

Szakmai beszámoló

Léthatáron Alapítvány

2022.

Isola Éjjeli Menedékhely 2. oldal

Utcai gondozó szolgálat 15. oldal

Szakmai beszámoló 2022.

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
6. Szakmai együttműködések
7. Zárás körüli teendők

Bevezető

Alapítványunk éjjeli menedékhelye 2022-ben is elkötelezett volt amellet, hogy szakmailag a legtöbbet igyekezzon megtenni a hajléktalan embertársaink ellátásában, komplex problémáiknak a megoldásában, enyhítésében.

Tettük ezt annak ellenére is, hogy az évnek már úgy fogtunk bele, hogy tudtuk, hogy ez az utolsó fél év van az Intézmény működéséből. A kollégákkal folyamatos egyeztetésben terveztük meg az előttünk álló hónapokat, de törekedtünk arra, hogy folytatva az elmúlt évekhez 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.

Szakmai munkánk sarkalatos pontja volt a “kigondozás, elhelyezés”. Ennek egyik “motiváló eszköze” az is volt, hogy előre megtervezett és kommunikált módon csökkentett férőhellyel működtünk - mindezt persze úgy, hogy végig 76 férőhely szabad ágy rendelkezésre állt, tehát ezért kiszorulni ténylegesen nem lehetett. Ezt a döntést az Ügyfelek értették, elfogadták és egy erősebb kemény magtól eltekintve, hamar más szállás után néztek.

Sok munka, nehézség, szervezés után - teljesen nem megnyugodva, de tőlünk minden telhetőt megtéve, hogy mindenkinek legyen hol aludnia másnap - A Léthatáron Alapítvány Isola Éjjeli Menedékhelye közel 30 év működés után 2022.05.16-án 7:42 perckor végleg bezárta kapuit. Jó volt.

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 tálcsa 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.

2. Ügyfeleinkről

Mivel az idei év május 15-én véget ért és április 1-től folyamatosan igyekeztünk csökkenteni a beérkezők számát, így érdemi összehasonlítást nem tudunk mutatni a korábbi évekhez kapcsolódóan. Ezek a számok inkább az arányokat mutathatják meg és egyben lezárásai is, a közel 30 évig működő éjjeli menedékhelynek.

2.1. Igénybevételi napok szerint

2022-ben **232** ügyfél vette igénybe szolgáltatásainkat. Ez kicsit több mint a fele a 2021-es teljes évnek. A vendégéjszakák száma 7784 nap volt. A tavalyi összes 24060. Ha arányokat nézünk, akkor 2022-ben 12 ezer körüli számot kellene kapnunk. Viszont egyrészt áprilistól erősen irányítottuk más éjjeli menedékhelyekre, átmeneti szállásokra az ügyfeleket, másrészt előre meghatározott csökkenéseket terveztünk a férőhelyszámban. Ez viszonylag gyorsan átment az ügyfeleknek, így nagy fennakadások nélkül, de magától is csökkeni kezdett a szálló kihasználtsága.

A terv szerinti férőhely csökkentések:

április 1. - 60 fő

április 11. - 50 fő

április 21. - 40 fő

május 1. - 36 fő

A működésünk inntől számított 45 napjában, 24 alkalommal nem telt meg a szálló.

Fontos azonban kiemelni, hogy a feltételek - tehát az ágyak, szobák - rendelkezésre álltak a nyitvatartásunk összes napján. Tehát amennyiben erre szükség volt, vagy szükség lett volna, igénybe lehetett azokat venni.

Az alábbi táblázatból az látható, hogy bár értelemszerűen kevesebb ügyfél használta az éjjeli menedékhelyünket, de az átlagos vendégéjszaka magasnak számít, hiszen idővel egyre kisebb kapacitással működünk. Helyben azt tapasztaltuk, hogy egy erős magnak fontos volt, hogy itt töltse éjszakáit.

Ennek okai: ellátórendszeri ismerethiány, idősebb életkor, intézményfüggőség, megszokott biztonságos légkör.

