

2020. ÉVI SZAKMAI BESZÁMOLÓ



**Kőrakás park „Szobabérlők háza”
Átmeneti Szálló**
1157 Budapest Kőrakás park 1-8

A Kőrakás parkban a „Szobabérlők háza” 408, átmeneti szállónk 122 férőhelyes.

A „Szobabérlők házat” 2010. január 1-én vettük át, az Átmeneti szálló nyitásának időpontja 2010. december 15-e volt.

Működési sajátosságok:

A „**Szobabérlők házába**” nyilvános pályázattal lehetett bekerülni. Az elhelyezés két-, ill. egyágyas férőhelyekre történik, a vizes blokkok közösek. Lakóinkkal maximum egy évre kötünk szerződést. A szerződés megkötésének feltétele egy havi díjnak megfelelő összegű kaucióbefizetése.

Az Átmeneti szállóra elsősorban páros elhelyezést igénylő ügyfeleinket várjuk, az elhelyezés körülményei megfelelnek a fent leírtaknak, a szállóra a bekerülés a központi Felvételt Előkészítő Team-en keresztül, történik.

A szolgáltatások köre:

Mindkét elhelyezési formában

- tisztálkodási- mosási lehetőség külön helyiségben
- felszerelt konyhák
- kis társalgó
- a lakrészekben mosdó, beépített szekrények találhatóak

Az átmeneti szállón

- interjú szoba
- rekeszekkel ellátott hűtőszekrények
- Top-moszetonos mosógép

Személyi feltételek

A Kőrakás park „Szobabérlők háza” és Átmeneti szálló dolgozói:

- 1 fő ellátási egységvezető
- 1 fő ellátási egységvezető helyettes
- 5 főszociális munkás átmeneti szálló részlegen
- 1 fő szociális munkás „Szobabérlők háza” részlegen
- 1 fő pénztáros
- 1 fő gondnok
- 1 fő adminisztrátor
- 4 fő segítő (repció)
- 4 fő fizikai segítő munkatárs

Szakképzettség

A szakdolgozó munkatársak mindegyike felsőfokú szakirányú végzettséggel rendelkezik.

Változások

Az év folyamán, komoly változások történtek a munkatársak körében, pozitív és negatív értelemben egyaránt. Egy fő fizikai segítő munkatárs, tartós betegállományba kényszerült, ami azt jelentette, hogy nyár közepétől, az év végéig, már nem is tudott munkába állni. Az Ő pótlását csak külsős megbízási szerződéssel tudtuk megoldani. A szobabérlős szociális munkatárs fizetés nélküli szabadsága miatt, január hónapban új kollégát vettünk fel. Az előző évben eltávozott esetkezelő szociális munkatársakat augusztusban sikerült pótolni, ekkor, összesen 4 fő, új szociális munkatársat vettünk fel, ezzel 2020-ban a szakmai team, szinte teljesen kicserélődött.

Szakmai programokon való részvétel

- 1 fő Február 3.-i felmérés
- 3 fő részvétele a FET munkájában
- 8 fő Kocsis szálló szakmai nap
- 4 fő új belépők képzése
- 1 fő szakmai továbbképzés

Kapcsolattartás szervezetekkel

- XV. Önkormányzat Hagyatéki csoport,

- XV. Önkormányzat Szociális csoport
- XV. Családsegítő Szolgálat
- Kapcsolattartás kórházi szociális munkásokkal

Ellenőrzés

- éves fenntartói ellenőrzés

„Szobabérlők háza”

A „Szobabérlők háza” pillanatnyi létszáma: 286 fő.

Ki és beköltözések alakulása 2020/fő (szerződő felek)

Beköltözők száma	15
Kiköltözők száma	19

Kiköltözések főbb okai 2020/fő

Önként távozott	3
Elhunyt	12
Felmondás	2
Lejárt szerződés után nem hosszabbítottunk	2
Összesen	19

Befogadások 2020/fő

Összes befogadási kérelem	4
Elfogadott kérelem	3
Elutasított kérelem	1

Az elutasítás oka: nem vett részt a kötelező PCR teszten, ami a beköltözés feltétele.

Befogadások törlése 2020/fő

Befogadás törlését kezdeményezte	4
Befogadás megszűnt egyéb ok miatt	8

Befogadás: Két férőhelyes lakrészben egyedülálló, befogad a lakrészébe egy másik személyt.

2020. évi férőhely kijelölés alakulása

2020-ban összesen 14 férőhelykijelölés történt, ebből 13 pályázó kötött szerződést, és két lakrészbe költözött befogadott személy.

