

**REVIP Hajléktalanok Átmeneti Szállója**  
**Integrált intézmény**

# **SZAKMAI BESZÁMOLÓ**

## **2014**

**Átmeneti szálló**  
**Nappali melegedő**

**2. oldal**

**9. oldal**

**Budapest, 2014.03.24.**

.....  
**Gróf András**  
**intézményvezető**

## Átmeneti szálló

***Az intézmény megnevezése, címe, az ellátási terület, a működési engedély és annak tényleges lefedettsége:***

Az intézmény neve, címe: Baptista Szeretetszolgálat REVIP Hajléktalanok Átmeneti Szállója, 1181 Budapest, Reviczky Gyula u 72.

Az átmeneti szálló a 2011. 06. 01-e óta érvényes határozatlan idejű működési engedélyben rögzített 50 férőhelyen látja el a szakmai programban leírt feladatait, amely szerint 55 év feletti, alacsony jövedelmű hajléktalan emberek számára nyújt biztonságos szállást, valamint az egyéni és csoportos szociális munka eszközeivel segíti ügyfeleit. A szálló tárgyi feltételei, szolgáltatásai, szakmai célkitűzései, és az ellátottak köre változatlanok maradtak.

***Ellátási mutatók, a működési engedély és a teljesítés szerinti összevetésben, a várólista jellemzői:***

A REVIP szálló kihasználtsága 2014-ben 99,97%-os volt, az ellátási napok és az ügyfelekkel kötött intézményi megállapodások összevetésében mindössze 9 olyan nap volt, amikor az intézményi jogviszonyban állók száma nem érte el a maximális 50 főt, ez az előre nem kalkulált kiköltözéseket követően, az elhelyezésre váró beköltöző ügyfelekkel történő egyeztetés időigényéből adódott.

Az intézményünkbe jelentkezőkről vezetett várólistánk az előző évhez képest kiegyensúlyozottabb képet mutatott 2014-ben, folyamatosan 15-20 várakozót tartottunk nyilván, az átlagos várakozási idő 4-6 hónap volt.

***A szolgáltatásnyújtás szakmai körülményei, az ellátottak összetétele, adminisztráció, team munka, szupervízió, szakmai és módszertani kérdések:***

A szolgáltatásnyújtás tárgyi és személyi feltételei, szakmai célkitűzései, és az ellátottak köre változatlanok maradtak a 2011-es nyitás óta.

A szakmai stáb:

- 1 fő intézményvezető: Az integrált intézményben megosztva, az átmeneti szálló valamint a nappali melegedő operatív vezetői feladatait végzi.
- 1 fő szakmai vezető: félállásban a stáb munkájának koordinálásával kapcsolatos teendőket látja el, félállásban pedig egyéni esetkezelő, valamint havi három délutáni (6 órás) ügyeletet ad a szállón.
- 2 fő szociális munkás: havonta négy délutáni (6 órás) és egy hétféligi (12 órás) ügyeletet adnak a szállón, illetve 22-22 lakóval folytatnak egyéni és csoportos esetkezelő munkát. Ezen kívül a szálló heti team megbeszélésein valamint az ún. ügyelői team munkájában is aktívan részt vesznek.
- 1 fő szociális asszisztens: hétköznapokon a napközbeni ügyeket látja el 8-16-óra között, valamint egyes, a szálló működéséhez szükséges adminisztrációs feladatok tartoznak a munkaköréhez, illetve a személyesen vagy telefonon érdeklődőknek ad tájékoztatást a szálló szolgáltatásairól, a felvétel rendjéről.
- 5-6 fő (diák) ügyeletes: döntően az éjszakai ügyeket, a délutáni ügyek egy részét, valamint a hétféligi ügyek többségét viszik a nappali tagozatos, javarészt szakirányú

képzésben tanuló diákok, akiket egy diákszövetkezettel kötött megbízási szerződés keretében foglalkoztunk. Feladatuk: a házirend betartatása, a személyesen vagy telefonon érdeklődőknek tájékoztatás nyújtása a szálló szolgáltatásairól, a felvétel rendjéről, az eseménynapló vezetése, az érkezők-távozóknak regisztrálása.

