

BMSZKI

**IV. Kerület Váci út 102.
Váci Éjjeli menedékhely
és Nappali melegedő
2015. évi Szakmai
beszámolója**



Készítette Biczók Zoltán és Gregus Noémi

Bevezetés

Az I/2000. SZCSM rendelet 107. paragrafusa értelmében az éjjeli menedékhely lehetőséget biztosít hajléktalan személyek részére éjszakai pihenésre, személyi tisztálkodásra, személyes ruházat tisztítására, étel melegítésére, étkezésre, a betegek elkülönítésére, közösségi együttlétre.

Az éjjeli menedékhely este illetve éjszaka legalább napi 14 órát tart nyitva. Az éjjeli menedékhely az előforduló konfliktushelyzetek megelőzésére, illetve kezelésére a nyitvatartási időben szakképzett munkaerővel ügyeletet biztosít. Az éjjeli menedékhelyen legalább napi 4 órában szociális munkás alkalmazásával szociális munkát kell végezni. A szociális munka körébe tartozik különösen a szociális információk biztosítása, az ellátást igénybe vevő jogosultságaira vonatkozó tanácsadás.

A Váci Éjjeli Menedékhely minden nap 17. 30-tól másnap reggel 8. 30-ig tart nyitva. A Nappali Melegedő hétfőtől – vasárnapig, 9. 30-tól 16. 30-ig fogadja az ide látogatókat. Intézményünket 7 hónapnál nem régebbi tudószűrő igazolással veheti igénybe bárki, aki betöltötte a 18. életévét és személyazonosságát igazolni tudja, valamint önellátásra képes.

Intézményünk bemutatása

A Váci Éjjeli Menedékhely és Nappali Melegedő a „Fűtött utca” program keretein belül kezdte meg működését, 2011. 12. 23-án. A program alapvető célja a közterületen életvitelszerűen élők helyzetének javítása, az ellátó-rendszerbe történő integrálása azáltal, hogy számukra elfogadható minőségű, a speciális szükségleteiket kielégítő éjjeli menedékhely nyílik a Főváros területén.

Változatlanul úgy gondoljuk, hogy indokolt volt olyan intézmény nyitása mely merőben eltér az eddig meg szokott éjjeli menedékhelyek működésétől, struktúrájától, kinézetétől. Alapvető céljaink közt szerepel, hogy olyan szállót működtessünk mely szakmailag felkészült a közterületen élők sajátos problémáira, amely vonzó és megfelelő alternatívát biztosít a fedél nélkülieknek azáltal, hogy alkalmazkodik az utcáról érkezők kialakult normáihoz, életvitelükhöz.

Ez a célcsoport sokkal kiszolgáltatottabb helyzetben van, mint egyébként már valamilyen szállót használó társaik, rosszabb az egészségügyi és mentális állapotuk, addiktológiai problémákkal küzdenek és bizalmatlanok az ellátórendszerrel és a segítőkkel szemben.

Az ő igényeikhez alkalmazkodva próbálunk működtetni egy olyan szállót, ahová szívesen bejönnek ügyfeleink. Ehhez az intézményi feltételek adottak, hiszen maga a szálló méreteit és befogadóképességét tekintve nem egy tömegszállás, kis férőhelyszámúak a hálók, ráadásul mindenki ugyanonnan érkezik, az utcáról. Tartós bentlakást biztosít és kutya kennelek is rendelkezésre állnak. 77 férfi és nő befogadására képes, alsó szintje akadály-mentesített. Hálóiban (1 db 3 ágyas, 6 db 4 ágyas, 5 db 6 ágyas, 1 db 8 ágyas, 1 db 9 ágyas) nincsenek a régi korszakokra emlékeztető emeletes ágyak, és mindenkinek saját szekrény használatot biztosít. A felmerülő igények figyelembevételével férfi, női és páros hálók kerültek kialakításra, hogy minden ügyfélcsoportot el tudjunk helyezni. A szállóra való bekerülés feltétele továbbra is egy utcai gondozó szolgálat által kiállított igazolás, mely igazolja az előtte tartósan közterületen való tartózkodást, valamint egy személyes beszélgetés a beköltözést megelőzően.

A hozzánk költözőknek csereruhát, cipőt, törülközőt és takarót tudunk biztosítani, valamint szappant, sampont, borotvát, borotvahabot, mosóport, egészségügyi betétet és papírt adunk.

Szállónkon működtetünk egy úgynevezett „elkülönítő” szobát is, melynek ágyaira utcai gondozó szolgálatok tudnak beszállítani minden nap eseti jelleggel ügyfeleket egy éjszakára. Ezt a Menhely alapítvány diszpécser szolgálata koordinálja az utcai szolgálatok és intézményünk között.

Szállónkon úgynevezett „két kulcsos” értékmegőrző is működik, és továbbra is heti egy alkalommal a FAMO program keretein belül mozgó orvosi rendelés van.

