

BUDAPESTI MÓDSZERTANI SZOCIÁLIS KÖZPONT ÉS INTÉZMÉNYEI
ALFÖLDI UTCAI HAJLÉKTALAN ÁTMENETI SZÁLLÁS
2020. ÉVI SZAKMAI BESZÁMOLÓ

*Készítette: Becze Szabolcs ellátási egységvezető, Garamszegi Vanda Natasa ellátási
egységvezető-helyettes*

Az ellátásunkról röviden:



Intézményünk Budapest VIII. kerületében, az Alföldi u. 6-8. szám alatt található, ahol 221, a téli krízis időszakában 257 férőhelyet biztosítunk hajléktalan férfiak és nők részére. Szállásunk jellemzően alacsony küszöbű intézményként működik: ide jelentkezhetnek jövedelem nélkül, illetve ide helyezi a FET a nagyon alacsony jövedelemmel rendelkezőket. Külön specialitásunk, hogy 72 ágyon akadálymentesített részleg működik mozgássérült ügyfeleinknek, ebből 35 ágyunk akadálymentesen megközelíthető, egy szobánkban pedig hallássérülteknek tudunk lakhatást biztosítani. Átmeneti szállásunkon összesen 28 lakószobában tudunk rászorulókat elhelyezni, ezen belül 46 férőhely nők számára áll rendelkezésre.

Szakmai létszámunk:

Az előző évekhez hasonlóan, a 2020-as évben is kiemelt fontossággal bírt, hogy a szakmai létszámkeretünket minél jobb szakemberekkel töltsük fel, illetve – a lehetőségeinkhez képest – javítsunk munkahelyünk színvonalán. A munkaerőfeltöltés fontos célunk volt mind az ügyeleti feladatokat ellátó segítői stáb, illetve az esetkezelésért, gondozási tevékenységért felelős szociális munkatársak stabilizálása. Az elmúlt évek során igyekeztük minél tisztábban szétválasztani a különböző munkaköröket (ügyeleti munka, esetkezelés, közösségi szociális munka), és ezekhez világos feladatleosztásokat rendelni, továbbá egy átlátható intézményi működési rendszert, intézményi kultúrát kialakítani.

Biztatónak mondható, hogy egyre jobb arányban maradnak meg munkavállalóink: ha megnézzük az elmúlt évek fluktuációját, évről-évre csökken a távozó kollégák száma. Ha ebből leszámítjuk azokat a munkavállalókat, akikről az intézmény próbaidőn belül vált meg, még jobb arányokat kapunk: a 2020-ban érkező 7 kollégából mindössze 1 fő távozott próbaidőn belül, ha ehhez hozzávesszük a 2019-es adatokat is, akkor a 2 év alatt érkező 18 kollégából mindössze

hatan távoztak, ebből hárman próbaidőn belül. A helyzetet az év során kirobbanó járvány sem könnyítette meg, de a nem túl kedvező munkaerőpiaci helyzethez képest nagyon pozitív eredményként értékeljük. Elmondható, hogy az új kollégák jó dinamikát, szemléletet hoztak a stáb munkájába – ez a fajta vérfrissítés olykor szükségszerű is egy közösség életében –, amelyet a már régebb óta itt dolgozó kollégák szakmai tapasztalata kiegészít és erősít. Továbbra is azt gondoljuk, hogy egy intézmény működésének, ethoszának, intézményi kultúrájának egyik fontos lakmusza, hogy mennyire képes feltölteni, frissíteni és leginkább megtartani a munkavállalóit: azt gondoljuk, hogy jó úton haladunk.

A beszámoló írásakor nagylétszámú, 30 fős szakmai stábbal számolhattunk (1 ellátási egységvezető, 1 ellátási egységvezető helyettes, 14 szociális munkatárs, 10 segítő, 1 segítő-gondozó, 1 segítő-ápoló, 1 gondnok, 1 pénztáros). A BMSZKI mozgó orvosi szolgálata heti 2 órában biztosít az intézményben orvosi ellátást. Ez a szakmai létszám már méretéből adódóan is olykor több odafigyelést, koordinációt kíván meg, ugyanakkor úgy érezzük, hogy egy támogató és jó értékekkel bíró szakmai közösséget tudhatunk magunkénak.

Az előző évben megfogalmazott tervek értékelése:

A legutóbbi beszámolóink írása során néhány fontos teendőt fogalmaztunk meg

- a férőhelyek kihasználatlanságának problémáját, illetve ennek függvényében az intézmény működésének bizonyos fokú újragondolását, melyről részletesen írtunk a 2019. évi beszámolóban.
- A közösségi terek „újrahasznosítását”.
- HKA pályázat keretein belüli szupervízió.

Alföldi „remake”:

A férőhelykihasználtság komplex problémáját és az ehhez kapcsolódó működtetési javaslatokat az előző évi beszámolóban hosszasan részleteztük, ettől itt most eltekintünk. Az év során az Igazgató úrral erről röviden egyeztettünk, de a részletesebb tervezést a járványügy keresztülhúzta, illetve az intézmény további működését is jelentős mértékben meghatározta, így ezzel az év során nem sok lehetőségünk volt foglalkozni. Ugyanakkor az év utolsó harmadában további egyeztetéseket követően felmerült az intézmény éjjeli menedékhellyé való átminősítésének és átalakításának lehetősége. Készítettünk egy jól átgondolt szakmai programot és házirendet, amely jelenleg még az egyeztetés utolsó szakaszánál tart (úgy értesültünk, hogy az átalakítástól a fenntartó nem zárkozik el). Amennyiben ez a fenntartó számára is elfogadható alternatívát jelent, a jövőben ez az átállás határozza meg a

működésünket és szakmai munkánkat, és vélhetően a jövő éves szakmai terveinket is.

