

**REVIP Hajléktalanok Átmeneti Szállója**  
Integrált intézmény

# **SZAKMAI BESZÁMOLÓ**

## **2012**

Budapest, 2013.04.12.

.....

## **Baptista Szeretetszolgálat REVIP Hajléktalanok Átmeneti Szállója 2012. évi Szakmai Beszámolója**

### **I. Bevezető:**

A szálló tárgyi feltételei, szolgáltatásai, szakmai célkitűzései, és az ellátottak köre változatlanok maradtak a 2011. júniusi nyitás óta. Változások a szálló munkatársainak összetételében történt, az alábbiak szerint:

- 1 fő intézményvezető
- 1 fő megosztott munkakörű szociális munkás, szakmai csoportvezető.
- 2 fő szociális munkás
- 1 fő teljes állású szociális asszisztens
- 5 fő diák ügyelő
- 1 fő takarító

Az év elején, januárban az egyik esetkezelő szociális munkás távozott a stábból. Az intézmény működtetésével összefüggésbe hozható elsősorban gazdasági okok miatt a kiesett státusz pótlására nem volt lehetőség. A távozó munkatárs lakóit a stáb szociális munkásai vették át, az így megnövekedett esetszámmal együtt járó terheket az ügyeleti órák csökkentésével kompenzáltuk.

A tavaly év végi stábépítő tréningen meghatározott irányok, elképzelések vonatkozásában a 2012-es év mérlege a következőket mutatja:

1. A felvétel rendjében, a várólistán várakozókkal történő kapcsolattartásban tavaly elhatározott változtatásokat végrehajtottuk. A felvételre jelentkezőket a szálló lakói fogadják, vezetik körbe, mutatják be az intézményt és szolgáltatásait, úgy gondoljuk, hogy ez (is) egy eszköz, hogy a felvételiző első kézből származó releváns információkat kapjon a szálló mindennapjairól, ugyanakkor azt is tapasztaltuk, hogy a lakók is örömet lelik ebben „házigazda” szerepben. Talán ennek, illetve annak is, hogy a várólista első négy helyén nyilvántartott jelentkezőket, minden lakógyűlésre és közösségi programra meghívtuk, köszönhető az, hogy a most már átlagosnak mondható legalább 4-5 hónapos várakozási időt követően, a beköltözéskor az új lakó már úgy érkezik a házba, hogy vannak ismerősei, a szállóhoz köthető élményei, helyismerete. Azt tapasztaljuk, hogy habár elsöre kissé talán idegenkedtek a felvételre várakozók, amikor meghívtuk őket, második-harmadik alkalommal már jóval fesztelenebbül tudtak részt venni a különböző programjainkon, ehhez azonban a szociális munkások aktív szerepvállalására is szükség volt.

A szálló „profilja” is tisztult, a 2011-es féléves működéshez képest, azáltal, hogy a team is szilárdabban képviseli a közösen kialakított háromelemű objektív felvételi szempontokat a felvételnél (életkor, az önellátás képessége, az önfenntartáshoz szükséges anyagi eszközök megléte) ez kiolvasható a szálló forgalmi adataiból és a lakókra vonatkozó adatsorból is.

2. A másik fontos, a stábépítőn hozott, az esetmunkát érintő elhatározás az volt, hogy az egyéni esetkezelések mellett jusson hangsúlyos szerephez a csoportokkal végzett munka, ezzel kapcsolatban felemlés eredményekről számolhatunk be. Egyfelől mára természetessé lettek a lakószobákban (olykor a lakók kezdeményezésre) tartott, ún. szobacsoportok, azonban az a célkitűzés, hogy ezek lehetőleg minél kisebb mértékben szóljanak (csak) az együttélésből fakadó konfliktusokról, azok kezeléséről, már nem teljesült maradéktalanul. Sajnos annak

ellenére, hogy törekedtünk arra, hogy minden szobában, ismétlődő rendszerességgé tegyük ezeket az alkalmakat, az események gyakran „előztek”, ennek következtében sok esetben ezek a csoportok csak egyfajta „szelep” szerepet tölthettek be, ahol az indulatok kezelésében, a konfliktusok (valódi) okainak feltárásában, a lehetséges megoldások keresésében, esetenként az elkerülésében tudunk, próbáltunk segítséget nyújtani.

Ennek okait a következőkben látjuk:

- Annak a fontos célnak, hogy a lakóink kellő stabilitásra találjanak a szállón, néhány nagyobb létszámú (6-7 fős) szoba adottságai nem kedveznek, ehhez a biztonság, otthonosság érzethez nincs elegendő személyes tér, különösen az emeletes ágyakon „lakók” számára nehéz, ez. A privát (és nem csak a legpraktikusabb használati) tárgyak elhelyezésének lehetetlensége stb.
- A szociális munkásoknak sem sikerül minden esetben kellő távolságból látni lakóink egymásközti nézeteltéréseit, kialakítani szempontjait ezekkel a mindennapos a fentiekből is adódó együttélési problémákkal szemben. Lakóink jó részének nehézséget jelent, akár apró-cseprő az együttéléssel járó, pusztán csak egyeztetést, párbeszédet kívánó ügyben békés megoldásokat találni. Úgy gondoljuk, hogy természetesen feladatunk ezekben segíteni őket, azonban azt is fontos képviselnünk, hogy ezekre a konfliktusokra nem jelenthet megoldást az ha, a szálló dolgozóit valamiféle (általában a pillanatnyi érdekek érvényesítése érdekében) rendteremtőként próbálják használni.

