



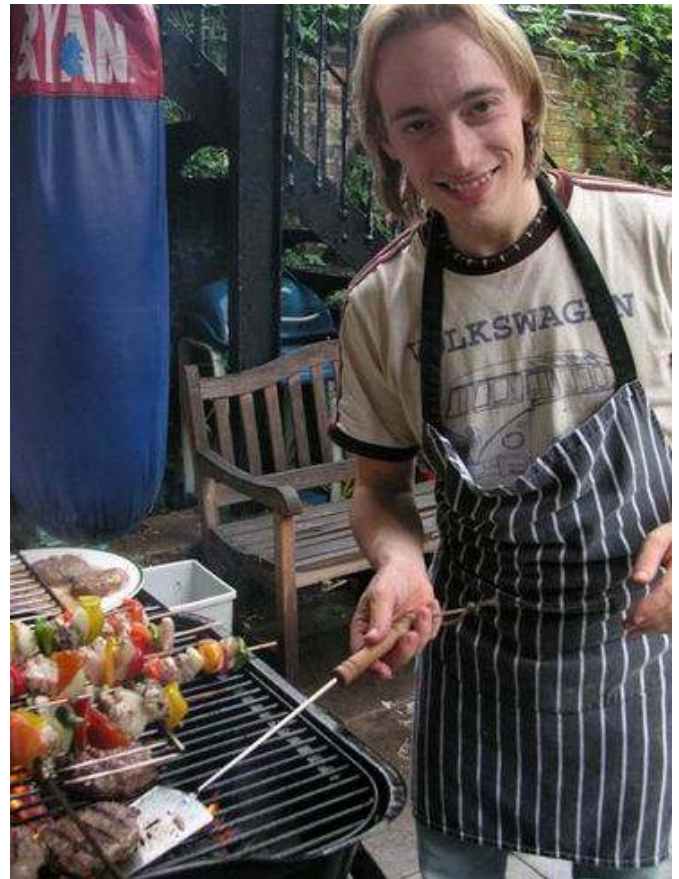
A HARMADIK HÉT...

Még egy BBQ parti...

Már egész otthonosan mozgok a szállón, bár még mindig komoly gondjaim vannak a lakók neveivel. Aki a dokumentáció szerint Jennifer, az a valóságban Helen, Tracy pedig Hammy és így tovább... És ez nem csak erre a szállóra jellemző. A hajléktalanellátásban dolgozók tiszteletben tartják a lakók kérését, és úgy hívják őket, ahogy az szeretnék.



A hivatalos iratokban természetesen az eredeti néven szerepel, de külön részt tartanak fent a fantázia és beceneveknek. Így ha intézmények közötti párbeszéd alakul ki valamelyik lakóról, anélkül hogy utánanéznének, így is mindenki tudja, kiről van szó...



Danny- Szociális munkás

Egyik kollégámat nemrég előléptették, és mivel az angolok imádnak köszönteni, búcsúztatni, ünnepelni, gyorsan szerveztek is egy kerti sütést...

Pechünkre az angol időjárás most sem hazudtolta meg magát, és ahogy elkezdődött a sütés, az eső is szakadni kezdett... Ennek ellenére a lakók várakozáson felüli létszámban tették tiszteletüket a partin. Általában 5-6 ember bukkan fel 1-1 társasági eseménnyel, most azonban szinte mindenki megjelent. Egy részük gyorsan felpakolta magát élelemmel és már vonult is vissza a szobájába. Ennek az oka igen egyszerű egyébként, az ebédlő ugyanis „száraz övezet” – itt tilos az alkoholfogyasztás. És hát evés közben jó igazán a sörözés, és nincs is jobb, mint a teli hasra

elszippantott krek kokain... Úgyhogy hamarosan már csak az idősebb korosztály maradt velünk ünnepelni...



Albert

Az ebédlőbe beizzítottuk a rádiót, ami régi szonokat sugárzott, kicsit az volt az érzésem mintha hirtelen átalakultunk volna nyugdíjasklubba...