2020- ban az üres lakrészekre összesen 14 pályázó volt férőhelyre kijelölve, ebből 13 pályázó kötött szerződést. Lásd a táblázatban a megosztást.							
2020. évi férőhely kijelölés a Várólistáról							
dátum	2 férőhelyes lakrész				1 férőhelyes lakrész		
	férőhely kijelölés lakrészre	szerződést kötött 3 hó önerő	nem kötött	együtt költöző 3 hó önerő	férőhely kijelölés lakrészre	szerződést kötött 3 hó önerő	nem kötött
2020. január							
2020. február	2	2		0	1	1	
2020. március					1	1	
2020. április							
2020. május							
2020. június							
2020. július	1	1		0			
2020. augusztus	1	1		0			
2020. szeptember							
2020. október	1	1		1	1	1	
2020. november	6	5	1	1			
2020. december							
összesen: fő	11	10		2	3	3	

Bérleti szerződés

2020.-ban, maradt a korábban kialakult gyakorlat, az első beköltözéskor 3 hónapra kötöttünk szerződést. Három hónap letelte után, a díjat a továbbiakban havonta kell fizetni, és ha minden feltétel teljesül, akkor a továbbiakban egyéves szerződést kötünk, azonban a további szerződések időtartamát, minden lakónk esetében megbeszéljük a munkatársakkal és szerződéskötés előtt, megnézzük a szoba állapotát is, a rendeltetésszerű használatot.

Ebben az évben sem került sor új pályázatok beadására, a korábban beadott pályázatokból töltöttük fel a férőhelyeket.

A bérleti szerződés kötésének általános feltételei:

- A díjfizetésben tartozás nem állhat fenn
- Házirend betartása
- Befogadott esetén pótdíj fizetése.

A következő szerződés időtartamának feltétele:

- Az alapvető együttélési szabályok betartása
- A díj időben történő befizetése
- A lakrész megfelelő tisztasági és közegészségügyi állapota

Amennyiben a fenti feltételek együttesen, egyidejűleg nem teljesülnek, akkor vagy nem kötünk szerződést vagy a változás reményében rövidebb idejű szerződést kötünk.

Tapasztalatok

Mivel az intézmény végleges elhelyezést biztosít, így évről-évre hasonló helyzetekről tudok beszámolni. Sokesetben fordultak hozzánk lakóink, az összezártaságból adódó legkülönbözőbb konfliktusok kezelése végett.

Tapasztalatunk szerint nagyon sok vita keletkezik a viszonylag szűkös hely, a vizes blokkok közös használata, az együtt lakók egymás iránti toleranciájának hiánya, a kompromisszumra képtelenség miatt. Sok az alkohol- és pszichiátriai beteg lakónk, akik sajnos nem minden esetben hajlandók szakszerű segítséget elfogadni.

Lakóink egy része azt kifogásolja, hogy a nehezen kezelhető lakótársaikkal nem vagyunk elég szigorúak, a problémás lakók pedig azt kifogásolják, hogy velük nem vagyunk elég megengedőek. Mi pedig a kettő között próbáljuk a kényes egyensúlyt fenntartani és a végsőkéig elmenni abban, hogy ne kelljen szerződést bontani.

Volt értékelhető és irreális problémafelvetés is. Amikor konkrét volt a bejelentés, az ügyet kivizsgáltuk, az érintett felekkel beszélünk. Azt a konfliktuskezelési gyakorlatot alkalmazzuk változatlanul, hogy bejelentés esetén, mindkét érintett felet lehívjuk és a felmerült vitákat közösen beszéljük meg, az évben egy esetben jóvátételt írtunk elő, de sajnos nem teljesült...

Tovább próbálkozunk azzal is, hogy elmagyaráztuk lakóinknak, hogy bizonyos helyzeteket muszáj önállóan megoldani, de legalábbis megpróbálni a személyes konfliktusok, veszekedések kölcsönös megoldását. Egyrészt, mert Ők azok, akik együtt élnek, másrészt bizonyos döntéseket csak egymással közösen tudnak meghozni, vagy meglévő gyakorlaton változtatni. Hangsúlyoztuk, hogy nem lehet célravezető, ha minden egyes ügyet eleve harmadik fél bevonásával hajlandóak csak rendezni, ami valójában azt jelenti, hogy semmit nem rendeznek, csak „maguk elé tolnak” egy harmadik felet, akitől azt várják, hogy saját érdekeiknek megfelelően, helyettük intézze el a kellemetlen ügyeket. Ez a szemlélet még inkább indokolt volt a járványos időszakban, amikor nem tudtunk minden egyes ügyben felmenni a szintekre.

