

Szakmai beszámoló

Léthatáron Alapítvány

2020.

Isola Éjjeli Menedékhely 2. oldal

Utcai gondozó szolgálat 21. oldal

Isola Éjjeli Menedékhely

TARTALOM

Bevezető

1. Intézményi szolgáltatások, az intézmény működése
2. Ügyfeleinkről
 - 2.1. Igénybevételi napok szerint
 - 2.2. Életkor szerint
 - 2.3. Egészségügyi problémák
 - 2.4. Munkaerőpiaci helyzetkép
3. Szolgáltatásból való kizárások
4. A szociális munkás team
 - 4.1. Munkarend
 - 4.2. Szociális munka a szállón, ügyintézők
 - 4.3. Team és szupervízió
5. Technikai dolgok
 - 5.1. Technikai személyzet
 - 5.2. Fejlesztendő dolgok
6. Pályázatok
7. Szakmai együttműködések
8. Adományok, önkéntesek
9. Koronavírus járvány
 - 9.1. Változások a működésben
 - 9.2. A vírus jelenléte a szállón

Bevezető

Alapítványunk éjjeli menedékhelye 2020-ban is szakmailag a legtöbbet igyekezett megtenni a hajléktalan embertársaink ellátásában, komplex problémáinknak a megoldásában, enyhítésében. A fő fókusz az egészségügyi állapotok javítása volt. Rengeteg esetben segítettünk egészen a TAJ kártya és iratok rendezésétől, a tartós kórházi elhelyezésig bezárólag. Ezen ügyfeleink állapotáról igyekeztünk folyamatosan tájékozódni, kapcsolatot tartani velük és amikor lehetett akár csomagot is küldeni. Talán az egészségügyi helyzethez tartozik az is, hogy az átlagosnál több ügyfelünk hunyt el ebben az esztendőben.

Természetesen mind a működésünket, mind az általános hangulatot a szállón meghatározta a koronavírus járvány. A beszámolóban amennyire szükséges részletezem, de ha röviden akarjuk megfogalmazni: akkor ezt mondhatjuk, hogy stábunk egész évben arra törekedett, hogy Isola maradjon meg az a hely, ahova továbbra is 76 fő tudjon megpihenni, szolgáltatáshoz jutni. Persze volt, hogy külső, vagy belső kényszer miatt kevesebben voltak, de amellett végig kitartottunk, hogy nem csökkentjük a férőhelyünket, segítve ezzel ezt, hogy minél kevesebben maradjanak az utcán a legnehezebb helyzetekben.

Ez sok szervezéssel, felkészüléssel és főleg a vírus megjelenése elleni preventív intézkedésekkel járt.

A már említett egészségügyi problémák mellett erősen megjelentek a napi működésünkben olyan ügyfelek, akik különböző mentális és pszichés problémákkal küzdenek. Ez sokszor nagyon nehéz helyzetek elé állította a kollégákat. Mindig is fő kérdés volt, hogy „máshol vannak a határaink, mint más fapadoknak”, de hol van az a határ, amivel egy embernek segítünk, de adott esetben 75 embernek megnehezítjük a nyugodt pihenését. Ez a dilemma, főleg az év második felében eltérő intenzitással, de végig jelen volt a team üléseinken.

Az elmúlt években erősödött a szociális munkás stáb abban, hogy az ügyfeleink különböző pénzbeli ellátásokhoz jussanak. Ez valamennyire csökkent, illetve kevesebb kollégára fókuszált ezen terület. Eredménye lehet az is, hogy a stáb nagyobb része lecserélődött és voltak olyan hónapok, amikor nagyban támaszkodtunk helyettesítő, külsős kollégákra.

Az év mozgalmas volt, de az év végi közös értékelésünkben arra jutottunk, hogy a Léthatáron Alapítvány Isola Éjjeli Menedékhelye ebben az esztendőben is kitartott a szakmai programunk egyik legfontosabb eleme mellett. Miszerint azok számára is elérhetővé tesszük a

szolgáltatásainkat, akik más szállókon nem tudnak megfelelni a kívánt feltételeknek, így sok esetben csak nálunk juthatnak ellátáshoz.

1. Intézményi szolgáltatások, az intézmény működése

Az intézmény által nyújtott szolgáltatások

Szolgáltatásaink elsősorban a fizikai szükségleteket szolgál kielégíteni. Mint biztos alvóhely estére, mosási, tisztálkodási lehetőség és állandó vacsorázási lehetőség. Emellett szociális ügyintézőkkel segítjük az ügyfeleket, legyen az iratpótlás, családdal való kapcsolatfelvétel, vagy segítség pénzügyi ellátásokhoz hozzájutáshoz.

Természetben nyújtott szolgáltatások:

- Szállásnyújtás, ágynemű, érkezési sorrendben.
- Tisztálkodási lehetőség, törölköző, tusfürdő, toalettpapír, mosópor.
- Mosási lehetőség, mosógép, centrifuga és szárítógép biztosított.
- Vacsora: meleg tálcsés étel
- Érték és csomagmegőrzés egy éjszakára.
- Délután és a reggeli órákban szociális ügyintézés (iratok pótlása, jogosultságok, pénzügyi ellátások ügyintézése, szociális információk nyújtása).

Működési rend

Az intézmény engedélyezett állandó férőhelyszáma: 76 fő. Az intézmény az év minden napján üzemel, 18.00 órától másnap reggel 08.00 óráig tart nyitva. A lakók elhelyezése tizenegy 4 ágyas, nyolc 2 ágyas és két 8 ágyas szobában történik. Nyitvatartási idő alatt a szociális munkatársak (két fő) végzik a szakmai feladatokat. Az éjszaka folyamán – este 10 órától - egy fő szociális munkatárs látta el az ügyeleti teendőket.

2. Ügyfeleinkről

2.1. Igénybevételi napok szerint

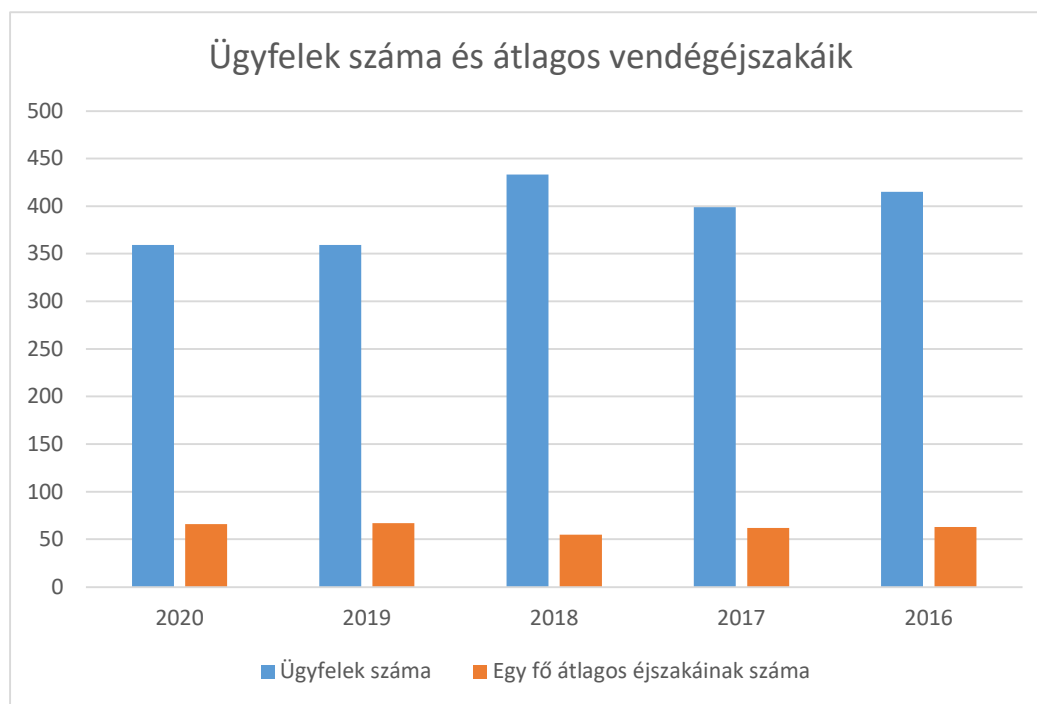
2020-ban **359** ügyfél vette igénybe szolgáltatásainkat. Ez, ha lehet hinni az ellenőrzött adminisztrációnknak, akkor pontosan annyi, mint az előző évben.

Az intézmény 85%-os kihasználtsággal üzemelt, a teljes évet tekintve **23713** alkalmat számlálva. Átlagos napi igénybevételi szám: **66** fő.

Érdekesség, hogy bár változatos nyitvatartással működött az intézményünk, az igénybevevői adatok számottevően nem változtak. Nem nőtt az itt töltött éjszakák száma a 24 órás működés, vagy a járványügyi megfigyelés alatt sem.

Ahogy az előző évben is, most is látszik, hogy bár a létszám nem változott, egy nagyobb “mag” tölti nálunk az éjszakáit.

