

2018. ÉVI SZAKMAI BESZÁMOLÓ

BMSZKI

Bánya Éjjeli Menedékhely

Budapest X. kerület Bánya u. 37.



ÖSSZEFOGLALÓ

A BMSZKI Bánya Éjjeli Menedékhelye a 2018-as évben is a megszokott, speciális profilja szerint működött. Egészségügyi állapotuk miatt veszélyeztetett, 50 év feletti, férfi hajléktalanoknak nyújtott védettebb elhelyezést.

AZ INTÉZMÉNY BEMUTATÁSA

AZ ÉJJELI MENEDÉKHELYEKRŐL RÖVIDEN

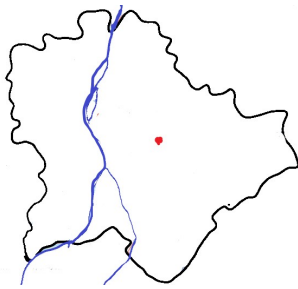
Az I/2000. SZCSM rendelet 107. paragrafusa értelmében az éjjeli menedékhely lehetőséget biztosít hajléktalan személyek részére éjszakai pihenésre, személyi tisztálkodásra, személyes ruházat tisztítására, étel melegítésére, étkezésre, a betegek elkülönítésére, közösségi együttlétre.

Az éjjeli menedékhely este, illetve éjszaka legalább napi 14 órát tart nyitva. Az éjjeli menedékhely az előforduló konfliktushelyzetek megelőzésére, illetve kezelésére a nyitva tartási időben szakképzett munkaerővel ügyeletet biztosít. A segítői munka körébe tartozik különösen a szociális információk biztosítása, az ellátást igénybe vevő jogosultságaira vonatkozó tanácsadás, ügyintézés.

INTÉZMÉNYI SAJÁTOSSÁGOK

A Bánya utcai éjjeli menedékhely 2013 februárjában nyitotta meg kapuit, és 24 órás bent tartózkodási lehetőséget biztosít ügyfeleinknek. Kőbányán, az Előd éjjeli menedékhellyel

szinte azonos helyen található. Közel helyezkedik el a kerületi egészségügyi ellátókhöz (Bajcsy Kórház, X. ker. Egészségház, BMSZKI Könyves).



1. ábra Az intézmény elhelyezkedése

Más éjjeli menedékhelyeinken azt tapasztaltuk, hogy az ott megforduló idősebb korosztály, életkoruk és megromlott egészségi állapotuk miatt jobban ki van szolgáltatva fiatalabb társaiknak, gyakran bántalmazzák, kihasználják őket. A jövedelem nélküliek esetében ráadásul nehéz, szinte lehetetlen a továbblépés fizetős, vagy valamilyen tartósabb ellátás felé, ahogy azt egyébként a BMSZKI szakmai protokollja megkívánja.

Nekik igyekszünk egy biztonságosabb, nyugodtabb környezetet kialakítani, orientálódva az idősebb korosztály sajátos igényeire.

Ezen irányelvek mentén haladva működtettük a tavalyi évben is a Bánya éjjeli menedékhelyet. Az épület nagy, zárható kerttel rendelkezik, kifejezetten nyugodt környezetben található.

SZOLGÁLTATÁSI STRATÉGIA, AZ INTÉZMÉNY HELYE AZ ELLÁTÓRENDSZEREN BELÜL

BEKERÜLÉS, ELHELYEZÉS

Intézményünket 12 hónapnál nem régebbi tüdőszűrő igazolással olyan férfiak vehetik igénybe, akik betöltötték az 50. életévüket, személyazonosságukat igazolni tudják, önellátásra képesek, és egészségi vagy értelmi állapotuk miatt védettebb elhelyezésre van szükségük.

A szállóra való bekerülés feltétele egy rövid, személyes beszélgetés, melyen előnyt jelent más éjjeli menedékhely vagy utcai gondozó szolgálat ajánlása, vagy a BMSZKI Felvételi Csoportjának irányítása. Erre azért van szükség, mert a kihasználtságunk egész évben szinte 100 százalékos, így próbáljuk előnyben részesíteni azokat, akik a legjobban rá vannak szorulva szolgáltatásainkra.

