

Szakmai beszámoló

Léthatáron Alapítvány

2021.

Isola Éjjeli Menedékhely 2. oldal

Utcai gondozó szolgálat 22. oldal

Szakmai beszámoló 2021.

Léthatáron Alapítvány 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
10. Részlet a szakmai beszámolókból

Bevezető

Alapítványunk éjjeli menedékhelye 2021-ben is elkötelezett volt amellett, hogy szakmailag a legtöbbet igyekezzon megtenni a hajléktalan embertársaink ellátásában, komplex problémáiknak a megoldásában, enyhítésében.

Emellett folytatva a 2020-as évhez hasonlóan, igyekeztünk végig megtartani a klasszikus rendünket, minimális változásokkal működni. Egyrészt, hogy Isola maradjon meg az a hely, ahova továbbra is 76 fő tudjon megpihenni, szolgáltatáshoz jutni. Másrészt pedig mert úgy tapasztaltuk az ügyfelek elmondásai alapján, illetve az éjszakai menedékhelyeknek szervezett rendszeres szakmai fórumok keretében is (Fapad team), hogy evvel gyakorlatilag egyedül is maradtunk a városban. Ezt éreztük a mindennapokban is.

Mivel a szokottnál többen érkeztek munkásszállókról, szorultak ki más szállókról férőhely csökkentés miatt, vagy sokan nem tudtak átmeneti szállásokra költözni, igyekeztünk helyben megoldani a felmerülő problémáikat. Ehhez fokoztuk az ügyintézés, kvázi fapados esetkezelések számát. Ezeket az év felétől még inkább is rendszerbe rendeztük, hogy jobban követhető legyen a dolog. Sajnos lehetséges, hogy ez kétélű dolog volt, mert érzékelésünk szerint - bár igaz, hogy sok helyen a vírus miatt szigorúbb feltételek voltak vagy kevesebb férőhely - kevesebben igyekeztek magasabb ellátási szintű intézménybe kerülni.

Konfliktusok terén is mozgalmasabb évet zártunk. Talán a stáb felállása, összeszokottsága is hozott magával egy erős egységes fellépést a házirend betartatásában. Talán a koronavírus bezártsága nyomta rá minden ügyfélre a kilátástalanságot még jobban. Vagy csak ismét egy olyan év volt, ami hullámokban eddig is megjelent. Sajnos nem mehetünk el amellett, hogy kollégánkat az év felénél támadás érte. Ez nagyon megviselte a stábot, amiből hónapok után tudtunk csak kijönni. Magával hozott így több változást is a második félév.

Ennek hatására is zárhattuk úgy az évet, hogy talán a legnehezebb évünk volt, de az is közrejátszik benne, hogy az év végére biztossá vált, hogy az utolsó karácsonyt szervezzük az uraknak. A sok nehézségben nagy segítség volt, hogy a stáb összeállt, létszám gondokkal, csak kivételes esetekben küzdöttünk és a stáb megtalálta a szupervizorral is a közös hangot.

Budapest, 2022.05.04.

Hegy Armand

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, ágy, érkezési sorrendben.
- Tisztálkodási lehetőség, törölköző, tusfürdő, toalett papír, 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, pénzbeli 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 az év feléig. Innentől többféle megoldással, de végig 2 fő volt a helyszínen.

2. Ügyfeleinkről

2.1. Igénybevételi napok szerint

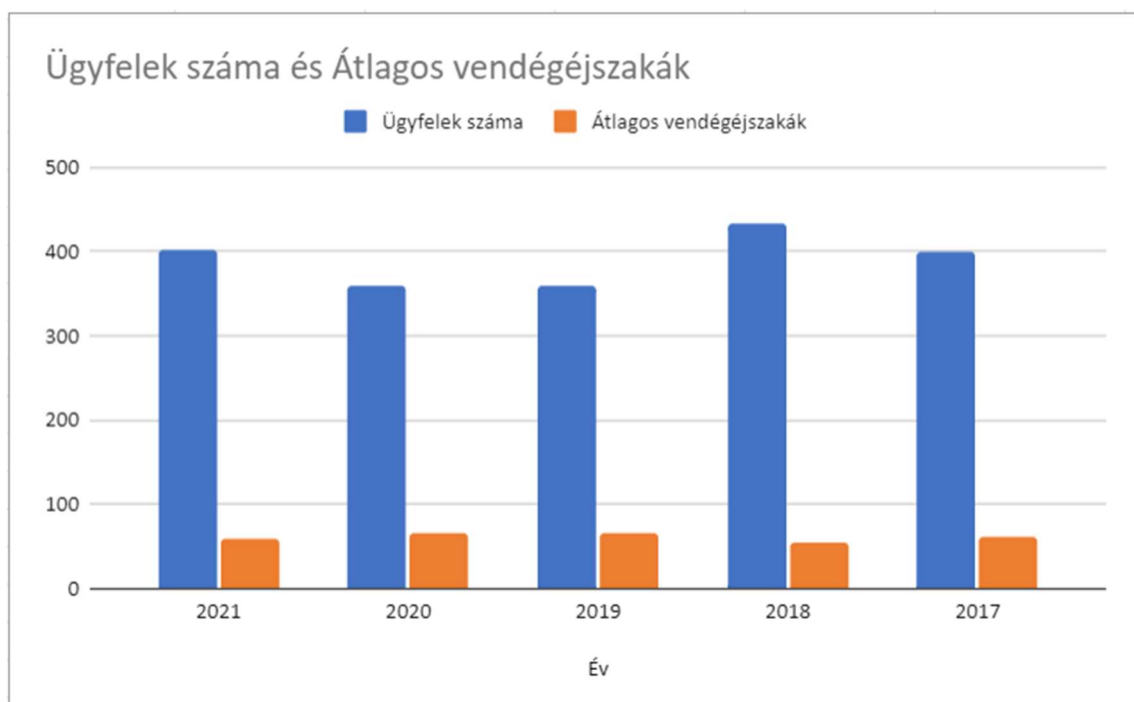
2020-ban **403** ügyfél vette igénybe szolgáltatásainkat. Ez 44 fővel több, mint az előző évben.

Az intézmény 87%-os kihasználtsággal üzemelt, a teljes évet tekintve **24060** alkalmat számlálva. Átlagos napi igénybevételi szám: **59** fő.

Pár érdekes kiemelés:

- az április végéig tartó krízis időszakig 98%-os kihasználtsággal működött az intézmény
- decemberben kényszerbezárás 5 napja torzítja a számokat, hiszen akkor 0 fő volt bent.
- Június 1. és december 1. között 81%-os kihasználtság volt, mindösszesen 1 alkalommal volt teltház
- a téli krízisidőszakban pedig az elmúlt évektől eltérően csökkent a létszámunk. 5 alkalommal volt teltház és a feljegyzéseink szerint ez volt az első olyan karácsony, amikor nem telt meg a szálló.

