

BUDAPESTI MÓDSZERTANI SZOCIÁLIS KÖZPONT ÉS INTÉZMÉNYEI

Kőbányai 22. Éjjeli Menedékhely és Lábadozó

Szakmai beszámoló a 2019. évről



A Kőbányai 22. Speciális Éjjeli Menedékhely Budapest VIII. kerület Kőbányai út 22. szám alatt található. Az intézmény frekventált helyen van, tömegközlekedéssel jól megközelíthető. A jól elkülöníthető részek miatt, speciális szükségletű ügyfelek elhelyezésére is lehetőséget ad az épület. Az intézmény többfunkciós szolgáltatást nyújt: igazodva az ügyfélkör igényeihez speciális

éjjeli menedékhelyként, valamint időszakos és állandó lábadozóként is működik.

Speciális éjjeli menedékhely

Az éjjeli menedékhely elsősorban azoknak a fedél nélküli férfi ügyfeleinknek az egyéni elhelyezésére helyezi a fő hangsúlyt, akik már jövedelemszerző tevékenységet folytatnak, vagy szeretnének folytatni, hogy a lakhatásukról mielőbb önállóan gondoskodhassanak, avagy minél előbb igénybe vehessék az átmeneti szállások magasabb színvonalú szolgáltatásait, amelyek - az ingyenesen igénybe vehető menedékhelyeken biztosított ellátásokkal ellentétben - már meghatározott havi költségeket is maguk után vonnak. A Kőbányai menedékhely működése meghaladja a hagyományos „fapados” szállásnyújtó szolgáltatások színvonalát, vagyis a nap, mint nap pusztán „ágyrajáró” ügyfelek egyszerű menedékhelyi elhelyezésének a követelményeit, ennél fogva kifejezetten alkalmas az utcán élő és az utcáról delegált ügyfelek illetve frissen a rendszerbe kerülők társadalmi reintegrációjának az előmozdítására. A helyi szolgáltatások ennek megfelelően magukban foglalják a fertőtlenített ágynemű biztosítását, a csomagkezelést és - megőrzést, szükség esetén a napi egyszeri meleg ételt is, miközben az egyéni esetkezelés és az esetmunka szolgáltatása kiterjed a munkába állítás és a jövedelemszerzés mielőbbi előmozdításán kívül az ügyfelek jövőbeni elhelyezésére, szállásnyújtásra, továbbá az esetleges egészségügyi ellátásuk előmozdítására is. Ez a

szakintézményi ellátás a helyi team tagjainak az összehangolt munkáján alapul, mindeközben minden egyes ügyfelünk rendelkezik „saját” szociális munkással.

Hazánkban az aktív korúakat fenyegető legnagyobb veszélyek egyikének a munkahely elvesztését tekinthetjük. *Par ex.* a 25-45 év közötti korcsoport képviselőinek nem csekély hányada egyedülálló vagy elvált, jövedelmük arányában pedig gyakran nagy összegű tartozások visszafizetésére kötelezettek. Eközben rendszerint bérleményekben kénytelenek élni, ezért a jövedelemkiesések időszakában súlyos nehézségekkel kell szembenéznük mindazoknak, akik nem rendelkeznek elegendő megtakarítással, vagy mobilizálható vagyontárgyakkal, amelyek révén nagyobb eséllyel vészelhetnék át a szóban forgó krízishelyzetet. Emellett az érintetteknek rendszerint a természetes támogató környezetük sem rendelkezik a kellő megtartóerővel.

E szélesebb értelemben felfogott célcsoporton belül az alacsonyabb jövedelemmel rendelkező, egyedülálló, piaci bérleményekben vagy munkásszállókon élő aktív korú férfiakat tekinthetjük a legveszélyeztetettebbnek, akik a jövedelmi viszonyaikból adódóan még kevésbé vállalkozhatnak megtakarításokra és felhalmozásra.

Az átlagos munkavállaló, akinek nem áll módjában kipihennie magát és a mindennapok megszokott ritmusához és időbeosztásához igazodva emberhez méltó körülmények között felkészülnie az újabb és újabb munkanapra, - azonfelül, hogy már rövidtávon is szükségképpen elvesztheti a munkahelyét - lakhatásának a biztosítása nélkül csak a legkritább esetben töltheti be újra a tapasztalatainak és kvalitásainak leginkább megfelelő munkakört.

Akcidentális krízishelyzetben a hajléktalan előélettel ritkán vagy egyáltalán nem rendelkező célcsoportok szükségleteit pedig nem elégíthetik ki a tapasztalatok alapján adekvátan, vagy a kellő hatékonysággal az olyan sztenderd ellátási formák, mint a hagyományos szállásnyújtó szolgáltatások.

A Kőbányai menedékhely (speciális éjjeli menedékhely) nagy erősségei közé tartozik, hogy az akut krízishelyzetben érkező, fizetéképtelen munkavállalóknak haladéktalanul biztosíthatja az emberhez méltó elhelyezést 24 órás nyitva tartással, valamint fix férőhely és az egyéni csomagkezelés garanciájával, ami a hajléktalan előélettel nem rendelkező ügyfeleknek ugyancsak lehetővé teszi munkájuk megtartását (vagy a munkakeresést), szállásproblémájuk hosszú távú rendezéséig.