Az elhelyezés 3 db 10, 2 db 11 ágyas illetve 1 db 12 ágyas szobában történik, összesen 64 férőhelyen tudunk fogadni ügyfeleket. Ezekből 3 ágyat tartunk fent az utcai gondozó szolgálatok által esténként eseti jelleggel beszállítottak részére.

Minden személyes holmi és ruházat a beköltözést megelőzően átválogatásra, illetve mosásra kerül, ezzel megakadályozva a különböző élősködők intézményünkbe jutását. Szállónkon mindenki számára tudunk párnát, párnahuzatot, plédet, paplanhuzatot és lepedőt biztosítani. Az ágynemű az intézmény tulajdona, de a tisztántartásról lakóink gondoskodnak. Egy munkatárs látja el az ügyeleti feladatokat és végez szociális munkát a nap 24 órájában, valamint mivel ügyfeleink egészségi állapota évről évre romló tendenciát mutatott, így az elmúlt évben már egy gondozó-ápoló kolléga is dolgozik intézményünkben, segíti a napi feladatainkat. Orvosi ellátás hetente egyszer van az intézményben.

INTÉZMÉNYI KAPCSOLATOK

Éjjeli menedékhelyként szoros kapcsolatot ápolunk a **BMSZKI utcai** szolgálatával. Örömmel tapasztaltuk, hogy számos, közvetlen utcáról bekerült ügyfél megmaradt intézményünkben és nem ment vissza közterületre, valamint szociális és egészségügyi helyzetét javíthattuk jellemzően jó eredményekkel.

Intézményi és fizikai közelsége miatt az **Előd éjjeli menedékhellyel** napi szintű az együttműködés, számos – különleges helyzetben levő és/vagy ápolásra szoruló – ügyfelet sikerült a Bánya utcai szállón elhelyezni ennek köszönhetően.

A **BMSZKI háziorvosi szolgálata** rengeteget segített munkánkban (mind szakmai mind emberi szempontból), a lábadozókkal gyakori az oda-vissza ügyfélkapcsolat.

Sajnos a X. kerületi orvosi ügyelettel, mint fontos érintettel az együttműködés – a városban nem egyedülálló módon – továbbra sem kielégítő, jellemzően a másik fél hozzáállása miatt.

A 2018-ES ÉV ÉRTÉKELÉSE

VÁLTOZÁSOK, KIHÍVÁSOK

A szálló életében a legfontosabb változás volt az elmúlt évben, hogy a meglehetősen rossz egészségi állapotban lévő ügyfeleinkre való tekintettel egy fő gondozó-ápoló kollégával gyarapodott teamünk az év során. Ez pozitívan tudta befolyásolni a szállón végzett egyéni esetkezelői munkát, több idő maradt ügyfeleink mentális gondozására is.

Ügyfeleink sajnos továbbra is kifejezetten rossz egészségi állapotban vannak, kórházi - utógondozási feladatok hárulnak ránk. A lábadozók¹ telítettsége miatt továbbra is nehezen dolgozunk a tulajdonképp nem szállóra, hanem valamilyen fajta egészségügyi intézménybe való ügyfeleinkkel.

SZEMÉLYI ERŐFORRÁSOK

Ellátási egységvezető	1 fő
Szociális munkatárs	2 fő
Segítő	2 fő
Gondozó - ápoló	1 fő
Háziorvos + ápoló	1-1 fő, heti 2 óra
Gondnok	1 fő

TÁRGYI ERŐFORRÁSOK

A szálló tárgyi infrastruktúrája leginkább a gondozó-ápoló munkájához kapcsolódó eszközökkel bővült. Egyéb meglévő eszközök pótlására is sor került (pl. hűtők, mosógép, irodabútorok, lakóink által használt szekrények), valamint az intézmény romló állapota miatti karbantartások voltak jellemzőek folyamatosan szinte egész évben.

Ágyi poloska és csótány fertőzöttség is egyaránt előfordult. Ennek a nem mindenhol megfelelő infrastruktúra is oka lehetett, a szövet ágyak és pozdorja bútorok kellemes táptalajt jelentettek az élősködőknek. Emiatt az ágyakat és a szekrényeket teljes egészében lecseréltük az elmúlt év folyamán, és ezzel a bogár helyzet is javuló tendenciát mutat ismét.

