

**A Baptista Szeretetszolgálat REVIP Hajléktalanok Átmeneti
Szállójának és nappali melegedőjének szakmai beszámolója
2016.**

I. Átmeneti szálló

Az intézmény megnevezése, címe, az ellátási terület, a működési engedély és annak tényleges lefedettsége:

Az intézmény neve, címe: REVIP Hajléktalanok Átmeneti Szállója, 1181 Budapest, Reviczky Gyula u 72. 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, szolgáltatásai, szakmai célkitűzései, és az ellátottak köre változatlanok maradtak.

Ellátási mutatók, a működési engedély és a teljesítés szerinti összevetésben, a várólista jellemzői:

A REVIP szálló kihasználtsága 2016-ban 100%-os volt, az éves teljes kapacitás (50 fővel) 18 300 éjszaka, ebből 18 298 volt a tényleges vendégéjszakák száma.

A szálló felvételi rendje, várólista

Az intézménybe a felvételüket kérők havonta három alkalommal, hétfőnként 14-16 között jöhetnek a felvételi beszélgetésre. Az előző évekhez hasonlóan 2016-ban is volt egy időszak, amikor a várólistánkon 35-40 főre duzzadt a várakozók száma, ezért a szállón egy rövidebb ideig (2 hónapig) szüneteltettük a felvételi kérelmek befogadását, azért döntöttünk így, mert az előrelátható várakozási idő meghaladhatta volna az egy évet is. Tavaly összesen 64-en (43 férfi és 21 nő) nyújtottak be elhelyezési kérelmet az intézménybe, ebből összesen négy fő kérelmét utasítottuk el, mert nem feleltek meg a felvételkor vizsgált objektív feltételeknek (életkor, jövedelem, önellátás).

Az egész év során a várólistán nyilvántartott 93 fő közül 22 fő került le a várakozók listájáról, jellemzően abból a két okból, mert vagy nem volt elérhetőek a kérelem benyújtásakor általa megadott értesítési lehetőségeken, vagy a várakozási idő alatt más intézményben nyertek elhelyezést és a kérelmüket visszavonták. A 2016-ban felvételüket kérők közül 16-an jutottak be a szállóra a tárgyévben, a felvételi kérelem benyújtásától, a férőhely elfoglalásáig az átlagos várakozási idő nyolc, a leghosszabb idő tizenegy, a legrövidebb pedig négy hónap volt.

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

A szakmai stáb:

A REVIP szállón feladataiban, kompetenciáiban eltérő, három kis csoport alkotja az egységes szakmai csapatot; a három főből álló esetkezelő szociális munkás stáb, a két szociális asszisztens, illetve az éjszakai ügyeleket ellátó 4-5 főből álló ügyeletes team.

- 1 fő intézményvezető: Az integrált intézményben megosztva az átmeneti szálló valamint a nappali melegedő operatív vezetői feladatait végzi.
- 1 fő 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.
- 2 fő szociális munkás: havonta négy délutáni (6 órás) és egy hétféligi (12 órás) ügyeletet adnak a szállón, illetve 22-22 lakóval folytatnak egyéni és csoportos esetkezelő munkát. Ezen kívül a szálló heti team megbeszélésein valamint az ún. nevezett ügyelők team munkájában is aktívan részt vesznek.
- 2 fő szociális asszisztens: (1 fő teljes és 1 fő rész munkaidős munkatárs) hétköznapokon a napközbeni, illetve esti ügyeleket látja el, valamint egyes, a szálló működéséhez szükséges adminisztrációs feladatok tartoznak a munkaköréhez, illetve a személyesen vagy telefonon érdeklődőknek ad tájékoztatást a szálló szolgáltatásairól, a felvétel rendjéről.
- 4-5 fő (éjszakai) ügyeletes: döntően az éjszakai ügyeleket, valamint a hétféligi ügyeletek többségét viszik, valamennyien az egyszerűsített foglalkoztatás keretében alkalmi munkavállalókként dolgoznak nálunk. Feladatuk: a házirend betartatása, a személyesen vagy telefonon érdeklődőknek tájékoztatás nyújtása a szálló szolgáltatásairól, a felvétel rendjéről, az eseménynapló vezetése, az érkezők-távozók regisztrálása.