Év	2020	2019	2018	2017	2016
Ügyfelek száma	359	359	433	399	415
Egy fő átlagos éjszakáinak száma	66	67	55	62	63



ELTÖLTÖTT ÉJSZAKÁK SZERINT	2020	2019	2018	2017
1 este	54	57	82	63
2 este	20	18	33	32
3 este	13	14	17	15
4-7 este	45	40	43	36
8-14 este	29	24	36	30
15-50 este	65	79	85	83
51-100 este	47	41	51	50
101-150 este	27	31	33	35
151-200 este	21	13	21	22
201-250 este	12	12	10	11
251-300 este	11	9	9	6
301-350 este	9	11	5	8
351-364 este	6	9	8	5
365 este	0	1	0	3

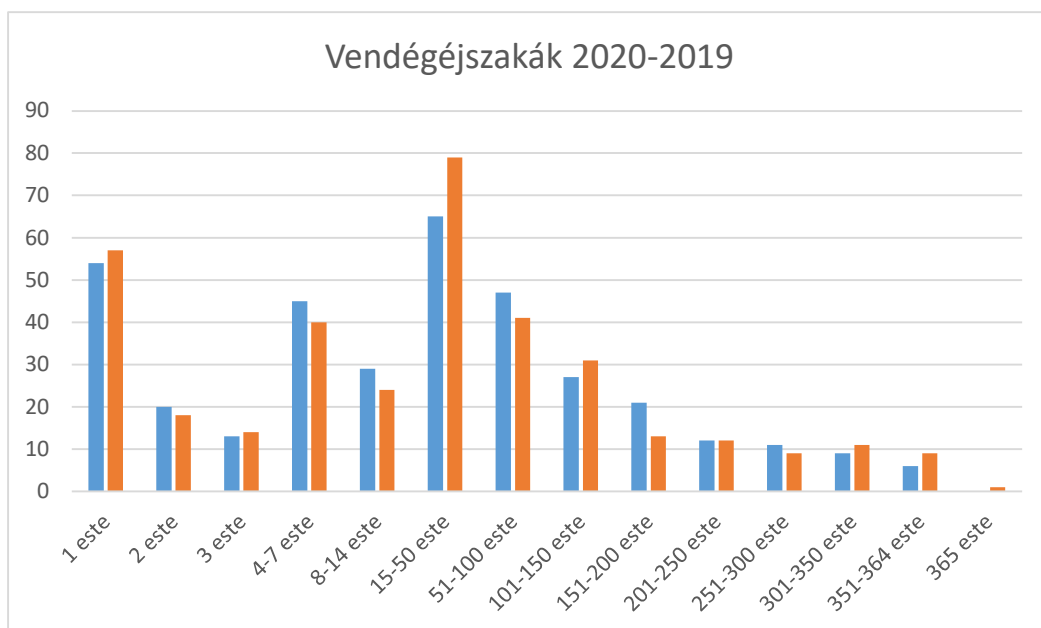
Az alábbi diagramból az látszik, hogy a legtöbben két hét és körülbelül két és fél hónap között vették igénybe a szolgáltatásunkat. Ahogy megfigyelhető az is, hogy a 359 fő közel egyharmada, maximum két hetet töltött nálunk.



Játék a számokkal – tűnhet így is, de fontos kiemelni, ez nem csak az „átmeneti, gyors megoldás kellett” pár napra, vagy a „nem erre számítottam” az ügyfelek részéről. A kollégákkal nagy

hangsúlyt fektetünk arra – főleg a viszonylag rövid ideje hajléktalanságba került ügyfeleknél, hogy már az első interjún arra ösztönözzük, hogy ne ragadjon ide. Több esetben kiderült, hogy lenne még pénze, vagy van is jövedelme, amiből átmeneti szállást, vagy akár munkásszállót is tudna fizetni, csak nem ismeri a lehetőségeket. Ezen ügyfelek döntő része hamar keresett is pihentetőbb szállást.

Ez a diagram hasonlítja össze a 2020-2019-es évet. Kékkel a 2020, piros színnel a 2019 látható.



Megfigyelhető, hogy az arányok nagyon hasonlóak. Ebből is látszik, hogy a nehézségekkel terhelt év ellenére is igyekeztünk a lehetőségekhez mérten változatlanul működni – hogy akiknek máshol nem jut férőhely, nálunk megpihenhessenek.

2.2. Életkor szerint

Ügyfeleink döntő többsége aktív korúakból áll. Sajnos ebben az évben több állandónak mondható ügyfelünk is elhunyt, nem feltétlen ekkora számban, mint ahogy a 45-54 éves kor közötti csökkenés mutatja, de jellemzően a középkorú ügyfeleink távoztak, nem pedig az idősebb generáció tagjai.

A legfiatalabb ügyfelünk 1985-ben született (a 2020-as korhatár alsó határa), a legidősebb ügyfelünk pedig 1942-ben.

Azonban, ahogy tavaly is: az átlagéletkor 51 év.

ÉLETKOR SZERINT	2020	2019	2018	2017
65 év felett	26	23	24	20
64-55 éves kor között	85	82	109	100
54-45 éves kor között	128	144	168	152
44-35 éves kor között	120	110	132	124

2.3. Egészségügyi problémák

A leggyakoribb probléma ebben az évben a különböző fertőzések voltak. Az intézményre nem jellemző a bogarak, élősködők jelenléte, de a hosszabb nyitvatartás, a járványügyi megfigyelés időszaka után nagyon sok ügyfelünknel problémát jelentett a tetű, rüh. Gyakorlatilag az év második felében heti szinten kellett a fertőtlenítő állomásra küldenünk ügyfelünket, ami nélkül nem tudta igénybe venni a szolgáltatásokat. Szerencsére év végére javult a helyzet, ami nyilván annak is volt köszönhető, hogy visszatértünk a normál működéshez és lehetőség volt alaposabban takarítani a közös helyiségekben.

Gyakori probléma a kisebb-nagyobb sebek nem megfelelő módon való kezelése. A szociális munkás kollégák csak akut helyzetben látnak el sérüléseket – tehát amikor épp a szállón történt és amíg várjuk az orvosi segítséget. Ezekből e kezeletlen sebekből alakulnak ki fertőzések és sok esetben fekély. Bár a saját határainkat folyamatosan toljuk, van az az állapot, amikor már annyira zavaró lesz a kezeletlenségből fakadó szag, hogy a szobatársakat, illetve a szálló többi igénybevevőit is zavarja. Ilyenkor csak akkor tudjuk beengedni következőnek, ha hoz igazolást arról, hogy volt kezelésen, kötözésen. Erre persze már előtte is igyekszünk rávenni mindenkit, de sajnos sokszor az orvosoktól való távolságtartás, a szégyenérzet tartja távol az ügyfeleket. Probléma a bármilyen függőség is, mert ezek a sebek nem gyógyulnak jobban sem az alkoholtól, sem bármilyen bódítószerrel.

Az ügyfeleink nagy része szenvedélybeteg. A beszámoló végén érintjük a koronavírus miatti járványügyi megfigyelés időszakát – de azokból a napokból kiválóan látszott, hogy hány ügyfelünknek napi szükséglet az alkohol bevitel, dohányzás, vagy a különböző kábítószer, gyógyszerek használata.

A 60 fő bent lévő ügyfél napi szükségletként jelölte meg az alábbiakat:

- alkohol 46 fő
- kábítószer, gyógyszer 10 fő
- cigaretta 44 fő

Mindösszesen 4 fő volt, akinek nem létszükséglet, hogy bármelyikhez hozzájusson.

Természetesen két hét összezártág után mindenki felvett mindent, amihez hozzá lehetett férni. (Egyértelmű, de semmilyen kábítószerhez nem lehetett)

Mint említettem több ügyfelünk elhunyt az esztendőben. Közülük a többség az alkohol fogyasztáshoz kapcsolódó megbetegedésekben, illetve daganatos megbetegedésben.

Hepatitis fertőzött ügyfelünk tudomásunk szerint négy fő van. Ők kezelés alatt állnak. Egy ügyfelünknel ennek elérése szorosabb szakmai együttműködést igényelt a Drogoplex munkatársaival, ugyanis korábban már kiesett a kezelésből. Ezt sikerült megoldani és mivel komplexen foglalkoztunk a helyzetével, egyúttal átmeneti szállóra is sikerült bekerülnie.

Rendszeres szűréseket végzett az intézményben a ArtWorkShop Egyesület, sajnos egyre kevesebb érdeklődést kiváltva az ügyfelekből. Persze nyilván a rizikós csoportok tagjai szinte teljese szűrték már magukat és tisztában vannak a helyzetükkel.

Az intézményünkbe való belépéshez nem szükséges friss tüdőszűrő igazolás, de törekszünk az ügyfeleket folyamatosan tájékoztatni az ingyenes szűrésekről és felhívni a figyelmüket ennek fontosságára. Az évben ismét kétszer szűrt a szálló előtt a Málta Tüdőszűrő busza, amit már napokkal előtte hirdettünk, így az előző évekhez képest többen is mentek.

