

2018. ÉVI SZAKMAI BESZÁMOLÓ

BMSZKI

Előd Éjjeli Menedékhely és Nappali Melegedő

Budapest X. kerület Előd utca 9..



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 nyitva tartási időben szakképzett munkaerővel ügyeletet biztosít. A segítői munka körébe tartozik különösen a szociális információk biztosítása, az ellátást igénybe vevő jogosultságaira vonatkozó tanácsadás, ügyintézés.

Az Előd éjjeli menedékhely minden nap 18 órától másnap reggel 8 óráig tart nyitva, illetve a nappali melegedő a hét minden napján 8.00–18.00-ig fogadja az idelátogatókat. Intézményünket 12 hónapnál nem régebbi tudószerű igazolással veheti igénybe bárki, aki betöltötte a 18. életévét és személyazonosságát igazolni tudja, valamint önellátásra képes. Az éjjeli menedékhelyünk csak férfiakat fogad.

A menedékhely a két szintjén összesen nyáron 140, télen 232 fő befogadására alkalmas.

Intézményünk saját profilját tekintve – melyben egyedülálló a Fővárosi hajléktalan ellátók között – teljesen alacsonyküszöbű éjjeli menedékhely és nappali melegedő, mely teljes nyitva tartási idejében bármikor fogadja ügyfeleit.

Szükség van egy olyan alacsonyküszöbű ellátási formára, fapadra a rendszerben, amelyik állapottól függetlenül – például az erős alkoholos befolyásoltság, higiénés állapot –, bármilyen napszakban fogadja és ellátja ügyfeleit.

Szállónkon működtetünk egy úgynevezett „utcás” szobát a normál elhelyezéseink mellett, melynek ágyaira az említett célcsoportot tudjuk elhelyezni szükség esetén, valamint az utcai gondozó szolgálatok által beszállítottakat tudjuk fogadni. Utóbbit a Menhely alapítvány diszpécser szolgálata koordinálja az utcai szolgálatok és intézményünk között.

A BMSZKI éjjeli menedékhelyei közül szállónk lett kijelölve arra, hogy azon ügyfelek részére nyújtson szállást többek között, akik más intézményeinkben nem vállaltak semmilyenfajta együttműködést, vagy átmeneti szállóinkon felhalmozott térítési díjtartozásukat nem tudják, nem akarják rendezni, és/vagy magaviseletük, deviáns viselkedésük miatt máshová nem tudtak beilleszkedni.

Intézményünk nem nyújt állandó ágyas elhelyezést lakóinak, viszont igyekszik minden segítséget megadni továbblépésükhöz. Alapvető célunk, hogy az itt lakó ügyfeleinket minél előbb megfelelőbb lakhatási formákba tudjunk juttatni.

Az épület kialakítása - nagy létszámú, szűk alapterületű szobák, emeletes ágyak, nyomasztóan szűk terek, ablak nélküli folyosók – egyébként sem megfelelő arra, hogy embereket huzamosabb ideig lakassunk szállónkon.

SZAKMAI MUNKÁNK

Az Előd utcai éjjeli menedékhelyet igénybevevők profilja az elmúlt év során még inkább azon ügyfelekre korlátozódott, akik más ellátási formákból kiszorultak. Az ellátórendszeren belül az éjjeli menedékhelyek és átmeneti szállók is igyekeztek valamilyenfajta ügyfélkör felé orientálódni, így az a réteg, aki nem tud, vagy nem akar beilleszkedni, önkaratából vagy

esetleg önhibáján kívül kiszorul a különböző ellátási formákból, a mi menedékhelyünket veszi igénybe. Megnövekedett az intézmény forgalma, különösképp a téli időszakban az év végére, illetve továbbra is egyre több a fiatal hajléktalan intézményünkben.

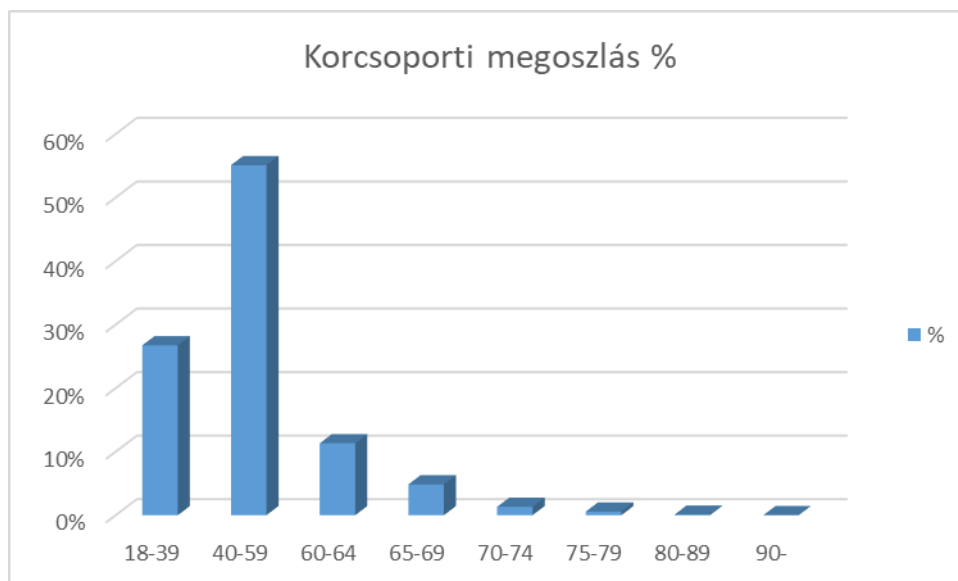
Az elmúlt évben összesen 1051 különböző férfi fordult meg az éjjeli menedékhelyen. Az alábbi táblában a havi kihasználtságunkat láthatjuk:

