

REVIP Hajléktalanok Átmeneti Szállója
Integrált intézmény

SZAKMAI BESZÁMOLÓ

2013

Átmeneti szálló
Nappali melegedő

2. oldal
11. oldal

Budapest, 2014.05.12.

REVIP Hajléktalanok Átmeneti Szállója
1181 Budapest, Reviczky Gyula u. 72.
Telefon: 294-74-15


.....
Gróf András
intézményvezető

A Baptista Szeretetszolgálat REVIP Hajléktalanok Átmeneti Szállójának a 2013-as évről szóló szakmai beszámolója

A Baptista Szeretetszolgálat REVIP Hajléktalanok Átmeneti Szállója (1181 Budapest, Reviczky Gyula u 72.) a székhelyén működő átmeneti szálló mellett a Népszigeten található telephelyén egy nappali melegedőt is működtet.

I. Az átmeneti szálló

Az átmeneti szálló a 2011. 06. 01-e óta érvényes határozatlan idejű működési engedélyben rögzített 50 férőhelyen látja el a szakmai programban leírt feladatait, amely szerint 55 év feletti, alacsony jövedelmű hajléktalan emberek számára nyújt biztonságos szállást, valamint az egyéni és csoportos szociális munka eszközeivel segíti ügyfeleit. A szálló tárgyi feltételei, szolgáltatásai, szakmai célkitűzései, és az ellátottak köre változatlanok maradtak.

I./1. Ellátási mutatók, a működési engedély és a teljesítés szerinti összevetésben, a várólista jellemzői, évközi változások:

A REVIP szálló kihasználtsága az egész évet tekintve 99,97%-os volt, az ellátási napok és az ügyfelekkel kötött intézményi megállapodások összevetésében mindössze 10 olyan nap volt, amikor 49 fővel volt megkötött intézményi jogviszony. Ez az előre nem kalkulált kiköltözéseket követően az elhelyezésre váró beköltöző ügyfelekkel történő egyeztetés időigényességéből fakadt. Tavaly összesen 72 lakója volt az intézménynek, a rendelkezésre álló 34 férfi és 16 női férőhelyen 53 férfi és 19 nő fordult meg. Az intézményünkbe jelentkezőkről vezetett várólistánk 2012 év végére elérte a 28-30 főt, ezért 2013. február elején azt a döntést hoztuk, hogy tekintettel az előrelátható 10-12 hónapos várakozási időre mindaddig felfüggesztjük a felvételt, ameddig a várólistán nyilvántartottak száma 15 fő alá nem csökken. A felvételi eljárás átmeneti felfüggesztése egészen júliusig tartott.

I./2. A szolgáltatásnyújtás szakmai körülményei, az ellátottak összetétele, adminisztráció, team munka, szupervízió, szakmai és módszertani kérdések:

A szolgáltatásnyújtás tárgyi és személyi feltételei, szakmai célkitűzései, és az ellátottak köre változatlanok maradtak a 2011-es nyitás óta.

A szakmai stáb:

- A szakmai vezető félállásban a stáb munkájának koordinálásával kapcsolatos teendőket látja el, félállásban pedig egyéni esetkezelő, valamint havi három délutáni (6 órás) ügyeletet ad a szállón.
- A szociális munkások havonta négy délutáni (6 órás) és egy hétvégi (12 órás) ügyeletet adnak a szállón, illetve 20-20 lakóval folytatnak egyéni esetkezelő munkát. Ezen kívül a szálló heti team megbeszélésein és az ún. nevezett ügyelők team munkájában is aktívan részt vesznek.
- A szociális asszisztens hétköznapiokon a napközbeni ügyeket látja el 8-16-óra között, ezen kívül egyes, a szálló működéséhez szükséges adminisztrációs feladatok

tartoznak a munkaköréhez, illetve a személyesen vagy telefonon érdeklődőknek ad tájékoztatást a szálló szolgáltatásairól, a felvétel rendjéről.

- Az éjszakai ügyeket és délutáni ügyeket egy részét nappali tagozatos, többségében szakirányú képzésben résztvevő hallgatók látják el. Feladatuk a házirend betartatása, a személyesen vagy telefonon érdeklődőknek tájékoztatás nyújtása a szálló szolgáltatásairól, a felvétel rendjéről, az eseménynapló vezetése, az érkezők-távozők regisztrálása.

A szakmai munkát talán leginkább befolyásoló esemény a team személyi összetételét érintő változás volt. A három főből álló esetkezelő stáb egyik tagja az év első négy hónapjában tartós betegállományba kényszerült. Januártól május elejéig egy főállású szociális munkásból, és a megosztottan szakmai vezető és félállásban esetkezelő szociális munkásból állt a team. A távollévő kollégát ők ketten helyettesítették az egyéni és csoportos esetmunkában, valamint valamennyi a szálló működésével kapcsolatos teendőben. Ezt a nehéz időszakot a korábban betegállományban lévő munkatárs távozása, és a helyére belépő új munkatárs érkezése zárta le.

Januártól kezdve nagyon hektikusan alakult a team munka. Kolléganőm folyamatosan hosszabbított táppénze miatt már az év első hónapjaiban két főre csökkent a stáb. Az egész tavalyi évből számomra ez volt a legmegterhelőbb időszak, mind fizikai mind szakmai szempontból. Mivel kb. kéthetente tudtuk meg, hogy a következő nap lesz e kolléga, így a beosztásunktól kezdve minden tervezhető dolog borult a szállón.