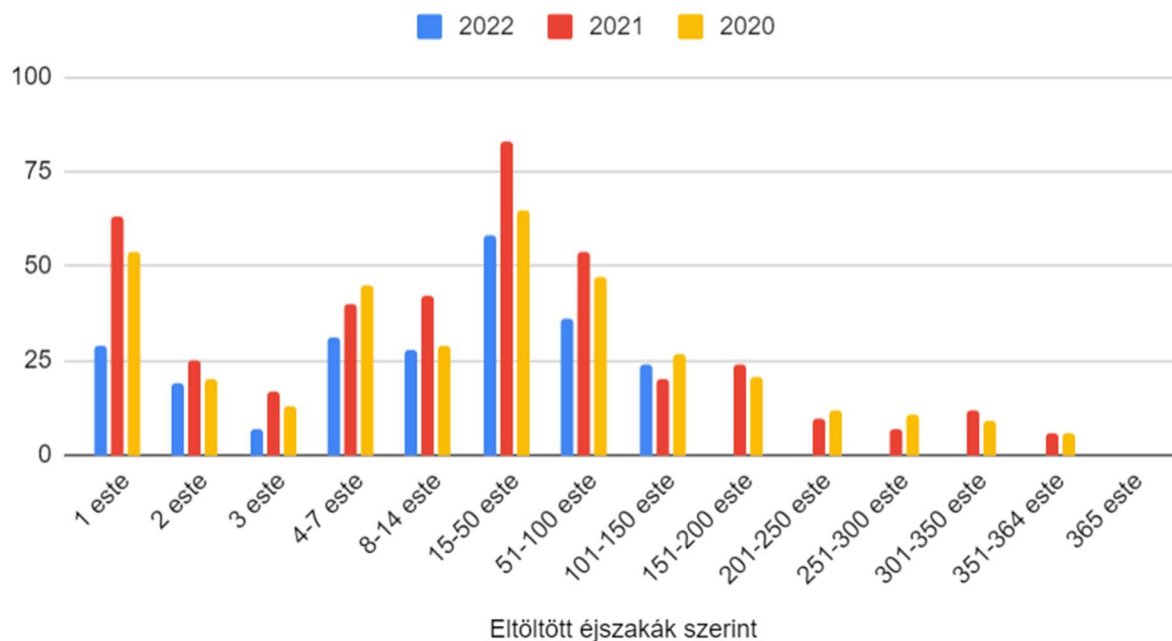
Év	2022	2021	2020	2019	2018	2017
Ügyfelek száma	232	403	359	359	433	399
Átlagos vendégéjszakák	58	59	66	67	55	62

Összesen 135 nap volt nyitva Isola. Ezt 3 fő használta ki maximálisan.

Az arányok az elmúlt évhez hasonlítanak.

Eltöltött éjszakák szerint	2022	2021	2020	2019	2018	2017
1 este	29	63	54	57	82	63
2 este	19	25	20	18	33	32
3 este	7	17	13	14	17	15
4-7 este	31	40	45	40	43	36
8-14 este	28	42	29	24	36	30
15-50 este	58	83	65	79	85	83
51-100 este	36	54	47	41	51	50
101-150 este	24	20	27	31	33	35
151-200 este	0	24	21	13	21	22
201-250 este	0	10	12	12	10	11
251-300 este	0	7	11	9	9	6
301-350 este	0	12	9	11	5	8
351-364 este	0	6	6	9	8	5
365 este	0	0	0	1	0	3

Eltöltött éjszakák szerint



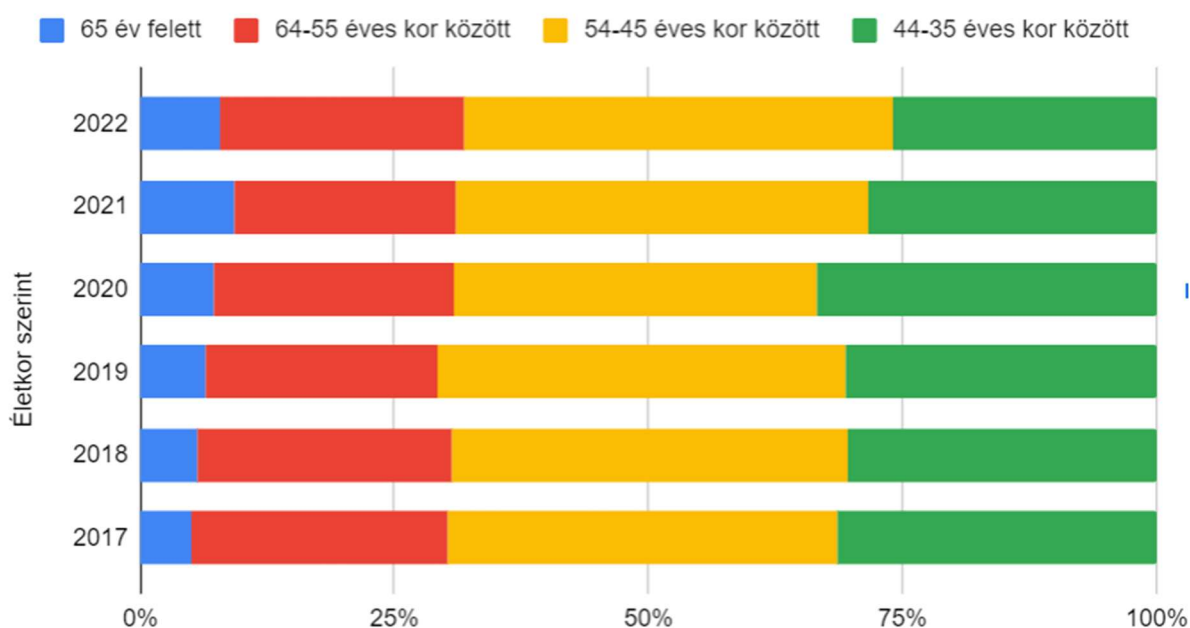
2.2. Életkor szerint

Ügyfeleink döntő többsége aktív korúakból áll. A legfiatalabb ügyfelünk 1987-ben született a legidősebb ügyfelünk pedig 1947-ben.