A megszokottnál több pszichés betegséggel élő ügyfelünk lett. Voltak időszakok, amikor 8-10 fő is volt bent esténként. Ezek az ügyfelek sokszor nehezítették meg mind a többi ügyfél pihenését, mind a kollégák munkáját. Folyamatos dilemmákat okoztak ezek a helyzetek, főleg azért mert orvosi segítséghez, kezeléshez, gyógyszer szedéshez gyakorlatilag nem tudtuk segíteni őket.

Nem egészségügyi probléma, de nagyon fontos a TAJ kártya érvényessége. Igyekeztünk folyamatosan jelezni az ügyfelek felé, hogy van lehetőség „zöldíteni” és evvel sokan is éltek.

2.4. Munkaerőpiaci helyzetkép

Szintén volt lehetőség jobban megvizsgálni az április-májusi időszakban, hogy a bent lévő 60 fő milyen jövedelemmel rendelkezik. A helyzetképet ilyen formán nevezhetnénk pillanatképnek is, hiszen a 60 fő, az éves létszám csak majd 1/6-oda. Mégis nagyon jellemzőek a számok.

Jövedelem	fő
nincs jövedelem	12
alkalmi munka	18
határozatlan idejű munkaszerződéssel	1
gyűjtögetés	5
kéregetés	11
aktív korúak ellátása	1
időskorúak járadéka	4
nyugdíj ellátás	5
családtagtól, barátától kapott támogatás	3
Összesen	60

Jól látható, hogy majd negyede a válaszadóknak jövedelem nélküli választ adott. Az alkalmi munkavállalók száma pár héttel korábbi állapotot mutat, hiszen a vírus közepén jártunk, egy járványügyi megfigyelés alatt, tehát jövedelemszerzésről nem beszélhettünk.

Az egy fő, aki határozatlan munkaszerződéssel rendelkezik egy budapesti útépitéssel foglalkozó cég alkalmazottja.

Nagy kihívásnak érezzük azokat a jövedelemnélküli ügyfeleinket, akik jogosultak lennének aktív korúak ellátására, vagy időskorúak járadékára, csak elakadtak, vagy el sem kezdték az ügyintézéseket. Több esetben sikerült levélváltásokkal, telefonálásokkal elindítani, vagy elintézni a folyamatot és bár tudjuk, hogy ezek nem nagy összegek – mégis segítség.

Dilemmás helyzet, amikor a szociális munkás jobban akarja ezt, mint az ügyfél. Egy esetben még a ledolgozott évek sem lennének akadálya a „tisztos” nyugdíjnak, mégsem akarja az ügyfél elindítani a kérelmet.

3. Szolgáltatásból való kizárások

Intézményünkben fontos, hogy ügyfeleink betartsák a közösségi együttélés szabályait, valamint ne kezdeményezzenek és keveredjenek konfliktusokba. Se egymást, se a munkatársakat ne fenyegetsenek, sértessenek. Bár az átlagosnál itt is nagyobb a türelmi határunk és talán a kitiltások hossza sem olyan hosszú, mint más fapadokon, szankcionálni nekünk is kell.

Különböző magatartások miatt különböző időtartamú szolgáltatási megvonást adunk ügyfeleinknek.

Riasztások		
	2020	2019
biztonsági szolgálat	18	14
rendőrség	19	16
Kizárások		
1 nap		
Konfliktus, közösséget zavaró magatartás, ágycsere, udvaron vizezés, alkohol fogyasztás	109	109
1 hét		
Intézményen belüli szerfogyasztás miatt	63	56
Team		
Agresszív viselkedés ügyfelek között, súlyos testi sértés, szociális munkás sértegetése, fenyegetése, (8 esetben rendőrségi bejelentés is történt) intézmény berendezéseinek rongálása	70	44

Alapvetően a számok nem változtak, kivéve a team-es kitiltásokat. Feszültebb év volt a 2020-as, mint az azt megelőző, de fontos megjegyezni, hogy a teames kitiltások közel egyharmada, alapvetően egy éjszakás/hetes kitiltás lett volna, jellemzően szerfogyasztás, alkoholfogyasztás, vagy agresszió miatt. Ezekből viszont sokszor lett együtt nem működés, fenyegetés, akár multialarm, vagy rendőrségi hívás. Klasszikussá váló mondat a „törzsgárda” részéről: Egy napos kitiltásból csináltál több hónapost.

A stáb nagy része lecserélődött az évben. Ez mindig okoz kisebb konfliktusokat, egyet nem értéket egy-egy kitiltás hosszának a megállapításában. Nyilván minden intézményben mások a szokások, határok, de fontosnak tartom, hogy maradjunk két lábbal a földön és ne adjunk beláthatatlan, vagy indokolatlan kitiltási időket.

4. A szociális munkás team

A team egy fő intézményvezetőből, és 5 fő teljes állású szociális munkatársból áll. Ez a létszám, csak év végére lett teljes. 3 fő távozott az év folyamán és 4 fő érkezett, amivel az őszi időszakban lett teljes a stábunk.

Az évben 11 fő helyettesítő kolléga segítette a munkánkat. Külön öröm, hogy hárman korábban nálunk dolgoztak, így teljesen zökkenőmentesen csatlakoztak be az ügyeletekbe.

4.1.Munkarend

A munkaidő alapesetben a rövid ügyeletes számára délután 2 órától este 10 óráig tart, míg az éjjeles kolléga délután 5 órától másnap délelőtt 9 óráig dolgozik. A főállású dolgozók havonta átlagosan 6 esti (15.00-22.00 óra között) és 6 éjjeli (17.00-09.00) ügyeletet láttak el - egymással ügyeltnek forgó rendszerben.

Este 17-22 óráig az éjszakai ügyeletes és az esti ügyeletes egyazon munkarend szerint végezte a munkáját, tehát mindketten bekapcsolódtak a konfliktusok kezelésébe, az ügyfelekkel való beszélgetésbe. Szem előtt tartva azt, hogy amennyiben lehetséges mozogjanak együtt – kapunyitás, körbejárás, de főleg a konfliktusok kezelése.

4.2. Szociális munka a szállón, ügyintézés

A szállón, éjjeli menedékhely jellegéből fakadóan nincs esetkezelés, de ennek ellenére az elmúlt években igyekeztünk minél szélesebb körűen segíteni az ügyfeleknek. Jellemzően rendkívüli települési támogatás igénylése, munkahely keresés, önéletrajz írás, email cím létrehozása, egészségügyi ellátásokhoz való hozzájutás. Sok esetben segítettünk átmeneti szállóra való jelentkezésbe. Több esetben segítettünk nyugdíjügyintézés elindításában, melyet folyamatosan figyelemmel követünk a rendszeresen nálunk alvó ügyfeleknél – akik a korhatárt betöltötték, vagy hamarosan betöltik.

Egészségügyi téren aktívak a szociális munkás kollégák, kiegészülve a melegedős kollégával is, már ami az ügyintézéseket illeti. Időpont foglalás, nyomon követés, kórházi szociális munkásokkal jó kapcsolat alakult ki az elmúlt időszakban. Fertőzöttségek (élősködők, fekély stb.) esetén tájékoztattuk az ügyfeleket, hogy hol és milyen mértékben kaphatnak ellátást.

Bár a helyettesítőink szerényen nem minden esetben vezetik a táblázatot, egy kis ízelítőt tartalmaz az alábbi táblázat az éves ügyintézésekből.

Ügyintézesek (igazolások) - 2020	
Iratok pótlása	34
Szállóhasználati igazolás	65
Jogosultságok, pénzbeli ellátások	62
Lakcím bejelentés a szállóra	8
TAJ zöldítés	19
Összesen:	169

Sikerként könyvelünk el minden apróságot, amiben tudtunk segíteni, vagy előrelépni. Legyen az tényleg az ötödször pótolta személyigazolványtól a külföldi állampolgár nagykövetségen keresztül megcsináltatott útlevélig. A sikeresen rábeszélte fekély kötözéstől a tüdőgondozóba eljutásig. A konfliktus időben való megfogásától, a hosszú kitiltásból visszatérő ügyfél tiszta lappal indulásáig.

Összegzésként bár ezen sorok között felsorolni nehéz lenne, mennyi pluszt végeznek az ügyeletben a kollégák, szeretjük Isolat, amolyan „Fapad+-nak” mondani. Egy olyan éjjeli menedékhelynek, ahol igyekszünk helyet szorítani a beszélgetéseknek, ügyintézeseknek, még akkor is, ha a napi teendők feszes ritmusban követik egymást.

4.3. Team és szupervízió

A teljes stáb minden héten részt vesz a 3 órás team ülésen, illetve két heti rendszerességgel a 2 órás szupervíziós ülésen.

