

****/Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei***

Előd Éjjeli Menedékhely és Nappali Melegedő

Budapest X. kerület Előd utca 9. – Bánya utca 37

2020. évi szakmai beszámoló



„Egy másik intézményben dolgozó fiatal szociális munkás egyszer azt mondta nekem, hogy ő úgy látja az Elődöt, mint a Falat a Trónok Harca c. sorozatban. Egy távolinak tűnő, talán kicsit misztérium övezte hely, amiről senki nem tudja, hogy mit tart vissza, de a közmegegyezés szerint mégiscsak jobb, hogy ott van.”

„Úgy gondolom teljesen mindegy, melyik szinten dolgozunk ebben az épületben. A földszinten vagy alatta... Mindenhol folyékony, szilárd, élő vagy élettelen dolgoktól függőknek igyekszünk segíteni mi, akik folyékony, szilárd, élő vagy élettelen dolgoktól függünk.”

„Van néhány kollégám, aki varázslatossá teszi ezt a helyet. Hiszek bennük. A hangjukban hiszek. A lelkükben hiszek. Segítenek azoknak, akiknek nehezebb, mint nekünk.”

„Kicsit olyan jelenség ez, mint a művészmozikba járó emberek. A régi filmek legtöbbje gyakorlatilag egy kattintással bárki számára elérhető, ezek az emberek mégis oda járnak. A lakóink is több lehetőség közül választhatnának, de ide jönnek. Az Elődbe, ami azért mégiscsak egy sötét, nem túl kényelmes, kieső helyen levő, nem szép, viszont annál lerobbantabb épület. Jönnek, hiszen ez nem csak az itt alvásról szól. Van abban valami szóban nehezen kifejezhető többletérték, ha itt éjszakáznak.”

BEVEZETÉS

Az Előd éjjeli menedékhely és nappali melegedő, valamint a Bánya éjjeli menedékhely összevonásra került 2018 nyarának végén, így mindkét intézményünk neve Előd éjjeli menedékhely és nappali melegedő. A két épületet ezen túl „Előd A” – Előd éjjeli menedékhely és nappali melegedő -, illetve „Előd B” – Bánya éjjeli menedékhely – néven ismerjük, illetve különböztetjük meg. A továbbiakban az egyszerűség kedvéért az intézményeket ebben a beszámolóban Előd, illetve Bánya néven találjuk meg továbbra is.

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, tehát tulajdonképpen folyamatosan fogadja ügyfeleit. Intézményünket 12 hónapnál nem régebbi tudósztűrő igazolással veheti igénybe bárki, aki betöltötte a 18. életévét és személyazonosságát igazolni tudja, valamint önellátásra képes. Az éjjeli menedékhelyünk csak férfiakat fogad.

A menedékhely nyáron 140, télen 232 fő befogadására alkalmas. A Bánya éjjeli menedékhely 24 órában tart nyitva a hét minden napján. 50 év feletti, elsősorban valamilyen fajta védettségre szoruló – kora és jövedelmi helyzete miatt kiszolgáltatott, mozgásában korlátozott, mentális és / vagy pszichés állapota miatt indokolt, demens, valamilyen krónikus betegségben szenvedő – férfi ügyfeleket fogad. A mozgásukban korlátozott, kerekesszékes ügyfeleinket korcsoporti megkötés nélkül fogadjuk. Befogadóképessége nyáron 64, télen 90 fő.

A következő táblázatban az év végi szakdolgozói létszámunkat láthatjuk mindkét intézményt figyelembe véve. Az elmúlt évben azt írtam ebben a részben elkeseredésemben, hogy sajnos úgy látom, kihaló félben van a szociális ágazat megfelelő szakemberek híján.

Szakirányú végzettséggel szinte senki nem jelentkezett megüresedett álláshelyeinkre hosszú hónapokon keresztül. Nagyon sok a pályaelhagyó, megalázóan kevesek az ágazatban a bérek – bár ebben javuló tendencia mutatkozott az elmúlt évben -, rosszak a munkakörülmények, mentálisan és pszichésen magas a terhelés, a szférában nincs kidolgozott életpálya-modell. De ha az elmúlt esztendőben el voltam keseredve a betöltetlen helyeink miatt, akkor a pandémiás helyzet ellenére most elégedett lehetek, hiszen az év végére fel tudtuk tölteni megüresedett szakdolgozói helyeinket még hozzá olyan munkavállalókkal, akik érzésem szerint valódi többletet jelentenek csapatunk számára, hosszabb távon minőségi változást hozhatnak az intézmény életében minden tekintetben.

SZEMÉLYI ERŐFORRÁSOK - ÖSSZESEN A KÉT INTÉZMÉNYBEN – 2020 ÉV VÉGI ÁLLAPOT SZERINT

Ellátási egységvezető	1 fő
Szociális munkatárs	13 fő
Segítő	11 fő, ebből 1 fő heti 20, 2 fő heti 30 órás
Gondozó - ápoló	1 fő
Tartósan távol	3 fő
Gondnok	1 fő - félállásban

Mint mindenhol, így a mi intézményünk életében is meghatározó volt a kirobbant világjárvány az elmúlt esztendőben, és az alcímben található szavakat és számokat valamint azok jelentését egy életre megtanultuk.

Az év kezdetén egészen március végéig szinte teljes kihasználtsággal és biztonságosan üzemeltünk, amit hirtelen felváltott a pandémia által hozott teljes bizonytalanság, az azonnali improvizálás, a mindenhol kapott, mint utóbb kiderült nem mindig hiteles információ. Bizonytalanok voltunk mindannyian ügyfeleinkkel együtt, el kellett hagyni az addig jól megszokott komfortzónánkat. Előkerült a kételkedés, a fertőzéstől való félelem, egyáltalán magáról a fertőzésről sem tudtunk semmit a kezdetekben. Hirtelen át kellett alakítani mindennapjainkat, a szakmai munkánkat, a munkamegbeszéléseinket, változtatnunk kellett munkaidő-beosztásunkon, csökkentenünk kellett a személyes találkozásaink számát amennyire csak lehetett és még sorolhatnám. Napról napra változott minden körülmény és ne felejtjük, akkor még javában benne voltunk az előző téli ellátásban is. Menedékhelyeink akkor szinte teljes kihasználtsággal üzemeltek, azon a bizonyos napon például márciusban mikor valójában szembesültünk a járvány miatti teendővel az Előd „A” épületében 185 ember töltötte éjszakáit 15-25 fős hálótermekben.

Aztán jött a tömény fertőtlenítő illata, a szájmaszk kényelmetlen és persze kezdetben nem megfelelő használata, az állandó kézmosás, ha kellett, ha nem. Ugyan azok a kérdések bármerre jártunk, és persze mi is ezeket kérdeztük ügyfeleinktől: „lázas e, van e valamilyen felsőlégúti megbetegedése, köhög e, járt e külföldön az elmúlt 2 hétben” stb. A vírus robbanásakor még maszkok sem álltak rendelkezésre, mindenki takarta arcát, amivel épp jónak gondolta. Aztán később megjelentek a házi készítésű textil maszkok, a házi műhelyekben gyártott első adományszállítmányok, majd kisvártatva az első orvosi maszkok. Kezdetben nagyon keveset tudott beszerezni a fenntartónk, a legelső szállítmányok érkezésekor emlékszem részt vettem azok szétosztásában, késő este vittük a telephelyeinkre az akkor még nagyon elenyésző mennyiségű, de kollégáinknak biztonságot nyújtó orvosi maszkokat. A kezdeti idők után már a BMSZKI orvos csapata által kidolgozott beengedési protokoll szerint szűrtük lakóinkat minden nap, mérve a magunk módján, hogy egy-egy ügyfél jelenthet e járványügyi kockázatot a többi lakóra, avagy sem.

Mindeközben kezelni próbáltunk estéről estére cirka 180-190 ügyfelet, akik egyáltalán nem könnyítették meg a dolgunkat. A hozzánk járó ügyfélkör nem változott az évek alatt, jellemzően a mindenhol magaviseleti problémák miatt kitiltott, vagy súlyos addiktológiai vagy egyéb szer függőséggel küzdő, vagy épp azok hatása alatt álló emberek veszik igénybe alacsonyküszöbű szolgáltatásainkat.

Kezdetben a kötelező kézmosás, kézfertőtlenítés és testhőmérés, valamint a minden lakó kikérdezése komoly logisztikát igényelt és embert próbáló küzdelmekkel járt minden este. Egyszerre csak 5 főt tudtunk beengedni, akik egyáltalán nem voltak együttműködők, és most nagyon finoman fogalmaztam. Nem értették, de nem is nagyon akarták érteni mi zajlik körülöttünk éppen a világban. Őket nem érheti baj, nem lesznek betegek, nem kapnak el semmit, ez az egész csak arról szól, hogy nekik rossz legyen, piszkáljuk őket.

Ez gyakran torkolt verbális agresszióba, kollégáim ellen irányuló támadásokba, amik azóta sem enyhültek, rendkívüli terhelésnek vannak kitéve lassan egy éve. Nagy volt tehát a bizonytalanság mindenkiben, úgy érezték, hogy az egészségüket is kockáztatják, nem csak a testi épességüket minden nap mikor dolgozni mennek.

Lassan ahogy telt az idő, egyre több információt tudtunk meg arról valójában mi is zajlik éppen, és lassan, de megérkeztek a megfelelő védőfelszerelések, fertőtlenítőszeres is. Rengeteg energiát fektettünk lakóink tájékoztatására és arra, hogy ismét ki tudjunk alakítani az adott körülmények ellenére is biztonságosan működni tudó éjjeli menedékhelyeket.

Eközben hihetetlen, talán sosem látott hajléktalanügyi egyeztetések zajlottak a legkülönbözőbb szociális intézmények között a fővárosban, mindenki próbált tanulni a kialakított jó gyakorlatokból, ötleteltünk hogyan lehet elkerülni a tömeges megbetegedéseket, sokszor éjszakákba nyúlóan. Elkezdődtek az az irányú egyeztetések is, hogy hogyan lehetne szállóinkat tehermentesíteni azért, hogy ne legyenek zsúfoltak a szállók, meglegyenek a megfelelő távolságok ügyfeleink között. Közben természetesen a BMSZKI is dolgozott folyamatosan azon, hogy járványügyi szempontból is megfelelő szállásokat tudjon működtetni. Az első gyorsteszt megérkezésekor szállónkon is megtörténtek az első szűrések. Az eredményt tekintve mindenki rosszabbra számított, lakóink közül csupán 3 ügyfelünkénél lett pozitív az eredmény. Megkezdődtek a kontaktutatások, sajnos éjjeli menedékhely lévén viszonylag sokak kerültek ezért kórházba megfigyelésre.

Már akkoriban is annyira le volt terhelve az Országos Mentőszolgálat, hogy nekünk magunknak kellett kórházba szállítani abban a körben ügyfeleinket, jobb híján aznap éjszaka. 1 kisbusszal és 2 másik, az Utcai Gondozó Szolgálatunk által használt autóval szállítottuk be őket az akkor kijelölt Kútvölgyi karanténkórházba.

Egy kis színes ezzel kapcsolatban, hogy természetesen a kórházak sem voltak arra felkészülve, hogy mindenféle függőségekkel bíró hajléktalan életmódot folytató embereket kell majd ellássanak. Már másnap reggel telefonáltak, hogy vigyünk be nekik ruhákat, pizsamákat, tisztálkodó felszereléseket és ami a legfontosabb, cigarettát, mert már a kórház igazgatója saját költségére vásárolt nekik, de nyilván ennyi embert nem tud és nem is szeretne ellátni ilyen módon 2 héten keresztül. A harmadik nap arról tájékoztattak minket, hogy két főt is műteni kellett azonnal, mert alkohol híján megitták a kórtermekben kihelyezett fertőtlenítőszerket. Szóval kalandosan teltek a napok, váltották egymást a telefonok, persze segítettünk amennyire tőlünk telt.