Alföldi „Reload”:

Az év során a BME Építésmérnöki Karának Lakóépülettervezési Tanszéke és Dr. Győri Péter segítségével hallgatói ötletpályázatot hirdetett „**RELOAD – Az Alföldi átmeneti szálló újragondolása és bővítése**” címmel. A cél a szálló igény szintjének javítása és bővítése volt. A projekt országos szintű érdeklődést váltott ki: a BME, MOME, DE, PTE, SZIE, SZE, SOE, METU építészhallgatóit szólította meg. Összesen 34 pályamű érkezett be, számos épületbejárást szerveztünk, neves szakemberek kíséretében. Az eredményhirdetésről egy videó készült, az alábbi linken a legjobbnak vélt pályaművek is megtekinthetők:

<https://www.youtube.com/watch?v=yKgod0j7ZlY>

További információink erről a projektről nincsenek.

Közösségi tereink megújítása:

A HKA *Nyitott szolgáltatás* pályázat lejártát követően fontos célunk volt, hogy – amennyire lehetséges, és amennyire az épület adottságai engedik – újra tervezzük az intézmény közösségi tereit: az udvarunk közösségi szociális munkára való áthangolását, „visszaadását” az intézmény lakói számára, illetve a belső terek lehetőségeihez mért megújítását fogalmaztuk meg. A járvány a rendszeres közösségi programok megszervezését ugyan felülírta, mégis, az előző évben **rendbehozott nagyobb udvarunk** a nyári járványügyi lazításokat követően néhány fontos programnak lehetett a helyszíne. Fontos tervünk a jövőre nézve, hogy a pandémiás helyzetet követően az udvar megőrizze ezt a funkcióját, és a közösségi szociális munka egyik „igazi” helyszínévé válhasson (akár az éjjeli menedékhelyes működés során is). Szintén célunk, hogy amennyire a jövőben lehetőségünk adódik, az intézmény egyik kisebb belső, nem használt udvarrészét is rendbe hozzuk (kitakarítás, közösségi térré alakítás).

Az év során lehetőségünk adódott egy, a BMSZKI több intézménye között meghirdetett **mini-pályázat** megnyerését követően néhány közösségi terünket otthonosabbá tenni. A pályázat egy waldorfos iskolai projektmunka keretében zajlott, amelyet a Szubjektív Értékek Alapítvány támogatott 500 ezer Ft-tal, szakértelemmel és lelkes önkéntesekkel. Kollégáink remek győztes pályázatot nyújtottak be, mindennek keretében néhány belső terünket, folyósószakaszunkat és egy külső teret sikerült – nagyon kreatív módon és ötletesen – sokkal barátságosabbá, otthonosabbá, élhetőbbé tenni (ami nagyon ráfért intézményünk komorságára). Ugyan a megvalósítás végét (és az átadó ünnepséget) a járványhelyzet már nem tette lehetővé, a munka oroslánrésze elkészült és azóta is színesebbé teszi intézményünket. **Itt szeretnénk**

ismét megköszönni az önkéntesek, a szervezők, az alapítvány és a kollégáink munkáját!

Szakmai munkánkról röviden:

Az év során a szakmai munkáért felelős ellátási egységvezető távozása a szakmai munka újragondolásának és újraszervezésének feladatát is elénk állította. Az új szakmai vezető érkezése új feladatleosztást és új felelősségkörök kialakítását hozta magával. Újragondoltuk az esetmegbeszélőket, a közösségi szociális munkát és egymás feladatait is.

Ügyfélkörünk megoszlása (2020.12.31. adatok alapján):

1. sz. táblázat: Ügyfeleink megoszlása életkor és nemek szerint 2020-ban (fő):

Korosztály	18-39	40-59	60-64	65-69	70-74	75-79	80-89	Összesen
Nők	2	12	10	3	0	0	0	27
Férfiak	6	62	41	14	8	1	1	133

Anélkül, hogy a számok részletesebb elemzésébe merülnénk, röviden elmondható, hogy az elmúlt évekhez hasonlóan, továbbra is 40-65 év közötti korosztály a legjellemzőbb az ügyfeleink közül. Talán az előző beszámolókhöz képest nem minősül önismétlésnek, hogy ez az egyre idősödő ügyfélkör – bizonyos szempontból – sajátos szociális munkát, odafigyelést, gondozási tevékenységet jelent, amelyhez a legtöbb esetben egészségügyi, mentális/pszichés, addiktológiai probléma is társul.

Esetmunka, gondozási tevékenység, esetmegbeszélők:

Az új szakmai vezetés feladata volt az esetkezelés, a gondozási tevékenység, az esetmegbeszélő rendszer és ennek koordinációjának újragondolása is. Ennek keretén belül az esetkezelő szociális munkások számára biztosítunk kiscsoportos esetmegbeszélő teameket, ahol a hozott eset mellett az aktualitásokat, az ötleteket, a szociális munka új irányvonalait próbáljuk hozzáigazítani a lakóink igényeihez és az intézményi struktúrájához. Mivel a szakmai létszám nagy, ezért az esetmegbeszélő teameket is két csoportra kellett osztani, ami így dupla előkészületet, felkészülést, csoportmunkát jelentett.

A napi szintű, naprakész, élő, aktív ügyfélkapcsolatra való törekvés eredményei már most érezhetőek. A lakók bevonása az esetkezelésbe hatékony módszer a motiváció erősítésében és az önerő, a cselekvő erő mozgósításában. Ennek ad egy stabil szakmai háttér az esetmegbeszélő csoport. Ezen kívül a vezetőkkel való gyakoribb személyes, napi rendszerességű konzultáció is elengedhetetlen része az esetkezelésnek, amivel a kollégák élnek

is. Kiemelten fontosnak tartjuk a munkatársak közötti kommunikációt, a tapasztalatok átadását, főleg az új, pályakezdő kollegák felé. A rendszeres megbeszélések egyrészt az esetmunkát is fellendítették, másrészt a szakmai team kohézióját is erősítik. Szintén prioritásnak tekintjük az egységes szakmai arculat és szakmai kultúra kialakítását, mind az esetkezelésben, mind a közösségi szociális munkában.