Természetesen volt nem kevés olyan szobacsoport is, ahol az együttélés pozitív tapasztalatai, is előjöttek, és oldott hangulatú, valóban csoportos beszélgetés jöhetett létre, ezek alkalmanként később az egyéni esetmunkában is hasznosíthatóak voltak.

A szobacsoportokon kívül volt jó néhány más csoportos beszélgetés, ezek egy része a különböző közösségi programok megtervezésre, előkészítésre létrejött alkalmak voltak ezekre a résztvevő lakók, maguk jelentkeztek.

Próbálkoztunk más általunk kitalált tematikus csoportbeszélgetésekkel is, ezek azonban egyelőre kidolgozatlanok maradtak, (volt női, háztartási praktikák, szenvedélybetegség tematikájú beszélgetés)

Összességében elmondható, hogy a csoportos esetmunkára irányuló kísérletünk mindenképpen folytatásra, továbbgondolásra érdemesek, azonban az eddigi tapasztalatok áttekintését követően fontos lenne ezt is megfelelő, kiszámítható, keretbe foglalni, valamilyen határozottabb irányt szabni neki.

Intézményünkben biztosítottuk a szabad vallásgyakorlás feltételeit, a helyi baptista gyülekezettel jó a kapcsolatunk, több alkalommal voltak intézményünkben.

3. A szociális asszisztens munkatárs feladatköre néhány adminisztratív elemmel bővült. Az intézményi iktatás vezetésével, rendben tartásával, a személyi térítési díjak befizetésnek nyilvántartásának teendőivel. Az év első hónapjaiban 2011-es évre vonatkozóan ezek elkészítése volt a tennivaló, az év második felétől ezek a feladatok már begyakorolt rutinná váltak.

## **II. A 2012-es év fontosabb eseményei:**

Márciustól kezdődően a REVIP szálló munkatársai is vezetik az NRSZH által előírt kötelező tevékenység adminisztrációt, az induláskor már meglévő jogviszonyok rögzítését követően, valamennyi munkatárs megtanulta használni a TEVADMIN rendszert.

Tavasszal a szálló női férőhelyeinek számát négygel csökkentettük, mert azt tapasztaltuk, hogy a szabadon lévő 2-3 nők számára fenntartott ágyra annak ellenére sem érkeztek felvételizők, hogy a rendelkezésre álló helyekről a társszervezeteket értesítettük, eközben több mint tizenöt férfit tartottunk nyilván a várólistán. A helyzetet a stáb kezdeményezésre azzal oldottuk meg, hogy a második emelet egyik négy ágyas, korábban női szobáját felszabadítottuk, és az ottani férőhelyeket a várólistáról feltöltöttük. Néhány héttel-hónappal később örömmel nyugtáztuk, hogy előzetes félelmeinkre rációvalva semmilyen problémához nem vezetett az, hogy az eddig tisztán hölgyek által lakott második emeleten lett egy négy ágyas férfiszoba.

Áprilisban kezdődött el a team három tagjával és a választott csoportvezetővel (kétheti rendszerességgel tartott) a szupervíziós csoport munkája, amelyet leginkább az a jelentkező szükséglet indokolt, hogy a megnövekedett ügyfélszámmal dolgozó szociális munkások az esetmunkával kapcsolatos kérdéseiket, bizonytalanságaikat átbeszélhessék. Az esetmegbeszélő jelleg mellett a csoport sok esetben a saját működésével, belső konfliktusaival is foglalkozott. A szupervíziós csoportok abban is segítettek relatív kis stábnak, hogy a szálló és a lakók ügyeivel foglalkozó team megbeszélések hatékonyabbak legyenek azáltal, hogy az olykor megmutatkozó „kommunikációs elcsúszások” elkerüléséhez, kezeléséhez támpontokat adott a munkatársaknak.

A nyár végén figyeltünk fel arra a tendenciára, hogy a felvételre jelentkezők döntő többsége valamelyik szálló lakó ajánlására, biztatására kérte felvételét a REVIP-be, ezzel párhuzamosan a Nyíró Gyula Kórház addiktológiai osztályán ekkortájt zajló változásoknak is köszönhetően feltűnően sokan jelentkeztek nálunk, akik ezt megelőzőleg gyakorlatilag évekig bent laktak a kórházban. A vezetett várólistánk július végétől folyamatosan nőtt, ekkortól kezdtük jelezni a küldő intézményeknek, hogy aki 1-2 hónapon belül szeretne elhelyezést kapni az a kérelem beadásakor vegye figyelembe, hogy, előreláthatóan a várakozási idő ennél jóval hosszabb is lehet. A lakógyűlésen a szálló lakóit is tájékoztattuk erről, kértük őket, hogy ha ajánlják a szállót valakinek, akkor tegyék hozzá ezt is.

Ősszel lezajlott egy Magyar Államkincstár-ellenőrzés a szállón.

