



Szakmai beszámoló

a 2022-es évről

BMSZKI 1097 Budapest, Gyáli út 33-35.

Átmeneti Szállás és Pedagógus és Nővérszálló

1. AZ INTÉZMÉNY RÖVID BEMUTATÁSA

A Gyáli úti Átmeneti Szállás 210 férőhelyen biztosít elhelyezést 18. életévüket betöltött hajléktalan nők és férfiak, állami gondoskodásból kikerült fiatalok, továbbá párok számára. Olyan hajléktalan embereknek nyújtunk elhelyezést, akik rendszeres jövedelemmel rendelkeznek és erre vonatkozó megállapodás esetén előtakarékossgot vállalnak. A szállón a szobák kétágyasak, minden szobához kis előtér tartozik (hideg-meleg vizes mosdóval és hűtőszekrénnel). Jól felszerelt könyvtár várja látogatóit. A szociális segítségnyújtás mellett pszichológus és pszichiáter segítségét is igénybe vehetik a lakók. Térítési díj: 340 Ft/nap, 10.200 - 10.540 Ft/fő/hó Az átmeneti szállásra a felvételtől a Felvételt Előkészítő Team dönt. A Gyáli úti Pedagógus és Nővérszálló 58 kétágyas szobában biztosít munkásszállós lakhatást egyéves szerződéssel.

A 2022-es év nem várt kihívások elé állította az intézményt. Alig hagytuk magunk mögött – reméljük tényleg így van – a covid járvány okozta nehézségeket, az intézménynek a 2022.02.24-én kitört orosz – ukrán háború elől menekülő emberek elhelyezésében is részt kellett vállalnia 2022.02.26-ától a Fővárosi Önkormányzat rendelkezése alapján. A Gyáli úti intézményben az átmeneti szállás és a munkásszálló összesen kb. 250 lakójának ellátásával egyidejűleg kb. 80 ukrainai háborús menekült (a közel 1 év alatt 550 menekült fordult meg már a szálláson) számára kellett folyamatosan biztosítanunk az ellátást.

A Gyáli úti Átmeneti Szállás és Munkásszállás 30 fős stábja mellett egy 40 fős menekültes stábbal is dolgoztunk és napi szinten kellett biztosítanunk, garantálnunk mindhárom szállástípus esetében a minőségi, egymással is összehangolt szolgáltatásnyújtást így tehát összesen 70 fő munkatárssal együtt.

2. AZ ÜGYFÉLKÖR JELLEMZŐI

A Gyáli Átmeneti Szállásra 2022 - ben összesen 153 fő költözött be, ebből nő 48 fő, férfi 105 fő.

1.sz. táblázat - 2022 – ben beköltözők kor szerinti megoszlása nemek szerinti bontásban

	Nők (fő)	Férfiak (fő)	Összesen (fő)	%
18-39 év közöttiek	8	14	22	14, 4
40-59 év közöttiek	29	39	68	44, 4
60-64 év közöttiek	7	18	25	16, 3
65-69 év közöttiek	2	21	23	15, 03
70 év felettiek	2	13	15	9, 87
összesen	48	104	153	100%

A 2022-ben beköltöző ügyfelek közül Budapesten született összesen 56 fő, ebből nő 15 fő, férfi 41 fő. nem Budapesten született összesen 97 fő, ebből nő 33 fő, férfi 64 fő.

2.sz. táblázat - Beköltözött ügyfelek iskolai végzettségük alapján

	Nő (fő)	Férfi (fő)	Együtt (fő)	%
8 általánosnál kevesebb	8	1	9	5.9
8 általános	23	45	68	44.4
szakmunkásképző	6	36	42	27,5
szakközépiskola, gimnázium érettségivel	9	19	28	18, 3
főiskola/egyetem	2	4	6	3.9
összesen	48	105	153	100

A KSH 2021 – es adatai alapján az összlakosság körében a következőképpen alakul az iskolai végzettségek aránya: 8 általánosnál kevesebb végzettséggel a népesség 1, 24 % - a rendelkezik, 8 általános végzettséggel a 18, 26 % - a. Szakmával érettségi nélkül a népesség 23, 75 % - a rendelkezik, középfokú végzettséggel érettségivel a népesség 32, 12 % - a, főiskolai és egyetemi végzettséggel pedig a 24, 64 % - a.

57 főnek nincs gyermeke (ebből 12 fő nő és 45 fő férfi).

3.sz. táblázat - Beköltözött ügyfelek vérszerinti gyermekeinek száma

	Nők (fő)	Férfiak (fő)	Együtt (fő)
1 gyermek	9	21	30
2 gyermek	11	21	32
3 gyermek	6	13	19
4 gyermek	6	3	9
5 gyermek	1	0	1
6 gyermek	1	0	1
7 gyermek	2	0	2
8 gyermek	0	1	1
9 gyermek	0	1	1

A beköltözött ügyfelek közül 10 főnek nem volt jövedelme a beköltözéskor (ebből nő 6 fő, férfi 4 fő)

4.sz. táblázat - A beköltözött ügyfeleink jövedelemtípusai

Miből származik a jövedelme?	összesen (fő)	férfi (fő)	nő (fő)
bejelentett rendszeres munka	46	34	12
álláskeresői járadék	1	0	1
bejelentett rendszeres munka és öregségi nyugdíj	2	2	0
bejelentett rendszeres munka és özvegyi nyugdíj	1	0	1
bejelentett rendszeres munka és rehabilitációs ellátás	1	0	1
bejelentett rendszeres munka és rokkantsági ellátás	8	3	5
egyéb jövedelem	4	4	0
EGYT	2	0	2
EGYT + egyéb jövedelem	1	0	1
eseti alkalmi munka	2	2	0
eseti alkalmi munka és öregségi nyugdíj	3	3	0
nem bejelentett rendszeres munka	17	12	5
nem bejelentett rendszeres munka és EGYT	1	1	0
nem bejelentett rendszeres munka és FHT	1	0	1
nem bejelentett rendszeres munka és időskorúak járadéka	1	1	0
nem bejelentett rendszeres munka és özvegyi nyugdíj	1	1	0
nem bejelentett rendszeres munka és rokkantsági ellátás	1	1	0
nem volt jövedelme	10	4	6
nyugdíj előtti álláskeresői járadék	1	0	1

öregségi nyugdíj	29	24	5
rehabilitációs ellátás	1	0	1
rendszeres alkalmi munka	10	8	2
rendszeres alkalmi munka + EGYT	1	0	1
rokkantsági ellátás	8	5	3
összesen	153	105	48

5. sz. táblázat - A beköltözött ügyfelek jövedelme a beköltözéskor

	1- 49.999 Ft között	50.000 – 99.999 Ft között	100.000-149.999 Ft között	150.000 felett
Nők	6	11	12	13
Férfiak	0	28	29	44
Együtt	6	39	41	57

A beköltözött ügyfelek közül arra a kérdésre, hogy van – e betegsége, 109 fő igennel válaszolt melyből 41 fő nő és 68 fő férfi volt.

Addiktológiai betegséggel küzdött a beköltözése napján 34 fő ebből nő 6 fő.

Pszichiátriai betegségben szenvedett a beköltözése napján 43 fő ebből nő 22 fő.

6.sz. táblázat - Hol aludt előző éjszaka?

