## Összefoglaló a személyes szociális munka (egyéni esetkezelés) átalakításáról és a hozzá kapcsolódó szervezetfejlesztő munkáról: 2012-2016

(Breitner Péter)

**Miért összefoglaló?**

A következő oldalakon nemcsak a 2016. év eseményei, eredményei olvashatóak majd, hanem az elmúlt négy év, a munkaminőségre és ezzel együtt szervezetfejlesztésre irányuló programjának, legfontosabb céljainak, lépéseinek és eredményeinek összefoglalása is. Ennek alapvetően két oka van. Az egyik, hogy az eltelt évek száma lehetőséget és szükséget is mutat a nagyobb ívű áttekintésre. A második ok, hogy eddig immár négy különböző (ám többé-kevésbé „folytatásosnak” szánt), a korábbi évekről szóló éves beszámolóba tagozódott szét egy valójában folyamatos, egy irányba tartó program, tevékenységsorozat ismertetése, amit már célszerű egybeszerkeszteni az olvashatóság kedvéért. Éppen ezért a következő oldalakon az új részletek mellet megtalálható több, a korábbi évekből átvett szöveg is annak érdekében, hogy egyben áttekinthető és értékelhető legyen minden érdeklődő olvasó számára.

**A kezdetek**

Hosszú előkészítés után 2012 szeptemberétől új segítői rendszert vezettünk be az átmeneti szállásokon. Ekkora ugyanis az érdemi, személyes segítő munka (részben a szakmai létszám drasztikus lecsökkenésének köszönhetően is) annyira „kikopott” az intézmény életéből[[1]](#footnote-1), hogy tulajdonképpen egyfajta lépéskényszerként éltük meg a helyzetet, valamit tenni kellett. Az átalakítás komplex módon a munka több dimenzióját célozta: strukturális változtatásokra, munkaszervezésre, valamint a szemléleti és a munkakultúra „fejlesztésére” egyaránt irányult. Előre sejtettük, utólag azonban tudjuk is: míg az első – kis túlzással – tollvonással megy, az utóbbi évekbe telt (telik) és folyamatos karbantartása és megújítása szükséges. Az átalakítás pillanatában több mint ezer ügyfél lakott az érintett átmeneti szállásainkon[[2]](#footnote-2) (azóta sok ezren fordultak meg ebben a rendszerben), és nagyjából 150 munkatárs munkaköre változott meg.

## Az átalakítás fő lépései

Az átalakítás eredményeképpen a korábban egybetartozó szállásnyújtás és az egyéni esetkezelői szolgáltatás két, egymástól elkülönülő döntési, eljárási és szolgáltatási struktúráját alakítottuk ki, majd elkezdtük felépíteni/megerősíteni a személyre szabott, egyéni célkitűzések mentén folyó segítő munkát.

Kezdetben 5 (egyenként ötfős) esetkezelői team alakult egy-egy szakmai vezetővel. Az évek során a teamek létszáma enyhén megnőtt, valamint 2014-ben megalakult egy újabb esetkezelői team, amelynek tagjai éjjeli menedékhelyeken dolgoznak.

A megújított rendszerben minden beköltöző ügyfél (a beköltözést követő maximum 10 napon belül) egy szakmai vezetői beszélgetésen vesz részt, amelynek eredményeképpen közösen lefektetik az ügyfél (várható) itt tartózkodására vonatkozó segítői irányokat, lépéseket. Ennek a döntésnek az egyik lényeges eleme, hogy az ügyfél életében szükséges és lehetséges lépésekhez a segítségnyújtást a mindenki számára garantált (alap) szállásnyújtó szociális munka keretében és/vagy személyes szociális munkás (esetkezelő szociális munkás) közreműködésével biztosítjuk. (Ez egyszerűen kifejezve azt jelenti, hogy eldől az is, „kap-e” egyéni esetkezelőt az ügyfél.) Az egyéni esetkezelő munkát ezzel a lépéssel – mindenkori erőforrásaink (létszám) függvényében – az ügyfelek egyéni szükségleteihez igazítottuk. *(Az „Irányelvek az átmeneti szállásokra költöző ügyfelek számára nyújtható esetmunka szükségességéről szóló döntések meghozásához”* címen *kiadott segédanyagot lásd a mellékletben.)*

**A legfontosabb célok a következők voltak:**

* Az ügyfelek számára nyújtott szolgáltatás személyre szabottabb legyen. A korábbi rendszerben az esetkezelési segítői szolgáltatás és a szállásnyújtás „egy csomagban” volt, és minden átmeneti szállást használó ügyfelünk mindkettőben részesült, ha szüksége volt mindkettőre, ha nem. Az új segítői rendszerben az ügyfelek a kettő közül azt és **olyan mértékben kapják, amire és amennyire szükségük van**. Ez olcsóbb és hatékonyabb is, hiszen a „felesleges” esetkezelői munka (ritkán ugyan, de azért ilyen is van) átcsoportosítható a nagyobb szükség irányába. Ettől azt vártuk, hogy világosabb, tisztább felelősség- és feladatköröket hozzon magával mind a szállásnyújtás, mind az egyéni esetkezelés tekintetében, ami már önmagában is jótékonyan hathat a munkaminőségre.
* Az új segítői rendszer bevezetésével ugyan kevesebb ügyfél kerül egyéni esetkezelésbe, azonban mindegyikükkel **valóságos és számon kérhető esetmunka** folyjék, egyénre szabott célokkal.
* A személyes segítő munka legfontosabb alapfeltétele, hogy **legyen rá hely és idő**: a változtatások eredményeképpen a segítőinknek (átlagosan) heti 60 perc/ügyfél idő álljon rendelkezésére a személyes találkozásokra, segítő beszélgetések, interjúk lefolytatására. „Nettó”, négyszemközti időről van szó, olyan időről, amikor a segítő kizárólag az ügyfelére koncentrál. Nem a számítógép mögül figyel rá, nem adminisztrál, nem kapkod fel telefonokat és így tovább. (A heti 60 perces átlag időközben 50 perc környékére csökkent, mert esetszám-emelést hajtottunk végre: 20-ról, 23-ra emelkedett a személyes segítők ügyfélszáma.)
* Az esetkezelési és szállásnyújtási szolgáltatás szétválasztásával az esetmunka részben **intézmény-függetlenné** válhatott. Ez azt jelenti, hogyha egy ügyfelünk a BMSZKI új segítői rendszerén belüli egyik szállásról a másikra költözik, ugyanaz a segítő maradhat mellette, és ezzel mind az esetkezelésben részesülő ügyfeleink, mind a segítők (és ezzel az intézmény is) megszabadulhat az újból és újból elölről kezdett kapcsolatépítés emberi és fizikai költségeitől, valamint az örökös újrakezdésből fakadó hibalehetőségektől. Az intézmény-független munka azóta is lehetséges, olykor elő is fordul, bár csak csekély mértékben valósult meg. Ennek hátterében részben finanszírozási okok, részben az ügyfelek immobilitása (itt főleg utazási nehézségekre gondolunk) áll. Ezzel együtt – még ha nem is nagy számban - az intézmény-függetlenség magával hozott utógondozói működésmódokat is, amelyek rendkívül fontos szerepet töltenek be egyes ügyfeleink életében.
* Az átalakítás fő iránya, a szállásnyújtás és az esetkezelő szociális munka szétválasztása egyúttal a modern, európai intézményműködtetés-, és finanszírozás felé is mutat, amely mozgékonyabb, a külső kihívásokra könnyebben reagál, s egyúttal a pályázati források elnyerésénél is előnyt jelenthet. Az elmúlt évek alatt valóban bebizonyosodott, hogy különböző, **a személyes szociális munkát is tartalmazó pályázati programokat** lényegesen jobban, könnyebben tudunk megvalósítani, mint korábban.

A személyes szociális munkás szolgáltatásról való döntés merőben új elem volt a BMSZKI működésében. Legfontosabb szempontjai **a rászorultság és a befektetett szociális munka vártható megtérülése** – amely természetesen az ügyfél helyzetének javulását, boldogulását jelenti.

Magát a normatív döntéshozás tényét rendkívül hasznosnak tarjuk négy év elteltével is. Magával hozott ugyanis számos olyan elemet, amely a hagyományos rendszerben sokkal erőtlenebbül volt jelen, illetve nagyon könnyen elsikkadt a mindennapokban. Ezek vázlatosan a következők:

* A döntéshez szükség van az adott beköltöző **ügyfél helyzetének alapos áttekintésére**.
* Az új rendszerben a szakmai vezetők minden beköltöző ügyféllel egy (átlagosan egyórás) négyszemközti, életútfeltáró, mélyinterjús technikára épített beszélgetést folytatnak le. Ennek keretében az ügyfél elkövetkező hónapjait vagy akár éveit is **közösen végig gondolják**. Az ehhez kidolgozott interjúterv elsősorban a döntési helyzetet szolgálja ki, de ezzel együtt szervesen beleillik a segítő munka folyamatába is: részben a (szállásokra való) Felvételt Előkészítő Team-en megtudott információkra építjük a beszélgetést, amelyből aztán egy-másfél oldalas lényegre törő, tömör leírás készül. Ha az adott ügyfélnek lesz személyes szociális munkása, ez a leírás az illető segítőhöz kerül és a munka kiinduló alapja lesz. A leírás tartalmazza a „esetkezelés lehetséges céljait és irányait” is. Ha az illető lakó a döntés nyomán nem részesül majd egyéni esetkezelésben, akkor az elkövetkező, nálunk töltött időszakra vonatkozóan állapodik meg vele a szakmai vezető különböző – szintén személyre szabott – **együttműködésekben**. Ebben az esetben a beszélgetés tartalmáról készült jegyzetet az illető ügyfél jogviszonyának lejártakor/hosszabbításakor (esetleg hamarabb is) vesszük elő, hogy újra átbeszéljük vele az eltelt időszakot, és a következő „szakaszra” vonatkozó terveket.

Az ügyfél és a szakmai vezető megállapodása a beszélgetés utáni időszakban azonban - különösen a hajléktalan emberek rengeteg külső körülménynek kiszolgáltatott életében - sok minden megváltozhat. Éppen ezért többféle visszacsatolást avagy „féket” is beépítettünk a rendszerbe, amelyek közül a legfontosabb: hogyha a szállásnyújtó kollégák vagy maga az ügyfél úgy gondolja, hogy a korábbi döntéssel szemben mégis szüksége lenne személyes szociális munkás segítségére, **bármikor kezdeményezheti a korábbi döntés felülvizsgálatát**.

* Az esetkezelés lehetséges irányainak és céljainak olyanoknak kell lenniük, hogy az ügyfél előrelépését szolgálják, **amelynek révén magasabb fokú autonómiát képes elérni élete valamely területén**. Emellett ugyanilyen legitim esetkezelési cél az is, ha a szakmai vezető „megelőző esetkezelésről” dönt, azaz a munka arról szól majd, hogy az ügyfelünk **ne kerüljön a jelenleginél rosszabb helyzetbe**. Az elmúlt években a segítők arról számoltak be, hogy a legtöbb ügyfél életében mindkettőnek van létjogosultsága. Ezzel együtt a megelőző irány – az ügyfélkör helyzetének folyamatos leromlása miatt - hangsúlyosabb lett, mint vártuk.
* Döntés közben természetesen figyelembe kell venni azt is, hogy a BMSZKI szállásain a BMSZKI szállásaitól független szakszolgáltatások[[3]](#footnote-3) továbbra is normatív módon elérhetőek mindenki számára, sőt, ezek indokolt esetben belekerülnek a szociális munka tervébe is.

**Az ügyfelekkel kötött megállapodások a nálunk eltöltött időszak „alapdokumentumai**”. Ennek fő szempontjai a következők:

* néhány, mindenkire vonatkozó, általános együttműködési kötelezettségen[[4]](#footnote-4) túl személyre szabottaknak kell lenniük, és az ügyfél boldogulását kell elősegíteniük.
* reális, az ügyfél részéről teljesíthető együttműködésekben kell gondolkodni. Ezzel együtt, ha az ügyfél olyan helyzetben van, hogy a szakmai vezető nem tud ilyet javasolni, lehetséges, hogy az ügyfélnek nincs semmilyen (általánosságokat meghaladó) együttműködési kötelezettsége, pusztán nálunk lakik az elkövetkező időszakban.

A szakmai vezetőknek arra kell törekedniük, hogy az együttműködésekről szóló megállapodások megegyezzenek az ügyfél saját szándékaival, összhangban legyenek a meggyőződésével és jövőképével, de legalábbis megtámogassák ezeket. A döntéshozást szolgáló interjú ennyiben mindenképpen segítő beszélgetésnek, sőt akár „alkufolyamatnak” is tekinthető.

Ha az illető ügyfélnek nem lesz személyes szociális munkása, különösen fontos, hogy a szállásnyújtó kollégák számára is könnyen ellenőrizhető együttműködésről szóljon a megállapodás (pl. heti rendszerességgel keresse fel valamelyik álláskereső szolgáltatásunkat – ami aztán a Menedék programban (helyi BMSZKI-s hálózaton elérhető) könnyen ellenőrizhető.

**Az új segítői rendszerben folyó egyéni esetkezelés néhány sarokpontja**

**Személyre szabott célok**

A személyre szabott célok közös kialakításához az ügyfelünk múltjának minél alaposabb megismerésére is szükség van. Alapvető hiba, ha irreális célokat sugallunk ügyfelünk számára, mint ahogy az is, ha futószalag-eljárásokban gondolkodunk (pl. mindenki kezdjen dolgozni, mindenki albérletbe lépjen tovább). Ezeknek kölcsönös csalódás és eredménytelenség a vége. A valódi, személyre szabott célok illeszkednek az ügyfeleink egyéniségéhez, kalkulálnak a lehetőségeikkel, tehetségükkel, képességeikkel, előzetes tapasztalataikkal stb. Mindezeknek alapja a kölcsönös bizalom is.

**Az esetkezelési stratégia**

Ugyanez az útvonal, az élettörténet és személyiség minél teljesebb megismerése szükséges a segítői stratégia átgondolásához is. Az élettörténet mellett valamelyest ügyfelünk személyiségét (és traumáit) is meg kell ismerniük ahhoz, hogy hatást legyenek képesek elérni a munkájukkal. Hiszen, ha az esetleges ellenállásokat, játszmáit, a korábbi kudarcai, sikerei, döntései mögötti motivációkat nem ismerjük, a várható kockázatokat és „építkezési alapokat” sem leszünk képesek megjósolni, és nem fog működni a segítő kapcsolat. A személyes segítő munkában tehát nemcsak a **„mit tűzzünk ki célul”** kérdést kell nagyon alaposan átgondolnunk, hanem a segítségnyújtás „**hogyan**”-jára is fel kell állítanunk egy stratégiát, ami arra ad választ, milyen módszerrel, milyen megközelítéssel próbáljuk elérni ügyfelünkkel az adott célokat. (Csak egy, de gyakori példa a sok közül: ha ügyfelünk autoriter, bántalmazó környezetben szocializálódott, az többnyire a hatalommal szembeni lázadást és/vagy kritikátlan megfelelési kényszert vált ki. Ezek a motívumokkal az első pillalattól kezdve számolni kell a segítő kapcsolat dinamikájában is: hiszen a segítő maga is hatalmi szereplő.)

**Konkrét esetkezelési lépések**

Ezek azok a (többségében „fizikai jellegű”, részben ügyintézési) lépések, cselekedetek, amelyekre az esetkezelési stratégia és célrendszer együttesen lefordítható, lebontható, és amelyek a célok teljesüléséhez szükségesek: „böngészd át az állásajánlatokat”, „hívd már fel végre az anyád!”, „írd le, hol szeretnél tartani egy év múlva”, „gondold át…”, „intézd el a…”, „add be a kérelmet…” stb.

**Életútinterjú / mélyinterjú / helyzetfeltáró beszélgetés / segítő beszélgetés**

Az esetkezelés dinamikájától és az ügyfél habitusától függ, hogy a fenti beszélgetéstípusok közül éppen melyik a hangsúlyosabb. Az ügyféllel négyszemközti helyzetben (kivéve, ha indokolt más személyek részvétele is, pl. társ, rokon, más segítő stb.), nyugodt körülmények között folytatott, hosszabb beszélgetés. Ez soha nem lehet „önmagáért való”, hanem mindig esetkezelési stratégiával és a célkitűzésekkel összefüggő irányba kell mutatnia. A cél viszont sokféle lehet: információszerzés, bizalomépítés, traumák feloldása („kibeszéltetés”), közös tervek, eredmények, esetkezelési lépések megbeszélése stb.

Az ügyféllel egymásra épülő beszélgetések sorozatát kell lefolytatni. A beszélgetéssorozat ritmusát, intenzitását az esetkezelési folyamat dinamikája, az ügyfél aktuális élethelyzete és annak változásai határozzák meg. **Az esetkezelő segítői munka gerince ez a beszélgetéssorozat.**

**Esetleírás – esetnapló**

Az esetleírás, esetnapló az élettörténet és a további beszélgetésekből megtudott információk, az esetkezelési stratégia, valamint az esetkezelő szociális segítő (alkalmasint más szakemberek) véleményének, megfigyeléseinek az összefoglaló (folyamatos) leírása. Tartalmazza a szakmai vezető első beszélgetésének tapasztalatait (ha további ilyen beszélgetések készülnek, azokat is), a célokról, irányokról való megállapodásokat, valamint a személyes segítő további feljegyzéseit, találkozásonként. Ez a dokumentum nemcsak az esetmunka folyamatát, áttekinthetőségét „idődimenzióba foglalását” teszi lehetővé, hanem az esetmegbeszélő csoportokon is használjuk őket.

Olyankor is elővesszük őket, ha egy-egy ügyfél (akár évek elteltével) visszakerül hozzánk. (Ez sajnos nem ritka, hiszen a hajléktalan emberek közel egyharmadának 10 évnél is régebben nincs otthona.)

### Az átalakítást kísérő szervezetfejlesztési lépések

A fentebb leírt alapelvek csupán keretet adnak, önmagukban üresek, azokat tartalommal csak egy kompetens, hozzáértő segítői csapat képes megtölteni, amelynek tagjai hisznek abban, amit csinálnak. Az elmúlt évek igazi nagy munkáját az ennek érdekében végzett szervezetfejlesztés jelentette, jelenti ma is. Ezt a „segítők empowerment-jének” is nevezhetjük. Az új segítői rendszer fő céljai szerint igyekeztünk elrendezni a BMSZKI más (részben önálló) alrendszereit: a munkaerőfelvétel módját, elveit, a szakmai képzéseinket, a különböző szakmai megbeszélések hangvételét és tematikáit is. Mindenekelőtt azonban magát a személyes segítői és a szakmai vezetői munkakört próbáltuk olyan keretek között megfogalmazni és olyan tartalommal feltölteni, ami elősegíti a céljainkat (erről lásd később hosszabban is).

Az utóbbi évek alatt gyakran az alapokig nyúltunk vissza: miről szól a segítői szerep, identitás, mi lehet reális cél egy hajléktalan ember számára, mi számít „sikernek” egy segítő és az ügyfele számára, hol lehet a jó egyensúly a segítői határtartás és odafordulás között... Számtalan tapasztalatra tettünk szert abban az (igen gyakran elhanyagolt) alapkérdésben is, hogy hogyan operacionalizálható, fordítható le konkrét, ütemezett lépésekre valamilyen vízió, legyen az akár egy-egy hajléktalan ügyfelünk életében való előrelépés, vagy egy nagy szervezet működésének átalakítása…

Rendszerszinten azonban az egyik tisztázandó alapkérdés az, hogy mi is egy hajléktalanellátó szervezet ***fő feladata***[[5]](#footnote-5), és hogyan győzhető meg a benne dolgozó sok (és sokféle beállítódású!) segítő szakember (az egyenkénti személyes elképzeléseivel), hogy ezt a feladatot a magáénak érezze. A kérdés tisztázása hosszú és szerteágazó, amelyet természetesen a felső vezetésnek kell(ett) elindítani.

**Fő feladat**ként azt fogalmaztunk meg, hogy a hozzánk kerülő hajléktalan emberek mentálisan, közérzetüket tekintve, de státuszukban (elsősorban lakhatási helyzet, megélhetési mód és jövedelem) is **képesek legyenek valamelyest előrelépni, vagy ha ez nem lehetséges meg tudjuk állítani a további lecsúszásukat**. Ennek érdekében a segítő munka professzionalizálását céloztuk meg, hogy az ügyfeleink a lehető leghatékonyabb segítségnyújtásban részesüljenek. Szorosan idekapcsolódik a kérdés: mi számít hatékonynak, hogyan állapítható meg, hogy egy szervezet sikeres-e abban, amit csinál?

Az eredményesség (*sikeresség* vagy *sikertelenség)* sokdimenziós „bonyodalmas” fogalmak, mérésének a magyarországi szociálpolitikában, illetve a segítő szakmákban nincs is különösebb hagyománya, kultúrája. Mi azonban - úgy is, mint az ország legnagyobb hajléktalan segítő szervezete - **lehetetlen helyzet**nek tartottuk és tartjuk, ha nincsenek meg az eszközök ahhoz, hogy egy segítő szervezet, segítő szakember tevékenységéről megállapítható legyen: (köz-) hasznos-e, amit csinál, képes-e **valójában** segíteni az ügyfeleinek, képes-e (az adott társadalmi, gazdasági viszonyok között!) integrálni, előre segíteni a rá bízott embereket.

Éppen ezért a segítői rendszer átalakításával párhuzamosan kialakítottuk a módját annak is, hogy a munkánk hatékonysága, hasznossága a saját magunk, a fenntartónk és végül, de nem utolsó sorban az adófizetők számára bemutatható legyen. Ennek egyik legfontosabb (de nem egyetlen) eszköze a segítői munkánk eredményeinek rendszeres összesítése és elemzése. Minden évben (immár negyedszerre), minden egyes ügyfelünk esetében, majd összesítve is számba vesszük az elvégzett munka több dimenzióját is. Ezek között - a nem számszerűsíthető, **nem mérhető** eredmények megjelenítése érdekében - a segítők egy-egy esetkezelési folyamat sikerességéről alkotott álláspontja ugyanúgy jelen van, mint az ügyfeleink életében bekövetkezett, objektív, sőt, összességében **mérhető** státuszváltozás. Összefoglalónk második részében mutatjuk be a 2016. évre vonatkozó eredményeket.

„A Lean menedzsment lényege, hogy a szervezetek értékteremtő képességét fokozzuk a folyamatos fejlesztés módszereivel, az érték-előállítási folyamat átfutási idejét csökkentjük a hozzáadott értéket nem termelő veszteségek szisztematikus feltárásával és csökkentésével.”

**A Lean menedzsment 5 alapelve** (James Womack, Daniel Jones, 1996) szerint:

* meg kell határozni, hogy melyek a **hozzáadott értéket** tartalmazó és nem tartalmazó tevékenységek a vevő szempontjából
* azonosítani kell az összes, a termék vagy szolgáltatás előállítása szempontjából szükséges tevékenység láncolatát, az **értékáramot** és azonosítani kell a veszteségeket
* **folytonossá**, megszakítások, eltérítések, megállások nélkülivé kell tenni az értékáramot
* csak azt szabad előállítani, amit a vevő igényel: **húzó rendszer** kialakítása
* folyamatosan törekedni kell a **tökéletességre**, a veszteségek folyamatos felderítésén és eltávolításán keresztül.

A kulcsszavak rövid „fordítása”:

„érték”: a valódi, az ügyfelek és adófizetők számára is előnyös segítségnyújtás

„veszteség”: minden olyan tevékenység, folyamat, ami nem ennek az értéknek a megteremtését segíti elő közvetlen, vagy közvetett módon

„vevő”: az ügyfeleink és az adófizetők

**A szervezetfejlesztés legfontosabb sarokpontjai a következők voltak:**

A gondolkodásunk nem állt messze a piaci területen népszerű „lean menedzsment” szervezetirányítási elképzeléstől, amelyet nagyon hasznosnak tartanánk gyakrabban követni a non-profit szektorban is.

* **A szervezet fő feladatának tisztázása** után a segítő rendszer egyes elemeinek és **a benne dolgozó kollégák feladatainak** pontos leírása következett, illetve ezek **szinkronizálása** a különböző hierarchikus szintek és a különböző munkakörök között. Ez szívós, hosszabb távú munkát igényelt. Ráadásul a mi szakmánkban „parancsra” nem mennek a dolgok (máshol se nagyon…), szabályozással, utasításokkal nem lehet eredményeket produkálni (legfeljebb, ha már alakul, megtámogatni). A munkatársak **valódi részvételét** **elérni** sok egyeztetéssel, a szereplők meggyőzésével, valamint a munkakultúrát előnyösen formáló normák erősítésével és az azt hátráltatók gyengítésével lehetséges. Ennek a legfőbb terepe azonban mégis a mindennapi munka, és a hozzá tartozó szemléletformáló, közösségi alkalmak, egyeztetések, esetmegbeszélések stb. A **fő feladat** lehető legszélesebb körű legitimitása (avagy a szervezeti célokra és normákra vonatkozó közös minimum elfogadása) nélkül olyan alapfeltételek sem működhetnek, mint a hatáskörök szervezeten belüli delegálhatósága vagy a teljesítmények értékelhetősége. Ha azonban mindez sikerül, közös identitássá válik és egyúttal ez a bizonyos fő feladat válik a szervezet minden tagjának „**közös főnökévé*”,*** a felső vezetéstől a középvezetőkön át a segítőkig. E sorok írója szerint (jelenlegi tudása alapján) nincs más út a méltányos, biztonságos és kölcsönös elismerésen alapuló munkakörnyezet, de egyúttal hatékony munkavégzés megszervezésére.
* Külön meg kell említeni a legitim, szakmai tudáson alapuló autoritás erősítését a formális pozíció adta hatalomgyakorlással szemben. A kettőnek együtt kell jelen lennie egy munkakörben! Éppen ezért, a vezetők jó kiválasztása, és folyamatos képzése döntő jelentőségű.
* Ki kell emelnünk az egyes tevékenységek (munkakörök) **erős kereteinek és az e kereteken belüli nagyfokú cselekvési szabadságnak a** fontosságát. A kettő talán elsőre ellentmondásosnak hangzik, holott valójában egymást támogatják. Az ilyen munkahelyi atmoszférában visszaszorul a „főnöki önkényesség” lehetősége, és felértékelődik az egyéni, segítői szaktudás és felelősség. A kompetens munkaköröknek alapfeltétele, hogy pontosan tudható legyen, kinek mi a feladata (És ezzel az is: mi nem a feladata...)
* **A szemléleti kérdések között** érdemes megemlíteni, hogy a hajléktalan-ellátásban (mindez valószínűleg az élet egyéb területeire is érvényes) aránytalan túlsúlyba került a **probléma-megoldás** túlegyszerűsített paradigmája. Ez az elterjedt működés, amely a problémán keresztül közelítünk az ügyfélhez, legtöbbször a dolgok komplex rendszeréből kiragadva észlel egy-egy momentumot és eszerint is avatkozik be. Ezzel azonban - hiszen a valóság (ha a fejünk tetejére állunk is) igencsak összetett - csak újabb problémákat hoz felszínre, rosszabb esetben újakat is generálhat. Minden tapasztalatunk arra mutat, hogy - ezzel szemben – fontos az egyéniséget, a személyiséget teljes valójában megismerni (vagy ezt közelíteni), a rendszerszemlélet irányába elmozdulni, a „problémamegoldás” digitális dichotómiája helyett **a fejlődés, a javulás, az előrelépés lehetséges útvonalaira**, útközbeniségére koncentrálni. Az ügyfeleinknél ezzel a szemlélettel lényegesen többet lehet elérni.
* Normák és értékek erősítéséről, munkakultúráról beszélni, gondolkozni mit sem ér, ha nem jutunk túl a „víziók” operacionalizálásának problémáján. A hatékony segítségnyújtáshoz jól illeszkedő normák, értékek és munkakultúra megerősítéséhez, stabilizálásához ugyanis nem elégséges ezeket „kihirdetni”. Jól kigondolt, a napi munkába illeszkedő, valóságos **helyekre és időkre** van szükségük ahhoz, hogy ezek (ki)alakuljanak, (meg)érlelődjenek, beágyazódjanak és a (helyi) kultúra részévé , azaz a segítők szakmai személyiségének szerves részévé váljanak.

Az elmúlt évek átalakításai során több ilyen „helyet” és „időt” is beépítettünk a napi működésbe. Ezek közül a legfontosabbak az **esetmegbeszélő csoportok, valamint** a szakmai vezetők és személyes segítők közötti **négyszemközti, esetközpontú, szupervíziós (jellegű) egyeztetések**. Ezek mellett még többféle szakmai fórum is megtámogatja ezeket a folyamatokat: **szakmai műhelyek, képzések**.

* Az esetmegbeszélő csoportok és a négyszemközti egyeztetések azok a fórumok, amelyekben (egyéb számos funkciójukon túl) a segítő munkát végző kollégáink egyértelmű visszajelzést kapnak arról, hogy mi a „helyes” és mi a „helytelen” szakmai működés (és mi az, ami pl. súlyos normaszegésnek számít). Világos üzeneteket és folyamatos megerősítést kapnak arról, hogy mi a szervezeti célunk, mit tekinthetünk sikernek. Valójában ezeken a találkozókon - működés közben - formálódik ki, hogy mi az, amiben közös eljárásokat követünk és mi tartozik a személyi hatáskörbe, kinek és meddig terjed az egyéni szakmai döntési szabadsága. Azért használom az „üzenetek” kifejezést, mert a munkavégzéssel kapcsolatos normaelvárásoknak csak igen kis hányada érvényesül leírt szabályok, vagy direkt közlés útján (holott ezekre természetesen szükség van). A valóságos normaképzés és megerősítés a napi működésmódban, a kollégák közötti szakmai hangvételben, az esetmegbeszélő csoportok vezetőinek és tagjainak elvárásaiban, kérdéseiben, visszajelzéseiben jelennek meg. Ki kell emelni, hogy az esetmegbeszélő csoportokon **mindez csoporthatások között, transzparens módon történik,** amelyben - azon kívül, hogy a csoporttagoknak is joguk és lehetőségük az irányvonalak, véleményáramlatok alakítása - az „üzenetek” több címzetthez, legitimebb, részben csoporthatás formájában jutnak el.

Ez az az érzékeny és összetett közeg, amelyet a szakmai vezetőknek képeseknek kell lenniük többé-kevésbé kézben tartani, hogy a kívánatos normák képviseletét, „népszerűsítését” és „beágyazását” elősegíthessék.

Nem ugorható át a kérdés: az értékek, normák és célok közvetítésének természetesen alapfeltétele, hogy **legyenek olyan stabil, átgondolt értékek, normák és célok**, amelyeket aztán közvetíthetünk (akárhogyan is), és amelyeket ráadásul le kell tudnunk fordítani megvalósítható, napi működésmódokra is. (A puszta elméletekkel ugyanis nem sokra megyünk.) A vezetők akkor képesek ezeket a folyamatokat ebben a mélységben képviselni, **ha elég meggyőződésük és hitük van abban, amit csinálnak.**

Szintén nem mehetünk el amellett sem, hogy a felsőbb vezetés, felsőbb vezetői fórumok, értekezletek hitelessége, hangvétele, stílusa „értékközvetítő, normaképző potenciálja” alapjaiban határozza meg a hierarchikusan „lejjebb” elhelyezkedő fórumok, munkacsoportok hasonló jellemzőit. Különösen igaz ez egy olyan többlépcsősen hierarchikus szervezetben, mint amilyen a miénk.

Az esetmegbeszélő csoportokon a praktikus (ügyintézési, operatív) lépések megbeszélésén túl kiemelt jelentősége van annak, hogy **megértsük** az adott ügyfél sorsának mozgatórugóit, döntéseinek, hibáinak, erényeinek hátterét, eredetét, magyarázatát, ráhangolódjunk az „ő” életének belső logikájára. Amennyiben egy esetmegbeszélő csoportnak sikerül elérnie ezt a szintet anélkül, hogy mindezt külön kimondanánk, óhatatlanul bekapcsolódnak a szupervíziós hatások is. Sőt, a dolog kimondatlansága csak fokozza ezeket a hatásokat.

* Említésszinten már volt róla szó, hogy a kollégák (többnyire havonta egyszer) szupervíziós jellegű, egyéni szakmai vezetői beszélgetéseken is részt vesznek. Ezek elsősorban az egyes esetvezetési folyamatok egyenkénti végigbeszéléséről szólnak és komoly fejlesztő hatásuk (is) van. Ezeken az alkalmakon olyasmi is belefér, ami a csoportos esetmegbeszélők kereteit szétfeszítené, hiszen csak a szakmai vezető és a teamjébe tartozó segítő van jelen. E megbeszélések funkciója vegyes: a szakmai és szupervíziós segítségen túl a vezetők ilyenkor átbeszélik a segítőkkel összes folyamatban lévő esetüket. Egy esetkezelő kollégára havonta kerül sor.

**A szakmai munka fejlesztésének egyéb területei**

**A szakmai vezetői team fejlesztése**

A szakmai vezetői teamek legnagyobb részében a napi működés közben felmerülő kérdésekkel, megoldandó feladatokkal foglalkoztunk, de emellett – főleg az első 3 évben - tudtunk más tevékenységekre is időt szorítani.

Közösen megbeszéltünk és a magunk munkájára igyekeztünk lefordítani olyan **szakirodalmakat**, amelyek intellektuális és operatív muníciót adtak ahhoz, hogy a team résztvevői az esetkezelést végző kollégáknak minél jobb, hatékonyabb, biztosabb támogatói lehessenek. Elsősorban interjútechnikával, segítő beszélgetéssel foglalkozó (empirikus alapokra támaszkodó!) olvasmányok, vezetési technikákkal, csoportvezetéssel és szupervíziós témákkal foglalkozó tanulmányok kerültek terítékre. Az olvasottak egy részét nemcsak vezetői tudás, hanem a segítői teamekben megismételt szakirodalom-feldolgozás formában is tovább vitték a kollégák.

A team keretében, az első két évben sűrűbben, később ritkábban **speciális esetmegbeszéléseket** is tartottunk. Ezeken elsősorban az átmeneti szállásokra beköltöző ügyfelekkel folytatott szakmai vezetői interjú volt a főszereplő, hiszen fontos bizonyos időközönként látni egymás kérdezői, leírási stílusát. Az ilyen típusú esetmegbeszélő abban is segít, hogy a segítői munka irányairól szóló döntések azonos szempontok szerint történjenek. Így ezek a megbeszélések (egyebek mellett) fontos szerepet töltenek e döntések normativitásában! Hasonló célokból - különösen az első 1-2 évben – elővettünk esetmunkáról szóló leírást, esetnaplót is.

**A segítségnyújtás lehetséges irányainak kiformálását szolgáló beszélgetésekbe** időközben bevontunk esetkezelést végző kollégákat is. Ennek - a szakmai vezetők aránytalanul nagy megterhelése mellett - jó pár módszertani oka is volt. A teljesség igénye nélkül összefoglalva: az ilyen beszélgetéseket végző kollégák rá vannak kényszerítve a fegyelmezett(ebb) időgazdálkodásra, célhoz kötöttségre, pontosságra és önállóságra, amely képességek megerősödése az egyéni esetkezelési munka során igencsak hasznosnak bizonyulnak.

**A segítői szerep, segítő beszélgetés megerősítésének egyéb módjai**

A segítő beszélgetésre való képességek és készségek rendkívül összetettek. Nemcsak a beszélgetés-vezetési technikák ismerete, gyakorlása és tudatos használata fontos, hanem a segítő **saját személyisége, önismerete, önmagához fűződő viszonya** is rendkívüli szerepet kap, hiszen az empátiás képesség, a másokra való ráhangolódás, odafigyelés képessége, az odafordulás és távolság megtartásának mérleghintáján való egyensúlyozás a legbelsőbb lelki működésekkel (is) összefüggésben vannak. Egy professzionális segítő szakembernek képesnek kell lennie felismernie önnön működésének mozgatórugóit is, sőt domesztikálni, majd szabályozni azt. Közhelyszámba menő alapigazságról van szó, amikor azt mondjuk: *„ A szociális munkás legfontosabb eszköze a saját személyisége.”*

Mivel a segítő beszélgetés képessége igen sok tényezőtől függ, éppen ezért többféle módon igyekszünk a kollégáinkat támogatni ebben:

* ***Az írásbeliség megerősítése:*** Az esetleírások-esetnaplók készítésének napi praktikus funkcióiról már volt szó fentebb, nem is ismétlem meg az ott elmondottakat. Itt most csupán azzal a „mellékes hatással” foglalkoznék, amelyet az esetleírások készítése a szakmai személyiség fejlődésére, az önismeretre és az ügyfeleink sorsának, így az esetmunkának a mélyebb átgondolására gyakorol. Írás közben ugyanis a gondolkodás más dimenzióba kerül. Aki írásba foglalja egy ügyfelének életeseményeit és az arra vonatkozó gondolatait, a vele végezett munka dilemmáit, lépéseit, a szóbeliséghez képest egészen más mélységben, de főleg más struktúrába rendezi annak egyes részleteit. Olyan összefüggéseket lát meg, amelyek egyébként rejtve maradnának. Sőt, amint írás közben az esetet újra „átmossa magán”, annak eredményeképpen az illető ügyfélhez fűződő saját viszonyát is tisztábban látja, újrarendezi. Az érdemi esetleírások készítése ezért - praktikus szerepén túl – az esetvezetést segítő, önismeretet erősítő, mentálhigiénés, szupervíziós eszköz is.
* ***Interjútechnika:*** Minden évben indítottunk interjútechnika tanfolyamot, amelyen a részvétel kiemelten javasolt az esetkezelést végző kollégák számára. A tanfolyam során elméleti és gyakorlati tudást szerezhetnek több különböző beszélgetésvezetési - elemzési technikáról. Egyebek között megismerkednek az életútinterjú, a mélyinterjú, a narratív interjú, a genogramos-interjú és a coaching beszélgetés jellemzőivel. A képzés egy 1,5-2 órás saját interjú elkészítésével, szószerinti legépelésével és kiscsoportos elemzésével zárul. A tapasztatok szerint - főleg a pályakezdő vagy kevésbé rutinos kollégák számára - ez komoly előrelépést jelent nemcsak a beszélgetésvezetési technikák területén, hanem magabiztosság és szakmai identitás szempontjából is.
* ***Szakmai műhely az esetkezelést végző segítők számára:*** Az elmúlt 4 évben folyamatosan működött személyes szociális munkások számára tartott szakmai műhely (az első két évben a „pontrendszeres képzések” között is akkreditáltattuk a találkozókat). A 4 év során felsorolhatatlanul sok találkozó volt. A kétórás alkalmakon (kezdetben) az ügyfélkörünk egy-egy alcsoportját (pl. fiatalok, nők, pszichiátriai betegek) jártuk körül: statisztikai mutatóit, jellemző élethelyzeteire irányuló interjús és más kutatási tapasztalatokat, valamint a saját segítői tapasztalatokat, esetleges speciális szükségleteiket, a jelenlévők bevált és be nem vált gyakorlatait beszéltük át. Ezeknek a találkozóknak a keretében beszéltük át rendre a saját munkánkra vonatkozó eredményeket, tapasztalatokat, nehézségeket.

2015-től a határterületek alaposabb körüljárásával foglalkoztunk. A szakmai műhelyre olyan külső szakembereket hívtunk meg tapasztalatcserére, akik a maguk területén valamilyen kiemelkedő színvonalú, sikeres szolgáltatást tartanak fenn, vagy ilyen programot valósítottak meg. Kiemelt szempontok voltak, hogy legyen mit tanulnunk egymástól, és hogy kölcsönösen hasznos kapcsolatokat építsünk ki, ápoljunk. A megújult műhely a ***Segítő munka különböző színterei közös ügyfelekkel*** címet kapta. Ennek keretében olyan témákkal találkoztunk, mint: pszichológus szolgáltatás hajléktalan emberek számára, segítő munka haldoklókkal, szociális munka fogvatartottakkal, a Fedél Nélkül működése és szemlélete, szociális munka az egészségügyben stb. A legutóbbi alkalmak egyikére – talán furcsán hangzik – a saját CSÁO-nk munkatársait hívtuk meg, hiszen az ő munkájukról sem tudunk sokkal többet, mint egy másik hasonló intézményről.