Az év első felében a team ülés egy órájában, úgynevezett „eset órát” tartottunk. Itt hétről hétre megvizsgáltuk, hogy kikkel lehetne előre lépni, kik azok akikről keveset tudunk és jó lenne beszélgetni velük, kinek van sürgős elintézni valója stb. Ehhez jelentkeztek a kollégák, de meghagytuk azt a rugalmasságot is, hogy ha kell akkor részletes naplózás után átvehető legyen tőle az adott eset, ügyintézés. Ezeket a történéseket a team ülés ezen részén átbeszéltük. Megvizsgáltuk a következő lépést, az elakadásokat, örültünk a sikereknek és egyúttal kicsit jobban tudtunk fókuszálni az egyes ügyfelekre és a szociális munkára.

A stáb Simon László szupervizorral, az intézményvezető Oláh Szilvia szupervizorral dolgozott együtt.

5. Technikai dolgok

5.1. Technikai személyzet

A takarítási, ételosztási feladatokat 2 fő látta el. Nekik a szálló tisztántartása mellett feladatuk volt a szálló közvetlen közelének rendben tartása is. Szemetes zsákok kihelyezése és cseréje a beengedő területen, a kerítés melletti terület tisztán tartása.

A karbantartási feladatokat 1 fő látta el állandó heti többszöri rendszerességgel és persze minden olyan munkához amihez kellett, hívtunk külön szakembert is.

5.2. Fejlesztendő dolgok

A karbantartó fő tevékenysége a szállón mindennaposnak mondható dolgok voltak: égőcsere, konnektor javítás, wc ülőke és tartály cserék, ajtók, ablakok javítása.

Visszatérő probléma volt a kerítés megbontása és javítása. Sajnos ajtókat is kellett rongálás miatt cserélni.

A járványidőszak alatt a két lenti, nyolc ágyas szobában plusz áramot kellett vezetni, az esetleges telefon töltésekhez, illetve zárhatóvá kellett tenni a lenti mosdót, ha elkülönítésre kerülne sor, legyen külön helyiségük.

Kiemelt feladat volt a régi vaságyak szétszerelése és az új ágyak felállítása. Ez 19 db emeletes ágyat jelentett, amivel gyakorlatilag majdnem az összes még megmaradt régi ágyat lecseréltük. Azokból is csak olyanok maradtak, amik jó állapotban voltak.

Az A épület mosdói teljes cserén estek át. Mind a burkolat, mind a mosdó és szaniter és az ajtók, világítás megújult. Romos, vizes állapotban van az épület sok ponton, de ez volt az egyik legkritikusabb része. Közel 2 millió forintos beruházás volt ez az Alapítvány részéről.

5.3. Pályázatok

- Új ágyakra pályáztunk, a Menhely Alapítványon keresztül, ami azon túl, hogy aktuális és praktikus is volt fontos volt, hogy olyan ágyak és matracok legyenek, amikben kis

eséllyel él meg bármilyen élősködő. Ehhez kapcsolódóan lecseréltük az összes régi ágymatracot is.

- Tárgyi eszköz pályázat keretében a HKA-n keresztül a vírus megelőzése érdekében vásároltunk fertőtlenítőszeret, maszkokat és lett egy ózongenerátorunk is.

6. Szakmai együttműködések, önkénteseink

- Diszpécsterszolgálat – Menhely Alapítvány
- A Máltai Szeretetszolgálat Egyesület Tüdőszűrő busza végzett szűréseket mozgó tüdőszűrő állomásával menedékhelyünkön is két alkalommal.
- A Magyar Vöröskereszt Madridi úti intézménye adományokkal és szakmai együttműködéssel segítette a munkánkat. Egyszerre került járványügyi megfigyelés alá a két intézmény, aminek nyilván egyik helyen sem örültek, de jó volt a folyamatos egyeztetés a kollégák között.
- Rendszeres szakmai fórumon való részvétel a Menhely Alapítvánnyal /Fapad team/
- Budapesti intézmények kórházaival, lábadozóival, ahol az ügyfeleinket igyekeztünk után követni és tájékoztatni a kórházi dolgozókat, hogy milyen intézmény vagyunk, hova küldhetik, helyezhetik el jobb helyre a beteget.
- XIII. Kerületi Közszolgáltató Zrt. Környezetgazdálkodási ágazata két havi rendszerességgel biztosít konténert, melybe a szálló körül összeszedett szemetet tehetjük.
- Budapest Bike Maffia, mint adományozók
- Evangélikus Gerontológiai Egyesület
- Egészségkonyha, Majd Egy tál étel projekt keretében kapják ügyfeleink a meleg vacsorájukat.
- Léthatáron Alapítvány Utcai Gondozó Szolgálat
- Twist Olivér Alapítvány Utcai Gondozó Szolgálat
- REVIP Szálló Népszigeti Nappali Melegedője
- Csanádi Viktor önkéntes adományozó, segítő csoportja.
- Merényi Gusztáv Kórház Fertőtlenítőállomása.
- Újpesti óvoda szendvics adományai
- Rengeteg civil támogatónk volt a legnehezebb időszakban, kiemelten Jákli Viktor és Tóth Franciska.

Folyamatos együttműködésben vagyunk a XIII. kerületi Rendőrkapitánysággal és jó kapcsolatot ápolunk a körzeti megbízottunkkal. Együttműködés zajlik a Multi Alarm Zrt-vel, a személyzet és az ügyfelek biztonsága érdekében.

7. Koronavírus járvány

7.1. Változások a működésben

Működésünkben több változás is volt az évben. Természetesen, mint mindenhol, nálunk is a világjárvány alakította a főbb dolgokat. A tavaszi-nyári nyitvatartási időszakot kimondottan a koronavírus határozta meg. Ez idő alatt a megszokottól eltérő rendben lehetett igénybe venni a szolgáltatásokat.

A három fő időszak:

1. időszak 03.19. - 04.24. 24 órás működés
2. időszak 04.25. - 05.11. járványügyi megfigyelés alatt a szálló
3. időszak 05.12. - 06.15. 24 órás működés

Működés, nyitvatartás

A kijárási korlátozások és az ügyfelek és dolgozók érdekeit nézve azt tartottuk a legjobb megoldásnak, ha átállunk a 24 órás működésre. Ez nagy változást nem jelentett, korábban is voltunk már így nyitva krízisidőszakban. A gyakorlatban ez úgy nézett ki, hogy összeért az intézményben működő nappali melegedővel a tevékenységünk. 4 órától már az éjjeli menedékhelyen lehetett maradni és reggel 8 után bent lehetett maradni a nappali melegedőben.

Ügyfelek

Átálltunk a fix 76 főre. Március 18-án teltház volt, így mivel mindenki élt a lehetőséggel, evvel a 76 fővel indítottunk. A kijárást teljesen nem akartuk korlátozni, egyszer (mint békeidőben reggel) ki lehetett menni, s visszajönni. Biztosítottunk napi háromszori étkezést, hátha ez is többeket bent tart és kisebb eséllyel kerül be a fertőzés a szállóra.

Beosztás

A beosztást igazítottuk a nyitvatartáshoz. Nehézséget csak az okozott, hogy ebben az időszakban volt kevesebb létszámmal a stáb. Szerencsére amikor már lehetett a helyettesítő kollégák betöltötték az üres helyeket a beosztásban.

A járványügyi megfigyelés alatt már csak 60 fő volt a szállón, ugyanis elkülönítésre fent kellett tartanunk szobákat. Ezen időszakban kis mennyiségben bort és cigarettát is biztosítottunk az ügyfeleknek. Sajnos ennek ellenére is többen távoztak ahogy teltek a napok.

7.2. A vírus jelenléte a szállón

Április 21-én gyors vértesztet végeztek a szállón, amin a személyzet és az ügyfelek is részt vettek.

Ennek eredménye 6 pozitív lakót lett. Őket a lehetőségekhez mérten elkülönítettük, saját zárható wc-ét kaptak a PCR szűrésig, illetve annak eredményéig. A PCR szűrés végül 1 lakónál mutatott ki pozitivitást.

Ezen felül eddig összesen 5 ügyfelünk kapta el igazoltan a vírust, de ők mind más miatt kerültek kórházi kezelésre és ott mutatták ki rajtuk később a fertőzést. Természetesen jogszabály szerint – aki visszatért – előbb negatív tesztet kellett produkálnia.

Bár nem tőlünk került kórházba, de egy rendszeresnek mondható ügyfelünk hunyt el a vírus következtében.

Mind a zárt működés alatt, mind a normál működés alatt alakítottunk a szabályainkon, hogy élhető és biztonságos legyen a szállón tartózkodni a vírus árnyékában is.

Az ügyfeleket érintő változások:

- kötelező kézfertőtlenítés bejövetelkor
- kötelező hőmérsékletmérés bejövetelkor
- kötelező maszk használat
- 3 turnusban vacsorázás 1-1 órában
- az étkezőt csak a vacsora idején használják

Kollégákat érintő változások:

- átálltunk az online teamre és szupervízióra
- kötelező kézfertőtlenítés bejövetelkor
- kötelező hőmérsékletmérés bejövetelkor
- kötelező maszk használat
- ételosztás kizárólag kesztyűben

Az őszi időszakban a kollégáknak heti rendszerességgel tesztelést biztosítottunk, melyen a külsős kollégáink is részt vettek. Pozitív eredmény, hogy csak negatív eredmény született.

