

BMSZKI
Utcai Szociális Munka Gondozó
Szolgálat I.-IV.
szakmai beszámolója
- 2019. évről –



Az Utcai Szociális Munka Gondozó Szolgálatok 2019. évi beszámolójában, összegyűjtöttük azokat a fontosabb összefüggéseket, adatokat, amelyeket az ellátási területeinken élő emberek, hajléknélküliek, segítése során fontosnak gondolunk. Sajnos hasonló mélységben, éves nagyságrendben, nem ismerjük más, az utcán alapszolgáltatást nyújtó szervezetek tapasztalatait. Szeretnénk, ha ez változna, mert hiszünk benne, hogy tapasztalatainkból kiindulva, közös következtetésekkel még inkább segíthetnénk egymás szakmai munkáját.

Budapesten négy utcai szolgálattal, a Blaha Lujza tér aluljáró és közvetlen környékén, a 6. kerületben, a 13. kerület egy részében, és a Városliget Margitsziget vonatkozásában végzünk utcai szociális munka szolgáltatást.

Alapszolgáltatást, nyújtunk a Szociális Törvény (1993. évi III tv.) és az 1/2000 (SZCSM) rendelet alapján, utcán élő, felnőtt korú nőknek és férfiaknak. Akik önkéntesen veszik igénybe szolgáltatásainkat. Nem szükséges személyes adatokat megadniuk, továbbá minden rászoruló részére térítésmentesen kell a meghatározott alapszolgáltatásokat biztosítani, amelyeket igény és szükségletfelmérés után nyújtunk.

A 2019-es évben 250 munkanapon, területenként 1500 órában végeztük tevékenységeinket, amely tartalmazza a feladatként vállalt ügyfélszolgálatunk nyitvatartási idejét is. Telephelyünk a 13. kerületben, Szabolcs utca 33-35 cím alatt található, a volt Szabolcs utcai Kórház területén. (Vágány utca 2. felől a bejárat) Itt működik ügyfélszolgálati irodánk is. Jól megközelíthető közösségi közlekedéssel is, valamint három ellátási területünk is a közelben helyezkedik el.

A BMSZKI Utcai Szociális Munka Gondozó Szolgálatok működését, szakmaiságát alapvetően jellemzik a következők:

- Az emberi jogok és az emberi méltóság tiszteletben tartása.
- A Szociális munka etikai kódexében foglalt elveknek, értékeknek megfelelő feladatellátás.
- Minden ember ellátásakülönbségtétel nélkül, ha az adott ember állapota vagy viselkedése a segítő testi épségét, egészségét nem veszélyezteti.
- A megszerzett információk tiszteletben tartása, és az erre vonatkozó jogszabályok szerinti védelme.
- Az egyén önrendelkezésének tiszteletben tartása.
- Az ügyfelek számára érthető, egyértelmű és teljes körű tájékoztatás nyújtása.

Céljaink és feladataink:

Ügyfeleinknek egyéni szükségletfelmérés és fő probléma központú esetvitel mentén, személyre szabott segítség biztosítása, az utcai életvitel felszámolása érdekében.

