

*Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei*

*Előd Éjjeli Menedékhely és Nappali Melegedő*

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

***2021. évi szakmai beszámoló***



*„Sok kolléga a kiégés szélén áll. A krízisidőszak utáni fellelegzés egy második karácsony egy éjjeli menedékhelyen dolgozó segítő életében. Ez 2020 eleje óta várat magára...”*

*„A járvány elhúzódása és enyhülése miatt viszont az adakozás visszaállni látszik. Valószínű amiatt is, mert az adományozás kicsit önmagunk megajándékozása is. Ugyan úgy dopamin szabadul fel bennünk, mint amikor mi kapunk ajándékot, s habár mi adunk, agyunk mégis megjutalmaz minket a másokat segítő viselkedésünkért ♥♥♥”*

*„Emlékszem, amikor még az Észak-Walesi Nemzeti Parkban dolgoztam, mint animátor. Eleinte feltűnt, hogy csak nem akar szünni az eső. Aztán amikor már két hónapja folyamatosan esett, megfordultak bennem a dolgok és már az vált feltűnővé, amikor egy pár órára kitisztult az ég. Kicsit most is ilyen érzésem van.”*

*„Sok nálunk a pszichés beteg. Érdekes élmény az, amikor valaki hajnal 2-kor egy olyan taggal beszélget egyedül, aki beszámol a paranoid téveszméiről, majd elővesz egy kést, hogy nyomatékot adjon a mondandójának. Miszerint azok, akik leklónozták őt a Marson, felelősek lehetnek azért is, hogy nyomkövető elektródákat kötöttek a testébe, de Ő már felkészült a velük való találkozásra! (Nyomatékosan megemelve a pengét). Hmm...”*

*„Azt gondolom, hogy a munkatársak meghatározó tényezők abban, hogy az ember miként tud megbirkózni a feladataival. Én szerencsésnek érzem magam, hogy olyan helyre mehetek be, ahol összetartó team tagja lehetek.”*

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

*„Egyik ügyfelem igen termékeny évet tudhat magáénak a büntetések tekintetében. Ő fogalmazta meg a sokadik csekk után az őt bírságoló szervnek: „A kocsmák zárva, a dohányboltban ahol megveszem a piát nem ihatom meg. A szállón szintén nem ihatok, mert kitiltanak miattam. Ha leülök egy padra ott sem ihatok, mert az utcán nem lehet, látja a kamera és megbírságolnak. Nekem nincs lakásom. Akkor hol igyam meg a sörömet munka után úgy, hogy ne büntessenek meg?” A válasz, amit kapott: „Bújjon el jobban”.*

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

## A BÁNYA ÉJJELI MENEDÉKHELY RÖVID BEMUTATÁSA



Az intézmény elhelyezkedése

A Bánya utcai éjjeli menedékhely 2013 februárjában nyitotta meg kapuit, és 24 órás bent tartózkodási lehetőséget biztosít ügyfeleinknek változatlanul a hét minden napján. Kőbányán, az Előd éjjeli menedékhellyel szinte azonos helyen található.

Nyitáskor az volt az alapfeltevés, hogy egyéb éjjeli menedékhelyeinken megforduló idősebb korosztály életkoruk és megromlott egészségi állapotuk miatt jobban ki van szolgáltatva fiatalabb társaiknak, gyakran bántalmazzák, kihasználják őket, így szeretnénk volna egy védettebb elhelyezési formát biztosítani ennek a célcsoportnak. A jövedelem nélküli idős, egészségügyileg megromlott állapotban lévő emberek esetében egyébként is szinte lehetetlen a továbblépés fizetős, vagy valamilyen tartósabb, esetleg magasabb színvonalú ellátás felé. Nekik igyekszünk tehát egy biztonságosabb, nyugodtabb környezetet kialakítani, orientálódva az idősebb korosztály sajátos igényeire. Ezen irányelveknél maradván működtettük a tavalyi évben is a Bánya éjjeli menedékhelyet, amely nagy és zárható kerttel és 2 db kutya kennelrel rendelkezik, kifejezetten nyugodt és békés környezetben helyezkedik el. Tehát 50 év feletti, elsősorban valamilyen fajta védettségre szoruló – kora és jövedelmi helyzete miatt kiszolgáltatott, mozgásában korlátozott, mentális és / vagy pszichés állapota miatt indokolt, demens, valamilyen krónikus betegségben szenvedő – férfi ügyfeleket fogadunk. A mozgásukban korlátozott, kerekesszékes ügyfeleinket viszont korcsoporti megkötés nélkül fogadjuk. Az intézmény befogadóképessége nyáron 64, télen 90 fő.

A szállóra való bekerülés feltétele egy rövid személyes beszélgetés, melyen előnyt jelent más éjjeli menedékhely vagy utcai gondozó szolgálat ajánlása, vagy a BMSZKI Felvételi

Csoportjának<sup>1</sup> irányítása. Erre azért van szükség, mert a kihasználtságunk egész évben szinte 100 százalékos, és próbáljuk előnyben részesíteni azokat, akik a legjobban rá vannak szorulva szolgáltatásainkra. Az elhelyezés 3 db 10, 2 db 11 ágyas, illetve 1 db 12 ágyas szobában történik. Ezekből 3 ágyat tartunk fent az utcai gondozó szolgálatok által esténként eseti jelleggel beszállítottak részére.

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

## AZ ÜGYFÉLKÖR JELLEMZŐI

Általánosságban továbbra is elmondható, hogy hasonlóan a korábbi évekhez világméretű ide vagy oda, ügyfelünk és problémáik nem változtak, sem egészségügyi sem szociális vonatkozásban. A tavalyi évben is napi szinten kellett átlépni a szociális ellátórendszer és a saját segítői határainkat.

***A szálló változatlanul egy egészségügyi intézmény működéséhez hasonlít leginkább.*** Egyes ügyfelek gyógyszerelését, pelenka vagy épp sztóma zsák cseréjét, vagy ezek ellenőrzését kénytelenek vagyunk felvállalni, hogy ügyfeleink egészségi állapota ne romoljon tovább.

Ügyfelünk jellemzően inkább egészségügyi vagy gondozói ellátási formára szorult az elmúlt évben is, megtalálható volt intézményünkben kerekesszékes, mozgásában valamilyen szinten korlátozott – járókeretes, rolátoros -, elektromos mopeddel közlekedő, demens és

---

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

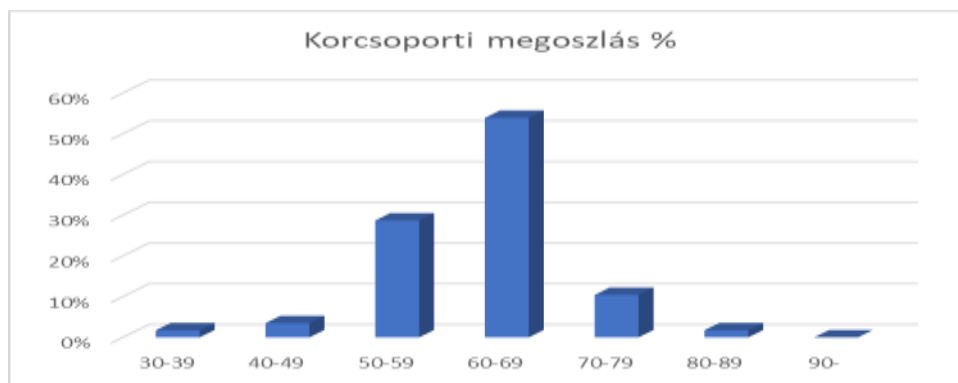
pszichiátriai betegséggel küzdő is, akiket például rendszer szerűn fürdetni kellett annak ellenére, hogy a hajléktalan-ellátásban elméletileg önellátásra képesek. A mindennapi feladatok közé tartozott a fertőtlenítés – fürdetés – különösen a közterületekről beszállítottak esetében, de a hajvágás, borotválás, valamint a személyes ruházat tisztaságának ellenőrzése, mosása, a testi higiéné ápolásának ellenőrzése és az erre való motiváció fenntartása is a feladatok közé tartozott, a személyre szabott szociális munka mellett.

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

Ügyfeleink jellemző betegségeire még mindig a legjellemzőbbek:

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

A szállóra felvett ügyfeleknél továbbra is szempont, hogy elsősorban jövedelemmel nem rendelkezőket vegyünk föl. Az érkezettek túlnyomó többsége így semmilyen ellátásban nem részesült és jövedelemmel sem rendelkezett a felvételkor. Az elmúlt évben összesen **115 különböző ügyfél** fordult meg nálunk. Korcsoporti megoszlás 2021 évben:

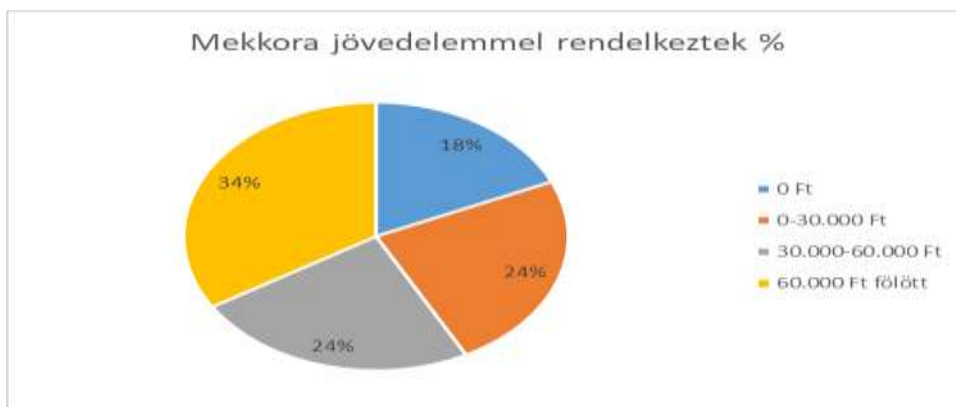


## A SZAKMAI MUNKA 2021-BEN

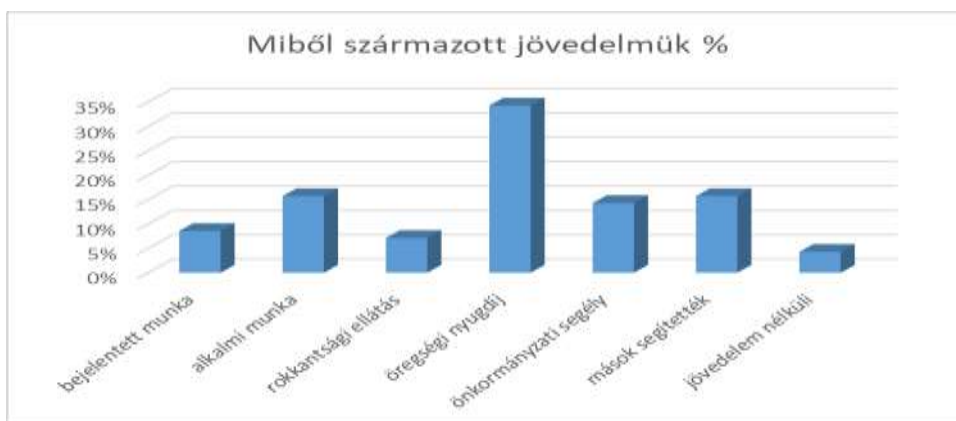
Szakmai munkánkat sajnos befolyásolta a tavalyi évben is az a tény, hogy az ügyeleti rendszeren belül kellett megoldanunk az ügyfeleinkkel végzendő esetkezelő munkát is. Ezek erősen behatárolták lehetőségeinket, hiszen jellemzően jó kihasználtsággal működött intézményünk, rendkívül érzékeny – idős, kiszolgáltatott, demens stb. - célcsoporttal dolgoztunk, egyidőben egy kolléga pedig nem elegendő mindenre. A munkát hálók szerint osztottuk föl, minden hálónak volt esetkezelője, így minden lakónkat - ha ugyan minimálisan is - valamilyenfajta esetkezelésbe tudtuk vonni.

A szakmai munkánk jelentős részét ügyfeleink egészségi állapotának javítása, illetve legalább szinten tartása, valamint az állapotuk miatti kérelmek beadása – leszázalékolás, fogyatékosági támogatás, rokkantsági támogatás, esetleg speciális idős otthoni elhelyezés - jelentette, melyek még mindig időigényes ügyintézés az elhúzódó pandémiás helyzet miatt. Ügyfeleinket jellemzően sikerült az év folyamán különböző állapotjavulásukat elősegítő szakrendelésekre eljuttatni, viszont nagyon körülményes és időigényes volt ezek megszervezése, kezdve az időpontfoglalástól, keresztül az oda-vissza szállításig, egészen a megfelelő terápiás kezelések lefolytatásáig. Ennek az ügyfélkörnek már csak egy egyszerű szakrendelésre mozgatása is komoly szervezést igényelt a meglehetősen szűkös munkaerőállomány mellett.

A következő ábrán láthatjuk ügyfeleink jövedelmi helyzetét a tavalyi évben. Bár a célcsoportunk a jövedelem nélküli idősebb ügyfelek, mégis az ábrán az látszik, hogy nagyobb részük mégis csak valamilyenfajta jövedelemmel bírt.

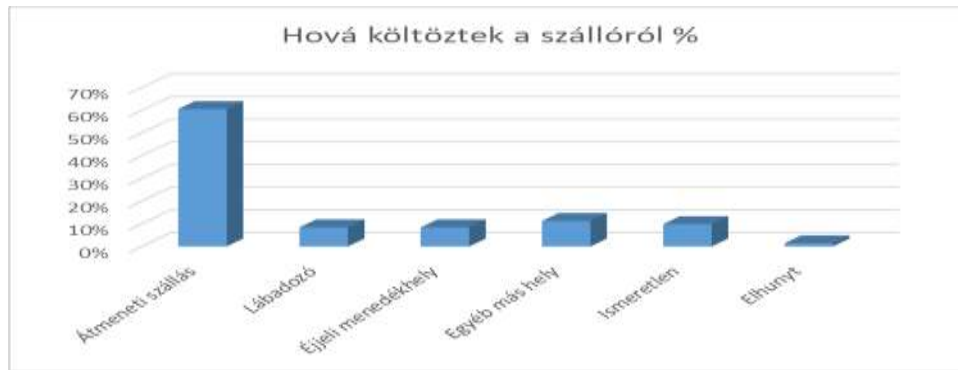


Ez abból adódik, hogy sok ügyfelünknek volt az elmúlt évben sajnos olyan betegsége, amire pénzbeli ellátást tudtunk kérni. De gyakori, hogy egy egyszerű nyugdíj, vagy más egyéb öregségi ellátás, rendszeres segély megszerzése a cél. Az alábbi ábrán láthatjuk százalékos bontásban a különböző pénzbeli ellátások összetételét.



A nyugdíj korhatár előtt levő még jobb fizikai kondíciókkal rendelkező ügyfeleinknél cél volt még a munkából származó jövedelemszerzés is.

