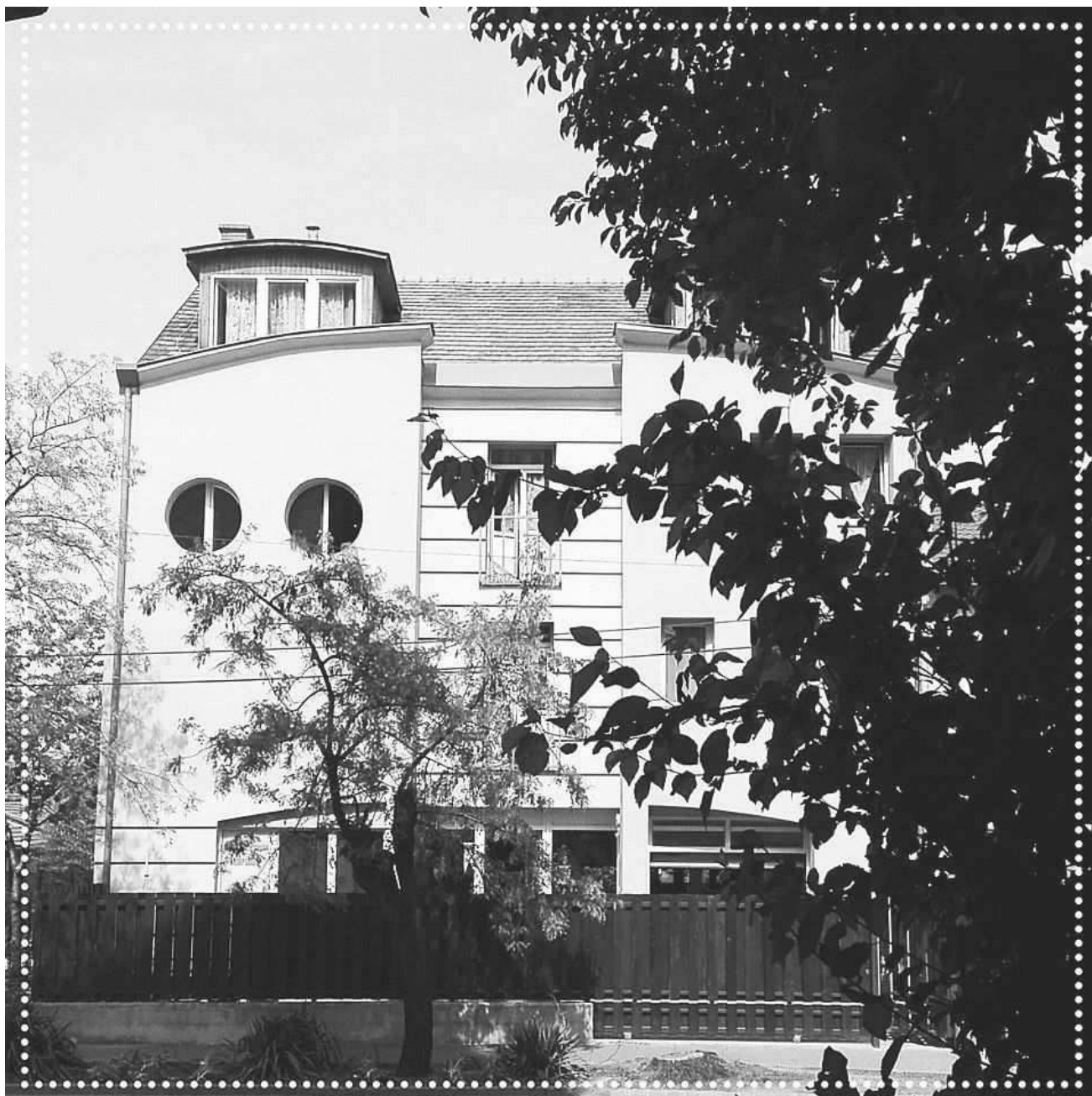


**A Baptista Szeretetszolgálat REVIP Hajléktalanok Átmeneti Szállójának és Nappali Melegedőjének szakmai beszámolója  
2017.**



## ***I. Hajléktalanok Átmeneti Szállója***

### ***I.1. Az intézmény megnevezése, címe, az ellátási terület, a működési engedély és annak tényleges lefedettsége:***

Az intézmény neve, címe: REVIP Hajléktalanok Átmeneti Szállója, 1181 Budapest, Reviczky Gyula u 72. Az átmeneti szálló a 2011. 06. 01. 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, szolgáltatásai, szakmai célkitűzései, és az ellátottak köre változatlanok maradtak.

