



SZAKMAI BESZÁMOLÓ

A Külső Mester Átmeneti Szállás 2020. évi munkájáról

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

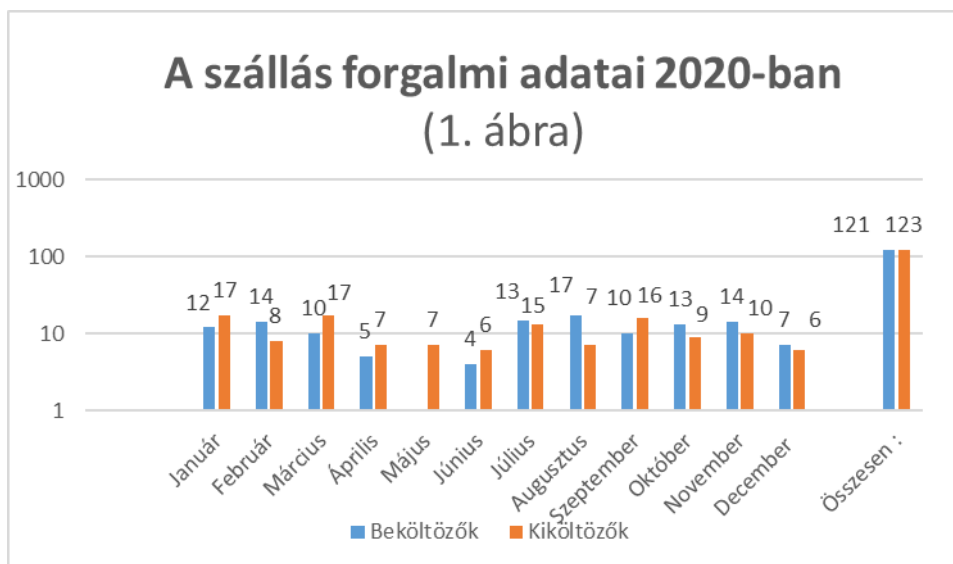
- a) állandó, bejelentett munkahellyel rendelkeznek
- b) rendszeres alkalmi munkából biztosított jövedelemből élnek
- c) nem rendelkeznek jövedelemmel, de beköltözéskor vállalják a lakhatási feltételeket és azok teljesítése érdekében jövedelmet szereznek
- d) támogatott képzésben, átképzésben, felzárkóztató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

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

2. *A Külső Mester Átmeneti Szállás ügyfélkörének bemutatása*

2020-ban 121 fő érkezett intézményünkbe. Ügyfélforgalmunk az elmúlt évhez viszonyítva, mintegy 13%-al csökkent, a beköltözők száma 17 fővel volt kevesebb a 2019. évi adatainkhoz képest. Az adataink mögött meghúzódó magyarázat: a pandémia miatt lakóink mobilitása, ki-, és beköltözése lelassult, így lakóink átlagosan sokkal hosszabb időt töltöttek intézményünkben. 2020 márciusától az Országos Tisztifőorvos felvételi tilalmat rendelt el a

bentlakásos intézményekbe, majd ezt követően csak 2 negatív PCR teszttel lehetett beköltözni a szállásokra. Ezek az intézkedések fékeztek le a beköltözéseket és igen nagy szervezési feladatok elé állították a BMSZKI Orvosi Szolgálatát és FET csoportját. Az elmúlt évben havonta átlagosan 10 fő költözött be a szállásunkra. (1. ábra) A vizsgált időszakban összesen 242 fő (2019-ben 258 fő) számára nyújthattunk szolgáltatásokat intézményünkben.



Egy-egy férőhelyünkön közel 2 (1,8) lakó fordult meg, intézményünk egész évben 100%-os kihasználtsággal működött, amely folyamatosan próbára tette a szállás teherbíró képességeit. Forgalmunk intenzitása és szerkezete az elmúlt évhez hasonlóan alakult: a közvetlenül utcáról és éjjeli menedékhelyekről érkező ügyfeleink magas aránya jellemezte, utóbbiak sokan a „fapados” szállásra kerülésük előtt az utcán éltek. (1. táblázat) Az utcáról és az éjjeli menedékhelyekről érkezők alkották tehát szállásunk fő rekrutációs bázisát: beköltöző ügyfeleink döntő többsége 75 %-a érkezett ezekből a hátrányos, kiszolgáltatott helyzetekből.

Hol aludt a szállásra kerülést megelőző éjszakán? (1. táblázat)	fő	százalék
közterületen	25	21
éjjeli menedékhelyen (fapados)	65	54
átmeneti szállón (fizetős)	5	4
családtagként (testvérnél, szülőnél, nagyszülőnél, élettársnál)	2	2
al/ágybérletben (tartós lakáshasználat)	3	2
munkásszállón	4	3
alkalmi ismerősnél (szívességi, egy –egy éjszakás lakáshasználat)	12	10
eü./szoc.intézményben (kórház, szoc.otthon, alkh.elvonó, rehab.)	4	3
egyéb	1	1
összesen	121	100

2020-ban jelentős volt azoknak a lakóknak a száma, akik az átmeneti szálláson maximálisan eltölthető 2x1 év után is tovább lakhattak intézményünkben. Ennek az intézkedésnek elsősorban humanitárius okai voltak. Lakóink közül a pandémia miatt többen elvesztették a

munkájukat, a lakhatási –horizontális- továbblépési lehetőségek teljesen beszűkültek, a szociális intézményekben felvételi tilalom volt érvényben, így az ügyfeleink szálláshelyének védelmét kiemelten fontosnak tartottuk, mert úgy gondoltuk, hogy ideiglenes szállásukat elvesztve könnyen ténylegesen is talajt veszthetnek és utcára kerülhetnek.

2020-ban 123 fő távozott átmeneti szállásunkról. Az intézményünkben távozó lakóink bő harmadáról (37 %) nem áll rendelkezésünkre információ a távozás helyét illetően. Többnyire ők azok, akik előre be nem jelentve, ismeretlen helyre távoztak. (2. táblázat)

A kiköltözők adatait vizsgálva azt tapasztaltuk, hogy a tavalyi évhez viszonyítva nagyobb számban (2020-ban 12 fő, 2019-ben 10 fő, 2018-ban 14 fő;) költöztek – családjukhoz, élettársukhoz, ismerősükhöz lakóink. A távozás másik fő – és pozitív - iránya az önálló lakhatás vállalása volt. Ezen az úton (albérlet, munkásszállás, saját lakás) ebben az évben öröndetes módon ügyfeleink ötöde tudott elindulni, így összesen 24 fő (20%) költözött ilyen lakhatási formákba. 2020. évi adataink szerint az elmúlt évekhez viszonyítva tovább csökkent (2019-ben 5%-al; 2020-ban 3%-al) a társintézményekben, főleg az átmeneti szállásokra távozók száma. Összességében elmondhatjuk, hogy kiköltöző lakóink közül, a tavalyi évnél nagyobb volt a jobb/önállóbb lakhatási helyzetbe továbblépők aránya. Kiköltöző ügyfeleink egyötöde - 29%-a /2019-ben 24%/ - tudott javítani lakhatási pozícióján a szálláson eltöltött időszaknak és az általunk nyújtott szolgáltatásoknak köszönhetően. Az önálló lakhatási formákba továbblépés terén az év folyamán új lehetőségek nyíltak meg lakóink előtt. 2020 augusztusában 3 ügyfelünk pályázott sikeresen a BMSZKI kezelésébe kerülő Kőbányai 22. sz. alatti bérlakásokba. Decemberben a Fővárosi Önkormányzat által kiírt un. COVID pályázaton is indultunk, amely a krónikus betegséggel élő és a koronavírus fertőzésnek leginkább kitett munkahelyeken dolgozó ügyfeleknek igyekezett közvetlen lakhatási segítséget adni. Utóbbi pályázat 2 fő ügyfelünket segített önálló lakhatásba, egyúttal – remélhetőleg hosszútávú - kiutat adva a hajléktalanságból is. Ezek a számok – 5 fő kiköltözése bérlakásba, „kvázi” bérlakásba - talán elenyészőnek tűnhetnek, a lakhatási és egyéb szociális problémákkal élők magas számához képest. Mégis azt gondoljuk és mondjuk: ezek a programok utat mutathatnak, reményt, hitet és víziót adhatnak az ügyfeleinknek éppúgy, mint az őket támogató szociális munkásoknak.

A kiköltöző lakók megoszlása a távozás helye szerint (2. táblázat)	Fő	százalék
ismeretlen hely	46	37
éjjeli menedékhely	17	14
átmeneti szállás	8	7
rehabilitációs szállás	3	2
család	7	6
albérlet	11	9
saját lakás	1	1
kiléptető/önkormányzati bérlakás	6	5
munkásszállás	6	5
ismerős	5	4
kórház, rehabilitációs intézmény	3	3
pszichiátriai betegek/idősek otthona	2	1
börtön	3	2
elhunyt	5	4
összesen	123	100

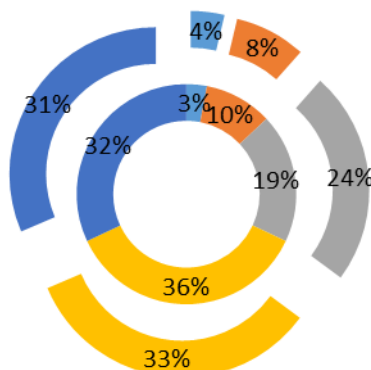
Lakóink esetében 2020-ban is megvizsgáltuk azt, hogy mióta laknak az intézményünkben. A vizsgálat eredményeként elmondhatjuk, hogy ügyfeleink 50%-a (2019-ben 53 százaléka) a tárgyévben, 34%-a pedig ezt megelőzően 1 évvel került az intézménybe. Adataink szerint lakóink mindössze 16%-a volt „rég” ügyfél, akik hozzávetőlegesen 2-3x1 éve tartózkodtak szállásunkon. (3.táblázat)

A beköltözés éve (3.táblázat)	Fő	Százalék
2018	38	16
2019	83	34
2020	121	50
összesen	242	100

Beköltöző lakóink demográfiai mintázata az elmúlt évekhez hasonló „képet mutat”.(2.ábra) Ügyfeleink többsége 2020-ban is középkorú volt, 54 éves (2019-ben 54; 2018-ban 53; 2017-ben 51 éves) átlagéletkorral. Az elmúlt évvel összehasonlítva keresztirányú és hullámzó változások történtek a kohorszok szerkezetében: kismértékben emelkedett a „fiatalabb” 18-30 és középkorúak (41-50 évesek) aránya, ezzel párhuzamosan csökkent – 2-, illetve 3 %-al - a 31-40, 51-60 évesek száma.