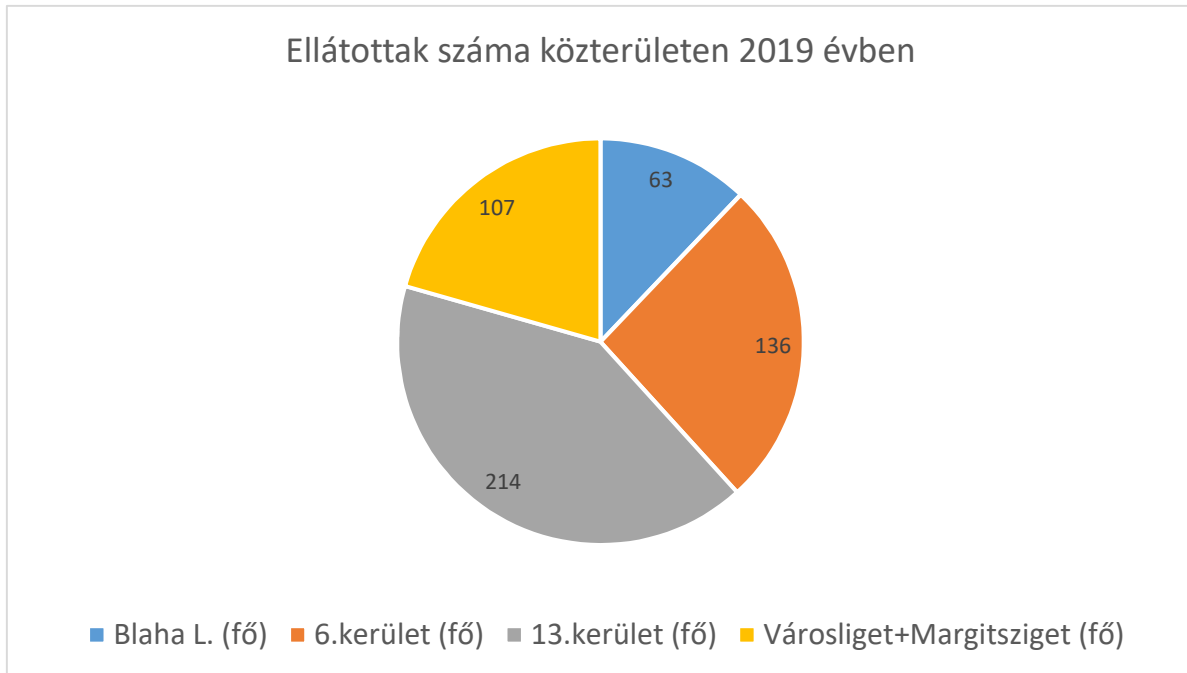
Tartósan közterületen élő ügyfeleink, szociális ellátó intézményi szolgáltatások igénybevételéhez, pályázati forrásokból megvalósuló lakhatási programokhoz segítése.

Ellátottjaink kísérése, - miután felhagytak az utcai életvitellel, a tartós intézményi, továbbá önálló életvezetés megszervezése érdekében.

A szociális segítő személyiségén, hitelességén és felkészültségén véleményünk szerint nagyon sok múlik. Nem csak megfelelő információval látja el ügyfelét, hanem a kialakult bizalmi kapcsolatban elkötelezettségével, személyiségének különböző elemei segítségével olyan helyzetet teremt, amelyben a kilépési lehetőségek mentén, elég lendület és energia halmozódik fel a tartós változáshoz. A közterületről egy emeltebb szintű ellátásba segíti ügyfelét.

A BMSZKI Utcai Szolgálatainak mindennapos feladata a rendelkezésre álló erőforrásokkal történő helyszíni problémakezelés, krízisintervenció, ártalomcsökkentés, és az utcai élethez, területhez megfelelő, speciális helyzetértékelés. Hangsúlyos munkánkban az egyéni szükségletekhez, életkörülményekhez alkalmazkodó ellátás.

Ellátottak száma közterületen 2019 évben



Blaha Lujza tér, aluljáró és felső területek:

A 2019 évben jelentős változás következett be az ellátottak számában és a találkozások gyakoriságában. Arányaiban nézve, mindkettő a felére csökkent.