**Új kollégák felvétele és betanítása**

A szakmai csapatépítés alapja a munkavégzésre alkalmas és ezen belül is minél jobb, kvalifikáltabb, kompetensebb kollégák felvétele. A felvételi beszélgetéseken olyan kollégákat keresünk, akik:

* *emberközpontúan, egyéni sajátosságokban és sorsokban gondolkodnak, és nem „típusokban”, „csoportokban”, „csoportos megoldásokban”;*
* *óvatosan ítélkeznek egyéni élethelyzetekről, és hajlamosak a „dolgok mögé” nézni;*
* *akik képesek és hajlandóak képviselni a saját igazukat, ellenérveket megfogalmazni akár alávetett hatalmi helyzetben is, amilyen pl. egy állásinterjú, de amilyenben az ügyfél érdekében folytatott munkában egy szociális munkás azonnal ott találja magát (különböző hivatalokkal szemben), amint dolgozni kezd;*
* *(ezzel együtt) képesek és hajlandók fegyelmezett csapatmunkára és a közös irányok, elképzelések iránti lojalitásra is;*
* *akik hisznek a dolgok megváltoztathatóságában, és ehhez „énerejük” is akad;*
* *akiknek nincs olyan mértékű saját (feldolgozatlan), esetleg krízisszerű traumájuk, problémájuk, amely megakadályozhatja őket abban, hogy képesek legyenek másokra tartósan odafigyelni;*
* *…és akikről azt feltételezzük, hogy az imént leírt tulajdonságoknak (legalábbis) az alapjai megvannak bennük, és képesek leszünk őket támogatni abban, hogy ezek kibontakozzanak az új munkakörükben.*

Az új segítői rendszer bevezetése óta nagyjából 200 jelentkezőt hallgattunk meg. Úgy tűnik, hogy legtöbbször sikerült jó döntéseket hoznunk.

**Az új kollégák optimális betanulása legalább annyira fontos, mint a kiválasztásuk.** Ezt az időszakot úgy próbáljuk alakítani, hogy az új kollégák a lehető leghamarabb, a lehető legjobb mintákat lássák és tanulják meg, tanulják el a már rutinosabb kollégáktól. **Igyekszünk minél több „mester-diák” helyzetet létrehozni,** amelyben nem csupán elmondja valaki, hogy mit és hogyan kell csinálni, hanem az új kollégák a saját szemükkel láthatják, ahogyan más, tapasztalt munkatársak az ügyfeleikkel foglalkoznak, segítő beszélgetéseket folytatnak stb. Ennek érdekében a szakmai vezetőket és más, a segítői szerepükben otthonosan mozgó kollégákat szoktunk megkérni arra, hogy az új munkatárs eltölthessen mellettük néhány órát és figyelhesse őket munka közben. **Nagyon fontos az első néhány munkanap** személyes tapasztalata, ugyanis ilyenkor a legerőteljesebb a bevésődés. (Akár jó, akár rossz!) Ez a sokszor emlegetett „normák beállításának” soha vissza nem térően intenzív időszaka.

Különösen az új segítői rendszer bevezetése idején volt jellemző, de ma is figyelnünk kell rá, hogy a szociális munkások egy része zavarban volt, van a saját segítői szerepfelfogásával kapcsolatban. Bizonytalanok abban, hogy hogyan definiálják magukat és az ügyfeleiket a segítő helyzetben. Ez végső soron alaposan megnehezíti azt is, hogy jó kapcsolatot építsenek ki ügyfeleikkel és hatással legyenek rájuk. Ezért rendkívül fontos egyebek között az is, hogy az új kollégákat már a betanulás időszakában „helyzetbe hozzuk”, leültetjük azok mellé, akiktől biztos szerepfelfogást, magabiztos beszélgetésvezetést, tudatos, de egyúttal odaforduló attitűdöt láthatnak.

**A kollégák értékelése**

Az új rendszer bevezetésével párhuzamban kialakítottuk a munkatársak értékelésének – az elvárásokkal szinkronizált – szempontjait is, amelyet évente egyszer meg is teszünk. Ezek a szempontok nemcsak a szakmai vezetők és személyes segítők közötti szóbeli visszajelzés keretét adják, hanem a keresetkiegészítések differenciálása is ezek mentén történik.

**A kollégák értékelésének legfontosabb szempontjai:**

* az ügyfelek felé való odafordulás, figyelem képessége
* a határok tartása a segítő kapcsolatban
* képes-e tudatosan egyensúlyban tartani a segítői kapcsolatban az odafordulást és a határtartást
* képes-e a segítői kapcsolatot irányítani, annak dinamikáját kézben tartani
* mennyire van „képben” az ügyfeleivel kapcsolatban
* a szükséges jogszabályok, jogosultságok és a megszerzésükre irányuló eljárások ismerete
* a személyes segítés céljainak szem előtt tartása, karbantartása
* képes-e eredményt, hatást elérni az ügyfeleinél
* pontosan jelenik-e meg a munkahelyén, munkamegbeszéléseken
* eljárásrendek ismerete és betartása
* rendben vannak-e a dossziéi
* határidők betartása
* mennyire képes önálló munkavégzésre
* terhelhetőség
* mennyire képes strukturálni a munkaidejét
* a leírásainak, bejegyzéseinek minősége, tartalmi érthetősége, áttekinthetősége, rendszeressége
* Menedék program adminisztrációjának minősége
* innováció, kezdeményezőkészség
* végez-e pluszfeladatokat
* teammunkában való aktivitás
* esetmegbeszélőkön való aktivitás
* együttműködési készség a vezetővel
* együttműködés a szállásnyújtó kollégákkal
* szakmai fejlődés: mennyire képes beépíteni a teamek, esetmegbeszélők, képzések és más szakmai fórumok tapasztalatait a munkájába

Az egyes „tulajdonságokat” különböző súllyal (szorzókkal) vesszük figyelembe, majd egy pontozásos eljáráson alapuló, ám ideiglenes eredmény megszületése után finomítjuk tovább az eredményeket. Erre a finomításra már csak azért is van szükség, mert a kollégák legtöbbje vagy ebben, vagy abban erős. Nem ritka például, hogy igen hatásosan dolgozó segítők gyengébbek a határidők betartásában és az adminisztráció egyéb lépéseiben. Ezek az értékelési folyamat nehéz helyzeteit, hosszú vitákat eredményeznek. Ilyenkor a **fő feladat teljesülése**, azaz az ügyfelek boldogulása mindig hangsúlyosabban esik a latba.

**Az éves információ- és adatgyűjtés**

*„Mit csinál a gép?”*

*„Sokunkban még elevenen él az általános iskolai alsós számtanórák emléke, és talán a titokzatos, nagyhasú „gépet” is fel tudjuk idézni, amelybe egy bizonyos számot töltöttek, s egy másik szám jött ki a túloldalon. A feladat: megfejteni, hogy mit csinált a gép? (…) A mi „gépünk” a hajléktalanellátó rendszer, amelyben szociális munkások, esetkezelési stratégiák, szakmai programok és házirendek töltik be a fogaskerekek szerepét. Ebbe a gépbe hajléktalan emberek kerülnek bele, majd néhány hónap, néhány év múlva valahogyan kikerülnek belőle. Sokan pedig benne maradnak.”*

Minden évben visszamérjük a tevékenységünk eredményességét. Ilyenkor értelemszerűen az ügyfeleink boldogulásáról, előre jutásáról, illetve szinten tartásáról tudakozódunk. Az adatgyűjtés alapvető hangsúlya a dinamikákon, a változásokon van.

A fő kérdés az, hogy az ügyfeleinkkel itt tartózkodásuk alatt mit sikerül elérnünk: milyen volt a helyzet „előtte” és milyen lett „utána”. Ha a hajléktalanszállót egy nagy „gépnek” tekintenénk: mi történik ebben a gépben? (lásd a keretes szövegrészletet, amely egy korábbi kutatási beszámolóból való[[6]](#footnote-6)) Az adatgyűjtések eredményei megtalálhatók mindegyik éves beszámolóban. Ilyenkor az esetkezelő kollégákat arra kérjük, hogy az egyes ügyfeleik szintjére lebontva, előre megadott szempontok szerint (táblázatba foglalva) küldjék el az ügyfélkörük jellemzőiről és az éves munkájukról szóló legfontosabb információkat. Az éves információ és adatgyűjtés azonban nem véletlenül került ide, a szakmai munka fejlesztéséről szóló fejezetbe, ennek ugyanis itt is helye és szerepe van.

Az éves munkáról és az ügyfelekről szóló egyenkénti, részletes beszámolásnak ugyanis az információk begyűjtésén és elemzésén kívül más funkciója is van. Ez az eljárás ugyanis szintén „üzenetértékű” és egybevág a korábban ismertetett munkamódszereinkkel – ha egyéni szintű és személyre szabott segítői munkát várunk el, akkor fontos, hogy erre, és kifejezetten *erre* rá is kérdezzünk: hogyan sikerült. Ha egy olyan rendszer felépítését céloztuk meg, amelynek képesnek kell lennie valódi hatásokat elérni, akkor valóban ezekre a hatásokra, változásokra, eredményekre kell rákérdeznünk. Ha tudatos segítői munkát várunk el a kollégáktól, akkor fontos, hogy maguk is összefoglalhassák, áttekintsék és egyben lássák az éves munkájukat, sőt, akár a sikerességről alkotott szubjektív véleményüket is megfogalmazhassák. (Ezt valóban meg is tehetik.)

Az „éves információ és adatgyűjtés” során egyébként olyan alapvető tudás birtokába jutunk a saját elvégzett munkánkról, amely nélkül csupán „radar nélkül repülnénk”, áttekinthetetlen és ezért fejleszthetetlen lenne a tevékenységünk. Az adatgyűjtés eredményeit teamenként visszakapják a segítői munkacsoportok, megbeszélik, átnézik, elemzik, használják őket.

Ezen kívül ez az eljárás hozzájárul azoknak a korábban leírt normáknak a megerősödéséhez is, amelyek értelmében (mint szervezet és mint dolgozók) egyre inkább a kifejtett hatásaink által és egyre kevésbé az eltöltött munkaórák, ügyfélszámok és egyéb statikus jellemzők által definiáljuk magunkat.

**Az egyéni esetkezelő munka bevezetése az éjjeli menedékhelyeken**

A 2015. év egyik legkomolyabb fejlesztése arra irányult, hogy az éjjeli menedékhelyeket használó ügyfeleink számára is hozzáférhetővé tegyük az egyéni esetkezelő szociális munkát, valamint kialakítsuk ennek jó, az adott intézményhez, ügyfélkörhöz illeszkedő hatékony formáit. Ennek érdekében minden menedékhelyen munkába állt egy-egy új kolléga. Ezen a területen még az átmeneti szállásokhoz képest is – kiemelt fontosságú a segítők magabiztossága, empátiája és énereje! Ezekben a szolgáltatásokban ugyanis **semmiféle „kötelező együttműködés”, „intézményi jogviszony” vagy ezekből származó kötelezettség, függelem nem ülteti egy asztalhoz az ügyfeleket a segítőkkel**.[[7]](#footnote-7) Vagy van kellő vonzereje önmagában a szolgáltatásnak, vagy nincs... A célok kitűzését is sokkal óvatosabban kezeljük, hiszen az éjjeli menedékhelyen jóval nagyobb a fluktuáció, mint egy átmeneti szálláson. A hosszú távú építkező munka helyett sokkal inkább a rövid és hathatós segítségnyújtáson van a hangsúly. A kollégák itt is folytatnak segítő beszélgetéseket, igyekszünk azokat a technikákat használni, amelyek segítségével akár egy hosszabb, mélyebb beszélgetés is elültetheti a változás magját az ügyfél életében.

A részletek megtalálhatóak a team-vezető, Fazakas Tünde idei és korábbi beszámolóiban.

**Az esetkezelő munka legfontosabb mutatói és eredményei 2016-ban** – némi kitekintéssel a korábbi évekre

A négy év során folyamatosan emelkedett az esetkezelésben résztvevő ügyfelek és ezzel az adott év során lezárt esetek száma is. Emögött több tényező húzódik meg. Egyrészt a személyes szociális munkások számának lassú (bár igen hektikus) emelkedése, másrészt az esetkezelési folyamatok hosszának (igen enyhe) rövidülése. Valójában inkább az új rendszer, az új munkakörök, eljárások, folyamatok beállásáról, begyakorlásáról van szó. 2013-ban 9,5 hónap, 2016-ban 8,5 hónap volt az ügyfelekkel végzett esetmunka átlagos hossza. Emögött a tudatos és tervezett lezárás ugyanúgy megtalálható, mint az intézményi jogviszony dinamikája.

Az évek során ezzel eljutottunk odáig, hogy 2016-ra nagyjából az átmeneti szállásokon élő ügyfelek bő fele jut hozzá ehhez a szolgáltatáshoz. Ez az arány akkor lenne számunkra megnyugtató, ha valahol kétharmad körül tudhatnánk. Az a tapasztalatunk, hogy a hajléktalanszállókon élő embereknek körülbelül az egyharmada az, aki valóban csak az olcsó lakhatásra szorul rá, és az (egyéni esetkezelés mélységű) személyes segítő munka nem szükséges számukra.

**A segítségnyújtás irányairól szóló szakmai vezetői beszélgetések alakulása**

Röviden megismételve a korábban leírtakat: a korábbi években kialakított rendszerben a szakmai vezetők minden átmeneti szállásra költöző ügyféllel leülnek egy intenzív, négyszemközti beszélgetésre, amelynek segítségével megállapítják a segítő munka lehetséges irányait is. Ennek része az esetkezelő segítő kijelölésére vonatkozó döntés is. Az új ügyfelek mellett áttekintő, összegző (és egyébként az esetleges újabb lakhatási jogviszony megkötésére irányuló) beszélgetéseket is folytatnak a már egy vagy két éve nálunk lakó (a diagramban: „régi”) ügyfelekkel is. Ezen kívül a szállásokon dolgozó kollégák, illetve az ügyfelek saját kezdeményezésére bárki, bármikor újra részt vehet ilyen alapirányokat újradefiniáló, a korábbi döntést felülvizsgáló beszélgetésen (a diagramban: „visszaküldött” ügyfelek). A 2016. év folyamán összesen 1714 előre egyeztetett szakmai vezetői beszélgetés volt betervezve, amelyek közül 1389 (81,1%) valósult meg. Ez is megfelel a „sokéves átlagnak”. A megvalósult beszélgetések előjegyzetteken belüli aránya mindig, így 2016-ben is jelentősen eltér az új beköltöző (78,8%), a már 1/2 éve itt lakó (87%) és a szakmai vezetőkhöz valamilyen okból visszairányított (89,5%) ügyfeleink körében. A beköltözések száma (és ezzel a beszélgetések iránti igény) év közben általában jelentősen hullámzik. Így volt ez 216-ban is. Ezt a beköltözési tendenciák és az előjegyzésbe kerülő létszámok folyamatos figyelésével többé-kevésbé zökkenőmentesen képesek voltunk követni. Egy-egy különösen forgalmas időszak olykor „krízis-intézkedéseket” (a szakmai vezetők heti interjú-kapacitásának megemelését és más esetkezelő kollégák bevonását) követelt meg, de mindig képesek voltunk előre észlelni és előre megtenni a szükséges lépéseket, így egy-egy elszigetelt esettől eltekintve torlódás, az ügyfelek kényszerű várakoztatása nem történt.

Az év során összesen 562 ügyfél számára jelöltek ki személyes szociális munkást a szakmai vezetők. **Az új beköltözők 48%-a kapott személyes szociális munkást.** Ez az arány 2015-ben 44%, 2014-ben 44%, 2013-ban 38% volt. A „régi” ügyfelek 10%-a, a szállásnyújtó kollégák által visszairányított ügyfeleknek (2016-ban 95 fő, közülük 85-en jöttek el a beszélgetésre) pedig 55%-a kapott személyes szociális munkást. Az ügyfelek „visszaküldése” (az indokoltság alapos mérlegelése után) kifejezetten támogatott eljárás, hiszen egy mégoly alapos első beszélgetés esetén is előfordulhat, hogy nem jó döntés születik, arról nem is beszélve, hogy az ügyfeleink helyzete könnyen változik, akár a nálunk eltöltött első pár hét alatt is. A visszaküldés lehetősége tehát tulajdonképpen egy fontos biztonsági öv, amely érzékenyebbé teszi a rendszerünket arra, hogy lehetőleg mindenki valóban a számára szükséges segítséghez jusson a szállásainkon, és ez mindig felülbírálható maradjon.

**A visszaküldött ügyfelek száma a korábbi évekhez képest jócskán megemelkedett. Ez azt jelenti, hogy a szállásnyújtással foglalkozó kollégák a korábbikhoz képest érzékenyebben reagáltak az időközben megváltozott élethelyzetekre, ami hatékonyabb személyes odafigyelésről árulkodik.** E körben az 55%-os esetkezelő-kijelölés pedig azt mutatja, hogy az esetek többségében alapos oka és értelme volt a helyzet újbóli átgondolásának.

A segítségnyújtás lehetséges irányairól szóló beszélgetés sok értelemben is alappillére az immár négy éve bevezetett segítői rendszernek. Ezek korábban mind intenzitásukban, mind számukban rendkívüli megterhelést jelentettek a szakmai vezetők számára. Ebben (2015-ben) komoly előrelépés volt a hatodik szakmai vezető kinevezése, emellett azonban nem kis segítséget jelent az a három éve bevezetett újítás sem, amelynek eredményeképpen az esetkezelést végző teamek egy-egy tagja is besegít ezeknek a beszélgetéseknek a teljesítésébe.

2016. év során egy-két szükséghelyzettől eltekintve – amit egy kis rászervezéssel a kollégák igazi csapatként oldottak meg – **a szakmai vezetőknek személyenként hetente 6, alkalmanként 2 órás előre megadott interjú-időpontot kellett fenntartaniuk** erre a célra (amely természetesen minden egyéb team vezetői feladat mellett értendő). Az új rendszer bevezetésének idején még heti 10 interjú jutott egy szakmai vezetőre.

**Az átmeneti szállásokon élő, személyes szociális munkában részesülő ügyfélkör szociológiai összetétele néhány változó alapján**

A demográfiai jellemzők tekintetében nincs számottevő változás eltelt évek során: az ügyfeleink nagyobbik hányada (mindvégig 55% körül) férfi.

Az iskolai végzettséget egy-egy társadalmi csoport származását, munkaerőpiaci helyzetét, világban való eligazodási képességét általában jól megmutató, „összetett indikátornak” szoktuk tekinteni. Ez a mutató a hajléktalan emberek esetében igen rossz és folyamatosan tovább romló tendenciát mutat. Az országos folyamatokra, a szállóinkon mért és a személyes szociális munkába vont ügyfélkörünk jellemzőire ez egyaránt igaz. Pontosabban ez utóbbi kondíciói még egy nagyságrenddel rosszabbak, mint a szállásainkon élő teljes ügyfélköré. A diagram a felületes szemlélő számára még jobb képet is mutat a valóságnál, ha ugyanis jobban elmélyedünk az adatokban, kiderül, hogy a „szállások teljes lakossága” (természetesen) az „esetkezelésben részesülő ügyfeleket” tartalmazza. Ez azt jelenti, hogyha csak a „nem esetkezelt” ügyfeleket vennénk külön (amire sajnos nincsenek megbízható adataink), az még komolyabb eltérést mutatna az „esetkezeltekhez” képest.

A kormegoszlás az évek során **a lassú idősödés és fiatalodás kettős tendenciáját mutatja**, éppen ezért az átlag, ami általában 50 év körül van (2016-ban: 48 év) elfedi a korösszetétel valódi sajátosságait. A túlnyomó többség 45 év feletti (2016-ban 65%). Emellett azonban a legmarkánsabb folyamat mégis a 25 éven aluliak számának emelkedése: 2013-ban 43 fő, 2014-ben 68 fő, 2015-ben 77 fő, 2016-ban pedig 86 ügyfelünk tartozott ebbe a korcsoportba. A 25 éven aluli ügyfeleinkre (több-kevesebb sikerrel) igyekszünk kiemelt módon odafigyelni (e korosztály tagjai például normatív módon kapnak személyes szociális munkást). Az utóbbi években csoportmunkával is igyekeztünk jobban megfogni ezt a korcsoportot, de ennek eredménye is felemás… A fiatalokkal való segítő munka részletei elsősorban Németh Balázs és Makkai Hunor beszámolóiban jelennek meg.

Visszatérve az iskolai végzettséghez - a következő diagram adatai az esetkezelésben részesülő ügyfeleinkről szólnak ugyan, de szintén összhangban állnak a többéves, országos tendenciákkal is. Ezek az adatok mindennél alaposabban mutatják meg a hajléktalan populáció (évtizedek alatti folyamatos) átrétegződését. Itt azonban ennek a segítő munka lehetőségeire vonatkozó tanulságait érdemes kiemelnünk.

Mint látható, **minél idősebb korcsoportba tartozik valaki, annál magasabb az iskolai végzettsége.** Ez pontosan a fordítottja a (bármilyen, „normális”) társadalmi tendenciáknak. Mindebből az is látható, hogy a „huszonéveseknek” és az „ötveneseknek” már olyannyira különbözik az iskolai végzettség alapján „mért” státusza, hogy az már egészen más életlehetőségeket, munkaerőpiaci helyzeteket, boldogulási esélyeket jelent. Sőt, tovább megyünk, egészen más a segítő munka lehetősége is, ami már túlmutat magán a konkrét végzettségen... Ha egy rövid fejszámolás keretében végiggondoljuk a különböző korcsoportokba tartozó ügyfeleink életútját kísérő szociálizációs közegeket, azonnal látszik a dolog jelentősége. Ha például egy „ötvenöt éves” hajléktalan ember, aki tehát 1960 körül (vagy előtt) született, körülbelül 1966 és 1980-1983 között járt iskolába (a szüleit közben (többnyire) rendszeresen dolgozni látta, majd 1983 körül lépett be a munkaerőpiacra, ahol még volt 8-10 néhány „jó éve”). ..Még ha Kádár-korszakbélit is, de megismert „valamilyen” munkakultúrát fogékonyabb életkorában.

Ezzel szemben egy 25 év körüli ügyfelünk (aki 91-ben született) nagyjából 1997 és 2011 között járt iskolába. Legtöbbször már az ő szülei is (kisgyerekkorában vagy azelőtt) a munkaerőpiac margójára szorultak. Ez a fiatal ügyfelünk a 2010-es évek elején lépett (volna!) be a munkaerőpiacra, ehelyett a munkanélküliségbe „lépett be”…

Ennek a korosztálynak éppen ezért gyakran semmiféle olyan szocializációs mintája nincs, amelyre egy segítő szakember legalább visszautalhatna, amelyet visszaerősíthetne. Semmi, ami az „integrált élethelyzet” irányába mutatna. (És most itt még nem volt szó a családi viszonyokról, a dizájner és egyéb drogokról…)

**A fiatal ügyfeleinkkel** lényegesen kevesebb eredményt tudunk elérni, mint a többi korosztály tagjaival. A segítői munka folyamatos újragondolására van és lesz szükségünk ahhoz, hogy ezt a korcsoportot (amelyik egyébként várhatóan majd folyamatosan „beleöregszik” az idősebb korcsoportokba) képesek legyünk hatékonyabban segíteni…

Meg kell említenünk **a pszichiátriai betegségektől szenvedő** ügyfelek magas számát is. Ezt legutóbb 2012-ben írtuk össze, a személyes szociális munkások saját klienseiről meglévő ismeretei alapján. Akkor az esetkezelésbe kerülő ügyfelek 30%-a volt érintett valamilyen pszichiátriai problémában. (A szállásokon élő teljes sokaságban az arány 20% volt.) A helyzet azóta – érzésünk szerint – tovább romlott.

Az ügyfélkörünk helyzetének rövid áttekintését azzal zárjuk, hogy megvizsgáljuk az „érkezési oldalt” és annak változásait. Ekkor két tendenciát figyelhetünk meg. Az egyik, hogy az évek során egyre kevesebben érkeznek hozzánk „bármilyen lakásból”. A tulajdon, vagy „kvázi tulajdon” (önkormányzati bérlakás) szerepe szinte mérhetetlenül kicsi, az albérlet és szívességi lakhatás pedig évről évre csökken. A másik tendencia sokkal inkább az intézményi, belső irányítási rendszerünknek köszönhető: ennek egyik fő eleme, hogy az ügyfeleinket nem hagyjuk végtelenségig az éjjeli menedékhelyeken aludni, hanem őket bizonyos idő elteltével (lehetőleg a nekik leginkább megfelelő) átmeneti szállókra irányítjuk.[[8]](#footnote-8) Ennek köszönhető, hogy 2015-ben és 2016-ban már **a szállóinkra költözők 40%-a menedékhelyeinkről érkezik**. Emellett, viszonylag nagyszámban költöznek be **közvetlenül utcáról** is az átmeneti szállásokra. Ennek csökkenő tendenciája nem független a menedékhelyek irányítási rendszerétől, amely azt váltotta ki, hogy a közterületen élők az évek során először inkább éjjeli menedékhelyekre költöztek be, majd inkább már innen, a fent leírt módon kerülnek átmeneti szállásra. A menedékhelyeinkre beköltözők nagyjából egyharmada érkezik utcáról, így tulajdonképpen az átmeneti szállásokra (akár tehát egy éjjeli menedékhely érintésével) a lakók 20-25%-a közterületi múltját követően érkezik.

Az átmeneti szállásaink lakói tehát, és közöttük a személyes szociális munkában részesülők különösen leromlott állapotban vannak: többségük 50 év körüli/feletti, rendkívül alacsony az iskolai végzettségük, magas közöttük az utcai életformából érkezők aránya és a pszichiátriai betegségek előfordulása. Így egy igen nehéz csoporttal végezzük a segítő munkát. Lássuk mire jutottunk az elmúlt évben.

**A segítő munka eredményei**

Mindenekelőtt kezdjük annak átgondolásával: mit jelentenek az eredményeink, mihez képest eredmények ezek? Ugyanis erre nem is olyan könnyű válaszolni.

Az ügyfeleinkkel – mint már többször volt róla szó – olyan, az egyéni élethelyzetükben reális célokat igyekszünk kitűzni, amelyek egyúttal a társadalmi integrációjukat is elősegítik. (Ilyenkor leginkább lakhatási, munkaerőpiaci és személyes kapcsolatrendszer[[9]](#footnote-9) dimenzióiban gondolkodunk.) Ezek a célok irányulhatnak a **magasabb fokú autonómia elérésére**, a **további lecsúszás megelőzésére**, **vagy mindkettőre**. Az egyes esetkezelési folyamatok eredményessége, sikere úgy állapítható meg, ha az ilyen módon kitűzött célok teljesülését tartjuk szem előtt. Az egyik ügyfélnél a munka megszerzése, a másiknál annak megtartása lesz a cél. Az egyik esetben az albérletbe költözés lehet reális cél, míg a másikban csupán annyi, hogy ne kerüljön vissza az utcára vagy éjjeli menedékhelyre. Olykor az a célunk, hogy valakit pszichiátriai kezelésre juttassunk, máskor – és ez sajnos nem túlzás – hogy segítsük életben maradni… A célunk mindenkiből kihozni a lehetséges maximumot. Ez a maximum azonban ahány ember, annyi féle.

Eredményként azt értékeljük, ha sikerült ezeknek a (a szakmai vezetővel kialakított, később akár többször is újragondolt) személyes céloknak teljesülniük. Általános, intézményi célként a fent taglaltakat úgy is megfogalmazhatjuk, hogy akit csak lehet **integrálni szeretnénk**, azaz segíteni abban, hogy a fogyasztás, a termelés, az életmód és emberi kapcsolathálózat szempontjából minél inkább részesei legyenek a magyar társadalomnak. Ha ez nem megy, a   
(további) **dezintegráció magakadályozása** a célunk. Mindeztazért fontos intézményi szinten is megfogalmazni, mert a szolgáltatásaink nemcsak az ügyfeleinknek, hanem (áttételesen) az egész társadalomnak szólnak. Ezt a célrendszert akkor is szem előtt tartjuk, ha nálunk, a sok szempontból igencsak magára hagyott hajléktalan-ellátásban, csak rendkívül csekély eredményeket lehet elérni.

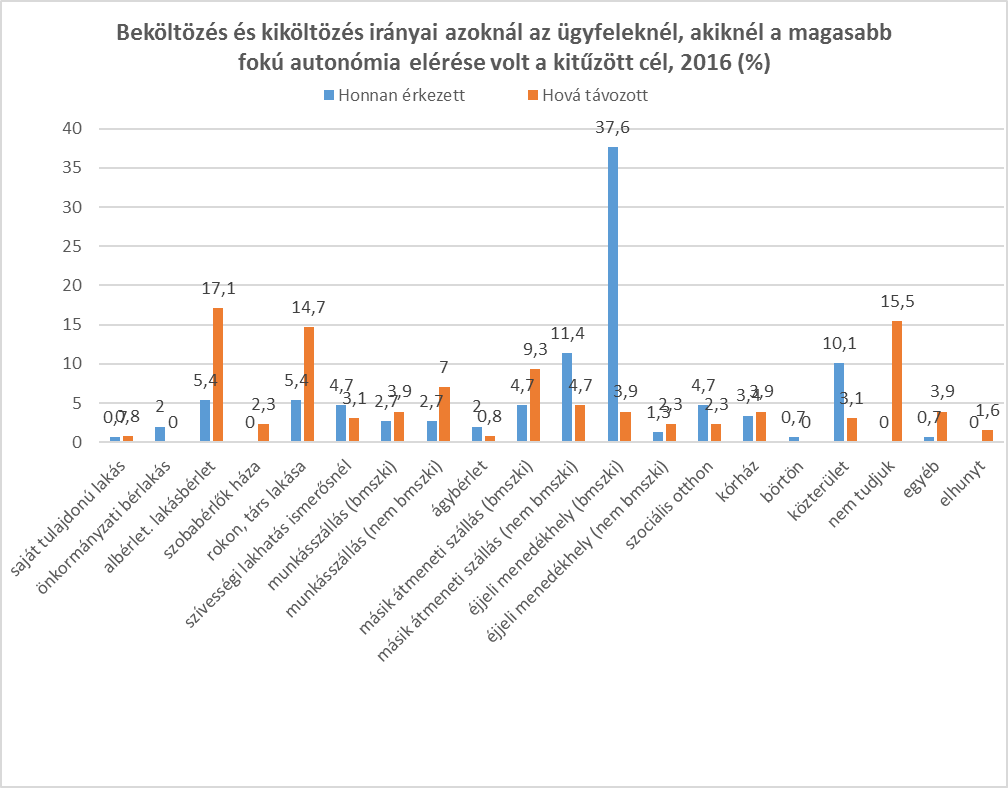
A munkánk értékeléséhez végül fontos hozzátenni azt is, hogy az általunk, az ügyfél érdekében, menet közben megtett lépéseket (azaz pl. hányszor beszélgettünk vele, hány ügyet indítottunk az érdekében stb.) semmiképpen nem kevernénk össze az eredményekkel. Ezeknek a lépéseknek kell ugyan elősegíteniük az eredmények elérését, azonban ezek még nem azok. Mélységesen nem értünk egyet azzal, sőt önmagára irányuló és a valóságtól elszakadó, rossz iránynak tartjuk, ha a munka során elvégzett lépéseket tekinti valaki „sikerindikátoroknak”. Ezek legfeljebb elvezethetnek a sikerhez, ha azonban „önálló életet kezdenek élni”, az hosszú távon is nagyon félrevezető lehet, s egész ágazatokat is „tévedésben tarthat” hosszú időre a munkájuk valódi hasznosságát tekintve.

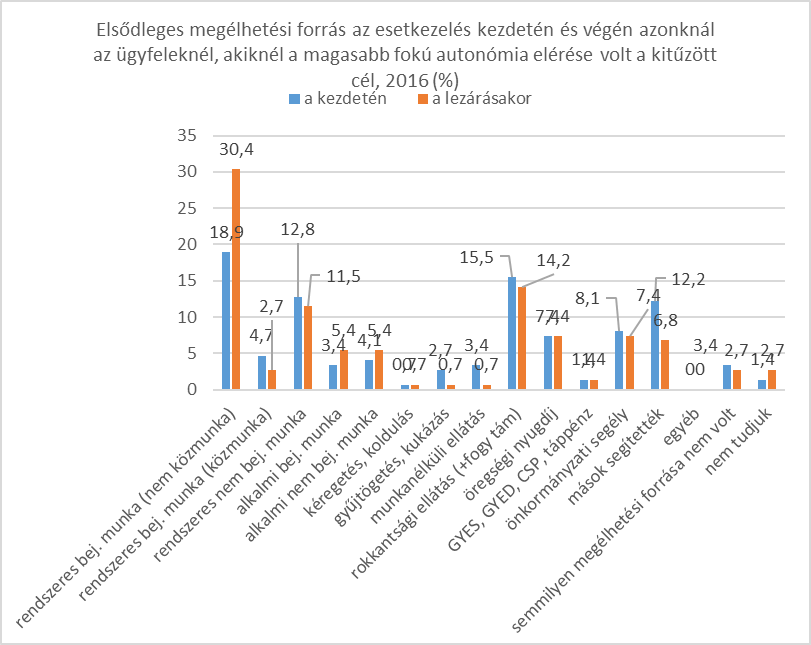
Visszatérve a személyes segítő munka fő céljaira, ezek a 2016. évben a következőképpen alakultak:

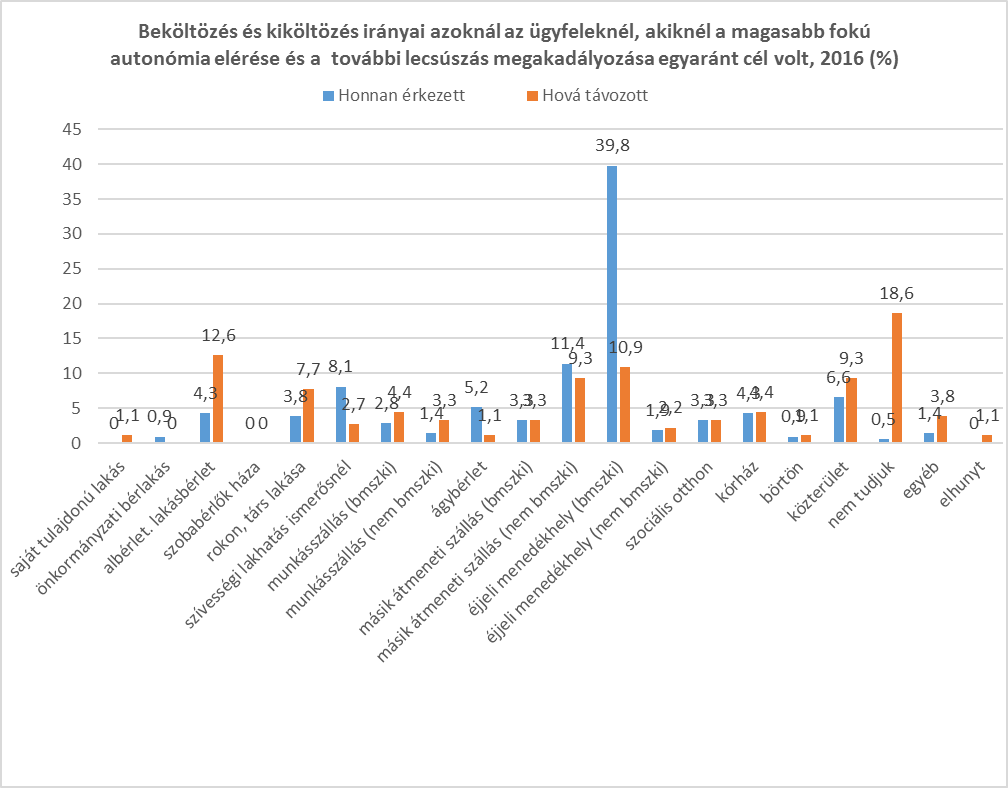
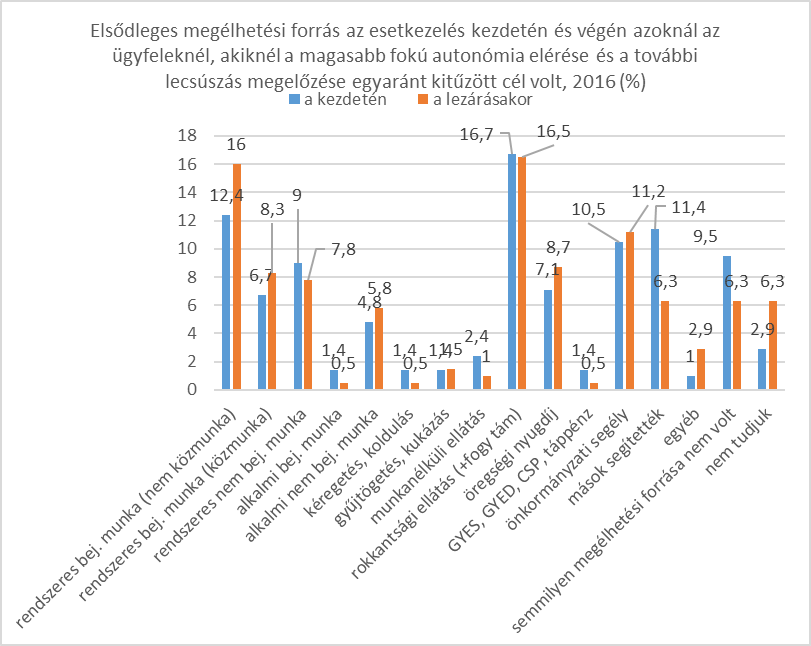
Az eredményességet a továbbiakban elsősorban e kategóriákon belül próbáljuk meg értelmezni. A „nem eldönthető” csoporttal annak mérete (15 fő) és tartalma miatt most nem foglalkozunk.

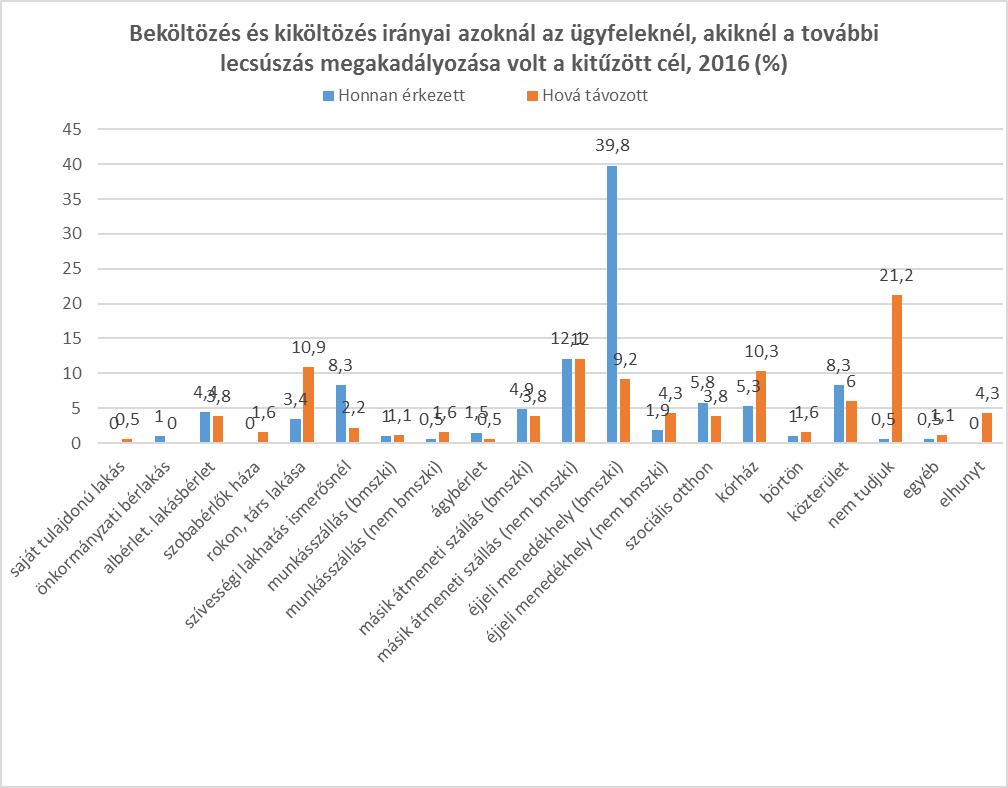
Az eredményeket minden évben azonos módszerekkel, két alapvető módon vizsgáljuk meg. Az egyik **a szociális munkások saját tapasztalata** a személyre szabott célok teljesüléséről, a másik pedig az integrációs szempontról szól, azaz hogy az ügyfelek hová jutottak ahhoz képest, ahonnan jöttek. Az egyéni célok teljesülésének vizsgálata mögött – ahogy arról már korábban esett szó – az ügyfelekkel folyó munka írásba foglalt, személyre szabott irányai és céljai állnak. Az egy-egy esetkezelési folyamatban kitűzött célok (legalábbis bizonyos fajta célok) teljesülése vagy nem teljesülése tehát a szociális munka szokásos, „egészen puha” fogalmi-szemléleti viszonyaihoz képest többé-kevésbé egzakt ténynek számítanak. A következő diagramokon értelemszerűen a lezárt esetkezelési folyamatokat jelenítettünk meg.