A szállás lakóinak kor szerinti megoszlása 2019-, és 2020-ban (2. ábra)

■ 18-30 éves ■ 31-40 éves ■ 41-50 éves ■ 51-60 éves ■ 61- éves

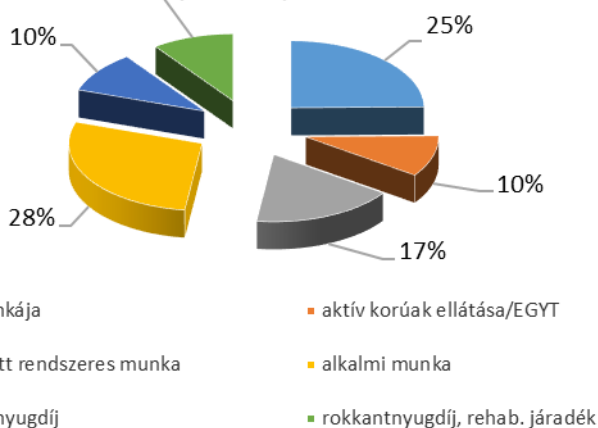


A szállás lakóinak munkaerő-piaci helyzete

Lakóink jövedelmi helyzetéről nehéz világos képet kapni annak hullámzó dinamikája, és folyamatos változása miatt. Szociális munkánk egyik központi célja a lakók jövedelmi státuszának javítása, munkajövedelemhez, pénzbeli ellátáshoz juttatása volt 2020-ban is. A szállásra beköltöző lakóinknak több mint fele – 53 %-a -nem rendelkezett stabil, állandó jövedelemmel, alkalmi vagy eseti alkalmi munkából, illetve jövedelem nélkül – 25 % - élt. (3.ábra)

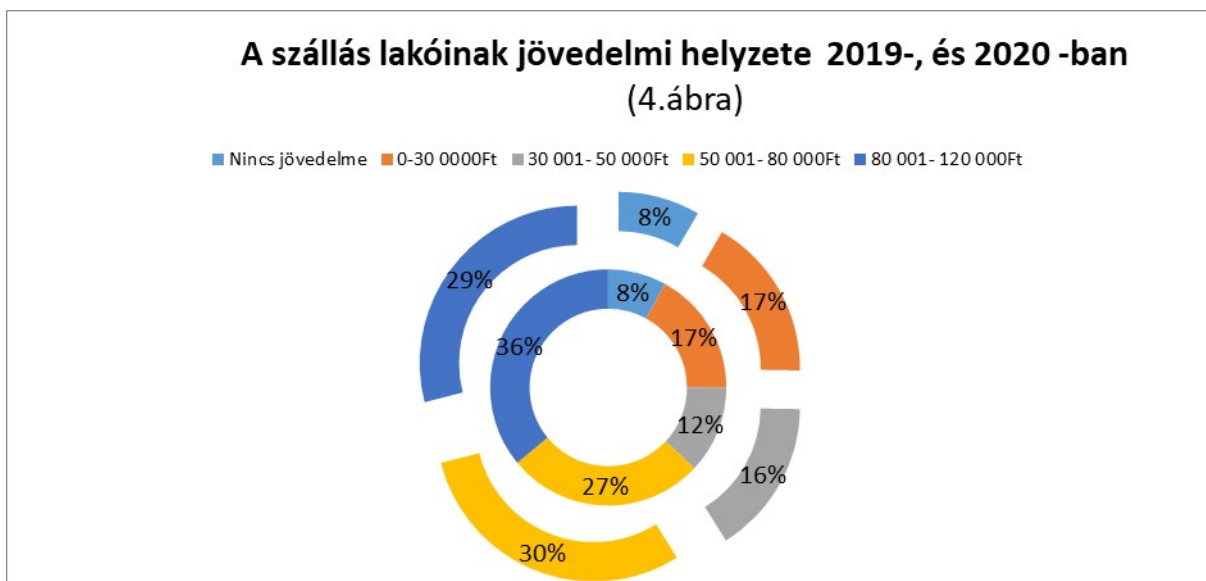
Miből származott beköltöző ügyfeleink jövedelme?

(3.ábra)

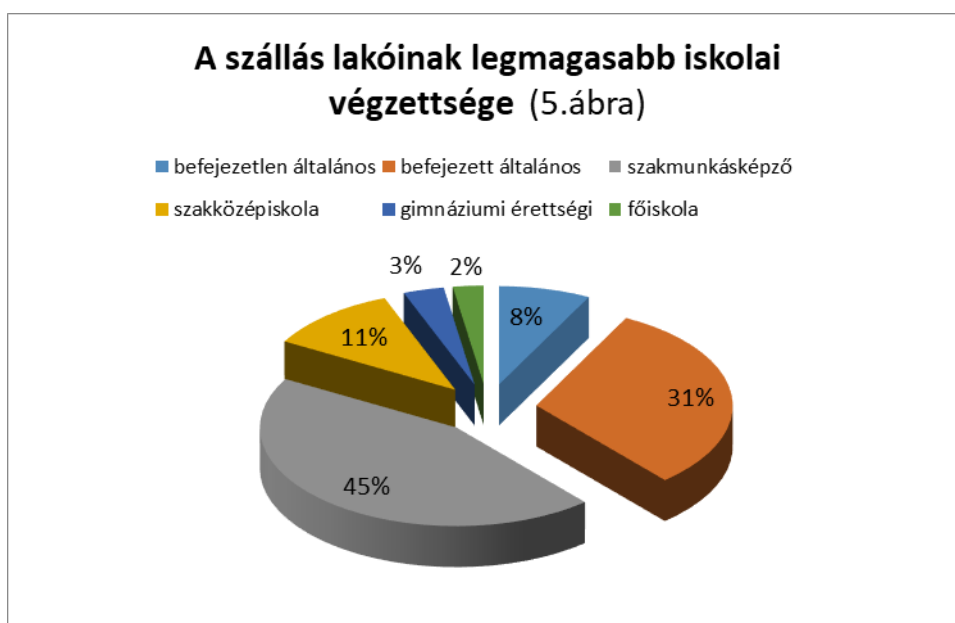


Lakóink jövedelmi viszonyai ebben az évben is erősen polarizáltak és ellentmondásosak voltak. (4.ábra) Ez a helyzetkép megjelent mind az ügyfelek jövedelmi típusaiban, mind pedig a keresetek szóródásában. Adataink szerint stagnált a jövedelem nélküli és a segélyszerű jövedelemmel rendelkezők aránya. Jelentősen csökkent (4 %-al) az alacsonyabb – 30-50000 Ft - keresettel rendelkezők számossága. Lakóink kedvezőtlen munkaerő-piaci helyzete

leginkább a magasabb keresetűek arányának csökkenésében figyelhető meg. Miközben az 50-80000Ft –os munkabérek aránya 3 %-al nőtt, a legtöbbet a 80-160000Ft-ot keresők aránya 7 %-al csökkent



2020. évi adatfelvételünk szerint, lakóink iskolai végzettség szerinti pozíciója a munkaerő-piacon előnytelennek mondható: ügyfeleink harmada, 31%-a (2019-ben 36%) csak általános iskolai végzettséggel rendelkezett. (5.ábra) Kimutatásunk szerint az elmúlt évhez hasonlóan nagyon magas volt a szakmunkás végzettségű személyek aránya – 45% (2019-ben 44%) - szállásunkon, de a szakipari képzettséggel bíró ügyfeleink jellemzően nem a szakmájukban dolgoznak, abból már régen kiilleszkedtek, illetve más munkakörökben tudtak elhelyezkedni, jobbra a munkaerő-piac margóján.



Ügyfeleink szakmai képzettségeinek elavultsága és az ezekből is következő bizonytalan munkaerő-piaci helyzet miatt, a korábbi évekhez hasonlóan kiemelt szakmai célként kezeltük, hogy segítséget adjunk ügyfeleinknek a munkaerő-piacra való bejutáshoz, megteremtve ezzel egy magasabb jövedelem és a továbblépés lehetőségét. Ügyfeleink munkába segítésében idén is sok támogatást kaptunk a BMSZKI Állskereső Irodáitól, akik napi frissítésű álláslistákkal, konkrét állásajánlatokkal, naprakész információkkal, személyes konzultációval segítették lakóink munkaerő-piaci érvényesülését.

Lakóink egészségi állapota

Beköltöző lakóink körében végzett, az egészségi helyzetüket felmérő kutatásunk nagyon kedvezőtlen képet mutatott ügyfeleink általános egészségi állapotáról. Adataink szerint mindössze a beköltöző lakóink 29 százalékának nincs betegsége, az ügyfeleink 71 %-a súlyosabb és többségében krónikus betegségekkel küzd. (4. táblázat) Kiemelt gondozási cél volt ezeknek a lakóknak az esetében, hogy betegségüket, betegségeiket kezeljék, rendszeresen eljussanak a megfelelő orvosi ellátáshoz. Ennek a célnak az eléréséhez kaptunk segítséget 2020 márciusában, amikor elindult a szálláson a heti rendszerességű orvosi rendelés. A járványhelyzet miatt azonban a személyes rendelésben 2020 áprilisától több hónapnyi szünet következett, de lakóink ebben az időszakban sem maradtak orvosi gondoskodás nélkül. A szállás házi orvosához dr. Csáva Katalinhoz telefonon bármikor fordulhattunk és több esetben konzultáltunk is a lakóink egészségi helyzetéről. Házi orvosunk a telefonos konzultáció mellett segített a receptek felírásában, az e-receptre felírt gyógyszereket a lakók a patikákban válthatták ki, szükség esetén a gyógyszeringyenesítést is igénybe véve. 2020 novemberében újraindult a rendszeres orvosi rendelés a szálláson, és elmondhatjuk, hogy ez a személyes és helyi egészségügyi szolgáltatás nagyon fontos része lett a szállás „szociális higiéniájának”.