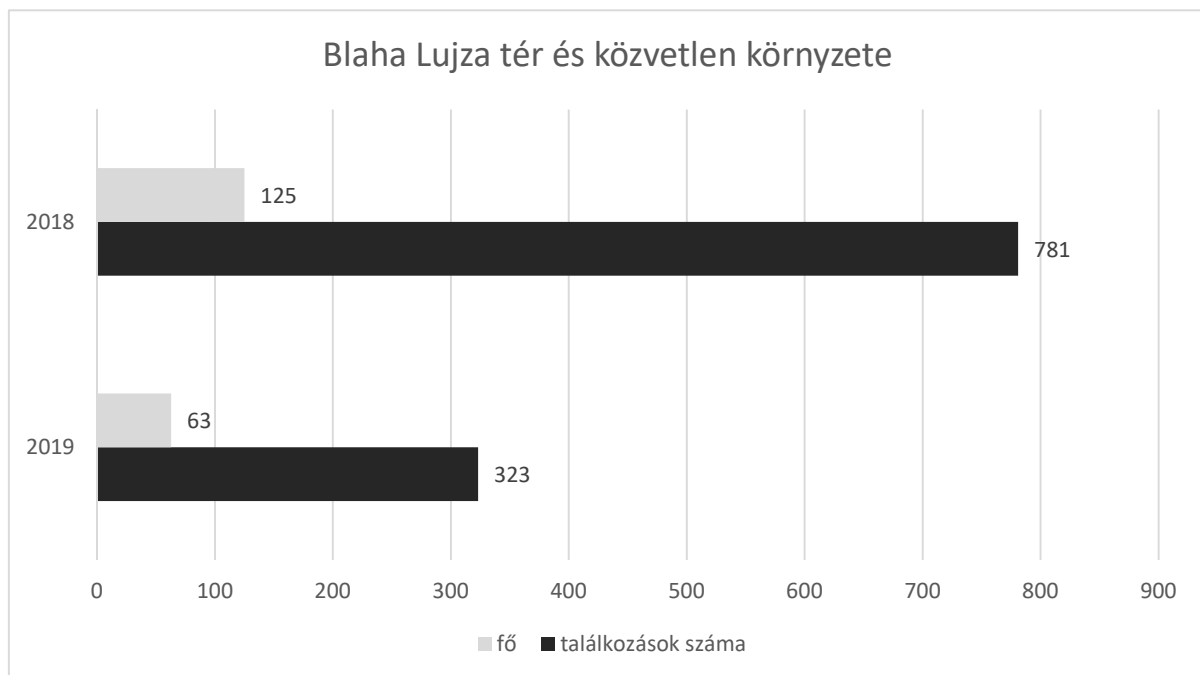
Ellátási területünk a Blaha Lujza tér, az aluljáró, valamint a környező utcák. Teljesen városias jellegű beépített terület, ahol néhány pad és középület vannak jelen, továbbá az aluljáró területe és lejárói. A közterületi részeken élő, hajlék nélküli ügyfeleink, életvitelükből adódóan használják a területeket, főként attól függően milyen módon biztosítják a mindennapi élethez szükséges javukat. Kapualjakban, aluljáróban, épületek műtárgyak közelében, tartózkodnak az esti, éjszakai órákban. Jellemzően többségük nappal is a helyszínen van, a kerületben működő nappali melegedőkben szolgáltatásokat rövid időre, vagy egyáltalán nem vesz igénybe. Illetve néhányan, akik a közelben lévő éjjeli menedékhelyeket használják, vagy átmeneti szállón laknak, csak nappal vannak jelen, kéregetnek, közösségi életet élnek a sorstársaikkal vagy éppen a járókelőkkel. Akik gyűjtögetésből, kukázásból, kéregetésből tartják fenn magukat, a könnyen elérhető belvárosi kerületrészt részesítik előnyben, a lakosok és turisták jövedelmi viszonyai miatt.

Szolgálatunk megállapodás szerint, a nappali időszakban látogatta a területet, ahol gyakori hatósági jelenlétet tapasztaltunk. Véleményünk szerint ezen okból a hajléknélküli emberek

szórványosabban, és alvásra, huzamosabb tartózkodásra szinte egyáltalán nem használták például az aluljárót. Ügyfeleink érdekében az esetvitel és információk átadása mentén, együttműködést kötöttünk, a Menhely Alapítvány Józsefvárosi Utcai Gondozó Szolgálatával, továbbá a Menhely Alapítvány Diszpécsterszolgálatával. Havonta „aluljárós” megbeszélésen vettünk részt, ahol tapasztalatokat, információkat cseréltünk, a hasonló területen segítő munkát végző kollégákkal, és a Regionális Diszpécsterszolgálattal.

A terület az aluljárón túl a tér felszínére és a környező utcákra is kiterjed. Nehézséget okozott munkánk során, főként nyári időszakban, a jelenlévő szerhasználó fiatalok nagy száma, akik kisebb csoportokban, szer hatása alatt érdemi kommunikációra képtelen állapotban, az egészségügyi szolgáltatást is elutasították. Nem sikerült tartós kapcsolatot kiépíteni, a jelenlétük ad- hoc jellege, valamint a befolyásolt állapotuk miatt.