Sajnos főként a kollégák fordítottak energiát a kártevőirtásokra, sokszor szabadidőjükben (!).

¹ A lábadozó olyan szolgáltatási forma a hajléktalan-ellátáson belül, ahol az átmenetileg egészségkárosodást szenvedett hajléktalan embereknek tudunk ideiglenes elhelyezést biztosítani. Felvétel csak orvoson keresztül lehetséges. A gyógyulás érdekében 24 órás nővéri jelenlétet és teljes ellátást biztosítunk. Az ágazati jogszabályokban ez az ellátási forma nem létezik, a szükséglet hívta létre. Éjjeli menedékhelyként van engedélyeztetve. A szükséges plusz finanszírozást a speciális ellátásra pályázatokból, és egyéb bevételekből kell az intézményeknek biztosítani, mert a normatíva ezeket nem fedezi. Gyakorlatilag folyamatosan teljes feltöltöttséggel működnek.

KÖZÖSSÉGI PROGRAMOK

Az év során kollégáink hónapokra lebontva használták fel a közösségi programokra fordítható keretet. Idén is volt színházlátogatás, közös főzés, filmvetítés, kvízek, ünnepi programok, készülődés.

A speciális ügyfélkörünk miatt azonban a helyben megvalósított programok még mindig a legnépszerűbbek, egészségi állapotuk miatt nehezen tudjuk mozgatni lakóinkat.

SZAKMAI MUNKÁNK

Hasonlóan a korábbi évekhez ügyfélkörünk problémái nem nagyon változtak, sem egészségügyi sem szociális vonatkozásban. Tavaly is napi szinten kellett átlépni a szociális ellátórendszer és a saját segítő határainkat.

A szálló időnként változatlanul egy egészségügyi intézmény működéséhez hasonlít. Egyes ügyfelek gyógyszerelését, pelenka cseréjét, vagy ezek ellenőrzését kénytelenek vagyunk felvállalni, hogy egészségi állapotuk ne romoljon tovább. A mindennapi feladatok közé tartozott tavaly is a fertőtlenítés - fürdetés, hajvágás, borotválás, személyes ruházat tisztaságának ellenőrzése.

Többek közt ezért is született döntés 1 fő gondozó-ápoló felvételéről és a szükséges eszközök beszerzéséről. Az ápoló megjelenésével a helyzet valamelyest javult. Az alsó szintet tekintettel a sok mozgásában korlátozott ügyfelünkre, igyekszünk a magunk módján akadálymentessé tenni. Sajnos ügyfeleink rossz egészségi állapota továbbra rengeteg erőfeszítést kíván, csapatunk egy átlagos, más éjjeli menedékhelyen megkívánt szokásos napi munkafolyamatokat már rég túllépte.

Ügyfeleink jellemző betegségei:

- Daganatos betegségek
- Tüdőbetegségek: COPD, idén TBC is, illetve poszt-TBC, asztma
- Cukorbetegség: főként 2-es típusú (inzulin tárolás megoldása!),
- Kardiovaszkuláris betegségek: magas vérnyomás, érrendszeri problémák, ritmuszavarok, keringéssel kapcsolatos problémák, trombózis

- Neurológiai és reumatológiai betegségek, mozgásszervi gondok
- Urológiai betegségek: vizelettartási problémák, katéterek
- Fertőző betegségek (Hepatitis, hasmenések)
- Élősködők (rüh, ágyi poloska, stb.)
- Trauma és következményei (fej- és végtagsérülések, combnyaktörés)
- Sebek, fagyási sérülések, fekélyek
- Demencia, pszichiátriai kórképek
- És természetesen addikciók

A szállóra felvett ügyfeleknél szempont volt, hogy elsősorban jövedelemmel nem rendelkezőket vegyünk föl, hiszen aki valamilyen fajta pénzbeli ellátásban már részesült, vagy volt munkából származó jövedelme, más intézményi elhelyezést is igénybe tudott venni. Így az érkezettek túlnyomó többsége semmilyen ellátásban nem részesült és jövedelemmel sem rendelkezett a felvételkor. Egy részüknél egészségi állapotuk már nem is tette lehetővé a munkaerőpiacon történő elhelyezkedést sem, és jellemzően a koruk alapján semmilyen pénzbeli ellátásra nem voltak jogosultak.