Az év folyamán 83 esetben adtunk írásbeli figyelmeztetőt. A figyelmeztetések általános típusai ebben az évben sem változtak, „mértéken felüli” ittasság miatti veszekedések, társas együttélés szabályainak megsértése, személyi és közösségi higiéniai szabályok be nem tartása, lakrész elfogadhatatlan állapota, lakrészben dohányzás, rovarirtás akadályoztatása, a hulladék ablakon való kidobása, a járványügyi előírások, az intézményben fennálló látogatási tilalom megszegése

A szerződéskötés előtti lakrész ellenőrzések 2020-ban, tekintettel a járványhelyzetre, leálltak, csak nagyon indokolt esetben kerestük fel a szinteket.

2020-ban is, jelentős megterhelést jelentett, hogy intézményünkben az önálló lakhatásban élő, idős, beteg lakóink, akik állapotuknál fogva gondozásra szorulnának, sok esetben sajnos ellátatlanok. Közvetlen kórházi segítségre nem szorulnak, idősotthoni elhelyezésük nem lehetséges, mivel még nem igényelnek napi 4 órás ápolást, vagy igényelne, de lakónk nem vállalja az elhelyezést, ezek az esetek jelentős megterhelést jelentenek az önellátó intézményben.

Lakóink napi szinten kerestek meg bennünket különböző ügyekben, melyek szintén nem változtak az előző évekhez képest:

- elsősorban szerelési igények, meghibásodások
- veszekedések, konfliktusok
- igazolások kérése
- fizetési elmaradások, egyeztetések
- panaszok, kritikák

Gondnoki tevékenység

Huszonhárom darab káreseti jegyzőkönyvet vettünk fel. Jellemzően kiköltözés utáni lakrész rendbetétel, ritkább esetben szándékos károkozás történt.

Tekintettel arra, hogy a ház állapota továbbra is elavult a 2020-as évben is sok műszaki problémát kellett megoldanunk. Megközelítőleg 400 darab munkalapot töltöttünk ki.

A teljesség igénye nélkül: 10 db radiátort kellett kicserélni, valamint az üres lakrészekbe, indokolt esetben a bútorok összeállítása megtörtént. 12 esetben kellett a lakrészt leüríteni, mert a lakó távozása után, ezt sajnos nem tette meg.

Folyamatos karbantartási munkák: zárcserék, vízszereleési feladatok és igyekeztünk az év során tisztasági festést végeztetni, a megüresedett lakrészekben, ha erre szükséges volt.

Kiépítésre került a 4-es és 5-ös lépcsőházban a szintenkénti hangosító rendszer. Ezzel az ügyelő kollégák munkáját könnyítettük meg. Egy gombnyomásra le tudnak hívni lakókat ügyek intézése miatt.

A 3-as lépcsőházban felújításra került az orvosi szoba illetve a 4-es lépcsőházban a Team helyiség. Az orvosi szoba még nem került használatba 2020 folyamán.

2020 decemberében a 4-es lépcsőházban, 3 vizesblokkban teljes felújítás történt, ami tartalmazta a vízszigetelést, burkolat és szaniterek cseréjét is.

Nehézségek

Ellátási gondok miatt sajnos 2020-ban is folyamatosan akadozott a karbantartási feladatok megoldása.

Az épület vizesblokkjai továbbra is katasztrofális állapotban vannak, a földem szigetelése az építés óta eltelt 4 évtized alatt tönkrement. Emiatt sok zuhanyzó és WC plafonja rohad, penészes. Indokolt lenne a vizes helyiségek szigetelésének megoldása.

2020-ban sem került sor ablakcserére az intézményünkben. Sajnos sok ablak esetében ez indokolt volna illetve mind a 8 lépcsőház bejárati ajtót is cserélni kéne, hisz ezek is 40 évesek.