Az Alkotmány módosítása, valamint a szabálysértési törvény 2018. október 15. módosítását követően, ügyfeleink száma jelentősen csökkent, elérésük, felkeresésük nehezebbé vált.

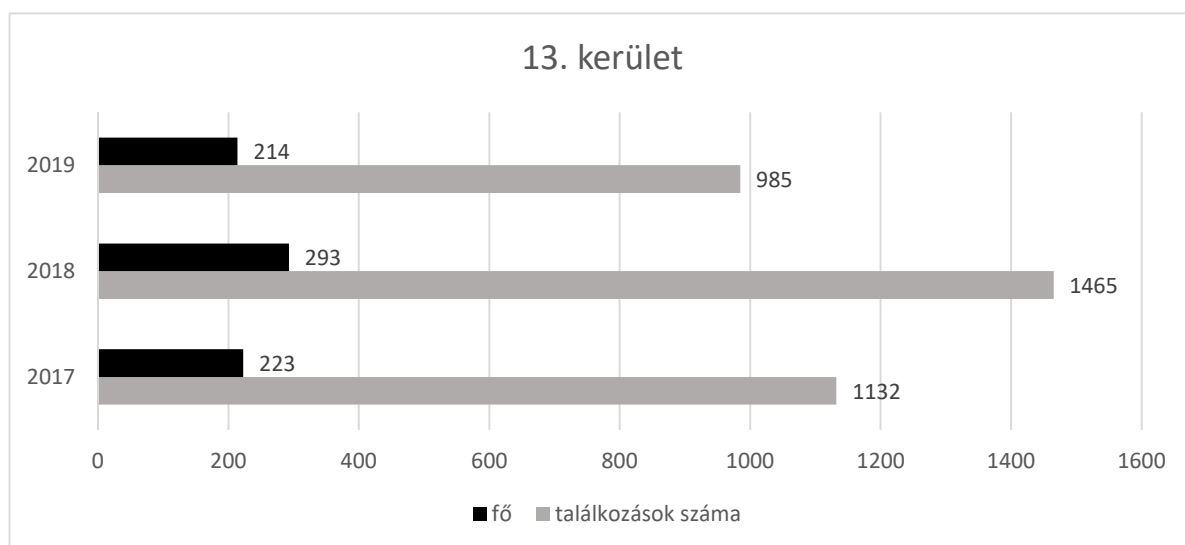


Tapasztalataink szerint, azok az ügyfeleink, akikkel sikerült kapcsolatban maradnunk, jellemzően már nem az aluljáróban, és csak esetenként a környező utcákban illetve a téren éjszakáztak, inkább nappali órákban voltak jelen. Nem rendelkeztek már fekvőhellyel és a személyes felszerelésük is néhány táskából állt. Felkészültek a folyamatos mozgásra, vándorlásra, mert szerették volna elkerülni a rendőrségi intézkedést, figyelmeztetést, őrizetbe vételt. A területen szolgáltatást nyújtó utcai szolgálatokkal történt megállapodás alapján, utcai

szolgálatunk a nappali időszakban végzett tevékenységet, nyújtott szolgáltatást, tehát 11 óra és 16 óra között kerestük fel ügyfeleinket. 2019 évben, 323 alkalommal, 63 utcán élő hajléknélküli emberrel találkoztunk, és nyújtottunk különféle szolgáltatást részükre.

XIII. kerület

A XIII. kerület Róbert Károly körüttől délre eső része, hosszú idő óta szolgáltatási területünk. Részletesebben Újlipótváros és Lőportárdűlő, kiemelten a Lehel tér aluljárórendszere, Dózsa György úti aluljáró, Jászai Mari tér. Alapvetően városias jellegű beépített terület, amelyben helyenként közparkok vannak jelen, továbbá a Duna part rakparti része, ahol park jellegű zöldterületek, sétányok épültek ki. Ezeken a közterületi részeken élő, hajléknélküli ügyfeleink, életvitelükből adódóan használják a területeket, főként attól függően milyen módon biztosítják a mindennapi élethez szükséges javaikat. Kapualjakban, padokon, a rakparton sátraikban, önkényesen foglalt házakban tartózkodnak az esti órákban. Jellemzően többségük a kerületben működő nappali melegedőkben szolgáltatásokat vesz igénybe, ezért ők az intézmények közelében éjszakáznak. Akik gyűjtögetésből, kukázásból, kéregetésből tartják fenn magukat, inkább az Újlipótvárosi, Duna- parti kerületrészt részesítik előnyben, a lakosok jövedelmi viszonyai miatt. Megélhetésük biztosítása érdekében, ragaszkodnak a már megszokott környezethez, ahol a lakosok gyakran felszereléssel, élelemmel, pénzzel látják el őket. Cserében időnként kisebb munkákat végeznek a helyi lakóközösségnek, lépcsőház takarítás, kukák kihúzása. Nehéz kilépési pontot találunk az így kialakított életvitelükből. Az előző évhez képest csökkenés mutatkozik ügyfeleink számát és a találkozások gyakoriságát