Az esetkezelői munka során továbbra is az alapvető szempont, hogy:

- Minden ügyfélnek megfelelő minőségű és mennyiségű szociális munka biztosítása.
- Elfogadható munkarend és szakmai munka, feladatrendszer kialakítása.
- Lehetőleg mindenki ugyanolyan ügyfélszámmal dolgozzon.
- Minőségi első interjú, feltáró beszélgetés, gondozási lépések.
- Elegendő idő az adminisztrációra.
- Rendszeres team megbeszélések.
- Kiscsoportos és egyéni megbeszélések.
- A szakmai munka rendszeres koordinációja.
- A szakmai stábra való koncentráltabb odafigyelés.

A pandémiás helyzet a kollégák számára gyakorlatilag lehetetlenné tette a csoportos összejöveteleket, így a teammunkát és az esetmegbeszélőket is megnehezítették. Kisebb, még biztonságosabb létszámban tartunk ugyan megbeszéléseket, de a nagyobb közös szakmai stábértekezletek még váratnak magukra. Az esetmegbeszélőket is megpróbáltuk online felületen kezelni, ez minden téren egy kihívásokkal teli új tapasztalat. A járványhelyzet rendeződéséig egyelőre ennél a formánál vagyunk kénytelenek maradni, az esetmegbeszélő teamek újraépítése ezt követően lesz új feladat.

Az esetmunka eredményei, tapasztalatai:

Az esetmunka eredményeit összegyűjtő, szokásos éves felmérés ebben az évben sem maradt el. Ezek alapján néhány bekezdésben összefoglaljuk az ebből kiolvasható tapasztalatokat. Intézményünk a 2020-as évben 281 embert látott el aktív esetkezelésben. A bekerülési tendenciákat vizsgálva az állapíthatjuk meg, hogy az ügyfelek zömmel (157 fő) éjjeli menedékhelyekről kerültek hozzánk, átmeneti szállásokról 14 fő érkezett, és csupán három fő jött albérletből, saját lakásból pedig két fő. Nekik vélhetően még nem volt saját élményük, tapasztalatuk a hajléktalanságról, a hajléktalan életmódról. Sajnos nem minden esetben igaz az általános vélemény, hogy az ún. „friss hajléktalanokkal” talán könnyebb kiutat találni, mivel több társadalmi, szociális, családi, baráti kapcsolattal, tőkével rendelkeznek. Értelemszerűen,

velük a szociális munka fókusza, irányvonala más, mint a már régóta hajléktalan helyzetben élőkkel.

Az elmúlt év beköltözői közül a legtöbben még a beszámoló írásakor is a szálláson laktak. A kiköltözöttek közül a legtöbben valamilyen hajléktalanellátó intézménybe kerültek vissza (19 fő éjjeli menedékhelyre, 14 fő átmeneti szállásra). A járványügyi helyzettől függetlenül a szállásunkról mindig is kevés volt azok száma, akik valamilyen magasabb szintű lakhatásba tudtak költözni, a 2020-as év során csak 2 fő ment valamilyen albérletbe, rokonhoz, családhoz pedig mindössze 8 fő költözött vissza (ennek minőségét, átmenetiségét, biztonságát csak korlátozottan tudjuk megítélni). Ugyanakkor – alább, a pályázati programjainknál részletesebben is beszámolunk róla – szállásunk életében egy ilyen kiköltöző is nagyon pozitív eredményként értékelendő: az év végén egy ügyfelünk önkormányzati lakáspályázaton nyert és önálló lakhatásba tudott költözni.

A jövedelmi viszonyokat, illetve az elsődleges megélhetési forrásokat tekintve bekerüléskor elszomorító képet kapunk: 93 fő jövedelem nélkül került intézményünkbe, fő megélhetési forrásuk olykor semmi, vagy kéregetés és ingyenkonyhák látogatása, illetve a kukázás volt. Mindössze 10 fő rendelkezett bejelentett munkával beköltözéskor, míg segélyből, vagy segélyszerű ellátásból 95 ügyfél élt. Figyelembe véve az ügyfélkörünket, ezek a számok rosszabb mutatók, mint az elmúlt években, amihez értelemszerűen az elmúlt év igen nehéz időszaka is nagyban hozzájárult (a járványügy alatt a munkavállalás mellett a különböző ellátásokhoz való hozzáférés is sokkal nehezebbnek bizonyult). Ugyanakkor némi sikerként könyvelhető el, hogy 14 fő jutott jövedelemhez az esetmunka végére, akik közül négy főnek bejelentett munkából származik a jövedelme. A kiköltöző ügyfelek közül 11 ember bejelentés nélkül, de viszonylag rendszeresen dolgozott, ők általában az építőiparban, piacokon tudtak munkát vállalni. Ahogyan feljebb már többször kiemeltük, a jövedelemhez jutást is nagyban meghatározta az egész éves pandémiás időszak, a tavalyi évet leszámítva, az utóbbi években jóval több embert tudtunk jövedelemhez, valamilyen ellátáshoz juttatni. A segély, vagy segélyszerű jövedelem alakulása kiköltözésnél hasonlóan alakult, mint beköltözésnél, 95 fő élt ezekből a forrásokból. Ez nagyjából ugyanannyi, mint ahányan jövedelem nélkül kerültek az intézménybe. Sok esetben az esetkezelés egyik fő iránya az volt, hogy valamilyen jövedelemhez, ellátáshoz juttassuk ügyfeleinket.

Mivel szállásunkra sok egészségi, mentális, pszichés, addiktológiai problémával küzdő ember költözik, fontos volt megnézni ezeknek a mutatóknak is az alakulását. Az itt töltött idő alatt 33 embernek javult az egészségi, vagy mentális állapota, ezek között szerepel a kevesebb alkoholfogyasztás, a rendszeres kezelések igénybevétele, a pszichiáter látogatása is.