Összefoglalás

A 2020-as évet alapvetően a járvány határozta meg. Az első szakaszban, még az is nehézséget okozott, hogy nem volt elegendő, osztható, maszk, ami a második hullámban már bőven elegendő lett. Az első szakaszban, nagyon nehéz volt kontrollálni a kijárási tilalmat és azt is, hogy a „Szobabérlős részlegbe” ne menjen be idegen személy a fertőzés elkerülésének érdekében. Az átmeneti szállón bevezetésre került a napi lázmérés és fertőtlenítő automaták lettek felszerelve, majd később, a szobabérlős részlegbe is kerültek fertőtlenítők. Nehézséget okozott azonban, hogy mivel a piaci részen, összesen hat kapun keresztül lehet bejutni, így

kontrollt nem tudunk alkalmazni, kizárólag felhívásokat, figyelmeztetéseket tudunk kihelyezni a lakóknak. Május hónapban történt tesztelés a lakók között, mindkét részlegen, a későbbiekben, már csak az átmeneti szálló lakóinak tesztelésére volt lehetőség. Az átmeneti szállón, egy fő igazolt covidos beteg volt, akit biztonságos körülmények között el is szállítottak. A szobabérlős részen két megbetegedés történt, itt a szálló jellege miatt az elszállítás nem volt lehetséges, így karantént írtunk elő. Fertőzés esetén, az adott szinten élőket azonnal tesztelésre küldtük, nem szeretném elkiabálni, de talán ennek is köszönhető, hogy ezidáig, a szálló méretéhez képest kevés megbetegedés történt.

Kőrakás park Átmeneti Szálló

Az Átmeneti Szálló szakmai vezetőjeként a 2020. évet a járvány miatt az ártalomcsökkentés esztendejének nevezném. Az egy évvel korábban írt szakmai beszámolómban részletesen írtam az intézményben kialakult komoly szakember hiányról. A 2020. évet is ilyen létszámbizonytalan állapotban kezdtük és a távozott, valamint az év első felében távozó kollégák pótlását a járványhelyzet is nehezítette. Az év második felében sikerült aztán 4 szociális munkás kollégát felvennünk. Az új kollégák (Gál Szabolcs, Marx Dóra, Petrik Zsuzsanna és Tankó Borbála) „betanításában” az egyetlen megmaradt kollégám, Kis Bernadett volt segítségünkre. Köszönetet mondok Farkas Edina pszichológusnak, aki a járványhelyzet okozta nehézségek ellenére is lelkiismeretes munkát végzett az év során ügyfeleinkkel és folyamatos kapcsolatot ápolt velem és szociális munkás kollégáimmal is. Megköszönöm továbbá szociális segítőink munkáját is, hiszen a járványhelyzet okozta újabb és újabb feladatok, nehézségek megoldásában a tőlük telhető legnagyobb erőfeszítésekkel vettek részt.

A Kőrakás park Átmeneti Szállás szakmai működése a létszám problémák rendezése után biztosítja, hogy minden ügyfél normatív módon egyéni esetkezelésben részesüljön.

Az intézmény adott folyosójára költöző ügyfeleket ugyanazon egyéni esetkezelő szociális munkás segítségével bízunk, így ugyanaz a szakember nemcsak az ügyfél személyes és párkapcsolati, de kis közösségben való működését is figyelemmel kíséri. A szociális munkás

- a szakmai vezetővel- időközönként szintgyűléseket is tart saját ügyfelei folyosóján az együttélésből fakadó problémák megbeszélésére.

Ügyfeleink észrevételei, az ezekre adott válaszok

Intézményünk nehéz hónapokon ment át a 2019 nyarától 2020 nyaráig tartó esztendőben. A súlyos szociális munkás hiány sajnos rányomta bélyegét a működésünkre. Ennek fényében igazán hízog eredményt ért el a szálló az intézmény ügyfeleinek elégedettségi felmérése során. Ráadásul –reményeink szerint- létszám problémáink megoldódása a felmerülő problémákra is megoldást ad.

A felmérésben megfogalmazott, szakmai munkát érintő néhány hiányossággal, kritikával kapcsolatban a következőket tudom megfogalmazni:

Szabadidős programok. Az elmúlt év során –részben a létszám hiány, részben a korlátozások miatt- valóban kevesebb programot tudunk megszervezni. A szociális munkás kollégák nyitottak a programszervezésre, meglátjuk, anyagi lehetőségeink –és a pandémia elhúzódása- mit engednek meg a 2021. évben.

Csoportos megbeszélések. Sajnos intézményünk nem rendelkezik 13 négyzetméternél nagyobb helyiséggel, így nagyobb létszámú csoportfoglalkozást, vagy lakógyűlést sem tudunk szervezni. Kisebb csoportok számára azonban tető alá fogunk hozni különböző foglalkozásokat, melyeket igyekszünk az ügyfelek igényeinek és szociális munkás kollégáim kompetenciáinak megfelelően tematizálni.