illetően. A kerületben 2018. október 15-ét követően a csökkenés nem volt jelentős, a közterületen élő hajléknélküli ügyfeleink számát tekintve.

VI. kerület

Ellátási területünk a 6. kerület egésze, részletesebben Terézváros, kiemelten a Nyugati tér aluljárórendszere, Andrásy út. Alapvetően városias jellegű beépített terület, amelyben közparkok is vannak, továbbá a Nyugati pályaudvar, valamint a hozzá tartozó vasúti területek, romos épületek. A közterületi részeken élő, hajlék nélküli gondozottjaink, életvitelükből adódóan használják a területeket, főként attól függően milyen módon biztosítják a mindennapi élethez szükséges javukat. Kapualjakban, padokon, a MÁV területeken lévő sátraikban, romos házakban, forgalomból kivont vagonokban tartózkodnak az esti, éjszakai órákban. Jellemzően többségük a kerületben működő nappali melegedőkben szolgáltatásokat vesz igénybe, ezért ők az intézmények közelében éjszakáznak. Akik gyűjtögetésből, kukázásból, kéregetésből tartják fenn magukat, inkább a belvárosi kerületrészt részesítik előnyben, a lakosok és turisták jövedelmi viszonyai miatt.

Az ellátási területen elhelyezkedő egyéb szociális és egészségügyi intézményekkel, informális kapcsolatban álltunk, megjelentünk az egyeztetéseken, de heti vagy havi kapcsolat nem alakult ki. A szociális jelzőrendszert érintő esetekben viszont azonnal megtörtént a kapcsolatfelvétel, kialakultak az intézkedésekhez szükséges csatornák, és eljárások.

A kerületi rendőrséggel és közterület felügyelettel már több éve kiemelkedően jó a kapcsolat. Figyelembe véve ügyfeleink személyiségi jogait, az adatvédelmi szabályokat, egyeztetünk lakossági bejelentésekről, főként azokról a helyszínekről ahol életvitel szerűen tartózkodtak. Segítséget jelentett az általuk rendszeresen küldött jelzés, a felderítésben, kapcsolatfelvételben a közvetlen életveszély elhárításában, intézményes ellátás felé irányításban. 2019 évben 433 alkalommal, 136 fővel vettük fel a kapcsolatot a kerületben.

Az ellátási területet, tárgyévben két alkalommal szervezett, strukturált módon jártuk be, a téli időszak végén, valamint a téli időszak kezdetén. Tapasztalataink szerint ezekben az időintervallumokban, a helyszínek nagyjából megváltoznak, a régen nem látogatott helyeket újra felkeresik. Ezen felül évközben havonta egyszer, egy héten keresztül felkerestük a kerület frekvenciált helyszíneit, nappal és este is. Az esti órákban két helyszín látogatása között is végeztünk felderítést.

