



SZAKMAI BESZÁMOLÓ

A Kúlső Mester Átmeneti Szállás 2019. évi munkájáról

1. *Intézményünk olyan önellátásra képes hajléktalan személyek átmeneti szállása, akik*

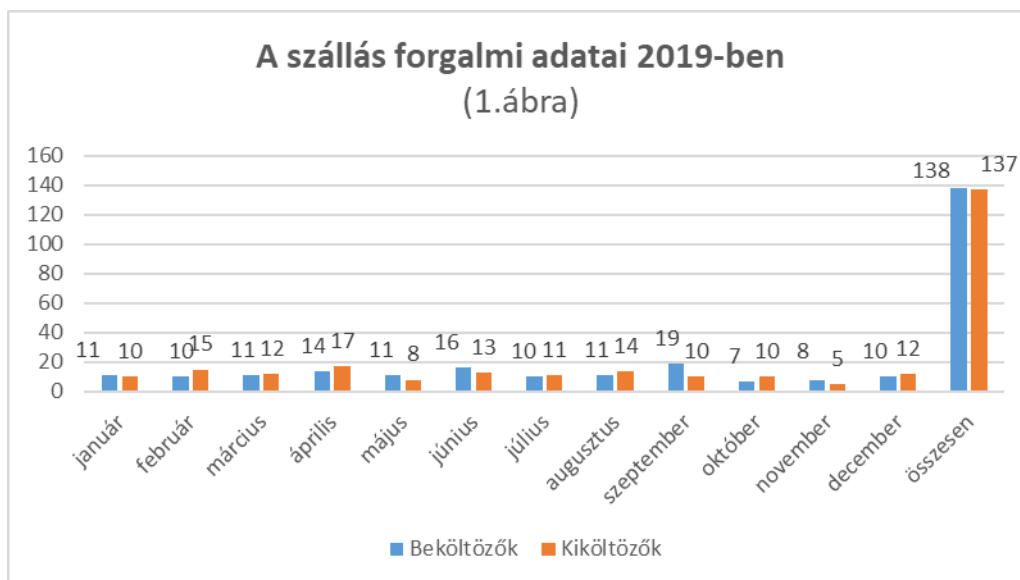
- a) állandó, bejelentett munkahellyel rendelkeznek
- b) rendszeres alkalmi munkából biztosított jövedelemből élnek
- c) nem rendelkeznek jövedelemmel, de beköltözéskor vállalják a lakhatási feltételeket és azok teljesítése érdekében jövedelmet szereznek
- d) támogatott képzésben, átképzésben, felzárkóztató általános, illetve középfokú képzésben vesznek részt
- e) az utcán életvitelszerűen tartózkodnak és krízishelyzetükben azonnali, intézményes segítségre szorulnak továbbzuhanásuk megakadályozása érdekében. Intézményünk – túlnyomó többségben - munkaerő-piaci szempontból aktív ügyfeleket fogad, utcáról érkező ügyfeleinknek a beköltözést követően segítséget adunk az álláskeresésre való felkészülésben, így a gondozási tervekben vállalt munkába állási kötelezettség, majd az előtakarékosság is teljesíthetővé válhat számukra.

Szakmai programunk fő célja az ügyfeleink részére nyújtott célzott segítségnyújtás, amelyek az általunk nyújtott változatos, hatékony formáikkal képessé tehetik lakóinkat az életvitelük társadalmunkban szokásos formáinak megtalálásához. Ennek érdekében lakóink szállásunkon eltöltött szabadidejét programokkal, közösség és személyiségfejlesztő foglalkozásokkal strukturáljuk. Szakembereink az egyéni esetkezelésen, konzultáción, célzott beszélgetésen kívül, csoportfoglalkozások tartásával is igyekeznek növelni a szakmai munka hatásosságát.

2. *A Kúlső Mester Átmeneti Szállás ügyfélkörének bemutatása*

2019-ben 138 fő érkezett intézményünkbe. Ügyfélforgalmunk az elmúlt évhez viszonyítva, mintegy 16%-al csökkent, a beköltözők száma 27 fővel volt kevesebb a 2018. évi adatainkhoz képest. Az adataink mögött meghúzódó magyarázat az, hogy lakóink átlagosan hosszabb időt töltöttek intézményünkben. Ez több szempontból is pozitívnak és előremutatónak tekinthető. Ügyfeleink zömmel éjjeli menedékhelyről és az utcáról érkeztek, átmeneti szállásunkon

tartózkodásuk, az itt támasztott célok és követelményrendszer segíthet abban, hogy elszakadjanak előző életmódjuktól és lépéseket tegyenek egy sikerebb életpálya felé. Az elmúlt évben havonta átlagosan 11-12 fő költözött be a szállásunkra. (1. ábra) A vizsgált időszakban összesen 258 fő (2018-ban 278 fő) számára nyújthattunk szolgáltatásokat intézményünkben.



Egy-egy férőhelyünkön 2 lakó fordult meg, intézményünk egész évben közel 100%-os kihasználtsággal működött, amely folyamatosan próbára tette a szállás teherbíró képességeit. Forgalmunk intenzitása és szerkezete az elmúlt évhez hasonlóan alakult: a közvetlenül utcáról érkező ügyfeleink aránya kismértékben növekedett és tovább emelkedett az éjjeli menedékhelyekről érkezők száma és aránya (53%), akik közül sokan a „fapados” szállásra kerülésük előtt az utcán éltek. (1. táblázat) Az utcáról és az éjjeli menedékhelyekről érkezők alkották szállásunk fő rekrutációs bázisát: beköltöző ügyfeleink döntő többsége 76 %-a érkezett ezekből a kiszolgáltató helyzetekből.

Hol aludt a szállásra kerülést megelőző éjszakán? (1. táblázat)	fő	százalék
közterületen	32	23
éjjeli menedékhelyen (fapados)	75	53
átmeneti szállón (fizetős)	7	5
családtagként (testvérnél, szülőnél, nagyszülőnél, élettársnál)	3	2
al/ágybérletben (tartós lakáshasználat)	2	2
alkalmi ismerősnél (szívességi, egy –egy éjszakás lakáshasználat)	11	9
eü./szoc.intézményben (kórház, szoc.otthon, alkh.elvonó, rehab.)	8	6
összesen	138	100

2019-ben is jelentős volt azoknak a beköltözőknek a száma, akik már laktak a szállásunkon és – 1-2 hónapos távollét után - újra felvételüket kérték intézményünkbe. A fenti, esetleg

többször visszatérő lakókra 2019-ben is igyekeztünk kiemelt figyelmet fordítani, annak érdekében, hogy hospitalizálódásukat megelőzzük, illetve kezeljük.

2019-ben 137 fő távozott átmeneti szállásunkról. Az intézményünkben távozó lakóink feléről (49 %) nem áll rendelkezésünkre információ a távozás helyét illetően. Többnyire ők azok, akik előre be nem jelentett módon ismeretlen helyre távoztak. (2. táblázat)

