Táblás Átmeneti szállás és Nappali melegedő

szakmai beszámoló

– 2016 –

A BMSZKI Táblás utcában található intézményében egy 80 férőhelyes átmeneti szállás és egy 70 fő befogadására alkalmas nappali melegedő található. Mivel egy fedél alatt, ugyanazok a munkatársak üzemeltetik mind az átmeneti szállást, mind a nappali melegedőt, ezért egy beszámoló keretében adunk számot a két intézmény működéséről.

A Táblás specialitása a koedukált szállásnyújtás és a páros elhelyezés lehetősége. Az egyéni esetkezelést az ún. „kulcsrendszerben” szervezzük meg, valamint az egyéni szolgáltatásokat különböző csoport-foglalkozásokkal egészítjük ki.

A nappali melegedő - a fenntartó határozata alapján csak a krízis időszakban tart nyitva, szolgáltatásait továbbra is az utcán élő hajléktalan emberekre szabjuk. Mivel a nappali melegedő létszámát tekintve kis forgalmú, családias légkörű, ezért szívesen veszik igénybe olyan ügyfelek is akik, más tömeges jellegű nappali ellátásokat nem vesznek igénybe. A szálló különlegessége az udvaron található „lakókocsi park”..

A szakmai munkánkban az egyéni esetkezelés és a szállásnyújtás szervezeti szétválasztása befejeződött. Az egyéni esetkezelést külön szakmai teamekbe szervezett szociális segítők végzik, akiknek a szakmai irányítása a kulcs szociális munkások feladata. A szállásnyújtó szociális segítők feladata az átmeneti szállón az ügyelet biztosítása, a nappali melegedő üzemeltetése.

A Táblás Nappali melegedő engedélyezett létszáma 70 fő. A melegedő az épület földszintjének bal szárnyán került kialakításra. 2008-ban teljesen új vizesblokkok és fürdő helyiségek kerültek kialakításra. A mosókonyhában ipari mosó és szárító gépekkel tudjuk ügyfeleink ruháit tisztítani. A melegedő állapota kitűnő, mind a vizes blokkok, mind a többi helyiség tiszta és rendezett. Nagy hangsúlyt fektetünk a tiszta és barátságos fizikai környezet kialakítására. Ez meg is látszik az ügyfeleink hozzáállásán, magukénak érzik a melegedőt, és kevés problémánk van a nem rendeltetésszerű használatból adódóan.

Melegedőnkben ügyfeleinknek tisztálkodásra, ételmelegítésre és pihenésre is van lehetősége. Biztosítunk borotvát, sampont, törölközőt, hajnyírót, valamint szükség esetén a ruházat cseréjét, a személyi higiénia megteremtéséhez szükséges dolgokat, köztük papucsot is.

A nyitástól fogva próbáltunk olyan működési rendszert bevezetni, ami a lakók együttműködésére és önállóságára épít. Például minden, a melegedőbe betérő ügyfélnek elmondtuk, hogy a nappali melegedő értük van és a szolgáltatások igénybevételekor úgy használják, mintha a sajátjuk lenne. Ügyfeleink magukévá tették ezt a szemléletet, és nem is volt rongálás, vagy lopás a melegedőben. Fontosnak tartjuk, hogy ügyfeleink ne csak passzív elfogadói legyenek szolgáltatásainknak, hanem használják a melegedőt, gondoskodjanak magukról. Például ők mossák ki a saját ruhájukat, az ételt, amit adunk maguknak készítsék el, és a mindennapi betérésükkor ne kiszolgáljuk őket, hanem ők maguk lakják be a melegedőt.

Ezt azért is tudtuk így kialakítani, mivel az ügyfeleink száma és a forgalma a többi nappali melegedőhöz képest alacsony, valamint kimondottan utcás ügyfelek veszik igénybe.

A melegedőbe zömében a környékbeli közterületekről érkeznek (Boráros tér, Közvágó híd, Ferencvárosi pályaudvar környéke), de vannak, akik egészen messziről, pl. Budafokról a XIII. és XVII. kerületből jönnek hozzánk. A fenntartó döntése alapján 2012-től csak a krízis időszakban tart nyitva a melegedő, így május és november között a melegedő szünetelt.

# Beszámoló a Táblás szálláson végzett 2016. évi szakmai munkáról és az esetkezelő team munkájáról

/Becze Szabolcs/

**Személyi változások az esetkezelő teamben:**

Ahogy az előző évben, 2016-ban is az Alföldi és a Táblás szálláson való esetkezelő team munkájának koordinálása volt az egyik fontos feladatom. Mivel az előző évek gyakorlatától eltérően a szakmai beszámolómat idén az adott szállások intézményi beszámolójához is csatolom, ezért esetemben a teljesebb kép érdekében érdemes lehet az Alföldi szálláson végzett szakmai munka értékelését is átolvasni.

Ahogy az már a 2015-ös értékelés végén körvonalazódott, a **2016-os év** – 2015 stabil, kiszámítható, tervezhető időszaka helyett – **a változások éve** volt (nemcsak a szakmai létszám tekintetében), amely számomra sok minden borított: saját munkarendemet, a team stabilitását, a munkafolyamatok tervezhetőségét, és további plusz energiákat, plusz feladatokat eredményezett. Ha röviden szeretném összefoglalni a 2016-os évet, leginkább az állásinterjúkon való részvétel, a munkakör és esetátadási dokumentumok, az új kollégák felvétele és betanítása, valamint a gyakornoki program által megkövetelt új belépő kollégák folyamatos értékelése szervezte a munkám. Mindez számomra vegyes érzéseket eredményezett.