Ebben az évben a tapasztalatunk az volt, hogy az idősebb ügyfeleink használták több napot az intézményt. A zárás kimondásakor, aki tehetett egyből más szállót keresett föl, illetve azon intézményi döntés is alakíthatta az életkort, hogy a bejelentés után a kitiltó listát lezártuk. Ez alatt a gyakorlatban azt értettük, hogy aki erőszakos cselekedett miatt több hónapra lettek kitiltva, de a kitiltásuk lejárt volna a zárás előtt, számukra már nem tudtunk szolgáltatást nyújtani. Ezen a listán zömében 35-50 év körüli fiatalok voltak.

Életkor szerint	2022	2021	2020	2019	2018	2017
65 év felett	18	37	26	23	24	20
64-55 éves kor között	56	88	85	82	109	100
54-45 éves kor között	98	164	128	144	168	152
44-35 éves kor között	60	114	120	110	132	124

Életkori elosztás az elmúlt 6 évben



2.3. Egészségügyi problémák

Pszichiátriai betegséggel élők

Ay elmúlt években nagyobb számban voltak jelen a szállón minden nap olyan ügyfelek, akik különböző mentális és pszichés problémákkal küzdenek. Ebben a fél évben már csak egy kis létszámú, de stabilabb ilyen ügyfelünk volt. A velük való munka, a "kigondozás" a már évek óta tartó kialakult kapcsolat miatt is, nem volt olyan nehéz, mint ahogy arra előzetesen gondoltunk.

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 zárás kimondása után csökkent a létszámuk a szállón. Gyakorlatilag az ilyen jellegű kitiltások is megszűntek az utolsó két hónapra. A gyakorlat azt mutatja, hogy ez a fiatalabb generáció jobban ismeri a fővárosi ellátórendszert és rugalmasabban tovább is áll, ha a helyzet úgy kívánja.

A rendszeres alkoholfogyasztók száma változatlanul magas. Május 15-ig arányaiban hasonló számú ilyen jellegű problémával szembesültünk a napok során. Értem ezalatt pl. a kitiltások számát 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 igénybevevőit is zavarja. Ilyenkor csak akkor tudjuk beengedni következőnek, ha hoz igazolást arról, hogy volt kezelésen, kötözésen.

Kiemelt feladatnak éreztük, az ilyen esetekkel való foglalkozást, felkészítvén az adott ügyfeleket arra is, hogy Isola zárása után elképzelhető, hogy nagyobb szigorba ütköznek más szállókon.

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 egyszer szűrte a szálló előtt a Málta Tüdőszűrő busza, amit már napokkal előtte hirdettünk és viszonylag sok ügyfelünk élt is a lehetőséggel.

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 komplexe segíteni neki.

A zárás utolsó hónapjai előtt érezhető volt magasabb létszámban a jelenlétük mind a fapadon, mind az intézményben működő nappali melegedőben.

2.4. Munkaerőpiaci helyzetkép

Bár külön felmérést nem készítettünk, mégis napi szinten tapasztaltuk, hogy sokan jövedelemmel nem rendelkeznek, vagy csak nagyon ritkán jutnak alkalmi munkákhoz.

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.

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	2022	2021	2020	2019
1 nap	106	226	109	109
1 hét	22	141	63	56
Teames kitiltás	40	91	70	44
Riasztások	2022	2021	2020	2019
Biztonsági szolgálat	6	16	18	14
Rendőrség	20	30	19	16

A számok is azt mutatják, hogy bár a szerhasználat miatti kitiltások csökkentek, az alkohol és egyéb kisebb házirend sértések száma nem. A teamses kitiltások az év első felében voltak nagyobb számban, de az a forgatókönyv nem következett be, hogy “minden minden alapon” sokan nagy balhé után távoznak a már amúgy is bezáró intézményből

4. A szociális munkás team

A team egy fő intézményvezetőből, és 45 fő teljes állású szociális munkatársból állt. Ez a szám csökkent február végére 4 főre. Mivel a tavalyi év felétől már ketten látták el az egész ügyeletet reggelig, így folyamatosan külsős kollégák segítségére támaszkodtunk. Volt olyan két hét, amikor covid fertőzések miatt szinte csak helyettesítő kollégák dolgoztak.

Az évben 20 fő helyettesítő kolléga segítette a munkánkat. A fele korábban dolgozott az éjjeli menedékhelyen, vagy rendszeres helyettesítőnk volt az elmúlt években, így a betanulásra, munkafolyamat felvételére nem kellett külön energiákat fektetnünk. A másik felének segítette a munkatempó felvételét, hogy 17-8 óra között mindig volt mellettük egy másik kolléga is.

A takarító személyzet 1 fő volt.

4.1.Munkarend

Az ügyeket két kolléga látta el, 16-8 óra között. Február végétől gyakorlatilag minden műszakot úgy vittek, hogy az egyik fő külsős-helyettesítő kolléga volt.

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.

Március elején felosztottuk a 4 állandó kolléga között az ügyfeleket abc rendben. Nagyjából mindenki 40 fő jutott. Itt a célok teljesen alapvetőek voltak. Tisztában van a zárással? Miben tudunk neki segíteni? OEP bejelentést tegyünk e? Lakcíme, levelezési címe ide szól?