### ***I.2. Ellátási mutatók, a működési engedély és a teljesítés szerinti összevetésben, a várólista jellemzői:***

A REVIP szálló kihasználtsága 2017-ben is 100%-os volt, az éves teljes kapacitás (50 fővel) 18 250 vendégéjszaka.

#### **A szálló felvételi rendje, várólista**

Az intézménybe a felvételüket kérők havonta három alkalommal, hétfőnként 14-16 között jöhettek felvételi beszélgetésre. 2017-ben is volt olyan időszak (majdnem félév), amikor a várólistánkon kezelhetetlenül magasra duzzadt a várakozók száma, ezért március elejétől szeptember közepéig szüneteltettük a felvételi kérelmek befogadását. Tavaly összesen 69 főt tartottunk nyilván a várólistánkon, az év során mindösszesen 37 felvételi kérelmet nyújtottak be. A beérkező kérelmek közül összesen 6-ot utasítottunk el, 2-en a várakozási idő alatt vonták vissza a kérelmüket, 6 fő azért került le a várakozók listájáról, mert nem tudtuk elérni őket a megadott elérhetőségeken, 3-an pedig elhunytak. A tavaly beköltöző 15 lakó közül 13-an még az előző évben jelentkeztek hozzánk, az átlagos várakozási idő 9 hónap, a leghosszabb 16 hónap, a legrövidebb pedig 4 hónap volt. A meglehetősen megnövekedett várakozási időnek azonban pozitív hatása is volt, a várólistán az első négy helyen lévő jelentkezőkkel rendszeres, intenzív kapcsolat alakult ki, eddig alig tapasztalt módon szinte minden lakógyűlésen és közösségi programon nagy számban részt vettek.

***I.3. A szolgáltatásnyújtás szakmai körülményei, az ellátottak összetétele, adminisztráció, team munka, szakmai és módszertani kérdések:***

A szakmai stáb:

A REVIP szállón feladataiban, kompetenciáiban eltérő, három kis csoport alkotja az egységes szakmai teamet; a három főből álló esetkezelő szociális munkás stáb, a két szociális asszisztens, illetve az éjszakai ügyeleteket ellátó 4-5 főből álló ügyeletes team.

- 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 esetkezelő munkát is végez 6 ügyféllel, valamint havi három délutáni (6 órás) ügyeletet ad a szállón.
- 2 fő szociális és mentálhigiénés munkatárs: havonta 2-4 napközbeni vagy délutáni (6 órás) ügyeletet ad a szállón, illetve 22-22 lakóval folytat egyéni és csoportos esetkezelő munkát. Ezen kívül a szálló heti team megbeszélésein, valamint az ún. nevezett ügyelői team, munkájában is aktívan részt vesz.
- 2 fő szociális segítő: (2 fő teljes munkaidős munkatárs) hétköznapokon a napközbeni, illetve éjszakai ügyeleteket látja el, 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.
- 4-5 fő (éjszakai) ügyeletes: döntően az éjszakai ügyeleteket, valamint a hétvégi ügyeletek többségét látja el, valamennyien az egyszerűsített foglalkoztatás keretében alkalmi munkavállalókként dolgoznak nálunk. 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 szálló technikai személyzete:

- 1 fő intézmény takarító: közfoglalkoztatott munkajogviszonyban dolgozó munkatárs.
- 1 fő karbantartó segédmunkás: szintén közfoglalkoztatott, az intézmény apróbb, szaktudást nem igénylő javítási, karbantartási feladatait látja el.