Mindez javarészt az Alföldi szálláson lezajló nagymértékű változásoknak köszönhető és javarészt oda koncentrálta a munkaidőm jelentős hányadát. A személyi változás azonban a Táblás szállást is érintette. Tóthné Takács Anita már tavaly év végén beadta az áthelyezési kérelmét a Vaspálya u. szállóra, mert szakmai identitásához sokkal közelebb állónak érezte az ottani szakmai programot, munkamódszereket, ügyfélkört. Minderről az együtt eltöltött idő során sokat beszélgettünk és ez az elhatározása hosszasan érlelődött, míg végül sor került márciusban áthelyezésére. A helyére Téglás Márkus kolléga érkezett, akinek személyében egy nagyon értékes kolléga került a szállásra és az esetkezelő team életébe. Nem szeretném itt megismételni az Alföldi szállás beszámolójában leírtakat, de röviden annyit talán érdemes megemlíteni, hogy a két teamben történő változások (és időszakosan az Alföldiben kialakult nehéz helyzet) az esetkezelő team számára – és számomra is – nagyon sok változást, plusz munkát, energiát, erőforrások átcsoportosítását hozta. Nagyjából 2 havonta érkezett új fő az esetkezelő teambe, és a szakmai stáb gyakorlatilag még az év végére sem állt össze. Ez számomra folyamatos odafigyelést követelt meg és az Alföldi nagy változásai miatt sajnos kevesebb időm maradt a Táblás szállásra.

Ehhez kötném az év számomra egyik legmeghatározóbb problémáját: ahogy azt az előző évek beszámolóiban is fokozatosan jeleztem, **nem lehet két szálló szakmai munkáját ugyanolyan minőségben ellátni**, jelen lenni, vagy akár csak a munka színvonalát megtartani. Ezek a dilemmák számomra ebben az évben értek a csúcsra. Azt gondolom, hogy egy szállás önmagában egy kihívást jelent, amely mellett még egy kisebb létszámú, de közel sem könnyebb ügyfélkörű másik szállás szakmai munkájának koordinálása is külön erőpróbát jelent.

A dilemmák számomra több szinten fogalmazódtak és erősödtek meg.

* **A teamek szintjén**, amely két szálló esetében valójában három team munkájában való részvételt jelenti (a két szállóról összevont esetkezelők teamjén kívül az egyik és a másik szállás komplett stábjával megtartott közös teamek). Azt gondolom, hogy nem lehet három team munkájába ugyanolyan mértékben és minőségben integrálódni.
* Mindezzel kapcsolatban az elmúlt években tovább erősödött az a tapasztalatom is, hogy a két szállóról összevont esetkezelői teamek olykor mintha a „senki földjén” tevékenykednének. A két szállóról szervezett teameknek az egyik hátulütője, hogy a másik szállóról érkező kolléga a legtöbb nem ismeri a szóban forgó ügyfeleket, szállós működéseket, helyi viszonyokat, sajátosságokat stb. Az ügyfelek átbeszélése kapcsán a másik szállóról érkező esetkezelők és a szállón lévő szállásnyújtók részéről is jogos észrevétel, hogy miért egy másik szállón dolgozó, az ügyfélről konkrétan nem, vagy csak nagyon keveset tudó kollégákkal beszélik át az ügyfelet, amikor ezt adott esetben a szálláson dolgozó többi kollégával is megtehetik?
* **A kollégák identitása szintjén**, amelyet részben már érintettünk és csatlakozik a „senki földjén” való munkavégzés gondolatához. A kollégák sokszor identitásválságban vannak, hogy melyik teamhez is tartoznak valójában. Az esetkezelő team nyújt egyfajta identitást, szakmai közösséghez való tartozást, ugyanakkor a munkájuk jelentős része, ideje, ügyfélköre, problémái, stb. mégis az adott szálláshoz kötődik. **Egyre inkább nyilvánvalóvá válik, hogy nem csak az ügyfeleket nehéz kiemelni a szálláson folyó szociális segítői munkából, de a kollégákat is**. Ahogy pl. a szállásfüggetlen szociális munka is egyre inkább visszaintegrálódott azon szállásokra, ahol az ügyfél lakik, úgy az esetkezelő kollégáknál is hasonló irányú folyamat figyelhető meg.
* **A közös munkaszervezés, vezetői jelenlét és személyes kommunikációk szintjén**: számomra két szállás esetében szintén egyre nehezebb ellátni nemcsak a szakmai munka koordinálásának feladatait, hanem adott esetben a kollégákkal folytatott mentori és közvetlen munkahelyi vezetői tevékenységet is, már csak pusztán a jelenlétem, vagy annak hiánya miatt is. Kevés idő a kollégákra, meghallgatni őket, személyesebb jelenlétre. Két szállás esetében ez nem működik: az egyiken csak korlátozottan tudok jelen lenni, nincs folyamatosság, behatárolt időre korlátozódik a jelenlét és az elérhetőség, amely személytelenebbé is teszi a kollégákkal való kapcsolatot, nem csak az esetkezelők esetében, hanem a komplett szálló életében. Míg az egyik helyen megteremtődik a komfortosság, a másik helyen csak átutazó, vendég vagyok. Mindez pedig már a vezetői identitás és szerepazonosság (?) irányába is továbbmutat.
* **A vezetői együttműködések szintjén**: két szálló esetében a vezető kollégákkal való együttműködések, egyeztetések, munkaszervezések is nehezítettek. Egy jó működéshez fontos, hogy a vezetők elérhetőek legyenek egymás számára, tudjanak egymás munkájáról, legyenek közös tervek, célok, elképzelések, stb. Az én helyzetemben talán még az is nehezebb, hogy a két szállón három vezetővel kell mindezt közös nevezőre hozni.
* Az az általános tapasztalatom, hogy ahogyan **az intézményfüggetlen szociális munka és az intézményfüggetlen szociális munkás (és teammunka) is csak nagyon korlátozottan működőképes, úgy az intézményfüggetlen vezetés gyakorlata szintén nagyon problémás**.
* 2016 végén, a BMSZKI szakmai igazgató helyettesének jóváhagyásával meg lett tervezve a segítői rendszernek egy olyan átalakítási tervezete, amelynek célja az esetkezelő teamek bővítése és átszervezése, amely **a jövőben a munkám megfelelő minőségben való ellátásában nagy segítség lenne**.