Közben a BMSZKI intézményei egyre jobban sajátították el a járványügyi teendőket, és az akkor kidolgozott – és persze folyamatosan finomított - járványügyi protokoll szerint működtetjük szállásainkat napjainkban is.

Mindkét telephelyen működtetünk a kezdetek óta elkülönítésre alkalmas szobákat. Az Előd éjjeli menedékhelyet valamilyen csoda folytán eddig elkerülte a fertőzöttség, leszámítva természetesen az említett 3 ügyfelet. Voltak az év folyamán jócskán, akiket el kellett különíteni társaiktól, magas láz vagy egyéb tünetek miatt, de a kontroll szűrések nem mutattak pozitívást szerencsére egyik esetben sem. A Bánya utcai telephelyünket viszont utol érte a balszerencse november közepén. Az egyik ügyfelünk átmeneti szállásra költözött volna és részt vett az azóta már rutin szerű kötelező szűrésen, mely szükséges az átmeneti szállások férőhelyeinek elfoglalásához. Pozitív lett az eredmény, így mindenkit le kellett szűrni, aki a Bányában lakik, illetve dolgozik. Akkor 30 fő lakott az intézményben, ebből 20 fő került pozitív eredménye miatt különböző kórházakba. Megtörtént az intézmény teljes fertőtlenítése, és karácsonykor még mindösszesen csak négyen térhettek gyógyultan vissza, így fordultunk rá az idei évre.

A kórházakból visszakérült ügyfeleink folyamatosan nagy kockázatot jelentenek társaikra. Ilyenkor a protokollunk szerint elkülönítjük egy ideig a visszatérőket, mindig épp addig, ami épp az egészségügyi ajánlás, mely szintén folyamatosan változik.

Lassan hozzászoktunk ahhoz, hogy **ügyfelekről folyamatosan egyeztetünk orvos kollégáinkkal**, szinte beépültek munkafolyamatainkba az elmúlt majdnem egy év alatt, ezért ezúton is köszönet a rugalmasságukért.

A Covid alapjaiban változtatta meg ügyfeleinkkel végzett munkánkat is. A tavalyi évben a lehetőségekhez mérten végeztünk szükséges és halaszthatatlan esetmunkákat, de a mindennapjainkat leginkább a szállóink biztonságos üzemeltetése tette ki. Mindig alkalmazkodtunk az adott körülményekhez, ilyen volt például az időről időre előkerült kijárási korlátozás vagy épp a látogatási tilalom, mely leginkább a szociális intézményekben volt jelen.

A Bánya utcai intézményben idős, beteg, demens, mozgásukban korlátozott emberekkel foglalkozunk, akik sokkal inkább a veszélyeztetettebb csoporthoz tartoznak járványügyi szempontból is. Ők halmozottan hátrányos helyzetbe kerültek, hiszen az egészségügyi intézmények is lezártak, egy sima szakorvosi vizsgálatra is hónapokat kell várni még most is, és a különböző gyógyszerekhez hozzájutni sem egyszerű manapság ügyfeleinknek. Nagyon sokakat ért úgy a járvány például, hogy nem volt épp semmilyen igazolványuk, vagy épp Társadalom Biztosítási fedezetük. Ezek azért bírnak jelentőséggel, mert sehova nem lehet már menni személyesen ügyeket intézni csak úgy besétálva. Ügyfeleink teljesen ránk vannak utalva még ezen a téren is, hiszen minden a virtuális térben zajlik, amihez egyáltalán nem, vagy csak nagyon limitáltan tudnak hozzáférni jelenleg is szállásainkon.

Időközben leredukálódtak a kollégáinkkal való személyes találkozások is, ami szintén nem könnyíti munkánkat. Jelenleg is online formában tartunk munkamegbeszéléseket, amihez talán kezdünk hozzászokni, de egyelőre sajnos nem tudják helyettesíteni a személyes interakciókat. A Covid első hullámában több kolléga is távolmaradt a munkától, vagy krónikus betegségeik miatt, vagy épp kiskorú gyermekeikkel maradtak otthon miután bezárták iskoláik. Más BMSZKI telephelyekről érkeztek kollégák segíteni, hogy egyáltalán ki tudjuk nyitni kapuinkat, fogadni tudjuk ügyfeleinket. Jelenleg teljes a legénység, de egyelőre saccolni sem lehet, hogy milyen nyomokat fog bennünk hagyni az elmúlt meglehetősen terhelte időszak.

Mindkét intézményünkben óvintézkedéseket is bevezettünk, melyek egy részét a mai napig tartjuk. Az első hullám idején például, a Fehér Köz Nappali Melegedő hátsó udvarán, 20

darab, egyenként két személy elhelyezésére alkalmas konténereket telepített a BMSZKI azért, hogy az Előd éjjeli menedékhely extra magas kihasználtságát csökkenteni tudjuk.

Persze hosszú egyeztetések mellett jutottunk el idáig, előtte megnéztünk több, a X. kerületi vagyonkezelő által felajánlott épületrészt is. Korábban ilyen szintű együttműködés sem volt jellemző a kerületi vezetéssel, ezért már a gesztust is nagyon pozitívnak értékelem. Sajnos azon épületek lakhatóvá tétele sokba került volna cégünknek, de mindenképp előre mutató ez a fajta magatartás és emberség.

Végül tehát az említett konténerekbe át tudtunk költöztetni 40 főt, valamint a BMSZKI Aszódi Éjjeli Menedékhelyre további 20 főt, így sikerült csökkenteni és valamelyest optimalizálni szállónk kihasználtságát járványügyi szempontból.

Fontos volt, hogy közösségi és háló helyiségeink ne legyenek túlszűfolva, és az eddigi gyakorlatunk helyett mindenkit ugyan abban a szobában próbáltunk meg elhelyezni, ahol az előző éjszaka is aludt. Ez azért volt fontos, ha valaki netán elkapja a fertőzést akkor **izolálni tudjuk a kontakt személyeket.**

Ez a fajta költöztetés különböző szállókra szinte az egész évet végigkísérte, **nagyon jó együttműködések alakultak ki.** Például a BIK – Baptista Integrációs Központ telephelyeire közel 40 főt sikerült elhelyezni.

Az első hullám végére megjött az időjárás enyhülése is, így tovább csökkent a létszám, és szép lassan stagnálni látszott körülbelül 100 főnél, ami a mai napig is tart, illetve ezt próbáljuk tartani. Az Elődben éjszakázó célcsoport általában az egyébként közterületeken élő ügyfelekből tevődik össze, akik jellemzően csak a hidegebb időjárási körülmények közt veszik igénybe szolgáltatásainkat, ettől a kihasználtságunk ingadozása. **Az Elődben úgy kalkuláltunk, hogy lehetőleg a 15-25 férőhelyes hálótermeinkben ne aludjanak többen 7-12 embernél.** Egy időszak volt mikor drasztikusan csökkentenünk kellett létszámunkat az Előd éjjelin, akkor, amikor a korábban már említett 3 főnek lett pozitív a szűrési eredménye. Akkor csak azokat tudtuk beengedni éjszakánként akik szűrve lettek és előtte is nálunk aludtak.

A Bánya Éjjeli Menedékhelyen is csökkenteni kellett létszámunkat. Összesen 6 hálóterem van az épületben, melyek alapjáraton minimum 10 személyesek. Itt úgy határoztunk, hogy az egyik hálónk lesz az elkülönítő, a maradék hálóinkba pedig maximum 6 főt helyezünk el, így

összesen 30 ügyfelet tudunk fogadni egy időben. A **Fővárosi Önkormányzat jóvoltából** az ágyak közé sikerült műanyag, **mosható, elég hosszú és magas paravánokat felállítani**, ezzel is megelőzve az esetleges fertőzés terjedését. Időközben szintén az önkormányzattól kaptunk különböző **figyelem felhívó plakátokat, földre ragasztható csíkokat** mely a biztonságos sorban állást segítik. És természetesen ne feledkezzünk meg szintén **a városvezetés jóvoltából intézményeinkbe kiszállított több ezer étel-adagról**, mellyel nagyban hozzájárultak ügyfeleink alapvető szükségleteik kielégítéséhez, **e nélkül borzasztó nehéz lett volna túlélni ügyfeleinknek az elmúlt évet.**

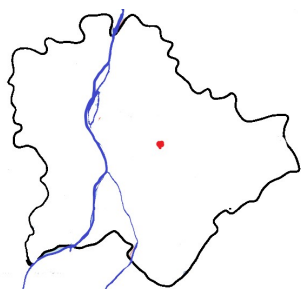
De soha nem látott összefogás alakult ki a civilek részéről is, főleg a járvány robbanásának kezdetén. Hetente érkeztek például új, kézzel varrott maszkok, étel és ruhaadományok, illatszerek és háztartási felszerelések, dohányáru.

A BMSZKI Módszertani Csoportjának is köszönet, akik főleg az első hullám idején ezeket koordinálták, különböző forrásokat kutattak azért, hogy mindenkinek könnyebb legyen.

Mindenkinek Köszönjük, aki segített ügyfeleinknek!

BÁNYA ÉJJELI MENEDÉKHELY

A Bánya utcai éjjeli menedékhely 2013 februárjában nyitotta meg kapuit, és 24 órás bent tartózkodási lehetőséget biztosít ügyfeleinknek változatlanul. Kőbányán, az Előd éjjeli menedékhellyel szinte azonos helyen található. Nyitáskor az volt az alapfeltevés, hogy egyéb



Az intézmény elhelyezkedése

éjjeli menedékhelyeinken megforduló idősebb korosztály életkoruk és megromlott egészségi állapotuk miatt jobban ki van szolgáltatva fiatalabb társaiknak, gyakran bántalmazzák, kihasználják őket, így szerettünk volna egy védettebb elhelyezési formát biztosítani ennek a célcsoportnak. A jövedelem nélküli idős, egészségügyileg megromlott állapotban lévő emberek esetében egyébként is szinte lehetetlen a továbblépés fizetős, vagy valamilyen tartósabb, esetleg magasabb színvonalú ellátás felé.

Nekik igyekszünk tehát egy biztonságosabb, nyugodtabb környezetet kialakítani, orientálódva az idősebb korosztály sajátos igényeire. Ezen irányelveknél maradva működtettük a tavalyi

évben is a Bánya éjjeli menedékhelyet, amely nagy és zárható kerttel és 2 db kutya kennelrel rendelkezik, kifejezetten nyugodt és békés környezetben helyezkedik el.

BEKERÜLÉS, ELHELYEZÉS

A szállóra való bekerülés feltétele egy rövid személyes beszélgetés, melyen előnyt jelent más éjjeli menedékhely vagy utcai gondozó szolgálat ajánlása, vagy a BMSZKI Felvételi Csoportjának¹ irányítása. Erre azért van szükség, mert a kihasználtságunk egész évben szinte 100 százalékos – pandémia mentes időben természetesen -, és próbáljuk előnyben részesíteni azokat, akik a legjobban rá vannak szorulva szolgáltatásainkra.

Az elhelyezés 3 db 10, 2 db 11 ágyas, illetve 1 db 12 ágyas szobában történik, összesen 64 férőhelyen tudunk fogadni ügyfeleket. Ezekből 3 ágyat tartunk fent az utcai gondozó szolgálatok által esténként eseti jelleggel beszállítottak részére.

Minden személyes holmi és ruházat a beköltözést megelőzően átválogatásra illetve mosásra kerül, ezzel megakadályozva a különböző élősködők intézményünkbe jutását. Szállónkon mindenki számára tudunk párnát, párnahuzatot, plédet, paplanhuzatot és lepedőt biztosítani, melyeket jellemzően adományokból szerzünk be. Egy munkatárs látja el az ügyeleti feladatokat és végez egyéni esetkezelést a nap 24 órájában, valamint mivel ügyfeleink egészségi állapota évről évre romló tendenciát mutat, így az elmúlt évben is egy gondozó-ápoló kolléga dolgozott intézményünkben segítve a napi feladatainkat. Orvosi ellátás hetente egyszer 2 órában van az intézményben.