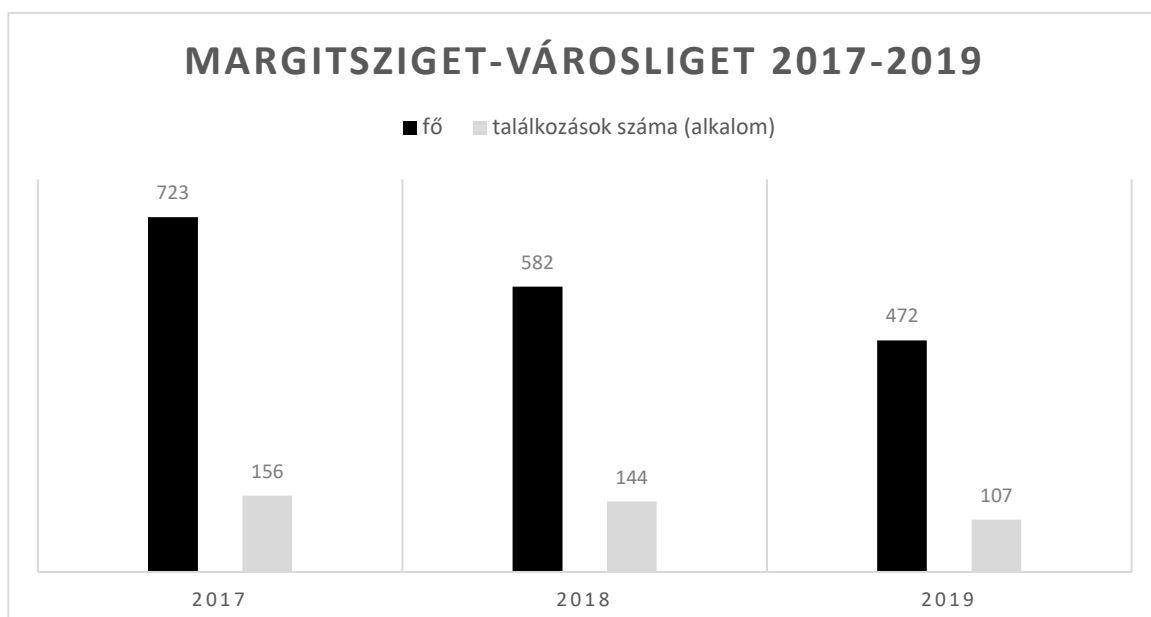
Működési időben napi kapcsolatban voltunk a Menhely Alapítvány Diszpécser Szolgálatával. A bejelentéseken túl, fontos tájékoztatásokkal láttak el bennünket, szükség esetén irányították a szállításokat közterületről. Érvényes éves megállapodás keretében, az együttműködés jónak

mondható, az informális csatornák elérhetőek voltak. A Menhely Alapítvány által szervezett Utca Team-en rendszeresen részt vettünk.

A területünkkel szomszédos utcai szolgálatokkal, megállapodás keretében tartottuk a kapcsolatot, főként a közös látóterünkben lévő hajléknélküli emberek ellátásának segítése érdekében. Információt cseréltünk, új lehetőségeket kerestünk elhelyezésükkel kapcsolatban. Ad- hoc jelleggel esetátadásokon, esetkonferenciákon vettünk részt, a Menhely Alapítvány koordinálásával. Az utcai életmód felszámolásával kapcsolatban leginkább a BMSZKI bázisára építettünk. Különösen jó együttműködést alakítottunk ki az éjjeli menedékhelyekkel, speciális illetve krízis fapadokkal. Megállapodás alapján, előzetes egyeztetés után úgynevezett ajánlással segítjük ügyfeleinket a szállók igénybevételére. Ilyen alkalmakkor a szállítás helyett, több időt tudunk a területen tölteni. Átmeneti szállók tekintetében együttműködtünk a BMSZKI felvételi csoportjával.

