



# MAGYAR MÁLTAI SZERETETSZOLGÁLAT

Befogadás Háza

## Szakmai beszámoló

2024

## 1. Az intézmény általános bemutatása

*Az intézmény neve:*

Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület - Befogadás Háza

*Fenntartó:*

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

*Fenntartó képviselőjére jogosult:*

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

*Fenntartó képviselői:*

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:*

Király Melinda

*Az intézmény címe:*

8200 Veszprém, Jutasi út 24-26.

*Kapcsolat:*

telefonszám: 88/581-231

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.)*

*- Az intézmény székhelye*

- Utcai Szociális Munka /1-es számú utcai szociális szolgálat/
- Éjjeli Menedékhely
- Éjjeli Menedékhely Alacsony Küszöb
- Átmeneti Szállás

- Hajléktalanok Otthona
- 24 Órás Egészségügyi Centrum

*Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület - Befogadás Háza Nappali Centrum (8200 Veszprém, Jutasi út. 2142 hrsz.) – Intézmény telephelye*

- Utcai Szociális Munka /2-es számú utcai szociális szolgálat/
- Népkonyha
- Nappali Melegedő

*Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület - Befogadás Háza Rehabilitációs Célú Átmeneti Szállás (8200 Veszprém Házgyári út 1. III. emelet) – Intézmény telephelye*

- Átmeneti Szállás

*Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület - Befogadás Háza (8200 Veszprém, Jutasi út 28.) – Intézmény telephelye*

- Ruhaválogató, foglalkoztató műhely

### **Az intézmény 2024. évi szakmai munkájának helyzetképe**

Kozma Imre atya, egyesületünk alapítója, októberben örökre eltávozott közülünk. Mély tisztelettel és szeretettel emlékeztünk rá, aki életével és munkásságával oly sokat adott nekünk. A lakókkal közösen követtük a gyászszertartás élő közvetítést, majd csendes megemlékezést tartottunk. Gyertyát gyújtottunk az ő tiszteletére, és imádságban gondoltunk rá, hálával a szívünkben mindazért, amit értünk tett.

Intézményünk, a Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület Befogadás Háza 2009. január 1-től látja el a hajléktalan emberek gondozását Veszprém város közigazgatási területén. A feladat ellátás során szoros együttműködésben vagyunk Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzatával.

Az intézmény értékrendje a Máltai Szeretetszolgálat jelmondata:

**"TUITIO FIDEI ET OBSEQUIUM PAUPERUM."**

**A HIT VÉDELME ÉS A SZEGÉNYEK ISTÁPOLÁSA.**

Intézményünk feladatellátásának elsődleges célja a hajléktalan emberek gondozása, viszont lehetőségeinkhez mérten minden hozzánk forduló bajba jutott embernek segítséget nyújtunk.

Intézményünkben a következő 10 ellátási egységet működtetjük: 1. Átmeneti Szállás, 2. Rehabilitációs Célú Átmeneti Szállás, 3. Hajléktalanok Otthona, 4. Nappali Melegedő, 5. Éjjeli Menedékhely, 6. Utcai Szociális Szolgálat 1., 7. Utcai Szociális Szolgálat 2., 8. Népkonyha, 9. Éjjeli Menedékhely Alacsony Küszöb, 10. 24 órás Egészségügyi Centrum. Az intézményben 191 szállást nyújtó férőhely működtetésére van engedélyünk.

A 2024-es évben 421 ember vette igénybe az összes ellátási egységünk szolgáltatásait.

A 2024-es évben intézményünk átlagosan naponta 250-260 hajléktalan ember ellátását végezte Veszprém város és vonzáskörzetében.

Az egységek a feladatellátás során napi kapcsolatban vannak, komplex ellátást biztosítva gondozottjaink számára.

Az elmúlt évben intézményünk számos programot valósított meg, amelyek célja egyrészt szolgáltatásaink bővítése és a rászorulókat hatékonyabb támogatása, másrészt a munkaerő megtartásának elősegítése volt. Ezek közül egyes programok pályázati támogatásból, míg mások saját forrásból kerültek kivitelezésre.

#### **Hajléktalanokért Közalapítvány által támogatott programok**

##### *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.

##### *„Élelmiszer-támogatás biztosítása hajléktalan személyek részére” – Étkeztetés*

2024. áprilisától a program során előre csomagolt ebédet tudtunk biztosítani az Átmeneti Szálláson, a Rehabilitációs Célú Átmeneti Szálláson és az Éjjeli Menedékhelyen.

#### **Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület által támogatott programok**

A Hajléktalanokért Közalapítvány a kialakult energiafinanszírozási nehézségek miatt a korábbi évektől eltérően csak két támogatási területet érintett a 2023-24-es pályázati felhívásokban. Egyrészt a regionális diszpécshatszolgálatok működését támogatták (beleértve a krízisautó szolgálatot). Másrészt a közüzemi díjak kifizetéséhez kiegészítő támogatás biztosítását, valamint az energiahatékonysági fejlesztésekre lehetett pályázni.

A korábbi HKA pályázatoknak köszönhetően az elmúlt években többek között lakhatást, hajléktalan emberek foglalkoztatását és a munkaerő megtartását célzó projekteket tudtunk megvalósítani. A pályázatok szükségesek és kiemelt prioritásúak intézményünkben, ezért a fenti projekteket a 2024-es évben saját költségvetésből valósítottuk meg.

#### *Alacsony küszöbű foglalkoztatás támogatása*

A foglalkoztatás keretében hat fő számára biztosítottunk munkalehetőséget megbízási szerződéssel, 2024. február 1. és augusztus 31. között.

#### *Önálló lakhatás támogatása*

A 2024-ben 9 hónapon keresztül összesen hat kliensünket tudtuk lakhatási támogatásban részesíteni.

#### *Coach*

Új munkahelyi kultúra kialakításának eszközeként került bevezetésre. A kollégák szakmai kompetenciáinak erősítése volt a legfőbb cél a szakmai támogatás kialakításánál.

#### *Otthonra találni a művészetben*

Ellátottak számára külső szolgáltató által lebonyolított művészetterápiás foglalkozás, mely 10 alkalommal zajlott.

#### **Veszprém Vármegyei Kormányhivatal által támogatott program**

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

A programban gondozottjaink számára tudunk közfoglalkoztatás keretei között munkát biztosítani mosodai, egyéb takarító és kisegítő, illetve ruhaválogató munkakörben.

##### *Hosszabb időtartamú közfoglalkoztatás*

Szociálisan rászoruló személyek számára biztosítunk közfoglalkoztatást.

#### **További tevékenységeink**

##### *Konferenciákon való képviselet*

Fontos feladatunk, hogy szakmai ismereteinket folyamatosan fejlesszük, illetve a Szeretetszolgálat értékrendjét közvetítsük a konferenciákon.

##### *Módszertan*

A Belügyminisztérium támogatásával idén is intézményünk, mint konzorciumi partner, közreműködött a GYMS- és Veszprém megyei Szakmatámogatási és Szakmafejlesztési

Központ, valamint az Országos Hajléktalan Munkacsoport tevékenységeiben. Az év során egy intézménylátogatást, két szakmai napot és egy műhelytalálkozót szerveztünk. Emellett szakmatámogatási munkatársunk egy kutatást is elkészített, valamint aktív szerepet vállalt a negyedéves hírlevél összeállításában is. Munkatársunk szintén közreműködött az Országos Hajléktalan Munkacsoport által készített Éjjeli Menedékhelyek Módszertani Útmutatójának elkészítésében is. Továbbá rendszeresen részt vettünk a szakmatámogatás által szervezett workshopokon, egyeztetéseken és konferenciákon.

#### *Hallgatók fogadása*

A leendő szociális munkásokkal megismertetjük tevékenységeinket, illetve a hajléktalan emberek társadalmi megítélését javítjuk.

#### *Kerekasztal megbeszélések*

A közterületen szolgálatot teljesítőkkal, illetve a társintézmények munkatársaival megbeszéléseket tartunk. Az utcai szolgálat bemutatásánál erről a kezdeményezésről részletesen számoltunk be.

#### *Lelki élet megélése intézményünkben*

Mint például a karácsonyt megelőzően szentmise megtartására került sor intézményünkben.

#### *Sportnap*

Évente egy alkalommal Sportnapot tartunk gondozottjaink számára, melyet közös bográcsozással zárunk. Ennek tapasztalatait a beszámoló tartalmazza.

#### *Tüdőszűrő busz*

A Máltai Szeretetszolgálat Tüdőszűrő busza lehetőséget biztosít gondozottjaink számára az esetleges tüdőbetegségeik kiszűrésére.

#### *Ünnepek megtartása*

A jeles ünnepeket együtt ünnepeljük, melynek köszönhetően gondozottjaink közelebb kerülnek egymáshoz.



### *Vezetői megbeszélések*

Kéthetente az intézményvezető, illetve a részlegvezetők megbeszélést tartanak, ahol a mindennapi munkafeladatokat egyeztetik le, valamint a jövőre vonatkozó terveket dolgoznak ki.

### *Esetmegbeszélések*

Kétheti rendszerességgel az intézmény vezetője, szociális munkásai, segítői, ápolói, gondozói esetmegbeszélést tartanak, ahol a gondozottakkal kapcsolatos feladatok kidolgozására kerül sor.

### *Adományok kezelése, szétosztása*

A mindennapi munka részét képezi az adományok fogadása, raktározása, illetve megfelelő helyre való eljuttatása.

### *Veszprémi Erdőgazdaság adomány felhasználása*

A VERGA Zrt. több évre visszamenőleg tűzifa adománnyal látja el gondozottjainkat. A tűzifa eljuttatásában a tranzitfoglalkoztatásban résztvevő hajléktalan emberek nyújtanak segítséget.

### *Élelmiszerbankkal való együttműködés*

Az együttműködésnek köszönhetően a TESCO-tól, és az ALDI-től, nagy mennyiségű élelmiszeradományt kapunk, melyet gondozottjainknak, illetve a társintézmények gondozottjainak juttatunk el.

### *TEVADMIN és REGE program*

Napi szintű elektronikus jelentést adunk a szolgáltatások igénybevételéről.

### *KSH jelentések*

Évente egy alkalommal statisztikai jelentést végzünk a Központi Statisztikai Hivatal felé.

### *Február Harmadikai kérdőíves kutatás*

Hajléktalan országos helyzetkép kialakításában nyújtunk segítséget a kérdőíves felméréssel, mely alapot teremt az új hajléktalan ellátással kapcsolatos programok kialakításában. A 2024-es évben a Február Harmadikai Kutatócsoport nem csupán februárban, hanem 2024. október 3-a és 11-e között is szervezett egy nagyszabású kérdőíves felmérést, melyen szintén részt vettünk.

## 2. Az intézmény 2024. évi tevékenységének bemutatása

### Utcai szociális szolgálat

#### *Szolgálatok bemutatása*

Veszprémben 1997 óta működik utcai szolgálatunk, melyet 2009-ben vett át a Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület. A Befogadás Háza 2 utcai szolgálat működtetésére kapott működési engedélyt. Szolgálatunk minden tagja (4 fő) szakképzett, a koordinátori teendőket immáron mindkét szolgálatnál 1-1 fő végzi. Az idei és az elmúlt év során minden munkatársunk elvégezte a kötelező utcás képzést.

