

**BMSZKI**  
**Utcai Szociális Munka Gondozó**  
**Szolgálat**  
**szakmai beszámolója**  
**- 2018. évről –**



Az Utcai Szociális Munka Gondozó Szolgálatok 2018. évi beszámolójában, bemutatjuk azokat a fontosabb összefüggéseket, adatokat, irányokat és az ebből származó következtetéseinket, amelyeket az utcán élő emberek, hajléknélküliek, segítése során összegyűjtöttünk. Mindez egybevágó lehet más utcán alapszolgáltatást nyújtó szervezetek tapasztalataival. Budapesten négy utcai szolgálattal, a Blaha Lujza tér és környékén, a 6. kerületben, a 13. kerület egy részében, és a Városliget Margitsziget vonatkozásában végzünk utcai szociális szolgáltatást.

A területeink részletezéseiből, - azaz zöldterületek gyakorisága nagysága, vagy városias jellege, az aluljárók száma, továbbá az elérhető más szociális intézmények közelsége-, meghatározható az is milyen mértékben élhető a hajléknélküli lét az utcán. Ezért határozott eltérések mutatkoznak ügyfeleink számát tekintve, még a saját ellátási területeinken is, nem hogy a főváros más területeihez képest. Kitérnénk és ki is fejtenénk, az Alkotmánymódosítás és a szabálysértési törvény módosítását követő, általunk vélelmezett hatásokra, közvetett tapasztalatainkra az utcai életvitel tekintetében.

Alapszolgáltatást, nyújtunk a Szociális Törvény (1993. évi III tv.) és az 1/2000 (SZCSM) rendelet alapján, utcán élő, felnőttkorú 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 2018-as évben 251 munkanapon, területenként 1506 órában szolgáltattunk, amely tartalmazza a feladatként vállalt ügyfélszolgálatunk nyitvatartási idejét is.

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 ellátása különbségtétel 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 információadás.

Céljaink és feladataink:

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

Tartósan közterületen élő ügyfeleink, szociális ellátó intézményi szolgáltatások igénybevételéhez segítése.

Ügyfeleink kísérése, és után követése, a tartós intézményi, továbbá önálló életvezetés megszervezése érdekében.

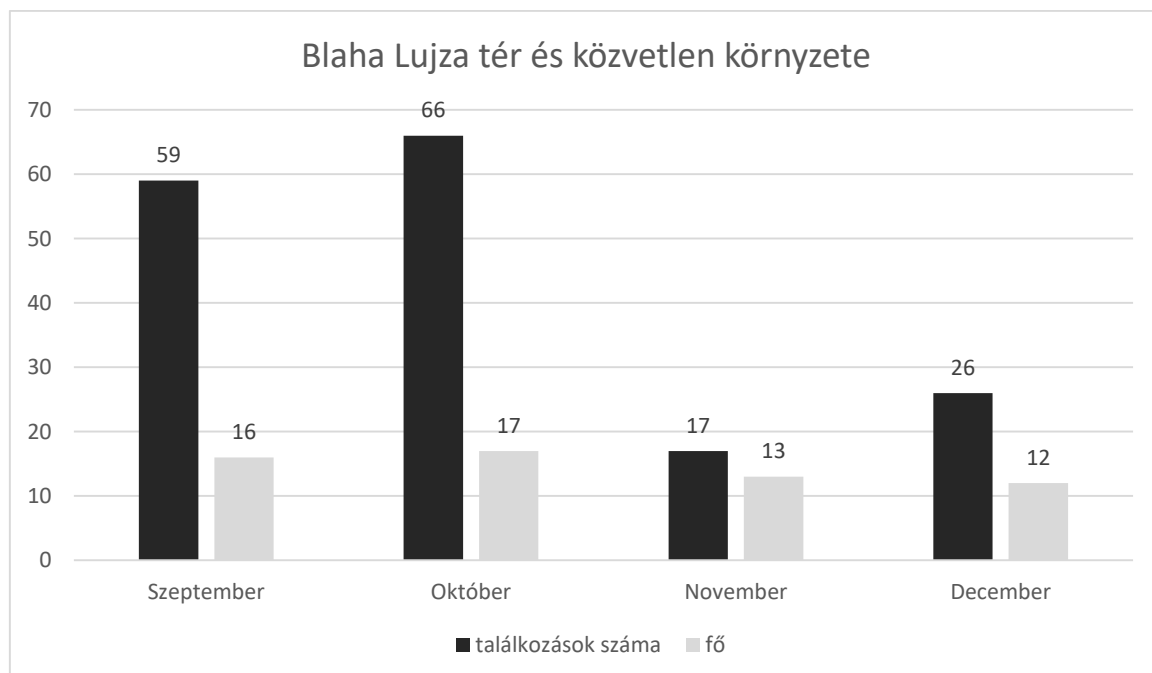
A szociális segítő személyiségén, hitelességén és felkészültségén véleményünk szerint nagyon sok múlik. Nem csak megfelelő információval látja el ügyfelét, hanem a kialakult bizalmi kapcsolatban elkötelezettségével, személyiségének különböző elemeinek segítségével olyan helyzetet teremt, amelyben a kilépési 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.**