Városliget-Margitsziget

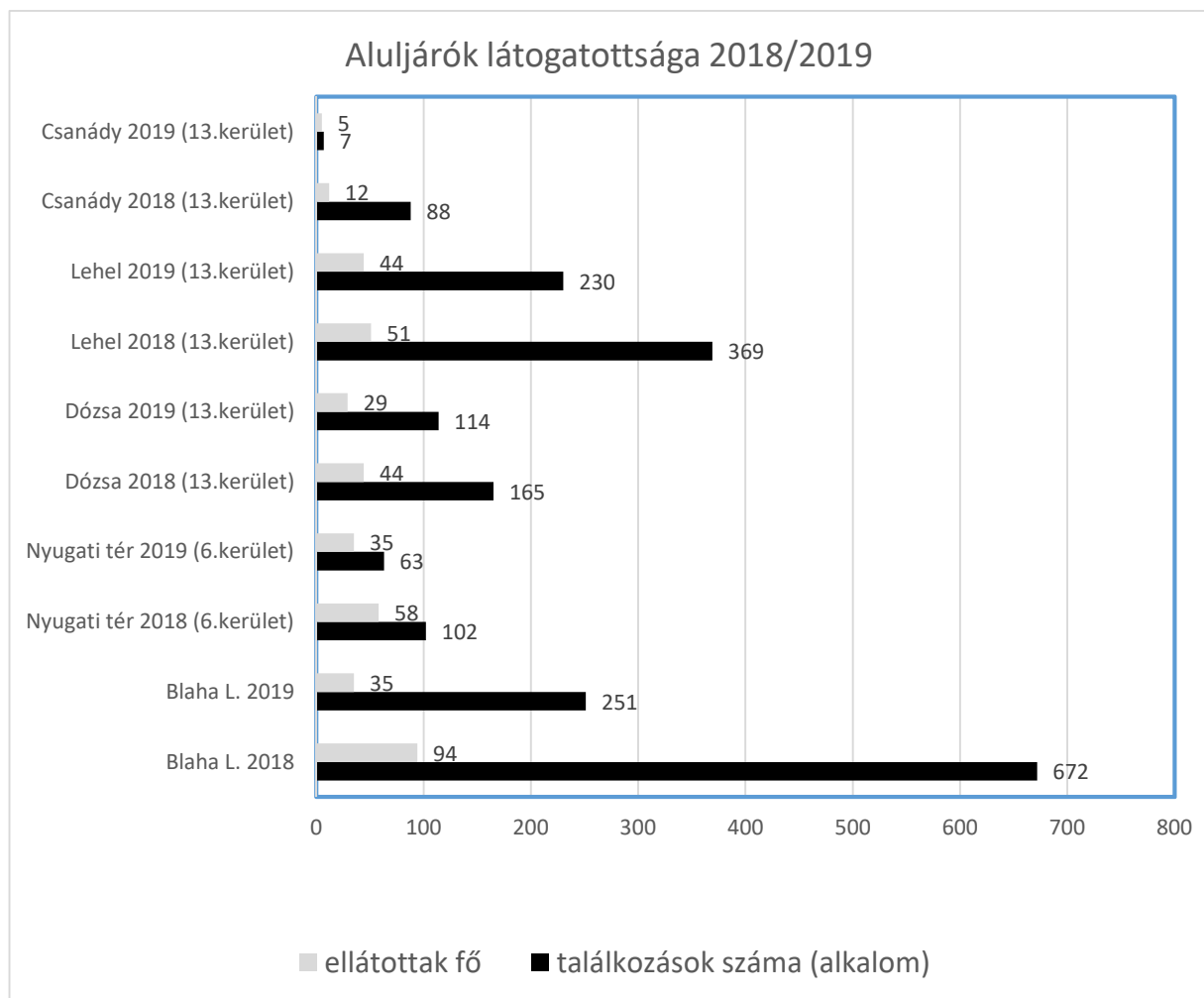
Ellátási területünk a Városliget és a Margitsziget egésze. Alapvetően park jellegű beépítetlen terület, ahol néhány épület és műtárgy vannak jelen, továbbá a Margitszigeten a hidak lehajtói. A közterületi részeken élő, hajléknélküli ügyfeleink, életvitelükből adódóan használják a területeket, főként attól függően milyen módon biztosítják a mindennapi élethez szükséges javaikat. Padokon, a zöldterületeken sátraikban, épületek közelében, tartózkodnak az esti, éjszakai órákban. Jellemzően többségük nappal úton van, a közelben működő nappali melegedőkben szolgáltatásokat vesz igénybe, csak éjszakára térnek vissza. Akik gyűjtögetésből, kukázásból, kéregetésből tartják fenn magukat, a könnyen elérhető budai illetve



belvárosi kerületrészt részesítik előnyben, a lakosok és turisták jövedelmi viszonyai miatt. A Városliget fejlesztésével kapcsolatos munkavégzések, lezárások, jelentősen befolyásolták ellátottjaink elérhetőségét, olyan helyszínek szűntek meg, amelyek hosszú ideje lakottak voltak. A ligetvédők csoportjához azonban csatlakoztak sátorral és épített kunyhókkal ügyfeleink. Őket ebben az évben is rendszeresen látogattuk és más, intézményes elhelyezési formákat, lakhatást ajánlottunk. Tapasztalataink szerint a Margitszigeten az előző évekhez képest egyre kevesebb ügyfél fordul meg, és éjszakázik. Leginkább az ott végbement területi felújítások fejlesztések hatottak a területhasználatra. A Margitsziget-Városliget vonatkozásában volt legkevésbé érezhető az október 15-el módosított, szabálysértési törvény végrehajtása.