A team munka:

Az ügyelő team:

Az asszisztensekkel és az ügyelőkkel kétheti rendszerességgel tartunk team megbeszéléseket, ez elsősorban a szállón lakókkal, az intézményben történt eseményekkel kapcsolatos kérdések megbeszélésének a fóruma, de a felmerülő problémák megoldására, az intézmény egységes szakmai értékrendjének, a közös stratégiák, válaszok kidolgozására is szolgál.

A tavaly óta működő ügyeleti rendszer, amelyben az "aktív időszakban" reggel 08-22 óra között, kizárólag a szálló állandó szakszemélyzete (asszisztensek, szociális munkások) látják el az ügyeleti feladatokat, elvárásainknak megfelelően kiszámíthatóbb, egységesebb működést eredményezett az intézmény életében.

Az esetkezelő szociális munkás team:

2016 szeptemberében távozott a stábbból az a szociális munkás, Tápi Eszter, aki a szálló nyitása óta volt állandó munkatársa teamnek, (a Twist Olivér Alapítvány Átmeneti Szállójára ment át). Ugyan a távozást és azt követően az új munkatárs felvételét is igyekeztünk tervezhetővé tenni, és még augusztusban kiválasztottuk a jelentkezők közül az új kollégát, ő azonban csak október végétől, a felmondási ideje leteltével tudott elkezdni dolgozni. A belépő szociális munkás betanítása, az egyéni esetkezelésbe való bevezetése, az esetátadás is rendkívül lassan, nehezen ment, tekintve hogy az új kolléga korábban nem dolgozott ezzel az ügyfélkörrel, (csak idősellátásban szerzett tapasztalata volt) a hajléktalan emberek segítségével járó sajátosságok, a lakóink helyzetéből adódó speciális igények, és az átmeneti szálló dokumentációja is mind ismeretlenek voltak a számára.

Tovább nehezítette a munkát, hogy időközben október közepén a másik esetkezelő munkatárs is bejelentette, hogy olyan állásajánlattal keresték meg, amelyet mindenképpen el kíván fogadni. A fentiek miatt minden igyekezetünk ellenére az év végéig sem sikerült felállítani a teljes új stábot, elsősorban azért, mert a hirdetéseinkre alig érkeztek pályázatok. Gyakorlatilag az első félévet, illetve a nyári szabadságos időszakot követően nem volt meg a szükséges szociális munkás létszám, így októbertől kezdődően az elmúlt öt év során kialakult kiszámítható működés, az esetkezelést és a team munkát illetően is felborult. Ebben a helyzetben nagy segítséget jelentett az, hogy mind az asszisztensek, mind pedig az ügyelő munkatársak igyekeztek a szokásos feladataikon túlmenően is részt venni a szálló életében, a közösségi programok szervezésében és megvalósításában is szerepet vállaltak. Az esetkezelő és a team munkát azzal sikerült "megtámogatni", hogy az októberben kilépő szociális munkás (Szegedi Dezső) november végétől kezdődően megbízási szerződéssel részmunkaidőben visszajött segíteni, elsősorban az átmenetileg szociális munkás nélkül maradt lakók ügyeinek képviseletében és az adminisztrációs teendőkben. Elmondható azonban, hogy a létszámhiány miatti nehézségek ellenére, az intézmény működésében, a nyújtott szolgáltatásokban komolyabb fennakadás nem volt, lakóink számára végig biztosított volt, hogy legyen kihez fordulniuk ügyeikkel, a szállón valamennyi az ügyfeleink számára fontos közösségi eseményt (karácsony, farsang, játék klub, főzőverseny stb..) megtartottunk, sőt új foglalkozások, programok is indultak. A szakmai stáb végül csak 2017 áprilisban állt össze és lett újra teljes, a három szociális munkással.

