



BMSZKI Szabolcs Átmeneti Szállás

Szakmai beszámoló, 2023

Készítette: Szentkereszty Eszter, Szabolcs Átmeneti Szálló, szociális munkatárs, Híri Gabriella, szakmai vezető, Soós Péter ellátási egységvezető

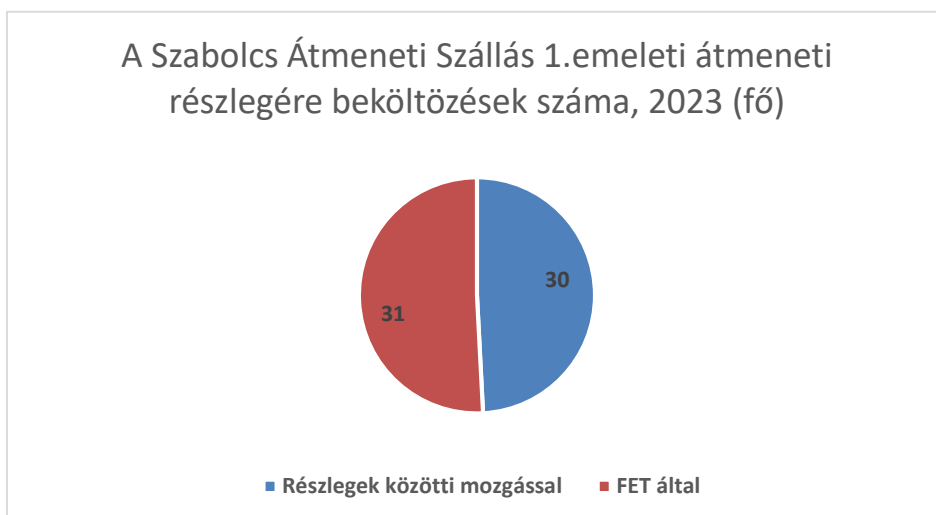
1. Az intézmény rövid bemutatása

A Szabolcs utcai Átmeneti Szállás 155 férőhelyen biztosít szociális- és egészségügyi ellátást hajléktalan embereknek, 3 különböző részlegen. Az intézmény a Hősök tere szomszédságában található, kiváló tömegközlekedési lehetőségekkel a közelben.

- Átmeneti szállás

Az átmeneti szállás részlegen idős, vagy egészségi állapotuk miatt a munkaerőpiacon érvényesülni nem képes emberek ellátása zajlik 64 férőhelyen. Ügyfeleink 2-3-4-6 ágyas szobákban foglalhatják el férőhelyeiket. Minden lakószobához vizes blokk tartozik (mosdó, wc, zuhanyzó), így megfelelőek a körülmények a nehezen közlekedő ügyfelek számára is, miközben mozgássérültek számára kialakított mosdó, fürdő is biztosított a részlegen.

Az átmeneti szállásra való bekerülés 3 módon történhet meg. A központi Felvételt Előkészítő Teamen keresztül; az egészségügyi részlegekről az orvosok javaslatára, az intézmény szakmai vezetőjének irányítása mellett belső átköltözéssel; vagy a BMSZKI más telephelyeiről belső áthelyezéssel lehet felvételt nyerni. A belső átköltözések rendszerének kialakításával sikerült olyan együttműködést megvalósítani az egészségügyi részlegekkel, amely biztosítja a gyors reagálást olyan esetekben, amikor egy átmeneti részlegen tartózkodó ügyfél egészségi állapota hirtelen leromlik. A részlegre való beköltözéseknél a „zipzár” elvet alkalmazzuk, tehát lehetőség szerint egy személy a központi FET irányítása mellett, míg egy fő a házon belüli egészségügyi részlegekről költözik az első emeleti átmeneti részlegre.



Az átmeneti szálláson 3 szociális munkatárs végez egyéni esetkezelést napi 8 órában. Ők támogatják az ügyfeleket lakhatási problémáik megoldásában, jövedelemszerzésben és más,

egyedi nehézségeik kezelésében. Az esetkezelés során leggyakrabban előforduló problémakörök az egészségügyi ellátáshoz való hozzájutás segítése, adósságok rendezésében való segítségnyújtás, családi kapcsolatok javulásának előmozdítása, kapcsolattartás elősegítése, illetve a jövedelmekre való jogosultságok intézésében való segítségnyújtás (öregségi nyugdíj, rokkantsági-, rehabilitációs ellátás, időskorúak járadéka, egészségkárosodási és gyermekfelügyeleti támogatás, fogyatékosági támogatás).

Egy segítő munkakörben foglalkoztatott kollégánk ugyancsak jelen van a szinten napi 24 órában. Az ügyeletes segítők feladata ügyfeleink személyi- és környezeti higiéniájának rendszerben tartásában segíteni, biztosítani az intézmény által nyújtott szolgáltatásokhoz való hozzáférést, valamint kezelni a napi intézményi eseményeket. Célunk, hogy az ügyfelek számára segítséget nyújtsunk, ezzel is erősítve a képességüket az önálló életre.

Az átmeneti szállás részlegén a személyi térítési díj 290Ft/nap.

A téli krízis időszakban – november és április között – egy 6 ágyas szobát a lábadozó részleg bővítésére használunk, többnyire utcáról érkező, nővér és orvos felügyeletét igénylő emberek (a 2023-2024-es időszakban kizárólag nők) számára, így ez alatt az idő alatt az átmeneti szállás kapacitása 58 főre csökken. Ennek a szolgáltatásnak a megvalósítása a Hajléktalanokért Közalapítvány által biztosított pályázati forrásból történik.

- Járóbeteg ellátás - Lábadozó

A Szabolcs Átmeneti Szálláson belül működik a lábadozó részleg, ahol 18, krízisidőszakban 26 fő részére biztosítunk szállást. A lábadozóban az a személy kerülhet elhelyezésre, aki a házi orvos, vagy ügyeletes ellátó orvos indoklása alapján lábadozós ellátásra szorul. Az itt ellátott ügyfeleink jelentős része olyan közterületen vagy éjjeli menedékhelyen élő hajléktalan személy, akinek egészségi állapota átmeneti időre leromlott (pl. rüh, tetű, kisebb fagyások, sebek, végtagtörés stb.). Gyakori azok átmeneti ellátása is, akik más intézményben (éjjeli menedékhely, átmeneti szállás) élnek és kórházba kerülnek, azonban a kórházi elbocsátás után még nem képesek teljesen önállóan ellátni magukat. Ők megerősítésük, felgyógyulásuk után az eredeti intézménybe már egészségesen, önellátási képességüket visszanyerve térhetnek vissza. A lábadozón hétköznapi 8 órában egy szociális munkatárs dolgozott. Az év második felében további egy fő esetkezelő szociális munkás kapcsolódott be a lábadozós és ápolási osztályos működésbe. Ezzel csökkent az egy főre eső esetek száma, amit a lábadozón zajló rendkívül magas ki- és beköltözési arány indokolt.