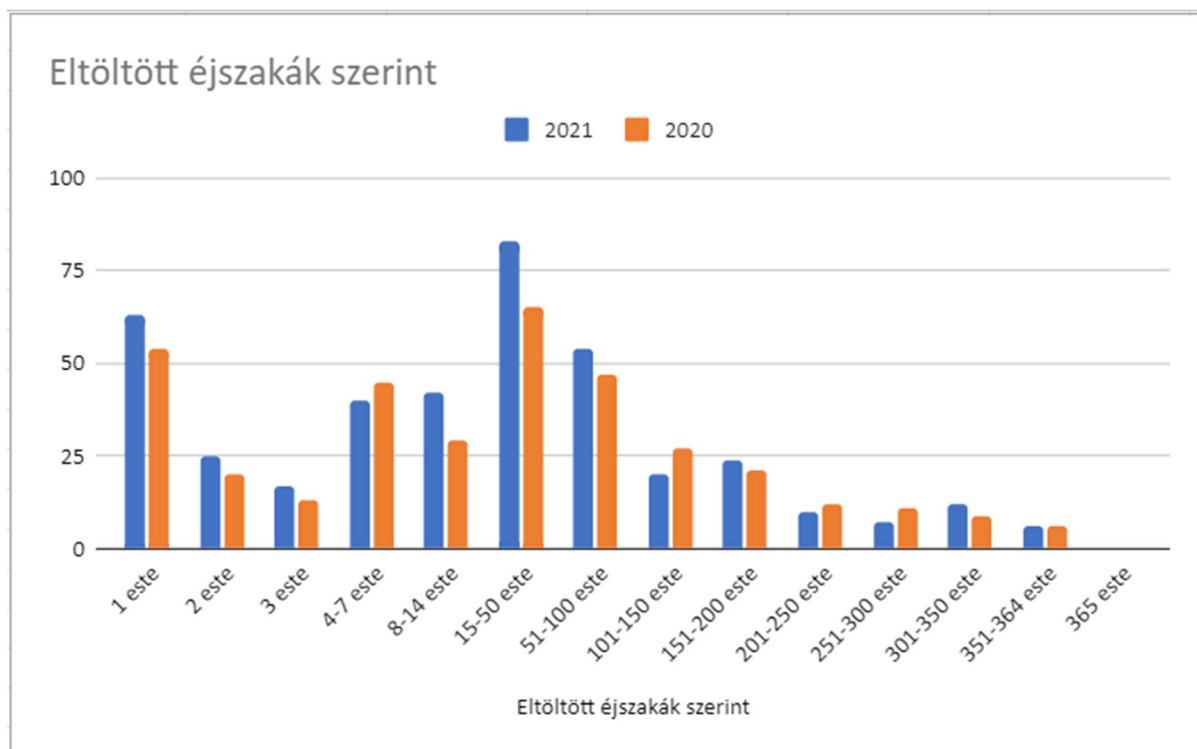
Év	2021	2020	2019	2018	2017
Ügyfelek száma	403	359	359	433	399
Átlagos vendégéjszakák	59	66	67	55	62



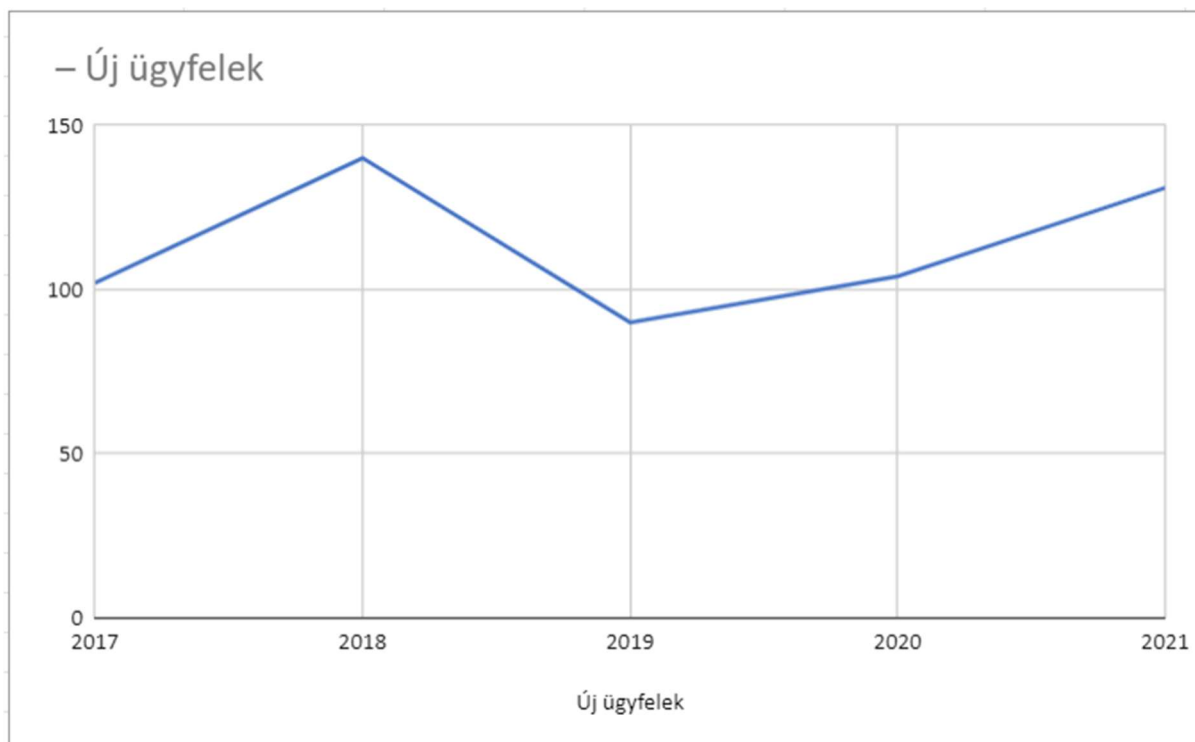
A létszám növekedés ellenére stabilnak mondható ügyfélkörre lehetett számítani az év nagyobb részében. Az új ügyfelek nagyobb része maximum 2 hét-2 hónap közötti időszakot töltöttek nálunk. Ezekbe az új ügyfelekbe azok is beletartoznak, akik a rendszerünkbe szerepeltek ugyan, de hosszú ideje máshol laktak, csak onnan valamilyen oknál fogva kiszorultak.

Eltöltött éjszakák szerint	2021	2020	2019	2018	2017
1 este	63	54	57	82	63
2 este	25	20	18	33	32
3 este	17	13	14	17	15
4-7 este	40	45	40	43	36
8-14 este	42	29	24	36	30
15-50 este	83	65	79	85	83
51-100 este	54	47	41	51	50
101-150 este	20	27	31	33	35
151-200 este	24	21	13	21	22
201-250 este	10	12	12	10	11
251-300 este	7	11	9	9	6
301-350 este	12	9	11	5	8
351-364 este	6	6	9	8	5
365 este	0	0	1	0	3

Az alábbi diagramból az látszik, hogy a legtöbben 15-50 nap között aludtak nálunk. Nőtt a 8-14 este, 15-50 este és az 51-100 este között nálunk alvók száma. Ugyanakkor idén is kiemelkedő az 1 éjszakás jogviszonyok száma. 63 fő mindösszesen ennyi alkalommal volt nálunk - szerencsére, ahogy szoktuk mondani - sokan ezek közül új ügyfélként regisztráltak, majd úgy látták mégsem ez a legjobb megoldás.



Az új ügyfeleink száma ismét növekedett. Összesen 131 fő volt a 2021-es évben. Ebből 92 fő a krízisidőszakban érkezett (év eleji és év végi). Azt gondolnánk, hogy a 35-ös életkor miatt, jellemzően alacsonyabb az új ügyfelek életkor - kvázi “bele korosodnak” Isolába, de ez nem így van. Az éves átlagéletkor 51 év, az új ügyfeleké pedig 49 év.