8. Részletek a kollégák szakmai beszámolójából

Zárásként pár gondolat a kollégáktól a munkánkat érintő dilemmákról.

Ebből akadt bőven. Ezek leginkább az új munkakörnek és az ezzel kapcsolatos új helyzeteknek köszönhető. Visszatérő dilemmáim voltak, hogy meddig, milyen módon segítsünk egy-egy klienset egy konkrét esetben. Hol hasznos a segítségünk, hol csak felesleges terheket veszünk magunkra és emiatt esetleg más, érdemben fontosabb téma kikerül a fókuszról. Lassan öltöttem fel magamra az alkalmazkódási smasszer ruhát, de megtapasztaltam ennek az eszköznek is a fontosságát és létjogosultságát a szálló életében, dinamikájában. Jó, hogy ezekkel a kérdésekkel, problémákkal bármelyik kollégához fordulhattam szakmai egyeztetésért, tanácsért, akár egyéni, akár team szinten.

Szakmailag, meg azért a legjobb hely számomra, mert az évek során azt tapasztaltam, az esetkezelések a legkritikábban hoznak sikert, eredményt. Nincsenek meg a megfelelő tárgyi feltételek, anyagi lehetőségek, terápiák. A legtöbb esetben, csak annyit tudtam tenni, hogy meghallgattam a klienset, elfogadást, megértést és jó szót adhattam neki útravalónak. Ez az Itt és Most pillanatában, persze nagy segítség, de lényegi változást az életében nem hozhat.

Itt pedig nincs szükség klasszikus esetkezelésre, ugyanakkor kisebb dolgokban, ügyintézésben, segély kérelemben, információ adásban, élelem és ruha adásban, sebkötözésben, mégis részt

vállalunk, ami lássuk be, ad azonnali sikereket. Őszintén tudok örülni, mikor ezzel valakinek megkönnyítem, egy napra vagy kis időre az életét.

Teljesen átalakult a kép bennem a sikerélmény fogalmáról, máshova kellett helyeznem a hangsúlyt, illetve azt is, hogy ebben a munkakörben milyen mértékben jelenik meg a klasszikus szociális munka. Az éjszakai ügyeleteknél ez elég minimálisra csökkent.

A legnagyobb kihívást az jelentette, hogy megtaláljam a saját hangomat és hogy tudjak nagyon következetes lenni. Ebben sokat segítettek a már lefektetett szabályok, illetve a kollégák hozzám való viszonyulása. Illetve ide tartozik a lakókkal való kommunikáció és a velük való megfelelő határtartás is. Ezeken belül is talán a legnagyobb félelmen az volt, hogy nem tudtam hogyan reagálok vagy hogyan kezelek konfliktust ebben a közegben. Mostanra már elég rutinosnak érzem magam, de sokszor még mindig kérdésként merül fel bennem, hogy vajon jól csinálom e? Vagy az adott szituációban az volt a legmegfelelőbb döntés?

Mindig az ügyfél az első, próbáltam minden esetben úgy állni hozzájuk, hogy szakmai tapasztalatommal, életvezetés tanácsaimmal segítve, egy jobb egyhelyzetbe kerüljenek. Voltak részsikerek is mint például valaki az én általam talált munkát elvállta, ha még csak pár napig is.

No, elakadás volt bőven, ezek mind a nem egységes munkavégzésből adódtak. Így a stáb is kicserélődött. Lakókkal is akadt bőven konfliktus, mivel mindenki másként értelmezte vagy nem is értelmezte a szabályokat. Magammal szemben csúcsosodott ki a dilemma, hogy a következetes munkavégzés miatt belekerültem abba, hogy az áttolt nehezebb ügyfelek kitiltása sok esetben rám maradt. De felvettem a kesztyűt és szem előtt tartottam az ügyfelek jogos igényét, hogy nyugodt körülmények között legyenek, így a rendbontókat kitettem.

Utcai gondozó szolgálat



1. Működési feltételek és feladatok

A Léthatáron Alapítvány 1998 óta működteti utcai gondozó szolgálatát, melynek feladata azon hajléktalan személyeknek az ellátása, akik csak a legkritkább esetben látogatják a hajléktalanellátó intézményeket.

Az utcai gondozó szolgálat működési területe a IV. kerület Árpád úttól délre fekvő része, illetve a XIII. kerület Róbert Károly körúttól északra eső területe. A Léthatáron Alapítvány utcai szolgálata két főállású szociális munkásból áll, ők rendelkeznek a törvény által előírt szakmai képesítéssel.

Az utcai gondozó szolgálat működését a törvénynek megfelelően, az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet alapján végzi. A szolgálat az utcai szociális munkát, az ellátási területen, munkanapokon hat órában biztosítja. November 1-jétől április 30-áig - úgynevezett krízisidőszakban - ez a hat óra, minden munkanapon a 16 óra és 22 óra közötti időszakot jelentette, de jogszabályi változások következtében már hetente váltott munkarendben végzik a

feladatokat a szociális munkások. Ennek értelmében délelőtti héten 8 órától 14 óráig, míg délutános héten 16 órától 22 óráig tevékenykednek. Az ellátási terület minél nagyobb lefedettsége miatt, a szomszédos ellátási területek utcai szolgálataival írásos megállapodás keretein belül kölcsönös kapcsolatfelvételt, diszpécser bejelentésre kiszállást és együttműködést vállal a szolgálat. Így a munkavégzés ideje alatt szolgálatunk a megállapodásban foglalt szolgálatok területeire is riasztható. Az utcai gondozó szolgálat munkáját a szolgálatvezető és fenntartó mellett, a régió ellátóinak a munkáját összehangoló Menhely Alapítvány Diszpécser Szolgálata koordinálja.

Az utcai szociális munka feladata az intézményes ellátásból kimaradó, az utcán életvitelszerűen tartózkodó egyének, csoportok és közösségek részére közvetíteni a megfelelő segítséget, a szükséges szolgáltatások elérését szociális, egészségügyi, pszichés és egyéb problémák megoldásához. Az utcai szociális munka egy másik fontos feladata, hogy azoknál, akik képesek, vagy képessé tehetők az utcai életmód feladására, a szociális munka eszköztárával és a szolgálat kapcsolati rendszerének felhasználásával, illetve egyéb lehetőségek felkutatásával megteremtse ennek lehetőségét. Az, hogy kinél mit jelenthet az utcai életmód feladása, egyénenként változó. Éppen ezért szükséges, hogy az egyén szükségleteinek, igényeinek felmérése mellett képességeinek meghatározása is megtörténjen. Ezáltal az utcai gondozó szolgálat feladatai a következők:

- az ellátási területen, utcán élő hajléktalan emberek segítése,
- a hajléktalan emberek mentális, fizikai, egészségi állapotának a felmérése, életmódjuk és szociológiai jellemzőik megismerése,
- az ismeretlen, újonnan feltűnt ügyfelek megismerése, lakóhelyük, mozgásterük felderítése,
- a későbbi együttműködés előkészítése,
- tájékoztatás, információnyújtás az igénybe vehető szolgáltatásokról, azok feltételeiről, az együttműködés formáiról,
- szükség esetén a fizikai alapszükségletek kielégítése (ruhanemű, takaró stb.),
- az esetleges krízisállapot kezelése, azonnali intézkedések megtétele,
- alapvető ügyintézkésekben segítségnyújtás (iratpótlás, jövedelemhez juttatás, szociális ellátásokhoz való segítség),
- információs segítségnyújtás (jogok, szociális ellátások, egyéb),

- lehetőség szerint az utcai életmód felhagyására motiválás, az erőforrások és lehetőségek feltérképezésével a társadalmi reintegráció elősegítése.

Az alapítvány utcai gondozó szolgálata az ellátási területet 2020-ban egy Fiat Qubo típusú gépjárművel biztosította. Ez az év minden munkanapján a rendelkezésére állt, a területet naponta az autó segítségével járta be. A szolgálat működéséhez szükséges felszereléseket a Twist Olivér Alapítvány Fóti úti telephelyén, egy külön, erre a célra kialakított raktárhelyiségben (konténerben) tudta tárolni, a rendszeresen érkezett ruhaadományokkal együtt. Az ellátottak részére nyújtott természetbeni juttatásokat (takaró, ruhanemű stb.) nagyrészt lakossági adományokból tudta biztosítani. A krízisidőszak alatt továbbra is a felszereltség alapját képezte a már évek óta rendszeresített meleg tea, amelyet a szolgálat munkaidejének kezdetekor készítettek el a kollegák minden munkanapon. Élelmiszerrel is lehetőség volt segíteni az utcán élőknek, ezek rendszeresek voltak az alapítvány átmeneti szállójára beérkező élelmiszer adományokból, amelyeket a rászoruló, utcán élő hajléktalan emberek részére biztosított a szolgálat.