A Thames Reach minden szállója számára biztosít kézpénzt is, arra az esetre, ha valamilyen közösségi eseményt szeretnének szervezni. Októberben a „Black History Month” tiszteletére még az egyik kolléga együttesét is meghívják. és afrikai zenével fogják szórakoztatni a lakókat.

Ez egyébként szakmai szempontból rendkívül fontos megmozdulás, mivel mind a személyzet, mind a színes-bőrű lakók gyakran kapnak rasszista megjegyzéseket. Érdekes, hogy a magyar hajléktalanok jóval nagyobb toleranciával mutatnak a származásbeli különbségekkel szemben.

Nem mondom, hogy nálunk nem fordul elő, a lakók között a „cigányozás”, de korántsem olyan provokatív céllal és olyan gyakorisággal, mint itt.

A szociális munkások igen komolyan veszik az ilyen atrocitásokat, minden megjegyzést bevezetnek egy külön erre a célra fenntartott naplóba, és a teameken megbeszélik mi a teendő, milyen választ adjanak a vétkes lakó részére.

A teamek egyébként nagyon érdekesek. Mivel otthon több intézményben is volt szerencsém már dolgozni a legnagyobb különbség, hogy ezeken a heti megbeszéléseken a legkevesebbet a vezetők beszélnek. Inkább jegyzetelik azokat a problémákat, kifogásokat, amiket a szociális munkások fontosnak tartanak, és ígéretet tesznek, hogy mikor tudják a felsorolt dolgokat megoldani. Minden team előtt a vezető kiad egy papírt, amin a napirendi pontok vannak felsorolva. Ezek a napirendi pontok igazából majdnem minden esetben ugyanazok, mégis keretet adnak a beszélgetésnek, kevesebb helyet adva az elkalandozásnak és időtől függetlenül addig nem állnak fel, amíg minden napirendi pontot végig nem vesznek. Nincs halasztás a következő hétre... A teamek állandó kísérője a tea, én a második csészénél – ami inkább egy hatalmas vizespohár - fel szoktam adni... ekkorra a pupillám már legalább akkora, mint a drogfogyasztó lakóinké...

Döbbenet, hogy az angolok milyen mennyiségben képesek teát fogyasztani...



...És amikor egy hosszú teamülés után végre hazaérek és lakótársam már vár a forró teámmal, akkor csak a jólneveltségemből fakadóan nem kiáltok fel, hogy „NEEEM, NEM KELL TÖBB TEA !!! – SOHA TÖBBÉ!”

Otthon elég sok teát iszom, de meg se közelíti azt a mennyiséget, amit itt fogyasztok. Ráadásul az itteni teák extrém erősek, nem árt ha tejet is rakunk bele, különben lemarja a gyomorfalat. És olyan élénkítő hatása van, amitől még az éjszaka közepén is simán fákat kitépni az anyaföldből...gyökerestül...

Visszatérve a BBQ partira, idő közben a hangulat oldódott és Laura – aki hamarosan a Thames Reach egyik legdinamikusabb és legérdekesebb teamjében fog dolgozni – nemi identitását nem titkolva igyekezett feldobni a hangulatunk.



Laura – Szociális munkás

Míg otthon egy ilyen antré teljesen elfogadhatatlan lenne, itt a világ legtermészetesebb dolga, hogy a lakók orrára kötik, kinek merre húz a lelke. Ezt mind a kollégák, mind a lakók maximális toleranciával kezelik. Egyébként ezzel a pletykáknak és rosszindulatnak már az elején elvágják az útját, és már csak az átlagember előítéletével kell megküzdeniük...



Laura beszélgetése az egyik lakónkkal...

Mindennapok a Stamford utcai Átmeneti Szállón...

Utcáról bekerülni egy hajléktalanszállóra nem olyan bonyolult, mint otthon. Nincs Felvételt Előkészítő csoportjuk sem... Elég ha a hajléktalan együttműködést mutat az utcai szociális munkással, és beleegyezését adja, hogy az elegyenget neki egy lehetőleg egyágyas szobát...