## Blaha Lujza tér aluljáró és felső területek:

A 2018-as évben szolgálatunk bővült, február 01-től Kormányhivatal által engedélyezett negyedik egységünk is megkezdte működését. Ezt megelőzően, részt vettünk, illetve szorosan figyelemmel kísértük ezen a területen jelen lévő szolgáltatók működését, tapasztalataikat felhasználtuk a kezdeti időszakban. Ügyfeleink érdekében az esetvitel és információk átadása mentén együttműködést kötöttünk, a Menhely Alapítvány Józsefvárosi Utcai Gondozó Szolgálatával, továbbá a Menhely Alapítvány Diszpécserszolgálatával. Havonta „aluljárós” megbeszéléseken vettünk részt, ahol tapasztalatokat, információkat cseréltünk, a hasonló területen segítő munkát végző kollégákkal, és a Regionális Diszpécserszolgálattal.

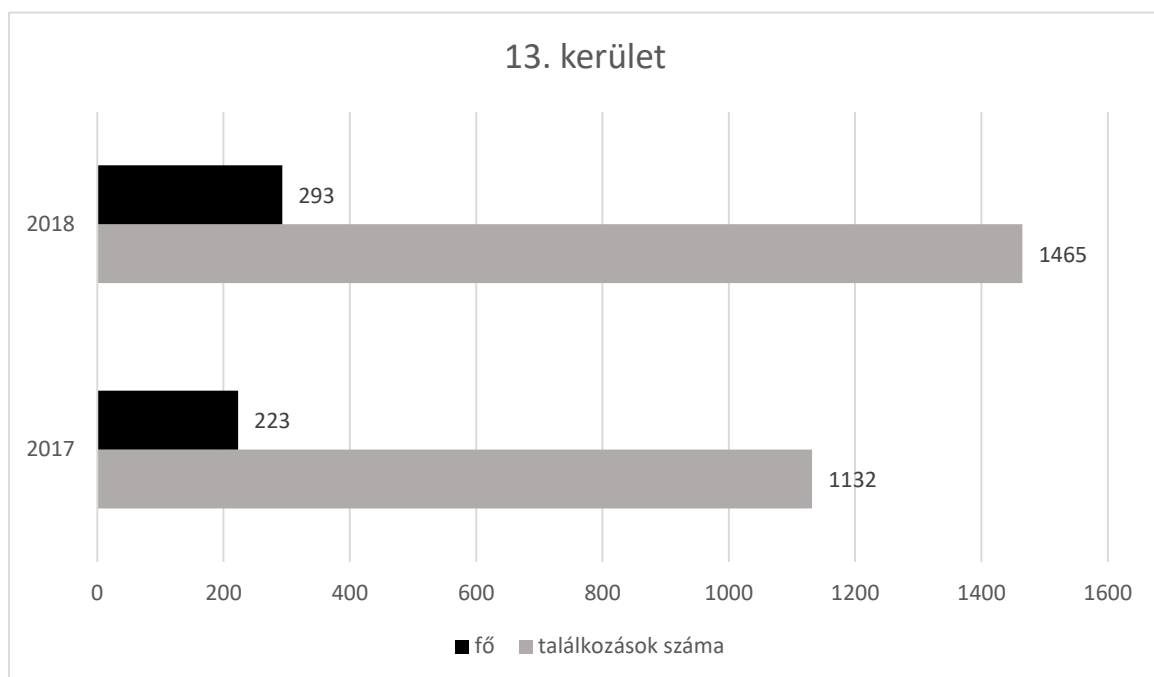
A terület az aluljárón túl a tér felszínére és a környező utcákra is kiterjed. Nehézséget okozott munkánk során a jelenlévő szerhasználó fiatalok nagy száma, valamint a szolgáltatásainkat és az intézményi ellátást konzekvensen elutasító, általában rossz egészségügyi állapotban lévő ügyfelek gondozása. A szerhasználókkal nem sikerült tartós kapcsolatot kiépíteni, a jelenlétük ad-hoc jellege, valamint a befolyásolt állapotuk miatt. Halmozottan egészségügyi problémákkal küzdő ellátottjaink, pedig akkor hagyták el a helyszíneket, néhányan a segítségünket kérve, amikor a hatóságok megkezdtek a „takarítást”, felszólítva őket az aluljáró elhagyására. Az Alkotmány módosítása, valamint a szabálysértési törvény október 15. módosítását követően, habár ügyfeleink száma jelentősen nem csökkent, elérésük, felkeresésük nehezebbé vált.