2017-102

2018-140

2019-90

2020-104

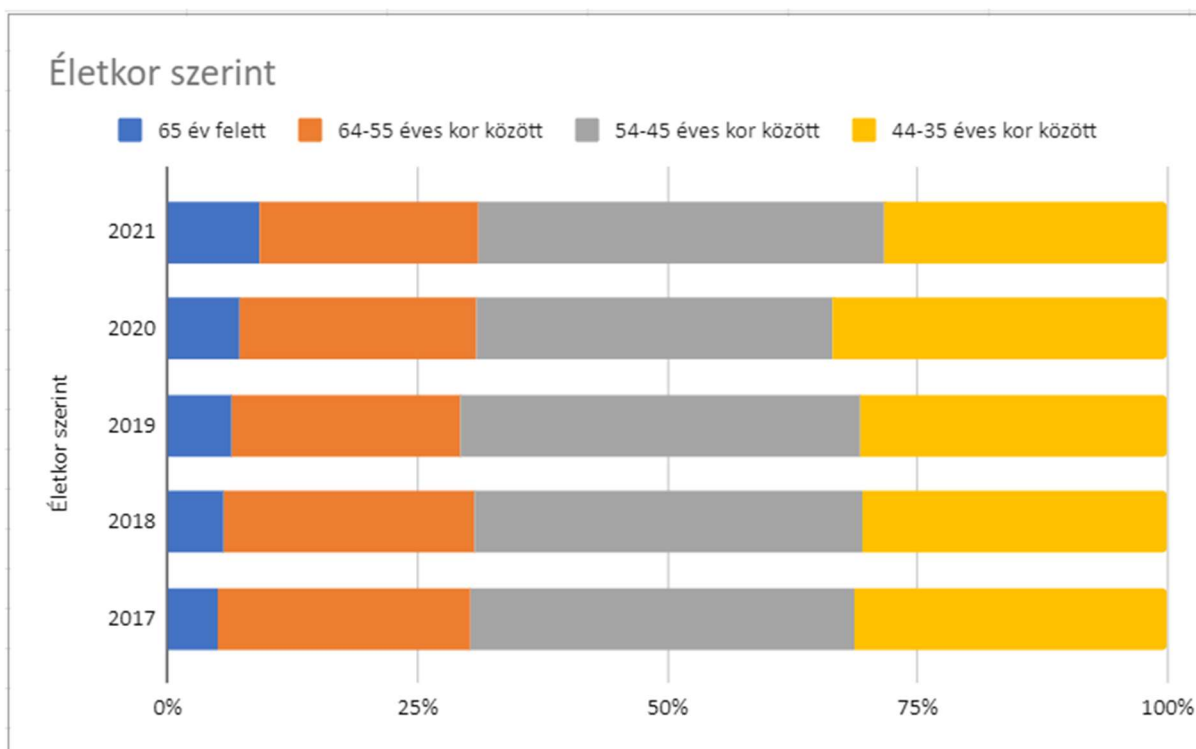
2021-131

2.2. Életkor szerint

Ügyfeleink döntő többsége aktív korúakból áll. A legfiatalabb ügyfelünk 1986-ban született a legidősebb ügyfelünk pedig 1942-ben.

Az elmúlt években ha nem is sokkal, de stabilan nőtt a 65 éven felüliek létszáma. Természetesen maga a hajléktalanság problémája is nagy gond, de a sok kettős diagnózisú ügyfeleink (szenvedélybetegek, pszichiátriai betegek) mellett a legnagyobb kihívást az idős ügyfeleink jelentik. Velük kapcsolatban sokszor azt érezzük, hogy ameddig csak lehet Isolán szeretnének lenni, de egyéb tervük, vagy hajlandóságuk a közös munkára már nincs.

Életkor szerint	2021	2020	2019	2018	2017
65 év felett	37	26	23	24	20
64-55 éves kor között	88	85	82	109	100
54-45 éves kor között	164	128	144	168	152
44-35 éves kor között	114	120	110	132	124



Ahogy már olvasható volt: az átlagéletkor 51 év.

2.3. Egészségügyi problémák

Pszichiátriai betegséggel élők

Nagy számban vannak jelen a szállón minden nap olyan ügyfelek, akik különböző mentális és pszichés problémákkal küzdenek. Ehhez bár viszonylag hozzászoktak, mind a kollégák, mint az ellátottak, de továbbra is több konfliktussal járt a jelenlétük. A határok kitolása, a személyes beszélgetésekbe fordított energiák folyamatos dilemmák a stábben. Több esetben is előfordult, hogy annyira zavaró, vagy veszélyes lett ezen ügyfelek viselkedése, hogy nem tudtunk más eszközhöz nyúlni - kizártuk a szolgáltatásból, egészen addig, amíg nem látogatja meg kezelőorvosát és szedi a gyógyszereit.

Ez sajnos minimális esetben történt meg, de más eszközünk nem volt.

Szenvedélybetegséggel élők

Általános probléma, mint talán a legtöbb hajléktalanszálló életében. Szerhasználó ügyfelünk talán nem lett több. Jól elkülöníthető csoportot alkotnak a szállón, zömében 35-45 éves kor közöttiek. Érzékelésünk szerint a szálló mellett, vagy a szigeten csökkent a létszámuk, de de a napi működésben sokkal többet kellett velük foglalkozni.

A rendszeres alkoholfogyasztók száma változatlanul magas. Ebben nem segített az sem, hogy sokan veszítették el munkájukat a vírus alatt, akár napközben is a szálló környékén voltak. Az elkeseredettség, a megküzdési stratégia és sajnos a masszív fogyasztó körhöz való “csapódás” következménye is lehetett az, hogy több alkalommal volt ebből probléma a szállón belül is.

Fertőzések, fekélyek

Gyakori probléma a különböző fertőzések, 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 igénybe vevőit is zavarja. Ilyenkor csak akkor tudjuk beengedni következőnek, ha hoz igazolást arról, hogy volt kezelésen, kötözésen.

Az évben két főnél sem sikerült a kellő nyomást, hatást elérni és mindkét eset súlyos amputációval végződött. Pedig a kezdő probléma abszolút orvosolható lett volna, ha komolyabban veszik a problémát.

Hepatitis szűrés volt több alkalommal is a szállón. Tudomásunk szerint három fő kezelése folytatódott, vagy indult el.

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 szűrte a szálló előtt a Málta Tüdőszűrő busza, amit már napokkal előtte hirdettünk, de kiugró lelkesedést így sem sikerült elérnünk.

Időskorúak

Természetesen nem egészségügyi probléma, viszont több olyan idős ügyfelünk is volt, van, akiknek komplex segítségnyújtásra lenne szükségük. Vizelet és széklettartási problémák, demencia stb.

Úgy látjuk itt van az egyik legnagyobb hiány az ellátórendszerben. Hova mehet egy jövedelem nélküli, már nem aktív korú ügyfél. Hol tudják kezelni a betegségeit. Holt tudnak komplex segíteni neki. Sajnos ez a csoport nagy számban mozgott közvetlenül a szálló mellett. Sokuk hetekig a szigetről sem ment ki.

2.4. Munkaerőpiaci helyzetkép

Bár külön felmérést nem készítettünk, mégis napi szinten tapasztaltuk, hogy sokan jövedelem nélkül rendelkeznek, illetve sokan úgy érkeztek hozzánk, hogy megszűnt a munkahelyük és nem tudták fizetni a korábbi szállásukat.

Jellemző jelenség volt korábban, hogy a hajnali 4 órás nyitáskor sokan távoztak különböző munkavégzések céljából. Ez a szám minimálisra csökkent.

A jövedelmi helyzethez kapcsolódik az is, hogy a már nem aktívkorúak döntő többsége jövedelem nélkül él és gyakorlatilag ezért is támaszkodik mindenben az Intézményünkre. Nyugdíjszerű járulék a szállóra 3 főnek érkezik, rajtuk kívül nagyjából 5 ügyfélről tudunk, aki ilyen rendszeres jövedelemmel rendelkezik.

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 fenyegetssék, sértegetssék. 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.

Szolgáltatásból kizárások	2021	2020	2019
1 nap	226	109	109
1 hét	141	63	56
Teames kitiltás	91	70	44
Riasztások	2021	2020	2019
Biztonsági szolgálat	16	18	14
Rendőrség	30	19	16

A számok is azt mutatják, hogy ebből a szempontból is nehezebb évet zártunk. Majdnem napi szinten volt gond az intézményen belüli alkohol, vagy kábítószer fogyasztással. Növekedett a teames kitiltások száma. Jellemző volt idén az is, hogy 1 vagy 7 napos kitiltásból lett teames kitiltás, az ügyfél együtt nem működése, agressziója miatt.