Másik részüknél egészségi állapotuk alapján a kérelmek beadása – leszázalékolás, fogyatékosági támogatás, rokkantsági támogatás, esetleg speciális idős otthoni elhelyezés - volt a legfontosabb célkitűzés, de ezek is időigényes ügyintézés és jövedelem csak hónapokkal később volt várható. Ezen idők alatt a lakók nagy része segélyekből, üvegezésből, guberálásból, tartotta fenn magát, valamint napi egyszeri étkezéssel segítettük őket népkonyha igénybevételével, amit házhoz szállítottak. A hétfégi és ünnepeken saját BMSZKI forrásból konzervet és kenyeret osztottunk.

A már pénzbeli ellátásban részesülő lakóink bevétele általában nyugdíjból, időskorúak járadékából, aktív korúak ellátásából, álláskeresési támogatásból, fogyatékosági támogatásból, időskorúak rendszeres szociális segélyéből, rokkantsági támogatásból és elenyésző százalékban bejelentett munkából származott.

A szállóról való **KIMENETI** utakat vizsgálva örömmel látjuk, hogy az ügyfelek majdnem fele valamilyen átmeneti szálló irányába tudott tovább lépni, valamint sikerült néhány idősebb ügyfelünknek ápolási szükségleteinek megfelelő otthont találni.

Általánosságban elmondható, hogy ügyfeleink jól érzik magukat nálunk, hiszen az intézmény adottságai, kollégáink hozzáállása ideális ezen ügyfélkör ellátására. A szociális munka során együttműködnek és kiváráják azt az időt, amíg például átmeneti szállóra tudnak költözni, és nem mennek vissza esetleg közterületre, és nem utolsó sorban **nem hanyagolják el már meglévő betegségeiket.**

Ennek persze negatív oldala, hogy annak ellenére, hogy beköltözéskor mindenki tájékoztatva lett a BMSZKI hatályos Szakmai Eljárásrendjéről és az átmeneti szállóra, esetleg más tartós lakhatást feltételező ellátási formákba költözésről azt tapasztaltuk, hogy ezekre a helyekre a felvétel és a költözés ténye hideg zuhanyként érte ügyfeleinket. Nem akartak elköltözni és nagy volt az ellenállás az új intézményekkel kapcsolatban.

A kollégák minden esetben próbálták tompítani a bennük lévő negatív érzéseket, de ugyanakkor azt gondoljuk, hogy ez egyfajta dicséret is felénk az elvégzett munkánkért.

MUNKATÁRSÁK, A SEGÍTŐI TEAM SZEMÉLYES ÉVES ÉRTÉKELÉSEI, RÉSZLETEK

„Intézményünk működése különleges, hiszen ügyfeleinknek reggelente nem kell elhagyni a szálló területét, mint más éjjeli menedékhelyek esetében, és védettebb, nyugodtabb környezetet biztosít számukra. Ez a fajta működés idősebb, elesettebb ügyfeleink esetében kifejezetten előnyös, hiszen nem kell az intézményen kívül sok időt eltölteniük, ami megkönnyíti mindennapjaikat.

Menedékhelyünkre egy rövid felvételi beszélgetést követően lehet bekerülni. Kivételt képeznek természetesen az Utcai Gondozó Szolgálatok által közterületről beszállított ügyfelek, akikkel a következő nap reggelén beszélgetünk arról, hogy lehetőleg vegyék igénybe szolgáltatásainkat, maradjanak intézményünkben. Társintézményektől is veszünk föl ügyfeleket, ha úgy látjuk, hogy valóban szükség van az effajta speciális ellátásra esetükben. Közben a BMSZKI Felvételt Előkészítő Team² is gyakran irányít hozzánk.

² A Felvételt Előkészítő Team (FET) fő feladata a BMSZKI átmeneti szállásaira való felvétel koordinálása. Munkatársaink a FET-et felkereső hajléktalan emberekkel egy rövid beszélgetést folytatnak lakhatási szükségleteik körültekintető felmérése céljából, majd egyéni élethelyzetük, jövedelmi viszonyaik, egészségi állapotuk stb. valamint a BMSZKI elfoglalható férőhelyeinek figyelembe vételével szálláshelyet ajánlanak, ill. az ügyféllel közösen választják ki a számára legmegfelelőbb lakhatási megoldást.