**Az esetkezelői munka tapasztalatai:**

A segítői rendszerben néhány éve bevezetett első beszélgetések tapasztalatait itt nem elemzem külön (ld. a Breitner Péter által szerkesztett, a szakmai vezetők közös beszámolójában). Röviden talán csak annyi, hogy évről évre növekszik az esetkezelésbe kerülő ügyfelek száma.

Mielőtt bármilyen számokról beszélnénk, hozzá kell tenni, hogy az itt vizsgált adatok csak az esetkezelésben megfordult ügyfelekre vonatkoznak (azonban az is elmondható, hogy ha csak töredékében is, de sok szempontból tükörképe a mai magyar hajléktalan-valóságnak az átmeneti szállások esetében).

Az Alföldi és a Táblás összevont esetkezelői teamjében összesen 242 ügyfél fordult, fordul meg. Az esetkezelő teamek közül ez a team **foglalkozott a legtöbb esettel**. Ugyanakkor az is elmondható, hogy az előző évek egyre emelkedőbb tendenciát mutatnak, minden évben **egyre több ember fordult meg ebben a segítői rendszerben**. Az is világosan elmondható, hogy az esetkezelő kollégák (egy-egy kivételtől eltekintve) olyan ügyfelekkel dolgoztak, akik azon a szálláson laktak, ahol a kolléga is van. Ez egyértelműen azt mutatja, hogy a BMSZKI 2012-ben bevezetett segítői rendszerében az **intézményfüggetlen szociális munka nem vagy csak nagyon korlátozott mértékben működik**. Az ügyfelek – ilyen-olyan okok miatt – nem igazán mozdulnak el a szállásról szociális munkáért (miért is kellene elmozdulniuk, mikor helyben is biztosítható) és a más szállókra való átjárás nem ment: az **esetek visszaintegrálódtak** (de talán igazán el sem mozdultak) ara a szállóra, ahol mindennapjaikat töltik. Ez szinte minden teamre elmondható. Az a néhány (valóban csak néhány fő) kivétel vagy időközben került át másik szállásra és onnan járt vissza az esetkezelőjéhez (ez nálunk nem működött), vagy egyéb helyre, általában valamilyen egészségügyi vagy rehabilitációs intézménybe került és a szociális munkása látogatta.

A személyi változások kapcsán már leírtak (bővebben ld. az Alföldi szálló beszámolójában) tetemes munkaórát és energiát elvittek, így az előző beszámolóban megfogalmazott tervekre szinte alig jutott idő.

* ***Az esetkezelő kollégákkal való leülések:*** ennek egyik célja szakmai jellegű, a segítői munka dinamikájának, irányainak, céljainak, lépéseinek, eredményeinek, nehézségeinek, lehetőségeinek, módszereinek átbeszélése; másik célja (részben az előzőek mentén) a kollégák „mentorálása”, szakmai identitásának, integritásának megőrzése, készségeinek, képességek megismerése. Mindez jó terepe a visszacsatolásnak és szakmai koordinációnak is. Az előző évhez képest minderre sajnos kevesebb és strukturálatlanabb idő jutott. A Táblás esetében ennek megszervezése nehéznek bizonyult, így javarészt a teamek jelentették a keretet.
* ***A segítő beszélgetések fejlesztésével*** kapcsolatban szintén hiányérzetem van: a team munkába integrált fejlesztési lehetőségek (más gyakorlatok, szakirodalmak, módszerek) megismerésére külön foglalkozások nem voltak szintén a fentebb leírt nehézségek miatt. Ellenben inkább elcsúszott afelé, hogy ezeket a teamen felmerülő témákba, párbeszédbe integrálódtak.
* ***Az esetmegbeszélőkkel*** kapcsolatban hasonlót gondolok: ezeket heti rendszerességgel műveljük, előfordul, hogy esetleírások nélkül, de a team párbeszéd bizonyos esetekben mindezt nagyon jól tudta helyettesíteni. Bár kísérleteztünk többfajta módszerrel (szupervíziós, intervíziós, peer módszer, csak esetmegbeszélős team több esetleírással, stb.), bár egy idő után a tapasztalatunk szerint a technikák korlátozottá válnak. Voltak nagyon jó, dinamikus esetmegbeszélők, de voltak amolyan „rutinszerűek” is.
* ***Az esetleírások***: minden kolléga más-más habitussal, céllal, lendülettel, készséggel ír, ezeket olykor nehéz közelíteni, inkább ebben meghagytuk az egyéni sajátosságokat. A fő szempont az volt, hogy használható szakmai anyag szülessen, amelyből világosan nyomon követhető az ügyfelekkel végzett munka dinamikája, az ügyfélkapcsolat, a megtett lépések.
* ***Az intézménylátogatásokra, külön programokra*** előző évek gyakorlatához képest sokkal kevesebb idő jutott. Egy alkalommal látogattuk meg a dömsödi szociális otthont, ahová egy volt lakónk költözött, valamint szintén egy alkalommal jutottunk el egy kollégánk által az ügyfeleink alkotásaiból szervezett kiállításra. Ezeket az alkalmakat rendszeresebbé kellene tenni, mert a kollégák számára – a szakmai ismeretek bővítésén túl – egy kis kimozdulást, rehabilitációt is jelentenek. Egy-egy alkalommal meg tudtunk nézni a munkánkhoz kapcsolódó filmet, de ezek is rendszertelenné váltak.
* ***A szakmai képzések*** kapcsán az új kollégák rendszeresen jártak a gyakornoki program képzéseibe. Ezen kívül a havonta megrendezett esetkezelős műhelyen is rendszeresen részt vettek, ahol általában valamilyen társszervezet vendégelőadói szerepeltek (Válaszút, Diótörés Alapítvány, Megálló Csoport, BMSZKI CSÁO). Ezeket rendszeresen átbeszéltük, de ismét csak a tavalyi értékelés tapasztalatait tudom megfogalmazni: számomra kérdés, hogy mindez mennyire tölti be eredeti funkcióját. Egy kolléganő tanulmányi szerződés keretében felsőfokú tanulmányokat kezdett.