- Fekvőbeteg ellátás

A Szabolcs utcai intézményben két részlegben zajlik fekvőbeteg ellátás. A krónikus belgyógyászati osztályon 50, míg az ápolási osztályon 23 ágyon súlyos, akár önellátásra sem képes állapotban lévő embereket fogadunk.

Elsősorban kórházak aktív osztályairól kerülnek ide olyan hajléktalan emberek, akik önmagukat egészségi állapotuk miatt biztonsággal ellátni nem képesek, így az átmeneti szállások és az éjjeli menedékhelyek sem tudják őket fogadni. Amennyiben a BMSZKI más telephelyén jogviszonnyal rendelkező ügyfél egészségi állapota megromlik és az ellátása nehézséget okoz, ő belső áthelyezéssel kerülhet ide. Az osztályra való felvétel az Egészségügyi Szolgálat munkatársain keresztül történik.

Ezeken a részlegeken olyan krónikus beteg emberek ellátása zajlik, akik akut orvosi beavatkozásra nem szorulnak, ám állapotuk folyamatos egészségügyi kontroll alatt tartása fontos. Önellátásra legtöbbször nem képesek, így a nővérek segítséget nyújtanak számukra a mindennapi teendőkben (étkezés, tisztálkodás stb.) is. Minden ügyfél részesül személyes szociális munkában. A krónikus belgyógyászatban 2 szociális munkatárs, az ápolási osztályon 1 szociális munkatárs BA abszolutóriumot szerzett segítő látja el ezt a feladatot hétköznaponként 8 órában. Ügyfeleink – betegségeik miatt - sokszor életük utolsó napjait töltik az intézményben, ami fokozott mentális terhelésnek teszi ki az intézmény dolgozóit. Az egészségügyi részlegeken nincs személyi térítési díj.

Az intézményi jogviszonyokkal kapcsolatos nyilvántartási feladatokat egy szociális munkatárs végzi. Az ő feladata az ügyfélfelvételi eljárás dokumentumainak elkészítése, de a jogviszonyok megszűnése, módosítása, felmondása esetén keletkező iratokat is ő állítja elő.

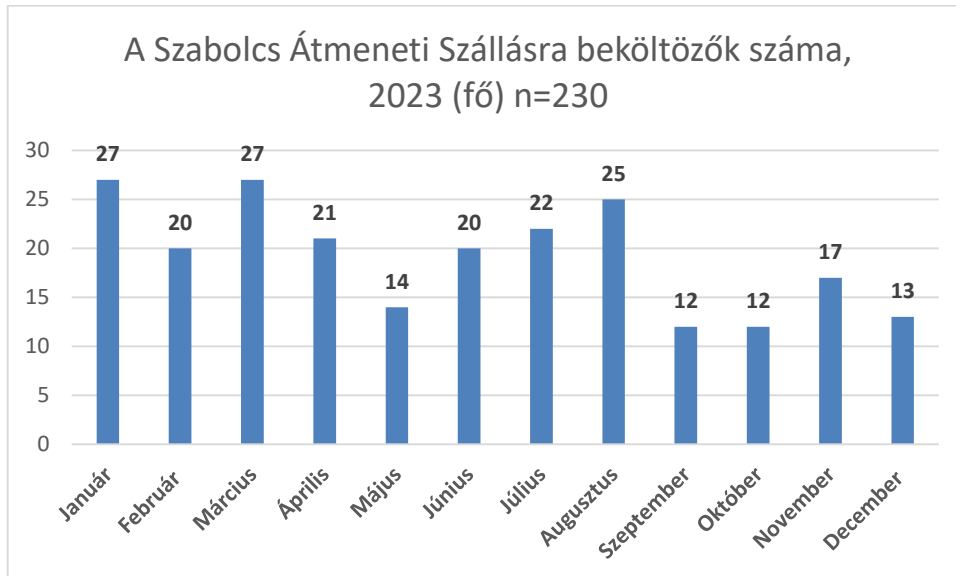
Egy szociális munkatárs az intézményi nyilvántartásokkal, adminisztrációs feladatokkal, adatgyűjtéssel foglalkozik. Ezen kívül az ügyfelek mentális állapotfelmérését is ő végzi, amelynek az esetkezelő szociális munkatársak kérhetik az elkészítését indokolt esetben.

Egy adminisztrátor dokumentálja az intézményi szolgáltatások igénybevételéhez kapcsolódó pénzügyi, illetve vagyoni jellegű folyamatokat, így a térítési díjfizetésekkel kapcsolatos elszámolás vezetését, az értékmegőrző használatát és a hagyatéki eljárásokat.

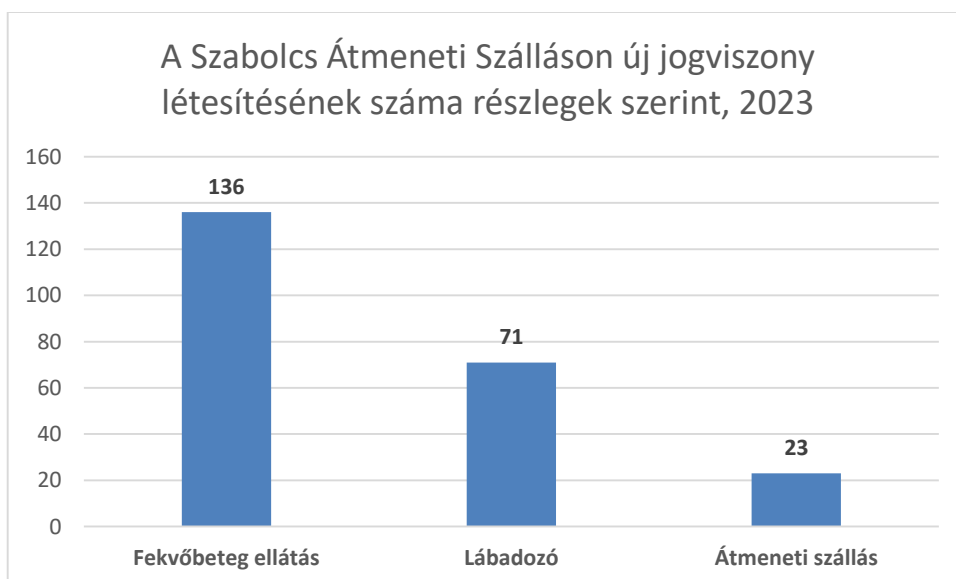
Annak érdekében, hogy az épület a lehető legjobb állapotban tudjon működni, gondnokunk és a műszaki osztály segédmunkás munkatársa végzi lelkiismeretesen munkáját.

