vesznek igénybe nálunk, de mi arra törekszünk, hogy ez a szolgálat legyen inkább, vagyis az erre fordított időt ne tehernek éljék meg ügyfeleink, hanem egy kicsit több figyelmet, szeretetet kapva érezhessék, hogy ők is a társadalom tagjai. Ezt tartjuk szemünk előtt, amikor a sorban állókkal 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. Természetesen szabályokra ebben a helyzetben is szükség van, így team döntéseink értelmében próbáltunk egységes kereteket szabni a munkánknak, nagyon szigorúan figyeltük a két szűrés között eltelt időre (minimum 6 hónap), meghatároztuk, hogy pontosan milyen esetekben jár a pénzbeli segély.

Annak adtunk pénzbeli támogatást, aki kiemelésre került és visszahozta az illetékes tüdőgondozói dokumentációt. Ezek a fontos információk rögzítésre kerülnek a rendszerünkben, hogy megfelelő ismereteink legyenek a betegutakról. Általánosságban is elmondható, hogy a hajléktalanszűrések mellett egyre több helyről kapunk megkeresést, hogy végezzünk kitelepült szűréseket. Tapasztalataink szerint erre országos szinten igény van. Elmondható, hogy az ingyenes karitatív hajléktalan tüdőszűrést csak úgy tudjuk végezni, hogy ha eleget teszünk más egyéb felkéréseknek. A 2019-es évben nagyon sok kitelepülésre jutottunk el és végeztünk tüdőszűrést, amire rendkívül büszkék vagyunk, hiszen ezek az emberek elmondásuk szerint, akkor voltak tüdőszűrésen utoljára, amikor még kötelező volt.

2018-ban összesen 157 szűrési alkalom volt, ebből 68 hajléktalan szűrést szerveztünk Budapesten, 45 alkalommal Budán (41 szűrés a Miklós utcai telephelyünkön történt), 19 esetben Pesten szűrtünk.

Egészségügyi szakmai tevékenységünk

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. A kollégák mivel egészségügyi szakdolgozók, így rájuk már az egészségügyi bértábla vonatkozik. Az állam megalkotta az egészségügyi életpálya modellt, aminek a folyamánya, hogy bérfejlesztés zajlik jelenleg az egészségügyben. Ennek alapján folyamatosan kérelmezzük, elszámoljuk a NEAK-tól a bérfejlesztésre szánt összegeket, így is próbáljuk a költségeinket csökkenteni, a kollégák lojalitását elnyerni, illetve csökkenteni a fluktuációt.

A tüdőszűrés gyakoriságáról

- A hajléktalan embereket ellátó - legtöbb - intézményrendszerben az a gyakorlat, hogy 6+1 hónapnál nem régebbi tüdőszűrő leletet kér a szolgáltatásait igénybe vevőktől.
- A BMSZKI, mint a főváros legnagyobb hajléktalan ellátó intézményrendszere bevezette, hogy 12 hónapos szűrővizsgálati lapot kérnek az ellátottaktól, intézmény típustól függetlenül. Mi ezt rendkívül aggályosnak gondoljuk. A 2019. évi statisztikai számok ismeretében szorgalmazzuk, hogy közös gondolkodásra hívjuk a tüdőgyógyász szakmát, bár tudjuk, hogy a törvény által előírt évenkénti tüdőszűrés kötelező, viszont a legnagyobb rizikó csoportnak a hajléktalan emberek vannak kitéve, ezért javasoljuk továbbra is a 6 + 1 havi tüdőszűrést.

Dr. S. Tóth Mária szervezésében havi rendszerességgel tovább folytatódott a „Mindennapos továbbképzés” programunk, melynek során röntgenfilm demonstrációkat, rövid esetmegbeszéléseket tartott, vagy meghívott más gondozók orvosait, egészségügyi dolgozóit, hogy tartsanak nekünk előadásokat, amik segíthetik a mindennapi munkákat. Ezzel a programunkkal szeretnénk egyrészt kapcsolatot ápolni más tüdőgondozókkal, illetve fontos számunkra, hogy folyamatosan kövessük a tüdőgyógyász szakma mindennapos kihívásait. A jövőben a megbízásos kollégákat is megszeretnénk hívni ezen kis programunkra, hogy a közös élmény(ek) kapcsán könnyebben tudjunk együtt dolgozni.

Szociális szakmai tevékenységünk

Programunk különlegességét az adja, hogy nem egyszerűen 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 megteremt a lehetőséget a szociális gondozásra.

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. 2019-ben közel négyszer több hátrányos településre, vagy településre hívtak meg minket, mint 2018-ban. Itt nagyon sok idős, beteg embert szűrtünk meg, akik önmaguktól nem mentek volna el az illetékes tüdőszűrő állomásra.