Munkánkat az év folyamán nagyon megnehezítette a lassú és körülményes bürokrácia mely a pandémiás időszak alatt még érezhetőbben belassult, valamint ügyfeleink egészségi, fizikai és meglehetősen leromlott mentális állapota. Volt olyan demens ügyfelünk, akinek a kezére kellett írunk az intézmény címét és telefonszámát, hogyha esetleg útra kélt valaki vissza tudja hozni. Az intézményünkben folyó szakmai munka inkább hasonlított egy hajléktalanok átmeneti otthonában végzett munkára, mintsem egy éjjeli menedékhelyeken végzendő feladatra. Továbbra is fel kellett vállalnunk pelenkázásokat, fürdetéseket, sztóma zsák cseréket stb.

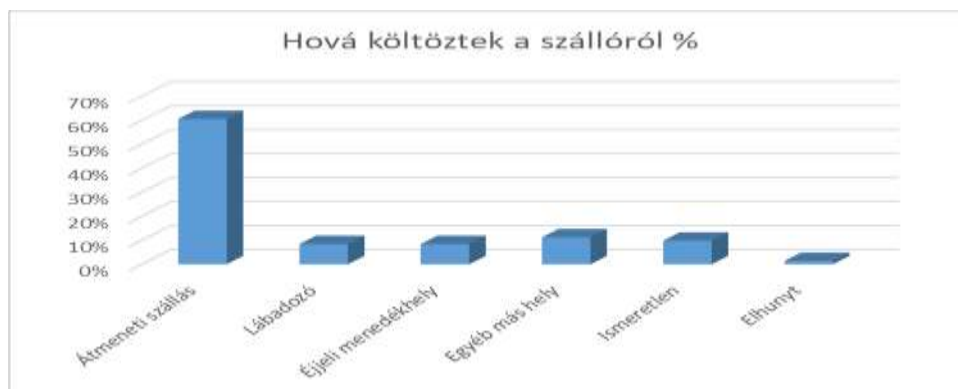


Általánosságban elmondható, hogy ügyfeleink jól érzik magukat nálunk, hiszen az intézmény adottságai, az elvégzett munkánk és nem utolsósorban kollégáink hozzáállása alkalmas – egyelőre - ezen ügyfélkör ellátására. A szociális munka során jobbra együttműködnek és kívárik azt az időt, amíg például egy tartósabb lakhatási formába tudnak költözni, és jellemzően például nem mennek vissza közterületre, vagy a velük végzett folyamatok után kevésbé hanyagolják el a már meglévő betegségeiket. Ennek persze negatív hozadéka, hogy annak ellenére, beköltözéskor mindenki tájékoztatva lett a BMSZKI hatályos Szakmai Eljárásrendjéről és az átmeneti szállóra, esetleg más egyéb tartós lakhatást feltételező ellátási formákba költözés irányáról azt tapasztaltuk, hogy ezekre a helyekre a felvétel és a költözés ténye hideg zuhanyként éri őket. Nem akarnak, nehezen költöznek, nehezen tudják már követni a változásokat. Egyrészt ez érthető lehet például a célcsoportunk kora miatt, másrészt azt is gondoljuk, hogy ez egyfajta dicséret felénk az elvégzett munkánkért. Ugyanakkor vastagon az ellátó-rendszer hiányosságaira is felhívja a figyelmet.

Az alábbi táblában láthatjuk merre költöztek tőlünk ügyfeleink. Jól látszik, hogy annak ellenére honnan kerülnek hozzánk – például közterületek, éjjeli menedékhelyek, kórházak -, az egészségi állapotuk rendezése, a pénzbeli ellátások megszerzése, valamint a mentális állapotuk esetleges javítása után egy magasabb szintű lakhatás felé tudtunk irányítani. Ezek jellemzően átmeneti szállások, azon belül sok esetben például a Szabolcs utcai átmeneti szállónk, ahol meg tudják várni többek közt az idősothtoni elhelyezésüket is.

De a tavalyi évben egy nyertes pályázat után sikerült elhelyezni ügyfelet a fővárosi önkormányzat által fenntartott egyik nyugdíjasházba is.





Közösségi programjaink mondhatni a szokásosak voltak igazodva a célcsoportunkhoz. Ezeket a programokat házon belül tudjuk javarészt megvalósítani a korosztályra jellemzők miatt, de igyekeztünk egész évben tartalmasan megtölteni a rengeteg szabadidejüket. Ezzel az ügyfélkörrel egyébként is folyamatosan foglalkozni kell, főleg a már demetálódott emberek igényelnek állandó törődést. Alapvető cél, hogy maradjanak a lehetőségekhez mérten egy védettebb közegben, ne kerüljenek kiszolgáltatott helyzetekbe. Ehhez próbáltuk tehát programjainkat igazítani, melyek a teljesség igénye nélkül a következők voltak: Bingo, moziklub, közös főzés, keresztrejtvényfejtő verseny, kártya, sakk, de még egy-egy közös foci is belefért néha.

Jeles ünnepekor megemlékeztünk időszerűen, kollégáim többször főztek, süteményeket sütöttek – ha lehetett közösen az ügyfelekkel –, az év folyamán. Fontosnak tartották ezt a fajta közös együttlétet ügyfeleinkkel a gyakran bezárt pandémiás helyzetben.

## **COVID ELKÜLÖNÍTŐ MŰKÖDTETÉSE**

***Sajnos a pandémia a tavalyi évben sem csillapodott, és egy EMMI rendelet következtében november hónaptól tünetmentes Covid pozitív hajléktalan embereket helyeztünk el a Bánya utcai intézményünkben a hajléktalan populációban megnövekedett esetszámok miatt.***

Az intézmény elhelyezkedése és infrastruktúrája miatt eshetett erre az intézményre a választás, hiszen egy kevés férőhelyes, részben akadálymentesített, kutya kennelekkel ellátott, zárt, belső kis parkkal rendelkező intézmény Kőbányán. Gépjárművel, tömegközlekedéssel és gyalog is könnyen megközelíthető helyen helyezkedik el. Az elkülönítőben egyidőben 42 főt tudtunk fogadni, férfiakat és nőket egyaránt 0-24 órában.

Tulajdonképp egyik napról a másikra kellett megoldanunk az addig nálunk lakó emberek elhelyezését más egyéb BMSZKI által működtetett intézményekben, és fel kellett készülnünk a fertőzött emberek fogadására. Ez egy nagyon mozgalmas időszak volt számunkra, és egyben nagyon tanulságos is. Az intézményben ki kellett alakítani a megfelelő körülményeket, el kellett minden olyan dolgot pakolnunk, amiket egyébként használunk, melyeket váltottak a fertőtlenítők, maszkok, védőruhák, arcpajzsok, gumikesztyűk, lábzsákok, lázmérők, gyógyszerek stb. Létrehoztunk az épülettől független egy öltözőt, hogy az épületbe érve már a teljes védőruhát tudják viselni a kollégák minimalizálva a fertőzésveszélyt, és ahol maguk mögött tudták hagyni a veszélyes hulladékokat mikor egy-egy ügyelet után hazafelé indultak családjaikhoz. Az épületben kialakítottunk még egy „zsilip” folyosó részt, ahol kollégáim a védőruházatuk nélkül tudtak étkezni, tisztálkodni, pihenni. Az ügyeletei feladatokat 2 kolléga látta el 24 órában, váltásban. Összesen 9 kolléga dolgozott az elkülönítőben, mely kollégák önként vállalták ennek a fertőzött ügyfélcsoportnak az ellátását. Az Előd és a Bánya kollégáiból tevődött össze ez a létszám.

***A feladat ellátása alatt 7 kolléga esett át a fertőzésen (!), 2 fő kivételével enyhe lefolyású tünetekkel.***

Ügyfeleink fogadása egy már előre kidolgozott de nagyon rugalmas egészségügyi protokoll alapján történt, együtt dolgozva az Országos Mentőszolgálat „Covid koordinátorával”. Ki kellett dolgozni az eddigiekhez képest teljesen más adminisztrációt is. Naponta többször, illetve hetente jelentettünk folyamatosan a megfelelő hatóságok és intézmények felé. Együtt dolgoztunk a kerületi Népegészségügyi hatósággal is. A bekerülés a már említett protokoll alapján történt az OMSZ koordinátorán keresztül jellemzően kórházakból vagy más egyéb hajléktalan-ellátó intézményekből.

Napi 3x étkezést, valamint kávé és cigarettát, ágyneműt, csereruhát, cserecipőt, pizzamát és papucsot, valamint különböző roboráló vitaminokat és gyógyszereket tudtunk adni az ittlét alatt. Az ágynemű tisztítását egy szerződött mosoda végezte. A keletkezett veszélyes hulladék tárolását és elszállítását szintén egy szerződött partneren keresztül oldottuk meg.

A bekerüléstől számított 11-ik napon végeztünk ismétlő PCR tesztet. Ha a teszt eredménye negatív lett, akkor a küldő intézménnyel egyeztetve elbocsátottuk az ügyfelet. Ha a teszt fennálló pozitivitást mutatott, akkor a 11-ik naptól kétnaponta teszteltünk. Ha a bekerült személy előtte tartósan, életvitelszerűen közterületen élt, akkor megkerestük az ellátó-

rendszeren belül a szükségleteihez mérten számára legmegfelelőbb fogadó intézményt, és a gyógyulást követően oda irányítottuk. Fontosnak tartottuk, hogy az elkülönítés után változtatni tudjanak az addigi életvitelükön, ezzel kiemelten is foglalkoztunk a nálunk töltött idő alatt.

A hozzánk bekerült hajléktalan emberek esetleges gyógyszereléséről gondoskodni tudtunk a BMSZKI háziorvosi szolgálatán keresztül, illetve, ha az fellelhető volt, akkor a hozzánk került személyek háziorvosainak – szakorvosainak bevonásával. A szükséges felírt gyógyszereket az erre elkülönített keretösszegeből egy szerződött gyógyszertár szállította közvetlen az intézménybe.

Ügyfeleink egészségi állapotát folyamatosan figyelemmel kísértük, naponta többször testhő, vérnyomás, illetve véroxigén szint mérést végeztünk. Állapotváltozás esetén a BMSZKI szakorvosaival tudtunk konzultálni, valamint, ha szükséges volt közvetlen az OMSZ munkatársaival. Bekerüléskor egy állapotfelmérő lap kerül kitöltésre a protokollnak megfelelően, mely az érintett aktuális egészségi állapotra vonatkozott.

A hozzánk került ügyfelek javarészt együttműködők voltak, kevés számban kellett például rendőri vagy egyéb intézkedést igénybe venni fokozott agresszív magatartás miatt. Sok beszélgetést igényeltek a megnövekedett fertőzéses rizikó ellenére, és több bekerült ügyfélnek volt valamilyen fajta mentális / pszichiátriai betegsége. Erőszakkal nem tartottunk itt senkit, de ahhoz, hogy végig várják a kijelölt időszakot folyamatos odafigyelést igényeltek. A világban kialakult pandémiás helyzettel vagy épp saját fertőzöttségükkel kapcsolatban jellemzően hiányos tudással bírtak. Elérhető volt az intézményben csocsó, különböző társasjátékok, online sajtó, Tv, mini könyvtár.

Összességében az elkülönítő működését pozitívan tudom értékelni, hajléktalan ügyfeleink a megfelelő ellátásban tudtak részesülni a szükségleteikhez mérten, egy kórházi elhelyezésnél bizonyosan többet tudtunk nyújtani. Ki tudtuk elégíteni fizikai és mentális szükségleteiket szociális szakembereken keresztül, valamint lakhatási kérdésekben is tudtunk segíteni. Tehermentesíteni tudtunk kórházakat, más egyéb hajléktalan-ellátó intézményeket, szervezeteket, ezzel meg tudtunk előzni fertőző gócpontok kialakulását szerte a városban.

Most végig gondolva ez egyáltalán nem volt veszélytelen vállalkozás egy ilyen elkülönítő működtetése, és nagy szerencsének tartom, hogy a mindenféle óvintézkedések ellenére egy

kollégámnak sem lett komolyabb szövődménye az elkapott fertőzéstől. Természetesen, aki szerepet vállalt ennek a működtetésében rendelkezett a megfelelő, többszöri védőoltásokkal.

### **Kollégáim beszámolóiból részletek:**

„Az első hullámot fertőzöttség szempontjából viszonylag „jól megúsztuk”. Így kezdtem az előző évi beszámolómat. Amikor ezt írom, elvileg platózik az ötödik hullám, én meg „talpig fessben” – beöltözve úgy, hogy gyakorlatilag csak a szemem látszik ki, mert jelenleg is covid elkülönítőként üzemelünk. S bár feliratozva vagyok, nemrégiben beszállítottak egy ügyfelet hozzánk, akivel korábról ismerjük egymást. Közel egy évtizede. A hangom és a tekintetem alapján, bizonytalanul kérdezgette, hogy de tényleg én vagyok-e az? Hát most ez van.

Hogy a kettő között mi történt? Volt a covid, a hullámai, meg néha egy kis szussz. Összefolyik az idő, egy-egy esemény kapcsán, egymás között beszélgetve rendre futunk bele, hogy akkor ez most melyik pandémiás évünkben is történt? De legalább tavaly már nem kérdezték meg tőlem, hogy „miért nem csináljátok ezt ti is Home Office-ban”?

Persze nyilván volt számos más is, ami egy éves beszámolóban helyet kaphat, vagy kellene, hogy kapjon. Az alaphelyzet azonban nem változott az előző évhez képest, vírushelyzet volt és van, áthatva a hétköznapiakat a készültségi, vagy éppen lélegzetvételnymi időszakával. Állandósult a bejövételkori kézmosás – fertőtlenítés, a kötelező hőmérés vagy maszkhasználat hol volt - hol nem volt, mint ahogy egy jó népmese kezdődik. Az első találkozás kérdéskörébe beépült az átesett-e, van-e oltva, hányszor, a betegségek felsorolásakor pedig már egyre többször hallottam az ügyfelektől, hogy „nekem post-covidom van”. Az előző évről megtartottuk az ágyak közötti elválasztó paravánt. Az ügyfélkör és az általános problémáik szintén nem változtak. Aki olyan állapotú, azt minden nap „nagy generáltoztuk”, vagy éppen 20-szor mondtuk el ugyanazt, mert másképp nem ment. Az igazolványok elvesztek, a jogosultságok lejártak, a jövedelem sem intéződött magától, a betegségeket kezelni továbbra is szükséges volt. Számtalanszor pattantam vissza amiatt, mert éppen „nincs ügyfélfogadás, vagy átszerveződünk, nem sürgős eset, vagy éppen oltóközpont leszünk mától”. Vagy, hogy hiába az online ügyintézési lehetőség a hivatalban, meg kellett várnunk az újbóli személyes ügyfélfogadást, mert a 60 év feletti ügyfelem számára csak az a kézzelfogható, csak így érti és éli meg, hogy valóban történik valami az érdekében, hogy tesz önmagáért. A tartozásos, és adó ügyek, vagy épp a szabálysértési bírságok ugyanúgy begyűrűztek, határidők voltak és vannak, amivel valamit kezdeni kell, vírus ide vagy oda.