A napi munkában a két szolgálat tevékenysége nem különül el élesen, a szolgálatok tevékenységi területei egységet alkotnak, s átlagosan 65 utcai hajléktalant látnak el Veszprém közigazgatási területén. Veszprém jelenleg 14 városrészből és 11 un. „városrésznek nem minősülő területi egységből” áll. Ezen városrészek többsége Veszprém belterületén találhatóak, de van 5 olyan terület, amely Veszprém külterületi részén, jócskán Veszprémen túl helyezkedik el. Ezek: Szabadságpuszta; Jutaspuszt; Gyulafirátót; Kádárta; Veszprém – Csatárhegy

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

#### *Helyszínek*

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

*A II. sz. utcai szolgálat Veszprém éjszaki részét látja el, ezek:*

- Jutaspuszt
- Jutasi úti lakótelep
- Újtelep



- Bakonyalja
- Gyulafirátót
- Kádárta
- Iparváros (Csererdő)
- Dózsaváros (Temetőhegy, Pajtakert)
- Veszprém – Csatárhegy

A felosztás szerint nyújtott segítség kizárólag az egyéni esetmunka tekintetében jelenti az emberek szétszétását, a teajáratok, krízisjáratok működtetését felosztástól függetlenül nyújtják munkatársaink a rászorulóknak.

### *Ügyfélszolgálat*

Munkabeosztásunk a téli időszakban munkanapokon 8-22 óráig tart, ekkor fokozott utcai jelenléttel dolgozunk, mellette pedig 24 órás készenléti szolgálatban fogadjuk a bejelentéseket Veszprém megye egész területéről. A téli időszakon kívül gondozói tevékenységünk munkanapokon 08-20 óráig üzemel.

Ügyfélfogadási idő: hétköznaponként 08:00-10:00-ig tart,

Utcai Szolgálatunk ügyfélszolgálati feladataikat a Jutasi út 2142. hrsz. szám alatt lévő, különálló épületszárnyban látják el. Az irodát, a raktárt illetve a szolgálati gépjárművet is közösen használja a két szolgálat.

A tavalyi évben vásárolt Peugeot Rifter típusú gépjármű mellett, szolgálatunk számára rendelkezésre áll egy Dacia Duster típusú gépjármű is. A szolgálatok a Peugeot Rifter típusú gépjárművel a teajáratokat, adományok beszerzését, szállítását, a hétköznapi bejárásokat, gondozottak szállítását végézi. A Dacia gépjármű használata a nehezebb terepek bejására korlátozódik, azonban az intézmény dolgozói rendszeresen igénybe veszik saját részlegük ügyeinek intézésére.

Utcai szolgálatunk működtetését a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság által nyújtott támogatás szerint végeztük 2024-ben is.

### *Utcai szociális munka*

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 élelmiszerrel, információval, ezen belül az ellátásba való bekapcsolódás lehetőségeivel, a biztos jövedelemhez való hozzájutás lehetőségeivel, elérési útjaival.

Támaszt nyújtunk a lelki és fizikális problémák esetén.

Bekapcsolódunk a civil szervezetek akcióiba, illetve sok esetben együttműködünk velük. 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. Megelőzésként vitaminokat osztunk gondozottjainknak, s aki beleegyezik, bevonjuk az intézményi ellátásba. A szolgálatunk dolgozói éjjel-nappal riaszthatók.

Veszprémben is - sok városhoz hasonlóan - a hajléktalanokat ellátó intézményünk a város peremén helyezkedik el.

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 szinte lehetetlen. Számukra nyitottuk meg az ún. alacsony küszöbű ellátást, mely egész évben 20 ember befogadására képes.

Az elmúlt időszakban intézményünk működésében jelentős változások történtek, amelyek az ellátottak és a dolgozók mindennapjaira is hatással voltak. Korábban számos kihívással kellett szembenéznünk, amelyek az ellátási körülmények szűküléséhez és a gondozottak bizalmának megingásához vezettek. Ezek hatására megnőtt az utcán és erdős területeken élők száma, illetve a belvárosi jelenlétük is fokozódott. Ennek oka az alacsony küszöbű szolgáltatásban megjelenő korábbi szemlélet, miszerint hasonló elvárásokat támasztottak az ide érkező ellátottakkal szemben, mint a magasabb szintű szolgáltatást biztosító éjjeli menedékhelyen.

A 2024-es évben azonban a működésünk alapelvei fokozatosan visszatértek az eredeti célkitűzésekhez: az életvédelem és az elesettek megsegítése került ismét a középpontba. Az új szemlélet az ellátottak visszaintegrálását célozza, lépcsőzetesen vagy közvetlenül elérhetővé téve az intézményi szolgáltatásokat számukra.

A dolgozók és a gondozottak bizalmának helyreállítása időt és erőfeszítést igényel, azonban már érezhető a pozitív irányú változás. Az intézményi új munkahelyi kultúra kialakításának köszönhetően, jól nyomon követhető, hogy az eddigi tapasztalatok tanulságait hasznosítva, egy emberségesebb, támogatóbb légkör alakul ki, amely az ellátottak fizikai és mentális jólétét egyaránt szolgálja. Több igénybe vevő számára teszi lehetővé az intézményi ellátás keretei közé történő betagozódást.

### *Ellátottak jellemzői*

Ellátottjaink összetétele, jellemzőik a tavalyi évhez képest nem igen változott. Többségük ma is Csatárhegyen lakik, ami Veszprém kiskertes övezetének egy részét képezi. Az itt élő emberek többsége saját tulajdonú ingatlanában lakik, mely zömében minden komfortot nélkülöz és nem felel meg a „állandó lakhatás céljára alkalmas” otthon kritériumainak. Az épületek mérete maximum 15-30 m<sup>2</sup>-es, ezek egy része pincelakás, másik részük felépített hétvégi ház, de akad tákolt bódé is közöttük. Itt nincs kiépített víz, csatorna - és gázhálózat, nincsenek megfelelő utak, egyedül villamos energia található. A kertkapcsolatos ingatlanok egyetlen előnye a növénytermesztés és az állattartás lehetősége, melyet gondozottjaink többsége ki is használ házi-és haszonállatok tartására. E területen élő ellátottjaink kezdenek kiöregedni, munkavállalás szempontjából egyre inaktívabbak, lehetőségeik szűkülnek. Többnyire rokkant vagy öregségi nyugdíjból, ill. segélyekből tartják fenn magukat, a férfiak között egyre gyakoribb az alkohollal élő. Ritkán mozdulnak ki a térség elszigeteltsége miatt, mivel ez a legközelebbi buszjárattól kb.: 7-8 km-re található. Betegszállító feladataink e területen jócskán megnövekedtek a fent említett okok miatt.

A törvényi rendelkezés ellenére még mindig vannak olyanok, akik nem hajlandóak az intézményi szálláshelyeket kihasználni, inkább romos épületek, fedett magánparkolók védettebb zugaiba húzódnak be. Róluk mind szolgálataink, mind a hatósági szervek tudnak, s rendszeres jelenléttel próbálják elejét venni a komolyabb egészségkárosodásnak esetleges kihűléseknek. Számuk kb.: 20-25 fő. (Alkalmanként változik.) A velük való szociális munka leginkább a krízisintervencióra korlátozódik, mivel minimális segítséget fogadnak csak el, azt is leginkább vészhelyzet esetén. A fent említett 20-25 fő időjárástól

függetlenül az utcán tartózkodik. Megélhetésüket kukázásból, kéregetésből fedezik. Életkoruk vegyes.

Ellátottjaink többségében reményvesztett emberek, akik céljaik megszűnése miatt jövőkép nélkülivé váltak, s a valóság, a helyzetükkel való szembenézés helyett inkább az alkohol és egyéb drogok tompultságába menekülve keresik a megoldást. Sokan közülük az alkohol és a drogok hatására eredeti, normális mentális funkciójukat is elvesztették, tudatuk beszűkült, s mindennapi tevékenységük egyetlen célja az alkohol megszerzésére korlátozódik. Többségük nem rendelkezik betegségtudattal, állapotukat, helyzetüket nem képesek reálisan felmérni, előfordul, hogy baleset- és életveszélyes helyzetekbe sodródnak, sérthetetlennek érzik magukat. A velük folytatott esetmunka is sok esetben az életveszély elhárítására korlátozódik.

Általában kisebb (2-3 fős) vagy nagyobb (5-7 fős) csapatokban élnek és napjaikat, éjszakáikat is együtt töltik. Kevesen, de vannak közöttük magányos, remete életformát élő emberek.

Összességében elmondható, hogy ellátottjaink halmozottan hátrányos helyzetű problémás, alkohol vagy drogfogyasztók. Ennek jellemzői a komoly testi-lelki függőség, az étkezési és higiénés problémák, a fertőzések, az anyagi és társas hiányok, az esetlegesség, a megváltozott tudatállapot, a megváltozott munkaképesség, a munkanélküliség, a stressz, a depresszió és különböző pszichiátriai problémák, a nincstelenség, és a kriminalitás. Számukra sok esetben a megváltozott tudatállapot elérése, vagyis az alkohol és a drog elsődleges szükségletté vált.

Az utcán élők körében ahogy az intézményi ellátásban is megfigyelhető, drasztikus növekedést mutat a pszichiátriai betegek száma. Jellemzően megfelelő diagnózis és kezelés hiányában a velük való együttműködés egyre nehezebb helyzetek elé állítja az utcai szociális munkás munkatársainkat.

### *Statisztika*

A 2024-es évben is csökkenés tapasztalható a nyilvántartott ellátottak létszámában. Ez a folyamat évek óta megfigyelhető: míg 2021-ben 100 fő ellátását végezte a szolgálat, ez a szám 2022 végére 69 főre csökkent, 2023 decemberében pedig az aktív ellátottak száma mindössze 63 fő volt. Jelenleg 2024-ben 59 fő áll gondozás alatt.

A gondozottak létszámának ilyen mértékű csökkenése több tényezőre vezethető vissza. Egyrészt a kiöregedés, a betegségek és az elhalálozás játszanak jelentős szerepet, másrészt pedig az intézményi férőhelyek bővítése is hozzájárul a csökkenéshez. Az átmeneti szállóra például négy ellátottat sikerült elhelyezni, közülük azonban egy fő a nyári időszak beköszöntével visszatért az utcára.

Továbbá, három gondozott elhunyt, kilenc fő ellátása pedig megszűnt. Esetükben az okok között szerepelhetett másik városba történő költözés, hosszabb börtönbüntetés letöltése, illetve egészségi állapotuk miatt ápolási otthonba való elhelyezés.

A fenti létszámadatok nem tartalmazzák azokat a személyeket, akik az intézmény valamely tartós ellátását elhagyva ideiglenesen az utcán tartózkodtak, és ezáltal kerültek kapcsolatba a szolgálattal. Mivel ők nem kerültek be a hivatalos nyilvántartásba, a statisztikai létszámadatok sem gyarapodtak velük.

Ezen túlmenően 8-10 olyan személlyel is foglalkozik a szolgálat, akikkel az együttműködés nem érte el azt a szintet, hogy regisztrációjuk megvalósulhasson. Ők részben vagy teljes egészében elzárkóznak a segítő tevékenységektől.

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

#### *Szociális ügyintézés*

(segélyek intézése; képviselő hivatalokban; nyugdíjszerű ellátások intézése; postai szolgáltatás; egészségügyi ellátás; adományok; utógondozás; adminisztráció; diszpécser készenléti ügyelet; egyéni/csoportos esetkezelés; természetbeni juttatások; egészségügyi alapellátás megszervezése; szállítás;).

A szociális ügyek intézését legtöbbször 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, gondozottjaink 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 az idei évben nem változott.