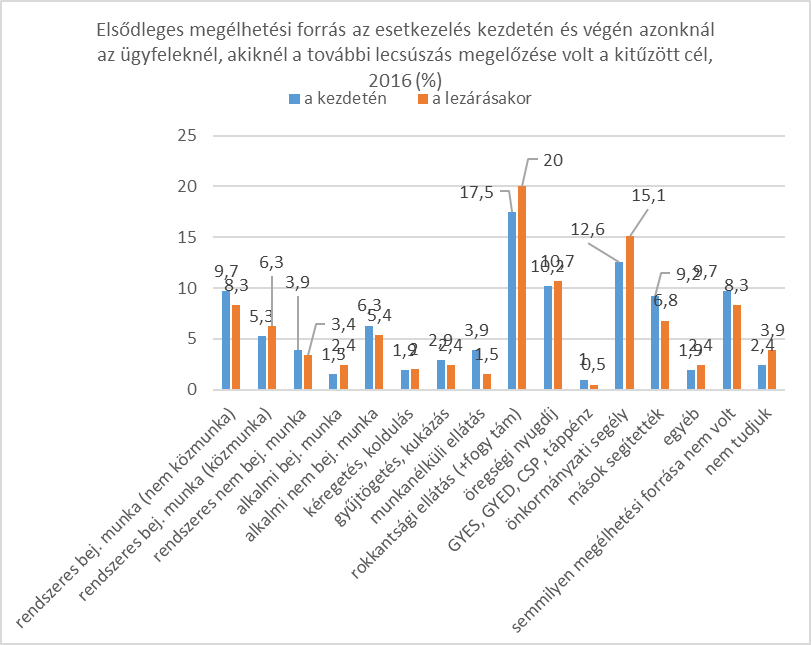
Ügyfeleink **egynegyedénél** volt reális cél **a magasabb fokú autonómia elérése**. Ez a csoport olyan hajléktalan emberekből áll, akik kevésbé régen vannak ilyen helyzetben, valamivel fiatalabbak is a többieknél (átlagéletkoruk 44 év). Ha esetükben megvizsgáljuk a „honnan jött – hová ment” mutatót azt találjuk, hogy (mindezek ellenére) közülük is igen kevesen érkeztek valamilyen lakásból, sokan jöttek közterületről és éjjeli menedékhelyről, azazhogy jó prognózisuk ellenére is hosszabb utat járhattak be a szegénység és hajléktalanság útvesztőjében.

E csoport tagjainak **a lakhatási helyzetében komoly előrelépést sikerült megtenniük**, hiszen az „érkezési oldalhoz képest” igen sokan távoztak valamilyen lakásba, ezen belül is albérletbe és rokon, társ lakásába. (Mindkettő feltételezi az anyagi/társkapcsolati megerősödést.) Emellett jócskán sikerült visszaszorítani a hajléktalanságba visszavezető irányokat. Ez még a „nem tudjuk” irányba távozókkal együtt is érvényes, akik között valószínűleg vannak olyanok, akik valójában közterületi és éjjeli menedékhely irányba távoztak (ezzel még később bővebben is foglalkozunk!).

Ami a megélhetést és a mögötte meghúzódó életmódváltást (ami a legnehezebben befolyásolható dolog, ám kitüntetett segítői területek egyike) illeti, szintén eredményesnek mondható a segítő munka. **A munkát végzők aránya megemelkedett, s jelentős a rendszeres, bejelentett munkavégzés térnyerése.** Ezzel szemben visszaszorult a másoknak való kiszolgáltatottság: kevesebben vannak, akiket „mások segítettek”, akik kukáznak, gyűjtögetnek. Az e csoportba tartozó ügyfelek **41%-ának emelkedett meg a jövedelme** az esetkezelési időszak alatt**, mégpedig átlagosan 45.044 forintról 63.331 forintra**. A személyes szociális munkások arról számoltak be, hogy **a kitűzött egyéni célokat 42%-ban teljes mértékben, 32%-ban részben, 26%-ban pedig nem sikerült elérni**.

Az esetkezelésbe vont lakóink további **36%-ánál** **a magasabb fokú autonómia és a további lecsúszás megakadályozása együttes cél** volt. Itt az előző csoporthoz képest hangsúlyosabban vannak jelen a különböző visszahúzó tényezők: alkohol, drogok, destruktív kapcsolatok, hosszabb távú hajléktalanság stb. (Persze nem szabad megfeledkeznünk arról sem, hogy segítői szemlélet, világlátás függvénye is, hogy ki mit tekint „megelőzésnek”. Ez a szubjektív elem valószínűleg ebben a kategóriában van leginkább jelen.) Minden tapasztalat arra mutat, hogy a hajléktalan emberek zömének életében szinte mindig történhet valami váratlan krach, visszaesés. Beüthet a munkanélküliség, visszatérhet, súlyosbodhat egy korábbi függőség, egy korábbi pénzbüntetés vagy egy bántalmazó kapcsolat feléledése teheti lehetetlenné az előre jutást, és a sort még hosszan folytathatnánk. Ezek között az „aknák” között kell a segítőnek megpróbálnia támogatni ügyfelét az előre haladásban, és az imént felsorolt sok veszélyt (és a fel nem sorolt még többet) lehetőleg előre felmérni és elkerülni, ha lehet…

Éppen ezért – bár ezeket a helyzeteket alapvetően úgy ítéljük meg, hogy az előrejutás a cél - az eredményességet ebben a csoportban a legnehezebb megítélni, hiszen itt már az további lecsúszás megakadályozása, azaz a fennálló helyzet megtartása is szempont. Az autonómabb lakhatás felé való elmozdulás – bár jóval szerényebb mértékben, mint az előző csoportnál – itt is látható. Az éjjeli menedékhelyeinkről való tömeges átköltözés ebben a csoportban van a leginkább jelen, de az ügyfeleknek csupán egynegyede kerül vissza ebbe az élethelyzetbe. Közterületre viszont valamivel többen kerülnek vissza, mint ahányan onnan érkeztek. Erre a jelenségre (a korábbi években ilyet nem tapasztaltunk) csak hipotéziseink vannak. Vélhetően a személyes élettörténetek tekintetében ez a legdinamikusabb kategória, és olyan bizony előfordulhat, hogy a lecsúszás nem megállítható. (A közterületről beköltöző és kiköltöző ügyfelek konkrét létszáma itt csak 17 és 14 fő, ilyen kicsi elemszám mellett pedig fokozott jelentősége van egy-egy esetnek is…) Az autonómabb megélhetési irányokba való elmozdulás ebben a csoportban is nyilvánvaló, bár csekélyebb mértékben, mint az előző csoportban. **Az ügyfelek egyharmadának emelkedett meg a jövedelme. Az átlagjövedelem pedig 39.614-ről 48.035 forintra változott.** **A kitűzött személyes célok 37%-ban teljesültek, 39%-ban részben teljesül****tek és 35%-ban nem teljesültek**.

Végül azok következnek, akiknek a helyzete révén nem volt elképzelhető különösebb előrelépés, csupán **a további lecsúszás megelőzését** lehetett (kellett!) megcélozni. **Ebbe a csoportba az ügyfeleink 36%-a tartozik**. Ők elsősorban a hosszabb idő óta hajléktalan, súlyosabb függőségekkel, pszichiátriai betegségekkel küszködő ügyfeleink. A szociális munkás segítsége ilyenkor az állapotrosszabbodás, megakadályozásáról, enyhítéséről szól. E csoport tagjai között is vannak ugyanakkor az aktuális élethelyzetükben stabilizálódott (pl. nyugdíjas) ügyfeleink. Ez pl. kedvezni látszik a rokon, társ lakásába való befogadtatásnak… A beköltözési és kiköltözési irányokkal kapcsolatban erre a csoportra is érvényes, hogy többen távoznak valamilyen „nem hajléktalan” lakhatási irányba, mint vissza a hajléktalanságba. Ezzel együtt markánsabban jelenik meg például a kórház, mint a korábban tárgyalt csoportoknál, ami a rosszabb egészségi állapotot, idősebb kort jelzi. Ami a megélhetést illeti, ezt a csoportot leginkább a munkaerőpiacról való folyamatos kiszorulás jellemzi. A munka visszaszorulása mellett sokkal inkább a lehetséges nyugdíjak, segélyek megszerzése kap szerepet. A különböző kiszolgáltatottsággal járó megélhetési módok sem változnak különösebben. Az e csoportba tartozó ügyfelek átlagos jövedelme és **a jövedelmük változásának mértéke is jóval alacsonyabb, mint a másik két csoportban volt.** Az esetkezelés időszaka alatt **átlagosan 42.092 forintról 45.335 forintra változott**, az emelkedés pedig csupán a 28%-ukat érintette. **Az eltervezett egyéni célok 27,5%-a teljesült, 29%-a részben teljesült és 43,5%-a nem teljesült**.

Eddig minden évben foglalkoztunk azokkal, akikről „nem tudjuk, hogy hová távoztak”, hiszen sajnos nem kevés emberről van szó, s ez a szám ráadásul befolyásolhatja méréseinket is. Ezt most is megvizsgáljuk, immár a három csoportot újra egyben kezelve.

**Akikről nem tudjuk, hogy hová távoztak**

Összesen 107 esetkezelésben részesülő ügyfelünk távozott ismeretlen irányba 2016-ban. Ezt a csoportot érdemes áttekintenünk az érkezési irányaik szerint, ami valamit képes megmutatni a korábban megszokott életmódjukról, cselekvési mintáikról, s ezzel talán arról is, hogy feltételezhetően milyen irányba távoztak. **Közülük kiugróan sokan (61 fő) érkeztek a saját éjjeli menedékhelyeinkről, közterületről pedig 11 fő költözött hozzánk**. Jóval rövidebb ideig álltak kapcsolatba a szociális munkásukkal (átlagosan 131 napig), mint azok, akikről tudjuk, hová távoztak (ők átlagosan 281 napig). Az ismeretlen helyre távozók **jóval fiatalabbak** és jellemzően több közöttük a férfi. Tehát az ismeretlen helyre távozók jellemzően olyan fiatalabb férfiak, akiket az éjjeli menedékhelyeinkről irányítottunk át (lásd feljebb) az átmeneti szállásunkra, de mégsem „ragadtak meg” ott, hanem (gyakran valamilyen konfliktus után, esetleg szállásdíj-tartozással) távoztak onnan. Úgy véljük, hogy közülük vélhetően többen mentek vissza menedékhelyre, egy részük talán közterületre, mások „haverokhoz” valamilyen alkalmi lakhatásba. Néhányan (valószínűleg nem túl sokan) pedig volt családjukhoz, élettársukhoz távoztak…

Ebből az következik, hogy az ismeretlen helyre távozók között valószínűleg (becslésünk szerint további 3-5%) valójában éjjeli menedékhelyre megy tovább, és vélhetően (becslésünk szerint további 2-3%) az utcára visszakerülők arányát is megemeli.

A további részletek – mint a korábbi években is – elolvashatók az esetkezelő teamek 2016. évről szóló egyenkénti beszámolóiban.

**Zárógondolatok**

Az új segítői rendszer egy a korábbiakhoz képest hatékonyabb, fókuszáltabb, egyéni szintű segítségnyújtást célzott meg 2012-ben, s úgy véljük, hogy ez (igen sok munka és fejlesztés árán) többé-kevésbé sikerült is. Ezzel együtt mindvégig több ellentmondás, illetve alapdilemma kísérte a bevezetett rendszert.

* Az intézményi szintű segítő munka eredményeinek mérésére nem nagyon találunk más példát a hajléktalanság területén. Legfeljebb különböző pályázati indikátorok juthatnak eszünkbe, ami azonban az értelmezésben nem sokat segít. Ezeket ugyanis általában néhány tucat, többnyire az adott pályázati célok elérésére való esélyesség alapján kiválasztott ügyfélre szokták alkalmazni, ez pedig egészen más helyzet a miénkhez képest. A mi, nagyjából 1000 fős ügyfélkörünk ugyanis értelemszerűen - a hajléktalanszállók normál működése során bekerülő „válogatatlan” sokaság tagjai közül kerül ki, akikkel a normál alapfinanszírozásból igyekeztünk jó minőségű, személyes segítői munkát végezni.
* Ugyanezért a mi ügyfélkörünknek csak egy (nem túl nagy) részével lehet előrelépést segítő munkát megcélozni, komoly hányaduk esetében pedig (mint látható volt) kifejezetten a helyzet további romlásának megakadályozása a reális és szükséges cél. Ebben az összefoglalóban tettünk kísérletet először arra, hogy külön is megvizsgáljuk azokat a csoportokat, akiknél az előrelépés, illetve a további lecsúszás megakadályozása volt az alapirány.
* Mindemellett – és ez szintén jócskán megnehezíti az eredmények értelmezését – az esetkezelésbe kerülő ügyfelek eleve rosszabb prognózisúak, mint a szállásokon élő teljes ügyfélkör. Az „állapotrosszabbodás megakadályozása” azonban magától értetődő alapfeladatunk, és emellett legitim, fontos, szervezeti és társadalmi célnak is gondoljuk azt. Annak ellenére is, hogy ennek eredményei egészen másképpen ítélhetők meg, mint az előrelépést célzó szociális munkáé.

Valójában persze nem is azért vezettük be a segítő munka eredményeinek mérését, hogy aztán majd versenyre keljünk mással, vagy akár (tavalyi) önmagunkkal. Sokkal inkább azért, hogy ezzel is megágyazzunk annak a segítői gondolkodásmódnak, ami a változást, változatást preferálja a stagnálás helyett, valamint hogy rálássunk a saját tevékenységünkre, kommunikálhatóvá tegyük azt, és legyen mire alapoznunk a további változtatásokat. Enélkül „érzületek”, a valóság egy-egy elszigetelt szeletére épített sztereotípiák alapján dől el, hogy mi a „jó” és mi a „rossz”, mi az eredményes munka és mi nem az.

* Az évek során rengeteg belső feszültség is származott abból a súlyos ellentmondásból, hogy a tömeges, rendszerszintű személyes (de tulajdonképpen bármilyen) segítő munka mögött valójában nincs kialakult társadalmi elvárás. A finanszírozás nem erre irányul, ellenőrzések (amelyek bőven voltak az elmúlt években) során nem szempont, hogy valójában sikerül-e, illetve mennyire sikerül integrálnunk hajléktalan embereket. Ez a fajta segítő munka ilyen körülmények között nem magától értetődő, legfeljebb „kigazdálkodható”.

A magyarországi hajléktalan-ellátó rendszer az utóbbi évek során sajnos (még inkább) eltolódott abba az irányba, hogy a tevékenységeinek túl nagy részét olyasmi teszi ki, ami nem áll szorosan a fő feladatának szolgálatában, s ha a „lean menedzsment” ismérvei szerint vennénk górcső alá, vélhetően elbukna. Statisztikai, pénzügyi, munkaügyi és intézményfenntartással, használattal kapcsolatos papírmunka, KENYSZI ügyintézés és egyéb adminisztrációk arzenálja viszi el az energiák nagy részét, s maradékelven jut, ha jut a segítő munkára. Ez alól a BMSZKI sem kivétel.

Ezzel együtt az itt felsorolt ellentmondások és nehézségek ellenére, lényegét tekintve ezen az úton szeretnénk továbbmenni, s a jövőben – amellett, hogy megőrizzük és továbbfejlesztjük az egyéni esetkezelő munkát – ebben a szellemiségben szeretnénk megerősíteni és a „bevett szolgáltatások” közé emelni a csoportmunkát és a közösségi segítő munkát is. És ez a jövő tulajdonképpen már el is kezdődött.

Erről azonban majd a 2017. évi beszámolóban lesz szó…

Melléklet:

**Irányelvek az átmeneti szállásokra költöző ügyfelek számára nyújtható esetmunka szükségességéről szóló döntések meghozásához (2012. szeptember)**

(Breitner Péter)

## Az esetkezelő munkával kapcsolatos döntés alapelvei

Az esetkezelési szükségletről szóló döntést, az ügyfél életútjának – amennyire csak lehet – alapos ismeretében lehet meghozni. **A döntés célja, hogy kiválasszuk azokat az ügyfeleket, akiknek az életében a leginkább megtérül az egyéni esetkezelő munka.** **Ez** **elsősorban azt jelenti, hogy az adott ügyfél segítségnyújtással képes előre jutni az élete valamelyik területén, de bizonyos esetekben a további súlyos leromlás elkerüléséhez is szükség lehet esetkezelő munkára** (lásd később bővebben).

A döntéshez szükség van az adott ügyfél helyzetének áttekintésére, az esetkezelés lehetséges irányainak, céljainak átgondolására, újragondolására. A jó döntések meghozásához érdemes az élettörténet egy-egy (és persze egyszerre több) fontos dimenziójában gondolkodnunk:

A munka világában, a társas kapcsolatokban, a lakhatási helyzet szempontjából, de egészségi okokból, sőt az iskolázottság alapján is lehet valamennyire integrált vagy dezintegrált valaki. Az „életben való boldogulás”, amit leginkább jövedelmi helyzetre és lakhatási körülményekre szoktunk egyszerűsíteni, valójában ezektől (is) függ. Ez adja azt a logikát is, amely szerint az ügyfeleink helyzetének végiggondolását nem azzal érdemes kezdeni, hogy mennyi a jövedelme (és mitől lehetne több), vagy hol lakik (és hogy lakhatna jobb helyen), hanem azzal, hogy milyen események, milyen külső és belső mozgatórugók hatására történtek az életében. Ezen túl ki kell derítenünk azt is, hogy az ügyfelünk mit gondol a világról, önmagáról, milyen emberi viszonyai, kapcsolatai vannak, milyen sikerei és kudarcai voltak és egyáltalán, mi az élettel kapcsolatos „elmélete”, álláspontja.

Ha ezeket ismerjük, rálátást kaphatunk azokra az információkra is, amelyek alapján az esetkezelés lehetőségeivel és szükségességével kapcsolatos döntés meghozható: milyen területeken juthat előre az ügyfél, milyen akadályozó, hátráltató tényezőkre számíthatunk, milyen az életútjának jelenlegi dinamikája, hol tart a hullámvasútban: zuhanóban, alul vagy felfelé ívelőben.

Ezeken keresztül kell kirajzolódnia a képnek, hogy az adott ügyfelünknek:

* szüksége van esetkezelő segítségnyújtásra, mert ettől helyzete javulása várható, amihez azonban a saját ereje és a szállásnyújtó minimum- és egyéb elérhető kiegészítő szolgáltatás kevés. Ezt „magasabb fokú autonómiát célzó esetkezelésnek” nevezhetjük.
* szüksége van esetkezelő segítségnyújtásra, mert helyzete javulása ugyan nem várható, de a számottevő állapotrosszabbodás megelőzéséhez kevés a szállásnyújtó minimum-, és egyéb elérhető kiegészítő szolgáltatás. Ezt „megelőző esetkezelésnek” nevezhetjük
* nincs szüksége esetkezelő segítségnyújtásra, mert (akár a szállásnyújtó minimum-, és más kiegészítő szolgáltatások segítségével) anélkül, saját erejéből is boldogul
* nincs realitása az esetkezelő segítségnyújtásnak, mert a helyzete várhatóan ezzel sem javulna számottevően, de (a szállásnyújtó minimum-, és más elérhető kiegészítő szolgáltatások segítségével) a saját erejéből is szinten tud maradni

**A döntéseknél kiemelten fontos, hogy várhatóan milyen hatásfokkal hasznosul majd a befektetett a szociális munka!**

**Az ügyfél „helyzetének javulása” mögé elsősorban egyfajta, a korábbinál autonóm(abb) életmód képzelhető el, amelynek során az ügyfeleink ráadásul (ha lehetséges) elmozdulnak az adófelhasználói oldalról az adófizetői felé!**

## Szempontok a döntéshez

### A szempontok használatához:

* **A szempontok nem direktívák (kivéve a normatív elven járó esetkezelési szolgáltatások két esetét), de támpontokat, irányokat jelentenek a döntéshez, amelyeket azonban az adott ügyfél konkrét helyzete, állapota felülírhat.** Az egyén életének belső összefüggéseitől függ, hogy mi a jó cél, irány. Ez mind a „magasabb fokú autonómiát” célzó, mind a „megelőző esetkezelésre” (lásd később) érvényes!

A legnagyobb hiba lenne, ha megfordulna a logikánk és az ügyfeleink a felsorolt célokból választhatnának!

* A jó döntéshez ki kell derítenünk, hogy valójában mit szeretne az ügyfél (és nem azt, hogy mit gondol, mit kell mondania, ahhoz, hogy megfeleljen az elvárásainknak), valamint azt is, hogy támogató közegben képes-e, hajlandó-e együttműködni a közös célok megvalósításában.
* Emellett kerüljük a „nem akarja, nem együttműködő az ügyfél[[10]](#footnote-10)” gondolkodásmódot. Az akarat kényes portéka és sokkal bonyolultabban működik annál, hogy a felületes megismerésére építkezzünk. A segítő legtöbbször hiába vár az akaratra, mert az már elkopott a reménytelen küzdelmek és megaláztatások során, hanem neki kell segítenie (újra) akarni!
* Az egyes célokhoz vezető úton megtett apróbb lépés is tekinthető esetkezelési célnak, de a távoli jövőbe vesző, homályos célokat kerüljük (pl. „beszélgessünk, mert az biztos jót tesz, és majd csak lesz valami”).
* A felsorolt célok, ahogyan az élettörténet különböző dimenziói is, természetesen keresztbe-kasul összefüggenek, akadályozhatják és erősíthetik egymást (lásd pl. Bourdieu)

## Esetkezelő segítő szolgáltatás indokolt:

„Magasabb fokú autonómiát célzó” esetkezelés lehetséges, azok számára, akik várhatóan segítséggel (de anélkül nem) képesek előbbre jutni. Elsősorban ezt céloznánk meg az esetkezelési munkával.

Lehetséges esetkezelési (rész) célok (dimenziónként):

* **Előrelépés a munkaerő-piaci (megélhetési) helyzetben**
  + - munkaszerzés (akár nem hivatalos munka)
    - váltás jobb munkára
    - váltás biztosabb munkára
    - váltás szakképzetlenről szakképzett munkára
    - váltás saját szakképzettség szerinti munkára
    - váltás saját tehetséghez, készséghez jobban illő munkára
    - váltás (akár azonos helyen) jobb munkakörre
    - váltás magasabb jövedelmet biztosító munkára
    - váltás feketéről szerződéses munkára
    - váltás határozott idejű szerződésről határozatlanra
    - valamilyen ellátás, járandóság megszerzése, nyugdíj, munkanélküli ellátás
    - iskolai végzettség, szakképzettség megszerzése
    - félbehagyott iskola befejezése
    - …
    - …
* **Előrelépés a lakhatási viszonyokban**
  + - váltás utcáról szállóra
    - váltás szállóról, jobb szállóra
    - váltás előre munkásszállóra
    - váltás előre nem szegregált[[11]](#footnote-11) (!) munkásszállóra
    - váltás előre albérletbe (akár hajléktalan vagy nem hajléktalan társakkal)
    - váltás albérletből jobb, biztonságosabb albérletbe
    - váltás biztosabb, biztonságosabb szívességi (nem saját jogú) lakhatásba (élettárs, rokon, barát)
    - lakhatási támogatás megszerzése
    - lakáspályázat (önk)
    - takarékosság lakhatás érdekében
    - saját (volt) lakás, lakhatás (vissza) szerzése
    - a hosszabb, de nem végleges lakhatás (pl. CSÁO) is cél lehet
    - …
* **Előrelépés függőségek csökkentésében**
  + - Az adott függőség (ek) történetének átbeszélése, tudatosítása
    - Lépések az adott szerhasználat mérséklésére vagy megszűntetésére
    - Addiktológiai segítséghez ambuláns segítség, vagy intézménybe juttatás
    - …
* **Előrelépés egészségi állapot javulásában** (ez a kulcsrendszerbe tartozó esetkezelési tevékenységben csak kiegészítő szempont lehet)
  + - Egészségi szempontból önálló(bb) életvitel
    - Járóképesség javítása
    - Legyengült szervezet megerősítése
    - Szerhasználat csökkentése
    - …

### Megelőző esetkezelés lehetséges:

Az esetkezelő segítségnyújtás indokolt lehet azokban az esetekben is, amikor valamilyen okból fennáll a hirtelen állapotrosszabbodás, „mélyrepülés” veszélye, megelőző szemlélettel:

* Várandós nők (normatív elven, mindnyájan kapjanak esetkezelőt)
* 25 éven aluliak (normatív elven, mindnyájan kapjanak esetkezelőt)
* Friss hajléktalanok
* A közelmúltban családi tragédiát, halálesetet átéltek
* Idős, leépült beköltözők (akik nem a Bányába, vagy a Kálváriába kerültek, és amíg – lehetőség szerint – áthelyezik őket e helyek valamelyikére, vagy más adekvátabb intézménybe)
* Az alábbi intézményekből frissen beköltözők
  + Állami gondozásból érkezők
  + Börtönből szabadulók
  + Alkohol/drog rehabilitációs intézményekből bekerülők
* Utcáról beköltözők

Az utcáról beköltözők esetleges „lakási képesség” deficitjeinek kezelése azonban önmagában nem indokol esetkezelőt, ez a feladat (életszerűen úgyis) a szállásnyújtókra hárul!

* Kezeletlen pszichiátriai betegek

A kezeletlen pszichiátriai betegek esetkezelési célja elsősorban a szakellátáshoz juttatás. Amennyiben ez megtörténik, és az állapotuk stabilizálódik, újra kell gondolni az esetkezelés szükségességét és annak lehetőségeit.

A kezeletlen pszichiátriai betegek esetkezelése csak úgy képzelhető el, ha a segítő elsősorban azon a szálláson dolgozik, ahol az ügyfél lakik.[[12]](#footnote-12)

A karbantartott, kezelt, vagy önmagát kezeltetni hajlamos pszichiátriai beteg ügyfelek részére a szakmai vezető speciális, a stabil állapot fenntartását célzó együttműködési kötelezettségeket is előírhat:

* Hozzon igazolást (a szállásnyújtó kollégáknak!) arról, hogy (ha szükséges) bejelentkezett pszichiátriai kezelésre (pl. Könyves), majd (esetleg hetente, havonta) arról, hogy rendszeresen jár is.
* Látogasson rendszeresen közösségi pszichiátriai csoportot
* Látogasson rendszeresen BMSZKI-n belüli pszichiátriai betegek számára működő csoportot (érdemes lenne néhány ilyet létrehozni!)

### Minden esetben esetkezelési cél:

* **Előrelépés a társas kapcsolatokban (integráció)**
  + - * múltbéli konfliktusok feloldása, hatásainak csökkentése (elsősorban szűkebb gyermekkori és későbbi saját család (ok) tagjaival)
      * a múltbéli és jelenlegi kapcsolati konfliktusok feloldása az ügyfél fejében-lelkében
      * a múltbéli és jelenlegi kapcsolati konfliktusok feloldása valóságosan (találkozás, kibeszélés stb.) is, ha ez lehetséges
      * pozitív, előrevivő kapcsolatok erősítése, különös tekintettel a nem hajléktalan társadalom tagjaira
      * negatív, visszahúzó kapcsolatok tudatosítása, leépítése
      * …
* **Előrelépés képességek, készségek, önkép területén** (empowerment is)
  + - * Egyrészt lásd a „társas kapcsolatok” dimenzió egyes elemeit
      * Múltbéli és jelenlegi kapcsolati és egyéb traumák kibeszéltetése, átbeszélése, oldása
      * Múltbéli eseményekkel kapcsolatos szégyenérzet, bűntudat kibeszéltetése, átbeszélése, oldása
      * Egyes múltbéli kedvezőtlen folyamatok, rossz döntések mögött húzódó motívumok tudatosítása
      * Múltbéli sikerek, jobb, szerencsésebb életszakaszok átbeszélése, a sikerek mögött rejlő motívumok tudatosítása
      * A korábbi életszakaszokban megnyilvánuló készségek, képességek, tehetségek tudatosítása
      * …

### Lehetséges hátráltató tényezők

A tapasztalat már megmutatott néhány tipikus, az esetkezelési kapcsolat sikerét veszélyeztető jelenséget. Ezekre az „aknákra” is figyelni kell! (**ez nehéz kérdés, mert egyenesen rájuk kérdezni sokszor nem nagyon lehet, hiszen gyakorta eleve tabuk, eltitkoltak, de a** döntésnél óvatosságra kell inteniük minket:

* Kezeletlen, elszabaduló (visszatérő) függőségek
* (Kezeletlen) pszichiátria betegségek (akár visszatérő) tünetei
* Korábban keletkezett adósságok, amelyek a legalitásba lépve (pl. bejelentett munka) azonnal aktivizálódnak, és átírhatnak minden tervet
* Korábbról származó büntetőügyek, amelyek átírhatnak minden tervet (pl. pénzbírsággal, vagy börtönbe vonulással)
* Visszahúzó személyközi kapcsolatok
* Korábbról (gyakran a régmúltból) származó, emberekkel, rossz döntésekkel kapcsolatos bűntudat, amely mindig újra és újra visszahúz, általában pont akkor, amikor javulna a helyzet…

## Esetkezelő segítő munka nem indokolt:

* Azoknak az ügyfeleknek, akik esetkezelő segítő nélkül is boldogulnak
* Azoknak az ügyfeleknek, akiknek a helyzete életmódja stabil, de nem várható tőlük előrelépés. Pl. karbantartott alkoholbetegek
* Azoknak az ügyfeleknek, akiknek más szervezetnél (a bmszki szállás használat idejére is) van valamilyen stabil és megbízható, **minőségi szintű**! segítő kapcsolatuk (más szervezet szociális munkásai, egyházi segítők, különböző programok utógondozói, esetleg gyermekvédelmi utógondozók stb.)

**Becze Szabolcs:**

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

**Változó erőtér – személyi változások:**

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 – az esetemben, mivel két szálló szakmai munkájának irányítása tartozik hozzám – a teljesebb kép érdekében érdemes lesz az Alföldi és a Táblás beszámolóit is átolvasni.

Ahogy az már a 2015-ös értékelés végén körvonalazódott, a **2016-os év** – 2015 stabil, kiszámítható, tervezhető időszaka helyett – **a változások** (más szóval a kiszámíthatatlanság és a bizonytalanság) 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/új belépő program alapján megkövetelt kollégák értékelésének az írása szervezte a munkám. Mindez számomra vegyes érzéseket eredményezett: egyrészt ezek a változások nagy hullámvölgyet jelentettek a munkánkban, másrészt bizonyos szempontból hálás vagyok, mert értékes kollégák érkeztek a teambe, harmadrészt ez mind annyi plusz feladatok jelentett, amelyek nincsenek bekalkulálva a napi munkavégzésünk mellett.

Januártól Jászfalvi Walter kolléga munkaszervezési okokból a részmunkaidős esetkezelői munkakörből teljes munkaidős szállásnyújtási-ügyeleti munkakörbe kérte át magát. Helyére Garamszegi Vanda Natasa érkezett januárban. A 2015-ben tervezett és a szakmai igazgatóhelyettes által is jóváhagyott esetkezelői munkakör bővítésének elfogadását követően az Alföldiben az esetkezelői létszám 4 főre emelkedhetett, ennek értelmében új fővel bővülhetett a team. Áprilisban Bíró Nóra is áthelyezést kért az Origóc nappali melegedőbe, mert szakmai identitásához sokkal közelebbnek érezte a melegedőben végzendő feladatokat, munkakört. Az ő pótlására érkezett Tallósi Noémi kolléganő áprilisban, majd negyedik esetkezelőként májusban Farkas Bíborka.

Ekkor úgy tűnt, hogy végre egy stabil stáb formálódik, és az év második felére egy stabilizálódó és dinamikusan fejleszthető szakmai teammel tudok tervezni. Ez sajnos nem valósult meg: még a nyár közepén Tallósi Noéminek magánéleti okok miatt más városba kellett költöznie, valamint Selmeczi Sabina is más munkahelyet pályázott meg, így a nyár végére csak két (!) új (!) kolléganő maradt az Alföldi esetkezelő teamjében. A kialakult helyzet nehéz hónapokat eredményezett, amikor az Alföldiben három hónapig két kolléga látta el az esetkezelői feladatokat (!), így rájuk sokkal nagyobb teher és munka hárult, amíg a távozó munkaerőket pótolni tudtuk. A többi esetkezelő teamhez képest **nálunk fordult meg a legtöbb ügyfél** (vannak olyan teamek, amelyekhez képest a mi ügyfélszámunk igencsak magasnak számított), és **ezt a feladatot, ügyfélszámot** szinte folyamatosan egy lényegesen **megcsappant szakmai stábbal** kellett megoldanunk. Ennek fényében a **kollégák erőfeszítése** különösen méltányolandó.

A pótlás novemberre valósult meg, ekkor érkezett Gergely Tímea és Tóth Éva Mária. Jelen beszámoló írásakor még mindketten próbaidejüket töltik, és számomra egy újabb távozás várható: hosszas tárgyalások és egyeztetések során nyilvánvalóvá vált, hogy Tóth Éva Mária az év elejétől a szállón dolgozó mentálhigiénés teamet fogja erősíteni, így **az év elejétől ismét csak három esetkezelő kollégával** számolhatunk.

Ez a **nagy mozgás** mind a szálló, mind az esetkezelő team számára – és számomra is – nagyon **sok változást és extra erőfeszítést**, plusz munkákat eredményezett, és ha ehhez hozzátesszük, hogy a Táblásba a távozó Tóthné Takács Anita helyére márciusban Téglás Márkus kolléga érkezett, akkor elmondható, hogy – egy fő kivételével – **az esetkezelői csapat lecserélődött**. Nagyjából 2 havonta érkezett új fő a teambe, így a szakmai stáb létszáma gyakorlatilag még az év végére sem stabilizálódott. Ez számomra nemcsak folyamatos odafigyelést, hanem kb. két havonta az újrakezdést is jelentette (ha csak címében is, de az Eliade-i „örök visszatérés” gondolata jut eszembe).

Ha számot vetünk, akkor a tavalyi évhez képest **létszám ügyében nem történt előrelépés**: gyakorlatilag a sok befektetett energia ellenére ugyanott tartunk, mint az előző év elején: három kollégával számolhatunk, azzal a különbséggel, hogy néhány kolléga „átszaladt a rendszeren”. Ha azt is figyelembe vesszük, hogy időközben a Breitner Péter és a Győri Péter által jóváhagyott esetkezelői létszám bővítésével is lehet számolni (az Alföldi esetében az esetkezelői létszám 5 főt jelentene), akkor az év elején még mindig 2 ember mínuszban vagyunk. **Kollégák hiányában nem tudom biztosítani az ügyfelek számára a megfelelő ellátást**. Ez a helyzet nem boldogít és egyelőre nem látom, hogyan lehetne a létszámot stabilizálni: a **felvételi procedúrák nagyon lassúak**, egy álláshirdetés jelentkezési határideje 3 hét, az állásinterjúkkal együtt mindez legalább 4-5 hét, és ha minden zökkenőmentesen megy, az új belépő az álláshirdetés feladásától számítva is minimum másfél hónap alatt tud belépni. Sokszor az is nehezíti a felvételt, hogy az álláshirdetések sem mennek ki időben, jelen beszámoló írásakor sem ment még ki hirdetés a hiányzó kollégák pótlására, így jelen pillanatban még mindig a **bizonytalanság állapotában vagyunk**.

Summa summarum, ez az év nem a stabilitás éve volt, ami minket is folyamatosan gondolkodásra késztetett: mit lehet tenni az értékes kollégák megtartásáért? Mitől tud „vonzó” lenni egy munkakör és egy munkahely, mint miliő, mint légkör? Mit lehet ennek érdekében tenni és hol vannak mindennek a határai? Vezetőként hol és meddig a mi felelősségünk, mit tudunk mi mindezért tenni? Volt-e valami, amit esetleg máshogy kellett volna csinálnunk? Vagy egyáltalán: biztos, hogy minden kolléga a helyén van-e, és a nekik megfelelő munkakört, feladatot végzik? Mik az előnyei és a hátrányai annak, ha „természetes vérfrissítés” zajlik le egy szálló, team életében?

**Több lovat nem lehet egy fenékkel…**

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 (nem is szólva az esetleges fejlesztési lehetőségekről). Ezek a dilemmák számomra ebben az évben értek a csúcsra. Azt gondolom, hogy az Alföldi szállás a maga komplex ellátási formáival és ügyfélkörével 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 (a többi vezetővel és kollégával való folyamatos egyeztetések alapján akár többes számban is fogalmazhatunk) 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. Egy jó csapatmunka sok (és nem csak szakmai) időt, befektetést, odafigyelést, megfelelő koordinációt igényel, és ez esetben ezt csak valamelyik team munka „kárára” lehetett működtetni. Bár elsődleges feladatom az esetkezelő team munkájának koordinálása, de ezt a teamet nem lehet az egész szálló működéséből, munkájából kiemelve, szeparáltan kezelni (a „pars pro toto” elv egyre inkább működésképtelennek bizonyul). A szállókon havonta egyszer tartott nagy közös team kevés egy érdemi szakmai fórumra, párbeszédre, közös munkára és gondolkodásra a kollégák között. Úgy gondolom, hogy havonta legalább kettő (vagy több) ilyen nagy közös teamre lenne szükség, hogy a szállón dolgozó teamek megfelelő minőségben és mennyiségben tudjanak egymással kommunikálni, kapcsolatot teremteni, közösen gondolkodni ügyfelekről, szakmai munkáról, stb. Ez esetemben két szálló kapcsán havonta 4 ilyen teamet jelentene, és ha egy hónapban átlagban heti egy teammel számolunk, ez esetben nem maradna idő az esetkezelő team munkájával kis team keretében foglalkozni. Egy szálló esetében ez sokkal könnyebben tervezhető és megfelelő idő jutna az esetkezelős és a közös teamekre is egyaránt. Így a szállón dolgozó többi team is jobban magáénak érezné, ismerné az esetkezelői team munkáját, az estkezelő team is sokkal inkább integrálódhatna a szálló munkájába, működésébe, és jobb, zökkenőmentesebb lehetne a közös munka. A különböző teamek kollégái ugyan napi szinten kommunikálnak, egyeztetnek egy-egy ügyfél kapcsán, de hiányzik egy olyan közös fórum, ahol mindenki megszólalhat és ahol van elegendő idő ennek megteremtésére. Az Alföldi esetében például egy mentálhigiénés, egy ügyeletes, egy nappalos szállásnyújtó, egy egészségügyis vagy AMR-es kolléga szintén mást lát egy-egy ügyfél kapcsán, és ezeket a tapasztalatokat közös teamen lehet leginkább megosztani. Az utóbbi időszakban mindezzel kapcsolatban jó és előremutató tapasztalataink vannak a team működéséről: egészen más minőségű párbeszédek alakulnak ki egy ilyen nagy közös teamen, ahol minden szakmai stáb részt vesz. Ezekből az esetkezelő kolléga is sokat profitál. Mindezzel kapcsolatban az elmúlt években tovább erősödött az a tapasztalatom is, hogy a két szállóról összevont esetkezelői teamek olykor mintha a „senki földjén” tevékenykednének. Egy team és kolléga munkája, identitása nagyban kötődik a szállóhoz, ahol az adott kolléga dolgozik. A kollégák általában ismerik egymás ügyfeleit, a szálló működését, az adott szálláson dolgozó többi team munkáját, stb. A két szállóról szervezett teameknek az egyik hátulütője, hogy a másik szállóról érkező kolléga a legtöbb esetben „nincs képben”: nem ismeri a szóban forgó ügyfeleket, szállós működéseket, helyi viszonyokat, sajátosságokat stb. Bár az esetkezelő kollégák között természetesen értelmes és jó párbeszédek tudnak kialakulni ügyfelekről, de ugyanakkor a háttérben számos „kihasználatlan erőforrás” és tudáskészlet van: pl. az ügyeletesek, szállásnyújtók, a többi team tagjainak az észrevételei, amelyek sokszor hiányoznak egy-egy ilyen megbeszélésről. Az ügyfelek átbeszélése kapcsán a másik szállóról érkező esetkezelők és a szállón lévő szállásnyújtók részéről is jogos észrevétel, felvetés, 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? Az Alföldin megindított közös teamek tapasztalatai azt mutatják, hogy ezek nagyon hasznos és fontos észrevételek tudnak lenni, valamint a szállásnyújtó, mentálhigiénés kollégák részéről is van igény arra, hogy részt vegyenek egy-egy párbeszédben, közös munkában, elmondhassák a véleményüket, aminek a legjobb formája a közös team ülések. Ahhoz viszont, hogy ezt megfelelően rendszerbe, keretbe lehessen foglalni, valóban több közös teamre lenne szükség, amit viszont – legalábbis két szállós működés esetében – csak az esetkezelős teamek kárára lehet megszervezni. Én a továbbiakban mindenképp abban az irányba mennék, hogy több ilyen közös fórum legyen elérhető a kollégák számára.
* **A kollégák identitása szintjén**, amelyet részben már érintettünk és csatlakozik a „senki földjén” való munkavégzés gondolatához. Bár a kollégák képesek jó párbeszédet kialakítani az ügyfelekről való diskurzus vagy esetmegbeszélő kapcsán, és aktívan részt is vesznek az esetkezelő team munkájában, mégis sokszor identitásválságban vannak, hogy melyik teamhez is tartoznak valójában. Az esetkezelő team nyújt egyfajta identitást, közösségélményt, 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**. Kicsit arra hasonlít a helyzet, amikor két szálló működéséből kiemelve létrehozunk egy harmadik szakmai identitást, működésmódot, miközben az látszik megerősödni, hogy a szakmai munka az adott szálló működésmódjába integrálható leginkább és leghasznosabban, amelyből az esetkezelő kollégák többet profitálnak. 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, „kvázi-szupervízori” és közvetlen munkahelyi vezetői tevékenységet is, már csak pusztán a jelenlétem, vagy annak hiánya miatt is. Az Alföldin (vagy egy szálló esetében) mindez jól működik, a kollégák bármikor be tudnak hozzám jönni, átbeszélni az átbeszélni valót, stb. Van idő a kollégákra, meghallgatni őket, vagy akár csak egy-egy rövidebb, informális beszélgetésre, közös ebédre, személyesebb jelenlétre. Egyszóval, bármikor elérhető vagyok, kéznél vagyok, jelen vagyok. A személyes jelenlét, az elérhetőség, a „kéznél levés” fontos a kollégák munkája során. Két szállás esetében ez nem működik: az egyiken csak korlátozottan tudok jelen lenni, nincs folyamatosság, behatárolt időre korlátozódik a jelenlét és az elérhetőség, amely – azon túl, hogy sok és ügyes logisztikát igényel – 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 nemcsak a kollégákkal való közös munka, hanem 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.
* Mindehhez talán még annyit fontos megjegyezni, hogy más szakmai vezető kollégákkal folytatott beszélgetések során, akik jelenleg szintén két szállásról toborzott esetkezelő teammel dolgoznak, hasonló dilemmák és nehézségek fogalmazódtak meg.
* 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**.
* Mindehhez talán még annyit fontos megjegyezni, hogy más szakmai vezető kollégákkal folytatott beszélgetések során, akik jelenleg szintén két szállásról toborzott esetkezelő teammel dolgoznak, hasonló dilemmák fogalmazódtak meg.
* 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 alapján a jövőben az én **munkám csak egy szálló esetkezelő stábjára fókuszálna**, amely szintén bővülne. **A munkám – számomra – megfelelő minőségben való ellátásában mindez nagy segítség lenne, és hosszú évek után végre egy szálló szakmai munkájára tudnék koncentrálni, ami az előzőekben vázolt számos problémára is megoldást jelentene**.