TÁRGYI ERŐFORRÁSOK

A szálló tárgyi infrastruktúrája leginkább a gondozó-ápoló munkájához kapcsolódó eszközökkel bővült az elmúlt évben is – fürdetőszék, vérnyomásmérők stb.

¹ A Felvételt Előkészítő Team (FET) fő feladata a BMSZKI átmeneti szállásaira való felvétel koordinálása. Munkatársaink a FET-et felkereső hajléktalan emberekkel egy rövid beszélgetést folytatnak lakhatási szükségleteik körültekintő felmérése céljából, majd egyéni élethelyzetük, jövedelmi viszonyaik, egészségi állapotuk stb., valamint a BMSZKI elfoglalható férőhelyeinek figyelembe vételével szálláshelyet ajánlanak, ill. az ügyféllel közösen választják ki a számára legmegfelelőbb lakhatási megoldást.

Egyéb, ügyfeleink által használt eszközök pótlására sajnos a tavalyi évben nem került sor. Tízen évek óta nem volt tisztasági festés sem az intézményünkben, ami már nagyon-nagyon esedékes lenne! Koszosak és sárgák már a fehér a falak, és elavultak, tartós munkavégzés során szemre károsak az elektromos lámpatestek is.

Ágyi poloska és csótány fertőzöttség is egyaránt előfordult, de szerencsére kezelhető szinten, köszönhetően az általunk kidolgozott és használt élősködők elleni védekezési eljárásrendnek.

KÖZÖSSÉGI PROGRAMOK

Az elmúlt év elején megterveztük milyen közösségi programokat szeretnénk tartani lakóinknak az év folyamán, melyet keresztül is húzott a pandémiás helyzet, így javarészt improvizáltunk az intézményben maradt lakóink igényeihez és legfőképp állapotukhoz mérten. Nagy kihívást jelentett egész évben az ügyfeleink intézményben tartása, értelmes és tartalmas időtöltés kitalálása, hiszen alapvető cél volt, hogy maradjanak a lehetőségekhez mérten védettebb közegben, a lehető legkevesebbet legyenek kiszolgáltatott helyzetben esetleg a közterületeken. Ehhez próbáltuk tehát programjainkat igazítani, melyek a teljesség igénye nélkül például a következők voltak: **Bingo, moziklub, közös főzés, keresztretjvényfejtő verseny, kártya, sakk, mindezek persze a járványügyi protokollt tartva.** Jeles ünnepekor megemlékeztünk aktuálisan, illetve nehezen, de a karácsonyi ünnepet is megtartottuk. Kollégáim többször főztek – ha lehetett közösen az ügyfelekkel – az év folyamán, fontosnak tartották ezt a fajta közös együttlétet ügyfeleinkkel a gyakran bezárt helyzetben.

SZAKMAI MUNKÁNK

Mint korábban említettem, szakmai munkánkat nagyon behatárolták lehetőségeink, melyeket a járványhelyzet alakított. Sokszor küzdöttünk szakemberhiánnyal is, kollégáim a tartós betegállományok miatt gyakran helyettesítették egymást. Három kollégám is átesett a fertőzésen, egyikőjük kétszer.

De általánosságban elmondható, hogy hasonlóan a korábbi évekhez világjárvány ide vagy oda, ügyfélkörünk és problémáik nem változtak, sem egészségügyi sem szociális vonatkozásban. Tavaly is napi szinten kellett átlépni a szociális ellátórendszer és a saját segítői határainkat.

A szálló változatlanul egy egészségügyi intézmény működéséhez hasonlít leginkább. Egyes ügyfelek gyógyszerelését (!), pelenka cseréjét, vagy ezek ellenőrzését kénytelenek vagyunk felvállalni, hogy egészségi állapotuk ne romoljon tovább.

De említhetném kerekesszékes és demens ügyfeleinket, akiket rendszer szerűn fürdetni kell annak ellenére, hogy elméletileg önellátásra képesek. A mindennapi feladatok közé tartozott tehát tavaly is a fertőtlenítés - fürdetés, hajvágás, borotválás, valamint a személyes ruházat tisztaságának ellenőrzése, mosása, a testi higiénié ápolásának ellenőrzése és az erre való motiváció fenntartása.

Sajnos ügyfeleink romló és rossz egészségi állapota miatt keletkező egyre nagyobb nyomás továbbra is jókora erőfeszítést kíván. Csapatunk a más éjjeli menedékhelyeken megkívánt szokásos napi munkafolyamatokat már rég túllépte, ami - nyilvánvalóan az ellátórendszer hiányosságai miatt - nem tudom meddig fenntartható.

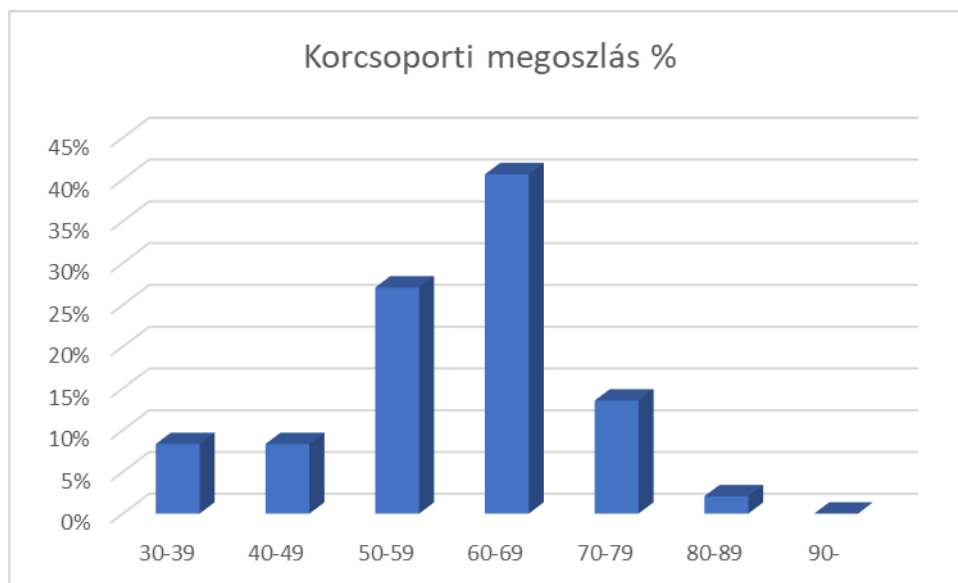
Ügyfeleink jellemző betegségei között fürkészsze még mindig a legjellemzőbbek:

- Daganatos betegségek
- Tüdőbetegségek: COPD, idén TBC is, illetve poszt-TBC, asztma
- Cukorbetegség: főként 2-es típusú (inzulin tárolás megoldása!),
- Kardiovaszkuláris betegségek: magas vérnyomás, érrendszeri problémák, ritmuszavarok, keringéssel kapcsolatos problémák, trombózis
- Neurológiai és reumatológiai betegségek, mozgásszervi gondok
- Urológiai betegségek: vizelettartási problémák, katéterek
- Fertőző betegségek (Hepatitis, HIV/AIDS, különböző fertőzések miatti krónikus hasmenések)
- Élősködők (rüh, ágyi poloska stb.)
- Trauma és következményei (fej- és végtagsérülések, combnyaktörés)
- Sebek, fagyási sérülések, fekélyek
- Demencia, pszichiátriai kórképek

A szállóra felvett ügyfeleknél szempont, hogy elsősorban jövedelemmel nem rendelkezőket vegyünk föl, hiszen aki valamilyenfajta pénzbeli ellátásban már részesült, vagy volt munkából származó jövedelme, más intézményi elhelyezést is igénybe tudott venni.

Így az érkezettek túlnyomó többsége semmilyen ellátásban nem részesült és jövedelemmel sem rendelkezett a felvételkor. Természetesen a járványhelyzet miatt nagy ügyfélmozgás nem történt az elmúlt évben, összesen csak **96 különböző ügyfél** lakott nálunk.

Ha a korcsoporti megoszlást megnézzük nagy meglepetés nem tárul elénk hiszen elsősorban 50 év feletti ügyfelekkel foglalkozunk, de az mégiscsak érdekes, hogy 80 év feletti férfiak is laktak nálunk. Nyilvánvalóan méltatlanul, egy éjjeli menedékhelyen ebben a szép korban.



A munkafolyamatok jelentős részét az egészségi állapotuk miatti kérelmek beadása – leszázalékolás, fogyatékosági támogatás, rokkantsági támogatás, esetleg speciális idős otthoni elhelyezés - volt a legfontosabb célkitűzés, de ezek időigényes ügyintéзések főleg a jelen helyzetben, és a jövedelmi helyzet rendeződése is csak hónapokkal később várható. Lakóink étkeztetését népkonyhákon keresztül és saját BMSZKI forrásból, valamint a Fővárosi Önkormányzat jóvoltából sikerült megoldani. A már pénzbeli ellátásban részesülő lakóink bevétele általában nyugdíjból, időskorúak járadékából, aktív korúak ellátásából, álláskeresési támogatásból, fogyatékosági támogatásból, időskorúak rendszeres szociális segélyéből, rokkantsági támogatásból és elenyésző százalékban bejelentett munkából származott.

Több ügyfelünket sikerült az év folyamán különböző állapotjavulásukat elősegítő szakrendelésekre eljuttatni a járványhelyzet ellenére is, viszont nagyon körülményes és időigényes volt ezek megszervezése, kezdve az időpontfoglalástól az oda-visszaszállításig, és persze közben a megfelelő terápiás kezelések lefolytatásáig.

Általánosságban elmondható, hogy ügyfeleink jól érzik magukat nálunk, hiszen az intézmény adottságai, szakmai munkánk és kollégáink hozzáállása ideális ezen ügyfélkör ellátására. A szociális munka során jobbra együttműködnek és kívárlják azt az időt, amíg például átmeneti szállóra tudnak költözni, és nem mennek vissza esetleg közterületre, és nem utolsó sorban jellemzően nem hanyagolják el a már meglévő betegségeiket. Ennek persze negatív oldala, hogy annak ellenére, hogy beköltözéskor mindenki tájékoztatva lett a BMSZKI hatályos Szakmai Eljárásrendjéről és az átmeneti szállóra, esetleg más egyéb tartós lakhatást feltételező ellátási formákba költözésről azt tapasztaltuk, hogy ezekre a helyekre a felvétel és a költözés ténye hideg zuhanyként éri ügyfeleinket.

Nem akarnak elköltözni és nagy az ellenállás az új intézményekkel kapcsolatban. A kollégák minden esetben próbálták tompítani a bennük lévő negatív érzéseket, de ugyanakkor azt gondoljuk, hogy ez egyfajta dicséret is felénk az elvégzett munkánkért, valamint az ellátórendszer hiányosságaira is felhívja a figyelmet!

MUNKATÁRSÁK, A SEGÍTŐI TEAM SZEMÉLYES ÉVES ÉRTÉKELÉSEI, RÉSZLETEK

Faludi Péter

„Ahogy a kollégák áldozatos munkával, egészségügyi intézményekkel kapcsolatot tartva sokszor a szükséges vizsgálatokat verbálisan kiverelkedve ezeket az ügyfeleket rendbe hozzák, relatíve normál szintre emelik, az példaértékű.”

„Szerencsére lakóink, bár néha morogva, de tudomásul vették és elfogadták a kialakult helyzet miatt hozott intézkedéseink fontosságát. A legtöbb nagy változás bevezetésénél, az információk megfelelő továbbítása érdekében a **vezetők és/vagy a kollégák többször tartottak lakógyűlést**, ahol az ügyfeleket megfelelő módon tájékoztatták a kialakult helyzet miatt hozott intézkedésekről. Remélhetőleg a COVID helyzet a közeljövőben lecseng és az oltások megérkezével sikeresen elejét vehetjük a vírus terjedésének.