### A team munka:

#### *A szociális segítő és az ügyelő team:*

Tavaly az ügyelő stáb személyi összetétele viszonylag stabil volt, három állandó munkatárs mellett cserélődött a negyedik, illetve időnként visszatértek helyettesítésekre a korábban nálunk már dolgozó ügyelő kollégák is. A szociális segítőkkal és az ügyelőkkel továbbra is kétheti rendszerességgel tartunk team megbeszéléseket, ez elsősorban a szállón lakókkal, az intézményben történt eseményekkel kapcsolatos kérdések megbeszélésének a fóruma, de a felmerülő problémák megoldására, az intézmény egységes szakmai értékrendjének, a közös stratégiák, válaszok kidolgozására is szolgál.

2017 során néhány dolgot megváltoztattunk a szakmai stáb összetételében, munkarendjében, erre elsősorban a szociális ellátás egészében tapasztalható, de a hajléktalan ellátásban kifejezetten nagymértékű munkaerőhiány miatt került sor. Az év második felében úgy döntöttünk, hogy két teljes munkaidős szociális segítő foglalkoztatásával átalakítjuk az ügyeleti rendszert: korábban a szociális segítők szinte kizárólag hétköznap 08-16 óra között látták el feladataikat, jelenleg 12 órás ügyeleteik vannak, illetve havonta néhány alkalommal éjszaka is ügyelnek. A három munkatársból álló szociális, mentálhigiénés stáb egyik tagja részmunkaidőben dolgozik, ez az ügyfelekkel végzett munkában nem jelent változást, azonban a szociális munkások ügyeletben töltött idejének csökkentésével járt.

#### *Az esetkezelő szociális munkás team:*

A már említett szakemberhiány miatt nem sikerült összeszokott, a munkáját a szó jó értelmében vett rutinnal ellátó, állandó stábot kialakítani 2017-ben. Nem, vagy csak alig volt egyidejűleg három főből álló állandó szakmai stáb a szállón, az év során összesen 3 szociális mentálhigiénés munkatárs fordult meg az intézményben, akik 3, 6, illetve 8 hónapig dolgoztak REVIP-en, ebből fakadóan gyakorlatilag az év majdnem felében a szakmai vezetővel együtt is csak 2 főből állt az 50 ügyfelet ellátó intézmény szociális munkás teamje.

A három távozó munkatárs között volt olyan, akinél az idősellátásban szerzett tapasztalat bizonyult kevésnek ahhoz, hogy a hajléktalan ügyfelekkel végzett munka néhány tekintetben speciális elvárásainak megfeleljen, és volt olyan munkatárs, aki ugyan sok éves éjjeli menedékhelyes gyakorlattal rendelkezett, azonban a REVIP-et inkább másodállásként kezelte, miközben éjszakai ügyeleti munkarendben dolgozott teljes munkaidőben egy másik szállón. Mindez persze az esetmunkában is problémákat jelentett, az állandósuló esetátadásokkal, helyettesítésekkel, de

nehézséget okozott az ügyelő teamek, és a közösségi programok szervezésében is. Ha volt pozitív hozadéka a létszámbiányos és a szociális munkások számára megterhelő időszaknak, akkor az mindenképpen az volt, hogy olyan helyzetekben amikor még nem volt kijelölt állandó esetfelelős egy-egy lakónál, aki szorosabb, intenzívebb, akár napi szintű odafigyelést, teendőket igényelt, a helyettesítésként közösen esetkezeltünk a felmerülő probléma mentén. Mindenképpen érdekes és fontos tapasztalat volt, hogy a teamen megbeszélte lépéseket lehet akár közösen is hatékonyan képviselni. Ennek a beszámolóknak az írásakor már teljes, a három szociális munkásból álló team, tavaly év végén csatlakozott a REVIP stábhoz az az, ugyancsak részmunkaidőben dolgozó szociális munkás kolléga, aki a szervezetet és annak szakmai elvárásait is jól ismeri, hiszen hét évvel ezelőtt a másik átmeneti szállónkon dolgozott, onnan ment GYES-re. Személyével remélhetőleg hosszú távon biztosítottá válik az intézményben a kiszámítható, team és esetmunka. A nehézségek ellenére az intézmény működésében, a nyújtott szolgáltatásokban fennakadás nem volt, lakóink számára igyekeztünk biztosítani, hogy mindig legyen kihez fordulniuk ügyeikkel.