1.1. Team

Az utcai gondozó szolgálat idén is, mint az előző években, szoros együttműködésben dolgozott a szomszédos ellátási területen tevékenykedő Twist Olivér Alapítvány utcai gondozó szolgálatával. A teamben augusztus végén történt változás, amikor is, az addig ott dolgozó kolléga közös megegyezéssel távozott, így a helyére új kolléga került felvételre, aki korábban a Twist Olivér Alapítvány átmeneti szállóján volt esetkezelő, így az utcai gondozó szolgálat munkáját és kollégáit is ismerte már. Az átállás zökkenőmentes volt.

Kéthetente tartunk team megbeszéléseket, ahol az elmúlt két hét legfontosabb történéseit beszéljük át közösen a szolgálatvezetővel, és a Twist Olivér Alapítvány utcai szolgálatának két munkatársával közösen.

A kétheti esetmegbeszélő teameken túl, havonta részt vesznek a kollégák a Menhely Alapítvány Diszpécser szolgálata által koordinált „utca-teameken”. Itt a főváros területén működő többi utcai gondozó szolgálattal tudunk kapcsolatba kerülni. Természetesen a járvány miatt ezek a teamek is online formában kerültek megtartásra.

Minden hónap első „utcás” teamjén részt vesznek a Twist Olivér Alapítvány nappali melegedőjének kollégái is. Az ügyfelek nagy átfedésben vannak a két intézményegység között,

így ez is egy hasznos platform, hogy az információkat közössé tudjuk tenni, és ezáltal hatékonyabban tudjunk segíteni az ellátottaknak.

1.2. Szupervízió

A szupervízió továbbra is az egyik nagyon fontos eleme, ill. kiegészítője a szakmai munkának. Enélkül jóval nehezebb és megterhelőbb lenne a napi feladatok elvégzése. Az oldott légkör, a szupervízor személye, szakmai felkészültsége, szakértelme mind segítik a szakmai önismeret fejlődését. Az utcai gondozó szolgálat két tagja, és a Twist Olivér Alapítvány utcai gondozó szolgálatának két tagja közös szupervíziós alkalmakon vesz részt, Gáspár Gabriella szupervízor segítségével.

A szupervíziót kétheti alkalommal tartjuk, ami a járványidőszakban fel kellett függesztenünk, mert nem volt teljes a két stáb a járványidőszak kezdetén. Ősszel sikerült online formában folytatni a közös munkát.

1.3. Adminisztráció

A napi eseményeket, intézkedéseket a 2007-től rendszeresített, „Menedék” elektronikus nyilvántartó programban rögzítjük. A törvényi előírásnak megfelelően minden ellátotról gondozási lap készül. Emellett a terepen szerzett információkat kézzel írott naplóba vezetjük fel. A diszpécser bejelentéseket Excel formátumú dokumentumban rögzítjük. A kétheti események elküldése a szolgálatvezetőnek adja a teammegbeszélések alapját. Ezen alkalmakkor, közösen átbeszéljük a kétheti történéseket és egy-egy ügyfélnél közösen ötletelünk a lehetséges további lépésekről, pályázati lehetőségekről.

2. Koronavírus járvány

2.1. Működésbeli változások

Utcai gondozó szolgálatunk a március 23-ai héttől összevontan dolgozott. Egy fő a Twist Olivér Alapítvány utcai gondozó szolgálatából és egy fő a Léthatáron Alapítvány szolgálatából. Az ügyfélfogadást a telephelyen az első hullám idején szüneteltettük. Március 9-től felfüggesztettük a szállítást az utcán. Csak nagyon indokolt esetben, szolgálatvezetővel való előzetes egyeztetést követően mérlegeltük, hogy valóban szükséges-e.

Ezzel egyidejűleg az utcai gondozó szolgálatot megerősítettük, hogy akik ténylegesen az utcán/kunyhókban élnek és a napi étkezésüket, a melegedőnkön keresztül oldották meg, ne maradjanak ellátás nélkül. Napi nyolc órában voltak kinn terepen a kollégák és látták el a területeket, lényegében a napi étkezést és a melegedő szolgáltatásait az utcára kivive, amennyire ez lehetséges.

Az összevont szolgálat oka, hogy mindkét szolgálatnál volt egy-egy kolléga, aki vagy maga is, vagy házastársa autoimmun beteg, és akkor már tudtuk, hogy a covid-fertőzésnek sokkal inkább ki vannak téve azok az emberek, akik ilyen betegséggel élnek együtt.

Kezdeti terveink szerint az utcai gondozó szolgálat, hogy ne legyen annyira kitéve a mindennapi klienstalálkozásoknak, úgy alakult volna, hogy heti váltásban, vegyesen fognak a kollégák minden hétköznap 10-18 óra között dolgozni és ezáltal egy nap a két szolgálat területét egyaránt ellátni. Ez a működés azonban nem is tudott életbe lépni a már fent említett okok miatt.

A nappali melegedő ideiglenes szolgáltatás szükítése mentén fontosnak tartottuk, hogy ha nem is lehetséges minden szolgáltatást „kivinni” az utcán élőkhöz, de amit lehet, azt megpróbálunk. Így a természetbeni szolgáltatások mentén igyekeztük felvértezni a kollégákat, hogy minden rendelkezésre álljon a gépjárműben, amire csak szükség lehet. Ez egy fizikailag és lelkileg egyaránt megterhelő időszak volt a kollégák számára, amit súlyosbított, hogy sem a team alkalmak, sem a szupervíziók nem tudtak megvalósulni úgy, ahogy korábban. Szerencsére védőfelszerelést maradéktalanul tudtunk biztosítani a kollégák részére. *„Ez a mi ügyfélkörünkre nagy hatással volt, és ellehetetlenítette őket a megszokott létfenntartásuktól. Ezt a hiányt igyekezte a két szolgálat enyhíteni. Ennek egyik nehézsége a létszámunk hiánya is volt, mivel a megszokott négy fő helyett csak ketten dolgoztunk a vírushelyzet miatt. További nehézséget jelentett a hajléktalanellátó intézmények lezárása. Ügyfeleket nem tudtunk sok esetben a számukra megfelelő intézményben elhelyezni, mivel azok nem fogadtak új ügyfeleket.” /Jónás Viktória, szociális munkatárs/*

3. Elvonulás

Októberben szükségesnek látszott, hogy az épp aktuális helyzet ellenére az éves szakmai elvonulásunkat megtartsuk. Fontos volt mindez azért, mert a Léthatáron Alapítvány utcai gondozó szolgálatában történt személyi változás, illetve, a szolgálatvezetője személye is ebben az évben változott. Mindemellett az aktuális krízisidőszak kezdete, a szakmai protokollok

átbeszélése és az új koronavírus járvány első hullámainak a tapasztalatai a kellő témát biztosított a kétnapos elvonulásra.

Szó esett a terepen töltött munkaidőről, a társintézményekkel való együttműködésekéről, új adminisztrációs kihívásokról (TAJ-bejelentés) és a szállításokról is. De beszéltünk az átmeneti szálló szakmai programjáról is részletesebben, a két szolgálat ügyfelei közötti elmosódott határokról, ételosztásokról, a célzott adománygyűjtésekről és a megakadt ügyvitelekről is.

4. Pályázatok

4.1. *„Közterület helyett emberibb körülmények”*

A 2020-as tárgyévben egy esetben nyújtottak be pályázatot a Menhely Alapítványhoz a kollégák. Ebből a támogatásból egy ügyfelünknek segítettünk szeretett kutyusát kihozni a kutyamenhelyről.