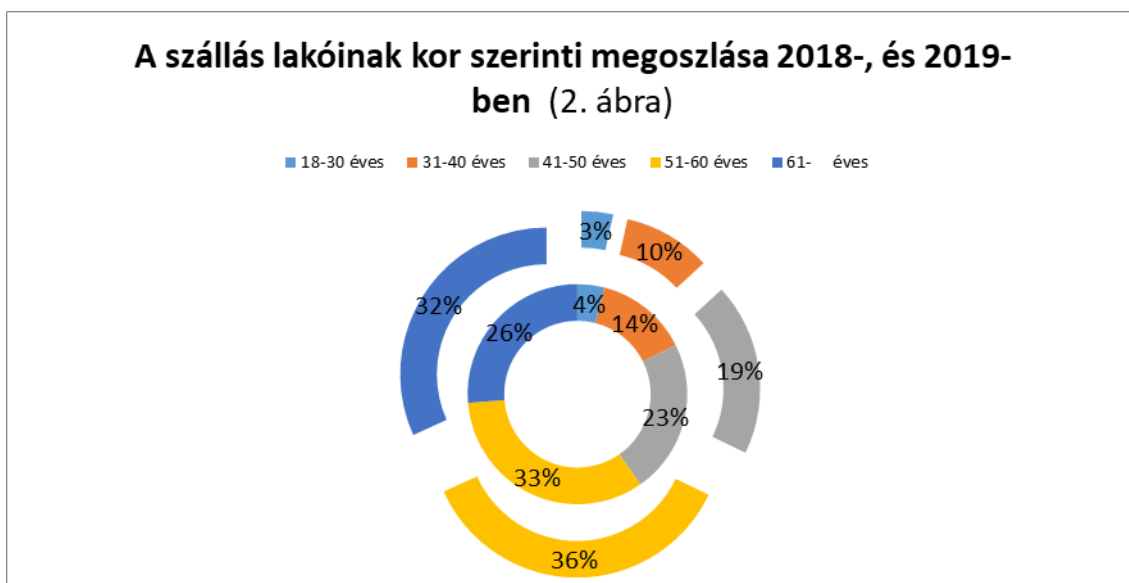
A kiköltözők adatait vizsgálva azt tapasztaltuk, hogy a tavalyi évhez viszonyítva kisebb arányban (2019-ben 10 fő, 2018-ban 14 fő; 2017-ben 21 fő) költöztek – családjukhoz, élettársukhoz, ismerősükhöz lakóink. A távozás másik fő – és pozitív - iránya az önálló lakhatás vállalása volt. Ezen az úton (albérlet, munkásszállás, saját lakás) ebben az évben is csak ügyfeleink kisebb része tudott elindulni, így összesen 22 fő (17%) költözött ilyen lakhatási formákba. 2019. évi adataink szerint az elmúlt évhez viszonyítva csökkent (5%-al) a társintézményekbe, főleg az átmeneti szállásokra távozók száma. Összességében elmondhatjuk, hogy kiköltöző lakóink közül, a tavalyi évnél kisebb volt a jobb/önállóbb lakhatási helyzetbe továbblépők aránya. Kiköltöző ügyfeleink egyötöde - 24%-a /2018-ban 33%/ - tudott javítani lakhatási pozícióját a szálláson eltöltött időszaknak és az általunk nyújtott szolgáltatásoknak köszönhetően. Az önálló lakhatási formákba továbblépés aránya a csökkenő tendencia ellenére is kedvezőnek mondható – véleményünk szerint -, tekintve ügyfeleink egzisztenciális hátterét és a lakhatási költségek drasztikus emelkedését.

A kiköltöző lakók megoszlása a távozás helye szerint (2. táblázat)	Fő	százalék
ismeretlen hely	67	49
család	7	5
átmeneti szállás	14	10
éjjeli menedékhely	10	7
albérlet	9	7
saját lakás	1	1
kiléptető lakás	3	2
munkásszállás	9	7
ismerős	3	2
kórház, rehabilitációs intézmény	6	4
börtön	4	3
elhunyt	4	3
összesen	137	100

Lakóink esetében 2019-ben is megvizsgáltuk azt, hogy mióta laknak az intézményünkben. A vizsgálat eredményeként elmondhatjuk, hogy ügyfeleink 53%-a (2018-ban 59 százaléka) a tárgyévben, 34%-a pedig ezt megelőzően 1 évvel került az intézménybe. Adataink szerint lakóink mindössze 13%-a volt „rég” ügyfél, akik hozzávetőlegesen 2x1 éve tartózkodtak szállásunkon. (3.táblázat)

A beköltözés éve (3.táblázat)	Fő	Százalék
2017	33	13
2018	87	34
2019	138	53
összesen	258	100

Beköltöző lakóink demográfiai mintázata hasonló, de egyre idősödő „képet mutat” az elmúlt években tapasztaltakhoz viszonyítva. (2.ábra) Ügyfeleink többsége 2019- ben is középkorú volt, 54 éves (2018-ban 53; 2017-ben 51 éves) átlagéletkorral. Az elmúlt évvel összehasonlítva kismértékben tovább csökkent a „fiatalabb” 18-30, 31-40; és 41-50 éves középkorúak aránya, ezzel párhuzamosan erőteljesen emelkedett – 3-, illetve 6%-al- a idősebbek (51-60, és a 61 év felettiek) száma.

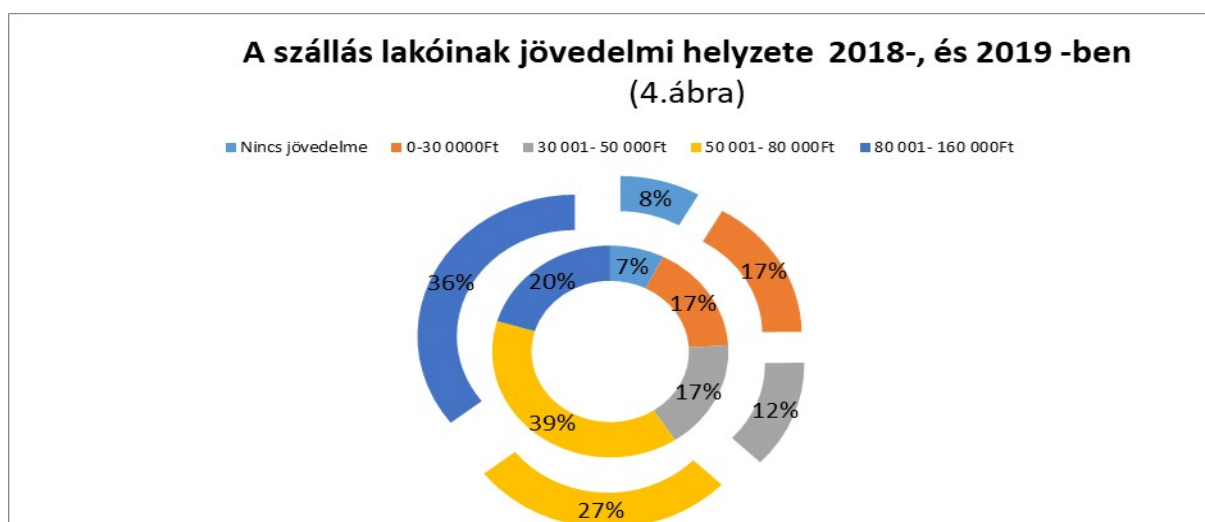


A szállás lakóinak munkaerő-piaci helyzete

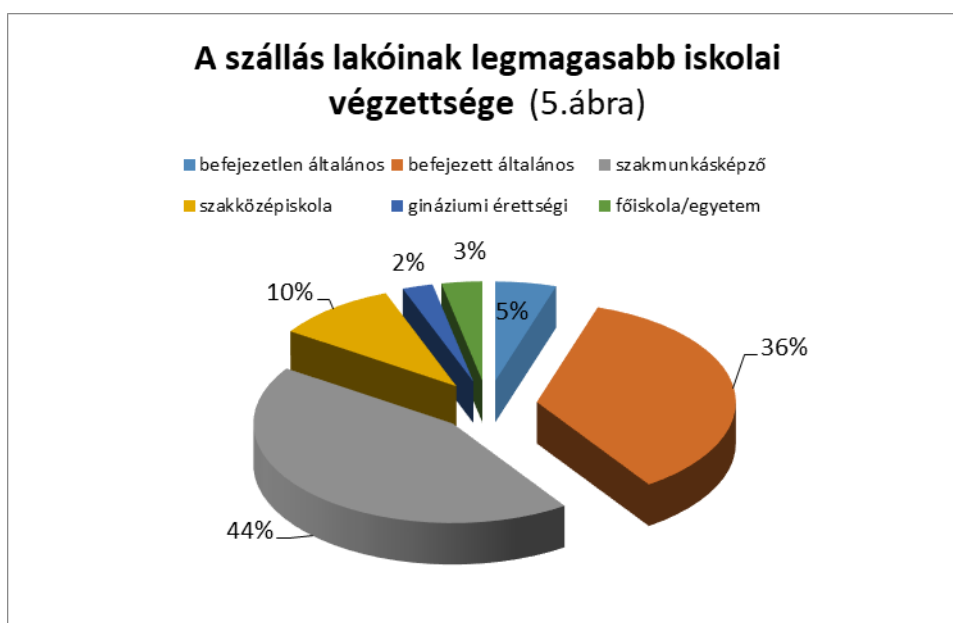
Lakóink jövedelmi helyzetéről nehéz világos képet kapni annak folyamatos változása miatt. Szociális munkánk egyik központi célja a lakók jövedelmi státuszának javítása, munkajövedelemhez, pénzbeli ellátáshoz juttatása volt 2019-ben is. A szállás beköltöző lakóinak több mint fele – 54 %-a -nem rendelkezett stabil, állandó jövedelemmel, alkalmi vagy eseti alkalmi munkából, illetve jövedelem nélkülüként – 24 % - élt. (3.ábra) Esetükben elmondható, hogy a jövedelmi biztonság hiánya miatt „stratégiai”, előremozdító célok kitűzése ezen az „alapon” nagyon esetleges.