	Nők (fő)	Férfiak (fő)	Együtt (fő)	%
Közterületen	5	13	18	11, 8
Éjjeli menedékhelyen	18	54	72	47, 1
Átmeneti szállón	2	8	10	6, 6
Munkásszállón	3	4	7	4, 6
Albérlet/ágybérlet	1	4	5	3, 3
Alkalmi ismerősnél	13	11	24	15, 6
Család	4	8	12	7, 8
Börtön	0	1	1	0, 7
Kórház	1	2	3	1, 8
Saját lakás	1	0	1	0, 7
Összesen	48	105	153	100

2021 – ben 151 – en költöztek be a szállóra. A 2021 – es évhez képest 2022 – ben több mint megnégyszereződött azon ügyfelek száma, akik a szállóra költözést megelőzően közterületen éltek.

Amit még kiemelnénk, hogy alkalmi ismerősnél dupla annyian töltötték a szállóra költözést megelőzően éjszakájukat a 2021 – es évben beköltözőkhez képest, továbbá ugyanez igaz azoknál is, akik a szállóra költözést megelőzően még családtagoknál tudtak lakni.

Ügyfeleink közül a beköltözéskor mindösszesen 9 főnek volt félretett pénze (ebből nő 4 fő, férfi 5 fő). 2022- ben 152 fő kiköltözött ügyfél volt, ebből nő 54 fő, férfi 98 fő.

7.sz. táblázat - 2022-ben kiköltözött ügyfelek távozási helye alapján

	Nő (fő)	Férfi (fő)	Összesen (fő)
Másik átmeneti szálló	14	12	26
Család	7	5	12
Elhunyt	1	8	9
Ismeretlen	13	33	46
Munkásszálló	3	6	9
Éjjeli menedékhely	5	10	15
Külföld	0	1	1
Tartós bentlakásos intézmény	0	5	5
Albérlet, önkormányzati bérlakás, nyugdíjasházi lakás	11	13	24
Büntetésvégrehajtási intézmény	0	1	1
Egyéb	0	4	4
Összesen	54	98	152

Kiemelnénk, hogy amíg 2021 – ben a 145 kiköltözött lakó 10, 3 % - a, 15 fő tudott kiköltözni albérletbe, önkormányzati bérlakásba, illetve nyugdíjasházi lakásba, mely az átmeneti szállós lakhatáshoz képest egy minőségi előrelépést jelent lakhatási tekintetben, addig 2022 – ben ez a 152 kiköltözött lakó közül 24 főnek, a kiköltözöttek 15, 8 % - ának sikerült.

2022 – ben összesen 312 fő gondozása zajlott. Az egész évben ellátott ügyfélköréről néhány adat:

8.sz. táblázat - Az ügyfél neme

	fő	%
férfi	209	67.0
nő	103	33.0
Összesen	312	100.0

9.sz. táblázat - Melyik korosztályhoz tartozik az ügyfél

	fő	%
18-30 év közötti	13	4.2
31-40 közötti	30	9.6
41-50 közötti	42	13.5
51-60 közötti	94	30.1
61-70 közötti	100	32.1
70 feletti	33	10.6
Összesen	312	100.0

A 2022 – es évben is folytatódott az a tendencia, miszerint a fiatalok és a középkorúak aránya az ellátottak körében csökken. Az egész évben ellátott lakóink 71, 9 % - a 50 év feletti volt.

10.sz. táblázat - Mióta hajléktalan az ügyfél

	fő	%
legfeljebb 1 éve	52	16.7
2-5 éve	91	29.2
6-10 éve	69	22.1
11-15 éve	54	17.3
16-20 éve	20	6.4
Több mint 20 éve	26	8.3
Összesen	312	100.0

11. sz. táblázat - Mennyi jövedelme volt ügyfelünknek beköltözéskor

	fő	%
Nem volt jövedelme	20	6.5
50 ezer Ft alatti jövedelme volt	15	4.9
50 és 100 ezer Ft közötti jövedelme volt	105	34.2
100 és 150 ezer Ft közötti jövedelme volt	94	30.6
150 és 200 ezer Ft közötti jövedelme volt	51	16.6
200 és 250 ezer Ft közötti jövedelme volt	20	6.5
250 ezer Ft feletti jövedelme volt	2	7
Összesen	307	100.0

3. A. A SZAKMAI MUNKA 2022-BEN

Túlzás nélkül állíthatjuk, hogy rendhagyó évünk volt, ami a beszámolót is rendhagyóvá teszi. A szállás szakmai munkáját 2022-ben jelentősen átrajzolta az Ukrajnában dúló háború menekültjeinek február végi megjelenése, a menekültszállás rohamléptekben történő létrehozása, a működés kialakításának folyamata, és a két, elütő profilú intézmény tartósan ígérkező együttélése. Ahogyan a menekültszálláson dolgozó kollégáknak úgy kellett a semmiből kialakítaniuk egy intézményt, hogy napról napra számos olyan, megoldásra váró és kreativitást igénylő feladat állt előttük, amelyekkel kapcsolatban nem tudtak tapasztalatokhoz visszanyúlni, az átmeneti és munkásszálláson is hasonló volt a helyzet, amikor az új intézmény többirányú, a szállás lakóinak életére, az intézmény működésére és a szakmai munkára gyakorolt hatásaival szembesültünk, amikor azokra kellett és kell választ adnunk.

A szálláson élők közül sokak első reakciója a szolidaritás volt, ami nem egy esetben konkrét cselekvésben, segítségben, adományozásban öltött testet. Akik adtak, annak ellenére tettek így, hogy nem tudták nem észrevenni az első napokban, hetekben a szállásra áradó, elképzelhetetlen mennyiségű adományt, az adományokat szállító magánszemélyek autóinak kapun kívül kigyózó sorát¹.

Azonban nem telt el sok idő, és megjelentek az együttélés nehézségei, ami természetes, hiszen egyik napról a másikra 80, időnként több fővel nőtt meg az épületben lakók száma, akiknek legalább a fele gyermek. Lakóink panaszainak közös nevezője a nyugodt pihenéshez való joguk csorbulása, és ezzel összefüggésben a biztonságérzetük csökkenése volt. Visszatekintve, a felmerülő konfliktusokban fontos szerepet játszott, hogy kezdetben mindenki azt hitte, átmeneti válsághelyzetről van szó, amit az is megerősített, hogy a menekültszállás az eredeti elképzelés szerint tranzitszállásként működött, amíg tudott. Amint világossá vált, hogy a szálláson lakó családoknak még hosszú ideig nem lesz lehetőségük elmenni, ha nem is szűntek meg a konfliktusok, de talán a gyakoriságuk csökkent, ha az intenzitásuk nem is. Mindez persze korántsem csak ennek tulajdonítható. A konfliktushelyzetek megelőzése, kezelése és/vagy tompítása elsősorban a két stáb példaértékű, összehangolt munkájának köszönhető, ami nagy valószínűséggel mindvégig feladatot fog adni mindkét teamnek, ameddig ez a helyzet fennáll. Az együttélés nehézségeit aláhúzza az a tény, hogy volt olyan, évek óta a munkásszálláson élő pár, akik emiatt költöztek ki.

¹ Szomorú emlékként őrzöm azt a pillanatot, amikor február 27-én vasárnap, az első menekültek érkezésének másnapján éppen elborított minket az adományok áradata, így időm nagy részében az adományozókkal beszéltem, az ő segítségüket köszöntem meg, vagy az adományok elhelyezésével foglalkoztam, és az intézmény két része között cikázva megálltam egy kicsit, mert szinte megütött az, amit a dohányzóban ülő lakóink arcán láttam. Ahogyan azt nézték, hogy a menekült családok érdekében mennyire sok ember mozdul meg...