2019-ben 209, 2020-ban 242, 2021-ben pedig 458 kitiltás volt a szállón. Ez kimondottan magas szám.

A házirend szigorú és egységes betartása jött abból is, hogy az előző év nehézségeivel szemben felállt egy szinte azonos határokkal, megközelítéssel bíró szakmai stáb. Az összeszokottság és a határozott fellépés következménye is lehet ez. Ugyanakkor többször visszatérő dilemma volt, hogy külső segítséget - Multialarm, rendőrség - csak a legvégső esetben hívtak a kollégák. Ez sokszor nehezebbé tette a probléma helyben való kezelését is.

Sajnos több olyan esemény is történt, aminek következtében rendőrségi feljelentést kellett tennünk.

4. A szociális munkás team

A team egy fő intézményvezetőből, és 5 fő teljes állású szociális munkatársból áll. Evvel a teljes létszámmal indultunk az évben, ami megkönnyítette mind a beosztást, mind egyéb szakmai előrehaladásokat is. Az évet két részre bontanám. Júniusig 1 fő távozott és 1 érkezett. Majd a sajnálatos támadás miatt 1 fővel bővült a szakmai stábunk.

Az évben 14 fő helyettesítő kolléga segítette a munkánkat. Közülük 4 fő volt, aki korábban nem dolgozott az éjjeli menedékhelyen korábban, így a betanulásra, munkafolyamat felvételére nem kellett külön energiákat fektetnünk.

4.1.Munkarend

A munkaidő vissza visszatérő formája, hogy 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.

Ebbe érkezett az a változás a 2020-as év végén, hogy fix munkatárs látta el a hétköznapiakon a 14-22 óra közötti időszakot, míg a többiek 17-9 óra között dolgoztak. A két 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.

Február hónapban visszatértünk a rövid-éjszakás felálláshoz, ami egészen június végéig így volt.

Ezután folyamatosan 2 kolléga volt a helyszínen. Előbb hármas forgásban 14-22, 17-9, 22-8, majd mindkét ügyelet 16-8 óra között dolgozott.

Egy táblázatba szedve így nézett ki a működésünk:

01.01.-07.20.	14.00 - 22.00 Rövid	17.00 - 9.00 Éjjel	
01.21.-08.31.	14.00 - 22.00 Rövid	17.00 - 9.00 Éjjel	22.00 - 8.00 3.ügyelet
09.01.-11.14.	1.ügyelet 17:00-9:00	2.ügyelet 17:00-9:00	
11.15.-12.03.	1.ügyelet 16:00-8:00	2.ügyelet 16:00-8:00	
12.04.-12.08.	Nappalos 8:00 - 19:00	Éjszakás 18:00 - 8:00	Zárt intézményben ügyelet
12.09.-12.31.	1.ügyelet 16:00-8:00	2.ügyelet 16:00-8:00	

4.2. Szociális munka a szállón, ügyintézkések

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.

Kiemelten segítettük a családi kapcsolattartás lehetőségét a délutáni-kora esti órákban.

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

Az ügyintézés megemelésében segített a fix stáb jelenléte és az év második felében talán az is, hogy reggelig két kolléga látta el az ügyeletet. Közös táblázatunk szerint közel 100 alkalommal több ilyen segítségnyújtásra volt lehetőségünk.

Ügyintézesek (igazolások) - 2021	
Iratok pótlása	13
Szállóhasználati igazolás	95
Jogosultságok, pénzbeli ellátások	94
Lakcím bejelentés a szállóra	16
TAJ zöldítés	27
Egyéb (nyomtatás, fénymásolás, levélírás, kapcsolattartás, munkahely keresés)	25

Összesen: 270

Sikerként könyvelünk el minden apróságot, amiben tudtunk segíteni, vagy előrelépni. Tudjuk, hogy nem ez a szálló típusnak kellene végcélnak lenni az ügyfeleink részére, de úgy éreztük, hogy mivel sokuknak máshol erre nincs lehetősége.

Talán ami sikertelenség, hogy nagyon kevés ügyfelünket sikerült akár átmeneti szállásra juttatni, illetve rávenni, hogy legalább felvételizni menjen el.

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.

A team ülés felépítés:

1. óra személyzeti, technikai, ellátmány jellegű teendők.
2. óra kitiltások, problémás ügyfelek.

3. óra ügyfelekkel kapcsolatos dilemmák, teendők.

A stáb az év első felében Simon László szupervizorral, majd Sárdi Dóra szupervizorral dolgozott együtt. A váltás a megélésünk szerint kellett, sokat javult a közös munka. Az intézményvezető Oláh Szilvia szupervizorral dolgozott együtt.

5. Technikai dolgok

5.1. Technikai személyzet

A takarítási, ételosztási feladatokat 3 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. Sajnos ebben a munkakörben most nagy volt a fluktuáció. 4 fő érkezett és 3 fő ment el az évben.

A karbantartási feladatokat 1 fő látta el állandó heti többszöri rendszerességgel és persze minden olyan munkához amihez kellett, hívtunk külön szakembert is. Karbantartó terén is vlt személyi változás - Balla Balázs helyett Klein János látta el a feladatokat.

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, a Duna felőli kerítések teljes megerősítése.

Sajnos az év nagy részében ezek a feladatok csak a szinten tartásra voltak elegendőek. Mind a festések, mind a mosdók állapota, bármilyen felújítás után rohamosan romlott. Nagyobb beruházásokra nem volt lehetőség.

5.3. Pályázatok

Pályázatunk nem volt.

Fertőtlenítőszeret központi elosztásból rendszeresen kaptunk.

Támogatóink segítségével is tartottuk karban a gépparkot, vagy kaptunk adományba szárítógépet. Természetes, amikor nem vettünk saját költségen.

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. 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 Községi Kórház Zrt. Környezetgazdálkodási ágazata két havi rendszerességgel biztosít konténert, melybe a szálló körül összeszedett szemetet tehetjük.
- 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.
- Rengeteg civil támogatónk volt

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 egyéb változást már nem hozott a vírus jelenléte. A nyitás, zárás időpontja változatlan volt. Lényegi változás a korábban megszokottaktól a turnusos étkezés volt este.

18-19, 19-20, 20-21 óra között lehetett vacsorázni az étkezőben, így egyszerre 25 főnél nem volt bent több ügyfél.

Érkezéskor fertőtlenítő, hőmérés és maszkhasználat volt. Ezeket a jogszabály adta lehetőségekhez mérten engedték el, vagy csökkentették.

Megbetegedésekről nem tudunk, illetve nem is teszteltünk az ügyfelek körében.

8. Részletek a kollégák szakmai beszámolóiból

Zárásként pár gondolat a kollégáktól a munkánkat érintő dilemmákról.

Az idei évben a mindennapi munkában legnagyobb változást az hozta, hogy az éjszakai ügyeletben mindig két munkatárs dolgozik egy időben. Ez jót tesz a szakmai munkának, az ügyelet alatti konfliktusok hatékonyabb kezelésének, azonban ennek a változásnak az apropóját egy támadás adta. Kérdés, hogy mennyire vagyunk biztonságban a munkahelyünkön? Ehhez társul a konfliktusok során hívott biztonsági szolgálat esetleges megjelenése és fellépése. Több fenyegetés is érte a kollégákat az ügyfelekkel az utcán való találkozás során. Ezekkel kapcsolatban a feljelentés után sem történt sok minden a hatóságok részéről.