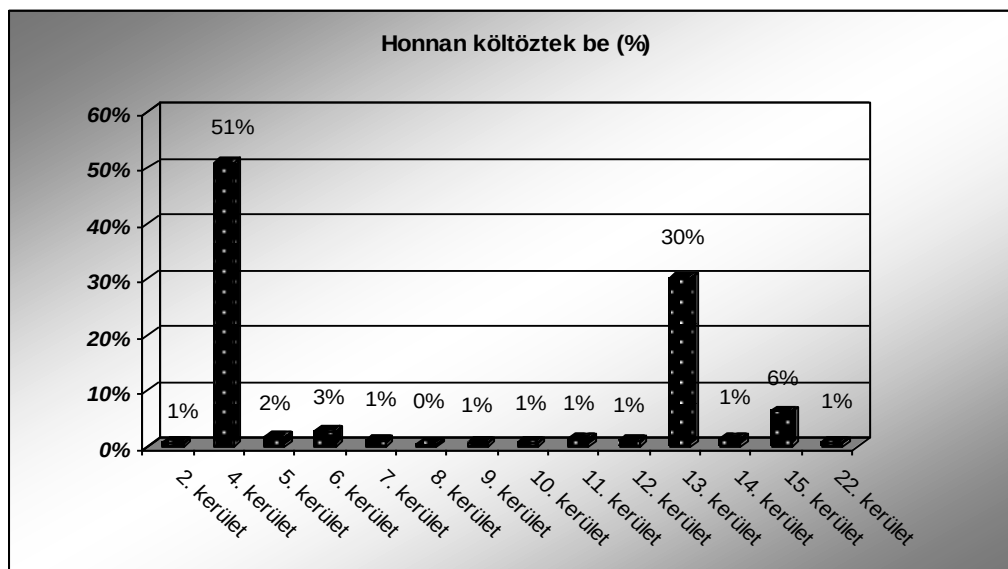
Intézményünkben helyet kapott a IV. kerületi Rendőrkapitányság Körzeti Megbízott irodája is, melynek működése meghirdetett, minden kerületi lakos számára is elérhető.

A menedékhely a Fővárosi Vízművek Zrt. területén található, melyet a Fővárosi Önkormányzat bérel és a BMSZKI működteti. Közel a Duna parthoz, szép kertes övezetben helyezkedik el.

Az eltelt évek együttműködésre ösztönöztek bennünket több különböző szervezettel, például a Rendőrséggel, Katasztrófavédőkkel, különböző egészségügyi intézményekkel, kórházakkal, állat menhelyekkel, állatorvosokkal, és nem utolsósorban a legfontosabb, a Budapest területén működő Utcai Gondozó Szolgálatokkal.

Szakmai Munkánk

Intézményünkben a klasszikus értelemben vett esetkezelés és szociális ügyintézés folyik azzal a különbséggel, hogy alkalmazkodunk ügyfeleink korábbi „utcás” létformájához, egészségügyi, mentális, fizikai és életkori sajátosságaihoz. Lassan, tagoltan folyik a személyre szabott esetkezelés, nagyon fontos, hogy ügyfeleink is legalább annyira motiváltak legyenek idővel, mint segítők. ***Legtöbb beköltöző évek óta nem aludt ágyon és nem szokott hozzá a mindennapi ember alapvető szükségleteit kielégítő civilizált életformához, vagyis sok esetben teljesen a nulláról kell kezdeni mindent, amit szociális munka alatt értünk.*** Ezért megpróbálunk minden egyes apró sikert mérföldkőként kezelni, együtt örülni az apró sikereknek is. A nyitás óta a szállóra való bekerülést megelőzően az ügyfelek számottevő része a IV. és a XIII. kerületben élt életvitelszerűen, mely a grafikonon is látható.



Miután az intézmény a IV. kerületben található, így a környező Utcai Gondozó Szolgálatok általában hozzánk szállítják ügyfeleiket. Ezért szoros kapcsolatot alakítottunk ki a Láthatáron, Twist Olivér és a BMSZKI utcai szociális munkásaival is.

Továbbra is azon dolgozunk, hogy sok esetben a sokéves utcán történő gondozás ne szakadjon meg drasztikusan egyik pillanatról a másikra, ezért törekszünk arra, hogy az utcai szociális munkások ne lépjenek ki a gondozási folyamatból azonnal, hiszen az évek alatt kialakult bizalom ügyfél és a segítője közt vezet el odáig, hogy eljutnak ügyfeleink a szállónkra való beköltözésig.

Kezdetben nagyobb sikereket tudunk elérni a szociális munka egyes fázisaiban, a szállón való megtartásban, ha együttműködik egyszerre az ügyfél, az utcai segítő és a szálló szociális munkása.

Az utcai szociális munkások jelenléte, „elérhetősége” bizalmat kelt ügyfeleinkben, nem beszélve arról, hogy az utcán is könnyebb egy olyan lakhatási alternatívát följánlani, melyről hitelesen tudunk beszélni, jó szívvel ajánlhatjuk ügyfeleinknek.

Ez a fajta „hármass” együttműködés az intézmény nyitása óta nagyon sikeresen működik.

Természetesen mikor ügyfeleink eljutnak arra a szintre, hogy önállóan tudják koordinálni mindennapjaikat, már nem áll fent esetleg annak a veszélye, hogy újra az utcát választják, akkor beszélünk már csak két emberről, ügyfélről és a szállón dolgozó esetkezelő kollégáról. Ennek az ideje lehet csak pár nap, de lehet több hét hosszú is. Ez a fajta együttműködés mindenkinek jó, és ügyfeleink profitálnak belőle a legtöbbet. Ugyanakkor természetesen sokszor nehézséget okoz összehangolni a közös munkát ügyfél, esetkezelő és utcai segítő között, de az ügyfeleinkkel végzett szociális munka területén elért eredményeink nagyon megnyugtatók.