***25 éven aluliak/kismamák:***

A Táblás szállón az elmúlt évben 5 25 éven aluli ügyfél fordult meg, az előző évekhez képest számuk megnövekedett. Közülük egy ügyfél be sem költözött, egy ügyfél viszonylag hamar, kb. egy hónapa alatt elköltözött. Egy testvérpárnak, akik a szüleikkel érkeztek a szállásra, térítési díj tartozás miatt lett felmondva a jogviszonyuk, velük is kevés előrelépés történt érdemben. Jelenleg egy ügyfél él a szálláson, aki viszont egy volt kapcsolatából várandós lett. A helyzetet súlyosbítja a fiatal hölgy pszichés betegsége, amely így együtt nagy terhet és kihívást jelent a kollégának. Sajnos elmondható, hogy azon túl, hogy egyre több fiatal kerül ilyen helyzetbe, közülük sokan valamilyen pszichés betegséggel rendelkeznek. Velük kapcsolatban azt tudjuk elmondani, amit már az előző években is hangoztattunk: nagy kihívást jelent e két speciális célcsoporttal való munka. **Sokkal több szakember, szaksegítség bevonása lenne nagyon fontos**, amelyet minden szálló a saját helyi körülményei között nem tud biztosítani (csoportfoglalkozások, egyéni beszélgetések, terápiás szakemberek, pszichológus szolgálat, mentálhigiénés szolgálat, addiktológiai segítségnyújtás, stb.). Általában nagyon rossz presztízsű szakmákkal, végzettségekkel jönnek, nincs munkatapasztalatuk, munkaelőzményük, vagy akár csak sikerélményük a munkában, amely segíthetne megmaradni egy munkahelyen (már amennyiben találnak, de leginkább csak a nem bejelentett építőiparba tudnak elhelyezkedni), nincsenek természetes kapcsolataik, sem családi és segítői kapcsolatrendszerük. Mindehhez adott esetben addiktív vagy pszichés problémák is társulnak. Ezek halmozottan meglehetősen nehéz helyzetet tudnak teremteni egy-egy segítői kapcsolatban, és olykor a kollégák kompetencia határait is súrolják. Ahogy azt az előző években is megfogalmaztuk: másfajta közeledést, érzékenységet, segítői figyelmet igényelnek.

A 25 éven aluliakkal kapcsolatban a BMSZKI részéről együttműködést kezdeményeztünk a munkaügyi központok kirendeltségeivel egy **VEKOP** **program** keretében, azonban erről csak nagyon korlátozott tapasztalatok állnak rendelkezésemre: esetünkben **egy ügyfelet sem sikerült bevonni** az együttműködésbe.

***Túl a húszon:***

Az előző évekhez képest az ügyfeleink **átlagéletkora** alacsonyabb lett (48 év). Bár (és szerencsére) a 25 éven aluli korosztály nem jelent meg nagy tömegben a szálláson, de sajnos egyre több fiatal kerül ilyen helyzetbe. Ahogy a fiatalok, úgy az idősebb (a már nem aktív) korosztály sincs nagy létszámban a szállón, ugyanakkor ennek a kevés ügyfélnek is korlátozott lehetőségei vannak: alacsony ellátásból élnek, a szociális otthonok nem veszik fel őket, vagy az állapotuk nem haladja meg a gondozási szükségletet, így lehetőségek hiányában továbbra is szállóra kényszerülnek. E**nnek a korosztálynak**, amely általában súlyos egészségi problémákkal is küzd, **nem az átmeneti szállások jelentenék a legmegfelelőbb közeget és ellátási formát**. Olykor ebből a helyzetből a szociális otthonok jelentenek kiutat, amennyiben az ügyfél rövid időn belül be tud kerülni (tapasztalatunk szerint leginkább csak a pszichiátriai betegek szociális otthonairól mondható el, a **legtöbb szociális otthon nagyon hosszú várólistával** bír). **Mindössze három ember került be szociális otthonba.** **Mindezek nem csak a megfelelő segítségnyújtás lehetőségeit korlátozzák, hanem a kiutakat is erősen lezárják**