És még hosszasan sorolhatnám tovább az idei beszámolóban is, hogy milyen nehézségek mellett dolgoztunk, mi hiányzik az ellátó-rendszerből stb. Nem szeretném újra. Örültem, ha sikerült elintézni valamit, ha az ügyfelem eljutott a-ból-b-be, ha be tudtunk adni közösen egy pályázatot, vagy tartottunk egy jó hangulatú, játékos programot a lakókkal. Igazodtunk az aktuális állapotokhoz, utasításokhoz és eljárásrendekhez. Aztán úgy tűnt, nyithatunk jobban, bővül a létszám és érkeztek az átmenetiről évek után kiköltöző ügyfelek is sorban. Majd néhány nap leforgása alatt kellett leüríteni a teljes szállót, átköltöztetni az ügyfeleket, többszörösen ki-be és átpakolni az épületet, hogy felkészüljünk a jelenlegi működésre. Persze jó lenne inkább a jövőre tekinteni, tervezni, diskurálni a fejlesztésekről, mit lehetne jobban, okosabban stb., mint ahogyan azt tesszük egy adott időszak átgondolásakor, vagy egy szokásos éves beszámoló végén. Egyelőre viszont marad a „talpig fessben”, tart ameddig tart.” – *Cseri Erika*

„A tavalyi évben egyre inkább leromlott egészségügyi állapotú, nem diagnosztizált demens, inkontinens, érrendszeri megbetegedéssel és kardiológiai panaszokkal, neurológiai kórképekkel rendelkező lakók töltötték meg az épület egy részét. Előfordult, hogy nem „fapad képes” ügyfeleket kaptunk. Például stroke-ból visszamaradt féloldali bénult sztómás idős beteget, aki nem volt képes sztómazsákját sem cserélni. E miatt minden reggelre vizelettel és széklettel szennyezett volt az ágya, és annak környezete. Mivel az ügyfél napközben kijárt estig, ugyanilyen szennyezett ruházatban érkezett vissza az intézménybe, és kezdődött minden nap minden előről.

Az utcáról beszállított ügyfelek javarészt inkontinenciában és különböző bőrfertőzésekben szenvedtek, néhányuk kerekesszékes volt. Ezekkel a lakókkal nagyon nehéz volt a bizalmi viszony kialakítása, valamint az alapszintű higiéniai követelményeket beépíteni az életükbe. Sok időbe telt elérni, hogy saját maguknak legyen igényük például fürdeni, borotválkozni, tiszta ágyneműbe feküdni, inkontinencia eszközt használni.

Sok mentális gondozás, beszélgetés az ügyfelekkel arról, hogy miért fontos eljárni például a kontroll vizsgálatokra az aktuális egészségi állapotuk javítása vagy épp megőrzése érdekében, illetve a gyógyszereiket felírni, kiváltani, és azokat az orvos által előírtak megfelelően szedni.” – *Némethné Jusztusz Zsuzsanna*

„Sok ügyfél kerül ki azon idősök közül, akik már voltak nálunk és más átmeneti szállókra kerültek, ott a 2 éves lehetséges tartózkodási időt kitöltötték, vagy onnan valamilyen okból

elementek máshova és később visszakerülnek, vagy el sem mennek az ellátó rendszerből. Ez az oda-vissza vándorlás a szállók között már több éve tart. Hosszú idő ez a hajléktalan emberek rossz színvonalon folytatott életvitele mellett. Akik még „friss 50-es” lakóként kezdték, mára közelednek a 60-hoz. Ők a rendszer felhasználóiként már ismerősek a számunkra, és sajnos szemmel látható az egészségi állapotuk folyamatos romlása az évek alatt.

Egy nagyon fontos problémakör az egészségi állapot romlása az ügyfeleknél. Rengeteg lakónak idős korára csúcsosodik ki az addig folytatott életvitele, valamint az idős korból adódó betegségek garmadája. Vérnyomás, szív és keringési gondok, vesebajok, májproblémák, cukorbetegség, a rák különböző fajtái stb. Ezek egy nem hajléktalan rendezett családi háttérrel rendelkező ember életét is tönkre tudják tenni, vagy legalábbis nagyon megnehezíteni. Egy hajléktalan ügyfélnél, főleg, ha az idős kora miatt mozgási nehézségekkel, esetleg demenciával küzd, mindez borzasztó akadályt tud jelenteni. Amennyiben nincs jövedelme, nem rendezett a TB helyzete úgy az orvosi ellátás megoldása, a vizsgálatokra járás is nehezen leküzdhető (főleg, ha nincsenek iratai, vagy kétnaponta elhagyja azokat). Ez megint plusz munkát ró a kollégákra, hiszen általában kísérni kell ezeket az ügyfeleket.

Amennyiben az ügyfél bekerül átmeneti szállóra, úgy lehet cél a tartós lakhatásba való kilépés, de erre nem elég a jövedelem. Ilyenkor jöhet szóba az idősothtoni elhelyezés, bár néhány idősothton kategorikusan elzárkózik attól, hogy hajléktalan ügyfelet vegyen fel, ahova pedig bejuthatnának oda már sok a várakozó. Ezek az ügyfelek addig is csak keringenek az ellátórendszerben és azon kívül is néha, úgy ahogy ellátva – ellátatlanul, romló egészségi állapottal. Majd újra bekerülnek az ellátó rendszerbe, és kezdődhet előről az egész még inkább nehezített pályán, hiszen ez alatt az idő alatt tovább romlott az egészsége, valamint akár a megszerzett jövedelmét is elveszíthette, felélhette.” – **Faludi Péter**

„Az ügyfélkör maradt a megszokott az előző évekhez képest. Az épület alsó szintje teljesen átalakult azon ügyfelek részére, akik mozgásukban korlátozottak vagy nagyon idősek, demensek vagy egyéb súlyos betegségük van. Nos, nekem is itt volt szobám, akikért felelős voltam. A mozgás korlátozott demens ügyfelekkel való munka kihívást jelentett számomra, illetve sokkal több energiámat emésztette fel. Éreztem sokszor nincs is türelmem hozzá. Nekem személy szerint hiányoztak a régi „zsivány” ügyfelek. Sokszor volt olyan érzésem, hogy inkább egészségügyi intézmény vagyunk mintsem éjjeli menedékhely. Az ügyfélköröm nagyon változó és vegyes volt sokféle problémával. Volt, aki önállóan tudta intézni,

koordinálni az ügyeit, de volt olyan is akinek már segítséggel sem ment. Sokkal több volt a beteg ügyfél, akiknek folyamatos kontroll kellett.

Szakmai munkám nagyon hullámzó volt, előfordult, hogy teljes energiával belevettem magam - kísértem az ügyfelet, noszogattam, hogy csináljuk, intézzük az ügyeit -, de volt olyan is amikor az alap dolgokat elvégeztük és ha az ügyfél motiválatlan volt akkor egy idő után inkább rá hagytam. Néha kimondottan jól esett, amikor csak a „házat kellett működtetni”. Így viszont sokkal többet mozogtam az ügyfelek között, többet beszélgettünk, történeteket meséltek. A dohányzó az mindig is egy jó kis közös pont, ott mindig jobban megnyíltak az ügyfelek és akár órákat is tudtak mesélni a régi életükről, vagy épp csak jobban átbeszéltük a teendőket. Nekik is könnyebb volt így, mint egy irodában leülni.

Azt hiszem a legnagyobb sikernek mondhatom, hogy miután jövedelmet szereztünk egy olyan ügyfélnek, aki meglehetősen motiválatlan volt mikor bekerült hozzánk, de a szoros és hosszú segítő munka árán ma már a Fővárosi nyugdíjas házban megpályázott egyik bérlakásában lakik, és teljesen önálló életet él, sikerült vissza illeszkednie. Azt hiszem az elmúlt években ez a legnagyobb sikerem, ami nagyon jó érzés.” – *Farkas Krisztián*

„A 2021-es évünk úgy kezdődött, hogy 20 ügyfelünk tért vissza kórházból, ahová Covid fertőzés miatt kerültek be. Összesen 1 ügyfelünknek maradtak vissza súlyos szövődményei, a többiek állapotában mondhatni csodával határos módon, de semmi változás nem történt. A járvány enyhülésével, a járványügyi kormányrendeletek módosításával fokozatosan nyitottuk újra az Intézményt. Kezdtük azzal, hogy az Utcai gondozó szolgálatok felé biztosítottuk a beszállítást, majd újból elkezdtek azon ügyfelek felvételét, akik jelentkeztek hozzánk társintézményekből, ismerőstől, közterületről, FET-en keresztül stb. Egy-két óvintézkedést azért megtartottunk az ügyfeleink biztonsága érdekében, melyek teljesen beépültek a napi életvitelükbe. Január végén megérkeztek az első Covid vakcinák, így megkezdődött ügyfeleink oltása. Az év során több alkalommal voltak szűrések Intézményünkben. A kórházból visszatért ügyfeleinkkel azonnal el is kezdődhetett a munka, ugyanis a kórházban tartózkodásuk alatt nem tudták felvenni jövedelmüket, így azokat sorra visszautalták. Volt olyan idős ügyfelünk, akinek fogalma sem volt róla honnan és milyen pénzt kap, csak azt tudta, hogy a postástól szokta átvenni. Akinek ez idő alatt kellett volna megjelenniük felülvizsgálaton, ellátásukat megszüntették. Az ügyintézés átfutási ideje miatt több ügyfelünknek volt szüksége rendkívüli települési támogatásra, így ezt már az év első

hónapjában igénybe is vették. Jövedelmi helyzetüket tekintve általában az aktív korúak ellátása, leszámítva a leszállókat, idős korúak járadéka, nyugdíj tette ki, illetve sokan semmilyen jövedelemmel nem rendelkeztek.

Ügyfeleink köre az elmúlt évekhez képest annyiban változott, hogy több olyan ügyfél került hozzánk, aki konkrétan gondozási szükségletet igényelt. Évekkel ezelőtt még azok az 50 + os ügyfeleink vették igénybe szolgáltatásainkat, akik valamiféle munkából vagy gyűjtögetésből tartották fenn magukat, teljesen önellátók voltak, szinte az egész délelőttöt házon kívül töltötték, intézték a dolgukat. Természetesen már akkor is voltak olyan idősebb, elesettebb ügyfelek, akiknek magasabb szintű ellátásra, segítségre volt szükségük, de nem ilyen százalékban. Szinte minden évben leírjuk, hogy a Bánya egy speciális éjjeli menedékhely és nem gondozóház, hangoztatjuk, hogy csak önellátó ügyfeleket veszünk fel. Az önellátó azonban nem azt jelenti, hogy ÖN ELLÁTJA! Ettől függetlenül gyakran hozzánk kerülnek elhelyezésre azok, akik magasabb szintű ellátást, gondozást igényelnének. A különböző intézményekből érkezett ügyfeleket tekintve nem csak nekünk jelent ez problémát. Be kell látnunk egyre több a leromlott egészségi állapotú ügyfél, akik a szociális segítségnyújtás mellett személyes gondoskodást is igényelnek. Az ellátó rendszer hiánya miatt ezeknek az embereknek egész egyszerűen nincs hova menniük. Nem fapadképesek, nincs miből lábadozniuk, mivel segítség nélkül nem tudják ellátni magukat, így átmeneti szállóra sem tudnak költözni. Több ügyfelemnek volt inkontinencia problémája, egy ügyfelemnek sztomazsákja. A kényszer úgy hozta, hogy meg kellett tanulnunk és kezelnünk a megfelelő inkontinencia ellátást. Életvitelükbe egy rendszert kialakítani. És akkor még meg sem említettem, hogy mi van akkor, ha az alap problémáikhoz mondjuk társul az alkoholizmus, vagy nem szeretné elfogadni az idősek otthoni elhelyezést. A Bánya stábjában berendezkedett egy olyan működésre, hogy az ilyen problémával küszködő ügyfeleket-amennyiben nem volt más lehetőség- befogadta, ellátta és megpróbálta tovább irányítani.

2021-es évben 18 ügyfél esetkezelője voltam. Közülük éjjeli menedékhelyről 10 fő érkezett, 4 fő átmeneti szállóról, és 1 fő közterületről. A többi ügyfeleim közül 1 főt a kórházból, 1 főt pszichiátriai otthonból vettünk fel, valamint volt, aki a saját lakókocsijából kényszerült eljönni. Munkám során nagyon fontosnak tartom az ügyfeleim életminőségének javítását, szinten tartását. Mivel a tavalyi évben több olyan ügyfelem volt egyszerre, akik mentális betegségükből adódóan nem voltak képesek önállóan intézni hivatalos ügyeiket, esetlegesen kivizsgálásukat, így több alkalommal kellett kísérem őket. Gyakran a beosztásomat is össze



kellett hangolni az ügyfelek időpontjához. Az ellátási egységvezető rugalmasságán múlt, hogy ezeket a napokat tudta biztosítani számomra.

Év elején egyik középsúlyos ügyfelemhez ideiglenes gondnokot jelöltek ki. Mondanom sem kell, hogy mennyire örültem, hogy ügyfelem esetét inentől kezdve a gondnoka intézi. Rövid időn belül kiderült számomra, hogy a gondnokoknak a lehető legjobb, ha az ügyfelet menedékhelyünkön „tartják” hiszen ellátjuk, törődünk vele és ha bármi baj lenne úgyszólván jelentkeznénk. Az együttműködés és munka sajnos gyakran egyoldalú, az ügyintézés pedig általában kérésünkre történik. Egy ilyen jellegű probléma sajnos megosztotta a Teamünket. A gondnok hozzáállása egy idő után már sok volt a kollégáknak is és az ellátási egységvezetőnek is. Hiába helyeztem az ügyfél érdekeit előtérbe, végül megtettem a jelzésemet az illetékesek felé. Minimális változás történt, a továbbiakban is én irányítottam az esetet, de a gondnok intézte az ügyeket a jelzéseimre. Ebben az esetben leginkább a hátrányát éreztem a gondnokoltatásnak.

Az év vége felé egy héten belül 2 olyan ügyfél költözött be menedékhelyünkre, akiknek leégett a lakása, viskója és lakhatatlanná vált. Intézményünkbe kerülésük előtt 1 éjszakát éjjeli menedékhelyen töltöttek, ahonnan „kiemelte” őket az ügyeletes és irányította hozzánk. Bár mindketten nagyon rossz körülmények között éltek, elveszítették az otthonukat. Az önálló lakhatás elvesztésével járó trauma feldolgozása és az új lehetőség elfogadása nyilvánvalóan nehéz, főleg ebben a korban. Velük egy teljesen más jellegű munkát kellett elkezdni. Az intézmény adottságai a kis létszámú hely a családias légkör hozzásegítette őket ahhoz, hogy könnyebben elfogadják a helyzetet.