**Az ügyfelekkel folytatott első beszélgetésekről röviden:**

Az első beszélgetések számszerűsítve az alábbi táblázatban találhatóak. Ezekhez csak néhány szükséges magyarázatot szeretnék hozzátenni röviden.

*A beszélgetések számokban:*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **A beszélgetések számokban 2016. 01. 01 – 2016. 12. 31. (Becze Szabolcs):** | | | | | | | | |
|  | **Megvalósult** | | | ***Összes megvalósult*** | **Előjegyzett** | | | ***Összes előjegyzés/szálló*** |
|  | ***Új*** | ***„Régi”*** | ***Visszairányított*** | ***Új*** | ***„Régi”*** | ***Visszairányított*** |
| **Alföldi** | **56** | **47** | **5** | **108** | **72** | **55** | **5** | **132** |
| *Esetkezelőt kapott* | *26* | *3* | *3* | *32* |
| **Táblás** | **50** | **15** | **4** | **69** | **59** | **18** | **4** | **81** |
| *Esetkezelőt kapott* | *30* | *2* | *4* | *36* |
| **Külsőmester** | **2** | **-** | *-* | **2** | **2** | **-** | **-** | **2** |
| *Esetkezelőt kapott* | *-* | *-* | *-* | *-* |
| **Dózsa** | **6** | **-** | *-* | **6** | **7** | **-** | **-** | **7** |
| *Esetkezelőt kapott* | *2* | *-* | *-* | *2* |
| **Kőrakás** | **3** | **-** | **-** | **3** | **3** | **-** | **-** | **3** |
| *Esetkezelőt kapott* | *-* | *-* | *-* | *-* |
| ***Összesen*** | ***117*** | ***62*** | ***9*** | ***188*** | **143** | **73** | **9** | ***225*** |
| *Össz. esetkezelőt kapott* | *58* | *5* | *7* | *70* | ***225*** | | |

Ahogy az tavaly is érzékelhető volt, ismét valamivel kevesebb előjegyzés érkezett, amely részben az irányítási rendszernek, valamint a beszélgetést folytató személyes szociális munkások jobb kihasználtságának is köszönhető. Az Alföldibe és a Táblásba javarészt éjjeli menedékhelyekről érkeznek az ügyfelek, és az irányítási rendszer alapján Tündéhez sokkal több ilyen ügyfél kerül. Az **előjegyzett és megvalósult** beszélgetések aránya jobb a tavalyi évhez képest. A **legtöbb előjegyzés** továbbra is az Alföldi és a Táblás szállásról érkezik (ez utóbbi esetében évre növekvő arányról beszélhetünk). A többi szállásról szinte elenyésző számban érkeztek ügyfelek, ez is inkább a nyári és az év végi szabadságolásnak köszönhető. Ezzel kapcsolatban az elmúlt évek tapasztalatai alapján is azt tudom elmondani, hogy **az irányítási rendszer, az ügyfelek delegálása és az érkezése visszaállt arra a szállásra, ahol laknak**. Ahogy azt már többször is elmondtam, számomra ez több szempontból jelent előnyt. Egyrészt, ha személyes szociális munkásra van szüksége az ügyfélnek, azonnal tudok neki biztosítani saját teamen belül (nem kell más szakmai vezetőkkel menet közben egyeztetni, ami olykor megnehezíti az ügyfél személyes szociális munkáshoz való rendelését). Másrészt az 1-2 éves jogviszonyával kapcsolatos beszélgetéseknél is megkönnyíti a szállásnyújtó teammel való közös munkát, az ügyféllel kapcsolatos döntést (van személyes benyomásom, tapasztalatom, ismeretségem az ügyfélről a döntés előtt).

Ami **évről évre változik és növekvő tendenciát mutat: a személyes szociális munkáshoz irányított ügyfelek aránya**. Ezzel kapcsolatban ismételni tudom az előző évek tapasztalatát: évről évre egyre nehezebb sorsú emberek kerülnek a szállásokra, akiknek több odafigyelésre, segítségre van szükségük. Nehézséget az jelent, amit már a beszámoló elején is megfogalmaztam: **mindezt úgy kellett biztosítanom, hogy az év jelentős részében a stáb átalakulása és az ebből kialakult létszámhiány a kollégák körében jelentős mértékben megnehezítette, és ennek ellenére is a mi teamünk dolgozott és dolgozik a legmagasabb ügyfélszámmal** (242 ügyfél). Amennyiben a személyes szociális munkások száma stabilizálódna, vélhetően még ettől is magasabb arányban tudnánk ügyfeleket bevonni az ilyen típusú segítői folyamatba. Mindezt a számok is jól mutatják: a Táblás szálláson, ahol a kb. 82 férőhelyre két személyes szociális munkás jut, az érkező ügyfelek több, mint felének tudunk ilyen típusú segítséget biztosítani, míg az Alföldi szálláson – amit leginkább érintett és érint a személyes szociális munkás kollégák hiánya – ez „csak” (?) 30% (ami annak tudatában viszont magas szám, hogy az év egy negyedében csak két kolléga végzett esetkezelői munkát, ami azt is megnehezítette, hogy „óvatosabban” kellett az ügyfeleket kollégákhoz delegálni).

**A beszélgetésekbe bevont esetkezelő kollégák** esetében a már megszokott rendszert próbáltam fenntartani: bizonyos idő után (általában 1 év) egy másik esetkezelő kolléga vegye át ezt a feladatot. A kollégák távozásai ennek gördülékenységét nem könnyítették meg: épp az a két kolléga távozott egymást követően, akik ebben részt vettek és így ennek a feladatnak az átvétele olykor döcögőssé vált. Ugyanakkor elmondható, hogy a kollégák felkészültsége ezt némileg ellensúlyozta, jó, tartalmas és használható első beszélgetéseket készítettek (volt olyan kolléga, aki kezdetben nagyon tartott tőle, de aztán kifejezetten megkedvelte). Ezeket én minden esetben átnéztem, a többszörös feladatátadás több figyelmet, koordinációt és némi „utómunkát” igényelt, ami az én időmet is elvitte olykor.

**Az esetkezelő team munkájának rövid értékelése:**

Mivel az idén az Alföldi és a Táblás szállás is szerette volna, ha a szállókra vonatkozó tapasztalatok, szakmai munka eredménye megjelenik az intézményi beszámolókban, ezért ezeket az intézményi beszámolókba csatornáztuk be. Itt csak nagyon röviden összegezném mindezeket (a továbbiakban az arányok és számok az Alföldi és a Táblás szállások esetkezelő team ügyfeleire összesítve vonatkoznak).

A személyi változások kapcsán már leírtak tetemes munkaórát és energiát elvittek, így az előző beszámolóban megfogalmazott fejlesztésekre, tervekre jóval kevesebb, szinte alig jutott.

* ***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 kevesebb és strukturálatlanabb idő jutott. Az Alföldi esetében ez könnyebbnek bizonyult, hiszen a kollégák bármikor be tudnak jönni, könnyebb egyeztetni, és akár spontán jelleggel is tudunk beszélni ügyfelekről, problémákról, elakadásokról.
* ***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. Számomra további kérdés maradt (ha végre lesz majd egy stabil team, hogy érdemes-e ezt külön fejleszteni, külön foglalkozásokat erre, vagy inkább az esetek, esetleírások, párbeszédek mentén kell majd ezzel külön foglalkozni? Egyelőre erre magam is keresem a megfelelő választ.
* ***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. Kérdés, hogy az élénkebb párbeszéd mennyire tudja helyettesíteni adott esetben a sokszor hosszú esetleírásokat.
* ***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. Ezek fejlesztésére szintén nem jutott idő, leginkább csak az átbeszélésre egy-egy ügyfél kapcsán.
* ***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.
* 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. Több kolléga végzett valamilyen képzést (csoportdinamika, interjútechnikák), ezen kívül egy kolléganő tanulmányi szerződés keretében felsőfokú tanulmányokat kezdett. Mindezzel kapcsolatban azt tudom megerősíteni, hogy **a kollégák számára nagyon fontos a szakmai személyiségük folyamatos építése, fejlesztése**. Ugyanakkor ezek összesen havonta plusz időt vesznek el (a heti teamen kívül, esetkezelős műhely, gyakornoki program, hetente képzés vagy egyetem, stb.).

***25 éven aluliak/kismamák*:**

A tavalyi évhez képest **2016-ban megemelkedett a 25 éven aluliak és a várandós kismamák száma** (az évek során ez egyre inkább emelkedő tendencia, bár más szállások sokkal jobban érintettek), amely külön-külön is speciális (és speciálisan nehéz) csoportot jelent.

Az Alföldiben 6, a Táblásban 5 25 éven aluli ügyfél került (ld. a tapasztalatait az intézményi beszámolókban).

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. Némely esetben lakásuk elvesztésében maguk is áldozatokká, családok és kihasználások áldozataivá válnak, kicsalják tőlük vagy elfoglalják az ingatlanukat (pl. az állami gondozásból érkezett ügyfelek). 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.

Ami a kismamákat illeti: a szálláson való tartózkodásuk alatt 3 hölgy került áldott állapotba (kettő az Alföldin, egy a Táblásban): az egyikük végül egy családok átmeneti otthonába tudott költözni gyermekével és párjával, a másik esetben pedig egy örökbeadási folyamat zajlik (amely nagyon intenzív feldolgozást és a mentálhigiénés kollégák aktív segítségét is igényli). A harmadik esetben a Táblásban egy 25 éven aluli ügyfél volt kapcsolatából állapotos lett. A helyzetet súlyosbítja a fiatal hölgy pszichés betegsége, amely így együtt nagy terhet és kihívást jelent a kollégának.

Az a tapasztalatom, hogy minden szállón 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 tud – vagy nem tud – biztosítani, de mind a 25 éven aluliak, mind a kismamák esetében fontos lehetne valamilyen átfogóbb segítségnyújtási lehetőségek végig gondolása (terápiás szakemberek, pszichológus szolgálat, mentálhigiénés szolgálat, csoportfoglalkozások, addiktológiai segítségnyújtás, stb.).

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.

***Nemcsak a 20 éveseké…***

Az előző évekhez képest az ügyfeleink **átlagéletkora** alacsonyabb lett (48 év). Ahogy a fiatalok, úgy az a már nem aktív (**65 éven felüliek**) korosztály sincs nagy létszámban a szállón, ugyanakkor ennek a kevés ügyfélnek is meglehetősen korlátozott lehetőségei vannak: nagyon alacsony ellátásból élnek, amivel a szociális otthonok nem veszik fel őket, vagy az állapotuk nem haladja meg a gondozási szükségletet, így lehetőségek hiányában továbbra is szállóra kényszerülnek. A fiatalokkal sem egyszerűbb a helyzet, ennek tapasztalatai röviden feljebb olvashatóak. Ehhez talán annyit érdemes megjegyezni, hogy **ennek 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 (ami tapasztalatunk szerint leginkább csak a pszichiátriai betegek szociális otthonairól mondható el, a **legtöbb szociális otthon nagyon hosszú várólistával** bír). **Mindössze 5 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 részét (markánsan az 55-65 év közöttek). 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**, a kettő együtt az **ügyfelek három negyedét jelenti**), a szakmájuknak már nincs presztízse és értéke, az új tudások elsajátítására (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**.

***Megélhetés (?)***

A **megélhetési források** esetében az elmúlt évek alapján a helyzet nem sokban változott. Általános tapasztalat, hogy évről-évre nehezebb az ügyfeleknek valamilyen munkát találniuk. Néhány évvel ezelőtt még az esetkezelési időszak végére az ügyfelek körülbelül negyedét sikerült valamilyen munkához juttatni, az elmúlt évek során ez a szám egyre inkább csökkent. Kis arányban növekedett azok száma, akik valamilyen rendszeres bejelentett munkához tudtak jutni (ez mindössze 15 ügyfél, amit talán ellensúlyoz az, hogy egy részüknek előtte semmilyen megélhetési forrásuk nem volt, vagy alkalmi munkákból éltek). Ugyanakkor volt több olyan ügyfél is, akik rendszeres bejelentett munkával érkezett és elveszítette azt. A rendszeres bejelentett munka mellett javarészt a közfoglalkoztatási programok jelentettek megélhetést (11 ügyfél), ami lényegében csak a napi megélhetésre elég. A **valamilyen munkából** (rendszeres bejelentett, közfoglalkoztatás, alkalmi és fekete munkák) **élők aránya az elmúlt évekhez képest nem változott** (kb. 14-15%, ennek csak kis hányada – 1% – bejelentett rendszeres munka és még ennél is kevesebb a közfoglalkoztatás, tehát lényegében akinek valamilyen munkája van, az rendszertelen, be nem jelentett alkalmi munkát jelent), és az sem, hogy ezek a megélhetési források **vagy nem bizonyulnak hosszabb távon stabilnak**, vagy **kevés ahhoz**, hogy ebből még akár hosszabb távon is egy **megalapozott kiút válhasson**. Sok ügyfelünk különböző adósságcsapdába keveredett és épp ezért vagy nem vállal bejelentett munkát, vagy pedig jövedelmét, ellátását jelentős levonás terheli.

Sokkal riasztóbb, hogy az ügyfeleink **egy harmada úgy érkezett, hogy vagy semmilyen megélhetési forrásuk nem volt**, vagy kukázásból, gyűjtögetésből éltek. Közülük a **közel egy ötödének nem is sikerült más vagy jobb megélhetési forrást találni**, ugyanakkor közülük került ki az a kevés ember is, aki valamilyen munkát (bejelentett vagy közfoglalkoztatás) talált.

Az ügyeleink jelentős részének (kb. 40%) elsődleges megélhetési forrását általában valamilyen **ellátási forma** jelentette (rokkantsági ellátás, segély, nyugdíj), ez az arány az elmúlt évek során némileg csökkent és javarészt a segítői munka folyamata során **sem változott** érdemben, általában az ellátásuk megmaradt, ami egy **stagnáló helyzetet** jelent szintén a **kimozdulási lehetőség hiányával**.

Az elmúlt évhez képest az ügyfelek átlagjövedelme növekedett (21 ezer Ft-ról 32 ezer Ft-ra). Kb. az **ügyfelek egy negyedének növekedett** a jövedelme, jelentős részüknek úgy, hogy előtte gyakorlatilag 0 Ft-ból élt. Kb. szintén a **negyedüknek sikerült megtartaniuk** a pénzüket, de az **ügyfelek egy negyedének úgy nem változott a helyzete**, hogy a segítői folyamat **elején és végén sem volt miből megélnie**. Szerencsére csak kis mértékben beszélhetünk jövedelem csökkenésről vagy esetleg annak elvesztéséről. Tegyük hozzá: az esetek jelentős részében nagyon alacsony ellátásokról, jövedelmekről van szó.

***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 80%-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** 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 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. Magas arányban kerültek **vissza valamilyen hajléktalan helyzetbe** az ügyfeleink (több, mint egy harmaduk).

Ugyanakkor az az általános tapasztalat, hogy: 1. a mi **teamünk** esetében jönnek a **legnagyobb arányban valamilyen hajléktalan helyzetből** az emberek (van olyan team, ahol ez ennek a fele). 2: az esetünkben a **legalacsonyabb** azok száma, akik valamilyen **nem hajléktalan helyzetből érkeznek** (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, ahol ez csak töredéke a miénknek). 4: 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 (pl. friss lakásvesztő) nem feltétlenül ezekre a szállásokra kerül először. A kimeneti oldalról hasonló a helyzet: 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**.

***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 (kb. az ügyfelek 43%-a) és a részben teljesült célokkal együtt kb. az ügyfelek két harmadáról lehet elmondani, hogy valamilyen irányban teljesülni látszottak a megfogalmazott célok. Az előző évhez képest szintén növekedni látszik a sikeresség és a kollégák sikerélménye is, mindössze az ügyfelek egy harmada esetében mondták azt, hogy egyáltalán nem volt sikeres a segítői munka és a kapcsolat. A segítői folyamatot az is nehezítette, hogy a lakók kb. egy negyede elköltözött a szállásról (önként ) és majdnem ennyien házirend megsértése vagy tartozás miatt. Csak kis arányban (kb. 13%) 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. Az 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, a háromnegyedük esetében pedig nem történt ilyen irányú változás. Néhány ilyen pozitív példa a kollégák gyűjtéséből: párkapcsolatot létesített a szállón, valamilyen családtaggal sikerült felvennie újra a kapcsolatot, a gyerekei elkezdték látogatni, egy rokon segít munkát keresni, a karácsonyt gyerekénél töltötte, hosszú idő után megtalálta az ügyfelet a gyereke, munkahelyen barátokat szerzett, szállón új kapcsolatokat alakított ki, a csoportfoglalkozásokon nyitottabbá vált társai iránt, bántalmazói kapcsolatból sikerült kilépnie, és volt olyan ügyfelünk is, aki végül a lányához költözött.

Szintén fontos célunk az ügyfél **egészségi, mentális állapotában történő változások** lehetséges elérése. szintén azt tapasztalni, hogy az ügyfelek mentális, egészségi állapota vagy folyamatosan romlik, vagy nagy arányban nem változik (kb. az ügyfelek két harmada). Nagyon kis arányban (kb. az ügyfelek egy ötödéről) tudjuk azt mondani, hogy ebben pozitív előrelépés tapasztalható, ami javarészt annak köszönhető, hogy az ügyfél egészségi ellátáshoz, pszichiáterhez/szaksegítséghez/addiktológiai segítséghez jutott, vagy 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 megfelelő minőségben (és mennyiségben) ellátni/kezelni, a kollégák kompetencia határait is átlépik és az esetek jelentős részében nem tudunk megfelelő ellátást, segítséget biztosítani az ilyen problémákkal küzdő ügyfeleink számára.**

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

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.

**… És hogyan történjen:**

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.

Az Alföldi és a Táblás szállások éves beszámolójában ezeket egyenként megfogalmaztam. Ezeket nem szeretném megismételni (bővebben ld. azokat), mindezeket csak nagyon röviden kiegészíteni:

* Szeretném stabilizálni a team létszámát és végre elérni egy optimális működést (az elmúlt egy évben ebben nem történt érdemi előrelépés).
* A két szállós vezetői lét állapotát megnyugtatóan rendezni és az esetkezelői teamek hosszú ideje tervezett átalakítását végrehajtani.
* A következő évi beszámolót úgy szeretném kezdeni, ahogyan a 2015-öst: kiegyensúlyozott, nyugodt, dinamikusan fejlődő munkaévet értékelni.

Beszámoló a Gyáli Átmeneti Szállás esetkezelő teamjének

2016. évi munkájáról

*Készítette: Makkai Hunor szakmai vezető*

**Bevezető gondolatok**

A 2016-os év során teamünkben személyi változás nem történt. Kollégáim: Jendrusz Mária Magdolna, Mészáros Andrea, Mihókné Vincze Éva, Naszvadi Réka Mária, Soósné Majkut Andrea és Tolnai Kinga. Kinga továbbra is 6 órás munkarendben dolgozik, míg Éva félállásban végez esetkezelői munkát.

Ez az állandóság stabil alapot biztosított a megfelelő munkavégzéshez, a stabilitás azonban semmiképp sem mozdulatlanságot jelent. Ellenkezőleg! Hívó-gondolatokat keresve az évhez, a következők jutnak eszembe: készenlétben állni, reagálni, élénk munka, kreativitás, együtt gondolkodás, közös igény a fejlődésre, egymás segítése, MI-tudat. Szinte minden héten történt valami – újabb és újabb feladatok, helyzetek, melyek megoldásra vártak –, nem hagyva teret a pihenésnek.

Beszámolóm néhány olyan alapelv összegyűjtésével kezdem, melyek meghatározóak számomra munkavégzésem során, és amelyekről úgy gondolom, segítenek megfelelő mederben tartani, előmozdítani a kollegiális kapcsolatokat. Ezek az elvek olykor sérülnek, és a hozzájuk való ragaszkodás sem szünteti meg minden esetben az akár szakszerűtlen viselkedést, de, tapasztalatom szerint, irányjelzőként támaszt nyújthatnak abban, hogy átlendülhessünk azokon a bonyolult, gyakran kaotikus kríziseken, melyek egy hajléktalanszálló mindennapjait jellemzik.

1. Fontos, hogy valamennyi kollégánkat és munkatársunkat értékes emberként kezeljük, akik megérdemlik, hogy meghallgassák őket, és megfontolják az álláspontjukat.
2. Érdemes azonnal reagálni a munkatársak felől érkező kérdésekre és megjegyzésekre, egyrészt mert a halogatás a legritkább esetben hoz hasznot, másrészt mert a válasz a másik iránti tisztelet kifejezésének is jele.
3. Próbáljuk meg mentalizálni kollégáink álláspontját az egyes esetekben, felismerve, hogy ez eltérhet a miénktől, ám hasonlóképp jogos lehet.
4. Hasznos, ha egy munkahelyi közösség működésére a rendszer-elmélet paradigmáiban (is) tudunk gondolni, és tudjuk, hogy a rendszer bármely pontjának változása szükségképpen az egészet érinti.
5. Legyünk tudatában a rivalizálásnak és a versenyszellemnek, és próbáljuk meg minimalizálni ennek romboló hatását a munkakörnyezetben.
6. Mindig legyünk tudatában a munkakörnyezet hierarchikus felépítésének és a hatalmi különbségeknek, melyek akkor is jelen vannak, ha aktuálisan nem tűnik fel a működésük.
7. Bizonyos (pl. nemi, szexuális, etnikai, vallási) kérdésekről különösen nehéz beszélni, a munkacsoportban ezek hatása rejtett módon is jelen lehet, amit sosem beszélünk meg, de valójában (a tudatosság különböző szintjén) mindenki érzékeli.
8. Annak eldöntése, hogy egyes témákról négyszemközti vagy csoporthelyzetekben beszélünk, mindig alapos megfontolást igényel. A visszajelzéseket többnyire érdemes négyszemközt megtenni, hogy elkerüljük a nyilvános megalázást.
9. Tartsuk szem előtt, hogy a mások iránti erős érzelmi reakciókat (amelyek gyakoriak egy munkaközösségben) befolyásolhatják egyes ügyfelek- vagy a csoport/szervezet dinamikái, és ezek részben nem tudatosak.
10. A vezető víziója meghatározó egy szakmai közösség működését illetően. Fontos, hogy ki tudjunk lépni a komfortzónánkból, és gondolatainkat, érzéseinket újra és újra belső vizsgálat tárgyává tudjuk tenni, ne pusztán megszokásból cselekedjünk. A vezető személye a munkatársak projekcióinak alapvető felülete.

**A munkáról, a munkakörülményekről általában**

A 2016-os év a „kulcs-rendszer” negyedik teljes éve volt. Négy év hosszú idő, és munkánkat egyfajta bejáratott működés, folyamatos, termékeny építkezés jellemzi immár.

Míg az esetkezelő team összetételében nem történtek változások, a szállásnyújtó oldalon annál inkább. Több kolléga távozott, helyettük újak jöttek – beilleszkedésük a munkaközösségbe folyamatos. Nagyjelentőségű változás, hogy az év második felétől Bércesi Ildikó személyében egy új szakmai vezető is érkezett a szállóra – ezzel a kétszemélyes vezetés háromszemélyessé bővült. Három fő kapcsolata szükségképpen más (minőségileg más) mint kettőé. Nagy figyelmet fordítottunk/ fordítunk működésünk új kereteinek meghatározására, és azoknak a lehetőségeknek a minél teljesebb megragadására, amelyek Ildikó jelenlétével elérhetővé váltak. Kapcsolatunk rendszeres – számos egyeztetést, formális és kevésbé formális találkozót foglal magába.

A 2015-ben bevezetett, és hasznosnak bizonyult „újításokat” sikerült megőriznünk a tavalyi évben. Megtartottuk pl. a kétheti gyakoriságú nagy-teameket, melyeken a Gyáli átmeneti szálló valamennyi szakmai munkatársa – szállásnyújtó- és esetfelelős kollektívája – részt vesz. A teamek felépítése (részlegesen) most van átalakulóban – vezetőtársaimmal elhatároztuk, hogy a korábbinál nagyobb teret biztosítunk ezeken az ügyfeleinkről való közös gondolkodásnak.

Sok rendezvényt, kézműves foglalkozást, kirándulást, állatkerti sétát, cirkuszlátogatást, közös fa-ültetést, stb. szerveztünk ebben az évben – mindezek kollégáim kreativitását és lelkesedését dicsérik. Felavattunk egy új közösségi teret (az ötödik emeleti Harmónia-szobát), melyet egyik ügyfelünk falfestményei díszítenek. Egy szállásnyújtó és egy esetkezelő kolléga vezetésével filmklub működött az év során (több alkalommal szabadtéri vetítéssel). Összességében úgy gondolom, boldogítóan élénk, pezsgő szakmai munka folyt nálunk – és hálás vagyok, hogy ennek részese lehettem.

|  |
| --- |
| Gábor a megbeszélt időben jött, és egy hosszabb, tartalmasabb beszélgetésre került sor közöttünk.  Első körben az elmaradt orvosi vizsgálatra kértünk időpontot – ugyan nem volt túl lelkes ez ügyben, de vállalta, hogy elmegy (időpont: október 28.,15.45). Párkeresésével kapcsolatban elmesélte, hogy kezdeményezései kudarcba fulladtak. Munkahelyén minden rendben.  A folytatásban egy eddig nem érintett témát beszéltünk át: a testsúly problémáját. Gábor jelenleg 150 kg körül van. Körüljártuk a témát abból a szempontból, hogy élete során hogyan alakult a súlya, mi történt akkor, amikor elindult a nagyfokú hízás, mihez köthető, mit élt meg abban az időszakban, hogyan sikerült fogynia, jelenleg hogyan viszonyul testsúlyához.  Összefoglalva: Felnőtté válása óta 110 kg-mal élt. Utalást tett arra, hogy volt felesége kontrollálta, hogy ne egyen titokban. 10 évvel ezelőtt indult el az erőteljes hízás, ezt követően érte el a 200 kg-t. Nem tudta pontos eseményhez, történéshez kötni ezt. Csak azt érezte, hogy folyamatosan éhes. Még feszült sem volt, „nem vagyok stressz-evő” – mondta. Sokszor egy nagy táskányi ételt vitt magával az  éjszakai műszakba. Beszélgetésünk itt valahogyan a nagyszüleihez, illetve a veszteségekhez kanyarodott. Nagyszüleivel való kapcsolata nagyon fontos volt számára. „Sütött nekem mindig palacsintát, korán felkelt, hogy süteményt készítsen”. Hallgatva őt, az járt a fejemben, hogy talán az evés (az étel) a szeretet, törődés megéléséhez kapcsolódhat így. Ugyanakkor a 2000-es évek veszteségeit is szóba hozta, ekkor halt meg nagymamája, nagypapája és édesanyja. Ezek a halálesetek nagyon megviselték, mondta, nehéz volt feldolgoznia őket. |

Az esetkezelő team általános működése, az egyéni esetkezelés folyamata, hangsúlyai 2016-ban jelentősen nem változtak, rengeteg tapasztalattal lettünk azonban gazdagabbak, melyeket beforgatunk munkánkba. Nagyon fontosnak tartom a viszontáttételi érzések tudatosabb kezelését. Cél egy olyan szakmai kultúra kialakítása, amelyben a viszontáttételi érzéseket a kliensről szerzett értékes információnak tekintik, és megfelelő felhasználásukat a segítő folyamat elfogadható részeként tartják számon. Az írásbeliségre szintén hangsúlyt fektetünk – kollégáim továbbra is minden ügyfélnél részletes első interjút, esetleírást készítenek, az esetvezetés lépéseit az ún. esetnaplóban dokumentálják.

Az esetkezelő team heti értekezletei munkánk fontos részét jelentik. Többnyire szerdai napokon kerül rájuk sor, általában bő 6 órát vesznek igénybe. Az aktuális munkaszervezési, beosztással, működtetéssel, stb. kapcsolatos nóvumok, és szakmai kérdések átbeszélése után jelentős részében az ügyfelekkel foglalkozunk – esetmegbeszélők, illetve rövidebb beszámolók formájában. A Beilleszkedési támogatást nyert utógondozottak száma az elmúlt évek során ugyan csökkent nálunk, de összességében még mindig viszonylag magas – a velük való munka pedig semmivel sem könnyebb, sőt, intenzitásban sem feltétlenül tér el (pl. egy Gyáli munkásszállón élő ügyfél esetén), egy átmeneti szállós lakóétól. Róluk e heti értekezletek során szintén rendszeresen egyeztetünk. (Itt jegyzem meg, hogy Mihókné Vincze Éva és Soósné Majkut Andrea kollégáim nyerték el tavaly az „Év utógondozói” díjat.)

A minőségi munkához szükséges tárgyi feltételek a Gyáli átmeneti szállón alapvetően adottak. Valamennyi kollégámnak saját irodája van, az irodák számítógéppel felszereltek. Az elromló készülékek, selejtezése szoruló irodai bútorok cseréje viszont továbbra is nehézkes – ezzel sok problémánk volt 2016-ban.

Mivel valamennyi esetkezelő telephelye a Gyáli, a munkahét döntő részét a szállón töltik – a folyamatos kapcsolattartást, gyors döntéshozatalt ez megkönnyíti.

**Az ügyfelekről**

Ügyfeleinkről, a velük végzett munkáról, a korábbi évekhez hasonlóan, elsősorban a tavaly decemberi (éves) adatgyűjtés eredményei alapján írok.

2016-ban összesen 200 esetkezelt ügyfél fordult meg nálunk. A nemi megoszlás: 109 fő férfi, 91 fő nő (jóval magasabb a hölgyek száma, mint 2015-ben). 110 eset lett lezárva, a többi folyamatban van. Klienseink döntő többsége – 98 %-uk, 196 fő – a Gyáli átmeneti szállón lakik (lakott).

Ha az ügyfélkör bizonyos beköltözéskori alapváltozóit tekintem, az a 2015-ös adatokhoz többé-kevésbé hasonló – bár a legtöbb vonatkozásban enyhén romló képet mutat (folytatva ezzel az elmúlt évek tendenciáit). Más teamekkel összevetve továbbra is látszólag kedvezőbb helyzetben vagyunk, bár pontosabb, ha úgy fogalmazok, hogy más ügyfélkörrel más a feladatunk.

Az iskolai végzettség mutatói az átlagnál valamivel jobbak – az ügyfelek 18 %-a (36 fő) rendelkezik minimum érettségivel – közülük 9 fő (4,5 %) felsőfokú végzettséget szerzett. 8 általános alatti végzettsége 6 %-nak (12 főnek) van. Rendkívül magas a 8 általánost végzettek száma (89 fő – 44,5 %), ennél valamivel alacsonyabb a szakmunkásképzőt, szakiskolát végzetteké (63 fő – 31,5 %).

Az életkori megoszlást az alábbi diagram mutatja:

1. ábra: Az esetkezelésbe vont ügyfelek megoszlása életkoruk szerint

Ügyfeleink döntő többsége 55 év alatti, 70 %-uk – ez nagyjából megegyezik a tavalyelőtti adatokkal. Különbség, hogy ezen belül csökkent a mind a 25 év alattiak (2015-ben 14,7 %, 2016-ban 10 %), mind a 25-34 évesek (2015-ben 15,2 %, 2016-ban 12 %) aránya – és nőtt a 35-44 éveseké (tavaly 20 % a korábbi 17,8 %-hoz képest). Számban a legnagyobb csoportot, mint évek óta, továbbra is a 45-54 év közé eső ügyfelek teszik ki (55 fő – 28 %). 64 év feletti ügyfelünk 2015-ben 14 fő (7,1 %), míg 2016-ban 21 fő (11%) volt – ez jelentős emelkedés.

Klienseink 17 %-a saját tulajdonú lakásból, önkormányzati bérlakásból, vagy albérletből, lakásbérletből költözött be a szállóra (ez utóbbi a legnagyobb rész – 10,5 %, 21 fő). 19 fő (9,5 %) szívességi lakáshasználó volt, 22 fő (11 %) rokon, társ lakásából jött. Munkásszállásról 11 fő (5,5 %) érkezett. Az átmeneti szállásról, éjjeli menedékhelyről beköltöző ügyfeleink száma emelkedett 2015-höz képest. A (javarészt nem BMSZKI) átmeneti szállásról jövőké drasztikusan – számuk megduplázódott: 2015-ben 19 fő (9,6 %), 2016-ban 36 fő (18 %). Az éjjeli menedékhelyről jöttek esetében árnyalatnyi emelkedés figyelhető meg: 2015-ben 49 főt (24,8 %), tavaly 57 főt (28,5 %) vettünk fel szállónkra – ezen belül BMSZKI intézményből (javarészt az Aszódi éjjeli menedékhelyről) 54 fő, nem BMSZKI intézményből 3 fő érkezett. A közterületről szállóra (illetve esetkezelésbe) kerülő ügyfeleink száma – 7 fő (3,5 %) – alacsonynak mondható, a korábbiakhoz képest meglepően magas viszont a kórházból jötteké: 8 fő (4 %).

Az ügyfelek többsége már az esetkezelés kezdetén rendelkezett valamilyen jövedelemmel – 58,8 % munkajövedelemmel. Részletesebben: 36,2 % (72 fő) rendszeres bejelentett munkát, 13,1 % (26 fő) rendszeres nem bejelentett munkát, 4 % (8 fő) alkalmi bejelentett munkát, 5,5 % (11 fő) alkalmi nem bejelentett munkát végzett. A rendszeres bejelentett munkát végzők közül 3,5 % (7 fő) volt a közfoglalkoztatásban részt vevők aránya. Munkanélküli ellátást, rokkantsági ellátást, öregségi nyugdíjat klienseink 29,7 %-a kapott – ezen belül a rokkantsági ellátásban (13,6 %, 27 fő) és az öregségi nyugdíjban (12,1 %, 24 fő) részesülők képezik a jelentősebb hányadot. Önkormányzati segélyre 10 fő, táppénzre 5 fő szerzett jogosultságot – továbbá volt 10 ügyfél, aki az esetkezelés kezdetekor legfontosabb megélhetési forrásaként a családtagjaitól, ismerőseitől kapott anyagi támogatást nevezte meg.

|  |
| --- |
| Mártonnak egy édestestvére született – húga. „2009-ben láttam utoljára… ő sem teljesen normális… 15 évesen felvágta az ereit… apám őt is verte… borderline-személyiségzavara lett… most azt hallom, hogy jobban van… meg van két féltestvérem… apám csinált még kettőt… azok meg autisták… őket azért verte.” Édesapja tavaly hunyt el, édesanyja él még. „Meg tudtam bocsájtani a végén neki… apámra most már úgy tekintek, mint egy beteg emberre… mert előtte volt, hogy azért is ittam, hogy ő mennyit vert… most ez más… anyámnak tavaly Karácsonykor írtam levelet… ennyi… több kapcsolatot most nem akarok vele… majd szép lassan.”  2010 tavaszán a BMSZKI Vaspálya Átmeneti Szálláson lakott. „Előtte elvonón voltam 8 hónapig… hát… most azt mondom, ott is ittam… úgy csináltam, hogy ne vegyék észre, de az még nem volt a teljesen tiszta időszak… csak azért volt egy barátnőm, hogy hétvégenként kimehessek hozzá és ott igyak… utána sokfele mentem… Siófok, Eger Miskolc.” 2012-ben volt egy nagyon súlyos balesete – a Kálvin téren (ittasan) elesett, majd nekicsapódott egy busznak. Koponyáján a heg mai napig látszik, „olyan agyi bevérzésem lett, hogy hónapokig nem láttam… nem láttam semmit… most ahogy visszagondolok… akkor még… amikor kezdett visszajönni a látásom, foltokat láttam… akkor már mentem ki inni… elég szánalmas, így visszagondolva… ez volt az első dolgom.” Mégis ez a baleset, illetve a vakon töltött időszak volt az egyik fordulópontja életének. „Utána megint piáltam, de lett egy rosszullétem… bevittek a Merényibe… és felajánlották megint, hogy vegyek részt a rehabilitáción… akkor már ott tartottam, hogy tényleg meghalok… úgy voltam… vagy meghalok, vagy tovább élek… az életet választottam.” |

Ügyfeleink e néhány beköltözéskori statisztikai adatának áttekintése után most arról kellene írnom, mi történik velük az átmeneti szállón töltött hónapok során – különös tekintettel a segítő folyamatra. Ezt összefoglalni azonban, ilyen szűkre szabott keretek között, nehéz. A Gyáli átmeneti szálló egyfelől egy meglehetősen kötött feltételrendszerrel működő intézmény (lásd pl. az előtakarékosság), másfelől azonban – méretéből és funkciójából adódóan – nagyon sokféle élethelyzetben lévő embernek biztosít szállást.