Az intézmény bezárása és az azt megelőző kommunikáció a vezetőség oldaláról lehetett volna egyértelműbb. Ez a stáb részéről felmerülő kérdések ellenére sem történt meg. A bezáráshoz kapcsolódóan kíváncsi vagyok, hogy stáb szinten, hogyan sikerül levelezni az utolsó hónapokat, illetve ennek híre milyen dinamikát hoz az ügyeletekbe, az ügyfelek viselkedésére milyen hatással lesz a hír.

Az ügyfelekkel kapcsolatban leginkább az foglalkoztat, hogy sikerül-e a legrászorultabbakat időben számukra megfelelő, más intézményben elhelyezni Isola bezárása után.

Nos dilemma is volt bőven ebben az évben több esetben, ami felsőbb döntés volt nem tudtam egyetérteni, mert az én szakmai meglátásaimtól nagyon távol álltak. S az élet úgyis alakította a körülményeket, hogy kihozza belőlem a változtatást.

Dilemmáimnak és kétségeimnek gyakran hangot adok, de akkor most igyekszem kiemelni a legfőbb bizonytalanságokat és kérdéseket, amik a mindennapi munka végzése során újra és újra felmerülnek. Az ügyfelekkel való kapcsolódásom és ahhoz való hozzáállásom okozza a legtöbb kérdést bennem. Nehezen érzem hol a határ a között, hogy segítek és az adott kérdésre, problémára adok választ vagy inkább csak gondoskodom róluk és ezzel még inkább kiszolgálom a tehetetlenségüket. Nem tekintek rájuk gyerekként, mégis az jön vissza legtöbbször, hogy „ez nem óvoda, ők pedig nem kisgyerekek”.

Az ügyfelekhez való kapcsolódásom legfőbb eszköze a humor és viccelődés, ami azért okoz bennem néha elégedetlenséget, mert igazán máshogy nem segítek a mindennapok során azon kívül, hogy okozok nekik pár kedves pillanatot. Kérdésekkel, kérésekkel az életükkel kapcsolatos praktikus vagy hivatalos ügyekkel nem keresnek meg és én sem érzem magamban azt a szakmai tudást és az ellátórendszerre való rálátást, hogy releváns segítséggel és információkkal szolgáljak.

Isola működése többször elgondolkodtat, mert folyton azt hangsúlyozzuk, hogy ez egy alacsony küszöbű ellátás, egy elég leharcolt éjjeli menedékhely, ide az emberek csak pihenni járnak be, de közben érzem a nyomást, hogy valamit kezdeni kellene az emberekkel. Valamerre terelni őket, segíteni a boldogulásukat, de emellett oldja meg maga és járjon önállóan utána a dolgoknak, hiszen felnőtt, munkaképes, az életét irányítani alkalmas ember. Szóval az én szerepem miben lenne igazán?

Motiválni és többet beszélgetni, rendben, de itt jön képbe újra a bizonytalanságom, hogy nem látok rá igazán az ellátórendszerre és nem ismerem a lehetőségeit. Ekkor pedig újra felerősödik bennem a kétely, hogy valószínűleg nem vagyok a számomra megfelelő helyen, mert plusz erőfeszítést a munkán kívül, ami arra kellene, hogy tájékozottabb legyek nem fordítok Isolára, a hajléktalanellátásra.

Az ellátórendszerrel kapcsolatban nincsenek dilemmáim, inkább csak mérhetetlen szomorúság és tehetetlenség érzés tölt el, hogy nem alkalmas intézmények működnek, csak olyan „tűzoltó” szolgáltatások vannak, amik hosszabb távon egyáltalán nem szolgálják a rendszerbe került emberek boldogulását. Sok a kezeletlen pszichiátriai beteg, a rosszul kezelt pszichiátriai beteg, az idős rossz állapotban lévő ember, nincsenek jól működő megtartó közösségek, akik a szenvedélybetegeknek tudnának segítséget nyújtani és ott vannak azok a hajléktalanok, akik egyenesen a gyermekotthonokból és intézetekből kerülnek az utcára. Nagyon elszomorító és kilátástalan a helyzet ha egyre messzebből és messzebből nézek rá a munkámra.

Elég sok szakmai dilemmám volt az évben, mind ügyfelekkel, mind az intézményekkel, ellátórendszerrel. Valószínűleg ezért sem kíváncszom Isola vége után sehova, ami hajléktalanellátó. Az ügyfelek egy részéből (enyhén szólva) kiábrándultam. A velük való munkát úgy érzem, mint felesleges időpocsékolást, mely elszívja az energiáimat az olyanok elől, akik érdemben keresnének segítséget.

Az intézménnyel kapcsolatos dilemmáimat nem írom le. Ahhoz szerintem mindig fáradt vagyok.

Szakmai dilemmából is akadt bőven az éven, talán a saját magam folytonos megkérdőjelezése jellemzi ezt leginkább. A legmeghatározóbb az ügyfelekhez való hozzáállásom, a velük való kommunikációm, a segítség mértéke és milyensége és a határok túlzott betartása avagy be nem tartása talán azok a kérdések amik állandósultak. E mellett pedig a jó helyem vagyok e, kihozom e magamból szakmailag a maximumot kérdések eléggé mindennapossá váltak.

A legnagyobb elakadást számomra az jelentette, hogy bizonyos konfliktusokat hogyan kezelek, hogyan reagálok ezekre. Mindig nagyon fontosnak tartottam azt, hogy minden ügyfelet ugyanolyan bánásmódban tudjak részesíteni. Vannak ügyfelek, akik személyiségükből adódóan a határaimon kívül esnek és ha ezekkel az ügyfelekkel kellett konfliktust kezelni és netalántán

egy kitiltás lett a vége fontos volt újra és újra átértékelni a szituációt magamban, hogy biztosan ugyan úgy reagáltam volna egy másik ügyféllel kapcsolatban.

Budapest, Népsziget, 2022.05.04.

TARTALOMJEGYZÉK

Utcai gondozó szolgálat

1. Működési feltételek és feladatok

1.1 Vörös kód

1.2 Gépjármű szervizelés, karbantartás

2. Team

2.1. Szupervízió

2.2 Adminisztráció

2.3 Egyéni esetkezelés

3. Koronavírus járvány

3.1 Működésbeli változások

4. Elvonulás

5. Pályázatok

5.1. „Közterület helyett emberibb körülmények”

6. Utcai gondozó szolgálat statisztikái

7. Esetleírás



Szakmai beszámoló 2021

1. Működési feltételek és feladatok

A Léthatáron Alapítvány 1998 óta működteti utcai gondozó szolgálatát, melynek feladata azon hajléktalan személyeknek az ellátása, akik csak a legkritikább 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 délutáni 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 ügyintézkedésekben 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.

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 rendszerezések voltak az alapítvány átmeneti szállójára beérkező élelmiszer adományokból, amelyeket a rászoruló, utcán élő hajléktalan emberek részére biztosított a szolgálat.

1.1. Vörös kód

A 2021-es évben két hétvégét érintően adták ki országosan a vörös kódot egy januári és egy februári hétvégét érintően. Mindkét hétvégén elláttuk mi is a saját területeinket ezeken a hétvégéken. Meleg teával, takaróval kerestük fel azon ügyfeleinket, akikről tudtuk, hogy leginkább ki vannak téve a természeti elemeknek, vagy rosszabb egészségügyi állapotban vannak.

1.2. Gépjármű szervizelés, karbantartás

Az alapítvány utcai gondozó szolgálata az ellátási területet egy Fiat Qubo típusú gépjárművel biztosította. Ez az év minden munkanapján a rendelkezésére állt, a területet naponta az autó segítségével járta be. Az év során több alkalommal kellett szervizbe vinni a gépjárművet. Egyszer a szokásos évi karbantartásra, kétszer defekt miatt, egyszer pedig a rosszul elvégzett gumicsere miatt kerékagy-cserét is kellett eszközölni a gépjárművön. Történt egy kisebb koccanás is, de kár nem keletkezett.