	Jan	Feb	Márc	Ápr	Máj	Jún	Júl	Aug	Szept	Okt	Nov	Dec	Össz
Forgalom 2017-ben	4993	4649	4444	3660	3820	2789	2324	1612	2285	2435	2515	3406	38932
Forgalom 2018-ben	3514	3204	3512	2429	2344	2069	1658	1651	2953	3798	4415	5358	36905

A fenti táblában azt figyelhetjük meg, hogy tavaly az év első felében kevesebben voltak az éjjeli menedékhelyen, mint az azt megelőzőben, viszont az év második felében már többen. Ennek számos magyarázata lehetséges. Függhet a már említett máshová beilleszkedni nem tudó ügyfelek számának növekedésétől, az időjárási viszonyok változásától, az ügyfeleink időszerű továbbirányításától, és befolyásolhatta az elmúlt évben életbe lépett szabálysértési törvény mely a hajléktalanok közterületen életvitelszerű tartózkodását szabályozza. Bár erre vonatkozóan pontos számaink nincsenek, hogy csak ezért hányan vették igénybe szolgáltatásainkat. Jellemzően ezeken kívül az állami gondozásból, valamilyen büntetésvégrehajtásból érkezők, átmeneti szállókról, szociális otthonokból valamiért kikerültek és a rendszer mindenféle hiányosságai – kevés lábadozós¹ férőhely, a hajléktalanok otthona - miatt nálunk éjszakázókból tevődik össze a létszámunk esténként.

Egyre több fiatal is kerül utcára azért, mert valamilyen függőséggel bír, ezért elvágja a biztos lakhatáshoz és családi kapcsolatokhoz vezető - visszavezető utat.

¹ A lábadozó olyan szolgáltatási forma a hajléktalan-ellátáson belül, ahol az átmenetileg egészségkárosodást szenvedett hajléktalan embereknek tudunk ideiglenes elhelyezést biztosítani. Felvétel csak orvoson keresztül lehetséges. A gyógyulás érdekében 24 órás nővéri jelenlétet és teljes ellátást biztosítunk. Az ágazati jogszabályokban ez az ellátási forma nem létezik, a szükséglet hívta létre. Éjjeli menedékhelyként van engedélyeztetve. A szükséges plusz finanszírozást a speciális ellátásra pályázatokból, és egyéb bevételekből kell az intézményeknek biztosítani, mert a normatíva ezeket nem fedezi. Gyakorlatilag folyamatosan teljes feltöltöttséggel működnek



A korcsopori megoszlásnál még mindig azt láthatjuk, ami egyébként évek óta stagnál, hogy az aktívkorúak vannak a legtöbben, viszont sajnos azt is láthatjuk, hogy a fiatalok a második jelentős csoportot alkotják szállónkon. Ezek között mindig van olyan 25 év alatti fiatal ügyfelünk is, aki korlátozó vagy kizáró gondnokság alatt áll. Nekik természetesen nem a mi intézményünk a megfelelő ellátási forma, viszont az ellátó-rendszer hiányosságai következtében szinte csak minket tudnak igénybe venni a már korábban említett alacsony küszöbű ellátásunk miatt. Sajnos továbbléptetésük szinte lehetetlen, sokszor a legtöbb, amit tehetünk, hogy a gondnokaikkal kapcsolatot tartunk, képviseljük érdekeiket, esetleg adagoljuk pszichoaktív gyógyszereiket a kezelő orvosainkkal kapcsolatot tartva. Viselkedési, kommunikációs, életvezetési zavarai egyszerűen nem teszik lehetővé, hogy valamilyen magasabb lakhatási forma felé irányítsuk őket a hajléktalanellátó rendszeren belül. Ezen kívül pedig zárt ajtókon kopogtatunk mindenhol az elhelyezésüket tekintve, nincs kialakult rendszer e fiatalok tartós lakhatási igényeik megoldására.