## **III. Az ügyelői stáb alakulása, változása:**

A diák ügyelő team az egész évet tekintve viszonylag állandó mozgásban volt, az év első hónapjaiban két ügyelő távozott, kora tavaszra alakult ki az a stáb, amellyel változatlan felállásban ős végéig dolgoztunk együtt. Az ún. nevezett ügyelői team megbeszéléseken rengeteg időt, energiát fordítottunk arra, hogy többé-kevésbé értékazonosság legyen a két stáb között, hogy egységes módon ügyeljenek. Az ügyelőkkel szemben támasztott elvárások átadása, az egyöntetű fellépés szükségességének megértetése hónapokig tartott. Azt tapasztaltuk, hogy ügyelőink egyre több érdeklődést mutatnak a ház lakói, illetve a velük folytatott egyéni csoportos munka, az egyes döntések háttere iránt. Sajnos azonban, mire hozzászokhattunk a stabilitáshoz, ősszel egymást követően újabb személyi változások

történtek, 3 fő hallgatói jogviszonya szűnt meg három hónap alatt. Hozzávetőleg egy hónap múlva vette észre a szociális munkás stáb, hogy az új ügyelők betanítását követően, jóformán, kezddhetjük, előről fent leírt egyeztető, érték közvetítő munkát az átalakult ügyelő teammel. Mondhatjuk, hogy ez a fajta „változékonyság” a diákügyelő rendszer természetes velejárója, azonban a szakmai stáb számára ez olykor inkább bizonytalanságot jelent, olyan erőfeszítéseket igényel, amelyek nehezítik a szálló életének folytonosságát kiszámíthatóságát.

*„Az egységes ügyeleti team kialakítása célnak jó, de megvalósítása nehéz. Az év során sok személyi változás történt, rövid intervallumokat leszámítva nem beszélhetünk stabil stábról. Hasznosnak bizonyult az a gyakorlat, hogy az új ügyelők velem, egy szoc.munkással és egy diákügyelővel eltöltenek néhány órát, így több szemszögből ismerkedhetnek a feladatokkal. A 2 heti rendszerességgel tartott megbeszéléseken lehetőség nyílik arra, hogy a problémákat feltárva, a szituációt boncolgatva tanuljunk a magunk vagy mások „tévés” döntéseiből. Ekkor a 2 stáb közötti információátadás is megvalósul, ezek nagyon hasznosak. Eredménynek könyvelhetjük el, hogy a lakók elfogadják a diákügyelők kompetenciáját.”*

#### **B. M. szociális asszisztens**

*„Az ügyelői team az elmúlt egy évben sokat változott. Lényegében az év eleji stáb teljes mértékben kicserélődött. Úgy gondolom, hogy volt egy ügyelői stáb az év eleje és közepe felé, amely jól működött és konstruktívak voltak, lehetett rájuk számítani és szerves részét képezték a ház életének és a teljes team munkájának. A jelenlegi ügyelői stáb véleményem szerint messze nem stabil, és mind a rendelkezésre állást, mind az érdeklődést, a konstruktív team munkát beleértve nem érzem azt, hogy biztonságos háttérrel nyújtana a munkánknak. Remélem, hogy a közeljövőben sikerül stabilizálni az ügyeleti stábot, mindenképp fontosnak tartom, hogy újra együttműködő és egymást kiegészítő stábot alkossunk.”*

#### **T. E. szociális munkás**

*„Az ügyelői stáb, mivel tanulókból áll viszonylag gyorsan változik. Szerencsére azonban egyszerre nem jellemző a nagy személyi váltás. Az év elején sok gyenge láncszem volt úgy vélem a diákteamben, aztán történtek váltások. Az év végére összeállt csapat véleményem szerint jó. Az eseménynapló vezetésével én javarészt elégedett vagyok, mindenki nagyon plasztikusan, részletesen és jobbára objektíven írja le a napi történéseket. Megjelennek ugyanakkor fontos szubjektív szempontok és dilemmák, amikből lehet fejlődni. Úgy gondolom, hogy az ügyelői teamek tematikájának változtatása is jót tett a stábnak. Kezdetben csak az elszúrások mentén való monologizálás volt a legjellemzőbb. Egy ideje sokkal több az az elem, hogy őket beszélgetjük, vessenek fel őket foglalkoztató aktuális dolgokat. Leggyakrabban a határtartással, a konfliktusok kezelésével, az agresszióval, az ittasak kiküldésével, rendőr és mentő-hívás adekvátságával kapcsolatban merültek fel problémák és fogalmazódtak meg a diákok felől is kérdések. Többször történtek egyéni leülések is az intézményvezető és ügyeletes között. Ezek az alkalmak úgy vélem kellett akkor és úgy.”*

#### **R. A. szociális munkás**

### **IV. Közösségi programok/lakógyűlések:**

A szálló egyik szakmai célkitűzése a tartós lakhatás biztosítása, ehhez rendeltlen az egyéni és csoportos szociális munka fókuszában legtöbbször az együttélési konfliktusok, az időskorúak körében gyakori önértékelési problémák kezelése van. Azt tapasztaltuk az elmúlt év során, hogy a lakóink számára az egyik legnagyobb nehézséget az jelenti, hogy nyugdíjas mindennapjaikat már nem keretezi a munkavégzéshez hasonlítható rendszeres elfoglaltság, az ebből fakadó céltalanság-feleslegesség érzése, amelyet tovább nehezít, hogy sokan

szenvednek a rokoni-baráti kapcsolataik, általában a bizalmas társas viszonyok hiányától. A szociális munkásokkal folytatott egyéni konzultációk és a csoportos beszélgetések eszközén kívül leginkább a közösség tehető élményekkel és tevékenységekkel sikerült ezeket oldani. Az eddig szervezett szabadidős programoknak is köszönhetően sikerült egymáshoz, egymás történetéhez közelebb kerülnie a lakóinknak, ezáltal talán az együttélésben mutatkozó nehézségek kezelésében is türelmesebbek egymással. Örömmel konstatálhattuk azt is, hogy lakóink egyre gyakrabban keresnek meg minket, különféle ötleteikkel, javaslataikkal, amelyekkel a szállón élők napjait színesítenék, vagy éppen a közvetlen vagy tágabb környezetüket szeretnék szebbé tenni. Fontos eredménynek látjuk, és ebben talán ezeknek a közösségi alkalmaknak is szerepük van, hogy a szálló lakói lényegesnek tartják, hogy „megmutathassák magukat” a környezetünkben élőknek, és minden nyitott gondolkodású érdeklődőnek.