Az előző évhez hasonlóan szintén a **45 év felettiek** tették ki ügyfeleink jelentős hányadát (ebből is markánsan az 55-65 év közötti korosztály van jelen). Ez a korosztály, ahol – pl. minimális jövedelem, betegségek, munkaerőpiacról való kiesések, stb. esetén – sokszor nagyon nehéz megragadni igazán előremutató, előre léptető lehetőségeket, célokat. Esetünkben ennek azért is van jelentősége, mert az átmeneti szállók közül **nálunk a legmagasabb ez a korcsoport**, amely nagyon nehezen mozdítható. A munkaerőpiacról ilyen-olyan okok miatt már kiestek, nincs megfelelő **végzettségük** vagy már nem piacképes a tudásuk (**a legnagyobb arányban az általános iskolát és a szakmunkásképzőt végzettek** vannak jelen, a kettő együtt az **ügyfelek három negyedét jelenti**), a szakmájuknak már nincs presztízse és értéke, az új tudások elsajátítására (sajnos megfelelő képzési lehetőségek hiányában is) csak nagyon kis arányban képesek (nem is igazán volt ügyfél, akit képzésbe tudtunk vonni), de a nyugdíjtól még távol, akik kvázi „feleslegesnek”, „haszontalannak” érzik magukat. A legjobb esetben **közfoglalkoztatási programba tudnak integrálódni** (már aki átmegy a foglalkozásegészségügyi vizsgálaton), azt is csak néhány hónapra, és ezt is csak nagyon kis arányban, ami pedig nagyon **kevés ahhoz, hogy** valamilyen tartósabb, magasabb fokú lakhatási lehetőség, vagy akár csak egy kicsit **jobb életszínvonal elérhetővé váljon**.

***Honnan hová?***

Azon **ügyfeleink** közül, akik elköltöztek, vagy lezárult a szociális munka terve, **valamivel több, mint egy harmada tudott valamilyen nem hajléktalan helyzetbe tovább lépni** (valamilyen lakásba, bérleménybe, önkormányzati lakásba, rokonhoz/családhoz/ismerőshöz, szobabérlők házába, munkásszállóra, szociális otthonba, esetleg valamilyen rehabilitációs/egészségügyi intézetbe), illetve („csak”?) **több, mint egy harmaduk pedig valamilyen további hajléktalan helyzetbe került vissza** (javarészt másik szállásra, éjszakai menhelyre, esetleg közterületre; a fennmaradókról nem tudni, hogy merre mentek tovább).

Feljebb zárójelbe tettük és meg is kérdőjeleztük a „csak” szót, mert nézőpont és összevetés kérdése, hogy ez jó vagy rossz aránynak számít-e. Ha pusztán azt vetjük össze, hogy az összes ügyfél több, mint 90%-a **érkezik valamilyen hajléktalan helyzetből**, akkor nem tekinthető rossz aránynak. Legalábbis abból a szempontból, hogy a beérkező „hajléktalanok” egy jelentős része „nem hajléktalanná” válik (bár itt a számokban némiképp torzít, hogy azok esetében, akik még jelenleg a szálláson laknak, nem tudjuk a továbblépés irányát).

Ugyanakkor ennek helyesebb megítéléséért a számok mögé kell látnunk. **A nem hajléktalan helyzetbe visszatérők** (mindössze 15 fő) egy részéről elmondható, hogy valóban jobb helyzetbe kerülhettek. Nagy sikert jelentett, hogy egy ügyfél egy nem várt örökség révén saját lakásba költözhetett. Néhányan albérletbe vagy szociális otthonba tudtak menni, szintén egy részük valamilyen rokonhoz, családtaghoz került. Ez utóbbi esetében sajnos az a tapasztalatunk, hogy ezek csak rövid távon jelentenek megoldást és sok ügyfél az ilyen lehetőségek után hamar visszakerül szállásokra. Volt, aki egészségügyi/addiktológiai rehabilitációs programhoz jutott, és volt, aki munkásszállóra költözött. A valamilyen nem hajléktalan helyzetbe kerülők esetében az is némiképp pozitív változást jelentett, hogy szinte mindegyikük hajléktalan állapotból (kivétel nélkül éjjeli menedékhelyről érkeztek), így esetükben a kimeneti és a bemeneti oldal arányainak változása pozitív képet mutat.

Ugyanilyen arányban kerültek **vissza valamilyen hajléktalan helyzetbe** az ügyfeleink. Ők szintén mindannyian éjjeli menedékhelyekről érkeztek, és egy részük esetében annyiban beszélhetünk előrelépésről, hogy kb. a felük valamilyen másik átmeneti szállásra került és csak kis arányban vissza éjjeli menedékhelyre, esetleg utcára (ez utóbbi mindössze 3 főt jelent).

Ugyanakkor sajnos az az általános tapasztalat, hogy: 1. a mi **teamünk** esetében jönnek a **legnagyobb arányban valamilyen hajléktalan helyzetből** az emberek (van olyan team és szállás, ahol ez ennek a fele). 2: az esetünkben a **legalacsonyabb** azok száma, akik valamilyen **nem hajléktalan helyzetből érkeznek** (sajnos van olyan szállás, ahol viszont ezen ügyfelek aránya többszöröse a miénknek). 3: szintén nálunk a **legmagasabb** azok aránya, akik valamilyen **hajléktalan helyzetbe kerülnek vissza** (van olyan szállás és team, ahol ez csak töredéke a miénknek). 4: sajnos nálunk a **legalacsonyabb** azok száma, akik valamilyen **nem hajléktalan helyzetbe tudnak továbblépni** (van, ahol ez a duplája). Mindez egyfelől érthető, hiszen általában régóta az ellátó rendszerben forgó ügyfelekkel dolgozunk, amely egyáltalán nem könnyíti meg a kollégák munkáját és jóval nehezebb előre vivő célokat, lehetőségeket megragadni. Másrészt „megnyugtató” (értsd jól), hogy egy valamilyen nem hajléktalan helyzetből érkező ember nem feltétlenül ezekre a szállásokra kerül először, talán nekik könnyebb egy más profilú intézményben. A kimeneti oldalról hasonló mondható el: sajnos a mi ügyfeleinket a legnehezebb valamilyen nem hajléktalan helyzetbe tovább gondozni.