Laknak itt egyedülálló férfiak és nők, különnemű- és egynemű párok, szülők (nagykorú) gyermekeikkel, nagyszülők unokáikkal, testvérek, unokatestvérek, de 4-5 tagú teljes családok akár. Laknak 25 év alatti fiatalok és 75 év feletti idősek; egészségesek és súlyos betegek, alkoholfüggők és absztinensek; vidékiek és fővárosiak; felsőfokú végzettséggel rendelkezők és analfabéták; olyanok, akik hosszú évek óta hajléktalanok, és olyanok is, akik életükben először kerülnek ilyen helyzetbe. Mindez a segítői munkát rendkívül változatossá, izgalmassá – és kellően sok kihívást rejtővé – teszi. Ahogyan nincs két egyforma ember, úgy nincs két egyforma esetkezelési folyamat sem, és teamünk egyik fontos érdemének pont azt a rugalmasságot, nyitottságot és bátorságot tartom, amellyel a különböző nehézségekhez nyúlni tud.

A segítő munka illusztrálására kollégáim azon válaszaiból gyűjtöttem most csokrot, amelyeket az éves adatgyűjtés részeként feltett egyik kérdésre adtak. A kérdés a következőképpen hangzott: Mi volt [az adott ügyfélnél] a személyre szabott esetkezelési stratégiád? E válaszok talán a konkrét élettörténetek és helyzetek ismerete nélkül is adnak némi képet munkatársaim szemléletéről:

*Olyan segítő kapcsolatot igyekeztem kialakítani, melyben az ügyfél valódi személyiségét megismerve eljutunk a rövid távú célok megfogalmazásáig. Traumatizált múltjának feltárása, segíteni abban, hogy örülni tudjon a pozitív változásoknak. Munkahely-keresés.*

*Gyermekkorának élményeit, megéléseit célzó feltáró beszélgetések, hiedelmek átkeretezésének segítése, önértékelésének javítása erőforrások visszajelzésével. Munkahely megtartását segítő beszélgetések.*

*Intraszubjektív valóságának minél teljesebb elfogadása mellett, egy olyan kapcsolat kiépítése, ahol magát biztonságban érezheti.*

*Fokozott támogató jelenlétre volt szükség, gyakori beszélgetésekre a veszteségéről (ambivalens érzések kimondásának megkönnyítése), krízisintervenciós technikák. Egészségügyi ellátás megszervezése, ügyintézésben (temetés, özvegyi ellátás) segítségnyújtás, kiköltözés segítése információnyújtással.*

*Elfogadó, „türelmes” segítői attitűd a kapcsolatunkkal szembeni ellenállás, elutasítás feloldása céljából; elsősorban az erőforrások visszajelzése, majd a „fájó élmények” fokozatos és óvatos megnyitása; az életút egyre alaposabb feltárása és az érzések, veszteségek kimondásának „kísérése”, függőségi problémák visszajelzése, munkakeresésben segítségnyújtás.*

*Feltáró beszélgetések férfi és női szerepekről, tettei következményeiről, visszacsatolás, ráerősítés, megoldási stratégiáinak bővítése.*

*Stratégiám egy olyan segítő kapcsolat kialakítása volt, melyben megtapasztalhatja a bizalmat (a segítő kapcsolattal szembeni igények, elvárások, kritikák megfogalmazásának motiválása, az ügyfél önállóságának és választásainak tudatos tiszteletben tartása). Az „elmenekülés” hátterében rejlő okok, párhuzamok felismerését segítő beszélgetések.*

*Életmódjának, életritmusának, szokásainak elfogadása (mely kezdetben nem volt könnyű számomra), a benne rejlő lehetőségek felszínre hozása, megerősíteni abban, hogy képes a változásra.*

A tavalyi év során teamünkben 110 eset került lezárásra. A következő diagram azt mutatja, hová, milyen élethelyzetbe távoztak az átmeneti szállóról kiköltöző ügyfeleink:

2. ábra: A esetkezelésbe vont ügyfelek megoszlása aszerint, hová, milyen élethelyzetbe távoztak, költöztek ki az intézményből

Az esetkezelési folyamat lezárása és az ügyfél kiköltözése a szállóról többnyire szorosan összefügg egymással és időben is egybeesik, ám ez nem minden esetben van így. A fenti táblázat összesen 113 ügyfél adatait tartalmazza. Néhány esetben ugyanis előfordult, hogy lezártuk az esetkezelést, de az ügyfél lakott tovább az átmeneti szállón – illetve ennek az ellenkezője is, hogy bár a kliens elhagyta az intézményt, továbbra is tartotta a kapcsolatot segítőjével (vagyis esetkezelésben maradt).

Saját tulajdonú lakásba 2, a Szobabérlők Házába 3 fő költözött ki (önkormányzati bérlakásba sajnos senki!). Albérletbe, lakásbérletbe távoztak összesen 22-en – közülük 1 fő BMSZKI kiléptető lakásba (ez a táblázat „egyéb” kategóriájába került). Munkásszállóra 16 fő költözött – ebből 10 fő BMSZKI munkásszállóra. Beilleszkedési támogatást 9 ügyfelünk nyert el.

18 fő költözött vissza az esetkezelés végén családjához, társához, esetleg ismerőshöz szívességi lakáshasználóként – ez a szám sokkal alacsonyabb, mint 2015-ben (akkor 33 főt érintett). Szociális otthonba 2 ügyfelünk jutott be. Egyéb átmeneti szállásra 14 fő költözött, éjjeli menedékhelyre 4 fő. Az egyéb eü. intézmény lényegében a BMSZKI Szabolcs utcai Krízist takarja; 2 esetkezelés zárult le azért, mert lakónknak börtönbe kellett vonulnia, míg 3 az ügyfél elhunyta miatt. Az „egyéb” kategóriába – a BMSZKI kiléptető lakása mellett – a következők kerültek: BMSZKI CSÁO, utógondozói otthon, kempingtelep.

Ismeretlen helyre távozott 16 fő (évről évre kevesebb a számuk!) – a korábbi esztendőkhöz hasonlóan, javarészt fiatal vagy középkorú férfi. Ebbe a kategóriába tartoznak részben azok is, akik házirend megsértése miatt kerültek kitiltásra az intézményből.

A jövedelmek változásait vizsgálva azt láthatjuk, hogy ügyfeleink 40,4 %-nak emelkedett az összjövedelme az esetkezelési folyamat végére, 49 %-nak változatlan maradt, 10,6 %-nak pedig csökkent. Kollégáim az esetek 48,6 %-ban úgy ítélték meg, hogy egyértelműen teljesültek az esetkezelés kezdetén (vagy annak során) kitűzött célok; 28,1 %-ban részben teljesültek, és 23,2 %-ban nem teljesültek. Sikeresnek tekintették munkájukat az ügyfelek 41,9 %-nál, részben sikeresnek 16,2 %-nál, és sikertelennek 41,9 %-nál.

**A beszélgetések tapasztalatai**

A 2016-os évre összesen 286 beszélgetést terveztem – ebből végül 239 valósult meg. A következő táblázat mutatja az újonnan beköltöző, a 12/24 hónapja nálunk lakó és a visszairányított ügyfelek, illetve az „igen”/„nem” (kapjon-e a kliens személyes szociális munkást vagy sem) döntések arányát. Kizárólag azok a beszélgetések szerepelnek itt, amelyeket én magam folytattam le, a Jendrusz Mária Magdolna/Mészáros Andrea/Mihókné Vincze Éva/Naszvadi Réka Mária által készítettekről később írok.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Összes megvalósult beszélgetés a 2016. január 01. – december 31. időszakban | | | | | |
| Új beköltöző ügyfelek | | 12 / 24 hónapja nálunk lakó, „régi” ügyfelek | | Visszairányított ügyfelek | |
| „Igen” | „Nem” | „Igen” | „Nem” | „Igen” | „Nem” |
| 86 | 48 | 13 | 36 | 25 | 31 |

3. ábra: A megvalósult beszélgetések

Az újonnan beköltöző ügyfelek döntő többsége továbbra is a Gyáli- és a Külső Mester átmeneti szállóról érkezik hozzám. A Külső Mesterről jövő ügyfelek száma mindazonáltal az év második felétől kezdve jelentősen csökkent – Sipos Anna szakmai vezető kollégám munkába állásával. A Táblás- és az Alföldi átmeneti szálló az, ahonnét még magasabb számban fogadok új beköltözőket, bár számuk nem mérhető az előző két intézményből érkezettekéhez. A Dózsa- és a Kocsis átmeneti szállókról nagyon ritkán keres fel ügyfél.

12 / 24 hónapja nálunk lakó, „régi” ügyfeleket az év első hónapjaiban a Külső Mester- és a Gyáli, nyár elejétől kizárólag a Gyáli átmeneti szállóról fogadok. Számuk (a Külső Mester kiesése miatt) jelentősen csökkent – a teljes év során 49 fő (2015-ben 85 fő). A Gyáli átmenetin viszonylag alacsony azon lakók száma, akik egy, de legfőképpen két évet töltenének az intézményben – a szálló szakmai programja, illetve kiléptető jellege miatt. (A fenti listába csak azok kerültek be, akik személyesen is megjelentek nálam, a jelenleg esetkezelésben lévő, több mint 1 éve BMSZKI-ban lakók – bár az ő esetükben is döntés születik – nem.)

A „Visszairányított” kategóriába tartozó ügyfelek három nagy csoportra oszthatók. Az első, és szám szerint legjelentősebb csoportba azok a kliensek tartoznak, akiket a szállásnyújtó kollégák irányítanak vissza hozzám. Ezek az ügyfelek jártak már korábban kulcs-interjún, ott nem kaptak személyes szociális munkást, de később valami miatt mégis úgy tűnik, hogy szükségük volna rá. Legtöbbször krízishelyzet – munka elvesztése, párkapcsolat felbomlása, váratlan baleset, haláleset a családban – a kiváltó ok. Ilyenkor a szállásnyújtó kollégáktól kapom a jelzést, személyesen átbeszéljük, hogy mi miatt tartanák fontosnak az esetkezelésbe vonást, majd az ügyfélnek is adok időpontot és elbeszélgetek vele. Fontosnak tartom, hogy ez a fajta visszacsatolás működjön, bár a kulcs-interjúk során, úgy gondolom, felelős döntéseket hozunk, egy év alatt rengeteg minden történhet egy ember életében, különösen, ha olyan kiszolgáltatott, nehéz helyzetben van, mint általában a mi ügyfeleink.

A második csoportba tartozók aktuálisan esetkezelésben lévő ügyfelek – itt a személyes szociális munkás lesz a beszélgetést kezdeményező fél. Ez nem túlságosan gyakran fordul elő, de akadt rá példa a tavalyi év során. Ilyen esetekben az esetkezelő kollégával előzetesen mindig alaposan átbeszélem az újbóli interjú indokát és célját – a cél többnyire az, hogy ráerősítsek bizonyos esetkezelési irányokra.

Végül a harmadik csoportba azok az ügyfelek tartoznak, akik maguk kezdeményezik az újbóli beszélgetést velem (nagyobb részt nem esetkelésben lévő, kisebb részt esetkezelésben lévő ügyfelek). Az indok itt sokféle lehet – kezdve attól, hogy az ügyfél maga kéri az esetkezelésbe vonását, egészen odáig, hogy kiköltözés előtt áll, és meg szeretné köszönni a kapott segítséget.

„Igen” döntések alkalmával a Gyáli átmeneti szállón lakó ügyfeleknél minden esetben teamen belüli szociális munkás lett az ügyfél esetkezelője – az egyéb szállókról érkezőknél alapvetően nem. Gyakrabban javasoltam személyes szociális munkást az ügyfeleknek, mint 2015-ben (akkor 110 esetben, 2016-ban 124-szer) – ezt mindenekelőtt a team stabil, folyamatos működése tette lehetővé.

Intézményünkben rajtam kívül kulcs-interjút Jendrusz Mária Magdolna, Naszvadi Réka Mária, Mészáros Andrea és Mihókné Vincze Éva készített a tavalyi év során. Az év nagy részében (októberig) Mária és Réka megosztva – 1-1 beszélgetést folytatva le hetente –, októbertől vette át (szintén megosztva) Andrea és Éva tőlük a feladatot. Alig van immár olyan munkatársam, aki ne vett volna részt ebben a fajta interjúzásban – és ezt hasznosnak tartom, mert az így szerzett tapasztalatokat munkájuk során többszörösen kamatoztatni tudják.

Valamennyien kizárólag a Gyáli átmeneti szállóra újonnan beköltöző ügyfeleket fogadtak („régieket”, visszairányítottakat és más intézményből érkezőket nem), szám szerint 60-at. 39 esetben (a velem történő konzultációt követően) javasoltak esetkezelést, 21 esetben nem.

Egy korábbi beszámolómban ezeket a beszélgetéseket egy olyan teremben történő sétához hasonlítottam, amelyből sok-sok ajtó nyílik. Az ajtókon keresztül az ügyfél életének bizonyos területeire, különböző életszakaszaiba léphetünk be – és a közösen töltött egy óra során igyekszünk is bepillantani mindenhová, ténylegesen azonban nem megyünk be valamennyi szobába. Hangsúlyoztam, hogy a beszélgetés elsődleges célja világos: azt kell eldöntetnünk a végére, hogy a kliensnek szüksége lesz-e személyes szociális munkás segítségére, vagy sem.

A fentieket a következőkkel egészítem ki:

1. Beszélgetéseim részben argelanderi alapokra épülnek. Az információk mindhárom forrására való odafigyelést fontosnak tartom. Ezek: 1, objektív információk (személyi adatok, életrajzi események, meghatározott viselkedésmódok és személyiségjegyek, amelyek akár ellenőrizhetőek). 2, szubjektív információk (előtérben állnak a közölt adatok, de a hangsúly az ezeknek tulajdonított jelentőségen, ezek megélésének módján van). 3, szcenikus információk (a szituáció élménye dominál, minden érzelmi rezdülésével, képzettársulásával együtt, az adatokkal való kapcsolat másodlagos; az ügyfél és a segítő közti tudattalan kapcsolat kialakulásából származó és arról információt közvetítő mozzanatok). A háromféle információ észlelése természetesen párhuzamosan zajlik, az interjú leírása a beszélgetés után strukturálásukat, integrációjukat számomra segíti.
2. A közös alapok mellett, tapasztalatom szerint, az interjúk készítése során nagyfokú rugalmasságra van szükség. Jelentős különbségeket mutatnak beszélgetőpartnereim személyiség, intellektus, motiváció, a szenvedésnyomás mértéke, stb. szempontjából – e különbségekre pedig tekintettel kell lennem. Alapvető törekvésem, hogy olyan beszélgetéshelyzetet teremtsek, melyben a kliens meg tud nyilatkozni, tud beszélni életéről, a számára fontos tartalmakról, és ahol meg tudja mutatni erőforrásait, nehézségeit és személyiségének működését – de értelemszerűen más lesz ez a beszélgetés (aktivitásom mértéke, kérdéseim direktsége, hangsúlya, stb. szempontjából) pl. egy akut krízisben lévő emberrel és egy olyannal, aki nem él meg különösebb szenvedésnyomást. Interjútechnikámmal az ügyfél személyiségéhez, aktuális helyzetéhez igyekszem alkalmazkodni, anélkül, hogy az interjú célját veszélyeztetném.
3. Célom mindenekelőtt a megértés (nem az ítélkezés, bírálat, vagy akár tanácsadás) – illetve a beszélgetés végén a folytatásról (szükség lesz-e személyes segítőre vagy sem) való érdemi döntés.
4. Alap-attitűdöm: kíváncsi odafordulással, érdeklődéssel, állandó figyelemmel (a kliensre és saját megéléseimre) követem a feltáruló anyagot. Fontos észben tartani: a kérdezés módja döntően meghatározza, hogy milyen válaszokat kaphatunk.
5. Malan, angol pszichoterapeuta szerint az első interjúnak három következménye lehet: remény, zavar, kötődés. A remény az, amit optimális kimenetként hangsúlyozni szeretnék. Az itt is érvényes szabály, hogy ne ártsunk – az első interjú után érzéseivel egyedül marad az ügyfél, fontos, hogy ne összezavarodott állapotban engedjem el, ahol félnem kell attól, hogy kárt tesz magában vagy akár másokban. A személyemhez való kötődés szintén nem szerencsés, mert a kulcs-interjú egy egyszeri beszélgetés, ebben a formában nem (vagy csak soká, 1 év múlva) lesz folytatása. A remény (ami akár homályos, félelemmel vegyes hite annak, hogy „talán most más lesz”, „talán most történik valami”) viszont fontos – ez az, ami megtámogatja az esetkezelővel való munka elkezdését is.
6. Az ügyfél „átadására” (átadásának módjára) a személyes segítőnek nagy figyelmet fordítok. Néhány speciális, sürgető esettől eltekintve, az a gyakorlat alakult ki teamünkben, hogy az esetkezelő személyéről nem közvetlenül az interjús helyzetben döntök/döntünk, hanem a következő (heti) értekezletünkön. Ezen hosszan beszélünk az új ügyfélről, közösen gondolkodunk a szociális munka lehetséges irányairól, céljairól, hangsúlyairól – és ennek részeként születik meg a döntés a segítő személyéről.

**A 2016-os évre kitűzött célok és azok megvalósulása – záró gondolatok**

1. *A szállásnyújtó- és esetkezelő team együttműködésének még hatékonyabbá tétele, bizonyos ügymenetek racionalizálása. Úgy gondolom, jó úton járunk, de akad még tennivaló.*

Sokat dolgoztunk ezzel az év során, úgy látom, eredménnyel. Nagyjelentőségű változás, hogy a szállásnyújtó team tagjai tavaly részben kicserélődtek, új szakmai vezető is érkezett a szállóra – ez további lehetőségek előtt tárja ki a kaput.

1. *Továbbra is vannak újonnan felvett esetkezelő kollégák a teamünkben. Betanulásuk segítése, szakmai támasz. Egy új team-egyensúlyi állapot megtalálása.*

Megvalósult.

1. *Az eddig kialakított értékek megtartása és fejlesztése, rugalmasságunk, nyitottságunk megőrzése. Kollégáim szakmai-, és személyiségbeli felkészültségének tovább mélyítése. Az esetleírások, esetnaplók színvonalának fejlesztése.*

Szintén megvalósult. A rugalmasságot, nyitottságot, igényességet, az elmélyült munkára való képességet teamünk fontos erényeinek gondolom. Kollégáim számos képzésen, műhelyen vettek részt tavaly – mindez pedig segített ébren tartani, tovább építeni szakmai személyiségüket.

1. *Csoportfoglalkozások szervezése az átmeneti szállón élő ügyfelek számára.*

Megvalósult – sok izgalmas programot szerveztünk a teljes év során. A tétel ezzel együtt a 2017-es tervek között is szerepel.

1. *Az esetkezeléshez elméleti keretet nyújtó, interjútechnikával, rendszerszemlélettel, stb. foglalkozó szakirodalmak teamen való átbeszélése. Team-üléseink frissen tartása – többek között külső programoknak (pl. intézménylátogatásoknak) a segítségével.*

A szakirodalmak teamen való feldolgozására nem került sor. A team-ülések munkánk kiemelten fontos részét képezik, úgy gondolom, meg tudtuk őrizni (és tovább tudtuk fejleszteni) értékeiket. Több külső programot is szerveztünk – pl. közösen ellátogattunk Balatonboglárra, egy ügyfelünk kiállításának megnyitójára.

1. *Az időbeosztásom további racionalizálása. Több időt szeretnék a kollégáimmal tölteni – célom, hogy hatékony segítséget nyújtsak számukra a munkájuk során.*

Szeretném hinni, hogy ebből is sikerült megvalósítanom valamit – mindenesetre nagy erőfeszítéseket tettem (teszek) annak érdekében, hogy ez így legyen.

1. *A munkámmal szemben támasztott külső és belső elvárásoknak való még teljesebb megfelelés.*

Soha nem érzem úgy, hogy a munkámmal teljes egészében elégedett lehetnék. Viszont azt hiszem, alapvetően bízom magamban – és abban, hogy mindig képes vagyok a jelenleginél többre.

2016 mozgalmas, dinamikus év volt számomra. Éreztem magam nagyon fáradtnak, és nagyon elevennek is egyes szakaszaiban. Hálás vagyok, hogy kollégáimmal együtt dolgozhattam – szerettem velük lenni, hallgatni a beszámolóikat, közösen gondolkodni egy-egy eset kapcsán, keresni a „hogyan tovább”-ot, együtt nevetni, olykor szomorkodni – sokat tanultam tőlük az év során.

Mivel vágok neki 2017-nek? A fejlődés, a tanulás további vágyával, és annak szándékával, hogy őrizzük meg, ami érték – és tudjunk, merjünk változtatni azon, ami nem.

**A 2017-es évre kitűzött célok**

1. A szállásnyújtó- és esetkezelő team együttműködésének még hatékonyabbá tétele, a változásokhoz való alkalmazkodás, az új lehetőségek kihasználása. Úgy gondolom, jó úton járunk, de akad még tennivaló.
2. A közös munka megfelelő összehangolása vezetőtársaimmal.
3. A Gyáli Átmeneti Szállás immár 210 férőhelyesre bővült – a József nádor téri Oltalom Női Átmeneti Hajléktalan Szálló tervezett bezárásával párhuzamosan (az ott megszűnő férőhelyek pótlására intézményünkben került sor). A meglévő férőhelyeknek egyelőre töredéke került feltöltésre, de 2017-ben várhatóan ez változni fog majd. A létszámemelkedés mindenféle szempontból kihívások elé állít bennünket – ezek megfelelő kezelése fontos célkitűzés az idei esztendőre.
4. Az eddig kialakított értékek megtartása és fejlesztése, rugalmasságunk, nyitottságunk megőrzése. Kollégáim szakmai-, és személyiségbeli felkészültségének tovább mélyítése. Az esetleírások, esetnaplók színvonalának szinten tartása, fejlesztése.
5. Csoportfoglalkozások, közösségi programok szervezése az átmeneti szállón élő ügyfelek számára. Az egyéni esetkezelés és a csoport-technikák hatékony kombinációja.
6. Az esetkezeléshez elméleti keretet nyújtó, pszicho-dinamikával, rendszerszemlélettel, stb. foglalkozó szakirodalmak teamen való átbeszélése. Team-üléseink frissen tartása, az egymásra való odafigyelés megőrzése.
7. Az időbeosztásom további racionalizálása. Szeretnék megfelelő mennyiségű időt tölteni a kollégáimmal – célom, hogy hatékony segítséget nyújtsak számukra a munkájuk során.
8. A munkámmal szemben támasztott külső és belső elvárásoknak való még teljesebb megfelelés.

**Németh Balázs Szakmai vezető 2016. évi beszámolója**

A 2016-os esztendő igen komoly, a BMSZKI-t érintő változásokat hozott. Mozgalmas év áll mögöttünk, és mozgalmas időszak áll előttünk is. A beszámolómban azonban saját és a teamem munkájáról fogok írni. A BMSZKI egészét érintő folyamatokkal ebben az írásban nem szeretnék foglalkozni.

Jelen írásom a Kocsis utcában és a Kőrakás parkban található átmeneti szállók ellátási egységvezetőinek, Fige Gergelynek és Akkad Mártának a 2016-os évi szakmai beszámolójával együtt alkothat egészet.

**A 2016-os évre megfogalmazott tervek megvalósulása**

A teammel, az új –vagy viszonylag új- kollégákkal igyekeztem sok időt tölteni, de ez a terv bizony időnként akadályokba ütközött. Évek óta újra és újra megfogalmazom, hogy szeretnék több időt a Kocsis utcai intézményben tölteni. Mára be kell látnom, hogy a jelenlegi munka mellett ez nem fog igazán megnyugtatóan megvalósulni soha. A munkám egyik összetevője, a kulcs beszélgetések lebonyolítása és az ehhez kapcsolódó adminisztráció a Kőrakás parkhoz köt. A két intézmény közötti távolság sem kedvez a „kétlakiságnak”.

A két intézményben dolgozó személyes szociális munkások teamje újabb változásokon ment keresztül a 2016-os év során, a személyes szociális munkás kollégákkal kialakított kapcsolatot és a team közösségi kohézióját azonban sikerült a korábbi magas szinten tartani, talán fejleszteni is.

**Személyi változások a teamben**

A 2016-os év sem telt el személyi változások nélkül. A Kőrakás parkból Balogh Noémi kolléganőnk családi okok miatt távozott. Noémi értékes tagja volt a csapatnak, sajnálattal váltunk el tőle. A helyére a korábban a BMSZKI CSÁO-jában dolgozó Nagy Krisztina került. Krisztina szintén remek szakember és kolléga, korábbi munkahelyéről hozott speciális tudása nagy hasznára válik a teamünknek. A Kocsis utcai esetkezelői létszám bővítése keretében csatlakozott hozzánk Uhrovszkyné Mozsik Katalin. Kati évek óta a BMSZKI dolgozója, gyermekáldás miatti távollétből tért vissza, egyelőre napi 6 órában dolgozik az intézményben. Kati személyében is kiemelkedő tudású és kiváló személyiségű kollégát ismertünk meg.

**A személyes szociális munkás kollégák gondolatai a 2016-os évben végzett szakmai munkáról**

**Háló Benjámin**: „Bő 1 éve dolgozom a Kőrakás Park Átmeneti Szállón, mint személyes szociális munkás. A 2016-os évben 39 ügyféllel voltam segítő kapcsolatban. Nem volt két egyforma eset, történet, probléma, minden újabb kapcsolat újabb reményt jelentett számomra a „továbblépésben” való segítségnyújtásra. Igaz, ha azt nézem, hogy ügyfeleim közül hány embernek jelentett valóban „továbblépést” a szálló elhagyása, akkor elég pesszimistán tekinthetnék előre a 2017-es évre, de mégsem teszem ezt. Nem tehetem ezt, mert akkor nem hinnék a „továbblépésben”. Akkor mit tudnék nyújtani az ügyfeleimnek? Sokszor érzem eszköztelennek magam: az albérlet árak az egekben, kilátástalanság az adósságspirálból, rokkantak ellátás nélkül… Ügyfeleink többsége inkább „el” vagy „le” lép a szállóról és nem „tovább”, de bízom benne, hogy többen ilyenkor is tovább viszik a reményt a „továbbra”, amit igyekeztem képviselni találkozásaink alkalmával és később egy másik szállón ebből a reményből cselekvés is lesz.

Mind a 39 ügyfelemnél próbáltam *ezt* képviselni, türelemmel, elfogadással. Nem ment mindig, de a törekvés, hogy menjen, az bennem volt, 2017-ben is ezen leszek.

2017-ben szeretnék aktívan részt venni a szálló portai/ügyeleti munkájának minőségi fejlesztésben. Nagyon fontosnak tartam a szálló működésében ezt a pontot és úgy gondolom, egy jól strukturált ügyelői teammel sokat lehetne kollégáink munkáját segíteni.

Mint pályakezdő a 2016-os évem szakmai szempontból főleg jegyzeteléssel és figyeléssel telt, bízom benne, hogy olvashatóan jegyzeteltem és kamatoztatni tudom a leírtakat 2017-ben.”

**Bozsódi Blanka**: „Bár ez egy munkahelyi beszámoló, nem tudom mással kezdeni, mint azzal a számomra meghatározó eseménnyel, hogy augusztusban volt az esküvőm, ami számomra egy új minőség és elköteleződés, olyan biztos alap, amire építhetek, és nagy öröm számomra, hogy mindezt az esetkezelő teammel megoszthattam, részesei lehettek!

Az életem más területén is fontos kezdeteket, folyamatok elindulását élem meg: szeptemberben kezdtem meg tanulmányaimat a Károli Egyetem Mentálhigiénés segítő szakirányú továbbképzésén, decemberben pedig elkezdődött a hozzá kapcsolódó önismereti csoport. Sok gondolatot indított el bennem az a szemlélet, amit tanáraim, és a mentálhigiénés szemlélet képvisel. A munkám keretében végzett beszélgetések során a saját működésemben, reakcióimban, visszajelzéseimben érzékelek fejlődést, kicsit talán bátrabban, magabiztosabban döntök egyes helyzetekben. Ezek pici lépések, de a saját szakmai fejlődésem útján fontosnak tartom őket. Ugyanakkor a képzésnek felkavaró, összezavaró hatása is van rám, árnyalta, megmozgatta a saját magamról alkotott képemet. Megdöbbenve tapasztalom, hogy amit igazán az erősségemnek gondoltam (empátia, együttérzés, elfogadás, az ügyfél önállóságának tiszteletben tartása) abban is nagyon sokat kell még fejlődnöm. Alapvetően egyre jobban foglalkoztat az irányítás, direktivitás kérdése, talán dilemmája az esetmunkában. Törekszem rá, hogy a képzésen tanultakat (ami összhangban áll az egyetemen megtapasztalt és ott kapott szemlélettel) beillesszem a munkámba, megtaláljam a helyét, egyre jobban rátaláljak, hogy melyik helyzetben milyen technika, megközelítés a legmegfelelőbb. Van olyan érzésem, hogy a mentálhigiénés képzéssel kihúzták a talpam alól a talajt, de látom a lehetőséget benne, hogy gazdagodva, jobban felvértezve tudjam majd azt újraépíteni.

Egy kis önreflexió: amikor dolgozom, érzek saját magamon belül egy széttagoltságot a feladataimat illetően, hajlamos vagyok rá, hogy egymás utáni megoldandó feladatokként értelmezzem a munkámat, ahelyett, hogy valahogy természetesebben és a maga komplexitásában tudnék hozzáállni helyzetekhez, problémákhoz, eseményekhez, emberekhez. Ebben szeretnék fejlődni, az utóbbi működés felé haladni. Saját munkahelyi szerepemmel kapcsolatban is van még mit helyre tenni belül, szeretnék abba az irányba haladni, hogy önállóbb legyek, véleményemet megfogalmazzam és képviseljem, jobban bízzak a tudásomban, ítélőképességemben (erre vannak pozitív példáim, de olyan helyzetek is eszembe jutnak, amikben nem vagyok elégedett magammal). A komplexebb, határozottabb hozzáálláshoz tartozik, hogy az intézményi feladatokba is aktívabban kapcsolódjak be, helyet és energiát találjak hozzá. Ebben talán a belső széttagoltság mellett a magabiztosság hiányosságai és a munkatempóm (adminisztrációt illetően) vet vissza leginkább. Alapvetően szeretném magamban tisztázni a munkahelyi szerepemet, és teljesebb tagjává válni a munkaközösségnek, amiben dolgozunk.”

**Oláh Judit: „**Esetkezelő szociális munkásként dolgozom 2013 augusztusa óta, mindenféle életkorú, egyéni és páros elhelyezésben élő férfiakkal és nőkkel. Törekszem az életútközpontú szociális munkára, azaz a mindennapi ügyintézések mellett rendszeres segítő beszélgetések során az életút áttekintésére, amely a feldolgozást, gyógyulást, változást segítheti elő.

Azt érzékelem, hogy az ügyfeleink egyre nehezebb élethelyzetekben érkeznek, sokan életük végéig eladósodva, rossz egészségi állapotuk miatt reménytelen munkaerőpiaci helyzetben, épp csak a minimális szintű napról napra élést lehetővé tévő és tovább már nem emelhető jövedelemmel. A rendelkezésemre álló lehetőségek felhasználásával nyújtott segítségem azonban legtöbbször egészen apró enyhülést tud hozni, az érdemi javuláshoz, netán kilépéshez, önálló lakhatáshoz messze nem elég. Talán ez is az oka annak, hogy meglehetősen nehéz az ügyfeleket tartós együttműködésre motiválni, rengeteget kell keresnem, „üldöznöm” őket. A fiatalok esetében ez az érdektelenség, passzivitás szinte általános, és az idősebb korosztálynál is elég gyakori – sokszor nem tudunk olyan reális, kilépéssel kecsegtető célt megfogalmazni, ami eléggé motiváló lehetne.

37 ügyféllel dolgoztam 2016-ban, ebből 11 volt 25 évnél fiatalabb.

Tavaly egy ügyfelem költözött lakhatási támogatással a Kocsis munkásszállóra, utógondozása márciusban zárul majd le. Egy másik ügyfelem a Kápolna utcai kiléptető lakásba költözött, szintén Kocsisos lányával együtt, aki Bozsódi Blanka ügyfele. Így most a Kápolna utca lakói közül három volt Kocsisos ügyfél. Rendszeresen látogatjuk és igyekszünk segíteni őket a konfliktusokkal óhatatlanul együtt járó közös életben.”

**Uhrovszkyné Mozsik Katalin**: „2016. októbere óta dolgozom ezen a székhelyen, így csak erről az időszakról tudok írni. Az itt dolgozó szociális munkás kollégák, úgy érzem, nagyon nyitottan és pozitívan fogadtak, akár az egyéni esetkezelőkről, akár a szállásnyújtó kollégákról legyen szó. Nagyon jól érzem magam az egyéni esetkezelők között, sokat számít, hogy szakmailag mentálisan, és emberileg is számíthatok rájuk. Szerencsésnek mondhatom magam, hogy volt kollégákkal hasonló gondolkozásmódban és képződésben újra együtt dolgozhatok, illetve az új kollégákkal is hasonlóképpen gondolkozunk az esetekkel kapcsolatban. Ez a nagy intézmény rengeteg és sokszínű feladatot rejt magában, úgy ítélem meg, mindenki tudja és érti a dolgát ebben az itt dolgozó kollégák összességére nézve.

A szállásnyújtó szociális munkásokról is nagyon pozitív a véleményem, nagyon sokat segítenek és segítettek a kezdetekkor. Általánosságban elmondhatom azt is, hogy kivétel nélkül mindenkihez fordulhattam segítségért, illetve szakmailag is kompetensnek tartom Őket. Sajnálom, hogy amit egyénileg velük kapcsolatban megélek, pont az ellenkezőjét érzem, ha a közös nagy teamről van szó. Remélem, hogy ezt az idő és közös munkák velünk, megoldják majd.

Újdonság volt számomra az ügyfelekkel folytatott egyéni és szállással kapcsolatos szociális munka szétválasztása, mert amikor GYES-re mentem, akkor még csak tervezve volt, ennek a szétválasztása. De úgy gondolom többségében már letisztultak és érzékelhetőek a határvonalak, hogy kinek mi a dolga és mi a teendője az esetekkel kapcsolatban. Számomra nehézséget jelent viszont a mai napig, hogy az ügyfelem teendőit másra bízzam. Nem bizalmi okokból, hanem nem tartom leterhelőnek ezt a feladatot, és mert régen is az ügyekkel az elejétől a végéig én dolgoztam. A több csatornán való kommunikáció az ügyféllel, pedig sokszor adhat félreértésekhez, félre-kommunikációra okot.”

**Fabók Szilvia** „Az elmúlt év végére, legnagyobb változást az jelentette, hogy közös irodába költöztünk: mi, Kocsisos esetfelelősök. Nagyon pozitívan éltem meg ezt a változást, már reggel, az ajtón belépve is érzem a barátságosabb, támogató környezet jelenlétét. Itt, a Kocsisban, úgy érzem, hogy nagyon összeszokott és jól együttműködő kollégák vagyunk, azért is, mert Tusival és Katival már voltunk munkatársak a Váltó-Házban, meg azért is, mert Judittal és Blankával már több mint két éve dolgozom együtt a Kocsisban. Mind a négy kollégám szakmailag és emberileg is közel áll hozzám. Mivel Balázs, a szakmai vezetőnk a Kőrakás parkban tartózkodik helyileg, szükség is van arra, hogy összeszokott, jól működő csapat legyünk. Attól függetlenül, hogy csapatként jól működünk, önállóan és a szociális szakmai szempontból is jól dolgozunk, hiányát érzem a szakmai vezetőnek. Hiába vagyunk rugalmasak, kreatívak, önállók, stb., nem vagyunk abban a tárgyalási pozícióban, hogy megfelelően tudjuk képviselni a személyes szociális munka, szakmai szabályai szerinti segítő munkát. Ebben a helyzetben, a hiányt kompenzálva, különösen támogatónak érzem, hogy Balázs bízik bennünk, empatikusan viszonyul hozzánk és értékeli a munkánkat.

A Kocsisos kolléganők mellett, a Kőrakás parkban dolgozó kollégáimmal is nagyon jól tudok dolgozni. Az elmúlt időszakban elég jelentős személyi változások történtek: Kriszta még néhány hónapja tagja a teamünknek, de Beni is alig több mint egy éve dolgozik a Kőrakás parkban. Szakmailag mindkettejükkel gördülékenyen, jól tudunk együtt gondolkodni. Meg kell említenem még Noémit is, aki csak rövid ideig volt a teamünk tagja, de vele is jól működött a team.

A team struktúráját illetően, volt egy próbálkozásunk, hogy tematikussá tegyük a teameket, de sajnos ez kudarcba fulladt valamiért, amit nagyon sajnálok. Kicsit hiányolom, hogy strukturáltabbak legyenek a teamek, valószínű, hogy összetételéből adódóan (Kőrakás + Kocsis) ezt nehezebb megvalósítani, mintha egy intézményből valók lennének a kollégák.”

**Forgács Etelka: „**Munkámat 2015 novemberében kezdtem a BMSZKI Kocsis utcai intézményében. 2016 januárjában még próbaidőmet töltöttem, aminek lejártával mind a vezető, mind én magam kifejeztük abbéli szándékunkat, hogy szeretnénk a továbbiakban is együtt dolgozni.

Személyiségemből és szakmai hozzáállásomból nyitottan, de kritikáktól nem mentesen közelítettem meg az intézményt, a rendszert, amiben dolgozni kezdtem. Az első időszak a megfigyeléssel és a rendszer megértésével zajlott leginkább. Fokozatosan kaptam meg a klienseket, mind az esetkezelő team, mind a szakmai vezetőm különös gondot fordított arra, hogy számomra és az ügyfelek számára is elfogadható módon kezdjem meg az esetkezelői munkát.”

„Az esetkezelői stábban nagyon „otthon” éreztem magam már az elejétől fogva. Jó hangulatú, kritizálástól és személyeskedésektől mentes, nyitott, szakmailag és emberileg elhivatott emberekkel dolgozhattam és dolgozhatom együtt azóta is. A szakmai feladatokat illetően mindig kaptam, és úgy gondolom adtam is segítséget, ennek köszönhetően a team alkalmanként valódi szakmai műhelyként működhetett.”

„Az év eleje még mindig a kulcserendszer megértéséről, és elfogadásáról szólt, mára eljutottam oda, hogy talán értem a rendszert, és nem azzal foglalkozom, hogy mi miért van úgy, ahogy, hanem az ügyfeleimre koncentrálok. Ez nem tudom, hogy jó vagy rossz, én szeretek megérteni dolgokat, elköteleződni mellettük, és igazán akkor tudok a leghatékonyabban dolgozni. Most a megértési és lojalitási igényemet a klienseimre vetítem, abba fektetek több energiát, hogy őket megértsem. Mivel alapvetően a rendszerszemlélet ami közel áll hozzám, az esetkezelés során elkerülhetetlen, hogy az ügyfelet körülvevő rendszert is megértsem, ez okoz némi dilemmát számomra. Ha az ügyfelemmel sikerül eljutni a rendszeres együttműködésig, akkor sokkal könnyebb vállalnom, hogy van néhány szükséges rossz az őt körülvevő környezetben, és ebből gyakran az egyik maga az intézmény, ahol él, annak szabályai, a törvényi háttér…Ilyenkor a közös feladatunk az ebben a rendszerben sokszor csak „evickélő” ügyféllel megkeresni a lehető legoptimálisabb megoldást.”

**Képzések, konferenciák, szakmai programok**

A személyes szociális munkások a 2016-os év során is több képzésen, szakmai eseményen vettek részt.

Háló Benjámin az Interjú technikák képzést végezte el. Bozsódi Blanka a Károli Egyetem Mentálhigiénés segítő szakirányú továbbképzést kezdett el. Oláh Judit az Addikciók, függőségek, terápiák képzést végezte el. Fabók Szilvia és Forgács Etelka az Erőszakmentes kommunikáció képzést végezték el.

A Balatonföldvári konferencián Bozsódi Blanka, Fabók Szilvia és Forgács Etelka vettek részt.

A BMSZKI tavaszi szakmai napján a teljes team részt vett, előadóként Bozsódi Blanka, Oláh Judit és magam a 25 évnél fiatalabb ügyfelekkel végzett szakmai munkáról szóló szekcióbeszélgetésen szerepeltünk. A szakmai programot lezáró, könnyedebb hangulatú, anekdotázó beszélgetés levezénylése is komoly kihívást és nagy élményt jelentett számomra. A napot záró zenés, táncos program jól szolgálta a kollégák kikapcsolódását, de jó terepe volt ez az ismerkedésnek, a kapcsolatok kialakításának is.