A menekültszállás működtetésében részt vettek a team egyes tagjai, mind a segítők, mind a szociális munkások közül. (Plusz munkában, megbízásos jogviszony keretében.) Az intézmény vezetését azonban a kezdetektől a Gyáli Szállás vezetői biztosítják, az eredeti funkció működtetése mellett. Az első hetekben mindhárman ott voltunk mindenhol, pontosabban mivel az új, és teljesen ismeretlen működésű intézmény kialakítása nagyon sok energiát elvitt, leginkább a menekültszálláson. Nem meglepő, hogy ez rövid idő alatt negatív folyamatokat indított el az átmeneti szálláson, ahol ezzel párhuzamosan korántsem lett kevesebb a feladat, ami – nem melleleg – addig is teljesen kitöltötte mindhármunk munkaidejét. Erre reagálva kialakítottunk egy olyan vezetési struktúrát, ami jobb híján azóta is működik, a végletekig feszítve a kapacitásokat és a teljesítőképességet.

Dr. Pohlne dr. Orosz Ágnes ellátási egységvezető mindkét, pontosabban a munkásszállást külön számítva mindhárom ellátási forma működtetését irányítja, hol ide, hol oda helyezve a hangsúlyt. A menekültszállás szakmai munkájáért Rész Levente szakmai vezető, az átmeneti szálláson folyó szakmai munkáért pedig Bércesi Ildikó szakmai vezető, vagyis én vagyok a felelős. Kezdetben Rész Levente is próbált mindkét ellátási formában helyt állni, de a menekültszállás olyan sokrétű feladatot adott, hogy hamar látszott, menthetetlenül teljesen lefoglalja őt, így az év nagy része úgy telt, hogy az átmeneti szállás és a saját teamje életébe maximum egy-egy epizód, egy-egy feladat erejéig tudott bekapcsolódni, ami jelentősen megváltoztatta a két team munkáját.

A 2018-ban lezajlott szakmai és strukturális változás óta a szálláson dolgozó személyes szociális munkások – kezdetben 12, majd 10 fő – két „kis-teamben” végezték munkájukat. A két team munkája sok szálon kapcsolódott egymáshoz, miközben sok szempontból elkülönült. Ez az év első felében teljesen megváltozott, annak a jellegzetességnek az elfogadásával, hogy Rész Levente teamje úgy került át hozzám (ideiglenesen), hogy továbbra is nap mint nap találkoztak a szakmai vezetőjükkel. Ebből a helyzetből egy olyan működés csiszolódott ki, amelyben 10 szociális munkás részvételével hetente tartunk „közös teamet”, amin Rész Levente is jelen van, ha lehetősége nyílik rá. Az adminisztráció ellenőrzése az én feladatom, és sok szempontból kézből tartom mindkét teamet, de ha egy ügyféllel kapcsolatban van szükség szakmai vezetőre, pl. felmerül, hogy a szakmai vezetőnek is beszélnie kellene vele, a közvetlen kollégái továbbra is Rész Leventéhez fordulnak. A team kohéziójára jótékonyan, összekovácsoló módon hatott a két team összeolvadása, ami a fent leírt folyamatok pozitív hatásának tekinthető. Ugyanakkor nyilvánvalóan számos negatív hatást indukál, ha három vezetőből kettő jóval kevesebb időt és energiát tud a rájuk bízott teamre fordítani, kis túlzással többé – kevésbé eltűnik az életükből. Ha már a teamnél tartunk, fontosnak tartom itt is kiemelni,

hogy az ellátási egységvezető munkája – akinek valamilyen szinten az intézmény minden dolgozójával kapcsolatban kell lennie – ebből a szempontból milyen mértékben nőtt meg. Mivel a menekültszállásnak a 10 fős nappali beosztású teamen kívül (szociális munkások, pszichológusok, animátorok, gondozónő) nincs állandó ügyelő stábja, 30 megbízásos jogviszonyban foglalkoztatott munkatárs adja ki a 24 órás ügyeletet. A Gyáli Átmeneti Szállásnak 24 állandó és 4 megbízásos munkatársa van (szociális munkások, segítők, adminisztrátor, pénztáros, gondnok), ami a vezetőtársakat nem számítva összesen **68 fő**.

Néhány hónap elteltével jelentkezett a következő negatív hatás, amelynek hátterében a menekültszállásra érkező nagy mennyiségű étel állt, amelynek változó összetételű és mennyiségű megmaradó része, változó időben és nem tervezhető módon, de nap mint nap átkerült az átmeneti szállásra annak érdekében, hogy ne vesszen kárba. Egy idő után azt vettük észre, hogy mind az átmeneti, mind a munkásszállás egyre több inaktív lakója tölti egyre több idejét a szállás aulájában azt várva, hogy megérkezzen az étel, amelyre aztán nagyon vehemens, már-már agresszív módon, egymással versengve igyekeztek lecsapni. Abbahagyták korábbi napi tevékenységüket, beleértve az élelmiszerboltba tett látogatásokat, hogy részesüljenek az ingyen ételből. A 2023-as év elejére vált annyira aggasztóvá a helyzet, amibe mindannyian éreztük, be kell avatkoznunk, méghozzá a korábbi próbálkozásainknál hatékonyabb módon. Azóta a menekültszállás munkatársai nem az aulában vagy a recepción helyezik el az áthozott ételt, hanem a 2. emeleti személyzeti konyhában, ahonnan a szociális munkások osztják szét azoknak az ügyfeleknek, akikről tudják, hogy szükségük van rá. Közülük sokan nem tudtak vagy nem akartak beszállni az aulában folyó versenybe, így korábban egyáltalán nem részesülhettek az ételből.

A fentiek értelmében a következőkben a két kis team munkájáról egyben fogok beszámolni. A teamek összetételében történt változásokról a beszámoló másik részében ejtünk szót részletesen, itt most annyit emelnék ki, hogy ugyan nem egybefüggően, de az év fele úgy telt, hogy a 10 fős csapatból egy ember hiányzott, aminek a hátterében két kolléga távozása, és a pótlásukra való várakozás állt. Ez azzal járt, hogy az általunk meghatározott 20 fős maximális esetszám 22 – 24 főre emelkedett. Egy ilyen időszak mindig hosszabb ideig tart, mint maga a létszámhiány, hiszen egy újonnan belépett vagy áthelyezésre került munkatársnak először be kell tanulnia. Nem lehet azonnal teljesen feltölteni a kapacitásait, akármekkora is a szükség.

Az az évek óta tartó, negatív irányú változás, ami leginkább a lakóink idősödésében, és ezzel párhuzamosan az egészségi és mentális állapotuk romlásában, valamint az egyre nagyobb mértékben megjelenő gondozási szükségletekben ölt testet, és ami a hajléktalanellátás egészét,

így a BMSZKI minden intézményét is érinti, szintén olyan mértékben rányomta a bélyegét a Gyáli Szállás 2022-es évére, ami indokoltta teszi, hogy a szakmai munkáról szóló beszámolóban nagy hangsúlyt kapjon. A jelenség valóban nem most jelent meg először, évek óta tapasztalható, de az egyre romló tendencia miatt nem tekinthető sem megszokottnak, sem olyannak, aminek a kezeléséhez elegendő tudással és egyéb erőforrással rendelkezni. Már csak azért sem, mert a probléma a Gyáli Szálláson valamivel nagyobb mértékben jelenik meg, mint a hasonló jellegű intézményekben, ami elsősorban az épület adottságaival magyarázható. A lifttel való ellátottságával – erre hivatkozva laknak a szálláson kerekesszékekbe kényszerült, és mozgásukban más módon korlátozott emberek, annak ellenére, hogy nem akadálymentesített –, a kétágyas szobákkal, ahová nemcsak pároknak nyílik lehetőségük beköltözni, valamint a hasonló megfontolásokból néhány éve kialakított „védett szinttel”.

