



# MAGYAR MÁLTAI SZERETETSZOLGÁLAT

Befogadás Háza-Veszprém

## Szakmai beszámoló

2023



**MAGYAR MÁLTAI  
SZERETETSZOLGÁLAT**

**A Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület Befogadás Háza 2023. évi  
szakmai beszámolója**

/8200 Veszprém, Jutasi út 24.-26./

Veszprém, 2024. 01. 17.

Bondor Lajos  
régióvezető



Magyar Máltai Szeretetszolgálat  
Egyesület  
Közép-Dunántúli Régió  
2890 Tata, Vasút utca 64.  
I.

Preininger-Horváth Edina  
regionális ügyvezető

**Az intézmény neve:**

Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület Befogadás Háza

**Fenntartó:**

Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület /1125 Budapest, Szarvas Gábor út 58-60./

**Fenntartó képvisletére jogosult:**

Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület Közép-dunántúli Régió /2890 Tata, Vasút utca  
64./

**Fenntartó képvisletére jogosult:**

Bondor Lajos régióvezető és Preininger- Horváth Edina regionális ügyvezető

**Az intézmény ellátási területe:**

Veszprém város közigazgatási területe.

**Az intézményi ellátás célcsoportja:**

Veszprém városában élő hajléktalan emberek

**Intézményvezető:**

Imre- Faragó Aranka

**Az intézmény, elérhetőségei:**

Levelezési cím: 8200 Veszprém, Jutasi út 24-26.

telefonszám: 88/321-086

fax szám: 88/581-230

e-mail cím: [befogadas.haza.veszprem@maltai.hu](mailto:befogadas.haza.veszprem@maltai.hu)

**Az intézmény székhelye, telephelyei és ellátási egységei:**

- **Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület Befogadás Háza (8200 Veszprém, Jutasi út 24-26.) – Székhely**
  - o *Utcai Szociális Munka /1-es számú utcai szociális szolgálat/(kormányzati funkció: 107016 utcai szociális munka)*
  - o *Éjjeli Menedékhely (kormányzati funkció: 107013 hajléktalanok átmeneti ellátása)*
  - o *Átmeneti Szállás (kormányzati funkció: 107013 hajléktalanok átmeneti ellátása)*
  - o *Hajléktalanok Otthona (kormányzati funkció: 107011 hajléktalanok tartós bentlakásos ellátása)*
  - o *24 Órás Egészségügyi Centrum.*
- **Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület Befogadás Háza Nappali Centrum (8200 Veszprém, Jutasi út 2142 hrsz.) – Intézményi telephely**
  - o *Utcai Szociális Munka /2-es számú utcai szociális szolgálat/(kormányzati funkció: 107016 utcai szociális munka)*
  - o *Népkonyha (kormányzati funkció: 107051 szociális étkeztetés)*
  - o *Nappali Melegedő (kormányzati funkció: 107015 hajléktalanok nappali ellátása)*
  - o *Éjjeli Menedékhely (kormányzati funkció: 107013 hajléktalanok átmeneti ellátása)*
- **Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület Befogadás Háza Rehabilitációs Célú Átmeneti Szállás (8200 Veszprém Házgyári út 1. III. emelet) – Intézményi telephely**
  - o *Átmeneti Szállás (kormányzati funkció 107013 hajléktalanok átmeneti ellátása)*
- **Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület Befogadás Háza 8200 Veszprém-Jutasi út 28. – Intézményi telephely**
  - o *Foglalkoztató műhely, ruhaválogató*

## BEVEZETŐ

Intézményünk, a Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület Befogadás Háza immár tizenöt éve 2009. január 1-től látja el Veszprém város közigazgatási területén a hajléktalan emberek gondozását. A feladat ellátásban Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzatával szoros együttműködésben végezzük munkánkat.

A Máltai Szeretetszolgálat évszázados jelmondata:

*"Tuitio fidei et obsequium pauperum."*

*-A hit védelme és a szegények istápolása.*

Mely meghatározza legfőbb értékrendünk.

Intézményünk működésének elsődleges célja a hajléktalan emberek gondozása, emellett lehetőségeinkhez mérten, a hozzánk forduló bajba jutott embernek is segítséget nyújtunk. Az intézményben összesen 181 éjszakai szállást nyújtó férőhely működtetésére van engedélyünk. Ezen kívül 100 fő tudja igénybe venni nappali melegedőnket. Az egységek a feladatellátás során napi kapcsolatban vannak, komplex ellátást biztosítva gondozottjaink számára. Mindennapi működésünk során fontos szempont ellátási egységeink feladatainak közös koordinációja, egymásra épülése.

## AZ INTÉZMÉNY 2023. ÉVI MUNKÁJÁNAK HELYZETKÉPE

Az elmúlt évek folytatásaként a 2023-as év is jelentős változásokat és kihívásokat hozott intézményünk számára. Egyik legjelentősebb lépés új telephelyünk birtokba vétele volt. A Jutasi út 2142 hrsz-on található egykori MÁV szálló felújított, modern épületébe való beköltözés nem csak ellátottjaink, de kollégáink számára is előremutató változást hozott. Ezzel egyidejűleg búcsút vettünk korábbi „nappali centrumos” épületünkől, melyet lebontottak és helyére park került. Ez a búcsú egyben nagy kihívást is jelentett nekünk.

A megújulás Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzatának, az Európa Kulturális Fővárosa projekt keretében, valamint Szeretetszolgálatunk részéről saját forrás felhasználásának köszönhetően jöhetett létre. Az épület megújulása, és építészeti újrastrukturálása mellett a gépészeti elemek (fűtés, víz, szennyvíz, villany) is teljeskörűen újraépültek.

A megújult épületrészt Kozma Imre atya Szeretetszolgálatunk elnöke szentelte meg, a jeles eseményen Porga Gyula polgármester Úr és városunk önkormányzatának képviselői közül többen is jelen voltak.

További fejlesztést jelentett a 2023-as évben a Rehabilitációs Célú Átmeneti Szállásunk vizesblokkjainak felújítása, mely hozzájárult lakóink komfortérzetének javulásához.

A 24 Órás Egészségügyi Centrum és Hajléktalanok Otthona 2022. évben megkezdett részleges felújítása is sikeresen befejeződött. A munkálatok keretében a lakószobák, közösségi terek újultak meg.

A 2023-as évben mindösszesen 323 fő vette igénybe összes intézményünk szolgáltatásait. Ebben a létszámban benne vannak azok a személyek, akik egy-egy alkalommal fordultak hozzánk segítségért, és azok is, akik eltérő rendszerességgel vették igénybe szolgáltatásainkat, vagy valamely szállást biztosító intézményünket. A korábbi évhez hasonlóan már a krízis időszak beálltakor jóval magasabb volt azok száma, akik éjjelre kértek befogadást. Hasonlóképpen a 2022-es évhez a téli krízisidőszakokon kívüli melegebb időszakokban is többen jöttek be intézményeinkbe. Ahogy azt a tavalyi évben is megállapítottuk ennek oka, egyrészt az volt, hogy az úgynevezett alacsony küszöbű szolgáltatásainkat, már az egész évben működtetjük nem csak a téli hideg időszakban, másrészt pedig valószínűsíthető, hogy a beruházások által komfortosabb intézményeket szívesebben látogatják a rászorulóok. A 2023-as év végi téli időszakában intézményeink kihasználtsága a korábbi évhez hasonlóan meglehetősen magas volt. A november decemberi hónapokban az térítésmentesen működő, alapvető ellátást nyújtó Éjjeli menedékhelyünk kihasználtsága a 120 %-ot is megközelítette.

A 2022-es évhez hasonlóan az ellátotti körben való változások tendenciáinak folytatását tapasztaltuk. Tovább nőtt a tartós betegséggel, pszichiátriai kórképekkel, szenvedélybetegségekkel rendelkezők száma. Összességében azt mondhatjuk, hogy idősebbek betegebbek lettek a velünk kapcsolatban lévő hajléktalan emberek. A hatékony

ellátás érdekében ezért az összes intézményünk szakmai működését próbáltuk úgy szervezni, hogy alkalmasak legyenek beteg, idős hajléktalan emberek fogadására.

Ezzel egyidőben a 2023-as év második felére új jelenség bontakozott ki. Nagy számban megjelentek a 20-25 év közötti szerhasználó fiatalok is rendszerünkben, akik – a jövőre nézve – újabb megoldandó helyzetet generáltak/generálnak számunkra.

Intézményünk minden területére elmondható, hogy egészségügyi jellegű szolgáltatások szükséglete tovább erősödött és tovább halványult munkánk során a határvonal az egészségügyi, és szociális feladataink között. Noha intézményünk személyi állományába felvételre került olyan egészségügyi ellátásban járatos diplomás ápoló kolléga, aki jelenlétével enyhíti a megnövekedett szükségleteket, de határozottan körvonalazódik, hogy további intézkedéseket szükséges tennünk e témakörben.

Az ellátotti kör változása munkatársaink számára is egyre nagyobb terhet jelentett. A zsúfoltságból, és az eltérő problémákkal rendelkező lakóösszetételből fakadóan több konfliktussal, több megoldandó helyzettel találkoztak, mint korábban.

A helyzetet klienseink romló állapota, egyre csökkenő tolerancia szintje tovább fokozza.

### **Tevékenységeink:**

Az elmúlt év nagy sikereként kétségen kívül az Otthonra találni a művészetekben elnevezésű EKF által támogatott projekt futott intézményeinkben.

Az Otthonra találni a művészetben, alapfilozófiája, hogy összekapcsolja a művészetet a társadalmi felelősségvállalással. A projekt felhívta a figyelmet az alkotás felszabadító erejére, A megvalósító csapat tagjai között volt fotóművész, grafikus és maguk az elkötelezett szociális szakembereink is. A művészetterapeutának köszönhetően művészetterápiás foglalkozások egymásra épülve 15 héten keresztül tartottak, melyek jótékony hatással bírtak ellátottjaink hétköznapijaira, mind további életükre.

A projekt első mérföldköveiként a lakóink alkotásaiból készült képek egy pódiumbeszélgetéssel egybekötött megnyitón a Petőfi színház aulájában lettek kiállítva. A Dubniczay palota Magtár kiállító terében is helyet kaptak az alkotások, a folyamatról készült képek pedig az utcagalériát díszítették heteken keresztül. Lakóinkat ezen eseményekre

elvittük és velük jelen voltunk. Csodálatos érzés volt, amikor mint alkotó hangzott el egy-egy ellátottunk neve. Örök emlék marad.

## **Hajléktalanokért Közalapítvány (továbbiakban HKA) által támogatott programok a 2023-2024-as programidőszakban**

### **- Krízisautó szolgáltatás működtetése Veszprém megyében a téli időszakban**

A program célja, hogy Veszprém megye területén a közterületen élő hajléktalan emberek számára azonnali helyszíni segítséget nyújtsunk súlyos krízishelyzet kialakulásának veszélye esetén. Krízishelyzetnek tekintjük, ha az életet veszélyeztető és/vagy komoly egészségkárosodás veszélyét jelentő helyzet kialakulásának közvetlen kockázata áll fenn.

### **- Alacsony küszöbű foglalkoztatás támogatása**

A program során tranzitfoglalkoztatás keretében, alkalmi megbízás formájában foglalkoztatunk első sorban utcán élő hajléktalan embereket. Dolgozóink munkájuk során közterületeken végeznek tisztasági, szemétszedési feladatokat, raktározási anyagmozgatási munkákat. Sajnos ez a programunk július végével lezárult, újabb pályázati forrást a HKA nem tudott biztosítani.