A szállónkon lakó fiatal, függőséggel bíró ügyfeleinkkel végzett munka talán a legnehezebb, legmegterhelőbb stábunk számára. 2015-ben nagy számban jelentek meg a valamilyen „designer” drogokat használó, minden más hajléktalan ellátó intézményből eltanácsolt, „kitiltott” ügyfelek. Ez teljesen új helyzet elé állított bennünket akkor, és nem sokat tudtunk a különböző drogokról, a drogot használó ügyfeleink viselkedési formáiról, elvonási tüneteiről, beszűkült kommunikációjuk és tudatállapotuk mértékéről. Ezeknek a fiataloknak a száma azóta is növekvő tendenciát mutat intézményünkben, és továbbra sincs hová irányítani, továbbléptetni őket. Egy rehabilitáció megkezdéséhez – a jó segítő szakembereken kívül -, a

folyamat kiváráshoz és kivitelezéséhez minimum hosszú idő és biztos lakhatás szükséges, az Előd éjjeli menedékhely pedig erre nem alkalmas.

Az alkoholbetegségben szenvedők ellátására már fel vagyunk készülve, ez nem egy új keletű probléma a hajléktalan létben, már - már mondhatnánk, hogy természetes velejárója. A különböző drogokat használókra azonban továbbra sem, valamint a tömeges megjelenésük miatt kialakult helyzetekre sem. A számtalan fajta szertől, amik manapság a drog-piacon keringenek, teljesen különböző viselkedési formákat produkáltak, produkálnak ügyfeleink továbbra is.

Mi azt gondoltuk már a szerhasználók megjelenésekor is, hogy ezeket az embereket mindezek ellenére sem szeretnénk kizárni szolgáltatásainkból, inkább más alternatíva felé gondolkodtunk, így ezen a megkezdett útvonalon haladtunk tovább tavaly is.

VÉDETT ELHELYEZÉS

2015-ben arra vállalkoztunk, hogy a menedékhely egy fizikálisan is elkülönített épület részében a valamilyenfajta kábítószer használó ügyfeleinknek alacsonyküszöbű szállást biztosítunk. Itt 40 főt tudunk elhelyezni összesen, de 2018-ban átlagosan 15 – 35 fő között váltakozott a kihasználtság, melyet jellemzően az időjárás befolyásolt. Az indulás után azonnal érezhető volt menedékhelyünkön a pozitív változás. Körülbelül a tizedére esett vissza az alapszolgáltatásainkat nyújtó szintünkön a konfliktusok száma, és szép lassan elkezdtek visszaszivárogni azon ügyfeleink, akik előtte a szerhasználó közeg miatt nem használták intézményünket. Kihasználtsága programunknak a kezdetektől fogva megfelelő szinten volt, viszonylag rövid időn belül elterjedt a híre szállónk új szolgáltatásának.

Ügyfeleink a beköltözést követően szinte azonnal magukénak tudták az új körülményeket. Érdekes megfigyelni, hogy egymással szinte elenyésző számú konfliktusba keverednek, őrizetlenül hagyják cuccaikat, mégse nyúltak egymáséhoz. A programban egyébként mindenkinek zárható szekrényeket biztosítottunk, valamint kétkulcsos értékmegőrzőt. Érezhető volt részükről a pozitív hozzáállás, hiszen elmondásuk szerint végre olyan menedékhelyen vannak, ahol nem kell magyarázkodni függőségeik miatt, ahol tolerálják az ebből adódó állapotukat, ahol biztosítva van lakhatásuk.

Mindezek ellenére vannak a szerhasználatból adódóan súlyosabb konfliktusok kollégáinkkal szemben, melyek főként a drogok használatából adódó pszichotikus őrjöngésekbe torkolltak.

Viszont rendőri intézkedést a tavalyi évben hozzájuk csak elenyésző számban kellett kérni, ami rendkívül pozitív.

Továbbra is azt gondoljuk, hogy annak előbb-utóbb beláthatatlan következménye lesz, ha ez a réteg ellátatlanul marad a főváros különböző kerületeiben, közterületein!

KOLLÉGÁK ÉVES BESZÁMOLÓIBÓL – VÉDETT ELHELYEZÉS

Ma már vélhetően mások a számok, ám tendenciájában még ma is bizonyosan igaz, sőt, hogy a hajléktalanok körében a pszichiátriai-addiktológiai betegségben szenvedők aránya igen magas, és ez – különösen a közelmúlt szakmát érintő negatív történései következtében – aránytalanul nagy terhet ró az ellátó rendszerre.

Ügyfeleink körében megfigyelhető, hogy természetesen a marginalizált hajléktalan szerhasználó ügyfeleink sem képeznek homogén tömböt. Vannak, akik családjaik diszfunkcionális működése miatt, a hajléktalanság jelentett stressz elől a drogba menekültek, de a szerfogyasztásuk a leggyakrabban hajléktalanságuk kialakulásának inkább oka, mintsem következménye.