Közösségi programokat idén is úgy szerveztük, hogy havonta mindig más kolléga rendezte meg a programját. Sajnos az ügyfeleink koruk, valamint egészségi állapotuk miatt nagyon nehezen kimozdíthatók, így ebben az évben is Intézményen belül tartottuk meg a szabadidős tevékenységeket. Ezek már a régi jól bevált és ügyfeleink által nagyon kedvelt programok a Bingó, Csocsó, kvízzjáték, közös főzés, szalonnasütés.

Mivel intézményünkben sok ügyfelünk sportrajongó volt, akik napi szinten követték a sporteseményeket, ezt kamatoztatva megszerveztem a 2021-es Foci EB Bánya-Tippmix „fogadást” melynek nagy sikere volt. Az idősebb korosztály igényeit figyelembe véve kétszer is volt „Krimi Filmklub”, valamint egy „Retro kvízzjátékot” is szerveztem, ahol a résztvevőknek csapatokat alkotva kellett megoldaniuk a feladatokat. Mivel ügyfeleink

gyakran tiszteletlenek és modortalanok egymással, sok esetben képesek apró dolgokon összeveszni, vitázni ezért fontosnak tartottam, hogy olyan helyzetet alakítsak ki, amiben muszáj lesz közösen gondolkozni, dolgozni, és el kell, hogy fogadják a másik csapattag véleményét. Tapasztalatnak nagyon jó volt, így a jövőben is szeretnék ilyen jellegű csapatjátékokat szervezni.

2021 novemberében Intézményünk Covid Elkülönítővé vált. Ez a hír már sajnos nem ért minket váratlanul, úgy fogalmaznék, hogy titkon reméltük, hogy megússzuk. Lehetőségünk volt ezt a munkát önkéntes alapon elvállalni. Döntésemnek, hogy maradjak több fontos pontja is volt. Végzettségemet és elhivatottságomat tekintve is azt gondoltam nekem az Elkülönítőben a helyem. Hittem azt, hogy sokkal hasznosabb, és hatékonyabb munkát tudok végezni, ha a COVID pozitív betegeknek segítek. De, bevallom őszintén, az is közrejátszott, hogy biztonságosabbnak tartottam megfelelő védőfelszerelésben, fertőzöttek között dolgozni, mint egyszer használatos egészségügyi maszkban az Előd „A” éjjeli menedékhelyén 130-140 Fő között. Az átálláskor ügyfeleink állapotuknak megfelelő intézménybe irányítását a FET stábjja szervezte, míg az elesettebb, demens, idős ügyfeleink szállítása társintézményekbe a BMSZKI Utcai Gondozó Szolgálat segítségével valósult meg. Az ügyfeleink „utolsó” éjszakája a Bányában nem volt zökkenőmentes. A pakolási káoszba a délelőtt folyamán belépett az éves bogárirtás, majd délutántól egészen késő estig egy áramszünet miatt minden ügyfelünk a sötétben ücsörgött a szobában, az ágyuk környéke szatyrokkal, zsákokkal körbe pakolva. Volt valami borzasztó ijesztő abban a síri csöndben. Az „elköltözés” tényét ugyan nehezen viselték, de csendben beletörődtek. Ugyanez nem mondható el idős, demens ügyfeleinkről, akik teljesen megriadtak az ismeretlentől, és nem akartak elmenni a biztonságot nyújtó közegükből. Ennek okán egyik kollégánk kíséretében kerültek átszállításra a társintézményeinkbe. Az éjjeli menedékhelyünkből pár nap alatt kellett varázsolni egy Elkülönítőt. Teljesen ismeretlen terepen próbáltuk megállni a helyünket, kicsit nehézkesen indult minden. A közös gondolkodással, munkával azonban hamar meghoztuk a saját „szabályainkat” és alakítottuk meg a saját eljárásrendünket.

Ha megnézem a 2021-es évben az ügyfeleimmel folytatott munkát akkor azt kell mondjam, semmiben sem különbözünk egy idősek otthonától. Jövőbeli terveim között szerepel, hogy az egészségügyi szerepemet hátráltatom és újból a szociális teendőkre szeretnék több figyelmet fordítani.” – **Gaál Renáta**

„A földszinti szektor tagjai: a teljes önellátás kritériuma, a szoros kontroll nélküli gyógyszeresedés, az önálló ügyintézés (kis segítséggel), a higiénés állapotok szinten tartása (a kollégáim szavaival élve: a véletlen vagy szándékos vizelet, illetve széklet random helyeken történő elvesztése vagy elhelyezése), elvérzett a hosszú harc során a senki földjén. Az előbbiekhöz szorosan (mint már említettem néha szarosan) tartozik még a közös fürdés legmélyebb zsigerekbe kisugárzó frenetikus együttlétet biztosító életérzése. A már stabil alapokon nyugvó bensőséges kapcsolatot tovább mélyíthettük a pelenkák szakszerű felhelyezésének rituális gyakorlásával.

Az emeleti szektor tagjai: birtokában voltak egy nagyon fontos képességnek, fizikai adottságaik jónéhány esetben éppen csak, de biztosította számukra feljutást a magaslati levegőhöz. Ennyi az egyetlen előny, amivel rendelkeztek, továbbá külső megjelenésük nem tükrözte a belső bajokat, értem ez alatt a betegségeiket. Állapotuk csak hangyányival volt jobb, mint földszinti sorstársaiké. Ez hosszú távon nyomasztó legalábbis számomra. És igen még mindig a régmúltban élek, úgy látszik nem fejlődtem tovább. Nem akarok panaszkodni, legalábbis nem annak volt szánva (egyébként, de), **emlékeim szerint már irtunk és beszéltünk is erről nagyon sokszor, hogy mennyire hiányzik az ellátó rendszerből egy bizonyos intézményi típus! Mert akár fenékbe rúgnak akár nem, azt gondolom és érzem, hogy ez nem egy éjjeli menedékhely feladata, amit napról napra csinálunk!** És mielőtt bárki nekem esne, az egészségügyé sem! Emlékeim szerint létezik erre megoldás, de senkinek nem áll érdekében mélyrehatóan foglalkozni a történettel. Miért? Hát szerintem nem túl bonyolult a válasz, mert gazdaságunk szárnyal (hova s merre azt nem tudom, meg valahogy nem is érzem) azonban nyilván nem ez a tevékenység lenne az új húzóágazat picinyke országunkban. Ezen felül mondhatjuk az általam vázolt probléma valójában nem is létezik, hiszen vannak még olyan bolondok a planétán, akik próbálják kitölteni a rendszer hiányzó fogaskerekeit. – **Juhász László**

## A SZAKMAI CÉLJAINK ELÉRÉSÉT SEGÍTŐ ÉS HÁTRÁLTATÓ TÉNYEZŐK

	<b>Segítik</b> <i>a szakmai céljaink elérését</i>	<b>Hátráltatják</b> <i>a szakmai céljaink elérését</i>
<b>Belső</b> <i>Intézménynek lehetőségében áll változtatni rajtuk</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- háziorvos jelenléte</li> <li>- gondozó jelenléte</li> <li>- napi háromszori étkezés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- az ügyeleti feladatokat és az esetkezelést egy kolléga végezte egyidőben</li> <li>- mozgásterapeuta, pszichiáter hiánya</li> </ul>
<b>Külső</b> <i>Intézmény számára adottságok, nem áll lehetőségében változtatni rajtuk</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- nagy zárt kert, mely közösségi programokra is lehetőséget nyújt</li> <li>- kis létszámú intézmény</li> <li>- kutya kennelek</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- nagy létszámú szobák</li> <li>- csoport szoba hiánya</li> <li>- az intézmény belső adottságai: szűk folyosói fordulók a mozgáskorlátozottak számára</li> <li>- csak egy akadálymentesített vizesblokk van</li> <li>- távolság a belvárostól, egészségügyi intézményektől</li> </ul>

## A SZAKMAI TEAM, BELSŐ ÉS KÜLSŐ EGYÜTTMŰKÖDÉSEK, KAPCSOLATOK

Ellátási egységvezető	1 fő
Szociális munkatárs	3 fő
Segítő	2 fő
Gondozó - ápoló	1 fő
Tartósan távol	1 fő
Gondnok	1 fő - félállásban

A fenti táblázatból látszik, hogy összesen 6 fő volt a szakdolgozói team a tavalyi évben. A team munkamorálja változó volt, aminek egy része betudható az ügyfélkörünk összetételének, a lassú és gyakran hosszú munkafolyamatoknak, a másik része pedig a meglehetősen kevés dolgozói létszám, mely nem volt egyenes arányban az elvégzendő munka mennyiségével és nehézségével. Ettől keletkeztek egyelőre még megfektetlen és ki nem mondott nehézségek. Az év végére lehetőség nyílt arra, hogy a szakdolgozók szupervízióon vegyenek részt – ez 2022-re tolódot -, melytől reméljük felszínre tudnak jönni majd a megakadásaink.

Összességében a team jól teljesített, minden nehézséget, amit maga az ügyfélkör vagy éppen a pandémia és az elkülönítő működtetése hozott megfelelően meg tudott oldani, a szakma, valamint a sérülékeny ügyfélcsoport iránti elkötelezettség pedig kimagasló volt.

Külső együtt működéseink nem voltak súrlódásmentesek, főleg a gondnokolt ügyfeleink kijelölt gondnokaival való együttműködés ment nehezen, illetve részükről az együttműködés teljes hiánya volt inkább jellemző. Nagyon sokszori nekifutásra sikerült csak rábírnunk egy-egy hivatásos gondnokot, hogy legalább alapszinten végezze el a munkáját. Ezt a megfelelő szervek felé többször jeleztük szóban, majd írásban is az év folyamán.

Az egészségügyi intézményekkel alapvetően jó a kapcsolatunk hiszen jellemzően közösek a céljaink. A mozgó orvosi szolgálat nagy segítségünk volt a tavalyi évben is, a hozzánk járó Dr Halasi Ferencsel kifejezetten jó a munkakapcsolatunk. Ugyan ez sajnos nem mondható el a Bmszki Szabolcs utcai lábadozó és a krónikus fekvőbeteg részleg munkatársairól, orvosairól. Úgy érezzük folyamatosan falakba ütközünk egy-egy elhelyezés kapcsán, ezen mindenképp változtatni szeretnénk a jövőben, legalább is részünkről mindent meg fogunk tenni a pozitív változás érdekében.

Társintézményeinkkel alapvetően jó munkakapcsolatot ápolunk, legyen az a Bmszki valamely intézménye vagy éppen más szervezet.

Az elmúlt évben is megnehezítette a team munkánkat a pandémia, úgy gondolom nem tudtunk elég időt, de legfőképp megfelelő keretet biztosítani a szakmai fejlődésünkre. Legtöbb team értekezletünk az online térben zajlott továbbra is, mely sajnos nem tudta pótolni a személyes interakciókat. Ettől függetlenül kollégáim elvégeztek a munkánkhoz kapcsolódóan különböző képzéseket, és próbáltuk szinten tartani tudásunkat, motivációnkat.

## AZ ELŐD ÉJJELI MENEDÉKHELY ÉS NAPPALI MELEGEDŐ RÖVID BEMUTATÁSA

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

Az Előd éjjeli menedékhely minden nap 18 órától másnap reggel 8 óráig tart nyitva, illetve a nappali melegedő a hét minden napján 8.00–18.00-ig fogadja ügyfeleit, tehát folyamatosan nyitva tart 0-24 órában. Intézményünket 12 hónapnál nem régebbi tüdőszűrő igazolással veheti igénybe bárki, aki betöltötte a 18. életévét és személyazonosságát igazolni tudja, valamint önellátásra képes. Az éjjeli menedékhelyünk csak férfiakat fogad, a nappali melegedőnk nőket és férfiakat egyaránt. Az éjjeli menedékhely nyáron 140, télen 232 fő befogadására alkalmas, a nappali melegedő 100 főt tud egyidőben fogadni.

Az intézmény elhelyezkedése koránt sem szerencsés, bár a kerületi lakosok szerint pont a megfelelő helyen van. A régi kőbányai sörgyár területén, illetve annak az épületében kapott helyet a menedékhely 1996-ban, közvetlen a kőbányai pincerendszer fölött helyezkedik el.

Hiszünk abban, hogy szükség van egy olyan alacsonyküszöbű ellátási formára az ellátórendszerben, amelyik állapottól függetlenül - például éveken át rendszeresen fennálló alkohol, vagy drogfogyasztás következtében kialakult rossz mentális állapotú, vagy aktuálisan szer hatása alatt álló ügyfél - bármilyen napszakban fogadja és ellátja ügyfeleit. Éjjeli menedékhelyeink közül szállónk lett kijelölve arra többek közt, hogy a BMSZKI Szakmai Eljárásrendje szerint azon ügyfelek részére is nyújtson szállást, akik más intézményeinkben nem vállaltak semmilyen fajta együttműködést, vagy átmeneti szállóinkon felhalmozott térítési díjtartozásukat nem tudják, nem akarják rendezni, és/vagy magaviseletük, deviáns viselkedésük miatt máshová nem tudtak beilleszkedni.

Alapvető célunk, hogy az itt lakó ügyfeleinket minél előbb megfelelőbb lakhatási formákba tudjunk juttatni. *Az épület kialakítása - nagy létszámú, szűk alapterületű szobák, emeletes ágyak, nyomasztóan szűk terek, ablak nélküli folyosók – egyébként sem megfelelő arra, hogy embereket huzamosabb ideig lakassunk szállóinkon.*

Működtetünk egy külön szobát is a közterületekről beszállítottak részére a normál elhelyezéseink mellett, ahová esténként a különböző utcai gondozó szolgálatok által beszállított ügyfeleket tudjuk elhelyezni. Fontosnak tartjuk, hogy legalább az első éjszaka elkülönítve legyen ez a célcsoport hiszen pontosan tudjuk, hogy az utcán dolgozó kollégáink néha napokat, heteket esetleg hónapokat dolgoznak egy-egy ügyféllel azon, hogy intézményi keretek közé tudják juttatni. Ha cél, márpedig számunkra egyértelműen az, hogy emberek embertelen körülmények közt ne éljenek vagy haljanak az utcákon, akkor szolgáltatásainkat vonzóvá kell tenni számukra, az ő gondolatmenetükben legyen értelme életvitelükön változtatni. Sajnos a mi szállónk csak nagyon kis részben tud ezeknek az igényeknek eleget tenni mégis azt mondhatom, a hozzánk betérő közterületeken élők szeretik az Előd éjjeli menedékhelyet. Ennek véleményem szerint magyarázata lehet a kialakított egységes szemléletünk, a célcsoport ellátásához alakított ismereteink, fogadókészségünk, rugalmasságunk, egyáltalán kollégáink hozzáállása.