### **- Önálló lakhatás támogatása**

A programban lakhatási támogatásban részesítünk 5 főt 9 hónapon keresztül. A segített emberek a hajléktalanellátás keret ebből kilépve önálló albérletekben laknak. E program is véget ért augusztus 30. napjával, újabb lehetőség nélkül.

### **- Rászoruló Személyeket Támogató Operatív Program – Étkeztetés**

A 2023-as év október hónap elejéig tartó program keretei között előre csomagolt ebédet tudtunk biztosítani az Éjjeli menedéken, Átmeneti Szálláson, illetve a Rehabilitációs Célú Átmeneti Szálláson élők számára. A program megszűnésével Rehabilitációs Célú Átmeneti Szállásunkon nagy problémát okozott a kialakult helyzet, melynek megoldását a program 2024. év első negyedévében várható folytatása fogja jelenteni.

### **- Támogatás pszichológus szakember támogatására.**

A program keretében pszichológus szakember elérhetőségét biztosítjuk lakóinknak.

### **- Szupervízió biztosítása.**



A program keretében szupervíziós egyéni és csoportfoglalkozásokat biztosítunk munkatársaink számára.

## **I. Belügyminisztérium által támogatott program**

### **- Hajléktalan emberek országos közfoglalkoztatási mintaprogramja**

A program keretében közfoglalkoztatási feladatokat szervezünk hajléktalan emberek részére. 2023-ban 14 fő foglalkoztatására kaptunk támogatást.

Programunkat az alábbi négy elemre építettük:

- Közfoglalkoztatás
- Munkaerőpiaci szolgáltatás
- Lakhatás biztosítása
- Szociális szolgáltatások
  
- Közfoglalkoztatás:

A támogatott személyek az alábbi munkakörökben kerültek foglalkoztatásra:

**Szemétszedés:**

A város egyik legsűrűbben lakott területén szerveztünk szemétszedést 5-6 fő munkájának koordinálásával. Kizárólag kommunális hulladékot szedtünk olyan területeken, ahol a felhalmozódó hulladék konfliktust okoz a lakosság körében. Korábbi programjaink tapasztalatai azt mutatták, hogy a munkaintegráción kívül, a rendszeres jelenlétünkkel sikeresen enyhült a lakosság hajléktalan emberekkel szembeni előítélete.

**Mosoda:**

3 fő bevonásával. Intézményünk összesen 3 telephelyén nyújtjuk jelenleg is a mosás lehetőségét lakóinknak. A 3 fő közfoglalkoztatott az intézményeink mosási szolgáltatását szétosztva 3 telephelyen végezte. A hajléktalan közfoglalkoztatottak mossák sorstársaik ruháját, valamint az az intézményi textíliák egy részét is.

**Ruhaválogató műhely:**

A 2019-es programidőszakban sikeresen kialakítottuk ruhaválogató műhelyünket. A ruhaválogatásnak köszönhetően nemcsak gondozottjainknak tudunk folyamatosan ruhát biztosítani, hanem a mélyszegénységben élőknek, rendőrségnek, kórháznak is. A ruhaválogató műhely egyben egy védett, nyugodtabb környezetet is biztosít gondozottjaink számára. A gondozottak nagy örömmel végzik az itteni munkálatokat, és a kreativitásuknak

is teret tudunk biztosítani. A ruhaválogatás mellett asztali szövőkerettel lábtörlőket készítenek. A ruhaválogató műhelyben 5-6 főt foglalkoztattunk 2023-ban.

- Munkaerőpiaci szolgáltatás

A program keretei között az alábbi munkaerőpiaci szolgáltatásokat biztosítottuk dolgozóinknak: munkaerőpiaci és foglalkoztatási információk nyújtása, munka-, pálya-, álláskeresési, rehabilitációs tanácsadás, munkaközvetítés, önéletrajzírás.

- Lakhatás biztosítása

Intézményünk a program keretében 3 darab lakást működtet a Házgyári út 1. szám alatti társasház 8. emeletén. A lakásokban elsősorban közfoglalkoztatásban dolgozó emberek elszállásolását biztosítjuk. Lakásonként 2 főnek, összesen 6 főnek tudunk ebben a formában segítséget nyújtani.

- Szociális szolgáltatások

A programban résztvevők számára az alábbi szociális szolgáltatásokat biztosítottuk szociális munkatársainkon keresztül: mentálhigiénés ellátás, egyéni esetkezelés, csoportfoglalkozások, segítségnyújtás a családi, társadalmi kapcsolatok ápolásában, segítségnyújtás a hivatalos ügyek intézésében, információnyújtás, tanácsadás.

- Hosszabb időtartamú közfoglalkoztatási program

A hosszú távú közfoglalkoztatási program keretében szociálisan rászoruló személyek számára biztosítunk közfoglalkoztatás keretében munkát, elsősorban az intézményeink körüli feladatok végzésére. Hosszú távú közfoglalkoztatási programunk keretében 2023-ban átlagosan 7 fő dolgozott udvaros, és intézményi takarító kisegítő munkakörökben.

A programok megvalósítása során – a korábbi éveknek megfelelően – szoros együttműködésben voltunk a Veszprém Megyei Kormányhivatal Foglalkoztatási, Munkaügyi és Munkavédelmi Főosztály Közfoglalkoztatási Osztállyal. A Közfoglalkoztatási Osztály szakügyintézéssel, tanácsadással, ellenőrzéssel segítette programjaink megvalósítását.

### **További kiemelt tevékenységeink:**

- Adni Öröm gyűjtési akció

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat országos adománygyűjtési programja keretében aktívan segítettük az adományok gyűjtését. Az adományok az év végi ünnepi időszakban kerültek átadásra a rászoruló emberek részére.

- Élelmiszerbankkal való együttműködés

Az együttműködésnek köszönhetően a TESCO-tól, ALDI-től, illetve a PENNY-től élelmiszeradományt kapunk, melyet gondozottjainknak, illetve a társintézmények gondozottjainak juttattunk el. Az együttműködés keretében aktív részt vállalunk az országos élelmiszermentésben.

2023-ban az élelmiszermentés keretében az Interspar saját élelmiszermentő programjába is bekapcsolódtunk együttműködő partnerként.

- Módszertani munka, és konferenciákon való képviselet

Fontos feladatunk, hogy szakmai ismereteinket folyamatosan fejlesszük, illetve a Szeretetszolgálat értékrendjét közvetítsük szakmai egyeztetéseken konferenciákon. A korábbi évekhez hasonlóan rendszeresen vettünk részt szakmaközi találkozók, konferenciákon. Az országos módszertani hálózat fejlesztése során 2023-ban intézményünk továbbra is részt vesz a Veszprém és Győr- Moson Sopron Vármegyékben a hajléktalan módszertani munka ellátásában. Intézményünkben egy fő módszertani feladatokat látott el a két megye területén.

- Hallgatók fogadása, közösségi szolgálat

Fontos feladatunknak tartjuk, hogy a leendő szociális munkásokkal megismertessük tevékenységeinket, munkánkat. 2023-ban is fogadtunk hallgatókat, valamint együttműködési szándéknyilatkozatot írtunk alá a Veszprémi Érseki Hittudományi Főiskola induló új szociális képzésével. Az érettségi előtt álló fiatalok közösségi szolgálatát 2 fő töltötte el az évben intézményeinkben.

- Mozgóorvos által eljuttatott adományok

A 24 órás Egészségügyi Centrum keretében működő Mozgóorvosi szolgálat az egészségügyi ellátás mellett, az év során több esetben a szociálisan rászorulóknak is segítséget nyújtott elsősorban adományok célba juttatásával.

- Február Harmadikai kérdőíves kutatás

A hosszú múltra tekintő hajléktalan országos kutatásban aktívan kivettük a részünket 2023-ban. Intézményünk összes részlegén vettünk fel kérdőívet lakóinktól, amelyeket aztán az országos statisztikát készítő munkatársak rendelkezésére bocsájtottunk.

## AZ ELLÁTÁSI EGYSÉGEK 2023-AS ÉVRE VONATKOZÓ SZAKMAI BESZÁMOLÓJA

### UTCAI SZOCIÁLIS SZOLGÁLAT

/Telephely: 8200 Veszprém, Jutasi út 24-26., Jutasi út 2142 hrsz./

Veszprémben 1997 óta működik utcai szolgálatunk, melyet 2009-ben vett át a Magyar Máltai Szeretetszolgálat. A Befogadás Háza keretében két engedélyezett utcai szolgálat működik. Szolgálatunk minden tagja (4 fő) szakképzett, a koordinátori teendőket mindkét szolgálatnál 1-1 fő végzi.

A szolgálatok munkaszervezése a 2023-es évben is a korábbi évekhez hasonlóan alakult. A két szolgálat egymással összehangolva látta el feladatait a város területét felosztva.

I. sz. utcai szociális szolgálat Veszprém déli részét látta el, mely kb. az ellátottak felét teszi ki, pontos felosztást az állandó vándorlások miatt azonban nehéz lenne megadni.

Helyszínek:

- Egyetemváros (Nándortelep, Egry József utcai lakótelep, Hóvirágtelep)
- Jeruzsálemhegy (Endrődi Sándor lakótelep, Takácskert)
- Cholnokyváros
- Belváros
- Füredidomb
- Szabadságpuszta
- Veszprémvölgy

A II. sz. utcai szolgálat Veszprém északi részét látja el.

Helyszínek:

- Jutaspusztá
- Jutasi úti lakótelep
- Újtelep
- Bakonyalja
- Gyulafirátót
- Kádárta
- Iparváros (Csererdő)

- Dózsaváros (Temetőhegy, Pajtakert)
- Veszprém – Csatárhegy

A felosztás szerint nyújtott segítség kizárólag az egyéni esetmunka tekintetében jelentette az emberek szétszórását, a teajáratok, krízisjáratok működtetését felosztástól függetlenül nyújtották munkatársaink a rászorulóknak.

### **Az utcai szolgálat működése**

Szolgálatunk a téli időszakban munkanapokon 8-22 óráig működött, ekkor fokozott utcai jelenléttel dolgoztunk 2023-ban is a korábbi éveknek megfelelően. Krízisidőszakban 24 órás készenléti szolgálatban fogadjuk a bejelentéseket Veszprém megye egész területéről.

A téli időszakon kívül az utcai munka munkanapokon 08-20 óráig üzemel.

Ügyfélfogadási idő: hétköznaponként 8-10 óráig.

Utcai szolgálatunk ügyfélszolgálati feladatait a Jutasi út 2142 hrsz. alatt lévő különálló épületszárnyban látja el. Az ügyfélszolgálat idejében alkalmanként 5-8 fő kért segítséget szolgálatunktól 2023-ban.

### **Utcai szociális munka**

Az elmúlt év során jogszabályi módosítások eljutottak az utcai szociális munka területére is, mely az alábbi jogszabályok módosulásában mutatkoztak meg:

- A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről szóló 9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet módosítása
- Az 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet kapcsán fontos változás 2023. januárjától, hogy az utcai szociális munka munkaköreinél is megjelent a munkakör betöltéséhez szükséges képzés. A januártól belépő új munkavállalókat 15 napon belül be kell jelenteni a képzésre, melyet 1 éven belül el kell végezniük.

A rendelkezés hatályba lépésének napján utcai szociális munka keretében foglalkoztatott személyek 2024. december 31-ig kötelesek elvégezni az előírt utcai szociális munka képzést.