Az utcásoknak - legyenek azok a Thames Reachtól, vagy egyéb szervezetek munkatársai – ki kell tölteniük egy szép hosszú kérdőívet a lakóról maximális tárgyilagossággal, majd elfaxolják a kiválasztott szállónak, a felvételtől, pedig a team 1 héten belül dönt – anélkül, hogy látná a lakót. A fax információs tartalmáról előjáróban csak annyit – mert ezt majd inkább az utcai szociális munkáról szóló beszámolóban írom majd meg -, hogy olyan kérdésekre kell választ adni, volt-e a lakónak öngyilkossági kísérlete...hányszor, mik a rizikófaktorok egészségügyi és mentális szempontból. Őszinte választ kell adni a lakó italozási és drogfogyasztási szokásairól. Összefoglalást kell adni arról, hogy az utcai szociális munkás mióta áll kapcsolatban az ügyféllel és fel kell vázolni a hajléktalanságának történetét.



Steph– A szállásvezető helyettes

Mindez hirtelen soknak tűnik, de ebben a formanyomtatványban leginkább pipálgatni kell azok közül a lehetőségek közül, amiket felsorolnak, így nem olyan vészes az adminisztráció.

A mi ajánlóleveleink a beutaló csoport felé jóval egyszerűbbek, és eltérő minőségűek, és a felvétellel foglalkozó kollégák nem biztos, hogy minden esetben hozzájutnak azokhoz az információkhoz amikre szükségük lenne. Itt ez eléggé le van szabályozva.

Be kell vallanom őszintén, nekem nagyon szimpatikus ez az egységesítés. Rendkívül lényegre törő és a lakó felvétele jóval kevésbé múlik a szociális munkás fogalmazó képességén.

Ráadásul nem lehet megszépíteni a dolgokat, az ember, mindig a nagy magyar valóságot látja – így a szoci felkészülten tudja fogadni a lakót. Tisztában van az alapproblémákkal, nem 2 hét múlva észleli csak, hogy itt nagyon nem arról van szó, ami esetleg rózsaszín felhők közt meg volt írva a javaslatba. Tagadhatatlan előnye, hogy az utcai hajléktalannak nem kell elmennie sehová, nem kell sorban állnia se a sorszámért, se a felvételért, így nem is kap sikítófrászt, ha meglátja a tömeget. És még egy olyan erőssége is van, ami egyben a gyengéje is... A team nem találkozik a lakóval, az utcás kolléga

szakértelmére támaszkodva a rizikófaktorok alapján dönt, fel tudja-e vállalni a jelentkezőt vagy sem. És mivel nincs személyes találkozás, nincs lehetőség a személyes szimpátia vagy unszimpátia alapján való döntésre sem...



Steve



A takarítónk...épp nagyon elfoglalt... ©

Ha a szálló elutasít egy lakót, azt meg kell indokolni – nem is a hajléktalan, hanem inkább az utcai szociális kolléga felé. Egyik ilyen elutasítási indokunk például az volt, hogy a szálló „lelki” egyensúlyának érdekében egyenlőre - nem tudunk még egy agresszióra és verekedésre hajlamos lakót felvenni, mivel jelenleg 2 hasonló problémával rendelkező ügyfél is gondozásuk alatt áll. Úgy gondoltuk, hogy egy ilyen problémás hajléktalan veszélyeztetné a jelenleg elért eredményeket és felborítaná a szálló nyugalma, de ahogy az egyik problémás lakónak sikerül elhelyezést biztosítani, jelezni fogunk a felvétel ügyében. Végleges kitiltás nincs, és ugyanúgy működik itt is a „forgóajtó” a hajléktalanságban... ki-be gondozzák itt is a lakókat. Sok az ismerős arc régről...

A felvételnél mindig megnézik milyen problémátípusból és mennyit képes elviselni az adott közösség anélkül, hogy a szociális munkásoknak állandó rendfenntartó szerepet kelljen felvállalniuk a segítő szerep helyett... Ez utóbbi nálunk is működik szerintem... ami ellenük dolgozik, azon pedig nem lehet változtatni... az intézményeink nagysága... Míg egy 60-70 fős

helyen ezt a balanszot még képesek lehetünk megtartani, egy több száz fős elhelyezés esetén ez igazából kivitelezhetetlen...