Adri klienseinek nem tudtam mit mondani. Se azt, hogy várja meg Adrit, se azt, hogy ne, mert nem lehetett tudni, hogy mikor jön újra, ha egyáltalán jön. Épp ezért először csak az akut ügyek mentén foglalkoztunk Adri embereivel, később tervezetten osztottuk el a hozzá tartozó lakókat, ezzel a már meglévő 22 lakóm mellé még kaptam lakókat, akikkel feltétlenül foglalkozni kellett.

Tápi Eszter szociális munkás

A stáb új tagjának a team munkába való bevezetését jelentősen segítette az a körülmény, hogy korábban több mint egy évig ügyeletesként már dolgozott a szállón. Igyekeztünk figyelemmel lenni arra, hogy az esetkezelésben még tapasztalatlan új kolléga fokozatosan (3 hónap alatt) vegye át az ügyeket, erre azért is szükség volt, hogy kellő idő juthasson az intézményi adminisztráció begyakorlására, és a relatív kis teamnek is legyen ideje valódi munkacsoporttá válni. Ezt elősegítendő július hónap közepére megtaláltuk azt a mentálhigiénés szakembert, akivel elkezdődhetett team szupervízió, amelynek fókuszába elsőként a stábépítést állítottuk. Az év második felére a team úgy látta, hogy a szupervíziós megbeszéléseket (a stábépítés feladatán túl is) folytatni kell, hiszen az 50 lakó egyéni és csoportos esetmunkájával kapcsolatos nehézségeik megbeszélésére, az elsősorban a szálló mindennapi életével kapcsolatos döntések meghozatalára szolgáló heti team megbeszélések nem mindig elegendők. Az esetkezelő szociális munkásoknak rendkívül nagy szükségük van arra, hogy folyamatosan akár a klasszikus értelemben vett esetmegbeszéléseken, akár az egyes különösen fontosnak látszó eseményeken keresztül rátekintést nyerjenek a munkájukra, és rendszeresen lehetőségük legyen kellő időt szánni egy-egy nehezebb eset végiggondolására. Az időskorú és számos krónikus betegséggel együtt élő lakók segítése igen sok energiát és körütekintést kívánó feladat, amelyhez elengedhetetlennek látszik egy, az esetkezelők munkáját kellő távolságból látó mentálhigiénés szakember segítsége.

Az új kolléga érkezésével fontossá vált, hogy külső segítséggel megtámogatva épüljön a team. Majoros Istvánnal júniustól dolgozik együtt a team, nagyjából kétheti rendszerességgel. Most

már sokkal kevésbé voltak fenntartásaim a szupervízióval kapcsolatban, ami úgy gondolom Szarka Attila munkásságának köszönhető. Elég gyorsan megfogalmazódott az igény a teamben, hogy elsősorban a team-építésre szeretnénk helyezni a hangsúlyt, és a későbbiekben ennek kapcsán eseteket hozni a találkozókra. Úgy gondolom, hogy jól működtek ezek a leülések és meghozták az eredményüket. A kommunikációs elcsúszások, amelyek korábban nagyon jellemzőek voltak, most már sokkal ritkábban fordulnak elő. Jó iránynak tartom a jelenlegit, és láthatóan nagy szükség van István közreműködésére.

Tápi Eszter szociális munkás

2013. május 8-án kezdtem a Revipen dolgozni szociális munkásként, előtte 1,5 évig diákügyelőként dolgoztam a szállón, ennek köszönhetően a betanulásnál nem kellett megküzdennem azzal a feladattal, hogy a lakókat megismerjem, nevüket megtanuljam, szokásaikat megismerjem, a házirendre ugyanez vonatkozik. Természetesen voltak számomra ismeretlen, új lakók, de lényegesen egyszerűbb volt 6-8 emberrel megismerkednem, mint 50-nel. Mint pályakezdő szociális munkás, a szállón való munkámig sosem volt alkalmam első interjút felvenni, sem esetkezelést egyedül végezni. Ez számomra elég komoly megmérettetés volt. Szerencsére Eszter is és Ricsi is segített ebben, hogy hozzá tudjak kezdeni a feladatokhoz, úgy, hogy láttam tőlük erre mintát - pl, az első 1-2 kliensemet úgy vettem át tőlük, hogy az első beszélgetést külső harmadik személyként nézhettem végig; ez nekem könnyebbséget jelentett, mert én egyébként is így tudok a legkönnyebben tanulni. Az első hetek, hónapok kissé döcögősen indultak, mert nem volt kialakult, bevett módszer az új szociális kolléga betanítására, nem volt a teamen belül meghatározva, kinek mi a feladata a betanításom során. Első lépésként mindenképp az ügyeleti munkámban éreztem a változást, nagyobb magabiztossággal mozogtam a szerepemben, letisztult, hogy ügyeletesként meddig tart a kompetenciám, és mi az, ami már a szociális munkás szerepem kompetenciája. Ez adott egy olyasfajta magabiztosságot, ami pedig megkönnyítette a kliensekkel való esettanulmányaimat. Az első időben nagyon nehéz volt egy gondozási tervről beszélgetnem egy emberrel, azt sem tudtam, hogy álljak neki, nem vagyok-e túl indiszkrét, és azt gondolom, hogy ez látszott külső szemlélő számára is, mivel az ügyfeleim is tartózkodóbbak voltak. Hiszen látták, hogy teljesen járatlan vagyok az ilyen szituációkban, így ezt hanyagoltam is eleinte, hogy másra tudjak koncentrálni, olyanra, ami sikert generál bennem, hogy abból építkezve tudjak erősödni a gyengébb frontokon is. Kezdeképp az új klienseket kaptam meg, akik épp akkor költöztek be, vagy pár hetes jogviszonnyal rendelkeztek a szállón, így velük az alapokról indulhattam. Ez sokat segített, mert a kollégáimtól nem kaptam sem pozitív sem negatív élményeket a klienseimmel kapcsolatban, a viszonyomat az adott ügyfélhez így szerencsére elsősorban saját tapasztalataimból építhettem fel.