- A képzés részleteit a 81/2004. (IX. 18.) ESzCsM rendelet. A képzés kötelező óraszáma 80 óra, ebből 40 óra elméleti oktatás, 40 óra gyakorlati oktatás.
- Az egyes szociális szolgáltatásokat végzők képzéséről és vizsgakövetelményeiről szóló 81/2004. (IX. 18.) ESzCsM rendelet módosítása:

A rendelet alkalmazási köre kiegészül az utcai szociális munkával.

Ezekon kívül a 2023-as évben megjelent a Szociális Ágazati Portálon a „Szakmai ajánlás az utcai szociális szolgáltatást biztosítók és végzők számára” című dokumentum is:

A 2023-as év sok változást hozott kollégáink életébe. Utcai szolgálatunk is új telephelyre került, ahol egy önálló raktárral, melegítőkonyhával és mosdóval egybekötött iroda került kialakításra.

Bejárata két oldalról megközelíthető, az egyik az utcafront felől, a másik a hátsó udvari részről, ahonnan a raktárunk is nyílik. Szolgálati gépjárművünk parkolása is ezen a részen lett megoldva, így az adományok, élelmiszerek mozgatása diszkrétebb, hatékonyabb.

Szervezeti egységünk ügyfélszolgálati feladataikat az új irodában látják el, a raktárt, illetve a szolgálati gépjárművet is közösen használja a két szolgálat.

Év végén szolgálatunk minden igényt kielégítő új gépjárművet kapott.

Az utcai szociális munka a hajléktalan ellátás szerves része, mondhatni első lépcsője.

Felderítjük és tartjuk a kialakított – a feltétlen bizalomra épülő – kapcsolatot a gondozottal, ellátjuk őket az alapvető szükségletek kielégítéséhez nélkülözhetetlen eszközökkel, elsősorban élelmiszerral, információval, ezen belül az ellátásba való bekapcsolódás lehetőségeivel, a biztos jövedelemhez való hozzájutás lehetőségeivel, elérési útjaival.

Támaszt nyújtunk a lelki és fizikális problémák esetén.

Legnehezebb feladataink közé a téli krízis időszakban végzett munka tartozik. Természetszerűen ilyenkor megnő a megbetegedések száma, ami az orvos és gyógyító tevékenysége fokozott jelenlétét igényli.

Mivel az utcán élők többsége valamilyen pszichés megbetegedésben szenved - szenvedélybeteg, pszichiátriai beteg, ill. magatartási zavarokkal küzd, az ő intézményi elhelyezésük a hagyományos hajléktalan ellátó rendszerekben nagyon nehezen oldható meg.

### **Tendenciák a veszprémi utcai munkában**

A 2023-as évben is jelentős lemorzsolódás figyelhető meg a nyilvántartott embereink létszámát tekintve. Ez a tendencia már évek óta tapasztalható, míg a 2021-es évben 100 fő ellátását végeztük, ez a szám a 2022-es év végén 69 főre csökkent, 2023 decemberében az



aktív ellátottak száma 63 fő. Ebbe a létszámba azonban nem kerültek bele azok az emberek, akik az intézmény valamely tartós ellátását elhagyva, hosszabb-rövidebb ideig kint tartózkodtak, s szolgálatunkkal ezen oknál fogva kapcsolatba kerültek. Ők nyilvántartásunkba nem kerültek, így a hivatalos statisztikai létszámot sem gyarapították.

Heti szinten 7 olyan emberrel foglalkozunk, akik eddig nem szánták rá magukat a regisztrációra, ezért ők sem szerepelnek a gondozotti létszámunkban.

Az előző, 2 év lemorzsolódása főként az Alacsony Küszöbű ellátásnak volt köszönhető, oda 15-20 emberünket sikerült tartósan elhelyezni, illetve az intézmény egyéb részlegei is nyitottak voltak az utcai életmódból kikerülni vágyók elhelyezésében.

2023-ban a csökkenés további oka, hogy 7 ember elhunyt, 3 fő tartós intézményi ellátásba került, egy ember pedig visszatért családi köteleihez.

Hívásaink száma az elmúlt időszakban – az előző évekhez képest – megduplázódott, szinte alig van nap, mikor ne riasztanák szolgálatunkat egy-egy földön fekvő, vagy itt-ott alvó emberre.

Ezek többnyire helyi hívások voltak, elvértve akadt vidékről jövő megkeresés, segítségkérés.

### **Az utcai szociális munka keretében nyújtott szolgáltatások, támogatásnyújtások:**

#### ***Szociális ügyintézés***

A szociális ügyek intézését legtöbbször utcai irodánkban végezzük, a hivatalos iratok, kérvények kitöltése, segélyek intézése és a hivatalos adatfelvétel is itt történik. Minden gondozottunk egyéni esetkezelésben részesült. A fizikai szükségletek kielégítésén kívül nagy hangsúlyt fektettünk arra, hogy ügyfeleinkkel bizalmon alapuló személyes kapcsolatot alakítsunk ki. Segítő beszélgetéseink fő alapja az arra való motiváció, hogy intézményünk szolgáltatásait igénybe vegyék.

#### ***Teajáratok***üzemeltetése (nyáron heti 1, télen heti 3 alkalom)

Az utcai szolgálataink a teajarat alkalmával lefedik a város egész területét, ügyfeleink megadott időpontban várják a szolgálat gépkocsiját. A teajaratokon az élelmiszerosztáson kívül lehetőségünk volt tisztasági szerek (borotva, szappan, sampon WC-papír, eü. betét, stb.), gyümölcs és vitaminok osztására.

A teajaratok helyszínei nem változtak.

A teajarat forgalmi adatai:

2023.	Havi átlagos létszám (fő):
január	47
február	43
március	42
április	42
május	43
június	42
július	43
augusztus	42
szeptember	42
október	43
november	42
december	41

### Az utcai szolgálat együttműködései

#### Utcai Szociális Szolgálatok

A hajléktalan személyek minél szélesebb körű és zavartalan ellátása érdekében a Veszprém Megyei Jogú Város közigazgatási területén az intézményünk által működtetett I., ill. II. számú utcai szolgálatok a korábbi évekhez hasonlóan 2023-ban is szoros együttműködésben dolgoztak, így a két szolgálat Veszprém város egész területét lefedte szociális munkájával.

#### Regionális Diszpécserközpont

A Regionális Diszpécserközponttal 2023-ban is kötött intézményünk együttműködési megállapodást. Ez a téli krízis időszakára vonatkozik, november 01 - április 30.-a között működik. Központja a tatabányai Regionális Diszpécser Központ. Az ide érkezett bejelentéseket továbbítja szolgálatunk felé a diszpécserközpont, melyre kollégáink 15 percen belül reagálnak, s értesítik a központot a megtett intézkedésekről.

#### Kerekasztal megbeszélés

A közterületen szolgálatot teljesítő szervekkel, szervezetekkel tavalyi évben vezetői szintű egyeztetés történt a közterületeket érintő feladatokról. Krízis időszak előtt egy alkalommal került sor az egyeztetésre.

## Élelmiszerbankkal történő együttműködés

2015-ben került sor az Élelmiszerbankkal való együttműködés aláírására, amely lehetőséget biztosít, hogy a TESCO, Aldi, és Penny bevásárlóközpontok által forgalomba már nem hozható, de a szavatossági idejét még megőrzött zöldségeket és pékárut heti 5 alkalommal intézményünk elhozhatja és kioszthatja a rászorulóknak körében. Szolgálatunk heti 3 alkalommal megy az adományokért, amit a teajáratok alkalmával osztunk szét.

## NÉPKONYHA

/Telephely: 8200 Veszprém, Jutasi út 2142 hrsz/

A népkonyha célja: a rendszertelenül vagy hiányosan étkező személyek egészségkárosodásának, életveszélyének elhárítása.

Feladata: napi rendszerességgel egy tál meleg étel biztosítása a rászorultaknak.

Népkonyhánkon a korábbi évekhez hasonlóan – a kötelező egy tál meleg étel helyett – levesből és főételből álló meleg ételt biztosítottunk a rászorulóknak.

### A Népkonyha működési rendje

2023-ban Népkonyhánkon a korábbi évekhez hasonlóan 1 fő szociális segítő és 1 fő konyhai dolgozó teljesített szolgálatot. A szolgáltatás integráltan működött Nappali melegedőnk helyiségében.

Éves nyitvatartási napok száma: 365 nap.

Napi nyitvatartási idő: 12.00 – 14.00 óra.

### Az ellátottak köre

Azok az alacsony jövedelemből élő, krízishelyzetbe került, rászoruló személyek, akik más szociális étkeztetési formában nem részesülnek. A Népkonyhára betérők jelentős hányadát ismerjük az egyéb hajléktalanellátó intézményi egységeinkből, alkalmanként azonban, kis létszámban előfordulnak a hajléktalan ellátáson kívülről érkezők.

2023-ben 37 adag volt az éves átlag a népkonyhán. Intézményünk részt vett a Rászoruló Embereket Támogató Operatív Programban (RSZTOP), aminek keretében munkanapokon előrecsomagolt meleg ételt kaptunk ellátottaink részére. Ennek köszönhetően a program ideje alatt hétköznap 20, hétvégén 70 adag ételt rendeltünk. Az igénybevételt figyelembe véve a nyári hónapokban hétköznap 15, hétvégén 65 adag ételt kértünk Népkonyha keretében. A program lezárultával minden nap 65, majd az emelkedett igények miatt 70 adag étel érkezett. Ebből 65 adagra kaptunk támogatást, a többi önköltséges áron az

intézmény fenntartója vállalta magára. Látható, hogy a számok folyamatos emelkedést mutattak. Egyre több ellátott veszi igénybe szolgáltatásunkat.

### **Igénybevételi adatok 2023:**

2023.	Havi átlagos létszám (fő):
január	26
február	24
március	19
április	24
május	57
június	61
július	19
augusztus	23
szeptember	22
október	25
november	57
december	63

### **A 2023-as évi telephelyváltozás hatásai:**

2023. júliusára elkészült a Veszprém, hrsz: 2142. szám alatti épület átalakítása, aminek köszönhetően a Népkonyha, a Nappali Melegedő, illetve az alacsonyküszöbű ellátás ebbe a korszerűen felújított és berendezett épületbe költözhetett. Az ellátások színvonala ezzel magasabb lett. A kényelmet és a praktikusságot emelte az épület elhelyezkedése, hiszen közvetlen a főépület mögött található. Így egybe lehetett nyitni az udvarokat, az átjárás ezzel egyszerűbbé vált. Nem elhanyagolható az a tény se, hogy a fenntartó által működtetett többi részleggel erősödött a kapcsolat.

Az új részlegen nőknek és férfiaknak külön akadálymentesített illemhely-zuhanyzó került kialakításra, illetve a férfiaknak számbeli többségük miatt még pluszban áll rendelkezésre illemhely, zuhanyzó, mosdó. A főzési, étel melegítési lehetőség a korszerűen felszerelt teakonyhában van. Itt indukciós tűzhely, mikrohullámú sütő, mosogató, hűtőszekrény, konyhaszekrények találhatók.

## NAPPALI MELEGEDŐ

/Telephely: 8200 Veszprém, Jutasi út 2142. hrsz/

A Nappali Melegedő egy infrastruktúrájában magas színvonalú és jól felszerelt épületben található. Lehetőséget nyújt közösségi együttlétre, pihenésre. A művelődést a televízió és a polcokon sorakozó könyvek biztosítják.