Szakmai, módszertani kérdések, esetmunka:

A tavalyi éves beszámoló egyik fontos eleme volt az a dilemma, hogy mit tehetünk azon ügyfeleink megnyugtató, tartós és az állapotuknak megfelelő elhelyezésének érdekében, akik a REVIP szállón már nem képesek a teljes körűen ellátni magukat, ugyanakkor az idősotthonokba nem jutnak be, mert azok az ápolási-gondozási szükséglet felmérésén nem kapnak elegendő pontszámot.

A fentiek miatt úgy gondoltuk, hogy újra felvesszük a kapcsolatot a kerületi átmeneti idős otthonnal és egy kölcsönös intézménylátogatás, ismerkedés keretében megpróbálunk valamiféle együttműködést kialakítani velük. Néhány évvel korábban már próbálkoztunk ezzel, de akkor az intézmény és annak akkori vezetése elég távolságtartó volt a hajléktalan embereket illetően, most azonban sokkal nyitottabbak voltak, és úgy tűnt, hogy akár hosszú távú együttműködés is lehet a dologból.

Két olyan ügyfelünket tudtuk elhelyezni náluk, akiknek az idősotthoni felvételét néhány intézmény már elutasította, mert nem volt elegendő az ápolási gondozási igényfelmérőn a pontszámuk, ugyanakkor megfelelő ellátást már nem tudtunk a REVIP-en biztosítani számukra, mert a legalapvetőbb szükségleteikben is segítségre, állandó felügyeletre szorultak. Azt tapasztaltuk, hogy a közel két hónapig tartó esetátadás, egyeztetés a fogadó intézménnyel, az ügyfelekkel folytatott felkészítő beszélgetések, a beköltözésüket követő a lezárást elősegítő látogatások ellenére, egyiküknek sem sikerült adaptálódnia az otthonba. Az első 1-2 hónapot követően jelentkeztek a problémák, az otthon vezetője habár azt ígérte, hogy a beilleszkedést előmozdítandó nem egy szobában helyezi el az ügyfeleinket, rövid időn belül összeköltöztette őket egy, a többi lakótól távol eső, korábban orvosi szobának használt faltól-falig csempézett helységbe.

Néhány hónap múlva az intézmény vezetője azzal keresett meg bennünket, hogy vegyük vissza vagy segítsünk elhelyezni a két lakót. A felmerülő problémák orvoslására (az étkezéseken nem időben való megjelenés, térítési díj hátralék) az ügyfelek bevonásával három oldalú egyeztető beszélgetést javasoltunk, azonban mire erre sor került, már az ellátottak és az otthon munkatársai sem voltak elég nyitottak arra, hogy a helyzet rendezésére megállapodás születhessen. A két volt lakónk végül is fél éven belül kikerült az intézményből, mindketten súlyos egészségügyi problémák következtében, egyikük hosszantartó kórházi kezelés után végül a gyulai idősek otthonába, míg a másik volt lakónk az egyik hajléktalan ellátó intézmény kórházi osztályára került.

Az elmúlt évben összesen 7 lakónkkal jutottunk el addig gondozási folyamatban, hogy idősotthoni elhelyezési kérelmet nyújtottunk be, közülük mindössze 3-an kerültek fel valamelyik ilyen intézmény várólistájára, a többi kérelmet elutasították.

Az esetmunka

A 23 új beköltöző közül 8 főnek szűnt meg 1-6 hónap között az intézményi jogviszonya, három esetben túlzott alkohol fogyasztással összefüggő súlyos házirendsértésért, további 5 fő esetében pedig az első három hónap alatt nem sikerült olyan kapcsolatot kialakítani az ügyféllel, amely hosszabbtávú együttműködést tett volna lehetővé, 3 főnek pedig 15 nap igazolatlan távollét miatt szűnt meg a férőhelye, ők 1 hónapot sem töltöttek a szállón, 2 esetben pedig az első 2-6 hónapon belül az ügyfél maga döntött úgy, hogy másik, az életvitelének, igényeinek inkább megfelelő "hagyományos" átmeneti szállóra költözik. A további 15 fő, akik szintén 2016-ban érkeztek, sikeresen illeszkedtek be, találtak társas kapcsolatokra a szállón, velük a szociális munkásoknak sikerült az (első 3-6 hónapra jellemző) integrálódást, a hosszú távú tervezést elősegítő kapcsolatot kialakítani, a legtöbben megtalálták és becsatlakoztak az érdeklődésüknek leginkább megfelelő közösségi eseményekbe is a szállón.