Aluljárók

Az ellátási területek egészét tekintve öt aluljáróban rendszeresen, szervezeten végzünk utcai szociális munkát. A 2018-as évhez képest szembetűnő az **ügyfélkapcsolatok csökkenése**.



Ha az aluljárók látogatottságát összevetjük területenként az ellátottjaink számával és a találkozásokkal, jól látható, hogy ügyfeleink harmada az aluljárókat használja, továbbá a kiemelt jellegét tekintve az aluljárókra összpontosul a találkozásaink, látogatásaink harmada. Leginkább ezekre a területekre összpontosult a hatósági jelenlét, amelyek során tudomásunk szerint nem történt a szabálysértési törvény alapján intézkedés, figyelmeztetés, vagy őrizetbe vétel. Azonban a gyakori jelenlét és a terület elhagyására irányuló rendőri felszólítások hatékonynak bizonyultak. Általánosan elmondható, hogy hajléknélküli emberek az aluljárókból a felszínre költöztek, kisebb részük szállásokat vett igénybe, és nagyobb részük kikerült a látóterünkből. Véleményünk szerint nappal mozgásban vannak, és késő este foglalnak el félreeső, éjszaka nem forgalmas helyszíneket.

Látogatások

67 alkalommal látogattuk ügyfeleinket kórházakban, lábadozókon. A látogatások során közösen, az intézményi, kórházi szociális munkást is bevonva, további elhelyezés felé irányítottuk ellátottjainkat. Tapasztalataink szerint, egy intézményes egészségügyi ellátásból, könnyebben választanak szállást nyújtó szolgáltatást, mint az utcai létből. Kórházi és látogatói csomaggal, életvezetési tanácsokkal láttuk el őket, amellyel igyekeztünk pótolni a természetes háttér, hozzátartozó hiányát.

Ügyfélszolgálat

Az ügyfélszolgálati, háttéirodát, a BMSZKI Szabolcs utcai telephelyén integráltan működtettük. Munkanapokon, kivéve a szerdai napot, állt ügyfeleink rendelkezésére, ahol két felkészült, megfelelő irodatechnikával, eszközökkel ellátott utcai szociális munkás fogadta a szolgáltatási területen éjszakázó ügyfeleket. Ügyfélszolgálati napokon bármelyik ellátási területünkről vártuk ügyfeleinket. 329 alkalommal jelentek meg nálunk. Az alábbi ügymenetekben kérték segítségünket; települési támogatáshoz igazolás, ajánlás, szálló térítési díjkedvezményhez igazolás, TB fedezethez igazolás, ajánlás éjjeli menedékhely igénybevételéhez, ruhapótlás, információk az ellátórendszerről, más szociális intézmények szolgáltatásairól. Továbbá azokban az estekben kerestek fel többnyire egyeztetett időpontban, amikor lakhatási pályázatokhoz nyújtottunk bővebb tájékoztatást, illetve ha személyes segítői munka keretében beszélgetésre volt szükségük.

Összegzés

A BMSZKI Utcái Szociális Munka Gondozó Szolgálat munkatársai, 2019 évben közterületen, 250 munkanapon, 520 ellátottal, 2213 alkalommal végeztek szakmai tevékenységet, nyújtottak szolgáltatást.

A jövőben szeretnénk megerősíteni szolgálataink egységes működését, fejleszteni a szakmai team dinamikusabb, működését. Csatatunk még nem teljesen összeforrott, de azonos értékek mentén, ügyfeleink érdekeit szem előtt tartva, egyre jobb intézményközi együttműködésekkel, pályázatokban való részvétellel, szeretnénk többet tenni a közterületen fedél nélkül élő emberek helyzetének javításáért.

Készítette: Kozma Attila