Az Alapítvány másik gépjárművét a Suzuki SX4 is használatban volt ebben az évben. Ezzel egy baleset történt december 28-án, melynek következtében a gépjármű totálkáros lett és a biztosító elszállította.

2. 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. Ebben az évben az utcai gondozó szolgálat stábjá változatlan volt. Azonban év végén már körvonalazódott, hogy a kolléga más kihívásokra vágyik, így a 2022-es év kihívása lesz, hogy új, állandó stábtagot találjunk.

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.

2.1. *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 online formában.

„Idén decemberben elkészítettük a már évek óta velünk dolgozó szupervízorunktól, így jövőre ezen a területen nagy változás fog beállni.” (Jónás Viktória, szociális munkatárs, utcai gondozó szolgálat)

2.2. Adminisztráció

A napi eseményeket, intézkedéseket a 2007-től rendszeresített, „Menedék” elektronikus nyilvántartó programban rögzítjük. A törvényi előírásnak megfelelően minden ellátottról 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.

Októberben a Magyar Államkincstár is ellenőrzést végzett az utcai gondozó szolgálatnál. A helyszíni ellenőrzés során, mindent rendben találtak.

2.3. Egyéni esetkezelés

Az idei év is kihívások elé állította a kollégákat. Egy helyszínünkön több ügyfél lakik, kunyhókban, kommunában. Ez egy régi MÁV-telepen található. Júniusban értesültünk róla az ügyfelektől, hogy megjelentek ott a MÁV munkatársai és távozásra szólították fel őket. Az ott lakó kb. tizenöt ügyfelet összekötöttük a Város Mindenkié Kilakoltatási Ügyeletével. Ők levelet fogalmaztak a jogszerű eljárásban a MÁV-nak, és ezáltal akkor nem történt kilakoltatás az adott területről. Azonban voltak kinn terepbejáráson a Menhely Alapítvány utcai gondozó szolgálatától a MÁV emberei, illetve a rendőrség. Mivel áramlopással oldották meg a kunyhókban a villanyellátást, így a trafóról levágták az ügyfeleket, és emiatt büntetőeljárást is kezdeményeztek ellenük. KHEK-pályázatokkal segítettünk mindazoknak,

akik úgy gondolták, hogy szeretnék elhagyni a helyszínt. Többen voltak, akik egyébként vidéken élnek, de a munkalehetőség miatt költöztek a kunyhókba. Nekik vásároltunk az egyszeri támogatásból vonatjegyeket, illetve a kutyáknak szájkosarat, mert anélkül nem utazhatnak a vonaton. Sajnos hónapokkal később, amikor már biztosnak látszott, hogy a MÁV nem fogja ledózerolni a kunyhókat, mindenki visszatért a helyszínre.

Több halálesettel is szembe kellett nézniük a kollégáknak.

Emellett az év során három kismamával is volt dolguk a kollégáknak. Egyiküknek sikerült a terhesség alatt segítenünk, hogy eljusson terhesgondozásra, vizsgálatokra, és az elhelyezésben is segítettük, ő azóta is a babájával és a párjával él egy családok átmeneti otthonában. Egyiküknél kiderült, hogy nem volt terhesség, vagy elvetélt. Sajnos ezt nem tudhatjuk pontosan, mert a hölgy bántalmazó kapcsolatban élt, és nem igényelte a segítségünket.

Illetve egy mentálisan nagyon rossz állapotban lévő ügyfelünk is terhes lett, akinek sem a terhessége sem a pszichés állapota nem volt gondozott. Sőt egy ideig a terhességről sem vett tudomást láthatóan, vagy nem volt képes azt felfogni a mentális állapota miatt. Hiába jeleztünk a gyámhivatal illetékes munkatársainak, a hölgy korábbi lakcíme miatt, ide-oda pakolgatták az ügyet a kerületek. A védőnővel sem volt együttműködő a hölgy, így végül egy romos épületben a Duna Pláza mögött adott életet a babájának, ahová szerencsére a mentő időben érkezett. A babát elvették ügyfelünktől, őt pár nap után kiengedték a kórházból. Sajnos ügyfelünk olyan rossz mentális állapotban van, hogy idén már a gyógyszerfelírás, orvoshoz szállítás mentén sem volt velünk együttműködő, sőt voltak alkalmak, amikor kifejezetten agresszíven viselkedett kollégáinkkal szemben. Mivel több sorstársától is olyan jelzések érkeztek, hogy ön- és közveszélyesen viselkedik, ezért jelzést küldtünk a XIII. kerületi rendőrkapitányság számára is, hogy kiemelet figyelmet fordítsanak a hölgyre.

A fentiek mellett szintén egy kiemelt helyszínként beszélhetünk a Népszigeten található „Romosról”. Ez egy régi szállodaépület, aminek a felújítása soha nem készült el. Korábban két pár és egy egyedülálló hölgy a kutyájával és egy páros lakott ott. Azonban idővel az Isola éjjeli menedékhelyről kitiltott ügyfelek is megjelentek ott, és sokszor balhéztak, agresszívan viselkedtek, ittas állapotban, és több ügyfelünket is bántalmazták. Ezen alkalmakkor néha rendőrhívásra került sor, de nem minden esetben. Láthatóan a rendőrség nem túl aktív azon

a területen. A kutyával élő hölgy ügyfelünket elüldözték, többszöri bántalmazás után már nem ment vissza a régi lakhelyére. Az éjjeli menedékhely várható jövő évi bezárásával, attól tartunk, hogy az ott élő ügyfelek száma megnövekedik és a konfliktusos helyzetek száma is nőni fog.

„Idén sok ügyfelünk kereste fel társalapítványunk átmeneti szállását és próbálkozott meg a lakhatással, több esetben életükben először próbáltak ki átmeneti szállást. A közös munka véleményem szerint nagyon jól működik a kollégákkal, így a beköltözésük után is tudunk róluk és az információ könnyen cserélődik.” (Jónás Viktória, szociális munkatárs, utcai gondozó szolgálat)

A 2021-s évben 21 ügyfelünk költözhetett be a testvérszervezetünk átmeneti szállójára.



3. Koronavírus járvány

3.1. Működésbeli változások

Ebben az évben talán az utcai gondozó szolgálat volt az, ahol legkevésbé érezte hatását a koronavírus járvány. Továbbra is csak indokolt esetben történt szállítás és kizárólag védőfelszerelésben. A 2021-es évben már mindkét kolléga a megszokott rendben dolgozott.

„Véleményem szerint 2021-re a hajléktalan ellátás belerázódott a covid helyzetbe. Átmeneti szállók újra megnyitották ajtajaikat. Ahol covid tesztet kértek, ott intézték is. Az éjjeli menedékhelyek újra nagyobb létszámban fogadtak embereket, ez érezhető is az ügyfélkörünk csappanásán is. A lábadozók el tudják különíteni az érkező ügyfeleket, így ez már nemjelentett akadályt sehol, ha vittünk valakit. Sajnos ez gyakran elő is fordult. Idén kevesebb akut helyzettel találkoztunk, viszont több esetben a krónikus betegségeik miatt legyengült és önmagát ellátni képtelen ügyféllel dolgoztunk.” (Jónás Viktória, szociális munkatárs, utcai gondozó szolgálat)

„Az oltakozási kedv a tartósan utcán élők körében viszonylag alacsony volt. Ennek egyik oka az is volt, hogy nem volt megszervezve az oltás a tartósan utcán élőknek. Az éjjeli menedékhely és átmeneti szálló igénybevevőinek volt lehetőségük oltásra, azonban év elején még nem álltak rendelkezésre olyan oltópontok, amik tudták volna fogadni ezt az ügyfélkört, de ez az év vége felé megoldódott. Ennek ellenére az ügyfélkör maximum 15-20 százaléka vette fel a védőoltást (körülbelül). Az elutasítás indokai az amúgy is kevés kontaktusszám és az „én úgy sem leszek beteg” érvek voltak leginkább.” (László Sándor, szociális munkatárs, utcai gondozó szolgálat)

4. Elvonulás

Idén először a teljes Twist Olivér Alapítvány stábja és a Léthatáron Alapítvány utcai gondozó szolgálata, tehát minden kolléga, aki egy intézményvezetőhöz tartozik, a korábbiaktól eltérően, nem kisteamenként, hanem egy nagy közös elvonuláson vett részt.