Ennek fényében minimum jelzés értékűnek tartom a 2023-as Február3 kutatás egyik kérdésére adott válaszokat. A kérdőívet a Gyáli Szálláson kitöltő 114 ember 47%-a nem értett egyet azzal az állítással, hogy a hajléktalanszállók működését úgy kellene megváltoztatni, hogy „több emberi segítség kellene”. Vagyis közel a felük érezte úgy, elegendő segítséget kap. Ezt önmagában sem érzem kevésnek², de a BMSZKI összes adatával összehasonlítva még kevésbé (az összesített adatokban a válaszadóknak csupán 27%-a nem értett egyet ezzel a kérdéssel).

Ügyfeleink idősödése és állapotromlása alapjaiban változtatta meg a szociális munka fókuszát, ami természetesen nem vonatkozik a szálláson lakó összes hajléktalan emberre, de elég néhány gondozási szükséglettel rendelkező és/vagy demenciával küzdő ember egy szociális munkás ügyfélkörében ahhoz, hogy lefoglalja a munkaidejét, és feleméssze az energiái jelentős részét (és a jelenség egyre nagyobb méreteket ölt). Nem túlzás kijelenteni, hogy ma egy hajléktalanellátásban dolgozó szociális munkás egy átlagos munkanapján olyan szorosan vagy tágra vett gondozási feladatokat kell ellásson (hangsúlyozom, közel sem csak a Gyáli Szálláson), amelyek még 5 évvel ezelőtt is elképzelhetetlenek lettek volna, 10 éve pedig a legtöbben felháborodottan utasították volna vissza, mint ami túlmegegy a kompetenciáikon, és távol áll a feladatkörüktől. Ez ma is így van, de ha ezek a feladatok nincsenek ellátva, az akár komolyan veszélyeztetheti az adott ember egészségét, a gyógyszerrel való ellátottságát, a rendszeres étkezését, az orvosaival való kapcsolattartást, a vizsgálatokra való eljutását, az egészségi és mentális állapotával kapcsolatos feladatok kézben tartását és koordinálását, és még sorolhatnám. Tapasztalataim szerint a kollégáim emiatt érzik úgy, hogy jelentősen

² Még azzal együtt sem, hogy sokuknak szüksége volt segítségre a kitöltéshez, és könnyen elképzelhető, hogy egy olyan szituációban, ahol a válaszoló saját szociális munkása segít kitölteni a kérdőívet, nem könnyű azt mondani, hogy több segítség kellene, mert 44%-uk viszont egyetértett (össz. BMSZKI adat: 61%).

komplexxebbé váltak a feladataik, megnőtt a felelősségük, összességében nehezebbé és megterhelőbbé vált a munkájuk, ami egyéni jellemzőktől függően időnként vagy akár kényelmetlenül sokszor feszegeti a határaikat (nemcsak szakmai szempontból), és megnöveli a kiegészítés veszélyét. Az egyik segítő kollégánk mindannyiunk nagy örömeire szakképzett gondozónő, és a munkaideje felében ilyen jellegű feladatokat lát el (a beszámolója alább olvasható), ez a kapacitás azonban nem tudja kielégíteni a felmerülő igényeket, amelyek ráadásul nem mindig tudnak alkalmazkodni az ő 24 órás munkarendjéhez.³

Nézzük, mit mutatnak a számok. A személyes szociális munka 2022-es eredményeiről szóló adatgyűjtés eredményeit alapul véve a fentebb már idézett táblázatból jól látszik a lakóink idősödése. Annak a 312 embernek, akikkel a szociális munkások 2022-ben kapcsolatban voltak, a jelentős többsége, 72%-a 50 év feletti, és ügyfeleink legnagyobb része a 60-as korosztályból kerül ki (100 fő, 32%). A szállás lakóinak közel a fele, 43%-a 60 év feletti.

12.sz. táblázat - Milyen típusú lakhatásból költözött be az ügyfél?

	fő	%
jogviszonytól függetlenül valamilyen lakásból	63	20,2
munkásszállásról	14	4,5
hajléktalanok átmeneti szállásáról	50	16,0
éjjeli menedékhelyről	147	47,1
közterületről	27	8,7
egyéb	11	3,5
Összesen	312	100,0

Ügyfeleink legnagyobb része, 47%-a éjjeli menedékhelyről érkezett, ők a közterületről érkezőkkel együtt 56%-ot tesznek ki. Lakásból és munkásszállásról, vagyis vélelmezhetően olyan helyről, amihez képest a szállás visszalépést jelent, mindössze az összes ügyfél negyede érkezett. Ha nem vesszük figyelembe, hogy ezek a kategóriák nem feltétlenül jelentenek jobb helyzetet, akkor is jóval többen vannak azok, akik maximum azonos, de inkább rosszabb feltételeket biztosító lakhatásból vagy az utcáról érkeztek, és akik között nagyobb eséllyel

³ Ide tartozik a szállás egy másik, nem kedvező adottsága, az elhelyezkedése. A Gyáli Szállás közelében nincs sem élelmiszerbolt, sem gyógyszertár. Ahhoz, hogy a legközelebbi bolthoz elérjenek, a rollátorral, kerekesszékekkel vagy eszköz nélkül nehezen, lassan, fájdalmasan közlekedő lakóinknak át kell kelniük a négysávos Gyáli úton, és a 3-as villamos sínpárjain. Erre sokan nem képesek, így az alapvető élelmiszerek, és higiéniai termékek vásárlásában, és a gyógyszerkiváltásban is segítségre szorulnak.

fordulnak elő a rossz helyzetek, az alacsony jövedelem, a rossz egészségi és/vagy mentális állapot.

13.sz. táblázat - Ha kiköltözött az ügyfél, hová?

	fő	%
önjogú lakhatás lakásban	4	3,1
lakásba, nem saját jogon	11	8,5
valamilyen piaci bérlet	14	10,8
munkásszállás, szobabérlők háza	11	8,5
átmeneti szállás	16	12,3
éjjeli menedékhely	13	10,0
családok átmeneti otthona	2	1,5
valamilyen eü. ellátásba	4	3,1
szociális otthonba	6	4,6
börtönbe	2	1,5
ismeretlen, nem tudjuk	31	23,8
elhunyt	9	6,9
egyéb	7	5,4
Összesen	130	100,0

Ha a kiköltözés irányát nézzük, szembeszökik, hogy 9 ügyfelünk hunyt el. Sajnos a sokszor emlegetett folyamat természetes következménye, hogy a halálba kísérés és a gyász is a munka részévé válik, ami különösen akkor nehéz, ha a szociális munkás a haldokló egyetlen fontos kapcsolata.⁴

Más tekintetben azonban valamivel jobb a helyzet, mint a beköltözésnél. Kiköltöző ügyfeleink 31%-a távozott valamilyen önálló lakhatásba, még ha nem is feltétlenül saját jogon. 13-an távoztak éjjeli menedékhelyre, ami jóval kisebb arány, mint a bemeneti számoknál (10% vs. 47%). Ha azt a 31 főt is hozzájuk számítjuk, akikről nem tudjuk, hova távoztak (és feltételezhetjük, hogy nem jobb körülmények közé), akkor is 34%-ot tesznek ki.

⁴ Nem tekinthető kiugrónak az elhunytak száma. 2019-ben 8, 2020-ban 5, 2021-ben pedig 11 ügyfelünktől kellett elbúcsúznunk.