Általánosságban megfigyelhető, hogy a különböző intézményektől átvett idős emberek egészségi állapota egyre rosszabb, évről évre romlik, ez magyarázatot adhat arra, hogy intézményünkben miért ilyen magas a kihasználtság szinte egész évben.

Sok ügyfél kerül ki azon idős emberek közül, akik már voltak nálunk és más átmeneti szállókra kerültek. Ott a lehetséges tartózkodási időt kitöltötték, vagy onnan valamilyen okból elmentek máshova és később visszakerülnek hozzánk. Ez az oda-vissza vándorlás a szállók között nyitásunk óta tart. Hosszú idő ez a hajléktalan emberek rossz színvonalon folytatott életvitele mellett. Akik még „friss 50-es” lakóként kezdték nálunk, mára már közelednek a 60-hoz. Ők a rendszer felhasználóiként már ismerősek számunkra, és szemmel látható az egészségügyi állapotuk évek alatt nyomon követhető leromlása.

Emellett sok az olyan idős, akit valamilyen baleset ért, emiatt pedig kénytelen mankóval, járókerttel, egyéb eszközökkel közlekedni. Ezek az ügyfelek járóképesnek minősülnek az egészségügyi ellátók szempontjából, így elküldik őket és nálunk kötnek ki. Szociális szempontból pedig hozzánk be tudnak kerülni, hiszen tudnak járni, az intézményt el tudják hagyni, ha szükséges, önellátásra legalább részben képesek, viszont szerintünk és talán már mindenki más számára is egyértelmű, hogy bár „járóképes” emberek Ők, de már nem a hajléktalan ellátásban lenne a helyük.

Egy másik csoport, akik menedékhelyünkről, vagy valamilyen átmeneti szállóról elkerülhetnek idősotthonba. Ezek az ügyfelek sok esetben nem vállalják az idősotthoni elhelyezést és már előtte kiköltöznek, elmennek valahová. Ők később kórházakból, vagy Utcai Gondozó Szolgálatok által visszakerülnek a hajléktalan ellátásba. Vannak, akik az idősotthoni beköltözés után „szöknek el”, ami ugyebár egyfajta végállomás szerepet töltene be életükben. Ezzel a döntésükkel nagyon megnehezítik akár az idősotthonba való visszakerülést, akár a rendszeren belüli mozgathatóságot, hiszen az évek alatt leromlik annyira az egészségi állapotuk, hogy sokkal nehezebb nekik megfelelő ellátási formát találni.

A következő csoport az újonnan hajléktalanná vált ügyfelek csoportja. Rengeteg ok miatt kerülnek be hozzánk. Lakásmaffia, hitelek vagy megromlott házastársi, rokonai kapcsolat útján, önkormányzati lakás, munka, munkásszálló, albérlet elvesztése miatt.

Van olyan ügyfél is, akinek gyakran a hosszú kezelést követően, a kórházból sincs már máshová hazamennie, esetleg tartósan közterületen él, de egészségi állapota/kora miatt nem bírja tovább, és az Utcai Gondozó Szolgálatok munkatársai behozzák hozzánk.

Bezárt több olyan ellátó is ahol a demens, vagy pszichiátriai betegek tartósan élhettek. Ők ugyan önellátásra képesek vagy részben képesek, de egy normál működésű éjjeli menedékhelyen nagyon kiszolgáltatott helyzetben vannak.

Ügyfélkörünk nagymértékű egészségromlása miatt, folyamatosan kezdtük el fejleszteni a profilunkat, a legnagyobb változás azonban a tavalyi évre tehető. A nappali ügyeletekben az esetkezelői feladatokra, ügyek intézésére már egyáltalán nem volt idő. Az ügyfelek alap problémáik mellett, sokszor az itt tartózkodásuk alatt derültek ki nem ismert, rejtett, eltitkolt, vagy elhanyagolt betegségeik. Az ügyeleti teendők mellett ezekre próbáltunk visszahatni, de sajnos elindultunk egy olyan irányba, ami már a személyi és tárgyi feltételekkel nem volt kezelhető.