- Szerveztünk farsangi mulatságot, játékos vetélkedővel, tombolával,
- Két alkalommal vettünk részt a környezetünkben meghirdetett kerülettisztítási akcióban.
- Tartottunk nyíltnapot az intézményben.
- A tavasszal kialakított, beültetett kertben több alkalommal bográcsoltunk és süttöttünk lakóinkkal. ( A kert tavasztól késő őszig számos programnak, csoport beszélgetésnek volt a helyszíne, és nem utolsósorban jó néhány lakónknak jelentett örömet adó elfoglaltságot)
- Részt vettünk kerületi Havanna napok rendezvényein, indultunk a bográcsos főző versenyen.
- Vendégül láttuk a Bálint Zsidó Közösségi Házból érkező kiskamaszokat, akik egy a társadalmi előítéletek elleni program kapcsán látogattak el hozzánk, és ismerkedtek beszélgettek lakóinkkal.

A fent sorolt eddigi közösségi programjaink közül is azok voltak a legsikeresebbek, amelyeket lakóinkkal közösen, az ő értékrendjük, ízlésük, ötleteik alapján valósítottunk meg, valamint azok, amelyek az egymással való együttműködés, közösen végzett munka eredményeképpen jöhettek létre. (Például a kert kialakítása, a kerületi szemétszedési akciók, stb.) A közösségteremtődés jelének látjuk azt is, hogy a szálló lakói aktívan részt vesznek a minden hónap elején tartott lakógyűlésen, (átlagosan 30 fő) van jelen rendszeresen ezeken a megbeszéléseken.

*„A 2012-es évben nagyobb hangsúlyt fektettünk a közösségi programokra, és úgy gondolom ennek leginkább pozitív hozadékai voltak. Igyekeztünk, hogy az ünnepekhez kapcsolódó készülődések is tartalmazzanak közösséget építő elemeket is, így egyre szélesebb körben tudunk elérni a lakóinkhoz, a különböző érdeklődési területeiknek megfelelően.*

*A lakók közös értéknek tartják a kertet, és épp ezért igyekeznek, hogy azt szépítsék, és egymás munkáját megbecsüljék. A megnyitás évéhez képest többen vettek részt a kerti munkálatokban, és jelentősen csökkent az eldobált cigaretta csikkek és szemét száma. Sokaknak jó kikapcsolódást jelentett, hogy elkapirgálhathattak a kertben, emellett szervezeten is voltak programok, amelyeknek a kert szépítése volt a célja. Ennek a végeredménye, hogy az április elején a kerület által kiírt „Szebb, virágosabb kerületünkért” pályázaton vettünk részt, melynek keretében egynyári virágokra lehetett pályázni. A megnyert 40 fő petúniát és paprikavirágot a lakókkal közösen ültettük el. A több mint 800 beadott pályázat közül a mi kertünk nyerte el a városigazgatói különdíjat. Remélhetőleg a díjat még sok fogja követni, és sikerül még inkább közössé tenni a kertet.”*

#### **T. E. szociális munkás**

„Biztos vagyok benne, hogy az egymás közötti jó viszony kialakulásában nagy szerepet játszanak a közös programok és az ünnepek megtartása. Jó ötlet a tablók kihelyezése, gyakran látni, ahogy nézegetik a fényképeket. Ilyenkor én is csatlakozom, emlegetjük és mutatjuk az újaknak a régi lakókat, rég elment dolgozókat, felidézzük azt az eseményt, amit a fotó ábrázol. Ez a folytonosság érzése biztonságot nyújt a régieknek, az újabb beköltözőnek pedig érdekes.”

#### **B. M. szociális asszisztens**

„Az én szerény szabadidő pedagógiával kapcsolatos ismereteimnek és motivációimnak köszönhetően a közösségi programokat illetően inkább a szervezés, kivitelezés, részvétel, amit magaménak tudok érezni. Nagyon fontosnak tartom a szabadidő hasznos eltöltését, az emberek erre való motiválását. Az egyik legfontosabb elem a közösség erősítése szempontjából, valamint az évek óta hajléktalan életmódot folytató lakóinknak a civiltás érzéséből ad vissza valamit reményeink szerint. A tavalyi évben zajlott programok nagy része sikeresnek mondható, mind a részvétel, mind pedig a megélés szempontjából.”