#### **I.4. Szakmai, módszertani kérdések, esetmunka:**

Az elmúlt évben az egyik leggyakrabban felmerülő szakmai dilemma a szálló lakóinak idősödésével együtt járó (jelenleg 67 év az átlagéletkor, a legidősebb öt lakónk 73-77 év közötti), vagy attól függetlenül jelentkező, komoly egészségügyi problémák. Az akár 5-6 éve a REVIP-en lakó, ismert és az elmúlt években (sok munka árán) jól karbantartott krónikus betegségekkel együtt élő ügyfeleink közül legalább 4-5 fő esetében kellett azon gondolkodnunk, hogy a szemmel látható állapotromlás vajon véglegesnek tekinthető-e, és ebből fakadóan ápolást nyújtó szakintézményben kellene-e helyett találnunk nekik. Ezek azért is voltak nehéz szituációk mert, az ügyfél ebben a helyzetben sokszor ellenérdekeltté válik a valós helyzet értékelésében, hiszen nem akar máshova menni. A szociális munkásoknak pedig a kórházi zárójelentéseket jól-rosszul értelmezve, vagy a kezelőorvossal (aki érthető okokból nehezen tudja értelmezni az aktív kezelést nem igénylő, de a szállón önálló életvezetésre nem vagy alig képes ügyfél miatti aggodalmaskodásunkat) történő egyeztetések után kellene döntéseket hoznia. 2017-ben 3 lakónknál diagnosztizáltak előrehaladott, 2 esetben pedig aktív terápiás lehetőségeket kizáró daganatos betegséget. A REVIP szálló lakói megszokhatták, hogy a hosszabban tartó kórházi kezeléseik ideje alatt azokat, akik a hozzátartozóikra vagy sorstársaik segítségére nem számíthatnak, rendszeresen látogatjuk, az orvosokkal kapcsolatot tartunk. Ez most a kapacitáshiány miatt is, és azért is, mert az ilyen esetek száma meg növekedett nehézségeket okozott. Mivel várhatóan a probléma idővel csak fokozódni fog, keressük a megoldását, habár azt tudjuk, hogy ilyen jellegű segítséget a szociális alapellátást nyújtó szolgáltatóktól nem kaphatunk, más megoldást kell kidolgoznunk. Ide tartozik még azoknak az

ügyfeleinknek a segítése is, akik a kórházi kezelést követően, ha időszakosan is, de korlátozottan önellátóak, életvitelükben napi szinten segítségre szorulnak (orvoshoz, gyógyszerárba bevásárlásba kísérés stb.)

A 15 fő új beköltöző közül 4 főnek nem sikerült tartósan "megkapaszkodnia" a szállón, intézményi jogviszonyuk 2-4 hónap után szűnt meg. 2-en súlyos házirendsértés miatt kerültek ki a szállóról, 1 fő maga döntött úgy, hogy másik, az életvitelének, és igényeinek inkább megfelelő "hagyományos" átmeneti szállóra költözik, 1 fő esetében pedig semmiféle együttműködést nem tudunk kialakítani, mert az ügyfél komoly pszichiátriai kórképpel él együtt, azonban kismértékű betegségtudattal sem rendelkezett, így az állapotának stabilizálására tett kísérleteink kudarcot vallottak. 11 fő viszont sikeresen illeszkedett be, talált társas kapcsolatokra a szállón, többen megtalálták és becsatlakoztak az érdeklődésüknek leginkább megfelelő közösségi eseményekbe is. Néhány 2017-ben érkező lakónkkal kapcsolatban kimondható azonban az is, hogy a korábbi évekhez képest hosszabb ideig tartott, vagy még mindig tart a segítővel való bizalom kiépítése, problémáik feltérképezése, kezelése, és a valóban egyéni megállapodások kialakítása. Ez elsősorban a szakmai stábben történő mozgásoknak és az egységes team munka hiányának tudható be.