Rendszeresen és napi szinten pelenkázunk, fürdettünk, öltöztettünk, ágyneműt mostunk, kötöztünk, figyeltük az ügyfelek gyógyszerelését, demens ügyfeleinket kísértük orvoshoz, hivatalokba vagy önellátó ügyfeleinket irányítottuk szakorvosi ellátásba. A tovább léptetése ezen ügyfeleknek sajnos nem volt sikeres. Általában egyedül voltunk, ritkán adódott lehetőség arra az elmúlt évek folyamán, hogy legalább kettes ügyeletekben dolgozzunk.

2018. év eleje óta dolgozik egy egészségügyi feladatokat ellátó szakember az intézményben. Az gondozó-ápoló kolléga feladatai igen széles körűek. Figyelemmel kell kísérnie az ügyfelek állapotát és gondoskodnia kell annak szinten tartásáról. Ezeken felül feladata az ügyfelek környezetének illetve személyi higiénájuknak ellenőrzése és betartása, ágyazás, mosás, gyógyszerek bevitelének felügyelete, orvoshoz irányítás, vizsgálatokra időpontkérés, elesett ügyfelek kísérete egészségügyi intézményekbe, kórházban tartózkodó ügyfelek látogatása, szükség esetén fürdetés, pelenkázás, test-haj kezelése, kötözés. Fontos kiemelni, hogy amennyiben nem lett volna lehetőségünk egy ápoló felvételére, mindezek a feladatok továbbra is az ügyeletes szociális segítőtőre hárultak volna.

A kolléga intenzív kapcsolatot tart a társintézmények egészségügyi részlegével, a heti 1 alkalommal intézményünkbe járó Mozgó orvosi szolgálat kollégáival, ahol a rendelési időben meg tudják beszélni az aktuálisan felmerülő egészségügyi problémákat. Ha az ügyfél állapota megkívánja, ápolói segítséggel, egyéni gyógyszereléssel van ellátva, az orvos által előírt dózisban és időben. Az orvos névvel ellátott "toronyban" gyógyszerel ki 1 hétre előre. Az ápoló munkájának köszönhetően sikerült elérni, hogy az ügyfelek a mozgó-orvosi szolgálatot rendszeresen igénybe veszik, túlnyomórészt elmennek az ápoló által megkért időpontban a

szakrendelésre, ösztönözve, motiválva vannak, hogy rendszeresen foglalkozzanak az egészségükkel. Megítélésünk szerint lakóink egészségügyi állapota nem romlott, szinten tudtuk tartani.

Nagy segítségünkre szolgált tavaly a Máltai Szeretetszolgálat mobil COPD szűrése, mert a mozgásukban részben korlátozott, idősebb ügyfeleink kivizsgálása és betegségüknek kezelése is lehetővé vált.

A Team által megfogalmazott problémáinkat, ötleteinket és igényeinket vezetőink megértették és rugalmasan kezelték. Hozzájárulásukkal, közbenjárásukkal illetve segítségével megfelelő módon tudunk reagálni az adott helyzetekre év közben.

Pályázati úton lehetőségünk volt 4 hónapon keresztül napi szinten 12 órában ápolónőt biztosítani az elmúlt krízis időszak folyamán. Ilyen még nem volt nyitásunk óta, így izgalommal vártuk, hogy fogja ez elősegíteni az intézmény működését.

Az ápolók egységesen, összhangban dolgoztak egymással és az ügyeletet adó kollégákkal is. Az igényelt tárgyi eszközökkel sikerült leegyszerűsíteni a napi feladatokat, a felületfertőtlenítő használatával, sokkal higiénikusabb környezetet tudunk biztosítani. Az évek során előforduló bogár fertőzöttséget sikerült minimálisra visszaszorítani. A hálószobák rendszeres ellenőrzése és az ágyneműk fertőtlenítése miatt szemmel látható a változás. Az ágyneműk tisztítását a takarítási rendhez igazítva végezték hétvége, hálónként. Az ügyfelek ruházatát szükség és egyéni elbírálás alapján tisztították. A folyamatos egészségügyi felügyelet miatt ügyfeleink állapota stagnál, ami jó.

Amit mindenképp eredményként könyvelhetünk el, hogy **az előző évekhez képest lényegesen csökkent a mentőhívások és a háziorvosi ügyelet hívása.** Ezzel egyértelműen bizonyítottuk, hogy a jövőben szükség lenne a folyamatos, napi szintű ápolói jelenlétre. Így szeretnénk, ha még egy egészségügyi végzettségű kollégát fel tudnánk venni a közeljövőben.