A szakmai tevékenységet jelentősen befolyásoló tényező volt a diákügyelő munkatársak körében mutatkozó relatív nagy fluktuáció, összesen 19 fő fordult meg ebben a munkakörben. Az előforduló személyi változások alapvetően három különböző okra vezethetők vissza, gyakoriságuk szerinti sorrendben:

- főállású munkajogviszonyba lépés, (ennek hátterében főként bérprobléma volt, 6 fő)
- a hallgatói jogviszony vége (4 fő)
- a munkavégzésben mutatkozó hiányosságok, szakmai-etikai problémák (3 fő)

Az intézmény stábjában egész évben komoly erőfeszítéseket tett annak elérése érdekében, hogy kialakulhasson egy kellő rutinnal dolgozó 5-6 fős állandó diákügyelő team. Ez többé-kevésbé sikerült is, de ez együtt járt azzal, hogy tulajdonképpen folyamatos munkát várt el az ügyelő munkatársak „betanítása” a szálló szakmai stábjától. A fentiek miatt az év végére kezdett formálódni az a gondolat, hogy a ház napi ügyeinek biztonságos viteléhez, illetve az elvárhatóan egyenletes színvonalú ügyeleti munka érdekében a szálló dolgozóinak létszámát szerencsés lenne kiegészíteni 1 fő, részállású szociális asszisztenssel.

#### Szupervízió:

A 2014 júniusában befejeződő szupervíziós megállapodásunk fókuszában az előző évben belépő munkatárssal kiegészült szakmai stáb csoporttá válás folyamatának segítése állt. Az elmúlt év során 10 alkalomra szerződött mentálhigiénés szakemberrel kötött szerződésünk első szakasza sikerrel zárult. A REVIP-en dolgozó szociális munkások valamennyien úgy látják, hogy a szupervíziós megbeszéléseket (a stábépítés feladatain túl is) folytatni kell, hiszen az 50 lakó egyéni és csoportos eszméjével kapcsolatos nehézségeik megbeszélésére, az elsősorban a szálló mindennapi életével kapcsolatos döntések meghozatalára szolgáló heti team megbeszélések nem elegendők. A háromelemű relatív kis stábnak rendkívül nagy szüksége van arra, hogy a későbbiekben is, akár a klasszikus értelemben vett eszmébeszéléseken, akár az egyes különösen fontosnak látszó eseményeken keresztül, rátekintést nyerhessen a munkájára, és rendszeresen lehetősége legyen kellő időt szánni egy-egy nehezebb eset végiggondolására. Az időskorú és számos krónikus betegséggel együtt élő lakók segítése rendkívül sok energiát és körültekintést kívánó feladat, amelyhez elengedhetetlennek látszik az esetkezelők munkáját kellő távolságból látó mentálhigiénés szakember segítségével.

#### Szakmai, módszertani kérdések:

A 2014-es év egyik fontos szakmai kérdése volt, hogy miként reagáljon az intézmény, a megjelenő és a felvételét kérő, frissen kilakoltatott, vagy kilakoltatás előtt álló, nem hajléktalan identitású emberek jelentkezéseire. Azt tapasztaltuk, hogy a korábbiaktól eltérően viszonylag sok (rendszerint valamelyik családsegítő központ által hozzánk delegált) ügyfél jelent meg a szállón, akiknek valamilyen oknál fogva a lakásvesztés előtt nem, vagy csak már később sikerült a veszélyeztetettséget észlelő és jelző ellátórendszer látókörébe kerülniük. A REVIP team egyetért abban, hogy ezekben az esetekben fontos minden ilyen alkalommal megvizsgálnia, hogy a tényleges fedél nélkülivé válás előtt valamennyi szociális segítségnyújtás megtörtént-e. Mindaddig ameddig bármilyen, az ügyfél saját vagy a környezete lehetőségeire épített, nem intézményes lakhatási lehetőség kínálkozik, addig úgy gondoljuk, hogy a szálló nem lehet

megoldás, ezekben az esetekben nem elsősorban a hajléktalan ellátásnak kell megoldást nyújtania.

Intézményünk egyik alapcélja, hogy ügyfeleinek tartós lakhatást biztosítson. Ugyan jogszabály már nem írja elő, de úgy gondoltuk, hogy a már meglévő havonkénti lakógyűlésen kívül szeretnénk valamilyen fórumot létrehozni lakóink számára, ahol az őket érintő problémákkal foglalkozhatnak, közös ügyeiket megbeszélhetik, javaslatokat tehetnek szálló lakóinak érdekében, akár az intézmény működésére vonatkozóan. Ezért 2014 elején létrejött (az ügyfelek által, titkos szavazással választott) az intézmény 3 lakójából és egy szociális szakemberből álló „Lakóönkormányzat”.