Ugyanakkor az is igaz, hogy vannak egyértelmű sikerek is: Intenzív munkát fektettünk abba, hogy azokat a nem régen érkezett lakóinkat segítsük a beilleszkedésben, akiket személyes higiéniás szokásaikban felmerülő hiányosság, vagy pszichiátriai betegségük miatt, vagy egyszerűen csak konfliktuskezelési nehézségeik okán a lakóközösség egy része eleinte elég elutasítón fogadott. A szobacsoportokon a kevésbé befogadó régi lakók érzékenyítése, az odafigyelés arra, hogy az újonnan érkező lakót bevonjuk a ház szabadidős programjaiba, a lakógyűléseken a kevésbé jó önértékelésű megcsalás végül eredményes eszközöknek mutatkoztak abban a törekvésben, hogy a szálló lakói azonos feltételekkel és jogokkal lakhassanak a szállón. Triviálisnak hathatnak ezek a problémák, de egy olyan intézményben, ahol az ügyfelek több mint 30%-a 5 évnél régebben, és közel 20%-a pedig az intézmény megnyitása óta lakik együtt, az ilyen "régiek/újjak" típusú jelenségekre oda kell figyelnie a szociális munkásoknak, mert továbbra is biztosítani szeretnénk a feltételeket minden hozzánk érzőnek a hosszú távú stabilitásra, a mindennapokban megélhető méltóságra.

Egyértelműen az esetkezelésben mutatkozó eredmények közé tartozik, hogy a tavalyi év során a szállóról az önálló életvezetés képességét elvesztő 2 lakókat is sikerült elhelyeznünk, egyikük idős otthonba került, illetve a másik a gyermekével az elmúlt 10 évben jóformán semmilyen kapcsolatot nem ápoló idős hölgy esetében a szociális munkás segítségével sikerült a kapcsolatot felvenni, a családdal, és a kialakult helyzetre közösen megoldást találni. Esetében kiderült, hogy a család szívesen magához veszi és vállalja az ügyfél ápolásával járó teendőket. Az intézményi jogviszony

megszűnését követően még 1-2 hónapig tartottuk a kapcsolatot az időotthonba kerülő és a fiához költöző volt lakókkal is.

**I.5. A szálló forgalmi adatai és lakókra vonatkozó összesített adatok:**

2017-ban összesen 65 lakója volt a 50 férőhelyes szállónknak, a tavalyi év során 15-en (13 férfi és 2 nő) költöztek be, 10 fő valamelyik fővárosi átmeneti szállóról, 4-en éjjeli menedékhelyről, illetve 1 fő nem lakás célú helyiségben lakott előzőleg.

Jogviszony megszűnések okai	Fő	hova mentek
Önellátási (eü) problémák	3	Idősek otthona, család, kórház
Házirend súlyos megsértése	4	Éjjeli menedékhely, átmeneti szálló
Együttműködési problémák	4	Átmeneti szálló, eü intézmény
Saját kérésre	3	munkásszálló, átmeneti szálló
Elhunyt	1	
<b>Összesen</b>	<b>15</b>	

Életkori megoszlás korcsoportonként			
	Férfi	Nő	
55-59	5	3	
60-64	11	5	
65-69	24	8	
70-74	7		
75-79	2		
<b>Összesen</b>	<b>49</b>	<b>16</b>	<b>65</b>

JÖVEDELEM TÍPUS SZERINTI MEGOSZLÁS		
Ellátás típusa	Fő	
Idős jogú nyugellátás	47	72%
Egészségkárosodás jogú ellátás	12	18%
Rendszeres segély	5	8%
közfoglalkoztatás	1	2%
<b>Összesen:</b>	<b>65</b>	

A szállón megforduló 65 ellátott jövedelmi helyzete: az általuk kitöltött jövedelemnyilatkozatok alapján, (itt nem figyelembe véve a lakóink közel 30%-át érintő, a bevételüket terhelő 33-50 %-ig terjedő levonásokat) az átlagjövedelem: 54 000 Ft/hó.

- 30-an élnek havi kevesebb, mint 40 000 Ft juttatásból,
- 18 lakónknak van 40-70 000 Ft között a megállapított ellátása,
- 13 főnek 70-100 000 Ft közötti a jövedelme
- 4 lakónk nyugellátása pedig 100-120 000 Ft közötti

### **I.6. Intézményi programok, események:**

#### Közösségi programok

A REVIP Átmeneti Szállón az elmúlt öt év során kialakult, állandó, vagy időszakosan visszatérő szabadidős tevékenységek, közösségi programok.