#### *Speciális szolgáltatások*

##### *Hétvégi ügyelet*

November 1. – március 31. működik. Célja a fagyveszélynek kitett hajléktalanok megkeresése, ellátása, krízis étel osztása, intézménybe szállítása, krízishelyzetek feloldása helyben, életmentés.

##### *Éjszakai ügyelet*

November 1. – március 31. működik. Az éjszakai ügyelet 22 órától másnap reggel 8 óráig tart. Célja: krízishelyzetek feloldása, életmentés, intézménybe szállítás.

A 2023-2024-es évben a krízisidőszak alatt 126 hívásra reagáltak munkatársaink. A hívások közül 4 esetben volt vidéki kiszállítás.

#### *Egyéb intézményi szolgáltatások*

Az utcai szociális munka keretében nyújtott egyéb, az intézmény által biztosított szolgáltatások: alacsony küszöbű ellátás; nappali melegedő; népkonyha; éjjeli menedékhely; átmeneti szálló; rehabilitációs célú átmeneti szállás; egészségügyi centrum; hajléktalanok otthona.

Szolgálataink mindegyik egységgel szoros kapcsolatot tartanak fenn, mely a gondozottak azonnali elhelyezését teszi elérhetőbbé.

#### *Más intézménnyel történő együttműködés, módjai*

##### *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 2024-ben is szorosan együttműködve dolgoznak így a két szolgálat Veszprém város egész területét lefedte szociális munkájával.



### *Regionális Diszpécserközpont*

A Regionális Diszpécserközponttal intézményünk éves együttműködési megállapodásban van. A Regionális Diszpécserszolgálattal a téli krízis időszakra november 1 - április 30-a között, külön megállapodást is kötünk. A Diszpécserközpont által tett jelzésre kollégáink 15 percen belül reagálnak, s értesítik a központot a megtett intézkedésekről.

### *Kerekasztal megbeszélés*

Idén is rendszeresen megszerveztük, hogy a különböző hatóságok, egészségügyi szervezetek, intézmények közösen egyeztetve beszéljék meg aktuális problémáikat, azokra együttesen kedvező megoldásokat keresve közelítsük álláspontjainkat, érdekeinket. Ezt próbáltuk háromhavi szinten megrendezni, s ennek eredményeképpen a rendőrséggel, kórházzal és a közterület-felügyelettel egy jóval szorosabb kapcsolat alakult ki, mely az együttműködések számából és minőségéből is érezhető volt.

### *Élelmiszerbank*

2015-ben sikeres megállapodást kötöttünk az Élelmiszerbankkal, amely lehetőséget biztosít, hogy a TESCO bevásárlóközpont 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. Ennek a kezdeményezésnek mindenki részéről nagy sikere van, mivel egyrészt a bevásárlóközpont a fogyasztható élelmiszereket felhasználja és nem megsemmisíti, másrészt embereink olyan élelemhez juthatnak rendszeresen, ami hozzásegíti őket egy egészségesebb, változatosabb étkezéshez. Ehhez a programhoz csatlakozott pár éve az ALDI, ill. a PENNY áruházak, ahonnan szolgálataink heti öt nap kapják meg a leselejtezéssel előtti álló élelmiszereket.

### *VERGA Zrt.*

A Veszprémi Erdőgazdaság (VERGA Zrt.) már közel egy évtizede elkötelezte magát gondozottjaink megsegítésében. Minden évben 200-250 mázsa tűzifát adományoz a rászorulóknak, akik fejenként 10-13 mázsa fát kapnak, melyet szolgálatunk dolgozói szállítanak otthonaikba.

### *Önkéntes munka*

A szolgálat dolgozói az eddigi hagyományt megtartva, szabadnapjukon, ünnepnapokon és adott esetekben hétvégenként is mentek a PENNY, TESCO, illetve ALDI áruházakba, hogy az ott megmaradt élelmiszereket eljuttassák a rászorulóknak.

Ismét részt vettünk a Sziget fesztivál utáni értékmentésben. A szigetlakók idén bőven hagytak hátra értékes tárgyakat, sok sátrat, matracot, takarót, párnát, sörsátrat, poharat stb. tudtunk elhozni, majd kiosztani, felhasználni.

### *Pályázatok*

- Krízisautó szolgálatunk működését idén is a Hajléktalanokért Közalapítvány pályázati forrásából finanszíroztuk.

## **Népkonyha**

A népkonyha célja a rendszertelenül vagy hiányosan étkező személyek egészségkárosodásának, életveszélyének elhárítása. Népkonyhánkon a korábbi évekhez hasonlóan egy tál meleg ételt biztosítottunk a rászorulóknak.

### *A Népkonyha működési rendje*

2024-ben 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.

Ellátottak éves száma: 205 fő

### *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.

### *2024-es év igénybevételi adatai*

A HKA RSZTOP- 3.1.1. „Közterületen élők számára természetbeni juttatás biztosítása” című projekt keretében 2018 óta munkanapokon előre csomagolt egy tál melegételt

tudtunk biztosítani a rászorulóknak részére. Azonban 2023. októbertől 2024. márciusig ez az étkeztetés szünetelt. A szüneteltetés intézményünk működésében változásokat idézett elő. A népkonyha, adagszámokat meg kellett emelnünk. Ugyanakkor a napközben dolgozó kliensek számára ez nem jelentett megoldást, hiszen a népkonyha szolgáltatásaihoz munkaidőben nem tudtak hozzáférni. A helyzet enyhítésére a Magyar Élelmiszerbank Egyesületen keresztül mentett élelmiszereket biztosítottunk. Bár ezek nem meleg ételt jelentettek, rendszeres étkezést tudtunk biztosítani azoknak, akik más formában nem tudtak ételhez jutni.

2024. áprilisától azonban az EFOP Plusz 5.2.1-23-2024-00001 „Élelmiszer-támogatás biztosítása hajléktalan személyek részére” című projektnek köszönhetően ismételten napi egy tál előre csomagolt melegételt tudunk biztosítani lakóink számára intézményünk három részlegén.

Az EFOP Plusz keretein belül munkanapokon 140 adag előre csomagolt ebédet osztottunk ki.

2024-ben 11423 adag ebédet osztottunk ki a népkonyha keretein belül.

2024-ben átlagosan 31 fő vette igénybe a népkonyha szolgáltatásait.

Az EFOP Plusz program hétközben működik, hétvégén, illetve munkaszüneti napokon a népkonyhai szolgáltatást veszik igénybe az EFOP Plusz igénybevevői is.



### Nappali melegedő

A szociális ellátások – így a hajléktalan-ellátás – legmagasabb szintű szabályozása az 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról. A törvény

iránymutatásokat, kötelezettségeket, meghatározásokat tartalmaz, melyek intézménytípusonként és ellátási szintenként eltérnek ugyan, de egyaránt fontosak.

Ahogy más ellátási formák esetében, úgy a Nappali Melegedő számára is a törvényben meghatározottak betartása, a jogszabályi előírásoknak történő széleskörű megfelelés a hatékony működés alapvető feltétele.

A hajléktalanná válás az esetek többségében hosszan tartó folyamat. Az okok sokfélék lehetnek, így például családon belüli probléma, elsősorban válás, szenvedélybetegség, pszichés/mentális betegség, támogató háttér hiánya, megfelelő szocializáció hiánya, munkanélküliség, illetve alacsony jövedelem. Ezek természetesen összefüggnek egymással, és általában egyszerre több is megjelenik az ellátottak életútja során.

#### *Szakmai létszám*

3,5 fő szociális munkatárs, 2,5 fő segítő.

#### *Nyitva tartás*

Az év minden napján reggel 8.00-tól este 18.00-ig.

Ellátottak éves száma: 236 fő

#### *Az ellátottak jellemzői, szolgáltatások*

Életkor szerint nagyon vegyes, a 20 évestől a 74 évesig minden korosztály megtalálható.

A kliensek többsége 50 év feletti.

Nemek aránya: férfiak aránya meghaladja a 75%-ot.

Iskolai végzettség tekintetében sincs jelentős változás, továbbra is a legfeljebb nyolc osztályt végzettek, illetve a szakmunkások vannak a legtöbben. Érettségizettek, felsőfokú végzettséggel rendelkezők alacsony arányban vannak jelen a szolgáltatás igénybevevői között.

A Nappali Melegedő klienseinek jelentős része az Éjjeli Menedékhely, valamint az Utcai Szolgálat ellátottjai közül kerül ki. Többségük évek óta igénybe veszi az intézmény különböző szolgáltatásait. Közülük a legtöbben szenvedélybetegséggel küzdenek, illetve pszichiátriai betegségben szenvednek. Sokan vannak, akik állami gondozottak voltak, illetve jellemzőek az olyan igénybe vevők, akiknek valamilyen okból kifolyólag alacsony a jövedelmük, vagy egyáltalán nem rendelkeznek jövedelemmel, így pedig a lakhatásukat önerőből megoldani nem képesek. Az igénybe vevők támogató háttérrel szinte egyáltalán

nem rendelkeznek, így általánosságban elmondható, hogy ha átmenetileg sikerül is kikerülni a hajléktalanságból, a visszaesés sajnos gyakran megtörténik.

Az ellátottak között előfordulnak még szívességi lakáshasználók, kórházból vagy más intézményből kikerülők.

Jelentős számban vannak, és időnként komoly nehézséget okoznak az intézmény nyugodt mindennapjainak megőrzése szempontjából a tudatmódosító szereket használó, és általában büntetett előéletű fiatal felnőttek.

Továbbra is rendszeresen előfordul, hogy intézményünk nem csak hajléktalan személyek számára biztosítja szolgáltatásait. A mindennapi megélhetés nehézségeinek nemcsak a hajléktalan emberek vannak kiszolgáltatva – különösen a téli időszakban –, hanem a mélyszegénységben élő, lakással, házzal rendelkező emberek is. Jelentős azoknak az igénybe vevőknek a száma az intézményben, akik ugyan rendelkeznek lakhatással, de annak alacsony komfortfokozata miatt nem tudják megoldani a személyi tisztálkodást, illetve ruháik mosását.

Ezeknek megfelelően a részleg szolgáltatásai közül az egyik legfontosabb a személyi tisztálkodás, illetve a ruházat tisztításának biztosítása. Ezt szolgálják a nemenkénti fürdőhelyiségek, illetve a mosodai szolgáltatás, melyhez ingyenesen biztosítunk mosószert, öblítőt. A mosodai munkát hajléktalan közfoglalkoztatás keretében látjuk el. A személyes higiéné tárgyi feltételeit (szappan, törölköző, váltás ruha, borotva, papírzsebkendő stb.) szintén folyamatosan biztosítjuk.

Étel melegítésére és étkezésre minden feltétel adott, az igénybe vevők részére közös használatú konyha áll rendelkezésre, használati tárgyakkal felszerelve, melyek többsége adományokból származik. Fontos megemlíteni az intézmény Magyar Élelmiszerbank Egyesülettel fennálló együttműködését, melynek köszönhetően napi szinten jut el pékáru, zöldség és gyümölcs a Nappali Melegedőbe, jelentősen megkönnyítve ezzel az igénybevevők mindennapjait.

A részleg nagyon fontos, alapvető szolgáltatása – a többi részleggel együttműködve – az ellátottak egészségügyi ellátásának folyamatos szervezése, különös tekintettel a házi orvoshoz irányításra, a szükséges szakellátás igénybevételének koordinálására.