Nekem elegendő motivációt ad, hogy sikerült kialakítanom olyan kapcsolatokat a lakóimmal, amik bizalmon, partneri viszonyon, és párbeszéden alapulnak, valamint, hogy gyakran olyan emberekkel sikerült ezt a legkönnyebben megvalósítani, akiről sosem gondoltam volna, hogy ilyen gördülékeny lesz majd a közös munkánk.

Méhes Márta szociális munkás

A tavalyi évben január 1-től, december 31-ig 34 emberrel volt alkalmam együtt dolgozni, 10 hölgy és 24 férfi ügyfél, az átlagéletkoruk 61 év. A legfiatalabb kliens egy 54 éves, a legidősebb egy 74 éves úr volt. Az átlagjövedelem havi 56.253.- forint, ebből 8 ember 30.000.- forint alatti a jövedelemmel, 1 ember 100.000.- felettivel, továbbá 1 fő, aki semmilyen rendszeres jövedelemmel nem rendelkezett. A jelenlegi aktív ügyfeleim száma december 31-én 22 fő. Közülük a beköltözéskor 13 ember rendelkezett öregségi nyugdíjjal, jelenleg ez a szám 15 főre emelkedett. A nyugdíjasok mellett 3 fő rokkantnyugdíjas, 3 rendszeres szociális

segélyt, illetve 1 fő rehabilitációs ellátást kap. Lakóim közül 17 fő másik átmeneti szállóról, 4 fő éjjeli menedékhelyről, 4-en egészségügyi intézményből, 4 fő utcáról, 3 fő szívességi lakáshasználatból érkezett hozzánk. A férfiak közül leginkább a kapcsolatvesztés volt az oka a hajléktalanná válásuknak, ami legtöbbször válást jelentett. A 34 főből 13 főnek szűnt meg a jogviszonya 2013-ban.

Tápi Eszter szociális munkás

Szakmai kérdések

Az elmúlt év fontos szakmai dilemma elé állította az esetkezelő szociális munkásokat, többször kellett azzal a problémával szembenéznünk néhány ügyfelünk kapcsán, hogy fizikai vagy mentális állapotuk drámai gyorsasággal romlott, önellátási képességük meggyengült (tisztálkodás, étkezés, gyógyszerszedés, mosás). Ezekben a helyzetekben az jelentette a legfőbb nehézséget, hogy az átmeneti szálló azokat az ápoló-gondozó funkciókat nem tudta (tudja) ellátni, amelyekre feltétlenül szükség lett volna, ugyanakkor sem az egészségügyi, sem a szociális ellátórendszeren belül nem találtunk gyors, megnyugtató elhelyezési lehetőségeket, ahol az idősothoni elhelyezést „megvárhatja” az ügyfél. Tapasztaltuk azt is ilyen esetekben, hogy a szoba- vagy lakótársak jeleznek a segítők felé, és amennyire lehetőségeikből és képességeikből telik, igyekeznek segíteni is sorstársukon. Rendszerszerű és jól alkalmazható stratégia híján volt példa arra is, hogy a szálló személyzetének kellett - ha rövid időre is - a behatárolt szerepkörén túlmutatóan aktívan segíteni az önállóan magáról gondoskodni nem tudó lakót. Mindenképpen szükségesnek látszik, hogy a fentiekben leírt vélhetően egyre gyakrabban jelentkező problémákra alapos, végiggondolt szakmai válaszokat, hozzáférhető megoldásokat találjunk.

Problémaként merült fel többször is számomra, hogy mely lakó és milyen állapotában tud felelősségteljesen dönteni arról, hogy hazajön-e a kórházból, illetve, hogy ilyenkor kié a felelősség. A végleges elhelyezést nyújtó intézmények kálváriájában idén láttam bele igazán. Voltak lakóim, akik már eleve beadott kérelemmel érkeztek, illetve olyanok, akiknek az itt tartózkodása során került előtérbe, hogy jó lenne egy ilyen elhelyezési forma, tekintettel a több krónikus betegségre stb. Azonban, ami a legnagyobb nehézséget okozta számomra, hogy amennyiben van is beadott kérelem, de olyan hirtelen történik állapotromlás, akkor nem igazán lehet máshová fordulni, mint egy egészségügyi intézményhez.

A másik tendencia, amely az utóbbi időben hangsúlyosabb a nem diagnosztizált pszichiátriai betegek jelenléte a szállón. Nekem is van olyan lakóm, aki láthatóan/érezhetően rendelkezik valamilyen pszichiátriai kórképpel, ennek ellenére nincs betegségtudata, így értelemszerűen kezelést sem kap. Ez is egy kényes helyzet az esetkezelések alkalmával. Amikor érezhetően nincs semmi realitás az ember mondanivalójában, sőt sokkal inkább téveszmék és paranoid dolgok foglalkoztatják, és az ilyen esetekben eléggé tehetetlennek érzi magát az ember. Jó lenne valamilyen képzésen részt venni ahol a leggyakoribb pszichiátriai kórképekről valamiféle tájékoztatást kapnánk, illetve, egyfajta „használati útmutatót” azon betegekhez, akiknek nincs betegségtudatuk. Tápi Eszter szociális munkás.