Összegezve az mondható el, hogy **nagyon kevés embernek van arra lehetősége (szinte senkinek), hogy fel tudjon építeni egy olyan stratégiát, amellyel meg tudná alapozni azt, hogy valamilyen magasabb szintű, jobb minőségű, önállóan fenntartott lakhatási viszonyok közé tudjon kerülni** (lakás, albérlet, szobabérlők háza, önkormányzati bérlakás, stb.), még akkor is, ha valamilyen munkaviszonnyal, jövedelemmel rendelkezik; és a legnagyobb mértékben **az ellátó intézmények között cirkulálnak az ügyfelek**.

***Megélhetési lehetőségek és jövedelmi helyzet:***

A **megélhetési források** esetében az elmúlt évek alapján a helyzet nem sokban változott. Általános tapasztalat, hogy évről-évre nehezebb az ügyfeleket munkához juttatni. Az ügyfelek közül **mindössze 2 embernek volt bejelentett munkája**, amikor a szállásra érkezett és 4 ember dolgozott közfoglalkoztatási programban (az előzőek közül egy el is veszítette a munkáját). A szociális munka lezárásakor ezek az arányok sajnos – ha csak kis mértékben is, de – rosszabbak lettek. Azok aránya sem magas, akik valamilyen alkalmi munkából élnek. Az ügyfeleink jelentős hányada (közel 70%-a) valamilyen ellátásból (jellemzően segély, rokkantsági ellátás, nyugdíj) él, és közülük is csak nagyon kis arányban jutottak valamilyen magasabb jövedelemhez (közülük mindössze 3 fő talált valamilyen munkát). Az ő helyzetük jellemzően nem igazán változik vagy változtatható. Sokan közülük megváltozott munkaképességűek, akiket szinte reménytelen előrébb mozdítani jelenlegi helyzetükből és sok esetben még rehabilitációs munkára is csak korlátozottan képesek. Nem nagy, de azért érzékelhető volt azok aránya is, akiknek a szállóra kerülésekor semmilyen megélhetési forrása nem volt, gyűjtögetésből és kukázásból éltek (kb. 15%). Kis arányban sikerült nekik valamilyen ellátást (rokkantsági, segély) intézni.

Az talán némileg megnyugtató, hogy a szociális munka lezárásakor az ügyfelek 90%-a rendelkezett valamilyen jövedelemmel. Kb. egy negyedüknek sikerült valamilyen bevételt szerezni vagy azt megnövelni, de általában az a jellemző, hogy kb. két harmaduk ugyanannyi pénzből él, mint amikor a szállóra került. Mindössze 3 ügyfél veszítette el a segítői kapcsolat végére a bevételi forrását. Tegyük hozzá: sajnos az esetek jelentős részében nagyon alacsony ellátásokról, jövedelmekről van szó (átlagban kb. 20-30 ezer Ft közötti összegekről beszélhetünk).

Elmondható, hogy ezek a megélhetési források (még azok esetében sem, akik valamilyen munkából élnek) **vagy nem bizonyulnak hosszabb távon stabilnak**, vagy **kevés ahhoz**, hogy ebből még akár hosszabb távon is egy **megalapozott kiút válhasson**. Ügyfelünk egy része különböző adósságcsapdába keveredett és épp ezért vagy nem vállal bejelentett munkát, vagy pedig jövedelmét, ellátását jelentős levonás terheli.

***Célok és sikerek?***

Az **elért célok és a sikeresség** tekintetében (a kollégák sikerélményeit is figyelembe véve) az előző évhez képest némi előrelépés (vagy jobb megítélés) figyelhető meg. Növekedett a teljesült célok aránya (45%) és a részben teljesült célokkal együtt ez kb. az ügyfelek három negyedéről lehet elmondani, hogy valamilyen irányban teljesülni látszottak a megfogalmazott célok. Erre rímel, hogy az előző évhez képeset a sikeresség és a kollégák sikerélménye is nőtt, mindössze az ügyfelek egy harmada esetében mondták azt, hogy egyáltalán nem volt sikeres a segítő kapcsolat. A segítői folyamat sikerességét az is nehezítette, hogy a lakók kb. harmada elköltözött a szállásról (önként, házirend megsértése vagy tartozás miatt) és csak kis arányban (kb. 10%) esetében mondták azt a kollégák, hogy nem ment a segítői kapcsolat.

A sikeresség és célok teljesülésének ilyen-olyan megítélésétől függetlenül továbbra is az előző évek dilemmái és kérdései merülnek fel újra és újra: nagyon nehéz feladat igazán előre vivő célokat megfogalmazni, és sokszor az adott helyzetben lévő kisebb célok megkereséséről beszélhetünk, de az igazán előremutató lehetőségekhez sokkal jobb intézményi struktúrára, szaksegítségre, hosszabb rehabilitációs folyamatra, időre a kollégák rendszeres szupervíziójára lenne szükség. A legtöbb esetben leginkább a további lecsúszást próbáljuk megakadályozni.