A tavalyi évben nálunk megfordult 272 ügyfelünk közül csak elenyésző százalékáról nem tudjuk hova távozott, a többiek mind egyéb lakhatásba, például átmeneti szállókra, munkásszállókra, családhoz költözött vissza. Ügyfeleink továbbléptetését tekintve természetesen követjük a BMSZKI Szakmai Programjának protokollját.

Albert Zsófia - szociális munkás

2015. november 1-től dolgozom a Váci úti Éjjeli Menedékhely és Nappali Melegedőben. Ami jelenlegi munkám során feltűnően más, itt nincs X havonta új jogviszony, mint az átmeneti szállókon. Az ügyfelek szabadabban mozoghatnak nem kötelező az éjszakaikat bent tölteni, választhatnak. Azt gondolom ez miatt fontos feladatunk szállónkat vonzóbbá tenni számukra, hogy akarjanak bejönni és ne az utcán éljenek. Ilyen próbálkozások egyike a kis létszámú szoba, a páros elhelyezés, ami alapszintű ellátást nyújtó intézményben nagyon ritka.

Ha már az ügyfél bekerült a szállóra fontos célunk, hogy bent is maradjon és elindulhasson a segítő munka egy önállóbb, magasabb életszínvonal elérésére. Ennek érdekében célokat tűzünk ki. Fontos az ügyfél egészségi állapotának feltérképezése, rendbetétele, hogy később esetleg munkát is tudjon vállalni.

Ellátásokhoz való hozzájuttatás, ha kell OEP bejelentés, szükség esetén orvoshoz való elkísérés. Sajnos a tüdőszűrőn kívül - de azt is csak azért mert szállón való tartózkodás feltétele - nem nagyon törődnek az egészségi állapotukkal bekerülésükkor.

Nagyon fontosnak tartom a függőségeikről való beszélgetést, sok esetben nincsenek vagy nem akarnak tisztában lenni azzal, hogy komoly alkohol vagy egyéb betegséggel küzdenek. Célunk a képessé tevés, illetve, hogy segítséget kérjen és tudja is igénybe venni azt. Sok esetben az alkohol probléma az, ami meggátolja ügyfeleinket abban, hogy tovább tudjanak lépni. Azon ügyfeleinknek, akik rendelkeznek betegségtudattal, segítséget tudunk nyújtani rehabilitáción vagy elvonón való részvételhez, amihez nagy erőre és kitartásra van szükség. Ehhez elengedhetetlenül fontosak a pozitív, megerősítő, segítő beszélgetések.

Az utcáról való bekerüléstől az átmeneti szállóra való költözésig nagyon sok időre és változásra van szüksége az ügyfélnek. A mindennapi rutinok újra kialakítására, a napokat tartalommal való megtöltésére, illetve a „vágyra”, hogy másképpen akarjon élni, mint korábban. Ezeket a folyamatokat nagyon nehéz beindítani, pláne ha mondjuk egy 20 éve utcán élő ügyfélről beszélünk. Az ő esetükben már azt is sikerként éljük meg, ha kezdetben egy-egy alkalommal bejön a szállóra vagy esetleg bent is szeretne maradni.

Kocsis Eszter - szociális munkás

A Váci úti telephelyre 2015. júliusában kerültem, korábban évekig dolgoztam női éjjeli menedékhelyen és azt gondoltam, hogy a fapadok néhány apróságot leszámítva nagyon hasonlítanak a működés, működtetés szempontjából. Azonban már ez alatt a rövid, fél éves idő alatt is teljesen más ügyfélkörrel, problémákkal és nehézségekkel szembesültem. A szálló egyik sajátossága, hogy fogad kutyás ügyfeleket, ez mindjárt az első nehézséggel szembesített, miszerint a kutyás ügyfelek kivezető útjai meglehetősen korlátozottak és szűkreszabottak. Az a tény, hogy jelenleg alig van olyan intézmény ahol kutyás ügyfeleket fogadnak, nagyon megnehezíti az esetkezelésüket. A hosszabb, akár években mérhető, fapadon való tartózkodás miatt az ügyfeleket nehéz motiválni, egyre jobban beilleszkednek a fapados életformába, amit a szálló viszonylagos elzártsága- szigetszerű- működése is tovább erősít.

Ezért nagyon fontos, hogy valóban több telephelyen legyenek kennelek, ezáltal a kutyával rendelkező ügyfeleink is ugyanolyan esélyekkel pályázhassanak az átmeneti szállós helyekre.

Az intézményrendszerből való tartós kilépés sajnos nem lett könnyebb, sőt a tavalyi drasztikus áremelkedés az albérletek piacán csak tovább rontott a helyzeten. Véleményem szerint az elmúlt években az intézményrendszer egyre jobban kiépül és egyre több és magasabb színvonalú szolgáltatást nyújt, de ezzel együtt nem segíti jobban a reintegrációt, sőt inkább marasztaló hatású. Az ügyfeleimnél azt tapasztalom, hogy az intézményi keretek között magabiztosan tájékozódnak, azonban a biztonságos keretek mögül kilépve elbizonytalanodnak, nehezen boldogulnak. A közmunka rendszer ezt a folyamatot tovább erősíti, sokaknál tapasztaltam, hogy nem is gondolkodik a piaci alapú munkahelyben, a terveikben a közmunka gyakran, mint egyetlen munkalehetőség szerepel. ***A közmunkásként kapott bérből még remény sincsen a piaci alapú szálláshelyek megfizetésére, ezért hosszú távú hajléktalan életvitelre predesztinál.***