2. Az ügyfélkör jellemzői

A 2023-as évben a Szabolcs utcai ellátási egységbe összesen 230 fő költözött be, nekik nyújtott segítséget lakhatásukban, egészségi állapotuk fenntartásában, javításában az intézmény. Az új ügyfelek felvételének száma csökkenést mutat az elmúlt években: 2022-ben 264 fő, 2021-ben pedig 277 személy költözött az intézménybe.



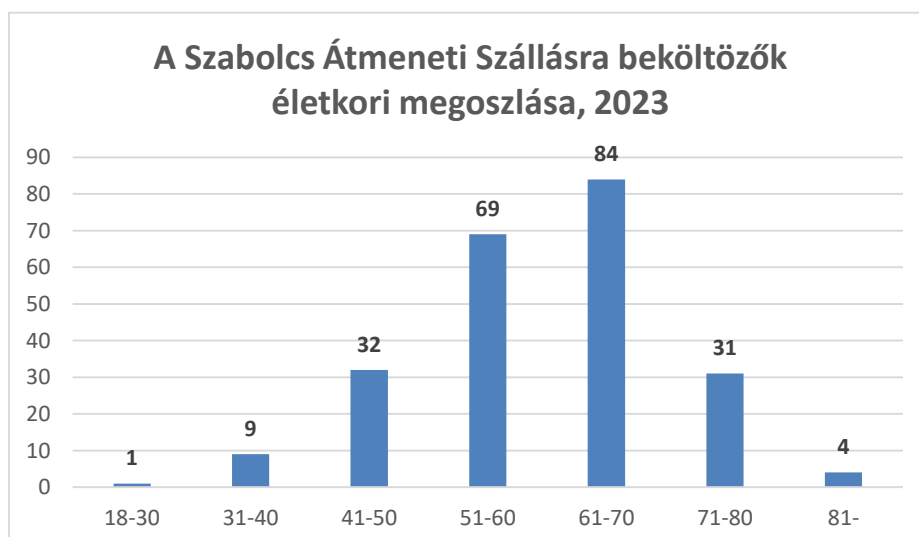
A korábbi évekkel megegyező módon, a fekvőbeteg részlegeken (Krónikus begyógyászati-ápolási osztály) volt a legnagyobb számú beköltözés (136), amit a lábadozó (71), majd az átmeneti szállás részleg (23) követ. Árnyalja az adatokat, hogy a lábadozó 18 férőhellyel (novembertől 24) működik, szemben a fekvőbeteg részleg 73 ágyával és az átmeneti szállás részleg 64 férőhelyével (novembertől 58).



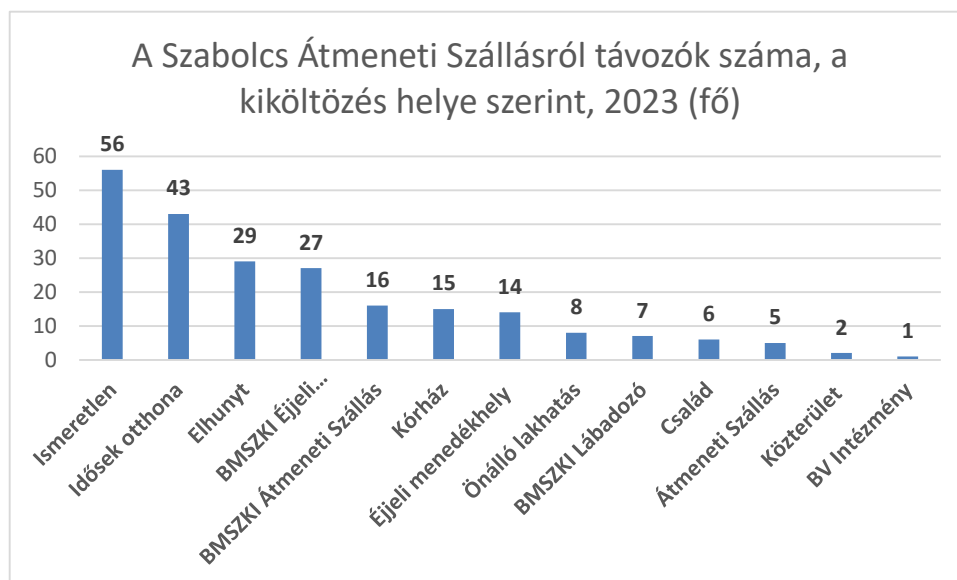
A lábadozóra főleg utcáról és éjjeli menedékhelyekről érkeznek az ügyfelek, akik többnyire konkrét egészségügyi probléma miatt kerülnek felvételre (tetű, rüh, csonttörés, fagyás, stb.) Állapotuk javulásával sokan döntenek úgy, hogy elhagyják intézményünket és visszatérnek korábbi életvitelükhöz, így nagyon magas a ki-és beköltözők száma ezen a részlegen.

A fekvőbeteg osztályokon lehetőség szerint igyekszünk tehermentesíteni a BMSZKI telephelyeit azzal, hogy belső áthelyezés keretében átvesszük azokat a lakókat, akik ellátása ezekben az intézményekben ápoló-gondozó személyzet hiányában nem oldható meg. Ezen felül az egészségügyi szolgálat orvosai kapcsolatot tartanak kórházakkal, akikről a megoldatlan lakhatási helyzetben lévő krónikus belgyógyászati- és ápolási osztályos elhelyezést igénylő betegeket vesszük át. Mivel a rendelkezésre álló férőhelykapacitáshoz mérten rendkívül magas az állami egészségügyi ellátórendszer felől érkező elhelyezési kérelmek száma, az egészségügyi személyzet folyamatosan prioritizálási tevékenységet végez, hogy a leginkább az ellátásunkra szoruló személyeket tudjuk ellátni.