Lakóink jövedelmi viszonyai ebben az évben is erősen polarizáltak és ellentmondásosak voltak. (4.ábra) Ez a helyzetkép megjelent mind az ügyfelek jövedelmi típusaiban, mind pedig a keresetek szóródásában. Adataink szerint növekedett a jövedelem nélküli, de stagnált a segélyszerű jövedelemmel rendelkezők aránya. Jelentősen csökkent (5 %-al) az alacsonyabb – 30-50000 Ft - keresettel rendelkezők számossága. A munkaerő-piaci keresetek átlagos emelkedése öröndetes módon tükröződik a magasabb jövedelmű lakóink körében: míg az 50-80000Ft –os munkabérek aránya 12 %-al csökkent -2018-as felmérésünk adataihoz mérten-,addig ezzel párhuzamosan 16 százalékkal emelkedett a legtöbbet, 80-160000Ft-ot keresők aránya.



2019. évi adatfelvételünk szerint lakóink iskolai végzettség szerinti pozíciója a munkaerő-piacon előnytelennek mondható: ügyfeleink 36%-a (2018-ban 41%) csak általános iskolai végzettséggel rendelkezett. (5.ábra) Kimutatásunk szerint az elmúlt évhez hasonlóan nagyon magas volt a szakmunkás végzettségű személyek aránya – 44% (2018-ban 36%) - szállásunkon, de a szakipari képzettséggel bíró ügyfeleink jellemzően nem a szakmájukban dolgoznak, abból már régen kiilleszkedtek, illetve más munkakörökben tudtak elhelyezkedni, jobbára a munkaerő-piac margóján.



Ügyfeleink szakmai képzettségeinek elavultsága és az ezekből is következő bizonytalan munkaerő-piaci helyzet miatt, a korábbi évekhez hasonlóan kiemelt szakmai célként kezeltük, hogy segítséget adjunk ügyfeleinknek a munkaerő-piacra való bejutáshoz, megteremtve ezzel egy magasabb jövedelem és a továbblépés lehetőségét. A fenti célok érdekében működtettük az Álláskeresésre felkészítő csoportunkat, amelynek foglalkozásai jól illeszkedtek a célcsoport szükségleteihez és gyakorlatias segítséget nyújtottak a munkakeresés során.

Lakóink egészségi állapota

Ügyfeleink általános egészségi állapotát 2019-ben is elkeserítőnek tapasztaltuk. Beköltöző lakóink körében végzett, az egészségi helyzetüket felmérő kutatásunk megdöbbentő eredményeket hozott. Adataink szerint a beköltöző lakóink mindössze 28%-a egészséges, az ügyfeleink 72%-a súlyosabb és többségében krónikus betegségekkel küzd. (4. táblázat) Kiemelt gondozási cél volt ezeknek a lakóknak az esetében, hogy betegségüket, betegségeiket kezeltessek és rendszeresen eljussanak a megfelelő orvosi ellátáshoz. Hetente több alkalommal kellett mentőt vagy ügyeletes orvost hívni rosszullétre panaszkodó ügyfeleinkhez,

amely – véleményünk szerint - rávilágít az intézményi orvosi rendelés hiányára is. 2020-ban mindenképpen szeretnénk elindítani helyi orvosi rendelésünket, amelyhez a feltételeket ki is alakítottuk.

A beköltöző lakók betegség típusai 2019-ben (4. táblázat)	fő	százalék
szív és érrendszeri	22	16
mozgásszervi	17	12
cukorbetegség	4	3
alkoholbetegség és szövődményei	13	10
légzőszervi	14	10
egyéb krónikus betegségek	7	5
pszichés betegségek	22	16
nincs betegsége	39	28
össsszesen	138	100

3. A szállás szakmai munkájának ismertetése

Szociális munka a Külső Mester Átmeneti Szálláson

A szakmai munka új rendszerének megszilárdulása – személyi változások

2019-nek stabil csapattal vágtunk neki. Egy kollégától elbúcsúztunk, aki a recepción teljesített szolgálatot, őt hamar sikerült pótolnunk, egy fiatal munkatárssal, aki szociális asszisztens képzésre járt.

Az év folyamán a következő rendszerben dolgoztunk: a recepción öt fő teljesített szolgálatot, 16-24 órás váltásban folyamatos műszakban, plusz az új kolléganő hétköznaponként 08-tól 16 óráig erősítette a recepció működését. Sikerült a feladatokat úgy leosztani, hogy a forgalmas nappali időszakban (posta, ügyintézés, adminisztráció intézése) gyakran két munkatárs is jelen volt a beléptetésnél, így több odafigyelés jutott a lakóknak. Ezekben az időszakokban lehetőség nyílt arra is, hogy szabadidős programokat nyújtsunk a lakóknak: fölállítottuk a pingpongasztalt, a csocsót, ünnepekhez kötődően kézműves és egyéb foglalkozásokat biztosítottunk számukra.

Az ügyeleti irodában továbbra is maradt a régi, jól bevált négyfős csapat, ők biztosították a lakhatással kapcsolatos feladatok ellátását (be-és kiköltözés, szobák konfliktusa, lakók ügyeinek intézése). Két fő személyes szociális munkás segítette azokat a lakókat, akiknek erre volt szüksége. Az év folyamán két kolléganőnk is anyai örömek elé nézett, így szeptembertől ők már betegszabadságra mentek, így két fővel csökkent a csapat. Ez nagyban megnehezítette a személyes szociális munkát igénylő ügyfelek ellátását, az egyetlen megmaradt szakemberre óriási teher nehezedett. Mivel táppénzen lévő dolgozó helyére nem lehetséges új embert

fölvenni, kerestük, hogy ki lehetne a másik személyes szociális munkás. Egy kissé formabontó megoldást találtunk: a nemrég belépett nyolcórás recepciós munkatársunk olyan érdeklődőnek és motiváltnak bizonyult, hogy őt kezdtük el fölkeszíteni erre a munkakörre.

A változások ellenére elmondható, hogy a csapatunk relatíve állandó. Legtöbb munkatársunk 5-10 éve van velünk, és az elmenőket sem az elégedetlenség motiválja a változtatásban, hiszen csak az elmúlt két évben három kismamánk volt. Fontos, hogy ez a csapat összehangoltan működjön – már az előző évben megfogalmazódott az a terv, hogy egy főként szakmai fókuszú, de a csapat összecsiszolódását is segítő tréninget szervezzünk a dolgozóinknak. Ez egy KAB (A nemzeti drogellenes stratégia keretében meghirdetett kábítószer prevenciós programok támogatása) pályázat segítségével meg is valósult, így a márciusban belépett, legújabb kollégánknak is csatlakozni tudott a tréninghez.

KAB-ME-18-KMR-C-26231 pályázat BMSZKI Külső Mester Átmeneti Szálláson

A Külső Mester Átmeneti Szállás 2019 folyamán a KAB-ME-18-C-26231 pályázat keretében két projektet valósított meg. Az első projekt címe: **Szakmai továbbképzés, tréning szociális munkásoknak.** Ez a projektelem a szállás dolgozói kollektíváját célozta, annak érdekében, hogy az átmeneti szálláson dolgozó segítő szakemberek jobban megismerjék az addikciók széles spektrumát, a drogkarrier állomásait, valamint a változás modelljét és a beavatkozási lehetőségeket. Fontos volt ezen kívül, hogy olyan szemléleti és módszertani megközelítést kapjanak, melynek segítségével egységes alapokról fordulhatnak az érintett lakók felé, így téve hatékonyabbá a problémák kezelését. Az azóta eltelt időszakban többször is kifejezésre jutott a team igénye a folytatásra. Év végére körvonalazódott a folytatás lehetősége, egy újabb pályázati forrásból.

Személyes szociális munka számokban

A Külső Mester Átmeneti Szállás szakmai munkájának egyik legfőbb letéteményese a két fős személyes szociális munkás csapat. Egyenként 21-23 fő részére nyújtanak intenzív esetkezelést, ami azt jelenti, hogy a szálló lakóinak kevesebb mint fele részesül az életük minden területére kiterjedő segítségnyújtásban. Ez jelentheti a jövedelmük optimalizálását, munkakeresést, segélyekkel kapcsolatos ügyintézés. Gyakran van szükség egyéb anyagi jellegű támogatások megszervezésére is (ruha, élelmiszer, stb.). Az együttműködésnek azonban hangsúlyos része a lakó mentális támogatása – segítő beszélgetéssel, célok kitűzésével, a megvalósítás kísérésével. A két személyes szociális munkás 2019 folyamán összesen 72 fővel foglalkozott. A szeptemberben szülési szabadságra menő kolléga eseteinek

egy részét, 8 főt, a maradó kolléganő vett át. 2020-ban lehetőség lesz újra két főre bővíteni a személyes szociális munkások csapatát.