#### **R. A. szociális munkás**

### **V. A szálló forgalmi adatai és lakókra vonatkozó összesített adatok:**

Az egész évet tekintve 84 főnek volt intézményi jogviszonya, közülük 22 fő már 2011 óta van a szállón, a jogviszonyban töltött napok száma átlagosan 216 nap. Ellátottjaink átlagéletkora 61 év, jövedelmük átlagosan 52.015 Ft/hó

<b>Életkor megoszlás korcsoportonként</b>			
<b>kor</b>	<b>férfi</b>	<b>nő</b>	<b>összesen</b>
50-54	2	5	7
55-59	18	9	27
60-64	21	9	30
65-69	11	3	14
70-74	4	1	5
75-79	1	0	1
<b>összesen:</b>	<b>57</b>	<b>27</b>	<b>84</b>

<b>A szállón lakók megoszlása aszerint, hogy honnan költöztek az intézménybe</b>							
	Átmeneti szálló	éjjeli menedékhely	utca	szívességi lakáshasználat	Eü. intézmény	munkásszálló	idősek otthona
<b>fő</b>	33	18	16	4	10	2	1
<b>%</b>	38	20	18	5	11	2	1%

<b>Jövedelem szerinti megoszlás</b>	<b>fő</b>	<b>%</b>
Segély	17	20%
egészségkár. jogú ellátás	24	29%
Időskorú ellátás TB	38	45%
alkalmi munka	2	2%
Munkajövedelem	3	4%
	84	100

<b>jövedelem/hó ezer Ft</b>	<b>fő</b>	<b>%</b>
20-30	23	27
30-40	8	10
40-50	14	17
50-60	14	17
60-70	9	11
70-80	6	7
80-90	4	5
90-100	3	4
100 -	3	4
	84	100

Összesen 34 fő költözött ki az intézményből, közülük 16 fő lakott több mint fél évig a szállón az egész évet tekintve havonta átlag 2-3 fő jogviszonya szűnt meg. Az alábbi táblázatból kiolvasható, hogy leggyakoribb ok a házirend megsértése volt ez 9 fő esetében agresszív, fenyegető magatartást jelentett, illetve 4 főnél pedig a házirend együttélési szabályainak be nem tartását. A második leggyakoribb ok a jogviszony megszűnésre az ellátott saját kérésére történt, 11 esetből 6 főnél ezek a kiköltözések összhangban álltak az ügyféllel kötött egyéni megállapodásban rögzített lakhatási tervekkel (idősotthoni elhelyezés 2 fő, lakásbérlet 2 fő, szívességi lakhatásba költözés 2 fő), a további 5 fő jogviszonyszűnésénél jellemzően az együttműködés ellehetetlenülését követően az ügyfél igényeihez, körülményeihez inkább megfelelő lakhatásba költözött a lakó, ez 4 főnél hagyományosabb átmeneti szállót jelentette.

Ők valamennyien a fentebb sorolt objektív felvételi feltételeket vizsgálva is „kilógtak” a szálló profiljából (pl, életkoruk, jövedelmük vagy akár életvitelük okán)

A 34 fő kiköltözőből összesen 15-en fő jogviszonya kezdődött 2012-ben, közülük 5 főnek az első, három hónapos időszak alatt szűnt meg a jogviszonya.

<b>Kiköltözés oka</b>	<b>fő</b>	<b>hova távozott</b>	<b>fő</b>
elhunyt	3	elhunyt	3
házirendsértés	13	átmeneti szálló	7
együttműködés hiánya	1	éjjeli menedékhely	4
ismertetlen helyre távozott	3	ismertetlen helyre távozott	9
önellátási képesség csökkent	1	egészségügyi intézmény.	2
saját kérésre	11	szívességi lakáshasználó	4
térítési díj	2	lakás (bér)	2
<b>összesen:</b>	<b>34</b>	idősotthon	2
		munkásszálló	1
		<b>összesen</b>	<b>34</b>



## **Együttműködés más szervezetekkel:**

Elmondható, hogy az elmúlt év során sikerült a kerületben illetékes egészségügyi és szociális ellátó intézmények, valamint hatóságok javarészával, kialakítanunk az együttműködést, ennek keretében számos kapcsolatra tettünk szert:

- Az önkormányzatnál részt vettünk az alpolgármesterrel és a kerület hajléktalan ellátóival folytatott kerekasztal beszélgetésen.
- Jó kapcsolatot építettünk ki a kerület városgazdálkodási és környezetvédelmi osztályával.
- Felvettük a kapcsolatot háziorvosi rendelő illetékes orvosával annak érdekében, hogy lakóink ellátásáról egyeztessünk, ennek eredményeként az év végére lakóink többsége már a kerületbe jár háziorvoshoz, és a kétoldalú visszajelzések alapján súrlódás mentesen jutnak orvosi ellátáshoz.
- Számos hasznos kapcsolat jött létre a lőrinci egészségügyi szolgáltatókkal, szakrendelők, kórházak orvosával, szociális munkásaival.
- A közeli gondozási központtal történő egyeztetést követően, a szálló kevés jövedelemből élő lakói a szociális étkeztetésben részesülnek. Ezt nem csak azért tartjuk fontosnak, mert a rendszeres, legalább napi egy meleg ételhez való hozzájutást biztosítja rászoruló lakóinknak, hanem mert ezzel sokak számára véget ért a tulajdonképpen szinte az egész napot kitöltő különböző melegedőkben és ingyen konyhákban ételért való sorban állás is. 2012-ben 13 fő étkezett itt a kerület szintén alacsony jövedelmű polgáraival, és fizettek jövedelmüktől függően térítési díjat a szolgáltatásért. A kerületi nyílt napon meglátogattuk a gondozási központ átmeneti idősek otthonát is.
- Bemutatkozó beszélgetésre hívtuk az utcánkban illetékes körzeti megbízottat, aki a meghívást elfogadta, mert ő is fontos látta, hogy a területén működő szálló munkájával megismerkedhessen.
- A Budapest Esély Alapítvány mint együttműködő szervezet, közfoglalkoztatottjainak segítségével, a nyár elején, a már egy éve a kertben éktelenkedő lávakő halmazból kerti út készült.