A jövőre nézve viszont igen fontosnak tartom, hogy a **meghozott egészségvédelmi intézkedésekből megtartsunk pár dolgot.**

A **védőfelszerelések használata** továbbra is segítséget nyújthat a más lakók által behozható fertőzések elkerülésére, valamint azt gondolom, hogy a **lakók rászoktatása a magasabb higiéniai elvárásokra** már önmagában megtérül”

Cseri Erika

„Az első hullámot fertőzöttség szempontjából viszonylag jól „megúsztuk”. Nehéz meghatározni, hogy minek köszönhető, minden bizonnyal hozzájárult számos intézkedés: a bent lakók teljes napi étkezést kaptak, paravánokat állítottuk fel az ágyak közé, egy időre szünetelt az új lakók felvétele, és a látogatási tilalom mellett korlátozott kijárási időszak került bevezetésre. Ügyfeleink egy része a Fehér-Köznél felállított konténerházakba költözött, jellemzően a viszonylag jobb egészségi állapotú, dolgozó lakóink. Így csökkentett létszámmal ugyan, de a problémák és a feladatellátás szempontjából változatlan helyzetben, terheltséggel dolgoztunk, emellett két kollégánk is hosszabb időre távol maradni kényszerült. Napi feladataink újabbakkal bővültek, ráadásul a főleg médiából tájékozódó és aztán saját elgondolásokból képet alkotó ügyfeleknél rendre tisztázni kellett számos félreértést a vírusról, intézkedésekről, előírt normákról.

A járványhelyzettel parallel módon a szociális ügyintézkések, egészségügyi ellátások szervezése is sokkal körülményesebbé, nehezebbé vált. Több ügyfél hiányos okmányokkal, rendezetlen jogviszonnyal, jövedelmi helyzettel bír. Emellé adódik általános rossz állapota, mozgási nehézségek, mentális problémák, amik tovább nehezítik az ügyintézkést, adottan az á-ból b-be jutás, juttatás is komoly logisztikát, többletmunkát és szervezést igényel. Vannak szerencsés folyamatok és sikeres együttműködések. Sajnos a többség azonban jóval küzdelmesebb, sokszor megfeszítve, egyik falba ütközünk a másik után, még akkor is, amikor az ügyfél állapotromlása azonnali intézkedést igényel. Élet múlik rajta. Felmerül a kérdés, vajon hol van az önellátás határa, hol van az éjjeli menedékhely határa mindamellett, ha az egy védettebb, speciálisabb elhelyezést nyújt? Meddig és milyen áron tartható a szállón egy olyan ügyfél, aki állapota alapján itt már nem, de az egészségügyben még nem helyezhető el, vagy épp nem fogadják? Hány szakemberen, orvoson, ügyintézőn stb. kell átverekedni magunkat úgy, hogy nincs egyértelmű hova-tovább? Ezek azok az esetek, amelyek jól tükrözik az ellátórendszer hiányosságait, a kapacitások elégséges, vagy kevésbé jó elosztását.”

Gaál Renáta

„A 2020-as év elképesztően mozgalmas, kimerítő, fárasztó és embert próbáló év volt mindenki számára. Az év elején **szerencsém volt részt venni a Demenciával élő személyek ellátása és gondozása**, valamint a **demenciával élő személyek viselkedésváltozása továbbképzésen**. Itt megismerhettük a demencia típusait, a mentális hanyatlásban szenvedő ügyfelek szükségleteinek felmérését, segítését, gondozását, ápolását, valamint a kapcsolatteremtési technikákat. Ez számomra azért volt nagyon fontos, mert Intézményünkben egyre több olyan ügyfél van, aki enyhe vagy középsúlyos demenciában szenved. **Más jellegű kommunikációt, segítséget igényelnek, mint a többi ügyfeleink**. Ezek azok az emberek, akik egy átlagos fapadon elvesznek a tömegben, ők azok, akik csak úgy vannak, nem szólnak, nem panaszkodnak, nem vitáznak, csak ülnek és bámulnak maguk elé, értetlenek. Vagy épp pont ők a „problémások”, akik zavartan viselkednek, folyamatosan kérdezgetnek, nyughatatlanok, mindent elfelejtene, mindig „útban” vannak, fura dolgokat csinálnak stb.”

„A velük folytatott szociális munka nyilván más, lassabb, nem mindig zökkenőmentes. Elhelyezésük pedig szinte lehetetlen, főleg, ha nem együttműködők. Vannak, akiknek sziklaszilárd elképzelésük van arról, hogy mit szeretnének, és ha például az iratainak pótlásához szükséges formanyomtatvány nem fér bele, akkor bizony nem lesz irat, nem lesz pénz, majd elhelyezés. Ezek az emberek gyakran a saját közegükben, egy biztonságot adó intézményben képesek funkcionálni és alapvető szükségleteiket kielégíteni.”

„Utcai gondozó szolgálat által a tavalyi évben 2 olyan ügyfél került be hozzánk, akiknek utóbb kiderült volt hol laknia, csak középsúlyos demenciájuk miatt nem tudtak tájékozódni és elfelejtették hova akartak menni. Intézményünkben pár nap alatt általános állapotuk rendeződött, egyre több minden jutott eszükbe. Mindkét esetben a területileg illetékes családsegítővel felvettem és tartottam a kapcsolatot. A legmegdöbbentőbb számomra az volt, hogy mindkét ügyfél a látókörükben volt, tudták, hogy demensek, egyedül élnek, de a környezettanulmányig még nem jutottak el. Egyik ügyfelünket hazavitték a vidéki rokonok, másikat a BMSZKI Szabolcs utcába sikerült elhelyezni, ahonnan rövid idő alatt idősök otthonába került. És akkor csak két ügyfélről beszélek, ki tudja hányan vannak ilyen, vagy hasonló helyzetben és kerülnek a hajléktalanellátásba.”

„Jelenleg is intézményünkben lakó, Alzheimer kóros, magas vérnyomású, inkontinens, de teljesen együttműködő ügyfelem elhelyezési kísérlete nagy vihart kavart BMSZKI-n belül. Az ilyen paraméterekkel rendelkező ügyfél nem tud miből lábadozni, de önálló életvitelre teljesen alkalmatlan. Figyelni kell rá, hogy ki ne szökjön az intézményből, mert zavart állapotában napokig képes gyalogolni étlen-szomjan. Tisztában vagyok vele, hogy otthonban van a helye, pont ezért szerettem volna elhelyezni olyan intézménybe, ahonnan a lehető leggyorsabb idő alatt bekerül szociális otthonba. A pandémia közbeszólt, az ellenállás érezhető volt, így az elhelyezés is megghiúsult. Az ügyfél maradt nálunk, ahol a maximális ellátást kapja. Gondnoka lett, akinek jelenleg inkább a hátrányát érzem, mint az előnyét.”

„Rengeteg új dolgot kellett megtanulnunk, sok gyakorlati dolgot kellett beépíteni a mindennapjainkba, más szabályokat kellett alkalmaznunk. A BMSZKI a lehető leghamarabb adta ki a veszélyhelyzetre vonatkozó utasításait. Vezetőink irányításával, a Team tagjai közösen hozták meg saját telephelyünkön alkalmazandó járványügyi szabályokat. A legnagyobb nehézség az volt, hogy ezeket meg kellett értetni az ügyfelekkel és megtanítani nekik, hogy napi rutinná váljanak.”

„Az ügyfeleink inkontinencia problémáit, nagyon nehezen viseljük. Gyakorlatilag a délelőttünk abból áll, hogy ezeket az ügyfeleket elküldjük fürdeni, ruházatukat mossuk, ágyneműiket cseréljük. Az számunkra is érthetetlen, hogy ha biztosítjuk a pelenkát, akkor miért vár minket minden reggel az, ami. Több alkalommal beszéltünk már erről, a pandémia miatt nem akartuk őket szakrendelőbe vinni. De be kell látni, hogy amennyiben teltházzal működnenek, ezeket az ügyfeleket nem tudnánk ellátni. Orvosi kivizsgálásuk folyamatban van, a további elhelyezésük pedig kérdéses. A jövőben az Intézmények közötti együttműködéseket kellene szorgalmazni, és esetlegesen „kötelezni” azon intézményeket, ahol van orvos-ápoló, hogy segítsenek ügyfeleink elhelyezésében, akiket az egészségügyi problémájuk miatt nem tudunk tovább tartani, képtelenek vagyunk ellátni.”

„A napi munkámon túl feladatom volt az idős, beteg, demens ügyfeleink gyógyszereinek kiváltása, valamint a bevásárlás azoknak az ügyfeleknek, akik nem mertek, nem tudtak kimenni boltba. Azt kell mondanom, hogy az ügyfelek a járvány első hullámban tanúsított viselkedése összeszedett, szabálykövető, fegyelmezett volt. A második hullámban már kicsit lazábban kezelték a szabályokat.”

„Közvetlenül a járvány elején 1 ügyfél pozitív gyorsesztesztje miatt 10 ügyfél került a Kútvölgyi Kórházba 10 napos megfigyelésre, mivel kontakt személyek voltak. A helyzetet és az intézkedést némi morgással, de higgadtan fogadták.

Szerencsére senkinek sem lett semmi baja, és mindenki egészségesen visszatért Intézményünkbe. Utóbb kiderült, hogy az ügyfél nem volt fertőzött.”

Juhász László

“ügyfelek tekintetében az alap profil nem változott, az eljövendő esztendőkből is kitartóan ragaszkodunk ahhoz, hogy ügyfeleink körét az 50 év feletti férfiakból válasszuk ki. Ha teszek egy kis időutazást és visszatekintek a régmúlt esztendeire, akkor óriási változáson mentünk keresztül. Az életkor határértéke az egyetlen paraméter, amely nem változott gyökeresen. Éjjeli menedékhely lévén, kezdetben ragaszkodtunk ahhoz, hogy teljesen önálló ügyfeleket vegyünk fel. Ahogy telt-múlt az idő szépen lassan ezt az feltételt tudatosan vagy tudattalanul, az éppen aktuális körülményeknek, illetve helyzetnek engedve megváltoztattuk. Kezdetben minden ügyfelünk képes volt teljes mértékben ellátni önmagát. Jelen pillanatban megközelítőleg a ház egyharmada képes erre.”

„A mozgáskorlátozottak szektora mellett újabb palettával bővült a repertoárunk, az ápolási vagy gondozási szükségletekkel vagy egyszerre mindkettővel rendelkező ügyfelek kicsiny táborával. Az egészségügy és a szociális ellátórendszer korlátozott kapacitással rendelkezik. A hajléktalanellátó szférában pedig elenyésző azon intézmények száma, melyek alkalmasak a feladat ellátására. A saját rendszerünk egészségügyi intézményei nem tudják vagy nem akarják felvállalni az ezzel járó terheket.”

Némethné Jusstusz Zsuzsanna

„Az idei év mondhatom mindenkinek egyaránt nagyon nehéz év volt, a pandémia nagyban befolyásolta a szálló életét is. Az első hullám alatti intézkedések miatt - kiskorú gyermekemet egyedül nevelem - nem tudtam aktívan részt venni a munkában, júniusban állhattam ismét munkába.”

„Véleményem szerint a 2020-as év nagyon nehéz volt, nem csak a pandémiás helyzet miatt, hanem mert az utóbbi időkben olyan ellátottak kerülnek a szállókra, akik nagyon kritikus és leépült egészségügyi állapottal bírnak.

Az ő esetükben komoly gondot okozott a különböző kezelések vagy vizsgálati időpontok foglalása, mivel szinte teljesen leállt az egészségügyi ellátás. Két ügyfelünknek annyira leromlott az állapota, hogy későbbiekben mindkét ügyfél alsó végtagját amputálni kellett.”