Az intézménybe költözők életkor szerinti megoszlása nem változott jelentősen az elmúlt évekhez képest, legmagasabb számban a 61-70 éves korcsoportból láttunk el hajléktalan embereket, éppúgy mint 2022-ben. Az aktív korú lakók nagy arányát az indokolja, hogy a hajléktalan személyek jelentős részének életét – sokszor életkörülményeik és életmódjuk következményeként – már fiatalabb korban is súlyos egészségügyi problémák jellemzik. Ügyfeleink egészségi állapota csak nagyon ritkán engedi meg, hogy a munkaerőpiac valós alternatívát jelentsen számukra. Ennek ellenére több éve adunk munkát 1-2 ügyfelnek fejlesztő foglalkoztatás keretében, melynek során ők az udvar rendben tartásában segédkeznek. Egyikük 2023-ban teljes állásban felvételt nyert egy piaci vállalkozáshoz, mint takarító és így folytatta munkáját az intézményben. Az ügyfelek jelentős része valamilyen munkajövedelem pótló pénzbeli ellátásban részesül (aktív korúak ellátása, fogyatékosági támogatás, rokkantsági ellátás stb.).



2023-ban összesen 229 ügyfelünk jogviszonyát zártuk le a Szabolcs Átmeneti Szálláson. Az intézményből 2023-ban eltávozott személyek tekintetében megállapítható, hogy – csakúgy,



mint az előző évben – legmagasabb számban ismeretlen helyre távoztak (56), aminek oka – tapasztalataink szerint – az intézményi szabályok és körülmények nehéz elfogadása. A lakók az egészségügyi részlegekre nagy számban érkeznek közterületről. Közülük sokan engedélyt kérnek kimenőre – az egészségügyi részlegeken és a lábadozón ez feltétele az intézmény elhagyásának – és onnan nem térnek vissza, vagy önként, előre bejelentett módon távoznak. Az ismeretlen helyre távozók jelentős része közterületre „költözik” vissza és évről évre ismételten visszatérnek a Szabolcs utcai intézménybe hosszabb, rövidebb időszakokra. Ezen felül két személy kezdeményezte jogviszonya felmondását, jelezve azon szándékát, hogy utcára távozna. Az előző évvel megegyezően, 2023-ban is a második legmagasabb számban (43) idősek otthonába távoztak ügyfeleink. Azonban az idősek otthoni felvételeknél fontos megjegyezni, hogy a költözések több mint fele, az év első három hónapjában történt, ésonnantól kezdve visszaesett az idősek otthoni felvételek száma. Az idősek otthoni dolgozókkal való jobb együttműködés érdekében részt veszünk a Fővárosi Önkormányzat által kezdeményezett idősügyi műhelyen, ahol rendszeresen találkozunk a tartós bentlakásos intézmények munkatársaival.

Továbbra is nagyon magasnak tartjuk azon esetek számát, amelyek ügyfeleink elhalálózásával végződnek. Ebben az évben 29 ügyfelünk veszítette életét az átmeneti szálláson, ami miatt szükségesnek és indokoltnak tartjuk intézményünk egy részét hospice ellátássá alakítani.

Az egészségügyi részlegeken több esetben más intézmények lakóit látják el betegségük, átmeneti önellátási képességük csökkenése miatt. Amikor ezen emberek egészségi állapota megfelelő szintre ér ahhoz, hogy visszakerüljenek korábbi intézményükbe, oda távoztatjuk őket, emiatt jelentős számban költöznek átmeneti szállásra (21) vagy éjjeli menedékhelyre (41) ügyfeleink.

A megelőző évekhez hasonlóan alacsony azoknak az aránya, akiknek az idősek otthoni elhelyezésén túl bármilyen más tartós lakhatási alternatíva igénybevételében tudunk segíteni. Ennek számos oka van, többek között a budapesti albérletárak, a munkásszállós férőhelyek korlátozott száma, illetve ügyfeleink egészségi állapota és jövedelmi helyzete is sok esetben akadályt gördít az elé, hogy önálló lakhatási formát vegyenek igénybe. 2023-ban 6 ügyfelünknek sikerült családjával olyan kapcsolatot kialakítani, hogy további elhelyezésükre nem volt szükség, illetve 8 ügyfelünk költözött valamilyen formában önálló lakhatásba, mely már a hajléktalanellátás rendszerén kívül esik (munkásszálló, önkormányzati bérlakás, albérlet). Azonban az kimondható, hogy nagyrészt olyan típusú lakhatási megoldást találtak



maguknak ügyfeleink, melyek a hajléktalanná válás veszélyét továbbra is magukban hordozzák.

3. A szakmai munka 2023-ban

2023. évre vonatkozóan, az intézményben zajló szakmai munka összefoglalásához először az átmeneti részlegén dolgozó szociális munkás kollégák alábbi gondolatait emelnénk ki: „Működésünk alapján a bizalmi elvet fogalmazzuk meg, és ezt jártuk körbe minden oldalról. Fontosnak tartjuk, hogy az intézmény vezetésétől a szakmai munka szervezésében bizalmat

kapunk a munkavégzésünkben. Az ügyintézés végzésében és összehangolásában önállóan dönthetünk, és van lehetőségünk saját magunknak megszervezni a munkafolyamatokat. A szakmai teamben bízhatunk és számíthatunk egymásra a munkánk során. A team tagjai támaszkodhatnak egymásra személyiségükben és szakmai felkészültségükben is. Fontosnak tartjuk kiemelni a szakmai felkészültség mellett az elhivatottságot is. A rekreáció kiemelt fontosságú, a spontán alakuló és a rendszeresen megszervezett csapatépítő alkalmak táplálják a fentieket.” Tolnai Mónika - esetkezelő szociális munkás

„Az együttműködés kiemelkedő fontossággal bír teamünk működésében. Azt tapasztaljuk, hogy az olyan együttműködés, amelyben figyelembe vesszük a kollégák személyes igényeit és szabadságát, kimagasló eredményekkel jár. Az elmúlt évek példái jól mutatják, hogy amikor kollégáink jól vannak, az hatékonyabb munkavégzést eredményez, hiszen frissebben és egészségesebben tudnak dolgozni, ami pozitív hatással van a munkájuk minőségére, és így közvetve a lakóinkra is. Kialakult egy olyan csapatmunka, ahol az együttműködés nem teher, hanem segítség egymás számára, amely pozitív eredményekkel jár, és amelyet lakóink is tapasztalhatnak és élvezhetnek.

Ezen megközelítés további eredménye, hogy ez a hozzáállás kiterjed más intézményekkel való együttműködésekre is. A partneri együttműködések nagyban megkönnyítik az ügyintézéseket és a lakóink elhelyezését, mivel a partnerséget mint egy összefogott csapatmunkát értékelik mind a hatóságok, mind a más intézmények.” Horváth Sándor - esetkezelő szociális munkás

Az esetkezelés során folyamatos egyeztetés zajlik a szociális munkás és az ügyfél kapcsolatáról, és a problémamegoldás módjairól. Ez lehetőséget biztosít arra, hogy a kollégák szakmai tudása fejlődjön, és felkészültségük igazodjon egy-egy adott ügyfél igényéhez és szükségletéhez a hatékony esetkezelés érdekében. Ezzel elősegítjük a bizalmas és őszinte légkört, növeljük az együttműködést és törekszünk a testi-lelki biztonságérzet megteremtésére. A beköltözéskor szükséges papírmunka mellett személyes igényfelmérést végzünk, így a tartalmas első interjú elkészítése is segíti az esetkezelést.