A fenti felsorolásból talán látszik, hogy igyekeztünk gondot fordítani arra, hogy ne csak fővárosi hajléktalanellátó társszervezetek, de a helyi hatóságok, szolgáltatók „térképére is felkerüljön” a szálló.

## **Tervek célok 2013-ra:**

- Tovább erősíteni a szálló intézményes és civil kapcsolatait.
- A csoportos szociális munka céljainak pontosabb definiálása, eddigi eredményeinek összegzése.
- A team szakmai kompetenciáinak fejlesztése, elsősorban az időskori problémák kezelése terén.
- A közösség építő programok, kiegészítése állandó elemekkel.
- Mint az a munkatársak beszámolóiból is kiolvasható, közös igény, hogy diákügyelő stáb stabilabbá váljon.

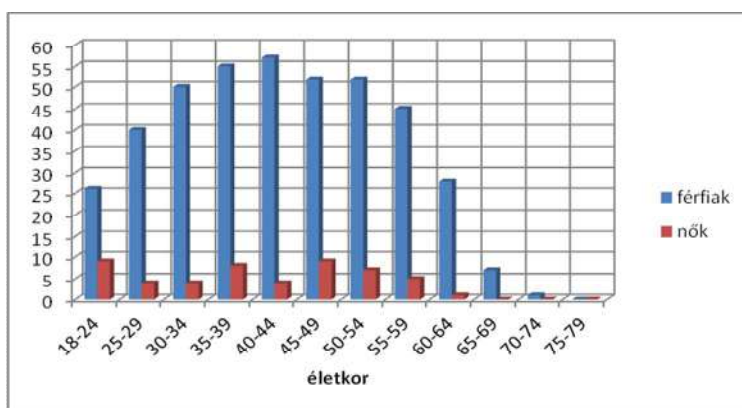
## Baptista Szeretetszolgálat Népszigeti Nappali Melegedő 2012. évi Szakmai Beszámolója

### Bevezető

A Népszigeti Nappali melegedő (továbbiakban: melegedő) 2012. január 10-én kezdte meg működését. A melegedő a Léthatáron Alapítvány által fenntartott Isola Éjjeli Menedékhely épületében működik, annak infrastruktúráját veszi igénybe. A melegedő szakmai tevékenységeit, szolgáltatásait a vonatkozó jogszabályok szerint, illetve e jogszabályokban foglaltakkal összhangban lévő intézményi működési szabályzatában, valamint házirendjében rögzített elvek, szempontok alapján végzi, szervezi. A melegedő 45 fő számára biztosít szolgáltatásokat. Szolgáltatásaink: ételosztás, tisztálkodási és ruhatisztítási lehetőség, álláskeresésben, az ügyfeleinket érintő hivatalos ügyekben, illetve iratpótlásban való segítségnyújtás, haj- és szakállvágás. A melegedő egy unikális szolgáltatást is biztosít az ügyfelek számára. Az igénybevevőknek az éjjeli menedékhely néhány szobájában pihenésre, alvásra is lehetőség nyílik.

### I. Adatok, tények

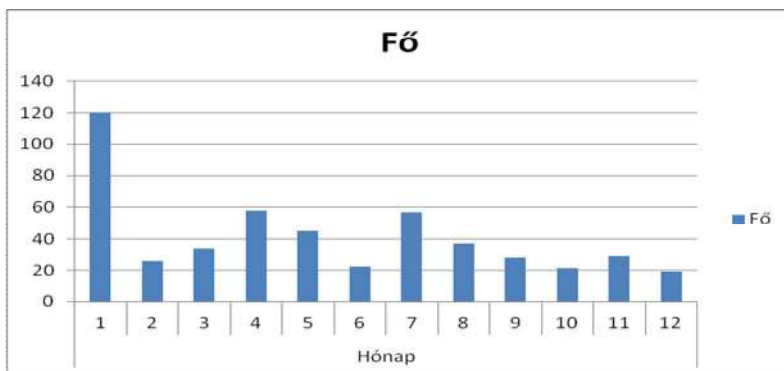
A 2012-es évben **467 fő regisztrált**. Ez szájakében a kifejezve: **89,3 %-a férfi, 10,7 %-a női ügyfél**. A 2012-es évben az ügyfelekkel **összesen 9671 találkozás történt**. A legtöbb alkalommal **215-ször alkalommal Sz. J. ügyfél vette igénybe a melegedőnk szolgáltatásait**. Az elmúlt évben a melegedőben az **átlagos napi igénybevevői létszám 41 fő volt**. **A melegedő ügyfeleinek korösszetételéről az alábbi diagram ad információt.**



Mint az a fenti ábra adataiból is jól látható, **a melegedő ügyfelei között a 60-as, 70-es években születettek felülreprezentáltak**. Szomorú tény, hogy kiemelkedően magas azon ügyfelek létszáma is, akik a 80-as években születtek. **A melegedő legidősebb igénybevevője a 72. életévét is betöltötte, míg a legfiatalabb elmúlt 18 éves.**

Az alábbi diagram az új ügyfelek regisztrációját mutatja be havi bontásban. Látható, hogy a **legtöbb ügyfél a melegedő nyitásának hónapjában volt**. A januárt követően két hónapban a 4-ben és a 7-ben regisztráltak viszonylag magas létszámban. Érdekes, hogy az őszi hónapokban és decemberben viszonylag kevés ügyfél regisztrált.