A Nappali melegedő alapvető célja, feladata, működési rendje

A Nappali melegedő számára a törvényben meghatározottak betartása, a jogszabályi előírásoknak történő széles körű megfelelés a hatékony működés alapvető feltétele.

### Szolgáltatások:

- Ügyfélfogadás a hét minden napján
- A Szociális törvény, valamint az 1/2000.(I.7.) SZCSM rendelet által előírt szolgáltatások biztosítása a célcsoport számára (napközbeni tartózkodás, pihenés, higiéniai szükségletek kielégítése: mosás-mosatás, fürdés, borotválkozás, étkezés feltételeinek megteremtése)
- Szociális ügyintézés (információnyújtás, iratpótlás, nyugdíjazás elindítása stb.)
- Olyan aktivitások (szabadidős foglalkozások, közösségi programok,) szervezése és lebonyolítása, melyeknek célja az „énerő” erősítése, leépült készségek helyreállítása, új készségek kialakítása, rendszeres munkavégzéshez való szoktatás elősegítése, sikerélményekhez segítség, közösségi élmény megteremtése, csapatmunka elsajátítása, idő strukturálásának megtervezése, gyakoroltatása.

A hajléktalanná válás általában nem egyik napról a másikra történik, sok tényező vezet hozzá. Az okok között a különböző személyi konfliktusok a leggyakoribbak, amelyek után (de gyakran azt megelőzve, s ez által kiváltva azokat), különböző devianciák alakulnak ki, súlyosbítva ezzel a konfliktust, meggyorsítva a lecsúszást, a hajléktalanná válás folyamatát. Ügyfeleink több mint fele az Éjjeli menedékhelyről, valamint az éjszakáikat közterületen élők közül adódik össze.

Csekély számú azon ellátottak száma, akik szívességi lakáshasználók (ismerősnél, rokonnál, barátánál alszanak), kórházból, egyéb ellátó intézményből jöttek, vagy frissen kerültek ki

lakásukból, albérletükből, vagy még nem kerültek ki, de nem fogják tudni fizetni számláikat, elmaradásuk van már.

Emelkedett számban jelentek meg addikciós problémákkal, főképp biofű, alkohol önmagában vagy gyógyszerrel és ehhez hasonló tudatmódosító szereket használó fiatalok. Próbáltuk volna őket valamilyen rehabilitációs intézménybe elhelyezni, de sajnos együttműködés hiányában ez általában megghiúsult. Egy esetben 5 hétig tartotta magát kliensünk egy rehabilitációs intézetben.

### **A 2023-ben végzett szakmai munka bemutatása**

Az ellátottak egészségügyi ellátását folyamatosan szervezzük: házi orvoshoz irányítást, a szükséges szakellátás igénybevételét koordináljuk, tartós betegség esetén segítjük az adekvát ellátáshoz jutást. Személyi tisztálkodásuk, ruházat tisztítása az intézményben folyamatosan megoldott. Ezt szolgálják a mosógépek, a szárítógépek, melyhez ingyenesen biztosítunk mosószert, öblítőt illetve a „mosodás”, akit közfoglalkoztatás keretében alkalmazunk. A személyes higiéné tárgyi feltételeit (szappan, törölköző, váltás ruha, borotva, papírzsebkendő stb.) szintén folyamatosan biztosítjuk.

Étel melegítésére és étkezésre minden feltétel adott, kulturált módon berendezett konyhában.

Hivatalos ügyeik intézéséhez egyéni gondozás keretében, személyre szabottan adunk segítséget. A leggyakoribb segítségnyújtások: segélyügyintézés, személyi igazolvány, TAJ kártya, adókártya költségmentes igénylése; anyakönyvi kivonatok, iskolai bizonyítványok beszerzése, ill. kérelmek, beadványok megfogalmazása, önéletrajz megírása. Fontos feladat még a gondozottak megfelelőbb intézménybe juttatása: szenvedélybeteg-kezelő, pszichiátriai intézmények, átmeneti szállók.

Munkavállalásukat több szálon segítjük: munkahelyek felkutatása, posta- és e-mailcím, telefonos elérhetőség biztosítása, kezdeti időszak átvészelését egyedi esetekben átmeneti szolgáltatásbővítéssel próbáljuk megoldani. pl. bérletvásárlás a munkába menetelhez, tartós élelmiszer csomag biztosítása stb.

Adományokból tudunk az ellátottak számára évszaknak megfelelő ruházatot biztosítani, illetve az albérletbe helyezettek számára az alapvető lakhatási feltételek biztosítására bútorokat, háztartási eszközöket juttatni.



Szabadidős programok szervezése: ellátást igénybevevők részére televízió, sajtótermékek, kis könyvtár állnak rendelkezésre. A karácsonyi ünnepekre közösen készülünk, és meghitt programmal tesszük emlékezetessé az ünnepet.

2023-ben a Veszprémi BV fogvatartottjai színdarab előadásával kedveskedtek intézményünk lakóinak a Fogvatartottak reintegrációs programjának köszönhetően. Ellátottjaink sem maradtak ki a szereplésből, hárman verset szavaltak, közülük egy személy saját versét adta elő.

Fontos megemlítenünk, hogy intézményünk nem csak hajléktalan személyek számára biztosítja szolgáltatásait. A hideg télnek nemcsak a hajléktalan emberek vannak kiszolgáltatva, hanem a mélyszegénységben élő, lakással, házzal rendelkező emberek is, akik nem tudják fűteni az otthonaikat. Ezért egyre jelentősebb azon veszprémi polgárok jelenléte az intézményben, akik ugyan rendelkeznek lakhatással, de annak alacsony komfortfokozata miatt (fürdőszoba, áram, fűtés hiánya) nem tudják megoldani a személyi tisztálkodást, illetve ruháik mosását.

Az előző évekhez hasonlóan a Nappali centrum és az Éjjeli menedékhely fizikai közelsége lehetővé tette, hogy egymás tevékenységeit kiegészítve biztosítsuk a gondozottak életvezetésének folyamatosságát, egyfajta otthonpótlás-jelleggel.

Ügyfélközpontú szemléletünkől adódóan fontosnak tartjuk, hogy lakóink és munkatársaink között – a felépülést elősegítő – jó kapcsolat és hatékony együttműködés legyen. Ennek megfelelően az esetkezelő munkatársak mindenkor fokozott körültekintéssel járnak el annak érdekében, hogy a legeredményesebben láthassák el az alábbi feladataikat.

Nappali melegedőnk az év második felében jelentős változáson ment keresztül. Egy kollegánk távozását, illetve egy másik munkatársunk tartós betegségét kellett átvészelnünk, ami az intézmény munkavállalóinak összefogásával nagyon jól sikerült. Ez egyben össze is kovácsolta közösségünket.

Éves szinten a nehéz időszakok ellenére 72 fős átlaggal működött szolgáltatásunk.

#### **Igénybevétel adatai 2023. (Engedélyezett férőhelyek száma 100.)**

2023.	Havi átlagos létszám (fő):
január	77

február	77
március	78
április	76
május	77
június	70
július	65
augusztus	65
szeptember	65
október	65
november	70
december	83

### Az ügyfelek demográfiai jellemzői

Átlagos életkor 38 és 50 év,

Nemek aránya: 25% nő, 75% férfi;

Iskolai végzettség: a nyolc osztályt végzettek és a szakmunkások aránya magasabb, az érettségizettek, illetve a felsőfokú végzettséggel rendelkezők alacsony arányban mutatkoznak meg.

A hajléktalanná válás vélt okai között vezet az eladósodás, a káros szenvedély, az állás elvesztése, valamint a családi helyzet megváltozása. A válások, illetve egyéb családi traumák a hajléktalanná váláshoz vezető úton az egyik legjelentősebb tényező.

### Jövőbeli terveink

A Nappali Centrum a 2024-es évben reményeink szerint új, a szabadidő hasznos eltöltésére szolgáló eszközökkel fog bővülni. ezeket az ellátottak maguk önállóan, illetve szociális munkatárs segítségével tudják majd használni.

### ÉJJEI MENEDÉKHELY

És alacsonyküszöbű szolgáltatás

/Telephely: 8200 Veszprém, Jutasi út 24-26., illetve 8200 Veszprém, Jutasi út 2142. hrsz /

Az Éjjeli menedékhely két telephelyen összesen 62 férőhellyel működik. Szolgáltatásait férfiak és nők egyaránt igénybe vehetik.

Intézményünkben a menedékhely férőhelyein jelenleg 20 főt tudunk alacsonyküszöbű ellátásban részesíteni. Az alacsonyküszöbű férőhelyek szinkronban működnek éjjeli menedékünkkel.

A hét minden napján fogadja a fedél nélkülieket 18.00 órától másnap reggel 8.00 óráig.

#### **Igénybevételének feltételei:**

- a mindenkor érvényben lévő házirend elfogadása
- önellátásra való képesség

#### **Szolgáltatásai:**

- éjszakai pihenés, szálláshely biztosítása
- krízis időben egyszeri élelem biztosítása (szendvics)
- tisztálkodási lehetőség
- szociális ügyek intézése, orvosi ellátáshoz juttatás
- álláskereséshez segítségnyújtás
- személyes használati tárgyak biztonságos őrzése

A szolgáltatás térítésmentes.

Minden önként jelentkező hajléktalanról gondoskodunk, - főképp krízis időszakban - hiszen a szállás hiánya az életet, testi épséget veszélyeztető állapot lehet. Itt is megjelennek azok az ellátottak, akik gyakorlatilag életvitelszerűen veszik igénybe az ellátást, és majd minden nap megtalálhatók az Éjjeli menedékhelyen. Ha az Éjjeli menedékhelyet igénybevevő személyek jellemzőit vizsgáljuk, azt tapasztaljuk, hogy több, mint 60% nem rendelkezik semmilyen szakképzettséggel, közel harmaduk szakmunkás végzettségű. A szakképzettség hiánya, illetve az elavult szakképzettség, rossz fizikai és mentális állapot komoly nehézséget jelent a munkahelykeresésben, munkahely megtartásában. A munkavállalás is inkább a férfiakhoz köthető a szakmájukban, a nők esetében kisebb arányban fordul elő a munkába állás. Az előző évekhez hasonlóan az elváltak és az egyedül élők aránya a legmagasabb. Az Éjjeli menedékhelyet igénybe vevő személyek száma, az év elején és az év végén nő meg

ugrásszerűen. A téli időszakban, megszűnnek a hideg miatt azok a lakhatási lehetőségek, melyek a melegebb hónapokban, átmeneti megoldást nyújtottak a rászorulóknak. Az Éjjeli menedékhelyen tovább folytatódott a fiatal felnőttek arányának emelkedése, amely gyakran okozott komoly feszültségeket, az eltérő élethelyzetek, eltérő problémák miatt. A fiatal felnőtt korcsoportba tartozók között jelentős arányban voltak azok, akik rendszeresen használtak tudatmódosító szereket. A szerhasználat, illetve annak megszerzése gyakran párosult sorozatos bűnelkövetésekkel és erőszakos bűncselekményekkel. Az ellátottak alkalmazkodóképessége átlagon aluli. Többségük fél minden változástól, ami az alacsony küszöb másik (sokkal korszerűbb) épületbe történő költözése után az igénybevevők számában egyértelműen megmutatkozott.