Mindemellett a kollégák úgy ítélték meg, hogy 17 főnek romlott az állapota (ami sajnos szintén nem ritka tendencia az ügyfeleink között).

A kapcsolati rendszert tekintve, általánosságban elmondható, hogy a hajléktalan életformával egyfajta kapcsolati töke-lemorzsolódás jár együtt, így ügyfeink egyre elszigeteltebben élik életüket. Az esetkezelések fontos irányává tettük – különösen a pándémiás időszak alatt – az izoláció lehetséges csökkentését. Mivel a közösségi szociális munkát és programjainkat is a járványügyi intézkedésekhez kellett hangolni, ez sajnos szintén csak korlátozottan tudott megvalósulni. Mindazonáltal vannak olyan ügyfeleink is, akik ismét fel tudták venni a kapcsolatot barátokkal, családdal, sőt olyan is van, aki párkapcsolatot létesített. Mindennek fényében azt látjuk, hogy a beköltözők közül igen kevés embernek, 32 főnek épültek valamilyen formán újjá kapcsolatai, és lakóink jelentős részénél (152 fő) nem változtak, vagy romlottak ezen mutatók.

Mindezek tükrében nagyon fontos kérdés, hogy a kollégáink, a szociális munka oroszlánrészét végző dolgozóink mit és hogyan tudnak sikerként megélni a mindennapi munkájuk során. Nem mondunk újat azzal, hogy ez a szakma nem kecsegtet nagy és látványos sikerekkel, mégis fontos, hogy a szociális munka céljait jól próbáljuk belőni, ami a munka sikerességét, a munka sikerélményét is meg tudja határozni. A megkérdezett kollégák az esetvitelekkel kapcsolatban csak 28 esetnél élték meg sikernek munkájukat, 77 esetnél gondolták sikertelennek próbálkozásaikat és 73 esetnél részben sikeresnek, ami zömmel azt jelenti, hogy az esetkezelés még folyamatban van. Ugyanakkor a célok teljesülését illetően kicsit árnyaltabb a kép: legtöbbször itt is a „nem” választ írták (85 esetvitel), 63 esetnél azt válaszolták, hogy a célok teljesülése sikerülni látszik, a részben teljesült célok pedig 131 esetnél fogalmazódtak meg, ami értelemszerűen még a folyamatban lévő munkát jelenti. Ez a szám talán egy kis bizakodásra adhat okot, értelemszerűen jól elhelyezve az értelmezést. A fent leírtakat természetesen az is nagyban meghatározza, hogy mit tekintettünk a segítő munka alapvető céljának: a nagyobb fokú autonómia elérése (ami 56 esetvitelnél volt cél), vagy a további lecsúszás megakadályozása (107 esetben).

Mint szolgáltatásaink és ellátási feladataink minden dimenziója esetében, az egyéni esetmunka során, különösképpen annak sikerességének vagy sikertelenségének megítélésénél is elmondható, hogy a járványügyi helyzet nagyban megnehezítette a kollégák és ügyfelek dolgát is. Ha ennek fényében tekintünk intézményünkre és arra, hogy egy olyan helyet foglal el az ellátórendszerben, ahová szinte a legelesettebbeket tudjuk fogadni, azt mondhatjuk, hogy a munka, amit az itt dolgozó kollégák végeznek nap, mint nap, továbbra is elengedhetetlen, mind a mai szociális- és társadalmi viszonyok között, mind az ellátórendszer tekintetében.

A közösségi szociális munka újratervezése:

Mint nagyjából minden, 2020 tavasza óta nagy kihívást jelentett a járványügyi helyzet és az intézményi szociális munka, közösségi munka összehangolása. A közösségi szociális munka átszervezését már egy ideje megoldandó feladatnak éreztük. Azt tartottuk a legjobb megoldásnak, ha ennek megtervezése, koordinálása, megszervezése, előkészítése egy ember kezében koncentrálódik (mindettől függetlenül minden kollégának lehetősége van közösségi programokat, csoportfoglalkozásokat szervezni). Minden hónapban egy előre elkészített programtervezetet kérünk, ezek költségeit, szükségleteit, koordinációját átbeszéljük. Eredeti tervünk az volt, hogy a hagyományosnak mondható többféle csoportfoglalkozás mellett legyenek napi rendszerességű programok, amelyek egy kicsit „megmozgatják” az ügyfeleinket; továbbá havonta legyen egy nagyobb volumenű rendezvény (pl. főzőverseny, farsangi mulatság, stb.); illetve minél több kültéri, kirándulós, intézményen kívüli program..

A közösségi programok ilyenfajta megvalósítását a járvány teljesen ellehetetlenítette. Ugyanakkor egy patthelyzet alakult ki: minél izoláltabbá váltak a lakóink, annál inkább szükségét éreztük a közösségi szociális munka erejének. A szükségleteket és a lehetőségeket – a járványügyi előírások, protokollok és a védekezés szigorú megtartása mellett – igyekeztünk összehangolni, ami folyamatos kreativitást és tervezést igényelt. Mindezt egyrészt úgy próbáltuk megoldani, hogy ún. „miniatürizált” csoportfoglalkozásokat, „mozgó-programokat” szervezünk (pl. szobai közösségenként) annak érdekében, hogy az előírásoknak is megfelelő működést biztosítsunk, ugyanakkor az intézményben lakó emberek mentális állapota se romoljon tovább; másrészt a zsúfoltság elkerülése érdekében igyekeztünk minél több szabadtéri, - vagy kis létszámmal megtartott foglalkozást is kitalálni (pl. ping-pong nyitott térben). Ha indokolt volt, egy-egy csoportfoglalkozást inkább többször tartottunk meg kevesebb fővel, illetve az ünnepeket, ünnepségeket igyekszünk bevinni a lakószobákba az esetkezelő kollegák segítségével, így megtartva a hagyományokat (Karácsony, farsang) minimális érintkezés mellett. Ez a kihívás várhatóan még az előttünk álló évben is meghatározza a közösségi szociális munka irányvonalát.