Farkas Krisztián

„Elhatároztam, hogy újult lendülettel fogok neki kezdeni ennek az évnek, és megpróbálok többet beletenni a szakmai munkámba, mint az előző években. Próbáltam naprakész lenni, ha ez nem is jött össze mindig.

Eléggé változott a lakóink összetétele miután ugye akadálymentesített intézmény lettünk és megnövekedett a mozgásukban korlátozott, kerekesszékes, segédeszközzel közlekedő ügyfelek száma, a demens illetve a pelenkás lakóké is.

Az év folyamán az volt az érzésem, hogy nem éjjeli menedékhelyen dolgozom még ha speciális is, hanem egy Hajléktalanok Otthonában. Ez a szakmai munkámra is kihatott hisz teljesen más feladatokat kellett ellátni, illetve úgy intézni, mint ami megszokott volt. Sokszor éreztem azt, hogy ehhez kevés vagyok és nem fogom ezt hosszútávon csinálni. De muszáj voltam erőt venni magamon. Igazából azzal kellett megküzdennem, hogyan tudom motiválni őket, hogyan lehet egyáltalán azt elérni, hogy mint például a mindennapi tisztálkodás ne kérésre menjen, hanem magától értetődő legyen. Itt gondolok a demens, nem éppen tiszta elméjű ügyfelekre. Számomra ez nehézséget okozott, hogy 5-10 alkalommal kellett elmondani, hogy elmenjen fürdeni öltözzön át mossunk stb., ezt napjában 50-szer. Azt gondolom az év végére egészen megbirkóztam vele és belejöttem.”

„Szerencsére azért nem csak olyan ügyfeleim voltak, akikkel ez a fajta munka volt. Próbáltam itt tartani azokat is akikkel el tudtam kezdeni, illetve indulni, valamilyen irányba kitudjuk mozdtítani. Itt több kevesebb sikerrel jártam, sajnos volt, hogy az ügyfél ereje elfogyott a folyamatos kudarc miatt, így én sem tudtam már motiválni hisz bármit beszélünk meg találtunk ki az már nem működött. Jövedelem szerzés volt az elsődleges az ügyfeleimnél, illetve rendszeresen meglegyen az összes receptje, szedje a gyógyszereit, járjon el orvosi kontrollra, vizsgálatokra, amiken részt kell vennie. Felkészíteni egy esetleges tovább lépésre.”

„A közösségi programban is jobban kivettem a részem, tartottam nekik retró kvízt és mozi estet, illetve néztünk csak úgy szimplán is filmnet, amit vittem nekik.

Vannak ötleteim is a jövőre nézve. Igénylik a lakóink, hogy legyen velük foglalkozva egy kicsit másképpen is, viszont az elmúlt években nem mindig volt energia erre.”

„A történetek ellenére azt hiszem erőn felül teljesítettünk, kevesen voltunk, váltásban jöttünk dolgozni, nagyon fárasztó volt, de segítettük egymást, igazából toltuk egymást, hogy ki kell bírni.”

„Nehéz volt a helyezett a lábadozós ügyfelek elhelyezésével is, sokszor nem akarták felvenni az ügyfeleinket, hisz van egészségügyi személyzetünk miért nem tudjuk itt helyben megoldani. Nem igazán értették, hogy ez már sajnos kevés, amit a Bánya utca nyújtani tud. Volt, hogy úgy vettek át ügyfelet, hogy nekünk kellett kísérgetni az időpontokra, megrendelni a kocsit és vissza is juttatni csak akkor vették át az ügyfelet. Ebbe is belementünk az ügyfelek miatt viszont szerintem ez annyira nem túl korrekt. De azt gondolom, hogy a szabályaink, illetve a működésünk már tiszta mindenkinek.”

ELŐD ÉJJELI MENEDÉKHELY ÉS NAPPALI MELEGEDŐ

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

Hiszünk benne, hogy szükség van egy olyan alacsonyküszöbű ellátási formára az ellátórendszerben, amelyik állapottól függetlenül (például éveken át rendszeresen fennálló alkohol, vagy drogfogyasztás következtében kialakult rossz mentális állapotú, vagy aktuálisan szer hatása alatt álló ügyfél) bármilyen napszakban fogadja és ellátja ügyfeleit.

Az éjjeli menedékhelyeink közül szállónk lett kijelölve arra többek közt, hogy a BMSZKI Szakmai Eljárásrendje szerint azon ügyfelek részére nyújtson szállást, akik más intézményeinkben nem vállaltak semmilyen fajta 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.*

Működtetünk egy külön szobát a közterületekről beszállítottak részére a normál elhelyezéseink mellett, ahová az esténként a különböző utcai gondozó szolgálatok által behozott ügyfeleket tudjuk elhelyezni. Fontosnak tartjuk, hogy legalább az első éjszaka elkülönítve legyen ez a célcsoport hiszen pontosan tudjuk, hogy az utcán dolgozó kollégáink néha napokat, heteket esetleg hónapokat dolgoznak egy-egy ügyfél tekintetében azon, hogy intézményi keretek közé tudják juttatni.

Ezen nyilvánvalóan nem segít, ha rögtön, esetenként több hosszú év közterületeken élés után bekerülnek mondjuk egy olyan szobába, ahol rajta kívül még húszan alszanak. A mi feladatunk, hogy ezeket az embereket be tudjuk vonni munkánkba olyan szolgáltatásokat kialakítva, melyek nem elriasztják az utcán élőket, hanem inkább élhetővé teszik, figyelembe véve a sajátos igényeiket.

Ha cél, márpedig egyértelműen az, hogy emberek embertelen körülmények közt ne éljenek vagy haljanak az utcákon, akkor szolgáltatásainkat vonzóvá kell tenni számukra, az ő gondolatmenetükben legyen értelme életvitelükön változtatni. Sajnos a mi szállónk csak nagyon kis részben tud ezeknek az igényeknek eleget tenni mégis azt mondhatom, a hozzánk betérő közterületeken élők szeretik az Előd éjjeli menedékhelyet. Ennek véleményem szerint magyarázata lehet a kialakított egységes szemléletünk, a célcsoport ellátásához alakított ismereteink, fogadókészségünk, rugalmasságunk, egyáltalán kollégáink hozzáállása.

Intézményünket két részre tagolhatjuk működése szerint, alapszint és védettszint. Az alapszintünk működik normál menedékhelyként, védettszintünkön pedig egy saját kezdeményezés keretében valamilyenfajta drogot használó, jellemzően fiatal ügyfeleink számára nyúlunk elhelyezést. Sajnos a tavalyi év elején szakember hiány miatt, áprilistól a pandémia miatt nem tudtunk külön a szerhasználókkal foglalkozni, egyszerűen nem jutott rá sem munkaerő, sem kapacitás. A járvány kitörésekor úgy döntöttünk, a védett szintünkön helyezzük el azokat, akiket valamilyen okból kifolyólag el kellett különíteni társaiktól vírusos tüneteik miatt.

Később, ahogy írtam az első részben, sikerült feltölteni hiányzó álláshelyeinket és az év második felére visszatértek hiányzó kollégáink is. Viszont mivel a pandémia nem csillapodott az év második felében sem, úgy döntöttünk, hogy a védett szintünkön átmenetileg nem a szerhasználó réteggel foglalkozunk tovább, hanem inkább idősebb ügyfeleinket különítjük el járványügyi szempontok miatt.

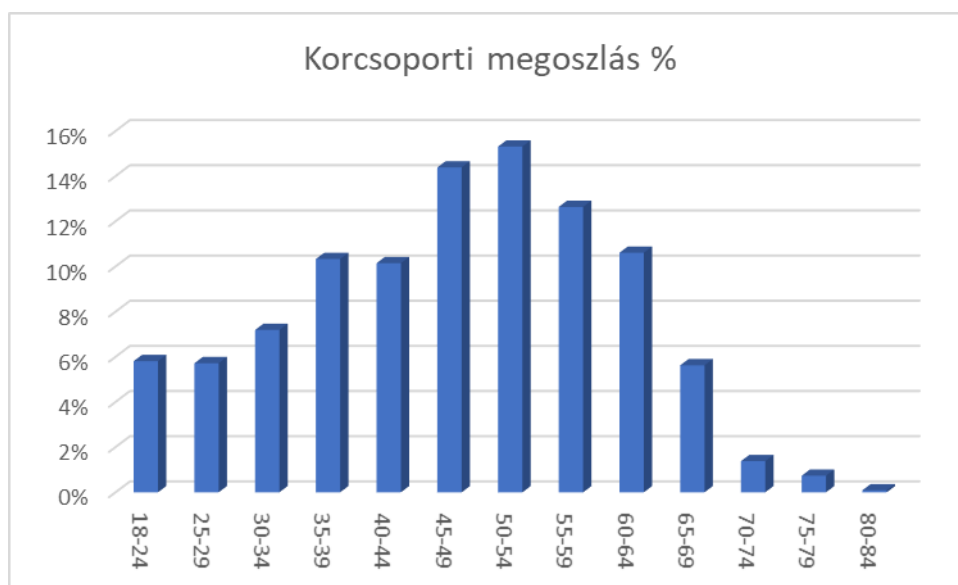
SZAKMAI MUNKÁNK

Az Előd utcai éjjeli menedékhely profilja az igénybe vevők szerint az elmúlt év során még inkább azon ügyfelekre korlátozódott, akik más ellátási formákból kiszorultak, vagy előtte közterületeken éltek.

Az ellátórendszeren belül az éjjeli menedékhelyek és átmeneti szállók is igyekeztek védeni ügyfeleiket amennyire lehet, így nagyon sokan kiszorultak az általuk korábban használt és megszokott menedékhelyekről. Nem voltak akkora ügyfélmozgások az éjjeli menedékhelyek között, minden ügyfél igyekezett megtartani férőhelyét egy-egy szálláson.

Tavaly összesen **1084 különböző ügyfél** fordult meg menedékhelyünkön.

A korcsoporti 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.



Továbbra is egyre több fiatal kerül utcára azért, mert valamilyen függőséggel bír, ezért elvágja a biztos lakhatáshoz és családi kapcsolatokhoz vezető - visszavezető utat. Ebben a korosztályban 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 tovább léptetésük szinte lehetetlen, sokszor a legtöbb, amit tehetünk, hogy a gondnokaikkal kapcsolatot tartunk, képviseljük érdekeiket, esetleg, a kezelőorvos utasításait követve, adagoljuk pszichoaktív gyógyszereiket. Viselkedési, kommunikációs, életvezetési zavaraik 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 miatt.

Ezeknek a fiataloknak a száma azóta is növekvő, de legalább is stagnáló tendenciát mutat intézményünkben, és továbbra sincs hová irányítani, továbbléptetni őket. Egy rehabilitáció megkezdéséhez – a jó segítő szakembereken kívül -, a folyamat kivárásához 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 kérdés 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. Az bizonyosan igaz, hogy a hajléktalanok körében a pszichiátriai-addiktológiai betegségben szenvedők aránya igen magas, és aránytalanul nagy terhet ró az ellátó rendszerre.

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

Vannak szerhasználó ügyfeleink között, akik családjaik diszfunkcionális működése miatt, vagy a hajléktalanság jelentett stressz elől a drogokba 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, egy-szülős család, több generáció együttélése, megsokszorozódott család - nevelőszülők,
- szülők nevelési stílusa,
- családi morál, lojalitás kérdése.

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

Szerhasználó ügyfélkörünk alapvetően háromféle csoportból tevődik össze:

- a kiöregedett dzsánkik, 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” napjainkban, általában mert ez a legolcsóbb szer a piacon.

A jövőben sem célunk, hogy valamilyen rehab intézménnyé váljunk, a segítő munkánk célja továbbra is, hogy az ügyfél lehetőleg önerőből felépüljön és alkalmassá váljon az önálló és józan, rendezett életvitelre.