Az Éjjeli menedékhelyen jelentkező hajléktalan emberek többsége teljesen ellátatlan, kevés azok száma, akik bejelentett munkaviszonnyal rendelkeznek, ill. valamilyen nyugdíjszerű ellátásban részesülnek. Fontos feladatunknak tartjuk a fizikai állapotjavítást, a szenvedélybetegségek kezelését, annak érdekében, hogy a hajléktalan embert akár a támogatott (közfoglalkoztatás, intézményen belüli foglalkoztatás), akár az elsődleges munkaerőpiacra tudjuk segíteni.

## Igénybevétel adatai 2023. Engedélyezett férőhelyek száma 62

2023.	Havi átlagos létszám (fő):
január	74
február	73
március	70
április	64
május	62
június	57
július	49
augusztus	52
szeptember	52
október	52
november	56
december	63

### Jövőbeli terveink

Szeretnénk csoportfoglalkozásokkal színesíteni igénybevevőink életét. Ennek érdekében egy művészetterápiás csoport indulásának előkészítése zajlik.

### ÁTMENETI SZÁLLÁS

/Telephely: 8200 Veszprém, Jutasi út 24-26/

Nyitvatartási napok száma: 365 nap

Az Átmeneti szállás folyamatos - 24 órás - bentlakást biztosít ügyfelei számára.

Jogi férőhelyek száma: 40 fő: 12 nő, 38 férfi.

Ellátási terület: Veszprém város közigazgatási területe.

A veszprémi átmeneti szállást azok a 18 év feletti, akik elvesztették lakhatásukat, de képesnek érzik magukat arra, hogy a szociális munka segítségével egy idő után megpróbálkozzanak az önálló életvitellel, visszailleszkedve a társadalomba.

### **Az igénybe vevők köre:**

Veszprém közigazgatási területén élő 18 év feletti hajléktalan személyek, akik rendelkeznek rendszeres jövedelemmel. Az igénybe vevők nagy számban időskorúak, szenvedély betegek, pszichiátriai betegek és többségük krónikus betegséggel is küzd. Szociális problémáikat tekintve, alacsony jövedelműek, munkanélküliek, állami gondozottak, bűnözői hátterük van, családi kapcsolataik megszakadtak.

### **Az átmeneti szálláson nyújtott szolgáltatások:**

A hajléktalan személyek átmeneti szállása a szociális munka keretében

- a, tanácsadás
- b, esetkezelés
- c, gondozás,
- d, készségfejlesztés
- e, szolgáltatásokhoz való hozzáférés segítése és
- f, az ellátott egyéni szükségletei szerint felügyelet és háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtási elemeket szükség szerint biztosít.

- éjszakai pihenés biztosítása
- ágynemű biztosítása
- fürdőhelység biztosítása
- mosáshoz szükséges helység és gépek biztosítása
- ruhák pótlása adományból, konyahasználat
- munkavégzés lehetőségének megszervezése, álláskeresés
- internethasználat, számítógéphasználata lakhatás kereséséhez, álláskereséshez
- csomag és értékmegőrzés, előtakarékosság lehetősége
- lakcímbeljelentés, egészségügyi alapellátás és szakellátás megszervezése
- pénzbeli és természetbeni juttatások igénybevételeinek lehetőségének biztosítása, szabadidős programok szervezése

### **A szociális munkások legfontosabb feladatai, munkarendje:**

Az átmeneti szálláson 4 fő szociális szakember dolgozik beosztás szerinti munkarendben hétfőtől-péntekig 12 órában, hétvégén ügyeleti munkarend működik.

- a személyre szabott bánásmód
- a hajléktalan emberek mentálhigiénés ellátása
- az intézményen belüli közösségi élet szervezése
- egyéni esetmunka
- csoportos szociális munka
- hivatalos ügyek intézésében segítségnyújtás
- családi és társadalmi kapcsolatok alakításában, ápolásában való segítség
- részvétel az esetmegbeszéléseken, szakmai rendezvényeken, foglalkozásokon, továbbképzéseken

#### **Az ellátás igénybevételének módja:**

A lakónak írásbeli kérelmet kell benyújtania, mely tartalmazza az orvosi véleményt és a jövedelemigazolást is. A kérelem benyújtása után a részlegvezető személyesen meghallgatja a klienst. A felvételtől a munkatársi csoport dönt. A felvételkor a szociális munkás ismerteti a lakóval a házirendet, a lakó jogait és kötelességeit, tűzvédelmi előírásokat. Az intézményvezető írásbeli megállapodást köt, a szociális munkás ezt követően pedig együttműködési megállapodást köt a lakóval. A lakók részére az igénybevétel első hónapja térítésmentes, utána napi 600 Ft-ot kell fizetni jövedelemtől függetlenül. Amennyiben a lakónak olyan alacsony a jövedelme, hogy nem tudja a térítési díjat megfizetni, van lehetősége kérelmezni a térítési díj csökkentését. A szerződést határozott időre kötjük, a lejárat előtt a lakó kérelmezheti a szerződés meghosszabbítását, amennyiben lakhatását más módon nem képes megoldani.

#### **A jogviszony megszűnése:**

- az intézmény jogutód nélküli megszűnése
- a jogosult halálával
- a határozott idejű szerződés lejártával
- a megállapodás felmondásával: az ellátott írásbeli felmondásával, intézményvezető részéről írásbeli felmondással pl. súlyos házirend sértés esetén

### **Térítési díj fizetésének szabályai:**

Az ellátás első 30 napja ingyenes. A 30 nap lejártá után minden hónap 15-ig kell a térítési díjat a lakónak készpénzben befizetnie a szociális munkatársaknál, melyről nyugta kerül kiállításra. A lakónak évente 1 alkalommal van lehetősége a térítési díj megfizetésének elhalasztására, melyet írásban kell kérelmeznie. Amennyiben a lakó a térítési díjat 15-ig nem fizette be, úgy írásban felszólítást kap a térítési díj megfizetésének határidőjéről. Amennyiben a lakó gyógykezelés céljából igazoltan hiányzik, úgy azokon a napokon a térítési díj 20%-át kell fizetnie.

### **Környezet, tárgyi feltételek:**

Az Átmeneti szállás az épület emeleti és tetőtéri részén helyezkedik el. A szálló részben akadálymentes, az első szintig lift segítségével is fel lehet jutni, a tetőtér lépcsőn közelíthető meg. A férfiak az első szinten 7 db szobában, a nők az emeleten 6 db szobában helyezhetők el. Mindenkinek ágya, szekrénye és ágy alatti tároló doboza van, melyben a személyes dolgait tárolhatja. A nőknél külön konyhasarok is van, illetve az első emeleten egy nagy közös konyha-nappali is található, mely a közösségi programok helyszíne is egyben. Az átmeneti szálláson mosókonyha, raktár is rendelkezésre áll.

### **2023 évi szakmai munka és programok az Átmeneti Szálláson:**

Az évünket nagyban meghatározta a lakóink romló egészségi állapota, amely által napi szintű lett az egészségügyi tevékenység. Főbb feladatok a gyógyszerek felíratása, kiváltása, szakellátásra időpontkérések, orvoshoz kísérés, kórházi látogatás, kórházi csomagkészítés, folyamatos konzultáció a háziorvosokkal, szakorvosokkal. A pszichés megbetegedések száma és jellege is jelentős, de változatlan az elmúlt év után. Az év folyamán az intézménybe 1 fő diplomás ápoló végzettségű szakember lett felvéve, aki heti 1-2 alkalommal segíti a munkánkat 4 órában. Az év elején a pszichiátriai gyógyszerek körül egy ideig hiánycikk volt a Rivotril és a Tegretol gyógyszerek, mely okozott egy kisebb feszültséget a rendszeres pszichiátriai kezelt lakók körében, de az intézmény háziorvosával szorosan együttműködve sikerült ezt az átmeneti időszakot megoldani. Sajnos hiába nyitott meg a veszprémi kórházban a pszichiátriai osztály, szinte lehetetlen klienseket delegálni.



Az idei évben nagy segítség volt Vörös Anna pszichológus, aki havi rendszerességgel jött az intézménybe, a lakók nagyon szívesen jártak hozzá, többüknél sikerült eredményeket is elérni életmódváltással kapcsolatosan. Az idei évben is szeretnénk, ha lenne lehetősége a lakóknak pszichológusi tanácsadásra.

Az év elején a kulturális főváros projektnek köszönhetően művészet terápiás foglalkozás kezdődött az intézményben, melyen az átmeneti szállásról kezdetben 8 fő, később 3 fő vett részt.

A Vöröskereszt munkatársaival továbbra is jó a kapcsolat, szintén havi rendszerességgel járnak a közös klienseinkhez, akiket élelmiszer adományokkal is támogatnak.

Karitasz szintén élelmiszerrel támogatta a lakóink egy részét.

Az évben az élelmiszerbank adományai által heti 3 alkalommal kaptunk főleg pékárút, és zöldségfélét, ritkábban gyümölcsöt.

A veszprémi nyugdíjas szervezettel is rendszeresen tartjuk a kapcsolatot, akik főleg ruha adományaikkal segítik a munkánkat, de kaptunk tőlük háztartási eszközöket is.

Februárban megrendeztük a szokásos farsangi rendezvényünket, fánkot sütöttünk és tomboláztunk. Mindenki nagyon jól érezte magát.

Lakógyűlés márciusban volt, ahol az aktuális problémákat beszéltük meg, illetve tájékoztatva lettek a lakók a térítési díjváltozással kapcsolatban.

Márciusban érkezett a tüdőszűrő busz, ahol a lakók szűrése történt meg. Sajnos az idén is jelentkezett megbetegedés.

Áprilisban és szeptemberben csapatépítő kiránduláson vettünk részt a kollégákkal, Aszófőn és a Várvolgyben voltunk. Nagyon jól éreztük magunkat és nagyon ránk fért a közös program, ezeken a napokon a nappali centrum munkatársai ügyeleti formában látták el a felügyeletet az átmeneti szálláson, hálásak vagyunk a segítségükért.

Április hónapban megszűnt az RSZTOP projekt által biztosított dobozos ételosztás, de júniusban újraindul október 6-ig. Azóta a lakóink a népkonyhát veszik igénybe, illetve többen főznek.

Júliusban Balatonalmádiban rész vettünk a lelki napon, ahol Böjte Csaba előadását hallgathattuk meg. Feltöltődtünk.

Augusztusban részt vettünk a Sziget fesztivál utáni gyűjtésben, nagyon kevés törölközőt és ruhaneműt sikerült gyűjteni.

Augusztusban a Spar iskolakezdési adománygyűjtő akciójában is részt vettünk.

Október végén tököket faragtunk a lakókkal és a temetőbe mentünk gyertyát gyűjtani az elhunyt lakók sírjánál.

Októberben üzemorvosi vizsgálaton vettünk részt.

Az idei évben műszaki problémáink is adódtak bőven. Beázások, lift meghibásodás, ablakok árnyékolása, hidegben záródási problémák, tűzriasztó álriasztások, fűtés és melegvíz ellátási problémák kazán hiba miatt, biztosíték problémák, rezsó meghibásodások, szárítógép meghibásodása.

Az idei évben is nagy segítség számunkra a ruhaválogató munkája, sok kliens ruházatát tudtuk cserélni az adományok által.