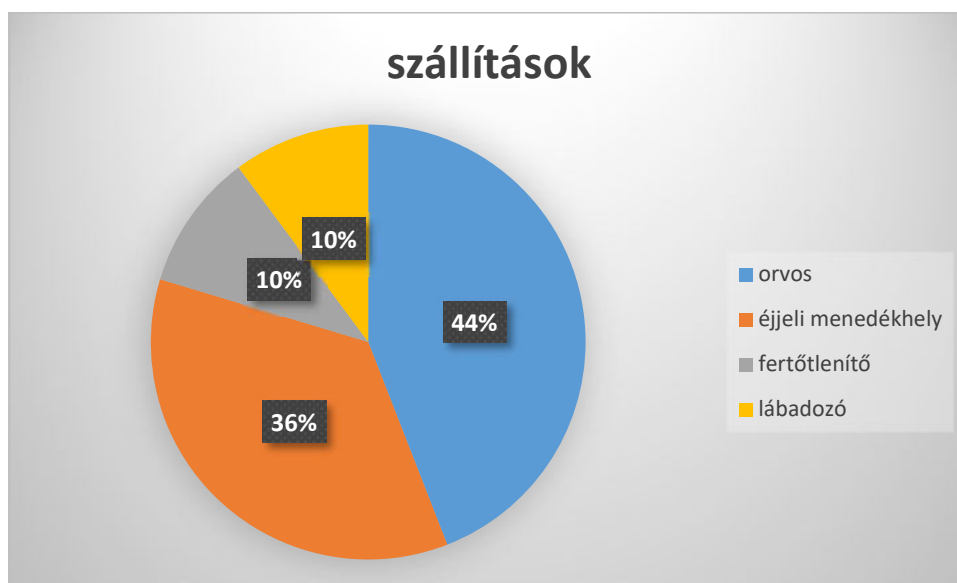
4.2. *Téli krízis*

A 2020-as évben a Szociális és gyermekvédelmi Főigazgatóság nem írta ki a korábbi években általunk mindig megpályázott „téli krízis támogatást”, melynek megpályázott összege egységesen háromszázezer forint volt. Ennek ellenére az alapítvány egyéb forrásokból megpróbálta biztosítani ezt a kieső pályázati forrást, hiszen az ügyfeleinknek továbbra is szüksége volt, az itt megvásárolt eszközökre, holmikra. Az ügyfeleknek ezáltal meleg alsóruházatot, cipőt, takarót, hálósákokat, vízálló fóliát tudtunk biztosítani. A látogatások folyamán mindig hőálló badellában tárolt meleg teával érkeztünk ügyfeleinkhez, ezzel is elősegítve a tél átvészelését. Vitaminnal is támogattuk ügyfeleink szervezetének erősödését, emellett a Magyar Élelmiszerbankkal való együttműködésnek köszönhetően, több alkalommal tudtunk tartósélelmiszert is osztani ügyfeleinknek. A krízisidőszakot ebben az évben nehezítette, hogy a koronavírus járvány miatt sok intézmény lezárt, felvételi zárlatot rendelt el, illetve az éjjeli menedékhelyek is állandó ügyfelekkel és fix ágyakkal működtek. Így még inkább fontos volt, hogy azoknak az embereknek, akik az utcán vészelték át a téli hónapokat, tudjuk biztosítani az ehhez szükséges dolgokat.

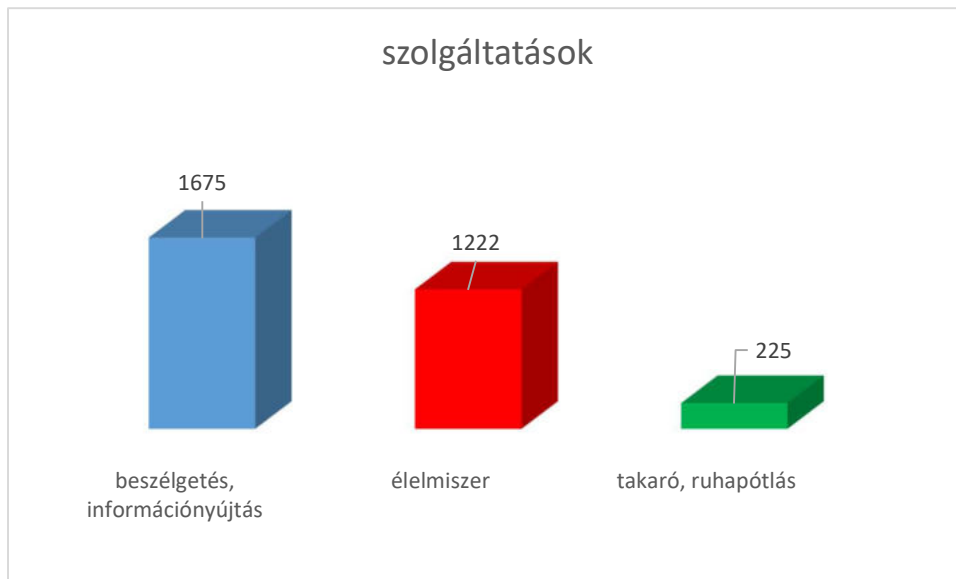
5. Utcai gondozó szolgálat statisztikái

A Léthatáron Alapítvány utcai szolgálata százkilencvennégy utcán élő ügyféllel foglalkozott a 2020-as évben. Az utcai szociális munkások kilencvennégy helyszínt látogattak meg, összesen kettőezer-kettőszázhuszonegy alkalommal, és hatvanegy új ügyfelet regisztráltak.

Ha a szállításokat nézzük, akkor látszódik, hogy elsősorban egészségügyi állapotban történő romlás miatt volt szükség a kollégák segítségére. Összesen ötvenkilenc szállításra került sor a tavalyi évben, melynek hangsúlyos részében orvoshoz való eljutást segítettek elő a szociális munkások. Az éjjeli menedékhelyekre (fapadra) való szállítások mindig nagyobb rábeszélést igényelnek, hiszen az utcán élő ügyfelek tele vannak rossz tapasztalatokkal, előítéletekkel, így inkább akkor kerül szóba ez a lehetőség, amikor lehül a levegő, és a szabadban való kinti lét már nem tűnik annyira vonzónak.



Azokat a szolgáltatásokat nézve, amik elősegítették az ügyfelek lakóhelyükön maradását, komfortosítását, látható, hogy az élelmiszer osztása, - ami javarészt tea-, meleg étel-, péksüteményosztásból állt-, volt a legnépszerűbb szolgáltatás, amit igénybe vettek. Ezen kívül nagy népszerűségnek örvend a ruhák pótlása, illetve a takarók osztása is, főleg a hidegebb idő beköszöntével.



Az elmúlt évek tapasztalatai szerint egyre több hajléktalan ember él tartósan, több éve utcán, közterületen. Ez szoros összefüggésben van a szociális és egészségügyi intézményrendszer működésének hiányosságaival. A közterületen élő emberek számára az utcán dolgozó szociális munkások igyekeztek megfelelő elhelyezést kínálni. Speciális problémáik miatt sokszor előfordul, hogy nem tudják igénybe venni a meglévő ellátási formákat. A közterület adta szabadság után nehezen tudnak beilleszkedni az ellátó rendszer intézményeibe, még egy éjjeli menedékhely szabályrendszerébe is. Ezek közé tartozik az alkoholfogyasztás, valamint az esti beengedés időpontjának figyelembevétele.

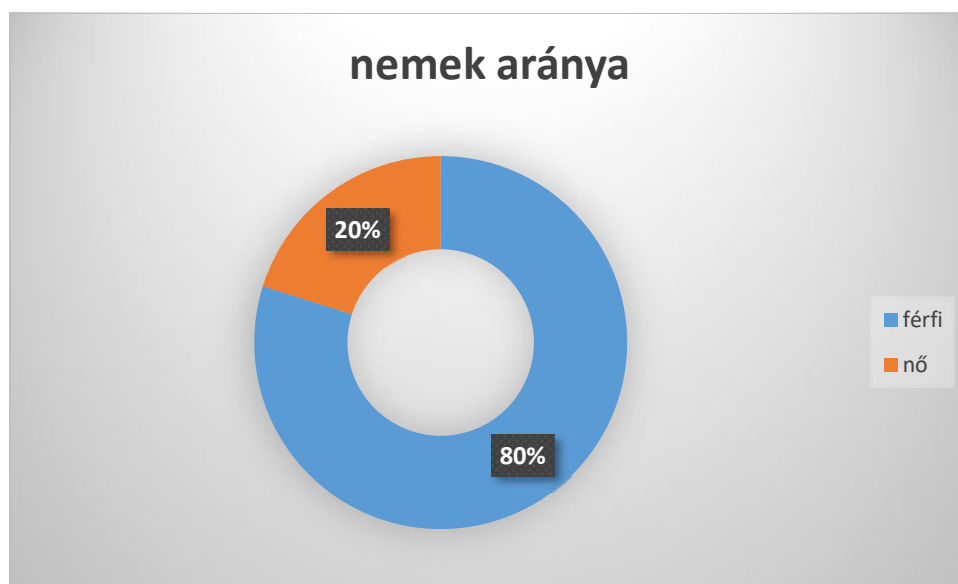
A kliensek egészségi állapota gyakran elkésérítő, rendszertelen táplálkozásuk, legyengült szervezetük miatt télen fokozott fagyásveszélynek vannak kitéve, illetve életmódjukból adódóan egyéb betegségeik egyre komolyabbá, gyógyíthatatlanná válnak. Az étkezéshez való hozzásegítés, esetenként péksüteménnyel vagy meleg étellel való ellátás mellett, vitaminokat osztottuk ki étrendkiegészítőként, hogy beépüljön szervezetükbe, ellenállóbbá téve immunrendszerüket.

Az elmúlt időszakban a munka egy részét az tette ki, hogy a megromlott egészségi állapotú ügyfelek mihamarabb megfelelő orvosi ellátáshoz juthassanak. A legjellemzőbb egészségi problémákat idén is a több éves „utcás életmódból” adódó általános fizikai leépülés okozta. Nagy számban előfordultak keringési elégtelenségből fakadó megbetegedések, trombózis, lábszárfekély, TBC, különböző élőködők által okozott bőrbetegségek, valamint ide tartoztak a légzőszervi megbetegedések is. Mindezek mellett általánosnak mondhatóak a

mentális és pszichés eredetű betegségek, alkoholizmus, valamint a traumás eredetű sérülések. Ha valaki kórházba kerül, szolgálatunk alapvető tisztasági csomagot biztosít a számára.