A családi légkörű és kis létszámú intézmény időbeosztása és a munkarendje az aktív korú munkavállalók igényeit tartja a leginkább szem előtt. A munkavállalók zavartalan pihenésének és a soron következő munkanapra való felkészülésnek a biztosítása céljából szigorú tilalom alá esik az alkohol és egyéb bódítószerek használata.

Tisztálkodásra és mosásra, az élelem tárolására és főzésre, valamint az aktív kikapcsolódáshoz (televíziózás, olvasás stb.) közös használatú helyiségek állnak rendelkezésre, a férőhelyeken pedig ügyfeleink biztonságosan tárolhatják személyes holmijukat.

A menedékhely az ügyfelek kis létszámára való tekintettel könnyebben teremti meg az átmeneti elhelyezés kulturáltabb és konszolidáltabb feltételeit. Minden ügyfél saját esetkezelővel rendelkezhet, ami nagymértékben előmozdítja a hatékonyabb ügyvitelt és tájékoztatást. Emellett rendszeres időközönként színes programok frissítik az intézményi közösség életét (cirkuszlátogatás, darts- és sakkverseny, moziklub, tisztaszoba-verseny stb.). A jövedelemmel nem rendelkező ügyfeleknek napi egyszeri meleg étkezést biztosít a menedékhely, és az emberhez méltó körülmények fenntartása érdekében hetente igényelhetnek tisztálkodási eszközöket (törölköző, tusfürdő, borotva, egészségügyi papír stb.) és tiszta ágyneműt az ügyfelek. A segítőkkel kötött megállapodások egyénre szabottak és szükségletközpontúak. A lakhatás jövőbeni rendezését illetően pedig mindenekelőtt két csoportba osztható kimenetekkel érdemes számolni. (*) Azok a - gyakran lakásukat veszített és átmenetileg fizetéképtelen - ügyfelek, akik magas jövedelmük ellenére kénytelenek voltak igénybe venni a menedékhely szolgáltatásait, általában 3+1 hónapos fix idejű elhelyezésük időtartama alatt előtakarékoságot vállalva önállóan, vagy a lakhatási iroda közreműködésével gondoskodnak a határidő lejárta előtt a továbblépésről. (*) Az alacsonyabb jövedelemmel rendelkezőket általában a FET delegálja átmeneti szállásokra, a férőhelyük elfoglalásáig pedig a menedékhelyen maradhatnak.

Szoros, partneri kapcsolatban vagyunk a BMSZKI Lakhatási Információs és Tanácsadó Iroda - illetve a FET munkatársaival. Mivel az irodák munkatársai gyakran kerülnek kapcsolatba olyan ügyfelekkel, akiknek gyors, biztonságos elhelyezésre van szükségük, ilyenkor elsősorban bennünket keresnek meg - szinte puffer helyként segítjük a munkájukat. A felvételnél alapvető szempont a munkahely megléte, vagy a munkába állás közeli időpontja. A beköltözés feltételeként az ügyfélnek vállalnia kell a magasabb elhelyezési formába történő továbblépést, legyen szó szállóról, albérletről vagy más lakhatási alternatíváról. Ennek érdekében támogatjuk az előtakarékoságot is.

Minden ügyfél egy személyes szociális munkáshoz tartozik, aki segít az ügyintézésben, egyéni megállapodást köt, melyben rögzíti az ellátás lehetséges időtartamát, annak hosszabbíthatóságát, és természetesen hetente több alkalommal beszélget az ügyfelével.

Az esetkezelés folyamatos, személyre szabott, ügyfélközpontú és következetes. A folyamatos kontroll és odafigyelés hatására az ügyfelek nagy részénél benső késztetéssé vált, hogy tegyenek életminőségük javítása érdekében, és ahelyett, hogy a hajléktalan ellátás különböző ingyenes szolgáltatásait (népkonyha, nappali melegedő) vennék igénybe, inkább saját jövedelmükből boldoguljanak. A tartós bentlakásos intézményi életre való felkészítés során arra próbáljuk kapacitálni ügyfeleinket, hogy rendezzék adósságaikat, és előtakarékoskodjanak annak érdekében, hogy a térítési díj, vagy albérleti díj, illetve egyéb lakhatási forma kifizetésén felül maradjon elég költőpénzük. Célunk, hogy a magasabb szintű ellátási formák biztosításával minél hamarabb visszaintegráljuk őket a társadalomba.

Éjjeli menedékhelyen elhelyezett ügyfelek életkor szerinti megoszlása 2019-ben

Intézményünk a 2019. évben 408 fő férfi és 48 fő női ügyfelet, összesen 456 főt fogadott:

- 25 év alatti ügyfél 10 fő,
- 26-35 év között 37 fő,
- 36-45 év között 62 fő,
- 46-55 év között 109 fő,
- 56-65 év között 162 fő,
- 66-75 év között 66 fő és
- 75 év felett 10 ügyfél kapott elhelyezést az intézményben.

Kliens csoport jellemzői

Első megközelítésben a K22 speciális éjjeli menedékhely hiánypótló névuma mindenképp abban rejlik, hogy kis létszámú intézményként családias és konszolidált környezetben nyújthat egyéni elhelyezést, valamint teljes körű és minden esetben személyre szabott egyéni esetkezelést.

Ügyfelek jövedelmi helyzete

A menedékhely ügyfeleinek kisebb hányada semmilyen jövedelemmel nem rendelkezik, vagy segélyekből él, az ügyfelek nagyobb része munkabért, illetve nyugdíjat kap. Kiemelt célunk az ügyfelek munkaerőpiaci reintegrációja.