A szerhasználat leggyakoribb okai:

- a szülők alkohol és/vagy aktív droghasználata, és azzal kapcsolatos attitűdje,
- a szülők érzelmi életének zavarai,
- családi traumák, szeretett személy elvesztése, válás, szülő tartós hiánya (depriváció),
- családon belüli fizikai és/vagy szexuális bántalmazás,
- a család élettörténetébe tartozó traumák - munkanélküliség, börtön,
- családszerkezeti sajátosságok, egyszülős család, több generáció együttélése, megsokszorozódott család - nevelőszülők,
- szülők nevelési stílusa,

- családi morál, lojalitás kérdése.

A család funkcionalitását mutatják, illetve befolyásolják a fentieken túl még olyan tényezők, mint a szülők iskolai végzettsége és egzisztenciális helyzete, vagy a család összetétele.

Szerhasználó klienskörünk alapvetően háromféle csoportból tevődik össze:

- a kiöregedett dzsánik, akik első generációs drogosok, drogkarrierjüket jellemzően a 70-es 80-as években kezdték, és egy hosszabb ideig tartó intenzívebb szerfogyasztási periódust követően most már visszafogottabb szerhasználat jellemzi őket,
- a második csoportot a fenntartó metadon-kezelésen lévő opiátfüggők alkotják. Ők azok, akikben még nem érett meg az elhatározás, hogy leszokjanak a drogról,
- az ügyfélkör harmadik részét pedig azok az emberek teszik ki, akik dizájner drogok használói. A három szerhasználói csoportban ez a fajta drog vezeti a „sláger listát”, általában mert ez a legolcsóbb szer a piacon.

A segítő munkánk célja, hogy az ügyfél felépüljön és alkalmassá váljon az önálló és józan, rendezett életvitelre, de figyelembe kell venni, hogy a szenvedélybetegség egyik jellemző vonása a visszaesés. Egy szenvedélybetegtől nem várható el, hogy egy, illetve néhány felépülési kísérlet után megőrizze a szermentességet.

Ezért nincs meghatározva, hogy mennyi ideig élhet a szállón, ahogy az sem, hogy sikertelen felépülési kísérletek után hányszor kerülhet vissza. Mindenre annyi ideig és annyiszor kerül sor, ahányszor arra az ügyfélnek szüksége van.

Hajléktalan szenvedélybeteg emberekről lévén szó egész egyszerűen nem lehet elvárni, hogy a kezdetektől fogva a többségi társadalmi szabályokhoz, életviteli normákhoz igazodjanak. Viszont azért minimum elvárások vannak az érintett ügyfélkörrel szemben. Itt a mindennapi higiéné és együttélési szabályok betartására és az intézményen belüli szerhasználat kerülése a legmeghatározóbb.

Fontosnak találom, hogy legyenek sikerélményeik. A sikereik doppingolják őket pszichésen, miközben közelebb kerülnek egy normális életmód ritmusának elsajátításához. A betegségtudat szintén lényeges szerepet játszik a felépülésben, azonban a tapasztalatok azt

mutatják, hogy a betegség természetéből adódóan a drogbetegnek hosszú ideig nincs betegségtudata, ezért elsősorban ezt kell orvosolni.

Úgy gondolom, hogy a felépülés egy nagyon hosszú tanulási folyamat, és az egyik legmeredekebb önismereti út.

A szeretet és a hit is lehet az eszköz, ami képessé tesz valakit arra, hogy józanná váljon, hiszen a függők nagy része szeretetéhes, és szeretne hinni valamiben, ha másban nem, legalább önmagában. Nekünk, mint segítőknek „pusztán” lehetőségeket kell nyújtani az ügyfélnek, hiszen ezek a döntés előfeltételei. Az emberi szabadság kiteljesedése képezi az alapját annak, hogy az egyén el tudjon indulni a kivezető úton, elkezdjen felelősséget vállalni saját döntéseiért és életéért. Ezért a segítőknek meg kell látni a hajléktalan drogfüggőben is a szabad, döntésekre képes személyt, és abban kell támogatnia őt, hogy élni tudjon felelősségteljes szabadságával.

2018-ban is tovább folytattuk az aktív szerhasználók elhelyezését és az egyénre szabott segítségnyújtást a Védett szinten. Ezzel az elkülönített elhelyezéssel, hatékonyan tudtunk odafigyelni a speciálisabb problémákra, többet tudtunk beszélgetni fiataljainkkal, megoldásokat, lehetőségeket keresni és találni, de a tavalyi évhez képest más problémák is kerültek az utunkba.

A védett szintet egy dugulás miatt be kellett zárni. Lakóink az „alap szintet” vehették igénybe, ahol szerhasználat miatt hamar hosszú időre kitiltódtak. Megszűnt a segítő, állandóságot nyújtó közeg számukra, az új élethelyzetre a válasz ismét a rendszeres szerhasználat volt. Viszont más éjjeli menedékhelyekről, ritkábban közvetlen az utcáról, 20-30 fős csoport került be, akiket szerfüggőségük miatt más intézményekből kitiltottak.