Nagykovácsiban tartottuk a három nap két éjszakás szakmai programunkat. Az utcai gondozó szolgálatok, a nappali melegedő kollégái és az átmeneti szálló munkatársai egyaránt, mindannyian részt vettek ezen az alkalmon.

Lehetőségünk nyílt olyan folyamatokról beszélni, amiknek minden szereplője jelen volt az „ellátási láncban. Szakmailag nagyon hasznos volt a három nap, mindamellett, hogy csapatösszetartó ereje is volt. A nappali melegedős új kolléga még csak pár napja dolgozott nálunk, amikor belecsöppent ebbe a régóta tervezgetett programba, aminek így megvolt az az előnye is, hogy mindenkivel meg tudott ismerkedni egy kötetlenebb formában is.

„A Twist Olivér Alapítvány melegedőjében, illetve átmenti szállásán dolgozó kollégákkal egy három napos szakmai elvonuláson vettünk részt. Átbeszéltünk protokollokat, információ áramlást, közös dilemmákat, de ami számomra nagyon fontos, hogy ismerkedtünk.” (Jónás Viktória, szociális munkatárs, utcai gondozó szolgálat)

Emellett lehetőségünk volt az Isola éjjeli menedékhely szakmai elvonulásán is részt venni, még ha csak egy pár órában is voltunk réintettek.

5. Pályázatok

5.1. „Közterület helyett emberibb körülmények”

A 2021-es tárgyévben három esetben nyújtottak be pályázatot a Menhely Alapítványhoz a kollégák. Ezek minden esetben egyszeri támogatások voltak. Egy alkalommal a már fent említett hazautazásokat finanszíroztuk a kunyhókból vidékre, egy alkalommal egy büntetésvégrehajtási intézménybe került ügyfelünknek nyújtottunk anyagi segítséget, egy harmadik alkalommal pedig szemüveget váltottunk ki egy ügyfélnek.

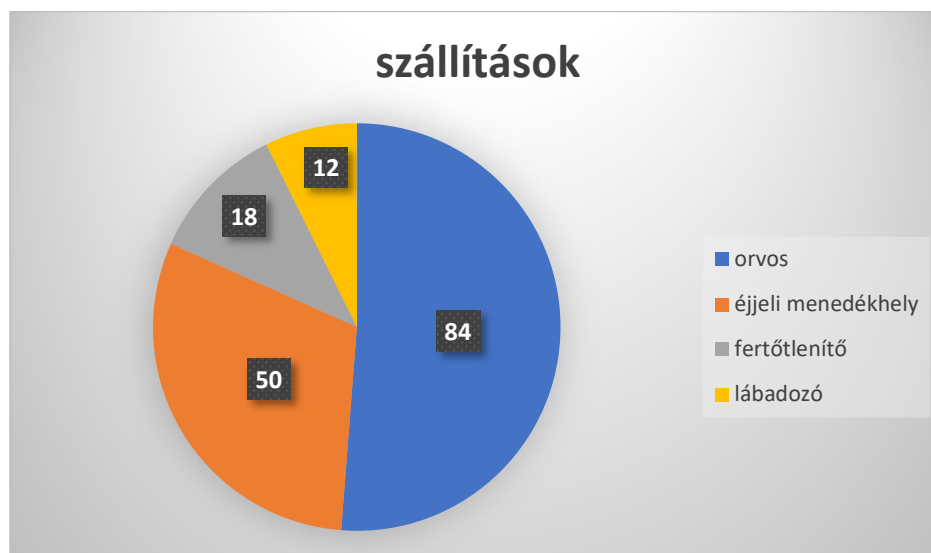
A 2021-es évben sem volt 'Téli krízis' pályázati támogatásra lehetőség, ennek ellenére az alapítvány egyéb forrásokból megpróbálta biztosítani ezt a kieső pályázati forrást, hiszen az ügyfeleinknek továbbra is szüksége volt, az itt megvásárolt eszközökre, holmikra. Az ügyfeleknek ezáltal meleg alsóruházatot, 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.

6. Utcai gondozó szolgálat statisztikái

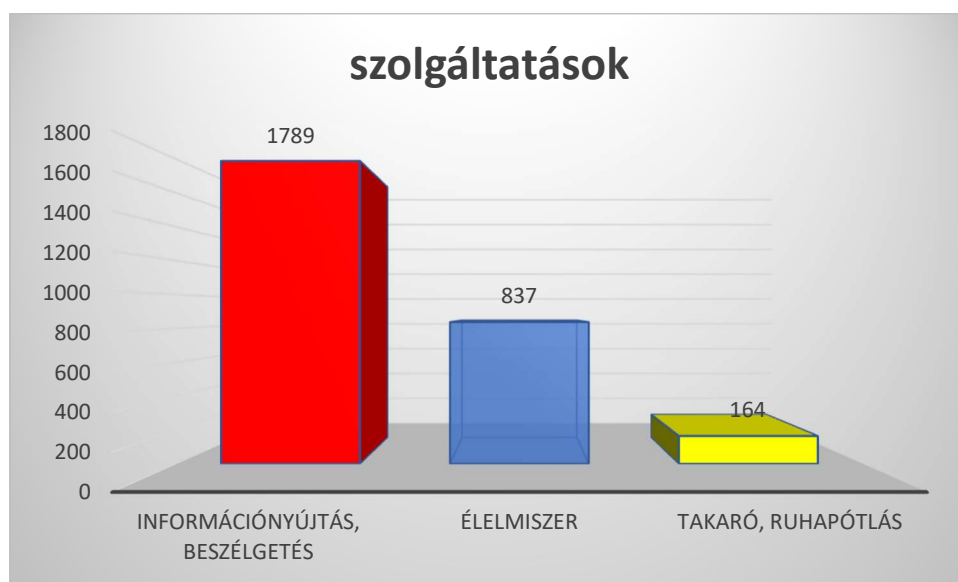
A Léthatáron Alapítvány utcai szolgálata százhetvenkilenc utcán élő ügyféllel foglalkozott a 2021-es évben. Az utcai szociális munkások hatvanhét helyszínt látogattak meg, összesen kettőezer-egyszáznyolcvanhat alkalommal, és hatvankét új ügyfelet regisztráltak.

Ha a szállításokat nézzük, akkor látszódik, hogy elsősorban egészségügyi állapotban történő romlás miatt volt szükség a kollégák segítségére. Összesen százhatvannégy 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 lehűl 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. Közvetlen mentőhívásra tizenkét alkalommal került sor.