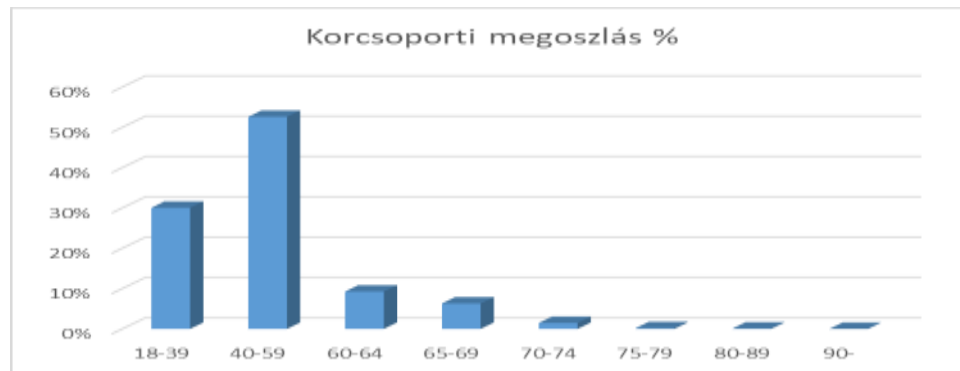
Intézményünket két részre tagolhatjuk működése szerint, alapszint és védettszint. Az alapszintünk működik normál menedékhelyként, védettszintünkön pedig egy saját kezdeményezés keretében valamilyenfajta drogot használó, jellemzően fiatal ügyfeleink számára nyúlunk elhelyezést. Viszont a pandémia megjelenésekor úgy döntöttünk, a védett szintünkön fogjuk elhelyezni azokat, akiket valamilyen okból kifolyólag el kellett különíteni társaiktól vírusos tüneteik miatt, így átmenetileg a szerhasználókkal végzett külön munkát felfüggesztettük.

## AZ ÜGYFÉLKÖR JELLEMZŐI

Az Előd utcai éjjeli menedékhely profilja az igénybe vevők szerint az elmúlt év során még inkább azon ügyfelekre korlátozódott, akik más ellátási formákból kiszorultak, vagy előtte közterületeken éltek. Az ellátórendszeren belül más éjjeli menedékhelyek és átmeneti szállók igyekeztek védeni ügyfeleiket amennyire lehet, létszámkorlátokat vezettek be saját védelmük érdekében, így nagyon sokan kiszorultak az általuk korábban használt és megszokott közegeikből.

Tavaly összesen **1015 különböző ügyfél** fordult meg menedékhelyünkön.

Korcsopori megoszlás 2021 évben:



Továbbra is egyre több fiatal kerül utcára azért, mert valamilyen függőséggel bír, ezért elvágja a biztos lakhatáshoz és családi kapcsolatokhoz vezető - visszavezető utat. Ebben a korosztályban mindig van olyan 25 év alatti fiatal ügyfelünk is, aki korlátozó vagy kizáró gondnokság alatt áll. Nekik természetesen nem a mi intézményünk a megfelelő ellátási forma, viszont az ellátó-rendszer hiányosságai következtében szinte csak minket tudnak igénybe venni a már korábban említett alacsony küszöbű ellátásunk miatt. Sajnos tovább léptetésük szinte lehetetlen, sokszor a legtöbb, amit tehetünk, hogy a gondnokaikkal kapcsolatot tartunk, képviseljük érdekeiket, esetleg, a kezelőorvos utasításait követve, adagoljuk pszichoaktív gyógyszereiket. Viselkedési, kommunikációs, életvezetési zavarai egyszerűen nem teszik lehetővé, hogy valamilyen magasabb lakhatási forma felé irányítsuk őket a hajléktalanellátó rendszeren belül. Ezen kívül pedig zárt ajtókon kopogtatunk mindenhol az elhelyezésüket tekintve, nincs kialakult rendszer e fiatalok tartós lakhatási igényeik megoldására. A szálláson lakó fiatal, függőséggel bíró ügyfeleinkkel végzett munka talán a legnehezebb, legmegterhelőbb stábunk számára továbbra is. 2015-ben nagy számban jelentek meg a valamilyen „designer” drogokat használó, minden más hajléktalan ellátó intézményből eltanácsolt, kitiltott ügyfelek. Ez teljesen új helyzet elé állított bennünket akkor, és nem sokat tudtunk a különböző drogokról, a drogot használó ügyfeleink viselkedési formáiról, elvonási tüneteiről, beszűkült kommunikációjuk és tudatállapotuk mértékéről. Ezeknek a fiataloknak a száma azóta is növekvő tendenciát mutat intézményünkben, és továbbra sincs hová irányítani, tovább léptetni őket. Egy rehabilitáció megkezdéséhez – a jó segítő szakembereken kívül -, a folyamat kivárásához és kivitelezéséhez minimum hosszú idő és biztos lakhatás szükséges, az Előd éjjeli menedékhely pedig erre nem alkalmas.



Az alkoholbetegségben szenvedők ellátására már fel vagyunk készülve, ez nem egy új keletű kérdés a hajléktalan létben, már - már mondhatnánk, hogy természetes velejárója. A különböző drogokat használókra azonban továbbra sem, valamint a tömeges megjelenésük miatt kialakult helyzetekre sem. A számtalan fajta szertől, amik manapság a drog-piacon keringenek, teljesen különböző viselkedési formákat produkáltak, produkálnak ügyfeleink. Az bizonyosan igaz, hogy a hajléktalanok körében a pszichiátriai-addiktológiai betegségben szenvedők aránya igen magas, és aránytalanul nagy terhet ró az ellátó rendszerre.

***Továbbra is azt gondoljuk, hogy annak előbb-utóbb beláthatatlan következménye lesz, ha ez a szerhasználó réteg ellátatlanul marad a főváros különböző kerületeiben, közterületein, szállásain. Ezt a mondatot évek óta benne hagyom a beszámolómban, és a helyzet nem, hogy javulna, egyre rosszabb.***

Még mindig igaz, hogy vannak szerhasználó ügyfeleink között, akik családjaik diszfunkcionális működése miatt, vagy a hajléktalanság jelentett stressz elől a drogokba menekültek, de a szerfogyasztásuk a leggyakrabban hajléktalanságuk kialakulásának inkább oka, mintsem következménye. A jövőben sem célunk, hogy valamilyen rehab intézménnyé váljunk, a segítő munkánk célja továbbra is az, hogy az ügyfél lehetőleg önerőből felépüljön és alkalmassá váljon az önálló és józan, rendezett életvitelre.

**Nappali melegedőnk** a már korábban említett időpontban tart nyitva, és fizikálisan is el van választva az éjjeli menedékhelytől. Férőhelyét tekintve 100 fő fogadására képes egy időben. Alapvető szolgáltatásaink közé tartozik a melegedés, fürdési és tisztálkodási, mosási, főzés és ételmelegítési lehetőség, lehet TV-t nézni, pingpongozni, sakkozni.

Szociális ügyintézésre is lehetőség van mindenki számára, illetve az éjjeli menedékhelyen megkezdett szociális munka folytatására. Szolgáltatásainkat elsősorban az éjjeli menedékhelyeket igénybe vevő ügyfeleink veszik igénybe, akik az esti működést követően szeretnék a segítségünket kérni ügyeik intézéséhez, vagy egyszerűen csak visszatérnek hozzánk az éjjeli menedékhelyünk bezárása után.

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

ügyfeleket, így erre is fokozatosan fel kellett készülnünk. A kihasználtság emelkedő tendenciát mutatott, egyre többen fordultak hozzánk ügyeik intézésében, vagy egyszerűen csak egy biztonságos menedéket kerestek legfőképp a hidegebb napokban.

## A SZAKMAI MUNKA 2021-BEN

A szakmai munka az Elődben egy nehezen definiálható kérdés. Nincs az a klasszikus esetvitel és nincsenek ügyfelek segítőkhez delegálva. Ez adódik az ügyfélkörünk összetételéből, függőségeik miatti kiszámíthatatlanságból, a folyamatos fluktuációból. Legtöbbször krízisintervenció van, sőt általában mindig az van. Próbálunk kiemelni egy-egy ügyfelet, akiről azt gondoljuk, látjuk, hogy külön segítségre van szüksége. Nagyon nehéz a jelenlegi ügyeleti rendszer mellett kiszámítható segítői munkát végezni. Lakóink sűrűn cserélődnek, ráadásul olyan állapotban érkeznek esténként, hogy már az is siker, ha egyedül el tudja látni magát. Sajnos a lakóközösségünk zöme ilyen. Azért próbálunk mindenkiről minél több információt megtudni és megvárni a pillanatot, mikor be tudjuk vonni valamilyen fajta munkába. Ezt rengeteg beszélgetéssel tudjuk elérni, bár a szociális munka folyamatainak ez is egy meghatározó része. Így e tekintetben bizonyosan végzünk szakmai munkát.

A szakmai munkánk milyenségén a jövőben mindenképp változtatni szeretnénk, de még nem látjuk hogyan tudjuk kivitelezni ezzel a szakmai létszámmal, ráadásul még nem tudni meddig tarthat a pandémia. Jelenleg megpróbálunk biztonságosan üzemelni, ellátni, akit lehet, beengedni lehetőleg mindenkit, aki hozzánk érkezik. Várunk már egy nyugodtabb időszakot, mikor folytatni tudjuk megkezdett munkáinkat, ilyen például a szerhasználókkal végzett szorosabb szociális munka. Sajnos az elmúlt évben sem tudtunk külön foglalkozni ezzel a célcsoporttal, de szinte nincs olyan megbeszélésünk, ahol ne lenne téma ez az ügyfélkör vagy a folytatás szükségessége.

Mivel klasszikus esetvitelt nem tudtunk kivitelezni így arra gondoltunk, hogy nem egyénekkal, hanem csoportokkal próbálunk meg foglalkozni. Havi két csoportot indítottunk tavaly, melyek a vártnál is sokkal jobban sikerültek. Kiderült amire az alapoknál gondoltunk, hogy ezzel az ügyfélkörrel csoportokban könnyebb lesz valamit megvalósítani. Lentebb olvashatunk ezekről a csoportokról kollégáim beszámolóiban.

Stábunknak tagja egy olyan kolléga is, aki nem vesz részt az ügyeleti rendszerben, teljes munkaidejében lakóink problémáira és az egyéni esetkezelésekre tud fókuszálni, a tavalyi volt az első teljes éve. Feladata volt többek közt lakóink irat anyagjainak rendbetétele, gondnokolt lakóink állapotának feltérképezése, különböző elakadt, jellemzően pénzügyi ellátási folyamatok előre mozdítása, ügyfeleink kísérése és képviselése különböző hivatalokban, a társadalom biztosítási fedezetek rendbetétele teljes állományi szinten. Beszámolójából részletek lentebb.

### **Kollégáim beszámolóiból részletek:**

„Számottevő különbségeket lehet megfigyelni abban, hogy a járvány kit hogyan érint, azonban elmondható, hogy bizonyos társadalmi rétegeket és csoportokat egyértelműen jobban sújt, mint másokat. Az egyik ilyen csoport, a mentális betegségben szenvedők csoportja számára - mely sok lakónkat érint, - különös kihívást jelent. Ők a tüneteik miatt fokozottan ki vannak téve a járvány keltette szorongásnak, amely tovább ronthatja az állapotukat.

A személyes ellátás ugyan sok helyen át tudott állni online vagy telefonos formára, de van, ahol ezt nem sikerült megoldani, illetve lakóink jelentős része olyan betegpopuláció, akik számára ezek a formák nem minden esetben elérhetők. A mentális betegek csoportján belül kiemelten veszélyeztetettek a különböző pszichoaktív-szer-függőségekben szenvedők csoportja. A járványhelyzet növeli az általános szorongásszintet, a pszichoaktív szerek pedig – szorongásoldó tulajdonságuk miatt – sokaknak jelentenek egyfajta megküzdési formát, ezért világszerte megnövekedett a használatuk. Az alkohol, illetve drogfogyasztó lakóink esetén nagyobb a koronavírus fertőzés kockázata, és gyakran súlyosabb is a betegség lefolyása a járulékos egészségügyi problémák miatt például krónikus vese-, máj- és tüdőbetegségek, érrendszeri megbetegedése. A járványhelyzet sok esetben korlátozza az egészségügyi ellátások hozzáférhetőségét, ami az aktív kezelésben részt vevők számára nehezíti a felépülést, az absztinensek esetében pedig jelentősen növeli a visszaesés kockázatát.

Már a járványügyi lezárások kezdetén, 2020 tavaszán megjelentek konkrét tanácsokkal viselkedéskutatók, melynek lényeges mozzanata az volt, hogy a leghatékonyabb fertőzéscsökkentő stratégia: interakciós „léggömbök” kialakítása. Ennek az alapvető oldala, hogy a nem az interakciót korlátozza, hanem a kontakt partnerek számát (Block et al., 2020, 592.).

Ha nem is tudatosan, de nagyjából ezt követve tehermentesítve lett intézményünk, a Gyáli útra, a Fehér közbe és a Baptista Szeretetszolgálathoz mehetett több 10 lakónk, több

ciklusban. Kicsit szellősebben lehettek a hálókban, kicsit gördülékenyebben ment a beengedés ceremóniája, s a mindennapi rutin feladatok. Aztán szépen, de nem is olyan lassan visszaduzzadtak a kihasználtsági számok.

A járvány által előidézett új helyzethez szinte azonnal kellett alkalmazkodni, a megváltozott körülményeknek megfelelően új gyakorlatokat kellett kialakítani, valamint a fertőzés szempontjából kockázatos környezetben végzett munka jelentős erőfeszítéseket és koncentrációt követelt, és igényel a mai napig is tőlünk. A lakók feszültsége, a sok változó, a saját stresszünk mind összeadódik. Sok kolléga a kiégés szélén áll. A krízisidőszak utáni fellélegzés egy második karácsony egy szociális munkás életében. Ez 2020 eleje óta várta magára. Ez a fajta leterheltség enyhítésére lehetőségünk nyílt irányított szupervízióra nekünk, dolgozóknak.

A lakók stresszének csökkentésére két csoportot hoztunk létre tavaly, melyek egész más megközelítésből működnek, de nagyon jól működnek. Az egyikben az együtt dolgozás - együtt evés - együtt alkotás a 3 fő pillér, ahol vasárnaponként közösen ágyakat csiszolnak és festenek újra. Szuper létszámmal és lelkesedéssel futnak.