A beköltöző lakók főbb betegség típusai 2020-ban (4. táblázat)	fő	százalék
szív és érrendszeri	23	19
mozgásszervi	15	12
cukorbetegség	10	8
alkoholbetegség és szövődményei	14	12
légzőszervi	10	8
egyéb krónikus betegség	2	2
pszichés betegség (súlyos kórképpel)	12	10
nincs betegsége	35	29
összesen	121	100

3. A szállás szakmai munkájának ismertetése

Szociális munka a Külső Mester Átmeneti Szálláson

Támogató szociális munka – személyes szociális munka – személyi változások

2020 nehezen indult a szállónkon, legalábbis a szakmai létszám tekintetében. Immár három kismamánk cserélte le a szakmai munkát otthoni, gyermekfelügyelettel járó elfoglaltságra. Egyikük, aki még régebben dolgozott ügyeletesként, meghosszabbította otthoni tartózkodását, azonban még 2019-ben két újabb kollégánk döntött a családalapítás mellett, egyikük a recepció csapat tagja volt, másikuk a két személyes szociális munkás közül az egyik. Talán az ő hiánya okozta a legnagyobb problémát a szálló életében, mivel nem tudtuk pótolni, még határozott idejű szerződéses munkatárssal sem. Így valójában egyetlen személyes szociális munkás próbált helytállni, mindig a legproblémásabb lakók eseteinek vitelében. Bár igyekeztünk az ő esetszámát sem túl magasra emelni, mégis időről időre meghaladta a létszám az optimálisat. Talán éppen az utolsó pillanatban, mielőtt a személyes szociális munkásunk teljesen kimerült volna, egy véletlen folytán sikerült egy újabb elkötelezett, nagy teherbírású szociális munkást fölvennünk erre a munkakörre, így októbertől enyhült a nyomás.

Így szerencsésnek mondható, hogy az ügyeletes csapat négy törzstagja már esetmunkára fölkészülten vágott bele az évbe. Mivel 2019 folyamán elkezdődött az a munka, mely egy ugyan kevésbé intenzív, de mégis a rendszeres személyes találkozókra építő szociális munka kidolgozását és megvalósítását célozta, sikerült az összes gondozásra szoruló lakó számára esetmunkát nyújtani, a későbbiekben az eljárásrendben támogató szociális munkaként definiált formában.

A recepcióra egy új fő felvételére került sor, pótlendő az onnan kiesett kismamát. Őt határozott idejű szerződéssel tudtuk fölvenni.

Az év folyamán a következő rendszerben dolgoztunk: a recepción továbbra is öt fő teljesített szolgálatot, az év első részében 16-24 órás váltásban, folyamatos műszakban. Az év második felében egy kis változás történt: nyugdíj előtt álló kollégánk a számára kisebb megerőltetést jelentő nappali műszakot választotta, így a többiek beosztása ehhez alkalmazkodott, 16-tól másnap reggel 8 óráig dolgoztak, majd a szolgálatot átvette a nappali kolléga. Szerencsére arra is volt lehetőség, hogy abban az időszakban, mikor az ügyintézés zöme (posta, ebédosztás, adminisztráció intézése) zajlik, két recepció dolgozott. Ennek köszönhető, hogy a recepció kollégák is lehetőséget kaptak egy kis szakmai munkára, ami egyúttal a lakók jobb ellátását eredményezte. Bár erős volt a szándék, hogy szabadidős programokat is működtessünk ezekben az időszakokban, 2020 mindent elsőprő vírusa ezt megakadályozta.

Legstabilabb továbbra is az ügyeletes csapatunk. Ők négyen megbízhatóan dolgoznak a lakókkal, már hosszú évek óta. Az ő csapatukban annyi volt a változás, hogy mivel szeptemberben az egyik legrégebbi kolléga nyugdíjba ment, az ő utánpótlásán már év közben elkezdtünk dolgozni. Két olyan munkatársunk is van, akiket be lehetett forgatni előbb csak ideiglenesen, majd a nyugdíjazás után állandóan ebbe a csapatba. Egyikük a 2019-es év folyamán fölvelt, mostanra kiválóan beilleszkedett recepciós ifjú hölgy, másikuk a korábban szintén a recepción szolgálatot teljesítő, azonban felsőfokú végzettséggel rendelkező fiatalember. Ő volt talán az egyetlen, aki profitálni tudott a járványból – végre hozzájutott diplomájához, amit eddig nyelvvizsga híján nem kapott meg.

A kisebb-nagyobb változások ellenére a fluktuáció elenyésző a munkatársaink körében. A távozások háttérében minden esetben olyan életesemények álltak, amelyek értelemszerűen fölülírják a munkavállalást (nyugdíj, gyermekvállalás). Büszkék vagyunk arra, hogy csapatunk állandó, elmondhatjuk, hogy sokat teszünk azért, hogy a nehéz munkakörülmények, a nagy megterhelést jelentő munka ellenére megtarthassuk a munkavállalóinkat.

Személyes szociális munka számokban

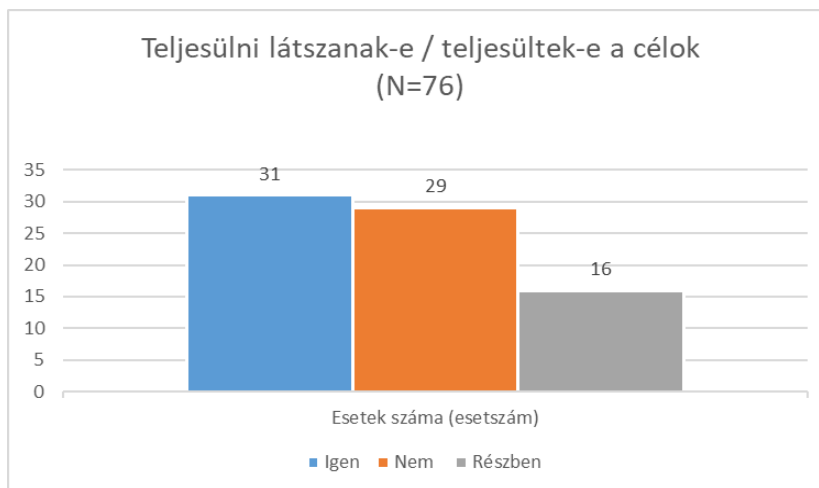
2020-ban a Külső Mester Átmeneti Szállás szakmai munkája átalakult. Év közben folyamatosan került bevezetésre az eljárásrendben új elemként megjelenő támogató szociális munka. Ez azt jelentette, hogy azok a lakók, akik nem jutottak személyes szociális munkás segítséghez, egy kevésbé intenzív, azonban személyre szabott, folyamatos támogatást kaptak. A szálláson évek óta dolgozó két fő személyes szociális munkás helyett 2020-ban a fent említett okokból csak egyetlen személyes szociális munkás dolgozott, egészen októberig, így nagy jelentőséget nyert a támogató szociális munka. Ezt az eddigi szobafelelősök végezték. Tavasztól októberig tartott a felkészülés az átállásra. Lefektettük a kötelező, minimális támogatás elemeit. Ezek az elemek eddig is megjelentek a szobafelelősök munkájában, azonban októbertől minden új beköltöző esetében be is kellett számolni a rendszeres ügyfélmunkáról. Így elmondhatjuk, hogy év végére minden lakónk alapproblémáit figyelemmel követjük, tudunk jövedelmük, egészségi állapotuk változásáról, kiköltözési terveik alakulásáról. Ez a négy, ügyeleti munkát is ellátó szobafelelős esetében kb. 15-17 lakó ellátását jelenti egy időben. Mivel azok a lakók, akik a szakmai vezető döntése következményeképpen személyes szociális munkás segítségét vehetik igénybe, jellemzően az összetettebb esetek, az ügyeleti munka (kiköltözések – beköltözések bonyolítása, étkeztetés megvalósítása, a ház életének figyelemmel követése, aktuálisan fölmerülő problémák

kezelése, krízishelyzetek megoldása, stb.) mellett ellátható a támogatás elvégzése. Ez a fentieken kívül a lakó ügyeinek intézésében (OEP-bejelentés, segélyek intézése, stb.) nyújtott segítséget is jelenti.

Az intenzívebb együttműködés, azaz a személyes szociális munka az olyan esetekkel, ahol komolyabb támogatásra van szükség, továbbra is a személyes szociális munkás feladata. Optimális esetben 21-23 főért felelős egy-egy szociális munkás, azonban 2020-ban ez a szám jóval magasabb volt a létszámhiány miatt. Októberig egy, majd onnantól kettő elhivatott munkatársunk végezte ezt a nagy kitartást igénylő feladatot. Ezek jellemzően: mentális támogatás, segítő beszélgetések, szükség esetén más ellátás (pszichológus, pszichiáter, rehabilitáció, idősellátás, stb.) megszervezése, valamint az elérhető jövedelmek, támogatások föltérképezése, megszerzése (természetesen az ügyfél bevonásával), segítség a munkakeresésben. A segítő folyamat az ügyféllel együtt megfogalmazott célok irányába, egy előre meghatározott stratégia mentén folyik. Ehhez a munkához a rendszeres esetmegbeszélések, egyéni konzultációk nyújtanak segítséget. 2020-ban 59 fő részére tudtunk személyes szociális munkát biztosítani. Az októberben belépő kolléganő 15 esetet vett föl igen rövid idő alatt, a maradék 44 fő ellátása a régebbi kolléganő feladata volt. 18 fő részesült az októbertől bevezetett támogató szociális munkában.

Az a döntés, hogy az új beköltözőt támogató szociális munka segítségével gondozzuk, vagy személyes szociális munkás veszi gondozásba, továbbra is a szakmai vezető döntési köre. A beköltözés utáni első beszélgetésen dől el, hogy mire van szüksége az új lakónak. Amennyiben esély van arra, hogy intenzívebb támogatással a lakó életében jelentős pozitív változás következhet be, vagy félő, hogy komoly segítség nélkül még rosszabb helyzetbe kerül, mindenképpen személyes szociális munkás kijelölésére kerül sor.

Minden évben megvizsgáljuk a személyes szociális munka eredményeit, a BMSZKI összes szállójára külön-külön. A 2020-as vizsgálat néhány érdekesebb tényét elemezzük a következőkben. A 76 fő, esetkezelésbe vont lakó esetében 31 főnél látszik, hogy sikerült a kitűzött célt elérni. Ez jelentheti az egészségi állapottal kapcsolatos előrelépést (eljutás orvoshoz, rendszeres kezelés igénybevétele, gyógyszerek szedése), jövedelem rendezése (ellátás megszerzése, munka keresése, megtartása), más ellátásba juttatás (pszichiátriai otthon), de az is eredménynek tekinthető, ha az ügyfél alkalmassá vált a folyamatos együttműködésre.