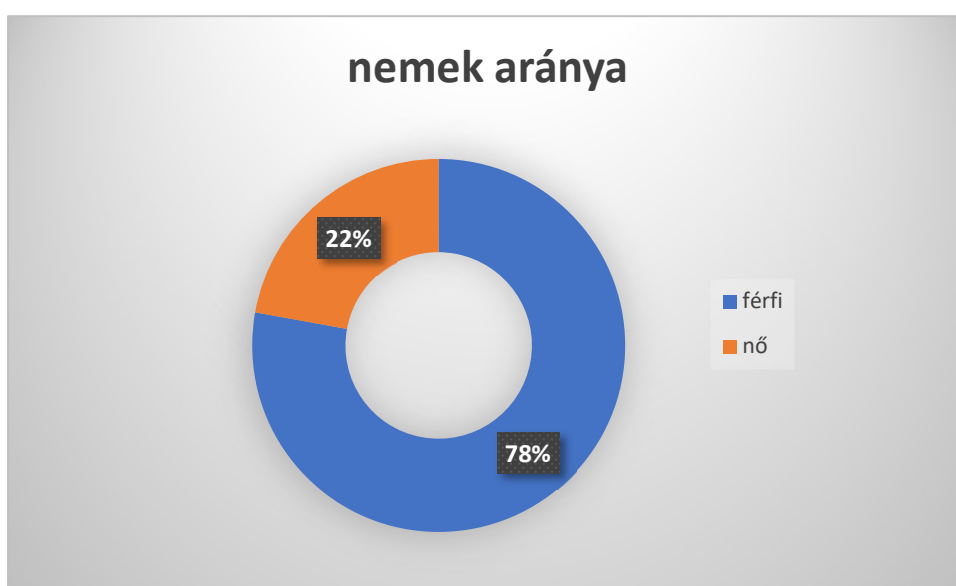
Az elmúlt évek tapasztalatai szerint egyre több hajléktalan ember él tartósan, több éve utcán, közterületen. Ez szoros összefüggésben van a szociális és egészségügyi intézményrendszer működésének hiányosságaival. A közterületen élő emberek számára az utcán dolgozó szociális munkások igyekeztek megfelelő 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 elkeserítő, 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.

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 viszonyait (eső, hó, szél, hőmérséklet) segít átvészelni és megelőzhetjük vele a hypotermia kialakulásának kockázatát.

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



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

7. Esetleírás

Éva már évek óta az ügyfelünk. Sosem volt egy fix helyen megtalálható, mindig jött ment a területen, sőt azon kívül is, de hozzánk és a segítő kapcsolatunkhoz mindig ragaszkodott. Éva negyvenkét éves. Ismeretségünk alatt több párkapcsolata is volt, de ezek mindig tornádóként söpörtek be az életébe és így is távoztak. 2021-ben már stabilan Attila volt a párja hónapok óta. Kapcsolatuk nagyon szélsőséges tudott lenni. Voltak jó pillanataik együtt,

de nagyon gyakran veszekedtek és tettelegességig is fajultak ezek az események. Mind a két részről előfordult ilyen viselkedés. Éva régóta küzdött már az alkoholizmussal és komoly pszichiátriai problémái is vannak, amikre hektikusan szedte mindig a gyógyszereit. Hangulatát és viselkedését ez nagyban befolyásolta.

Attila munkába járás típus volt mindig is, küzdöttek, hogy ne utcán éljenek. Sokszor előfordult, hogy a munka mellé kapták a lakhatási lehetőséget, de februárban ez megszűnt. Ekkor kerültek újra velünk kapcsolatba. Segítettünk bekerülni nekik egy speciális páros szállóra a BMSZKI Aszódi éjjeli menedékhelyre, ahol egész nap bent lehet tartózkodni. Pár hónapig nem hallottunk felőlük. Éva nyár elején keresett meg újra minket, hogy baj van. Nagyon jól ment a soruk. Attila stabil munkát szerzett, felvételt nyertek a BMSZKI Kórákásparcra, ez egy páros átmeneti szállás, de a költözés előtt egy nappal nagyon beivott és megfenyegette Attilát, és a szociális munkásokat is. Az lett a következménye, hogy kikerült a szállóról és elvesztették a költözés lehetőségét is. Attila átkerült másik intézménybe, Éva utcán volt. Kapcsolatuk átvészelte ezt, bár Attilában hagyott tüskét, hogy a jó lakhatási lehetőséget elvesztették. Végül Ő is kiment Éva mellé utcára.

Nyár elején elkezdtünk intenzívebben Évával együtt működni. Születése óta rossz a szeme és két éve már sikeresen végig csináltunk egy szemüvegpályázatot. Sajnos sokat romlott a helyzet, így egy újabb és erősebb szemüvegre volt szüksége. Belefogtunk a pályázatba. A sok beszélgetés közben derült ki, hogy késik a menstruációja, feszít a melle és sokat eszik. Ő nem gyanakodott terhességre, de felmerültek a jelek. Két hétig negálta a lehetőségét a dolognak, de Attila nem hagyta és noszogatta, hogy tudják meg mi az ok. Egyedül továbbra sem tett semmit, a válasz annyi volt, hogy csak sok zsíroskenyeret evett ezért gömbölyödik a hasa. Végül sikerült együttműködésre bírni a témában, de így is nehezen jutottunk el a nőgyógyászatra. A covid helyzet miatt nem kaptunk időpontot csak hónapokkal későbbre, végül érdekvérvényesítéssel sikerült sürgősségi alapon bejuttatni Évát egy vizsgálatra. Nyár közepén megállapították, hogy huszonegy hónapos terhes. Maga a vizsgálat és a helyzet nagyon szürreális volt. Be kellett nekem is menni mert Éva nem merte egyedül vállalni a dolgokat, sőt nem is beszélt az elején, és én mondtam el miért is érkeztünk. Mikor kiderült a terhesség az orvos ideges lett. A baba már öt hónapos volt mikor Éva eljutott az első orvosi vizsgálatra. Az orvos félre helyezte Évát és végig nekem mondta, hogy innentől kezdve mi a teendő, azt mondta hogyha eddig nem volt képes eljönni akkor nem tud megfelelően

gondoskodni a helyzetről és szükséges, hogy a szociális munkás kezelje a dolgokat. Évával kissé megsemmisülten jöttünk ki a vizsgálatról. Rengeteg beutalót és teendőt kapott. És ekkor még hátra volt az, hogy a lent várakozó Attilával közölje a hírt, amit szintén nem mert egyedül megtenni.

Attilának nehéz időszak volt a nyár. Belekeveredett egy agresszív cselekedetbe. Az egyik vitája elfajult és sniccerel felvágott egy másik embert. Szerencsére a másik férfi hamar felgyógyult és nem lett komolyabb baja, de rendőrségi eljárás indult. Attilának kétnaponta be kellett mennie az őrre jelentkezni. A baba témától nagyon ideges lett. Még a felmerült gondolattól is agresszív megnyilvánulásai voltak. Már túl idősnek gondolta magukat, rosszak a körülményeik, illetve nem bízott Évában. Mikor Éva közölte a hírt, akkor Attila azt kiabálta, hogy csak akkor fogadja el, ha apasági tesztet csinálnak. Utána váltott és közölte Évával, hogy Ő többé nem vesz neki alkoholt, meg a pszicho bogyókkal is leáll.

Elég rossz volt a helyzet. Párkapcsolatuk ingoványos volt. Éva addikciókkal küzdött. Utcán éltek. Minden rosszul alakulhatott volna, ha Éva nem változik meg úgy, ahogy megtette. Teljesen átértékelt mindent és erőn felül tett bele a helyzetbe. Beköltözött a BMSZKI Váci úti részlegébe, hogy biztos fedél legyen a baba felett. Együtt működött a családsegítővel. Az összes vizsgálatra eljárt. Megnehezítette a dolgát, hogy terhességi diabéteszes lett, nagyon oda kellett figyelnie, de megtette. Letette az addikcióit is, teljesen nyugodt lett és csak a babára összpontosított. Attilával a kapcsolata lassan, de rendeződött. Abba maradtak a nagy tettelegességig fajuló veszekedések. Közös lett a céljuk, a baba nem kerülhet állami gondozásba. Attila továbbra is eljárt dolgozni, Ő utcán élt. A baba születése előtt összeházasodtak, hogy Attila nevére kerüljön a gyermek. Még a szülés előtt együtt beköltöztek egy családok átmeneti szállására és ősszel megszületett kisfiúuk, akivel így együtt tudnak élni. (Jónás Viktória, szociális munkatárs, utcai gondozó szolgálat)