**Éves viszonylatot tekintve, ez átlagosan 31, 5 ügyfelet jelent havonta, melyet a január elhagyásával kapunk, hiszen ebben a hónapban nyitottuk meg a melegedőt, illetve 0-ról 120 főre töltődött fel a létszám pár hét alatt.**



## II. Tapasztalatok

Mint azt már fentebb is említettük a melegedő ez év januárjában kezdte meg működését. A melegedőben két fő dolgozik. Egy félállású szociális munkás, és egy teljes állású szociális asszisztens. A melegedő 45 fő befogadására alkalmas, ilyen létszámú ügyfél számára tudjuk biztosítani a szolgáltatásainkat. A melegedőbe regisztráló ügyfelek tisztálkodhatnak, ruhát moshatnak és száríthatnak, étel melegíthetnek. Az ügyfeleink heti három alkalommal vehetik fel a főételt. Ez azt jelenti, hogy az az ügyfél, aki hétfőn, kedden és szerdán felvette a heti főétel adagját, az a csütörtök, pénteki napon már csak a kiegészítő ételek (tea, vaj, kenyér) felvételére jogosult. A főétel hetente változik. Az egyik héten zacskós leves, a másik héten konzerv.

A melegedőnk „egyediségét” a pihenőszoba szolgáltatásunk adja. Az intézményben működő éjjeli menedékhely 2-4-8 ágyas szobákkal várja este ügyfeleit. Ezért biztosítani tudjuk az ügyfeleink részére, hogy két, több ágyas szobában pihenjenek. E szobák nagyon népszerűek az ügyfelek körében, a nyitvatartási időszakban majd minden esetben teltházások. Természetesen a tavaszi, de leginkább a nyári időszakban kisebb a kihasználtságuk, mint az őszi, téli hónapokban.

A melegedő ügyfélkörre alapvetően az Isola Éjjeli Menedékhely igénybevevőiből rekrutálódik. Az intézményünk és a menedékhely ügyfélkör között hozzávetőlegesen 80 %-os az átfedtség. Ebből következik, és a fenti adatok ezt hűen tükrözik, hogy ügyfeleink túlnyomó többsége férfi. Továbbá az is következik, hogy az ügyfél kör viszonylag kisebb csoportját alkotják azon személyek, akik éjszakáikat nem az Isolán töltik.

Az ügyfeleink közel fele nappali szolgáltatásként kizárólag az intézményünket veszi igénybe. Az ügyfelek hozzávetőlegesen 25-30 %-a vesz igénybe más nappali szolgáltatást nyújtó intézményeket. Ezt bizonyítják a TEVADMIN rendszer által küldött „ütközésekről” szóló hibáüzenetek.

A melegedő hamar népszerűvé vált az ügyfelek körében. Pár hét után már folyamatosan teltházzal működtünk. A melegedő stábjának tagjai, akik eddig a Twist Olivér Alapítvány Nappali Melegedőjében dolgoztak, hamar megszokták az új körülményeket, ügyfélkört. Az év eleji időszakra ( főképpen a krízis időszakban) az volt a jellemző, hogy a melegedő ügyfeleinek nagy része a 14 óra után fél és  $\frac{3}{4}$  3 magasságában már távoztak a melegedőből, a távozóknak 90 %-a pedig sorba állt a intézmény hátsóbejáratánál, a éjjeli menedékhely fél 6-os feliratkozására. Ez a gyakorlat a krízis időszakot követően megszűnt, illetőleg a novemberi krízis időszaktól pedig már nem ezt a viselkedési mintát követték az ügyfelek.

### Szakmai munka:

Az ügyfelek egy jelentős része egy év elteltével sem tudja, mikor van jelen a melegedőben a szociális munkás. Annak ellenére sem, hogy szóban és írásban is informáltuk az ügyfeleket erről. A melegedő stábjának a napi adminisztrációban sok fejlődőnivalója van, sokkal

átláthatóbbá kell tenni, illetőleg azt szinkronban kell tartani. Kerülni kell a napi listák Menedék-programban fáziskéséssel történő rögzítését, illetőleg a napló egy-két napos csúszással történő megírását. A fejlesztendő terület az esetmunka is. Sajnálatos módon ez része a munkánknak nem volt tervszerűen kivitelezve. Kevés energiát fektettünk abban, hogy az esetmunkának íve, rövid és középtávú célkitűzései legyenek. A 2013-as évben ki kell dolgozni egy olyan módszert, amelynek segítségével hatékonyan szólíthatóak meg és ösztönözhetőek az ügyfelek a nappali melegedő ilyen jellegű segítségnyújtásának igénybevételére. Természetesen nem irreális elvárásokat akarunk támasztani magunkkal szemben, viszont tervszerűbben szeretnénk ezen a területen működni.

Intézményünkben az elmúlt évben két alkalommal volt ÁNTSZ ellenőrzés. az ellenőrzést végző szakemberek mindkét alkalommal mindent megfelelőnek ítélték.

Az elmúlt egy esztendőben négy ügyfél esetében kellett hosszabb időre szóló igénybevételi jogviszony felfüggesztést foganatosítani. Két fő esetében két hónap, egy fő esetében három hónap, egy fő esetében pedig 6 hónapos jogviszony felfüggesztésről hozott döntést a stáb. Itt említjük meg, hogy három ügyfél esetében kellett rendőrségi segítséget igénybe venni, ugyanis ezen ügyfelek a többszöri felszólítás ellenére sem hagytak fel házirendbe ütköző magatartásukkal, nem távoztak az intézményből. Néhány kisebb házirendsértés is történt, mint pl.: az intézmény területén történt alkoholfogyasztás, az ügyfél többszöri felszólításra sem hagyta el az intézmény területét 16 óráig stb.