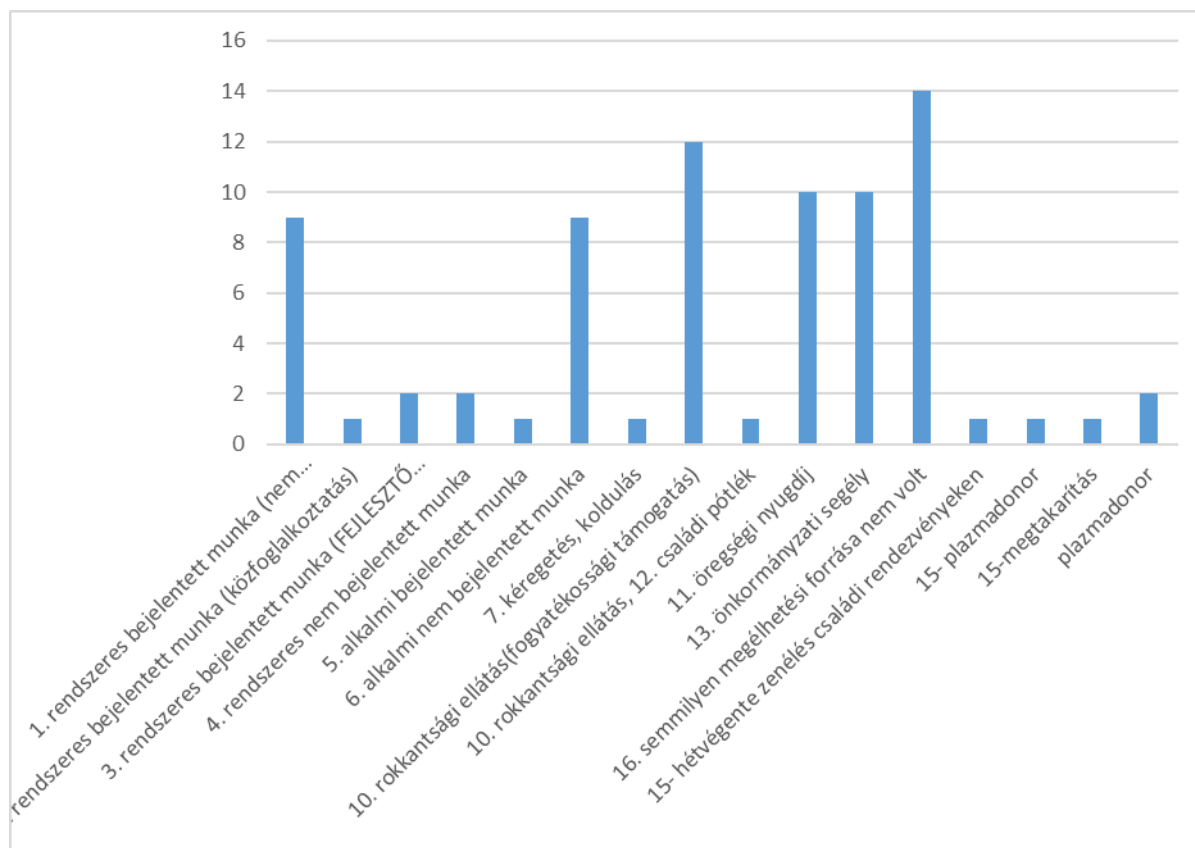
Adatgyűjtés a személyes szociális munka működésének vizsgálatához, 2020. Külső Mester Átmeneti Szállás
Célok teljesülése

Ha a célok teljesülését, valamint a részbeni teljesülését összeadjuk, 60 főnél volt tapasztalható valamiféle elmozdulás pozitív irányba – ez egyértelműen a személyes szociális munka sikereként könyvelhető el. Természetesen ehhez a sikerhez az is szükséges, hogy megfelelő célokat tűzzünk ki, hiszen irreális célkitűzés esetén garantált a kudarcc, ami se a szociális munkásnak, se az ügyfélnek nem tesz jót. Ilyen reális célok lehetnek például: „lakhatás megtartása, beilleszkedés elősegítése”, „egészségi állapot karbantartása, gyógyszerekhez juttatás, munka megtartása, ellátáshoz juttatás, lakhatási célok kialakítása”.

Érdekes adat az is, hogy a személyes szociális munkába bevont lakók átlagosan hány éve hajléktalanok. A vizsgált 76 fő átlagosan kerekítve átlagosan hét éve vesztette el a lakhatását. A hét év már egy olyan hosszú idő, ami sokakkal elfelejteti, hogy milyen is volt önálló lakhatásban élni. Ezért is helyezünk szakmai munkánk során nagy hangsúlyt arra, hogy a szállás átmeneti jellegére felhívjuk lakóink figyelmét. Fontos, hogy tudják, közös feladatunk, hogy valamilyen kiutat keressünk a helyzetből.

Laikusok számára sokszor meglepő, hogy a hajléktalanok legtöbbször rendelkeznek munkajövedelemmel. Ez sokszor nem is olyan alacsony – ezért is fontos, hogy ne tévesszék szem elől a lehető legnagyobb célt, az önálló lakhatást. Ha megvizsgáljuk, hogy milyen jövedelemmel rendelkeztek a személyes szociális munkába bevont lakóink, tapasztalhatjuk, hogy 22 fő (29%) rendelkezett munkából származó jövedelemmel (1,2,3,4,5,6 oszlop együttesen). Néhány éve új, érdekes elemként megjelent a „plazmadonor”, mint megélhetési forrás. Adataink szerint 3 főnek ez az elsődleges jövedelme. Ez a tény több szempontból is elgondolkodtató. Egyrészt érdekes tény, hogy olyan emberek segítik mások gyógyulását, akik sok esetben maguk sem örvendenek a legjobb egészségnek (bár a fontos paramétereket rendszeresen ellenőrzik a plazmaadáskor, azonban jól ismerjük ezeket a lakóinkat, és sem a táplálkozásuk, sem az életmódjuk nem a legkívánatosabb). Másrészt szomorú, hogy saját

egészségüket veszélyeztetve jutnak jövedelemhez – ez a kizsákmányolásnak egy új, nehezen tetten érhető formája. A plazmáért kapható összeg (alkalmanként 7000 Ft) ugyan csábító, és egy kis ügyeskedéssel a kívánatosnál sokkal többször is lehet plazmát adni, de ez komoly veszélyt jelent az egészségre.



Adatgyűjtés a személyes szociális munka működésének vizsgálatához, 2020. Külső Mester Átmeneti Szállás

Megélhetési források

Az idei év legszembeűnőbb eredménye az volt, hogy öt lakónk önálló lakhatásba költözött. Ez egyértelműen a járványhelyzet miatt alakult így. Első körben három lakónk kapott bérlakást a Fővárosi Önkormányzat Kőbányai úti házában. Ők már augusztusban beköltöztek, az utánkövetésük azóta is folyamatos. Ők egy olyan program keretében jutottak lakáshoz, mely a szállók lakossűrűségének csökkentését célozta, a járvány terjedésének lassítása érdekében. Két lakónk decemberben jutott lakáshoz, egyikük a XIV., másikuk a XI. kerületben kapott önkormányzati lakást. Ez is a pandémiának köszönhető. Egy olyan pályázaton nyertek, ahol szintén a főváros ajánlott föl lakásokat azért, hogy olyan hajléktalanok, akik betegségük miatt veszélyeztetettebbek a COVID-19 szempontjából, kikerüljenek a hajléktalanellátásból. A másik célcsoport az egészségügyben dolgozóké volt – az ő esetükben azért volt fontos, hogy ne szállón lakjanak, hogy ne vigyék be a fertőzést a szállóra. Egy-egy lakónk jutott így lakáshoz, az ő utánkövetésük is folyamatos.

2020 a COVID-19 éve - Rövid beszámoló az első és remélhetőleg utolsó előtti „COVID” évünkről

Bár a beszámoló egyes fejezeteiben megjelenik a vírushelyzet, és az arra történő reagálás, mégis úgy döntöttünk, hogy egy külön fejezetet szentelünk a témának.

2020-ban nem volt olyan területe a szálló életének, amelyre ne nyomta volna rá a bélyegét a vírushelyzet. Mind a lakók, mind a dolgozók élete teljes mértékben megváltozott, és csak a fegyelmezettségnek köszönhetjük, hogy nagyobb gondot végül nem okozott a pandémia.

- Megelőzés, védekezés

A BMSZKI a fenntartónak köszönhetően élen járt a vírusfenyegetettségre történő reagálásban. 2020 márciusában, mikor még hitetlenkedve hallgattuk a híreket, ha nem is nagy számban, de hozzájutottunk annyi védőfelszereléshez és fertőtlenítő eszközhöz, ami gondos beosztás mellett egy kis biztonságot nyújtott a kezdeti időszakra. Áprilistól már folyamatos volt az ellátás, mind a lakókat, mind a dolgozókat el tudtuk látni maszkkal, fertőtlenítővel. Ezeknek az eszközöknek fontos szerepe volt a megfigyelésre szolgáló elkülönítő helyiség működtetésében is. A beszerzett lázmérőnek köszönhetően folyamatos volt a lakók és dolgozók megfigyelése. Lakóink fokozatosan megszokták a rendszeres ellenőrzést, és néhány hét után a kézmosás sem jelentett gondot a többségnek. Az első időszakban gyakrabban találtunk gyanús eseteket, előfordult, hogy mindkét, megfigyelésre szolgáló szobánkat használni kellett lázas vagy hőemelkedéses lakók részére. Később már csak a kórházból visszatérő, negatív covid-lelettel még nem rendelkező lakók kerültek elkülönítésre. Összesen egy lakónk volt igazoltan pozitív, ő végül kórházba is került, de szerencsésen felgyógyult.

A járvány korai szakaszában elindultak a folyamatos szűrések, májusban sor került a szálló összes lakójának és dolgozójának szűrésére, és a későbbiekben is adott volt a lehetőség bármilyen gyanú, vagy kontakt esetén szűrést kérni. Fontos szerepet játszott a megelőzésben az, hogy vitaminnal és Béres-cseppel tudtuk ellátni a legveszélyeztetettebb lakóinkat. Ezt részben pályázati pénzből, részben adományból finanszíroztuk.