Az alábbi táblázat ennek az összefoglalása. A beszámoló végén található.

Összefoglalva nagyjából az ügyfelek fele kért segítséget. Ezek egy része iratok pótlása, elintézése, táj kártya zöldítése és más éjjeli menedékhelyek elérhetőségei voltak. Többen próbálkoztak átmeneti szállókra jelentkezni. Ezen ügyfelek döntő többsége a Twist Olivér Alapítványhoz. Öröm volt, amikor valaki már a zárásunk előtt beköltözhetett.

Sikerként könyvelünk el minden apróságot, amiben tudunk segíteni, vagy előrelépni. A kollégák minden tőlük telhetőt megtettek ezalatt a kevés idő alatt, ami erre jutott.

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 Sárdi Dóra szupervizorral dolgozott együtt. Az intézményvezető Oláh Szilvia szupervizorral dolgozott együtt. Mindkét szakembert bátran ajánljuk.

5. Technikai dolgok

5.1. Technikai személyzet

A takarítási, ételosztási feladatokat február közepétől 1 fő látta el. Neki 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. Embert próbáló volt az utolsó időszakot egyedül vinni, de kollégánk lelkiismeretesen végezte munkáját az utolsó napig.

A karbantartási feladatokat 1 fő - Klein János - látta el állandó heti többszöri rendszerességgel és persze minden olyan munkához amihez kellett, hívtunk külön szakembert 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. 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 kétszer biztosított 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 Fertőtlenítő állomása.

És gyakorlatilag az egész fővárosi hajléktalanellátó szakma.

7. Zárás körüli teendők

70 pontban szedtük össze a teendőket, amiket részben a vezetésnek, az ügyfeleket érintő területeket pedig a kollégáknak kellett ellátni.

Az intézmény tárgyi feltételei végig megvoltak a szálló működtetéséhez. A zárás után két hét alatt teljesen kiürítettük az Isola területét.

Hegy Armand

Budapest, 2023.05.05.

Utcai gondozó szolgálat



Szakmai beszámoló 2022

TARTALOMJEGYZÉK

Utcai gondozó szolgálat

1. Működési feltételek és feladatok

1.1 *Krízisidőszak*

1.2 *Gépjármű szervizelés, karbantartás*

1.3

2. Team

2.1. *Elvonulás*

2.2 *Szupervízió*

2.3 *Szakmai munka*

2.4. *Isola éjjeli menedékhely bezárása*

3. Utcai gondozó szolgálat statisztikái

4. Esetleírás

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 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 tehetőek az utcai életmód feladására, a szociális munka eszközszerével 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.

Szolgálatunk működéséhez szükséges felszereléseket a Twist Olivér Alapítvány Fóti úti telephelyén, egy külön, erre a célra kialakított raktárhelyiségben (konténerben) tudtuk tárolni, a rendszeresen érkezett ruhaadományokkal együtt. Az ellátottak részére nyújtott természetbeni juttatásokat (takaró, ruhanemű stb.) nagyrészt lakossági adományokból tudtuk biztosítani. A krízisidőszak alatt továbbra is a felszereltség alapját képezte a már évek óta rendszeresített meleg tea, amelyet a munkaidő kezdetekor készítettek el a kollegák minden munkanapon. Élelmiszerrel is lehetőség volt segíteni az utcán élőknél, ezek rendszeresek voltak az alapítvány átmeneti szállójára beérkező élelmiszer adományokból, amelyeket a rászoruló, utcán élő hajléktalan emberek részére biztosítottunk.

1.1. Krízisidőszak

A 2022-es évet érintő krízisidőszakban nem adtak ki vörös kód jelzést. Azonban az évben tizennégy diszpécseren keresztül bejelentés érkezett hozzánk. Ebből öt esetben nem tudtuk meg, hogy kiről van szó, mert nem találtuk már a helyszínen. Két alkalommal intézménybe szállítás történt, egy alkalommal pedig a hajléktalanellátásban működő egészségügyi centrumba szállítottuk orvosi vizsgálatra az ügyfelet, aminek lábadozós elhelyezés lett a vége.

1.2. Gépjármű szervizelés, karbantartás, benzinár

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, egyszer pedig féklámpa-égő csere miatt.

A 2021 novemberében bevezetett hatósági áras benzin ránk is vonatkozott, azonban július 30-a déltől már a nem természetes személyek által üzemeltetett autókra nem, így az év hátralévő részében már piaci áron tudtuk tankolni a gépjárműveket. A törvényhozók nem gondolták kivételnek a szociális szolgáltatások fenntartásának fontosságát, ellenben a taxi szolgálatok működésével. Ennek hozadéka lett, hogy újragondoltuk a heti útvonaltervünket, megnézni, hogy valóban a legideálisabb, legrövidebb úton megyünk e két helyszín között, illetve az autókön található krízis ruha és ételkészletet úgy alakítottuk, hogy lehetőleg ne csillagtúra-szerűen járjunk a helyszínek és a telephely között, hanem ahogy az a legrövidebb. Októbertől már a pánikvásárlások és az állandóan lebegtetett hatósági ár kivezetése miatt, minden pénteken úgy tették le a kollégák az autót, hogy előtte tele tankoltak, ha tudtak. Többször előfordult, hogy mi is csak a sokadik benzinkúton tudtunk tankolni a gépjárművekbe. 2022 decemberében azonban teljesen kivezetésre került a hatósági ár és ezáltal az ellátási mennyiség is normalizálódott.