Közös tér. Ahogy azt fent jeleztem, egyszerűen nincsen nagyobb közösségi helyiség az intézményben... Ezen sajnos nem tudunk változtatni.

Szórakoztató eszközök. Magunk is érzékeljük ügyfeleink ilyen irányú igényeit. Jeleztük igényünket egy hangosbemondóval kombinált hangszóró rendszer kiépítésére a közösségi keretünk terhére. A hangosító rendszer 2020. őszén elkészült, de zene hallgatásra –egyelőre- nem alkalmas. Ügyfeleink szórakozásának elősegítése érdekében DVD kölcsönzőt működtettünk –amikor és amilyen módon a járvány ezt engedte-, a kölcsönzést fejlesztő foglalkoztatásban részt vevő ügyfelünk felügyelte.

Több rend-ellenőrzés. Fent jeleztem, hogy a folyosók szociális munkáshoz rendelése megoldást jelent az ellenőrzések gyakoriságának növelésére. Az év második felére kialakítottuk az ellenőrzések rendjét.

Fenyegetőzők kizárása. Nem tervezzük, hogy a jogviszony felmondásának eszközét gyakrabban alkalmazzuk intézményünkben. Gyakoribbak lesznek viszont a szintgyűlések, ahol ügyfeleink ventilálhatnak az esetlegesen kialakult konfliktusokkal kapcsolatban és közelebb juthatunk kompromisszumos megoldásokhoz.

Közösségi programok

A korábbi évek színes és változatos programjaihoz hasonló tevékenységek megvalósítását a járványhelyzet megghiúsította.

A szociális munkás kollégák azonban az ősz folyamán tető alá tudták hozni a hagyományos Halloween tökfaragást. Alább Petrik Zsuzsanna kolléganő szavait olvashatjuk a programról:

„Idén ősszel is, bár a járványhelyzet miatt ugyan rendhagyó módon, de megrendezésre került a várva várt halloweeni tökfaragás. Mint eddig minden évben, most is szép számmal akadtak jelentkezők a kézműves foglalkozáson való részvételre. Miután a programhoz szükséges anyagokat a kollégák beszerezték, a kis közösségi helyiségünkben nekiláttunk a közös munkának. A fantáziadúsan kifaragott tökök mellett született néhány igen kreatív üvegfestés is. A délelőtt családi hangulatban telt, a kötetlen, vidám beszélgetés kellemes légkört teremtett. A programon régebbi, és újabb lakóink is egyaránt részt vettek. Az elkészült alkotások a szokott módon a kertben kaptak helyet, ezzel nyújtva kellemes hangulatot a lakóknak és a járóelőzőknek egyaránt.”

A járványhelyzet –és az emiatt bevezetett ügyeleti rendszer- a szokásos, közös kerti munkákat is megghiúsította. Kis kertünk élő növényeinek életben tartásán, néhány friss palánta ültetésén, gondozásán felül plusz energiákat az ismert okok miatt nem tudtunk a kertészkedésbe fektetni. Mivel ebben az évben sajnos nem kaptunk anyagi támogatást a kert szépítésére, a felmerülő költségeket magam és Kis Bernadett álltuk, de egy-egy palánta beszerzésében ügyfeleink önállóan is közreműködtek.

Reméljük, a következő évben több alkalommal tudunk játék délutánokat, főzéssel egybekötött beszélgetős programokat, kirándulásokat szervezni ügyfeleink számára.

Élelmezéssel kapcsolatos programok

A Rászoruló Személyeket Támogató Operatív Program (RSZTOP) keretében legelesettebb lakóink jutottak meleg ételhez. Az Európai uniós forrásból, minisztériumi közvetítéssel megvalósult program keretében a BMSZKI 11 telephelyén 2020. év végéig napi 361 adag étel

került kiosztásra. A program lebonyolítójával való kapcsolat-tartás felelőse intézményünkben Kis Bernadett. Alább a kolléganő statisztikáit láthatjuk.

Az RSZTOP-s étkeztetés keretében a 2020-as évben munkanaponként 25 adag ételt kapunk, amit kioszthatunk lakóink részére.

A 2020-as évben 75 fő vett részt az RSZTOP-s étkeztetésben.

A 75 fő közül 34 férfi és 41 nő részesült támogatásban.

Korcsoport szerinti megoszlás:	fő
18-39 év	5
40-59 év	51
60-64 év	11
65-69 év	5
70-74 év	3

Ügyfeleink túlnyomó része a 40-59 éves korosztályhoz tartozik, idősebb ügyfeleink nagyobb arányban részesültek ebben a támogatási formában.