Hogyan történik a személyes szociális munkás kijelölése? A szállóra beköltöző minden lakóval készül egy első beszélgetés. 127 beköltözővel készült első beszélgetés, ami azt jelenti, hogy csupán 11 olyan beköltöző volt, aki nem jutott el a beszélgetésre – ennek oka általában az, hogy hamar megszűnt a jogviszonya, már nem jutott el erre az időpontra. A beszélgetés célja egyrészt az ismerkedés az új lakóval, életútjának, lakhatási történetének, munkaútjának fölterképezése, de fontos elem az is, hogy a lakó ilyenkor ismerkedhet a szállóval, lehetőségekkel, szabályokkal. Ilyenkor dől el az is, hogy együtt fog-e működni személyes szociális munkással, vagy sem, valamint kijelöljük a személyes szociális munkás személyét is. A beköltözés után egy évvel újabb interjú készül – ezt minden olyan lakóval föl vesszük, aki eltöltött a szállón 12 hónapot, és nincs személyes szociális munkása. A beszélgetés ekkor már inkább arra fókuszál, hogy van-e elképzelése a lakónak arról, hogy jogviszonya lejártá után hova költözik. 22 ilyen interjú készült – ez is rávilágít arra a nagyfokú fluktuációra, amely lakóinkat jellemzi.

A személyes szociális munka eredményei: az esetek kb. felében sikerült eredményeket elérni a személyes szociális munkással való együttműködés során. Több esetben az is eredménynek tekinthető, ha a lakó megmaradt a szállón – bizony gyakran ez is csak több munkatárs összehangolt munkájával sikerülhetett. Eredményeink közé tartozik még az is, ha valaki munkát tudott vállalni, vagy megtartotta a munkáját. Szintén közös siker, ha az ügyfél jobban odafigyel az egészségére, kézbe veszi régebbi, elhanyagolt ügyeit, kapcsolatait.

Együttműködés a személyes szociális munkások, az ügyeletes szociális munkások és a recepciót ellátó segítők között

A 2019-es, fent már említett KAB tréning a lehető legjobbkor jött a feladatleosztások újratárgyalása szempontjából is. Mivel a szobafelelős rendszer 2018-as bevezetése óta egyetlen lakó sem maradt személyes gondoskodás nélkül, aktuálissá vált a közös szabályrendszer, a közös elméleti alapok kialakítása. Fontos, hogy a lakók érezzék, a szálló dolgozói közt egyetértés van az alapvető szabályok tekintetében. Ezt a kérdést a trénerek segítségével hangsúlyozottan átgondoltuk. Erre a következetességre nagy szükség van akkor, mikor két intézkedő munkatárs próbál összehangoltan eljárni egy nehéz ügyben, pl. egy ittasan érkező lakó esetében el kell dönten, hogy mennyi időre van szüksége ahhoz, hogy újra szállóképes állapotba kerüljön, azaz mikor lehet fölengedni biztonságosan a lakószintjére. A közös gondolkodás eredményeképpen a recepció munkatárs, az ügyeletes szociális munkás egységesen dönt a vitás helyzetekben.

Az együttműködést még jobban segítik a közös esetmegbeszélők. 2019 folyamán kétheti rendszerességgel tartottunk esetmegbeszélőt. Először a személyes szociális munkások voltak az esethozók, mivel nekik nagyobb gyakorlatuk van ebben a műfajban. A közös tanulás készítette föl a szobafelelős-ügyeletes szociális munkásokat arra, hogy hogyan érdemes egy esetet ismertetni. Ezek a megbeszélések akkor voltak a legeredményesebbek, amikor a recepciósok is hozzátették a tudásukat az esetről.

Csoportfoglalkozások és pályázati programok

2004-óta működtetünk csoportfoglalkozásokat szállásunkon. Az elmúlt években igyekeztünk olyan csoportfoglalkozásokat szervezni és működtetni, amelyek közösségépítő, társas kapcsolatfejlesztő jellegükön túl gyakorlati segítséget adhatnak lakóinknak a továbblépéshez. Célunk tehát az volt, hogy ügyfeleink számára tartalmas kereteket biztosítsunk egyrészt a szabadidő eltöltéséhez, másrészt ismereteket nyújtsunk, ill. hozzájáruljunk testi-lelki higiéniájuk megteremtéséhez, visszaállításához, fenntartásához. Közösségi életünk szervezésének ezek voltak az alapkövei, amelyeket nem a hajléktan közösséghez való kötődés elmélyítésének, hanem éppen ellenkezőleg a „külvilággal” való kapcsolat erősítésének célja vezetett. Segített ez a munkaforma a szociális munkának is, hiszen sok olyan információ került így felszínre, amely egyébként nem talált volna el az operatív szociális munkát végző kollégához.

Addiktológiai csoport

A Külső Mester Átmeneti Szállás 2019 folyamán a KAB-ME-18-C-26231 pályázat keretében két projektet valósított meg. A fent már említett, dolgozók számára szervezett tréningen kívül egy **„Szabad nem inni! – Csoportfolyamat addikcióban érintett lakóknak”** elnevezésű csoport indult. A program célja, hogy az abba bevont ügyfelek a szabadidő hasznos eltöltésének élményén keresztül feltöltődjenek, új élményeket szerezzenek, melyek által megtapasztalhatják az élet pozitív oldalait. Ezen élmények megismerése által új irányt mutathatunk számukra, amelyek kitölthetik azt az űrt, ami a különböző pótszerek – kábítószer, alkohol – használatát eredményezik. A munkatársak számára szervezett addiktológiai tréninggel párhuzamosan lakók számára is szerveztünk csoportot. A csoporttal kettős célunk volt: egyrészt szabadidős elfoglaltságot nyújtani olyan lakóknak, akik nem találnak társaságot a szállón kívül, vagy csak olyan társaságot ismernek, ahol a közös időtöltés egyetlen lehetséges formája a közös ivászat. A beszélgetésekre, közös gondolkodásra, önismereti játékokra fókuszáló csoportban egyúttal olyan támogató közegre is találtak, amely

a józanodás útján segítheti az egyes egyént. A csoport egyúttal lehetőséget biztosított arra, hogy az azt vezető két munkatársunk rögtön a gyakorlatba átültethesse a munkatársi tréningen tanult elméleti tudást. A csoportfolyamat végét egy kirándulással zártuk, egyfajta „jutalomként”. Összesen 16 fő fordult meg a csoporton, a többségük legalább öt-hat alkalommal jelen volt. A csoport zárására igazi barátságok alakultak, a közösség egy támogató, szolidáris csapattá vált. Ilyen rövid idő alatt is sikerült eredményeket felmutatni – az egyik legszorgalmasabb résztvevő korlátozta az alkoholfogyasztását, így be lehetett vonni fejlesztő foglalkoztatásba. Szintén a lelkes csoporttagok közé tartozott az az ügyfelünk, aki már a csoportban is felvállalta a vezető szerepet, majd elhatározta, hogy indul a főpolgármester-választáson. A kirándulás azokra a csoporttagokra is jótékony hatással volt, akiknél nem is az addikció a súlyosabb probléma, hanem inkább a céltalanság, motiválatlanság.

A program zárásával mind a résztvevőkben, mind a csoportot tartó két munkatársunkban megfogalmazódott az igény a folyamat folytatására. Ezt a jövőben szintén pályázati forrásból szeretnénk megoldani.

Tartósan utcán élők számára szolgáltatások nyújtása

Jakab Dóra beszámolója csoportvezetői (Befogadó csoport) munkájáról

Mottó : „Senkit sem szidtak jobbá!” (Böjte Csaba)

A Külső Mester Átmeneti Szállás a „Nyitás az utcára” programban 4 db 4 ágyas befogadó szobával vett részt 2019-ben, amelyekbe kizárólag FET irányítás útján kerültek utcás múlttal rendelkező ügyfelek.

Beilleszkedésüket csoportfoglalkozással segítettük, mely integráló és integrált lett, azaz régebbi ügyfelek is csatlakoztak. A foglalkozások első jelzővonalként működtek, ez volt az a fórum, ahol a lakók észrevételeiket, javaslataikat és problémáikat felvethették. Legtöbbször az alkalmazkodás ill. takarítás-tisztálkodás problémája került szóba az ügyfelek oldaláról, intézményi oldalról pedig a térítési díj elmaradása és az ittas érkezés.