A Bánya éjjeli menedékhely és az Előd nappali melegedő és éjjeli menedékhely összevonódása különösebben nem jelentett problémát számunkra.

Ellenben a BMSZKI által használt Menedékprogramot azóta sajnálatos módon még mindig nem tudjuk használni!

Ez fennakadást jelent akár a napi ügyintézés vagy akár az ügyfeleink nyomon követésében, például a felvételi beszélgetésre jelentkezett ügyfelekről sem tudunk információt nyerni.

Tulajdonképpen kamikaze üzemmódra rendezkedtünk be emiatt. Ígéreteket már kaptunk, megoldás azonban sajnos még nem született.”

A Felvételt Előkészítő Team-el való szorosabb együttműködés érdekében 2018 októberétől egyik kollégánk havi 1 alkalommal felvételi beszélgetéseken vesz részt a Dózsa György úti központunkban. Részlet az ő éves beszámolójából:

„A Felvételt Előkészítő Team erősen centralizált szervezetté változott, annak minden jó és rossz hozadékával együtt. Működésében és küllemében jobban hasonlít egy hivatalhoz. A kommunikáció is hivatali stílusban manifesztálódik, ami lehet elvárás is az intézmény részéről, de ugyanakkor joggal érezheti magát feszélyezve a segítséget kérő ügyfél. Automatikusan egy alá-fölérendelt viszony alakul ki, szinte tapintható egyfajta erős függőségi állapot, mely rányomja bélyegét a beszélgetésre. Személyes tapasztalataim szerint az emberek sokkal nyíltabban kommunikálnak és sokkal több mindent árulnak el magukról önként, ha lazább, illetve oldottabb stílusban beszélgetünk velük. Ebben az esetben, mint egyenrangú felek, keresünk megoldást az ügyfél lakhatási problémájának feloldására, ami mindkét félnek jó. Az adminisztratív feladatok hatványozottan megszorodtak, emiatt azonban kevesebb ügyfelet tudunk fogadni. Nyilván az volt a cél, hogy az ügyfelet a számára legmegfelelőbb intézményi forma felé irányíthassuk, de véleményem szerint nem alakultak ki az intézményrendszer azon szegmensei, amik indokolnák a kérdéskör ily mérvű bővítését. Kapcsolatunk a FET-es kollégákkal jónak mondható, segítünk egymásnak, ha kell, és ha módunkban áll”

2018 októberében csatlakozott stábunkhoz egy új szociális munkatárs, aki a lehető leggyorsabban találta meg a helyét csapatunkban. Nagyon rövid idő alatt tudott 12 ügyfél esetkezelője lenni. Az Intézményünkben eltöltött pár hónap alatt igen építő jellegű tapasztalatról számol be:

„2018 szeptemberében kértem az áthelyezésem a Bánya utcai menedékhelyre ahol októberben kezdtem el dolgozni, és ahol egy teljesen más világba csöppentem bele. Kevesebb a kolléga és rengeteg az egészségügyi problémával küzdő 50 évesnél idősebb ügyfél. Ügyeltem már itt régebben, de most mégis egy teljesen új helyzet fogadott. Furcsa volt, hogy egyedül adunk ügyeletet, illetve, hogy van egy ápolónői feladatot ellátó kolléga 12 órában

nappal. Ez remek ötlet, hiszen nappal sokkal több a teendő, rengeteg dolgot levesz a vállunkról, így az ügyeleti feladatokat gördülékenyebben ellehet végezni. Kaptam egy szobát ahol 10-12 állandó ügyfelem van. Ez nagy kihívás, hiszen az előző munkahelyemen nem akartam esetkezelő lenni, itt viszont a hely adottságaiból illetve ügyeleti rendszere miatt muszáj volt. A felvételi elbeszélgetéseken is aktívabban részt kell venni, ehhez is vissza kellett szoknom. Újra kellett "tanulnom" intézni a hivatalos ügyeket, levelek megfogalmazását, vagy csak leülni velük és hosszasan beszélgetni, mint eddig. Folyamatosan frissen kell tartani magam, hogy képbe legyek az aktuális ügyintézési folyamatokkal. Tudok és van még mit tanulni. Úgy érzem, jobban oda figyelek arra is, hogy több pluszt tudjak belevinni a munkámba. Furcsa érzés volt, hogy csak férfi lakók vannak illetve az is, hogy beteg emberek laknak itt. Először tartottam ettől, más ügyintézési kör, más típusú problémákkal. Azt érzem az ügyfelek is hálásabbak. Itt igénylik, hogy mindennap beszéljen velük az ember, foglalkozzon velük, elmondhassák a napjukat. A kollégákkal jól kijövök az első perctől kezdve, nagyon jó team, kicsi, összetartó. Azt hiszem, a helyemen vagyok szakmailag is.”