A másik egy üldögélős, beszélgetős, kortól független nyitott csoport, egyfajta „ventillációs/stresszkezelő csoport”, melynek az egyik csoportvezetője voltam. (Bohos Hajnalka és Sudár Zsolt kollégák voltak még csoportvezetők – szerk.) Kezdetben havi egyszer gyűltünk össze, de a festős csoport minden vasárnapi programja belendítette a részvételi szándékukat a lakóknak, így kérték, hogy legyen a beszélgetés is gyakrabban. A leülés 2 vezetővel zajlik, az egyikük a „munkát irányítja”, a másik „az érzelmi felelős”, aki kontrollálja az esetleges szélsőségeket. A tagok a mindenki által elfogadott csoportnormákat szem előtt tartva – ezeket minden alkalom elején átbeszélve - egy közös cél érdekében tevékenykednek, ami egyéni cél is, hogy megkönnyebbüljenek. Beszélünk az érzelmeikről, a konfliktusaikról, a szükségleteikről, a lehetőségeikről, bármiről, ami foglalkoztatja, nyomasztja őket. Örülök, hogy személyesen részt vehetek ebben a csoportban.” – **Varga Ildikó**

„Emlékszem, amikor még az Észak-Walesi Nemzeti Parkban dolgoztam, mint animátor, eleinte feltűnt, hogy csak nem akar szünni az eső. Aztán amikor már két hónapja folyamatosan esett, megfordultak bennem a dolgok és már az vált feltűnővé, amikor egy pár órára kitisztult az ég. Kicsit most is ilyen érzésem van. Elfáradtunk. Én legalábbis biztosan. De az ügyfeleink is. 5. hullám 4. oltás. És még hol van az alagút vége? Új fapados eljárásrend. FET-re irányítás. Az néhányának még jó is lehet. De a legtöbb, aki a mi köreinket járja,

azoknak ez létbizonytalanság. Nyűg, teher. 8-10 ezer forintos havi törlesztő az nem sok egy olyan embernek, akinek nincsenek függőségi problémái. De egy olyannak, aki flakontól-flakonig kéregeti magát, reszkető kezekkel, annak ez is sok. 500 forintjával számolva kb. 20 flakon bor (40l) ára. Lefordítom: Az 30-ból 20, *nagyjából* elviselhető nap. De inkább 10. Mihánt elkezdtek ezeket a köröket megfutni, több ügyfelünk kérdezgetett minket aggódó arccal: „Az ELŐD meg fog szünni?” „Nem.” Nyugtatgattuk őket. „Nem, mi egy jobb hely felé szeretnénk irányítani őket”. Igyekeztünk ecsetelni a pozitív oldalát ennek a homályos ajánlatnak. De a legtöbb ember azt mondta: „De miért raknak ki minket? Nekünk jó itt!” Jogos. Mondhatnák. De mégsem. Nem azért vannak ezek az éjjeli menedékhelyek, hogy belenőjön az ember a falakba, mint a Karib Tenger Kalózaiban a legénység a hajótestbe. Tovább kell léptetni őket. De sokuk komoly problémákkal küzd. Dependenciák, fizikai, mentális leépülések, pszichés problémák. Több sebből vérző emberek ezek... Vajon mit lehetne tenni?

A másik a fiatal drogfüggők. Egyre többen érkeznek hozzánk. Néhány nappal ezelőtt egy bírósági tárgyaláson vettem részt a Markó utcában. Tanúként idéztek be egy jelenleg kitiltott ügyfelünkkel kapcsolatban, akit három rendbeli garázdaság vádjával állítottak elő. Mind a három eset előttünk, az Előd előtt történt meg, amiben kettő esetben felvették a vallomásomat a X. Kerületi Rendőrkapitányságon. Minden esetben ügyfeleink voltak a támadás elszenvedői is. Az előállított, egy fiatal szerhasználó srác, aki hosszú időn keresztül tanyázott az Előd előtt és környékén. Azokban a ritka pillanatokban, amikor tiszta volt, teljesen értelmes beszélgetéseink voltak. Egy értelmes, tisztelettudó, visszafogott srácot ismerhettem meg benne. Viszont amikor szerhez nyúlt, az egy teljesen más, széthullott, agresszív, bomlott, mondhatni katasztrófális képet festett róla. Néztem, ahogyan láb és kézbilincsben, pórázon vezetik elő a Büntetésvégrehajtás fekete kámzsát viselő, megtermett alkalmazottai. Ez az eset természetesen hagyott némi nyomot bennem, elgondolkoztatott.

Lehetne indítani a Védettet. Volt is róla szó. De inkább ne. Ki akarná felvállalni ezt a fajta veszélyhelyzetet? Pedig ez egy nagyon értékes és hiánypótló munka lenne. De a szakmai háttérét ennek komoly szinten biztosítani kellene. Az nem megoldás, hogy néhány kollégát kiválasztunk rá, aztán rajta! „Oldjuk meg! Növesszünk extra izmokat! Viseljünk mellényt! Találjuk ki az okosat!” Ezt, szerintem nem szabadna mellékesen, mintegy kiegészítő szolgáltatásként létrehozni. Akik ezzel foglalkoznak, azokat folyamatos tréningekre kellene küldeni, rendszeres Jó (!) szakmai szupervíziókkal kellene támogatni, és egy kiépített

multidiszciplináris hálóban valahol elhelyezni. Igen. Ez bizony extra fájdalmas kiadásokat jelentene egy olyan büdzsén, ami már így is 10-edjére számolja meg az illetékes az utolsó 5 forintost is a tárcában. Persze értelme volna. Hiszen ki tudja felméri egy ember értékét? Más az, amikor az ismeretlen drogost látja az ember elterülve a földön, vagy amikor a saját gyermekét ismeri fel benne.

Az előbb említettem, hogy jó (minőségű) szupervízió. Szándékosan tettem ezt. Most is van, de nem ér semmit. Azaz inkább csak extra konfliktushelyzeteket generál. Pedig a srác, aki tartja korrekt. Pozitív. De nekünk többet érne némi ventilláció, mint a tanulságos konklúzió. Illúzióba ne essünk, konklúziókból jól állunk. Mint az ember, aki a puszta közepén robban le, miközben lemerült telefonját bámulja. Neki is több konklúziója van gondolom...

Sok nálunk a pszichés beteg. Érdekes élmény az, amikor valaki hajnal 2-kor egy olyan taggal beszélget egyedül, aki beszámol a paranoid téveszméiről, majd elővesz egy kést, hogy nyomatékot adjon a mondandójának. Miszerint azok, akik leklónozták őt a Marson, felelősek lehetnek azért is, hogy nyomkövető elektródákat kötöttek a testébe, de Ő már felkészült a velük való találkozásra! (Nyomatékosan megemelve a pengét). Hmm... Nem vagyok benne biztos, hogy ezeknek az embereknek nálunk van a helyük. Hiszen a valósághoz való viszonyuk erősen korlátolt. De akkor hová küldjük ezeket az embereket, akiknek fikarcnyit sincs betegség tudatuk? Általában, ha valamelyik szakellátóba kerülnek, 1 nap után kint vannak. Küldjük őket FET-re? Olvastam az Ő szakmai beszámolójukat is. Ők sem boldogulnak velük. Komplex kérdések ezek. Szándékosan hagytam nyitva őket. Nekem nincsenek válaszaim..." – **Nagy Gábor**

„2021 év elején kezdtem dolgozni az Előd utcában. A helyet addig csak hírből, leginkább a hajléktalan emberek elmondásaiból ismertem. Leggyakoribb jelző a „Gladiátorképző” volt, amivel illeték, így volt némi fenntartásom. A környék, és maga az épület sem alakít ki elsőre az emberben túl jó benyomást. Kellemes csalódás ért. Van valami meghatározhatatlan atmoszféra, hangulat, ami magával tudja ragadni az embert, ami miatt szeret ott dolgozni. A csapat nagyon jó, mindenki kiveszi a részét mindenből, mindenki igyekszik segíteni a másoknak, a lehetőségekhez képest jó hangulatban telnek a műszakok, ami nagyon sokat tud segíteni egy-egy problémásabb, konfliktusosabb éjszakán.

Az ügyfelek összetétele kicsit más, mint egy átlag éjjeli menedékhelyen, itt sokkal több a nehezen kezelhető, sok helyről kitiltott, agresszív, szerhasználó ember. Illetve a fiatalok is

felülprezentáltak, aminek oka, hogy viszonylag kevés éjjeli menedéket tudnak igénybe venni bizonyos életkor alatt, illetve, hogy pszichés problémákkal küzdenek, vagy valamilyen függőségük van. A kliensekkel való munka nem könnyű, gyakran jönnek olyan állapotban, hogy bármilyen szakmai munka folytatása, sőt sok esetben a pusztá kommunikáció is szinte esélytelen, gyakran a valamilyen minimális rend fenntartása lehet csak a cél. Ami még nehézséget okoz, az az, hogy gyakorlatilag semmilyen motivációjuk nincs, nagy részük nem szeretne változtatni ezen az életstíluson, hosszú évek alatt annyira megszokták a helyet, a közeget. De ugyanez igaz sajnos a fiatalok jelentős részére is. Elsőre azt gondoltam, hogy ez egy kvázi ez egy utolsó lehetőség a klienseknek, ahová még beengedik őket, és ahonnan minél előbb menekülni akarnak, és mégsem. Sokan évek óta ide járnak „haza” és azt is elképzelhetetlennek tartják, hogy más szállón töltsék az éjszakáit, és ez az érzés sajnos valahogyan átragad a frissen érkezőkre is.

2 olyan lakó volt, akikkel nyugdíjasházi bérlakás pályázatot nyújtottunk be. Ők csak rövid ideje váltak hajléktalanná, vannak családi kapcsolataik, és szerettek volna változtatni, újra jobb körülmények közé kerülni, és éltek a felajánlott lehetőséggel. Mindketten motiváltak voltak, beszerezték az ehhez szükséges dokumentumokat, majd a közösen elkészített anyagokat elvitték, és beadták. Egyikük 2022 januárjában be tudott költözni a Bethesda utcai nyugdíjasházba, ahová sikerült is beilleszkednie, jó viszonyt alakított ki a gondnokkal és a nővérrel is. Másikuk pályázatát is befogadták, bízom benne, hogyha újra lesznek megüresedett lakások, akkor ő is hozzájuthat egy olyan lakhatási formához, ami hosszútávú, akár élete végéig tartó megoldást nyújt.” – *Andó Nikolett*

„Talán már a járványból nem is sokat tapasztalnánk, ha... „Húzza fel a maszkot” szünet nélkül cseng. Kényelmetlen, zavaró, nehezebben kapunk benne levegőt, sok hátránya van és még hordani is kell. A gumi kivágja, kisebesíti a bőrt a belekerült piszoktól, a folyamatos hordástól nem gyógyul be, hiába segítünk lekezelné. Miközben mi nap végén hazaérünk, ledobjuk magunkról és másnap reggelig eszünkbe sem jut. Az ügyfelek egész napi viselés után megérkeznek pihenni, ahol ugyanúgy hordaniuk kell; kivétel a szobákban, étkezésnél és tisztálkodásnál. Ez a darab textil folyamatos probléma forrása, már mindenkinek elege van belőle.

A menedékhelyen egyre nehezebbek az éjszakák. Egyre több a kezeletlen pszichiátriai beteg. A függők között többen érkeznek mámoros hangulatban, mint korábban. Az ügyfelek gyorsan cserélődnek. Sok a konfliktus, aminek a nagyrésze már a megérkezésükkor, a bejárat előtt

kialakul. A napok feszültségeit egyre többen itt adják ki, arc nélkül a legközelebb álló, érkező lakótársán.

December 24-én nappal a karácsonyi dekoráció felkerült. Miközben kollégák a konyhában készítették a vacsorát. Sikerült az ünnep mindegyik délutánja alatt meleg ételt főzni, amivel vacsorára kedveskedtünk a bent lévőknek. Év végén az ünnepek ideje alatt a létszámunk jelentősen le szokott csökkenni. Sokan elutaztak családjaikhoz, vagy nappal látogatták meg őket. Most valahogy másképp volt. Létszámban jelentősebb változás nem történt. A szeretet ünnepét a fapadon, egy romos gyárépületben töltötték. Keveseknek sikerült családi körbe ellátogatnia.” – *Piák Réka*

„Úgy látom, úgy érzékelem, hogy az ellátórendszer Előd Éjjeli Menedékhely felé eső végén súlyos károkat okoztak a koronavírus világjárvány megfékezése és lassítása érdekében hozott döntések. A menedékhelyek városszerte amennyire csak lehetett, bezárták a kapuikat. Érthető változás volt, hogy az ellátó intézmények ugyan még ésszerű keretek között, de azért megpróbálták a változékony helyett fix, stabil, állandó ellátott körrel dolgozni. De mi történt ekközben pont azok között, akiket ez minden egyes napon közvetlenül érintett?

Az ellátottak köre láthatóan megérezte a változásokat. A korábbiaknál nehezebben nyikorgó fogaskerek, a tanácstalanul hűmmögő szociális munkások, a zárt ajtók, az olyan balsejtelmes feliratok, mint az „elkülönítő” és a maszkok által arcatalanabbá váló kapcsolatok mind egy-egy lépéssel távolabb taszította egymástól az ellátót és az ellátottat. De még az ellátottat is az ellátótól. A távolság pedig bizonytalanságot szült. Bár a nyári meleg ezen még tudott segíteni átmenetileg, de a hűvösebb idő beköszöntével érezhetően, reménytelenül ránehezedett mindenki vállára a hosszú idő alatt felgyülemlett súly. A képlékeny jövőkép miatt pedig minden konfliktusnak, minden szuverenítésra törekvő kinyilatkoztatásnak sokkal nagyobb lett a tétje. Én azt gondolom, hogy kimondhatjuk: az Előd Éjjeli Menedékhely és Nappali Melegedő egy a korábbiaknál erőszakosabb, kilátástalanabb és nyomorúságosabb hely lett. De mit is vártunk? Végére is kiderült, hogy az életünk már nem fog visszatérni a korábbi, békésebb, emberibb kerékvágásba.

De szerencsére még egy fekete-fehér történetben is akad legalább két szín. Ahogy a kívülrekedéstől való szorongás érezhetően stresszfaktorként realizálódott az Előd utcai éjszakákban, addig akadtak néhányan, akiknek egyszerűbbé tette az életét az a változás, hogy a hozzánk rendszeresen bejáró hajléktalan emberek számára fix ágyakat biztosítunk. Bár



ennek az intézkedésnek is az a célja, hogy a szükségesnél lehetőleg egy kicsit kevésbé átláthatatlanul kontaktoljanak egymással a hozzánk betérők, ma már nem kell feltétlenül már a nyitáskor az ajtónál tülekedniük azoknak, akik akármilyen megfontolás miatt is, de szükségesnek érzik, hogy mindenképpen alsóágyas elhelyezésben legyen részük. Hiszen az állandó helyük akkor is ott várja őket, ha adott esetben éjszakába nyúló dolguk akad, de ők maguk is könnyebben döntenek önként amellet, hogy csak később jönnek be, ha nagyobb mennyiségű alkoholt fogyasztottak.