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. Már a 2021-es év végén körvonalazódott, hogy egyik kollégánk más kihívásokra vágyik, így a 2022-es év kihívása az ő pótlása lett. Tervezett elmenetel volt és előre egyeztetve tudtuk, hogy április 30-ával megy el kollégánk. Ennek értelmében már március közepén elkezdtuk hirdetni az állást, mert ideális esetben tartottuk volna, ha egy hónapi akár átfedésben dolgozik az új és régi kolléga, így megkönnyítve a betanítás folyamatát. Sajnos ez nem valósult meg, sőt az egész 2022-es évet a tartós kollégahiány jellemezte. Nem érkeztek önéletrajzok, nem tudtuk betölteni az állást egész évben.

„Május elsejével új korszak kezdődött mivel egyedül maradtam, mint Léthatáron Alapítvány utcai gondozó szolgálat. A terhek teljesen rám hárultak. A személyi feltételeknek igyekeztünk úgy megfelelni, hogy forgó rendszerbe kezdtünk a Twist Olivér Alapítvány munkatársaival és egymás mellett dolgoztunk. Ekkor még azt gondoltuk, hogy ez csak egy rövid kis átmeneti időszak lesz.” /Jónás Viktória, szociális munkatárs/

Ahhoz, hogy a két utcai gondozó szolgálat működni tudjon egyfajta forgórendszert vezettünk be, ahol a Twist Olivér Alapítvány két kollégája és a Léthatáron Alapítvány utcai gondozó szolgálatának megmaradt kollégája és a szolgálatvezető forgott.

„Nyár végére a határok elmosódtak, pusztán sokszor az időbeosztás, szabadságolások miatt. Nekem ez jól jött mert a Twistes kollégák is nagyban besegítenek már az esetekbe. Némi stabilizálódás állt be közöttünk, amit a melegedő működési problémái felülírtak és novembertől napjaink egy részét ott is töltjük.” /Jónás Viktória, szociális munkatárs/

Továbbra is kéthetente tartottunk 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.

2022-ben az utcai gondozó szolgálatok teamjén részt vett a Twist Olivér Alapítvány nappali melegedőjének kollégája 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.



A tartós kollégahiány és az ezzel járó stressz és folyamatosan változó munkarend nagy fizikai és mentális megterhelést jelentett a kollégák számára. A tartós kollégahiány olyannyira elhúzódott, hogy alternatívaként merült fel az utcai gondozó szolgálat működési területének visszaadása.

2.1. Elvonulás

Idén októberben a Twist Olivér Alapítvány utcai gondozó szolgálatának és nappali melegedőjének stábja és a Léthatáron Alapítvány utcai gondozó szolgálata közös elvonuláson vettek részt, ami egyfajta krízisindító megbeszélés is volt. A már hagyományosnak tekinthető éves szakmai elvonulásunk is megvalósult a 22-es évben is.

Az utcai gondozó szolgálat kollégái és a Léthatáron Alapítvány utcás kollégái kiegészülve idén a nappali melegedő kollégájával egy közös krízisindító elvonuláson vettek részt október 20-21 között. A krízisidőszakot a hármas forgási rendszer és a nappali melegedőbe való beforgáson túl az addigra kialakult rezsi-pánik és kollégahiány is nehezítette. Ennek ellenére két nagyon konstruktív napot tudtunk együtt tölteni, ahol sikerült kialakítani a mind az utcai gondozó szolgálatok, mind a nappali melegedő új működési rendszerét, ami sajnos addigra

állandósulni látszott. Átbeszélésre kerültek szakmai dilemmák, szabályok, ügyfelek, sok témát érintettünk és emellett csapatösszetartó ereje is volt a két napnak.

2.2. Szupervízió

Az alapítvány működésében nagyon fontos szerepe van a rendszeres szakmai szupervíziónak is, amivel a kollégák munkáját tudjuk támogatni. A 2022-es évben a több mint 6 éves korábbi együttműködést követően egy új szupervizorral kezdtünk együtt dolgozni. Márciustól június végéig kötöttünk szerződést. A kollégák visszajelzései alapján azonban a szeptembertől kezdődő időszakot már egy másik szupervizorral, Sárdi Dórával kezdtük meg, akivel a visszajelzéseket követően a 2023-mas évet is megkezdjük. A nappali melegedős kollégát itt is bevontuk a szupervízióba, hisz ott 1-2 kollégával nem volt alkalmas csoportmunkára a stáb, azonban az ügyfélkör átfedése miatt ez nagyon jó ötletnek bizonyult, amit a továbbiakban is szeretnénk fenntartani.