Közösségi programok

A 2023-as évben is kiemelt cél volt, hogy ügyfeleink szabadidejének hasznos eltöltését megfelelő módon strukturálni tudjuk. Ennek érdekében a szakmai team a közösségi szociális munka szervezésében együtt vett részt. Az itt lakó ügyfelek rendszeres, színvonalas programokon való részvétele mellett a közösségi munka szervezése alternatív csapatépítő,

együttműködő lehetőségnek is bizonyult. Az ilyen tevékenységek során a team tagjai megismerhették egymás működési módját, szakmai értékrendjét, teherbírását, kreatív ötleteit is. A tervezés fázisában fontos cél volt, hogy preventív jelleggel mentálhigiénés programelemeket is kínáljunk az intézmény lakóinak, amely a szabadidejüket is jól strukturálja, valamint a szervezett közösségi programokon keresztül könnyen és szívesen kapcsolódhatnak az intézmény szociális és egészségügyi dolgozóihoz, elősegítve ezzel az együttműködést.

A közösségi szociális munka keretében szervezett programok között heti rendszerességgel kerül megvalósításra kertmozi vagy filmklub, kézműves programok, idősek otthoni csoport, valamint az új ügyfeleink számára létrehozott befogadó csoport is rendszeresen működik.

Kertmozi, filmklub

2023-ban összesen negyven alkalommal volt filmvetítés. A nyári időszakban 19:00 órai kezdettel az intézmény kerthelyiségében biztosítottuk ügyfeleink számára a mozi élményt. Ezen alkalmakon 25-40 ügyfél vett részt, főként sikerfilmeket (blockbuster) tekintettek meg. Ez a program a téli időszakban filmklubként üzemelt, kisebb létszámmal, átlagban 12-23 fővel.

Szakmai nap

A jól összeszokott ügyfelekből álló Szabolcs Kórus 6 tagja kellő hangulattal és közös énekléssel fogadta a szakmai napon részvevő munkatársainkat. Ezt az alkalmat egyfajta nyílt napnak szántunk, betekintést engedve a dolgozók és ügyfeleink mindennapjaiba.

A szakmai nap folyamán az élőkönyvtár módszert alkalmazva vontuk be ügyfeleinket a program megvalósításába. Ennek során ügyfeleink „könyvtári könyvekké váltak” és az általuk előre megadott „tartalomjegyzék” alapján kérdezhették őket a vendégek különböző témákban. A módszer újszerűsége és az ügyfeleink nyitottsága miatt ez a programelem sikeresnek bizonyult. 5 ügyfél vállalta, hogy saját témával várja a szakmai napon munkatársainkat. A platán fa árnyékában izgalmas, mély beszélgetésekben volt része az élőkönyvtár látogatóinak, melyek közelebb hozhatták számukra annak megértését, hogy milyen akadályokkal szembesül egy ember, ha kerekesszékekben ül, vagy mit él át egy függőségekkel élő személy a betegségével folytatott küzdelem során.

Az intézmény parkolójában felállított akadálypályán kerekesszékekkel, járókerettel, vagy mankóval próbálhatták ki magukat az arra kíváncsi munkatársak. Így saját élményt szerezhetek arról, hogyan lehet közlekedni ezekkel az eszközökkel.

A szakmai nap megrendezésével kiváló alkalom adódott, hogy a szomszéd épületekben működő Nemzeti Toxikológiai Szolgálat és az OGYÉI munkatársait is meghívjuk, hogy megismerkedjünk egymással, így nagy örömmel fogadtuk őket rendezvényünkön.

Március 15. ünnepség

Ez a főként lakóknak szóló ünnepség tárlatvezetéssel kezdődött, ahol az átmeneti szálló falain kifüggesztett képeken, az 1848-as szabadságharccal kapcsolatos eseményeket tekinthették meg az érdeklődők. Ezt követően az intézmény kórus tagjainak műsora közös énekléssel és versekkel emlékezett meg a márciusi ifjakról.

Lecsófőző verseny

Immáron második alkalommal került megrendezésre a lecsófőző verseny intézményünkben, melyben 15 ügyfél és 4 munkatárs közreműködésével csapatban méretették meg magukat a résztvevők a lecsókirály címért. A főzés ideje alatt a nyolcvanas évek zenéi szórakoztatták a versenyzőket. Az ételek elkészülte után a háromfős zsűri győztes csapatot hirdetett, majd ügyfeleink jóízűen elfogyasztották a lecsót.

Idősek napja

Az idősek világnapja alkalmából egy kiváló programmal köszöntöttük szép korú ügyfeleinket az átmeneti szálló kertjében. Az idősek napja az idős emberekről, az ő tiszteletükről szól. Mindez magában foglalja elfogadásukat, támogatásukat, és annak kifejezését, hogy társadalmunknak ők is hasznos tagjai. Szükségünk van mindarra a sok élettapasztalatra, arra a higgadt bölcsességre, amivel csakis ők rendelkeznek. Az idősek napja kiváló alkalom arra, hogy felülvizsgáljuk az idősek irányába tanúsított, néha-néha bizony elmaradozó gondoskodásunkat. A mindennapi tennivalók mellett sajnos hajlamosak vagyunk arra, hogy elfeledkezzünk róla, hogy törődéssel tartozunk az idősek felé. Ez az alkalom közös főzéssel kezdődött, melynek során bográcsban készítettünk paprikás krumplit. Ebéd után tekézéssel és pingpongozással mulattuk az időt, majd a kórossal közösen énekeltük a hatvanas- hetvenes évek ismert dalait.

Sakk és keresztrejtvény

Miután felismertük, hogy ügyfeleink közül sokan napi szinten töltögetik az ingyenes újságokban található rejtvényeket, mi is gyűjteni kezdtük őket, hogy 3-4 naponta nyomtatott formában közreadhassunk számukra néhányat. Alkalmanként 20-24 fő igényelt rejtvényt.

Emellett többen rendszeresen sakkoznak a folyosón vagy a kertben, így nyolc hónap gyakorlás és játék után megrendeztük az első sakkturnát, melyen 6 fő vett részt. A verseny után többen megmérethették magukat sakkszimulátor ellen, ami új játékelmény volt számukra.