A 2021-es évben tapasztalható volt egy másik pozitív irányú változás is. A dolgozók megbecsülése érezhetően magasabb szinten áll a korábbi évekkel összevetve. Természetesen anyagi értelemben is, hiszen a különböző pótlékokkal, ruhapénzzel, cafetériával, bár nem lehetetlen anyagiilag jobban megbecsült állást találni, a helyzetet már korántsem lenne igazságos mélységesen elkeserítőnek titulálni. Ugyanakkor a dolgozókat nem csak anyagi értelemben lehet – sőt kell – megbecsülni. Az elismertnél nagyobb és előre mutatóbb eredménynek tartom, hogy hosszú idő után, vagy talán BMSZKI-émlékezet óta először az őszi időszaktól kezdve szupervízor kezdte segíteni a team munkáját. Bár számomra kifejezetten nehézséget okozott ráhangolódni a szupervíziós foglalkozásokra, azoknak csoportterápia jellege és a tagok közötti erősödő, tisztuló kommunikáció úgy érzem, hogy rendkívül hasznosnak bizonyultak. Bár kimondásra kerültek egyszerű, kiventillálásra való, de akár hosszú évek alatt felgyülemlett frusztrációk is, szakmailag érvényes kérdésekben igények fogalmazódtak meg. Az egyik ilyen volt, hogy az Előd utcában dolgozók számára szükség lenne az alapvető elsősegély ismeretek ismétlése, erősítése. Ami pusztán abból a szempontból érdekes, hogy ez az igény talán soha nem kerül kimondásra, ha ilyen jellegű foglalkozások nincsenek. De talán mégis az a legfontosabb, hogy bár kétségtelenül nincs minden kollégánk elalélva a lehetőségtől, hogy adott esetben szabadnapján utazzon be valamelyik vidéki városból Budapestre egy néhány órás foglalkozásra. De mégis talán mindenki érzi, érti, hogy ez valami olyan fejlemény, egy olyan rutin, ami értünk, dolgozókért történik. És az motiválólág hat, hogy ennek érezzük, a célja az, hogy mi könnyebben kitartsunk akár az olyan nehéz időszakokban is, mint a téli krízisidőszak leginkább kicsúcsosodó napjai.

De emellett sajnos egy súlyos negatív tapasztalatról is be kell számolnom, amivel az előző évben szembesültem. 2021 tavaszán engem személy szerint fizikai támadás ért az Előd utcai intézmény területén. Bár bajom nem esett, de az esemény után mégis úgy éreztem, hogy úgy igazán nem számíthatok a BMSZKI nyújtotta háttérre. Úgy gondolom, hogy abban az

esetben, ha a dolgozót támadás éri, akkor az anyaintézménynek kellene bejártatott, kiszámítható, jogi értelemben segítséget nyújtania ahelyett, hogy magánúton kelljen eljárnom a munkahelyemen ért támadás ügyében. Úgy gondolom, hogy ha egy dolgot fogalmazhatnék meg, hogy mit szeretnék, milyen téren tegyen előrelépést 2022-ben a Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei, akkor ezt jelölném meg.” – **Perlaki Péter**

„Nagy létszámmal vannak jelen még az alkohol és drogproblémákkal küzdő ügyfelek is. Jellemzően ők azok, akik megnehezítik az intézmény mindennapi ügymenetét. Nem igazán látom, hogy lehetne segíteni nekik. Foglalkozom leállni vágyó szerhasználókkal egy másik intézményben, ahol a segítség úgy tud létre jönni, hogy az ügyfél kéri, általában egy mélypont megélése után. Ez a mélypont mindenkinek egyéni, lehet az, ami nekem nehéz, az a másoknak a hétköznapiakat jelenti. Azt gondolnám, hogy az Elődbe kerülni egy mélypont, és hogy a segítségkérők tucatjaiba kellene bele botlani. Sajnos ez nem így van, és véleményem szerint a leállítás szándéka nélkül maximum ártalom csökkentés lehetne a cél, ami például a védett szint újra nyitásával és megfelelő szakmai továbbképzéssel valósulhatna meg.” - **Földényi Roland**

„Nehéz emberek, komoly problémákkal. Legjellemzőbb az alkoholizmus, vannak drogosok, és általánosan jellemző rájuk valamilyen pszichiátriai kórkép, amiről vagy van papírjuk, vagy nincs. Azt gondolom, a kollégák elfogadják őket ilyenek, de meg kell mondanom, nem könnyű velük. Elég minimális az elvárás, amit teljesíteniük kell, ami nagyjából egy érvényes személyi igazolványt, és 1 évnél nem régebbi negatív tüdőszűrő leletet jelent, illetve, ha absztinenciát nem is várunk, de legalább ne teljesen részegen jöjjenek hozzánk. Nos, sokszor ezek is túl nagy elvárásnak bizonyulnak, pedig vannak régebbi lakóink, akik pontosan tudják, mi kell, hogy nálunk alhassanak. A mindennapi konfliktusok, az értetlen emberek, a nemtörődomségük lassan felőrlik az ember idegeit. Ezért is volt jó, hogy lehetőségünk lett szupervízióra. Két csoportra osztottuk magunkat, és így zajlanak a beszélgetések. Szimpatikus a szupervízor, többnyire ránk bízta a témát, néha sikerült mélyebbre is ásunk egy-egy probléma kapcsán, amit a normál üzemmenetben nem biztos, hogy meg tudnánk tenni, a csapatok alatt sem.” – **Ivánfai Balázs**

„Lakóink egészségi állapota egyre romlik. A mentőhívások száma jelentősen megnőtt az elmúlt évben. Az utcai életmód tipikus sérülései a verekedésből adódó testi sebek, a drogok által okozott állapotok, illetve a rossz lábbelik, túlzott terhelésnek kitett lábak állapotának kezeletlen fekélyei, a paraziták okozta elfertőzödések. Az orvosi szűrővizsgálatok hiánya,

valamint a túlterhelt vagy épp nem létező fertőtlenítő fürdők nehezítik ezek elkerülését. Az alkohol tartós fogyasztása viselkedésbeli zavarokat okoz. Szükséges lenne olyan addiktológiai állomás létrehozása, ahol függőségüknek élő hajléktalanok kaphatnak segítséget. Klienseink gyakran tapasztalták, hogy intézményünkön kívül más intézmény nem fogadja őket deviáns viselkedésük vagy a járványügyi korlátozások miatt. Sok éjjeli menedékhelyen létszámkorlát volt egész évben, a nappali melegedők is csak „saját” lakóikat fogadták.

A tavalyi évben két csoport futott az Elődben, az egyik a „Step by step” csoportnevet kapta melynek megavalósítója és az egyik csoportvezetője voltam. (Baranyai József kolléga volt a másik csoportvezető – szerk.)

*„Tedd, amit tudsz, azzal, amid van, ott, ahol vagy! (Theodore Roosevelt)*

A hajléktalan létforma, mint egy mocsár nyeli be a hajléktalanná válókat. A közöny és a közömbösség sűrű mocsara ez. Az éjjeli menedékhelyen dolgozók az utolsó fűszál, amibe kapaszkodnak. A csoportunk 2021 tavaszán indult munkaterápia és rehabilitációs céllal. Mai társadalmunk leglényegesebb sajátossága a munka. Gyakran halljuk lakóinktól, hogy” dolgozni megyünk”. Ez gyakran gyűjtögetést, kéregetést vagy alkalmi fizikai munkát jelent. Az így szerzett jövedelem felhasználása létfenntartásukra és függőségeik kielégítésére korlátozódik. A motiváció hiányát nehéz élethelyzetük, problémák sokasága, kudarcok, függőségeik, emberi kapcsolatok hiánya, kilátástalanságuk, alacsony önértékelésük okozza. C. Rogers szerint mindenki rendelkezik a változtatáshoz szükséges motivációval, képességgel. Egyén döntése a változás.

*Mit szerettünk volna?* Rogers szavait valóra váltani. Egy olyan filozófiát, ami azt az eszmét követi, hogy lehet másként is csinálni. Az ügyfeleink nagyon nehezen tudnak változni és a környezet vonzása nagyon erős, ezért is kell nagyobb odafigyeléssel, odafordulással, elfogadással és fordulnunk hozzájuk. Fel szerettük volna ébreszteni az önmotivációjukat, hogy ne kényszerből, ne jutalomból tegyenek valamit, hanem önmaguk miatt. (én csináltam, fontos vagyok, képes vagyok rá, az önbecsülés érzését adni). Foglalkozások keretében, ami csoportosan zajlik, áttérni az egyéni esetkezelésre. A csoportnak, a sorstársi közösségnek nagyon nagy az ereje. Van pozitív változtatni akaró ereje is, mi az utóbbira szeretnénk építeni.

*Célja:* a munka lehetősége (én még alkalmas vagyok érzés), a teljesítmény utáni vágy, produktum előállítás, elfogadó közeg, pozitív visszajelzés, sikerélmény, megértés, tudás, szeretet és közösséghez tartozás.

*Szociális munka célja:* Jobban megismerni lakóinkat. Megalapozni önbecsülésüket, felkészíteni őket a tovább lépésre. Belső motiváció kialakítása.

*Célcsoport:* Nyitott csoport, bárki csatlakozhat. A mélypontot sokszor megélt, krízishelyzetben lévő, kezeletlen alkohol, drog, pszichés, személyiségzavarokkal, problémákkal küzdő, a motiválatlan, a semmit nem akaró, mentálhigiénés gondokkal küzdő, a már mindent elveszített, a múltban élő ügyfelek. Azon lakók, akiknek munkavégzés képessége több szinten sérült. Csoportunk azoknak az embereknek is lehetőséget jelentett, akiknek egészségi állapota, fogyatékosága, cselekvőképességük gátat szab, gondjaik vannak a mindennapi élet kihívásaival. Olyan tevékenységet sikerült találnunk, amely tartalommal töltötte meg idejüket. Keretet, célt és tartalmat adott mindennapjaiknak. Elkezdtünk tehát a hálótermeinkben levő ágyakat festeni. Minden vasárnap 6 órát töltöttünk ezzel a tevékenységgel. Kezdetkor mindig átbeszéltük és elfogadtuk a csoport szabályokat. Motivációs eszközeink voltak például cigaretta, kávé, közös étkezés. Alkalmak után pozitív visszajelzés, építő jellegű értékelés.

*Milyen célokat értünk el?* Többet, mint gondoltuk volna! A jelenléti ívek alapján 38 fő vett részt a foglalkozásokon, ebből 16 fő rendszeresen. A létszám fokozatosan emelkedett. A kezdeti 5 főről 17 főre bővült a létszám a foglalkozásokon.

*Elért céljaink:* időben jelentek meg, józan állapotban, munkájukat örömmel, elégedettséggel végezték, egyre szebbé váltak a szobák ez örömmel töltötte el a lakókat, motiváltakká váltak, várták a következő alkalmat, a közös étkezés fontos része lett a foglalkozásnak, egyre jobban megnyíltak előttünk és olyan problémák is felszínre kerültek, amik sok-sok évig mélyen elnyomva szunnyadtak, megváltozott az egyéni esetkezelés, sikereinknek tudjuk be, hogy 1 fő azóta rehabon van, egy fő az absztinencia útjára lépett, 1 fő átmeneti szállóra került tartósan, soha nem dolgozó, mozgásában korlátozott ügyfél egyetlen lehetőségként említette meg a csoportot, fontosnak érezte magát, tartósan utcán élők is bejöttek (hallottuk, hogy itt lehet dolgozni), idővel már nem a cigi és kávé, hanem a közös együttlét adta az örömet számukra, felmerültek bennünk a szociális munkával kapcsolatos dilemmák.

*Dilemmáink:* Gyakran dilemmába kerültünk önmagunkkal. Történt ugyanis, hogy kissé ittasan érkezett az ügyfél, és a beszélgetést kis részét széttrökkölte, és sokszor kellett csendre inteni, várja meg amíg a társa befejezi. A program végeztével hosszan ventiláltunk, de arra az elhatározásra jutottunk, hogy senkit nem szeretnénk kirekeszteni, hisz ez a legkönnyebb, és a fentebb említett nekik kell a legnagyobb odafigyelés legfontosabb részt nem teljesítettük volna. Az ügyféllel beszélgettünk erről, hogy hogy is érezte magát, és önmaga vont le a következtetést „nem jövök többé ittasan”. Az ügyfél jött, legközelebb is, de közel nem volt ittás.

*Következtetés:* szükséges lenne egy munka-rehabszállóra olyan ügyfeleknek, akik egészségügyileg még alkalmasak, de mentálisan alkalmatlanok a tovább lépésre. Programok keretében kellene segíteni a változást. A munka és a jövedelem, mint visszavezető út a többségi társadalomhoz.” – **Kordás Ildikó**

„Az intézményben ügyeleti munka mellett elég nehéz szociális feladatokat ellátni, így feladatom nappal, a kora esti órákban és este-éjszaka a lakók szociális igényeiknek kielégítése. Ez az ügyfélkört tekintve inkább különböző ügyintézképekben valósul meg, de vannak, akik a hosszabb beszélgetést is igénylik, esetleg el tudunk mélyülni egy-egy ügyfél helyzetében. Aminek természetesen nem tesz jót, hogy az elmúlt évben is nagy volt a lakók folyamatos cserélődése. Munkámat általánosan nehezíti a lakóink alkoholproblémája, a szerhasználat és az ahhoz kapcsolódó konfliktuskezelés, amit tetőz a korcsoportok különbözősége is. Kijelölt gondokok mellett a sok éve hajléktalanként élés, illetve akár az újonnan otthonról eljött szerhasználók motiválatlansága. Mivel az intézmény nem állandó, fix emberekkel foglalkozik, így sokszor az elkezdett munka az ügyféllel megszakad, ami akár hónapokra is szünetelhet, vagy végleg megszakíthat folyamatokat.

A tavalyi évben történt ügyintézképek többek közt: iratpótlás 53 esetben, TAJ-kártya pótlás 57 esetben. 4 fiatalnak (30 alattiak) sikerült tartós bentlakásos intézményben elhelyezést nyernie segítségével. 1 pszichiátriai otthonba, 3 hosszútávú rehabilitációs programba.

Az elmúlt évet is igencsak megnehezítette a járványhelyzet. Ennek ellenére folyamatosan jött egy új közeg, akik magát az ellátórendszert sem ismerik, 2021-ben több mint 200 új ember jelent meg szállónkon. Sok köztük a fiatal és szerhasználó, akik legtöbbször pszichés alapbetegséggel is rendelkeznek. Sok ügyfélről derült ki a munka során, hogy gondnokolt. Ilyenkor elsődlegesen próbálok felvenni a kapcsolatot a gondnokokkal, beszerezni az előírás szerinti kirendelő határozatokat és az esetleges jövedelemükről szóló határozatokat.