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.

2019-ben segítettünk egy több gyermekes családnak albérleti támogatásában. Így több hónapon keresztül segítettük őket, hogy a család hosszú távon önálló életvitelre rendezkedjen be a VIII kerületben. A család jelenleg már önállóan képes fenntartani az albérletüket.

Az alábbi táblázatból látszik, hogy havonta átlagosan kb. 140 ember jön el csak a lelete miatt az irodánkba. A többi páciens részére postai úton juttatjuk el a leletet, az általuk megadott címre.

	lelet kiadás	másolat kiadás	Összesen
január	60	102	nincs adat
február	nincs adat	nincs adat	0
március	82	104	186
április	78	75	153
május	72	109	181
június	105	104	209
július	92	93	185
augusztus	59	50	109
szeptember	105	82	187
október	78	48	126
november	nincs adat	nincs adat	0
december	54	30	84
Összesen	725	695	1420

Az elmúlt év során elsősorban a Országos Korányi Pulmonológiai Intézetben valósult meg a rendszeres látogatás, kórházi csomagok kiosztása. Összesen 47 embert vontunk be a programba. Átlagosan heti 12 kórházi csomag lett kiosztva. Az év során 44 alkalommal történt látogatás. Ennek alapján ötszáznál is több kórházi csomagot osztottunk ki, melyek jellemzően élelmiszert és tisztasági szereket tartalmaztak.

Művészetterápiás csoport az Országos Korányi Pulmonológiai Intézetben

A Országos Korányi Pulmonológiai Intézetben a TBC kezelésére létrehozott osztályra nagyon sok hajléktalan ember kerül be kezelésre. A Magyar Máltai Szeretetszolgálat Tüdőszűrő Programja ezért több éve szoros együttműködésben dolgozik az osztállyal. Célunk, hogy a szociális munka eszköztárával segítsük az egészségügyi személyzet munkáját a kórházban. Ennek érdekében heti rendszerességgel látogatjuk a rászoruló betegeket az osztályon. A látogatások során olyan motivációs eszközöket viszünk, amelyek segítik az együttműködést betegekkal a hosszú kezelés ideje alatt.

Az elmúlt évben a látogatásokat egy speciális programmal, művészetterápiás csoporttal egészítettük ki, melyet pályázati forrásból valósítottunk meg. A pályázat célja a művészetterápia eszközeivel támogatni a résztvevők felépülését. A csoport indítása előtt felmértük az igényeket és azok kerültek a csoportba, akik egyrészt jelezték részvételi szándékukat, másrészt előreláthatólag még hosszabb időt töltenek majd el az osztályon.

A kórházban kezelt, perifériára szorult emberek számára az itt eltöltött idő - átlagosan 6 hónap - jó alkalom lehet arra, hogy a művészetterápia segítségével átgondolják az életüket és belső erőforrásaik mozgósításával új célokat tűzzenek ki maguk elé. A foglalkozások célja a résztvevők önismeretének elmélyítése, saját, belső erőforrásaik feltérképezése, tudatosítása és megerősítése. A csoport kiegészítette a szociális munkát, sikeresebbé tette azt. Heti egy alkalommal, egy óra időtartamban tartottuk a foglalkozásokat egy művészetterapeuta segítségével. A művészetterápia során beszélgetés és alkotó tevékenység egészítették ki egymást. A csoporttal kapcsolatos legfontosabb tapasztalat, hogy a résztvevők olyan mélységű és mennyiségű traumatikus tapasztalattal bírnak, hogy az eredeti koncepciót át kellett dolgoznunk. Kevesebb verbális feladatra és több nonverbális kifejezési lehetőségre volt szükségük az ellátottnak, mert nehezen tudták felszínre hozni, kifejezni az érzéseiket. Összességében sikeresnek tartjuk a programot és szeretnénk, ha jövőben is lenne még lehetőségünk hasonló innovatív ötletek megvalósítására.

Továbbra is fontos volt számunkra, hogy karácsonyi csomagot adjunk ki a rászorulóknak számára. Így **148 db** karácsonyi csomag került kiosztásra az ünnepek alatt:

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

2019-ben a SE Pulmonológia a János kórház területéről a VIII kerületbe költözött. Ezzel együtt az intézményben óriási lett a fluktuáció, így sajnos nem sikerült kialakítani az új dolgozókkal az együttműködést.

Emellett kivettük a részünket a karácsonyi Adni öröm! akcióból. A Blaha Lujza téri Sparban gyűjtöttük az adományokat, illetve a kollégák saját környezetükben élő rászorulókat is megkerestek karácsonyi csomaggal.