Ügyfélelégedettségi kérdőív tapasztalatainak felhasználása a munkánkhoz:

Fontosnak tartottuk a 2020-as év ügyfélelégedettségi kérdőíveinek visszajelzései alapján átgondolni azt is, hogyan tudjuk javítani, jobbra tenni szakmai munkánkat és nyújtott szolgáltatásainkat. Anélkül, hogy ennek részleteiben elmerülnénk (amely szétfeszítené jelen beszámoló tartalmi és terjedelmi korlátait – ezt a felsővezetés felé részletesen leírtuk), röviden

felsoroljuk, melyek azok a területek, amelyeket igyekeztünk a lehetőségekhez mérten átszabni:

- *Szakmai munka, szolgáltatás, hangvétel, informálás kérdései:*
 - Az egyéni esetkezelői munka fokozottabb koordinációja (leülések, esetmegbeszélők rendszeresítése).
 - Az új belépőkre több figyelem (új belépő „csomag”, képzések, gyakornoki program).
 - Speciálisabb gondozási szükségletű ügyfelekkel való munka (pszichés betegséggel élőkkel tapasztalati szakértő, addiktológiai problémákkal kapcsolatban együttműködés a Vaspályával).
 - Közösségi szociális munka megerősítése (ld. részletesebben feljebb, Befogadó Csoport újraindítása, beköltözéskori tájékoztató).
 - Rendszeresebb szobagyűlések
- *Az intézmény barátságosabbá tétele:*
 - Részletesebben erről is írtunk feljebb (közösségi tér pályázat, udvar rekonstrukciója).
- *Szobai rend, tisztaság, felhalmozás, kártevőhelyzet kérdései:*
 - Rendszeresebb szobagyűlések, takarítás, szobai rend ellenőrzése.
 - Mosási rendszer beállítása fejlesztő foglalkoztatottakkal, ipari gépekkel.
 - Rendszeresebb, koordináltabb irtások kérése.

Szakmai-ellátási munkánk további dimenziói:

- **Közösségi pszichiátriai ellátás:** ahogyan az előző években is kollégáink folyamatosan próbálták ügyfeleinket meggyőzni az Ébredések Alapítvány felkereséséről. Mivel alapvetően ez egy önkéntes alapú ellátás, nagyon nehéz erre az ügyfeleinket rábírni, vagy bizonyos esetben az ellátás igénybevételének feltételévé tenni, amit tovább nehezít a betegségtudat hiánya. A 2020-as évben célul tűztük ki, hogy az alapítvány munkatársával rendszeresítjük találkozásainkat, de ez a járvány miatt sajnos nem tudott megvalósulni. Ugyanakkor fontosnak tartanánk egy, az – RSZTOP¹ kísérő intézkedéseihez hasonlóan pszichiáter/addiktológus szakember jelenlétét.
- **Élelmiszerbank:** az előző évekhez hasonlóan ez a szolgáltatás is folyamatos ellátást biztosít az ügyfeleink részére.

¹ Rászoruló Személyeket Támogató Operatív Program

- **Fejlesztő foglalkoztatás:** a fejlesztő foglalkoztatás 2018-óta működik a házban. Jelenleg öt főt foglalkoztatunk mosógépkezelő és takarító, valamint könyvtáros pozícióban. A program nagy népszerűségnek örvend a lakóink között (folyamatos a túljelentkezés). A tapasztalatok azt mutatják, hogy a programba bevont ügyfelek általában képesek elhelyezkedni a külső, vagy más szervezetek által működtetett egyéb foglalkoztatási programokban és ott hosszú távon helyt tudnának állni. Ezen programon belül együttműködnek kollegák a Budapest Esély Nonprofit Kft-val, is, ők egy udvaros/takarító kollegát delegáltak számunkra, aki az intézményünkben lakik. Rajta kívül a Rex kutyaotthonban is dolgozik több ügyfelünk. Jelenleg minden fejlesztő foglalkoztatottunk a házban lakók közül kerül ki, aminek fő oka a fennálló járványügyi helyzet.
- **„Női projekt”:** intézményünk részt vett a BMSZKI nemzetközi programjában, ami a hajléktalanságban élő nők szükségleteivel, a nőkkel való szociális munka speciális területével foglalkozott (fogamzásgátlás, bántalmazás-védelem, biztonság, egészségi állapot). Ezen belül egyrészt az intézményen belüli, főleg az idősebb nők igényeire figyeltünk oda, tekintve, hogy női lakóink többsége – koruk és egészségi állapotuk miatt – már inaktív. Tartottunk kifejezetten nőknek szóló csoportokat és részt vett az intézmény egy dolgozója egy nemzetközi szakmai tanulmányúton is Finnországban, ahol sok jó gyakorlatot ismerhetett meg. Ezen tapasztalatok fényében újrafoglalmazódott a nőkkel való – főleg közösségi – munka. Egy olyan programtervezet készült, ahol a nők önerejének tudatosítását és ezzel párhuzamosan az önbecsülésük növelését tűztük ki célul. Ezt olyan egyszerű programok keretén belül is meg tudtuk mutatni nekik, mint a közös főzés és a többi lakó vendégül látása, ami nagy sikernek örvendett. További terveink voltak a női varró- és kötőkör stb. szervezése, szépségnapok megtartása, ahol önkéntes alapon egy fodrász is segítségünkre lett volna, azonban ezt sajnos a pandémia megakasztotta. Ezeket a terveket egyelőre csak a fiókba tettük, és bízunk abban, hogy hamarosan lehetőségünk lesz megvalósítani őket. A programokra pályázati forrásból tudtunk eszközöket is beszerezni (varrógép, konyhai eszközök, stb.). A jövőben továbbra is igyekszünk nagy hangsúlyt fektetni a nőkkel való munkára, a kollegák ez irányú továbbképzésére.
- **Pauperek kupája 2.0:** egy fiatal kollegánk jóvoltából házban belüli szerveződéssé vált az ún. „Pauperek kupája” egy intézményközi fociigála keretében, és amit idén a BMSZKI focicsapata nyert meg. Ez egyelőre a részt vevő intézmények finanszírozásában került megrendezésre, de tervezzük, hogy ezt plusz források