Decemberben tartottuk a szokásos karácsonyi ünnepségünket. Szépen feldíszítettük a szállót, minden vasárnap meggyújtottuk az adventi koszorún a gyertyákat. 19-én pedig megtartottuk az ünnepséget. Gulyáslevest főztünk az udvaron bográcsban, illetve kiflit sütöttünk. A lakók közül többen verset mondtak, majd közösen elfogyasztottuk a vacsorát. Karácsonyi kvízzel is készültünk a lakóknak, a 3 legügyesebb lakó ajándéksomagot kapott. Az este végén kiosztottuk az intézmény által biztosított ajándéksomagot.

Szilveszter napján gyerekpezsgős koccintással búcsúztattuk az évet.

Az idei évben is nagyon büszke vagyok a kollégákra, az évet táppénz nélkül dolgozták végig, pedig bennünket sem kerültek el a betegségek, de megoldották szabadnappal, szabadsággal. Jól összeszokott négyesként végezzük a munkát, szépen kialakult a napi, heti és havi rutin. A délelőtti időszakban az ügyintézés, délután az eset menedzselés történik. Az adminisztráció továbbra is sok időt igényel.

A felvétellel és a megszüntetésekkel kapcsolatos döntések továbbra is team döntések.

Az idei évben is volt esetfelelős csere, amelynél mindig a kliens érdekét vesszük figyelembe, hiszen akkor lesz sikeres az előrelépés, ha megvan a bizalmi kapcsolat.

A normál közfoglalkoztatásban 7 fő dolgozott, hajléktalan közfoglalkoztatásban 7 fő dolgozott 2023-ban.

2023-ban 9 fő dolgozott aktív munkavállalóként.

#### **2024. év tervek:**

- közösségi programok, kirándulás a lakókkal

- csoport foglalkozások (Társasjáték Party)
- adminisztráció ésszerűsítése és egyszerűsítése
- esetmunkában tovább fejlődni
- szakmai fejlődés (továbbképzések) a munkatársaknak.

**2023. évi statisztika: 2023-ban 23 fő került felvételre az Átmeneti Szállásra**

Utcáról	2
Éjjeli Menedékhelyről	20
Hajléktalanok Otthon/EÜ C-ből	0
Rehabilitációs Ászról	0
Saját otthonából	0
Albérletből	0
egyéb	1

**2023-ban 25 főnek szűnt meg az elhelyezése:**

Megszűnés helye

Albérletbe költözött	3
Éjjeli Menedék – Nappali Melegedő-AK	6
Utca:	1
Rehabilitációs Átmeneti Szálló:	1
Hajléktalanok Otthona/EÜC	1
Kórház:	1
Egyéb	1
Idősek Otthona:	0
Elhunyt:	0
Ismeretlen helyre távozott:	3
Családba	1
Bérlakás	0
Máltás lakás	2

Munkás szállás	5
----------------	---

## HAJLÉKTALANOK OTTHONA ÉS 24 ÓRÁS EGÉSZSÉGÜGYI CENTRUM

/Telephely: 8200 Veszprém, Jutasi út 24-26./

### Hajléktalanok Otthona

#### **Az ellátás célja, feladata:**

Olyan hajléktalan személyek gondozását biztosítja, akiknek az ellátása átmeneti szálláshelyen nem biztosítható, és kora, egészségi állapota miatt tartós ápolást, gondozást igényel.

Éves nyitvatartási napok száma: **365 nap**

Férőhelyek száma: **27 fő**

**24 órás** folyamatos ellátást biztosítunk.

Az ellátottak többsége többféle megbetegedésben szenved:

- idegrendszeri
- emésztőrendszeri
- keringésrendszeri
- daganatos betegségek
- magas a szenvedélybetegek száma

Az otthonba felvételt nyerő gondozottak hajléktalanságban eltöltött múlttal rendelkeznek, gyakran általunk működtetett alacsonyabb szintű hajléktalan-ellátó intézményekből nyernek felvételt.

A Hajléktalanok Otthonába történő elhelyezés feltétele, hogy az érintett személy nem szenved olyan fokú pszichiátriai betegségben, amelynek ellátását az otthon szakmai szempontok alapján vállalni nem tudja. Ennek eldöntésére az otthon vezetője és orvosa együttesen jogosult.

Biztosítjuk ellátottaink számára többek között:

- folyamatos egészségügyi ellátást, gyógyszerelést
- higiénés tevékenység ellátását
- ápolási, gondozási feladatok ellátását
- napi 5\* étkezést

- mentálhigiénés ellátást
- szociális és hivatalos ügyekben való segítségnyújtást

A mentálhigiénés ellátás elsődleges feladata:

- megteremtse az idős ember belső harmóniáját
- csökkentse a szegregációs ártalmakat
- oldja a magányt, a függőségi érzést

Igyekszünk minél rövidebb idő alatt megismerni az ellátott személyiségét, és bizalmat, jó kapcsolatot kialakítani vele. Fontos a személyre szabott bánásmód.

Próbálunk szabadidős programokat szervezni, bár ez az utóbbi időben a klientúra öregedése és aktivitás csökkenése miatt háttérbe szorult.

Van lehetőség sakkozásra, kártyázásra, de leginkább a közös tévénézés az, ami igazán érdekli és leköti ellátottjainkat. Sokan szívesen olvasnak és rejtvényt fejtenek.

Mindemellett sokat beszélgetünk velük, igyekszünk mindenkire maximálisan odafigyelni, így ha azt észleljük, hogy valaki visszahúzódóvá válik, egyre inkább a magány irányába fordul, azt kiemelten próbáljuk „visszahozni” a közösségbe.

Ahol adott és lehetőség van rá, ott kiemelten figyelünk a hozzátartozókkal való folyamatos kapcsolattartásra.

### **Tárgyi feltételek:**

#### **A Hajléktalanok otthona helyiségei:**

- 1 darab 1 ágyas szoba
- 5 darab 3 ágyas betegszoba
- 1 darab 1 ágyas lábadozószoba
- 1 darab 2 ágyas lábadozó szoba
- 2 darab 4 ágyas lábadozó szoba
- 1 akadálymentesített WC zuhanyzóval
- 1 WC
- 1 férfi zuhanyzó + WC
- 2 nővérszoba (hozzá tartozó mellékhelyiségekkel, zuhanyzóval)
- 1 társalgó-étkező
- 1 raktárhelyiség

A fizikai biztonság érdekében igyekeztünk olyan környezetet kialakítani, hogy a lakó könnyen tudjon tájékozódni, mozogni, mind a lakószobájában, mind pedig az otthon bármely részén. A Hajléktalanok Otthonában a technikai megoldások is ezt a célt szolgálják. A biztonságos közlekedésüket a küszöböktől mentes, kapaszkodókkal felszerelt folyosó és a mozgáskorlátozottak számára is könnyen használható fürdő szolgálja.

A részlegen 24 órában biztosított a folyamatos orvos ellátás. 1 háziorvos rendel hétköznapiokon 08 órától 16 óráig, majd 16 órától másnap reggel 8 óráig ügyeletes orvos látja el a teendőket. A hétvégén 24 órában működik az ügyeleti ellátás.

#### **A Hajléktalanok Otthona humánerőforrás igénye:**

A Hajléktalanok otthonában 1 fő intézményvezető (szociálpedagógus), 1 fő szociális munkatárs (szociálpedagógus), valamint 5 fő szociális gondozó és ápoló teljesít szolgálatot.

### **24 órás Egészségügyi Centrum**

A Hajléktalanok Otthona, valamint a 24 órás Egészségügyi Centrum ellátási egységei részben integrált intézményként működnek. Mindkét egység részlegvezetői feladataira a Hajléktalanok Otthona szociális munkatársa rendelkezik megbízással.

A lábadozó szobákban elhelyezett betegekkel a szociális munkát, a működési engedéllyel rendelkező, az Egészségügyi Centrummal azonos telephelyünkön működő Hajléktalanok Otthona szakszemélyzete a centrum ápoló személyzetével közösen látja el, az otthonnak megfelelő feltételekkel. A munkatársak együttműködését a Hajléktalanok Otthona és a 24órás Egészségügyi Centrum közös működési protokollja részletezi.

**Egészségügyi Centrum ápoló személyzet munkatársi létszám:**

1 fő főnővér (diplomás ápoló), 5 fő ápoló (OKJ ápoló)

**A szolgáltatás célja, feladata:**

Kórházban, illetve a hajléktalanellátó intézmények keretei között nem ellátható hajléktalan személyek egészségügyi és szociális ellátása. A szolgáltatás elsősorban az utcán tartózkodó beteg hajléktalan személyek számára azt az időszakot kívánja kiváltani, melyet a beteg személy általában otthonában, felépülését segítő körülmények között tölthet. A hajléktalan személyek ilyen lehetőséggel nem rendelkeznek, ezért a megfelelő ellátás biztosítása nélkül kénytelenek az utcán, vagy olyan intézményben tölteni ezt az időt, mely felépülésüket jelentősen meghosszabbítja, vagy éppen lehetetlenné teszi.

**Célcsoport:**

- mindazon beteg hajléktalan emberek (férfi/nő), akik a Közép-Dunántúli Régióban élnek
- betegségük nem igényel kórházi kezelést, de az utcán tartózkodás és betegségük együttesen veszélyeztetik életüket
- illetve a hajléktalan ellátás más intézményeiben betegségük miatt nem láthatók el megfelelően
- betegségük, állapotuk miatt - az otthoni segítség hiányában – házi ápolás, fedél, étkezés biztosítása szükséges.

**Nem láthatók el:** (a program tárgyi/szakmai/személyzeti feltételrendszere alapján) azok,

- akik ápolása és gyógyítása csakis fekvőbeteg-ellátó rendszerben valósulhat meg,

- tehát akik folyamatos szakápolásra és szakorvosi kezelésre szorulnak,
- járásképtelenek,
- valamint az elemi önellátó funkciókat nem képesek elvégezni.

#### **Ellátási egységek:**

- *24 órás háziorvosi ellátás és annak részeként:*
  - munkaidőben területi ellátási kötelezettség nélküli háziorvosi rendelés
  - munkaidőn kívül területi ellátási kötelezettség nélküli háziorvosi ügyelet
  - 1 ágy megfigyelő az orvosi rendelőben
  - 11 ágy lábadozó/ 2 db 4 ágyas, 1 db 1 ágyas, 1 db 2 ágyas szoba (ide a beutalás az Egyesület háziorvosának a hatáskörébe tartozik)
  - mozgó-orvosi szolgálat munkanapokon (hétfő-szerda-csütörtök)
  - fertőtlenítő fürdetés (kizárólag az utcai szolgálatok által az intézménybe szállítottak, és a lábadozóba felvételre kerülők szükség szerinti fertőtlenítését végzi)

#### **Az intézmény által nyújtott szolgáltatások:**

- egészségügyi ellátás, 24 órás orvosi és ápolói felügyelet
- higiénés tevékenység (fürdetés, haj és körömápolás stb.)
- szakorvosi ellátás megszervezése (időpontkérés, betegkíséret)
- ápolási, gondozási feladatok ellátása
- kórházi ellátáshoz való hozzáférés lehetősége (tisztálkodó szerekkel ellátás, látogatás, kapcsolattartás a kezelőorvossal)
- gyógyszer és gyógyászati segédeszközzel való ellátás (gyógyszerelés, közgyógyászati igazolványigénylés, recept-kiváltás)
- napi ötször étkezés biztosítása
- ruházattal, tisztálkodási szerekkel és textíliával való ellátás
- heti egy alkalommal vizit 2 órában



- mentálhigiénés ellátás biztosítása
- foglalkoztatás (társasjáték, kézműves foglalkozás, kirándulás)
- a hivatalos ügyekben való segítségnyújtás
- a lakók ruházatának, textíliájának mosása
- elhunytakkal kapcsolatos ügyintézés.