- Vírus a dolgozók körében

A dolgozók folyamatos szűrése is fontos eleme volt a megelőzésnek. Tavasszal szerencsére egyetlen pozitív eset sem volt, azonban a kijárási korlátozások miatt csak ügyeletre korlátoztuk a szolgáltatásainkat. Ez a döntés megvédte a lakókat és a dolgozókat a fertőzéstől, azonban minőségi romlást eredményezett a lakók ellátásában. Ezért még tavasz végén fokozatosan újra indítottuk a személyes megjelenéshez kötött ellátást, a segítő folyamatokat. Ősz folyamán összesen négy munkatárs esetében lett pozitív eredménye a szűrésnek.

Szerencsére komolyabb tünete senkinek sem volt, azonban a munkából történő kiesés kisebb fennakadásokat okozott.

- A szálló élete

Mint a beszámoló többi részéből kiderül, a szállón évek óta számtalan közösségi programot valósítunk meg, részben pályázatból, részben saját szervezésben. Néhány jól bevált program egyáltalán nem került megrendezésre, pl. a Száraz november, mások sokkal kevesebb résztvevővel zajlottak, vagy csak részben sikerült lebonyolítani ezeket (addiktológiai csoport). Néhány eseményt azonban sikerült megszervezni, a komolyabb lezárások szüneteiben.

A legnagyobb hiányt azonban mindenképpen a személyes találkozók redukálódása jelentette. A lakóknak fokozott igényük volt a beszélgetésekre, de ezt a vírusveszély miatt csak a legszükségesebb esetekben tudtuk kielégíteni. Tetőzte a kellemetlenségeket a kötelező maszkhordás. Mind a beszélő, mind a befogadó részére nagy kihívás maszkban beszélgetni. Lakóink körében nem ritka a nagyothallás, így meg voltak fosztva a szájról olvasás lehetőségétől, ezért csak igen emelt hangon tudunk kommunikálni velük. De talán a legnagyobb veszteség a metakommunikáció – komoly tanulási folyamat, hogy hogyan lehet érzéseket maszkon keresztül megmutatni, leolvasni.

A kezdeti ijedség magával hozott egyfajta lecsendesedést, azonban a fenyegető lezárások már növelték a feszültséget a lakók és a dolgozók körében is. Végül arra nem került sor, hogy egyáltalán ne lehessen elhagyni a házat, így a lakók megszokták a kisebb mozgásteret, kevesebb „mászkalást”, és ebben a csökkentett mozgástérben oldják meg mindennapjaikat azóta is.

- Lakóink helyzete

A legkomolyabb fenyegetést mégis az jelentette, hogy lakóink tömegesen maradnak munka, így jövedelem nélkül. Mindössze 30%-uk rendelkezik olyan jövedelemmel (öregségi nyugdíj, rokkantnyugdíj, rehabilitációs járadék, aktív korúak ellátása), amelyre nincs hatással a munkaerőpiac alakulása. Azonban az alkalmi munkából élő 28% kimondottan érzékeny a változásokra, ők veszíthetik el először a megélhetésüket. 10% él rendszeres bejelentett munkából – ez ugyan egy fokkal nagyobb biztonságot jelent, azonban pl. a vendéglátásban dolgozók egyik napról a másikra maradtak munka nélkül. Azok az emberek, akik amúgy kevésbé megbecsült munkakörökben dolgoznak, pl. a köztisztaságban, hirtelen előnybe kerültek; az ő megélhetésüket egyáltalán nem veszélyeztette a járvány. A „legegyszerűbb” a semmilyen állandó jövedelemmel nem rendelkező 25 % élete, rájuk nézve nem sok változást jelentett a pandémia. A foglalkoztatással kapcsolatosan is igaz volt, hogy a kezdeti

bénultságot, ijedséget gyorsan sikerült cselekvésbe fordítani: azok a lakóink, akik a járvány előtt motiváltak voltak, ha el is vették munkájukat, hamarosan találtak másikat. Például a vendéglátásból kikerülők kórházakban, házhozszállító cégeknél tudtak elhelyezkedni. Akiknek azelőtt is nehezebben ment a munkakeresés, most is nehéz helyzetbe kerültek. Általánosságban elmondható, hogy nem történt komoly változás a foglalkoztatottságban. Ezt a február 3-i kérdőívek főlvétele során is így tapasztaltuk.

Csoportfoglalkozások és pályázati programok

2004-óta működtetünk csoportfoglalkozásokat szállásunkon. Az elmúlt években igyekeztünk olyan csoportfoglalkozásokat szervezni és működtetni, amelyek közösségépítő, társas kapcsolatfejlesztő jellegükön túl gyakorlati segítséget adhatnak lakóinknak a továbblépéshez. Segített ez a munkaforma a szociális munkának is, hiszen sok olyan információ került így felszínre, amely egyébként nem talált volna el az operatív szociális munkát végző kollégához.

KAB-ME-19-E-0032 pályázat BMSZKI Külső Mester Átmeneti Szálláson

Az előző évi KAB-pályázat sikerén felbuzdulva éltünk a lehetőséggel, és munkatársaink kifejezett kívánságának megfelelően újra pályáztunk olyan forrásra, amely lehetővé tette a szállón folyó addiktológiai munka erősítését.

2020-ban három programelemmel indultunk. Folytattuk a Szakmai továbbképzés, tréning szociális munkásoknak elnevezésű csoportot, melyen az egész munkatársi csapat részt vett.

A képzésen a szálló teljes munkatársi csapata (14 fő) részt vett. A képzést Ambrózay Anikó és Arany Zoltán tartotta. A járványhelyzet súlyosan befolyásolta a lebonyolítást, személyes találkozóra mindössze egyszer került sor, a többi alkalom online zajlott. Így bár a csapat addiktológiai felkészültségében újabb előrelépés történt, a csapatépítést kevésbé sikerült megvalósítani. A folytatásra már keressük a forrást, hogy összeszokott munkatársi gárdánk további fejlődése se maradjon el. 2020 a pandémia éve volt – ez a teljesen új, előre nem látható esemény komoly kihívást jelentett mind a lakóknak, mind a szociális szakembereknek. Azt a rengeteg energiát, amit a járványhelyzetben mozgósítani kellett, csak úgy tudjuk pótolni, ha még erősebben támogatjuk egymást, a csapatot, újabb lehetőségeket teremtve a közös gondolkodásra, építkezésre.

Szintén a KAB pályázat keretéből valósítottuk meg a „Szabad nem inni!” csoportot, addikcióban érintett lakóink részére. A csoport célja kettős volt: egyrészt szabadidős elfoglaltságot nyújtani olyan lakóknak, akik nem találnak társaságot a szállón kívül, vagy csak olyan társaságot ismernek, ahol a közös időtöltés egytelen lehetséges formája a közös ivászat.

A második cél pedig, hogy rávilágítson a változtatás lehetőségére. Végcélként, szó esett a teljes absztinenciáról is, bár ez csak kevés érintett számára reális alternatíva.

A csoport nagy lendülettel indult, de sajnos a vírus itt is közbeszólt. A visszajelzések alapján kijelenthetjük, hogy nagy igény van a szállón ilyen jellegű csoportra, még a szálló törzsközönségének nevezhető, általában nehezen mozgósítható ötvenes-hatvanas „magányos farkasok” között is. Éppen akkor kellett beszüntetni a csoportokat, mire sikerült az igényt felkelteni. A folytatásra így kreatív módszereket kellett találni: a csoportvezetők lehetőséget biztosítottak egyéni tanácsadásra, és 2-3 fős leülésekre. Így a csoportba bevont 12 érintett közül 2-3 fő indult el azon az úton, ami már egy biztató kimenet (probléma tudatosítása, gondolkodás a komolyabb segítség elfogadásán) felé mutat. A két csoportvezető, Kis-Kovács Éva és Tóth László évről évre felkészültebben vezeti a csoportot.

Szintén KAB forrásból szerveztük a „Fedél van a fejem fölött” elnevezésű beilleszkedési csoportot utcáról érkező addikcióban érintett lakóknak

Mivel a szálláson évek óta tendencia, hogy egyre többen érkeznek utcáról, ennek a speciális ügyfélkörnek régebb óta szervezünk csoportot. A tematikát az a tapasztalat határozza meg, hogy az ő beilleszkedésük nehézségeit elsősorban a testi higiénia és az alkalmazkodási problémák okozzák. 2020-ban ezt a tematikát egészítettük ki olyan elemekkel, amelyek a szintén gyakori addiktológiai problémákra reflektálnak, hiszen az utcáról érkezők esetében ez a probléma szinte mindig fennáll. Ezt a csoportot is érintette a járvány, de a beköltözések ütemében, 2-3 fővel megvalósult találkozások lehetővé tettek olyan, személyesebb hangú beszélgetéseket, amelyek éppen a bizalmi légkör megteremtésével érték el a céljukat.

Fontos tudás a szállón való léttel kapcsolatosan az egyes támogatási lehetőségek, a szálló nyújtotta segítség megismertetése. Ezek a témák is előkerültek – ilyenkor a régebbi, már többször a szállón lakó ügyfelek segítettek a csoportvezetőnek. A csapat összekovácsolására szintén jó lehetőséget biztosítottak a kézműves alkalmak – ez a csoport felelős a szálló dekorálásáért is, így mire beilleszkednek, az ünnepekre való készülés, vagy egyéb tematika mentén elkészül az aktuális díszítés is. A csoportot Jakab Dóra, a szállás munkatársa tartotta.

A lakóink számára szervezett KAB csoportok kiegészítője volt a már bevált hajókirándulás. Már az is nagy siker, hogy a lezárások közti szünetben megvalósult a program. Ezzel tudtuk „jutalmazni” a csoportokat rendszeresen látogató lakókat. A kirándulásnak már az előző években is nagy sikere volt a lakók körében. Ez egy olyan, komplex élményt nyújtó program, amiben szerepel a hajókázás mellett esztergomi városnézés, kisvonatos kirándulás „külföldre”, azaz Párkányba, és a programot egy kiadós ebéd koronázza meg. Tapasztalataink

szerint lakóink, akiknek utoljára gyerekkorukból van kirándulós élményük, feltöltődve, élményekkel gazdagon érkeznek vissza. Ez most is így történt, mind a 12 résztvevő napokig mesélte az élményeit.

„Nyitás az utcára program”

Befogadó szobák működtetése a szállásunkon

2020-ban 25 fő érkezett közvetlenül az utcáról intézményünkbe, de az éjjeli menedékhelyekről érkező lakóink zöme is sokszor többéves utcás múlttal rendelkezett. Ennek az ügyfélkörnek a szállásra való beilleszkedése és továbbléptetése intenzív szociális munkát igényelt, amelyet a „Befogadó szálláshely” programunkkal és 16 „utcás” férőhely elkülönítésével biztosítottunk.