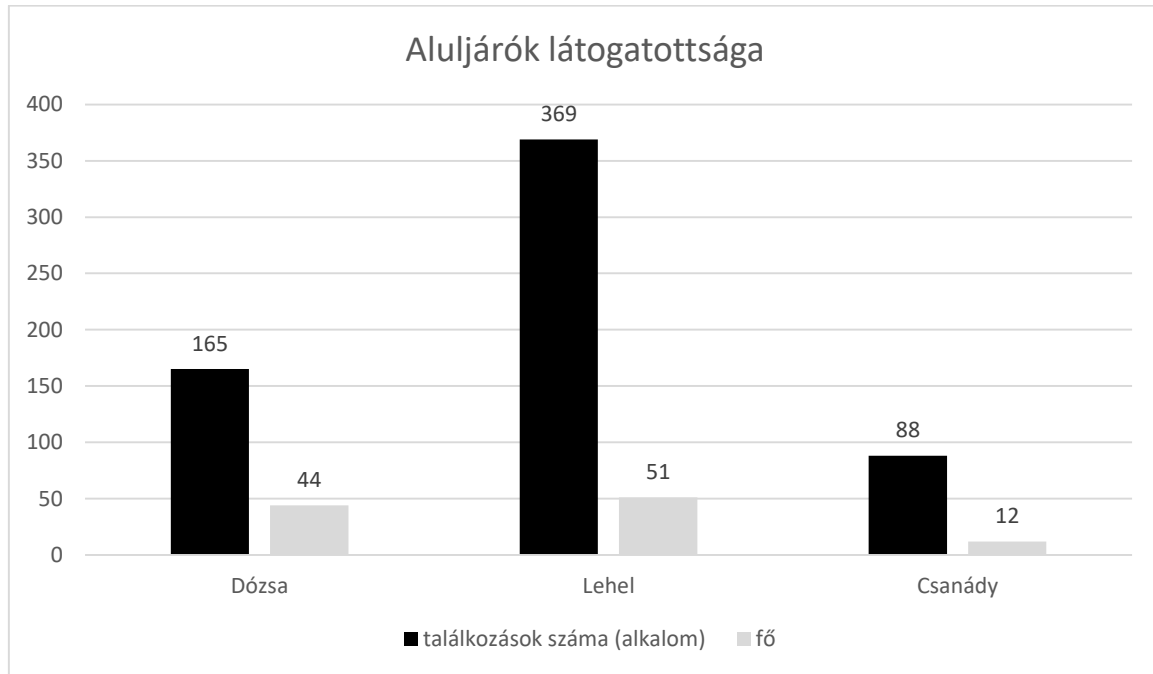
Tapasztalataink szerint, azok az ügyfeleink, akikkel október után is sikerült kapcsolatban maradnunk, jellemzően már nem az aluljáróban vagy a környező utcákban illetve a téren éjszakáztak, csak a nappali órákban voltak jelen. Nem rendelkeztek már fekvőhellyel és a személyes felszerelésük is néhány táskából 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. 2018 évben, 781 alkalommal, 125 utcán élő hajléknélküli emberrel találkoztunk, és nyújtottunk különféle szolgáltatást részükre.