Az eleinte még az alapszükségletek kielégítésére alapuló intézmények helyett mára komplex és hatalmas intézményrendszert építettünk, és a hangsúlyok is eltolódtak. Bizonyos fapadokon, mint a Váci úti éjjeli menedékhelyen is magasabb színvonalú szolgáltatásokat biztosítunk, mint egyes átmeneti szállókon. ***A korábbi intézményi struktúra felborult, mivel az újonnan megnyitott éjjeli menedékhelyen lényegesen jobb ellátást és komfortosabb elhelyezést kapnak a lakóink.*** Az alacsony létszámú szobák, páros elhelyezés biztosítása, majdnem egész napos bent tartózkodás lehetősége miatt, lakóink nagyon szertik az intézményt, ugyanakkor csökkent a motivációjukat a továbblépésre.

Sulyák Zsuzsanna - szociális munkás

2015 novemberéig voltam esetkezelő a Váci u-i Nappali Melegedő és Éjjeli Menedékhelyen. Szállónkon utcáról érkező férfiaknak, nőknek és pároknak nyújtunk szolgáltatást. Emiatt a specialitás miatt a szakmai munka nehezebb, koplexebb, mivel a hosszú ideje közterületen élőkkel először a bizalom kiépítése, a megfelelő kommunikáció kap hangsúlyozott szerepet. Erre azért van szükség, hogy a bekerült emberek bent maradjanak az intézményben, segítséggel hozzájussanak alapvető szolgáltatásokhoz (iratpótlás, segély, TB jogosultság). Mindezek nagyon kis lépésekkel valósíthatók meg és fontos szerepet kap az első benyomás. Így szállónkon a „beszoktatás” (rávezetés a tisztálkodás fontosságára, ruhák mosására, minimális együttélési szabályok betartására, beszélgetés) kiemelt fontosságú.

Az elmúlt évben – ahogy a 2013-ban – a továbbléptetéssel, valamint a pszichiátriai betegekkel voltak a fő problémák munkám során.

Ügyfeleink egy része a hajléktalanságba, ingyenes szolgáltatásokhoz való hozzájutásba való „beleszocializálódás” miatt nem mozdul a kivezető utak felé. Ez főleg a 40 év feletti korosztályról volt elmondható. Ők azok, akiknek minimális jövedelme volt (pl. FHT 22.800,) és ez pont megfelelő számukra, nem is vágnak többre. A fiatalok (25-40 között) hajlamosabbak voltak az együttműködésre. Esetükben is differenciáltan a rövid ideje utcán élők (pár naptól-1-2 hónapig) voltak inkább motiválhatók lakhatás keresés, munka irányába.

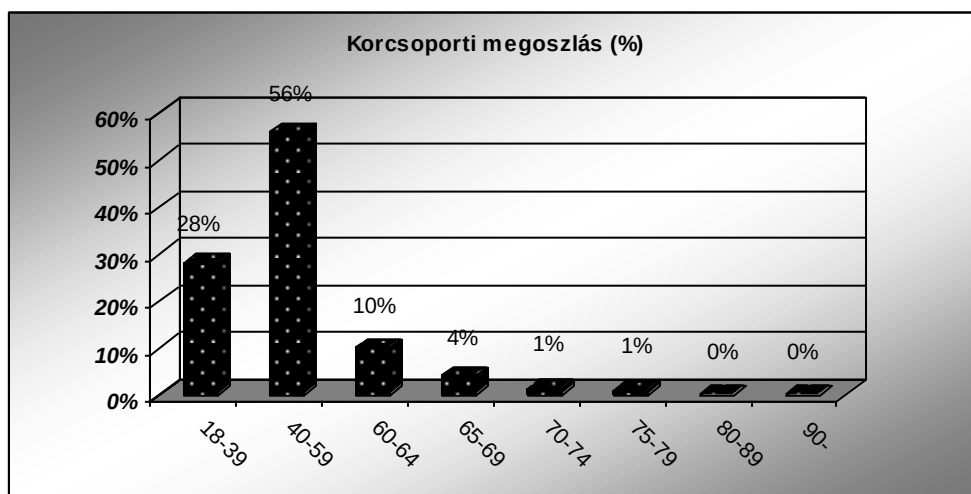
Az alapvető szociális ügyintézésen kívül (TB jogosultság intézése, ellátásokhoz való juttatás, Munkaügyi Központba való irányítás) főleg a mentális segítségnyújtás (beszélgetés) került előtérbe az ügyfelek 2/3-nál. A rosszabb egészségi állapotban lévőket - kb. az ügyfelek 1/3-át, szívbetegség, érszűkület, légzőszervi betegségek - orvoshoz irányítottam esetleges leszázalékolás elindítása miatt, vagy tartós kórházi kezelés céljából (Szaboles utcai orvosi részleg).

2015. decembere óta pályázati keretből működik szállónkon pszichológusi segítségnyújtás. Ez nagyban megkönnyítette munkánkat, mivel így szakember foglalkozott az ügyfelek mentális problémáival, valamint a mindennapi életben adódó gondjaikat meg tudták vele beszélni. Ezáltal nyugodtabbak, kiegyensúlyozottabbak voltak. Ez nagyon fontos előrelépés volt a szakmai munka terén, mert így könnyebbé vált a szociális munka azon ügyfelekkel, akik pszichiátriai betegségük vagy egyéb mentális problémájuk miatt (alkoholizmus következtében kialakult leépülés, instabil lelkiállapot) elzárkóztak az együttműködéstől. Véleményem szerint tartósan szükség lenne ilyen szolgáltatásra a Váci u-i Éjjeli Menedékhelyen a speciális ügyfélkör miatt.