Az újraindítást nagyban hátráltatta, hogy négy munkatársunk is elment az Elődből, így csak november elsejétől kezdte meg újra működését.

Életkoruk szerint a nagyon fiatalok jelentek meg a szállónkon, a legfiatalabb jelentkező 2000-es születésű. Egyik lakónk a nevét tudja csak leírni, a másik négy osztályt végzett. Végzettségüket tekintve jellemző a 8 általános, bár akad olyan ügyfél, aki a gimnáziumig eljutott, de nem fejezte be.

Az eltelt idő alatt is látszik, hogy minden változásra az életükben droghoz nyúlással felelnek, legyen ez jó, vagy rossz történés. Az életút interjúkból kitűnik, hogy van jövőképük, de ehhez az állandóság, a kiszámíthatóság, a belső motiváció fenntartása nagyon fontos számukra. Az értő beszélgetés, az elfogadás meglátásom szerint nagyban előmozdítja a tenni akarásukat.

A védett szinten elhelyezett lakók ugyan szorosabb együttműködésre bírhatók a kisebb létszám miatt, de az eredmények ehhez képest minimálisak. A munkájukat nagyon rövid ideig képesek megtartani, a felelősség tudatuk alig-alig fejleszthető. Hiába fiatalabbak, életerősebbek, a velük végzett munka során néha csak az „itt és most” napi rutin problémák megoldására van lehetőség.

Eredményként talán az a legeslegjobb, hogy sokan jelentkeznek, várólista is kialakult, jól érzik nálunk magukat, szeretnek minket és egyre jobban megbíznak bennünk.

Hogy mit hoz a jövő? Még nem tudni, de tény, hogy igenis szükség van erre a lehetőségre, még ha nem is érünk el látványos sikereket. Mi a siker? Ebben az esetben bármi. Ha bent töltik az éjszakát, ha tudnak segítséget kérni, ha biztonságban érzik magukat, ha érzik, hogy van, akire számíthatnak, ha meghallgatják őket, ha emberszámba veszik őket.

KOLLÉGÁK ÉVES BESZÁMOLÓIBÓL – ÉJJELEI MENEDÉKHELY

„Az itt eltöltött évek alatt az a tapasztalatom, hogy az ügyfélkör majdnem teljes egészében kicserélődött, ami nem csak a személyhez köthető cseréket jelenti. Lassan eltűnnek a rendszerből a klasszikus „csak” hajléktalan ügyfelek. Az újonnan megjelenőket a hajléktalanságon túl más olyan problémák jellemzik, ami miatt valószínűleg nem reintegrálhatók a társadalomba. A lakásnélküliség problémája mellett az ügyfelek nagyon rossz egészségi állapotúak, munkaképtelenek, nagy számmal pszichiátriai betegek, szenvedélybetegek.

A fiatal korosztálytól az idősebbekig 8 általánostól a több diplomásig, családotól az árváig, mindenki fellelhető a szállón. A korábbi évekhez képest, ami kirívó változást jelent, az a külföldi állampolgárok megjelenése, akik elsősorban a régi határvidékeink területéről jönnek, Szlovákiából, Romániából, Ukrajnából. Közülük sokan, hiába magyar ajkú területről

érkeznek, nem, vagy csak épphogy beszélük nyelvünket. Ez sokszor megnehezíti, ellehetetleníti a velük való kommunikációt.

A fiatalabb korosztályra továbbra is jellemzőbb a drogfogyasztás és a munka hiánya, illetve ha rendelkeznek is munkahellyel, nem tudják/akarják hosszabb távon megtartani. A kitartásuk nagyjából addig tart, amíg sajnos pénzt kapnak a kezükbe. Ez jelentheti a havi- heti kifizetéseket, de az építőiparban dolgozóknál sokszor csak a reggeli kajapénz kifizetését várják meg. Többen élnek inkább könnyebb pénzkereseti lehetőségekből.

A középkorúak nagytöbbsége dolgozik még rossz egészségügyi állapotban is, kezdődő függőségei mellett is próbálja megtartani a munkahelyét. Az idősebb korosztályra már az akut függőség jellemző, ez általában alkoholfüggőség. A leromlott egészségi állapot mellett már csak alkalmi, vagy gyűjtögető életmóddal képesek kevéske jövedelemhez jutni. Közülük sokaknak segített a közmunka program nyújtotta lehetőség.

Továbbra is sokan érkeznek vidékről a fővárosba. Míg korábban a munka ígéretével kecsegtették őket, most jellemzőbb, hogy szerencsét próbálni jönnek.