A beköltözést követően az első három hónapra kötött egyéni gondozási tervek állandó összetevőin (a szociális munkás és ügyfele közötti kapcsolat kialakításán, a beilleszkedés segítségével), túl a megállapodások leggyakoribb elemei:

- A legközvetlenebb szükségletek (étkezés, orvosi ellátás, ruházat stb.) az ügyfél köré szervezése az új lakókörnyezetében.
- Egészségügyi állapot felmérését követően a krónikus betegségekkel való tudatosabb együttélés érdekében a szakorvosok által előírt gyógyszeres terápiák betartása, ha szükséges nyomon követése. Ennek eredményeképpen a szálló lakóinak közel 80% -a átjelentkezett a területileg illetékes háziorvoshoz és különböző krónikus betegségeikkel a kerületi szakorvosokhoz járnak.
- Leginkább az éjjeli menedékhelyekről vagy utcáról érkező ügyfelek esetében jellemző, hogy az újonnan jelentkező rendszeressé váló kiadások (személyi térítési díj, gyógyszerek, tisztasági eszközök) a havi jövedelem beosztásba való beillesztése, illetve a személyes higiénés szokások (tisztálkodás, ruházat) igény szintjének az emelése.

A fentiekre a sokszor kevés is a három hónap, hiszen nem ritkán hosszú évek során kialakult, esetenként évtizedes berögződéseket (a folyamatos krízisek napi szintű kezelését) kell(ene) „felülírni” és ügyfelek számára újra vonzóvá tenni a lakhatási stabilitással egyidejűleg megteremthető egyéb biztonságot jelentő dolgokat, mint a rendszeres és kielégítő étkezés, az egészségükkel való törődés, a közösségi, szabadidős programokon keresztül is alakuló társas viszonyok.

A közvetlen szükségletekről való gondoskodást célzó együttműködési megállapodások, teljesülését követően, az egyéni gondozási szerződésekben leggyakrabban visszatérő elem a különböző adósságok rendezés (ezek általában 8-10 hónap után az új lakcím létesítését, vagy az újonnan megállapított pénzbeli ellátás folyósítását követően jelennek meg).

Tavaly sokat foglalkoztunk azzal a kérdéssel is, (az előző évi beszámolóban is helyett kapott), hogy miképpen reagáljunk arra a tendenciára, amelyet a már hosszabb ideje, 2-5 éve óta az intézményben lakók körében tapasztaltunk, miszerint egyre kevésbé aktivizálhatóak a számukra kínált szabadidős programokban. Az inaktivitás okait kereső leggyakrabban hangoztatott és kézenfekvőnek tűnő magyarázatokon (életkor, egészségi állapot) túl világossá vált, hogy a hosszú ideje egy fedél alatt, néhányuk megélése szerint "összezártságban" élő ügyfeleinknek leginkább az jelenthetne segítséget, hogyha intézményen kívüli társaságra, ingerekre, rendszeres elfoglaltságra tehetnének szert. Megértettük, hogy akadnak jó néhányan olyanok is, akik korábban - hajléktalanná válásuk előtt - sem a szabadidős, hobbi tevékenységeken, kulturális programokon keresztül jutottak hozzá a számukra fontos társas kapcsolatokhoz, élményekhez, saját fontosságuk, értékeik megéléséhez, hanem ezt (az akkor még meglévő családi kapcsolataikon kívül) szinte kizárólag a munkahelyi környezet, a rendszeres munkavégzés nyújtotta számukra. Természetesen azokat a lakóinkat, akik a segítőkkel való beszélgetéseikben azt az igényüket fejezték ki, hogy szeretnének újra rendszeres, de legalább alkalmi munkát vállalni, nem kis részben a jövedelem-kiegészítés is motiválta. Összesen 19 lakónknak volt a rendszeres pénzbeli ellátása mellett valamiféle munkajövedelme, 13 fő vállalt alkalmi munkákat, 6-an pedig rendszeres munkát (heti 4-5 nap), közülük 3 főnek volt szerződéses, bejelentett munkaviszonya.