A lakó felvétele esetén az utcai szociális munkás bekíséri a lakót a szállóra, és mindaddig vele marad, míg valamelyik ottani kolléga át nem veszi tőle. Az utcai szocinak ebben az esetben két funkciót kell betöltenie: - egyrészt, mint egy jól idomított postás, kézbesíti a „csomagot” a rendeltetési helyére. Másrészt, beépített bohóc és hostess - a társaságával biztosítja, hogy a hajléktalan ne pánikoljon be a sok ember láttán és ne szaladjon el. Egyszer tanúja voltam ilyen utcáról való bekísérésnek és hát le a kalappal az utcai szocik előtt. Olyan hangulatot varázsoltak a lakó köré, aki hosszú idő után először ment be szállóra, hogy a végére még a lakó kézremegése is eltűnt. Természetesen semmilyen szállítóeszköz nem állt a rendelkezésünkre, szépen busszal mentünk, ahogy illik. Közbe a kolléga, folyamatosan lekötötte a lakó figyelmét – merthogy a busz bezártságától is irtózott az ügyfél – a szoci viccelt vele, beszélt hozzá, ugratta, nevette... egyszerűen mindent megtett, hogy oldja a kliens feszültségét...

Amikor utcáról bekerül valaki valamelyik átmeneti szállóra, nem feltétlenül használja azt a rendeltetésének megfelelően. A Stamfordi szállón még hosszú hónapok után is sok olyan lakó van, aki képtelen ágyban aludni. Vannak olyanok is, akik az ágyneműt se használják még, a szobájukban pokrócokon fekvé alszanak.

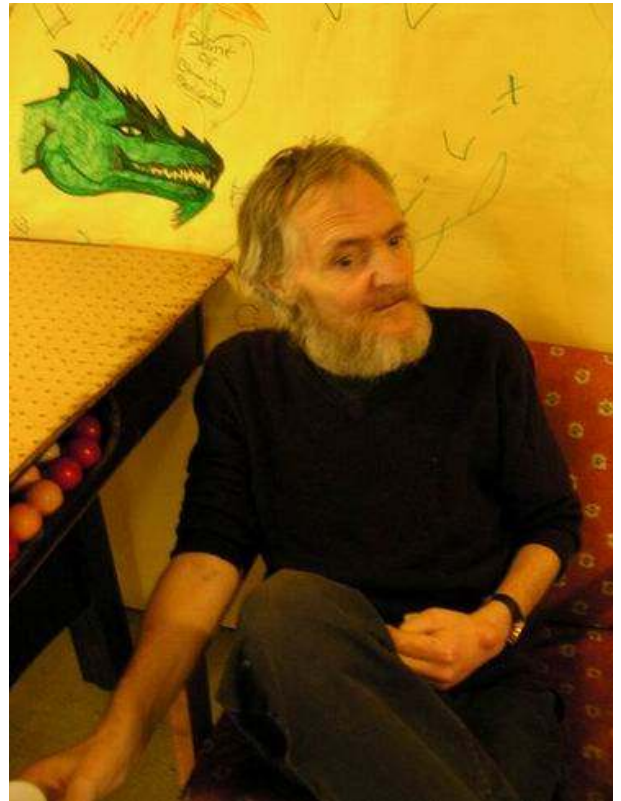
„Volt egyszer egy olyan hölgy lakóm, aki hónapokig az ajtó előtt aludt, egyszerűen félt bemenni a szobába. 10 évig utcázott, nagyon sok munkába került mire sikerült becsalogatni a szállóra. 3 hónap alatt értük el, hogy végre használja a szobáját, de ott is csak a földön volt hajlandó aludni...”

Vincent – Szociális munkás

A szállón hetente van szobaellenőrzés, elsősorban azért, hogy megnézzük nincs-e szanaszéjjel dobálva tű vagy egyéb veszélyes fertőzést okozó forrás. A rend és tisztaság fogalma kicsit másként van kialakítva a szállókon. Természetesen vannak olyan szobák, amik ragyognak és illatoznak...de a többsége inkább az ellenkezője.