A csoportfoglalkozásokat havonta legalább egyszer irodán kívül tartottuk, az informális keret megkönnyíti a kommunikációt. A 2019. év legfontosabb programjai: Strandolás a Dandár gyógyfürdőben, mozilátogatás, fagyizás, közösségi hőrcsög-gondozás. Spontán lakói kezdeményezésre szemetet szedtünk az intézmény környezetében, illetve többször bográcsoztunk. A karácsonyi főzés aratta a legnagyobb sikert. A programokon régebbi és újabb lakók együtt vettek részt. Ez azért is fontos, mert így az új lakók könnyebben integrálódnak a lakóközösségbe, gyorsabban alakulnak kapcsolatok. A foglalkozások végső

célja pedig az utcáról érkező ügyfelek kiesésének megelőzése, vagy legalábbis lassítása volt. Összefoglalva a csoportfoglalkozásokon felmerülő problémaköröket:

1. Beköltözéskor rengeteg információt kapnak az ügyfelek. A foglalkozásokon újra és bővebben, befogadható formában hallhatják a főbb szabályokat, tudnivalókat.
2. Ügyfelek együttéléséből fakadóan az alkalmazkodás, takarítás, tisztálkodás problémaköre. Ezen talán sikerült 2019-ben változtatni: lett az intézménynek "utcás" tisztálkodó csomagja, és 2018 óta 1 fő fejlesztő foglalkoztatásban alkalmazott ügyfele, aki a mosást kordinálja. Ám a technikai feltételek megléte elégtelen, ha ügyfelekben nincs összedolgozásra hajlam. Szeretném az ügyfeleket rávezetni, hogy együtt, együttes erővel változásokat érhetnek el. Pl. aki nincs a hálóban ágyneműcserénél, leviszik az övét is cserére.
3. Intézmény – ügyfél viszonyában az ittas érkezés és térítési díj elmaradása jelentett nehézségeket. A térítési díj elmaradását alapvetően az okozta, hogy jövedelem nélkül érkeztek az utcás ügyfelek, melyen csak kis százalékban tudtunk változtatni az ingyenes 30 nap alatt. Esetkezelőink túlterheltsége sajnos ritkán adott és ad lehetőséget rövidebb megsegítésre.
4. Idén a korai demencia került még a fókuszomba. Szükség lenne egy 60+ -os programra, a hatvan éven felüliek mentális karbantartása céljából. Idén döbrentett meg egy lakónk esete, akit 10-12 évvel ezelőttről ismertem, most mennyire leépült, pedig a kora nem indokolná. És aztán mintha ez az eset „keresőként” működött volna az agyamban, egyre több hatvanas lakónál vettem észre a leépülés jeleit. Valószínűnek tartom, hogy a hajléktalan életmóddal járó stressz, pl. a folyamatos lakhatási bizonytalanság is oka ennek a jelenségnek.

Tapasztalatok az önkéntesek fogadásával kapcsolatban: 2017-ben ezt írtam "Jövőre szeretnék önkénteseket bevonni a csoportfoglalkozásokba, hogy a társadalmi integráció és elfogadás ne szlogen legyen, hanem valós, járható út. " 2019: személyesen próbáltam jelentkezőket keresni. Szűkebb lakókörnyezetemet és ismeretségi körömet céloztam meg. Innen végül 3 támogatást kaptam. Egyik rendezvényszervező ismerősöm egy kevésbé ismert társasjátékot, a crocignole-t ajánlotta kölcsönbe, és végül versenyt rendeztünk. A másik felajánlás Börzsönyi Erika költőnőtől jött, aki örömmel fogadta ötletemet, és verses teadélután rendeztünk. Az általa írt haikukat öntöttük újra képbe. Félttem a program előtt: haikuk? hajléktalanokkal? Aztán különleges hangulatú, alkotó délutánok (!) lettek belőle. A 3. felajánlás az volt, hogy 2 önkéntes fodrász jött intézményünkbe, és ingyen vágtak haját a lakóinknak Végül zárásként egy érdekes tapasztalat osztanék meg, hogy a befogadó szoba elnevezést stigmatiként élték

meg, nem pozitív diszkriminációként. Úgy vélem, ez az életükben tapasztalt negatív megkülönböztetések eredménye, melyet nagyon nehéz átírni. Szeretném megtapasztaltatni az utcás múlttal rendelkező lakóknak, illetve minden ügyfélnek, hogy létezik - és munkánkban jelen való - a pozitív megkülönböztetés, odafigyelés.

Jakab Dóra szociális munkatárs

Az Álláskeresésre felkészítő csoport munkájának bemutatása

Állástalan, utcáról érkezett ügyfeleink számára igyekeztünk csoportunkkal – Heincz Ildikó andragógus végzettségű kollégánk vezetésével – ebben az évben is segíteni, annak érdekében, hogy a megfelelő célokkal, stratégiákkal és készségekkel felvértezve „kedvezőbb” helyre kerülhessenek a munkaerő-piacon. Álláskeresésre felkészítő csoportunk 40 fő felkészítését tervezte, amelyet sikerült is teljesítenünk.

Az álláskeresésre felkészítő csoport fő témái:

- Hogyan és hol fogjak hozzá a munkakereséshez? Mit tartalmazzon a munkaszerződés?
- Hogyan éljem túl a jövedelem nélküli időszakot, amíg elhelyezkedek?- praktikák az elhelyezkedésig
- Önéletrajzírás, hasznos tanácsok az első interjúhoz, béralku, álláskeresési praktikák, beszélgetés – „Hogyan adjam el magam?”
- álláskeresési praktikák, beszélgetés
- A rehabilitációs foglalkoztatásról tájékoztatás, hasznos információk – „állásbörze”
- „pozitív példa” – már sikeresen elhelyezkedett sorstársakkal kerekasztal –beszélgetés, „nekik hogyan sikerült?”

A csoport tagjainak többsége előbbre tudott lépni a munka világában, és többségük bejelentett vagy alkalmi munkát vállalt. Az álláskeresésre felkészítő csoport 8 alkalommal tartott foglalkozásokat, amely kiegészült konzultációs lehetőségekkel is.

Konzorciumi pályázat az utcán élők befogadása érdekében

Pályázati programunkban 2019.04.01-12.31-ig a szállás 4 szobájában, 16 férőhelyen kizárólag utcán élő ügyfeleket fogadtunk. A már évek óta működő négyágyas zsilipszobáinkat ebben az időszakban is a fedél nélkül élő ügyfelek számára működtettük, de emellett – szükség esetén - más szobáinkba is befogadtuk az utcáról érkezőket. A fenti „nyitottságra” szükség is volt, mert a tavalyi évhez viszonyítva ugrásszerűen megnövekedett - 26%-al - az igénybe vett vendégéjszakák száma.

A pályázati időszak során 50 fő tartósan utcán élő személy lakott a Külső Mester Átmeneti Szállás befogadó férőhelyein. A fenti 50 fő összesen 6500 vendégéjszakát töltött a szállón. Ügyfeleink 26 %-a (13 fő) ún. "speciális elhelyezést igénylő személy" volt. A speciális elhelyezést igénylő lakók közül 7 fő volt súlyos pszichiátriai kórképpel élő személy, 6 fő pedig egyéb súlyos mentális és/vagy mozgásszervi problémákkal küszködött. Az összes utcáról beköltöző kb. 60 %-a krónikus egészségi állapotban érkezett intézményünkbe. Lakóink sajátos szükségleteire komplex humán és egyéb „infrastrukturális” szolgáltatásokkal igyekeztünk válaszolni. Utcáról érkezett lakóinkat lehetőség és szükség szerint bevontuk az RSZTOP-s/”Krisna-Népkonyhás” étkeztetésekbe, hogy legalább a napi egyszeri meleg ételt biztosítsuk részükre.

A szállásra bekerülő lakóink számára az aktuális helyzetüknek megfelelő szolgáltatásokat ajánlottuk fel : a közvetlen állapot- rosszabbodás elkerülésén kívül számtalan "kis célt" tudtunk így elindítani ügyfeleink életében. Utcás lakóink megközelítőleg 40-50 %-a tudott a továbblépést elősegítő célokat kitűzni az itt tartózkodása alatt és eredményesen részt venni az álláskeresésben, vagy például az alapfokú számítógép-felhasználói tanfolyamunkon. Jövedelem nélkül érkező ügyfeleink közül 1 fő vett részt ún. fejlesztő foglalkoztatásban, aki – lakóink és szociális munkatársaink meglegedésére - a szállás mosodai szolgáltatásait koordinálta, majd továbblépve a nyílt munkaerő-piacon helyezkedett el. Ügyfeleink másik felénél az ún. megtartó célok érvényesültek: esetükben az állapotuknak megfelelő egészségügyi intézményekbe juttatás, a jogosultságok megszerzésének közvetlen céljai fogalmazódtak meg.