Az esetkezelő szociális munkások céljai, és alkalmazott technikáik:

- A szakmai team alapvető célja volt újra képessé tenni a csoport tagjait az önálló lakhatásra, elfeledett vagy rosszul rögzült készségek újra tanításán keresztül.
- Társas és egyéni kompetenciák fejlesztése.
- Ügyfelek munkaerőpiaci helyzetének javítása.
- Hosszú távú, piaci alapú lakhatás elősegítése, és megtartása.
- Életvezetési ismeretek átadása, fejlesztése, és a hibák átbeszélése.
- Pénzkezelési, gazdasági technikák ismertetése, tapasztalatok megbeszélése.
- Gazdasági prioritások átstrukturálása.
- Ünnepek méltó megünneplése.

Lábadozó részleg

A Kőbányai 22. sz. alatti, főszerinti lábadozó célja, hogy az átmenetileg egészségkárosodást szenvedett, hajléktalan emberek számára ideiglenes elhelyezést biztosítson. Az akadálymentes intézményben a gyógyulás érdekében nővéri munka is folyik. A gyógyulás, rehabilitáció ideje alatt ügyfeleink teljes ellátást kapnak. Az ápolási szükségletek kielégítése mellett erős esetkezelő szociális munkával támogatjuk ügyfeleinket a továbbhelyezésük érdekében.

- 2019-ben 270 férfi és 60 nő, összesen 330 fő került felvételre. Közülük 213 ügyfelet egy alkalommal, 16 ügyfelet kétszer, további 2 ügyfelet pedig három alkalommal vettünk fel.

A szociális munka tervezését leginkább befolyásoló tényező a gyógyulási idő. A heti teamet az egészségügyi személyzettel közösen tartjuk, figyelembe véve az egészségügy és szociális terület sajátosságait, illetve az ügyfelek aktuális egészségi és mentális állapotát annak szempontjából, hogy mennyire képesek saját ügyeik rendezésére, és a lábadozóról történő továbblépésre.

Közös team tevékenységünk a következőkből áll: 24 órás nővéri és osztályos orvosi munka; vizsgálatok és kontroll időpontok kérése; szakszerű ápolás-gondozás; gyógyszerek, kötszerek, segédeszközök biztosítása; napi háromszori étkezés (délben meleg étel); tisztálkodási lehetőség (szükséges felszerelések biztosítása: tusfürdő, sampon, borotva, borotvahab); ágynemű és ruhanemű biztosítása; mosatás; betegszállítás megszervezése kontrollvizsgálatokra.

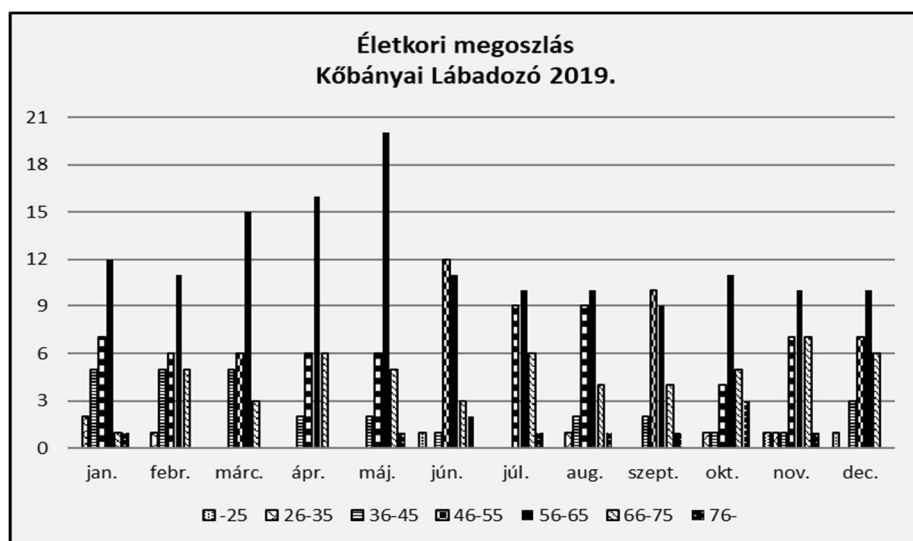
Érkezési hely szerinti megoszlás 2019-ben

Kőbányai Lábadozó felvétel 2019.												
	jan.	febr.	márc.	ápr.	máj.	jún.	júl.	aug.	szept.	okt.	nov.	dec.
Ambulancia	5	4	6	6	8	5	3	2	3	4	5	5
Kórház	10	9	7	9	7	3	6	5	5	6	4	1
Utcai Szolgálat	1	2	2	1	4	7	2	1	2	3	6	3
Szálló	2	1	1	2	3	1	1	4	1	3	1	2
Szabolcs utcai részleg	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Összes felvétel	19	16	17	18	22	16	12	12	11	16	16	11

Az aktuális hónapban felvett ügyfelek adatai alapján.

A legtöbb ügyfél (72 fő) 2019-ben is kórházból került felvételre.

Lábadozó ügyfeleinek kor szerinti megoszlása 2019-ben



Legtöbb ügyfelünk a 46-65 éves korszoport tagja.