A szociális munkások nem érzik szükségességét, hogy rendre tanítsák a lakókat – amivel azért nem feltétlenül értek egyet. Bár az én toleranciaküszöböm is viszonylag magas ezen a téren, de úgy gondolom, ahol bűz van ott bizony rendet kell tetetni. Itt ezzel nem igazán foglalkoznak. Még első lelkesedésemben kitakarítottam az egyik lakóval, akinél hegyekben állt a szemét és kisebb hányingert kaptam, amikor bementem, de aztán rájöttem, teljesen felesleges, mert elsősorban én itt megfigyelőként dolgozom. Az a dolgom, hogy azt bámuljam, ők mit és hogyan csinálnak. Ha most a lakószobákat elkezdem megreformálni – amihez igazából vendégként is szabadkezet kap az ember... mit érek vele... mire ki tudnék alakítani valamit – már el is kell mennem...

Nagyon furcsa volt, mert minden szoci végtelen hálás volt, amiért végre valaki a sarkára állt és kialmoztatta a szobáját a lakóval, nem igazán értettem őket... mert ezt ők is időnként bátran megtehetnék... és a lakó is jobban érzi magát utána, csak az elején talál ki mindenféle kifogást...



A második emeleten van egy hölgy lakó, aki alkoholizmusa mellett kóros gyűjtögető szenvedélynek hódol. Ezt az igen ritka pszichiátriai betegséget itt senki nem nevezte még a nevére, így a terápiára se lesz lehetősége a hölgynek. Az ügyfél egyébként ruhákat gyűjt, az egész szobát betérítik a legkülönbözőbb rongyok egészen a plafonig. Az ajtót nem is lehet kinyitni teljesen, akkora kicsi hely van csak kihagyva, ahová a lakó összehajtogatott állapotba éjszaka be tud feküdni.

Ha másért nem, én már csak azért is megpróbálnék ezzel a helyzettel mit kezdeni, mert ebben az állapotban mindent ellephetnek a bogarak és ha leborul éjszaka a tengernyi ruha, a lakó ott fullad meg alattuk. Eddig csak olvastam erről a betegségről, most találkoztam ezzel először szemtől szembe... döbbenetes látvány...

Igazából most már többször beleütköztem olyan gyakorlati dolgokba, ahol homlokegyenest más nézetet vallunk – de mondjuk inkább azt... vallok... angol kollégáimtól...

Úgy érzem, én is tiszteletben tartom az emberi jogokat és a lakó akaratát, de itt mindezt hatványozottan alkalmazzák, ami szerintem már néha korántsem egészséges...



A normál emberi személyiségnek is néha szüksége van néha erőteljesebb visszajelzésre, ha rossz úton jár. Itt a visszajelzés megítélésem szerint és a lakók viselkedése is ezt támasztja alá, nem igazán hatékony.

Paula, az egyik heroinfüggő lakónk igen rossz egészségi állapotban van, rendszeresen dialízisre kell járnia. A hölgy számára - ahogy az utcai hajléktalanok többségére jellemző – a saját teste nem érték. Bár boldog párkapcsolatban él szintén heroinfüggő párjával, ennek ellenére rendszeresen elmulasztja a dialízist. Amikor megkérdeztem a szocikat, hogyan lehetséges ez, azt válaszolták, ez az ő döntése, és el kell fogadni. Paula a végén olyan rossz állapotba került, hogy már nem bírt felállni, teljesen zombi állapotba került, és a szocik ekkor is csak kedvesen a lelkére beszéltek, hogy bizony azért már el kéne menni arra a dialízisre.... Annyi nyomatéka volt, hogy a beszélgetésnél az egyik szállásvezető is velük volt.

Hát nem tudom... Úgy érzem az otthoni szociálisaink azért ennél sokkal nyomatékosabbak és trükkösebbek. Nem várnak napokat, míg a lakó halálközeli állapotba kerül... ha mást nem, hát ultimátummal érik el, amit akarnak...