A leggyakoribb segítségnyújtások: szociális ügyintézés, iratpótlás (személyazonosító igazolvány, lakcímkártya, TAJ kártya, adókártya), anyakönyvi kivonatok, iskolai bizonyítványok beszerzése, ill. kérelmek, beadványok megfogalmazása, önéletrajz megírása. Hivatalos ügyek intézéséhez egyéni gondozás keretében, személyre szabottan adunk segítséget.

Fontos feladat még a gondozottak megfelelőbb intézménybe juttatása, mint például idősok otthona, rehabilitációs intézmény, pszichiátriai intézmény, átmeneti szálló.

A hajléktalanságból való kikerülés egyik legfontosabb eleme a munkavállalás, ezért az ellátottak munkavállalását több módon próbáljuk segíteni: folyamatos álláskeresés, posta- és e-mailcím, illetve telefonos elérhetőség biztosítása. Munkához jutás esetén a kezdeti időszak nehézségeit átmeneti szolgáltatásbővítéssel próbáljuk megoldani, például bérletvásárlás a munkába menetelhez, tartós élelmiszer csomag biztosítása, de szükség esetén akár a házi rendet is rugalmasabban kezeljük.

Jelentős segítséget nyújtanak számunkra az adományozók, hiszen többségében az ő felajánlásaikból tudunk az évszaknak megfelelő ruházatot biztosítani az ellátottak számára. A 2019-es évben elindult az intézmény ruhaválogatója, mely amellett, hogy megoldotta a textiladományok tárolásának problémáját, munkahelyeket is teremtett, hiszen a beérkezett ruhákat most már a hajléktalanok válogatják, közfoglalkoztatás keretében. Ezen felül az olyan adományokból, melyeket már nem tudunk kiosztani a rászorulóknak az ott dolgozók feldarabolják és szőnyeget, lábtörlőt és egyéb jól hasznosítható dolgokat készítenek belőlük.

Természetesen a szabadidős programok szervezését is fontosnak tartjuk az ellátást igénybe vevők részére. Elsősorban televízió, sajtótermékek, kis könyvtár állnak rendelkezésre, de lehetőség van társasjátékokra is. Ezeken túlmenően a 2024-ben is megrendezésre került, az egész intézményre kiterjedő sportnap, melynek egyik népszerű programeleme a közös bográcsolás.

Ahogy az intézmény egészében, ezen a részlegen is nagyon fontosnak tartjuk a készségfejlesztő csoportfoglalkozásokat, melyek nagymértékben hozzájárulnak az igénybe vevők mentális állapotának javításához, a motivációjuk fenntartásához. Mindez nagymértékben támogatja azt a törekvést, hogy aki bekerül intézményünkbe, az ne a



végző állomást lássa a hajléktalan ellátásban, hanem minél több kivezető utat tudjon a segítségünkkel felvázolni magának.

#### *Jövőbeni tervek, elképzelések*

A 2025-es évben megpróbálunk nagyobb figyelmet fordítani az egyéni esetkezelésre, szükség esetén pedig az albérletbe kikerülőket utánkövetésére is. A 2024-es évben a szakmai megújulás keretében minden ellátást igénybe vevő ellátotthoz szociális munkást rendeltünk, elkészültek a pontos új típusú állapotfelmérések, mely alapján munkatársaink sokkal egyénre szabottabb, egyedi igényekhez sokkal inkább igazodó munkát tudnak végezni az ellátottak érdekében.

Továbbra is cél a folyamatos álláskeresés, illetve az álláskeresésre való motiválás, hiszen csak így lehetséges a hajléktalanságból való kitörés.

Az előző évekhez hasonlóan a Nappali Centrum és az Éjjeli Menedékhely fizikai közelsége a 2024-es évben is lehetővé tette, hogy egymás tevékenységeit kiegészítve biztosítsuk a gondozottak életvezetésének folyamatosságát. Ezt a szemléletet a jövőben is fontosnak tartjuk.

A közösségi tevékenységek, és a csoportfoglalkozások meglehetősen széles skálája áll rendelkezésünkre össz-intézményi szinten: drámapedagógiai csoportfoglalkozás, hitéleti foglalkozás, művészetterápiás foglalkozás, kertművelés, főző klub. Ezeknek a foglalkozásoknak a körét a 2025-ös évben folyamatosan bővíteni szeretnénk és erősíteni a meglévők működését, hogy ezzel is segítsük a meglévő képességek megőrzését és új készségek elsajátítását.

### **Éjjeli menedékhely**

Az Éjjeli Menedékhely 42 férőhellyel működik. Szolgáltatásait férfiak (30 fő) és nők (12 fő) egyaránt – térítésmentesen - igénybe vehetik.

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

Szakmai létszám: 1 fő részlegvezető szociális munkatárs 1 fő szociális munkatárs, 3 fő segítő

Ellátottak éves száma: 117 fő

A szolgáltatás igénybevételeinek feltételei:

- tüdőszűrő lelet (48 órán belül)
- a mindenkor érvényben lévő házirend elfogadása
- önellátásra való képesség

#### Szolgáltatások:

- éjszakai pihenés, szálláshely biztosítása, felügyelet
- tisztálkodási lehetőség
- szociális ügyek intézése (tanácsadás)
- orvosi ellátáshoz juttatás
- álláskereséshez segítségnyújtás
- személyes használati tárgyak biztonságos őrzése

#### *Az ellátottak jellemzői*

Az ellátottak nagyjából megegyeznek a Nappali Melegedő igénybe vevőivel, ezért hasonló adatok vonatkoznak rájuk, mind az életkort, mind pedig a nemek közötti arányt tekintve. Az ellátottak gyakorlatilag életvitelszerűen veszik igénybe az ellátást, és majdnem minden nap megtalálhatók az Éjjeli Menedékhelyen.

A részleg szolgáltatásait igénybe vevő hajléktalan emberek gyakran ellátatlanok, bejelentett munkaviszonnyal, illetve valamilyen nyugdíjszerű ellátásban kevesen részesülnek.

A tavalyi évhez hasonlóan a 2024-es évben is sok problémát okoztak a különböző tudatmódosító szereket használó ellátottak. A szerhasználat, illetve annak megszerzése gyakran párosult agresszív magatartással, folyamatos konfliktusokkal, illetve kisebb-nagyobb bűncselekmények elkövetésével.

### **Éjjeli menedékhely Alacsony küszöbű szolgáltatás**

Az Éjjeli Menedékhely Alacsonyküszöbű szolgáltatás 20 férőhellyel működik. Szolgáltatásait férfiak és nők egyaránt – térítésmentesen - igénybe vehetik.

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

Szakmai létszám: 1 fő szociális munkatárs, 2 fő segítő

Ellátottak éves száma: 63 fő

A szolgáltatás igénybevételének feltételei:

- a mindenkor érvényben lévő házirend elfogadása
- önellátásra való képesség

#### Szolgáltatások:

- éjszakai pihenés, szálláshely biztosítása, felügyelet
- tisztálkodási lehetőség
- szociális ügyek intézése (tanácsadás)
- orvosi ellátáshoz juttatás
- álláskereséshez segítségnyújtás
- személyes használati tárgyak biztonságos őrzése

Ez a szolgáltatási forma, az első sorban utcán élő hajléktalan emberek számára szerveződött, akik az intézményi ellátás keretei közül sok esetben kiszorultak. Ennek oka, hogy elvesztették azokat az alapvető szociális készségeiket, képességeiket, mely az együttéléshez, intézményi rendhez való alkalmazkodásukat támogatná. Itt nem feltétel a különböző szerektől való befolyásmentes állapot. A mindennapi tisztálkodás és ruhacsere sem elvárás. Ez az a hely ahol, abban az esetben is kap szállást az igénybe vevő, ha kifejezetten, az átlagos igénybevevőknél is rosszabb fizikai és mentális állapotban van.

#### *Jövőbeni tervek, elképzelések*

Továbbra is fontos feladatunknak tartjuk a fizikai és mentális állapotjavítást, a szenvedélybetegségek ellátásához szükséges feltételek biztosítását, a kognitív képességek fejlesztését, a motiváció fenntartását mindehhez. Az előbbiekre épülő módon fontos feladatunk, a folyamatos álláskeresés segítése, illetve az álláskeresésre való motiválás, azzal az elsődleges céllal, hogy a hozzánk segítségért forduló hajléktalan emberek életének minőségén javítani tudjunk, társadalmi integrációjukat segítsük.

### **Átmeneti szállás**

Nyitvatartási napok száma: 365 nap

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

Jogi férőhelyek száma: 50 fő: 12 nő, 38 férfi.

Ellátási terület: Veszprém város közigazgatási területe.

Szakmai létszám: 1 részlegvezető szociális munkatárs 3 fő szociális munkatárs, 1 fő segítő

Ellátottak éves száma: 62 fő

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 háttérük van, családi kapcsolataik megszakadtak.

#### *A szociális munkások legfontosabb feladatai*

- 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

#### *2024 évi szakmai munka*

Januárban, a tél közepén, Vörös kód riasztásokkal kezdtük az évet. A riasztás ideje alatt mi is megtettük a szükséges lépéseket az életet és testi épséget veszélyeztető helyzetek elhárítására. Felmértük, milyen lehetőségeink vannak hajléktalan emberek fogadására, és ennek megfelelően megnyitottuk kapuinkat azok előtt, akiknek sürgős segísre volt szükségük. Az elhelyezési kapacitásunkról tájékoztattuk a Diszpécsterszolgálatot.

Január 10-én érkezett a Máltai tüdőszűrő busz Veszprémbe, ahol a munkatársak és a kliensek is részt vehettek a vizsgálaton. Sajnos minden évben pár kliensnél kiderül, hogy rosszindulatú folyamatok kezdődtek a szervezetében. Az eredmények kézhezvétel után elkezdődik a szakorvosi vizsgálatok szervezése a veszprémi tüdőgondozó intézménnyel. Velük sikerült jó kapcsolatot kialakítani, nagyon segítőkészek.

Az EFOP PLUSZ pályázat által a rászoruló hajléktalan személyek részére minden munkanapon meleg étel tudunk biztosítani. A pályázatnak köszönhetően lakóink a Népkonyha szolgáltatásait csak hétvégén veszik igénybe.

Idén rendhagyó módon a februári kutatás mellett októberben is részt vettünk az F3 kérdőív kérdésben, melyet minden évben a Menhely Alapítvány készít. Ez egy szociológiai kutatás, mely 1999 óta minden év február harmadikán szerveznek a hajléktalan emberek körében. A felmérés célja, hogy lássák, miként változott meg az intézményeket használók köre, milyen a megkérdezett hajléktalan emberek aktuális jövedelmi helyzete, egészségi állapota, és mennyire rendelkeznek a mindennapi élethez szükséges kapcsolatokkal. Lakóink szívesen válaszolnak a kérdésekre.

Februárban a veszprémi Regina Mundi egyházközség tagjai látogattak el hozzánk, és színes programmal készültek. Zenés áhítatot tartottak, közös imádságot vezettek, valamint játékos feladatokat is szerveztek. Lakóinkat házi készítésű süteményekkel vendégelték meg. A nap annyira jól sikerült, hogy megígérték, a jövőben több alkalommal is ellátogatnak hozzánk.

Februárban megrendeztük a már hagyománnyá vált farsangi mulatságot, amelyet lakóink mindig nagy izgalommal várnak. Közös elkészítettük a farsangi fánkot, jelmezekbe öltöztünk, majd tánccal és vidám mulatsággal töltöttük az időt. A program során felelevenítettük a farsangi hagyományokat, és tombolasorsolással tettük még izgalmasabbá az eseményt.