A team a korábbi években kialakult szintnek megfelelő, kiemelkedő aktivitással vett részt a személyes szociális munkások szokásos Csillebérci szakmai napján.

Forgács Etelka és Oláh Judit részt vett a BMSZKI készülő évkönyvének kialakításában.

**Csoportfoglalkozások**

Fabók Szilvia: „Az elmúlt évben, a kulcs interjú készítéséből adódott plusz feladatom miatt nem volt alkalmam csoportfoglalkozást szervezni az ügyfeleim részére, de mivel Tar Ágnes kolléganőmtől átvállaltam egy pályázati program keretein belül megvalósítandó csoportfoglalkozás vezetését, az év első harmadában sikerült csoportozni a lakóimmal, valamint néhány más ügyféllel is: Útkereső játékot játszottunk.

Összességében úgy látom, hogy az ügyfelek pozitív tapasztalatokat szereztek a csoportfoglalkozások során, ráadásul én is sokat tanultam ezekből a helyzetekből, a munkám során hasznosítani tudom és fogom. Tervezem, hogy továbbra is játszom az ügyfeleimmel Útkereső játékot.”

A Kocsis utcai intézményben két kolléganő évek óta próbál a 25 év alatti ügyfeleinkkel végzett szociális munkát segítő csoportfoglalkozásokat tartani. Oláh Judit: „A kezdeti időszak nyitott csoportfoglalkozásai után, Bozsódi Blanka kolléganőmmel 4 hónapos intenzív zárt csoporttal folytattuk, amelynek tavasszal lett vége. Sikeresnek és hatékonynak értékeltük ezt a csoportformát, azonban az új turnust nem tudtuk elindítani, mert nem volt kellő számú, elköteleződni kész jelentkező. Az átmeneti időszakban külső programokat, mozizást és egy visegrádi kirándulást szerveztünk, de nyáron ez sem folytatódott, nem volt rá egyáltalán igény a fiataljaink részéről. Ősszel újra próbálkoztunk, ping-pongozni, beszélgetni, teázni hívtuk a fiatalokat, de ezzel a lehetőséggel is csak néhányan éltek. Sokat töprengtünk ennek az okán, annál is inkább mert úgy látjuk, a fiatalok nagy része magányos, sodródó életet él, és nem nagyon tudja értelmes tevékenységgel megtölteni a napjait. Ami elég biztosnak látszik, az a fiatal klienskör jelenlegi széttagoltsága, azaz ők maguk nem ismerik egymást, nem tartanak egymással kapcsolatot, nem szerveződnek spontán közösséggé, és így különösen nehéz fiatalságuk apropóján megszólítani őket. Ezzel szemben amikor 2014-ben a csoport sikeresen elindult, a fiatalok egy része eleve összetartó kis csapatot alkotott, és jelezték, hogy szeretnének lehetőséget a közösségi programokra. Ez az igényük összetalálkozott a mi szándékainkkal, és így elindulhatott a csoport. Most azt érzékeljük, hogy hiányzik a fiatalok oldaláról az alulról szerveződés, és ez megnehezíti az aktivizálásukat. Szeretnénk a fiatalokat továbbra is bevonni valamilyen csoporttevékenységbe, mert meggyőződésünk, hogy az egyéni munkát nagyban segíti, ezért semmiképpen nem adjuk fel, és most is gondolkodunk, milyen formában lehetne folytatni, illetve újraindítani, amit 2014-ben elkezdtünk.”

Háló Benjámin: „Csoportfoglalkozás keretében egy Filmklubot próbáltam kollégámmal beindítani a Kőrakás parkban. Habár nem volt túl nagy sikerre, de talán a szervezési finomhangolásoknak köszönhetően az év végére már a résztvevők is megjelentek. Jövőre kicsit újragondolva szeretném folytatni a filmezést, kiegészítve a csoport/közösségi alkalmakat egy kis sporttal is, kihasználva a lakótelepi környezet adottságait.”

Szintén Filmklub beindítása kezdődött meg a Kocsis utcai intézményben Forgács Etelka kolléganő vezetésével.

**Egyéb programok**

Fontosnak tartom, hogy a szigorúan vett szakmai fejlődés, fejlesztés mellett a team kohéziójára is figyelmet fordítsunk. Ennek az egyik eszköze a szabadabb, kötetlenebb programok közös megvalósítása. A tavalyi év során is sikerült néhány ilyen alkalmat megszerveznünk.

Emlékezetes kirándulást szerveztünk a Rám szakadékhoz. Balogh Noémi kolléganőnket egy Margit szigeti piknik keretében búcsúztattuk. Közös bowlingozást szerveztünk. Uhrovszkyné Mozsik Katalin és Oláh Judit kolléganő is vendégül látta egy-egy alkalommal a teamet. Ezeken a kihelyezett teameken Dixit és Útkereső társas játék, valamint közös főzés is színesítette a programot.

**Szakmai munkánkról számokban**

A 2016. év során összesen 242 hajléktalan ügyféllel (116 férfivel és 126 nővel) foglalkoztak a Kocsis utcában és a Kőrakás parkban dolgozó személyes szociális munkás kollégák. Közülük az év során 134 ügyféllel lezárult az együttműködés, 108 gondozás volt az év végén is folyamatban. A lezárt gondozási folyamatok esetében a kollégák megítélése szerint 67%-ban legalább részben sikeres együttműködésről beszélhetünk. A lezárt együttműködések átlagosan 10 hónapig tartottak.

Az esetkezelések hossza némileg az átlag felett van a teamünk esetében, ez indokolható többek között azzal, hogy a Kőrakás park kevésbé „pörgős” intézmény, ügyfeleink egy része hosszú éveket vár a Szobabérlők házába költözésre.

Az ügyfelek közül egy fő lakott az Alföldi utcai intézményben, 146-an a Kocsis utcai és 95-en a Kőrakás park Átmeneti Szállón, de a találkozások helyszíne mindig a két „saját” intézmény volt. A kollégák túlnyomórészt hetente (30,1%), vagy kéthetente (34,9%) találkoznak ügyfeleikkel –ez természetesen dinamikusan változó adat.

Ügyfeleink legnagyobb arányban bmszki-s éjjeli menedékhelyről költöztek az intézményekbe (104 fő, 43%). A kiköltözési irányok nagyobb szórást mutatnak. Jellemzőbb ezek közül az albérlet (11,8%), másik átmeneti szálló (8,2%), a rokon, társ lakása (8,2%), de sajnos a közterület is (11,8%). Más szemszögből vizsgálva: ügyfeleinknek csak 29,7%-a nem hajléktalan lakhatási helyzetből költözött az intézményekbe, viszont a kiköltözéseink 35,3%-a nem hajléktalan lakhatási helyzetbe történt.

Ügyfeleink anyagi helyzete az esetkezelés során a következőképpen változott: 14,6%-nak csökkent, 53,7%-nak nem változott és 31,7%-nak emelkedett.

Ügyfeleink - az öt átmeneti szállós esetkezelői team ügyfeleivel összehasonlítva- közepesnél rosszabb anyagi helyzetben (átlag 39.790 Ft-os havi jövedelemmel) érkeznek a személyes szociális munkásukhoz és némi emelkedés tapasztalható az együttműködés lezárulására (átlag 46.693 Ft).

Ügyfeleink 3%-a 8 általános iskolával sem rendelkezik, 57,4%-uk pedig 8 általános iskolát végzett. Ügyfeleink 60%-a tehát 8 általános alatti, vagy 8 általános iskolai végzettséggel bír. Elkeserítő adat, főként, ha belegondolunk, hogy ügyfeleink jó része még fiatalnak mondható, akikről azt gondolhatnánk, képzettebbek idősebb sorstársaiknál.

A 2016-os esztendő során is a 25 évnél fiatalabb ügyfelekkel való szociális munka jelentette számunkra a legtöbb fejtörést. A BMSZKI felvételi protokollja szerint a fiatal ügyfeleket lehetőség szerint első sorban a Kocsis utcai és a Gyáli úti Átmeneti szállókon, a lehető legjobb körülményeket biztosító intézményekben helyezzük el.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Életkor | Ügyfelek száma 2016-ban | Százalékos arány |
| 25 év alatt | 46 | 19% |
| 25-34 év | 31 | 12,8% |
| 35-44 | 32 | 13,2% |
| 45-54 | 40 | 16,5% |
| 55-64 | 76 | 31,4% |
| 64 év felett | 17 | 7% |

A Kocsis utcában dolgozó kollégák a 2016-os évben is kiemelt feladatnak tartották a 25 év alatti ügyfelekkel való munkát. Ezzel kapcsolatban Forgács Etelka a következőket fogalmazta meg: „A kiemelt ügyfélkör fogalmával már kezdetben is vitába szálltam, és ez most is így van. Ez talán a bekerüléskor, amikor ezek az ügyfelek beelőznek a várólistán, talán jelent kiemelt kezelést, azonban a beköltözést követően ez már elvész. Az még pozitívum, hogy minden 25 év alatti ügyfélnek kötelezően van esetkezelője, vele a kulcsinterjút az esetkezelője készíti, ezen kívül egyéb szolgáltatásban nem részesülnek.”

E sorokból is látható, hogy a kollégák gyakran érzik eszköztelennek, tehetetlennek magukat e veszélyeztetett ügyfél csoport kapcsán. Az egyéni és csoportos szociális munka eszközeivel próbáljuk megtenni a tőlünk telhető legtöbbet a fiatal ügyfelekért, de sok sikerélmény nem kíséri ezeket az erőfeszítéseket.

**Szakmai vezetői beszélgetések**

Alább a szakmai vezetői beszélgetésekben mellettem dolgozó kolléganő, Fabók Szilvia sorait olvashatjuk az e téren szerzett tapasztalatairól: „Az elmúlt év januártól decemberig, Balázs mellett én készítettem kulcs interjúkat a beköltöző ügyfelekkel. Ennek az új feladatnak elvégzése során nagyon sok új tapasztalatot gyűjtöttem. Bár plusz terhet jelentett, nagyon jelentős és pozitív élmény volt számomra.”

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Előjegyzésben szerepelt (Zárójelben az Oláh Judit kolléganőmre vonatkozó adatok) | | | Beszélgetésen megjelent | | | Személyes szociális munkást kapott | | | Új jogviszony javaslat |
| Új ügyfél | Régi ügyfél | Visszairányított ügyfél | Új ügyfél | Régi ügyfél | Visszairányított ügyfél | Új ügyfél | Régi ügyfél | Visszairányított ügyfél | 1, vagy 2 éve ügyfél |
| 151 (57) | 94 | 21 | 121 (44) | 85 | 14 | 56 (22) | 1 | 12 | 80 |

A szakmai vezetői beszélgetéseknél mindig fontos kérdés, hogy a lefoglalt időponton valóban meg is jelenjen az ügyfél. A fenti táblázatból megállapítható, hogy a megjelenési arány megfelelő volt az elmúlt évben is. Meg kell jegyeznem, hogy a Kőrakás parkból és a Kocsis utcából kiemelkedően magas volt a megjelentek aránya. A többi átmeneti szállók közül az Alföldi utcai intézményből jelentek még meg nálam beszélgetésen nagyobb számban ügyfelek, az ő megjelenési arányuk alacsonyabb ugyan az említett két intézményében lakókénál, de megfelelőnek mondható. Az 1, vagy 2 éve a szállókon élő ügyfelek új jogviszonyával kapcsolatban elmondhatom, hogy két éven felül csak igazán –leginkább leromlott egészségi állapottal- indokolt esetben javasoltam új intézményi jogviszonyt. Az „egy éves beszélgetéseken” a beadott Szobabérlők háza, vagy lakáspályázat, a megkezdett előtakarékosság is sokat nyomott a latban a pozitív döntéseknél.

**Nehézségek**

Az ötödik éve működő új segítő rendszer által rám rótt feladatok közül van egy olyan, amely igen komoly nehézséget okoz számomra. A két intézmény szakmai vezetése nagyon nehezen kivitelezhető igazán megnyugtató módon. Sokáig ezt gondoltam, hogy ez csupán számomra okoz problémát, az én munkámat nehezíti az, hogy valójában nem tudok elég időt a Kocsis utcai intézményben tölteni, nem tudom kellőképpen segíteni, vagy akár ellenőrizni a kollégáimat, nem ismerem eléggé az ott lakó ügyfeleket. Ám a 2016. esztendő során rá kellett döbbennem, hogy ez a helyzet a Kocsis utcában dolgozó személyes szociális munkás kollégák munkáját is megnehezíti, akadályozza. A számomra megküldött „évértékelő írásaikban” a kollégák –vérmérsékletüktől, habitusuktól függő vehemenciával- mindannyian felhívták a figyelmemet olyan problémákra, amelyekkel csak a helyszínen, hosszabb, szívós munkával lehet változtatni.

A BMSZKI igazgatója és szakmai igazgató helyettese segítségét fogom kérni e helyzet megoldására, ha kell, látványos változtatások megkezdésére.

**Terveim a 2017. esztendőre**

Már látom, hogy a jelenlegi rendszerben hiába határoznám el, hogy több időt töltök a Kocsis utcai intézményben: ez nem sikerülhet. A tervem tehát az, hogy a BMSZKI vezetése segítségével változtatok a rendszeren.

Szeretném egy, a 2016. év során megfogalmazott, de végigvinni nem sikerült strukturált formába terelni a személyes szociális munkás kollégák értekezleteit.

Szeretném az eddigiekhez hasonló szinten tartani a hozzám tartozó személyes szociális munkás kollégákkal kialakított kapcsolatot és a team közösségi kohézióját.

Szeretnék segíteni a Kőrakás park ügyelői stábjának szakmai fejlesztésében.

Szeretném a Kocsis utcai recepciós, szállásnyújtó szociális munkás és személyes szociális munkás teamjeit közelíteni egymáshoz.

## **Beszámoló a Dózsa és a Külső Mester Átmeneti Szálló esetfelelős teamjének munkájáról**

## **2016**

Készítette: Sipos Anna szakmai vezető

## **Bevezetés**

A szakmai vezetői munka két részből áll: a feladatok egyik része egy ötfős személyes szociális munkás team munkájának koordinálása és figyelemmel kísérése, másik része első beszélgetés folytatása új beköltöző ügyfelekkel. A beszélgetés célja, hogy közösen eldöntsük, van-e szükség az ügyfél esetében személyes szociális munkás segítségére. Egyéves jogviszonyuk lejárta előtt újabb beszélgetés készül a következő egyéves jogviszony javaslatáról, és az eltelt év változásainak összefoglalásáról.

A team ebben az esetben egy egységben két külön és mégis egyben dolgozó csapatot jelent: három személyes szociális munkás a Dózsa Átmeneti Szálló dolgozója, kettő pedig a Külső Mester Átmeneti Szállóé. Ez azt jelenti, hogy egységes elvek szerint, hasonló módszereket felhasználva, de mégis két külön telephelyen valósul meg a szakmai munka. Ez egyrészt színesíti a tapasztalatokat és ebből fakadóan a megoldásokat, másrészt megnehezíti a kommunikációt, a szervezést.

**1.1 Az esetfelelős team működése; állandóság és változás a team életében**

2016 nem kezelhető egységes időszakként a team életében. Míg a 2015-ös évet a stabilizálódás jellemezte, 2016, és különösen az év második fele a bizonytalanság, a változások jegyében telt. 2016 elejére igazán összeforrt a csapat, kialakult az egységes munkastílus, fontossá váltak azok az értékek, amelyek összefogták a munkát: az ügyfelek elfogadása, egymás támogatása. Az elbizonytalanodás márciusban kezdődött; ekkor derült ki, hogy az akkori szakmai vezető, Bércesi Ildikó semmiképpen nem vállalja a team további vezetését. Mivel az ő személye volt az elsőszámú garancia a fent említett működésekre, az egész team kétségbeesett a hír hallatán. Nehéz volt elképzelni, hogy a hosszú munkával fölépített egységes működés a vezető nélkül, egy új vezetővel hogyan működhet tovább. A lehetséges utódok mérlegelése után a kétségbeesés fokozódott. Az új vezető kiválasztásának folyamata, a találgatások tovább erősítették a bizonytalanságot. Áprilisban derült fény az új vezető személyére: az egyik teamtag, Sipos Anna kapott végül bizalmat a vezetőség részéről. Ez sem hozott megnyugvást a team életében. Másfél hónap betanulás és közös izgalmak után a team elköszönt az előző vezetőtől, és elkezdődött egy új korszak. A volt csapattagot is pótolni kellett közben, így Takács Rékával bővült az esetfelelős team Külső Mester Átmeneti Szállós része. A felállás tehát így változott az év közben:

Januártól májusig

1. szakmai vezető: Bércesi Ildikó;
2. személyes szociális munkások
   1. Dózsa Átmeneti Szállón: Fegyver Anikó, Kiss Szilvia, Kuhárszky Tímea;
   2. Külső Mester Átmeneti Szállón: Kovács Éva, Sipos Anna.

Júniustól decemberig

1. szakmai vezető: Sipos Anna;
2. személyes szociális munkások
   1. Dózsa Átmeneti Szállón: Fegyver Anikó, Kiss Szilvia, Kuhárszky Tímea;
   2. Külső Mester Átmeneti Szállón: Kovács Éva, Takács Réka. Ez a felállás végül megmaradt év végéig, azonban decemberben Kiss Szilvia jelezte, hogy áthelyezését fogja kérni, tehát a 2017-es év eleje újabb változást fog hozni a team életében.

A személyi változások ellenére a szakmai munka zökkenőmentesen folyt tovább. Kihelyezett ülésekkel próbáltuk az újjáalakulás nehézségeit oldani. A szerdai szakmai megbeszéléseken továbbra is teret biztosítottunk a problémák megbeszélésének, figyelemmel követtük az egyes teamtagok változással kapcsolatos érzéseit. Júniusban közösen, egy munkaebéd alkalmával búcsúztattuk el Bércesi Ildikót, szeptemberben egy közös hajókázás teremtett lehetőséget az informális beszélgetésre, decemberben pedig a Dózsa Átmeneti Szálló másik személyes szociális munkás teamjével együtt bowlingoztunk, az év lezárásaként.

A szakmai vezető személyének változása együtt járt a vezető székhelyének változásával. Mivel Sipos Anna eredetileg is a Külső Mester Átmeneti Szállón dolgozott, ésszerűnek tűnt, hogy szakmai vezetőként is ott folytassa munkáját. Ez két szempontból hozott változást: egyrészt nagyobb figyelmet kapott a Külső Mester Átmeneti Szállón folyó szakmai munka, beleértve a szállásnyújtó kollégák tevékenységét és a személyes szociális munkásokkal való együttműködésüket, másrészt csökkent a Dózsa Átmeneti Szállón dolgozó három „régi motoros” munkatárs támogatottsága. Ez a Dózsa Átmeneti Szálló szempontjából annyit jelentett, hogy az eddigi négy vezető helyett hárman maradtak helyben, az azonnali döntések így hármukra maradtak. A Dózsán maradt három teamtag ezt úgy élte meg, hogy az ő problémáik háttérbe szorulnak a többi munkatárséival szemben. Talán jelenleg is ez a legnagyobb kihívás a szakmai vezető számára: hogyan tudná munkaszervezéssel, jobb kommunikációval csökkenteni munkatársai frusztrációját. A problémára eddig született megoldások - heti egy délutánt a Dózsa Átmeneti Szállón tölt, részt vesz a Dózsán dolgozó másik három szakmai vezető (Juhász Arnold ellátási egységvezető, Bálint Mónika szállásnyújtó szakmai vezető, Verasztó Edina esetfelelős szakmai vezető) közös megbeszélésein és a szálló havi közös megbeszélésén – nem bizonyultak elégségesnek, szükséges egy állandó helyi bázist kialakítani a jobb működés érdekében. Ezt a hiányt a másik oldalon ellensúlyozta egy látványos javulás: a Külső Mester Átmenti Szálló júniustól előbb egy helyben dolgozó szakmai vezetővel, majd még egy vezetővel lett gazdagabb; az ellátási egységvezető munkáját először fél státuszban Bércesi Ildikó, a személyes szociális munkás team korábbi vezetője egészítette ki, majd pozíciócsere után Bércesi Ildikó lett az egység vezetője, és Keserű Zsolt a szakmai vezető. Ez jelentős kapacitásbővülést eredményezett annak a célnak az érdekében, hogy az itt folyó szakmai munka megerősödhessen. Az eredmények elsősorban az esetkezelés jobb kihasználásában, a szállásnyújtók és esetkezelők közti jobb együttműködésben, és végső soron a lakók jobb ellátásában jelentkeztek. Ez azért is fontos fejlemény, mert a kulcsrendszer bevezetése óta elhatároltan működő „esetkezelő” és „szállásnyújtó” szociális munkások valójában akkor tudnak hatékonyan működni, ha egymás munkáját méltányolva dolgoznak az ügyfelekért. A szállásnyújtók feladata elsősorban a lakhatással kapcsolatos ügyek intézése, míg az esetfelelősök az ügyfelek helyzetének javításáért, további lecsúszásuk megakadályozásáért felelnek.

A változások ellenére folytattuk a jól bevált gyakorlatokat. Megmaradt a heti, szerdai találkozó – ennek délelőtti részében az aktuális ügyeket beszéljük meg, nagy hangsúlyt helyezve azoknak az ügyfeleknek az esetére, akiknek lejár a jogviszonya. Ezt minden jogviszony (tehát a négy hónapos, nyolc hónapos, stb.) esetében megtesszük, de az egyéves, és különösen a kétéves lejáró jogviszonyokra külön hangsúlyt helyezünk. Így négyhavonta minden ügyfélre sor kerül, senki nem kallódhat el, és mind a hatan figyelemmel követhetjük az aktuális 110-120 ügyfél sorsát. A délutánok mindig az esetmegbeszélőké: másfél-két órát tudunk szánni olyan ügyfelekre, akikkel az esethozónak valamilyen gondja akadt. Jó alkalom ez arra, hogy elakadásokat továbblendítsünk, esettel kapcsolatos frusztrációt oldjunk, vagy csupán a teher megosztásával segítsük egymást. Mivel egyre tömegesebb és súlyosabb a pszichiátriai betegek megjelenése a hajléktalanrendszerben, fontos, hogy tudjuk kezelni azt az érzést, hogy egyes esetek meghaladják a kompetenciánkat, és nem tudunk segíteni legjobb szándékunk és erőfeszítéseink ellenére sem.

**1.2 Kuhárszky Tímea katarzis-élményre épülő tematikus művészet-pszichoterápia csoportja**

Kuhárszky Tímea a csoportját elsősorban saját esetkezelt ügyfeleinek tarja, de a csoport nyitott más lakók részére is. Bár a csoport nem része a teamben folyó munkának, az esetmunka során gyakran kerül szóba, így az eseteken keresztül mégis helye van a beszámolóban.

A csoportra tizenketten jelentkeztek, nyolc hölgy, négy férfi. A csoportfoglalkozást kéthetente vasárnap délután, 14 -18 óráig tartja az intézmény könyvtár szobájában. A könyvtár kellemes hangulatával biztosítja az alkotáshoz megfelelő légkört, a teremben középen körbeülhető asztal áll rendelkezésünkre. Az első foglalkozást 2016 január 13-án került megrendezésre.

A művészetterápia kiemel a hétköznapokból, segíti a szépség harmónia megélését és ünnepit hoz az életünkbe, a hétköznapokba. Ez már magában gyógyító hatású. A módszer által képesek vagyunk megélni kreativitásunkat és önkifejezés iránti igényünket, illetve lehetőséget teremt a módszer az életünket, fejlődésünket gátló elnyomott érzelmeink megjelenítésére és feldolgozására. A módszer az év kör tematikára építve megkísérel lelki egyensúlyt teremteni a külvilág és a belső világ között, a köztük lévő kölcsönhatás, lelki anyagcsere létrehozásával.

A foglalkozásoknak célja volt, hogy a csoporttagok ráébredjenek, hogy problémájukkal, átélt traumájukkal nincsenek egyedül. A csoport összetartó ereje olyan fokú támogatást és megértést nyújtott a részvevőkben, amit jelen helyzetükben nem tapasztalhattak meg.

A csoport legfontosabb eredménye, hogy megindult a közösségteremtés, vagyis a közös alkotó tevékenység beindította a társas érdeklődést, az egymásra figyelést, ami jókedvet hozott a csoportba. A terápia terepet adott, hogy a résztvevők megosszák egymással életük egyes általuk fontosnak tartott részletét, érzelmeiket, emlékeiket, amit máshol nem tudtak kifejezni.

A művészet segített a résztvevőknek, azokat az örökségeket, értékeket ismételten felfedezni, amiket az egyén sok esetben már maga mögött hagyott. Legtöbbjük a foglalkozások után felszabadultnak, energikusabbnak érezte magát, katartikus élményben volt része. Néhányan azt nyilatkozták, hogy a rajzolás vagy a festés segített nekik összpontosítani, további, terveire, kitűzött céljaira.

**1.3 A személyes szociális munkás team működése; esetkezelés számokban**

Csoportunk összesen 206 ügyfél gondozását látta el 2016 folyamán. Ennek 29.6%-a, 61 fő nő volt – ők mind a Dózsán dolgozó kollégákhoz tartoztak. 70.4%, 145 fő férfi, ez a jelentős eltérés annak köszönhető, hogy a Külső Mester Átmeneti Szálló férfiszálló, az ottani 101 ügyfél kiegészülve a Dózsás férfiügyfelekkel billentik el a mérleg nyelvét.

*1.sz.táblázat* A 2016-ban felvett új és lezárt esetek száma, valamint az induló és záró esetszám

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **személyes szociális munkás** | **szálló** | **felvett új ügyfelek (fő)** | **lezárt esetek (db)** | **esetszám** | |
| **2016.01.01** | **2016.12.31** |
| Fegyver Anikó | Dózsa | 18 | 15 | 19 | 22 |
| Kiss Szilvia | Dózsa | 20 | 15 | 16 | 21 |
| Kuhárszky Tímea | Dózsa | 14 | 13 | 18 | 19 |
| Kovács Éva | Külső Mester | 31 | 29 | 20 | 22 |
| Sipos Anna | Külső Mester | 2 | 25 | 23 | 0 |
| Takács Réka | Külső Mester | 34 | 15 | 0 | 18 |

Ezek a számok nagyságrendileg megegyeznek a tavalyiakkal – némi zavart okoz, hogy Takács Réka lényegében Sipos Anna ügyfeleit vette át, így néhány ügyfél többszörösen szerepel az adatokban. Az azonban jól látszik, hogy a Dózsás ügyfelek sokkal „hűségesebbek”: a három Dózsás személyes szociális munkás tízes, míg a Külső Mesteresek húszas nagyságrendben zártak le ügyfeleket. Feltűnő Kuhárszky Tímea esetében, hogy csupán 14 új ügyfelet vett föl – ennek oka, hogy olyan idősebb, pszichiátriai beteg esetei voltak-vannak, akik akár két éven túl is a szállón maradhatnak. Ő gondoz például egy anya-fia párost, akik mindketten skizofrének, és csak együtt költöznének. Másik hasonlóan nehezen mozduló ügyfele egy rákbeteg festőművész. Ennek az ügyfélnek különösen nagy támogatást jelent az, hogy művészetterápiában is részt vehet Tímea csoportjában.

Egyértelmű a táblázatból, hogy bár év elején is magas esetszámmal dolgoztak a kollégák, év végére hat fővel megnőtt az összes bevont ügyfél száma, ami azt eredményezte, hogy gyakorlatilag nincs szabad kapacitása a személyes szociális munkásoknak. A Dózsa Átmeneti Szállón jobban megoszlik a teher a nyolc személyes szociális munkás között (hiszen ott működik egy másik ötfős esetfelelős team is), de a kapacitások ilyenfokú kihasználtsága előrevetíti az újabb munkatárs fölvételének szükségességét a Külső Mester Átmeneti Szállóra.

*2.sz.táblázat*: Esetkezelt ügyfelek lakhely szerint

A Dózsa szállón dolgozó három munkatárs összesen 105 lakó esetkezelését látta el, a Külső Mesteren dolgozó két fő 101 lakóét. Ez az adat is mutatja a nagyobb fluktuációt az utóbbi szállón, hiszen a maximális ügyfélszám egy személyes szociális munkás esetében egyszerre nem haladhatja meg a 23 főt. A személyes szociális munkások zömmel saját szállójuk lakóival dolgoznak, elenyésző a más szállóról történő gondozás. Ezek oka általában az, hogy a segítő kapcsolat nem szakad meg költözéskor, ilyen lehet még az ideiglenesen fellépő kapacitáshiány. Jól működött az egyik ilyen „átgondozás” Kiss Szilvia esetében: az ő egyik ügyfele a Dózsáról való kiköltözése után is rendszeresen járt vissza személyes szociális munkásához. Sipos Anna eseteinek átvételekor került hat ügyfél a Dózsás team egyik tagjához, aki viszont eleinte kijárt a Külső Mester szállóra, hogy kapcsolatot tarthasson velük, majd mikor kialakult a bizalom, már az ügyfelek jártak be hozzá a Dózsára. Ez a változat is egészen jól működött, az ügyfelek közül hárman rendszeresen fölkeresték őt a Dózsa szállón is.

*3.sz.táblázat*: Esetkezelt ügyfelek életkor szerint

Esetkezelt ügyfeleink átlagéletkora 50,4 év volt. Ez a másik Dózsás team (54,29) után a legmagasabb az esetfelelős teamek között. Ennek oka, hogy a Külső Mester szálló tipikusan az ötvenes, még többnyire dolgozó férfiak szállója, és a Dózsán is a legjellemzőbb az ötven körüli korosztály, bár itt inkább a nők kerülnek esetkezelésbe. A kisszámú fiatalabb ügyfél inkább a Külső Mester szenvedélybeteg fiataljai közül került ki, de ez az ügyfélcsoport előfordul a Dózsán is. A legfiatalabb lakó 19 éves volt, Külső Mester Átmeneti Szállón lakott, a legidősebb 90 éves, egy közismert hölgy a Dózsáról. Így elmondható, a 45-64 éves korcsoport 126 fővel az összes esetkezelt lakó több mint 60%-át teszi ki, a szélsőségeket csak egy-egy kivétel képviseli.

Az esetkezelésben töltött idő átlagosan 8,24 hónap a mi vegyes szakmai csoportunk ügyfeleinek körében. Ezt a másik, Verasztó Edina-féle homogén Dózsás teammel (10,7) összehasonlítva jóval alacsonyabb értéket szintén a Külső Mesterre jellemző nagyobb fluktuáció okozza. A 8 hónap azonban egy olyan középérték, ami a nagyszámú hosszabb és a szintén nagyszámú rövidebb időtartamból adódik, az átlag itt nem jellemző. Gyakori, hogy az ügyfél az első négy hónap elteltével kiesik az esetkezelésből, mivel távoznia kell a szállóról, de aki bent marad, kevés kivétellel általában a jogviszonya végéig esetkezelésben marad. A kevés kivétel adódhat abból, hogy teljesülnek a célok (pl. ellátás megszerzése), vagy az ügyfél valamilyen ok (általában munkavállalás) miatt nem tudja folytatni az együttműködést.

Mire elég nyolc hónap? Tapasztalataink szerint az első négy hónap az ismerkedés, a bizalomépítés ideje. Sokszor az első jogviszonyos megbeszélésnél (az első négy hónap eltelte után) vesszük észre, hogy nem haladtunk a kitűzött cél felé. De mi történt akkor valójában? Először is definiálni kell a kapcsolatot. A segítő szerep többnyire újdonság az ügyfeleknek – egy olyan szereplő lép az életükbe, aki nem azonos az eddigiekkel. Nem anya, nem barát-barátnő, nem főnök, és nem orvos. Ezt megtapasztalni, és megtanulni élni vele gyakran hónapokig eltart. Ezért is mondják a személyes szociális munkások, hogy a legjobb indítás, ha mindjárt adni tudnak valamit az ügyfélnek: meghallgatják, elfogadják őket, segélyhez, ellátáshoz juttatják. Így megtapasztalja az ügyfél, hogy itt nem elutasításban lesz része. A második négy hónap végére (az „átlagosnak” tűnő nyolcadik hónapra) sikerül a valós célokat kitűzni – megtalálni azokat az irányokat, amelyek felé érdemes közösen elindulni. Szerencsére itt azonban nem ér véget az esetmunka – és ha a két év nem is elegendő arra, hogy a megelőző húsz-harminc-negyven hátrányait ledolgozza az ügyfél, de talán a saját magába vetett hitét visszakaphatja.

Az esetkezelés lezárása okának vizsgálata rámutat arra, hogy miért nem sikerült mindig végigvinni a folyamatokat.

*4. sz. táblázat* Esetkezelés lezárásának oka

A diagramon jól látszik, hogy a teljesült és részben teljesült célok együttesen 39 főt tesznek ki, ez százalékban is kb. ennyi, mivel 101 fő az egész sokaság, ennyi ügyfelet zártak le a teamtagok. Ez nagyon pozitív képet mutat részben a sikerességről, részben arról, hogy jó és reális célokat tudtak kitűzni. A váratlanul kiköltözők magas aránya (mindösszesen 45 fő) különösen jellemző a Külső Mester szállón. Itt persze nem beszélhetünk hagyományos értelemben vett sikerről; ám az önszántából kiköltöző ügyfelet számíthatjuk a sikeres esetkezeléshez, hiszen idetartoznak azok az esetek, mikor az ügyfél váratlanul egy olyan kapcsolatot létesít, ahol megoldódik a lakhatása, vagy akár olyan munkát vállal, ami lakhatást is nyújt, esetleg fölújítja a kapcsolatát egy régi családtaggal, ismerőssel. Ezek akkor is sikertörténetek, ha nem is látjuk a direkt összefüggést az esetkezelés és a pozitív kimenet között. Tehát itt a nem teljesült célkitűzés csupán a „nem ment az együttműködés”, és a házirendsértés vagy a lakbértartozás miatti kiköltözés esetében érvényes – ezek összesen 33-an voltak. Ez nagyon jó arány!

*5. sz. táblázat* Esetkezelt ügyfelek lakhelye: honnan érkezett, hova költözött

A fenti diagramról leolvashatóak a tipikus érkezési és távozási helyek. Sajnos látható, hogy saját tulajdonú lakás egyik irányban sem szerepel a lakhatási lehetőségek között. Elvesztett önkormányzati bérlakást sem sikerült visszaszerezni. Pozitív fejleményként értelmezhető az albérletbe jutás – ez mindenképpen javuló jövedelmi helyzetet feltételez. Talán a legbiztatóbb, mikor egy korábbi kapcsolat felújításával sikerül a lakhatást megoldani – ez magyarázza a „rokon, társ lakása” nevű lehetőségben mutatkozó jelentős javulást. Elmondható, hogy ezek mögött az eredmények mögött általában kitartó munka áll, gyakran a személyes szociális munkás támogatása, biztatása segíti a korábban elszakadt családi, baráti szálak összeforrasztását. Örvendetes az a tény is, hogy sokkal kevesebben kerülnek éjjeli menedékhelyre, mint ahányan onnan érkeztek. Érzékelhető, hogy az ügyfelek jelentős számban érkeznek egészségügyi intézményből, és sokan oda is távoznak. Ez az adat a hajléktalanok általános egészségi állapotáról árulkodik. Alacsony érték, de mindenképpen nagy siker a Szobabérlők Házába történő kiköltözés. Ezt minden esetben hosszú várakozás és intenzív felkészülés előzi meg, viszont ez már önálló lakhatás, nem a hajléktalanellátás része.

Fontos adat még az ügyfelek jövedelem-változásának figyelemmel kísérése: az adatok szerint a már lezárt ügyfelek jövedelme beköltözéskor átlagosan 43.000 Ft volt, a lezáráskor pedig 51.000 Ft. A bevallott legmagasabb jövedelem 111.000 Ft beköltözéskor, 144.000 Ft lezáráskor. Ez mindenképpen jelentős növekedés, még ha óvatosan is kell bánni ezekkel az adatokkal, hiszen nagyon változó az ügyfelek gondolkodása azzal kapcsolatban, hogy mennyi jövedelmet valljanak be. Van, aki szívesen letagad az általa magasnak gondolt bevételeiből, de olyan is akad, aki fölfele kerekít, nehogy az alacsony jövedelem miatt ne vehesse igénybe a szállót. Mégis azt vehetjük alapul, hogy ugyanarra torzítottak a számok mind a beköltözéskor, mind a lezáráskor, tehát a növekedést egyértelműnek értelmezhetjük. Több tényező áll ennek az eredménynek a hátterében. Az egyik mindenképpen a személyes szociális munkások erőfeszítése: az egyik leggyakoribb célkitűzés az ügyfél jövedelmének növelése. Ezt gyakran a jogosultságok tisztázásával, a lehetséges segélyek, járadékok, nyugdíjak megszerzésével lehet megoldani. Gyakori az is, hogy az ügyfél végre stabil lakhatáshoz jut, így képes hosszabb távon megmaradni egy munkahelyen. A közfoglalkoztatás nagy számban vonja be a hajléktalanokat, így ez az 51.000 Ft körüli átlag valószínűleg ennek köszönhető.

**2.1. Első beszélgetések; történések**

A változások nem hagyták érintetlenül a szakmai vezetői feladatok másik felét (az esetfelelős team vezetése mellett) kitevő első beszélgetés-készítés területét sem. 2016. januártól májusig Bércesi Ildikó készítette a beköltözőkkel az interjút szakmai vezetőként, ezt a szerepet júniustól Sipos Anna vette át, aki közben már márciustól elkezdte az első beszélgetések készítését, heti két új beköltözővel készítve interjút. Januárban és februárban ezt a szerepet még Kovács Éva látta el a Külső Mester utcában. A szakmai vezető mellett interjút készítő munkatárs-szerep júniustól augusztusig betöltetlen maradt. Mivel júniustól már volt szakmai vezető a Külső Mester utcában, aki az oda beköltözőkkel elkészítette az interjút, a szakmai vezető mellett első interjút készítő munkatársaknak a Dózsán kellett működniük, az ottani kapacitás-kiesést pótlandó, így Fegyver Anikó és Kuhárszky Tímea felesben vállalta el ezt a feladatot, heti egy-egy interjú készítését.

**2.2 Kulcsbeszélgetések számokban**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Készítő neve/**  **hónap** | Bércesi Ildikó | Kovács Éva | Sipos Anna | Kuhárszky Tímea | Fegyver Anikó |
| január | 13 | 7 | - | - | - |
| február | 16 | 8 | - | - | - |
| március | 15 | - | 6 | - | - |
| április | 10 | - | 8 | - | - |
| május | 7 | - | 5 | - | - |
| június | - | - | 10 | 1 | 1 |
| július | - | - | 16 | - | 3 |
| augusztus | - | - | 19 | 3 | 3 |
| szeptember | - | - | 17 | 3 | 3 |
| október | - | - | 23 | 3 | 3 |
| november | - | - | 22 | 3 | 3 |
| december | - | - | 15 | 2 | 3 |

A táblázatból érzékelhető a feladat-átadások-átvételek aránylagos zökkenőmentessége (a legrosszabb hónapban, júniusban is 12 interjú készült). Az interjúk készítésének helyszíne is nagyban eltolódott. Míg az előző években nem volt szakmai vezető a Külső Mester Átmeneti Szállón, így az ottani új beköltözők és az egyéves lejáró jogviszonyuk miatt beszélgetésre küldöttek általában a Gyáli Átmeneti Szálló szakmai vezetőjéhez, Makkai Hunorhoz mentek, ettől az időponttól kényelmesebb lett számukra az együttműködésnek ez a része. Nem állnak rendelkezésre adatok arról, hogy ez hány ember számára jelentette lakhatásának biztonságát, de a tapasztalatok azt mutatják, hogy jóval nagyobb eséllyel jelennek meg a beszélgetésen az ügyfelek, ha az a saját szállójukon történik.