A 216 új megjelentből 27 fő volt 25 év alatti, illetve 28 fő volt 60 év feletti. A nálunk megforduló ügyfelek javarészt 5-10 éve az ellátórendszerben vannak, gyakran egyik éjjeli menedékhelyről a másikra vándorolnak, többek közt kitiltásaik miatt.” – **Vass Gábor**

## A SZAKMAI CÉLJAINK ELÉRÉSÉT SEGÍTŐ ÉS HÁTRÁLTATÓ TÉNYEZŐK

	<b>Segítik</b> <i>a szakmai céljaink elérését</i>	<b>Hátráltatják</b> <i>a szakmai céljaink elérését</i>
<b>Belső</b> <i>Intézménynek lehetőségében áll változtatni rajtuk</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- egy esetkezelő kolléga, aki független a napi ügyeletről</li> <li>- a team összetartása, szemlélete, terhelhetősége</li> <li>- nyitvatartási időben folyamatos az ügyfeleink fogadása végig</li> <li>- alacsonyküszöbű</li> <li>- napi 1x étkeztetés este</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- krónikus megfelelő munkaerőhiány</li> <li>- az egyéni esetkezelés fizikai és időbeli korlátai</li> <li>- lélekőrítő, nehéz ügyeletek nagyon nehéz ügyfélkörrel – ehhez kapcsolódóan a célcsoportnak megfelelő képzések hiánya</li> <li>- szupervízió hiánya</li> </ul>
<b>Külső</b> <i>Intézmény számára adottságok, nem áll lehetőségében változtatni rajtuk</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- egy adomány keretből megújult az egyik közösségi szobánk, valamint az intézmény bejáratának homlokzata és aljzata festésre, némileg felújításra került, az épület bejáratát védő rácsozattal együtt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- távolság a belvárostól, egészségügyi intézményektől</li> <li>- nagyon nagy létszámú túlszűfolt szobák</li> <li>- szűk, ablaktalan folyosók</li> <li>- egy domb tetején, földúton vagy egy meredek lépcsőn megközelíthető mely egyáltalán nem biztonságos sem ügyfeleink, sem kollégáink számára</li> <li>- csoportszoba hiánya</li> <li>- szociális iroda hiánya</li> <li>- vezetői iroda hiánya</li> </ul>

## A SZAKMAI TEAM, BELSŐ ÉS KÜLSŐ EGYÜTTMŰKÖDÉSEK, KAPCSOLATOK

Ellátási egységvezető	1 fő
Szociális munkatárs	8 fő – ebből 1 fő 4 órás
Segítő	8 fő – ebből 2 fő 4 órás
Gondozó - ápoló	0 fő
Tartósan távol	2 fő
Gondnok	1 fő - félállásban

A fenti táblázatból látszik a szakdolgozói létszám a tavalyi év végén. Voltak kisebb mozgások be, illetve kilépések, de a team meghatározó része egyben van már évek óta. Sajnos a létszám nem elég csak minimálisan elégséges, szinte folyamatosan mentek az állás hirdetéseink egész évben. Továbbra is csak kevesen jelentkeznek, szakirányú végzettséggel pedig meglehetősen ritkán. Mégis azt tudom mondani, hogy összevéve az elmúlt 1-2-3 évet nagyon jó kollégákat sikerült felvennünk, így ezen a téren nincs ok panaszra. Viszont időközben sajnos mennek is el kollégák (jellemzően pályaelhagyók, külföldre költözők), így mindig vannak üres álláshelyeink, melyekre egyre nehezebb olyan kollégát találni, aki nincs még kiégve szakmailag, aki motivált, akinek van legalább minimális fogalma arról hova jelentkezik dolgozni. Így az elmúlt évek irányvonala az volt a kiválasztásnál, hogy nem a szakmai tudást kerestük elsősorban, hanem inkább a motiváltságot és az emberi tényezőket vettük figyelembe. Ez viszont hordozta magával azt, hogy mivel nem szakmából érkeztek a legtöbben így tulajdonképpen folyamatosan szélesíteni kellett az új kollégák tudását, melyekre teamjeinken hangsúlyt fektettünk. Foglalkoztunk különböző ellátásokkal, ellátási formákkal, a hajléktalan ellátó rendszer alapvető felépítésével, a Bmszki felépítésével, társintézményekkel. Az ügyfeleinkkel végzendő munkával, egyáltalán megpróbáltuk átadni szemléletünket. Újabb közös célokat határoztunk meg, átbeszéltünk megakadásokat az ügyfelekkel végzett munka során, vagy épp a team munkánkban. Az év végétől lehetőség nyílt arra, hogy szupervízor segítse a csapat munkáját, ennek tapasztalatairól még nem tudok beszámolni.

Egy biztos, azt látom elfáradt mindenki. Minden egyes ügyelet az Elődben lélekölő, gyakran a túlélésről szól, egy igazi klasszikus fapadon dolgoznak a kollégák annak minden nehézségével és néha szépségével együtt. Sok rendőrségi ügy, gyakori mentőhívások egy-egy verekedés, epilepsziás rohamok, valamint a legkülönbözőbb sérülések miatt, újraélesztés ha éppen azt kellett. Mindeközben folyamatos maszk hordás, a maszk hordására való állandó figyelmeztetés, az egészségügyi protokoll betartása, betartatása, folyamatos ügyfél fogadás.

De a team összetétele kiváló, összetartó, nagyfokú problémamegoldó képességgel bír, a helyzethez képest mindig pozitív. Van, amin sokat dolgozunk közösen és van, ami zsigerből megvan nekik. Az elmúlt évben összességében jól teljesített mindenki, az elkötelezettségük nekik is kiemelkedő. Egy masszív és jó kedvű csapat, remek tulajdonságaik átsegítik őket a legnehezebb téli éjszakákon is.

Külső együttműködéseink tavaly a gondnokolt ügyfeleink gondnokaira, a Bmszki Fehér Köz éjjeli menedékhely és nappali melegedőre, a Bmszki egyéb intézményeire és szolgáltatásaira, és ritkán a kerületi utcai gondozó szolgálatra korlátozódtak. Plusz az év főleg első felében jó kapcsolatot alakítottunk ki a Baptista Szeretetszolgálat különböző átmeneti szállásaival, ahová a megnövekedett létszámunk egy részét sikerült elhelyezni. A Fehér Köz menedékhelyre az egész év folyamán helyeztünk el olyan ügyfeleket, akiknek valami oknál fogva védettebb elhelyezés volt indokolt. A pandémia különböző hullámaiban szorosabban együtt dolgoztunk a Könyves éjjeli menedékhellyel legfőképp azért, hogy el tudjuk kerülni az indokolatlan ügyfélmozgásokat, ezzel megelőzve a különböző fertőző gócok kialakulását. Már megszokottan együtt dolgoztunk a Bmszki orvosi szolgálatával, az ügyeletes orvosokkal, akár csak egy tanács, vagy éppen a védőoltások, tesztelések lebonyolításában. A Fővárosi Rendészeti Igazgatóság járőrei majdnem minden este eljöttek az intézményünkhöz, de velük szorosabb kapcsolatot sajnos nem sikerült kialakítani.

Sajnos itt is elmondható, hogy az elmúlt évben is megnehezítette a team munkánkat a pandémia, nem tudtunk elég időt, de legfőképp megfelelő keretet biztosítani a szakmai fejlődésünkre itt sem. Legtöbb team értekezletünk az online térben zajlott továbbra is, mely sajnos itt sem tudta pótolni a személyes interakciókat. Ettől függetlenül kollégáim elvégeztek a munkánkhoz kapcsolódóan különböző képzéseket, és próbáltuk szinten tartani tudásunkat, motivációnkat.



## A 2022, ÉVRE VONATKOZÓ MUNKATERV ÉS SZAKMAI ELKÉPZELÉSEK, ELŐD - BÁNYA

Az elsődleges szakmai célunk teoretikusan továbbra is az, hogy emberek ne lakjanak az utcákon vagy fűtetlen lakásokban, legyenek kivezető utak a hajléktalan létből, mindenkinek legyen az állapotához mérten megfelelő és tartós lakhatása. Persze ez gyakorlatban az Előd és Bánya éjjeli menedékhelyeken máshogy hangzik. Több elképzelést és célt valósítottunk meg az elmúlt évben, és több gondolatunk is van a jövőt nézve.

- Mindkét intézmény tekintetében az elsődleges cél továbbra is, hogy legyenek **biztonságosak**, minden hozzánk betérő ügyfél-csoport számára **legyen hozzáférhető, használható és kiszámítható** a szolgáltatásunk. Úgy gondolom ezt sikerült megvalósítani, a legelesettebb ügyfélcsoportoknak biztonságos szolgáltatásokat tudunk kialakítani.
- Tudjunk alternatívákat csatolni a közterületeken való tartózkodás helyett, a gyógyuláshoz, ha arra van szükség, mindezekhez - megfelelő tudással és háttérrel - felkínálni a változás lehetőségét.
- Régóta szeretném, ha **az Elődben megszűnnének az emeletes ágyak, a túlszűfolt szobák, az embertelen elhelyezés**. Teljesen idejüket múlták már a tömegszállások, a szűk szobákban elhelyezett 15-25 ember nem segít abban, hogy vonzóvá tegyék és megfelelő alternatívaként szolgálják az utcán élő hajléktalanság felszámolását, és egyébként is **már 2022 évet írunk!** Minden szakmai tudás, irányvonal és iránymutatás arra visz, hogy kisebb, differenciáltabb szolgáltatásokat kell létrehozni, akkor és csak úgy lehet eredményesen dolgozni. Vannak és voltak már ilyen szolgáltatásaink melyek bebizonyították, hogy kisebb férőhelyszámú szállókon azonos problémákkal küzdő csoportokkal hatékonyabban lehet dolgozni. Erre az év folyamán többször tettem javaslatot, nagyon remélem a közeljövőben tudunk erről érdemben beszélni vezetőinkkel.
- Ha a Bánya utcai intézményt nézzük akkor pont egy olyan szállóról tudunk beszélni, mely fizikai adottságait tekintve kiválóan tud és tudna is kiszolgálni majdnem bármilyen célcsoportot. Az elmúlt évben dolgoztunk az alap profilunk szerint, és működtettünk Covid elkülönítőt is. Az elkülönítő zárása a 2022 évre

tolódik, és hogy hogyan tovább még nem tudjuk. Többféle intézményi típusra tettünk már javaslatot, de érdemben nem sikerült még dönteni. Azt gondolom az eddigi – idős emberek elhelyezése – profil működtetése teljesen indokolt a továbbiakban is, de lássuk be – ahogyan a kollégák beszámolóiból is kiderül -, ezt az ügyfélcsoportot nem egy éjjeli menedékhelyen kellene ellátni. Indokolatlanul nagy terheket ró a kollégákra, inkább egészségügyi – gondozói feladatokat látnak el, messzire esve az eredeti, vállalt foglalkozásuktól.

- Az Elődben kollégáimmal sokat beszélünk a nehezen kezelhető lakóinktól elszenvedett verbális agresszióról, a folyamatos stresszhelyzetekről, jó konfliktuskezelési technikákról. Már eljutottunk odáig, hogy maguktól hozzák ezeket a problémákat a team megbeszéléseinkre. Nagyon fontos és előre lépesnek tartom, hogy ezekről tudunk őszintén beszélni közösen és nem veszik „normálisnak” azt, hogy állandó abúzusnak vannak kitéve. Átalluk az fogalmazódott meg első körben, hogy szeretnének például egy képzés keretén belül találkozni olyan szakemberrel, aki segíteni tud ezeknek a néha nagyon durva helyzeteknek a megfelelő kezelésében. Ezzel a tavalyi beszámolónkban már foglalkoztunk, de ez a fajta elképzelésünk sajnos nem valósult meg annak ellenére, hogy többször beszéltünk erről a BMSZKI vezetésével az év folyamán.
- Szükségét látnánk a közeljövőben egy alap egészségügyi – életmentő tanfolyam elvégzésének a komplett stábra vonatkozóan, sajnos gyakran kerülünk olyan helyzetekbe, hogy ennek a tudásnak nagyon is hasznát vennénk.
- A BMSZKI Szakmai Eljárásrendjének a frissített változata elkészült az elmúlt évben. Hogy ebben hogyan tud majd részt venni az Előd, illetve a Bánya éjjeli menedékhely még nem tudom, bővebbet a következő beszámolóban tudok majd írni. Az viszont körvonalazódik, hogy az Elődben ezzel az ügyfélkörrel szinte lehetetlen küldetés lesz például az eljárásrend irányítási részét kivitelezni, nem beszélve más egyéb szociális munkakörhöz tartozó feladatokról. 3 kolléga teljesít ügyeletet jelenleg az éjjeli menedékhelyen esténként ami arra elég, hogy nagyjából biztonságosan tudjunk üzemelni. Arra bizonyosan nem, hogy ügyfeleinkkel bele tudjunk kezdeni egy-egy nagyobb lélegzetvételyi esetkezelő munkába. Nem beszélve arról, ahogyan

és milyen állapotukban veszik igénybe ezek az emberek szolgáltatásainkat estéről estére.

- Az elmúlt esztendő folyamán rengeteg munkaórát öltünk a különböző intézményi felfüggesztések és esetleges kitiltások miértjén, mértékén, és a deviáns - agresszív ügyfelek kezelésének hogyanján. Miközben egyértelmű cél, hogy egy-egy szükséges távöltartás ne tartson hosszú ideig vagy a végtelenbe - és ezen bizony sokat kellett dolgozni annyira kirívó esetek voltak tavaly -, addig kollégáim türelme is elfogy lassan, és lássuk be teljesen igazuk van. Borzasztó nehéz ügyfélkörrel dolgozunk estéről estére, és a hozott intézkedések sem támogatnak bennünket, épp ellenkezőleg. Míg egyéb éjjeli menedékhelyek tudtak majdnem egész évben létszámkorlátot tartani például a pandémia miatt, addig nekünk mindenkit be kellett fogadni, hiszen elfogytak a nyitott éjjeli menedékhelyek a városban, vagy csak látszólag működtek. Egyszóval azt gondolom, hogy ha már delegáltan vagy épp vállaltan mi foglalkozunk a legnehezebb ügyfélkörrel, akkor legalább legyenek előtérben szükségleteink és kéréseink. Ezzel a BMSZKI vezetésének hathatósabban kellene foglalkozni a jövőben, melyen mi is dolgozni fogunk természetesen, nyitottak vagyunk. Időről időre pályaelhagyó egy-egy magas kvalitásokkal rendelkező kollégánk is, ami nyilván nem lehet cél.
- Ha a saját vezetői céljaimon gondolkodom akkor mindig az a legfontosabb a megfelelő szolgáltatásaink létrehozásán vagy épp megfelelő színvonalon tartásán kívül, hogy kollégáim komfortosan érezzék magukat munkahelyükön és biztonságos közegben tudják végezni feladataikat, megfelelően tudjam képviselni érdekeiket. Legtöbb kollégánkkal szerencsére már régóta együtt dolgozunk, melynek titka lehet a közös célok megfogalmazása, a tisztánlátás és kiszámíthatóság mindenki részéről, a stabilitás, a naprakész tudás fenntartása, egyáltalán az, hogy számíthatunk egymásra.  
***Mindkét intézményben jó csapat dolgozik, tisztelem munkájukat!***

***Köszönjük, hogy elolvasta beszámolónkat!***

Tisztelettel,

Előd – Bánya Team

[biczok.zoltan@bmszki.hu](mailto:biczok.zoltan@bmszki.hu) / [gregus.noemi@bmszki.hu](mailto:gregus.noemi@bmszki.hu)