Márciusban kézműveskedtünk, tavaszi és ünnepi díszbe öltöztettük a szállót.

Húsvétkor közösen sonkát főztünk, kalácsot sütöttünk, és tojásokat festettünk. Az elkészült finomságokat piknikkosárba pakoltuk, majd elsétáltunk a közeli kilátóhoz. Ott tojást gurítottunk, és jóízűen elfogyasztottuk az ünnepi ételeket. Vidám és kellemes napot töltöttünk együtt.

Nőnap alkalmából a nem luxus táska adománygyűjtő mozgalom keretében kapott női táskákat osztottunk ki.

Márciusban ismét a Regina Mundi csoport jött hozzánk, színes húsvéti programmal készültek újra a lakóinknak. Májusban friss cseresznyével kedveskedtek a lakóinknak, szeptemberben kirándulni vitték a lakókat Csopakra.

Június elején a lakók segítségével virágokat ültettünk, az udvart szépítettük.

Júniusban csapatépítő napon voltunk az Alsóörsön. Kirándultunk, ettünk, ittunk, jól éreztük magunkat. Ebben az évben még 2 alkalommal tudtunk közös programot

szervezni, részt vettünk Csornán egy szakmai napon, ahol érdekes előadásokat hallgattunk meg a szenvedélybetegségekről, illetve csodálattal hallgattuk, a számunkra nagyon kedves Pál Feri atya előadását. A Kék túrázás napján egy közös kiránduláson vettünk részt.

Júliusban újra megrendezésre került az intézményi Sport nap, ügyességi játékok, kapura rúgás, egészség sarok, főzés, díjátadó volt a program. Lakóink közül ketten is kupát és oklevelet kaptak.

Júliusban részt vettünk a szintén hagyományos lelki napon melyet a balatonalmádi önkéntes csoport szervez, ahol meghallgattuk Böjte Csaba lelkesítő szavait.

Augusztus 20-án részt vettünk Budapesten az ünnepi szent misén és Szent Jobb körmeneten.

Szeptemberben és novemberben szépítő nap került megrendezésre, ahol a lakók pedikűr, fodrász és arcápolás kezelésen vehettek részt.

Októberben egy kis városi kiránduláson voltunk pár lakóval. A Margit romokat és a Sintér árok turista látványosságokat néztük meg.

Október végén Halloween party, tökfargarás, és temetőlátogatás volt a program az Átmeneti Szálláson. Idén is a temetőben meglátogattuk az elhunyt lakóink sírhelyét, mindenkinek gyertyát gyújtottunk és imádkozunk értük.

December adventi vasárnapokon meggyújtottuk az adventi koszorún a gyertyákat és a lakók verset, karácsonyi történeteket olvastak fel. Karácsonyi ünnepségünk december 17-én került megrendezésre.

2024-ben sikerült sok sikeres programot szerveznünk. Ezt a jövőévben is folytatni kívánjuk, hiszen ezek a programok segítenek abban, lakóinkat a reményvesztett állapotból, mely helyzetükből adódóan gyakran eluralkodik rajtuk sikerüljön kimotoztatni. Ezek az események jól használható eszközök arra, hogy motivációjukat fenntartsuk, új célok elérésére buzdítsuk őket.

#### *Plusz feladataink*

Utógondozás: az albérletbe kikerült lakóinkat nem látogatjuk, de telefonon tartjuk velük a kapcsolatot, illetve időközönként meghívjuk őket egy beszélgetésre az intézménybe, és a karácsonyi rendezvényünkre.



Rovarírtás, rendszeres lomtalanítás.

A kórházba került betegek látogatása. Elhunyt lakóink temetésén való részvétel. Szakrendelésre kísérés, gyógyszer kiváltás, hivatalos ügyintézésben való személyes segítségnyújtás. Gondnokokkal való kapcsolattartás.

#### *2024. évi statisztika*

*A beszámolási időszak alatt felvételre került gondozottak:*

- Száma: 26 fő

*A beszámolási időszak alatt megszűnt jogviszonyok:*

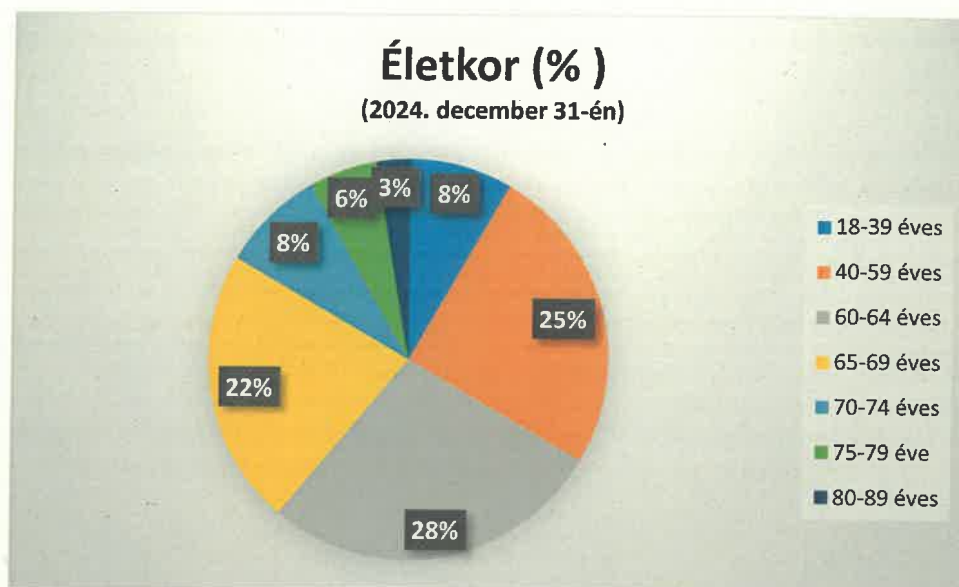
- Száma: 27 fő

*Igénybevétel adatai a 2024-es évben:*

- Éves szinten szolgáltatásunk 36 fő átlaggal működött.

2024.	Havi átlagos létszám (fő):
január	36
február	37
március	37
április	34
május	36
június	34
július	36
augusztus	36
szeptember	36
október	37
november	37
december	37

*Életkor a 2024. december 31-én:*



## Hajléktalanok Otthona és 24 órás Egészségügyi Centrum

*Az ellátás célja, feladata:*

A Hajléktalanok Otthona olyan hajléktalan személy gondozását biztosítja, akinek az ellátása átmeneti szálláshelyen nem biztosítható és kora, egészségi állapota miatt tartós ápolást, gondozást igényel.

Éves nyitvatartási napok száma: 365 nap.

A jogi férőhelyek száma: 27 fő: 2 női, 25 férfi hely

Napi 24 órában, folyamatos ellátás.

Szakmai létszám: 1 részlegvezető szociális munkatárs, 5 fő gondozó, 5 fő ápoló

Ellátottak éves száma: 50 fő

*Tárgyi feltételek*

A Hajléktalanok otthona helyiségei:

- 1 darab 1 ágyas betegszoba,
- 5 darab 3 ágyas betegszoba,
- 1 darab 1 ágyas lábadozószoba,
- 1 darab 2 ágyas lábadozószoba,
- 2 darab 4 ágyas lábadozószoba,
- 1 akadálymentesített WC, zuhanyzóval
- 1 WC

- 1 férfi zuhanyzó+WC
- 1 nővérpihenő (hozzá tartozó mellékhelyiségekkel, zuhanyzóval)
- 1 Kezelő-helyiség
- 1 társalgó- étkező
- 1 raktárhelyiség

A közösségi hely, társalgó színes televízióval felszerelt. Mosógép, szárítógép, mikrohullámú sütő, hűtő, porszívó, vasaló, hajnyírógép, hajszárító áll a lakók rendelkezésére.

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.

2013. március 01-től a részlegen belül 24 órás Egészségügyi Centrum működik, amely regionális ellátási kötelezettséggel áll az ellátásra szoruló hajléktalan emberek rendelkezésére. A részlegen 24 órában biztosított a folyamatos orvos ellátás. 1 háziorvos rendel hétköznapokon 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.

#### *Egészségügyi Centrum*

- 10 lábadozó ágy
- Fertőtlenítő fürdető
- Mozgó Orvosi Szolgálat

A 10 lábadozó ágyon tudjuk azon betegek ellátását biztosítani, akik állapota már a kórházi ellátást nem igényli, de még otthoni ápolásra szorulnak. Működése óta jó kapcsolatot alakítottunk ki a régióban működő egészségügyi ellátó intézetekkel, kórházakkal, valamint a régió hajléktalan ellátással foglalkozó intézményeivel is. Működésünk nagymértékben hozzájárul a kórházból kikerülő beteg hajléktalan emberek állapotrosszabbodásának megakadályozásában. Elősegítjük a gyógyulásukat, jogviszonyuk az egészségi állapotuk

rendeződéséig áll fenn. Ezután előzetes egyeztetés alapján visszahelyezzük a tartózkodási helyükre a gondozottjainkat.

A fertőtlenítő fürdő kialakítása nagymértékben hozzájárult a testi higiéne normális fenntartásához. Mivel hajléktalan emberekről van szó, nagyon sok alkalommal igen elhanyagolt állapotban érkeznek a gondozottak az intézményünkbe. Nagyon fontos, hogy ebben a fürdetőben tudjuk biztosítani a tisztító fürdést és természetesen amennyiben szükséges a különböző élősködők elleni szakszerű kezelést. Ebben a fürdőben a kezelő személyzet részére mindenféle védőfelszerelés biztosított, valamint az élősködők elleni szerek széles skálája áll rendelkezésre a szakszerű ellátáshoz. A fertőzött ruházat kezelése is megoldott. A gondozottjainkat a fürdőhasználat után tiszta ruhával látjuk el. A fertőzések tovább terjedése megelőzésében nagy lépést jelentett e helyiség megnyitása. Mozgó orvosi Szolgálat: a regionális ellátású szolgálat nagy segítséget jelent az egyébként ellátás nélkül maradt területek hajléktalan emberei ellátásában. 1 fő orvos és 1 fő szakápoló heti 3 alkalommal (20 órában) látja el ezt a feladatot, az intézmény által biztosított autóval. Jelenleg a régió 5 városában segítenek a hajléktalanok szakszerű egészségügyi ellátásában. Háziorvosi feladatokat látnak el, melyhez minden tárgyi feltétel biztosított. (Laptop, nyomtató, sürgősségi táska...)

*A Hajléktalanok Otthonában az ellátás a jogviszony szempontjából 3 részre osztható:*

1. Határozatlan idejű jogviszony létesítése- (11 fő gondozott számára van lehetőség): ez a rész idősotthonként működik 100%-os kihasználtsággal. Bekerülés módja várólistáról lehetséges.
2. Határozott idejű jogviszony létesítése: Lábadozó szobák (2 nő és 8 férfi férőhely) (egészségügyi állapot alapján, általában 3 hónapos megállapodással, de szükség esetén hosszabbítható)
3. Határozott idejű jogviszonnyal (6 férfi férőhely): ez az ellátási forma 2012 októberétől indult egy pályázat keretében, mely azóta is teljes kihasználtsággal működik. Ide egyenesen az utcáról is be lehet kerülni, nem kell az ellátás különböző lépcsőfokait bejárni. Az eltelt 7 év bebizonyította, hogy ennek megvalósítása jó ötlet volt, mert ezekre a férőhelyekre azóta is folyamatos az igény és a felvételt nyert utcai kliensek a vártnál könnyebben beilleszkedtek az otthon életébe.