A két szakmai vezetőnek 2016-ban összesen 182 új beköltöző és 35 egyéves jogviszony miatti beszélgetés volt előjegyezve. Ebből 155 új beköltöző és 26 egyéves készült el. Egyéves beszélgetésre a személyes szociális munkással rendelkező lakóknak nem kell menniük. Az arányok mutatják, hogy az ügyfelek komolyan veszik az interjút, alacsony a meg nem jelentek száma (és még az ő esetükben is előfordulhat, hogy egy másik szakmai vezetőhöz mentek végül beszélgetésre). (A szállókon az új beköltözők és az egyéves jogviszonyuk előtt állók számára kötelező a beszélgetésen való részvétel. Két időpontot kaphatnak a beszélgetésre, ha a másodikra sem sikerül elmenniük, az jogviszonyuk megszűnését jelentheti.) A beszélgetés célja, hogy a szakmai vezető és az ügyfél eldöntse, van-e szüksége az ügyfélnek személyes szociális munkás segítségére. 58 új beköltöző és 4 egyéves jogviszonyos számára javasoltak esetkezelőt. Ez azt jelenti, hogy a lakóknak több mint egyharmada számára lehet hasznos egy olyan szakember segítsége, aki intenzíven képes ügyes-bajos dolgaikkal, problémáikkal, mentális egészségükkel foglalkozni. Jó lenne, ha a személyes szociális munkás kijelölésének nem az szabna határt, hogy van-e elegendő szabad kapacitása a kollégáknak, de sajnos 2016-ban többször is előfordult, hogy a kevésbé rászorulók végül személyes szociális munkás nélkül maradtak. Ez a döntés soha nem végleges, így szükség esetén felül lehet vizsgálni, és „visszaküldött” ügyfélként mégis kaphat személyes szociális munkást az is, aki első körben kimaradt ebből a lehetőségből.

Az év második felében 27 beszélgetés készült a Külső Mester Átmeneti Szállón más szállók lakóival (Alföldi 11, Dózsa 12, Gyáli 4), de voltak olyan napok, pl. rossz időjárás esetén, hogy egyik ügyfél sem érkezett meg másik szállóról. A Külső Mester szálló a Dózsához képest külváros, megközelíthetősége sem a legjobb, és bár az 1-es villamos, amivel a Külső Mester szállóra lehet jönni, a Dózsáról is jól elérhető, a Dózsás lakók között nem kis százalékban jellemző pánikbetegség, agorafóbia megakadályozhatja az ügyfelet az utazásban. Az Alföldis átirányított ügyfelek esetében inkább az a jellemző, hogy tipikus „utcás” életmódjuk miatt nehéz számukra az időkeretek tartása, vagy egyszerűen figyelmen kívül hagyják a feladataikat. Mivel ezek az átirányítások általában a szakmai vezető szabadsága, vagy egyéb okokból fönnálló kapacitáshiány esetén jellemzőek, a küldő szállókon a kollégák is figyelembe tudják venni az ügyfél korlátait, és többnyire olyan embereket küldenek csak, akik képesek ezen akadályok legyőzésére. A legsikeresebbek ezek az átirányítások olyan esetekben, mikor az ügyfél előzőleg valamikor a Külső Mester lakója volt – ilyenkor a nosztalgia megkönnyíti az odajutást.

A szakmai vezető mellett első beszélgetések érdekessége, hogy az interjút készítő kollégák szívesen javasolják esetkezelő kijelölését – és ez általában saját személyüket jelenti. Fegyver Anikó esetében ez a megvalósult 14 interjú esetében 5 főt jelentett, Kovács Éva 11 interjúból 6 főt „választott”, Kuhárszky Tímea pedig 14 interjúból 4 főnek javasolta esetkezelőnek saját magát. Ez az eljárás megítélhető pozitívan – a beszélgetés szerencsésen olyan kapcsolatot teremtett a szociális munkás és az ügyfél között, hogy érdemesnek tűnt a közös munkát folytatni; de ugyanígy azt is jelentheti, hogy a szociális munkás „kimazsolázza” magának azokat az ügyfeleket, akikkel könnyebb dolgozni. Mivel a szakmai vezető mellett interjút készítő kollégák plusz feladatot vállalnak, így megérdemelhetnek annyi előnyt, hogy néhány ügyfelüket maguk választják ki.

## **A 2016-os évre kitűzött célok megvalósulása**

A teamben folyó szakmai munka fejlesztése, a készségek kiszélesítése, az eszközök bővítése érdekében tett lépések: minden munkatárs részt vett valamilyen képzésen az év folyamán. Kuhárszky Tímea újabb szakképesítést szerzett, amely elősegíti, hogy művészetterápiás csoportjait még magasabb színvonalon vezesse. Gyakorlattá vált a teamben, hogy ha valaki szakmai szempontból érdekes filmet, előadást látogatott, ezt ismerteti a szerdai találkozókon. A havi rendszerességű esetfelelős szakmai műhely tanulságait is megbeszéli a csoport.

Tavaly Bércesi Ildikó hangsúlyos célkitűzése volt, hogy a szállásnyújtókkal közös találkozókon való részvételével hozzájáruljon a Külső Mester Szállón folyó szakmai munka fejlesztéséhez, valamint a személyes szociális munkások és a szállásnyújtó szociális munkások szemléletének közelítéséhez. Ez részben megvalósult, de mire rendszerré vált volna, megváltoztak a körülmények. Mint fent már szó esett róla, az új felállás következtében egyszerűbbé vált a Külső Mester szállón történő közös munka – ezzel párhuzamosan azonban felborult a Dózsa Szállón jól bejáratott együttműködés.

A tavalyi célkitűzés a Dózsa Szállón a kialakulóban lévő együttműködés nagyon biztató folyamatának elősegítése és karbantartása volt. Akkor elérkeztek oda, hogy a közös megbeszéléseken is valódi szakmai eszmecsere folyt. Olyan szállásnyújtó csapat állt föl, amely valós alternatívát jelentett azon ügyfelek számára is, akiknek nem jelöltek ki esetfelelőst. Az együttműködés fejlesztése azonban a kezdeti lendület után megtorpant, és egyes témákban nem sikerült egységes álláspontot kialakítani.

## **A 2017-es évre kitűzött célok**

Így tehát a 2017-es év elsődleges célja a Dózsa Átmeneti Szállón történő jobb együttműködés kialakítása. Fentebb már szó esett arról a hiányról, amelyet Bércesi Ildikó távozása hagyott a team, és különösen annak a Dózsa Szállón dolgozó része életében. A korábbi gyakorlat szerint a Dózsán dolgozó négy vezető akár napi szinten tudott egyeztetni az aktuális ügyekben, legyen szó akár ügyfelekről, akár a ház életéről. Ez az új vezető belépésével lehetetlenné vált – sajnos az email és a telefon nem tesz lehetővé olyan intenzív kapcsolattartást, ami megfelelhetne az ügyek átgondolt, alaposan egyeztetett, mégis gyors megoldását eredményező kommunikáció igényének. Így fontos ügyekben csak többnapos csúszással valósul meg az egyeztetés. Erre a problémára jelenthetne legalább részben megoldást a heti egyszeri fix időben a Dózsa Szállón tartott fogadóóra.

Másik fontos célkitűzésünk, hogy újból a 2015-ös évhez hasonló stabilitást sikerüljön elérni. Ehhez szükség lesz egy kiváló munkatárs fölvételére. Bár már sor került toborzásra, Kiss Szilvia helyét még nem sikerült betölteni. Olyan munkatársat vár a team, aki képes hasonló elfogadó attitűddel fordulni az ügyfelek felé. Szintén várható a 2017-es évben bővítés a Külső Mester szállón. Ezen a szállón is érzékelhető az a tendencia, hogy az ügyfelek egyre rosszabb állapotban kerülnek be a szállóra. Ha megvizsgáljuk a Dózsa Szálló lehetőségeit a személyes szociális munkás kijelölésre, azt tapasztaljuk, hogy ott. 8 esetfelelős státusz van 326 főre, ami a kapacitásokat figyelembe véve 184 lakó bevonását teszi lehetővé, ez a lakók 56%-a. A Külső Mester szállón 2 esetfelelős dolgozik, ami figyelembe véve kapacitásukat (46 fő) a 129 lakó 35%-a kaphat személyes szociális munkást. Mind a számarány, mind a lakók szükséglete indokolja újabb esetfelelős fölvételét. Tehát még a 2017-es év folyamán két új tag fog integrálódni a teambe, egy Kiss Szilvia helyére a Dózsa Átmeneti Szállón, egy pedig remélhetőleg a Külső Mester Átmeneti Szállón. A jelenlegi team lassan kiheveri a változások okozta traumát, de az új emberek bevonása újabb erőfeszítéseket fog követelni. Ezt a folyamatot sok egyéni beszélgetéssel, elfogadó hangulatú vezetéssel és külsős, csapatépítő jellegű programokkal kell támogatni.

**Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei**

# 2016. évi szakmai beszámoló

# a Dózsa átmeneti szálló egyik esetkezelő teamjének szakmai munkájáról

# Verasztó Edina szakmai vezető

Szakmai beszámolómban a Dózsa átmeneti szálló egyik személyes szociális munkás teamének éves szakmai beszámolója és saját szakmai vezetői munkám éves beszámolója olvasható.

**Szakmai vezetői beszélgetések**

2016 év folyamán  240 előjegyzés szerepelt az előjegyzési naptáramban, ami 26 előjegyzéssel több, mint a 2015-es év folyamán. Ennek oka, hogy 2016-ben a Dózsán dolgozó másik szakmai vezetői munkakör átkerült a Külső Mester utcai szállóra, így a 12-24 hónapos beszélgetések csak hozzám tartoztak. 124 esetben foglaltak új beköltöző részére időpontot, és 97 esetben régi (12 hónap, vagy 24 hónapnál régebben rendelkezik jogviszonnyal) ügyfél részére időpontot. Régi ügyfél részére 46 esettel többször a történt foglalás, mint 2015-ben. Ennek oka a fentebb említett szakmai vezetői munkakör megváltozása. 7 esetben került sor visszairányításra szakmai vezetői beszélgetésre. Ez minimálisan ugyan, de emelkedett 2016-hoz képest.

*Új ügyfelek*

A teljes foglalás majdnem 30%-át (36fő) másik szállón lakó ügyfelek tették ki. Többnyire az Alföldi utcából, a Kocsis utcából a Gyál útról és a Külső Mester szállóról irányítottak ügyfeleket hozzám. A Táblás utcai szállóról ebben az évben nem történt előjegyzés. Ezen adatok alapján arra következtettek, hogy a szállók jól használják az irányítási szabályzatban leírtakat, illetve a szabályzat többszöri módosítás után megfelelővé vált és alkalmazkodni tudott az ügyfelek igényeihez is.

A 124 esetben történt foglalásból, (mely új ügyfél részére történt) 84 beszélgetés valósult meg. 40 beszélgetés nem tudott megvalósulni, ez az új ügyfél foglalások 32,2 %-a. Összességében romlott az arány a 2015-ös évhez képest, 8%-kal. Ennek oka lehet, hogy a Dózsa szálló életében, nagy volt a változás az elmúlt évben a szállásnyújtó szociális munkások tekintetében, és a betanítási időszakok megnehezítették a folyamatos irányítást. Továbbra is azt tapasztalom, hogy azokban az esetekben, amikor jól van tájékoztatva az ügyfél, arról mi a beszélgetés célja és miért fontos, hogy ott megjelenjen, el is jön az ügyfél.

Összességében elmondható, hogy 67.8 % - ban jöttek el, míg 2015-ben 76 % volt ez az arány. Az eljött ügyfelek 54 %-ka kapott személyes szociális munkást. Ez 13%-kal több mint 2015-ben volt. Ennek oka lehet, hogy nem csak 4 személyes szociális munkás alkotta a teamet, hanem az év során végig öt fős teammel tudtunk dolgozni, így a kapacitásaink is nagyobbak voltak.

*Régi ügyfelek (akik ellátása a BMSZKI átmeneti szállóin régebben kezdődött, mint 12 vagy 24 hónap)*

Régi ügyfelek esetében az összes foglalás a Dózsa szállóról érkezett, mely megfelel az eljárásrendnek. Összesen 97 alkalommal került sor foglalásra. Ez 50 fővel több, mint az előző évben. Ennek okát már említettem. A Dózsán dolgozó másik szakmai vezető munkaköre és személye 2016 májusában megváltozott, így az eljárási rend szerint egyedül láttám el ezen ügyfelek esetében a feladatokat. 82 fő érkezett meg a beszélgetésre, mely a foglalások 84,5 %-át teszik ki. Itt alig van pár százalék emelkedés a 2015-ös adathoz képest.

8 fő volt, akit 12 hónap után irányítottak beszélgetésre és döntésre, 5 fő volt, akit 24 hónap után irányítottak beszélgetésre és döntésre. Ezeket a döntéseket jelentősen megkönnyítette, hogy jó együttműködés alakult ki a szálló szállásnyújtó kollégáival és a döntéseket közös teamen készítettük elő. Itt mindenki érvelhetett a javaslata mellett és egy kellően megalapozott javaslat került elém, a döntés alkalmával. Sokkal kevesebb esetben volt szükséges alaposabb „tényfeltárásara” a beszélgetés alatt, és nem maradt el beszélgetés amiatt, hogy nem volt megfelelő információ az ügyfélről.

2 team tag (Zanócz Krisztián és Virág Emília) készített szakmai vezetői beszélgetéseket még rajta kívül 2015-ben. Összesen 47 előjegyzési időpontból 37 megvalósult beszélgetésük volt, ez az előjegyzések 78 %-ka. Ezen beszélgetések száma jóval alul múlta a 2015-ös beszélgetést. Ennek oka, hogy 3 hónapig nem, voltak megadva időpontok. Krisztián és Emília között munkakör átadás történt, és emellett Emíliának be is kellett tanulni, mind az estkezelői rendszerbe, mind a szakmai vezetői beszélgetésekbe.

A beszélgetésen megjelent ügyfelek közül 22 esetben (59 %) történt személyes szociális munkás kijelölés.

Sajnos nagyon kis számban találkoztam 2016-ban is olyan ügyféllel, aki nem kapott ugyan személyes szociális munkást, de életében olyan esemény, változás állt be a szállón lakás ideje alatt, ami indokolná, hogy személyes szociális munkás segítője legyen, és ezért visszairányították újbóli döntés céljából beszélgetésre. Összesen 7 ilyen ügyfél volt. A 7-ből 4 ügyfél jött el, és csak 1 fő fogadta el a személyes szociális munkás segítségét is. Nem gondolom, hogy ennek oka, hogy minden esetben a legjobb döntés született meg, vagy hogy az ügyfelek életében nem volt olyan változás, ami a visszairányítást indokolná, inkább azt feltételezem, hogy nem vált rutinná a szállásnyújtás tevékenységek között élni ezen lehetőséggel, illetve, hogy a megerősödött szállásnyújtó team is hasonlóan jó minőségű szolgáltatást tud nyújtani az ügyfelek részére, mint a személyes szociális munkások.

A szakmai beszélgetések szempontjából fejlesztendő területnek tartom, hogy az előjegyzett ügyfelek érkezzenek meg a beszélgetésre. Ugyan azt tudom célként megjelölni mint 2015-ben ezen területen, vagyis: „Ennek érdekében egy szorosabb együttműködésre lesz szükség a szállás vezetői és köztem, illetve megoldási technikákat kell kidolgozni arra vonatkozóan, hogy megfelelő tájékoztatást kapjanak az ügyfelek a beszélgetés céljáról, helyéről és idejéről.” Továbbra is szinten tartásra szorul, hogy a leírások nem rutinosodjanak el, azok minősége és tartalma ne romoljon.

**Esetfelelősök szakmai csoportja (team)**

Míg a 2014-es év a stabilizálódás éve volt, addig a 2015-ös évet a változások és dilemmák évének tartom. 2014-ben a teamben nem történt személyi változás, ugyan azzal a 4 kollégával sikerült mind a 12 hónapot végigdolgozni, de 2015-re egy taggal bővültünk és egy státuszunk esetében pedig személycsere történt, majd év végére megint csak 4 team tag maradt. Mégis úgy érzem, hogy ha változás évéről beszélünk, akkor nem a teamen belüli változások a legjelentősebbek, melyek befolyásolták a team életét. Sokkal inkább a külső változások voltak azok, amik nyomot hagytak a mi munkánkon is. 2014-ben a kollégák között olyan erős csapatösszetartás tudott kialakulni, aminek köszönhető, hogy a külső változások és a belső mozgások hatására nem eset szét a team, hanem egy viszonylagos stabilitásban tudott működni. A külső változások között nagyon befolyásoló volt az új igazgató megválasztása és annak szakmai programja, mely erős bizonytalanságot hozott a teambe. A szállásnyújtó csapat megerősödése egyfelől biztonságosabb ügyfélellátást eredményezett, ugyanakkor dilemmákat vetett fel, hogy a „kulcs rendszernek” hívott rendszer és a benne lévő esetkezelők feladata mi is pontosan. Újra vissza kellett térni az alapokhoz, úgy hogy közben a felsővezetői váltás folyamatos bizonytalanságot generált és generál még ma is. Az egymástól való tanulás és a képzések mellett az idén is volt lehetőségünk, egyéb szakmai kitekintésekre is, mint a szociális munka világnapja (1 fő), vagy a Balatonföldvári konferencia (1fő). Két alkalommal voltunk moziban is közösen, ahol egy szakmába vágó film megnézése után, átbeszéltük mit is láttunk. Nagyon hasznos volt, és jó tapasztalat volt arra vonatkozóan, hogy nem csak a hagyományos keretek között lehet tanulni. Részt vettünk szervezett továbbképzéseken is. Interjútechnikák 2fő, Függőségek, addikciók, terápiák 1fő, Coaching a szociális munkában 1fő, Jogosultságok és ellátások ismertetése, alkalmazásuk a szociális munkában 2fő. Az egymástól való tanulás fontos volt ebben az évben is. Továbbra is használtuk a már jól működő belső levelező rendszerünket, melyen mindenki feltehette, felteheti kérdésit és segítséget is kap. A heti egyszeri team alkalmával, részletesen sikerült átbeszélni minden ügyfelet. A közös gondolkozás nagy segítség lehet egy-egy nehezebb esetnél, és nagyon fontos megerősítést adhat a kolléga részére, arra vonatkozóan, hogy milyen úton folytatódjon az esetmunka. Teamen kívül a szakmai vezetővel történt „négyszemközti” beszélgetések (minden ügyfél átbeszélése, esetkezelői mappa átnézése) is hasonló célokat szolgáltak, szolgálnak csak még védettebb körülmények között lehet gondolkozni egy-egy esetről. Esetmegbeszélők tartására heti rendszerességgel került sor. Ezeket a megbeszéléseket már nem a Dózsa szállón működő másik szakmai teammel közösen tartottuk, mint eddig éveken keresztül. Meglátásom szerint ez az „elválás” jót tett a team működésnek. Több és minőségibb hozzászólás volt érezhető a tagok részéről. Havi rendszerességgel volt jelen pszichológus kolléga is az esetmegbeszélőinken. 2016 szeptemberétől pedig minden alkalommal meghívtunk egy –egy szállásnyújtó kollégát is, aki azon a szinten dolgozott ahol az ügyfél lakott, vagy olyan speciális tudással rendelkezett, ami az adott ügyfél esetének megbeszélésnél fontos volt. Ugyanakkor 1-1 kollégát delegáltunk is a szállásnyújtós teamekre, hogy az ottani döntési mechanizmusokat is átlássuk, megértsük. A szállásnyújtó és esetkezelő teamek sikeresebb együttműködése érdekében minden reggel közös munkamegbeszéléssel (az előző 24 óra napló bejegyzéseinek elolvasásával) indítottuk a napot. Ez nagyban hozzá tudott járulni (és hozzá járul most is), hogy a Dózsa átmeneti szállón dolgozó kollégák egységes teamként tudjanak működni. A szakmai munka dokumentálása terén is további javulás mondható el. A team sokat segített egy –egy kollégának, akinek ezzel voltak még problémái, így a leírások letisztultabbak és átláthatóbbá váltak. A Dózsa szállón működő szállásnyújtós csapattal sikerült jó együttműködést kialakítani. Míg az elmúlt éveket egy nehezen áttekinthető működés jellemezte a szállót, addig a 2016-os évet inkább, az együttműködésre való törekvés jellemezte. Csökkent a fluktuáció is, aminek következtében a kollégák egyre jobban tudtak egymással kapcsolatokat kialakítani. Ezen van még mit javítani, ezért ennek fejlesztése a 2017-es terv része is.

**Személyes szociális munkással rendelkező ügyfelekre vonatkozó adatok**

A 6 személyes szociális munkás tevékenységet végző kolléga (egy időben csak 5 fő) összesen 152 ügyféllel végzett szociális munkát. Ez 13 fővel több, mint az előző évben. 2016. november 31-én folyamatban lévő esetük 62 volt, míg a lezárt 90. Itt éppen csak 4 kolléga volt, mert egy státuszink betöltetlen volt, ezért ilyen kevés a folyamatban lévő esetek száma.

2016-ban is hasonló volt a nemenkénti megoszlás, mint előző évben. Kicsivel csak, de több nővel dolgoztunk, mint férfival.



A korcsoportos megoszlásnál hasonló számokat láthatunk, mint a 2015-ös adatoknál. Jellemző, hogy 25 év alatti ügyfélel alig dolgozunk, hiszen ők szakmai program miatt, más szállóra kerülnek felvételre. Legtöbb ügyfelünk továbbra is 55-64 év közötti korcsoportba tehető. Itt tudnunk kell, hogy az Ő korcsoportjuk van a legjobban kitéve anna, hogy a legális munkaerőpiacról elutasítsák őket, ugyanakkor ez a 2016-ban változó és javuló tendenciát mutat megérzésem szerint.



Ügyfeleink 39 %-ka csupán 8 általános iskolai végzettséggel rendelkezik, ami alacsonyabb ügyfélszám, mint 2015-ben volt. A szakmunkás bizonyítvánnyal rendelkezők száma is jelentősen csökkent, ugyanakkor 7%-ról 19%-la nőtt azon ügyfeleink száma, akik nem rendelkeznek még a 8 általános iskolai osztályal sem. Szakmunkás bizonyitvánnal rendelkezőkről most is elmondhatjuk, hogy bizonyítványuk többnyire elavultak, a mai munkaerőpiacon kevés munkát hírdetnek részükre. Az a tapasztalat, hogy nagyon nehéz képzésbe vonni azon ügyfeleinket, akik szeretnék befejezni a 8 osztályt. Nem indulnak részükre képzések, vagy olyanok a feltételek, aminek nem tudnak megfeleni. Szükséges volna, hogy a BMSZKI saját felzárkóztató képzéseket tudjon indítani ezen ügyfelek számára, hiszen így a munkaerő piaci hártányuk olyan nagy, hogy az iskola befejezéáse nélkül biztosan kiesnek az elsődleges munkaerő piacról.

Az esetkezelésbe bevont 152 ügyfél szinte csak a Dózsa szálló ügyfélköréből adódott. 5 esetben dolgoztunk csak más szállón lakó ügyféllel. Találkozások, beszélgetések szinte csak a Dózsa szállón történtek, még azon ügyfelek is ide jöttek szociális munkásukhoz, akik nem a szállón laktak. Ez talán felveti azt a kérdést, hogy a „kulcs rendszer” mennyire tölti be azt a funkciót, hogy az ügyfélnek bárhol lehessen személyes szociális munkása. A számok és az adatok számomra egy kulcs rendszer előtti állapot visszarendezése felé mutatnak, legalábbis az esetkiosztás szempontjából.

A találkozások gyakoriságáról elmondhatjuk, hogy továbbra is a heti, kéthetenkénti találkozás a jellemző, ugyanakkor csökkent a napi találkozások száma. Szerintem ez is az erősödő szállásnyújtó team miatt van. Az ügyfelek megoszlanak a két szociális munkás között, van amivel nem fordulnak személyes szociális munkásukhoz, hiszen megfelelő segítséget kapnak máshol. Ez olykor (kommunikációs zavarok esetén) keresztbe gondozásra is adhat lehetőséget, ugyanakkor csökkenti az esetkezelő leterheltségét, hiszen a naponta többször megjelenő ügyfelek elveszik az időt más tevékenységektől. Sok esetben nem valódi a probléma (ugyanakkor az ügyfél annak éli meg és kell vele foglalkozni) amivel keresik segítőjüket.



Ha azt nézzük, hogy az ügyfél milyen lakhatási helyzetből került a szállóra és esetkezelésbe, akkor azt látjuk, hogy 59 %-uk érkezett közterületről, éjjeli menedékhelyről vagy másik átmeneti szállóról. Ez 2015-ben a 74% volt, vagyis csökkent azon ügyfeleink száma, akik hajléktalanos lakhatási formákból érkeztek. Ebből arra következtethetünk, hogy az ügyfeleink lakhatása jobban megoldódik és nem maradnak benne a rendszerben, ugyanakkor az a megélésem, hogy „pörögnek” benne, nincsenek valós kivezetés lehetőségek.



Ha megnézzük, hogy ügyfeleink milyen irányba költöznek ki a szállóról, akkor azt tapasztaljuk, hogy 55%-uk hajléktalanos lakhatási helyzetbe költözik. Meglepő hogy egyetlen ügyfelünk sem költözött 2016-ban átmeneti szállóról közterületre. Idős otthoni elhelyezést is csak 5 fő nyert, vagy fogadott el. 11 fő átmenti szállóra és 14 fő éjjeli menedékhelyre költözött. Saját tulajdonú lakásba 1 fő, albérletbe 8 fő tudott menni. Érdemes lenne ezeket az adatokat összevetni a nem esetkezelésben lévő ügyfelek adataival, hogy látni lehessen, hogy a személyes szociális munkás segítsége hatékonyabb tud e lenni, a lakhatás megoldása szempontjából.







Ha azt nézzük, hogy ügyfeleink milyen jövedelemmel rendelkeztek az esetkezelés kezdetén és végén (ez elsődleges jövedelem), akkor azt látjuk, hogy voltak olyan ügyfelek, akik semmilyen ellátással és jövedelemmel nem rendelkeztek az esetkezelés kezdetén, de nem volt olyan ügyfél, akire ugyan ez jellemző lett volna az esetkezelés végén is. 45 ügyfélnél nem változott a jövedelme az esetkezelés alatt, míg 32 ügyfél esetében nőtt az- az összeg, amiből megélhetését biztosította. 8 ügyfél esetében csökkent csak a bevétele az esetkezelés kezdete és vége közötti időszakban. Azon ügyfeleknek, akiknek nőt a bevétele, átlagosan 11 000 Ft-tal nőtt a bevételük az esetkelés alatt. Az esetkezelés hossza átlagosan 10 hónap volt. A segítő munka fő célja inkább irányult a lecsúszás megelőzésére és a magasabb fokú autonómia elérésére egyszerre, mint csak az egyikre.





2015-ben 44%-ban nem volt sikeres az esetkezelés, ehhez képest 2016-ra 33%-ban értékelték csak kollégáim sikertelennek az esetkezelést. Ennek oka lehet, hogy jobban sikerül közös célokat meghatározni az ügyféllel, illetve az ügyfelek aktivitása nagyobb annak érdekében, hogy a célt elérje, motiváltabb, együttműködőbb a saját maga állított célok elérésben.

**2016. évi tervek és azok megvalósulása:**

* *Új kolléga felvétele és megfelelő betanítása a teambe.*

Sikeresen megvalósult, mert tavasszal is sikerült felvenni egy kollégát és a nyár végén másikmunkakörbe áthelyezett kollégát is tudtuk pótolni. Egy kolléga hirtelen távozása ugyan kicsi „űrt”hagyott a rendszerben, de belső áthelyezéssel 2017 év elejére pótolni tudtuk.

* *Csapatépítés, belső kohhézió további erősítése.*

Közös programok, és közös szállón kívüli tevékenységre több alkalommal is sor került. A team erős, megtartó csapatolt alkot.

* *Nyitás a szállásnyújtó vezetők felé*

2016-ban folyamatos volt az egyeztetés, mind a szálló élete kapcsán, mind egy-egy ügyfél kapcsán. A szálló szakmai vezetőjével jó kapcsolat alakult ki.

* *A közös teamek (szállásnyújtós és esetfelelős) szakmai munkával való megtöltése.*

A közös teamek ( havi 1x) lehetőséget adnak, hogy 20-30ügyfélről is szó essen, ezzel elő tudjuk készíteni a döntéseket, a jogviszony hosszabbításokhoz. Bármilyen probléma, vagy problémás eset megbeszélhetővé vált, melynek tere lett a közös team.

* *Szállásnyújtó kollégákkal kapcsolatok kiépítése és a közös munka kialakítása.*

Javulás érzékelhető az előző vezetés és szállásnyújtó csapathoz képest, de sokszor érzékelhető még szerepzavar, konfliktus.

* *Esetleírások fejlesztése.*

2016 év elején sok munkát fektettünk, abba hogy az esetleírások minősége javuljon, vezetésük folyamatos legyen. Sok teamen beszéltünk át technikákat és adtunk egymásnak segítséget a leírások vezetéséhez. 4 havonta minden leírást én is átolvastam és visszajeleztem a vezetéséről.

* *Képzési tervek elkészítése és az engedélyezett képzéseken való részvétel*

A megjelölt képzéseken részt tudtunk venni. Elég nehéz problémát jelentett, amikor egyszerre több kolléga is képzésen volt. Ennek összehangolása és a helyettesítések megoldására nagyobb figyelmet kell fordítani.

* *Belső értékelési rendszer kidolgozása, mellyel a kollégák visszajelezhetnek, vezetjük felé.*

Sajnos erre nem került sor, nem volt rá idő.

* *Ügyfél elégedettségi kérdőív kidolgozása, mely a személyes szociális munkát állítani fókuszba.*

Sajnos erre sem került sor, nem volt rá idő.

**2017. évi tervek:**

* Képzési tervek elkészítése és az engedélyezett képzéseken való részvétel
* Belső értékelési rendszer kidolgozása, mellyel a kollégák visszajelezhetnek, vezetjük felé.
* Ügyfél elégedettségi kérdőív kidolgozása, mely a személyes szociális munkát állítani fókuszba.
* Új kollégák betanítása és beintegrálása a teambe
* Szállásnyújtó vezetőkkel és szociális munkásokkal a kapcsolat további erősítése
* Csapatépítés, belső kohézió további erősítése.

**2016. évi beszámoló**

**a BMSZKI éjjeli menedékhelyek esetkezelő teamjének munkájáról,**

**a szakmai beszélgetésekről**

*Készítette: Fazakas Tünde szakmai vezető*

**A még mindig a változások időszaka**

A tavalyi beszámolóban említettem, hogy 2015 az esetkezelési munka „meggyökeresedésének” az éve volt, amely azt jelentette, hogy mindegyik éjjeli menedékhelyen sajátosan, a működési profilhoz alkalmazkodva, kiformálódtak az alapműködések, munkamenetek.

2016. év a működésünk további mélyítésének az éve lett, amely nem csak az ügyfelekkel való munkát érintette, hanem az éjjeli menedékhelyeken dolgozó szociális munkásokkal való együttműködést, a személyes szociális munkásoknak a szakmai önállóság mellett, mindinkább annak a törekvését is, hogy az éjjeli menedékhely team tagjaiként feladatokat vállaljanak el, aktívan részt vegyenek az intézményi életbe.

Álomszerű elgondolás, elvárás lett volna, hogy az előbbiekben felsoroltak zökkenőmentesen, továbbá is a tapasztalatainkra alapozva „megy mind a karikacsapás”, mentesül mindenféle kudarctól, nehéz pillanattól. Cseri Erika, személyes szociális munkás kolléganőm ezt az időszakot a beszámolójának a címével, „A változások korának” nevezte meg, amit én a „még mindig a változások korával” bővítenék ki. Az én olvasatomban a „változások kora”, a munkánkban nem csak a pozitívan elkönyvelhető sikert, hanem azokat a nem várt, előre be nem határolt fordulatokat is magába foglalja, amelyek igencsak hatással voltak nem csak a fapados- esetkezelő team dinamikájára, hanem az egyéni munkára is. Gondolok itt, például akár az intézményszinten megélt változásokra, esetkezelő kollégák kilépésére, új kollégák felvételére, beilleszkedési nehézségekre…

2016. januártól a fapados- esetkezelő team, újratervezése eredményeként új keretben működik, a team első felében leginkább a személyes szociális munkások által hozott esetkezelői munkával-, ügyfelekkel kapcsolatos témák, szakmai kérdések kerülnek megbeszélésre, a második felében az esetmegbeszélő részen egy- vagy két ügyfélről beszélünk mélyrehatóbban. A fókusz az egyes intézményekben az esetkezelői munka hatékonyságának a növelésére, az ügyfélszám szinten tartása mellett az ügyfelekkel folytatott együttműködésre esik.

Mostanra megszilárdult a segítői kapcsolat lényege, a személyes szociális munkások az inkább beszélgetős esetmunka mellett ügyintézést is végeznek. Ehhez kapcsolódva Katz Katalin, Szupervízió című könyvéből idézek.

„A szociális munka alapvetően pszichoszociális tudást és gyakorlatot tartalmaz. Ebben benne van a pszicho- is, és a szociális is. A nehéz helyzetűeknek is szükség van a lelki segítségre, akkor is, ha ez nem a hagyományos pszichoterápia formájában működik. Itt a pszichét elvették tőlünk, vagy lemondtunk róla… De a hivatalos szereposztástól függetlenül, nem lehet effektív szociális munkát végezni mindkét rész nélkül”

Az ügyfél problémáinak a feltérképezése, csak az ügyfél ismeretének a tükrében sikerülhet. Az ügyfelekkel való mentálhigiénés beszélgetések, a narratív interjúk mellett, a szociális ügyeinek intézése, akár a közvetítő szerep elvállalása is a feladatunk. A célunk továbbra is, az ügyfeleket képessé tenni arra, hogy erőforrásaik birtokában jobban tudják irányítani életüket.

Az éjjeli menedékhelyeken végzett esetkezelési munkában hangsúlyozottabb jelentőséggel bír az ügyfelekkel való kapcsolatfelvétel, és a kapcsolatépítés, mivel az együttműködés az ügyfél részéről önkéntes, azaz nem kötelező. Az első találkozás, a kapcsolatfelvétel sikere dönti el hogy elindul-e a segítői folyamat. Az ügyfél megértve, támogatva, elfogadva érzi-e magát, megkeresi-e a személyes szociális munkást, igényli-e a továbbiakban a segítséget, célkitűzésben, szerződésben meg tudnak-e állapodni?

*„Általános tapasztalatom, hogy elenyésző számban alakul ki olyan együttműködés, amely rendszeres kapcsolattartással, hosszú ideig, folyamatosan fennáll. Ezt támasztja alá az is, hogy míg az első évben 35 ügyfél, 36 alkalommal került esetkezelésbe, addig tavaly 42 fő, összesen 61 alkalommal. Elsődleges oka, hogy egyes ügyfeleknél több alkalommal megszakadt az együttműködés, majd újból keresték a segítő kapcsolatot (volt, akivel adott évben 4-szer kezdtük újra a közös munkát). Hátterében jellemzően az ügyfél rossz mentális-fizikai állapota, addikció és/vagy pszichés problémák miatti nehézségek, adottan kitiltás húzódik, ezáltal a közös munkát gyakran szakítja meg egy-egy hetekig, hónapokig tartó távollét. Bizakodásra ad okot, hogy az esetek többségében, a visszatérő ügyfelek megkeresnek, kérik az együttműködést.”(Cseri Erika 2016. évi beszámolójából, Előd éjjeli menedékhely)*

*„Munkám során az érdeklődésem középpontjában az egyéni életutak álltak, s az esetkezeléseket az életinterjú felvételével kezdtem, mely hozzásegített a segítői kapcsolat kialakításához. Munkám jelentős részét a segítő beszélgetések alkották. Ennek során kitértem a lényeges élettörténeti mozzanatok és kritikus életesemények áttekintésére is. Az első beszélgetés végére nagyjából körvonalazódtak azok a célok, amelyek mentén érdemes haladni az ügyfél továbblépése érdekében. Később ehhez társultak az ügyintézendő feladatok, s a klasszikus szociális munkai elemek /pl: orvoshoz, ügyintézőhöz kísérés/… Jelenlegi ügyfeleim közt, a problématípusaik szerint megtalálható a szenvedélybetegség, pszichiátriai betegség, a droghasználat, a viselkedés és magatartászavar, szemben a korábban tipikusan meglévő problémakörhöz (idősek, rokkantak, demensek). Ezen ügyfeleket a saját segítségem biztosításán túl igyekszem eljuttatni speciális szakemberhez is, hiszen az interjú során mutatott viselkedésben megragadható pszichopatológiai jelek felismerése is fontos feladata a szociális munkásnak” (Pálfi- Nyakas Nikoletta,2016. évi beszámolójából, Dózsa éjjeli menedékhely)*

*„Ügyfeleim körül-belül felerészben közvetítés (szakmai vezető) által, felerészben közvetlen kontaktus (saját kezdeményezés és/vagy ügyfél megkeresése) eredményeképp kerültek esetkezelésbe. A velük kialakított segítő kapcsolat mélysége, a találkozások gyakorisága, a munka intenzitása is változó, ezt leginkább az ügyfél élethelyzete, szükségletei határozzák meg. Hasonlóképpen az ügyfélhez igazodva kerülnek megbeszélésre a célok és a lépések, feladatok is, melyekben való „munkamegosztás” is az ügyfél állapotát, körülményeit, képességeit figyelembe véve történik. Van például, akinek elsődleges szükséglete a segítő beszélgetés, az elfogadó jelenlét, a megerősítés, más a koordinálást, irányítást igényli, míg van olyan ügyfelem, akinek ügyében szinte minden hivatali és egyéb ügyintézési teendőt el kell látnom.” (Póth Zsuzsanna 2016. évi beszámoló, Aszódi éjjeli menedékhely)*

2016 júniusában, az esetkezelési munkával kapcsolatosan (a „Skiccek a BMSZKI éjjeli menedékhelyen végzendő esetkezelői munkához”, Breitner Péter szakmai igazgatóhelyettes, és Győri Péter szakmai igazgató által összeállított, a működésünket megalapozó vázlat alapján) felállított 12 kérdésből álló kérdőív mentén lettek megkérdezve az éjjeli menedékhelyek vezetői. A kérdőívet kitöltötték a személyes szociális munkások is. A kapott válaszokra alapozva született meg a továbbiakban az a tervezet, ami alapján a személyes szociális munkások, az éjjeli menedékhelyeken (a Bánya- és a Váci éjjeli menedékhely kivételével, mivel itt nem volt szociális munkás) az eddig állandósult, gyakorlattá vált működéseket, munkameneteket leírták. Az így született írások igazából még nem merítik ki az éjjeli menedékhelyeken az esetkezelési munka eljárásrendjét, ahhoz, hogy létrejöjjön Breitner Péter szakmai igazgatóhelyettes irányításával, az intézményvezetőkkel, az éjjeli menedékhely teamekkel, és a fapados- esetkezelő teammel közös megbeszélésekre, tervezésekre kerül sor.

A személyes szociális munkások, az éjjeli menedékhelyek dolgozói, az ottani team tagjai, munkaidejükben az egyéni esetkezelésen túl a szálló tevékenységében is részt vesznek. Pozitív hozadéka, hogy megismerik a szálló írott- íratlan szabályait, az ügyfélkört, jó munkakapcsolatot alakítanak ki az ott dolgozó kollégákkal. Az ügyféltérben beszélgetéseket kezdeményezhetnek az ügyfelekkel, tájékoztathatják a segítői munkáról. A kollégákkal való együttműködés sokrétű, a „kis szakmai teamek”, vagy közös esetmunka mentén a tapasztalatok megosztása, közös csoportvezetés, akár közös konfliktuskezelés. Tudatos figyelmet igényel, az esetkezelésre, az adminisztrációra, és a szálló életéhez kapcsolódó más tevékenységekre fordított idő közötti egyensúly megteremtése. Kérdésként merül fel, hogy az ügyféllel folytatott beszélgetések dokumentálása a jelenlegi formájában folytatódjon, vagy hasonlóan hasznos, de kevesebb időráfordítást igénylő megoldásokban gondolkodjunk.