A karácsonyi cipősdoboz akció keretében számos olyan civil szervezetnek segítettünk, akik szűkös anyagi forrásaik miatt semmit nem tudtak volna adni a hozzájuk járó gyerekeknek, de így közösen hozzájárulhattunk az ünnepek meghitt hangulatához.

A *#nemluxustáska* kampányból is kivettük részünket. A vidéki, telepi és a lakossági szűrésekre rendszeresen vittünk magunkkal ilyen táskákat, majd a szervezőknek adtuk, hogy minél több rászorultat támogassunk ezen kampány jóvoltából.

Néhány kolléga elvégzett az idei évben egy Hepatitis és HIV szűrésre jogosító tanfolyamot. Azt gondolom, hogy a hajléktalan szűrésekkel egyidőben érdemes lenne ezt a szolgáltatásunkat is végezni a keddi, Miklós utcai telephelyünkön történő szűrések alkalmával.

Kiváló kapcsolatot sikerült kialakítani a Fertőtlenítő csapattal, akik rendszeresen részt vesznek a keddi, fix hajléktalan szűréseinken a Miklós utcában. Megvizsgálják az embereket a tüdőszűrés előtt és akinél valamilyen szintű fertőzést tapasztalnak, azokat behívják magukhoz a Zombori utcába, a Fertőtlenítő Állomásukra.

A Tüdőszűrő Csoport nevében:
Dénes Gábor

V. Mozgó Orvosi Rendelő

1011 Budapest, Bem rakpart 28.

1. A Mozgó Orvosi Rendelő (MOR) adatai

Az intézmény neve: **Mozgó Orvosi Rendelő (MOR)**

Az intézmény címe: Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület Egészségügyi Centrum (1011 Budapest, Bem rakpart 28.)

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

Az intézmény vezetője: Dr. Békási Sándor, intézményvezető főorvos

2. A Mozgó Orvosi Rendelő (MOR) munkatársai

2019-ben egy orvos, két gépkocsivezető és több önkéntes segítő végezte a MOR üzemeltetését.

3. A MOR tevékenysége, a feladat ellátása

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület speciális szolgálata a Mozgó Orvosi Rendelő (MOR), amely gyógyszerekkel felszerelt **házi orvosi 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 3 munkanapján, 4 különböző helyen biztosítjuk az ellátást az esti órákban.

A konkrét panaszok és tünetek kezelésén kívül a rendelkezésre álló rövid idő alatt alkalmanként a következő **szűrővizsgálatokat** is elvégezzük: vérnyomásmérés, pulzus és véroxigénszint mérése, valamint vércukorszint-ellenőrzés, illetve EKG-regisztrátum készítése egy egycsatornás, kételvezetéses mobil „mini portable” EKG készülékkel, 10 másodperces regisztrációs idővel. Rendszeres a cukorbetegség és érzékületes betegek lábszárfekélyének helyszíni ellátása is.

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

A legfontosabb feladat az akut, de nem kórházi esetek ellátása, a 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.

Az ellátás igénybevételéhez nem szükséges érvényes TAJ-jogviszony, betegeink minden esetben megkapják a szükséges kezelést és gyógyszereket. A gyógyszerköltségek átvállalásával elértük, hogy krónikus betegeink jó 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 korábban kezeletlen magasvérnyomás-betegségben, cukorbetegségben, krónikus légzőszervi megbetegedésben szenvedő betegeket, akik folyamatos terápiáját a Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egészségügyi Centruma folytatja.

Fontosnak tartjuk a szükséges vitaminok, nyomelemek, ásványi anyagok preventív használatát, adagolását. Különösen télen, a krízisidőszakban minden hozzánk forduló beteget ellátunk C-vitaminnal és multivitamin készítménnyel, segítve, hogy szervezete ellenállóbb legyen az akut fertőzőes kórképekkel szemben. Az idegrendszert érintő problémák esetén B vitamint is adunk. 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 3 munkanapján (hétfő, szerda, csütörtök) a MOR rendelése estefelé kezdődik:

- III. kerület Magyar Máltai Szeretetszolgálat (MMSZ)– Gondviselés Háza, Miklós u. 33. előtt, 16:30-kor
- XI. kerület MMSZ Krízisszálló - Rimaszombati u. 2 közterületen
- XI. kerület, Menedékház Alapítvány által fenntartott Nappali Melegedő és Éjjeli Menedékhely telephelyén - Muskétás u 1. 14:30 kor.
- I. kerület Krisztinavárosi Hajléktalan Centrum (MMSZ) Feszty Árpád u. 6-8 telephelyen 18:00 kor (alkalmanként)

Szükség esetén és bejelentések alapján más helyeket is felkeresünk. A felkutatásban az utcai szociális munkások vannak segítségünkre, ennek a felderítő munkának igen nagy jelentősége van a hideg téli időszakban.