A másik, ugyancsak elgondolkodtató hozadéka volt ennek az évnek, hogy a lakóink között kialakuló párkapcsolatokban milyen nehézséget jelent az, hogy a szállón csak egy páros szoba van. Több esetben láthattuk, hosszú távon feloldhatatlan problémát jelent, hogy párok külön lakószobákban élnek, számos konfliktus forrása volt az, hogy nem állt rendelkezésükre olyan, a szálló többi lakóitól elkülönülő tér, ahol megélhető bármilyen fokú intimitás, hogy a „közös háztartást” vezető párok még a hűtő- és konyhaszekrény használatában is el vannak választva egymástól. Tekintve, hogy „házon belül” nem tudunk élhető alternatívát nyújtani ezeknek a

problémáknak a leküzdésére, az esetkezelők ilyen esetekben csak a közös lakhatási célok megoldásában tudtak segíteni.

Mivel ebben az évben nagyon feltorlódott a várólistás helyek száma, így úgy döntöttünk, hogy 25 fő várakozó felett inkább befagyasztjuk a várólistát, mert feleslegesen torlódik, hisz így is hónapokat várnak az emberek. Mivel hosszú ideig nem tartottunk felvételi beszélgetéseket, a lakók általi intézménybemutató is elmaradt, és a felvételi beszélgetések újraindítása után sem lett folytatása, mert épphogy 1-2 ember szállingózott csak a felvételre. Fontos tapasztalat volt, hogy az első négyek „szoros emberfogása” ellenére is beköltözött olyan lakó, aki nem felelt meg a három objektív feltétel egyikének, miszerint nem volt jövedelme. Az első négyek nyomán követése abból a szempontból is fontos kell, hogy legyen, hogy tudjuk monitorozni, ha bármiféle változás fennáll a felvételkor beadott kérelemhez képest. A jelenlegi várólistán is szerepel olyan ember, aki nem rendelkezik jövedelemmel, azonban az előnyugdíjaztatása folyamatban van. Érdekes ebbe több energiát fektetni, hogy ne a három hónapos próbaidő alatt derüljön ki, hogy nem tud hosszú távon nálunk lakni az illető.

Tápi Eszter szociális munkás

A REVIP több alkalommal is megkereste, és kérte a fenntartó Baptista Szeretetszolgálat Szociális Intézményfenntartó Központ Módszertanát, hogy adminisztrációs és jogszabályi értelmezési kérdésekben legyen a segítségére. Elsőként az átmeneti szállón (a REVIP esetében különösen fontos) intézményi jogviszony maximális hosszának a Szoc. tv-ben leírtak helyes értelmezésében, valamint az intézményi térítési díj szabályzatunk aktualizálásánál a távolléti időszakra vonatkozó csökkentett díjfizetéssel kapcsolatban felmerülő kérdésben kértünk és kaptunk segítséget a módszertan vezetőjétől.

A szálló forgalmi adatai és lakókra vonatkozó összesített adatok:

Az egész évet tekintve 72 fő lakott az átmeneti szállón, a jogviszonyban töltött napok száma átlagosan 253 nap volt. 36 fő lakott egész évben a szállón, közülük 22 főnek az első jogviszonya még 2011-ben kezdődött. Ellátottjaink átlagéletkora 63 év.

Ha a számadatokat nézzük megállapítható, hogy annak a célkitűzésnek megfelel a szálló, hogy ügyfelei részére tartós bentlakást nyújtson mindaddig, ameddig a felvételkor is vizsgált objektív feltételek közül az önellátás képessége fennáll, illetve a lakóval 3-6 havonta új együttműködési megállapodást tudnak kötni a segítők. Elmondható az is, ügyfeleink nagy számban veszik igénybe lakókörnyezetük egészségügyi és szociális szolgáltatásait: 26 fő járt hosszabb-rövidebb ideig a kerületi Somogyi László Szociális Szolgálat Gondozóházának közétkeztetési programjába, illetve idősök klubjába, és 36 fő jelentkezett át a területileg illetékes háziorvoshoz vagy veszi igénybe rendszeresen a szakorvosi rendelőket.

Életkor megoszlás korcsoportonként					
Ffi	fő	nő	fő	összesen	
50-54	0	50-54	2	50-54	2
55-59	11	55-59	6	55-59	17
60-64	22	60-64	8	60-64	30
65-69	14	65-69	3	65-69	17
70-74	4	70-74	0	70-74	4
75-79	2	75-79	0	75-79	2
összesen:	53		19		72

JÖVEDELEM TÍPUSA SZERINTI MEGOSZLÁS		
Segély	8	10%
egészségkár. jogú ellátás TB	17	24%
Időskorú ellátás TB	42	58%
alkalmi munka	3	4%
Munka	2	4%
	72	

Jöv.csop	fő	jöv/hó ezer FT	
0	15	0-30	21%
1	16	30-50	22%
2	24	50-70	33%
3	18	70-100	25%

A jövedelmi viszonyok vizsgálatakor látható, hogy lakóink 82%-ának volt rendszeres nyugdíj jellegű jövedelme. A szálló lakóinak jövedelme átlagosan 54 000 Ft/hó ugyanakkor, mint látható, a személyi térítési díj befizetése után ügyfeleink 42%-a kevesebb, mint 40 000 forintból élt, közülük 15 fő havi jövedelme nem érte el a 30 000 forintot sem.