A lábadozó szobák napi 24 órában biztosítanak átmeneti elhelyezést, a háziorvosi ellátás és a szociális munka által meghatározott ideig.

### **2023 évi szakmai munka és programok a Hajléktalanok otthonában, és az Egészségügyi centrumban:**

Az évünket nagyban meghatározta lakóink előregedése, romló egészségi állapota, amely egész évre nézve számos többletfeladatot jelentett. A szabadidős tevékenységek szervezése éppen ezért nehézségekbe ütközött, de lehetőségeinkhez mérten, igazodva adott körülményekhez mindent megtettünk annak érdekében, hogy kiemelten a jeles ünnepekről, fontosabb eseményekről közösen megemlékezzünk.

Az év folyamán az intézménybe 1 fő diplomás ápoló végzettségű szakember lett felvéve, aki heti több alkalommal segíti részlegeinken az egészségügyi jellegű feladatokat, ami nagy segítség számunkra is, hisz tehermentesíti ápoló kollégáinkat ezen feladatok elvégzése alól.

Egy szociális gondozó kolléga az év során sajnos tartós táppénzre került, az ő kiesése okozott gondot a megfelelő létszám szolgálati jelenléte tekintetében. A beosztás elkészítése éppen ezért nehézkes volt, de a kollégák pozitív és segítő hozzáállásával sikerült a megfelelő működést biztosítanunk.

Az elmúlt év tapasztalatai alapján óvatosabbak vagyunk a betegek felvételével kapcsolatosan. A szakmai működési szabályzatunk jól körülhatárolja azokat az eseteket, amikor a felvételt szakmai szempontok alapján el kell utasítanunk, ezeket igyekszünk minden esetben szem előtt tartani.

Nagy segítség volt az idei évben külső szakemberként egy pszichológus segítségét behozni intézményünkbe. Vörös Anna pszichológus havi rendszerességgel jött azon ellátottjainkhoz, akinek szüksége volt rá. Szívesen jártak hozzá, ezért az idei évben is szeretnénk, ha lenne lehetősége ellátottjainknak pszichológusi tanácsadást igénybe venni.

Az év elején a Veszprém-Balaton 2023 Európa Kulturális Fővárosa projektnek köszönhetően művészetterápiás foglalkozás kezdődött az intézményben, melyen részlegünkről több fő is részt vett.

Február hónapban a farsangi időszakban a kollégákkal közösen süteményt sütöttünk ellátottjainknak, így megemlékezve a jeles ünnepről. A közösségi helyiséget az ünnephez kapcsolódó díszekbe „öltöztettük”, ebben sokan szívesen és aktívan vettek részt.

Március hónapban lakógyűlést tartottunk, ahol az aktuális problémákat beszéltük meg, illetve tájékoztatva lettek ellátottjaink a térítési díj változással kapcsolatban.

Márciusban érkezett a tüdőszűrő busz is, ahol a lakók szűrése történt meg.

Július hónapban a Nappali centrum beköltözött új helyére, a felújított „MÁV épület” épületszárnyába, ahol a kezdeti nehézségeket leszámítva lassan kialakultak az új szabályok, keretek. Részlegünket különösebben nem érintette a költözés, mindössze annyiban, hogy az udvaron a sok ember között több lett a konfliktus.

Október hónapban új részlegvezető került kinevezésre a Hajléktalanok Otthona és 24 órás Egészségügyi Centrum vonatkozásában. Mindkét egység részlegvezetői feladataira a Hajléktalanok Otthona szociális munkatársa kapott megbízást. A változás okozott némi feszültséget a kollektívában, de a kezdeti nehézségek ellenére sikerült az új szemléletet és elképzelést a változás tekintetében megvalósítani.

Október elején nővérértekezletet tartottunk, ahol átbeszéltük az új szakmai működési szabályzat minden, a részlegünket érintő változását, ismertetésre kerültek az új elvárások a működésünket illetően.

Október végén Halloween alkalmából közös tökfárgást szerveztünk ellátottjainkkal, nagyon mókás tölklámpások készültek, mindenki nagyon jól érezte magát. Volt sütemény, üdítő és jó zene.

Október végén tartottuk meg részlegünk első „Team-megbeszélését”, ahol részleteztük az elvégzendő feladatok rendszerességét, hiánytalan elvégzését segítő protokollt, kiemelten foglalkoztunk egy-egy kliens továbbléptetési lehetőségével, átbeszéltük az aktualitásokat. A jövőt illetően tervezzük havi szinten minimum két alkalommal Team-megbeszélés összehívását.

November 1-vel megkezdődött a krízis időszak, annak minden nehézségével. Sikerült jól felkészülnünk erre az időszakra olyan értelemben, hogy a részlegünkön és a többi

intézményi egységünknel felmerülhető lehető legtöbb problémára megoldási stratégiát állítottunk fel, azokat átbeszéltük a kollégákkal.

A novemberben összehívott Team-megbeszélésen közösen átbeszéltük az ünnepi időszak teendőit, aktuális programokat. Nagy szükség van ezekre a megbeszélésekre a kollektíva erősítése szempontjából is.

Decemberben tartottuk részlegünkön a szokásos karácsonyi ünnepségünket. Szépen feldíszítettük a közösségi helyiséget. Süteményeket sütöttünk, csirkepörköltet főztünk gondozottjainkkal közösen. Többen verset mondtak, emlékezetes, megható műsort sikerült összeraknunk, amin kivétel nélkül minden ellátottunk részt vett. A megemlékezés végén kiosztottuk az intézmény által biztosított karácsonyi ajándécsomagot.

Ellátottjaink és munkatársaink között nagyon jó a kapcsolat, úgy gondoljuk, hogy ez az alapja a sikeres együttműködésnek.

#### **2024. év tervek:**

Szakmai fejlődés (továbbképzések) a munkatársaknak

- közösségi kohézió erősítése akár külső segítséggel (pl. rendszeres szupervízió)
- csapatépítő kirándulás a kollégákkal
- közösségi programok, kirándulás a lakókkal
- adminisztráció egyszerűsítése
- megfelelő szakmai létszám biztosítása
- kapcsolaterősítés a részlegek között (pl. közös esetmegbeszélésekkel)
- intézménylátogatások szervezése
- a külső udvarrész „otthonossá” tétele ellátottaink számára, elkülönített, külső társalgó rész kialakítása a részleg lakóinak
- fertőtlenítő fürdető működőképes átalakítása.

#### **A beszámolási időszak alatt felvételre került gondozottak adatai**

Felvett személyek száma:		30 fő
Bekerülés módja:	Utcáról:	3 fő
	Kórházból:	11 fő
	Rehabilitációs Célú Átmeneti Szállóról:	5 fő

Nappali Melegedőből:	6 fő
Átmeneti Szállásról:	1 fő
Egyéb szociális intézményből:	4 fő

**A beszámolási időszak alatt megszűnt jogviszonyok: 29 fő**

Megszűnés módja:

Idősek Otthonába nyert felvételt: 0 fő

Átmeneti Szállóra költözött: 1 fő

Nappali Melegedő- Éjjeli Menedéket veszi igénybe: 4 fő

Rehabilitációs Célú Átmeneti Szállásra került: 5 fő

Utcai Szolgálat gondozásába került: 3 fő

Elhunyt: 7 fő

Régió ellátási területére visszakerültek: 3 fő

Tartós bentlakásos pszichiátriai otthonba került: 2 fő

Önálló lakhatásba tudott kikerülni: 4 fő

#### **Igénybevétel átlag adatai 2023.**

2023	Hajléktalanok Otthona /fő
január	27
február	28
március	27
április	24
május	28
június	25
július	25
augusztus	27
szeptember	27
október	26
november	27
december	27

## REHABILITÁCIÓS CÉLÚ ÁTMENETI SZÁLLÁS

/Telephely: 8200 Veszprém, Házgyári út 1./

Nyitvatartási napok száma:	365 nap
Jogi férőhelyek száma:	52 fő: 10 nő, 42 férfi
Ellátási terület:	Veszprém megyei közigazgatási területe.
Szakmai létszám:	1 fő részlegvezető/szociális munkatárs 2 fő szociális munkatárs 4 fő segítő. 2023. tavaszán kiegészült a team egészségügyi szakemberrel, napi 4 órában

Az Átmeneti Szállás folyamatos - 24 órás - bentlakást biztosít ügyfelei számára.

### Felvétel:

Az Átmeneti Szállásra felvételét kérheti az a jövedelemmel rendelkező, munkaképes korú hajléktalan ember, aki életvitelén változtatni szeretne és a változtatás érdekében részt kíván venni a rehabilitációs programokban ennek érdekében kész szerződést kötni a szociális szakemberekkel.

A felvétel iránti „személyes gondoskodás igénylése” kérelmet jövedelemigazolással és egészségügyi alkalmasságát igazoló orvosi igazolással a részleg valamely szociális munkásánál kell benyújtani, aki kezdeményezi az intézményvezetőnél a kérelmező meghallgatását.

A kérelmet a munkatársi csoport véleményezi a kérelmező jelenlétében vagy távollétében, és javaslatot tesz. Ennek tükrében az intézményvezető dönt a felvételtől, vagy elutasításról. Kérelmét a kérelmező távollétében kell elbírálni, ha nem tudja igényét személyesen bejelenteni, mert más intézményben tartózkodik, illetve krízishelyzetben van.

### Az első hónap:

A szállóra való felvételt követően minden lakónak lesz egy szociális munkása, aki segíti a beilleszkedésben, ügyei intézésében. Az első időszakban a tervek, célok megfogalmazása a feladat. Fontos, hogy ne irreális elvárások, vállalások kerüljenek megfogalmazásra, hanem csak kis lépések, amelyek könnyen teljesíthetőek. Ez garantálja azt, hogy sem a kliens, sem a

szociális munkás nem veszíti el a motivációját. A legtöbb kliens a bekerüléskor még nem képes megfogalmazni céljait. Ennek érdekében nagy hangsúlyt kap ezen időszakban a szociális munkás és a kliens közötti bizalmi kapcsolat kiépítése. A szociális munkás feladata az első hónap végére elkészíteni a gondozási tervet és az együttműködési szerződést.

### **A szociális munkások legfontosabb feladatai (a klienssel való együttműködés mentén)**

#### **Segítség nyújtás:**

- Önálló életvezetés helyreállításában, munkavégzési képesség helyreállításában
- Lakhatás megoldásában, kapcsolatteremtő és azt megőrző képességének helyreállításában
- Kulturális, szabadidős tevékenység gyakorlásában.
- Szenvedélybetegséggel való megküzdésben

A felsorolt tevékenységek, tevékenységi körök ellátása az elsődleges feladatunk. Elvégzését, valamint hatékonyságát nagyban befolyásolja ellátottjaink egészségi állapota, egyre öregedő tendenciája.

### **Lakóink foglalkoztatottsága (2023. január 1.)**

Előbbieken már megemlítésre került, hogy ezen részlegünkön lakóink átlagéletkora erősen öregedő tendenciát mutat. Ez nagyban befolyásolja a munka világába való visszaillesztés lehetőségét.

Adataink alapján, bejelentett munkahellyel rendelkezik mindösszesen 2 fő. Öregszégi nyugdíjban 14 fő részesül.

A megváltozott munkaképességűek száma: 5 fő, és ebből 3 nő és 2 férfi.