A 2015-ös évben szállónk továbbra is jó kapcsolatot ápolt a kerületi hivatalos szervekkel (rendőrség, okmányiroda, védőnői hálózat), a BMSZKI utcai szolgálattal, valamint a IV. kerületi Állatvédelmi Járőrszolgálatral és az Állatmentő Ligával (kutyás ügyfeleink négylábú társainak orvosi ellátásában).

Kiemelném pozitívumként, hogy az elmúlt évben sokat fejlődött a team munka, „megtanultunk” egy csapatban dolgozni, egységesen kiállni az ügyfelek és egymás mellett. Sajnos az egyetlen szállónkon dolgozó esetkezelő férfi kolléga szeptembertől kilépett, így az ő pótlásáig kicsit megbomlott az egység, de rövid időn belül újra helyreállt a team 2 új kolléga érkezésével. A feladatok átrendeződtek, a közös munka még nagyobb hangsúlyt kapott.

Az elmúlt években a korcsoporti megoszlás nem változott a szállón lakók között:



Viszont a 18 és 39 év közötti korosztálynál tapasztalható, hogy egyre több 18 és 25 év közötti fiatal jelenik meg utcákon és így az intézményünkben is. Többségük állami gondozásból esik ki, melyből egy részük a rossz családi körülmények vagy a család megoldatlan lakhatása miatt kerül az utcára. Az ő esetükben igyekszünk minél előbb átmeneti szállós elhelyezést kezdeményezni, amire a BMSZKI eljárás rendje lehetőséget is biztosít. Gyors T továbbléptetésükkel szeretnénk megelőzni, hogy hozzászokjanak az éjjeli menedékhelyek légköréhez és szeretnénk elérni, hogy megfelelőbb, napi szintű szociális munkát kaphassanak. A fiatalokkal együtt érkező új kihívás az elmúlt években tapasztalt pszichiátriai betegek mellett, a szerhasználat megjelenése a szálló életében. A BMSZKI éjjeli menedékhelyein már korábban jelentkezett ez a probléma, de a Váci ügyfélköre és kollégái még csak az év utolsó felében szembesültek ezzel az új kihívással.

Fapados esetkezelés

A BMSZKI-ban 2012-ben indult el egy újfajta esetkezelési rendszer, mely a BMSZKI egyes átmeneti szállásain kezdte meg működését. A terv már induláskor is az volt, hogy az éjjeli menedékhelyeink is csatlakoznak majd ehhez az új szemléletű esetfelelősi munkához, tehát intézményünk is csatlakozott 2013 novemberében. Az éjjeli menedékhelyeken a kiváltó ok az volt, hogy dolgozóinknak sokszor nincs idejük arra, hogy az ügyfelekkel tartalmasabb beszélgetést folytassanak, esetleg feltárjanak olyan problémákat, melyek ügyfeleink előrelépését segítenék, mert idejük nagy részét felemészti az ügyeleti munka. De szólhat akár csak egy jó beszélgetésről, vagy csak a megfelelő időben leadott pozitív impulzusról.

A lényege, hogy a megszokott szakmai munkánktól függetlenül illetve azzal párhuzamosan elkezdett dolgozni intézményünkben egy esetkezelő szociális munkás, aki minden lakónk számára elérhető, akivel van idő beszélgetni, aki a megfelelő időt tudja fordítani mindenkire aki megkeresi, vagy akinek fölajánlja a segítségét.

Az esetkezelő kolléga munkájának első 2-3 hónapja az ismerkedésről, beilleszkedésről és a lakókkal való kapcsolatfelvételtől szólt. Ennek köszönhetően nem csak az éjjeli menedékhelyes ügyfelekkel sikerült kapcsolatot kialakítania, hanem a nappali melegedőt használó, de közterületen élőkkel is.

Az éjszakákat bent töltők közül azon ügyfelekkel foglalkozott, akiknek hosszabb beszélgetésekre, több időre volt szükségük ahhoz hogy sikereket tudjunk elérni az életében történő előrelépésben. Ez nagy segítséget jelentett az ügyintézős kollégáknak, hiszen tehermentesíteni tudta őket és olyan pluszt tudott nyújtani az ügyfeleknek, amit ők már nem tudtak megadni a minden napi munkavégzés mellett.

A csak a nappali melegedőt használó ügyfelek esetében pedig egy olyan részt tudott lefedni, ami már nem fért bele a nappali melegedőben egyedül dolgozó, ügyintéző kollégák munkájába. Ennek köszönhetően viszonylag nagy számban sikerült az intézménybe csábítani ügyfeleket közterületről.

Az intézmény mögött, a Duna parton, saját készítésű „épületekben” élő ügyfeleket is látogatta és próbált velük kapcsolatot kialakítani, hogy ezáltal közelebb tudja őket hozni a szálló nyújtotta szolgáltatásokhoz.

Sajnálatos módon júniusban egy másik BMSZKI telephelyre került áthelyezésre, így ez a munka megszakadt. Az év további része egy új esetkezelő kiválasztásával, felvételével telt, de az év végéig nem sikerült pótolni.