A már évek óta működő négyágyas zsilipszobáinkat ebben az időszakban is kiemelt figyelemmel működtettük, de emellett – szükség esetén - más szobáinkba is befogadtuk az utcáról érkezőket. A szobákhoz, a bennük élő ügyfeleinkhez személyes, felelős szociális munkást rendeltünk, így az elmúlt évekhez hasonlóan „többlet-figyelemben” részesültek az utcáról érkező ügyfeleink.

Konzorciumi pályázat az utcán élők befogadása érdekében

Az utcáról érkező ügyfelek megfelelő ellátása céljából 2020-ban is (2020.01.01-2020.03.31-ig) kapcsolódtunk az ún. Konzorciumi pályázathoz, amelynek keretében a már említett 16 férőhelyet biztosítottuk az utcán élők számának csökkentése érdekében.

A 2020.01.01-2020.03.31-ig tartó időszak során 45 fő utcás „múltú” személy lakott a Külső Mester Átmeneti Szállás befogadó férőhelyein. Ügyfeleink 22 %-a ún. "speciális elhelyezést igénylő személy” volt. A speciális elhelyezést igénylő lakók közül 7 fő volt súlyos pszichiátriai kórképpel élő személy, 3 fő pedig egyéb súlyos mentális és/vagy mozgásszervi problémákkal küszködött. Az összes beköltöző kb. 50 %-a „krónikus” egészségi állapotban érkezett intézményünkbe. Ügyfeleink sajátos szükségleteire komplex humán és egyéb „infrastrukturális” szolgáltatásokkal igyekeztünk válaszolni. Utcáról érkezett lakóinkat lehetőség és szükség szerint bevontuk az RSZTOP-s/”Krisna-Népkonyhás” étkeztetésekbe, hogy legalább a napi egyszeri meleg ételt biztosítsuk részükre. Ezen felül a pályázati keretünkben készlet konzerveket, roboráló vitamint is tudtunk adni azoknak, akik „általánosan rossz állapotban” vagy jövedelem nélkül kerültek a szállásra.

A program időszakában (március végén) ügyfeleinket igyekeztünk felkészíteni a járványhelyzetre: információkkal a védekezési lehetőségekről és ezzel kapcsolatos teendőikről. Az idősebb és/vagy krónikus betegséggel élő lakóinkat adományba kapott vitamincsomaggal láttuk el.

Az ügyfeleink többsége részt vett (volt, aki több alkalommal is) Befogadó csoportunkon, amely egyszerre adott teret a tájékoztatásnak, az életvezetési tanácsadásnak, és a közös főzésnek is. A program költségvetéséből a beköltözők részére – szükség szerint - tisztasági csomagot is biztosítottunk az alapvető higiénés problémák azonnali kezelése céljából. Az elmúlt évek tapasztalatai alapján lakattal (ruhásszekrényük bezárása) alsóruházattal (zokni, alsónemű) és szükség esetén papuccsal és cipővel is segítettük lakóinkat a beköltözés és mindennapi életvitel megkönnyítése érdekében. Egyéb ruhaadományunk (kabát, nadrág, póló stb.) a programon kívül működtetett raktárunkból minden beköltöző számára elérhető volt.

A szállásra bekerülő lakóink számára az aktuális helyzetüknek megfelelő szolgáltatásokat ajánlottuk fel: a közvetlen állapot- rosszabbodás elkerülésén kívül számtalan "kis célt" tudtunk így elindítani ügyfeleink életében. Utcás lakóink megközelítőleg 40-50 %-a tudott a továbblépést elősegítő célokat kitűzni az itt tartózkodása alatt. Jövedelem nélkül érkező ügyfeleink közül 1 fő vett részt ún. fejlesztő foglalkoztatásban, aki – kiköltözéséig- a szállás mosodai szolgáltatásait koordinálta. Ügyfeleink másik felénél az ún. megtartó célok érvényesültek: esetükben az állapotuknak megfelelő egészségügyi intézményekbe juttatás, a jogosultságok megszerzésének közvetlen céljai fogalmazódtak meg.

Nehézséget okozott a program megvalósítása során az utcáról érkezett lakók alacsony motivációja és az a tény, hogy esetükben a rendelkezésre álló - általában rövidebb - időszak alatt, több fontos célkitűzést is meg kellett valósítani az előrelépésük előkészítése/megvalósítása érdekében. Az egészségi állapotuknak megfelelő kezelés elérése, és a kezelés igénybevétele alapvető cél volt, de az ehhez szükséges motiváció kialakítása és fenntartása sok munkát igényelt.

A rossz mentális állapot, a pszichés betegségek miatt az ügyfelek szállásra való beillesztése is folyamatos odafigyelést, törődést igényelt. Több alkalommal volt szükség a lakók másik szobába helyezésére a konfliktusok megelőzése és kezelése okán. Befogadó csoportunk egyik fontos szakmai célja volt, hogy a lakók sokszor csak képzeteken alapuló – az intézménnyel szembeni - előítéleteit és negatív várakozásait oldja, illetve segítsen lebontani.

Ügyfeleink jelentős részénél (30-40%) tapasztaltunk súlyosabb addiktológiai problémát. A 2020. évben újrainduló addiktológiai csoportunkba is bevontuk az utcáról érkező érintett lakókat (5 fő élt is ezzel a lehetőséggel), de esetükben hangsúlyosabb és eredményesebb volt a témáról folytatott egyéni konzultáció a támogató szociális munkással.

Pályázatunk időszakában több szerhasználó fiatal is lakott intézményünkben. Fiatalabb ügyfeleink beilleszkedésének segítése jelentős erőfeszítéseket igényelt stábunktól. Fiatalabb korú klienseink életritmusa, problémái is folyamatos kihívások elé állították mind a közvetlen

környezetüket, mind pedig a szociális munkatársainkat. Segítő munkánk során a fiatal ügyfeleink problémáinak kezelésére a szokásosnál is több figyelmet fordítottunk: a gyakori „szobakonfliktusok, a viselkedési normák megkérdőjelezései, megszegései, a szerhasználatból eredő zavart viselkedés és ezek következményei azonnali beavatkozásokat és visszacsatolásokat igényeltek, amelyek célja a lakók jobb működésének elősegítése és a gondozási folyamat fenntartása volt.

A program megvalósítása során fontos célunk volt, hogy az utcáról érkező ügyfeleket bevonjuk egy szorosabb együttműködést feltételező esetkezelési munkába, de az esetkezelés mellett működő csoportok (befogadó, addiktológiai), konzultációk révén gyakorlatilag minden a szálláson huzamosabb időt töltő, utcáról érkező személy minőségi többlet szolgáltatásban/figyelemben részesült. A program résztvevőiről hetente egy alkalommal esetmegbeszéléseket tartottunk, hogy ezzel is erősítsük a kollégák ügyfeleket támogató munkáját. Ezek a célcsoportunk helyzetéből is fakadóan nagyon lassú, türelmet igénylő folyamatok, amelyek többször „megtorpantak”, kudarcba fulladtak. Szükségnek láttuk az - a naponta/hetente több kontaktot lehetővé tevő – esetmunka erősítését, amelyben lakóink többsége, ha kisebb nagyobb zökkenőkkel is, de együttműködően vett részt.

Étkeztetés - RSZTOP Rászoruló Személyeket Támogató Operatív Program (RSZTOP) étkeztetés

2020 nagy kihívást jelentett a lakók ellátásában. Mint átmeneti szállás, nem tartozik alapfeladataink közé az étkeztetés, azonban a járványhelyzet miatti lezárásoktól tartva márciustól folyamatosan készültünk arra, hogy teljes lezárás esetén hogyan oldjuk meg a lakók ellátását. Egyre nagyobb lett az igény a lakók által „tálcsa kajának” nevezett RSZTOP étkeztetésre. Továbbra is 25 adag ételt kaptunk, az alapelv nem változott az elmúlt évekhez képest, 40.000 Ft jövedelem alatt adtuk alanyi jogon, vagy olyanoknak, akik egészségi állapotuk miatt nem jutottak el ételosztásra. Ez az adagszám általában elegendő a legrászorultabbak ellátására, azonban egyre többen jelezték, hogy elveszítették a munkájukat, jövedelmük nulla lett. Egy nagyobb adag konzervadomány kisegítette a szállót egy időre, azonban látszott, hogy hosszútávon ez nem jelent megoldást. Ekkor kaptunk lehetőséget arra, hogy a Fővárosi Önkormányzattól akár az összes lakó számára igényelhetünk reggelit és napi egyszeri meleg étkeztetést. Éltünk a lehetőséggel, így egyetlen lakót sem utasítottunk vissza, aki enni szeretett volna. Ebben az időszakban már életbe lépett a kijárási korlátozás, így beszűkültek a népkonyhai lehetőségek is. Bár a lakóinkkal nem sikerült komoly eredményt elérni annak érdekében, hogy csak a legszükségesebb esetben hagyják el a szállót, néhányan

azért maradtak étel nélkül, mert nem tudták a szokásos napi köreiket megtenni. Ez az időszak azonban nem tartott soká, ami tulajdonképpen nem is baj, hiszen hosszú távon erősítette volna a lakóink hospitalizációját, önellátási képességeik romlását.

Krisnás étkeztetés

2018 óta van kapcsolatunk az „Ételt az életért” Alapítvánnyal, a Magyarországi Krisna-tudatú Hívők Közössége által fenntartott jótékonyági szervezettel. Az elmúlt években csak szombaton vettük igénybe ezt a szolgáltatást, 30 adag húsmentes fogást tudtunk szétosztani az érdeklődők között. 2020 azonban olyan kihívások elé állította a szállónkat, hogy hétköznapiakra is igényeltünk ételt, a legnehezebb időszakokra 80 adagot. Bár lakóink előnyben részesítik a húsfogyasztást, a kiadós, tartalmas húsmentes gulyások, levesek, főzelékek egyre nagyobb népszerűségnek örvendenek.

A fenti étkezési lehetőségeket az intézmény által biztosított konzervekkel tudjuk kiegészíteni, melyre hétvégénként, hosszabb ünnepekkor továbbra is van igény.