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 körülbelül 80-90%-a otthonatlan. Gyakran családi konfliktus, válás, haláleset vezet a családok szétszakadásához, s elsősorban a férfiak hontalanságához.

Az utcai élet, valamint a rendszertelen és nem megfelelő étkezés, elégtelen tisztálkodás következményei az alvászavar, a szorongás és különböző hiánybetegségek kialakulása, valamint az élősködők (bolha, tetű, rüh, poloska) elszaporodása. Ezek mellé jelentkeznek az alkoholfogyasztás, dohányzás és néha a drogfogyasztás következményei. Általánosan jellemző az életkor előrehaladtával a polimorbiditás.

A betegpopuláció azon része, akik bármilyen okból már a MOR rendelését sem keresik fel, gyakorlatilag kikerülnek az ellátórendszer látóteréből, és sajnos gyakran csak már nagyon leromlott állapotban kerülnek elő úgy, hogy az utcai gondozó szolgálat eljuttatja a 24 órás Egészségügyi Centrum rendelőjébe, vagy már egy akut sürgősségi kórházi kezelés után látjuk őket.

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.

Betegforgalom

A 2019-es év során **1603 beteget** láttunk el. A téli időszakban magasabb forgalom a jellemző, nyáron alacsonyabb.

Pácienseink döntő többsége, kb. 85%-a férfi és 15%-a nő. Betegeink többsége rendszeresen visszajáró, hetente többször is megfordulnak rendeléseinken (részben a MOR-on, részben, pedig kérésünkre a 24 órás Rendelőnkben). Azok, akik párkapcsolatban élnek, kissé jobb helyzetben vannak, jellemzően segítik egymást, odafigyelnek egymásra, és ez pozitív módon hat egészségügyi paramétereikre is. Együttlakásuk a hajléktalan intézményrendszeren belül nehezen megoldható, a szállók igyekeznek megoldani, hogy ha nem is közös szobában, de legalább azonos intézményben élhessenek. Kiemelkedő ebben a **Menedékház Alapítvány** által fenntartott Nappali Melegedő és Éjjeli Menedékhely.

6. Leggyakrabban előforduló akut és krónikus betegségek

Az **akut esetek** között nagyon gyakoriak a felsőlégtúti fertőzések, az akut fájdalom (sokszor daganatos megbetegedés miatt, illetve gyakran mozgásszervi okkal) és a vérnyomáskiugrás. Nem gyakori, de komoly sürgősségi beavatkozást igényel mind a hyperglikémia (magas vércukorszint, általában alulkezelt vagy egyáltalán nem kezelt cukorbetegség esetében), mind a hypoglikémia (alacsony vércukorszint, általában táplálkozási nehézség vagy hibásan adagolt diabétesz-terápia következményeként).

Akut betegségek	Eset/év
Felsőlégtúti betegségek	372
Felületes sérülések	42
Krónikus légtúti betegség kiújulása	16
Magasvérnyomás-krízis	21
Akut fájdalom	479
Akut szénhidrát anyagcserezavar	3

A **krónikus betegségek** között gyakoriak az ideg-, szív-, ér-, és emésztőrendszeri, valamint a daganatos betegségek, valamint magas a gyógyszeres pszichiátriai kezelésre szorulóknak száma is. A felsorolt betegségek több páciensnél halmozottan is előfordulnak.

Krónikus betegségek	Eset/év
Szenvedélybetegségek (drog, alkohol)	1372
Emésztőrendszeri betegségek (gastritis, fekély, reflux)	327
Szorongás, enyhe és kp. súlyos depresszió	201
Mozgásszervi betegségek, krónikus fájdalommal	407
Szív- és érrendszeri betegségek	242
Krónikus légúti betegségek (COPD, asthma)	101

7. 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 Mozgó Orvosi Rendelőnk nyújtotta szolgáltatással csatlakoztunk más karitatív szervezet ételosztásaihoz is. 2019-ben az „Ételt az Életért” Közhasznú Alapítvány kérésére a következő alkalmakkor:

- 2019. április 28. Húsvéti ételosztás (Népliget, Üllői úti P+R parkoló)
- 2019. május 26. Gyermeknap ételosztás (III. ker., Flórián tér)
- 2019. október 20. Ételosztás az Élelmezés Világnapján (Népliget)
- 2019. december 14. Szegénység elleni küzdelem *Világnapja* (III. ker., Flórián tér)
- 2019. december 24. Karácsonyi Ételosztás (Népliget, Üllői úti P+R parkoló)
- 2019. december 25. Karácsonyi Ételosztás (Népliget, Üllői úti P+R parkoló)
- 2019. december 26. Karácsonyi Ételosztás (Népliget, Üllői úti P+R parkoló)



„Munkánk során folyamatosan együttműködünk más szakmai és segélyszervezetekkel. A hétvégén tartott kiemelt ételosztás egy jó példája ennek, a Magyar Máltai Szeretetszolgálat mozgó orvosi rendelője már a sokadik alkalommal tart velünk, hogy segítse a rászorulókat ellátását. Addig, míg mi kiosztottunk 1200 adag ételt, ők kb. 240 (!!!) beteget láttak el, vagy egészségügyi kéréseket kezeltek.” írta rólunk a szervezet.