### XIII. kerület

A 13. kerület Róbert Károly körüttől délre eső része, hosszú idő óta szolgáltatási területünk. Kiemelten a Dózsa aluljáró, és a Lehel tér aluljáró rendszere, Jászai Mari tér. Szerkezetét, jellegét tekintve városias, kapualjakban, aluljárókban, parkokban, önkényesen foglalt házakban éjszakáznak hajléknélküli emberek. 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 találni az így kialakított életvitelükből. A 2017 évhez képest jelentős növekedés mutatkozik ügyfeleink számát és a találkozások gyakoriságát illetően.



A kerületben október 15-ét követően sem volt jelentős a csökkenés a közterületen élő hajléknélküli ügyfeleink számát tekintve. Három aluljárót, a Dózsa György út Váci út kereszteződésében illetve a Lehel tér aluljáró rendszerét, valamint a Csanády út Váci út kereszteződésnél található aluljárót látogattuk rendszeresen.



Ha az aluljárók látogatottságát összevetjük 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 majdnem fele.

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

Együttműködtünk a területünkkel szomszédos utcai szolgálatokkal, valamint a Menhely alapítvány Diszpécierszolgálatával, akiktől közterületen több mint 80 bejelentést kaptunk. A jövőben szorosabb együttműködést szeretnénk kialakítani a 13. kerület Önkormányzattal és a kerületi Közterület Felügyelettel, az általuk feltalált utcán élő hajléknélküli emberek szolgáltatáshoz juttatása érdekében. A kerületben több alkalommal találkoztunk a Diótörés Alapítvány munkatársaival, a kerületi önkormányzat megbízásából végeznek utcai szociális munkát. Együttműködésre nem került sor, tevékenységükre semmilyen rálátásunk nincs. Nem

ismert milyen szakmai irányok mentén végzik a feladatukat. A jövő évben reméljük megfelelő nyitottság mutatkozik, a közös érdekünkből származó szakmai tevékenységek összehangolására.

## VI. kerület

Ellátási területünk a 6. kerület egésze, részletesebben Terézváros, kiemelten a Nyugati tér aluljárórendszere, Andrassy út. Alapvetően városias jellegű beépített terület, amelyben néhány közpark vannak jelen, továbbá a Nyugati pályaudvar, hozzá tartozó vasúti területek, romos épületek. A közterületi részeken élő, hajléknélküli gondozottjaink, életvitelükből adódóan használják a területeket, főként attól függően milyen módon biztosítják a mindennapi élethez szükséges javait. Kapualjakban, padokon, a MÁV területeken 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. Két alkalommal egyeztettünk önkormányzati lakásban élő kilakoltatás előtt álló egyedülálló idősebb ember ügyében. Segítettünk a családsegítő szolgálatnak, elhelyezésben, szállításban.

A kerületi rendőrséggel és közterületfelügyelettel már több éve kiemelkedően jó a kapcsolat. Figyelembe véve ügyfeleink személyiségi jogait, az adatvédelmi szabályokat, egyeztettünk 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. 2018 évben 641 alkalommal, 203 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 helyszínen látogatása között is végeztünk felderítést.

27 alkalommal szállítottunk orvosi vizsgálatra, 11 alkalommal Lábadozóra, 38 alkalommal éjjeli menedékhelyre, 6 alkalommal fertőtlenítő fürdetőbe.

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. Területünkre 81 bejelentést kaptunk, ebből 15 főt szállítottunk állapotuknak megfelelő ellátást nyújtó intézménybe. A Menhely Alapítvány által szervezett Utca Team-en rendszeresen részt vettünk.