Karácsony

Hajléktalan idős ügyfeleink sok esetben életük végét (is) intézményekben, családból kiszakítva élik át, ezért a szervezett ünnepi programok kiemelt fontosságúak számunkra. Az adventi ünnepekre két héten át készült közösen nyolc ügyfél és négy munkatárs. A próbák jó hangulatban teltek, a résztvevők igyekeztek proaktívan jelen lenni minden alkalommal. A múlt évi adventi műsorhoz hasonlóan karácsonyi versek és közös éneklés tették szebbé az ünnepeket az intézmény lakói számára, illetve három munkatársunk zenés előadással is készült. A meghitt ünnepi program lehetőséget biztosított a múltbeli emlékek felelevenítésére, illetve a lakótársakkal és az intézmény dolgozóival való kapcsolatok alakítására, építésére.

B. A szakmai céljaink elérését segítő és hátráltató tényezők

	Erősség	Leküzdendő akadályok
Szabolcs Átmeneti Szálláson belüli	<ul style="list-style-type: none"> • Komplex, egyidejű szociális és egészségügyi segítségnyújtás • Folyamatos szociális szakmai és szakmaközi (szociális-egészségügy) esetmegbeszélőn alapuló párbeszéd • A közösségi szociális munka irányvonalának erősítése, kiterjesztése a team minden tagjára • A segítői/gondozói stáb működése az átmeneti részlegen, különös tekintettel az idősödő, gondozásban 	<ul style="list-style-type: none"> • Kórházból történő felvételeknél hiányos személyes dokumentumok (elnyúló ügyintézési idő) • Intézmények közötti áthelyezések konkrét szabályozásának hiányai (mi alapján priorizáljuk az ellátandó ügyfelek felvételét?) • Elégtelen fluktuáció: a kiléptetés nehézségei miatt az intézményi felvételi létszám is alacsonyabb a kívántnál

	<p>alkalmanként segítségre szoruló ügyfeleink tekintetében</p> <ul style="list-style-type: none"> • Az intézmény tárgyi feltételeinek adottsága, az akadálymentes elhelyezés lehetősége • Az egészségügyi személyzet közelsége és az együttműködés lehetősége 	
<p>BMSZKI -n belüli (felsővezetői, központi döntés)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • A legnagyobb női egészségügyi férőhely szám: a krízis időszakra kibővített Lábadozó férőhelyei mind nőknek vannak fenntartva (plusz 8 fő) • Saját intézményeink tehermentesítése: egészségi állapotromlás kapcsán sok áthelyezés történik más BMSZKI szállóról • Lehetőség az intézményen belüli szervezési döntések meghozatalára 	<ul style="list-style-type: none"> • Az első emeleti átmeneti szállón nincs nővéri ellátás (emiat egy egyszerű kötözés miatt is egészségügyi férőhelyet használunk) • FET protokoll átgondolása: csak gondozási szükséglettel rendelkezők vagy szociális otthoni elhelyezést vállalók felvétele; „profilisztítás”

<p>BMSZKI-n kívüli erőforrásokat is érintő folyamatok</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Intenzív kapcsolatépítés a szociális otthonokkal • Kapcsolati háló ápolása a kórházi szociális munkás kollégákkal • Induló kommunikációs csatorna: a szociális otthonok, a főváros és a hajléktalan-ellátás között • „Pre-idősek otthoni” elhelyezés indítása, fizető ügyfélkörrel (a finansziális előnyökön túl az ügyfeleinket is jobban felkészíthetnénk a szociális otthoni életre) 	<ul style="list-style-type: none"> • Ügyfeleink zöme az önellátási képesség határán mozog (mind fizikálisan, mind mentálisan) • Nincs elég mozgáskorlátozottsággal élők számára igénybe vehető férőhely / szint / szoba a hajléktalanellátásban • Kerekesszéket használó nők számára rendkívül kevés férőhely van Budapesten • Kiléptetés nehézségei: ügyfeleink felépülésük esetén is önellátó képességük határán mozognak, védett környezetre van szükségük • A budapesti idősek otthonaiba a várakozás sokszor több év, ezért előfordul, hogy egy-egy férőhelyünk 4 -5 évig foglalt • Alacsony jövedelemmel a vidéki otthonokba is nagyon lassú a bekerülés
--	--	--

C. Szakmai team, belső és külső együttműködések, kapcsolatok

A Szabolcs Átmeneti Szállás szakmai teamje 8 fő szociális munkatársból és 10 fő segítőből áll.

- Átmeneti részleg: 3 fő estekezelő szociális munkatárs (akik közül 1 fő határozott idejű szerződéssel helyettesíti a kisgyermeket nevelő munkatársunkat), + 5 fő segítő a 24 órás ügyeleti feladatokat látja el

- Lábadozó: 1 fő szociális munkatárs, az év második felétől 2 fő szociális munkatárs
- Ápolási osztály: 1 fő esetkezelést végző segítő (Szociális munka BA abszolutóriumot szerzett)
- Krónikus belgyógyászat: 2 fő szociális munkatárs
- 2 szociális munkatársunk gyermeknevelés miatt tartósan nem dolgozik az intézményben

Belső kapcsolatok:

Az idős, önellátási képességüket részben elveszített hajléktalan ügyfelekkel foglalkozó szociális szakemberek pszichés és érzelmi terhelése jelentős. Sok esetben részleges vagy kevés sikerélményt adó, de egyéni szakmai felelősséggel, komoly stresszel járó munkakörökben dolgoznak. A szakmai munka eszközeként használt esetmegbeszélő alkalmak szervezése és lebonyolítása a szakmai vezető feladata. Az esetmegbeszélők a Szabolcs utcai intézményben olyan, az érzelmi-indulati jelenségek feldolgozását is magába foglaló, rendszeresen tartott megbeszélések, melynek során munkatársaink közösen beszélnek meg az esetvezetéssel kapcsolatos problémákat. A csoportbölcseesség elve alapján az esetkezelő kollegák különböző szemszögből megközelítve láthatják a csoportot, így a mindennapi szakmai tevékenységhez, a problémák megoldásához új megközelítéseket, nézőpontokat kaphatnak.