Persze nem szabad elfelejteni, 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 lakhat 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, ameddig motivált valamennyire a saját életére vonatkozóan. Hajléktalan szenvedélybeteg emberekről lévén szó az sem elvárható, hogy a kezdetektől fogva a többségi társadalmi szabályokhoz, életviteli normákhoz igazodjanak. Viszont azért minimum elvárások vannak az érintett ügyfélkörrel szemben. Itt a mindennapi higiéné, az 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 segítőknak 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 segítőnek meg kell látni a hajléktalan drogfüggőben is a szabad, döntésekre képes személyt, és abban kell támogatnia őt, hogy élni tudjon felelősségteljes szabadságával. Tapasztalataink szerint az látszik, hogy minden változásra az életükben droghoz nyúlással felelnek, legyen ez jó, vagy rossz történet. 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.

Sajnos, mint említettem az elmúlt évben nem tudtunk külön foglalkozni ezzel a célcsoporttal, de szinte nincs olyan megbeszélésünk, ahol ne lenne téma ez az ügyfélkor vagy a folytatás a pandémiás időszak után. Csak mert nincsenek épp elkülönítve ugyan úgy a szállónk lakói, és szerencsére kollégáim elkötelezettek továbbra is, szóval pozitívan tekintek előre.

Kifejezett, a szó legszorosabb értelmében – legfőképp a pandémia miatt – vett szociális esetmunka nem történt tavaly. Voltak próbálkozásaink mélyebbre nyúlni egy-egy eset kapcsán, de leginkább a mindennapi ügyeket próbáltuk megszervezni és túlélni.

Az év vége felé érkezett egy kolléga csapatunkba, aki remélhetőleg változást hoz majd hosszabb távon e tekintetben. Ő nem vesz részt a mindennapi ügyeleti munkákban, teljes munkaidejében lakóink problémáira és az egyéni esetkezelésre tud fókuszálni. Az első negyedévben faladata volt lakóink irat anyagjainak rendbetétele, gondnokolt lakóink állapotának feltérképezése, különböző elakadt, jellemzően pénzbeli ellátási folyamatok előre mozditása, ügyfeleink kísérése és képviselése különböző hivatalokban, a társadalom biztosítási fedezetek rendbetétele.

MUNKATÁRSAK, A SEGÍTŐI TEAM SZEMÉLYES ÉVES ÉRTÉKELÉSEI, RÉSZLETEK

Friedrich Tímea - Szabó Zsolt - Varga Ildikó

„A hajléktalan ellátásban lehet érezni a járványhelyzet hatását, ugyanis megjelentek a szállókon olyanok, akik korábban elsősorban munkásszállásokon, esetleg olcsóbb albérletben laktak. Akik egy már leállított gyárban dolgoztak, és kaptak mellé szállást, jönnek a fővárosi munkásszállókról is, vidékről is, valamint olyan (például vendéglátós) alkalmi munkából élők, akik a munkahelyükön tudtak aludni eddig, most viszont erre már nincs lehetőségük. Nemcsak magyarok jönnek, vannak külföldiek is, főként román és ukrán állampolgárok.”

„Van néhány kollégám, aki varázslatossá teszi ezt a helyet. Hiszek bennük. A hangjukban hiszek. A lelkükben hiszek. Segítenek azoknak, akiknek nehezebb, mint nekünk.”

„Ettől még vannak ügyfelek, akik méltatlanul bánnak velük. Nyilván ez sem véletlen. Rengetegszer nagyon kellemetlen a helyükben lenni. Ebben az országban különösen. Itt rengeteg boldogtalan és szomorú ember él, és ezek az emberek alig várják, hogy találjanak egy vásznat, és rávetíthessék a fájdalmukat, a haragjukat, az egész elcseszett életüket valaki

másra. Sokszor a lakóinkra. Az elmúlt év pedig csak tovább nehezítette az életüket - hol alhatsz - itt csak a tegnapi 100 fő - mikor menj szűrésre, előtte 6 órát ne igyál, ne dohányozz, hord a maszkot!! Az utcán, a buszon, a boltban, a szállón! Mindenhol! Persze, hogy ezek összeadódnak. És persze, hogy ki kell, hogy jöjjön valahol.”

„Ahogy várnak a beengedésre lakóink, gyakran elgondolkozom, mikor őket figyelem. Ott van bennünk a rossz és a jó is, a „szent” és a „nagyon nem szent”. Mi van, ha sokuk szeretne még jobb lenni, csak nincs hozzá már ereje? Mert jónak lenni elszánás, ami hosszú távon termi gyümölcsseit. Néha annyira hosszútávon, hogy mi már azokból nem is eszünk. Könnyebb leüvöltetniük egymás fejéről a haját, mint legyőzni a feltoluló haragot, leülni, s megbeszélni, mi van. Könnyebb szörnyülködni más hibáin, és tovább mesélni mindenkinek, mint rákérdezni higgadtan, hogy is volt ez. Könnyebb beszólni másnak, piszkálni, mint elgondolkozni, miért is van rá szükségünk, hogy így szerezzünk fölényt. Könnyebb túllépni a teszetosza embereken, mint lelassulni hozzájuk. Erre a várakozásra úgy szoktam tekinteni, hogy ezalatt kihajigálom a sok felhalmozott nem jó dolgot magamból, amiktől nem tudok olyan jól bánni velük, mint szeretnék. Bejönnek és látni rajtuk a nap nyomait. Esőt.

Port vagy sarat az útról. Izzadságot. Hogy néha nem tudnak még egy lépést megtenni, ezért itt „temessük el”. Szivacsossá ázott lábujjakat. Beázott cipőt. Szuszogást, zihálást a cipekedés miatt. Az, hogy valaki egy ilyen helyzetben nincs egyedül, erőt ad. Nekik is, nekünk is.”

„Rögzítjük megérkezésüket - a járvány megelőzésére tett intézkedéseken túl -, vacsorajegyet és ágyszámot kapnak. Pihennek, háztartási vagy háztartást pótló eszközöket használnak, örülnek, ha a meglévő lehetőségek felhasználásával emberhez méltó körülményeket tudunk biztosítani, apróbb tárgyaikat biztonságba helyezik, televíziót néznek, ügyintéznak, és mindezek mellett az egy fontos pont sokuknak, hogy 0-24ben dohányozhassanak.”

„Bármennyire igyekeznek tehermentesíteni az Elődöt az itt éjszakázók létszámában, ez a szám valahogy újra és újra visszahízik. Ha közel 100 máshol éjszakázóval már segítettek nekünk, akkor is, mindig visszaduzzad a létszám. Mindezt a szívvel-lélekkel dolgozó kollégáimnak a számlájára írom. Szerintem miattuk jönnek ide éjszakázni ezek az emberek.”

„Kicsit olyan jelenség ez, mint a művészmozikba járó emberek. A régi filmek legtöbbje gyakorlatilag egy kattintással bárki számára elérhető, ezek az emberek mégis oda járnak.

A lakóink is több lehetőség közül választhatnának - már nem csak a kvázi mindenholn tiltott emberek jönnek hozzánk - de ide jönnek. Az Elődbe, ami azért mégiscsak egy sötét, nem túl kényelmes, kieső helyen levő, nem szép, viszont annál lerobbantabb épület, Jönnek, hiszen ez nem csak az itt alvásról szól. Van abban valami szóban nehezen kifejezhető többletérték, ha itt éjszakáznak.”

Táborfi Andrea - Tóth Péter - Sudár Zsolt

„Megnehezíti helyzetüket a munkaerőpiacon való elhelyezkedésben az alacsony iskolai végzettség. Ami szinte minden ügyfelünkről elmondható, hogy problémái kialakulásának háttérében valamilyen mélyen gyökerező pszichés trauma áll. Elhanyagolt, terhelt gyerekkor egy válás vagy családtag elvesztése vagy szülői minták teljes hiánya, amely nehézségekkel eddig sikertelenül próbálnak, próbáltak megküzdeni valaki hetek-hónapok, valaki évek évtizedek óta. Egy-egy segítő beszélgetés alkalmával nagyon terhelt életutakra kaphatunk betekintést.

„Mivel nagyon széles az ügyfélpalettánk azon kívül, hogy éjszakára csak férfiak vehetik igénybe szolgáltatásainkat így az egyes ügyfelek állapota is nagyon eltérő képet mutat.

Vannak azért olyan általánosságban elmondható dolgok, amelyekkel jellemezhető klienseink fizikai és mentális állapota. Legjellemzőbbek: függőségek okozta pszichés és fizikai leépülés jelei és különböző szintjei, frusztráció, szorongás, kezelt sérülések főleg lábon, kézen, ami végtagvesztéshez is vezethet, inkontinencia, szív és érrendszeri és mozgásszervi problémák.”

Perlaki Péter

„Sajnos vissza kell térnem a konfliktushelyzetekre. A hozzánk betérő ügyfeleken, a viselkedésükön, a kommunikációjukon nem áll módunkban, de elvi szinten tagadom is, hogy amennyiben képesek is lennének rá, erkölcsileg megtehetnék, hogy változtassunk. Így a konfliktuskezelési helyzeteket tekintve nekünk, szociális munkásoknak kell változnunk, fejlődünk. Nem azért, mert rosszak vagyunk benne, hiszen az Előd utcában számtalan pillanatban hozzáedződünk és óriási tapasztalatot halmoztunk fel a vitás helyzetek kezelésében. De a fejlődés az emberi lét fontos eleme, amellyel nem élni nem csak emberként, hanem szociális szakemberként is vétek. Közhelyszerű féltudományos, de a közmegegyezésben elfogadott álláspont, hogy az agresszió félelemből táplálkozik, miközben a félelem részint az ismeretlentől való ösztönös távolságtartás miatt is erősödő állapot.

Osztom és hiszem ennek az álláspontnak a létjogosultságát, és bátran kijelentem, hogy aki az Előd utcában dolgozóként egy kicsit sem fél, az vagy szociopátiás tünetekkel küzd, vagy valamit rosszul csinál.”

„Személy szerint nagy szükségét látnám az Előd utcai dolgozók számára az önvédelem oktatását. Ezalatt nem a fizikai önvédelmet értem – hozzátéve, hogy bármilyen meredek gondolat is, bizonyos helyzetekben még arra is szükségünk lenne – hanem arra, hogyan lehet, hogyan érdemes konfliktushelyzeteket kezelni. Ezesetben szintén a teamedukációt tartom járható útnak. Egy olyan szakember bevonása, aki konkrét válaszokat tud adni olyan alapvető konfliktushelyzetek kezeléséhez, mint akár csak hogyan válasszuk meg a kommunikációs hangerőt, hogyan tartsunk biztonságos távolságot, hogyan ne tűnjön akár még a legjobb szándéka ellenére is ellenségesnek az intézményi dolgozó, az olyan magabiztosságot adna a csapatnak, ami érezhetően pozitív eredményekhez vezetne hosszútávon. Ezek az „apróságok” különbséget jelenthetnek közöttük, hogy egy hozzánk betérő hajléktalan ember végül a meleg szobában tölti az éjszakáját vagy alternatív megoldást kell keresnie a hűvös szabadban.”

„Fontos fejlődéspontnak az intézményi útmutatást tartanám. A premissza egy görög eredetű szó, amelynek jelentése alapinformáció, kiindulópont. Egy olyan előrebecsített elképzelés, amelyet összességében igaznak fogadunk el. Egyfajta csillagfény a tengerészeknek, egy követhető erkölcsi, morális és célrendszer, amelynek a megfogalmazása súlyos űrként tátong a BMSZKI rendszerében. Nem az Előd utcáiban, hanem a nagy intézményes keretben. Háromszáz dolgozó nem lát maga előtt egy szent célt, nem érzékel egy követhető, megtartható irányutatót, nem tesz magáévá egy hitvallást, mert esélye sincsen rá. Hiszen a központi agyban sem létezik ilyen. És ennek következményeként a dolgozó bizonytalanná válik. Olyan kérdések emésztik fel a szociális szakember energiáit és tartalékait, minthogy az intézmény vagy az egyén a fontosabb-e. Sajnos ez pont úgy mindennapi kérdés, minthogy mi az én valódi kompetenciám, hol kezdődik a magán és a szakmai életem, mit vagyok köteles adni és eltűnni, hol húzom meg a határt lehetőség és szükség között. Úgy gondolom, hogy ennek a hiánynak, ennek a kétségnek csakis egy eredménye lehet: idő előtti kiégés, ami végeredményében nem csak a dolgozón, hanem rajta keresztül az egész teamen, az intézményen és végül azon csattan, akinek a mi közreműködésünkre van szüksége ahhoz, hogy az élete legalapvetőbb szükségleteit és szertartásait kielégítse. Szüksége lenne a BMSZKI-nak egy ilyen premisszára, amihez a dolgozók fordulhatnak, maguk elé képzelhetnek, amihez viszonyíthatnak és persze amivel akár vitatkozhatnak is.”