A helyszínek többnyire – a kerületek adottságaiból fakadóan – sűrűn lakott, közlekedési csomópontokon, vagy amellet, illetve panelházas területeken találhatóak. Az itt élő ügyfelek többnyire ad hoc módon lépcsőházakban, illetve parkokban alszanak. Akik saját döntésükből adódóan mégis a közterületet választják (és nem fogadják el a felajánlott bentlakásos intézménybe szállítást), azoknak a megvásárolt fólia és hálósák az időjárás viszontagságait (eső, hó, szél, hőmérséklet) segít átvészelni és megelőzhetjük vele a hypotermia kialakulásának kockázatát.

A legidősebb ügyfél egy nyolcvan éves férfi, míg a legfiatalabb ügyfél egy húsz éves férfi volt. A látogatott ügyfelek átlag életkora negyvennyolc év.



A legtöbbet látogatott ügyféllel az év során száztizenöt alkalommal találkoztak kollégáink, átlagosan egy fővel tizenegy alkalommal találkoztak, de ebbe beletartoznak azon ügyfelek is, akikkel az első találkozást nem követte több.

2018. október 15. volt a napja, hogy a már korábban is létező szabálysértési törvény módosítására került sor. Bár a törvény hatályban van, tényleges intézkedés, ismert ügyféllel szembeni eljárás nem történt az ellátási területen.

5.1. Esetleírás

Lilivel és párjával, Pistával akkor ismerkedtem meg mikor ide kerültem 2019 májusába az a alapítványhoz.

Ekkor semmilyen bemutatás vagy esetátadás nem történt így tényleg elmondható volt, hogy a közös munkát teljesen nulláról kezdtük. Így utólag azt gondolom ennek pozitív hozama volt, hogy tiszta lapot kaptak és a segítő kapcsolatot nem tudta befolyásolni előzmény.

Mind a 2019-es és a 2020-as év nagyon intenzív volt velük kapcsolatban, kimondottan Lili egészségügyi állapota miatt. A páros a tizenharmadik kerületben egy elhagyatott magaslati vasúti töltésen a Váci út felett élt. Pista egyik nagy tehetsége, hogy kunyhóépítéshez nagyon ért. Lenyűgöző volt látni, hogy a semmiből épített fel egy kályhát, amit úgy alakított ki, hogy még tűzhely része is volt. Ez a szenvedélye, nagyon szeret ezekről a dolgokról mesélni.

Lassan, ahogy haladtak előre a találkozások úgy vált világossá számunkra, hogy itt egy aktívabb gondozásba kell kezdenünk. Pista mindig is nagyon Önálló volt, kereste a pénzt. Lili egyre többet panaszkodott egészségügyi problémáira, így elkezdtük a gondozási folyamatot ennek a mentén. Mint kiderült nem volt háziorvosa, az előző orvosa nem vállalta tovább mivel vállalhatatlanul viselkedett Ő és a párja vele. Ekkor kísértük a Hajléktalanokért Közalapítvány háziorvosi rendelőjébe. Mivel egy nagyon lelkiismeretes doktornőt kapott minden kivizsgálást elindított nála. Ekkor még nekünk is új volt nem ismertük Lili képességét, mit tud és mit nem elintézni. Sajnos nagyon gyorsan kiderült, hogy egyedül nem megy ezek a dolgok után, de ha mi elkísérjük, akkor nagyon szívesen teszi. Kiderült, hogy nagyon komoly tüdő, máj és szív betegsége van. A kivizsgálások végeztével végül kórházba is került. Látogattuk. Elmondta, hogy nem szeretne vissza menni a kunyhóba és mi ebben támogattuk. Elintéztük, hogy felvételt nyert rögtön a kórházból a BMSZKI Váci úti speciális fapadra. Ekkor kicsit fellélegeztünk, hogy sikerült az egészségügyi állapotát a kórházban feltérképezni és intézményi keretet választott lakhatásul.

Ez nem tartott sokáig. Két hét után visszaköltözött a kunyhóba. Mondogattuk, hogy ez nem a legszerencsésebb mivel a súlyos szervi bajainak egy kontrolláltabb környezetre lenne szüksége, de váltig állította, hogy nem lesz semmi baj, szedi majd a gyógyszereket. Pista mindvégig abban támogatta, hogy költözzön szállóra és rendezze magát egészségügyileg. Sok esetben Pista mondta mi a gond Lilivel, kérte vigyünk orvoshoz.

Ekkor kezdődött egy ismétlődő mintázat a gondozási folyamatban. Lili bekerül kórházba, ott pár hétig el van és látogatjuk, kórház után mondogatja, hogy menne a BMSZKI

Váci úti fapadra, kikerül a kórházból vissza a konyhába és már nem szeretne költözni sehova, állítja, hogy szedi a gyógyszereit, de állapota gyorsan romlik és újra kórházba kerül. Nem értettük mi történik, hogy ez a minta többször is ismétlődött hiszen minden segítséget megkapott, hogy az egészségügyi állapota stabil legyen. Kísértük háziorvoshoz, lett közgyógykártyája és még a gyógyszereit is együtt váltottuk ki. Később kiderült, hogy mi okozza azt, hogy bele kerültünk ebbe a spirálba. Lili úgy gondolta, hogyha kiengedték a kórházból az azt jelenti, jól van és nincsen szüksége a gyógyszereire, hiszen a fejében azt képzelte, hogy meggyógyult. Mikor kérdeztük, hogy szedi e a gyógyszereit inkább füllentett róla. A gondozási folyamatunk nagy része azzal telt Lilivel kapcsolatban, hogy próbáltunk betegségtudatot plántálni belé, hogy felfogja a gyógyszerei nélkül az életét kockáztatja.

Minden kórházba kerülésének a körülménye egyre súlyosabb és súlyosabb volt. Az állapota drasztikusra romlott ezen alkalmakkor. Pista nagyon nehezen viselte, hogy Őt jobban izgatja Lili egészségügyi állapota, mint Lilit. A kapcsolatuk 2020 tavaszára megromlott. Pista egyre önállóbb lett, de Lili csak a konyhóban feküdt és nem mozdult ki. Ekkor jöttek Pista életébe a barátok így még jobban eltávolodtak. A drasztikus utolsó lökést a kapcsolatuknak az jelentette mikor is a területet, amin éltek felvásárolták és a konyhójukat ledózerolták. Nem volt hova menniük. Pista elment vidékre dolgozni. Lili egy sátorba költözött a volt konyhójuk mellé. Ekkor Lili elkezdett sokat inni. Pista hetente meglátogatta és kérte, hogy menjen szállóra. Sokszor hozott neki ételmezt ilyenkor. Minket is gyakran keresett telefonon, hogy próbáljunk Lilinek segíteni.

Lili elutasító volt bármi féle segítséggel szemben. Arra várt, hogy Pista visszaköltözzön hozzá és újra együtt legyenek. Siratta a régi konyhót is. Napi szinten jártunk hozzá mivel az eddig is kritikus egészségügyi állapota gyorsan romlott a gyógyszerek hiánya és az erős alkoholizmus miatt. Lilit ez nem érdekelte. Előfordult, hogyha meglátogattuk a macskáiról szívesen beszélt, de amint más témát érintettünk elhallgatott és nem folytatta a kommunikációt. Pár hétig ment ez így mikor is újra megtalálták Lilit, hogy a sátra magán területen van, mennie kell. Ez volt a végső lökés nála, elveszette az utolsó helyet is ahol tudott lakni. Ekkor még két napig ült a Duna Pláza előtt és várta Pistát. Rájött, hogy nem fog jönni és engedte, hogy orvoshoz vigyüek. A tüdejének csak a fele működött, mert a másik része meg volt telve vízzel. Kevesebb, mint 45 kilogramm volt. Kórházba utalták.

Lili a nyarat kórházban töltötte. Heti szinten látogattuk, mert más nem tette. A kórházban előfordult, hogy már arról beszéltek nekünk az orvosok, hogy Lili életének vége lesz hamarosan, de csodák módjára túlélte. Két hónapig rehabilitálták, gyógyszert állítottak be neki

és táplálták. A kezelés vége felé futott be Pista. Megijedtünk, mert féltünk ez Lilire olyan hatással lesz, hogy visszamegy vele az utcára, de Lili nem ezt választotta. A kórházból egyenesen a BMSZKI Váci úti speciális fapadjára szállítottuk. Ezt Pista is elfogadta, sőt látogatta is Lilit és csomagokat is vitt neki rendszeresen. Lili 2020 őszétől stabilan lakója intézménynek ahol van hetente háziorvosi ügyelet és segítik a gyógyszerelésben. Az év folyamán nem került többé kórházba. Napi szinten átlátogat a nappali melegedőnkbe, intézi ügyeit. Pistával tartják a kapcsolatot, aki erősíti Lilit abban, hogy ne költözzön ki és figyeljen az egészségi állapotára. /Jónás Viktória, szociális munkatárs/