bevonásával még színvonalasabb és nagyobb volumenű, rendszeres, évenkénti rendezvénné fejlesztenénk. Ezügyben is történtek már tárgyalások, de csakúgy, mint a legtöbb program a jelenlegi járványügyi helyzet miatt ez is lassabban körvonalazódik.

Járványügyi helyzet és extra kihívásai:

A járvány első és második hulláma gyakorlatilag az intézmény egész éves működését és ellátási feladatait meghatározta. Mind a napi működésünket, mind a járványügyi protokollt, védekezést, mind a szakmai munkát ehhez a helyzethez kellett hangolnunk, amit külön nehezített egyrészt az ügyfélkörünk (egészségi/fizikai/mentális) állapota, másrészt a szállás infrastruktúrájából, elrendezéséből, felépítéséből adódó nehézségek (a bonyolult épületszerkezet, elhelyezések típusai, nagylétszámú és zsúfolt szobák, akadálymentesített részleg, stb.). Mindennek függvényében néhány nagyon fontos lépést tudtunk tenni a minél hatékonyabb infekciókontroll érdekében:

- Ahogyan a BMSZKI más intézményei, mi is kidolgoztunk egy **beengedési protokollt** folyamatos lázméréssel, fertőtlenítéssel, kézmosással.
- Szükség esetére **elkülönítő helyiségeket** alakítottunk ki (megfigyelésre, kórházból visszaérkezettek elkülönítésére, stb.).
- A járvány első hullámában – ügyfélkörünk alapos átgondolása mellett - a legsérülékenyebb ügyfeleink közül (elsősorban 65 éven felüliek, egy vagy több krónikus betegséggel rendelkezők) **39 főt átköltöztettünk a Gyáli úti szállásunk** egy védett szintjére. Ennek további pozitív hozadéka, hogy közülük 9 ügyfél később áthelyezéssel a Gyáli úti szállásunkon tudott maradni, ezzel jobb ellátásba, komfortosabb intézménybe kerülhetett.
- Szintén a tavaszi első hullám alkalmával felmértük a munkavállalók állapotát (elsősorban veszélyeztetett kor és lehetséges krónikus betegségek szempontjából) és munkavállalási lehetőségeit (pl. távmunka lehetősége, meg tudja-e oldani gyermeke felügyeletét a közoktatási intézmények bezárása mellett, stb.), és mindennek függvényében alakítottunk ki egy olyan, még biztonsággal vállalható **ügyeleti rendszert**, amely egyrészt biztosította az ellátásunkhoz szükséges alapvető ellátási feladatokat, ügyeleti rendet és elégséges/szükséges szociális munkát, mindamelllett, hogy a járványügyi intézkedések maximális betartása mellett a lehető legkisebbre szorítsuk a lehetséges kontaktusok és egyidőben az intézményben tartózkodó munkavállalók számát. Mindezzel együtt a fennmaradó munkaidőkerettel gazdálkodva (úgynevezett „tartalékos állományként”) hét munkavállalónk be tudott segíteni olyan

telephelyek szolgáltatásainak biztosításába, ahol különféle okok miatt kiestek kollégák. **Ezt a rugalmasságot, vállalást és kollegiális szolidaritást (és természetesen a járványügy alatt gyakorolt mindenfajta extra kihívásban gyakorolt szerepvállalást) itt is szeretnénk megköszönni kollégáinknak!**

- A második hullám során ősszel – szintén alapos átgondolás mellett – igyekeztünk a szállás belső átrendezésével **viszonylag homogén szakaszokat**, szobákat létrehozni ügyfeleink kora, betegsége, állapota, kapcsolatrendszere, stb. szerint. Ahogyan minden mást, ezt a feladatot is jelentősen megnehezítette az intézmény infrastrukturális és épületelrendezési adottságai.
- Egyúttal felmértük azt is, hogy hány ügyfelünk vár tartós, elsősorban valamilyen **szociális otthoni elhelyezésre**, amelyekbe való bekerülést a járványügy szintén megnehezítette. Jelenleg hat fő vár tartós bentlakásos elhelyezésre, akik közül van, aki 2011. óta vár, de általában két-három évig várnak ügyfeleink a beköltözésre. Az érintett szociális otthonokkal összességében jónak mondható gyakorlat alakult ki: külön kiemelnénk egy elhelyezést, amely során konstruktív megbeszéléseket követve a célintézmény dolgozói jöttek el az ügyfélért, hogy minél hamarabb bekerüljön!
- A **közösségi szociális munkát** is kénytelenek voltunk a járványügyi helyzetre hangolni, elkerülve a nagylétszámú intézményi összejöveteleket. A közösségi szociális munkát, csoportfoglalkozásokat ennek figyelembevételével kellett újragondolni. Ez folyamatos újratervezést, gondolkodást igényelt és igényel a jelenben is, hogy megtaláljuk a közösségi munka azon formáit, amelyet egyrészt biztonsággal lehet működtetni, másrészt annak lényegi tartalma sem vesszen el. A pandémiás helyzetből adódó elszigetelődés, elmagányosodás tovább nehezíti mindezt, hiszen épp egy ilyen izolációs helyzetben nagyon fontos támaszt jelenhet a közösségi szociális munka ereje, jelenléte. Igyekszünk olyan programokat biztosítani, amelyek ezt a két szempontot biztonsággal közös nevezőre tudják hozni (pl. ping-pong, kisebb társasjátékok, kisebb csoportokra hangolt foglalkozások, szobákhoz köthető elfoglaltságok, stb.)
- A szakmai stábon belül is kerülni voltunk kénytelen a nagyobb csoportosulásokat, ezért **online teameket**, megbeszéléseket vezettünk be. Ezt kissé komplikálja az intézmény nagy szakmai stábja: 30 kolléga esetében olykor nem kis kihívás ezek megszervezése, logisztikája, elegendő informatikai eszköz biztosítása, koordinálása, amit egyrészt mindenkinek meg kellett (és még kell) tanulnia, és amin még folyamatosan dolgozunk, csiszolunk.