Földényi Roland - Ivánfai Balázs - Nagy Gábor

„Beszámolónkat készítő csoportunk egyik tagja sem dolgozik az Elődben régebben, mint 2020 augusztusa. A Koronavírus járvány felszálló ágában kezdtük meg munkánkat az intézményben, így a járványügyi protokoll követése a mindennapos feladataink szerves részévé vált. „Régebbi motoros” kollégáink beszámolóiból értesültünk róla milyen nehézségekkel járt az átállás a korábbi, „átlagosnak” éppen már akkor sem mondható Elődös munkából, erre az új, mindenkit hirtelen ért válsághelyzetre. Mi szerencsére már egy kiépültebb rendszerrel találkoztunk, mint azok, akiknek először kellett szembenéznie a pandémia okozta kihívásokkal. Viszont a helyzet korántsem rózsásnak mondható. Az alacsonyküszöbű intézményt látogató klientúra különböző, mindennapi nehézségeihez, kihívásaihoz most a vírus és a velejáró óvintézkedések képében hozzáadódott még egy igen komplex, több területet közvetve és közvetlenül érintő / befolyásoló probléma.”

„Az Előd utcai intézmény megközelítésekor, ami először szemet szúr az embernek, az a hely nyomasztó hangulata. A régi sörgyár területén helyezkedik el az intézmény, a szomszédban egy építési törmelék lerakó teleppel. Szóval a hangulat adott.”

„A maszkviselés alapvető elvárás, erre sokszor kell ismételten figyelmeztetni a lakókat, de többnyire betartják a kötelező előírást. Sajnos sokuknak úgy kikezdte a fülét a maszk zsinórja, hogy a véres / varas sebeiken hol egy darab papírral, hol egy sebtapasz applikálásával igyekeznek csökkenteni a folyamatos viselés okozta fájdalmat.”

„Az Elődben megkülönböztetünk „Felső vagy másnéven Alapszintet” és „Védett Szintet”. Utóbbi korábban a szerhasználó fiatalokkal való foglalkozásra volt dedikálva, most a Felső Szint „tehermentesítését” szolgálja. Itt lent, első körben olyan embereket igyekeztünk elszállásolni, akik együttműködőbbek, kevésbé problémás természetűek. Erre a döntésre azért is került sor, mert ezen a szinten egyetlen kolléga ügyel, míg a felsőn, alapesetben (minimum) három. Ez a lenti szekció 4 szobával rendelkezik, ahol 8-8 főt tudunk elhelyezni, így összesen 32 embert. Egy ilyen teljes lenti kontingenst, a vezetőink, a BMSZKI vezetőivel és a Gyáli Szálló vezetésével egyeztetve át tudtak helyezni a Gyáli úti Átmeneti Szálló egy frissen átadott részébe, ami további segítséget jelentett a fenti létszám csökkentésében. Fontos itt megjegyezni azt, hogy erre nemcsak a járványügyi intézkedések miatt volt szükség. A lakók közül az utóbbi hónapokban egyre többen - minden bizonnyal a vírushelyzettel járó stressz, és

egyéb okokból kifolyólag -, agresszívan kezdtek fordulni sorstársaik és az ügyeletben lévő kollégák felé. Ez megnyilvánul a kitiltóink számában is.”

„Szociális szakmai munkára a mi munkakörünkben kevés lehetőség nyílik. Leginkább az ide érkezők fizikai szükségleteit elégítjük ki, kvázi szállást biztosítunk nekik az éjszakára, felügyeljük a rendet, illetve krízisidőszakban minimális élelmiszert adunk vacsorára. Természetesen, amit a körülmények engednek, igyekszünk megtenni, gondolunk itt az segítő beszélgetésre például (amire a „rendfenntartás”, beengedés, esti rutin, adminisztráció, stb, mellett kevés idő jut), vagy iratpótlásra, krízissegélyhez juttatásra, FET-re küldésre, mosás intézésére stb. **A lakóink zöméhez rajtunk kívül nem sokan szólnak egész nap, tulajdonképp részben mi jelentjük a kapcsolatot a társadalommal.** Különösen igaz ez az „első éjszakásokra”. Ott különösen fontos, milyen benyomást szereznek rajtunk keresztül az ellátórendszerrel, megtetszik-e nekik itt annyira, hogy másnap is visszajöjjenek hozzánk? (Persze ebbe az egyenletbe a rendszeres látogatóink összetétele és a kegyetlen ágyipoloskák is közre játszanak) Fontos az emberi hangnem, hogy elfogadjuk őket, ha már a társadalom peremére szorultak. Azt gondoljuk, ez rendben van az Elődben, emberséges, jó kollegákkal lehet itt együtt dolgozni. A Teamet szerintünk jó szakemberek alkotják az Elődben, a vezetőink is készséggel segítenek, tanácsolnak és ha kell Napóleoni szigorral tartanak rendet. Jól ragadják meg a hosszúra sikeredett mondandóban a lényeget.”

„A lakóink zöme olyan kliens, akiket nem fogadnak már másik intézményben ilyen-olyan okból kifolyólag, nem könnyű emberek, persze ez a hajléktalanokra általánosságban is igaz. Az Elődöt látogató ügyfeleink között jelentős a pszichés betegek aránya. (depresszió, skizofrénia, kevert személyiségzavarok, ADHD, PTSD, komorbiditás stb.) A BMSZKI biztosította pszichológiai segítséggel (Például a Könyvesen elérhető pszichiáterek) ellenben mégsem jellemző, hogy élnének. (Erről a 2018; 2019-es BMSZKI Módszertani beszámolók is bizonyosságot tesznek. Az Elődből érkezett, a szolgáltatást igénybe vevők száma a két év alatt 1 fő volt.) Több, súlyos epilepsziával diagnosztizált ügyfelünk is van. Sok a rossz egészségnek örvendő, fekélyes beteg.”

„Az ügyfélkörünk társadalmi (nyugdíjkorhatár emelése, táppénz csökkentése, lakástámogatási rendszer felfüggesztése, energiaár támogatás csökkentése, adóemelés) és személyes okok miatt váltak hajléktalan emberekké.

A hajléktalanná válás egyéni/személyes okai:

Az esetek mintegy kétharmadában a kapcsolati konfliktusok (válás, élettársi kapcsolatok felbomlása, szülőkkel történő összeveszés, nyugdíjas magára maradása stb.) állnak a háttérben. Ehhez gyakran problémaként társul a függőséget kiváltó anyagok használata (drog, alkohol), a fizikális és mentális egészség romlása (rokkantság), valamint a bűnözés. Az állami intézményekből való kikerülés (állami nevelés, pszichiátriai intézet, kórház, börtön, szociális otthon) is nagy arányban oka lehet a hajléktalanná válásnak. Növekszik a gazdasági okokból bekövetkező hajléktalanság aránya is (munkanélküliség, önálló életkezdés és a lakáshoz jutás nehézségei, tartós szegénység), emellett az állandósult jelenség, hogy a hajléktalan emberek között folyamatosan magas számban találhatók meg az ország legszegényebb megyéiből származók. Hajléktalansághoz vezethet az egyén vagy család életében az is, amikor váratlan krízishelyzet (betegség, életmódváltás, a vállalkozás sikertelensége, betörés, elemi kár stb.) áll elő. Olyan rendszerekben kell gondolkodnunk, amelyek a hajléktalan-ellátásból való kilépést biztosítják, mert ez a rászorult embert egyik helyzetéből egy másikba helyezi át. Ez pedig fejlődés, növekedés.”

Baranyai József - Bohos Hajnalka - BorosSándor

„A szenvedélybetegség, a tudatmódosító szerek használata együtt jár a szélsőségekkel, személyiség betegségekkel, kiszámíthatatlansággal, ez megnehezítve a hajléktalan életmóddal, a szerhasználat miatti állandó kitiltásokkal, a sehol nem kellek életérzéssel.

Mi ezen szeretnénk változtatni például a Védett szinttel. **Nagy tapasztalatra tettünk szert a fiatal aktív kábítószer használók ellátásában.**

Látjuk, hogy nem véletlenül választják a szerhasználatot. Látjuk, mondják is, hogy nincs más alternatívájuk az élethez. Amolyan „senki nem szeret”, „utál mindenki”, „csak kolonc vagyok” – életérzésekről számolnak be. Lemondtak önmagukról, lemondtak a tiszta élet lehetőségéről. Senki nem tudhatja mikor nyílik meg egy ablak, mikor érhetjük el őket, mikor érik be a motiváció a változáshoz. Amikor nem kapnak bizalmat, a motiváció gyorsan elvész, és az ő válaszuk az újbóli szerhasználat, **mi arra vállalkoztunk, hogy felépítsük a lehetőséget arra, hogy tisztán érdemes szembenézni a nehézségekkel, mi türelmesen, segítőkészen, motiválva vagyunk jelen az életükben. Mindenki tudja, hogy bizonyos dolgokat lehetetlen megvalósítani mindaddig, amíg nem jön valaki, aki erről nem tud, és megcsinálja”**

Kordás Ildikó - Piák Réka - Prainerné Holes Katalin

„A szállón megváltozott a szociális munka tartalma és kommunikációja is. A segítő attitűdöt felváltották a járványügyi protokoll betartására irányuló utasítások. „Mosson kezet, vegye fel a maszkot, ne csoportosuljanak stb” **Lakóink nehezen kezelik a kudarcot, keresik a biztos pontokat és nem szeretik a változást. Ebben a kaotikus állapotban némely lakó számára az Előd éjjeli menedékhely jelentette az egyetlen biztos pontot.** A legkisebb változás is feszültséget generált, mint a fix helyek megváltoztatása, vagy a team napján zárva tartó melegedő. A lakók viselkedésében pillanatnyi hangulatuk vált meghatározóvá. Gyakran a kérést is támadásnak vették, ami a maszk viselésére vagy az elkülönítésre vonatkozott. Ügyfeleink gyakran a hajléktalanság felvállalásával mentesítették magukat a szabályok betartása alól. Sokan kaptak büntetést a kijárási korlátozás vagy az utcai maszkviselés megszegése miatt.”

„Az utóbbi időben megszorodtak az erőszakos megnyilvánulások a szálló területén, ez a kitiltók számában is megmutatkozott. Igyekeztünk a kitiltásoknál teljes körűtekintéssel eljárni; mérlegeltük a törvényi rendelkezéseket és a pandémia okozta nehézségeket. Kirajzolódtak a szakmabeliek és az egyéb területről érkező segítőik közötti ellentétek. A szakmaiság és az állásfoglalás helyett hosszas, személyes, olykor véget nem érő viták indultak a dolgozók között a lakók sorsáról.”

„Az tapasztaltam, hogy az itt dolgozó kollégák fáradtak, gyakran éreztem magamon a kiégés első fázisának jeleit. Megszűntek a rekreációs lehetőségeink, legtöbbünknel kimarad a sportolás, megszűnt a társasági élet, a közös beszélgetések.