14.sz. táblázat - Milyen gyakran találkoztak?

	fő	%
Hetente 4-5 alkalommal	22	7,1
Hetente 2-3 alkalommal	48	15,5
hetente 1 alkalommal	88	28,5
havonta 2-3 alkalommal	98	31,7
havonta 1 alkalommal	45	14,6
változó gyakorisággal	3	1,0
most indult az esetkezelés a kérdés még nem releváns	1	0,3
egyéb	4	1,3
Összesen	309	100,0

Az a 70 ember (23%), akik hetente 2-3-szor, vagy akár 4-5-ször is találkoznak a személyes szociális munkásukkal, biztosan abba a csoportba tartoznak, akiknek mentális vagy egészségi állapota indokolja a fokozott odafigyelést, illetve ők maguk igénylik ezt az intenzív kapcsolatot. Még ha nem is ismerjük ezeknek a segítő kapcsolatoknak a valódi tartalmát, nem nehéz elképzelni, hogy mennyire megterheli, és mennyire tervezhetetlenné teszi a szociális szakember munkáját egy ilyen állapotban lévő ember, pláne, ha tudjuk, hogy olyan is van köztük, aki akár naponta igényel ennyi találkozást (ha egyenlő eloszlást feltételezünk, ami nem egészen így alakult, 7 ilyen eset jutott egy főre 2022-ben). Természetesen a szálláson lakó emberek döntő többsége kevesebb odafigyelést igényel, ami nem feltétlenül jelenti azt, hogy a döntő többség jó egészségi és mentális állapotban van.

15.sz. táblázat - Történt-e változás az ügyfél EÜ állapotában?

	fő	%
Elhunyt	9	7,1
Nem	90	70,9
EÜ állapotromlás	21	16,5
EÜ állapot javulása	7	5,5
Összesen	127	100,0

Ezek a számok ismét viszonylagosak, mert az is a „nem változott” kategóriába kerül, akinek a rossz állapota nem változott. Ettől függetlenül fontos eredmények tartom, hogy a döntő többségnek nem változott az egészségi állapota, ami nem ritkán komoly erőfeszítést takar, amelynek segítségével sikerült megakadályozni az egészségromlást. 7 embernek javult az

egészségi állapota, aminek amellet, hogy maga a tény egyértelműen pozitív, szintén lehet ellentétes jelentést tulajdonítani.

16.sz. táblázat - Mire irányul(t) a segítő munka?

	fő	%
inkább magasabb fokú autonómia elérésére irányul(t)	29	9,5
inkább a további lecsuszás megelőzésére irányul(t)	122	40,1
mindkettőre egyformán irányul(t)	142	46,7
nem eldönthető	11	3,6
Összesen	304	100,0

Úgy gondolom, ezek a számok önmagukért beszélnek. A szálláson lakó emberek nem egészen 10%-ával kapcsolatban lehetett olyan célokat meghatározni a segítő kapcsolatban, ami a magasabb fokú autonómiát célozta, és nem volt szükség arra, hogy közben a visszacsúszás elkerülésére is vigyázzanak. Nézzük meg, hogy ez mennyire érhető tetten a jövedelem változásában.

17.sz. táblázat - Ügyfelünk jövedelemváltozása a be- és a kiköltözés között

	fő	%
Több mint 100 ezer Ft-tal csökkent	10	8,1
50 és 100 ezer Ft közötti összegben csökkent	8	6,5
Kevesebb mint 50 ezer Ft-tal csökkent	9	7,3
Változatlan maradt	43	35,0
Kevesebb mint 50 ezer Ft-tal növekedett	24	19,5
50 és 100 ezer Ft közötti összeg között növekedett	18	14,6
Több mint 100 ezer Ft-tal növekedett	11	8,9
Összesen	123	100,0

Ebben a tekintetben sokkal biztatóbb a kép. Ezek mögött az adatok mögött is mindkét oldalnak, a megélhetésért küzdő embernek és az őt segítő szociális szakembernek sok munkáját látom. Ha nem is maradéktalanul pozitív képet tükröznek, hiszen 27 ember jövedelme csökkent a kiköltözés és a beköltözés között, ráadásul 10 esetben jelentősen, de majdnem kétszer annyian vannak (53 fő), akiknek viszont ugyanilyen mértékben nőtt a bevétele, a kiköltözötték 35%-ának pedig nem változott a jövedelme. Ezt még akkor is komoly eredménynek tartom, ha nem vesszük figyelembe a munkaerőpiac és más tényezők által okozott bizonytalanságot.

Végezetül egy olyan jelenségről szeretnék írni, ami szorosan kapcsolódik a sok szempontból körülírt folyamathoz. Ha a szállás lakói egyre nagyobb részének rossz az egészségi és mentális állapota, óhatatlanul előáll az a helyzet, hogy a házirendet súlyosan megsértő ember is közülük kerül ki. Mert például egy vélhetően dementálódó férfi – nyilvánvalóan az állapotából adódóan – tud olyan megfélemlítően fellépni a szobatársával szemben, vagy akár fizikailag durván bántalmazni őt, ami mellett nem mehetünk el. A konkrét eset egy hideg (de azért nem vörös riasztást indoklóan hideg) téli estén történt. Ha csak a cselekedetet nézzük, egyértelmű lett volna a jogviszony 24 órás időtartamra szóló azonnali felfüggesztése, de ezt képtelenségnek éreztük ismerve a bántalmazó állapotát (beleértve a gyenge fizikumát is, ami nem ellentmondás, akit bántalmazott, nála is gyengébb volt), ahogy azt is elképzelhetetlennek tartottuk, hogy el irányítsuk az Előd Éjjeli Menedékhelyre. Az jelentette a megoldást, hogy volt lehetőségünk éjszakára elkülöníteni őket, és másnap megfelelően gondoskodni a házirendet súlyosan megsértő lakónk elhelyezéséről.

3. A.1. Alapellátáson kívüli szolgáltatások, programok

3.A.1.1. Fejlesztő foglalkoztatás és közfoglalkoztatás

A 2022-es év is sikeresnek nevezhető a fejlesztő foglalkoztatás kérdésében a Gyáli szállón, hiszen lakóinknak munkát tudtunk adni, illetve más telephelyekkel és szervezetekkel is sikerült együttműködnünk.

Összesen 14 fő foglalkoztatottunk volt ebben évben, akik közül 9 fő már 2021-ben is velünk dolgozott. Közülük 2 fő ment nyugdíjba, ezért ért véget a foglalkoztatása. Sajnos egy lakónk/foglalkoztatottunk hosszan tartó krónikus betegségeit nem tudta leküzdeni, hosszas kórházi kezelést követően elhunyt. Az újonnan belépők közül voltak, akik még 2022-ben ki is próbálták magukat a nyílt munkaerőpiacon, így kikerültek a programból. A munkavállalásuk elég eltérő eredményekkel zárult, de már önmagában sokat adott/segített nekik/számukra, hogy az itteni foglalkoztatás során újra dolgozni kezdtek, így a sikertelenségek sem vették el a kedvüket (egyikük azóta is folyamatosan dolgozik.)

Újabb 2 fő a BMSZKI fejlesztő foglalkoztatásából került a Budapest Esély Nonprofit Kft. közfoglalkoztatási programjába, egyikük az itteni könyvtárat vezette tovább, míg a másik lakónk a Könyves Nappali Melegedőben vitte tovább ezt a szolgáltatást.

Továbbra is 2 fő dolgozott az intézményen kívül a Budapest Esély delegáltjaiként.

Az év végére aktívan dolgozott a szállón 3 fő fejlesztő foglalkoztatott, közülük 1 fő az egyik BMSZKI éjjeli menedékhelyről járt dolgozni. Másik telephelyünkön 1 fő, míg a Budapest Esély

által 2 fő dolgozott külső munkahelyen. Lakóink/foglalkoztatottjaink közül 1-1 fő dolgozott a szállón, illetve másik telephelyünkön közfoglalkoztatottként.