#### *Az intézmény által nyújtott szolgáltatások*

- egészségügyi ellátás, 24 órás orvosi és ápolói felügyelet
- higiénés tevékenység (fürdetés, haj és körömápolás stb.)
- szakorvosi ellátás megszervezése (időpontkérés, sz.e. 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 háromszori étkezés biztosítása
- ruházattal, tisztálkodási szerekkel és textíliával való ellátás
- heti egy alkalommal vizit 2 órában
- mentálhigiénés ellátás biztosítása
- foglalkoztatás (társasjáték, kézműves foglalkozás, klubfoglalkozás, kirándulás)
- a hivatalos ügyekben való segítségnyújtás
- a lakók ruházatának, textíliájának mosása
- elhunytakkal kapcsolatos ügyintézés

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

- Száma: 23 fő
- Bekerülés módja:
  - Utcáról: 3 fő
  - Kórházból: 3 fő
  - Átmeneti Szállásról: 2 fő
  - Rehabilitációs Célú Átmeneti Szállásról: 2 fő
  - Egyéb szociális intézményből: 3 fő
  - Nappali Melegedőből: 6 fő
  - Önálló lakhatásból: 4 fő

#### *A beszámolási időszak alatt megszűnt jogviszonyok:*

- Száma: 25 fő
- Megszűnés módja:

- Nappali Melegedő- Éjjeli Menedéket veszi igénybe: 4 fő
- Rehabilitációs Célú Átmeneti Szállásra került: 6 fő
- Utcai Szolgálat gondozásába került: 3 fő
- Elhunyt: 8 fő
- Régió ellátási területére visszakerültek: 3 fő
- Albérletbe költözött: 2 fő

*Igénybevétel adatai a 2024-es évben:*

- Éves szinten szolgáltatásunk 26 fős átlaggal működött.

2024.	Havi átlagos létszám (fő):
január	26
február	27
március	27
április	26
május	26
június	26
július	26
augusztus	27
szeptember	26
október	26
november	26
december	27

*Észrevétel*

Ezt az évet is – akár csak a tavalyit – nagyban meghatározta lakóink idősödése, romló egészségi állapota, amely egész évre nézve számos többletfeladatot jelentett. A szabadidős tevékenységek szervezése éppen ezért továbbra is nehézségekbe ütközött, de lehetőségeinkhez mérten, igazodva az adott körülményekhez, mindent megtettünk annak érdekében, hogy - kiemelten a jeles ünnepekről - fontosabb eseményekről közösen megemlékezzünk, közös beszélgetésekre megfelelő minőségi időt szánjunk.



Egyik legnagyobb szakmai kihívásunk – az alacsony számú férőhely miatt – a ténylegesen indokolt és igényelt létszámú ellátotti elhelyezés. Országosan kevés az ilyen jellegű férőhely, óriási a „kereslet” a tartós bentlakásos elhelyezésre.

Mindemellett az utcán élő emberek egyre nagyobb része tartós gondozásra szorul. Közülük egyre több embernek az egészségügyi, szociális, mentális állapota visszafordíthatatlanul károsodott, és ebből fakadóan a többségi társadalomba való visszailleszkedésük, és az önálló életvitelre való felkészítésük nem megvalósítható. Óriási problémát jelent, hogy jelenleg az önellátásra egyéni okok miatt képtelen otthontalanok többsége ugyanúgy a melegedőkön, éjjeli menedékhelyeken, illetve átmeneti szállásokon kötnek ki, ahol nincsenek felkészülve a megfelelő ellátásukra.

#### *Együttműködés más intézményekkel*

- Kórházak (Közép-Dunántúli Régió egészségügyi intézményei) - betegelhelyezés, kapcsolattartás a kezelőorvossal, szakmai konzultáció, beteglátogatás
- Országos Mentőszolgálat
- Alkohol- és Drogsegély Ambulancia
- Családsegítő Szolgálat
- Kormányablak
- Idősek Otthona (Veszprém, Peremarton, Nyírlak, Szőc) - elhelyezési kérelmek, tapasztalatcsere,
- NÉBIH- szakmai konzultáció, jelentések készítése
- Veszprém Megyei Kormányhivatal Családtámogatási és Társadalombiztosítási Főosztálya - egészségbiztosítási ügyek, fogyatékosági támogatások, nyugdíjakkal, segélyekkel kapcsolatos ügyek,
- Polgármesteri Hivatal- segélyek, járandóságok, köztemetés intézése,
- Veszprém Megyei Kormányhivatal Veszprémi Járási Hivatal Gyámhivatal - gondnoksági ügyek
- Vöröskereszt (veszprémi-várpalotai szervezet) -kapcsolattartás, segítségnyújtás, segítségkérés
- Intézményünk másik részlegei (Átmeneti Szállás, Nappali Melegedő, Éjjeli Menedékhely, Utcai Szociális Szolgálat, Rehabilitációs Célú Átmeneti Szállás) -

gondozottjaink elhelyezése, szakmai konzultáció, gyógyszerelés a betegeknek, sürgős egészségügyi esetek megvitatása, tanácsadás-kérés

- Más hajléktalan ellátó intézmények - gondozottak elhelyezése, nyomon követése

#### *Az intézményben működő szabadidős tevékenységek:*

- Megemlékezés a jeles ünnepekről
- Könyvtár: részlegünknek több száz darabból álló könyvgyűjteménye van, különböző témájúak, így mindenki megtalálja az érdeklődési körének megfelelőt
- Napilap olvasás, hetilapok –havilapok - rejtvényűjságok: a kollegák rendszeresen hoznak otthonról különféle lapokat, melyet a lakók szívesen böngésznek
- Társasjátékok: Sakk, Ki nevet a Végén?, Kártya,
- Sport-nap
- Egészségnap, szépség nap

#### *Mentálhigiénés ellátás:*

A mentálhigiénés ellátás feladata a Hajléktalanok Otthonában élő idős embernél olyan személyiség-szerkezet fenntartása, amely alkalmassá teszi őt arra, hogy belső lelki harmóniáját megőrizve környezetébe be tudjon illeszkedni és ott békében éljen. Ennek érdekében minden ellátott részére az igények és a mentális állapot felmérése után gondozási tervet készítünk.

A mentális gondozást, foglalkoztatást a szociális munkás végzi. A mentálhigiénés ellátás elsődleges feladata, hogy megteremtse az idős ember belső harmóniáját, csökkentse a szegregációs ártalmakat, oldja a magányt, a függőségi érzést, csökkentse a kóros öregedés szomatikus és pszichés tüneteit. A mentálhigiénés szakember úgy tud segíteni, ha megismeri az ellátott személyiségét, bizalmat és jó kapcsolatot alakít ki vele.

#### *Étkeztetés:*

- A Hajléktalanok Otthona napi ötszöri étkezést biztosít, az ellátottak egészségi állapotának, a vonatkozó előírásoknak megfelelően, higiénikus, kulturált körülmények között. Lehetőségük van a lakóknak saját ételeik elkészítésére, melegítésre.
- Ha a lakó egészségi állapota indokolja, az orvos javaslatára az ellátott részére az otthon diétás étkezést biztosít.

- Az étkezés az Otthon étkezőjében történik felszolgálással, illetve szükség esetén az ellátott szobájában.

#### *A Hajléktalanok Otthonában fizetendő térítési díjak*

Az ellátást igénybe vevők az ellátásért térítési díjat fizetnek, melynek mértékét a megállapodás tartalmazza. Jelenleg a térítési díj a havi jövedelem 70 százaléka. Befizetésre a tárgy hónap 20. napjáig van lehetőség, a Hajléktalanok Otthona vezetőjénél. Lehetőségünk van a jövedelemmel nem rendelkező gondozottak térítésmentes ellátására.

Két hónapot meg nem haladó távollét idejére az ellátást igénybe vevő részére megállapított személyi térítési díj 20%-át kell fizetnie.

Egészségügyi intézményben történő kezelés tartalmára az ellátást igénybe vevőnek megállapított személyi térítési díj 20%-át kell fizetnie.

A személyi térítési díj megfizetését követően az ellátást igénybe vevő számára maradó költőpénz havi összege nem lehet kevesebb a jogszabályok által meghatározott minimum összegnél.

#### *Team megbeszélések*

2024. évben havi 2 alkalommal tartottunk team megbeszélést. Fő téma a dolgozók mindennapi munkája során felmerülő problémák megvitatása volt, szemléletformálás.

#### *Lakógyűlés:*

2024. évben 2 alkalommal tartottunk lakógyűlést az Otthon lakóinak a részvételével. Ekkor került sor a lakók által említett problémák megvitatására.

### **Rehabilitációs célú átmeneti szállás**

<b>Nyitvatartási napok száma:</b>	365 nap
<b>Jogi férőhelyek száma:</b>	52 fő: 10 nő, 42 férfi
<b>Ellátási terület:</b>	Veszprém megyei közigazgatási területe.
<b>Szakmai létszám:</b>	1 fő részlegvezető szociális munkás
	2 fő szociális munkatárs
	5 fő segítő.

Ellátottak éves száma: 60 fő

A Rehabilitációs Célú Átmeneti Szállás folyamatos - 24 órás - bentlakást biztosít ügyfelei számára. A 2024-es évben részlegvezető váltás történt az intézményben, mely új szemléletben új irányt hozott az intézmény életében. Az összintézményi igények abba az irányba mutattak, hogy a részlegeken az ellátotti összetétel nagymértékű előregedést és egészségügyi állapotromlást mutat. Ezek a tendenciák azt eredményezték, hogy a rehabilitációs ezt az intézményrészt egészségügyi vonalon is megerősítsük, a fizikai távolsága okán az egyéb egységektől. Így kihelyezésre került egy ápoló végzettségű munkatárs napi nyolc órában, hogy segítse a részleg működését.

#### *Felvétel*

A Rehabilitációs Célú 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, szerződést köt a szociális munkással, valamint bemutatja a negatív tudószűrő eredményét.

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

A kérelmet a munkatársi csoport véleményezi a kérelmező jelenlétében vagy távollétében, és javaslatot tesz. A felvételtől az intézményvezető dönt. 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 teljesíthetők, így sem a kliens, sem a szociális munkás nem veszíti el a motivációját. Sajnos sok kliens a bekerüléskor még nem képes megfogalmazni céljait. Nagy hangsúlyt kap ebben az 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, intézmény legfontosabb feladatai:*

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

Élelmiszertámogatás biztosítása hajléktalan személyek részére című pályázat keretein belül munkanapokon előre csomagolt ebéd biztosítása a gondozottak számára

Gondozottjaink az Országos Mintaprogramon belül közfoglalkoztatás keretei között mosodai és zöldségtermesztő munkakörben vehettek részt.

#### *Szakmai munkát segítő programok*

- A Magyar Élelmiszerbankon keresztül heti egy alkalommal a TESCO-tól kapott élelmiszert adhattunk gondozottjainknak.
- Február harmadikai kérdőíves felmérésben aktívan részt vettünk
- 2025-es évben Rehabilitációs Célú Átmeneti Szálló munkáját kéthetente szerdai napokon evangélikus lelkész is segítette, a szolgáltatás nagyon népszerű volt az ellátottak körében.

#### *Statisztikai adatok:*

##### *Igénybevétel adatai a 2024-es évben:*

- Éves szinten szolgáltatásunk 41 fős átlaggal működött.