Mentális egészségünk védelmében vajmi keveset tudtunk tenni. Lehet, hogy egy szupervízió segítséget jelentene. Közvetlen vezetőink – a fokozódó nyomás ellenére - megpróbálták mindent megtenni, hogy ez a helyzet elviselhetőbb legyen számunkra. Figyelték jelzéseinket, a helyzethez mérten megoldották a problémákat. A felsőbb vezetőségtől azonban sokkal több megerősítést vártam volna.”

„A hírekből ügyfeleinkre zúduló információkat kétkedve fogadták, beszélgetéseik erről szóltak. A napjainkat már egy teljesen ismeretlentől való félelem vette körül. Még nem számolva azzal, hogy életüket teljesen megváltoztatja az előttünk álló világjárvány. Kérdéseikben nem tudtunk segítséget nyújtani, a félelmeiket nem tudtuk eloszlatni.

Elsődleges tennivalónk az ügyfeleink megnyugtató és folyamatos tájékoztatása, valamint a velük való szorosabb interakcióra terelődött. **A nagy hajrásban, amikor volt egy kis időnk, kis csoportokat bevonva leültünk beszélgetni velük.** Ezek a beszélgetések túlnyomó részben a járványügyi helyzetre tértek ki. Fontosnak tartottuk, hogy megtudjuk, hogyan élik meg ezt a helyzetet, szerintük jók-e ezek az intézkedések, mennyiben változott meg az életük, megélhetésüket hogyan befolyásolta a kialakult helyzet.”

„karácsony előtt fát állítottunk, közös helyiséget dekoráltunk ügyfelek bevonásával. December 24-én meleg ételt főztünk, december 25-én mézeskalácsot sütöttünk. Az ügyfél konyha kitakarítása után jöhetett a közös mézeskalács készítés, közben a karácsonyról beszélgetés.”

„A koronavírus járvánnyal párhuzamosan megjelent egy új életveszélyes mellékhatásokat okozó kábítószer. A „bika” olcsó, könnyen beszerezhető az egyre jobban növekvő szerhasználók körében. A szállóra érkező ismert szerhasználók élnek vele, viselkedésük a fogyasztásától agresszívabbá válik, a korábban használt szerekhöz képest. Az ügyfélkörből két haláleset jutott tudomásunkra, ennek a következményeként.”

Kollégáim által megfogalmazott tervek:

- A földszinten működő nappali melegedő és éjjeli menedékhely esztétikai kialakítását újra kell gondolni. Hiszen, ha valaki belép egy épületbe, rögtön szembetűnnek bizonyos dolgok: a tér kialakítása, a színek hatása, a rendezettség, a tisztaság és a fényhatások. Mindezek lényeges benyomással bírnak és hatással vannak az emberek lelkivilágára. Hova is léptem be? Milyen hangulatot sugároz pl. a festés a falon? Azt gondolom, hogy lehetne színesebb, otthonosabb az intézmény.
- Egyfajta közösségi mentális beszélgetés, közösségi önfejlesztés beindítása a team részére. Ezt fontosnak tartom a mi motivációnk fenntartására és mentális egészségünkért is. Kollégák egymás között beszélhetnének, nehézségeikről, pozitív élményeikről egyaránt. Itt fontosnak tartanám megemlíteni, hogy az erre szánt idő legyen elszámolható, ne a szabadidőből menjen.
- A felső vezetésnek egy ötletként figyelmébe ajánlanám, a megújulás „alkotói megújulás” azon formáját is, hogy a kollégák az éjjeli menedékhelyekről például 2-3 hónapra át tudjanak kerülni átmeneti szállókra dolgozni, így szerintem nemcsak az új

ingerek, de a kiégést is megelőzhetjük. Ezt saját tapasztalatból írom, tudom mennyit számított amikor nem az Elődben, hanem más egyéb telephelyen dolgoztam le a munkaidőmet.

- Az intézményben sok a poloska! Ezek az élősködők megkeserítik nem csak a lakók, de a dolgozók és azok családjai életét is. Az idén használtunk ózongenerátort, nagyon hasznos volt, szeretnénk egy sajátot!
- Az elmúlt időszakban szóba került egy olyan közfoglalkoztatott foglalkoztatása, akinek a feladata a matracok, ágyak fertőtlenítése lenne.
- Step by Step projekt. Röviden a lényege az együttműködés kialakítása, a hátrányok lefaragása és a készségek fejlesztése lépésről lépésre. Olyan elfogadó közeget szeretnénk kialakítani, ahol felügyelet mellett mesterséges helyzeteket generálunk, ezáltal lehetőséget teremtünk pozitív tulajdonságok megszerzésére, készségek gyakorlására, esetleges kudarcok megélésére. Lakóinknak jelen életükben nem kell elvárásoknak, kötétségeknek megfelelniük. Kialakultak a hajléktalan életformához társuló rossz beidegződések. Ezeken javítanánk.

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, pingpongozni, sakkozni.

Szociális ügyintézésre is lehetőség van mindenki 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.

Melegedőnket továbbra is egy munkatárs üzemelteti, és a napi rutinfeladatokon túl szociális ügyintézés és segítő beszélgetéseket folytat, valamint a karbantartási feladatok és az intézményi ellátmányok is ebben az időszakban történnek, illetve érkeznek. Az elmúlt évben

az utcai gondozó szolgálatok a nappali időszakban is szállítottak be hozzánk közterületekről ügyfeleket, így erre is fokozatosan fel kellett készülnünk.

A pandémiás helyzet a melegedő működését is befolyásolta természetesen, a beléptetési protokollt is tartjuk folyamatosan. Az első hullám idején volt egy rövid időszak az akkori bizonytalanságnak is köszönhetően, mikor csak limitáltan tudtunk beengedni ügyfeleket egyszerre. Gyakorlatilag ez azt jelentette, hogy nagyon figyeltünk arra, hogy közösségi tereinkben például egyszerre maximum csak 2 ember tartózkodjon, felváltva használják többek között a mosdóinkat, zuhanyzóinkat, konyháinkat. A melegedő forgalma az egész évet tekintve emelkedő tendenciát mutatott, egyre többen fordultak hozzánk ügyeik intézésében, vagy egyszerűen csak egy biztonságos menedéket kerestek legfőképp a hidegebb napokban.

TERVEK A JÖVŐRE

Ez egy nehezen megfogalmazható kérdés, mert teoretikusan mi más is lehetne mintsem az, hogy emberek ne lakjanak az utcákon vagy fűtetlen lakásokban, legyenek kivezető utak a hajléktalan létből, mindenkinek legyen az állapotához mértén megfelelő és tartós lakhatása. De természetesen intézményi szintekre bontva a gyakorlatban ez máshogy hangzik.

- Mindkét intézmény tekintetében az elsődleges cél továbbra is, hogy legyenek **biztonságosak**, minden hozzánk betérő ügyfél-csoport számára **legyen hozzáférhető, használható és kiszámítható** a szolgáltatásunk. Tudjunk alternatívákat csatolni a közterületeken való tartózkodás helyett, a gyógyuláshoz, ha arra van szükség, mindezekhez - megfelelő tudással és háttérrel - felkínálni a változás lehetőségét.
- Régóta szeretném, ha **az Elődben** például **megszűnnének az emeletes ágyak**. Teljesen idejüket múlták már a tömegszállások, a szűk szobákban elhelyezett 15-25 ember nem segít abban, hogy vonzóvá tegyék és megfelelő alternatívaként szolgálják az utcán élő hajléktalanság felszámolását. Minden szakmai tudás, irányvonal és iránymutatás arra visz, hogy kisebb, differenciáltabb szolgáltatásokat kell létrehozni, akkor és csak úgy lehet eredményesen dolgozni. Vannak és voltak már ilyen szolgáltatásaink melyek bebizonyították, hogy kisebb férőhelyszámú szállókon azonos problémákkal küzdő csoportokkal hatékonyabban lehet dolgozni.

- Ha a **Bánya** utcai intézményt nézzük akkor pont egy olyan szállóról tudunk beszélni, mely fizikai adottságait tekintve kiválóan tud és tudna is kiszolgálni majdnem bármilyen célcsoportot. Mostani profilját tekintve is kiválóan működik hiszen olyan embereket lát el jellemzően, akik a jelenlegi hajléktalan-ellátó rendszer diszfunkciói miatt kívül rekedt idős, már némelyikük ápolásra szoruló, de még szociális otthonokba nem elhelyezhető réteget szolgál ki, illetve kvázi lakat. De mégis azon gondolkodunk, hogy ha lenne hova elhelyezni – tovább helyezni ezt a célcsoportot, akkor neki állnánk egy *előtte tartósan utcán élőknek kialakított szálló* beindítására előkészíteni egy javaslatot. Intézményeink közt jelenleg nincs ilyen típusú szállás, mely véleményünk szerint nagyon hiányzik a BMSZKI intézményi palettájáról.
- Kollégáimmal általában négyszemközt, illetve kisebb csoportokban sokat beszélünk a nehezen kezelhető lakóinktól elszenvedett verbális agresszióról, a folyamatos stresszhelyzetekről, jó konfliktuskezelési technikákról. Mára eljutottunk odáig, hogy maguktól hozzák ezeket a problémákat a team megbeszéléseinkre. Nagyon fontos és előre lépesnek tartom, hogy ezekről tudunk őszintén beszélni közösen és nem veszik „normálisnak” azt, hogy állandó abúzusnak vannak kitéve. Általuk az fogalmazódott meg első körben, hogy szeretnének például egy képzés keretén belül találkozni olyan szakemberrel, aki segíteni tud ezeknek a néha nagyon durva helyzeteknek a megfelelő kezelésében. Ezen mindenképp dolgozni fogok a jövőben, hogy megkapják ezt a fajta segítséget, valamint már korábban jeleztem vezetőim felé, hogy szükségét érzem a szupervíziónak kollégáim részére.

Rettenetesen nehéz, embert próbáló és lélekölő munkát végeznek estéről estére, általában erősen ittas, szerhasználó, büntetésvégrehajtasból szabadult, súlyos pszichiátriai érintettségű és jellemzően agresszív ügyfélkörrel ezért szeretném, ha a BMSZKI vezetése hathatósan foglalkozna ezzel a kérdéssel a jövőben.

Ha a saját vezetői céljaimon gondolkodom akkor mindig az a legfontosabb a megfelelő szolgáltatásaink létrehozásán vagy épp megfelelő színvonalon tartásán kívül, hogy kollégáim komfortosan érezzék magukat munkahelyükön és biztonságos közegben tudják végezni feladataikat.

Legtöbb kollégánkkal szerencsére már régóta együtt dolgozom, melynek titka lehet a közös célok megfogalmazása, a tisztánlátás és kiszámíthatóság mindenki részéről, a stabilitás, a naprakész tudás fenntartása, egyáltalán az, hogy számíthatunk egymásra. Mindkét intézményben jó csapat dolgozik, tisztelem munkájukat.

ZÁRÁSKÉPP

Mindenki elfáradt. A bizonytalanság az ismeretlentől, a félelem az ismerttől, bizakodás a megoldásban. Kollégáim és vezetőim rengeteg munkaórát dolgoztak munkaidőben és talán azon kívül is, hiszen szociális segítők vagyunk, mikor baj van ott vagyunk, összetartunk. Vezető kollégám és a magam nevében bizton írhatom, hogy a tavalyi évben minimum másfél évnyi munkaórát ledolgoztunk. Most talán látszik az alagút vége, de még mindig nincs biztos. Ami viszont az, hogy az **eddig láthatatlan hivatásunk hirtelen felértékelődött**.

Sajnos egy ilyen beszámolóban nem lehet pontosan megmutatni mi is történt egy teljes éven keresztül, de szívesen válaszolunk a még felmerülő kérdésekre az alábbi elérhetőségeinken.

Köszönjük, hogy elolvasta beszámolónkat!

2021. február

Tisztelettel,

Előd – Bánya Team

biczok.zoltan@bmszki.hu / gregus.noemi@bmszki.hu