- "Dalok az életünkéből" önismereti csoportfoglalkozás.
- A tavalyi év során a Baptista Szeretetszolgálattól kapott hírleveleknek köszönhetően, a felajánlott ingyenes, vagy nagyon kedvezményes áron megvásárolható belépőkkel különböző színvonalas kulturális programokra (koncertekre, színházi előadásokra)
- Néhány hónapon keresztül két heti rendszerességgel játék klubbot szerveztünk, ahol a résztvevők számától, igényeitől függően társasjátékokat, műveltségi vetélkedőt játszottunk.
- Két ízben volt látogatóban a szállón a Hallhatatlan Sportolók Egyesülete, az eseményen egykori olimpiai bajnokokkal beszélgethettek kötetlenül a sportkedvelő lakók, az alkalmakat kvízzjáték és a lakóinknak hozott ajándéktárgyak dedikálása zárta.
- Farsangi multság, játékos vetélkedőkkel, tombolával, zenével és tánccal,
- A karácsonykor az adventi időszak elejétől minden hétre szervezünk valamilyen közösségi programot (díszeket készítünk, mézeskalácsot sütünk, stb., szenteste pedig a közös ebéd után, valamennyi lakónkat a segítője által kiválasztott személyes ajándék várja a karácsonyfa alatt).
- Az intézmény kertjében való virágültetés, a kert karbantartása kora tavasztól-őszig egy 5-8 főből álló csoportnak nyújt örömet jelentő elfoglaltságot,
- Évente két-három alkalommal bográcsozunk vagy szalonnát sütünk a kertben, esetenként lengőteke versennyel egybekötve,
- 6. éve veszünk részt a kerületi "Kóstoló" elnevezésű kerületi főzőversenyen,
- 2016-ban elindult egy önkéntes szervezésében a kártya klub,



A szociális munkások szervezésben megvalósult szabadidős tevékenységek egy részénél tapasztalható volt, hogy azok az ugyan évek óta "bejáratott" jó működő programok (kert, farsang), amelyeket a lakóink is nagyon vártak, nem működtek olyan jól, mert elsősorban férfi lakóink egy részénél megfigyelhetően aktivitásuk nagy mértékben lecsökkent, a nyilvánvaló általános fizikai, egészségügyi állapotromlás miatt.

Tavaly óta az intézmény földszintjén nyílt WIFI hálózatot használhatnak a lakók, és talán elsőre életkoruk miatt meglepő lehet, de lakóink 40%-a rendelkezik valamilyen okos eszközzel, és használja rendszeresen szórakozásra, kapcsolattartásra, társkeresésre az internetet. Ha a technikai adottságok lehetővé teszik szeretnénk a WIFI hálózatot úgy fejleszteni, hogy a háromszintes épület lakószobáiban is lehessen használni.

Sikerült több különböző adományozó jóvoltából az intézmény "könyvtárát" is frissíteni, ezt a hozzávetőleg 3-400 kötetből álló teljesen szabadon használható könyvtárat a lakók maguk tartják karban.

Talán a team erőforráshiánya is közrejátszhatott abban, hogy lakóink egy része teljesen önszerveződő módon talált ki szabadidős programokat, amelyekhez nekünk csak némi szervezési munkával, kellett hozzájárulnunk. Ilyen volt például a mostanra már minden hétköznap este működő filmklub, ahol esténként 4-6 ember gyűlik össze a kis beszélgető helyiségben, ahol számítógépen néznek előre egyeztetett filmeket. Ehhez mindössze annyit kellett segítenie a stábnak, hogy a több funkciót is ellátó helyiség használatáról a lakógyűléseken beszélgettünk lakóinkkal, kérve őket, hogy ennek a programnak is szorítsunk helyet és időt, illetve egy idő után ez a csoport is "kitermelte" az érdekképviselőjét, aki a többiekkel egyeztetve hozzánk fordult segítségért, és kész listákat adott le, hogy milyen filmeket szeretnének a jövőben együtt megnézni.