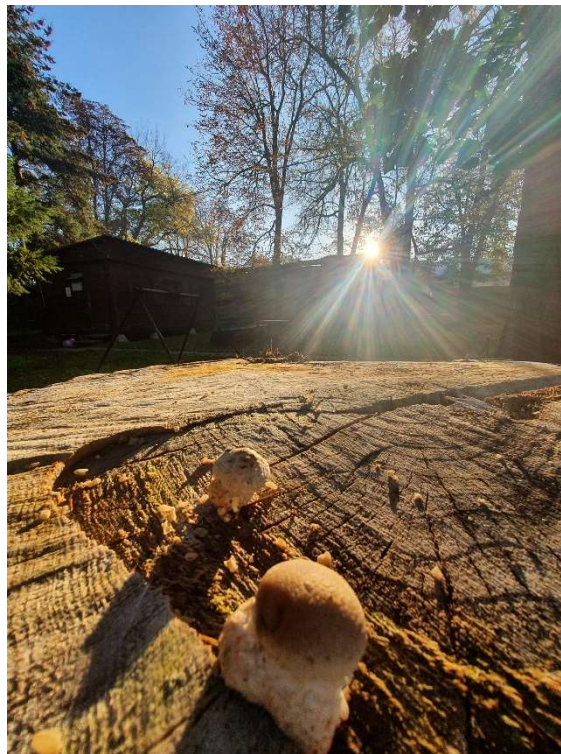
A szupervízió továbbra is az egyik nagyon fontos eleme, ill. kiegészítője a szakmai munkának. E nélkül jóval nehezebb és megterhelőbb lenne a napi feladatok elvégzése. Az oldott légkör, a szupervizor személye, szakmai felkészültsége, szakértelme mind segítik a szakmai önismeret fejlődését. A szupervíziót kétheti alkalommal tartottuk, személyes formában.

2.3. Szakmai munka

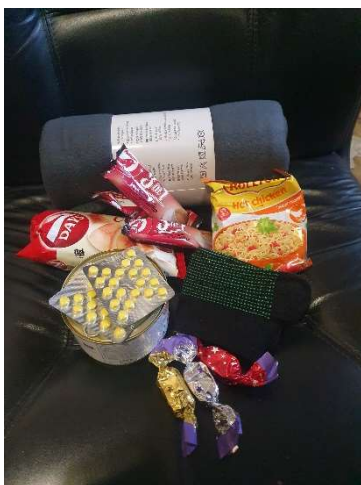
A napi eseményeket, intézkedéseket a 2007-től rendszeresített, „Menedék” elektronikus nyilvántartó programban rögzítjük. A törvényi előírásnak megfelelően minden ellátottról gondozási lap készül. Emellett a terepen szerzett információkat kézzel írott naplóba vezetjük fel. A diszpécser bejelentéseket 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.

Több halálesettel is szembe kellett nézniük a kollégáknak, 2022-ben három ügyfelünk hunyt el.

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 kutájával 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 2022-es évben nyolc ügyfelünk költözhetett be a testvérszervezetünk átmeneti szállójára. Lábadozóra nyolc ügyfelünket helyeztük el az év során, ahonnan a későbbiekben szociális otthonba tudtak költözni, tehát elhelyezésük tartósan és biztonságosan megoldódott. Büntetésvégrehajtási intézménybe egy ügyfelünk került, ő több év bent tartózkodásnak néz elébe. Leszállékolásban egy főt segítettünk.

*„Úgy érzem a szakmai minőségi munkám az év végére e miatt visszaesett és ez frusztrál.”
/Jónás Viktória, szociális munkatárs/*

2.4. Isola éjjeli menedékhely bezárása

2022 év elején már tudtuk, hogy a Léthatáron Alapítvány éjjeli menedékhelye május 15-én bezár. Utcai gondozó szolgálatunk is készült a bezárásra. Minden ügyfelet tájékoztattunk a felvételi lehetőségéről és az éjjeli menedékhelyen dolgozó kollégák is irányítottak hozzánk

ügyfeleket. Sajnálatos, hogy testvérszervezetünk éjjeli menedékhelye bezárt, mert ezáltal a budapesti hajléktalanellátás egy olyan intézménye is megszűnt, ami unikális volt az ellátórendszerben.

„2022-ben az ügyfeleink száma kissé csökkent. Az ügyfélkör átformálódott jelentősen Isola bezárásával. Elején mikor ezt megtudtuk, hogy az éjjeli menedékhelyünkől idén májusban el kell búcsúzni nagyon megijedtem. Azt vízionáltam, hogy a területre nagy hatással lesz, de valahogy nem így történt. Sokszor fordult elő az évek során, hogy Isola adott nekünk nehéz feladatokat az ügyfelek körül. Olyan egészségügyi, mentális állapotban lévő ügyfelekkel kellett dolgozni, ami nehézséget okozott, falakba ütköztünk. Talán elmondható, hogy Isola bezárásával ezen ügyfélkör jelentősen lecsökkent ebben az évben.” /Jónás Viktória, szociális munkatárs/

A vártnál sokkal kevésbé terhelte meg az utcai gondozó szolgálat munkáját Isola bezárása. Köszönhető ez leginkább annak, hogy folyamatos volt a létszámcsökkentés és időben tájékoztatva lettek az urak bezárásról és annak folyamatáról. Sokan már az első hírekre elmentek másik éjjeli menedékhelyre, és a továbbiakban azt vették igénybe. A bezárást követően egy öt-hat fős csoport maradt a szigeten, Isola mögött a töltésen. Egy ott történt haláleset után azonban több ügyfelünk is úgy döntött, hogy felhagy a sátrazással és jelentkezett a Twist Olivér Alapítvány átmeneti szállójára.