A fejlesztő foglalkoztatottak idén is többnyire a szokott szolgáltatásokat nyújtották: könyvtár és mosókonyha működtetése, az udvar rendben tartása és a lépcsőház takarítása.

3.A.1.2. Gondozási feladatok a Gyáli úti Szálláson

A tevékenység célja az volt, hogy segítséget kapjanak azok az ügyfelek, akiknek egészségi állapota megromlott, szükségleteik kielégítésében segítséget igényeltek. Gondozási feladatokat egyénre szabottan, a gondozott állapotának és gondozási szükségleteinek megfelelően, meglévő képességeinek felhasználásával – esetlegesen – fejlesztésével valósította meg a gondozó munkatárs. A feladatot Liptai Bernadett kolléganő látja el.

1.Személyi gondozás keretein belül létrejövő tevékenységek

Segítő kapcsolat kialakítása és fenntartása, megtartása, információnyújtás, tanácsadás, ügyintézés az ellátott érdekeinek védelmében, mentális támogatás, egészség megőrzése, szabadidős tevékenységekben iránymutatás.

2. Szociális segítség keretein belül létrejövő tevékenységek: a lakókörnyezeti higiénia megtartásában való együttműködés, napi egyszeri meleg étel biztosítása, takarítás, mosás.

3. Háztartási tevékenységekben való közreműködés, segítségnyújtás: pl. bevásárlás.

4. Gondozási és ápolási feladatok: fürdetés, mosdatás, öltöztetés, ágyazás, ágyneműcsere, haj- és arcszőrzet ápolás, száj- és fogápolás, körömápolás, bőrápolás, felületi sebkezelés, gyógyszer kiváltása, vércukor- és vérnyomás mérés, hely- és helyzetváltoztatás segítése, gyógyászati eszközökkel, illetve segédeszközökkel való ellátás, gyógyászati segédeszközök használatának betanítása, karbantartása, házi orvos írásos rendelkezésén alapuló terápia követése a kompetencia határain belül.

A tényleges ellátás gyakorisága az ellátott igényeinek függvényében történik.

Gyakran nehezen élük meg az idős emberek, ha magukra maradnak. Egyes esetekben megszűnnek a kapcsolati hálók, elszeparálódnak, befelé fordulnak. A gondozó munkatárs figyelemmel kíséri az idős emberek egészségi- és mentális állapotváltozásait. Amennyiben nem tud megfelelő segítséget nyújtani, felveszi az illetékes szociális munkással a kapcsolatot, s feltárja neki a tapasztalásait.

Célunk az egyéni szükségletek figyelembevételével a szakszerű, emberközelis és jó kapcsolatokon alapuló gondozás megvalósítása.

3.A.1.3. Pszichiáteri tevékenység a Gyáli úti szálláson

Az intézményben dr. Bodrogi Andrea pszichiáter tart rendelőt.

Keszöcze-Tóth Diána és Kapusi-Hajnal Ágnes szociális munkás kollégák asszisztensi feladatot látnak el a rendelő előkészítése, szervezése érdekében.

A pszichiátriai rendelő kéthetente, keddenként, 08:00 és 12:00 óra között érhető el szálláson. Ez havi 2 alkalmat jelent a legtöbb esetben. Új páciens esetén továbbra is megküldjük az esetleírásokat a doktornőnek legkésőbb a rendelőt megelőző napon, amelyeket a résztvevő ügyfelek szociális munkásai írnak és továbbítanak az asszisztencia felé.

A szociális munkások jelzése alapján excel táblázatban vezetjük az időpontfoglalást. A rendelő napját megelőzően írásban és szóban is emlékeztetjük az ügyfeleket a megjelenésre. Az első beszélgetések alkalmával bekísérjük, bemutatjuk az ügyfelet, és a doktornő rendelői idejében is zajlik egy folyamatos kommunikáció, melyik ügyfélnél mit tapasztalt.

Előfordul, hogy mozgásában akadályozott ügyfél kap időpontot, ilyen esetben segítséget nyújtunk a lakószobából a rendelőig való eljutásban. A rendelő alapvetően teljes létszámmal fut, persze elmaradó ügyfél előfordul, ebben az esetben a tartalékos ügyfeleket tájékoztatjuk.

Többségében folyamatos a munka az ügyfelekkel. Első alkalmat követően a doktornő mindenkit visszavár egy kontrollra, itt előfordul némi lemorzsolódás. Akkor nem javasolja a doktornő a folytatást, ha van már együttműködés más pszichiáterrel, vagy csak gyógyszer szeretne az ügyfél felírni.

A rendelőben való részvétel önkéntes, de javaslatételre van lehetősége a kollégáknak. Az is előfordul, hogy a team javasolja a legalább egyszeri megjelenést felmérés szempontjából azért, hogy lássuk, milyen problémával állunk szemben.

Pszichiátriai helyzetek felmérése mellett jelentős az addiktológiai ellátásba való bevonás mértéke és annak nyomon követése, segítése.

Számszerűsítve az elmúlt év során 37 ügyfél lett bevonva az ellátásba, illetve emellett mehettek konzultálni az esetkezelő kollégák is (10 fő). Akik rendszeresen jártak, azt jelenti, hogy végig járt az ügyfél 4-5 alkalmat a Gyáli úton és ezt követően bevonták nappali vagy kórházi ellátásba. Ezt kevésbé lehet számontartani az ügyfelek költözése miatt is. Az a meglátásunk és tapasztalatunk, hogy az ügyfelek örülnek a lehetőségnek, várják az alkalmakat. Nagy segítséget jelent az esetkezelő szociális munkásoknak, hogy a rendelő végén, illetve szabad időpontban egyeztetni tudunk/tudnak a doktornővel az ügyfelek állapotával kapcsolatban. Az első félévben tapasztalati szakértő is segítette a doktornő munkáját, jelenleg egyedül viszi Andrea a rendelőt.

3.A.1.4. Pszichológus a Gyáli úti Szálláson

Az intézményben Csáfordi Krisztina folytat pszichológusi tevékenységet.

2022-ben 26 személy vette igénybe a pszichológiai tanácsadást, mely az intézményben keddi napokon elérhető.

A megkeresések oka elsősorban a lakhatási nehézségekkel összefüggő krízis, továbbá párkapcsolati- és munkahelyi elakadás. A Gyáli Úti Szállás ügyfélköre esetében a munkaképesség gyakran megtartott, ezáltal a kliensek körében nagyobb a remény és motiváltság egy jobbnak remélt, intézményen kívüli életre. Az ülések során hangsúlyos az ügyfelek érzelmi kifejező- és asszertív készségének fejlesztése, ugyanakkor ahogy az fentebb említésre került, a múltbeli veszteségek és traumák feldolgozásában is gyakran kérnek segítséget. Az intézményben két ágyas szobákban élnek a lakók, így a tanácsadás fókuszában sokszor áll a szobatárssal való konfliktusoldás.

A pszichológiai konzultációk esetenként diagnosztikai munkával is kiegészülnek, amely segíti a pontos diagnózis meghatározását, így a tanácsadást céljainak és eszközeinek kiválasztásához is hozzájárul.

Az intézményben végzett pszichológusi tevékenység fontos része továbbá a szociális munkás kollégákkal és a klienst kezelő pszichiáter szakorvossal való folyamatos kapcsolattartás és konzultáció.