Az ügyfeleink **kapcsolatrendszerében** a legnehezebb valamilyen **változást** megragadni. Sajnos ez esetek jelentős részében vagy nem történik előrelépés (leginkább nincs is hová), vagy a szállón való tartózkodás alatt romlik tovább az emberek kapcsolatrendszere. Az előző évekhez képest az ebben való sikeresség megítélése is romlott: mindössze az ügyfelek közel egy negyedénél sikerült valamilyen kapcsolatrendszeri pozitív változást elérni (számokban mindez kb. 10-11 ügyfelet jelent). Néhány ilyen pozitív példa: párkapcsolatot létesített a szállón, valamilyen családtaggal sikerült felvennie újra a kapcsolatot, szállón új kapcsolatokat alakított ki, a csoportfoglalkozásokon nyitottabbá vált társai iránt, a szállón kívül lettek kapcsolatai.

Szintén fontos célunk az ügyfél **egészségi, mentális állapotában történő változások** lehetséges elérése. Sajnos szintén azt tapasztalni, hogy az ügyfelek mentális, egészségi állapota vagy folyamatosan romlik, vagy nagy arányban nem változik (kb. az ügyfelek fele). Nagyon kis arányban (kb. az ügyfelek egy ötödéről) tudjuk azt mondani, hogy ebben pozitív előrelépés tapasztalható. Ez annak köszönhető, hogy az ügyfél egészségi ellátáshoz, pszichiáterhez/szaksegítséghez/addiktológiai segítséghez jutott, vagy csak a szállóra való bekerüléssel stabilizálódott némileg a mentális állapota.

Mindezzel kapcsolatban fontos megjegyezni, hogy az **egészségügyi, mentális, pszichés problémák egyre nagyobb kihívást jelentenek a kollégák és a szálló közösségének egészére, amelyeket egyre nehezebb kezelni, a kollégák kompetencia határait is átlépik és az esetek jelentős részében nem tudunk megfelelő ellátást, segítséget biztosítani az ilyen problémákkal küzdő ügyfeleink számára.** Ahogyan azt a kollégák is folyamatosan megerősítik: „*A mentális problémával élő emberek még nehezebb helyzetben vannak. Révén az ő elhelyezésük az intézményrendszeren belül sokkal bonyolultabb. Sajnos a jelenlegi hajléktalan szállók csak kevés százaléka tud megfelelő szakmai elhelyezést biztosítani a számukra. Mivel nagyon sok a pszichiátriai beteg ügyfelünk, így érzéseim szerint nem kapjuk meg azt a fajta szakmai támogatást, gondolok itt elsősorban a szupervízióra, ami nélkül nagyon nehéz eredményesen hosszabb távon dolgozni*”.

**És a további dilemmák (nem panaszkodva):**

A fentiekhez kapcsolódva számos további kérdés fogalmazódik meg a munkánk során (szigorúan hozzátéve, hogy ez nem siránkozás, mindinkább „csak” – de általunk fontosnak tartott – gondolatok).

* Mennyire nyújt megfelelő elhelyezést egy átmeneti szállás az idős, már nem aktív korosztály számára, akiknek gyakorlatilag nincs, vagy csak nagyon korlátozott továbblépési lehetőségei vannak (számos szállás küzd ezzel a problémával)?
* Mennyire tudnak az átmeneti szállások érdemben és kompetensen segíteni a pszichiátriai betegséggel vagy súlyosan traumatizált, nagyon rossz mentális vagy egészségi állapottal rendelkező ügyfelek számára?
* Hasonlóan az idősekhez, a fogyatékkal élők számára mennyire nyújt megfelelő elhelyezést egy átmeneti szállás?
* Hogyan és milyen mértékben tudnak hatékonyan segíteni a speciális programmal nem rendelkező átmeneti szállások a különböző függőségekkel élő embereknek?
* Az aktív, dolgozó ügyfeleink számára az alacsony küszöbű szállások megoldást jelentenek-e?
* Mindezekben a problémákban és szállásokon az integrált szociális munkán kívül fontos szerepe lehet a speciálisabb segítői kapcsolatoknak és ezeket hogyan lehet ezekbe a segítői folyamatokba beilleszteni?
* Az esetkezelő kollégák kompetenciahatárai egy-egy speciális ügyfélkör kapcsán?
* A speciális szaksegítségek hiánya, korlátozottsága az átmeneti szállásokon?
* Az esetkezelő kollégák munkakörébe és munkaidejébe nem, vagy csak nagyon korlátozottan férnek bele fontos szakmai programok, amikben szeretnének részt venni (pl. csoportfoglalkozások, műhelyek), ezekből a magas ügyfélszám, a munkakör határai, a segítői rendszer („kulcsrendszer”) elvárásai miatt gyakran kiszorulnak, vagy csak úgy van lehetőségük, ha spontán vonódnak be egy-egy ilyen foglalkozásba a szálláson, ami hozzájárulhatna egy szálló közös identitás-érzetéhez.
* A szállók eszköz és infrastruktúra hiányai, amelyek a kollégák megfelelő munkavégzésének is gátjai.
* A 2 év intézményi jogviszony korlátozottsága az ügyfelek hosszabb rehabilitációs folyamatában.
* A szakmai vezetői („kulcs”) team szupportív szerepe nagyon korlátozottá vált, így pl. az én munkám javarészt a szálló munkafolyamataihoz igazodott vissza.
* A „kulcsrendszer” eredményeit érdemes lenne összevetni más eredményekkel, átgondolni a különbségeket, azonosságokat.
* Mennyire hatékony ellátási, segítségnyújtási forma a „kulcsrendszer” a leírt eredmények tükrében?
* Mennyire tudnak így a szállók a változás helyszíneivé, színtereivé válni?