Egyre nagyobb számban jelennek meg a pszichiátriai, addiktológiai, ápolási szükséglettel érintettekkel ügyfelek, életkortól függetlenül. A szociális háló rései ezeknél az ügyfeleknél kiemelkedő problémát jelentenek. Ahogy a többi ügyfélnél is, szeretnénk, ha ők is a nekik legmegfelelőbb ellátáshoz juthatnának hozzá. Ha ez megoldható volna, jóval kevesebb férőhelyre lenne szükség az éjjeli menedékhelyeken. Elmondható, hogy az ügyfeleink túlnyomó többsége valamelyik - vagy akár mindegyik - fent felsorolt kategóriába beleesik. Náluk volna igazán fontos, hogy ezekre a problémákra szakosodott intézmények és személyzet foglalkozzon velük. Hathatós változást, eredményt csak így érhetnénk el.

A pszichiátriai problémákkal küzdőknél szinte lehetetlen az előre jutás bármilyen ügyet is kellene intézni számukra, ha kezeletlen a betegsége. Talán a jobb napjaikon van egyedül lehetőség az előre lépésben. A gond, hogy ők a betegségüknek köszönhetően, előbb-utóbb kitiltásra kerülnek az intézményekből, míg ha rájuk szakosodott szállóra tudnának kerülni, kevesebb problémával kéne megküzdeniük és a pillanatnyi állapotuknak megfelelően szaksegítséget kaphatnának. Jó lenne, ha volna lehetőség több ilyen típusú intézményre, jelenleg szinte lehetetlen a bejutás.

Az addiktológiai problémákkal küzdőkkel van talán a legkönnyebb dolgunk, több tovább irányítási lehetőség közül tudjuk az ügyfeleinknek a legmegfelelőbbet kiválasztani. Szép számmal vannak erre szakosodott intézmények, akár a leszokást, akár a tisztán maradást támogatók is. A droghasználók számára - talán az országban egyedülként - csak intézményünk védett szintje nyújt megoldást.

Ápolási szükséglete ügyfeleink kb. 80%-nak van. Utópisztikus társadalomban, minden szálló alapvető „tartozéka” lenne egy orvos, de minimum egy nővér. Kevésbé terhelődnének le a mentők és az egészségügyi intézmények is.

Nagy problémát jelent a nagyfokú kriminalizálódás. Az ügyfelek egy része börtönből érkezik, vagy oda távozik. Az ügyfélkör legalább 25%-át kitevő droghasználó fiatalok szinte mindegyike büntetőeljárás alatt áll. De nem ritka a többi ügyfél között sem a lopás, rablás, csalás, koldulás miatti hatósági intézkedés. Mondhatnánk, hogy ennek az ügyfélkörnek a velejárója, de a velük való munkát mindenképp nehezíti.

Nehéz bármit elfogadtatni, amikor az ügyfél nem érzi a saját felelősségét, más embereket és a rendszert hibáztatva „minden mindegy” alapon éli az életét. Azt gondolom erről, hogy amíg ilyen ész nélkül büntető a rendszer, mi szociális munkások csak a pillanatnyi jólétért tehetünk. Gondolok itt az utcán élés büntetésére vagy a BKK büntetések miatti közmunkára.

Egyre több esetben fordul elő az is, hogy ügyfeleink agressziója, már nem csak a verbalitás szintjén jelenik meg, hanem társaikat bántalmazza vagy épp a szociális munkást fenyegetik / bántalmazza. Ezeknek az agresszív megnyilvánulásoknak egy része védhető ki azzal, hogy a beengedés alkalmával szoros kontrollt gyakorlunk. A játszózó szenvedélybetegek, a személyiségzavaros pszichiátriai betegek torzult személyisége miatt kialakult agresszió ellen sok esetben tehetetlenek vagyunk. A rendőri intézkedések nem oldják meg a helyzeteinket, a biztonsági szolgálat pedig szintén nem megoldás, azokban a helyzetekben amikor „itt és most” cselekedni kell.”

„A 2018-as év a változások, veszteségek éve volt. Ebben az évben nagyon sok régi kollégától búcsúztunk el, akik hatalmas űrt hagytak maguk után mind szakmailag mind emberileg. Bár érkeztek helyettük új munkatársak, hosszú idő, míg a team a régi fényében tud újra működni. Fontos volna, hogy egységként működjünk. A betanulás, az összeszokás nem egyik pillanatról a másikra történik. Mindez nagyon sok energiát igényel mindenki részéről.