A 2013-ban kiköltöző 22 fő esetében az intézményi jogviszony megszűnésének leggyakoribb okai: 9 főnél a házirend súlyos megsértése, 9 főnél pedig az intézménnyel és a segítővel való együttműködés ellehetetlenülése vagy hiánya volt, ez utóbbiaknál jellemzően a második három hónapos jogviszony lejártát követően nem sikerült új megállapodást kötni.

kiköltözések okai		hova mentek	
elhunyt	1	elhunyt	1
házirend	9	átmeneti szálló	8
együttműködés hiánya	9	éjjeli menedékhely	2
saját kérésre	2	eü. intézmény	5
egészségügyi ok	1	szívességi lakáshasználó	3
		ismeretlen helyre távozott/ utca	3
összesen:	22	összesen	22

I./3. Intézményi programok, események:

A REVIP szállón folyó munkában jelentős szerepet szánunk (az egyéni és csoportos szociális munka eszközein kívül) a különböző közösségfejlesztő programok szervezésének. Az eddigiekben létrejött közösségi, szabadidős programok mind hozzájárultak ahhoz a törekvéshez, hogy a döntő többségében évtizedek óta hajléktalanként élő, időskorú, alacsony jövedelmű ügyfeleink, tartalmas és nem csak a mindennapi „túlélést” célzó tevékenységekkel tölthessék idejüket. A társas együttlétek, kirándulások, kulturális programok, a kreativitásukat mozgósító foglalkozások, a közös ünnepek mind fontos útjai azon célunk megvalósításának, mely szerint az önértékelési zavarokkal, elmagányosodással küzdő lakóink, valamiféle közösségi élményhez juthassanak, az időskor problémáival sikeresebben küzdhessenek meg. Az elmúlt év tapasztalatai arra sarkallták a szálló stábját, hogy további állandó elemekkel egészítsék ki a már meglévő csoportos foglalkozásokat, szabadidős tevékenységeket.

Rendszeres programok események a szállón:

- Minden hónap első hétfőjén lakógyűlést tartunk, amely minden, a szálló életével kapcsolatos kérdés, észrevétel, javaslat lehetőség szerinti legnyitottabb formában megvitatásának fóruma. Ezen alkalmanként 30-35 lakó vesz részt aktívan, valamint meghívjuk a várólistánkon az első négy helyen lévő jelentkezőket is.
- Minden második héten játéklubot, valamint filmklubot szervezünk a ház lakóinak. Szerveztünk a házban a sportkedvelő lakóknak házi tipp mix versenyt is.

- Tavasztól kezdődően rendszeres programot jelentettek a kert szépítésével, beültetésével járó munkálatok, ezt egy már állandónak látszó 6-8 fős csoport végezte.
- Az ünnepekhez kapcsolódóan (és egyéb alkalmakkor) is szerveztünk programokat lakóinknak (karácsony, farsang, húsvét, kertnyitó ünnep, bográcsozások stb.)
- Már hagyományosnak mondhatóan idén is minden alkalommal részt vettünk lakóinkkal a kerület, különböző civil közösségi programjaiban: szemétszedési akciók, bográcsonyos főzőverseny stb.

I./4. Kapcsolatok építése:

- A már az elmúlt két év során a szociális és egészségügyi szolgáltatókkal kialakított intézményes kapcsolataink tovább bővültek. Elsősorban a lakóinkat ellátó szakorvosok, kórházak szociális munkásaival alakult ki szinte napi szintű jó munkakapcsolat.
- A fentebb már említett Baptista Szeretetszolgálat Szociális Intézményfenntartó Központ Módszertanával való együttműködés is fontos segítséget jelentett az intézmény életében, 2013-ban részt vettünk a Szeretetszolgálat országos vezetői konferenciáján is.
- A szükséges kérdésekben rendszeresen egyeztetünk a kerületi hatóságokkal (Polgármesteri Hivatal: népeesség-nyilvántartó csoport, okmányiroda, ÁNTSZ, rendőrkapitányság KMB munkatársai stb.)
- A BFKH IX. Ker. II. Munkaügyi Kirendeltség a kezdetektől együttműködő partnere intézményünknek, a kirendeltségnél kérelmezett támogatások keretében foglalkoztatott munkavállalók látják el a szállón az intézmény karbantartását és takarítását.

I./5. A szükséges és tényleges szakmai létszám, a továbbképzésre vonatkozó összefoglalás:

Az intézmény szakmai stábjának összetétele 2012 óta változatlan az alábbiak szerint:

- 1 fő intézményvezető
- 1 fő megosztott munkakörű szociális munkás, szakmai vezető.
- 2 fő szociális munkás
- 1 fő szociális asszisztens
- 6 fő diák ügyelő – mentálhigiénés munkatárs

Az intézményvezető rendelkezik a szükséges szociális szakvizsgával.

Az intézményben dolgozó szociális munkások munkaügyi anyagában megtalálható az intézményvezető által aláírt, öt év időtartamra szóló az iskolai végzettség megszerzésére szóló felmentés. Közülük ketten már rendelkeznek ugyan szakirányú végzettséggel (záróvizsga), ám nyelvvizsga hiányában még nem kapták meg a végzettségüket igazoló diplomát, ezért nem kerülhettek még be a szakmai nyilvántartásba, így 2013-ban a 9/200 SzCsM r. 15. § szerinti képzési terv sem készülhetett el. Várhatóan mindketten 2014 első félévben tesznek középfokú nyelvvizsgát. A szakmai létszámot, amint azt a kormányhivatali ellenőrzés is kimutatta, további egy fő szociális munkatárssal szükséges bővíteni.