Természetesen, ilyenkor a szokásosnál jóval nagyobb számban 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 betegségek kiderüljenek, másrészt hogy felvilágosítsuk őket arról, hogy a magyar Máltai Szeretetszolgálat milyen további segítséget nyújthat a számukra.

8. Az ellátás során jelentkező nehézségek

Munkánk specialitása éppen abban rejlik, hogy ezeket a halmozottan hátrányos helyzetű embereket az egészségesebb életmód felé fordítsuk, a már meglévő betegségeiket orvosoljuk, elfogadható szinten tartjuk, megakadályozzuk a hirtelen állapotromlást. Elfogadtassuk velük, hogy a betegségeket gyógyítani szükséges, az egészségükért tenni kell. A hagyományos életvitelű lakosságban is kevés sikert lehet ezen a területen elérni, a hajléktalanok között még inkább szomorú ez a statisztika.

A hajléktalanság összetett társadalmi probléma. Nagyon sok odafigyeléssel, klinikai orvos, pszichológus, mentálhigiénés szakember együttműködésével dolgozunk a hajléktalanok egészségügyi felvilágosításán. A Mozgó Orvosi Rendelő ebből egy kisebb, de fontos részt tud vállalni azzal, hogy az utcán gyógyítjuk és hallgatjuk meg gondjaikat, és kellő odafigyeléssel esetleg elindíthatjuk a sorsuk jobbrafordulását.

VI. EGÉSZSÉGÜGYI CENTRUM

1011 Budapest, Bem rakpart 28.

A **Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület** Bem rakparton lévő hajléktalan intézményei egy komplex, széleskörű egészségügyi, szociális, mentálhigiénés szolgáltatást biztosítanak ellátottjaik számára. Az egészségügyi szolgáltatásokat nyújtó intézmények a következők: 24 órás háziorvosi (alapellátási) rendelő, a Pszichiátriai szakrendelő, a Mozgó Orvosi Rendelő, a Mozgó Orvosi Szolgálat és a kihelyezett Járóbeteg szakambulancia.

24 órás Egészségügyi Centrum

Az intézmény telefonszáma: +36 1 391-4700 / 118-as mellék

Az intézmény nyitvatartása: folyamatos, 0-24 órában, az év minden napján

Az intézmény vezetője: Dr. Békási Sándor, intézményvezető főorvos

Munkatársak: 4 fő belgyógyász / háziorvos, 10 fő ügyeletet vállaló szakorvos, 6 fő szakápoló-munkatárs, 2 takarító, 1 fő pszichiáter szakorvos

Az intézmény szakmai szempontok szerinti bemutatása

Az intézmény feladatköre: A 24 órás Egészségügyi Centrum területi ellátási kötelezettséggel nem rendelkező, NEAK által finanszírozott speciális háziorvosi (alapellátási) rendelő, amely hajléktalan vagy kifejezetten rossz szociális státuszú személyek ellátását végzi. A feladatot szakorvosok látják el szakápolók segítségével.

Működés: A szolgáltatás **folyamatos, 0-24 órában áll rendelkezésre**. 8-16 óra között hagyományos értelemben vett háziorvosi rendelés történik, 16 órától másnap reggel 8-ig az akut eseteket ellátó ügyelet működik.

A háziorvosi rendelő kiegészítéseként működik a **Mozgó Orvosi Szolgálat**, amely szintén a hajléktalan egészségügyi ellátásban teljesít szolgálatot, hajléktalan otthonokban, éjjeli menedékhelyeken tartózkodó lakók egészségügyi alapellátását látja el.

A **24 órás rendelő** betegeit az utcán életvitelszerűen élő, illetve nagyon szegény, lakással ugyan rendelkező, de igen rossz szociális helyzetben lévő emberek képezik, s felkeresik a környéken élő, kis jövedelemmel rendelkező lakosok is. Rendelőnk az átlagos háziorvosi rendelő működésétől abban is különbözik, hogy a betegek részére a gyógyszereket, gyógyászati segédeszközöket térítésmentesen biztosítjuk, elvégezzük a kórházi beutalások előtti vizsgálatokat, illetve ha szükséges, fertőtlenítő fürdést végzünk, sebeket kezelünk.