Az önkormányzat működése a kezdetektől számos dilemmát vetett fel, mivel az elsődleges célunk az volt, hogy a választott képviselőknek lehetőségük legyen minél „fesztelenebbül” beszélni a szállón folyó mindennapokról, a közösség problémáiról, ezért igyekeztünk semennyire sem befolyásolni, szabályok közé szorítani ezt az alapvetően véleményező, javaslattevő kompetenciájú fórumot. Így az önkormányzat szépen lassan (4-5 összeülést követően) maga alkotta meg a működési szabályzatát, fektette le feladatvállalásait. Számos félreértésen, nehézségen keresztül jutottak el a megválasztott tagok addig, hogy pl. a tisztség nem jár külön jogokkal, azt hogy mire, hogyan használhatják ezt a fórumot, de meg kellett tanulniuk azt is, hogy miként „védhetik meg magukat” lakótársaik túlzott vagy nem adekvát ügyekben (pl. magánügyekben) való megkereséseivel, esetlegesen a szerepüket illető rosszalló megjegyzésekkel szemben. A kezdeti nehézségeket követően számos, az önkormányzat által hozott, ötlet, javaslat valósult meg, jó néhány az önkormányzat kéthetenkénti üléseiről készült nyilvános jegyzőkönyv tanúskodik arról, hogy sikerült a csoportnak több, más helyzetben (lakó/szobagyűlésen vagy akár az egyéni beszélgetésekben) elő nem kerülő, nehezen felfezethető problémát megbeszélnie, azok kezelésére javaslatot tennie. Azt is tapasztalnunk kellett, hogy 6-7 hónap után a legjobb szándék és igyekezet mellett is az ülések tartalmilag kiüresedtek, a megválasztott tagok nem mindig a legerencsésebb módját választották annak, hogy a szerepüket betöltsék, a lakóközösség érdeklődése, bizalma megcsappant, így az év végére eljutottak a tagok ahhoz a döntéshez, hogy feloszlatták magukat. A végeredménytől függetlenül nem volt haszontalan a kezdeményezés, és úgy gondoljuk, hogy az összegyűlt tapasztalatokkal a birtokunkban szeretnénk a későbbiekben is valamilyen érdekképviseleti lehetőség létrehozásában részt venni.

#### A szálló forgalmi adatai és lakókra vonatkozó összesített adatok:

Az elmúlt évben összesen 75 lakója volt az intézménynek, a rendelkezésre álló 34 férfi és 16 nő férőhelyen 52 férfi és 23 nő fordult meg. 2014 év végén a szálló lakói közül 12 főnek van több mint két és 21 főnek legalább három éve intézményi jogviszonya.

A tárgyévben jogviszonyt létesítők többsége (15-en) valamelyik fővárosi átmeneti szállóról érkeztek hozzánk, 8 fő éjjeli menedékhelyekről, utcáról illetve szívességi lakáshasználatból vagy egészségügyi intézményből kérte a felvételét. A 2014-es év során új felvétellel beköltözött 25 lakó 60%-a, 15 fő tudott tartósan „megkapaszkodni” a szállón, és van most is jogviszonyban, velük az első három hónapot követően, egy éves intézményi megállapodást kötöttünk. Az esetkezelésben a leggyakoribb „gondozási célok” a következők voltak:

- az egészségi állapot feltérképezésére és a krónikus betegségek „karbantartására” kötött együttműködési megállapodás
- a korábban felhalmozódó különböző adóságok, hitelek rendezésére létrejött megállapodások
- az aktivitás megőrzésének elősegítése a különböző közösségi programok szervezésén, kiközvetítésén keresztül

- a még fellelhető családi és társas kapcsolatok felvételére kötött szerződések
- a különböző jogosultságok, (pénzbeli ellátások, és természetbeni juttatások, pl. közgyógy ellátás) érvényesítésében nyújtott segítség.

Az új beköltözők közül összesen 7 fő esetében nem sikerült a közép- vagy hosszú távú együttműködés kiépítése, ezek háttérben rendszerint az volt, hogy az éjszakai szállás nyújtásán kívül egyéb, személyes kapcsolat, megállapodás nem jött létre az ügyféllel, illetve néhány esetben többnyire (kezeletlen) pszichiátria betegség tünetei álltak a hosszabb távú együttműködés útjában.