I./6. Megvalósult pályázatok:

Még 2012 év végén „Szabadidős és közösségi programok az átmeneti szállón” címmel nyújtottunk be pályázatot a Hajléktalanokért Közalapítványhoz, amit meg is nyertünk. A támogatás (163 000 Ft.) felhasználásáról és a megvalósításról készített beszámoló rövid változata:

Az elnyert támogatásból a már meglévő, működő közösségi tevékenységek körét kívántuk bővíteni olyan „házon kívüli” programokkal, amelyek megvalósítására korábban forrás hiányában nem volt lehetőségünk. A téli hónapokban a havonkénti lakógyűléseken, ahol a szálló lakóinak legalább kétharmada jelen van (és később kisebb csoportokban is) megkezdtük a támogatásból megvalósítható programok kitalálását, megszervezését. Hosszas együttgondolkodást igényelt az, hogy olyan programokat találjunk ki, szervezzünk meg, amelyek nemcsak a lakóink érdeklődésének felelnek meg, de figyelembe vesznek olyan szempontokat is, hogy a (jövedelmi helyzetből, egészségügyi állapotból fakadóan) nagyon eltérő lehetőségekkel élő lakók lehetőség szerint egyenlő eséllyel vehessenek részt ezeken az alkalmakon. Igyekeztünk figyelmet fordítani arra is, hogy olyan lakók is aktív szerephez jussanak a tervezésben, és később részt is vegyenek a programokon, akik korábban különböző okoknál fogva nehezebben voltak a szabadidős programokba bevonhatók, ennek eredményképpen összesen a szálló lakóinak a felét (25 fő) sikerült „mozgósítani”.

Az összegyűjtött számos ötlet, javaslat közül végül áprilistól kezdődően az alábbi szabadidős programokat valósítottuk meg a támogatásból:

- Fővárosi Állat-és Növénykert. (12 fővel+ 2 kísérő)
- Veresegyház Medvepark (10 fővel + 2 kísérő)
- Játékszín: „A hölgy fecseg és nyomoz” című előadás megtekintése (9 fővel+ 1 kísérő)
- Kirándulás a budai hegyekbe (A Szemlőhegyi és a Pálvölgyi cseppkőbarlang) (11 fővel+2 kísérő)
- Szentendrei hajókirándulás és Skanzen látogatás (12 fővel+ 2 kísérő)

Az egyes programokon a 10-12 fő közül nagyjából fele-fele arányban vettek részt a férfi és női lakóink, ez alól a színházi este volt az egyetlen kivétel, ahol érezhetően alacsonyabb érdeklődést mutattak a férfilekők, itt a 9 résztvevő közül csak három férfi volt. A kirándulásokon általában két fő szociális munkás kísérte a lakókat, úgy gondoljuk, hogy ők is „profitáltak” ezekből a programokból, hiszen a segítő-ügyfél kapcsolatban is mutatkozó bizalomnövekedés, valamint szociális munkásoktól is kissé más kereteket, szerepeket kívánó együttlét is hozzátartozott a programok sikeréhez. Örömmel tapasztaltuk, hogy az egyes programokon a változó összetételű 10-12 fős társaságban mindig akadt olyan lakó is, aki korábban nem nagyon vett részt a ház közösségi életében, és célunknak megfelelően az is teljesülni látszott, hogy a szállón kívüli programok olyan lakó- és szobatársakat is összehoztak, akik egyáltalán nem vagy csak nagyon felületesen ismerték egymást. Valamennyi szabadidős programon számos fényképet készítettek a lakók és a kollégák egyaránt, az ezekből készített tablókat a szálló közösségi tereiben helyeztük el. A tapasztalatok, dilemmák összegzéseképpen elmondható, hogy a pályázati támogatást a kitűzött szakmai célnak maradéktalanul megfelelően sikerült felhasználni, lakóink olyan élményekhez jutottak hozzá, amelyekhez akár évtizedek óta nem volt módjuk, holott hajléktalanná válásuk előtt ezek hozzátartoztak értékrendjükhez. Az intézményben talán ezeknek a programoknak is köszönhetően több nyitottságot, toleranciát tapasztalunk lakóink

egymás közötti viszonyában, érzékelhetően nőtt az igényük a közösségteremtő szabadidős elfoglaltságok iránt is. A szálló teamje a támogatásból megvalósított programokból számos, a későbbiekben jól használható tapasztalatot szerzett, hogy a szakmai programban is fontos helyen szereplő közösségi és csoportos munkát tovább fejlessze.

I./7. Hatósági ellenőrzések rövid összefoglalása:

Tavaly két hatósági ellenőrzést folytattak le intézményünkben, elsőként Budapest Főváros Kormányhivatala vizsgálta a jogszabályokban előírt szakmai feltételeknek való megfelelést a szakmai program megvalósulását, és a vezetett adminisztrációt. Az ellenőrzés során a legtöbb vizsgált szempontnak megfelelt az intézmény. A két hiányosságot, kifogást a szakmai létszám tekintetében állapított meg a vizsgálat, miszerint a szálló állandó stábját 1 fő szociális munkással kell bővíteni, valamint elfogadhatónak, de aggályosnak nevezte azt a gyakorlatot, hogy az előírt mentálhigiénés munkatársak, a szállón ügyelő szakképzésben lévő hallgatók, munkajogilag nem egyértelműen a szálló dolgozói, mivel ők egy diákszövetkezettel kötött megállapodás keretében dolgoznak nálunk. A kormányhivatali ellenőrzés részeként, de későbbi időpontokban a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság Módszertani Főosztálya valamint, XVIII., XIX. Kerületi ÁNTSZ is lefolytatta a hatáskörébe tartozó vizsgálatokat intézményünkben, egyik sem tárt fel hiányosságokat. A harmadik, szakmai ellenőrzést novemberben a fenntartó Baptista Szeretetszolgálat EJSZ végezte szállónkon, a megállapított adminisztrációs hiányok egy részének pótlását időközben elvégeztük.