#### **Külső intézményekkel való kapcsolat:**

A tavalyi évben négy alkalommal volt szükség arra, hogy az ügyfeleinkhez mentőt hívjunk. Az ügyfeleket mind a négy esetben kórházba szállították a mentősök, vagyis az ez irányú intézkedésünk indokolt volt. Sajnálatos módon az év elején az egyik ügyfél, akihez mentőt is kellett hívni, a kórházban elhunyt.

A XIII. kerületi Rendőrkapitányság is gyakran kéri az intézmény segítségét egyes keresett személyek felkutatásában. A melegedő dolgozóinak nem egyszer kellett rendőri segítséget kérniük, hogy egyes ügyfeleket távozásra bírjanak viselkedésük miatt.

#### **Technika:**

A melegedő az éjjeli menedékhellyel közösen használja a mindennapi működéshez szükséges technikai berendezéseket. Ezen eszközök sűrű, kvázi folyamatos igénybevétele miatt az elmúlt évben több alkalommal is előfordult, hogy technikai berendezéseink – leginkább a tárcsás mosógép és centrifuga, illetve az ipari mosógép – meghibásodtak. Ez jelentős mértékben akadályozta a napi munkát, a szolgáltatásaink zökkenőmentes biztosítását.

#### **A melegedő és az éjjeli menedékhely kapcsolata:**

Fentebb már említettük, hogy a melegedő többségét azok az ügyfelek teszik ki, akik az éjszakáikat az Isola Éjjeli Menedékhelyen töltik. Ezen ügyfelek számára (is) jelentős segítség a nappali melegedő léte, hiszen pihenésre, tisztálkodásra, valamint étkezésre is lehetőség nyílik. További fontos segítség, hogy hivatalos ügyeik intézésében segítséget kérhetnek. Mindezen pozitívumok ellenére a melegedő léte és működése több ügyfél esetében – megfigyeléseink szerint - negatív módon befolyásolta az aktivitást, mobilitást, szűkítette és homogénebbé tette a kapcsolati hálót. Arról tényszerűen nincsenek információink, hogy milyen aktivitás jellemezte a nappali melegedőn azon ügyfeleket, akik éjszakáikat az Isolán töltik. Tény azonban, hogy a melegedő több ügyfele, 2011-ben napi, kétnapi rendszerességgel vette igénybe a Twist Olivér Alapítvány Nappali melegedőjének szolgáltatásait. Ha az érintett ügyfeleknek a IV. kerületbe kellett menniük, az nagyobb aktivitást, mobilitást feltételezett, kívánt meg tőlük. Azzal, hogy a Népszigeten megnyílt a melegedő, az ügyfelek kapcsolati hálója is szürkült, szűkült.

**Programok:**

Az elmúlt évben egy olyan rendezvény volt, amely érintette a nappali melegedő működését is. Ez rendezvény a Népszigeten a már több évre visszatekintő hagyományokkal bír. Ehhez a kerületi rendezvényhez csatlakozott az éjjeli menedékhely és a nappali melegedő. A rendezvényen nagyon sok ügyfél vett részt, illetőleg külsős, önkéntes munkatársak, valamint más hajléktalanellátó intézmények ügyfelei is eljöttek. A rendezvény nagyon jól sikerült, a 2013-as esztendőben is tervezünk ilyen rendezvényt.

A nappali melegedőben egy önkéntes tett kísérletet arra, hogy felolvasó délutánokat tartson, sajnos az ügyfelek részéről e program iránt nem mutatkozott fogadókészség.

**Következtetések:**

Az elmúlt egy év- a melegedő stábjának tapasztalatai alapján levont következtetés szerint – szakmai téren sikeresnek ítélni, annak ellenére is, hogy számos területen van fejleszteni való. Hatékonyabbá kell tenni pl.: az ügyfelekkel történő eszmélését, illetve az adminisztrációs feladatok ellátását. A stáb ugyan nem végzett arra vonatkozóan felmérést, hogy a melegedő léte milyen hatást fejt ki az Isola működésére, de megítélésünk szerint inkább pozitív hatások érvényesülnek: az ügyfelek körében az egyéni higiénia magasabb fokúvá vált, az napi élelem ellátása folyamatos, a napközbeni pihenési lehetőség is jelentős segítség.

**Tervek:**

2013-ban szeretnénk kliens közelibb működést biztosítani, ami nemcsak csoportként kezelné a betérőket, akiknek fizikai szükségleteit elégítik ki, hanem nagyobb hangsúlyt fektetnénk az egyéni problémákra, mellyel elindulhatna egy koncentráltabb egyéni eszmélés is.

Az, hogy milyen hatással van egymásra a nappali melegedő és az éjjeli menedékhely, az csak az egyénekkkel folyó munkán keresztül válhat mérhetővé, és talán a 2013-as év konklúziójává fog válni.

Ez az év elegendő volt ahhoz, hogy stabilá válhasson a működés, innentől lehet a tevékenységeinket, munkánkat finomabbá hangolni annak érdekében, hogy a melegedőhasználók magasabb szintű ellátásban részesülhessenek.