RSZTOP Rászoruló Személyeket Támogató Operatív Program (RSZTOP) étkeztetés

2019-ben a 2018-as teamdöntés értelmében napi 25 adag melegételt osztunk ki a legrászorultabbak között. Az étel minősége a 2018-asnak megfelelő, általában kedvelik a lakók. Kialakult az a döntési mechanizmus, melynek keretében igény szerint újra és újra fölülvizsgáljuk, kik juthassanak hozzá a sokszor életmentő étkezéshez. Normatív alapon továbbra is igyekszünk ételhez juttatni a 40.000 Ft alatti jövedelemmel rendelkező lakókat. Ez az év nagyobb részében általában megoldható, a téli nehezebb időszakban, mikor sokan nem találnak alkalmi munkát, előfordul, hogy több adagot is el tudnánk osztani. Legközelebb 2021-től lesz lehetőség az adagszám emelésére, akkortól emeljük az adagszámot.

Az ételosztást egy alaplista szerint végezzük, melyen a 25 leginkább rászoruló lakó névsora van. Amennyiben ők este 19 óráig nem veszik föl az ebédjüket, azt más, éppen nehéz helyzetbe került ember veheti át.

Krisnás étkeztetés

2018 óta lehetőségünk van szombatonként az „Ételt az életért” Alapítvány, a Magyarországi Krisna-tudatú Hívők Közössége által készített 30 adag húsmentes fogást szétosztani az érdeklődők között. Egyes munkatársaink szerint a húsmentes étel továbbra sem népszerű lakóink körében, azonban azt tapasztaljuk, hogy nagy segítség azoknak, akik hétvégén máshogyan nem jutnának meleg ételhez.

Fejlesztő foglalkoztatási program

2018-ban már volt lehetőségünk kipróbálni a Fejlesztő foglalkoztatás programot. Pozitív tapasztalataink nyomán 2019-ben is folytattuk ezt a foglalkoztatási formát. A már jól kidolgozott munkaköröknek köszönhetően egy mosó-szárítógép-kezelőt és egy udvarost foglalkoztattunk az év folyamán, valamint bevezettünk egy új munkakört, a kézi gőzölőgép működtetésére.

2019 elején betöltötte a nyugdíjkorhatárt az a lakó, aki addig a mosógépet működtette, így az ő tovább-foglalkoztatása nem volt lehetséges. Habár nem tipikusan ő volt a fejlesztő foglalkoztatás célcsoportja, mégis nagyon jó hatással volt rá a munka: hasznosan töltötte napjait, megtanulta a mosógép és a lakók kezelését. A mosás menete nem változott, a mosásra jelentkezők előre beosztott órarend szerint jelentkeznek a mosásra. A ruhát a gazdája helyezi be-és ki a gépbe, a mosógép kezelő irányítja a folyamatot, és vigyáz a gépre. A nyugdíjazott lakó helyére először egy mozgásában kissé korlátozott lakót vettünk föl. Az ő esetében annyira sikeres volt ez a foglalkoztatási forma, hogy hamarosan egy védett munkahelyre ment. Az udvaros foglalkoztatása is folytatódott, a 2018-ban fölvelt lakó szorgalmasan végezte munkáját egy jó darabig, de júliusban úgy döntött, hogy jobb munkát keres. Ekkorra egy új fejlesztő foglalkoztatott végezte a mosást, és végül úgy osztottuk be a munkaidejét, hogy az udvart is rendben tarthassa. A harmadik fejlesztő foglalkoztatottunk a gőzgépet kezeli – ezzel próbáljuk megakadályozni a poloskát elterjedését elsősorban a vizes helyiségekben, másodsorban a lakószobákban. Év végére tehát két fő volt fejlesztő foglalkoztatásban, mindkettejük esetében sikeres a program. Egyikük visszafogta alkoholfogyasztását, másikuk pedig végre rendszeres feladathoz jutott. Mindkettejük esetében fontos előrelépés a rendszeres, kiszámítható jövedelem.

4. Humán erőforrások

A 2019. évet egy szilárd, összecsiszolódott, szakmai kompetenciáiban megerősödött team-el kezdhettük el. Az előző évben érkezett és a biztonsági őrseget kiváltó kollégák megbízhatóan

működtették a szállás recepcióját. A recepciós feladatokat az év elején 5 fővel láttuk el, majd márciusban egy újabb kolléga felvételével, már 6 főből állt recepciós csapatunk. A recepciós munkatársak létszáma lehetővé tette azt, hogy a megfelelő végzettséggel és rátermettséggel rendelkező kollégák részt vegyenek/vehessenek a szociális munkatársak ügyeleti munkájában is. Erre szükség is volt, mivel egyik dolgozónk távolléte – GYED – okán, ezen a területen a szükségesnél kevesebb munkatársunk végzett ügyeletes szociális munkatársi feladatokat. 2019-ben 4 felkészült munkatársunk dolgozott ebben a munkakörben, ellátva a szállás szociális szolgáltatásainak meghatározó ügyeletes tevékenységeit. Az alábbiakban felsorolunk néhány olyan teendőt, amelyet ügyeletes szociális munkásaink munkájuk folyamán elérendő célnak tekintettek:

- Adminisztráció teljesítése – iratpótlás, igazolások kiadása, „Menedék” adminisztráció
- Egyéni tanácsadás – az ügyfelek erőforrásainak mozgósítása és megerősítése egzisztenciavesztésük különböző területein.
- Motivációs beszélgetés – tapasztalataink szerint lakóink a társadalmi koordináta rendszerből kiilleszkedve, többnyire elvesztették belső erőforrásaikat is, így rendszeres megerősítő beszélgetésekkel lehet megalapozni a továbblépést.
- Segítő beszélgetés – a problémafeltárás, a traumák azonosítása után célzott kommunikációra van szükség lakóink „pozicionálásához”.
- Szakmai vezetőhöz irányítás – kollégáink több alkalommal ítélték meg úgy, hogy a feltárt problémák megoldása érdekében további „stratégia” kidolgozása szükséges.
- Konkrét lépések megbeszélése és nyomon követése (Addiktológia, Foglalkoztatás, Egészségügy stb.).
- Konfliktuskezelés.

2019 októberéig 2 fő látta el az esetkezelő szociális munkás feladatokat. Gyermekeit váró kollégánk októberben adta át feladatait, amelyet az év hátralévő részében az ügyeletes szociális munkatárs kollégák láttak el. 2019-ben összesen 3 kollégánk volt tartós távolléten gyermekük születése, illetve várandósságuk okán. Helyettesítésük megoldására határozott időtartamra veszünk fel munkatársakat.

A szállás szakmai team-je 2019-ben 16 tagú volt. A team tagjai közül a szociális munkatársak (10fő) mindegyike rendelkezett szakirányú felsőfokú végzettséggel, segítő munkatársaink (6 fő) közül pedig 4 fő szakirányú, 2 fő pedig alacsonyabb fokú végzettséggel bírt.

Szakmai csapatunk hetente egyszer, szerdán ül össze: megbeszéléseink egyrészt munkaértekezletek, ahol a teendőket vesszük sorra, másrészt szakmai munkánk értékelésének rendszeres fórumai is. Utóbbi jelentőségét az adja, hogy munkatársaink az egyes

programelemek hatásvizsgálatánál, értékelésénél újra tudják gondolni szerepüket és kívülről, „felülnézetből”, makro-nézőpontból teljesebben és sokkal élesebben láthatják és érezhetik munkájuk értelmét.

Szociális Csoportunk erőssége, hogy tagjai között az elmúlt évek során összecsiszolódott munkamegosztás alakult ki, amely minden egyes ügyfél problémáinak rendezéséért működésbe lendül. Az értekezleteken a munkatársak egymás közötti egyéni konzultációin feltárt szükségletekre helyi válaszokat is tudunk adni, hiszen addiktológiai, életvezetési problémák, illetve álláskeresési nehézségek esetén is konkrét szolgáltatásokat, operatív megoldásokat ajánlunk fel, amelyek több kolléga együttműködését igénylik.

Bár nem végez szigorúan vett szakmai munkát, a csapat fontos tagja Matos László gondnok, aki a Gyáli úti szállón végzett munkája mellett látja el a szálló gondnoki feladatait.