A jelenség, hogy egyszerre ilyen sokan kezdtek el dolgozni, számos szakmai kérdést vetett fel, a teameken, és az ügyfeleinkkel végzett esetkezelésekben is, ezek közül néhány: Okozhat-e ez, a szakmai programtól eltérítő nem kívánt "profilváltást" hosszú távon? Milyen eszközökkel "védhetjük meg" azokat a számos súlyos krónikus betegséggel élő, munkaképesség csökkent, ügyfeleinket attól, hogy képességeiken és erejükön túl az egészségükre is veszélyes módon túlvállalják magukat? Mindeközben 1-2 ügyfélnél láttuk azt is, hogy az önbecsülésükben, közérzetükben, általános mentális állapotukban, milyen pozitív változásokkal jár együtt az a munka, amely nyilvánvalóan egészségromboló is. A többletjövedelem megítélése is sok kérdést vetett fel. A segítő együtt örül az ügyfelével annak, hogy ő egy sor olyan dolgot tehet/vehet meg, amelyet akár évtizedek óta nem (ruházat, ékszer, könyv, szórakoztatóelektronikai eszközök stb.) de előkerült néhány lakónknál az kérdés is, hogy lehet-e, és ha igen milyen jövedelem határnál mérlegelési szempont ez a jogviszony hosszabbításnál.

A szálló forgalmi adatai és lakókra vonatkozó összesített adatok:

2016-ban összesen 73 lakója volt szállónknak, a tavalyi év során 23-an (20 férfi és 3 nő) költöztek be a szállóra, 19 fő valamelyik másik fővárosi átmeneti szállóról, 4-en pedig éjjeli menedékhelyről, illetve utcáról érkeztek.

Jogviszony megszűnések okai	Fő	hova mentek
Önellátási (eü) problémák	3	Idősek átmeneti otthona, kórház
Házirend súlyos megsértése	9	Éjjeli menedékhely, átmeneti szálló
Együttműködési problémák	2	Átmeneti szálló, nincs adat
Saját kérésre	5	Lakásbérelt, munkásszálló, átmeneti szálló
Elhunyt	2	
Igazolatlan távollét (be nem jelentett távozás)	2	Nincs adat
Összesen	23	

Életkori megoszlás korcsoportonként						
Férfi	Fő	%	Nő	Fő	%	
56-59	7	13%	56-59	4	21%	
60-64	20	37%	60-64	6	32%	
65-69	17	31%	65-69	7	37%	
70-74	5	9%	70-74	2	11%	
75-77	5	9%	75-77			
Összesen	54			19		73

JÖVEDELEM TÍPUS SZERINTI MEGOSZLÁS		
Ellátás típusa	Fő	
Idős jogú nyugellátás	44	60%
Egészségkárosodás jogú TB ellátás	12	17%
Rendszeres segély	17	23%
Összesen:	73	

A szállón megforduló 73 ellátott jövedelmi helyzete, (az általuk kitöltött jövedelemnyilatkozat alapján úgy, hogy nem figyelembe véve a bevételeiket terhelő levonásokat).

Az átlagjövedelem: 55 600 Ft,

- 29-en élnek havi kevesebb, mint 40 000 Ft. juttatásból,
- 21 lakónknak van 40 - 70 000 Ft. között a megállapított ellátása,
- 18 főnek 70 - 100 000 Ft. közötti a jövedelme
- 5 lakónk nyugellátása pedig 100 - 120 000 Ft. közötti

Intézményi programok, események:

Közösségi programok

A REVIP Átmeneti Szállón az elmúlt öt év során kialakult, állandó, vagy időszakosan visszatérő szabadidős tevékenységek, közösségi programok.