Az itteni szocik minden erőteljesebb nyomaték ellen vannak, úgy gondolják, azt nem tehetik meg a lakóval. Megítélésem szerint ez a módszer jóval kevésbé alkalmas addiktológiai problémákkal küzdő hajléktalanok esetén. Nem tetszik, hogy a szociális munkások, mint szállótartozékok, és a lakók úgy tekintenek sokszor rájuk, mint kiszolgáló személyzetre egy hotelben. Én abban hiszek, hogy partnerként kell tekinteni a lakóra. Most ebben az élethelyzetben van, ami rossz, csúf és közel elviselhetetlen, de mi azért vagyunk, hogy segítsünk és közösen megpróbáljunk valami jót, hasznosat és élehető kihozni ebből a romhalmazból amit sikeresen kialakított magának – vagy környezete erre íteltette.

Itt a lakó kritizálhatja a szociális munkást, megkérdőjelezheti hozzáértését és lépéseit, ugyanez visszafelé nem működik.

A világszerte egyik legelismertebb addiktológus Dr. Robert Lefever szerint szükséges, hogy a függő néha szembesüljön tetteinek következményeivel. Fura hogy pont Londonban praktizál, és pont itt nem feltétlenül szeretik alkalmazni ezt a módszert.

Amikor belép valaki a Thames Reach-hez egy csomó tanfolyamot el kell végeznie. Hiába a főiskola az egyetem, itt nem bízzák a véletlenre a dolgot, hogy az új szoci vajon megtanulta-e azt a leckét vagy sem... itt saját képzés van. Egyik ilyen képzésen a konfliktuskezelést tanulják meg, ahol egyik alapszabályként van kimondva: „Soha ne emeld fel a hangod!”...

Jézusom... ha ezt a fapadon alkalmaznám, akkor meg se hallanának a lányaink egy veszekedés közepén...



Kicsit sterilnek és jóval unalmasabbnak gondolom az itteni esetkezelést. Minden tankönyv azt írja: „A

szociális munkás a személyiségéből dolgozik...” – és milyen igaz, de itt nem látom igazából a személyiségeket. Minden szituációra megvannak a válaszok, amiket mindenki alkalmaz.

Amikor felvettem nekik a munkamódszereink különbségeit, ők rögtön azzal reagáltak, hogy ez valószínű abból adódik, hogy a magyar hajléktalanok viselkedésének mások a sajátosságai. Pedig a mi csövijeink ugyanúgy viselkednek, mint az itteniek.

Paula végül kórházba került, állapota kritikus, a költői kérdés az, hogy egy határozott szoci segítségével vajon meg-e lehetett volna előzni ezt a helyzetet? Pld. ha felveszi a kapcsolatot a dialízis központtal, ha ellenőrzi mikor volt utoljára, és ha el is mulasztotta megtenni, a lakóval való négy szemközti beszélgetésen képes olyan hatást elérni, hogy az ügyfél igenis elmegy a kezelésre stb...stb... Ezt a kérdést mindenki válaszolja meg maga... én nem biztos, hogy nyugodtan tudnám álomra hajtani a fejemet, ha meghalna...

Bár kreativitásban tagadhatatlanul vernek minket az angolok, a konfliktusok és problémák kezelésében viszont mi verjük őket.

Persze ez egy nagyon szubjektív meglátás... így lehet, hogy nem is igaz...

A szállón 24 órás ügyeleti szolgálat van, ahogy otthon is. Csak ellentétben az otthoni ügyeletekkel, itt éjszaka a szociális munkásoknak lehet aludni és ezt bátran ki is lehet mondani, nincs rajta mit szégyellni.

Annyi elvárás van, hogy az ügyeletes legyen éber, a problémákat oldja meg, de egyáltalán nem elvárás a virrasztás. Amíg a munka el van végezve, senkit nem érdekel, hogy melyik ügyeletes hogyan horkol éjszaka... csak azt mondják egészségére...és sajnálkoznak ha nem tudott valaki pihenni... egész emberi hozzáállás, nem?