Fejlesztő foglalkoztatási program

2018 óta folyamatosan működik a szálláson Fejlesztő foglalkoztatás programot. Már két év tapasztalatával a hátunk mögött folytattuk a munkát. Év elején két főre bővítettük a mosást végzők csapatát – ezt a döntést a növekvő igények, valamint az élőködők elleni hatásosabb küzdelem céljából hoztuk meg. Így már naponta tíz fő ruhájának mosására van lehetőség, két műszakban. Mindkét munkatárs igen lelkiismeretes – ráadásul olyan emberek, akik évek óta nem tudnak elhelyezkedni, legkomolyabb erőfeszítéseik ellenére sem. Egyikük nyugdíj előtt áll, komoly betegségei vannak, melyek mellett ennél megterhelőbb munkára nem is lenne alkalmas. Sikert ért egy új udvarost is toboroznunk – ez a lakó már régebb óta kézbe vette a ház körüli munkálatokat, de nem volt hajlandó ezt szervezett formában végezni. Végül mégis elfogadta a lehetőséget, hogy amit eddig önkéntesként csinált, ezentúl pénzért végezhesse. Szorgalmas, elkötelezett udvaros vált belőle, de sajnos a kereteket nehezen tűrte, így végül 2020 decemberében megváltunk tőle. A gőzgépet kezelő fejlesztő foglalkoztatott a legsúlyosabb járványidőszakban még nálunk lakott, így örülhettünk a plusz fertőtlenítő lehetőségnek. Ő kiköltözött a szállóról, azóta erre a pozícióra nem vettünk föl senkit. Új feladatként jelentkezett, szintén a járvánnyal kapcsolatosan a legtöbbet érintett felületek tisztítására való igény – hárman is megfordultak év közben ezen a poszton, több-kevesebb sikerrel látva el a kilincsek és egyéb felületek rendszeres, fertőtlenítő lemosását.

4. Humán erőforrások

A 2020. évet egy szilárd, összecsiszolódott, szakmai kompetenciáiban megerősödött team-el kezdhettük el. A szállás szakmai team-je 2020-ban 14 tagú volt. A team tagjai közül a szociális munkatársak (8 fő) mindegyike rendelkezett szakirányú felsőfokú végzettséggel, segítő munkatársaink (6 fő) közül pedig 4 fő szakirányú – ebből 1 fő felsőfokú - , 2 fő pedig alacsonyabb végzettséggel bírt.

Szakmai csapatunk hetente egyszer, szerdán ül össze: megbeszéléseink egyrészt munkaértekezletek, ahol a teendőket vesszük sorra, másrészt szakmai munkánk értékelésének rendszeres fórumai is. Utóbbi jelentőségét az adja, hogy munkatársaink az egyes programelemek hatásvizsgálatánál, értékelésénél újra tudják gondolni szerepüket és kívülről, „felülnézetből”, makro-nézőpontból teljesebben és sokkal élesebben láthatják és érezhetik munkájuk értelmét.

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

Csapatunk fontos tagja volt Matos László gondnok, aki 2020 februárjáig látta el szállásunkon a gondnoki teendőket. Nyugdíjba vonulása után - gondnoki státusz hiányában - szállásunkon nem látja el senki a gondnoki feladatokat, és ez a hiány jelentősen megnehezíti szállásunk mindennapi működését.

5. Egyéb szolgáltatásaink

Az elmúlt évben is számos hiánypótló szolgáltatást működtettünk lakóink számára. Célunk az volt, hogy az alapszolgáltatásaink mellett, amelyek a szállásnyújtás zavartalanságát biztosították, olyan humán segítséget tudjunk adni, amely támaszt ad a közösségi életben, a megszerzett új tudáson, a motiváció felkeltésén keresztül egy új, önálló és sikerebb életvezetés kialakításához.

2020-ban az alábbi szolgáltatásokkal igyekeztünk a fenti célokat elérni:

- *Teleszoba* - Fontosnak tartjuk, hogy ügyfeleink (be)kapcsolódhassanak az információs társadalomba. Ennek a célnak rendeltük alá a teleszoba működését: nyitvatartását hétköznapi napokon délelőtti és délutáni időszakokban 8 óra időtartamban határoztuk meg, hétvégi és ünnepnapokon egész nap vártuk az érdeklődő lakókat. Szolgáltatásunk, amely 2004-óta

működik, magas forgalmat bonyolított le. Számokban kifejezve: ügyfeleink a járványhelyzet ellenére több mint 400 alkalommal használták a szobában működő 1db számítógépet.

A járványhelyzet miatt 2020. áprilistól júniusig fel kellett függesztenünk a Teleszoba működtetését. Kértük informatikusainkat, hogy tegyék lehetővé egy, az ügyfelek számára elérhető WIFI hálózat kiépítését. A munkálatok el is kezdődtek, a befejezéshez pedig a Hajléktalanokért Közalapítványhoz adtunk be pályázatot, amelynek pozitív elbírálására nagyon számítunk. Nagy lépés lenne ez a műszaki-infrastrukturális fejlesztés/fejlődés a szállás életében, mert - úgy gondoljuk - az internetes kapcsolat a XXI. században általában nagyon fontos ahhoz, hogy az egyén aktív "társadalmi" életet éljen, munkát keressen, naprakész információhoz jusson, kapcsolatot létesítsen és kapcsolatban maradjon stb. és ez a lehetőség különösen fontos ügyfeleinknek a "COVID" által korlátozott/bezárkózó világban.

Ruhaadomány raktár működtetése- Munkatársaink 4 szekrényre való jó minőségű ruhát és egyéb felszerelést (pl. táskát) gyűjtöttek össze, amelyekből rászoruló ügyfeleink válogathatnak. Az általunk tisztára mosott nadrágokkal, pólókkal, kabátokkal stb. tudtunk segíteni 2020-ban is lakóinknak. A konzorciumi pályázat keretében sikerült papucsokat, cipőket, pizsamákat és alsóneműt is beszerezni, amelyekhez egyéb úton nem, vagy csak nehezen tudtunk hozzájutni.

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

6. Szabadidős programok

Klubfoglalkozások, közösségépítő szabadidős tevékenységek és programok

Az elmúlt évet meghatározó pandémiás helyzet jelentősen korlátozta a szabadidős programjaink szervezését és megvalósíthatóságát. 300 000 Ft-os költségvetésű közösségi keretünk 2020-ban is a rendelkezésünkre állt, ebből a keretből igyekeztünk olyan programokat megvalósítani, amelyek figyelembe vették a járványügyi korlátozásokat.

Az alábbiakban Jakab Dóra szociális munkatárs szubjektív beszámolója következik az általa szervezett és megvalósított szabadidős programokról:

2020 történelmet írt a nehézségeivel, amit év elején még nem láttam.

- Januári programjaink a következők voltak:

Filmvetítés szavazás alapján. A szavazás lehetősége egy régebbi tapasztalatból alakult ki: ha az ügyfelek érzik, van lehetőségük alakítani a programokat, nagyobb létszámban vesznek részt. Így egy-egy alkalomra több, különböző műfajú film ismertetőjét írom ki, és szavazni lehet, melyiket nézzük meg. Januárban a „Katonák voltunk” háborús film nyerte el közönségünk tetszését.

Pingpong verseny. Megint az ismeretségi körömből jött felajánlás, egy profi pingpongos tette: szervezzünk versenyt, melynek ő lesz a „védnöke”. Nemcsak bírónak jött, hanem állta a kihívásokat is, nagy-nagy türelemmel. Az ügyfelek kimondottan élvezték az erőpróbát, az egyenlőtlen esélyek ellenére is.

A leghidegebb téli hónap nem múlhatott el a szokásossá vált ruhacsere akciónk nélkül. Ilyenkor az ügyfelek a leadott rossz ruhadarabok helyett jókat választhatnak, kinek-kinek szükséglete szerint. Természetesen a ruhát le nem adók is kapnak ruhát.

Január fénypontja egy vacsorameghívás volt a Kocsis Átmeneti Szállásra. Különleges ünnepi menü várt minket: malacsült hagymás krumplival és lilakáposztával, desszertnek pedig csokis fánkot szolgáltak fel. Ez a kifejezés tökéletesen leírja az estét: gyönyörűen megterített asztal várta a lakókat, és önkéntesek figyelték kéréseiket. Azt hiszem, sokáig tartó emlék lett belőle.

- Február a farsang hónapja, mely nem múlhat el fánkozás nélkül. Ilyenkor az ügyfelek dagasztják be a tésztát, segítenek sütni, és főleg megenni.

A hónapban klienseink kérésére újra előkerült a pingpongasztal, és megint versenyt hirdettünk. 4 órás versenynap alakult ki a sok jelentkező miatt. Örömmel álltam fáradt lábaimon.

A februárba - rövidege ellenére - belefért még egy társas nap is, amikor elővettük a sakkot, kártyát, és a jutalom a jókedvünk volt. Megint megéreztem, mennyire szükség van a közösség létrehozásában, mert ügyfeleink a szobájukban, az ágyuk tetején személyes magányban élnek.

- Március már a vírus előszele jegyében telt, bár még ezerrel készültünk a márciusi ünnepekre. Nőnapra gyöngyből karkötőt, ill. a március 15-i ünnepségre kokárda kitűzőket készítettünk, és még sikerült megtartani a tavaszi ruhacsere akciónkat is.

Aztán a pandémia leállította az életünket. Elmaradtak a társas – csoportos foglalkozások.

- Júniusban kaptam lehetőséget újra ezek szervezésére. A szabályok betartása mellett a nyári ruhacsere akcióval tértünk vissza a közösségi programokhoz.

Júliusban Gárdonyba mentünk strandolni. Fontos leírnom, hosszú és különleges órákat töltöttem együtt az ügyfelekkel. A hangulatot a régi családi találkozók hangulatához hasonlítanám. Ülünk, beszélgetünk, mesélünk, emlékezünk.

- Augusztusban a Lurdy moziba invitáltam az érdeklődőket. Két film közül lehetett szavazással választani. A Pesti balhé c. magyar filmet néztük meg.

A nyarat egy pályázati pénzből fizetett egész napos, esztergomi szárnyashajós kirándulás zárta. A turisztikai cég pörgős napot szervezett: szárnyashajóval utazás, kisvonatos párkányi kirándulás, ebéd egy neves étteremben, idegenvezetés az esztergomi bazilikában. Ezután szabad program jött, amit már saját zsebből kellett fizetni. És ekkor jött a szívemet melengető élmény: legöregebb, 67 éves tagunk velem együtt megváltotta jegyét a bazilika kilátójába, ahová 386 lépcső vezet fel. Utólag kiszámoltam, ez kb. 15 emeletnyi lépcsőzésnek felel meg! Szeptemberrel megjött az ősz, és a lombhullás ideje. Igyekeztünk helyreállítani az épület mögött házilag kialakított komposztálót.