2024.	Havi átlagos létszám (fő):
január	38
február	39
március	38
április	36
május	38
június	39
július	39



augusztus	40
szeptember	44
október	47
november	47
december	49

### 3. Az intézményhez illetve az egyes szakmai egységekhez kapcsolódó változások, tendenciák érvényesülése (helyzetelemzés)

#### *Szakmai átalakulás bemutatása*

##### *Munkamegbeszélések rendszere*

A 2024 es év elsősorban szakmai irányú változásokat hozott az intézmény életében. Míg az előző év az infrastrukturális megújulásról szólt, hogy a fizikai keretek megfelelővé váljanak a szolgáltatásaink színvonalának javításához, addig az idei évben a legtöbb változás a mindennapi szakmai működésünk újjászervezésének jegyében telt.

Intézményvezető váltás történt az év elején, ami már önmagában is elég nagy változás egy ilyen nagy szervezeti egység életében. Az új helyzet megélése munkatársaink számára azért volt különösen nehéz, mert az elmúlt évek során több alkalommal is hasonló eseményt éltek át, új vezetőt kaptak, aki más szakmai alapokra kívánta helyezni a mindennapi működést, mint ahogy az korábban zajlott.

Az útirány ismételt módosítására az intézmény részlegein belül fellelhető személyes és szakmai ellentétek tették szükségessé. Az új vezető kolléganő első feladata a munkatársak, a munkahelyi közösség, a szakmai működés átfogó megismerése volt. A mindennapi működés ismerete mellett a rendszert működtető dolgozók személyes megismerésére is nagy hangsúlyt fektetett az új vezető. Az első hónapok egyértelművé tették, hogy az intézmény optimális működéséhez a személyi feltételek megfelelő kialakítása a legfontosabb irány. A szervezetfejlesztés első lépéseként az intézmény részlegvezetőivel való együttműködésben kialakult a team megbeszélések új rendszere.



Ezek a szakmai színterek elengedhetetlenül fontosak a megfelelő szakmai működéshez és a szemléletmód formálásához.

Havonta 2 alkalommal megbeszélésen kell részt vennie minden az adott részlegen dolgozó kollégának. A team megbeszéléseken lehetőség van a napi konfliktusok megvitatására, az aktualitások pontos ismertetésére és esetmegbeszélésekre is. Az egyes esetek feldolgozása ad leginkább lehetőséget arra, hogy értékrendbeli pozitív irányú változásokat tudjunk elindítani a munkatársaink gondolkodásában, gyakorlati tevékenységeik magasabb színvonalú végzésében.

A megbeszélések rendszerében nagyon fontos helyet foglal el a vendéglátó team, amit forgó rendszerben minden hónapban egy másik részleg tart, ahova minden munkaegységből érkeznek delegált dolgozók. A múltban a legtöbb ellentét abból eredt, hogy a részlegeink nem értették egymás munkáját, nem láttak bele a napi működésbe, és alapvető érdekellentéteik nem kerültek feloldásra. Az a fórum alkalmas annak a szakmai célnak a betöltésére, hogy a különböző munkaállomáson dolgozók pontosan lássák egymás tevékenységeit, és motivációit, így sokkal nagyobb megértéssel tudnak az ellátottjaink érdekében közös célokat megvalósítani.

Minden második héten tartunk részlegvezetői megbeszélést, melynek az aktualitások megvitatása mellett rendkívül fontos szerepe van abban is, hogy az egységek közösen, hatékonyan, egymást segítve tudják megvalósítani feladataikat.

A részlegvezetőkkel, az operatív teendők napi megbeszélése mellett előre egyeztetett időpontokban havonta tartunk személyes megbeszéléseket. Ezek a megbeszélések alkalmat adnak arra, hogy azok a feszültségek, és működésbeli problémák felszínre törhessenek, melyeket az optimális működés érdekében mindenképpen szükséges definiálni még mielőtt az adott probléma tovább gyűrűzne mielőbb megoldani, megtenni a szükséges lépéseket. Legyenek ezek a felmerülő nehézségek részlegek közötti szakmai ellentétből adódóak, részlegen belüli munkaügyi kérdések, vagy akár olyan magánéleti megélések, melyek kihatással lehetnek a részlegvezető munkavégzésére.

## *Új munkahelyi kultúra kialakításának eszközei*

### *Coaching*

Az idei évben nagy hangsúly került a csapatépítés, a munkahelyi közösség építésére, ennek egyik eszköze volt az intézmény által biztosított egyéni coaching. A dolgozók általános mentális állapotának átfogó vizsgálata után kirajzolódott egy jól látható kép, mely alapján egyértelművé vált, hogy a dolgozókat szervezetfejlesztési szempontból szükséges három különböző csoportban vizsgálni.

Az első csoport azok a dolgozók, akik már a kiégés olyan jeleit mutatják, mely már nehezen, vagy egyáltalán nem visszafordítható. Mindennapi munkavégzésükben naponta okoz problémát az, hogy már nem tudnak az intézmény szellemiségének megfelelően dolgozni, munkaköri leírásukban szereplő feladatoknak nem, vagy csak részben tudnak megfelelni.

A második csoportban azok a dolgozók találhatók, akik bár mutatják a kiégés jeleit, komoly nehézségekkel küzdenek a munkahelyi szerepük betöltésével, de határozott törekvést mutatnak afelé, hogy megfeleljenek a velük szemben támasztott elvi és gyakorlati követelményeknek.

A harmadik csoportban azok a dolgozók szerepelnek, akik a kiégés minimális jeleit mutatják, mind alapértékekben, mind szakmai teljesítményükben, a nyilvánvaló nehézségek ellenére a tőlük telhető legmagasabb színvonalon végzik a tevékenységüket. A három csoport meghatározása folyamatos, hosszútávú, több hónapot igénybe vevő feladat volt. Miután a folyamatosan zajló team megbeszélések és személyes elbeszélgetések alkalmat teremtettek a dolgozók átfogó megismerésére, a szervezetben betöltött szerepük és szakmai működésük pontos felderítésére, jól elkülöníthetővé vált a három csoport.

Azok a dolgozók, akik semmilyen módon nem szolgálták az intézmény szakmai érdekeit, és céljait, nem tudtak azonosulni azokkal az alapérdekekkel, melyet a szakmai etikai kódex, illetve a Máltai szellemiség megkövetel az év végére távoztak a szervezetünk kötelékéből. Jellemzően a felmérésben szereplő első csoport tagjai azok, akik a végül más szakmai színtereken folytatták tevékenységüket.

A második csoport tagjainál rendkívül fontosnak tartottam, hogy olyan szakmai megerősítést kaphassanak, mely segít visszaépíteni azokat az elvesztett képességeket, melyek értéket jelentenek. Ennek szellemében az intézmény tíz dolgozó számára biztosította az egyéni coaching lehetőségét. A 10 főből megfigyelhető volt a folyamat során némi lemorzsolódás, azonban az is jól láthatóvá vált, hogy azok, akik végig csinálták a folyamatot, új megküzdési stratégiákat tanultak, melyeket jól hasznosítanak munkavégzésük során. Így megelőzhetővé vált esetükben a kiégés folyamatának az a stádiuma, melyből már szinte lehetetlen visszatérni egy dolgozót a munka frontjára, az elvárások mentén.

Csapatépítők megvalósítása, célja

Az év során az intézmény dolgozóinak összekovácsolásában nagy előrelépést jelentett a csapatépítő tréningek megvalósítása.

A részlegvezetők számára az év során megszervezésre került egy többnapos elvonulás, Zalában, ahol a részlegvezetőknek alkalma nyílt teljesen személyes oldaláról megismerni egymást és az intézményvezetőt. Ebben a kötetlen informális környezetben sokkal nyíltabban tudtak egymással kommunikálni a munkatársak, sok olyan korábban feloldhatatlannak tűnő feszültség jött a felszínre, mely a napi munkavégzésben egyértelmű gátakat képezett.

A részlegvezetők szeptemberben részt vehettek a Hajléktalanokért Közalapítvány szervezésében megtartott kétnapos országos konferencián, mely újabb alkalmat teremtett a vezetői csapat összekovácsolására. Ezen felül új szakmai információk megismerésére is lehetőséget adott.

Az év során két alkalommal volt lehetőség arra, hogy olyan programot szervezzünk, amely minden dolgozót érint. Fontos a dolgozói stáb összekovácsolásában az olyan alkalom, ahol valamelyest kötetlenül, de mégis szervezett keretek között megtanulnak játékos formában együtt dolgozni, mert a hétköznapi szerepekből való kilépés, egymás emberi oldalának jobb megismerése a mindennapi munka során jobb munkahelyi légkört teremt, ami hatékonyabb munkavégzésre ösztönöz.

Az osszdolgozói csapatépítő programokon kívül minden részleg az év során két alkalommal szervezett önállóan a szabadidejük terhére közös programot, mely szintén azt

a célt szolgálta, hogy minél inkább egymást magánemberként is jobban megismerjék és a felgyülemlett frusztrációkat fel tudják oldani, ezzel hatékonyabbá téve a részlegen belüli együttműködést.

### *Változó ellátási igények*

Az egyes részlegek beszámolóí alapján is látható, hogy az ellátotti kör előregedése, és a fiatal szerhasználók megjelenése egyre komolyabb problémát okoz a mindennapi munka során. Az idős, jellemzően halmozódó betegségekkel, sokszor demenciával küzdő emberek egyre nehezebben tudnak megfelelni az intézményrendszer által támasztott követelményeknek, hiszen állapotukból adódóan az önellátási képességeik rohamos mértékben csökkennek. Az ilyen nehéz szociális körülmények között élő idősök jövedelmi helyzete nagyon megnehezíti az idősotthoni elhelyezésüket. Abban az esetben, ha mindemellett valamiféle függőséggel és/vagy mentális betegséggel is küzdenek, elhelyezésük az idősgondozásban szinte lehetetlen kihívás elé állítja a szakembereket. Ellátásuk a hajléktalan célcsoportok számára létrejött szociális szolgáltatásokban hosszútávon nehezen megoldható.

A fiatal szerhasználók egyre jelentősebb megjelenése az ellátásban szintén új kihívások elé állítja a szociális szakembereket. Az újfajta drogok, melyeknek a hatásmechanizmusát csak sejteni lehet, hiszen az olcsón beszerezhető biofű, herbál összetétele naponta változó tendenciát mutat. Hatásai a kiszámíthatatlan összetétel miatt még markánsabb rombolást okoz sok esetben a használók körében. Viselkedésük a drog hatása alatt tapasztalataink alapján gyakran teljesen kiszámíthatatlan, ami számottevő konfliktushelyzetet eredményez az intézmény életében.

Az ismert bódító hatású szerek között jelentős számú használót számlál a hígító szipuzása.

Az ellátotti létszám évről évre növekvő tendenciát mutat. Elsősorban Veszprém városából, és vonzáskörzetéből érkeznek hozzánk ellátottak. A jobb munkalehetőség reményében messzebből érkező hajléktalanok megjelenése csupán a fesztiválszezon időszakában figyelhető meg. A fedél nélküli emberek legnagyobb mértékben azon az adott településen tartózkodnak életvitelszerűen, ahol felnőttek, ahova a régi munkahelyük, családi, baráti kapcsolataik kötötték őket. Jellemző tendencia az a megfigyelés, hogy abban az esetben is ragaszkodnak korábbi lakóhelyükhöz, ha a természetes támaszaik, emberi kapcsolataik már megszűntek és csupán a hajléktalan társakkal való kapcsolatokra korlátozódnak.