A "Dalok az életünkből" önismereti csoportfoglalkozás, amelyet volt munkatársunk önkéntes munka keretében szervez a szálló lakóinak, ahol a lakók dalok, zenék közös elemzése mentén beszélgetnek egymással, elsősorban saját magukról, életútjukról, tapasztalataikról. Az elmúlt egy év alatt a csoport teljesen önálló, saját működésének szabályrendszerét megalkotó, de kifelé nyitott közösséggé formálódott. Örömmel láttuk, hogy a csoport befogadó, így a nem régen érkezett lakók is be tudtak csatlakozni, és azt is jó volt látni, hogy mennyire civil klubszerű működést alakítottak ki, minden alkalomra készültek valamilyen maguk sütötte rágcsálnivalóval és üdítővel a résztvevők.

### Hatósági ellenőrzések

2017 áprilisban a Magyar Államkincstár tartott átfogó ellenőrzést az intézményben, amelyen a fenntartó Baptista Szeretetszolgálat módszertani munkatársai is közreműködtek. A vizsgálat jegyzőkönyve semmilyen hiányosságot nem tárt fel, a szálló működése az előírásoknak megfelelt.

Októberben a kerület Népegészségügyi és Tisztiorvosi Szolgálatára volt általános ellenőrzés az intézményben, a vizsgált szempontoknak a szálló megfelelt, a jegyzőkönyvben mindössze arra hívták fel a figyelmünket, hogy a szállón használt tisztítószerket jelentsük be az ÁNTSZ-nél, ezt azóta megtettük.

### ***I.7. Megvalósult és tervezett pályázatok bemutatása (típus, téma, összeg, megvalósítás ütemezése, várható, vagy megvalósult eredményei)***

2017-ben is a Budapest Főváros Kormányhivatalának Haller u-i Munkaügyi Kirendeltségére benyújtott támogatási kérelmeinkre kapott támogatásból finanszíroztuk az integrált intézmény mindkét telephelyén valamennyi kisegítő (takarító és karbantartó) munkakörben (összesen 7 fő), közfoglalkoztatási munkajogviszony keretében dolgozó munkatárs bér- és járulékköltségeit.

### ***I.8. Kapcsolatok építése, együttműködések:***

- A REVIP Szálló szociális munkásai szoros szakmai együttműködést tartanak fenn a Twist Olivér és a Léthatáron Alapítvány intézményeinek stábjával, velük kétheti rendszerességgel team megbeszélésen vesznek részt.
- A Somogyi László Szociális Szolgálat Idősek Átmeneti Otthonával és az idősellátásban érintett szolgálataival vettük fel a kapcsolatot.
- A szükséges kérdésekben rendszeresen egyeztetünk a kerületi hatóságokkal (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.

## ***II. REVIP Szálló Népszigeti Nappali melegedő***

### **II.1. Bevezető**

A népszigeti telephelyen (1138 Budapest, Zsilip utca 13. Népsziget, hrsz: 25992/1.) lévő Népszigeti Nappali Melegedő (továbbiakban: melegedő) hatodik éve működik. A melegedő a Léthatáron Alapítvány által fenntartott Isola Éjjeli Menedékhely épületében van, 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 40 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.

## **II.2. Az ügyfelekről**

Az intézmény a jogszabályoknak megfelelően magyar és EGK-oroszágébéli ügyfeleket tud fogadni. **2017-ben 267 fő** vette igénybe szolgáltatásainkat, összesen **8321 alkalommal** (2016-ben 283 fő 8986 alkalommal). Leggyakrabban látogató ügyfelünk tavaly 272 alkalommal jött intézményünkbe. Éves szinten az ügyfelek átlagosan 40-70 közötti alkalommal jártak nálunk.

<b>ÉLETKORI MEGOSZLÁS</b>	
35-45 év	<b>77 fő</b>
45-55 év	<b>93 fő</b>
55-65 év	<b>61 fő</b>
65 év felett	<b>36 fő</b>

Legidősebb ügyfelünk 1949-ben született, a legfiatalabb pedig 1982-ben. Az életkort tekintve a táblázatban is áthatjuk, 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 közül 5 fő nő volt.