**Mi történik a gépben…?**

Kérdezhetnénk mindezt az általános iskolai matematika tankönyvekben található példákhoz hasonlóan. Azt gondolom, hogy minden szállás, team igyekszik a maga lehetőségeihez és adottságaihoz mérten megfelelő minőségű munkát végezni, attól függetlenül, hogy milyen is a gép bemeneti és kimeneti oldala. És ha a fenti értékelések alapján azt lehet mondani, hogy sok esetben az **input és az output is nagyon rossz mutatókkal rendelkezik** (jövedelmi, egészségi, kapcsolatrendszeri, mentális, munkaügyi, lakhatási viszonyok a segítői folyamat elején és végén), akkor még inkább **az válik hangsúlyossá, hogy a kettő között – a szálláson belül – megfelelő minőségű munka történjen**. Számunkra, vezetőként az egyik legfontosabb szempont, hogy mindez meg is valósuljon, és annak többszintű biztosítása (infrastruktúra, felszereltség, megfelelő munkakörülmények, mentális/szupervíziós támogatás), hogy a kollégák ezt el tudják végezni, ami az ügyfelek megfelelő segítséghez való juttatásával az ő elégedettségüket is növelheti.

**Pillanat(helyzet?)kép – Óda a Tábláshoz:**

Talán új műfaj, de a saját és a kollégák hangján túl fontosnak tartjuk azt is, hogy az ügyfelek mit gondolnak a szállásról, a munkánkról. Természetesen nem tudunk minden ügyfelet megkérdezni és egészen biztos, hogy a vélemények több irányba is szórnának. Mégis fontos kiemelni azokat a véleményeket, amelyek megerősíteni látszik hitünkben, hogy fontos munkát próbálunk végezni, hiszen mondhatunk mi bármit, ha azok az emberek, akikért dolgozunk, máshogy látják ez. Szerencsére az alábbi írást nem ezt tükrözi. Nem szeretnénk ennek hermeneutikai, szépirodalmi vagy akár analitikus elemzésébe belebonyolódni, egyszerűen csak egyfajta majdnem záró gondolatként ide helyezni, mert bizonyos mélységeiben sokkal többet el tud mondani, mint egy-egy beszámoló.

„***A hely, ahol élek***” c. pályázatra érkezett egyik pályamű a Táblás szállásról:

*A hely, ahol élek: nem az otthonom,*

*Csak egy pont, hogy átlépjek a gondokon.*

*Régen hoztam egy döntést megkésve,*

*Ezért a hely, ahol most élek.*

*Az okát, hogy miért?, újra nem taglalom,*

*Felidézni fáj, s nem segít át a falakon.*

*A hely, ahol élek én, nem az enyém,*

*De meleg fedél, így tél idején.*

*Félelem,*

*S védelem.*

*Önmagamtól.*

*A társaimtól.*

*A csodapiruláktól,*

*A lemaradástól.*

*Van itt, kitől néhány jó szó melegség, és segítség,*

*Nem lépni helyettem, csak felhúzni, ha alább merülnék.*

*A hely, ahol élek én,*

*Szenvedés, s némi tekintély;*

*Világ a világban,*

*Ahol a harcban: kivárva,*

*Haladjak,*

*Ember maradjak;*

*Újra a civil életben,*

*Emberként, ahogy érkeztem.*

*Elég egy mosoly is, mert nem tagadom,*

*Volt kitől kaptam, mert látta, csaknem feladom.*

*Látom a végét, de még félek,*

*Hát, ez az a hely, ahol én élek.*

**Jövőkép?**

Jelen beszámoló írásakor a Fővárosi Közgyűlés 2017. január 25-én elfogadta a BMSZKI új igazgatójának, Gyuris Tamásnak a – többek között – szakmai programjához kapcsolódó szakmai, pénzügyi és az intézmények működtetésével kapcsolatos előterjesztését. Nem tudni, hogy a közeljövőben mindez mennyire érinti a BMSZKI és az egyes intézményeinek működését, átalakítását, átszervezését, átstrukturálódását, nem tudni, hogy hol és miben várhatunk változást. Mindaddig, amíg ez nem körvonalazódik, nehéz célokat és terveket megfogalmazni, amit pedig tudunk, azt a jelenlegi működésmódokra próbáljuk meg felvázolni.

Én – a feljebb vázolt nehézségeim miatt is – szerényebb célokat (vagy inkább jóindulatú kollegiális javaslatokat) fogalmaznék, talán annak a fényében is, ha az esetkezelői teamek átszervezése megtörténik:

* rendszeresebb vezetői kommunikáció és jelenlét,
* rendszeresebb közös teamek, több közös fórum a párbeszédre,
* teamrendszer gyakoriságának és rendszerének átgondolása
* a kollégák munka- és feladatmegosztásán való gondolkodás (szállásnyújtói feladatok, mentálhigiénés kolléga),
* ügyfelek és feladatok átgondoltabb leosztása,
* az ügyeleti munka mellett megfelelő minőségi szállásnyújtás átgondolása,
* mentálhigiénés feladatkör megszervezése, csoportfoglalkozások.

Mindezen túl nem szeretnénk itt hosszasan azt elemezni, hogy a Táblás szállás környezete, adottságai, lehetőségei mennyire teszik lehetővé egy rehabilitációs intézmény létrehozását. A jövőben ez lehet egy lehetőség, de ennyire még nem látunk előre és ez egy jól felépített szakmai programot, egyeztetéseket igényelhet.

Budapest, 2017. február 6.

Becze Szabolcs Zakar Gergely szakmai vezetető ellátási egységvezető