Különbözo betegségekkel érkeznek hozzánk betegek: alsó-és felső légúti megbetegedések, szív-és érrendszeri megbetegedések, gyomor-és bélrendszeri megbetegedések, daganatos megbetegedés, bőrbetegségek, lábszárfekeley, neurológia problémák, mozgásszervi megbetegedések, zúzódás, törés, orbánc, egyik-mindkét láb amputációja, inzulinos cukorbetegség (speciális étkeztetésük nem megoldott), különböző keringési problémák, pszichiátriai betegségek, demencia. Ügyfeleink között egyre nagyobb számban vannak jelen a droghasználó fiatalok is.

Esetkezelő szociális munkások beszámolója a 2019. évről

Szóke Rita:

Munkánk alapvető célja, hogy az ügyfeleink ne az utcára kerüljenek vissza, inkább vegyék igénybe a hajléktalanellátó rendszer más, - szállást nyújtó intézményeit. Gyógyulásuk után elsősorban fapadokra távoznak, kevesebb ügyfelet tudunk átmeneti elhelyezést nyújtó intézményben elhelyezni. Problémát jelent a krónikus betegségben szenvedő, mozgáskorlátozott ügyfeleink mielőbbi elhelyezése, illetve a mentális állapotuk miatt önellátásra képtelen ügyfeleink elhelyezése is. Az átmeneti szállók erre vonatkozó kritériuma miatt a bejutásuk esélytelen.

A lábadozóban végzett munka alapvetően két fő tevékenységre bontható: egyrészt az egészségügyi, ápolási szükségletek kielégítésére; másrészt a szociális munkavégzésre, egyéni esetkezelésre. A szociális munka tervezését gyakran az ügyfelek együttműködési hajlandóságán túl a gyógyulási idő határozza meg, és befolyásolja azt. Elsődleges cél a hiányzó okmányok beszerzése és valamilyen jövedelem biztosítása a sikeres továbbhelyezés érdekében. Arra törekszünk, hogy lehetőség szerint a beteg kliensek ne az utcára kerüljenek vissza, ehelyett vegyék igénybe a hajléktalanellátó rendszer más tartósabb, átmeneti vagy eseti, alkalmi, akár egy-egy éjszakára szállást biztosító intézményeit. Sok esetben problémát jelent a mentális állapotuk miatt önellátásra képtelen betegek (valamilyen fokú demenciával rendelkező betegek) elhelyezése, ugyanis állapotuk miatt nem kerülhetnek be az átmeneti szállókra. Ezen kívül a munkánk során előfordul az is, hogy a betegek gyógyulási idejük letelte előtt önként ismeretlen helyre, vagyis többnyire vissza az utcára távoznak. A lábadozón komplex szociális ügyintézés folyik.

Sárkány Álmos:

Tárgyévben 69 ügyfél esetkezelését láttam el. Az ügyfeleknek körülbelül 62%-át a FET, 20-25%-át a Könyves Kálmán krt.-i Nappali Melegedő és Éjjeli Menedékhely, 10%-át pedig egyéb ellátási egység vagy szervezet közreműködésével delegálták menedékhelyünkre, míg az ügyfelek fennmaradó hányada szociális szakemberek előzetes segítségének az igénybevétele nélkül kereste fel az intézményt. Utóbbiak mindenekelőtt a BMSZKI

ügyfélkörének informális jelzőrendszerére támaszkodva, vagyis barátaik és ismerőseik tanácsai vagy javaslatai alapján döntöttek a speciális menedékhely felkeresése mellett.

Figyelemre méltó fejlemény, hogy a fiatalabb generáció tagjai és a hajléktalan előélet nélküli ügyfelek is egyre gyakrabban tájékozódnak a BMSZKI webfelülete alapján a szállásnyújtó intézmények elérhető szolgáltatásairól és a bekerülés feltételeiről, miáltal naprakész információk birtokában akár teljesen önállóan is kezdeményezhetik a felvételüket. Az ügyfélcsoport életkori megoszlásának a szerkezete az átlagéletkor tekintetében (45-50 év) változatlanul mutatkozott az elmúlt évek viszonylatában, ami a 25 éven aluli és a 65 éven felüli ügyfelek számarányának a kismértékű, mégis tendenciaszerű emelkedésével áll összefüggésben.

A korcsoportok jövedelemmegoszlása nagy szórást mutat, a jövedelemszerzés általános kondíció azonban korrelatív eredményekre vezetnek. Az aktív korúak és a nyugdíjasok átlagos jövedelme a tárgyévben körülbelül 80.000 forintot tett ki, de a munkakeresőkkel kiegészülve a menedékhely ügyfeleinek a jövedelme 0 és 150.000 forint közötti szórást mutatott, amíg 5 esetben ellenőrzött adatként az ellátott aktív korúak jövedelme meghaladta a 200.000 forintot. Utóbbi ügyfelek a magas jövedelmükre való tekintettel önállóan vállalkoztak 3-4 hónapon belül a szállásproblémáik rendezésére, és az előtakarékosság feltételeinek teljesítése mellett rendszerint piaci bérleményekbe költöztek, gyakran az intézményi jogviszonyuk lejáratí határidejét jócskán megelőzve.