A 75 ügyfél jövedelmi helyzetéről:

Jövedelem forrása	Fő
jövedelemmel nem rendelkezők:	14
segély:	11
rokkantsági ellátás, fogy. tám, stb	13
fejlesztő foglalkoztatásban részt vevő:	8
rendszeres munkából származó jövedelemmel rendelkezők:	22
öregségi ny, időskorúak járadéka:	7

Bizonyos esetekben a jövedelem kérdésénél számításba vettük, hogy adott ügyfél párja milyen jövedelemmel rendelkezik. Ha egy pár egyik tagja jövedelem nélkül volt éppen, párja pedig valamilyen csekélyebb munkajövedelemmel rendelkezett, akár mindkét ügyfél kaphatott ilyen formában támogatást.

Az RSZTOP programon keresztül hétköznapi módon jutottak élelmiszerhez ügyfeleink, ám az Ételt az Életért Közhasznú Alapítvány programjának köszönhetően szombatonként 50 adag meleg ételt is ki tudtunk osztani az intézményben a teljes év során.

Gyógycipő

A 2020. évben a szintén hagyományosnak mondható gyógycipő program intézményi felelőse Marx Dóra kolléganő volt. Alább az ő sorai olvashatók:

„A tavalyi év során szakmai vezetőm felkért, hogy segítsek a minden évben elérhető gyógycipő-igénylés, és a hozzá tartozó ügyintézés lebonyolításában. Mind a kontakt személy (Márovics Krisztina kolléganő), akivel a részleteket egyeztettem, és aki a korábbi években is benne volt a program szervezésében, és a vizsgálatok lebonyolításában, az ügyfelekkel kapcsolatos adminisztrációban, mind az orvos és a cipészek is nagyon segítőkészek voltak. A vizsgálatok akadálytalanul folytak. Az igényelt cipők rendben megérkeztek.

A későbbiekben felmerülő anomáliák (méretproblémák, kivitelezési hibák) javítása, és korrigálása is gyorsan, zavartalanul folyt. 2020-ban 28 ügyfelünk használta ki a program biztosította lehetőséget.

Egyéni véleményem, hogy ez a program - a szemüveg készítési lehetőséggel együtt - az egyik leghasznosabb kezdeményezés, amit az ügyfelek érdekében egészségük fenntartása, vagy további károsodás megelőzése érdekében tenni tudunk. Anyagi helyzetük folytán ilyen ellátásban nem részesülhetnének e program nélkül. Szívesen képviselek ilyen, és ehhez hasonló támogatott egészségmegőrző lehetőségeket, és a későbbiekben is segítenék a lebonyolításban.”

A szakmai munkáról

A Kőrakás park Átmeneti szálló legfontosabb sajátossága a kétágyas, koedukált elhelyezési forma. Ügyfeleink között a legnagyobb a házas- vagy élettársi kapcsolatban állók csoportja, de meleg párok, sőt szülő és gyermeke, de néha több éves, szoros barátságban álló ügyfelek is intézményünkbe költöznek.

A 2020. év során intézményünk szociális munkásai összesen 176 esettel (85 férfi és 91 nő) foglalkoztak (külön „esetként” számolva az utógondozást és azt is, ha esetleg ugyanazon ügyfél az év során ki-, majd visszaköltözött.)

A fenti esetszámból 2020. december 31-én 113 még folyamatban lévő, 57 lezárt és 6 utógondozási státuszban volt. Meg kell jegyezni, hogy az adott év ebből a szempontból is rendhagyó volt. A pandémia miatt eltekintettünk a két éves intézményi lakhatási korláttól és a térítési díjfizetéssel kapcsolatban is megengedőbbek voltunk.

Életkor szerinti bontás (a KSH csoportosításában)

18-39 év közötti	26 eset	15%
40-59 év közötti	106 eset	60%
60-64 év közötti	24 eset	14%
65-69 év közötti	12 eset	7%
70-74 év közötti	5 eset	3%
75-79 év közötti	3 eset	2%

Ügyfeleink túlnyomórészt 40-59 éves, középkorú, „érett felnőtt” emberekből álló párok. Életkoruk alapján az aktív népesség körébe sorolhatnánk őket, de sok esetben igen leromlott fizikai és mentális állapotban érkeznek hozzánk.

A fenti eseteket vizsgálva a „mióta hajléktalan” kérdésre adott válaszok alapján megállapítható, hogy 17 eset 1989-2000, 42 eset 2001-2010, 117 eset pedig 2010-2020 között vált hajléktalanná. Az esetek 66%-a, tehát két harmada az elmúlt 10 évben vált hajléktalanná.