Összesen 3 főnél fordult elő, hogy a hatodik hónapot követően nem jött létre új egyéni és intézményi szerződés, itt jellemzően valamilyen betegségbelátás nélküli súlyos addikció lehetetlenné tette el a további együttműködést.

Életkor megoszlás korcsoportonként					
Ffi	fő	nő	fő	összesen	
50-54	0	50-54	2	50-54	2
55-59	9	55-59	7	55-59	16
60-64	18	60-64	9	60-64	27
65-69	17	65-69	5	65-69	22
70-74	6	70-74	0	70-74	6
75-79	2	75-79	0	75-79	2
<b>összesen:</b>	<b>52</b>		<b>23</b>		<b>75</b>

JÖVEDELEM TÍPUSA SZERINTI MEGOSZLÁS		
Segély	11	15%
egészségkár jogú ellátás TB	18	24%
Időskorú ellátás TB	45	60%
Munka jövedelem	1	1%
<b>Összesen:</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>

A jövedelmi viszonyokban a korábbiakhoz képest nem mutatható ki számottevő különbség 2014-ben, a lakók 84%-a kapott nyugdíjszerű ellátást, továbbra is az ügyfeleink 20%-a él a megállapítható legcsekélyebb pénzbeli ellátásból (22 800 vagy 25 600 Ft.) vagy annál alig valamivel több pénzből, összesen 19 főnek nem éri el a jövedelme havi 40 000 Ft-ot.

Kiköltözések okai		hova mentek	
Elhunyt	3	elhunyt	3
Házirend súlyos megsértése	5	átmeneti szálló	7
Együttműködés felmondása	8	lakás vagy szoba bérlet	2
Önellátás megszűnt, eü.	3	éjjeli menedékhely	2
saját kérésre	6	Eü intézmény	5
		Szívességi lakás használat(család)	3
		Ismeretlen helyre távozott/ utca	2
<b>Összesen</b>	<b>25</b>		<b>25</b>

A jogviszony megszűnések leggyakrabban előforduló eseteiben (8 főnél) az együttműködés kereteinek felmondása, vagy az új egyéni megállapodás kialakításának a sikertelensége volt, 5 esetben hosszabb, 1,5-2 év után szűnt meg a jogviszony 2014-ben, itt egyértelműen az alkohol okozta problémák mentén. Az önellátás alapvető funkcióinak elvesztése, gyors mentális és vagy

fizikális leépülés miatt 3 ízben szüntettünk meg, vagy nem hosszabbítottunk jogviszonyt, ebből két esetben sikerült az ügyfél állapotának megfelelő elhelyezést találni. A házi rend súlyos megsértése miatt azonnal megszüntetett jogviszonyok mögött minden esetben durva, agresszív magatartás, tettlegesség illetve egy esetben lopás állt. Az összes jogviszonymegszűnés 30%-a az első három hónapot követően, az ún. „próbaidő” alatt, vagy közvetlenül annak lejártát követően szűnt meg, egyetlen esettől eltekintve, ahol tervezett volt a kiköltözés (lakás). Az összesen 6 lakó, akik maguk kérték a jogviszony megszüntetését, többnyire jobb lakhatási körülmények közé költöztek ki, (2-en szívességi lakáshasználatba, 1 fő lakásbérletbe, 1 fő pedig rehabilitációs szállóra távozott) kivételt az 2 lakó képez aki „alacsonyabb szintű ellátásba” (éjjeli menedékhely) ment vissza, vélhetően a már megszokottabb közeg, a kevesebb elvárás miatt.

### ***Megvalósult és tervezett pályázatok bemutatása (típus, téma, összeg, megvalósítás ütemezése, várható, vagy megvalósult eredményei)***

2014-ben két sikeres pályázatot nyújtottunk be a Hajléktalanokért Közalapítványhoz (Az átmeneti szálló szociális munkásainak mentálhigiénés segítése, illetve Az átmeneti szálló elhasználandó ágyneműinek cseréje) címmel.