A nyugdíjas korú ügyfelek átlagos jövedelme stabilan 70.000 forint között mozgott, és egyetlen egy esetben haladta meg a 100.000 forintos küszöböt. Intézményi tapasztalataim alapján elsősorban az egyedülálló nyugdíjas korúak bevételi forrásait terhelik meg a leggyakrabban a különféle adósságok és hiteltartozások, ami jelen esetben magyarázattal szolgálhat a szállásproblémáik akut jellegére. Mindazonáltal a legsérülékenyebbnek azok a nyugdíjjövedelemre még nem jogosult ügyfeleim mutatkoztak, akik életkorukra és különösen az egészségi állapotukra való tekintettel a munkaerőpiacon már nem reintegrálhatóak (pillanatnyilag 2 ügyfelem sorolható e célcsoportba), amíg a nyugdíjasok, aktív korúak és a munkakeresők jövedelmi helyzete könnyebben stabilizálódik.

A munkakeresők leginkább a 25 éven aluliak korcsoportjából rekrutálódnak, akik rendszerint az intézményi felvételüket követően állnak munkába.

További jellemzője e korcsoportnak, hogy általában alacsony képzettségűek (érettségi bizonyítvánnyal, esetenként felsőfokú végzettséggel az idősebb korcsoportba tartozók

rendelkeznek), hajlamosak viharos gyorsasággal munkahelyet váltani, formális elkötelezettségük ellenére néhányan közülük pedig nem állnak munkába, avagy rendszertelenül vállalnak bejelentés nélkül alkalmi munkákat.

További kockázati tényezőt jelent, hogy az éjjeli menedékhelyen ellátott ügyfelek közül mindenekelőtt a 25 éven aluliak érintettek a különféle bódítószerek visszaélészerű használatában. Az idősebb korosztály tagjaira inkább az alkoholfogyasztás jellemző. A szeszes italok behozatalára vonatkozó intézményi tilalom megszegése az egyik leggyakrabban előforduló házirendsértés.

A 25 éven aluliak általában építőipari vagy egyéb segédmunkákat vállalnak, takarítóként (beleértve a villamos- vagy autóbusz-takarítást is), az idősebb korosztály tagjai leggyakrabban biztonsági vagy éjjeliőrként (esetenként pedig raktárosként vagy gondnok-karbantartóként) végzik a munkájukat, míg az alacsony összegű nyugdíjjal rendelkezők rendszerint félállásban vállalnak takarítást. (A jövedelemkiegészítő tevékenységeknek továbbra is a „seftelés”, ritkábban a „piacozás” a „legnagyobb slágere”.)

Figyelemre méltó és szomorú tény, hogy a menedékhelyen élők családi kapcsolatai szegényesek és egészen meglazultak, időnként pedig megszűntnek tekinthetőek. Erről a legritkább esetben igyekeznek beszámolni az ügyfelek, miáltal az adatlapokon gyakran üresen marad az elérhető hozzátartozók rubrikája, a nem-páros férőhelyen elhelyezett ügyfelek pedig szinte kivétel nélkül elváltak vagy egyedülállók.

Tárgyévben e kondíciók tekintetében sem állt elő számottevő változás. A 25 éven aluli ügyfelek további elhelyezését döntően a Kocsis Átmeneti Szállás, amíg a 25 éven felüli aktív korúak és idősek elhelyezését általában a Gyáli és a Külső Mester utcai átmeneti szállók, esetenként pedig a Kálvária vagy a Táblás utcai intézmény biztosította.

Menedékhelyen történt elhelyezést követően piaci bérleménybe az ügyfelek legfeljebb az 5-10%-a költözik. Megközelítőleg ugyanekkora az aránya az önként ismeretlen helyre távozó ügyfeleknek, valamint a házsabályok megsértése miatt az intézményünkből menedékhelyre bocsátott ügyfeleknek az aránya is.

Összefoglalásképpen nem tapasztalhatók az elmúlt évek viszonylatában lényeges változások az ellátásba vont ügyfelek legáltalánosabb kondícióit illetően, inkább kismértékű, ám vélhetően tendenciaszerű eltolódások álltak elő.

Finoman növekedik a 25 éven aluliak és a 65 éven felüliek számaránya. Döntően az idősebb korúak fokozottabb jelenlétével áll összefüggésben az egészségügyi problémák jelentőségének a növekedése a mindennapos intézményi praxisban.

Mindazonáltal örvendetes fejleménynek tekintjük, hogy az elmúlt 3 év viszonylatában az aktív korúak érezhetően könnyebben állhatnak munkába és biztosíthatják a munkajövedelmüket, még akkor is, amennyiben a képzettséget nem igénylő munkalehetőségek oldaláról nyilvánul meg a legmarkánsabban a kínálat.

Legendi Mónika:

A 2019 év szakmai szempontból változást hozott: a lábadozós, beteg, egészségügyi szükségletű ügyfelek igényei után az aktív, dolgozni tudó, önellátásra képes ügyfelekkel kezdtem el dolgozni. Ügyfeleim jelentős része férfi volt, de fél évig 8 párral is dolgoztunk.

Az év közben gyűjtött statisztikai adatokból kiderült, hogy az összes ügyfél (64 fő) 80 %-a 8 általános végzettséggel rendelkezett, de ennek ellenére jó tudott elhelyezkedni a munkaerő piacon és a jövedelem nagyságában is szórás tapasztalható. Nem mondható el egyértelműen, hogy az alacsony iskolai végzettség alacsony jövedelmet eredményez, mert több ügyfél is magasabb jövedelemmel rendelkezett, mint a diplomás kollégák többsége, így őket önálló lakhatás felé irányítottam.

Az ügyfelek korcsoport összetétele is nagyon széles skálát mutat a 20 éves korosztálytól a 83 éves korig, ez igazi kihívás az ügyfelekkel való kommunikációban, hozzáállásban, segítségben.