„Befogadó férőhelyek”

Az ellátottak körét próbáltuk szélesíteni a HKA által kiírt „befogadó” férőhelyes pályázat révén. A program az ellátáson kívül ragadt „notórius” (notórius - a Menhely Diszpécser szolgálata által összeállított lista tartósan közterületen élőkről) listán szereplő, vagy intézményekből kitiltott nőknek, valamint kerekesszékes nőknek és férfiaknak szól.

A célcsoport meghatározásánál azt vettük figyelembe, hogy a fővárosban működő éjjeli menedékhelyek esetében nagyon kevés olyan szállás van, amely nőket vagy mozgássérült ügyfeleket tud fogadni.

A téli időszakban elhelyezésük még nehezebb a férőhelyek telítettsége miatt és az intézmény adottságai lehetővé teszik a kis létszámú szobákban történő elhelyezést.

Az utcai gondozó szolgálatok a notórius, kerekesszékes vagy kitiltott ügyfelek esetében nehéz helyzetben vannak. Az első csoport esetében nehezen mozdulnak meg az ügyfelek, nagy bennük az ellenállás az intézményi elhelyezésekkel kapcsolatban, rossz tapasztalataik vagy félelmeik miatt. Ezen listán szereplők esetében amennyiben elhelyezést biztosítunk mindenkinek, bármikor is jelenik meg az intézményben és nem utcai gondozó szolgálat igazolása vagy beszállítása nélkül is fogadjuk Őket. A kerekesszékes ügyfelek elhelyezése az ilyen típusú férőhelyek kis száma miatt nehézkes, főleg a téli időszakban. Az utcai szociális munkásoknak könnyebbséget jelent, ha tudják, hogy biztosan van hová szállítani ezen rászorulókat. A kitiltott ügyfeleket pedig nem szívesen fogadják az intézmények, így ők is egy újabb lehetőséget kapnak.

8 hónapon keresztül 6 férőhelyet tudunk tehát biztosítani a megjelölt célcsoport számára. Reggelit, ebédet és vacsorát is kapnak a programban résztvevők, ezzel segítve mindennapi megélhetésüket. Az intézményben tartózkodás ideje alatt kollégáink szoros szociális munkát is végeznek ezen ügyfelekkel mert rendkívül fontosnak tartjuk, hogy a pályázatban ellátottak ne az utcára kerüljenek vissza, hanem hatékony szociális munkánk eredményeként elfogadják a tartós intézményi elhelyezést. Kollégáink munkáját a egy másik pályázati programból, de szorosan kapcsolódva ehhez, egy pszichológus is segíti.

András Felícia - pszichológus

2015 novemberében kezdtem el a munkát a telephelyen, kezdetben heti 4 órában (hétfőnként 18:00-22:00). Munkavégzés jellege: négy szemközti, egyéni pszichológiai foglalkozás. A munka jellegét, kereteit (pl.: találkozások száma) a szakmai alapelvek, az ügyfél igénye és hozott problematikája, valamint saját végzettségem/képzettségem (mire jogosít fel) együttesen határozza meg (lásd: tanácsadás, alapszichoterápia, szakpszichoterápia, krízisintervenció, stb). Már decemberben jelentkezett igény arra, hogy több órában jelen legyek az intézményben, így már ebben a hónapban előfordult, hogy 2x4 órát töltöttem a telephelyen (hétfő és kedd, 18:00-22:00). 2016 januárjában a heti 8 óra már rendszeressé vált, melyet az intenzív ügyfél érdeklődés indokolt. Már a kezdetekkor várólista alkalmazására volt szükség. Olykor előfordult a munka elején, hogy szociális munkás javaslatára keresett fel ügyfél, de egyértelmű volt, hogy ő maga is rendelkezik motivációval (kollégák csak javaslattal éltek, a szolgáltatás nem tehető kötelezővé).

Az első pár alkalom után új ügyfelek kerestek fel szociális munkás javaslatára nélkül. A megemelt óraszámot az is indokolta, hogy többször előfordult, hogy az igényét jelző, krízisben nem lévő ügyfélnek akár csak hetek múlva tudtam időpontot adni (várólista), s mikor tudtam volna fogadni, akkor több kliens nem élt a lehetőséggel, mert bevallásuk szerint problémájuk „megoldódott”. Az esetek tanulsága az volt, hogy ezen klienskörnél a felbukkanó motiváció adta lehetőséggel érdemes minél hamarabb élni.

Alapelvek: minden hozzám forduló ügyfelet fogadtam, részletes első interjút (keresztmetszeti, hosszmetzeti kép, anamnézis) készítettem, indokolt esetben pszichodiagnosztikai tesztet (többnyire MMPI) vettem fel velük. Ezen lépések után történhetett a közös megegyezés arról, hogy tudunk/akarunk-e együtt dolgozni, illetve milyen keretek között. Fontos tapasztalat, hogy a „klasszikus” terápiás szerződés megkötése, a keretek maradéktalan betartatása lehetetlen egy éjjeli menedékhelyen, illetve ezen klienskörrel. Problémát okozott számomra az az ellentmondás, hogy érdemi pszichés munka absztinencia mellett folytatható, ami egy alacsony küszöbű telephelyen nem életszerű. Megnyugtató feloldást nem találtam, pusztán azt a kompromisszumot, hogy akkor is fogadom az ügyfelet, ha nem absztinens, de arra szerződünk, hogy megpróbál a lehető legtisztábban megjelenni az üléseken, én viszont élek a joggal, hogy ha úgy ítélem meg, hogy olyan mértékben szer hatása van, hogy a munkának nincs értelme, akkor az adott ülést nem tartom meg. Ezen kompromisszum az ügyfelekkel való egyeztetés eredményeként született, mindannyian elfogadták, többnyire be is tartották. Fontos előrelépésnek tartom, hogy ha valamelyik ügyfél az időpontjában erősen szer hatása (többnyire alkohol) alatt volt, akkor önmaga jelezte, hogy most nem jönne, mert volt belátása arra, hogy milyen állapotban van, miben egyeztünk meg, és így óra nem tartható. A keretek betartatása az elején más téren is nehézségekbe ütközött (időben, magától megjelenjen az ügyfél az ülésen, magázódjon, stb), de nem jobban, mint ami a klienskörtől várható, és az első pár alkalom után jelentős előrelépés történt, ma már elhanyagolhatóak a keretszegések.