*„Működésem kezdetén igyekeztem a szálló életébe szervesen bekapcsolódni, megismerni az összes munkafolyamatot, minél több időt töltve a közösségi terekben, az ügyfelek körében. Becsatlakoztam olyan alapszolgáltatásokba, mint a mosás, értékmegőrző kiadás, stb., mert úgy gondoltam ez jó alkalom és lehetőség az ügyfelekkel való kölcsönös megismerkedésben, segíti a bizalom kialakulását és a kapcsolatfelvételeket. Ez a megközelítésem nem változott, amennyiben nem „szorulok be” az irodába, igyekszem továbbra is minél több időt azon kívül tölteni. Így része vagyok a folyamatoknak, az ügyfelek ekkor látnak, tudják, hogy itt vagyok, elérhető vagyok. Rendszeresen tapasztalom, hogy aki magától nem mer bekopogni, ilyenkor bátrabban szólít meg egy-egy kérdéssel, és én is többször vagyok „jókor jó helyen”. ” (Cseri Erika 2016. évi beszámolójából, Előd éjjeli menedékhely)*

*„Általános esetkezelői munkámon kívül feladataimhoz tartozik a kétheti rendszerességgel tartandó kreatív csoport, az időszakonkénti közösségi munkába való bekapcsolódás, az esetenkénti ügyeletesként való helyettesítés 1-1 rövidebb időre, a szállásnyújtók kérésére” (Pálfi- Nyakas Nikoletta,2016. évi beszámolójából, Dózsa éjjeli menedékhely)*

*„Az esetkezelés számomra nem csupán az „eset kezelését” jelenti: összességében tekintve áll egyéni (vagy párral végzett) segítő munkából, és a közösséggel végzett segítő munkából. Egy olyan nagyobb éjjeli menedékhelyen, mint az Aszódi is, úgy vélem, kiemelt jelentősége van annak, miként kapcsolódik az egyén/pár a környezetéhez, milyen a működése a közösségben. Ennek megfelelően, az adott ügyféllel folytatott egyéni munka (segítő beszélgetés, mélyinterjúzás, infónyújtás, krízisintervenció, ügyintézés, stb.) mellett (és annak részeként) ugyanilyen hangsúlynak és figyelemnek kell helyeződnie arra a rendkívül dinamikus térre, melyben az illető éppen ott létezik, és melyben fontos feladatokkal küzd meg. Ha ilyen egymással összefüggő, de mégis elkülöníthető elemekre bontva vizsgálnánk az esetkezelői munkát, akkor tevékenységeim 40%-a a „saját” ügyfelem egyéni útjára irányuló munka, 40%-a a közösségben való megjelenés, részvétel (ide értem az elsőéjszakás interjúkat is), és körül-belül 30%, vagyis az idő és energia egyharmada fordítódik egyéb dolgokra.” (Póth Zsuzsanna 2016. évi beszámolójából, Aszódi éjjeli menedékhely)*

A 2016.évben összesen három személyes szociális munkás ment el a fapados- esetkezelői teamből, ebből adódóan új kollégák felvételére, betanítására került sor. Az új kollégák felvételekor a szakmai tudás mellett, fontos szempont volt, hogy be tudjanak illeszkedni az adott intézmény munkaközösségébe, az ügyfélkörben komfortosan mozogjanak, könnyedén létesítsenek az ügyfelekkel kapcsolatot. A már kialakult munkafolyamatot az intézmények vezetőivel közösen tudtunk ismertetni, a fapados-esetkezelő team tagjai megosztották saját tapasztalataikat, az új kollégák a saját személyiségükhöz igazítva, saját megtapasztalása révén alakították, befolyásolták a folyamatot.

*„Esetkezelői munkámat, 2016 májusában kezdtem el a Váci úti Nappali Melegedő és Éjjeli Menedékhely és a Bánya utcai Speciális éjjeli menedékhelyen, a későbbiekben pedig a Dózsa Éjjeli Menedékhelyen folytattam. A munkám során kezdetben az egyik legnagyobb újszerűséget és kihívást az ügyfelekkel való kapcsolat felvétele jelentette illetve annak kidolgozása, hogy hogyan is kerüljenek hozzám az ügyfelek. Ezt jó részt személyes beszélgetés, az ügyfélhez való odafordulás, nyitottság és kezdeményezés útján értem el, kisebb részt pedig szakmai vezető ill. szállásnyújtó kollégák ajánlása után vettem fel velük a kapcsolatot. Nehézsége abban állt, hogy nem volt egy „kitaposott, bejáratott út”az esetkezelői munka számára a teamen belül, amit „örökölhetem „volna, így sok minden kialakításra szorult. Saját magamat is pozícionálni kellett, mint esetkezelőt, mely egyébként is egy újfajta munkakör volt a számomra. A helyzetet tovább nehezítette az eleinte a kollégák felől az esetkezelői munka felé irányuló ellenérzés, melyhez azonban kaptam némi segítséget az esetkezelői teamtől…” (Pálfi- Nyakas Nikoletta2016. évi beszámolójából, Dózsa éjjeli menedékhely)*

*„Munkakezdésemkor egy már működő rendszerhez csatlakoztam: a BMSZKI többi éjjeli menedékhelyével együtt az Aszódi fapadon is 2014 végén indult az egyéni esetkezelés. A már létező munkakört egy munkatárs töltötte be érkezésem előtt (aki továbbra is az intézmény teamjében dolgozik). Teljesen természetes reakcióként, a vele segítő kapcsolatba került ügyfelek ódzkodtak egy számukra idegen új kolléga személyétől, így esetátvételre tulajdonképpen nem került sor, a munkát olyan ügyfelekkel kezdtem meg, akik – hozzám hasonlóan – akkor érkeztek menedékhelyünkre. A várttal ellentétben elődömtől nem kaptam „tapasztalatátadást”, „beavatást” sem, végül később ezt nem éreztem veszteségnek, vagy egyáltalán bármiféle jelentőségűnek. Támaszkodtam a már megszerzett tapasztalataimra és tudásomra, figyeltem a helyi szükségleteket és igényeket, igyekeztem hasznosítani más fapados esetkezelő kollégák ötleteit, módszereit, valamint alkalmazni a fapados teameken átbeszélt és a fapados szakmai vezető által közvetített iránymutatásokat. A fapados teamet a BMSZKI éjjeli menedékhelyein szolgálatot teljesítő esetkezelő szociális munkásai alkotják, azt a fapados szakmai vezető koordinálja.” (Póth Zsuzsanna 2016. évi beszámolójából, Aszódi éjjeli menedékhely)*

**A fapados- esetkezelő team**

2016-ban az előző évhez hasonlóan a team összetétele többször is változott. Januárban a Váci- és a Bánya éjjeli menedékhelyekre Báthory István új személyes szociális munkás nyert felvételt. A három hónapos próbaidő letelte előtt sikerült megoldanunk, hogy a Pálfi- Nyakas Nikoletta kolléganőnk esetkezelői munkakörre beadott kérelmét jóváhagyva, munkahelyet cseréljenek. Így István átkerült a Szabolcs átmeneti szállóra, míg Niki májustól a Váci- Bánya éjjeli menedékhelyeken személyes szociális munkásként kezdett el dolgozni. Július végén az Aszódi éjjeli menedékhelyen dolgozó Szalma Balázs kollégánk kérelmezte áthelyezését ügyeletes szociális munkás munkakörbe, helyette augusztusban új kolléganő érkezett Póth Zsuzsanna személyében. Augusztusban, Németh Hannelore személyes szociális munkás a Dózsa éjjeli menedékhelyről, és egyben a BMSZKI-ból is kilépett. Helyét októbertől tudtuk pótolni, Pálfi- Nyakas Nikoletta a Dózsa éjjeli menedékhelyen folytatta tovább az esetkezelői munkát. A Könyves éjjeli menedékhelyen dolgozó Balatoni Judit személyes szociális munkás december közepétől kérte áthelyezését a Váltó-ház átmeneti szállóra, helyét még nem sikerült betölteni.

Jelenleg négy személyes szociális munkás alkotja a teamet, Cseri Erika 2015. márciustól dolgozik az Előd éjjeli menedékhelyen, Pálfi- Nyakas Nikoletta 2016. májustól kezdett el dolgozni nálunk, jelenleg a Dózsa éjjeli menedékhelyen dolgozik, Póth Zsuzsanna 2016. augusztustól az Aszódi éjjeli menedékhelyen dolgozik. 2017. február 1-től új kolléganőnk Papp Éva kezdi el az esetkezelői munkát a Bánya- és a Váci éjjeli menedékhelyeken.

A változások sora több szempontból befolyásolta a teamünk dinamikáját. Gondolok itt a stábra, a működére, a team összetartó erejére. Szerencsések vagyunk, hogy a felvételt nyert kollégáink sokéves tapasztalattal, szaktudással rendelkeznek, ügyfélcentrikusak, aktívan részt vesznek az esetkezelői munka megszervezésében, alakulásában. A teamen belüli változások ellenére, úgy gondolom, hogy kialakultak azok a keretek amelyeken belül mindenki megtalálja a helyét, a régi és az új kollégák is. Befogadóak vagyunk, megosztjuk tapasztalatainkat, ügyfelekkel kapcsolatos kérdéseinkkel, dilemmáinkkal bátran fordulhatunk egymáshoz. A teamünkről Pálfi- Nyakas Nikoletta, a 2016. évi beszámolójában a következőket írta: „*Úgy érzem, hogy mindkét teamben teljes értékű tagként vagyok jelen. S az utóbbiban sok* *segítséget kapok kollégáimtól és a team vezetőtől az egyes esetek kapcsán való* *együttgondolkodásban.* *Az egymás kölcsönös tiszteletén alapuló munkánkra jellemző egymás támogatása, tapasztalataink kicserélése, a kölcsönös eszmecsere. Fontos szerepe van még a munkánkhoz való objektív hozzáállásban minden területen, hiszen a dolgokat több nézőpontból közelíthetjük meg, s segít távol tartani a túlzott érzelmi bevonódástól is. Hozzásegít a szakmai kompetencia fejlesztésében, egyfajta szupervízióként is működik. Szerepét nagyon fontosnak tartom”*

A tavalyi évben több alkalommal voltunk kihelyezett teamen, a kötetlen beszélgetések, az útkereső társasjáték kipróbálása, egymás jobb megismerését, a team építését szolgálta. 2016. áprilisban részt vettünk a Kulcs Kérdések ELTE Társadalomtudományi Kar konferenciáján, májusban az Ébredések Alapítvány által szervezett konferencián. 2017-re több intézmény látogatását tervezzük.

Két kolléga vett részt képzésben, Szalma Balázs az Interjútechnikák tanfolyamon, Pálfi- Nyakas Nikoletta a Jogosultságok képzésen.

**Esetkezelési munka az éjjeli menedékhelyeken**

**Ügyfelekről:**

2016. január 1. és november 30. közötti időszakban az esetkezelt ügyfelekről összegyűjtött adatokból készült statisztika alapján fogom bemutatni az esetkezelői munkát.

2016-ban összesen **202** esetkezelésbe részesült ügyfelünk volt, ebből **149** férfi, és **53** nő. A férfi ügyfelek magasabb száma annak tulajdonítható, hogy csak két koedukált szállón az Aszódi- Váci- éjjeli menedékhelyeken, valamint a Dózsa női éjjeli menedékhelyen foglakozunk női ügyfelekkel. 2015-ben az esetkezelésbe vett ügyfelek száma **169** (110 férfi, 59 nő) volt, a tavalyi évben 32 fővel növekedett. A 201 ügyfélből 168-al lezárult az együttműködés, 34 még esetkezelésben részesült.

*1.sz.táblázat* 2016-ban, az éjjeli menedékhelyeken esetkezelésbe vett ügyfelek száma

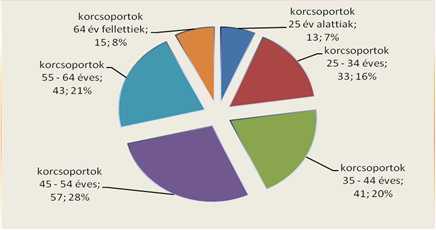
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Személyes szociális munkás** | **Ügyfélszám** | | | | **Ügyfélszám az éjjeli menedékhelyen** | | | |
| **Szálló** | **Férfi** | **Nő** | **Összesen** |
|  |  |  | |
| Szalma Balázs |  | 24 |  | | Aszódi | 22 | 16 | 38 |
| Póth Zsuzsanna |  | 14 |  | |
| Cseri Erika |  | 61 |  | | Előd | 59 |  | 59 |
| Váci | 1 |  | 1 |
| Bánya | 1 |  | 1 |
| Németh Hannelore |  | 27 |  | | Dózsa | 1 | 31 | 32 |
| Pálfi- Nyakas Nikoletta |  | 5 |  | |
|  | 10 |  | | Bánya | 10 |  | 10 |
|  | 11 |  | | Váci | 8 | 3 | 11 |
| Balatoni Judit |  | 50 |  | | Könyves | 35 | 1 | 36 |
| Más szálló | 11 |  | 11 |
| Közterület |  | 2 | 2 |
| Előd | 1 |  | 1 |
| **Összesen** |  | 202 |  |  | | 149 | 53 | 202 |
|  | | | | | | | | |

 Az 1. számú táblázatban összesített adatokból megfigyelhető, hogy az adott szállóról elköltözött ügyfelekkel az együttműködési kapcsolat megmaradt. Az Előd éjjeli menedékhelyen dolgozó Cseri Erika személyes szociális munkás a Váci- illetve a Bánya éjjeli menedékhelyekre átköltözött ügyfeleit rendszeresen megkereste, a Könyves éjjeli menedékhelyen dolgozó Balatoni Judit személyes szociális munkáshoz visszajártak azok az ügyfelek, akik más nem BMSZKI szállóra, ismerőshöz, munkásszállóra költöztek ki, voltak olyanok akik közterületről jártak be igényelve a segítséget. Pálfi- Nyakas Nikoletta személyes szociális munkásnak a Váci-, a Bánya- és a Dózsa éjjeli menedékhelyről voltak az ügyfelei, annak okán, hogy mind a három szállón végzett esetkezelői munkát.

A szállóra visszatérő volt esetkezelt ügyfelek Cseri Erikát 19 alkalommal, Balatoni Juditot 7 alkalommal keresték meg, indították újra az együttműködést.

Az esetkezelésben részesült ügyfelek átlag életkora 46,4 év, ettől nagyon eltérő, a Bánya éjjeli menedékhely ügyfelei esetében a 65,73 év, ami a szálló profiljával magyarázható.

*1. sz. diagram* Az esetkezelésben részesült ügyfelek életkori megoszlása

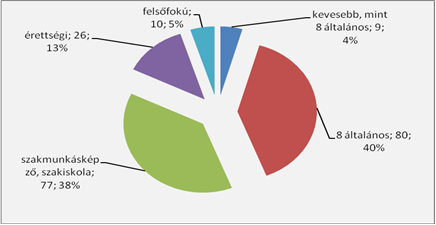


Az esetkezelt ügyfelek életkori megoszlása tekintetében, amint a diagram is mutatja a 45- 54 éves korcsoportban tartózóak vannak a legmagasabb számban 57-en (28,2%). Megfigyelhetjük, hogy hasonló létszámban vannak az 55 év fölötti ügyfelek is, összesen 58-an. 2015-ben az ügyfelek átlag életkora 44,28 év volt, az 35-55 év közötti korosztályban voltak a legtöbben, összesen 80 fő (41,4%). 2016-ban, 2015-höz viszonyítva az „egy kicsit idősebb” korosztályból kerültek többen esetkezelésbe.

A 25 év alatti korcsoportokban tartozó ügyfélszámok között is vannak különbségek, míg 2015-ben 20 fővel volt együttműködés, 2016-ban csak 13-al. A fiatal felnőtt korú ügyfelek az Előd éjjeli menedékhelyen kerültek a legnagyobb számban esetkezelésbe (2016-ban 9 fő, 2015-ben 8 fő).

Ügyfeleink iskolai végzettségét a 2. számú diagram szemlélteti. Az éjjeli menedékhelyeken esetkezelésben vett ügyfelek iskolai végzettségét tekintve, az 8 általános alatti osztályt végzők száma a legkevesebb 9 fő (4%). A legmagasabb arányban 8 osztály fölötti végzettséggel rendelkeznek, összesen 103 fő (51%), ebből 26 (13%) érettségizett. Felsőfokú végzettsége 10 főnek (5%) van

*2. sz. diagram* Az esetkezelésben részesült ügyfelek iskolai végzettsége

**

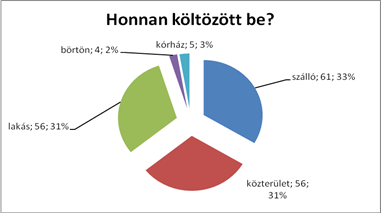
*2. sz. táblázat* Az esetkezelésben részesült ügyfelek iskolai végzettsége

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Éjjeli menedékhely** | **Az ügyfelek iskolai végzettsége** | | | | |
| **Kevesebb mint 8 általános** | **8általános** | **Szakmunkásképző,**  **Szakiskola** | **Érettségi** | **Felsőfokú végzettség** |
| Bánya | 0 | 4 | 4 | 0 | 3 |
| Dózsa | 2 | 20 | 2 | 7 | 1 |
| Előd | 1 | 20 | 25 | 12 | 2 |
| Könyves | 0 | 14 | 32 | 2 | 1 |
| Váci | 3 | 3 | 5 | 0 | 1 |
| Aszódi | 3 | 19 | 9 | 5 | 2 |

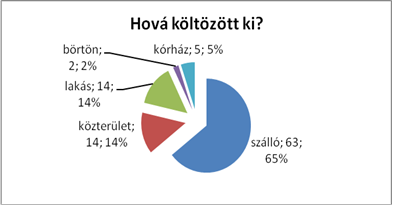
A 2. táblázat, az egyes éjjeli menedékhelyeken esetkezelésben részesült ügyfelek iskolai végzettségével kapcsolatos adatokat tartalmazza. A Dózsa- és az Aszódi éjjeli menedékhelyek kivételével, a többi szállón az ügyfelek több mint 50%-a valamilyen szakmát tanult, vagy érettségizett, vagy felsőfokú végzettséggel rendelkezik

Az éjjeli menedékhelyekre beköltöző, és esetkezelésbe részesülő ügyfelek lakhatását az alábbi grafikonok szemléltetik. A lakás címszó mindenféle olyan lakáshasználatot tartalmazza, ami nem a hajléktalan ellátáshoz kapcsolódik: albérlet, saját tulajdonú lakás, szobabérlet, ágybérlet, szívességi lakáshasználat. A szálló címszó alá, a hajléktalan ellátáshoz kapcsolódó lakhatási lehetőségek tartóznak: az éjjeli menedékhelyek, átmeneti szállók.

*3. sz. diagram* Honnan költözött be az ügyfél?

**

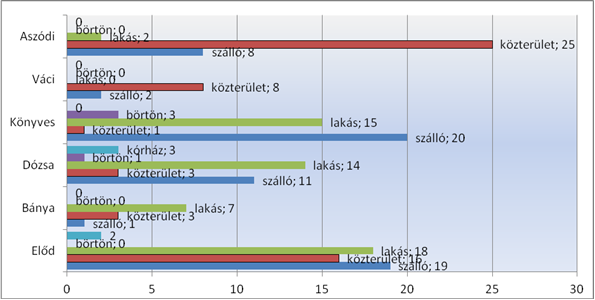
*4.sz. diagram* Hová költözött ki az ügyfél?



Összesen 182 beköltözött ügyfél adatai alapján (3. számú diagram) a legnagyobb arányban más hajléktalan szállóról (33%), és közel ugyanolyan arányban lakásból (31%), és közterületről (31%) költöztek be. Az egyes éjjeli menedékhelyek adatai alapján (5. sz. diagram), látható hogy az Előd éjjeli menedékhelyen, az 52 ügyfélből, a más hajléktalan szállóról (19fő), a lakásból (18 fő), és a közterületről (16 fő) beköltözők aránya szinte azonos. Hasonló a megoszlás a Könyves éjjeli menedékhelyen, ahol a szállókról (20 fő), és a lakásból beköltözöttek (15 fő) vannak a legnagyobb számban. Más szállón, így például az Aszódi- és a Váci éjjeli menedékhelyeken legnagyobb arányban közterületről kerültek be az ügyfelek. Az Aszódi éjjeli menedékhelyen 35-ből 25 ügyfél, a Váci éjjeli menedékhelyen 10-ből 8 ügyfél a beköltözést megelőzően közterületen aludt. A Dózsa éjjeli menedékhelyen 32 beköltöző ügyfélből a legtöbben lakásból (14 fő), és más hajléktalan szállóról érkeztek (11 fő). A Bánya éjjeli menedékhelyre a lakásból költözők voltak nagyobb számban, 11 ügyfélből 7 fő. Arra tudunk következtetni, hogy az Aszódi- és a Váci szállók kivételével a többi szállón, a lakásból és más hajléktalan szállókról beköltözöttek aránya meghaladja a közterületről beköltözők arányát.

Átmeneti szállókról összesen 25 fő (12, 3%) költözött be az éjjeli menedékhelyekre, ebből 14 fő (6,9%) BMSZKI átmeneti szállókról. Más éjjeli menedékhelyekről beköltözők száma 36 fő (20,7%) ebből 22 fő (12,3%) BMSZKI éjjeli menedékhelyről. Ha a lakásból költözöttek számához 56 fő (31%), hozzáadjuk az átmeneti szállókról 25 fő (12, 3%) beköltözöttek számát, arra következtethetünk, hogy a magasabb szintű lakhatást összesen 81 ügyfél (43,3%) életében váltotta fel az alacsonyabb szintű lakhatási forma, az éjjeli menedékhely.

*5. sz. diagram* Honnan költözött be az ügyfél a szállóra?

**

*6. sz. diagram* Hová költözött ki az ügyfél a szállóról?



Az ügyfeleknek a szállókról való kiköltözés helyével kapcsolatos számadatok elenyészőek, a 168 ügyfélből, akikkel már lezárult együttműködési kapcsolat, csupán 98 kiköltözött ügyfélről van adatunk. A 4. számú diagram alapján, a legnagyobb arányban más hajléktalan szállóra 63 fő (65%) költözött ki, a lakásba kiköltözöttek száma megegyezik a közterületre kikerültek számával 14 fő (14%). A 6. számú diagram is jól szemlélteti hogy a szállókról, a Váci éjjeli menedékhely kivételével, az átmeneti szállókra költöztek ki legnagyobb számban az ügyfelek. Összesen 44 fő (48,7%) BMSZKI átmeneti szállóra, 4 fő (4,4%) nem BMSZKI szállóra. Ez egybecseng a BMSZKI eljárásrenjével, miszerint az éjjeli menedékhelyekre beköltöző ügyfeleknek 120 napon belül átmeneti szállóra kell jelentkezzenek. Az Aszódi éjjeli menedékhely kivételével mindegyik szállórról 2-4 fő lakásba költözött.

*3. sz. táblázat* Mennyi pénzből élt meg az ügyfél?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| éjjeli menedékhely | **Mennyi pénzből élt meg az ügyfél?** | |
| **esetkezelés kezdetén** | **esetkezelés végén** |
|  |  |  |
| **Előd** | 31145 Ft. | 26870 Ft. |
| **Bánya** | 52465 Ft. | 57193 Ft. |
| **Dózsa** | 29623 Ft. | 33834 Ft. |
| **Könyves** | 27324 Ft. | 29899 Ft. |
| **Váci** | 16185 Ft. | 25532 Ft. |
| **Aszódi** | 34851 Ft. | 46140 Ft. |
| Összesen/ átlag | 29318 Ft. | 31635 Ft. |

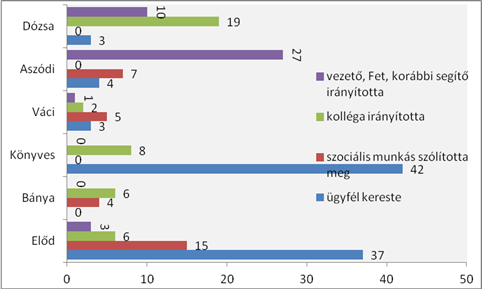
Az esetkezelés kezdetén, az ügyfeleknek a munkahelyi viszonyai tekintetében 165 fő esetében van adatunk. Munkából származó jövedelemmel 40 fő rendelkezett, munkanélküli ellátással 10 fő, rokkantnyugdíjjal 24 fő, öregségi nyugdíjjal 15 fő, segéllyel 18 fő, egyéb jövedelemmel 38 fő, 20 főnek nem volt semmilyen jövedelme. Összességében az ügyfelek 87%-a (145 fő) rendelkezett valamilyen jövedelemmel. Rendszeres munkából származó jövedelme az ügyfelek 18%-nak (30 fő) volt. Az átlag jövedelmek (3. számú táblázat), annak ellenére, hogy az ügyfelek csak 13%-a volt jövedelem nélküli, mégis alacsonyak. Az alacsony munkabér, a rendszeres segélyszintű ellátás adhat erre magyarázatot. Megfigyelhető, hogy a Bánya éjjeli menedékhelyen a legmagasabb volt az átlagjövedelem, 52465 Ft. Az itteni időskorú korosztályban tartózó ügyfelek öregségi nyugdíjjal, vagy rokkantnyugdíjjal rendelkeztek.

Az ügyfelekkel való együttműködés lezárásakor, a jövedelmi forrás tekintetében 149 ügyfélről van adatunk. Összesen 33 fő rendelkezett munkából származó jövedelemmel, munkanélküli ellátásban 9 fő részesült, öregségi nyugdíjjal 14 fő, rokkantsági ellátásban 20 fő, segélyben 15 fő, egyéb jövedelemmel 38, nem rendelkezett jövedelemmel 20 fő. Az ügyfelek 87%-a (129 fő) rendelkezett valamilyen jövedelemmel. Rendszeres munkából származó jövedelemmel 30 fő (20%) rendelkezett. Nem tapasztalható lényegi változás az esetkezelés kezdete, és lezárása között a jövedelemforrások tekintetében, ezzel is magyarázható, hogy az átlagjövedelem csak 2317 Ft. összeggel növekedett az esetkezelés végére.

**Esetkezelési munkáról:**

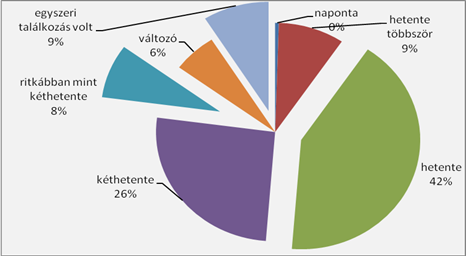
Az éjjeli menedékhelyeken a személyes szociális munkásokhoz több féle módon kerülhetnek az ügyfelek. Szociális munkások megszólíthatják, intézményvezető, kollégák, az intézményi team delegálhatják, az ügyfél is kezdeményezheti az együttműködést, intézményen kívül volt segítők, szakmai igazgató, a felvételi csoport kérheti az ügyféllel való esetkezelői munkát. Az alábbi diagram azt mutatja, hogy 2016-ban hogyan alakult az ügyfelekkel a kapcsolatfelvétel.

*7. sz. diagram* Hogyan került kapcsolatba a személyes szociális munkással az ügyfél?



A Dózsa éjjeli menedékhelyen már bejáratott út, hogy az intézményi teamen a kollégák első éjszakás adatlap felvétele után, az ügyfél ismeretében tesznek ajánlatot az ügyfelek esetkezelésbe vételére. Hasonlóan az intézményvezető is az ügyfelek ismeretében írányit ügyfeleket a személyes szociális munkáshoz. Az igy irányított ügyfélszám összesen 29 fő (összlétszám 32 fő). Az Aszódi éjjeli menedékhelyen szintén megszokottá vált, hogy az intézmény szakmai vezetője tesz javaslatot az ügyfelek esetkezelésében vételére. A Váci- és a Bánya éjjeli menedékhelyeken mivel hosszabb ideig nem volt személyes szociális munkás, így nem alakult ki az ügyfelekkel való kapcsolatfelvételnek a módja. 2015. évhez viszonyítva az ügyfelekkel való kapcsolatlétesítésében történtek változások, 2016-ban, az Előd- és a Könyves éjjeli menedékhelyeken az ügyfelek nagyobb arányban keresték meg a személyes szociális munkásokat, mint 2015-ben. 2016-ban a FET-ről kevesebb volt a megkeresés az előző évhez képest. Több ügyfelünk került átmeneti szállóra, az esetátadások száma megnővekedett. Az átmeneti szállók személyes szociális munkásai is több alkalommal kezdeményezték az éjjeli menedékhelyre kerülő ügyfeleik esetkezelésbe vételét.

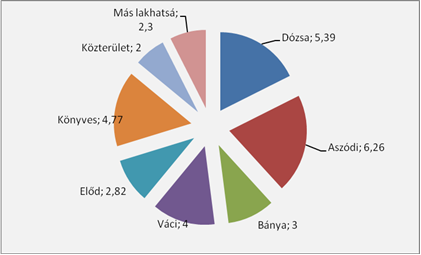
*8. sz. diagram* Találkozások gyakorisága



2016-ban, az ügyfelekkel való találkozások gyakorisága tekintetében változások tapasztalhatók az előző évekhez képest. Az egyszeri beszélgetések százalékos aránya 13, 8%-ról lecsökkent 9%-ra. Az ügyfelekkel a hetente való gyakorisága megnövekedett 38%-ról 42%-ra. A ritkábban, mint 2 hetente gyakoriság 9% . Következtetésképpen az ügyfelek 51%-a rendszeresen megkereste a személyes szociális munkást az esetkezelés időszakában.

Az esetkezelési folyamat az éjjeli menedékhelyeken rövid ideig tart, ami főleg az elköltözéseknek, a kitiltásoknak tulajdonítható. Mivel az együttműködés „önkéntes” alapon működik, az ügyfél bármikor megszakítathatja, szünetelheti a kapcsolatot. A kapcsolattartás hossza függ az ügyfél személyiségétől, mentális állapotától, addiktív magatartásától. Amint a 9. számú diagramon is látszik, nem véletlenül az Előd éjjeli menedékhelyen a legrövidebb az esetkezelési folyamat, 2, 82 hónap. A váratlan kiköltözések miatt a folyamatban levő esetkezelési folyamatok 56%-a lett lezárva. A leghosszabb esetkezelési időszak a Dózsa- és az Aszódi éjjeli menedékhelyeken volt, a Dózsán 5, 39 hónap, az Aszódin 6, 26 hónap. Ezeken a helyeken, az átmeneti szálló jellegük miatt (állandó fekhely, nappal bent tartózkodhatnak az ügyfelek), kisebb a fluktuáció.

*9. sz. diagram* Esetkezelés hossza (hónapokban) az éjjeli



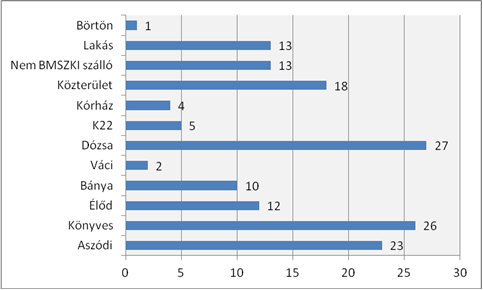
A személyes szociális munkások az ügyfelekkel való együttműködést 27,3 %-ban sikeresnek, 44,8 %-ban részben sikeresnek ítélték meg. A sikeresség összefügg a felállított célok teljesülésének a mértéktől. A sikerességhez viszonyítva, szinte azonos arányban a kitűzött célok 27, 6%-ban teljesültek, 45. 7%-ban részben teljesültek. A részben sikeres- részben teljesült értékelés, az esetkezelési folyamat jó irányát jelzik, én a sikeresség tartományába sorolnám. Más statisztika eredményekkel együtt, mint pl. 2016-ban nőtt az esetkezelésben vett ügyfeleink száma, az ügyfelek nagyobb arányban kezdeményezték az együttműködést a személyes szociális munkásokkal, a szállóra visszatérő ügyfelek ismételten megkeresték a szociális munkást problémáikkal, az esetkezelés időszakában legnagyobb arányban a hetente, és kevesebb mint két hetente gyakorisággal történnek az ügyfelekkel a találkozások, mindezek alátámasztják, hogy jó úton haladunk, az esetkezelési munka egyre jobban beépül az éjjeli menedékhelyek életébe.

**Első beszélgetések az ügyfelekkel**

Az átmeneti szállókra beköltözött ügyfeleket 2016-ban is a Kocsis szállón levő irodámban fogadtam. Az előirányzott 202 ügyfélből 154 jött el a beszélgetésre. 2015. évhez viszonyítva 36-al nőtt a beszélgetéseim száma, ugyanakkor a meg nem valósult beszélgetések aránya 23%, nem változott 2015. évhez képest. A 48 megadott időpontra, legtöbben az Alföldi szállóról 22 ügyfél, a Dózsa szállóról 14 ügyfél, a Kocsis szállóról 10 ügyfél nem jött el a beszélgetésre. Nem minden esetben az ügyfélnek valamilyen okból való távolmaradása miatt hiúsult meg a találkozás, volt egy –két alkalom, amikor betegség miatt nem tudtam fogadni. Megfigyelésem, hogy a szállásnyújtó szociális munkások a kellő tájékoztatással ellátják az ügyfeleket, megvan minden kellékük ahhoz, hogy eltaláljanak a Kocsis szállóhoz. A továbbiakban is fontosnak tartom, hogy a beszélgetés végén az ügyfelek valamilyen többlettel lépjenek ki az irodából, ne azt érezzék, hogy ezen a kötelező valamin is túl vannak. A tudatos figyelem, ráhangolódás eredménye sok esetben meglátszik az ügyfelek arcán, jelzik, megköszönik, „jó volt beszélgetni”.

Az éjjeli menedékhelyen dolgozó személyes szociális munkások szakmai vezetőjeként elsősorban az éjjeli menedékhelyekről átmeneti szállóra beköltöző ügyfeleket fogadok, másodsorban a Kocsis szállóra beköltöző ügyfeleket. A 10. számú diagram is mutatja, hogy ez megvalósult, a legtöbb ügyfél az átmeneti szállóra való beköltözése előtt éjjeli menedékhelyen lakott.

*10. sz. diagram* A beszélgetésre előirányzott ügyfelek lakhelye az átmeneti szállásra való bekerülése előtt



A beszélgetésre eljött, az átmeneti szállóra való beköltözésük előtt, BMSZKI éjjeli menedékhelyen lakó ügyfelek száma 105 fő volt. A nem BMSZKI szállókról átmeneti szállóra költözők száma, 13 fő volt. A beszélgetésre eljöttek közül 18 fő közterületen aludt. 1 fő börtönből nyert felvételt átmeneti szállóra. Összesen 137 ügyfél, akik azért lettek hozzám irányítva, mert éjjeli menedékhelyeken, vagy közterületen aludtak az átmeneti szállóra való felvétele előtt. A lakásból költözöttek 13 ügyfél közül többen, vagy önkormányzati lakásban éltek, vagy saját tulajdonú lakásban, és tartozás miatt lettek kilakoltatva.

A beszélgetésre eljött 154 ügyfél közül 3-an a Kocsis szálló lakója, Németh Balázs szakmai vezető szabadságolása miatt kerültek hozzám egyéves beszélgetésre. Nem részesültek esetkezelésben, és a továbbiakban sem ajánlottam személyes szociális munkást számukra.

A 154 ügyfélből mindössze 50 ügyfélnek ajánlottam személyes szociális munkást, ami csak 32,4%. A 11. számú diagramon is látszik, hogy a Dózsa- a Kocsis- és az Alföldi szálló egyikénél sem éri el a 40%-t azoknak az ügyfelek száma, akiknél az a döntés született, hogy személyes szociális munkáshoz tartózzanak.

*11. sz. diagram* A beszélgetésre eljött ügyfelek szállók szerinti megoszlása

## 

## **A 2017- es évre kitűzött célok**

1. A teamben folyó szakmai munka fejlesztése mellett, egy jól működő csapat, a team kohézió erősítése.
2. A továbbiakban is fontosnak tartom a teamet alkotó személyes szociális munkások rendszeres meglátogatását az éjjeli menedékhelyeken, az intézmény vezetőivel kapcsolattartást.
3. Az esetkezelői munkának a szálló működésében való beépülését szolgáló együttgondolkodás az éjjeli menedékhelyeken dolgozó kollégákkal.
4. Szakmaiságom fejlesztése, tanfolyamokon, képzéseken részvétel
5. A munkaidő beosztásom tervezésekor tudatosan figyeljek az első beszélgetésekre, adminisztrációra. A személyes szociális munkásokhoz kerülő ügyfelek számszerű növekedése, tudatosan figyelembe véve a döntés szempontjait, és az is, hogy az utóbbi évben az átmeneti szállók személyes szociális munkásainak, ügyfélszám tekintetében a kapacitásuk növekedett.

1. Az új segítői rendszer bevezetése előtti években már voltak különböző belső programjaink, amelyek a segítő munka, az egyéni esetkezelés támogatására, megerősítésre irányultak. [↑](#footnote-ref-1)
2. A szállásaink közül azokat, amelyek valamilyen szempontból kifejezetten speciális ügyfélkört szolgálnak ki, nem vontuk be az átalakításba. Úgy véltük, hogy ott nem, vagy sokkal kevésbé fordulhat elő olyan helyzet, hogy valakinek ne lenne szüksége személyes szociális munkásra. Ezek a szállások: a Kálvária, a Szabolcs utcai és a Vaspálya utcai intézményeink. [↑](#footnote-ref-2)
3. Minden ügyfelünk számára (azok számára is, akiknek nincs esetkezelő szociális segítőjük) a szállásnyújtó kollégák által biztosítjuk az alapszintű szociális munkát, ami elsősorban bizonyos ellátások, eljárások elindítását jelenti (információnyújtás, nyomtatványok). A fókuszban az ügyfeleink jövedelemhez juttatása áll. [↑](#footnote-ref-3)
4. Ezek: a házirend betartása, a szállódíj időben történő kifizetése és a havi jövedelemnyilatkozat leadása [↑](#footnote-ref-4)
5. Ez a kérdés az elmúlt évtizedekben Magyarországon egészen zavaros és tisztázatlan. Ha nem így lenne, fel sem kellene tennünk magunknak 25 évvel a magyarországi hajléktalanellátás (újjá-) születése után. A részletes kifejtés persze szétfeszítené ennek az összefoglalónak a kereteit. Röviden csupán: legfontosabb a finanszírozást kiemelni, ami a társadalmi elvárásokat a lehető legjobban (lenne) képes megfelelő formában közölni egy segítő szervezettel, jellemzően soha nem irányult a segítségnyújtás céljaira és eredményességére. Ennek hátterében pedig értelemszerűen ott a kérdőjel: Voltak-e, vannak-e egyáltalán érthetően és egységesen megfogalmazott társadalmi elvárások? [↑](#footnote-ref-5)
6. Breitner Péter – Répási Viktória – Rész Levente. Mit csinál a gép? – kutatási beszámoló, 2006, Budapest, VEA. [↑](#footnote-ref-6)
7. …egyébként persze, ha az ügyfelek pusztán kötelességből vesznek részt az egyéni esetkezelésben, és ezt nem tudja áttematizálni a segítő, akkor ez a munka nagy valószínűséggel eredménytelen marad, bármilyen szolgáltatásról legyen is szó. [↑](#footnote-ref-7)
8. A 60 év felettieket, a 25 éven aluliakat és azokat az ügyfeleket, akik korábban nem voltak hajléktalanok az éjjeli menedékhely használatát követő **5. nap elteltével**, a 40 ezer forint feletti jövedelemmel rendelkezőket, valamint azokat, akik 5 éven belül kerültek ki állami gondozásból/utógondozásból a **30. nap elteltével**, és mindenki mást, aki több mint **120. napja** alszik valamelyik éjjeli menedékhelyünkön átmeneti szállásra irányítunk (ahol különböző térítési díj kedvezményekkel is megpróbáljuk elősegíteni a „megragadásukat”). [↑](#footnote-ref-8)
9. A személyes kapcsolatrendszer statisztikai szintű vizsgálata rendkívül bonyolult terület (pl. segítő kapcsolatok, destruktív kapcsolatok, szeretetkapcsolatok, mobilitást elősegítő kapcsolatok stb. megkülönböztetése, beazonosítása), ezért erre egyelőre nem vállalkoztunk. A mindennapi, egyéni segítő munkában azonban ez komoly hangsúlyt kap! [↑](#footnote-ref-9)
10. … nem akar dolgozni, leszokni, együttműködni, elintézni, normálisan viselkedni stb. [↑](#footnote-ref-10)
11. Szegregált munkásszálló alatt itt azt, a lakhatási támogatások felhasználásakor használt formát értjük, amikor hajléktalan emberek sokan együtt (egy „program keretében”) költöznek ugyanarra a munkásszállóra. Ebben az esetben, még ha színvonalasabb is a lakhatás (ez sem biztos!), sok szempontból egy második hajléktalanszálló jön létre, annak megismételt negatív hatásaival együtt. Ezt kerülni érdemes, ha lehetséges. [↑](#footnote-ref-11)
12. Nemsokára többet fogunk tudni arról, hogy a kulcsrendszerben érintett szállásokon milyen arányban élnek pszichiátriai betegek, és hogy közülük hányan nem kapnak kezelést. (lásd az excel segédtábla egyes változóit). Amikor majd megismerjük az arányokat, pontosabban is kirajzolódik, hogy a jelen kapacitásaink mellett mit jelent ez a probléma és mit tudunk kezdeni vele. [↑](#footnote-ref-12)