Nem részletezve a járványügyi alatt szinte mindennap jelentkező extra kihívásokat, hirtelen

lereagálandó feladatokat és intézkedéseket, **néhány járványügyi jó gyakorlatot** szeretnénk felsorolni (a teljesség igénye nélkül):

- Belépéskor kötelezővé tettük a kézfertőtlenítést, kézmosást és lázmérést.
- Folyamatos tájékoztattuk/tájékoztatjuk az ügyfeleket a helyes infekciókontrollról, kézmosásról, maszkhasználatról (plakátok, kisfilmek, szobák informálása, stb.).
- Igyekeztünk adományok révén pótolni szükséges eszközöket (védőfelszerelések, maszkok, gumikesztyűk, fertőtlenítők, ételadományok, stb.), beleértve például a dohányt, cigarettát is.
- A kollégáknak a munkavégzéshez megfelelő védettséget nyújtó maszkokat szereztünk.
- Emeletenként több fali kézfertőtlenítőt szereztünk be a hatékonyabb fertőtlenítés érdekében.
- Amennyire lehetséges, a lakószobákba is rendszeresen juttattunk felületfertőtlenítőt és kézfertőtlenítőt, melynek használatára a kollégák folyamatosan felhívják a lakók figyelmét.
- Emellett az irodákat, közös helyiségeket is rendszeresen fertőtlenítik.
- Amennyiben megfigyelőszobai elkülönítésre volt szükség, az ügyfelek számára (folyamatos odafigyelés mellett) biztosítottuk a szükséges étkezéseket, amíg a szűrési eredmény megérkezéséig nem tudták elhagyni a szobákat.
- Igyekeztünk csökkenteni a közösségi terekben történő együttlétet, dohányzást, étkezést.
- Az ügyfeleknek próbáltunk gyakoribb mosási lehetőséget biztosítani.
- Amennyire lehetőségünk volt, a kijárási korlátozásokat igyekeztünk szigorúbban betartatni (tudatosítani, hogy ki és hová mehet, azt tudja-e igazolni, stb.).
- A bezártság és elszigetelődés-érzés csökkentése érdekében elérhetővé tettünk társasjátékokat, kártyajátékokat, stb.
- Próbáltunk a szokottnál több „jelenlétet” biztosítani az intézmény folyosóin, lakószobáiban, nagyobb figyelmet fordítani az idősebb, betegebb ügyfelekre is.
- Amennyire egy lakószobában megoldható volt, a bevásárlásokat egy-egy ügyfél intézte a szobatársai számára.

Nagylétszámú és bonyolult struktúrájú intézményként fontosnak tartjuk elmondani, hogy mindezek eredményeképp az intézményünkben **nem voltak tömeges megbetegedések**. December 31-ig mindössze 5 ügyfelünk fertőződött meg igazoltan (közülük egy kórházban). A fertőzés gócpontjait szinte azonnal sikerült beazonosítani, izolálni, az érintett lakókat elkülöníteni az elszállításig.

Mindehhez a szoros és következetes járványügyi protokollon túl a kollégák együttműködése, tapasztalata is hozzájárult, és itt ismét fontosnak tartjuk megköszönni a rendkívül fegyelmezett, szakszerű és megbízható helyzetkezelést!

Pályázati programjaink:

Sajnos idén több pályázati programunk is sikertelennek bizonyult, így több tervünk is megghiúsult. Szerettük volna a nagyobb létszámú szobákat személyesebbé tenni, informatikai fejlesztést véghez vinni (wifi elérhetőség és webkamerás gépek a lakók számára), valamint a közösségi terek, programok fejlesztése volt a cél. Reméljük a jövőben zöld utat kapunk majd ezek megvalósítására. Ugyannakkor néhány részeredményt magunkénak tudhatunk:

- **A gyógytorna pályázat** sikeresen lezajlott a 2020-as évben. Ennek keretén belül egy gyógytornász járt ki heti két alkalommal az átmeneti szállásra és személyre szabott program szerint segítette a mozgáskorlátozott, műtétből felépülő, különböző mozgásszervi megbetegedéssel élő lakóink gyógyulását, állapotuk javítását. Ebben egy „gyógytornász-segéd” kolléga volt a segítségére, aki végigkísérte a folyamatot, valamint – megtanulva a gyakorlatokat – napi szinten végezte azokat a lakókkal. Ennek a programnak kézzel fogható sikerei voltak, a programban részt vevő ügyfelek egészségi állapota javult: érezhető fejlődést tapasztaltunk a mozgásukban, képesek voltak magabiztosabban elhagyni a szobát, az épületet, csoportfoglalkozások, közösségi programok látogatása révén csökkent az izoláció érzése). Erre a programra a jövőben is számítanánk.
- Egy új, pályakezdő kollegánk a Fővárosi Önkormányzat által, a járványügyi helyzet miatt kiírt **pályázat benyújtásában** segítette egy, az egészségügyben dolgozó lakónkat. A pályázati program keretén belül ügyfelünknek lehetősége nyílt egy önálló bérleménybe, önkormányzati lakásba költöznie. A lakást különböző segítő szervezetekkel és kollégákkal együttesen sikerült berendezni (utcajogász, munkatársi felajánlás, Utcáról Lakásba Egyesület, Menhely Alapítvány), így egy lakásból otthon lett. Mindebben óriási munka volt. **Mindezt azért tartjuk nagy eredménynek, mert szállásunk életében – az ügyfélkörből adódóan – ilyen eredmény nagyon ritkán szokott előfordulni.** Az utógondozás jelenleg is folyik, a kapcsolat mindennapos a kolléga és az immár önálló lakhatással rendelkező volt ügyfelünk között.