A jó idő inspirálására, kihasználva a szabadtéri lehetőségeket, sakkverseny szerveződött a kinti területünkön. A zárt térben való programokat igyekeztünk minél jobban a szabad térbe áthelyezni.

Aztán a hó vége felé a hűvösebbé váló idő aktuálissá tette az újabb – és egyre kedveltebb - ruhabörzét.

- Októbert már beárnyékolta a covidos esetek megugrása. Leálltunk a közösségi programokkal. 1-2 fős dolgok alakultak ki, mint az aula őszi díszítése, vagy később a karácsonyi dekorációk készítése.

Visszatekintve 2020-ra, a szokottnál kevesebb volt a program, ugyanakkor a játékokba, versenyekbe sokkal több energiát fektettem be és intenzívebb volt a személyes jelenlétem. Úgy vélem, szociális munkámban meghozza eredményét.

Jakab Dóra szociális munkatárs

7. A szállás működését nehezítő problémák

- A „Menedék program” működése ebben az évben is több kívánnivalót hagyott maga után. Említést érdemel az a probléma, hogy a programból nem lehet a bevitt adatokat listázni. Ez gyakorlatiasan azt jelenti, hogy a Menedék programban meglévő rengeteg információ nagy része kiaknázatlan marad, a program használója csak az egyes emberekről, személyekről kap információt és nem képes a „makro” szint és a statisztikai összefüggések érdemi vizsgálatára.
- Súlyosnak láttuk 2020-ban is a szállás „poloska fertőzöttségét”. Szállásunkon 4 alkalommal tartottunk minden szobára kiterjedő „hidegkődös” poloskairtást, amelynek

eredményeképpen csak az év végére enyhült a szállás poloska fertőzöttsége. A 2017-ben megkezdett tisztasági festések sajnos a 3. emeleti lakószobákat nem érintették és a terveinkkel ellentétben 2020-ban sem valósultak meg.

- A következő évben az alapszolgáltatásunk megfelelő színvonalának elérése érdekében továbbra is rendszeres, az egész szállásra kiterjedő poloskairtasok szükségesek, másrészt viszont az irtások eredményének megtartása/erősítése érdekében további komplex beruházások – további festés, matracok és szekrények cseréje, stb. – szükségesek.
- Technikai jellegű probléma, de szakmai munkánkra is kihatással van a szállás vizes helyiségeinek kritikusan rossz állapota, amelyen megítélésünk szerint a következő évben változtatni szükséges.
- A fenti problémakörbe tartozik az épület előtti útburkolat helyzete is, amelynek kátyúi, meredek lépcsői, próbára teszik még az egészséges embereket is. Az épület külső akadálymentesítését is fontos feladatnak látjuk, főként mozgáskorlátozottsággal élő lakóink érdekében.
- Gondnoki státusz hiánya - Évek óta kiváló munkát végző gondnokunk 2020 februárjában nyugdíjba vonult. Ettől az időponttól nincs helyi gondnokunk – nincs rá státuszunk- a munkakör ellátásának hiánya pedig a szállás működését jelentősen megnehezíti. Szükségesnek látjuk ezen a helyzeten változtatni, mert úgy gondoljuk, hogy a gondnok nélküli üzemelésünk már középtávon is működési zavarokat idézhet elő a szállás életében.

8. Kapcsolatok társintézményekkel

2020-ban is számos társszervezettel tartottuk a kapcsolatot, ügyfeleink problémái gyakran igényelték a különböző társszervezetek együttműködését. A következőkben tematikusan, de a teljesség igénye nélkül említjük meg azokat a szervezeteket, amelyekkel munkánk során leggyakrabban kerültünk kapcsolatba.

Addiktológia

- Váltó Ház - Absztinens ügyfeleink részére több esetben ajánlottuk fel a BMSZKI rehabilitációs szállását és fogadtunk is a szállásukról olyan ügyfeleket, akik nem tudták megtartani józanságukat.
- Merényi-, és a Nyíró Gyula kórház Addiktológiai és Pszichiátriai osztályai- Ügyfeleink ambuláns formában és hosszú távú kezelésekhöz is segítséget kaphattak a kórházi osztályokon.

Egészségügy

- Máltai Szeretetszolgálat mobil tüdőszűrő busz - Havonta megkaptuk és a faliújságunkon is közétettük az időpontokat lakóink TBC prevenciója érdekében. Elmondhatjuk, hogy az ügyfeleink hiányzó tüdőszűrő leleteinek pótlását leggyakrabban és leggyorsabban ezen a csatornán lehetett elintézni 2020-ban is.
- Merényi-, Szent István kórház, TÁMASZ Ambulancia - Számos ügyfelünk részesült kezelésben, ezekben a „szomszédos” intézményekben.
- Szabolcs és Könyves- krízis – és lábadozó osztályok – Több esetben kértünk és kaptunk azonnali segítséget akut, illetve hirtelen fellépő egészségi problémával küszködő ügyfelek helyzetének megoldása, átmeneti vagy tartós elhelyezése vagy akár lakóink járványhelyzet miatti elkülönítése érdekében.
- Könyves Háziorvosi szolgálat – Ügyfeleink jelentős része – a pontos adat sajnos nem áll rendelkezésünkre – az itt rendelő orvosok/pszichiáterek kezelését, egészségügyi szolgáltatásait veszi igénybe.
- Pszichológus – A „BMSZKI pszichológusai” – 2020-ban a „rendelés” telefonos formában valósult meg, ezeket a lehetőségeket is biztosíthattuk problémákkal küzdő ügyfeleinknek.

Lakhatás

- BMSZKI Átmeneti Szállásai - több ügyfélnek tudtunk segíteni áthelyezésükkel a más jellegű lakhatási feltételeket kínáló intézményekbe.
- Lakhatási Iroda - Ügyfeleink albérletkereséshez, pályázati lehetőségek kihasználásához, lakhatási támogatások ügyintézéséhez vették igénybe a szolgáltatásaikat.
- Menhely Alapítvány - Információkkal és több esetben közös ügyfelek támogatásával kapcsolatban tudtak segítségünkre lenni.

Jogosultságok

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

Foglalkoztatás

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

- IX. kerületi Kormányhivatal Haller utcai Foglalkoztatási és Ellátási osztálya - Informális kapcsolatunknak köszönhetően folyamatosan friss információkhoz juthattunk.
- Van Esély Alapítvány - Az Alapítvány 2020-ban is hangsúlyt helyezett a IX. kerületi hajléktanok megsegítésére, pályázatukba sikeresen kapcsolódtunk be.

9. Az intézményre vonatkozó fejlesztési elképzelések

- „Kisebb” beruházások a megfelelő színvonalú alapszolgáltatások érdekében - A továbbra is fennálló „poloska fertőzöttség” visszaszorítása érdekében kisebb/nagyobb beruházások – matracok cseréje, szekrények felújítása - szükségesek a szálláson, amelynek kivitelezését 2020-ban is kiemelt célként kezeljük.
- „Multifunkcionális közösségi tér” kialakítása- 2020-ban már elkezdtük a Teleszobánk „áthangolását” igazi közösségi térré. Tavasszal, még a „nagy COVID bezárkózás” előtt a pesthidegkúti Waldorf középiskolából érkező önkéntes diákok egyik lakónkkal karöltve őserdei dzsungel képeket/hangulatot festettek a Teleszobánk falára, de sajnos a további terveinket elsodorta a koronavírussal kapcsolatos megannyi teendő. 2021-ben folytatjuk a megkezdett munkát és vonzó közösségi térré alakítjuk jelenlegi Teleszobánkat.
- Recepció kialakítása – Szállásunkon 2018 áprilisától - a biztonsági szolgálat munkáját kiváltva - recepciós szolgáltatás működik 24 órában. A szolgáltatás megfelelő színvonalú működtetése érdekében szükség van egy új, szolgáltatáscentrikus, a személyközi interakciók kifejezésére és befogadására is alkalmas „recepciós tér” kialakítására.

10. Szakmai munkaterv a 2021-es évre

- A szállás addiktológiai programjának erősítése
Felméréseink és mindennapi tapasztalataink alapján tudjuk, hogy a szálláson lakók jelentős része különböző fokú addiktológiai problémával küzd. Szociális munkánk egyik kiemelt feladata az alkoholbeteg lakóink célzott támogatása, amelynek előfeltétele, hogy rendszerszinten tudjunk a felmerülő problémákra válaszolni. Célunk az, hogy a probléma észlelése után tudjunk megfelelő helyi válaszokat adni, lehetőleg minél több helyi szolgáltatást nyújtani – csoportfoglalkozásokkal, tanácsadással,

absztinens szobák felajánlásával stb. – annak érdekében, hogy az ügyfél minél több fogódzót kapjon az addiktológiai helyzetének javításához.

2019-ben és 2020-ban is tartottunk többnapos Addiktológiai tréninget pályázati forrásból. Ezek a tréningsorozatok fontos szerepet töltöttek/töltenek be a szállás – addiktológiai - szakmai munkájának megerősítésében és elmélyítésében. A tréningmunka során sikerült közös nyelvet, közös alapokat létrehozni, amelynek segítségével egységesen fordulhatunk az addiktológiai problémákkal küzdő lakók felé. A következő évben is szeretnénk ezen a megkezdett úton haladni, tematikus tréningeket tartani, mert úgy tapasztaltuk, hogy a fenti foglalkozások a szakmai tudásunk mellett a team kohézióját, rendszerszerű működését is erősítik.

- A szállás utcás programjának erősítése

Beköltöző ügyfeleink nagyobb része - évek óta – több-kevesebb utcás múlttal érkezik a szállásunkra. Az elmúlt években több szolgáltatást is kialakítottunk az utcán élők befogadása és „integrálása” érdekében. Úgy gondoljuk, hogy szükség van a szolgáltatási struktúránk frissítésére és dinamikájának erősítésére, hogy megfelelő válaszokat tudjunk adni a hajléktalan életmódba beágyazódott ügyfelek kimozdításához és továbbléptetéséhez.

Keserű Zsolt ellátási egységvezető
Sipos Anna ellátási egységvezető helyettes
és munkatársaik