- Az esetkezelők munkáját segítő mentálhigiénés szakember szerződtetésére 260 000 Ft-ot nyertünk, azzal a támogatási szerződésben rögzített feltétellel, hogy 2014 szeptembere és 2015 júniusa között összesen két szakaszban 20 esetmegbeszélő, szupervíziós csoportot szervezünk. A szupervíziós alkalmak a szerződésben foglaltak szerint folynak.
- A szálló elhasználandó tönkrement ágyneműinek cseréjére összesen 774 000 Ft támogatást kaptunk, 86 000 Ft. önrész biztosítása mellett. A feladat megvalósításának kezdete: 2014. október 1, a feladat végső megvalósítási határideje: 2015. május 31, a támogatás pénzügyi teljesítésének véghatárideje: 2015. június 15. A fenti feltételeknek megfelelően 2014. decemberben megrendeltük és, azóta le is szállították a pályázatunkban feltüntetett 10 db ágyneműtartós heverőt, valamint 2015. februárban megvásároltuk a szállóra a 8 db emeletes ágyneműtartót is

Ahogy az elmúlt években, 2014-ben is a Budapest Főváros Kormányhivatalának Haller u-i Munkaügyi Kirendeltségére benyújtott támogatási kérelmeinkre kapott támogatásból finanszírozzuk az integrált intézmény mindkét telephelyén, valamennyi kisegítő (takarító és karbantartó) munkakörben, közfoglalkoztatási munkajogviszony keretében dolgozó munkatárs bér és járulék költségeit.

### ***Intézményi programok, események:***

A tavaly készített beszámolóban leírt három-négy állandó, a lakóink részére szervezett közösségi programon (a film- és játéklklub valamint a szezonális kerti tevékenységeken) túl 2014-ben is szerveztünk kirándulásokat a lakóinknak, illetve a már megszokott közös kerti főzéseken kívül lengőteke versenyeket is rendeztünk. Továbbra is hangsúlyt fektetünk arra, hogy a kerületi rendezvényeken (szemétszedési akciók, bográcsverseny, az önkormányzat „Szebb Virágosabb Kerületért” pályázatán stb.) részt vegyünk. A Bókay kertben megrendezésre kerülő „Szeptemberi Kóstoló” elnevezésű kerületi főzőversenyen lakóink 2014-ben 2. helyezést értek el, a Szebb Virágosabb Kerületért program 2014-ben is oklevéllel és nyereményutalvánnyal ismerte el a lakók kertben végzett munkáját.

A Dulux által meghirdetett „Let’s Colour” pályázatára, amelyet közterületek és intézmények színesebbé tételére írt ki, lakóink ötleteiből kiindulva terveket készítettünk a kert szürke falainak

kifestésére, ehhez a pályázathoz készült egy ötletes videó is, amelyre a leadott szavazatok száma alapján hirdették ki a győzteseket. Sajnos azonban ezen nem nyertünk támogatást, de a falak kifestésének ötletét nem vetettük el, 2015-ben önkéntesek bevonásával, lakóinkkal közösen mindenképpen meg szeretnénk valósítani.

### ***Kapcsolatok építése:***

Az intézmény dolgozói 2014-ben is részt vettek a Hajléktalanokért Közalapítvány által rendezett országos szakmai konferencián, valamint a Baptista Szeretetszolgálat országos vezetői konferenciáján is.

- A korábbi évek során a területileg illetékes szociális és egészségügyi szolgáltatókkal már kialakított együttműködés tovább fejlesztéseként intézménylátogatásra hívtuk a Jahn Ferenc kórház két telephelyének a szociális munkásait. A velük kiépített jó munkakapcsolat számos esetben jelentett nagyon hatékony segítséget az eszmunkában. Szorosabbra fűztük a kapcsolatot a kerületi Somogyi László gondozási központ munkatársaival is, egyikük intézményünkben töltötte a gyakorlati idejét. A nappali intézményeik közül a közétkeztetési programot lakóink több mint fele veszi igénybe, illetve az idősek klubját is látogatják néhányan.
- A Menhely Alapítvány által életre hívott, a fővárosi átmeneti szállók felvétellel és beutalással foglalkozó szakmai fórumán is részt vesznek a REVIP szociális munkásai.
- A szükséges kérdésekben rendszeresen egyeztetünk a kerületi hatóságokkal, hivatalokkal (Polgármesteri Hivatal: népesség-nyilvántartó csoport, gyámügyi csoport, okmányiroda, ÁNTSZ, rendőrkapitányság KMB munkatársai stb.)
- A BFKH IX. Ker. II. Munkaügyi Kirendeltség a kezdetektől együttműködő partnere intézményünknek, a kirendeltségnél kérelmezett támogatások keretében foglalkoztatott munkavállalók látják el a szállón az intézmény karbantartását és takarítását.
- A közfoglalkoztatott munkaerő toborzásban hatékony együttműködés alakult ki a REVIP szálló illetve a XVIII. és XIX. Kerületi családsegítő központok munkába állítási csoportjainak munkatársai között.