- Játék klub: társasjátékok, műveltségi vetélkedő
- Farsangi multság, játékos vetélkedőkkel, tombolával, zenével és tánccal
- "Dalok az életünkéből" önismereti csoportfoglalkozás.
- A karácsonykor az adventi időszak elejétől, minden hétre szervezünk valamilyen közösségi programot (díszeket készítünk, mézeskalácsot sütünk, stb., szenteste pedig a közös ebéd után, valamennyi lakónkat a segítője által kiválasztott személyes ajándék várja a karácsonyfa alatt).
- Az intézmény kertjében való virágültetés, a kert karbantartása kora tavasztól-őszig egy 12-14 főből álló csoportnak nyújt örömet jelentő elfoglaltságot.
- Évente két három alkalommal bográcsozunk, vagy szalonnát sütünk a kertben, esetenként lengőteke versennyel egybekötve
- 5. éve veszünk részt a kerületi "Kóstoló" elnevezésű kerületi főzőversenyen
- 2016-ban elindult egy önkéntes szervezésében a kártya klub,
- tipp mix verseny a nemzetközi sporteseményeknél
- 2017-től ugyancsak egy önkéntes bevonásával kreatív hobbi klubot tervezünk indítani, amelyeken különböző dísz tárgyakat készítenek a lakók a csoportvezető segítségével.

Az itt sorolt programjaink közül azok a legeredményesebbek, amelyeket lakóinkkal közösen, az ő értékrendjük, ízlésük, ötleteik alapján valósítottunk meg, valamint azok, amelyek az egymással való együttműködés, közösen végzett munka eredményeképpen jöttek létre. Ezek közül is talán a "Dalok az életünkéből" elnevezésű csoportfoglalkozás mondható talán legsikeresebbnek.

Hatósági ellenőrzések

2016 májusában az NRSZH tartott átfogó ellenőrzést az intézményben, amelyben a fenntartó Baptista Szeretetszolgálat módszertani munkatársai is közreműködtek, a vizsgálat jegyzőkönyve semmilyen hiányosságot nem tárt fel, a szálló működése az előírásoknak megfelelt.

Megvalósult és tervezett pályázatok bemutatása (típus, téma, összeg, megvalósítás ütemezése, várható, vagy megvalósult eredményei)

2016-ban is a Budapest Főváros Kormányhivatalának Haller u-i Munkaügyi Kirendeltségére benyújtott támogatási kérelmeinkre kapott támogatásból finanszíroztuk az integrált intézmény mindkét telephelyén, valamennyi kiegészítő (takarító és karbantartó) munkakörben, (összesen 7 fő) közfoglalkoztatási munkajogviszony keretében dolgozó munkatárs bér és járulék költségeit.

Pályázatot nyújtottunk be a Hajléktalanokért Közalapítványhoz, mentálhigiénés szakember szerződtetése szupervíziós csoportszervezése, sajnos azonban támogatást nem nyertünk.

Kapcsolatok építése, együttműködések:

- A REVIP Szálló szociális munkásai szoros szakmai együttműködést tartanak fenn a Twist Olivér és a Léthatáron Alapítvány intézményeinek stábjával, velük, kétheti rendszerességgel team megbeszélésen vesznek részt.
- A Somogyi László Szociális Szolgálat Idősek Átmeneti Otthonával és az idős ellátásban érintett szolgálataival vettük fel a kapcsolatot.
- A szükséges kérdésekben rendszeresen egyeztetünk a kerületi hatóságokkal (Polgármesteri Hivatal: népeség-nyilvántartó csoport, gyámügyi 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.

A szükséges és tényleges szakmai létszám, a továbbképzésre vonatkozó összefoglalás:

- 1 fő intézményvezető - rendelkezik a szükséges szociális szakvizsgával
- 1 fő megosztott munkakörű szociális munkás, szakmai vezető - nem rendelkezik megfelelő végzettséggel
- 2 fő szociális munkás - 1 fő általános szociális munkás, 1 fő mentálhigiénikus végzettségű
- 2 fő szociális asszisztens - szociális asszisztens végzettség
- 5 fő éjszakai ügyelő - rendelkeznek a szociális segítő munkakör ellátásához szükséges végzettséggel

A részmunkaidős szociális asszisztens munkatársunk 2016 szeptemberében megkezdte tanulmányait a Wesley János Lelkészképző Főiskola szociális munka szakán. Valamennyi munkatárs szakmai nyilvántartásba vételét kezdeményeztük, ezt követően el tudjuk készíteni a 9/200 SzCsM r. 15. § szerinti képzési tervet is.