Ennek a gondolatmenetnek a kapcsán említeném meg, hogy az éjjeli menedékhelyen hatványozottan fontos dolog az erősen összetartó és következetes team. Nagyon fontos lenne, hogy minden kollega rendelkezzen azokkal a készségekkel, amit a szociális munkások a pályájuk során, a szakmai gyakorlati helyeken elsajátítottak. Gondolok itt arra a nyitott globális gondolkodásmódra, altruista szemléletre, amivel nem a társadalmi átlag normáihoz hasonlítgatjuk az ügyfeleket, hanem az általa megélt aktuális élethelyzetében, az aktuális érzelmeivel, indulataival kialakult helyzetében próbáljuk segíteni. Ez a segítség az éjjeli menedékhelyen nem mindig előrelépést, nem mindig kiutat jelent, de olykor az lehet a legtöbb, ha ebben a védelmező közegben megtartjuk az ügyfelet.

A 2018. október 15.-én bevezetett „hajléktalan törvény” hatásának tudható be talán, hogy a tavalyi év hasonló időszakához képest, mindegy 20 százalékkal nőtt az átlagos napi forgalom, és megnőtt az utcai gondozó szolgálatok általi beszállítások száma is. Ez megnehezítette az egyéni gondozást, illetve az ügyfelekkel való személyesebb viszony kialakítását is. Lehetetlenné vált, hogy minden ügyféllel egyformán foglalkozzunk, problémáját felmérjük.

2018-ban a védett szint működésének felfüggesztése, majd új szakmai koncepcióval történő újra nyitása talán a leglátványosabb, ami az Intézmény életében történt, de voltak kezdeményezéseink az intézmény szépítése, családiasabb hangulatúvá varázslása terén is, aminek végső lépései még a 2019-es évre maradtak. Korábbi évekhez hasonlóan, idén is próbáltuk színesíteni ügyfeleink mindennapjait közösségi programokkal.”

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.

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. Ez lehet akár csak egy jó beszélgetés, vagy csak a megfelelő időben leadott pozitív impulzus.

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.

CSERI ERIKA – EBBEN A RENDSZERBEN DOLGOZÓ ESETKEZELŐ

A munkámat meghatározó főbb tényezők

Negyedik éve dolgozom esetkezelőként az intézményben. A korábbi időszakban, évről-évre számos változás történt, ami hatással volt az ittlétemre. Általános cél volt ebben a rendszeres változásban megtalálni az állandóságot. A munkakörömben, és a működésemet meghatározó főbb keretekben alapvetően tavaly sem történt változás. Az első kapcsolatfelvétel, valamint az esetkezelések döntő többsége továbbra is az éjszakára koncentrálódott.

Szintén jellemzőek maradtak a késő esti, vagy kora reggeli találkozások, tekintettel az ügyfélkörre, állapotukra, napi működésükre. 2017-ben már érzékelhetően több ügyfelet sikerült a nappali időszakban is visszahívni, erre tavaly is törekedtem, illetve női ügyfelemmel kizárólag ebben az időszakban tudtam kapcsolatot tartani.

Rendszeresen részt vettem a telephelyi teameken, valamint a havi egy alkalomra redukálódott fapados teameken is. Míg a telephelyi teamben több személyi változás is történt, kollégák távoztak-érkeztek, addig a fapados teamet rég nem tapasztalt állandóság jellemezte ebből a szempontból.

Együttműködés az ügyfelekkel, esetkezelés

Az ügyfelekkel való kapcsolatfelvétel továbbra is több módon történik, „kiosztott” esetvitel nincs. Az esetkezelések döntő többségében az ügyfelek maguktól keresték a segítői kapcsolatot, mindemellett, vagy mindezek ellenére változás abban sincs, hogy leginkább a halmozottan problémás, összetett munkát igénylő, „nehéz” ügyfelek jutottak el hozzám.

Legfiatalabb ügyfelem 21, legidősebb 68, egyetlen nő ügyfelem 55 éves.

Általánosságban: továbbra is szinte kivétel nélkül érintettek szenvedély és/vagy pszichés problémákban, többségük hosszú drogkarrierrel bír, jelenleg is aktív szerhasználattal. A rossz

mentális és/vagy fizikai állapot, a hosszabb-rövidebb kitiltások gyakran szakítják meg az elkezdett együttműködéseket. A szálló működésének nagyfokú szabadsága (pl.: alacsonyküszöbű profil, egy napos jogviszony, stb.), párosulva az ügyfelek aktuális állapotával, egyben korlátozhatja is a hosszabb, megszakítások nélküli folyamatok megvalósulását. Rendre „újratervezünk”. Ebből is adódik, hogy az esetkezelés kezdeti célja a legritkább esetben szólhat egy magasabb fokú autonómia eléréséről, jellemzően a további állapotromlás megakadályozása kerül elsődleges fókuszba.

A nálam megjelent ügyfelek közel fele, hosszú évek óta forog a hajléktalan ellátás rendszerében (többet 15-20 éve), kisebb-nagyobb kihagyásokkal. Ezen belül is közel 50%-uk rendelkezik „utcás” múlttal. Az ún. „egyszeri” beszélgetéseim szinte kivétel nélkül azon ügyfelekkel valósultak meg, akik éjszakáik nagy részét jellemzően utcán töltik, egy-egy éjszakára, rövidebb időszakra érkeztek csak a szállóra. Ugyanakkor több ügyféllel is sikerült rendszeresebb együttműködést fenntartani úgy, hogy huzamosabban közterületen éjszakáznak, onnan jártak be hozzám.