A 24 órás rendelő mellett közreműködünk a **lábadozó intézmény** orvos-szakmai felügyeletében. Így az ambuláns módon megjelenő páciens esetében, ha az illető kórházi elhelyezést igényel, akkor a beutalási rendnek megfelelően fekvőbeteg egészségügyi

intézménybe irányítjuk, azonban ha csak lábadozás szükséges, akkor saját intézményrendszerünkben kíséreljük meg az elhelyezését.

A rendelő működéséhez minden olyan eszköz rendelkezésre áll, amely az alapellátáshoz alapvetően szükséges, és törvényileg előírt. Ezen felül műszerkészletünket évről évre fejlesztjük, pályázati forrásokat vonunk be, így sikerült a körelmúltban vizeletanalizátort, doppler eszközt és oxigén-koncentrátort vásárolnunk. Újralesztőpontként is működünk, rendelkezünk félautomata defibrillátorral, amelynek rendszeres szervizelését biztosítjuk. A napi ellátások száma a 2019-es évben átlagosan 26 fő volt, ez a szám nagyban évszak- és időjárásfüggő, a téli időszakban természetesen jelentősen magasabb.

Mint általában a háziorvosi rendeléseken, a pácienseknek nem csak a betegségeit, hanem az illető összes szociális problémáját is meg kell ismerni ahhoz, hogy segíteni tudjunk. Itt is érvényesül az, hogy nem kizárólag a betegséget, hanem az egész embert kell ápolnunk, gondoznunk. Orvosaink számos esetben szociális problémákat kell, hogy kezeljenek a meglévő egészségügyiek mellett. A szociális gondoskodásnak és ellátásnak a jelentősége a téli időszakban megsokszorozódik, amikor az utcai lét nehéz, még azok számára is, akik ezzel az év nagy részében többé-kevésbé jól megküzdnek.

A téli, krízisidőszak azért is jelentős a rendelők tevékenységében, mert megtöbbszöröződnek a fagyási sérülések, amelyek nehezen gyógyulnak, sok esetben el kell távolítani az érintett testrészt, leginkább végtagot. A hajléktalan betegek közismerten csak az aktuális problémáival fordulnak orvoshoz, így a prevenció, a súlyos állapotrosszabbodás kiküszöbölése nehéz feladat.

A rendelő alapfeladatainak ellátása mellett az alábbi feladatokat is biztosítjuk:

- betegállományba vétel
- jogosítványhoz szükséges orvosi vizsgálat és orvosi vélemény kiadása
- közgyógyászati igazolványhoz a szedett gyógyszerekről igazolást állítunk ki, és szociális munkásunk segít ennek ügyintézésében
- megváltozott munkaképesség igazolásához szükséges dokumentum elkészítése (NRSZH beutaló)
- időotthoni és más lakóotthoni elhelyezéshez szükséges dokumentumok elkészítése, orvosi vizsgálatok megszervezése és elvégzése
- műtéti előkészítés (vizsgálatok, gyógyszerek, roborálás megszervezése)

Az ellátások számokban

A leggyakoribb betegségcsoportok	Esetszám
Szív-érrendszeri, kivéve a magas vérnyomás	1457
Magasvérnyomás-betegség	3672
Cerebrovasculáris betegségek	821
Diabetes mellitus és más endokrin betegség	793
Mozgásszervi betegségek	1456

Légúti betegségek, benne a COPD is	12897
Emésztőrendszeri betegségek	2341
Húgyúti betegségek	293
Daganatos betegségek	236
Bőrt érintő betegségek	1365
Fertőző és parazitás betegségek	688
Alkohol okozta mentális és viselkedészavarok	2019

A fenti táblázat adatai tükrözik a hajléktalan populációt érintő leggyakoribb betegségeket, legnagyobb számban a szív- és érrendszeri, magasvérnyomás-betegségekkel jelentkeztek, ezt követik a mentális problémák, amelyek az alkoholizmussal hozhatók összefüggésbe. Ezek az adatok hasonlóak az átlagos háziorvosi adatokhoz.

Az orvosi etika szerint mindenkit ellátunk, akár TAJ hiányában is, függetlenül a kórlefolyás akut vagy krónikus voltától.

A 24 órás háziorvosi rendelőnk háttérintézménye az azonos telephelyen található 18 ágyas lábadozó intézmény (átmeneti szállás formájában). Ezeken a férőhelyeken korlátozott számban lehetőség van a kórházból elbocsátott hajléktalan emberek, utcai szociális munkások által felkutatott, de nem kórházi esetnek számító krónikus betegek elhelyezésére, hosszabb-rövidebb ideig tartó gyógykezelésére.