Az ügyfelek egészségi állapotának változásával kapcsolatos részlegek közti átköltöztetések 2023-ban a szakmai vezető és egy szociális munkatárs irányítása mellett történtek meg. Az egészségügyi részlegekről az átmeneti szállásra költöző ügyfelek esetében egy hét „próbaidő” került bevezetésre, ami alatt fel tudjuk mérni, hogy az ellátási környezet megváltozásával, nővér biztosítása nélkül is biztonsággal tudja-e ellátni magát az ügyfél. Amennyiben nem, azonnal kérhető az egészségügyi részlegekre való visszaköltözés, ami rendkívüli biztonság az intézmény működtetése szempontjából. Ezzel kiszámítható, követhető és ellenőrizhető folyamat mellett tudjuk ügyfeleinket egyik részlegről a másikra költöztetni, és a különböző részlegeken dolgozók együttműködése a bizalom és biztonságérzet növekedését hozza magával.

Az együttműködés fejlesztése érdekében a szakmai vezető havi rendszerességgel szakmaközi esetmegbeszélő alkalmakat szervez. A szociális és egészségügyi segítségnyújtás szépsége nem tudja ellensúlyozni a nehézségeket, ezért a segítő szakmákban fokozott a kiégés kockázata. A szakmaközi esetmegbeszélés újszerűsége abban rejlik, hogy nem csupán a különböző szakterületeken – egészségügyi és szociális - dolgozó szakemberek találkozását teszi lehetővé,

hanem esetek kapcsán valódi együttműködésre, közös gondolkodásra, tényleges problémafeltárássra és problémakezelésre kerül sor. Közös szakmai nyelv kialakítására nyílik lehetőség, új látásmódok és jó gyakorlatok születhetnek, szakmaközi ellentétek oldódhatnak fel. A résztvevők lehetőséget kapnak arra, hogy megtalálják, kialakítsák saját válaszaikat, hiszen a csoportfolyamatban mindenki aktívan vesz részt, személyes és szakmai elkötelezettsége alapján. A szakmaközi esetmegbeszélés fókuszában az egyéni és szakmai kompetenciák növelése kiemelt jelentőségű. A csoport fő célja, hogy az egészségügyi állapot változásával kapcsolatos kilátások és a szociális segítségnyújtás kapcsán elérhető eredmények is láthatóvá váljanak mind a szociális mind pedig az egészségügy területén dolgozó kollégáink számára. Így azáltal, hogy több nézőpont is bevonásra kerülhet egy-egy helyzet értékelése kapcsán, a lehetséges megoldások és beavatkozási irányok köre is bővíthet.

Képzési napok:

Egyik kollégánk mentálhigiénés szakirányú képzésen egy másik pedig mediátor képzésen vesz részt. Tudásuk megosztására, a gyakorlatba ültetés lehetőségeinek mérlegelésével, az intézményben szervezett belső képzési napok alkalmával lehetőséget biztosítunk. Szakmai teamünk egyik legfontosabb tőkéjét a humán erőforrás jelenti, így a dolgozók szakmai tudásának és egyéni kompetenciáinak folyamatos fejlesztése kulcsfontosságú feladat. Fontosnak tartjuk, hogy kollégáink naprakész tudással rendelkezzenek a BMSZKI eljárásrendjéről, a szakmai szabályokról és protokollokról, valamint egyéb szakmai tudással is rendelkezzenek. A kollégák szakmai fejlődésével az intézmény is változik: dinamikus, rugalmas, a változásokhoz jól alkalmazkodó rendszerré válik. A munkatársak által elsajátított elméleti és gyakorlati tudás hozzájárul az intézményben végzett szakmai munka magasabb szintű működéséhez, a munkafolyamatok hatékonyságához. Emellett a szakmai fejlődési lehetőség az egyik legfontosabb motivációs eszköz is, amellyel az intézmény kifejezheti megbecsülését a kollégák felé.

A szakmai vezető szervezésében **idősügyi műhely** is havi rendszerességgel megtartásra került, ahol a Szabolcs utcai intézményben dolgozó munkatársakon kívül a BMSZKI más telephelyein dolgozó szakemberei is nagy számban vettek részt. Ezeken az alkalmakon különböző témákban osztjuk meg egymással tapasztalatainkat, élményeinket, ezen kívül meghívott szakértők tartanak hasznos előadásokat az idős, hajléktalan helyzetű emberek jobb ellátása érdekében. A szakmai műhely célja, hogy jó gyakorlatok összegyűjtésével, új megoldások bemutatásával segítsen az idős hajléktalan emberek körében végzett szociális segítő munkához. A

tervezett tematikus alkalmak gyakorlati segítséget jelentenek az idős ügyfelekkel végzett szociális és mentálhigiénés munkában. A mentálhigiénés segítő tevékenység, a segítő kapcsolat felkínálása lehetőséget nyújt idős ügyfeleink számára, hogy ne csak az állapotukkal járó fizikai szenvedés elviseléséhez keressenek segítséget, hanem a lelki gondjaikról is beszámolhassanak. A támogató kapcsolatokkal nem, vagy alig rendelkező hajléktalan emberek esetében a mentálhigiénés kísérésnek kulcsfontosságú szerepe lehet a gyógyulásban és a rehabilitációban. Az egyéni segítő folyamatok során a szociális munkások elfogadó attitűdjük és hiteles jelenlétük által olyan biztonságos közeget teremthetnek a krízishelyzetben levő ügyfelek számára, amely ösztönözheti őket arra, hogy felmérjék – és szükség esetén újra előhívják – a saját belső erőforrásaikat.

Az öngondoskodás képességét elvesztett idős hajléktalan ügyfeleink segítése során a szociális munkásnak/ezetkezelőnek viselkedésével és minden cselekedetével tiszteletben kell tartani az *idős emberek méltóságát és önrendelkezéshez való jogát*.

Külső kapcsolatok

- A krónikus részlegen a Pünkösdi Egyház Kórházmissziója havonta egyszer, illetve egyházi ünnepekhez kapcsolódóan zenés áhítatot és bibliaórát tart. Emellett hetente tart istentiszteletet az Üdvhadsereg Terézvárosi Gyülekezetének missziós csoportja, valamint lelkigondozó csapatuk ágy melletti segítő beszélgetéssel támogatja az itt lakó nehezített mozgású vagy mozgásképtelen ügyfeleket.

- A Fővárosi Önkormányzat Idősek Otthonaival folyamatos kapcsolatban állunk ügyfeleink elhelyezése érdekében. Az Alacskai Úti Idősek Otthonában intézménylátogatáson vettünk részt, ahol azon túl, hogy személyesen is jobban megismerhettük egymást, ügyfeleink elhelyezésével kapcsolatban is sok új és hasznos információhoz jutottunk.

- Az Egészségügyi Szolgálatunk is elindított egy olyan egyeztető fórumot, amelyre meghívtuk az összes budapesti kórház szociális munkását, akik közül több mint 40-en vettek részt az első alkalmon.