5. Egyéb szolgáltatásaink

Az elmúlt évben is karbantartottuk, fejlesztettük és lakóink szükségletei szerint kiigazítottuk szolgáltatásainkat, bővítettük a rendelkezésre álló eszközöket. Célunk az volt, hogy az alapszolgáltatásaink mellett, amelyek a szállásnyújtás zavartalanságát biztosították, olyan humán segítséget tudjunk adni, amely támaszt ad a közösségi életen, a megszerzett új tudáson, a motiváció felkeltésén keresztül egy új, önálló és sikeresebb életvezetés kialakításához.

2019-ben az alábbi szolgáltatásokkal igyekeztünk a fenti célokat elérni:

- *Teleszoba* – Fontosnak tartjuk, hogy ügyfeleink bekapcsolódhassanak az információs társadalomba. Ennek a célnak rendeltük alá a teleszoba működését: nyitvatartását hétköznapiokon délelőtti és délutáni időszakokban 8 óra időtartamban határoztuk meg, hétvégi és ünnepnapokon egész nap vártuk az érdeklődő lakókat. Szolgáltatásunk, amely 2004-óta működik magas forgalmat bonyolított le. Számokban kifejezve: ügyfeleink több mint 700 alkalommal használták a szobában működő 1db számítógépet. A Teleszoba használói leginkább a játékprogramok iránt érdeklődtek, de sokan kerestek munkát, albérletet az interneten keresztül. Több ügyfelünk a családjával is tartotta a kapcsolatot, e-maileket küldve és kapva, legtöbbször megőrizve így tartózkodási helyük névtelenségét.

- *Alapfokú számítógép-felhasználói képzés* – 2019-ben is folyamatosan toboroztunk ügyfeleket a „házi” tanfolyamunkra, amely 2005-óta több mint száz lakónk számítógépes ismereteit igyekezett megalapozni, majd elmélyíteni.

Tapasztalatunk szerint a jobban kvalifikált, de az ügyfeleink számára elérhető munkakörökben is feltétel az alapfokú számítógépes, illetve internet felhasználói ismeret.

Ügyfeleink legnagyobb része a 40-60 éves korosztályból kerül ki, akiknek többsége nem használt még számítógépet, ezért hátrányba kerülhet a munkaerőpiacon.

Ezek a felismerések vezettek oda, hogy évek óta működtetjük tanfolyamunkat, amely a szövegszerkesztői ismeretek mellett az Internet nyújtotta lehetőségek – email, böngészés, állás-, albérlet-, és társkeresés – alkalmazási szintű elsajátítását tűzte ki célul.

- *Ruhaadomány raktár működtetése* – Munkatársaink 3 szekrényi jó minőségű ruhát gyűjtöttek össze, amelyekből rászoruló ügyfeleink válogathatnak. Az általunk tisztára mosott nadrágokkal, pólókkal, kabátokkal stb. tudtunk segíteni 2019-ben is lakóinknak. A konzorciumi pályázat keretében sikerült papucsokat, cipőket, pizsamákat és alsóneműt is beszerezni, amelyekhez egyéb úton nem vagy csak nehezen tudtunk hozzájutni.

- *Könyvtár szolgáltatás* – Több mint ezer kötetes könyvtárunk minden nap lakóink rendelkezésére áll, akik közül az olvasni vágyók több mint száz alkalommal kölcsönöztek könyveket.

6. Szabadidős programok

Klubfoglalkozások, közösségépítő szabadidős tevékenységek és programok

Az elmúlt évben számos kulturális-szabadidős programot szervezhettünk a 2019-ben is rendelkezésünkre álló 300 000 Ft-os költségvetésű közösségi keretnek köszönhetően.

Az alábbiakban Jakab Dóra szociális munkatárs személyes hangvételű „kalauzolásával” kis ízelítőt szeretnénk adni abból a rendkívül színes, sokrétű programcsomagból, amelyeken számításaink szerint legalább 200 lakónk vett részt:

- A 2019-es év elején folytattuk a Filmklubot. A részvételt sikerült egy apró trükkel növelni: a lakók előzetes szavazással választhattak 3-4 film közül, így 4 hónap alatt 5 eltérő jellegű film került levetítésre. Az év folyamán ezt a stratégiát alkalmaztam a többi filmvetítésnél is, összesen 4 alkalommal.
- Különleges, szintén ingyenes programot hozott el a szállóra egy költőné ismerősöm: „Kép 17 szótagban” – haikukat hallgattak a lakóink, majd ettől inspirálódva képeket alkottak. Minden várakozásunkat fölülmúló teadélutánná alakult az összejövetel
- Februárban egy ismerősöm ötlete és felajánlása hatására crokinole rangadót tartottunk. Ez Kanadában egy igen népszerű ügyességi társasjáték. Mindenki számára egyformán ismeretlen volt a játék, az „edzéseket” végül egy meccs nappal zártuk le.
- Márciusban kézműves foglalkozással készültünk a március 15-ére, kokárda kitűzőket készítettünk. Szintén márciusban került sor az országosan meghirdetett „TeSzedd” –

szemétgyűjtő kampányban való részvételünkre. Az intézmény környékét tisztítottuk meg a felgyűlt hulladéktól, amit végül ingyen szállítottak el.

- Áprilisban a húsvétot tettük ünnepivé tojásfestéssel, majd családiasabbá közös activity partyval és kártyázással. Szintén ebben a hónapban jutottunk el kedvezményesen a Természettudományi Múzeum „Élve eltemetve” szabadulósobás programjára.
- Májusban a Margitszigetre terveztem sportnapot, de sajnos csak egyetlen lakót sikerült mozgósítani erre a programra.
- Júniusban a Fővárosi Nagycirkusz repülő cirkuszát néztük meg. A cirkuszi programok mindig népszerűek.
- A nyári időjárást kihasználva június végén elmentünk a Velencei-tóhoz strandolni.
- Júliusban sokat kézműveskedtünk. A hónap végén tartottam meg először a ruhacsere akciót, ami nagy sikert aratott.
- A hó vége felé beérett a Külső Mester egyetlen almafácskájának egyetlen almája – ez adta az apropót a Külső Mester első almafesztiváljára. Az elkészült almásrétesnek nagy sikere volt.
- Szeptemberben dúskáltunk a programokban. sajnos a tavaszi szemétszedés eredménye már nem látszott, időszerűvé vált egy újabb szemétszedés. A programot bográcskozás zárta. Pályázati forrásból esztergomi szárnyashajózáson, ezzel egybekötött városnézésen, kisvonatozáson vettünk részt, plusz egy újabb szabadulósoba programon. Különleges lehetőség is érkezett az intézménybe, 2 önkéntes fodrász személyében, akik két órán át szépítették a lelkesen sorban álló lakókat.
- Októberben videózás és lakókkal közös környezet-szépítés volt a program – kézműves alkotásokkal díszítettük az előteret.
- Száraz November Sakkverseny

A 2018-as sikeren felbuzdulva 2019-ben is csatlakoztunk a Száraz November mozgalomhoz. Mivel szállónk törzsközönsége körében jelen vannak a különböző függőségek – alkohol, és egyre inkább drog, valamint szerencsejáték – fontos számunkra, hogy a lehető legtöbb szinten foglalkozzunk a problémával. Mivel ez a mozgalom semmire nem kötelez, mi figyelemfelhívásra használtuk ki ezt a hónapot. A rendezvények kapcsán többször beszélgettünk a lakókkal a függőségeikről. 2019. november 16-án, szombaton került megrendezésre a Száraz November sakkverseny. Összesen 13 fő vett részt a rendezvényen, két külsős vendégünk is érkezett, egy fő a Gyáli Átmeneti Szállásról, egy fő pedig régi lakónk volt, jelenleg más szállón lakik. 13 mérkőzés zajlott le. A győztesek emléklapot, csokit és kisebb nyereményeket vihettek haza. Azok a

résztvevők, akik éppen nem sakkoztak, vagy esetleg egyáltalán nem kívántak részt venni a versenyben, kártyajátékkal, dominózással mulatták az időt. Nagy sikere volt a kitűzőkészítésnek is, készültek jelvények "Szár az november" témában, valamint egyéb, kedvenceket, kedves képeket megjelenítő képpel is. A program természetes velejárója egy kis uzsonna. Még egy további programot szerveztünk a témával kapcsolatosan, Johnny Cash életéről néztünk meg egy filmet. A híres énekes küzdelme függőségével lakóink számára is tanulságos volt.

- Még szintén novemberben került sor egy színházlátogatásra. A Nemzeti Színházban Hobó előadását tekintettük meg. A téma szintén megérintette a lakókat
- December lett az év legtevékenyebb hónapja. Filmvetítés, téli ruhacsere program, karácsonyi ajándékkészítés, a karácsonyi műsorra való készülődés, majd maga A KARÁCSONYY egy meghitt, magunk erőfeszítéséből előadott műsorral, melybe ügyfeleink szíve-lelke belekerült. Az évet bgrácsozással zártuk.