Együttműködés más intézményekkel

A 24 órás rendelő egyik legfontosabb partnere a Befogadás Háza Hajléktalanok Átmeneti Szállása. Oda kerülnek azok az egészségkárosult hajléktalan emberek, akik számára az utcai lét, vagy az éjjeli menedék nem megoldás, rövidebb vagy hosszabb időre ápolásra van szükségük. A Befogadás Háza Hajléktalanok Átmeneti Szállása mellett a Feszty utcai Átmeneti Szállás a másik fontos partner, ahol szintén fogadják a rendelőben megjelent és 24 órás felügyeletet igénylő hajléktalanokat.

Ezek mellett fontos együttműködést kezdtünk az idei évben a Menedékház Alapítvány betegszobaként működő intézményrészével, így megvalósult a teljes budai hajléktalan-egészségügyi koordináció, amely a későbbiekben lehetővé teszi akár az egyes intézmények specializálódását, akár a más-más ápolási igényű betegek jobb ellátásszervezését.

Természetesen kapcsolatban vagyunk kórházakkal, hospice házakkal, idősotthonokkal, nappali melegedőkkel, éjszakai szállásokkal.

A 24 órás rendelőt kiegészítő szolgáltatások

MOZGÓ ORVOSI SZOLGÁLAT

A szolgálat székhelye: 1011 Budapest, Bem rakpart 28.

Intézményvezető: Dr. Békási Sándor, intézményvezető főorvos

A 24 órás háziorvosi rendelő szolgáltatásait kiegészítő intézmény, amely biztosítja a hajléktalan társintézményekben előforduló, orvost igénylő problémák ellátását. Ilyen rendelések vannak rendszeresen a Hajléktalan Vonaton és a Feszty Árpád utcai Hajléktalanok Átmeneti Szállásán és Éjjeli Menedékhelyen.

A rendelés célja természetesen az, hogy a páciensek a saját intézményükön belül, mobilitást nem igénylő módon el tudják érni az orvosi szolgálatot, és bátran kérjék a segítségünket. Tapasztalataink szerint a MOSZ működésére is igen nagy szüksége van, többek között azért, hogy szélesebb körben tudjuk elérni a betegeket, és meg tudjuk szólítani az immobilis réteget.

Az év során **2.894** esetet látott el a Mozgó Orvosi Szolgálat. A kezelt betegségek megoszlása a 24 órás rendelőihez hasonlóan alakult.

PSZICHIÁTRIAI SZAKRENDELÉS

A rendelés helye: 1011 Budapest, Bem rakpart 28.

A rendelés ideje: csütörtök 8-16 –ig

A rendelés orvosa: **Dr. Guáry Anett** pszichiáter

Működési elvek: A Pszichiátria szakambulancia az OTH által engedélyezett, azonban NEAK támogatásban nem részesül. 2019-ben HKA pályázatnak köszönhetően tudtuk fenntartani. A szolgáltatás spektruma elsősorban az egyéni pszichoterápia, illetve a megfelelő gyógyszeres terápia biztosítása, a pszichiátriai betegek folyamatos állapotkövetése. A rendelést igénybe vehetik intézményen kívülről is, ambuláns módon. A rászoruló betegek számára a **gyógyszert térítésmentesen biztosítjuk.**

A leggyakoribb problémák, diagnózisok

- *Alkoholizmus:* sajnos ellátottjaink 90 %-a küszködik vele, a fiatalok is gyakran súlyosan függők, a 60 év körülieknél rendszerint már súlyos szövődmények, fekélybetegség, májcirrhosis, artériás érszűkület, demencia, súlyos memóriazavar észlelhető, mely gyakran társul narkotikumok fogyasztásával.
- *Szorongás:* nagyon gyakori átmeneti vagy állandósult tünet, mely szoros összefüggést mutat az alkohol abúzussal.
- *Személyiségzavar:* megközelítően a terápián résztvevők felénél releváns.
- *Depressziós tünetek, közép súlyos depresszió:* 65 %-uknál fordul elő átmenetileg.
- *Súlyos indulati reakciók:* indulati labilitás szinte minden kliensre jellemző.
- *Szucid szándék, gondolat:* sajnos nem kevés esetben fordult elő.

- *Pszichiátriai osztályra utalás* delírium, alkoholos hallucinózis miatt nagyszámúrendileg 5-10 esetben évente.
- *Elmezavarban szenved* 4-5 páciens.

A fenti esetszámokból és a 24 órás rendelő forgalmi adataiból is szembetűnő, hogy a pszichiátriai szakrendelésnek nagyon fontos szerepe van a hajléktalanok életében, ellátásában.