3.A.1.5. További szolgáltatások

- 2022. októberétől ismét rendszeres az orvosi rendelés a szállón a mozgóorvosi szolgálat keretén belül
- meleg ételhez jutás biztosítása az RSZTOP programon keresztül és az Ételt az életért Alapítvány által
- könyvtárhasználat
- „butik”: a lakóknak az érkezett adományokhoz (ruhaneműk, cipők, konyhai eszközök) történő kulturált hozzáféréseinek évek óta nagyon jól működő megoldása egy fejlesztő foglalkoztatott segítségével
- közösségi tér az aulában: folyamatosan szépül, bővül újabb berendezési tárgyakkal

3.A.1.6. Közösségi programok

2022-ben pár nagyobb közösségi programot terveztünk/szerveztünk. Először hajókirándultunk Szentendrére, ahol tettünk egy kényelmes sétát a városi korzón, a Duna partján és a

sétálóutcában, majd megebédeltünk és kávéztunk is egyet, mely külön tetszett a lakóknak, hisz mindenki kedvére tudtunk tenni.

A következő kimozdulás a Fővárosi Állat- és Növénykertben történt. Ezt sem csak a lakóink élvezték, hiszen közösen fedeztük fel az újdonságokat és nosztalgiáztunk a felújított látnivalókon.

Az év végéhez közeledve volt egy szuper közösségi bográcsolás is, majd a karácsonyi ünnepséggel és az előszilveszteri bulival búcsúztattuk a 2022-es évet.

3.A.2. Szolgáltatásokhoz történő hozzáférés elősegítése

Az utcán élők befogadása: A Gyáli úti szálló a FET – en keresztül fogad új ügyfeleket. A közterületről érkező ügyfelek kapcsán a szolgáltatásokhoz hozzáférést többféle módon tudjuk elősegíteni. A beköltözés előtt mód van arra, hogy az új beköltöző megnézhesse a szállót, megnézhessen lakószobát, ha ezt igényli. A beköltözésnél és azt követően a kollégák minden, a szállás igénybevételéhez kapcsolódó, ahhoz szükséges információt megosztanak a beköltözővel. Fontos a bizalmi légkör megteremtése, az új ügyfél megnyugtatása szükség esetén. A jogszabály által lehetővé tett térítési díjkezdvezmény a kezdeti hónapokban segítséget jelenthet. A beköltözéskor szükség esetén tudunk segíteni tisztálkodási eszközökkel, konzervvel.

Biztonságos, befogadó légkör: A Gyáli úti szállón minden szoba kétágyas, ami egyrészt emberibb körülményeket biztosít a sokágyas elhelyezésekhez képest, másrésztől viszont a kétágyas szobákban egy másik sok esetben idegen emberrel megosztani a kis életteret több esetben konfliktusok forrása és megnehezítheti a lakók számára, hogy a körülmények és a nehéz élethelyzetük ellenére is mégiscsak valamennyire komfortosan érezhessék magukat.

Lakótársak között is előfordulhatnak konfliktusok, de egymással nem együtt lakók között is és ha egymással nem tudják ezeket a helyzeteket békésen rendezni, akkor a kollégáknak szükséges közbeavatkozni.

Munkatársaink szakképzettek, azon tudás birtokában végzik munkájukat, mely lehetővé teszi számukra, hogy akár korán felismerjék a konfliktus veszélyével járó helyzeteket, azokat meg tudják akár előzni.

Sok esetben lehetőséget biztosítottunk eddig is arra, hogy az összeférhetetlen lakók szétköltözhessenek, illetve egymást megértő, ismerő lakók kérésre összeköltözhessenek.

Konfliktusok esetén a szakmai munkatársak sok eszközzel dolgoznak a lakók békés együttélésének elősegítése érdekében. Ehhez a munkatársak figyelme, érzékenysége, gyors

reagálása, az egyes helyzetek megbeszélése nélkülözhetetlen, sok-sok munka eredménye az, hogy a nagyobb nézeteltéréseket, konfliktusokat meg tudjuk előzni.

3.A.2.1. Pedagógus és Nővérszálló

Munkásszállónkon 58 kétágyas szobában nyújtunk szállást az igénybe vevőknek 1 éves szerződéssel.

A munkásszálláson lakó ügyfeleink nagy része a hajléktalanellátásból költözött be. Sokan családi támogató kapcsolatok nélkül élnek, így csak mi tudunk segítségükre lenni.

Folytatódik az a tendencia, miszerint a lakók egészségi állapota egyre rosszabb képet mutat, figyelmet kell fordítanunk arra, hogy hozzájussanak a szükséges egészségügyi ellátásokhoz, és segítséget kell nyújtanunk részükre az életkoruknak, egészségi állapotuknak megfelelő elhelyezési megoldások ügyintézésében.

3.B. A SZAKMAI CÉLJAINK ELÉRÉSÉT SEGÍTŐ ÉS HÁTRÁLTATÓ TÉNYEZŐK

	Segítik <i>a szakmai céljaink elérését</i>	Hátráltatják <i>a szakmai céljaink elérését</i>
Belső <i>Intézménynek lehetőségében áll változtatni rajtuk</i>	jó munkaszervezés személyre szabott munkakörök magasan képzett munkatársak a pénzügyi lehetőségekhez márten a tárgyi feltételek javítása	idős, beteg ügyfelek ellátása megszervezéséhez szükséges munkaidő és emberi erőforrás, továbbá szolgáltatási elemek (pld. szállítás) hiánya, hiányossága kiegész veszélye
Külső <i>Intézmény számára adottságok, nem áll lehetőségében változtatni rajtuk</i>	társintézményekkel való kapcsolat pályázati lehetőségek akár a lakhatási lehetőségek kapcsán, akár a szolgáltatások fejlesztése terén költségvetési lehetőségek	lakáspiacei környezet Gyáli úti szállás megközelíthetősége, a közvetlen környezetben elérhető szolgáltatások hiánya hajléktalan emberek egyre romló egészségi állapota költségvetés nyújtotta lehetőségek

3. C. SZAKMAI TEAM, BELSŐ ÉS KÜLSŐ EGYÜTTMŰKÖDÉSEK, KAPCSOLATOK

3. C.1. A Gyáli team összetétele, képzettsége 2022-ben

A team összetétele 2022-ben is változott, de ez mintha nem hagyott volna olyan mély nyomot a team emlékezetében, mint az előző évben. Ennek minden bizonnyal több tényező áll a háttérben. Egyrészt szeretett kollégánk 2021-ben történt halála az év legfájdalmasabb, legsúlyosabb történése volt, ami felhangosította a team összetételében történt többi változást is, másrészt 2022-ben más tekintetben bolydult fel az életünk, de olyannyira, hogy a beszámolóra készülve össze kellett dugni a fejünket, és átgondolni, hogy mi történt ebből a szempontból, mert már nem is emlékeztünk rá. Pedig volt változás bőven.

Februárban alig három hónap nálunk töltött idő után fejezte be a BMSZKI-s pályafutását az egyik segítő kollégánk, aki a Lakhatási Irodából érkezett hozzánk, és diplomásként vállalta ezt a munkát. Az ő helyét nyáron tudtuk betölteni egy szintén diplomás munkatárssal, akivel szintén nem bizonyult sikeresnek az együttműködésünk, de más hangsúlyokkal. A próbaidő vége előtt elkészöntünk egymástól. A recepciós stáb az év további részében nélkülözött egy embert, és végül csak 2023 elején tudott újra kibővíteni.