Itt megjegyzendő, hogy az iménti kategóriából, az év második felében két főt tudtunk integrálni saját munkatársaink közé.

Egyéb bejelentés nélküli munkát vállaló 3 fő, valamint aktív korúak ellátásában részesülő 4 személy. Közfoglalkoztatásban 1 fő vesz részt, ő szintén intézményünkben, másik telephelyen dolgozik.

Sajnálatos módon 5 fő kliensünk semmilyen pénzbeli ellátásban nem részesül.

### **Szakemberek száma, végzettsége:**

3 fő diplomás végzettségű kollégánk van, ebből 2 fő szociális munkás és 1 fő szociálpedagógus, 4 fő segítő érettségivel, vagy egyéb végzettséggel.

Reagálva a megnövekedett egészségügyi teendőkre múlt évben 1 fő szakképzett egészségügyi szakembert hívtunk be munkatársaink közé. Intézményi szinten dolgozó diplomás ápoló kollégánk idejének nagy részét ezen részlegen tölti és segíti a szakmai munkát.

### **2023. évi szakmai munkáról**

A szakmai programban megjelölt ellátottak köre, már sajnos már csak részben van jelen az intézményben, mivel, a közigazgatási területünkhöz tartozó szakosított ellátást biztosító intézmény (Doba), mint pszichiátriai és bentlakásos intézmény jogutód nélkül megszűnt.

A kliensek körében az előregedés miatt, egyre több személynél figyelhető meg a demencia kezdődő tünete/jelei/ és lefolyása, erősödő állapota. Speciális igényeket kívánnak, amire nem vagyunk felkészülve.

2023-as évben előtérbe kerültek azon fizikai egészségügyi állapotok, amelyeket a kevés anyagiak hiánya és rossz életkörülmények generáltak: pl. a mozgásszervi amputációk előtérbe kerültek. Az ebből adódó problémák/élethelyzetek megoldandó feladat körét, első sorban a családnak kell vállalni. Viszont sok esetben a család lemond a hozzá tartozó ellátásáról, mert nem tudja, vagy nem akarja vállalni az ezzel járó nehézségeket.

2017. január 2-vel elindult a RSZTOP-2 program, melynek keretében lakóink napi egyszeri hűtött, dobozos ételt kapnak ebédre, hétköznapiokon. A 2 éves program zökkenőmentesen, sikeresen folytatódott, egészen 2023. őszéig. Ezt követően nagyon sok lakónak megoldatlanná vált a létfenntartása (mozgás korlátozottsága és jövedelem hiánya okán, illetve a felajánlott lehetőség, hogy a népkonyhai szolgáltatosisigénybe vétele nem kivitelezhető a megközelítése miatt.)

A **Hajléktalan Közfoglalkoztatás Minta Program** lehetőséget teremtett arra, hogy azokat a lakóinkat, akik még nem képesek a normál munkaerőpiacon elhelyezkedni, egy védettebb, elfogadóbb, szociális munkás által irányított, egyszerű fizikai munkába bevonni és ez által, rendszeres bejelentett jövedelemhez juttatni. A programba jelenleg 1 fő dolgozik az intézmény lakóiból.

## **Továbbképzés**

A működési nyilvántartás részletes szabályait a személyes gondoskodást végző személyek adatainak működési nyilvántartásáról szóló 8/2000. SZCSM rendelet szabályozza.

2023 -ban egy kolléga vett részt a továbbképzésen, mely az intézmény szakmai fejlődést próbálja segíteni (alapozó vezető képzés ).

## **A Rehabilitációs célú átmeneti szállón végzett egészségügyi tevékenységek:**

**Tüdőszűrés:** A lakók számára az intézmény igénybevételehez szükséges és kötelező az érvényes (1 évnél nem régebbi, negatív) tüdőszűrő eredmény igazolása. A Magyar Máltai Szeretetszolgálat által működtetett tüdőszűrő busz 1 alkalommal az intézmény melletti parkolóban végezte el a vizsgálatot a lakók körében.

## **Influenza elleni oltás**

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat háziorvosi rendelője lehetőséget biztosít ingyenes influenza elleni védőoltás igénylésére klienseink számára. Sajnos ezzel a lehetőséggel kevesen élnek

## **Gyógyszerelés**

Lakóink egyre nagyobb része küzd különböző krónikus/mentális megbetegedésekkel, ami miatt rendszeres gyógyszeres kezelésre kényszerül. Több olyan gondozottunk van, aki saját magának nem képes kiváltani, adagolni a felírt gyógyszereket.

Az év folyamán intézményi lakóközösség kb. 85%-nak gyógyszereltünk heti rendszerességgel gyógyszeradagolóba, és mindenki számára a napi gyógyszerbeszedést is koordinálni kellett. A gyógyszerelésben részesülő klienseink számára a 1-3 havi gyógyszerfelíratást, kiváltást is intézzük. A háziorvossal folyamatos kapcsolatot tartunk.

## **Tárgyi fejlesztés/állagmegóvás:**

2023. évben jelentős változás történt. A vizes blokkok teljes felújítása megtörtént, folyamatban van a nyílászárók felújítása, állag megóvása is.

## **Változások a klientúra körében:**



A fizikai/mentális kimerültség felerősödött, azon lakóink körében, akik korábban már pszichiátriai kezelés alatt álltak.

Az előregedés és az ezzel járó problémák megjelenése és orvoslása, nem/vagy nehezen oldható meg. Pl: idős otthoni elhelyezés, az alacsony jövedelem miatt, szakellátó intézmények bedugultak

2023. évben új beköltözők száma: 29 fő


2023. évben kiköltözők: 37 fő

### **Terveink a 2024-es évre:**

Amikor a következő évet kezdjük tervezni számos gondolat és újítás jelenik meg vízióinkban. Szeretnénk az új évben tovább fejleszteni részlegeinket. Határozott szándékunk emellett a szakmai színvonal további emelése. Kollégáinknak biztosítani fogjuk új, korszerűbb elméleti gyakorlati képzéseken való jelenlétüket.

Együttműködéseink tovább fogjuk bővíteni, hiszen a sikereket csak együtt lehet elérni.

Veszprém, 2024.01.17.

 Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület  
6280 Veszprém, Jutasi út 24-26.  
*Imre-Faragó Aranka*  
intézményvezető

**A Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület Befogadás Háza pénzügyi összesítése a 2023-as évben**

***A Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület Befogadás Háza bevételei 2023-ban***

***Állami normatív hozzájárulás:***

- Nappali Melegedő	42 182 340 Ft
- Szociális étkeztetés (Népkonyha)	4 036 669 Ft
- Éjjeli Menedékhely	43 627 540 Ft
- Éjjeli menedékhely alacsonyküszöb	4 243 130 Ft
- Átmeneti Szállás	25 641 735 Ft
- Hajléktalanok Otthona	37 898 002 Ft
- Rehabilitációs Célú Átmeneti Szállás	25 669 882 Ft

***Térítési díj bevétel***

- Átmeneti Szállás	6.802.680 Ft
- Hajléktalanok Otthona	9.775.090 Ft
- Rehabilitációs Célú Átmeneti Szállás	5.691.665 Ft

***Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság által Utcai Szociális Munka Szolgálatok állami támogatása:***

- 1. sz. Utcai szociális munka szolgálat	10 483 000 Ft
- 2. sz. Utcai szociális munka szolgálat	10 483 000 Ft

***OEP Finanszírozás:***

24 órás Egészségügyi Centrum	323 478 000 Ft
------------------------------	----------------

***Hajléktalanokért Közalapítvány nyertes pályázata:***

- Krízisautó működtetése	1 400 000 Ft
--------------------------	--------------

***Veszprém Megyei Kormányhivatal által támogatott programok:***

- Országos Hajléktalan Közfoglalkoztatási Mintaprogram	25 604 866 Ft
--	---------------

- Hosszabb időtartamú közfoglalkoztatás

10 766 511 Ft

*Ellátási Szerződés szerinti önkormányzati hozzájárulás:*


Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzata:

60 000 000Ft

20 000 000Ft

Összeségében

80 000 000Ft

 *1000 Ft*  
Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület  
8200 Veszprém, Jutasi út 24-26.  
1.

**Veszprém Megyei Jogú Város Ellátási szerződés szerinti önkormányzati hozzájárulásának (60.000.000 Ft) felhasználása kormányzati funkciókra bontva 2023.**


Kormányzati funkció	Ellátási forma:	Összes igénybevevő száma 2023.	Állami normatív támogatás feladatmutató 2023.	Ráfordított Önkormányzati hozzájárulás (Ft):
<b>107011</b>	<b>Hajléktalanok tartós bentlakásos ellátása</b>			<b>14 504 489</b>
MMSZ könyvelési költséghely K04211	Hajléktalanok Otthona (8200 Veszprém, Jutasi út 24-26.)	63	26,5397	14 504 489
<b>107013</b>	<b>Hajléktalanok átmeneti ellátása</b>			<b>33 751 770</b>
MMSZ könyvelési költséghely K04214	Éjjeli menedékhely (8200 Veszprém, Jutasi út 24-26.)	173	55.8	6 218 702
MMSZ könyvelési költséghely K04212	Átmeneti szállás (8200 Veszprém, Jutasi út 24-26.)	68	36,44	5 365 098
MMSZ könyvelési költséghely K04220	Rehabilitációs célú átmeneti szállás (8200 Veszprém, Házgyári út 1.)	67	36,48	22 167 970
<b>107015</b>	<b>Hajléktalanok nappali ellátása</b>			<b>8 374 232</b>
MMSZ könyvelési költséghely K04213	Nappali melegedő (8200 Veszprém, Jutasi út 24-26.)	188	106	8 374 232
<b>107016</b>	<b>Utcai szociális munka</b>			<b>596 415</b>
MMSZ könyvelési költséghely K04215	1.sz. Utcai szociális munka szolgálat (8200 Veszprém, Jutasi út 24-26.)	31	-	12 026
MMSZ könyvelési költséghely K04218	2.sz. Utcai szociális munka szolgálat (8200 Veszprém, Jutasi út 24-26.)	32	-	584 389
<b>107051</b>	<b>Szociális étkeztetés</b>			<b>2 773 094</b>
MMSZ könyvelési költséghely K04217	Népkonyha (8200 Veszprém, Jutasi út 24-26.)	211	54,69	2 773 094
MMSZ könyvelési költséghely K04210				<b>60 000 000</b>



Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület:  
8200 Veszprém, Jutasi út 24-26.

**Veszprém Megyei Jogú Város Ellátási szerződés szerinti önkormányzati hozzájárulásának (20.000.000 Ft) felhasználása kormányzati funkciókra bontva 2023.**

Kormányzati funkció	Ellátási forma:	Összes igénybevevő száma 2023.	Állami normatív támogatás feladatmutató 2023.	Ráfordított Önkormányzati hozzájárulás (Ft):
<b>107011</b>	<b>Hajléktalanok tartós bentlakásos ellátása</b>			<b>7 296 234</b>
MMSZ könyvelési költséghely K04211	Hajléktalanok Otthona (8200 Veszprém, Jutasi út 24-26.)	63	26,5397	7 296 234
<b>107051</b>	<b>Szociális étkeztetés</b>			<b>12 703 766</b>
MMSZ könyvelési költséghely K04217	Népkonyha (8200 Veszprém, Jutasi út 24-26.)	211	54,69	12 703 766
MMSZ könyvelési költséghely K04210				<b>20 000 000</b>


 Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület  
 8200 Veszprém, Jutasi út 24-26.  
 1.