EGÉSZSÉGÜGYI DISZPÉCSER SZOLGÁLAT

Egészségügyi diszpécser: Görbe Fanni

Működési elvek: A 2018-as évben annak érdekében, hogy a kórházak számára az egészségügyi intézményeink férőhelyeire való bejutást megkönnyítsük, létrehoztuk az egészségügyi diszpécser szolgálatot. Ez a szolgálat 2019-ben standard felvételi kritériumok mentén a szabad férőhelyek terhére biztosította a betegátvétel teljes folyamatát. Tapasztalataink alapján a hajléktalan betegek elhelyezésében legtöbbször közreműködő kórházi szociális munkásoknak nagy terhet jelent a megfelelő szintű ellátást biztosítani képes intézmények elérése, így egyértelmű szándékunk az is volt, hogy számukra egyértelművé tegyük a Magyar Máltai Szeretetszolgálat egészségügyi fókuszú intézményeibe való bejutás módját.

A szolgáltatást a 2019-es év folyamán személyes előgondozással, vagyis a még kórházi kezelés alatt álló betegek előzetes felmérésével egészítettük ki a hatékonyabb működés érdekében.

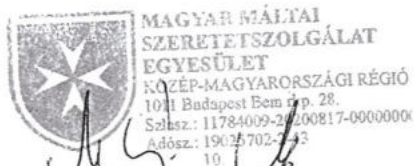
Készítette: Dr. Békási Sándor intézményvezető

Számlaösszesítő a Budapest Főváros II. ker. Önkormányzattal kötött ellátási szerződés 2019. évi pénzügyi elszámolásához

Ssz.	Személy	Időszak	Kifizetést igazoló bizonylat száma (nettó bér, járulékok)	Bruttó bér	Nettó bér	Szoc.ho	Természetbeni jutás Otp Szép kártya	Természetbeni jutás Otp Szép kártya SZJA	Támogatás terhére elszámolt összeg
1.	[REDACTED]	2019. 01. hó	028, 003/2019	290 921	193 462	57 705	5 000	750	277 415
		2019. 02. hó	048, 005/2019	305 207	202 963	60 490	5 000	750	293 874
		2019. 03. hó	067, 007/2019	347 108	230 828	68 661	5 000	750	327 869
		2019. 04. hó	086, 008/2019	319 174	212 251	63 214	5 000	750	294 488
		2019. 05. hó	108, 009/2019	319 177	212 252	63 215	5 000	750	294 494
		2019. 06. hó	128, 010/2019	319 174	212 251	63 214	5 000	750	294 489
		2019. 07. hó	151, 011/2019	348 735	231 909	61 904	5 000	750	289 571
	[REDACTED] összesen			2 249 496	1 495 916	438 403	35 000	5 250	2 072 200
2.	[REDACTED]	2019. 01. hó	028, 003/2019	309 757	206 134	61 378	5 000	750	376 885
		2019. 02. hó	048, 005/2019	261 379	173 962	51 944	5 000	750	319 073
		2019. 03. hó	067, 007/2019	330 739	220 086	65 469	5 000	750	401 958
		2019. 04. hó	086, 008/2019	326 924	217 550	64 725	5 000	750	397 399
	[REDACTED] összesen:			1 228 799	817 732	243 516	20 000	3 000	1 495 315
Személyi jellegű kifizetések összesen									3 567 515

Ssz.	Számla száma	Számla kiállítója	Számla kelte	Megnevezés	Kifizetést igazoló bizonylat ssz.	Számlán szereplő összeg	Támogatás terhére elszámolt összeg
1.	MD5SA9824171	[REDACTED]	2019.02.01	eü tevékenység	032/2019	90 550	90 550
2.	MD5SA9824173	[REDACTED]	2019.03.01	eü tevékenység	051/2019	75 400	74 035
3.	MDSA9824184	[REDACTED]	2019.05.31	eü tevékenység	112/2019	108 850	108 850
4.	MDSA9824190	[REDACTED]	2019.08.01	eü tevékenység	157/2019	118 200	118 200
5.	MDSA9824197	[REDACTED]	2019.10.03	eü tevékenység	198/2019	102 500	102 500
6.	MDSA9824198	[REDACTED]	2019.11.04	eü tevékenység	220/2019	123 400	123 400
7.	MDSA9824186	[REDACTED]	2019.07.01	eü tevékenység	134/2019	80 950	80 950
8.	MDSA9824177	[REDACTED]	2019.05.02	eü tevékenység	094/2019	60 000	60 000
9.	MDSA9824192	[REDACTED]	2019.09.05	eü tevékenység	177/2019	60 000	60 000
	Összes költség:						818 485
	Elszámolt összesen:						4 386 000
	Támogatás:						4 386 000

Kelt: Budapest, 2020. március 10



Morva Emília és Molnár Tamás
MMSZ Egyesület
Közép-Magyarországi Régió
régiónvezető regionális ügyvezető

1000000

1000000

1000000

1000000
1000000
1000000
1000000
1000000
1000000
1000000