2023. január elsejével az utcai gondozó szolgálat fenntartását a Twist Olivér Alapítvány veszi át és működteti.

3. Utcai gondozó szolgálat statisztikái

A Léthatáron Alapítvány utcai szolgálata százharmincnyolc utcán élő ügyféllel foglalkozott a 2022-es évben, ami negyven ügyféllel kevesebb, mint a 2021-es évben volt. Az utcai szociális munkások hatvanöt helyszínt látogattak meg, összesen ezerhét-száznegyven alkalommal, ami szintén jelentős csökkenés a 2021-es évhez képest, majdnem ötszáz találkozással kevesebb. Harmincöt új ügyfelet regisztráltunk.

Ha a szállításokat nézzük, akkor látszódik, hogy elsősorban egészségügyi állapotban történő romlás miatt volt szükség a kollégák segítségére. Összesen negyven szállításra került

sor a 2022-es évben (ami százhussszal kevesebb, mint 2021-ben), 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.



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, krónikusabbá 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 viszontagságait (eső, hó, szél, hőmérséklet) segít átvészelni és megelőzhattük vele a hypotermia kialakulásának kockázatát.

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



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

4. Esetleírás

Istvánt a gondozó szolgálatunk 2008-óta ismeri. Nagyjából ekkor került utcára. Előtte párjával albérletben élt, de elvesztette a pizza kiszállítói munkáját, majd párja is elhagyta és az albérletét nem tudta fenntartani. Családjával nem ápolt jó viszonyt, édesapja még az elején támogatta, de mikor az alkohol eluralkodott az életében, akkor ez a támogatás is megszűnt.

Sokáig csak ritkán került a látókörünkbe, majd hozzá csapódott Lászlóhoz, aki korábban is aktív ügyfelünk volt, így mi is jobban megismertük. István régen is itt élt a tizenharmadik kerületben, ezért sem fordult meg soha a fejében, hogy innen elmegy. Egyedül nehezen viselte a hajléktalanság körülményeit, de mikor Lászlóval és más sorstársakkal összebarátkozott kicsit könnyebb lett a helyzete. Próbálták Lászlóval intézményi keretek között is a lakhatást, fapadokon, de nem érezték, hogy ez működő képes lenne, így leleményességüknek köszönhetően saját kis zugot alakítottak ki.

Mi 2019-ben ismerkedtünk meg, mikor az alapítványhoz kerültem. Akkoriban egy elhagyatott Máv területen éltek Lászlóval, nem túl jó körülmények között. Ritkán találkoztunk,

mert mindig úton voltak. 2020-ban átköltöztek a Népszigetre egy másik elhagyatott épületbe, amit egyébként is látogattunk más ügyfelek miatt. Ekkor heti szinten találkoztunk már. Elkezdődött az ismerkedésünk és egy bizalmibb segítő kapcsolat építése. Nyitottan kezelte minket, és mesélt a minden napjairól. Nagyon ritkán járt melegedőbe. A szükségleteit mindig ügyesen megoldotta. Jövedelmet a közeli templomból szerzett. Lászlóval kijártak a misékre, ahol a résztvevő emberekkel összeismerkedtek és elkezdtek őket támogatni. Így mentek a mindennapok egészen 2021 második feléig, amikor is észre vettük, hogy egy leépülés kezdődött meg Istvánnál. Amúgy is mindig vékony ember volt, de elkezdett rohamosan fogyni, alultáplált lett. Ő nem szeretett volna beszélni a problémáról, de László (aki egyébként halk szavú volt) mindig elpanaszolta, hogy mennyire nincsen jól. Egy idő után már nem maradt meg benne az étel. Több heti rábeszélés után végül el tudtuk kísérni egy házi orvoshoz, aki be is utalta kórházba. Ekkor közel 2 hetet volt bent. Nem találtak nála semmi kritikus elváltozást, komoly refluxa van, amit az alkohol csak felerősített. Úgy jött ki a kórházból, hogy nem érte rossz élmény, örült, hogy rendbe tették. Sajnos mi nem ezt láttuk. Az alkoholt nem hagyta el, így mi nagy változást nem észleltünk. Továbbra is krónikusan sovány volt és László gyakran beszámolt véres váladékokról. A helyzet stagnált egészen 2022 májusáig, amikor is elhagyták a már jól kialakított kis lakhelyüket (fenn állt, hogy le fogják rombolni a romos helyet) és kiköltöztek a közeli parkba. Ekkor kezdődött egy drasztikus leépülés Istvánnál. Az alkoholos állapot szinte folyton jelen volt, élelmet nem tudott magában tartani. László is ugyan ebben az élethelyzetben volt, de Ő jobban bírta. Elkezdődött közöttük egy vita mivel Lászlónak kellett a napi betevőt megkeresnie és gondoskodni Istvánról. Egyre nagyobb nyomást gyakorolt Istvánra, hogy eljöjjön velünk orvoshoz. Ez meg is történt. Az orvos is látta, hogy nincs jó bőrben, így kórházi beutalást ajánlott. Ettől István elzárkózott, majd lábadozós helyet kínáltak neki, de erre sem volt nyitott. Igazából ekkor nem történt semmi, nem érezte szükségét a segítségnek csak László miatt jött el. Visszament a parkba és tovább tartott az önrontó életmód. Körülbelül két hét alatt eljutott oda, hogy felütötte a fejét a rüh és az inkontinencia is. Minden nap megnéztük, de a valós problémákról nem akart beszélni, mindig terelte a témát. A kritikus helyzet júniusban állt be, mikor is nem tudott már rendesen járni egy komoly fekélyes seb miatt. Ekkor hajlott arra, hogy elfogadja a felkínált orvoshoz szállítást. Az állapota indokolta a lábadozós elhelyezést, és most el is fogadta. Mi nyugodtak voltunk, hogy végre jó helyen van és kicsit összeszedi magát. Pont e miatt csodálkoztunk nagyon, mikor három nappal később újra a parkban találkoztunk. István nem tudta megmondani, hogy mi történt vele. Csak