Fél évig fogadtunk párokat is az éjjeli menedékhelyen, egy szobában két párt tudtunk elhelyezni. A szociális munka párokkal igazi kihívás, rengeteg párkapcsolati vitát kellett csitítani, illetve gyakori volt a párok egymásközti szélsőséges agresszív megnyilvánulása is. A párjukkal érkező nők fele várandós volt, ez kiemelt figyelmet igényelt a velük folytatott speciális munkában.

A beköltözést követően az ügyfelek aktívan munkát keresnek, vagy már úgy érkeznek, hogy dolgoznak valahol. Kényelmes, nyugodt körülmények között kivárhatják átmeneti szállóra való bekerülésüket. Ügyfeleink leggyakrabban a Gyáli, Kocsis, Táblás, Dózsa, illetve az Alföldi szállóra kerülnek. Általában változó munkarendekben dolgoznak, nappalos, délutános, éjszakai munkákban. A szoba beosztásnál igyekszünk figyelembe venni a munkarendet és pl. az éjszakai munkákat egy szobába tenni. Többségük az építőiparban, vendéglátásban, illetve biztonsági őrként, betanított munkásként dolgozott. Az itt töltött idő alatt ügyfeleink nagy

része az elsődleges munkaerőpiacon szerzett állást, de gyakorta vállaltak feketemunkát is (ez főleg az építőipar területe). Nagyon gyakori az ügyfeleknél a munkahelyváltás is. Ösztönözzük a takarékoskodást is, hogy a szükséges kaució, illetve teljes önellátás ne okozzon problémát az átmeneti szállókon.

A szobák összetételét is igyekeztünk úgy kialakítani, hogy az idősebb korosztályt egy térben helyeztük el, hiszen az idősebbek nappal sokat vannak a melegedőben, napközben többször tudnak pihenni, míg az éjszakákat nem mindig tudják végig aludni.

A célcsoportnál a lassabb, körülírtabb kommunikáció szükséges, sokszor az öregedésből adódóan nem látnak, hallanak, értenek mindent pontosan. Vannak, akiknél a demetálódás jelei is megfigyelhetők, melynek mértéke különböző. Itt a menedékhelyen mi legfeljebb az enyhe demenciával rendelkezőket tudtuk ellátni. Ez egy sokkal több odafigyelést és támogatást, segítséget igénylő ügyfélkör. Fontos megemlíteni azt az összetársadalmi problémát, amit a nyugdíjak - és az aktív korúak ellátásának alacsony összege okoz.

Gyakran érkeztek kilakoltatást követően alacsony jövedelemből élő, friss hajléktalan nyugdíjasok. Ők az a réteg, aki vagy rezsit fizet, vagy eszik. Nagy lelki megterhelésről, veszteségről számolnak be: éveket dolgoznak le, és az alacsony nyugdíjuk miatt nem képesek lakhatásuk fenntartását fizetni, rezsihátralékaik keletkeznek, és ha nem kapnak időben segítséget, a lakásukat elárverezik. Ez a közeljövőben összetársadalmi probléma lesz, amire érdemes odafigyelni, hiszen a probléma még akkor lenne kezelendő, amikor az ügyfelek biztos lakhatásban élnek.

A fiatalabb korosztálynak más kihívásokkal kell megküzdeni. Velük az idő menedzselése az egyik legnagyobb feladat, a lehetőségeiket nem értékelik, bizonytalan vagy túl irreális jövőképpel rendelkeznek. Az instabil alapok megerősítését, támogatását, az értékeik felszínre hozását, az önbizalom erősítését kiemelt feladatnak tartom. Gyakori, hogy testvérek is érkeznek.

Pszichiátriai kiskórképpel gyakran fogadunk ügyfelet, esetükben sokszor csak a beköltözés után derülnek ki a betegségek, tévképzetek, személyiség és viselkedési zavarok. Ilyenkor továbbítjuk az ügyfeleket pszichológushoz vagy pszichiáterhez.

Mivel munkánk során rengeteg egyéni sorstörténettel, könnyebb, nehezebb esettel találkozunk, kiemelten fontosnak tartom a team munkában való együttműködést, mely az egyéni elakadásoknál sokszor leveszi a kollégák válláról a felelősség terhét. A team tagok

olyan új szempontokra világítanak rá, melyekre társuk nem is gondolt. A BMSZKI-nál az intézményi felépítés szintén kiemelten pozitív lehetőségeket hordoz. Az ügyfelet intézményen belül tudjuk biztonságosabb, hosszabb távú lakhatásba, álláskereső irodákba, egészségügyi centrumba küldeni. Az ügyfél egyéni adottsága, és szükségletei mentén kiválasztható és megvalósítható a szociális munka terve.

Munkánk nagy lelki megterheléssel jár, ezért fontos, hogy megtaláljuk a számunkra kedvező feltöltődési időt. A középvezetőnk mindig támogatja a különböző rekreációs programon való részvételt, szabadság kivételét erre a célra.

Huszár Marietta:

A 2019-es évben 60 ügyfél esetkezelését láttam el, 59 férfi és 1 női ügyféllel dolgoztam. A női ügyfél páros elhelyezésben lett elhelyezve nálunk.

Életkor szerinti megoszlás a következőként alakult: legfiatalabb ügyfelem 21 éves, a legidősebb 72 éves, az átlagéletkor 47,8 év.