Iskolai végzettség:

Kevesebb, mint 8 általános	15	9%
8 általános	88	50%
Szakmunkásképző, szakiskola	46	26%
Érettségi	17	10%
Felsőfokú végzettség	10	5%

Az adatokból látható, hogy ügyfeleink 59%-ának 8, vagy kevesebb befejezett általános iskolai osztálya van. A szélesebb körű hajléktalan populáció hasonló adatait tekintve az érettségi és

felsőfokú végzettség tekintetében talán kedvezőbb képet mutatnak ügyfeleink, de ezek az adatok így is elgondolkodtatók, elkeserítőek.

Az ügyfelek csoportosítása a „Honnan jött?” kérdés alapján:

BMSZKI munkásszálló	Saját lakás	Albérlet	Egyéb munkásszálló	Családtag, rokon	Nem BMSZKI éjjeli menedékhely
1 eset	2 eset	4 eset	5 eset	5 eset	5 eset

BMSZKI átmeneti szálló	Önkormányzati bérlakás	Szívességi lakáshasználat	Nem BMSZKI átmeneti szálló	Közterület	BMSZKI éjjeli menedékhely
8 eset	8 eset	14 eset	15 eset	23 eset	76 eset

Látható, hogy ügyfeleink 46%-a éjjeli menedékhelyről érkezik intézményünkbe. Az éjjeli menedékhelyek közül a BMSZKI Aszódi úti intézménye a legnagyobb „kibocsátó” partnerünk. Az elmúlt évek során kiváló együttműködés alakult ki a két intézmény között. Az ott ellátásba került párok jó része hozzánk kerül és –sajnos, időnként, jobb híján- a két év lejártával néhány pár oda is kerül vissza átmeneti időre. Magasnak mondható, 13%-os a közterületről érkezett esetek aránya is intézményünkben.

A 2019. évben kiköltözött 78 ügyfél csoportosítása a „Hova távozott?” kérdés alapján:

Elhunyt	Család	BMSZKI éjjeli menedékhely	Áthelyezés BMSZKI átmenetire	Nem BMSZKI átmeneti	Albérlet	Szobabérlők háza	Önkorm. bérlakás	Kőbányai 22 „Görög ház”	Közterület	Egyéb	Ismeretlen hely
2	7	10	6	3	12	2	3	4	1	2	12

Az adatokból látható, hogy kiköltözött ügyfeleink 44%-a „jobb helyre” költözött az átmeneti szállónál: családjához, albérletbe, a Szobabérlők házába, Önkormányzati bérlakásba, vagy a Kőbányai úti „Görög házba” távoztak. 14%-uk azonos szintű lakhatásba, áthelyezéssel másik

BMSZKI-s átmeneti szállóra, vagy jogviszonya végén más fenntartású átmeneti szállóra távozott. 17%-uk költözött „rosszabb” helyre, éjjeli menedékhelyre távozott. Két fő elhunyt...

A korábbi években tapasztalt aránynál (2019-ben 24%) ugyan jobb az ismeretlen helyre távozottak aránya (18%), de dolgoznunk kell azon, hogy ez az arány tovább csökkenjen. A helyzet az, hogy párkapcsolati erőszak esetén a bántalmazó fél intézményi jogviszonyát azonnal felmondjuk és –érthető okok miatt- nem firtatjuk különösebben, hova fog költözni intézményünkben.

A kiköltözés lehetőségeinek kérdésében örömteli történésekről számolhatok be. 2020 nyarán a Fővárosi Önkormányzat Kőbányai út 22. alatt található, „Görög háznak” nevezett épületébe két pár nyert intézményünkben elhelyezést. Az év végén, szintén a Fővárosi Önkormányzat által kiírt rendkívüli lakáspályázaton további 3 pár nyert intézményünkben. Az ő kiköltözésük részben átcúszott a 2021-es évre. Ez utóbbi pályázatról Marx Dóra kolléganőm a következőket írta:

„A 2020-as év legnagyobb eredményének számít, hogy a Fővárosi Önkormányzat által kiírt pályázaton több ügyfél is nyert, ezáltal bérlakásba költözhetett. Nagyon nagy dolognak tartom, hogy intézményünk három lakást is „elnyert”, még nagyobb öröm, hogy ebből két lakást az általam gondozott ügyfelek foglalhattak el. Továbbá külön öröm számomra, hogy a lehető legnagyobb segítséget nyújthattuk ügyfeleinknek, hiszen átmeneti szálló lévén ez a feladatunk, jelesül, hogy jobb minőségű lakhatásba segítsük őket, és önálló életvezetés kialakításával, a társadalomban visszavehessék korábban elfoglalt helyüket, önbecsülésük hosszú távra visszaálljon. Ez a legszebb ebben a szakmában, amiért érdemes csinálni. Amire itt gondolok, hogy az olyan segítség nyújtása, amely tartósan változtatja meg az ügyfél életét pozitív irányba. Remélem, hogy én is hozzájárultam ehhez a folyamathoz néhány ügyfél esetében.”