Érdekes tapasztalat, hogy egy éjjeli menedékhely, jellegéből adódóan, nem mindig kedvez a hosszabb pszichés munkának. Előfordult, hogy adott klienssel felvettem első interjút és tesztet, majd várólista miatt esetleg nem azonnal tudtunk szerződést kötni, s mire oda jutottunk volna, addigra a kliens kikerült az intézményből. Akár jó okok miatt (állást, szállást talált), vagy nehézségek miatt (kórházba került, önként távozott inkább az utcára). A projekt által vállalt egyik cél egyértelműen az utcán élő ügyfelek elérése, ellátórendszerbe terelése, pszichés támogatása volt.

Ezen telephelyre gyakran szállítanak az utcai szolgálat emberei ügyfelet, többször én magam is szállítottam (lásd: munka az utcai szolgálattal), de ha nem is én szállítottam, kerültek az éjjeli menedékhelyre olyan utcás ügyfelek, akikkel utcás munkám során korábban találkoztam. Ezen kliensekre jellemző, hogy önként nem keresik a pszichológusi segítséget. Idő hiányában a velük való kapcsolatfelvétel megkezdésére csak január második felében volt mód, illetve jelenleg is zajlik. Ekkorra sikerült minimálisra csökkenteni a várólistát.

Az ügyfelek emlékeztek rám az utcás munkám révén, az eddigi kevés tapasztalatom a velük való munkával kapcsolatban ambivalens, de még messzemenő következtetéseket nem vonnék le. Volt, aki egyértelműen elzárkózott azután is, hogy én felkerestem (pszichológusként ez nem szerencsés, hogy én keresem fel a klienst, és próbálom munkába vonni, de a speciális klienskör speciális megközelítést és rugalmasságot igényel), volt, aki vonakodott, de az első interjún kialakult rapport miatt elgondolkodott a közös munkán.

Érdekes tapasztalás, hogy a kezdeti kapcsolatfelvételt mennyire megkönnyíti a hajléktalan férfi ügyfelek esetében a tény, hogy fiatal, vonzó nőnek látnak, ezt ők maguk is megfogalmazzák. Ez természetesen a közös munkához nem elég, de egy jó lehetőség, amivel ha sikerül élnem, akkor a szakmaisággal később meg is alapozható a tartós együttműködés. Ez kezdetben természetesen nehézséget okozott, de a keretek pontos tisztázásával orvosolható volt a helyzet. A kliensek számára kezdetben nem volt egyértelmű, hogy nem orvos vagyok, volt, aki például szomatikus problémával akart felkeresni („megmutatni a sebet”), de többen rendszeresen ma is „doktornőnek” hívnak, annak ellenére, hogy többször átbeszéltük, hogy mi a különbség pszichológus és pszichiáter között. Pszichológusként nem írhatok fel gyógyszert, jó indikátor, hogy ezen tény közlése után az ügyfél továbbra is motivált-e a munkára (többnyire igen). A kollégák számára a szerepem az intézményben első pillanattól világos volt, érdeklődéssel és együttműködve fogadtak, bármilyen kéréssel/kérdéssel fordulhattam hozzájuk. A munka része az is, hogy a kollégákkal konzultálok ügyfelekről, elérhetőséget biztosítanak az ügyfelek orvosi leleteihez.

A titoktartási kötelezettségemet figyelembe véve általánosságban, az anonimitásra ügyelve, teszek közzé ügyfél információkat a következőkben. Az elmúlt időszakban szigorúan vett pszichés munkát 10 ügyféllel (8 férfi, 2 nő) folytattam, ebbe nem számolandóak bele azok, akikkel „csak” pár szót váltottam a közös térben.

Életkori megoszlás: 20-as éveikben lévők – 1 fő, 30-as éveikben lévők – 4 fő, 40-es éveikben lévők – 3 fő, 50-es éveikben lévők – 2 fő. Szociális munkás javaslatára keresett meg – 4 fő, önként keresett meg – 5 fő, én kerestem fel – 1 fő. Előforduló nehézségek, amikkel hozzám fordultak: szerfüggőség (4 fő), gyászfeldolgozás (3 fő), nem egyértelmű (3 fő). Néhány esettől eltekintve sikeres volt a munka az ügyfelekkel. Kimenetek: visszaesés miatt felbontotta az együttműködést (1 fő), kiköltözött (2 fő), jelenleg is jár (4 fő), kórházba került dependenciájával (1 fő), sikeresen lezárult a munka (1 fő), diagnózisa miatt nem folytatható vele érdemi munka (1 fő).