Páros elhelyezésben 1 pár esetkezelését láttam el, ami igen kudarcosan végződött. A páros női tagját gyakorlatilag ki kellett menekíteni intézményünkéből, bántalmazó párja elől, akivel az eset után is a mai napig egy párt alkotnak.

19 ügyfelem jövedelem nélkül érkezett menedékhelyünkre, ebből 14 főnek sikerült az ittléte alatt valamilyen jövedelemhez jutnia, melyek jellemzően munkajövedelmek voltak. Ügyfeleim nagy része az elsődleges munkaerőpiacon talált munkát, illetve váltott át a szürkegazdaságból az itt töltött idő alatt. Ez nagyrészt annak köszönhető, hogy a fővárosban nagy a munkaerőhiány, egyszerű elhelyezkedni és versenyképesek a jövedelmek a bejelentés nélküli munkákhoz képest is. A szürke zónában már csak azok az ügyfeleim dolgoznak, akik jelentős adósságot halmoztak fel, és így próbálják kikerülni azok behajtását.

Az iskolázottságot tekintve 2 fő 8 általános iskola alatti, 33 fő 8 általános iskolai, 8 fő szakmunkás, 12 fő középfokú, 5 fő pedig felsőfokú végzettséggel rendelkezett.

Megfigyelhető volt ügyfeleim körében, hogy iskolai végzettségtől függetlenül komoly gondjaik akadtak a szövegértés terén, nevezetesen, hogy a mindennapi élethez nélkülözhetetlen hivatalos iratokat önállóan nem, vagy csak segítséggel voltak képesek értelmezni, kitölteni. (pl: befizetési csekkek, bejelentőlap, kérvények, határozatok, szerződések, házirend, de még a FET időpontjait sem igazán tudták értelmezni.)

Jellemző problémák voltak ügyfeleimnél a szenvedélybetegség különböző formái: az alkoholizmus, drog, játékfüggőség, és egyre többen kezeletlen pszichiátriai problémákkal kerültek hozzánk. Ezek a problémák a friss lakásvesztők körében is megfigyelhetők. Rájuk sajnos még az érdektelenség is jellemző. Saját ügyeikben képtelenek eljárni, még úgy sem, hogy ingyenes jogi és adóságkezelési segítség van felajánlva részükre. A megbeszélte időpontokban nem keresik fel a segítségükre felkért jogászokat, önkormányzati szakembereket. Sajnos igen hamar beilleszkednek a hajléktalan életmódba. Meglátásom szerint számukra más ellátási formát kellene létrehozni.

Régebb óta a rendszerben lévő ügyfeleimnél viszont a hospitalizáció jelei figyelhetők meg. Vannak, akik a rendszerváltás, illetve a kilencvenes évek óta keringenek a rendszerben, és esetükben egyre kisebb az esély az önálló lakhatás bármely formájának megteremtésére. Itt csak a lakhatás megtartására fókuszálhattam. Ez a korosztály az, akinek ráadásul az életmódja miatt megromlott az egészségi állapota, rendszeres munkára nem képesek. Ez a csoport bejelentett munkaviszonnyal a rendszerváltást követően alig, vagy, nem rendelkezik, így a várható, vagy jelenlegi nyugdíjuk is igen alacsony, sokuk csak önkormányzati segélyt fog kapni. Ezeket az ügyfeleimet igen nehéz elhelyezni, tovább léptetni, mert jövedelmük igen alacsony, reális jövőképük nincs. Cirkulálnak az alacsony küszöbű intézményeink között, vagy az utcán kötnek ki és kezdődik minden újra. Utca, lábadozó, éjjeli menedékhely, olcsó átmeneti szállás, majd ha ott letelt a szerződéses idő, a folyamat kezdődik előlről. Idősek otthonába csak kényszerhelyzetben engedik kérelmüket beadni, majd, ha az elhelyezésre kerülne a sor, önként távoznak az intézményből. Ebben biztos szerepet játszik az is, hogy az otthonokban merevebbek a szabályok, mint amit megszoktak a hajléktalan ellátásban töltött éveik alatt. Illetve az is, hogy meglévő jövedelmükből a térítési díjat levonják, míg a szálláshelyek nagy részében - így nálunk és a melegezőkben is - minden szolgáltatás ingyenes. Úgy látom, számukra új, speciális elhelyezésre lenne szükség a hajléktalan ellátáson belül.

Az év során sikerélményeim is voltak: öt ügyfelem albérletbe, kettő pedig munkásszállóra költözött a nálunk töltött időt követően.

Időszakos lábadozó férőhelyekről

A földszinti részén lett kialakítva a téli krízis idejére, a lábadozó bővítésére plusz 15 ágy betegeink részére. Pályázati forrásból (HKA) biztosítjuk az ellátást ezen a részen, így krízis időszakban 33 főnek tudunk férőhelyet biztosítani.

Gyógyszer támogatási programról

A HKA KMR 2018-19 Gyógyszer és gyógyászati segédeszköz ingyenesítése c. pályázati programot ebben az évben is a Kőbányai 22. Menedékhelyen és Lábadozón bonyolítottuk le.

A közterületen, szociális intézményekben illetve a rossz lakáskörülmények között élő szociálisan, mentálisan és egészségügyileg hátrányos helyzetben lévő ügyfeleknek adott nagy segítséget ez a támogatás. A gyógyszer-támogatás igénybevétele elsősorban azoknak az ügyfeleknek nyújt felbecsülhetetlen értékű segítséget, akikről a jövedelmi helyzetük alapján joggal feltételezhető, hogy a havi bevételeikre támaszkodva még a legalapvetőbb szükségleteik kielégítésére sem vállalkozhatnak.