A személyes szociális munkás team bő fél után, március elején egészült ki, mindenki meglelégedésére. A nyár folyamán azonban megint megfogyatkoztunk. Egy régi kollégánk kérte áthelyezését a Külső Mester Szállásra – ahol már régóta dolgozott megbízásosként –, mivel jelenlegi élethelyzetének jobban megfelel a 24 órás beosztás. Augusztus elején kezdett a másik szálláson dolgozni. A helyére a Könyves Éjjeli Menedékhelyről érkezett hozzánk áthelyezéssel egy régi kolléga, akit többek között azért fogadott nagy örömmel a team, mert személyében végre férfi szociális munkás is került a teambe. Ő először a felgyűlt szabadságait vette ki, és ténylegesen novemberben kezdte meg a munkát. December elején kezdte meg a nyugdíjazását a team egy másik, szintén régóta a szálláson dolgozó tagja. A helyére 2023 január elején lépett be egy régi kolléga, aki 6 évig más szervezeteknél dolgozott.

2022 végén a következőképpen nézett ki a stáb:

- 11 segítő – 1 státusz betöltetlen volt, a 2023-as év elején került betöltésre. Kilencen a recepción látnak el ügyeletet, nyolcan 24 órában, 1 kolléga napi 4 órában. 1 segítő munkatársunk adminisztrátori teendőket lát el, de a recepción is ügyel, ha szükség van rá.
- 9 személyes szociális munkás – 1 státusz betöltetlen volt, 2023 januárjában került betöltésre. Mindannyian nappali beosztásban dolgoznak, a többség 8 órás, ketten 6

órás beosztásban. Az egyik szociális munkás munkaideje felében esetkezelő, a másik felében a munkásszállás működtetésével foglalkozik.

- Gondnok
- Pénztáros
- 3 vezető – Ellátási egységvezető és két szakmai vezető.

Minden szociális munkás diplomás, egy kivételével szakirányú diplomával rendelkeznek, de ez a kolléga most szerzi felsőfokú szakirányú végzettségét. Egyik munkatársunk PhD fokozatot szerzett szociológiából.

A 11 segítő közül egy kolléga rendelkezik szakirányú felsőfokú, és négy szakirányú középfokú végzettséggel. Egy recepciós munkatárs végzettsége alacsony, amit szociális gondozó és ápoló szakképzettséggel egészített ki. A többiek középfokú végzettséggel rendelkeznek.

A két szakmai vezetőnek szintén szakirányú diplomája van, az ellátási egységvezető pedig jogi diplomával rendelkezik.

Négyen folytatnak felsőfokú tanulmányokat. A már említett szociális munkatárs a KRE Szociális munka alapképzési szakának hallgatója, ugyanilyen szakot végez az egyik szociális asszisztens szakképzettséggel rendelkező segítő az ORZSÉ-n, és ketten szupervízor hallgatók. Az egyik új kolléga az ELTE, az egyik szakmai vezető pedig a KRE Szupervízor Szakirányú Továbbképzésére jár.

Minden kollégánk teljesíti továbbképzési kötelezettségét.

3.C.2. A BMSZKI-n belüli többi ellátási egységgel történő együttműködés többféle formában van jelen az intézmény életében. Ezek többek között a vezetői értekezletek, szakmai vezetői értekezletek, egyéb megbeszélések, intézménylátogatások, elhelyezési ügyekben történő együttműködések. Fejlesztendő területnek gondoljuk az ügyfelek intézmények közötti áthelyezése lehetőségeinek átgondolását, annak tisztázását, hogy mely szempontok szerint gondolkodjanak az intézmények az említett folyamatok során.

3.C.3. A következő intézményekkel, szervezetekkel működünk együtt:

Budapesti kórházak osztályai, továbbá szociális munkásai; Fővárosi Idősek Otthonai, továbbá Felvételt Előkészítő Csoport; Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények Igazgatósága; Budapest Főváros Kormányhivatala IX. Kerületi Hivatal Hatósági Osztály; más hajléktalanellátó szervezetek (pl. Baptista Szeretetszolgálat, Máltai Szeretetszolgálat);

IX. kerületi tüdőszűrő és tüdőgondozó állomás; házi orvosok, szakrendelők; gyámhivatalok; Magyar Máltai Szeretetszolgálat Fertőtlenítő Fürdő Állomás; Budapest Esély Nonprofit Kft; Motiváció Alapítvány; önkormányzatok hagyatéki ügyekkel foglalkozó osztályai; családok átmeneti otthonai; védőnők; büntetés-végrehajtási intézmények, pártfogó felügyelők, kirendelt védők ügyvédek; munkaügyi központok; Rehabilitációs Szakigazgatási Szerv; Étel az Életért Alapítvány; NANE; munkásszállók; Rendőrség; Kormányhivatal Népegészségügyi Osztálya Említett intézményekkel, szervekkel változó gyakoriságú az együttműködésünk, az egyes ügyek jellegétől függ.

Kiemelnénk ebből a sorból az egészségügyi ellátókkal való kapcsolatokat, mivel egyre több az idős és/vagy beteg ügyfelünk. Ezekben az esetekben az intézmény munkatársai kapcsolatot tartanak mind a kezelőorvosokkal, mind a kórházi szociális munkásokkal.

3.D. A 2023. ÉVRE VONATKOZÓ MUNKATERV ÉS SZAKMAI ELKÉPZELÉSEK

A 2022-ben lezajlott ügyfélelégedettségi felmérés eredményei is visszaigazolják azt, hogy az intézményben kiváló munkatársak biztosítják a működtetést és a színvonalas, minőségi szakmai munkát, azonban ahogy az az ügyfélelégedettségi felmérés eredményei alapján is látható, a szállás tárgyi feltételei, műszaki állapota, felszereltsége a lakók értékelése alapján kifogásolható több ponton, pedig sok munkatárs nagyon sok erőfeszítése van abban, hogy a mostani szinten is tudjuk tartani a szállás fizikai körülményeit, felszereltségét. Ezen a területen a szinten tartás is költségigényes és munkaigényes.

Magasan képzett szociális munkatársaink lakóink számára normatív módon nyújtanak esetkezelést, ezt a továbbiakban is szeretnénk fenntartani annak érdekében, hogy ügyfeleink számára a legmagasabb szintű segítségnyújtást tudjuk biztosítani.

Teamük tagjai nagy hangsúly fektetnek arra, hogy olyan képzéseken vegyenek részt, mely hozzájárul a gyakorlati szakmai munka magasabb szintű műveléséhez, ezt a jövőben is szeretnénk támogatni, elősegíteni.

Szükség lenne a lakók számára rendelkezésre álló pszichológusi óraszámot megnövelni, ezt képviselni fogjuk.

Lakók közötti konfliktusok esetén a szociális munkások és ügyfelek együttes leülése a helyzet rendezése céljából egy olyan gyakorlat, melyet a továbbiakban is szeretnénk biztosítani.

Egyik segítő munkatársunk az idős és beteg ügyfeleink számára nyújt gondozási segítséget, ezt a továbbiakban is szeretnénk biztosítani lehetőség szerint minél nagyobb óraszámban.

A tárgyi körülményeken szeretnénk javítani a zuhanyzóknak fali fogasok felszerelésével, új mosókonyha kialakításával, a társalgó kifestésével, dekorálásával, új bútorokkal történő berendezésével.

Szeretnénk a kapcsolattartó szobát felújítani, visszaadni az átmeneti szállás lakóinak kapcsolattartás céljára (covid alatt elkülönítő volt). Szeretnénk újraindítani a beilleszkedési csoportot az új beköltözőknek.

Tervünk, hogy a lakók számára egészségügyi témájú előadásokat szervezzünk.

Mivel a menekült szállás várhatóan 2023-ban is működni fog a Gyáli úton, a háromféle szállástípus és szolgáltatás igénybe vevőinek együttélését, továbbá a szolgáltatások működésének az összehangolását a lehető leggyorsabban törekszünk majd biztosítani.

dr. Pohlne dr. Orosz Ágnes

Bércesi Ildikó

Rész Levente