A szakmai team tagjai a mindennapi munka mellett a kialakult rend szerint segítették a FET munkáját, részt vettek a zoom-os foglalkozási referenci megbeszéléseken is.

Intézményünkben egyéni esetkezelést és párokkal végzett szociális munkát „vegyesen” végzünk. A szakmai munkát kiegészíti és remekül segíti Farkas Edina pszichológus kolléganőnk munkája, aki hetente fogad ügyfeleket az átmeneti szállón. Felmerülő témák: indulatkezelés, veszteség feldolgozás, munkahelyi konfliktuskezelés, egészségügyi problémákkal való együttélés, párkapcsolati problémák. Edina folyamatos kapcsolatban áll a szociális munkás kollégákkal és személyesen velem is.

Kollégáim közül a 2020. évben ketten végeztek utógondozást. Erről a munkáról Petrik Zsuzsanna kolléganőm a következőket jegyezte fel:

„2020 augusztusában két lakónak sikerült albérletbe költöznie. A Foglalkoztatási és Lakhatási Iroda jóvoltából HKA pályázat keretein belül sikerült lakhatási támogatást elnyerni számukra, mely utógondozói feladatokat is igényelt. Mindkét lakó piaci alapú albérletbe költözött, melynek bérleti díját a pályázat által támogatni tudtuk. Decemberben lehetőség nyílt egy nagyobb összegű, vissza nem térítendő háztartási gép beszerzésre is, mely által a mindennapok könnyebbé váltak. Többségében automata mosógépet, mikrohullámú sütőt, hűtőszekrényt vásároltak a felhasználható összegből. Az utógondozás folyamatos, a tapasztalatok egyre inkább azt mutatják, hogy lakóink egyre önállóbban intézik az ügyeiket, sikeresen alkalmazkodtak az új környezetükhöz.

2020 augusztusában lezárult a Kőbányai út 22. sz. alatt lévő kiléptető lakásokra való pályázat is, mely szintén sikerrel zárult. Szállónkról 2 párnak adódott lehetőség arra, hogy szeptembertől támogatott lakhatás keretein belül boldoguljon tovább. Esetükben az önálló lakhatásra való felkészítés fokozatosnak mondható, mely kezdetben az előtakarékosagra és a hétköznapi, lakással kapcsolatos teendők, problémák önálló megoldására irányult (pl. rezsi befizetése, mérőórák leolvasása, együttműködés a ház gondnokával). Az elmúlt hónapok tapasztalatai azt mutatják, hogy lakóink gond nélkül vették az akadályokat, és a későbbiekben támogatás nélkül is boldogulni fognak az életben.”

A 2020. év során intézményünk ellátottjogi képviselője, Forgács Béla a kialakult rend szerint negyedévente tett látogatást intézményünkben. Ezekon az alkalmakon a kolléga körbejárt az épületben és ügyfeleinkkel beszélgetett. Elmondható, hogy a szakmai munkára érdemi panasz nem érkezett. Egy-két kisebb műszaki problémát azonnal orvosolni tudtunk. A kollégával való együttműködésünk zökkenőmentes és konstruktív.

Tervek és célok

Az intézmény kapcsolatrendszerének és lehetőségeink bővítése érdekében már a 2020. év végén felvettem a kapcsolatot a Budapest Bike Maffia egy aktivistájával, Balassa Bettinával. Célunk, hogy a BBM segítségével leheljünk új életet az intézmény kertjébe.

A járványhelyzet javulása esetén a korábbi évekhez hasonlóan szeretnénk közösségi programokat, csoportfoglalkozásokat szervezni.

A legfontosabb szakmai cél azonban az új kollégákkal közösen egy jól működő team felépítése.

Akkad Márta
Ellátási egységvezető

Németh Balázs
Ellátási egységvezető helyettes,
Szakmai vezető

Budapest, 2020. február 20.