II. Nappali Melegedő

Szakmai munka:

A népszigeti telephelyen (1138 Budapest, Zsilip utca 13. Népsziget, hrsz: 25992/1.) engedélyezett Népszigeti Nappali Melegedő (továbbiakban: melegedő) ötödik éve működik. A melegedő a Léthatáron Alapítvány által fenntartott Isola Éjjeli Menedékhely épületét használja, annak infrastruktúráját veszi igénybe. A melegedő szakmai tevékenységeit, szolgáltatásait a vonatkozó jogszabályok szerint, illetve e jogszabályokban foglaltakkal összhangban lévő intézményi működési szabályzatában, valamint Házi rendjében rögzített elvek, szempontok alapján végzi, szervezi.

A melegedő rendelkezésére álló helyiségek: étkező, zuhanyzók-vécék, 9 pihenőszoba, szárítóhelyiség, előkészítő-kiadóhelyiség, ügyeleti szoba.

Melegedőnk napi 40 fő számára biztosítja a következő szolgáltatásokat:

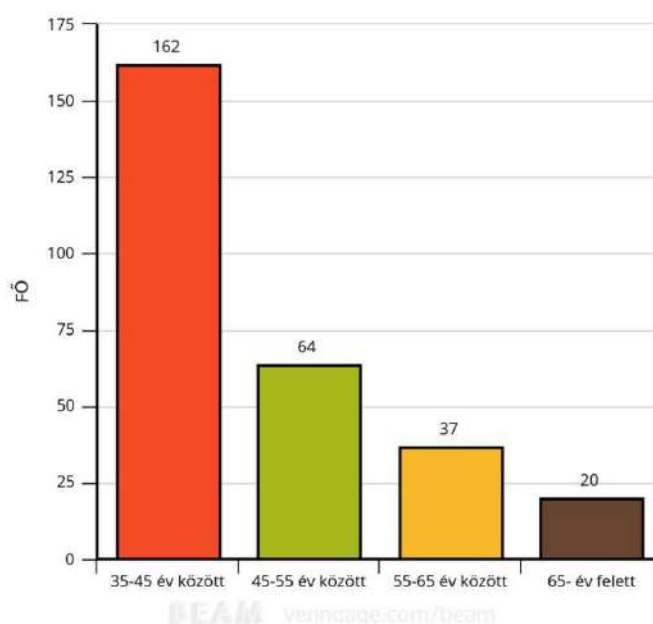
- ételosztás
- tisztálkodási és ruhatisztítási lehetőség
- álláskeresőknél, az ügyfeleinket érintő hivatalos ügyekben, illetve iratpótlásban való segítségnyújtás
- haj- és szakállvágás

Fontos alapelv, hogy intézményünket bárki látogathatja, aki képes betartani az együttélés szabályait. Egyedülálló szolgáltatásunk, hogy a nyitva tartás ideje alatt 36 férőhelyen pihenni/aludni is lehet.

Az ügyfelekről

Intézményünk a jogszabályoknak megfelelően magyar és EGK-országbéli ügyfeleket tud fogadni. 2016-ben 283 fő vette igénybe szolgáltatásainkat összesen 8986 alkalommal. (egy évvel korábban 326 fő 9415 alkalommal). Leggyakrabban látogató ügyfelünk az év során 246 alkalommal jött intézményünkbe. Éves szinten az ügyfelek átlagosan 40-50 közötti alkalommal jártak nálunk.

ÉLETKORI MEGOSZLÁS



Legidősebb ügyfelünk 1942-ben született, a legfiatalabb pedig 1981-ben. Az életkort tekintve a táblázatban is láthatjuk, hogy a nappali melegedőt főleg a középkorúak veszik igénybe. Az idősebbek inkább más intézményeket választanak, aminek oka lehet az intézmény nehéz megközelíthetősége, ugyanis egy sok lépcsőből álló gyalogoshídon kell átjönni, vagy több km-t kell gyalogolni, ha a Népsziget másik feléből közelítik meg a helyet.