Teljesített indikátorok: 14.049 db vény leadási és 2.586 vény felvételi kontakt volt.

Konzorciumi pályázatról

A 2019-es évben az első alkalommal pályázott a Kőbányai Éjjeli Menedékhely a konzorciumi programra, aminek az eszközei, célkitűzései és az irányelvei szervesen illeszkednek menedékhelyünk ellátási profiljának a keretébe.

A konzorciumos ügyfelek szinte kivétel nélkül hosszas, utcán töltött időszak után kerültek felvételre, nem ritkán akár 0,5-1 évet is folyamatosan, életvitelszerűen közterületen időztek. A segítő beszélgetések során kivétel nélkül előtérbe került az elmagányosodásuk tapasztalata, az italozással és egyéb szerhasználattal összefüggő problémáik - és azoknak a kezelése, valamint a hiányzó vagy megszakadt családi kapcsolatok keltette üresség érzés, kínzó önvád vagy egyéb nyomasztó érzések. Mivel a konzorciumos ügyfeleink rendszerint nem rendelkeztek a szükséges személyes holmival, ruházattal, tisztasági eszközökkel, evőeszközzel stb., amelyek nyilvánvalóan nélkülözhetetlenek a mindennapi életvitel szempontjából, így az eszközvásárlásnál a legegyszerűbb igényeik kielégítésére szolgáló eszközök megvásárlására törekedtünk. Olyan eszközöket és ruhákat vettünk tehát, amik hozzájárulnak az ügyfelek társadalmi reintegrációjához, azaz elősegítik a megszokott és mindennapos életvitel folytatását. Mindenekelőtt így cipőt, fehérneműt és egyéb ruházatot biztosítottunk a számunkra, valamint saját evőeszközt és poharakat a roborálásra szánt konzervek és ételek mellett, míg a speciális közös foglalkozásokra üdítőitalokat és édesipari termékek garmadát bocsátottuk a rendelkezésünkre. A program így összességében sikerrel zárult. Az ügyfelek kihasználták a nálunk töltött időt, némi segítséggel beilleszkedtek, betartották a házszabályokat, mivel nem akarták elhagyni a menedékhelyet.

Minden egyes konzorciumi ügyfelünket átmeneti szállásra delegáltuk és sikerrel helyeztük el.

A 2019. év értékelése

- Továbbra is célunk, hogy a megkezdett minőségi szakmai munkát folytassuk.
- A menedékhely a szakmai programban megfogalmazott irányokat és férőhely kihasználtságot messze teljesítette, ezzel is bizonyítva eme speciális ellátási forma szükségességét. A páros elhelyezésre folyamatos az igény, várólistát vezetünk. A dolgozó, jövedelemmel rendelkező ügyfeleknek is több alkalommal várólistára kellett iratkozniuk, de a frissen lakásukat elveszített, illetve újonnan a rendszerbe kerülőknek mindig tartottunk fent egy férőhelyet. A lábadozó egység kihasználtsága is magas volt az évben. A bent tartózkodás hossza egyenesen arányos az egyre romló egészségügyi és mentális állapotukkal is.
- Személyi változások történtek az évben: Mezősi Zsolt kollegánk más intézményben folytatja munkáját. Németh Norbert és Vasvári Viktória érkeztek hozzánk, erősíteni a csapatot.
- Intézményünkben két eltérő arcélú rész működik: a lábadozón az 'Ételt az Életért' Alapítvány hoz napi egy meleg ebédet. Az emeleti részen a dolgozó ügyfeleinknek RSZTOP pályázat támogatásával tudunk egytálételt biztosítani.
- 2019-ben is több szakmai ellenőrzése volt az intézményben. Fenntartói -, időszakos férőhely -, és közegészségügyi ellenőrzés. Az ellenőrzések folyamán hiányosságokat nem találtak.
- A Konzorciumi pályázatban sikeresen vettünk részt 2019-ben először, de nagyon sikeresnek értékeljük, így tervezzük a folytatást.
- Havi rendszerességgel veszünk részt a FET felvételi munkájában.
- Továbbra is szakmai munkatervünk illetve célunk is, hogy reálisak maradjunk mind az ügyfelek, mind magunk felé. A korábban kitűzött célok fenntartása mellett a mindennapi és gyakorlati feladatokra igyekszünk koncentrálni, melyek megoldása mindennapi munkánkat és ügyfeleink életét teszi könnyebbé.
- Az egészségügyi részleggel hatékonyan, beteg/ügyfél- és feladatorientáltan tudunk együtt dolgozni, ami nagy előrelépés az elmúlt évekhez képest. Továbbra is törekszünk a jó együttműködésre.

Budapest, 2020. február 17.

- Huszár Marietta szociális munkás
- Szőke Rita szociális munkás
- Legendi Mónika szociális munkás
- Kvasnika Ágnes szociális asszisztens
- Sárkány Álmos szociális munkás
- Horváth Szilárd szociális munkás
- Bakonyi Lászlóné Ica szociális asszisztens
- Vasvári Viktória szociális asszisztens
- Németh Norbert szociális asszisztens
- Ekker Éva ellátási egységvezető- szociális munkás