ÖSSZESEGÉBEN

A beszámolóból kiderül, hogy milyen feladatokat lát el a Bánya éjjeli menedékhely, milyen ügyfélkörrel foglalkozik, hol helyezkedhet el az ellátó-rendszerben. Már régen, talán nyitása óta túllépett egy éjjeli menedékhely ellátási kötelezettségein, és javarészt ez az itt dolgozó kollégák érdeme. Nagyon hiányzik a rendszerből – a BMSZKI intézményei közül biztosan - például a hajléktalanok otthona intézménye, ahová nagy biztonsággal az itt ellátott lakóinkat tovább tudnánk léptetni tartós elhelyezésbe. *Ügyfélkörünk jelen egészségi állapotában alkalmatlan arra, hogy kiléptetési lehetőségek hiányában hosszú távon a rendszerben keringessük őket.*

Mostanában szakmai értekezleteink arról szólnak, hogy kinek mennyire romlik fizikális állapota, kinek milyen gyógyszereket kell szednie, milyen orvoshoz - szakrendelésre kell elvinni, hogyan oldjuk meg, hogy a Bánya éjjelin belül hogyan közlekedjen a mozgásában akadályozottsága miatt, esetleg valamilyen végstádiumos betegsége miatt hogyan tudjuk napjait tartalommal megtölteni ahhoz, hogy ne hagyja el magát és betegségét, esetleg hogyan dolgozza föl azt. Óriási terhet ró ez a teamünkre, féltő, hogy előbb-utóbb ez kihat majd

negatívan a kollégákra. Ezen emberek ellátása egy másik szakterület, más hozzáértést igényel, ugyanakkor maximálisan helyt áll az itt dolgozó csapat, és mindent megtesz ügyfelei érdekében, ahogy az a beszámolónkból is sejlik, és persze annál sokkal többet is.

Nagyon reméljük, hogy rövidtávon változás következik be az ellátó-rendszerben, és a beteg embereket megfelelő helyekre tudjuk majd irányítani.

Az elmúlt években nem csak ügyfeleink körében, hanem a szociális ellátók berkein belül is jó hírre tettünk szert, így számos külső szervezet is előszeretettel irányítja hozzánk ellátottjait. Jellemzően pozitív visszajelzéseket kapunk, így a jövőben is folytatni szeretnénk a megkezdett munkánkat.

Nagy terveink nincsenek, tulajdonképp folyamatosan reagálunk és próbálunk alkalmazkodni az ügyfélkörünk adta kihívásokra.

Ami nagyon előre tudná mozdítani munkánkat és ezzel szélesíteni tudnánk ügyfélkörünket, ha intézményünk legalább alsó részét akadály-mentesíteni tudnánk. Nagyon sok mozgásában korlátozott és / vagy kerekesszékes, valamilyen mértékben ápolásra szoruló ügyfél kering a rendszerben vagy épp közterületeken, mert jelenleg nincs megfelelő intézmény fogadásukra.

Az Előd éjjeli menedékhely és nappali melegedő valamint a Bánya éjjeli menedékhely, 2018 nyarának végén összevonásra került. Ennek hatásairól és szakmai tartalmának változásairól a következő évi beszámolóban térünk majd ki. A Bánya éjjeli menedékhely neve ezzel egyidejűleg megváltozott:

Előd éjjeli menedékhely és nappali melegedő - „B” épület.

Köszönjük, ha elolvasta beszámolónk, bármely kérdésben szívesen állunk rendelkezésére a biczok.zoltan@bmszki.hu vagy a gregus.noemi@bmszki.hu email címeken.

Tisztelettel,

Bánya team

2019. Március