I./8. 2014-es tervek:

- Az intézmény kiszámítható és biztonságos működtetése érdekében, elengedhetetlenül fontos a diák ügyelői stáb megerősítése, ehhez legalább egy évig folyamatosan hallgatói jogviszonyban lévő diákok alkalmazása, valamint az ügyelő team megbeszélések és az egyéni visszajelzések rendszerének hatékonyabbá tétele szükséges.
- A 2013-as szakhatósági és fenntartói ellenőrzésekben kimutatott hiányosságok pótlása.
- A beszámoló szakmai kérdéseinél említett, az önellátásukat részben vagy egészben elvesztő ügyfeleink köré a szükséges intézményen belüli és kívüli segítség (pl. önkéntesek) megszervezése, az ehhez megfelelő garanciákat nyújtó szakmai protokoll kidolgozása.

II./1. Nappali melegedő - Bevezető

A népszigeti telephelyen (1138 Budapest, Zsilip utca 13. Népsziget, hrsz: 25992/1.) működtetett Népszigeti Nappali melegedő (továbbiakban: melegedő) 2012. január 10-én nyitott meg. 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 rendelkezésére álló helyiségek: étkező, zuhanyzók-vécék, 9 pihenőszoba, szárítóhelyiség, előkészítő-kiadóhelyiség, ügyeleti szoba.

A melegedő 45 fő számára biztosít szolgáltatásokat: ételosztás, tisztálkodási és ruhatisztítási lehetőség, álláskeresőben, az ügyfeleinket érintő hivatalos ügyekben, illetve iratpótlásban való segítségnyújtás, haj- és szakállvágás. Fontos alapelv, hogy intézményünket bárki látogathatja, aki képes betartani az együttélés szabályait. Fontos szolgáltatásunk, hogy a nyitva tartás alatt 36 férőhelyen pihenni/aludni is lehet.

II./2. Az ügyfelekről

Az intézmény a jogszabályoknak megfelelően magyar és EGK-országbeli ügyfeleket tud fogadni. Tavaly 483 fő vette igénybe szolgáltatásainkat összesen 10 717 alkalommal (2012-ben 476 fő 9671 alkalommal). Leggyakrabban látogató ügyfelünk 221 alkalommal jött intézményünkbe, legidősebb ügyfelünk 1919-ben született, a legfiatalabb pedig 1995-ben. Tavalyi látogatóink 8 %-a volt nő (41 fő, 393 alkalommal), ők az intézményt a férfiakhoz hasonló gyakorisággal vették igénybe, és a szolgáltatásokat sem használták különösen eltérően. A melegedő ügyfeleinek egy része a szállót is használó hajléktalan férfiak közül került ki, akárcsak 2012-ben. Októberben megemeltük az napi maximális beengedhető létszámot 45-ről 50 főre, mert az volt a tapasztalat, hogy többen vennék igénybe az intézményt.

Intézményünk tavalyi napi átlagforgalom 42,5 fő volt.

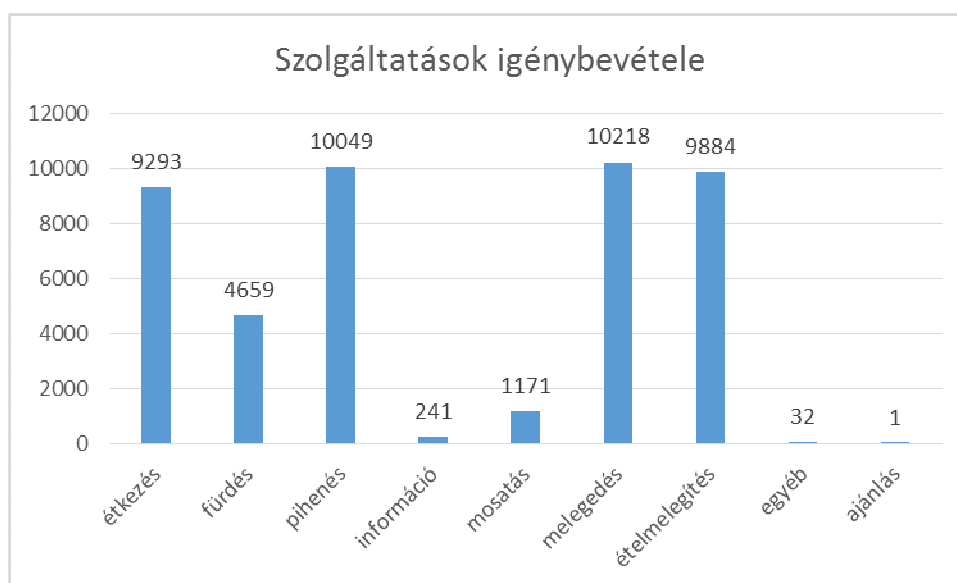
2013-ban változott az intézményt felkeresők összetétele, ami kihatott a melegedő működésére. Az eddig középkorú és idősebb generáció mellett megjelent egy fiatalabb csoport is, akik 18-30 év közöttiek voltak. Egy részük intézményből került ki, más részük családját elhagyva valamilyen baráti társasághoz csapódott. Tapasztaltuk, hogy a fiatalabbak inkább kábítószer fogyasztottak, semmint alkoholt, és a könnyűdrogok mellett megjelentek az új intravénás szerek (dizájner-drogok), melyek hatásáról még az addiktológiai szakembereknek is kevés információjuk van. A két csoport életkor és függőségek tekintetében nagyon eltérő, rendszeressé váltak az éles konfliktusok, melyeket az ügyelteseknek kellett megoldani. Az intézmény vezetői a többször előforduló veszélyeztetés miatt arra kényszerültek, hogy az elsődleges célcsoport, a 35 év feletti hajléktalan emberek ellátását, segítségét folytassák, a fiatalabbak számára pedig más szolgáltatókat kínáljanak. Ennek a kényszerdöntésnek ez előzménye, hogy több ellátó szervezet tömegesen tiltott ki fiatal droghasználó hajléktalanokat, akik így egy idő után jóformán csak hozzánk jöhettek, viselkedésükkel pedig távol tartották az idősebbeket. A változást november elején vezettük be, és hatására a régebbi ügyfelek, akik korábban eltűntek látókörünkől, lassan visszaszivárogtak.