### *Az év kiemelt eseményei, kapcsolatok más szervezetekkel*

Az idei évben sokat erősödtek az intézmény egyházi kapcsolatai, a hitéleti lehetőségek ellátottjaink számára folyamatosan bővülő tendenciát mutatnak. Az érseki hivatallal

együttműködésben a helyi plébániáról érkezett hozzánk egy tisztelendő atya, aki karácsonyi szentmisét tartott lakóink számára. A szentmise igénye lakógyűléseken több esetben is megfogalmazódott, így amikor sor került az első ilyen alkalomra, nagyon magas részvétellel igazán méltó, megható módon tudtuk a gondjainkra bízott emberekkel közösen megélni az eseményt.

Az idei év tavaszától minden hétfőn 11 órától hitéleti foglalkozásokat tartunk, mert lakóink közül sokan fontosnak tartják, hogy a lélek dolgairól időről időre legyen egy fórum, ahol beszélgethetnek.

A karácsonyi ünnepeink fényét a szentmisén kívül, még nagyon sok közreműködő segítette. Ezek közül kiemelném a Büntetésvégrehajtási Intézet fogvatartottjainak előadását, mellyel az Egészségügyi Centrumunk rászorulóinak tették szebbé az ünnepet.

### *Önkéntesek az intézményben*

A Regina Mundi plébániáról több alkalommal is érkeztek hozzánk önkéntesek, akik az Átmeneti Szállónk életébe kapcsolódtak be, és általuk szervezett programokkal színesítették a lakóink életét, a beszámoló Átmeneti Szálló szakmai munkáját bemutató leírások szerint.

A Rehabilitációs Célú Átmeneti szálló életébe egy önkéntes evangélikus lelkész kapcsolódott be, aki havonta több alkalommal szerdánként egyénileg foglalkozott a lakóinkkal. Érkezését mind a munkatársak, mind az ellátottak nagy örömmel várták.

Az intézmény szakmai sikerességéhez nagymértékben hozzájárul az a számtalan együttműködési szerződés, mely a város legkülönbözőbb intézményeivel, szervezeteivel már a korábbi évek során is létrejött. Ezeket az együttműködési megállapodásokat a 2025-ös évben is élő működő tartalommal kívánjuk megtölteni.

Az önkéntes munka keretei között az Adni Öröm akcióban is részt vettek kollégáink, illetve az Élelmiszer bank keretei között a szállításban és kiosztásban is dolgoztak munkatársak önkéntes munkában.

A Nappali Centrumban 576 órát dolgozott összesítésben 1 fő aki szabálysértésből eredő büntetését dolgozta le, és 2 fő közcélú 30 napos (segélyért) dolgozó közmunkás.

A Rehabilitációs Célú Átmeneti Szálláson 160 órát dolgozott egy „hagyományos” önkéntes, evangélikus lelkész.

Az Átmeneti Szállón 52 órát dolgoztak a Regina Mundi plébánia önkéntesei.

Az Éjjeli Menedékhelyen 1 fő dolgozta le 36 órás szabálysértésből eredő büntetését.



## 4. A 2025. év tervezése

A 2025-ös évben az egyik legfontosabb feladat az intézmény számára a külső kapcsolatok erősítése. A meglévő partnereinkkel való kapcsolatok ápolása, és új lehetőségek keresése.

Mindez azért is kiemelt fontosságú, mert a megfelelő működés érdekében sokkal nagyobb hangsúlyt kell fektetnünk Veszprém város lakosságának informálására a téma iránti érzékenyítésére. Ennek jegyében a VBusszal együttműködésben kihelyezésre kerültek a helyijáratos buszokra matricáink, mely alapvető információkat tartalmaz arról, hogy milyen módon tudják elérni szervezetünket, ha rászoruló kiszolgáltatott embernek szeretnének segítséget nyújtani. Ez az együttműködés a 2025-ös évben is folytatódik.

Működésünkről, szolgáltatásainkról már a 2024-es évben elkészült egy információs kisfilm első darabja, mely arról tájékoztatja a lakosságot, hogy mit az, amit a legelesettebb helyzetben lévő embereknek nyújtani tud a Magyar Máltai Szeretetszolgálat Befogadás Háza.

Ahhoz, hogy minél szélesebb körben lehetőségünk legyen megismertetni tevékenységeinket, a közösségi médiában való megjelenésünket is intenzívebbé kívánjuk tenni, minőségi, szakmai tartalommal megtöltött videókat, és megjelenéseket tervezünk a 2025-ös évre.

Az intézményen belüli programok, melyek legfőbb célja minden esetben a szociális képességek visszaépülésének segítése szintén nagyobb hangsúlyt kapnak. Az elvesztett képességek újraépítésében való segítségnyújtás az egyik leghangsúlyosabb, hosszútávon működő módja annak, hogy mindezek visszanyerésével alkalmassá tegyük a rászoruló nehézsorsú, értékvesztett állapotban lévő embereket egy minőségibb élet megélésére, arra, hogy a társadalomban betöltött szerepük minél pozitívabb irányba mozduljon el.

Az elmúlt év tavaszán létrehoztunk egy kertet, melyet ellátottjaink művelnek, ezt a közösségi teret szeretnénk kiterjeszteni és a lehetőségekhez mérten, minél több embert bevonni a bővítések megvalósításába, a növények gondozásába. A leszüretelt terményekkel már az elmúlt évben is hozzá tudtunk járulni ahhoz, hogy megtapasztalhassák lakóink a munkájuk gyümölcsét milyen jó érzés elfogyasztani. A paradicsomból olyan sok termett, hogy még a befőzésben is jeleskedhettek azok, akik a szociális munkásaink segítségével részt vettek a folyamatban.

## 5. További program

Intézményen kívüli programjaink közül a szeretetvendégség volt talán a legkiemelkedőbb esemény. Az ellátottjainknak nagyon sokat jelentett, hogy dr. Udvardy György érsek atya köszöntötte az egybegyűlteket, és a vendégség végén mindenkinek lehetősége volt néhány szót váltani érsek atyával.



A Veszprém-Főegyházmegyei Karitászt szervezésében, Ghiczy László igazgató részvételével 40 ellátottal vehettünk részt egy nagyon színvonalas eseményen. A Szilágyi Keresztény Általános Iskola Harangegyüttese szép zenei csokorral örvendeztette meg a jelenlévőket.

Intézményünkben az idei évben meglehetősen sok közösségi programot valósítottunk meg. Ezek közül kiemelkedik az egyik kezdeményezés, mely a 2025-ös évben is mindenképpen folytatásért kiált. Szépségnapot tartottunk az őszi időszakban két alkalommal. A program során dolgozóink, akik meglévő szociális végzettségük mellett egyéb végzettségekkel rendelkeznek vállalták, hogy állandó csapatot alkotva megszépítik az elhanyagolt külsejű ügyfeleinket. Pedikúrt, manikúrt, frizura készítést vállaltak, így adva vissza a megtört emberek méltóságát. Nagyon megható volt látni azt, hogy kezük munkája által, hogy alakul át egy ember.





## 6. Önkormányzati és / vagy egyéb pályázati támogatás bemutatása, a támogatás felhasználása

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület Befogadás Háza pénzügyi összesítése a  
2024-es évben

*A Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület Befogadás Háza bevételei (2024. év)*

### **Állami normatív hozzájárulás:**

- Nappali Melegedő	56.544.540 Ft
- Szociális étkeztetés (Népkonyha)	3.867.919 Ft
- Éjjeli Menedékhely	53.239.400 Ft
- Átmeneti Szállás	30.956.135 Ft
- Hajléktalanok Otthona	50.387.104 Ft
- Rehabilitációs Célú Átmeneti Szállás.	404.201 Ft

### **Térítési díj bevétel**

- Átmeneti Szállás	6.728.625 Ft
- Hajléktalanok Otthona	12.484.700 Ft
- Rehabilitációs Célú Átmeneti Szállás	6.471.455 Ft

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

- 1. sz. Utcai szociális munka szolgálat	11.444.000 Ft
- 2. sz. Utcai szociális munka szolgálat	11.444.000 Ft

### **OEP Finanszírozás:**

- 24 Órás Egészségügyi Centrum	335.080.800 Ft
--------------------------------	----------------

### **Hajléktalanokért Közalapítvány nyertes pályázata:**

- Krízisautó működtetése	1.400.000 Ft
--------------------------	--------------

### **Veszprém Vármegyei Kormányhivatal által támogatott programok:**

- Országos Hajléktalan Közfoglalkoztatási Mintaprogram	25.405.831 Ft
- Hosszabb időtartamú közfoglalkoztatás	9.595.995 Ft

### **Ellátási Szerződés szerinti önkormányzati hozzájárulás:**

- Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzata	85.000.000 Ft
--	---------------

*Saját forrásból támogatott programok a 2024-es évben:*

- Alacsonyküszöbű foglalkoztatása	2.038.988 Ft
- Önálló lakhatás támogatása	2.519.560 Ft
- Coaching	636.000 Ft
- Művészetterápiás foglalkozások	2.000.000 Ft

**Veszprém Megyei Jogú Város Ellátási szerződés szerinti önkormányzati hozzájárulásának (85.000.000 Ft) felhasználása kormányzati funkciókra bontva  
2024. év**

<i>Kód:</i>	<i>Ellátási forma:</i>	<i>Összes igénybevevő száma 2024.</i>	<i>Állami normatív támogatás feladatmutató 2024.:</i>	<i>Ráfordított Önkormányzati hozzájárulás (Ft.):</i>
<b>107011</b>	<b>Hajléktalanok tartós bentlakásos ellátása</b>			<b>24 857 688</b>
	Hajléktalanok Otthona (8200 Veszprém, Jutasi út 24-26.)	50		24 857 688
<b>107013</b>	<b>Hajléktalanok átmeneti ellátása</b>			<b>35 570 347</b>
	Éjjeli menedékhely (8200 Veszprém Jutasi út 24-26., Jutasi út 2142. hrsz.)	180		3 694 312
	Átmeneti szállás (8200 Veszprém Jutasi út 24-26.)	62		7 803 331
	Rehabilitációs célú átmeneti szállás (8200 Veszprém Házgyári út 1.)	79		24 072 704
<b>107015</b>	<b>Hajléktalanok nappali ellátása</b>			<b>7 385 776</b>

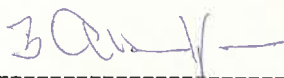
	Nappali melegedő (8200 Veszprém Jutasi út 2142. hrsz)	236		7 385 776
<b>107016</b>	<b>Utcai szociális munka</b>			<b>412 626</b>
	1. sz. Utcai szociális munka szolgálat (8200 Veszprém Jutasi út 24-26.)	64		412 626
	2. sz. Utcai szociális munka szolgálat (8200 Veszprém Jutasi út 2142.hrsz)			
<b>107051</b>	<b>Szociális étkeztetés</b>			<b>16 773 563</b>
	Népkonyha (8200 Veszprém Jutasi út 2142. hrsz)	205		16 773 563
	24 Órás Egészségügyi Centrum			
<b>ÖSSZESEN:</b>				<b>85000000</b>

Veszprém, 2025.01.17.




MAGYAR MÁLTAI  
SZERETETSZOLGÁLAT  
EGYESÜLET

Közép-dunántúli Régió  
2.



Bondor Lajos  
Régióvezető



Preininger-Horváth Edina  
Regionális ügyvezető