- Több magánszemély célzott, havi rendszeres adománnyal támogatja az intézményben zajló munkánkat.

A 2024. évre vonatkozó munkaterv és szakmai elképzelések

A következő évre vonatkozó munkatervet a szakmai teammel közösen alakítottuk ki.

- Szeretnénk a személyre szabott esetkezelés megerősítését és támogatását az átmeneti szállón. Első lépésként megfogalmaztuk a felvételt követő, vagy adott esetben már azt megelőzően történő információszerzést az ügyfél igényeiről, céljairól. Mit szeretne az intézményben töltött idő alatt elérni, merre szeretne továbblépni, mire lenne szüksége ezek eléréséhez és hogyan szeretné ezeket megvalósítani. Ennek elengedhetetlen részét képezi a FET-tel való együttműködés és kölcsönös kommunikáció. Az intézménybe való beköltözés során fontos szempont a beköltözés napja és ideje, ezért célszerűnek tartanánk, ha a beköltözések mindig hétfőtől péntekig, a 10-14 óra közötti időszakban valósulnának meg. Ez egyrészt gördülékennyé tenné az intézményi működést, másrészt az ügyfél igényeihez is alkalmazkodna. A délelőtti órák alkalmasabbak a beköltözéskor szükséges papírmunka és teljes körű tájékoztatás elvégzésére. Az ügyfélnek lehetősége nyílik megismerni a környéket, elvégezni az alapvető bevásárlást és felkészülni a hétvégére. Az új beköltözőkkel kapcsolatban fontos, hogy rendelkezzenek meglévő jövedelemmel és egészségügyi, mentális állapot szempontjából alkalmasak legyenek az átmeneti szállón való tartózkodásra. Az utóbbi időben megnövekedett a pszichiátriai megbetegedéssel élők száma, ami szakmai kihívások elé állít minket, és felhívja a figyelmünket arra, hogy jelenleg milyen hiányok merülnek fel az általunk nyújtott szolgáltatásokban(pl. rendszeres gyógyszeresedés felügyelete).

Az esetkezelés kapcsán pedig fontos, hogy az adminisztráció mennyisége és vezetése ne menjen az intenzív kapcsolattartás és bizalom megőrzésének rovására.

- A szociális és egészségügyi team együttműködésének támogatása, szakmaközi esetmegbeszélők, képzési alkalmak és közös rekreációs alkalmak szervezése.

- Esetmegbeszélő csoportok, a szakmai munkát támogató mentálhigiénés alkalmak szervezése a szociális team számára.

- A szakmai képzéseken (belső és külső képzések, műhely alkalmak) való részvétel támogatása. A megszerzett szakmai tudás megosztásához kapcsolódó lehetőségek megteremtése a teamen belül.

- Egyéni és csoportos szupervízió lehetőségeinek biztosítása az intézményben dolgozó szociális szakemberek professzionális munkájának támogatása, a kiegészítő megelőzése és a testi-lelki egészségmegőrzés érdekében.

- A szakmai dokumentáció vezetésének folyamatos segítése, „Menedék-oktatás” a kollégáknak.

- Rendszeres esetmegbeszélő alkalmak vezetése, az átmeneti és az egészségügyi részlegen végzett esetkezelés támogatása.
- Belső képzési alkalmak folyamatos szervezése, a BMSZKI és egyéb képzési helyeken megszerzett elméleti tudás megosztása a teamben.
- Idősügyi műhely szervezésével kapcsolatos tervek: az idősügyi műhely megszervezése és fejlesztése. Annak felmérése és nyomon követése, hogy a BMSZKI-ban dolgozó munkatársaknak milyen információkra, támogatásra van szükségük az idős ügyfelekkel végzett munkájuk során.
- A szakmai párbeszéd lehetőségének biztosítása a hajléktalan és az idősellátásban dolgozó kollégák részére, intézménylátogatások szervezése. A team számára lényeges előrelépést jelent a már megvalósult gyakorlatokra épülő Erasmus-program. A külföldi jó gyakorlatok megismerése és adaptálása a hazai gyakorlatba kiemelt jelentőséggel bír, fontosnak tartjuk ezeknek a programoknak a beépíthetőségét.
- Közösségi szociális munka fejlesztése: 2024-ben szeretnénk, ha továbbra is minden hétköznap lehetősége lenne ügyfeleinknek valamilyen szabadidős, az intézmény által szervezett és ajánlott programon részt venni. Kiemelt fontosságúnak tartjuk a közösségi programok szervezését. Lakóink többsége egész nap az épület falai között tölti idejét. Emiatt januárban újraszerveztük a Szabolcs Átmeneti Szálláson zajló közösségi szociális munkát, és minden hétköznap délelőttre és délutánra különböző foglalkozások megtartását írtuk elő. Szeretnénk szolgáltatásainkat további kulturális programokkal (pl. színház, múzeum stb.) és új csoportfoglalkozásokkal is bővíteni. E terv megvalósításához fontos a közösségi programokra való motiválás is. Akár a motiválásra, akár a programok megszervezésére és lebonyolítására jó ötletnek tartjuk az önkéntesek bevonását szoros szakmai felügyelet mellett.
- Wi-Fi: Amennyiben megvalósítható, szeretnénk legalább egy-egy közösségi térben vezeték nélküli internet hozzáférést biztosítani, mert ügyfeleink egyre inkább igényelnék, hogy telefonjukkal, laptopjukkal a közösségi kapcsolatok fenntartása és egyéb szórakozás céljából internetet használjanak.
- Lakógyűlések: 2023-ban legalább havi egy alkalommal tartottunk lakógyűlést. Ezt a gyakoriságot továbbra is fenn szeretnénk tartani az ügyfelekkel való együttműködés támogatása és a közvetlen kommunikáció elősegítése érdekében. Itt átadjuk a legfrissebb információkat, tájékoztatjuk ügyfeleinket a változásokról, a közösségi programokról, és ők is visszajelezhetik kérdéseiket az intézményben dolgozók számára.

- A női férőhelyek bővítése az átmeneti részlegen: Legalább egy további szobát szeretnénk nők számára elérhetővé tenni, mert a fővárosi ellátórendszerben nagyon kevés intézményben van lehetőség kerekesszékes nők fogadására.
- Annak érdekében, hogy a szakmai munka továbbra is jó együttműködésben történjen, szeretnénk közösen szabadidős programot szervezni az Egészségügyi Szolgálat munkatársaival.
- Egy szakmai nap keretében személyes találkozó szervezése a kórházi szociális munkásokkal: A 2023-ban elért együttműködés további javítása érdekében.