II./3. A szolgáltatásokról

A melegedő 45 fő befogadására alkalmas, számukra tudjuk biztosítani valamennyi szolgáltatásunkat. A nálunk regisztráló ügyfelek tisztálkodhatnak, ruhát moshatnak és száríthatnak, étel melegíthetnek, alhatnak/pihenhetnek. Heti három alkalommal elvihető ételt kapnak, és minden nap hozzáférnek vajás vagy zsíros kenyérhez. Az elvihető étel heti váltásban zacskós leves illetve konzerv. Az év második felétől levest is adunk minden nap.

A mosás-szárítást kevesebb ügyfél veszi igénybe, a fürdéshez pluszszolgáltatásként heti egyszer kérhetnek borotvát, illetve egyik kollégánk időszakonként vállal haj- és szakállnyírást, amit látogatóink nagyon szeretnek. Legkedveltebb szolgáltatásunk a kis szobákban rendelkezésre álló ágyak, ahol zavartalanul tudnak pihenni.

Melegedőnkben adományruhákból a készlettől függően ruhaosztást rendezünk. Ügyfeleink leadhatják értékeiket, és mobiltelefonjaikat is feltölthetik nálunk.



II./4. A stábról:

A melegedőben két fő dolgozik, egy félállású szociális munkás, és egy teljes állású szociális asszisztens. A szociális asszisztens kolléga a nyitás óta dolgozik velünk, de a szintén kezdetektől nálunk lévő szociális munkás augusztusban elment, a helyére októberben tudtunk új munkatársat felvenni. Ő pályakezdő, így nemcsak a helyi sajátosságokat kellett megtanulnia, hanem az ellátórendszer teljes egészét átláthatóvá kellett tenni számára. Az ehhez szükséges segítséget minden kollégától megkapta, és a próbaidő végére bele tudott rázódni a mindennapokba. A melegedős kollégák heti rendszerességgel teameken vesznek részt.

II./5. A szakmai munka:

A kollégák egyéni munkát végeztek a betérő ügyfelekkel, segítették elérni a személyre szabottabb szociális, egészségügyi pontokat (pl.: rehabilitáció, addiktológiai kezelés), iratok pótlásában és nyomtatványok kitöltésében segédkeztek, ezenfelül több példa is volt arra, hogy közreműködtek az ügyfelek korábbi kapcsolatainak felelevenítésében, felkeresésében, avagy legalább mindennek az első lépéseinek kitalálásában, illetve elményeik megbeszélésében.

A heti teameken túl tartottunk külön megbeszéléseket annak érdekében, hogy problémamentes legyen az összezsizolódás, egyértelművé váljanak az elvárások.

A napi adminisztrációs munka (esetnapló, igénybevételi lista, menedék-program, KENYSZI) az előző évinél sokkal zökkenőmentesebb. Az új kolléga érkezésével új adminisztrációs felületeket, dokumentumokat, táblázatokat vezettünk be, amik a napi működés könnyítésére szolgáltak.

II./6. Kapcsolat más intézményekkel:

Elsősorban a Léthatáron Alapítvány „Isola” Éjjeli Menedékhellyel van a legszorosabb kapcsolat a közös teameknek, nagyobb átfedésű ügyfélkörnek, struktúrájának köszönhetően. Ezen kívül földrajzi elhelyezkedésből kifolyólag a Léthatáron Alapítvány utcai szolgálatával is szoros az együttműködés.

2012-ben többször kellett kórházakkal, pszichiátriai szakellátással, rendőrséggel, más melegedőkkel együttműködni, a nyitottság és a közös érdek mentén sikerült is minden esetben jól együtt dolgozni az ügyfelek érdekében.

II./7. Árvízhelyzet:

2013 nyarán három hétig kénytelen volt a melegedő zárva tartani, mert az árvíz elérte a Népszigetet is. A magasabb vízállásra felkészültünk, mindent értéket biztonságos helyen tároltunk, ügyfeleinket informáltuk a helyzetről, és az egyéb alternatívákról, ahova fordulhattak. A nyitás után szemmel látható volt, hogy ez az időszak igencsak megviselte látogatóinkat, mert közülük többen csak rövidebb időre mentek el más helyekre, inkább az utcán töltötték a mindennapjaikat. Így az első hét arról szólt, hogy mindenki rendbe tudja tenni magát, visszaálljon az élete a régi kerékvágásba. A nyitáshoz elengedhetetlen volt az ÁNTSZ jóváhagyása, így az ő szakembereiket is kihívtuk annak érdekében, hogy minden rendben lévő legyen.

II./8. Pályázatok:

Az intézmény nem nyújtott be önálló pályázatot.

II./9. Tervek a 2014-es évre:

- A szociális munkás tervei között szerepel, hogy a bejövő ügyfelekkel valamilyen csoportfoglalkozást indíthasson. A terv még az igényfelmérés szakaszában van, de lelkesedésben nincsen hiány.
- Az egyéni esetmunka is át fog strukturálódni, átláthatóbbá, és nyomon követhetőbbé válik, aminek egyik sarkalatos pontja a beszélgetések eseménynaplótól külön rögzítése, számítógépes mappa formájában.