annyit, hogy elvitték a lába miatt kötözésre egy másik helyre és utána mondták, hogy mehet. Nyomozásba kezdtünk. Kiderítettük, hogy rosszul lett a lábadozóban és mentőt kellett rá hívni. Elvitték az Uzsoki utcai kórházba, ahol önként távozott és még a zárójelentését sem várta meg, mindezt úgy, hogy a lábadozóba vissza várták. Senki nem volt boldog a kialakult helyzettől, ekkor László állt ki és mondta Ő bizony ezek után nem fog gondoskodni Istvánról, így újra eljött velünk. Sajnos a lábadozóban a helyét feltöltötték, így a fapadot ajánlották fel neki, és ha pár napig napi szinten jár kötözésre, akkor csinálnak neki helyet. Mi telefonon minden nap érdeklődtünk, hogy meg van e még István. Működött ez a felállítás egészen három napig. Újra a parkban találkoztunk. Mint mesélte (nyomozásunk után kiderült ténylegesen így volt) a fapadon tüdőszűrő leletet kértek tőle. Elirányították a közeli sztk-ba, de eltévedt és teljesen másik irányba ment. Közel egy napig bolyongott a fekélyes lábával, végül visszajött a parkba. Számomra az volt ebben az elképesztő, hogy senkit meg nem kérdezett az útja során merre is van. Durván rávilágított nekem, hogy az érdekérvényesítési képességével komoly gondok vannak. Alig tudott járni. A lába közel háromszorosára dagadt. Az orvos, aki eddig foglalkozott vele most is fogadta. Teljesen elképedt mikor meglátta. Pár nap alatt a kissé fekélyes láb egy trombózis közeli állapotba került. Azonnal kórházba utalta, ahol meghagyta, hogy ne engedjék el, ha végeznek a kezeléssel, hanem betegszállítóval hozzák ide vissza a lábadozóra. Ez volt az a pont, ahol István is először komolyan érezte, hogy baj van az egészségügyi állapotával.

A kórházban közel két hetet töltött, majd ténylegesen átkerült a lábadozóra. Az elmaradt tüdőszűrést együtt pótoltuk, nehogy megint elkeveredjen a városban. Mivel nem voltak iratai, így azt is segítettünk beszerezni. A lábadozón dolgozó szociális munkásokkal tartva a kapcsolatot kísértük István állapotát. Elindították neki a leszázalékolást, végül az aktívkorúak egészségkárosodási részét ítélték meg a számára. A lábadozón volt kimenő. Ekkor mindig kijött Lászlóhoz a parkba, de sosem ivott. Mesélte, hogy mindig szondáztatták, így tartotta magát. Sőt, nem is kívánta az alkoholt, de annál inkább a finom falatokat. Közel két hónapot volt bent, ez idő alatt meggyógyították a lábát és stabilizálták a refluxát. Mikor kijött nem gondolkozott el a további intézményes lehetőségeken, hanem ment Lászlóhoz aki idő közben vissza költözött a romos helyre, amit mégse bontottak le. István ekkor megfogadta, hogy többet az olcsó kannás bort nem fogja inni, és ahogy tapasztaltuk tényleg így is tett. Sajnos az orvoshoz járás elég hektikusan ment, de így is sikerült elindítani a közgyógy igazolványhoz jutást.

István eddig nem beszélt a családjáról, de az életminősége javulásával újra felvette a kapcsolatot az édesanyjával és nővérével. Heti szinten találkozik velük, segítik őt. Kapott egy telefont is, amin tudják tartani a kapcsolatot. Minket is szeret felhívni, csak hogy érdeklődjön felőlünk, vagy hogy Boldog karácsonyt kívánjon. (Jónás Viktória, szociális munkatárs, utcai gondozó szolgálat)

Tápi Eszter

Budapest, 2023.05.05.