Minden nap egy fél órás ügyeletátadási procedúra van, amikor a távozó és érkező ügyeletes szóban végigfut az eseményeken és a teendőkön. Ezt a szocik tényleg komolyan veszik, és nem sajnálják rá az időt, nem bízzák a véletlenre, hogy az érkező ügyeletes vajon elolvassa az eseménynaplókat vagy sem... Ilyenkor bezár az ügyelet... nincs ügyfélfogadás, a lakók szigorúan elvannak küldve a mini-értekezlet lezárásáig.

Hétfőnként reggel is van egy ilyen ügyeletátadás a hétvégére való tekintettel. Szó esik ilyenkor, hogy melyik lakó mit csinált, kivel nem kerültek egyáltalán kontaktusba, ki balhézott, kinek volt rosszkedve, ki volt részeg stb., stb... ezeken az értekezleteken mindig részt vesz az egyik szállásvezető is.

Van valami, ami elgondolkodtatásra késztetett és egészen figyelemreméltó dolognak tartom. Minden lakónak van esetkezelő szociális munkása – mégis egy ügyfélen megesik, hogy akár 4 szoci is dolgozik. Ebből az esetkezelő (Keyworker) a szállón dolgozik, a többi pedig csak úgy jár hozzá. Az esetkezelő a központ, hozzá futnak be az infok, és ő szervezi meg, hogy a lakónak milyen egyéb segítségnyújtásra van szüksége... Pld addiktológiai segítségnyújtás... akkor felkeresi az arra specializálódott szocit, aki kijár a lakóhoz ez ügyben. Vagy tegyük fel a lakó kicsit „bolondos”, akkor erre is van egy szoci, aki kapcsolatban van a pszichiáterekkel, szükség esetén intézi a kórházat, a gyógyszereket stb... és ha a lakó már jól van akkor a támogatott lakásprogrammal már megint egy másik szoci foglalkozik...

Kicsit túlzásnak tűnhet elsőre, de érdemes picit elidőzni rajta. Itt minden problémára szakosodva van valaki, akinek megvan a megfelelő tudása, és ami a még lényegesebb, megvan a megfelelő az ismeretségi köre is. Mivel több szinten folyik a munka a lakóval, a dokumentációja is több kézen átmehet, ezért közel mindig naprakész, és nincs elhanyagolt lakó, el nem végzett feladat, meg nem kapott juttatás, mert egy pillanat alatt lebukik aki nem csinál semmit. Ennek eredménye, hogy mindenki végzi a munkáját, és nincs dossziéellenőrzés sem, mert egyszerűen fölösleges időpazarlás.

Nincs keresztbegondozás sem, mert aki a lakhatási dolgokkal foglalkozik, az nem kontárokodik bele a lelki problémákba. Inkább kommunikálnak egymással a szocik, hogy melyik részben hol tart a lakó, mi lenne az ideális neki... Nemrég beszélgettem a szállásvezetővel pont erről a rendszerről. Úgy gondolja a dolog, akkor bukik, ha nincs meg a kommunikáció az ügyfélen dolgozó szocik közt. Akkor összezavarodik a lakó, és egymás munkáját tehetik tönkre a segítők, tehát erre nagyon oda kell figyelni.

Persze néha egyébként felbukkanhat egy 5. szoci is... az utcás, akit régről ismer a kliens...

eljön meglátogatni, hogy érzi magát a szállón...itt erre is van idő...

Igen...az IDŐ...hogymindenre van idejük... ezért nagyon irigylem őket...

❖ Folyt köv...

A nehéz nap után a szociálisok is megérdemelnék egy kis szórakozást, ezért a kis csapat – néhány más szállón dolgozó szoci kíséretében, bevette magát a SOHO egyik felkapott szórakozóhelyébe.

És nem,
Csabi..., nem
tudom a szőke
hajú kollégán
telefonszámát,
de ha szépen
kéred,
megszerezhetem
☺

Üdvözlettel:

Hanuta Éva
India

–
szociális
munkás

–
Londonból...





Kollégámmal Tunde-vel... még nem meséltem el neki hogy nálunk ez egy lánynév ☺