Tavalyi látogatóink közül 12 nő volt, akik átlagosan fejenként 10-10 napot jártak nálunk. A melegedő ügyfeleinek egy része az éjjeli menedékhelyet is használó hajléktalan férfiak közül került ki, akárcsak a korábbi években. A két halmaz tavaly markáns egyezést mutatott, részben ennek következménye, hogy kevesebb új ügyfelet regisztráltunk, mint az előző években. A napi átlagforgalom 2016-ban 35 fő volt (2015-ben 42 fő).

Szolgáltatásaink

A nálunk regisztráló ügyfelek tisztálkodhatnak, ruhát moshatnak és száríthatnak, ételt melegíthetnek, alhatnak/pihenhetnek. Ebédre minden nap meleg ételt adunk, és biztosítunk vajjas vagy zsíros kenyeret is. A mosás-szárítást kevesebb ügyfél veszi igénybe, a fürdéshez pluszszolgáltatásként heti egyszer kérhetnek borotvát, illetve egyik kollégánk hetente 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.

A stábról

A melegedőben két fő látja el a feladatokat, egy félállású szociális és mentálhigiénés munkatárs, és egy teljes állású szociális segítő. A szociális segítő kolléga a nyitás óta dolgozik velünk, a szociális és mentálhigiénés munkatársi feladatokat pedig több megbízott kolléga látja el. A melegedős kollégák heti rendszerességgel az éjjeli menedékhely stábjával közösen teameken vesznek részt. Ezeken az alkalmakon a heti történéseken túl az átfedéseket is átbeszéljük ügyfelek, szolgáltatások, és intézményi struktúra szempontjából.

Esetkezelés, adminisztráció:

A kollégák egyéni esetkezelő munkát végeztek a betérő ügyfelekkel, segítettek 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 élményeik megbeszélésében. A heti teameken túl tartottunk külön megbeszéléseket annak érdekében, hogy problémamentes legyen az összeccsiszolódás, egyértelművé váljanak az elvárások. A napi adminisztrációs munkát (esetnapló, igénybevételi lista, menedék-program, KENYSZI) precízen vezetik a munkatársak.

Kapcsolat más intézményekkel:

Elsősorban a Léthatáron Alapítvány „Isola” Éjjeli Menedékhellyel van szoros kapcsolatunk a közös teameknek, nagyobb átfedésű ügyfélkörnek, struktúrának köszönhetően. Ezen kívül a Léthatáron Alapítvány utcai szolgálatával is szoros az együttműködésünk, ők járnak a Népsziget és a XIII. kerület északi részén lévő közterületein élőkhöz. Tavaly rendszeresen együttműködtünk kórházakkal, pszichiátriai szakellátással, rendőrséggel, más melegedőkkel, a nyitottság és a közös érdek mentén sikerült is minden esetben jól együtt dolgozni az ügyfelek érdekében.

Pályázatok:

Az intézmény 2016-ban nem nyújtott be önálló pályázatot, ugyanakkor az épület vizesblokkját sikerült felújítani.

Ellenőrzések, statisztikák, beszámolók:

A nappali melegedőben havi szinten végezzük el a KENYSZI önellenőrzést, amikor is összenézzük a papíralapú adatokat a számítógépen vezetett adatokkal, az esetleges hibákat pedig kijavítjuk. Minden évben elküldjük az intézménnyel kapcsolatos adatokat a KSH-nak, és a forgalmi adatokat a Magyar Államkincstárnak.

Tervek a 2017-es évre:

Célunk, hogy a személyre szabott szociális munkát erősítsük, és a hozzánk érkező ügyfeleinknek a saját szükségletüknek megfelelően egyaránt tudjunk segíteni szociális ügyintézésben, információnyújtásban.

Budapest, 2017. április 30.

Gróf András
intézményvezető