Nappali Melegedő

Nappali melegedőnk a már korábban említett időpontban tart nyitva, és fizikálisan is el van választva az éjjeli menedékhelytől. Férőhelyét tekintve 84 fő fogadására képes egy időben. Az elmúlt évhez képest már nem csak hétköznap, de a hétvégén is nyitott mindenki számára. Alapvető szolgáltatásaink közé tartozik a melegedés, fürdési és tisztálkodási, mosási, főzés és ételmelegítési lehetőség, lehet TV-t nézni, ping-pongozni, csocsózni, sakkozni. Munkahelykeresésben is tudunk segíteni, önéletrajzokat készíteni. Ezzel kapcsolatban telefonálási lehetőség van. (mindezen szolgáltatások az éjjeli menedékhelyen is elérhetők) Sportpályáinkon lehet focizni, lánbteniszezni.

A nappali melegedőben található zárható „edényes” szekrények, melyekben a főzéshez, ételmelegítéshez használatos edényeket, evőeszközöket, illetve a főzéshez használt alapanyagokat lehet tárolni. Ez a szolgáltatásunk nem csak kifejezetten a nálunk lakó ügyfeleinknek érhető el, hanem azon ügyfeleink számára is, akik csak a nappali melegedőt veszik nálunk igénybe. Az alapgondolat a szekrények kialakításánál, nappali melegedőben való használatánál az volt, hogy szeretnénk a közterületen élőket közelebb hozni magunkhoz, szolgáltatásainkhoz, megszerettetni velük szállónkat. A kezdeményezésünk sikeresen működik, sok ügyfelünket vettük föl úgy, hogy kezdetben csak a nappali melegedőnk látogatták.

A szolgáltatásainkat igénybevevők két nagy csoportra oszthatók. Egyik csoport általában a IV. kerületben közterületen, erdőben, vagy lakásnak nem minősülő helyen élők. Ők a fürdés, mosás, főzés, víz vétel mellett, szociális ügyintézés miatt fordulnak hozzánk.

Másik csoport az éjjeli menedékhelyünket igénybevevő ügyfeleink, akik az esti működést követően szeretnék a segítségünket kérni ügyeik intézéséhez, illetve valamelyik esetkezelő kollégához jönnek megbeszélte időpontra, vagy csak szimplán bent maradnak.

A nappali melegedő időtartama alatt rendezzük meg évente a BMSZKI hagyományteremtő olimpiáját, a Bolimpiát. Ez egy a BMSZKI összes intézményeiben lakó ügyfeleink és kollégáink részére rendezett nagyszabású sportverseny, mely alkalmakkor különböző versenyszámokban összemérhetik tudásukat az arra vállalkozók. A versenynek mindig nagy sikere van ügyfeleink és kollégáink körében egyaránt. Készülünk étellel, itallal, kávéval, és a különböző versenyszámok helyezettjeinek ajándékokkal, érmekkel, oklevelekkel.

Azon kívül, hogy ez egy remek alkalom sportolni, ügyfeleink és kollégáink közelebb tudnak egymáshoz kerülni, ezáltal gördülékenyebben tud haladni a már megkezdett esetkezelő munka is.

Összességében az intézményünkben elvégzett munkát jónak értékeljük a tavalyi évben, mind az esetkezelő munkát, mind pedig a segítői munkát tekintve. Kollégáinkkal sok munkaórát fektettünk a segítői munka színvonalának javítására, és fejlődtek kommunikáció terén is.

Ez nagyban megkönnyíti a teamben zajló munkafolyamatokat. Teamünk az alapvető céljainkban egyetért, összeszokottságot, együtt gondolkodni tudást mutat.

Stábunk kiválóan felkészült a téli krízis időszak által diktált meg növekedett többletmunkára, gördülékenyen fordultunk bele a téli ellátásba.

Megvalósult terveink

- Új kollégák felvételével növeltük a szakmai stábot.
- Kiemelt figyelmet fordítottunk kommunikációnk javítására ügyfeleink és a nyilvánosság felé.
- Továbbra is sikerült intézményünket megóvni a különböző élösködőktől – poloska, csótány -, mely véleményünk szerint majdnem egyedülálló a hajléktalan ellátó intézmények sorában.

Jövőbeli terveink

- Továbbra is kiemelt célunk, hogy a közterületen élőket „becsalogassuk”, megismertessük velük szolgáltatásainkat, bent maradjanak intézményünkben a közterületeken tartózkodás helyett. Nyugodt és biztonságos körülményeket biztosítsunk ahhoz, hogy tovább tudjanak lépni egy megfelelő lakhatási forma felé,
- Nappali melegedőnkben szeretnénk több közösségi és szabadidős programot szervezni.
- A mostani team munkánk – legalább - szinten tartása, fejlesztése.
- A valamilyen fajta kábítószer használó fiatalokkal végzett szociális munka terén szeretnénk a teamet fejleszteni.

Intézményünkben megtörténtek a szokásos különböző éves ellenőrzések. ANTSZ, Tűzvédelmi és Szakmai ellenőrzés is volt. Az év folyamán az aktuális Tűz és Munkavédelmi, valamint a tűzjelző rendszer működtetésével kapcsolatos oktatást megkaptuk. Kollégáink részt vettek a kötelező éves orvosi vizsgálatokon is. Az ellenőrzések eredményeképp kiderült, hogy intézményünk, a felé támasztott kritériumok minden tekintetében megfelel.

2016, Január