Műszaki munkák, beruházások, beszerzések:

Ugyan nem közvetlen a szakmai munkát érinti, de nagyban meghatározza a nyújtott szolgáltatásunk minőségét az intézmény műszaki állapota, felszereltsége, „fizikai aurája”. Egy ilyen rossz állapotban lévő intézmény esetében nagy eredménynek tekintjük, hogy az elmúlt évben több, fontos beruházás és beszerzés is történt. Az előző évben a **külső nyílászárók** cseréjét követően a **belső nyílászárók** cseréjére is sor kerülhetett, két ütemben. A megfelelő minőség biztosítása érdekében a műszaki beszerzés Németországból történt (nagyjából 20 millió Ft értékben), így lehetőség nyílt a már meglehetősen rossz állapotú ajtók és ablakok lecserélésére.

Szintén régi tervünk volt az intézmény legelhanyagoltabb helyiségei padlóburkolatának cseréje. Az év végén megkezdődött a legrégebbi, gyakorlatilag használhatatlan **melegburkolatok cseréje**, nagyjából 160 négyzetméteren (amely elsősorban irodai helyiségeket érintett).

Évek óta napi szintű problémát jelent az **intézmény liftje**, amire az elmúlt időszakban nem sikerült megnyugtató megoldást találni. Megfelelő forrás hiányában leginkább meghibásodásoknál tudunk a liftre költeni (esetünkben ez kb. 1 millió Ft összegű alkatrész cserét jelentett.)

Azt is előrelépésként eltűk meg, hogy beindult az intézmény **informatikai eszközeinek** cseréje (az elmúlt évben még számos XP-s operációs rendszerrel rendelkező gépünk is cserére várt...).

Az év végén a Műszaki Csoportvezető azt is megerősítette, hogy az évek óta várt salgó polcok is beszerzésre kerültek, amely esetünkben elengedhetlenné vált a megfelelő raktározás érdekében.

Mindettől függetlenül számtalan dolog áll még előttünk. A jövőben nagyon fontosnak tartanánk az **intézmény műszaki, felszereltségi állapotának javítását**, amely nagyban meghatározhatja szolgáltatásunk és munkakörnyezetünk minőségét.

- Évek óta az egész intézmény egy nagy festésre vár, amely az elmúlt években nem tudott megvalósulni. Ennek részleteiről már egyeztettünk a Műszaki Csoportvezetővel.
- Ahogy az előző évben, most is fontosnak tartjuk megerősíteni, hogy az intézmény felszereltsége (irodai bútorok, ügyfélszobai bútorok, szekrények, asztalok, székek, tároló fakkok) olyan állapotban vannak, amely egy nagyobb beszerzést és cserét igényelne.

Intézményi és szakmai tervek, elképzeléseink a 2021-as évre:

Ami a jövő évi szakmai terveket illeti, többirányú gondolkodásban vagyunk, annak függvényében, hogy az intézmény milyen formában működik tovább.

1. Amennyiben engedélyezést nyer az éjjeli menedékhely szakmai átalakítása, annak szakmai programjának kialakítása, kivitelezése, átalakítása, működésmódjának „beállítása” gyakorlatilag az egész éves munkánkat meghatározza. Ezt talán különösebben nem is szükséges részletezni: egy új típusú intézményi működésre való átállás várhatóan egy egész éves feladat lesz.
2. Amennyiben az intézmény mégis átmeneti szállásként működik tovább, fontosnak tartjuk azon előző évi elképzelések megvalósítását, melyet az előző évi szakmai beszámolónkban részletesebben kifejtettünk, és melynek megkezdését a pandémiás helyzet ellehetetlenítette:
 - Az üres férőhelyek kihasználatlanságából adódó átszervezés lehetőségét, amelyre már az előző években egy több lehetőséget is felvázoló, átgondolt javaslatot tettünk.
 - A nagylétszámú szobákból és felső ágyas elhelyezésből adódó zsúfoltság csökkentése és jóval komfortosabb, élhetőbb, ügyfélbarátabb ellátási egység kialakítása.
 - Ennek függvényében – amennyiben a férőhelyváltozással járó tervezet ezt lehetővé teszi – a megfelelő közösségi terek átrendezése, a nagylétszámú szobák átalakítása.
 - A szakmai munka és a szakmai stáb további erősítése
 - A járványhelyzet végével a közösségi szociális munka, a közösségi programok és az esetmegbeszélő rendszer visszaállítása, normalizálása.
 - Az RSZTOP Kísérő intézkedések programjának tapasztalatai alapján fontosnak tartanánk azt is, hogy – pályázati finanszírozással- az intézményben rendszeresen jelen legyen egy addiktológus-pszichiáter szakember.

Mindezekről függetlenül, ahogyan azt feljebb is írtuk, az intézmény műszaki/fizikai állapota nem kapcsolódik közvetlen a szakmai munkához, de a jobb minőségű ellátáshoz és szolgáltatásnyújtáshoz elengedhetetlennek tartjuk ezek fejlesztését is. Függetlenül attól, hogy a jövőben az intézmény milyen formában működik tovább (éjjeli menedékhely vagy átmeneti szállás), mindkét esetben – az előző évekhez hasonlóan – nagyon fontos lenne elérni az előzőekben vázolt, az intézmény lakószobáinak felszereltségének javítását (szekrények, asztalok, székek, ételtároló szekrények).