A jövőre tekintve

Időről – időre, de ha máskor nem is, az adott év zárásakor - vagy az éves beszámoló készítésekor - átgondolásra kerül az elmúlt időszak működése, a tapasztalatok összegzése. Töreksem arra, hogy ne csak egy-egy időszakot nézzek, hanem kicsit messzebbre tekintve tegyem ezt, meglátva folyamatokat, lehetőségeket, amivel hozzá lehet tenni ehhez a munkához. Visszatekintve az elmúlt évekre, úgy érzem, időszerű lenne mélyebben, több és részletesebb aspektusból megvizsgálni az eddigieket, adottan újragondolni, újrakeretezni az intézményben működő esetkezelést.

NAPPALI MELEGEDŐ

Nappali melegedőnk a már korábban említett időpontban tart nyitva, és fizikálisan is el van választva az éjjeli menedékhelytől. Férőhelyét tekintve 100 fő fogadására képes egy időben. Alapvető szolgáltatásaink közé tartozik a melegedés, fürdési és tisztálkodási, mosási, főzés és ételmelegítési lehetőség, lehet TV-t nézni, ping-pongozni, sakkozni. Szociális ügyintézésre is lehetőség van mindneki számára, illetve az éjjeli menedékhelyen megkezdett szociális munka folytatására.

Szolgáltatásainkat elsősorban az éjjeli menedékhelyeket igénybevevő ügyfeleink veszik igénybe, akik az esti működést követően szeretnék a segítségünket kérni ügyeik intézéséhez, vagy egyszerűen csak visszatérnek hozzánk az éjjeli menedékhelyünk bezárása után.

Jelentős változás a már korábban említett szabálysértési törvény, amely hatására nappali melegedőnk minden nap nyitva tart és ezáltal a forgalom is megnövekedett. A melegedőben így több lehetőségünk van mind az ügyfelekkel való, mind a csak nappal nyitva tartó intézményekkel való kapcsolattartásra, ügyfeleink hivatalos ügyeik intézésére.

Melegedőnket továbbra is egy kolléga üzemelteti, és a napi rutinfeladatokon túl szociális ügyintézés és segítő beszélgetéseket folytat. Az elmúlt években az utcai gondozó szolgálatok a nappali időszakban is szállítottak be hozzánk közterületekről ügyfeleket, így erre is fokozatosan fel kellett készülnünk.

ÖSSZESEGÉBEN

A beszámolóból kiderül, hogy milyen feladatokat lát el az Előd éjjeli menedékhely és nappali melegedő, milyen ügyfélkörrel foglalkozik, hol helyezkedhet el az ellátó-rendszerben, és az is, hogy évről évre egyre nehezebb helyzetben van az ügyfelek ellátása és a kollégák megtartása szempontjából is.

A régi, tapasztalt kollégák távozása és az újonnan érkezők betanítása nagy terhet ró a kollégákra a napi feladatokon túl. A kieső dolgozók pótlása nem mindig azonnal történik, egyre kevesebb a jelentkező, így ezen időszakok is többletmunkával járnak a maradó munkatársak számára. Nagyon nehezen vagy egyáltalán nem találunk megfelelő tudással bíró tapasztalt szakembereket.

Kollégáink napi szintű leterheltsége évről évre érezhetően nagyobb. A kezeletlen pszichiátriai betegek vagy az agresszív kezelhetetlen ügyfélkör, a mindennapi konfliktusok nagyon megterhelik a csapatot.

2019-ben azt szeretnénk elsősorban, hogy egy összertartó, hatékonyan együtt-dolgozni tudó, mentálisan is erős teamet tudjunk működtetni, akik gördülékenyen tudják venni az akadályokat. Szeretnénk megtartani a jó szakembereinket, és feltölteni a szakmai

létszámunkat a kívánt szintre. Szakmailag folyamatosan fejlesztjük magunkat, ezt folytatni kívánjuk jövőre is.

Az Előd éjjeli menedékhely és nappali melegedő valamint a Bánya éjjeli menedékhely, 2018 nyarának végén összevonásra került. Ennek hatásairól és szakmai tartalmának változásairól a következő évi beszámolóban térünk majd ki. Az Előd éjjeli menedékhely neve ezzel egyidejűleg megváltozott:

Előd éjjeli menedékhely és nappali melegedő - „A” épület.

Köszönjük, ha elolvasta beszámolónk, bármely kérdésben szívesen állunk rendelkezésére a *biczok.zoltan@bmszki.hu* vagy a *gregus.noemi@bmszki.hu* email címeken.

Tisztelettel,

Előd team

2019. Március