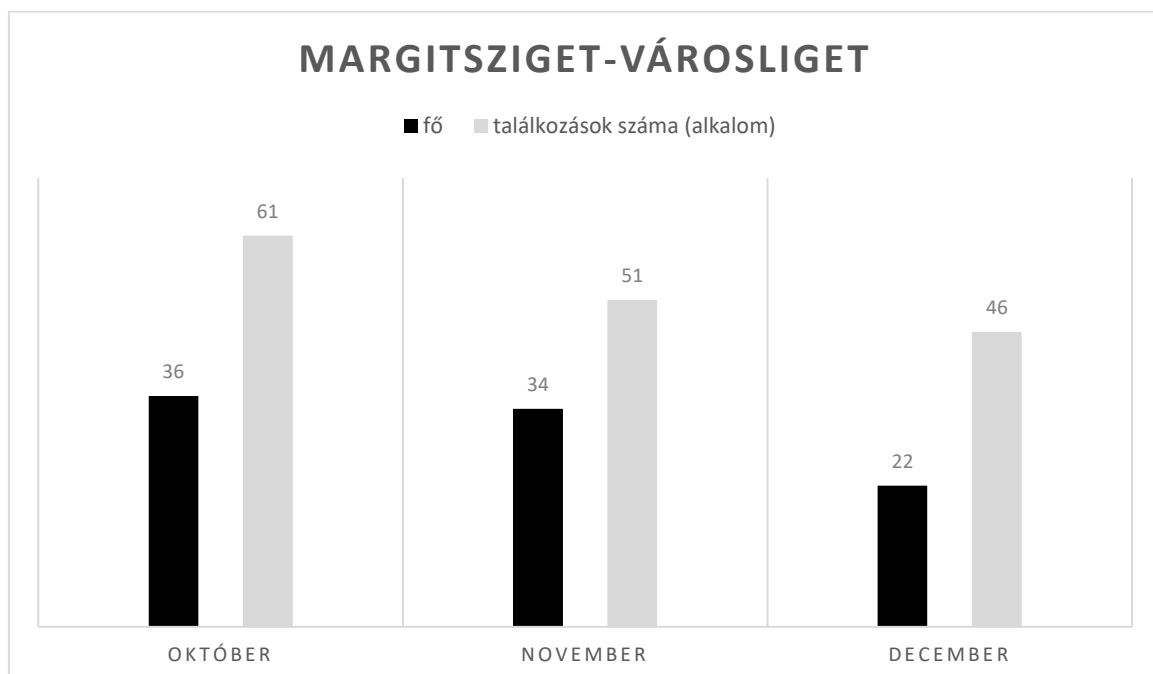
A területünkkel szomszédos utcai szolgálatokkal, megállapodás keretében tartottuk a kapcsolatot, főként a közös látóterünkben lévő hajléknélküli emberek ellátásának segítése érdekében. Információt cseréltünk, új lehetőségeket kerestünk elhelyezésükkel kapcsolatban. Ad hoc jelleggel esetátadásokon, esetkonferenciákon 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, gyakran külön elbírálást jelentett ügyfeleink részére. Ebben az évben egyedi lakhatási igény esetében a BMSZKI Lakhatási Irodáját ajánlottuk ahol teljeskörű információt és segítséget kaphattak. Nagyon vártuk a VEKOP keretében az elsőként lakhatási programot, amelyre már 2018-ban javasoltunk ügyfeleinket.

#### 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 részekben élő, hajléknélküli ügyfeleink, életvitelükből adódóan használják a területeket, főként attól függően milyen módon biztosítják a mindennapi élethez szükséges javaikat. Padokon, a zöldterületeken sátraikban, épületek műtárgyak 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 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.



Az egyenletes létszám illetve közterületi jelenlét csökkenése, a hideg időjárás beköszöntének és az ezzel párhuzamosan történt elhelyezéseknek tudható be. Ellátottjaink közül, nincs tudomásunk, hogy bárkit figyelmeztettek, vagy előállítottak volna.

### Ügyfélszolgálat

Az ügyfélszolgálati, háttéiroda, a BMSZKI Szabolcs utcai telephelyén működik. Munkanapokon, kivéve a szerdai napot, állt ügyfeleink rendelkezésére, ahol két felkészült, megfelelő irodatechnikával, eszközökkel ellátott utcai szociális munkás fogadta a területen éjszakázó ügyfeleket. Integráltan működő, ügyfélszolgálati napokon bármelyik ellátási területünkről vártuk ügyfeleinket. 561 alkalommal jelentek meg nálunk. Az alábbi



ügymenetekben kérték segítségünket; települési támogatáshoz igazolás 11 alkalommal, ajánlás, szálló térítési díjkedvezményhez igazolás, TB fedezethez igazolás, ajánlás éjjeli menedékhely igénybevételéhez, ruhapótlás, információk az ellátórendszerről, más intézmények szolgáltatásairól. Továbbá azokban az esetekben kerestek fel többnyire egyeztetett időpontban, amikor lakhatási pályázatokhoz nyújtottunk bővebb tájékoztatást, illetve ha személyes segítői munka keretében beszélgetésre volt szükségük.

### Összegzés

**A BMSZKI Utcai Szociális Munka Gondozó Szolgálat munkatársai, 2018 évben közterületen, 251 munkanapon, 761 ellátottal, 3469 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