Jakab Dóra szociális munkatárs

7. A szállás működését nehezítő problémák

- A „Menedék program” működése ebben az évben is több kívánnivalót hagyott maga után. Említést érdemel az a probléma, hogy a programból nem lehet a bevitt adatokat listázni. Ez gyakorlatiasan azt jelenti, hogy a Menedék programban meglévő rengeteg információ nagy része kiaknázatlan marad, a program használója csak az egyes emberekről, személyekről kap információt és nem képes a „makro” szint és a statisztikai összefüggések vizsgálatára.
- Súlyosnak láttuk 2019-ben is a szállás „poloska fertőzöttségét”. Szállásunkon 3 alkalommal tartottunk minden szobára kiterjedő „hidegkődös” poloskairtást, amelynek eredményeképpen csak az év végére enyhült a szállás poloska fertőzöttsége. A 2017-ben megkezdett tisztasági festések sajnos a 3. emeleti lakószobákat nem érintették és a terveinkkel ellentétben 2019-ben sem valósultak meg.
- A következő évben az alapszolgáltatásunk megfelelő színvonalának elérése érdekében továbbra is rendszeres, az egész szállásra kiterjedő poloskairtások szükségesek, másrészt viszont az irtások eredményének megtartása/erősítése érdekében további komplex beruházások – további festés, matracok és szekrények cseréje, stb. – szükségesek.

- Technikai jellegű probléma, de szakmai munkánkra is kihatással van a szállás vizes helyiségeinek kritikusan rossz állapota, amelyen megítélésünk szerint a következő évben változtatni szükséges.
- A fenti problémakörbe tartozik az épület előtti útburkolat helyzete is, amelynek kátyúi, meredek lépcsői, próbára teszik még az egészséges embereket is. Az épület külső akadálymentesítését is fontos feladatnak látjuk, főként mozgáskorlátozottsággal élő lakóink érdekében.

8. Kapcsolatok társintézményekkel

2019-ben is számos társszervezettel tartottuk a kapcsolatot, ügyfeleink problémái gyakran igényelték a különböző társszervezetek együttműködését. A következőkben tematikusan, de a teljesség igénye nélkül említjük meg azokat a szervezeteket, amelyekkel munkánk során leggyakrabban kerültünk kapcsolatba.

Addiktológia

- Váltó Ház – Absztinens ügyfeleink részére több esetben ajánlottuk fel a BMSZKI rehabilitációs szállását.
- Merényi-, és a Nyíró Gyula kórház Addiktológiai és Pszichiátriai osztályai- Ügyfeleink ambuláns formában és hosszú távú kezelésekhöz is segítséget kaphattak a kórházi osztályokon.

Egészségügy

- Máltai Szeretetszolgálat mobil tüdőszűrő busz – Havonta megkaptuk és a faliújságunkon is közétettük az időpontokat lakóink TBC prevenciója érdekében. Elmondhatjuk, hogy az ügyfeleink hiányzó tüdőszűrő leleteinek pótlását leggyakrabban és leggyorsabban ezen a csatornán lehetett elintézni 2019-ben is.
- Merényi-, Szent István kórház, TÁMASZ Ambulancia – Számos ügyfelünk részesült kezelésben, ezekben a „szomszédos” intézményekben.
- Szabolcs és Könyves krízis és lábadozó osztályok – Több esetben kértünk és kaptunk azonnali segítséget akut, illetve hirtelen fellépő egészségi problémával küszködő ügyfelek helyzetének megoldása, átmeneti vagy tartós elhelyezése érdekében.
- Könyves Háziorvosi szolgálat – Ügyfeleink jelentős része – a pontos adat sajnos nem áll rendelkezésünkre – az itt rendelő orvosok/pszichiáterek kezelését, egészségügyi szolgáltatásait veszi igénybe.

- Pszichológus – Csáfordi Krisztina, a „BMSZKI pszichológusa” – rendelésére a közeli Gyáli úti szállásra 2019-ben is igyekeztünk eljuttatni a pszichés problémákkal küzdő ügyfeleinket.

Lakhatás

- BMSZKI Átmeneti Szállásai - több ügyfélnek tudtunk segíteni áthelyezésükkel a más jellegű lakhatási feltételeket kínáló intézményekbe.
- FESZGYI-Szerető Kezek Időskorúak Gondozóháza – Az elmúlt években 1 fő ügyfelünk kerülhetett a Gondozóházba. A ferencvárosi intézmény vezetőjével azóta is informális kapcsolatban vagyunk, reményeink szerint a jövőben is együtt tudunk működni ügyfeleink elhelyezése okán.
- Lakhatási Iroda – Ügyfeleink albérletkereséshez, pályázati lehetőségek kihasználásához, lakhatási támogatások ügyintézéséhez vették igénybe a szolgáltatásaikat.
- Menhely Alapítvány – Információkkal és több esetben közös ügyfelek támogatásával kapcsolatban tudtak segítségünkre lenni.

Jogosultságok

- „Hajléktalan Információs Iroda” – Támogatásra szoruló ügyfelek ügyintézése folyamán gyakran kerültünk kapcsolatba a Hivatallal.

Foglalkoztatás

- BMSZKI Dózsá és Könyves Álláskereső Irodák – ügyfeleink foglalkoztatási helyzetének erősítésében – álláskereső, képzések, okmányok beszerzése stb. – tudtak segíteni intézményünknek.

Egyéb kapcsolatok:

- 2019-ben csatlakoztunk az ún. jelzőrendszeri munkához, amelynek kapcsán a IX. kerületi szervezetekkel vettük fel a kapcsolatot és megállapodtunk abban, hogy munkánkat jobban összehangoljuk és ennek érdekében rendszeres megbeszéléseket tartunk.
- Együttműködés a Van Esély Alapítvánnyal: 2019 folyamán az Alapítvány külön hangsúlyt helyezett a IX. kerületi hajléktalanok megsegítésére. Ezt a lehetőséget kihasználva pályázott egy kolléganőnk képzést egy lakónak. A pályázatot megnyerték, 2020 folyamán fog a lakó részt venni a targoncavezető képzésen, miközben a pályázó munkatárs mentorálja. Az együttműködést szeretnénk megtartani és fejleszteni.

9. Az intézményre vonatkozó fejlesztési elképzelések

- „Kisebb” beruházások a megfelelő színvonalú alapszolgáltatások érdekében – A továbbra is fennálló „poloska fertőzöttség” visszaszorítása érdekében kisebb beruházások – matracok cseréje, szekrények felújítása – szükségesek a szálláson, amelynek kivitelezését 2020-ban kiemelt célként kezeljük.
- Recepció kialakítása – Szállásunkon 2018 áprilisától – a biztonsági szolgálat munkáját kiváltva – recepciós szolgáltatás működik 24 órában. A szolgáltatás megfelelő színvonalú működtetése érdekében szükség van egy új, szolgáltatáscentrikus, a személyközi interakciók kifejezésére és befogadására is alkalmas „recepciós tér” kialakítására.

10. Szakmai munkaterv a 2020-as évre

- *Esetmunka megerősítése:*
2019-ben a szociális munkatársak körében megkezdtuk az esetmunka gyakorlatának megerősítését. A rendszeres esetmegbeszélők, az egyes kollégákkal megvalósuló leülések során kialakítottuk azt az elvárásrendszert, melynek minden egyes ügyfélmunka során teljesülnie kell. Ezt a rendszert fogjuk a 2020-as év során elmélyíteni, fejleszteni.
- A 2019-ben megkezdett *Addiktológiai tréning folytatásaként* 2020-ban is megvalósul egy hasonló program, ahol aktualizálhatjuk és elmélyíthetjük a tudásunkat a témában. Az előző évi alapozás után, melynek során sikerült közös nyelvet, közös alapokat létrehozni a témával kapcsolatban, megvalósulhat egy olyan munkaforma kidolgozása, amellyel egységesen fordulhatunk az addiktológiai problémákkal küzdő lakók felé.
- *Elégedettség vizsgálat tanulságainak levonása:* 2019-ben megvalósult elégedettség vizsgálat eredményeinek fölhasználása: erős visszajelzést kaptunk a közösségi terek hiányával kapcsolatban. Ezt a hiányosságot szeretnénk pótolni, amelyre pályázati vagy egyéb forrásokat fogunk felhasználni.

Keserű Zsolt ellátási egységvezető
Sipos Anna ellátási egységvezető helyettes
és munkatársaik