A melegedő ügyfeleinek egy része az éjjeli menedékhelyet is használó hajléktalan férfiak közül került ki, akárcsak a korábbi években. Ez a szám a 2017-es évben markánsan egyezést mutatott, kevesebb új ügyfelet regisztráltunk, mint az előző években. A napi átlagforgalom 2017-ban 36 fő volt, egy évvel korábban pedig 35.

### **II.3. Szolgáltatások**

A nálunk regisztráló ügyfelek tisztálkodhatnak, ruhát moshatnak és száríthatnak, ételt melegíthetnek, alhatnak/pihenhetnek. Minden nap meleg ételt adunk ebédre, és minden nap hozzáférnek vajjas vagy zsíros kenyérhez. 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 adományruhákból a készlettől függően ruhaosztást rendezünk. Ügyfeleink leadhatják értékeiket, és mobiltelefonjaikat is feltölthetik nálunk.

### **II.4. A stáb**

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 dolgozott velünk, de idén év elejétől átszervezés miatt más intézményben jogfolytonosan végzi tovább munkáját. A szociális segítő munkatárs az év utolsó hónapjaiban helyettesítő kolléga volt, 2018-ban a státuszt sikerült betöltenünk.

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

### **II.5. A szakmai munka**

A kollégák tanácsadást, készségfejlesztést, ügyintézését végeztek a betérő ügyfelekkel. Segítették elérni az egyénre szabott szükségletek, igények kielégítését (pl.: rehabilitáció, addiktológiai kezelés). Iratok pótlásában és nyomtatványok kitöltésében segédkeztek, ezen felül több példa is volt arra, hogy közreműködtek az ügyfelek korábbi kapcsolatainak ápolásában, felkeresésében, első lépések megtételében. Pénzbeli ellátásokhoz, gyógyszer-ingyenesítéshez, hivatali ügyintézéshez nyújtottunk információt. A teammegbeszéléseken túl külön megbeszéléseket tartottunk annak érdekében, hogy problémamentes legyen az összecsiszolódás, egyértelművé és minél hatékonyabbá váljanak a szociális munka eszközeivel (egyéni és csoport munka) a beavatkozásaink. A napi adminisztrációs munkát (esetnapló, igénybevételi lista, menedék-program, KENYSZI) precízen vezetik a munkatársak.

## II.6. Kapcsolat más intézményekkel

Elsősorban a Léthatáron Alapítvány „Isola” Éjjeli Menedékhellyel van a legszorosabb kapcsolat a közös teameknek, nagyobb átfedésű ügyfélkörnek, működésünknek köszönhetően. A menedékhely munkatársai már 14 órakor megkezdik munkájukat, s ezáltal találkoznak a melegedőt és a menedékhelyet egyaránt használó ügyfelekkel. Ezen kívül földrajzi elhelyezkedésből kifolyólag a Léthatáron Alapítvány utcai szolgálatával is szoros az együttműködés. 2017-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.

## II.7. Pályázatok

Az intézmény 2017-ben NÉBIH engedéllyel rendelkező Népkonyha osztóhelyiséggel rendelkezik, tehát az egyszeri meleg ebédet ezáltal biztosítjuk.

Egyéb pályázatunk nem volt az évben.

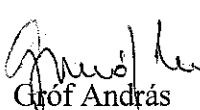
## II.8. Ellenőrzések, statisztikák, beszámolók

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.

## II.9. Tervek a 2018-as évre:

- Szabadidősprogramok szervezése, eszközök beszerzése a nappali melegedőbe.
- Szabadtéri, főleg környezetvédelemmel kapcsolatos programok az ügyfelekkel közösen.
- Csoportos foglalkozások tartása ügyfeleink részére.
- Csoport szociális munka szervezése a Léthatáron Alapítvánnyal közösen.

Budapest, 2018. április 30.

  
Gróf András  
intézményvezető

Magyar Szociális Szolgálat REVIP  
Népkonyha Alkalmazotti Szolgálata  
1181 Budapest, Reviczky Gyula u. 72.  
Adószám: 18208997-1-43