### ***A szükséges és tényleges szakmai létszám, a továbbképzésre vonatkozó összefoglalás:***

Az intézmény szakmai stábjának összetétele 2012 óta változatlan, az alábbiak szerint:

- 1 fő intézményvezető
- 1 fő megosztott munkakörű szociális munkás, szakmai vezető.
- 2 fő szociális munkás
- 1 fő szociális asszisztens
- 6 fő diák ügyelő – mentálhigiénés munkatárs

Az intézményvezető rendelkezik a szükséges szociális szakvizsgával.

Az intézményben dolgozó szociális munkások közül ketten, akik már rendelkeznek ugyan szakirányú végzettséggel (záróvizsga), ám nyelvvizsga hiányában még nem kapták meg a végzettségüket igazoló diplomát, 2014 év második felében a „Diplomamentő” Program keretein belül megkezdtek a középfokú idegen nyelvvizsga megszerzéséhez szükséges tanulmányaikat. Várhatóan mindketten nyár végén vehetik át a diplomájukat, így a szakmai nyilvántartásba vételük is megtörténhet, valamint elkészülhet 9/200 SzCsM r. 15. § szerinti képzési terv is idén.

A szakmai team egyik tagja részt vett, és idén is részt vesz az Addictus Szakmai Műhely munkájában, valamint szándékában áll 2015. augusztusban jelentkezni addiktológia konzultáns képzésre.

***2015-es tervek:***

- Az ügyeleti és a szakmai munka megerősítésének érdekében 2015-ben 1 fő részállású asszisztens felvételével bővíteni a stábot.
- A csoportokkal végzett szociális munka további eszközeinek keresése.
- A közösségi programok kínálatának tovább bővítése, különböző, külső, az ügyfeleink számára is elérhető szolgáltatások, kulturális programok, szervezett szabadidős tevékenységek, rendezvények kiközvetítése által.
- Szociális foglalkoztatókkal való együttműködés kialakítása, megváltozott munkaképességű emberek számára nyújtott szolgáltatások felkutatása.



## Nappali melegedő

- **Bevezető**

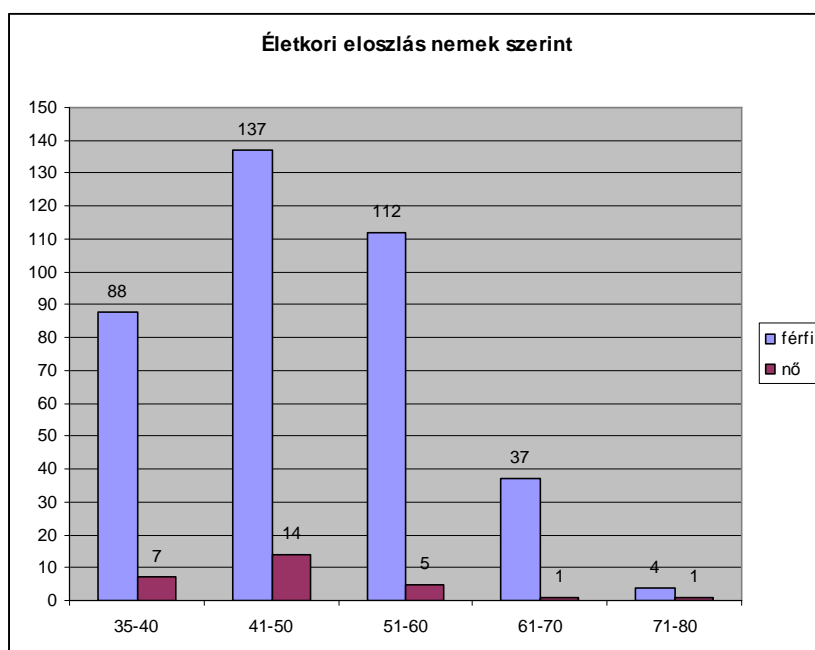
A népszigeti telephelyen (1138 Budapest, Zsilip utca 13. Népsziget, hrsz: 25992/1.) működtetett Népszigeti Nappali melegedő (továbbiakban: melegedő) 2012. január 10-én nyitott meg. A melegedő a Léthatáron Alapítvány által fenntartott Isola Éjjeli Menedékhely épületében működik, annak infrastruktúráját veszi igénybe. A melegedő szakmai tevékenységeit, szolgáltatásait a vonatkozó jogszabályok szerint, illetve e jogszabályokban foglaltakkal összhangban lévő intézményi működési szabályzatában, valamint házirendjében rögzített elvek, szempontok alapján végzi, szervezi. A melegedő rendelkezésére álló helyiségek: étkező, zuhanyzók-vécék, 9 pihenőszoba, szárítóhelyiség, előkészítő-kiadóhelyiség, ügyeleti szoba. A melegedő napi 50 fő számára biztosít szolgáltatásokat: ételosztás, tisztálkodási és ruhatisztítási lehetőség, álláskeresésben, az ügyfeleinket érintő hivatalos ügyekben, illetve iratpótlásban való segítségnyújtás, haj- és szakállvágás. Fontos alapelv, hogy intézményünket bárki látogathatja, aki képes betartani az együttélés szabályait. Egyedülálló szolgáltatásunk, hogy a nyitva tartás ideje alatt 36 férőhelyen pihenni/aludni is lehet.

- **Az ügyfelekről**

Az intézmény a jogszabályoknak megfelelően magyar és EGK-országbeli ügyfeleket tud fogadni. Tavaly 378 fő vette igénybe szolgáltatásainkat összesen 11 382 alkalommal. (2013-ban 483 fő 10 717 alkalommal). Leggyakrabban látogató ügyfelünk 266 alkalommal jött intézményünkbe. Éves szinten az ügyfelek átlagosan 30 alkalommal jártak nálunk, 84 fő 1-1 alkalommal látogatott el a melegedőbe.

Legidősebb ügyfelünk 1919-ben született, a legfiatalabb pedig 1979-ben.

Az életkort tekintve az alábbi diagramból is láthatjuk, hogy a nappali melegedőt főleg a középkorúak veszik igénybe. Az idősebbek inkább más intézményeket választanak, aminek oka lehet az intézmény megközelíthetőségének nehézsége, ugyanis egy sok lépcsőből álló gyalogoshídon kell átjönni, vagy több km-t kell gyalogolni, ha a Népsziget másik feléből közelítik meg a helyet.



Tavalyi látogatóink 8 %-a volt nő (28 fő, 214 alkalommal), ők az intézményt a férfiakkal hasonló gyakorisággal vették igénybe, és a szolgáltatásokat sem használták tőlük eltérően (11 fő 1-1 alkalommal jött hozzánk). A melegedő ügyfeleink egy része az éjjeli menedékhelyet is használó hajléktalan férfiak közül került ki, akárcsak a korábbi években. 2013 októberében megemeltük a napi maximális beengedhető létszámot 45-ről 50 főre, mert az volt a tapasztalatunk, hogy többen vennék igénybe az intézményt. A tavalyi napi átlagforgalmon az erős ingadozás miatt ez az igény viszont nem igazán mutatkozik meg, ha a két évet összehasonlítjuk. 2014-ben 42,8 fő volt, 2013-ban 42,5 fő.

- **A szolgáltatásokról**

A melegedő 50 fő befogadására is alkalmas, számukra tudjuk biztosítani valamennyi szolgáltatásunkat. A nálunk regisztráló ügyfelek tisztálkodhatnak, ruhát moshatnak és száríthatnak, ételt melegíthetnek, alhatnak/pihenhetnek. Heti három alkalommal elvihető ételt kapnak, és minden nap hozzáférnek vajjas vagy zsíros kenyérhez. Az elvihető étel heti váltásban zacskós leves illetve konzerv egytál étel. A mosás-szárítást kevesebb ügyfél veszi igénybe, a fürdéshez pluszszolgáltatásként heti egyszer kérhetnek borotvát, illetve egyik kollégánk hetente vállal haj- és szakállnyírást, amit látogatóink nagyon szeretnek. Legkedveltebb szolgáltatásunk a kis szobákban rendelkezésre álló ágyak, ahol zavartalanul tudnak pihenni. Melegedőnkben adományruhából a készletől függően ruhaosztást rendezünk. Ügyfeleink leadhatják értékeiket, és mobiltelefonjaikat is feltölthetik nálunk.

- **A stábról:**

A melegedőben két fő látja el a feladatokat, egy félállású szociális és mentálhigiénés munkatárs, és egy teljes állású szociális segítő. A szociális segítő kolléga a nyitás óta dolgozik velünk, a félállású szociális és mentálhigiénés munkatárs pedig 2013 októberében kapcsolódott be a munkába, és egy év után máshova ment dolgozni. Ebben az időszakban érkezett hozzánk egy gyakornok, aki annyira érdeklődött az itteni munka iránt, hogy a gyakorlati idő letelte után nálunk maradt önkéntesként is. Amikor újból elkezdtünk keresni kollégát a segítő mellé, akkor először rá gondoltunk, és ő el is fogadta a lehetőséget. A vele való foglalkozás inkább az esetmunkáról és az ellátórendszer átláthatóságáról szólt, hiszen a helyi sajátosságokat már ismerte. Az ehhez szükséges segítséget minden kollégától megkapta, és pár hónap alatt bele tudott rázódni a mindennapokba.

A melegedős kollégák heti rendszerességgel az éjjeli menedékhely stábjával közösen teameken vesznek részt. Ezeken az alkalmakon a heti történéseken túl az átfedéseket is átbeszéljük ügyfelek, szolgáltatások, és intézményi struktúra szempontjából.

- **A szakmai munka:**

A kollégák egyéni munkát végeztek a betérő ügyfelekkel, segítették elérni a személyre szabottabb szociális, egészségügyi pontokat (pl.: rehabilitáció, addiktológiai kezelés), iratok pótlásában és nyomtatványok kitöltésében segédkeztek, ezenfelül több példa is volt arra, hogy közreműködtek az ügyfelek korábbi kapcsolatainak felelevenítésében, felkeresésében, avagy legalább mindennek az első lépéseinek kitalálásában, illetve élményeik megbeszélésében. A heti teameken túl tartottunk külön megbeszéléseket annak érdekében, hogy problémamentes legyen az összecsiszolódás, egyértelművé váljanak az elvárások. A napi adminisztrációs munka (esetnapló, igénybevételi lista, menedék-program, KENYSZI) az előző évekhez képest zökkenőmentesebb. Az új kolléga érkezésével új adminisztrációs felületeket, dokumentumokat, táblázatokat vezettünk be, amik a napi működés könnyítésére szolgáltak.

- **Kapcsolat más intézményekkel:**

Elsősorban a Léthatáron Alapítvány „Isola” Éjjeli Menedékhellyel van a legszorosabb kapcsolat a közös teameknek, nagyobb átfedésű ügyfélkörnek, struktúrának köszönhetően. Ezen kívül földrajzi elhelyezkedésből kifolyólag a Léthatáron Alapítvány utcai szolgálatával is szoros az együttműködés. 2014-ben is többször kellett kórházakkal, pszichiátriai szakellátással, rendőrséggel, más melegedőkkel együttműködni, a nyitottság és a közös érdek mentén sikerült is minden esetben jól együtt dolgozni az ügyfelek érdekében.

- **Pályázatok:**

Az intézmény 2014-ben nem nyújtott be önálló pályázatot.

- **Ellenőrzések, statisztikák, beszámolók:**

A nappali melegedőben havi szinten végezzük el a KENYSZI önellenőrzést, amikor is összehajlítjuk a papíralapú adatokat a számítógépen vezetett adatokkal, az esetleges hibákat pedig kijavítjuk. Minden évben elküldjük az intézménnyel kapcsolatos adatokat a KSH-nak, és forgalmi adatokat a Magyar Államkincstárnak.

- **Tervek a 2015-ös évre:**

A nappali melegedőben folyó munka javarészt elviszi a mindennapi működéssel kapcsolatos tevékenységek sora, háttérbe szorítva így a szociális munkát. Ezt szeretnénk újra erősíteni, és az ügyfélkörrel nemcsak csoportként, hanem egyéni esetmunka keretében is dolgoznánk. Ez azért is fontos, mert a hozzánk járó ügyfelek élettere eléggé beszűkült a Népszigetre és környékére, ennek tágításában kívánunk segítséget nyújtani.