

BMSZKI

Váci Éjjeli Menedékhely és Nappali Melegedő

Budapest IV. kerület Váci út 102.

2019. évi szakmai beszámoló



Bevezetés

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.

Intézményünket 7 hónapnál nem régebbi tudósúró igazolással veheti igénybe bárki, aki betöltötte a 18. életévét és személyazonosságát igazolni tudja, valamint önellátásra képes.

Intézményünk bemutatása

A Váci Éjjeli Menedékhely és Nappali Melegedő a „Fűtött utca” program keretein belül kezdte meg működését, 2011. 12. 23-án. A program alapvető célja az volt, hogy a közterületen életvitelszerűen élők helyzetét javítsa, az ellátó-rendszerbe integrálja őket azáltal, hogy számukra elfogadható minőségű, a speciális szükségleteiket kielégítő éjjeli menedékhelyet nyit a Főváros területén.

2019. 05. 01-én az intézményben profilváltás történt, így a bemutatás a múltat és jelent is érinti.

Május előtt

Változatlanul úgy gondoltuk, hogy indokolt volt olyan intézmény nyitása, mely merőben eltér az eddig megszokott éjjeli menedékhelyek működésétől, struktúrájától, kinézetétől, mert ez a célcsoport sokkal kiszolgáltatottabb helyzetben van, mint azon társaik, akik már régebb óta valamilyen szállót használnak. Rosszabb az egészségügyi és mentális állapotuk, addiktológiai problémákkal küzdenek, és bizalmatlanok az ellátórendszerrel és a segítőkkel szemben.

Az ő igényeikhez alkalmazkodva próbáltunk működtetni egy olyan szállót, ahová szívesen bejönnek az ügyfelek. Ehhez az intézményi feltételek adottak, hiszen maga a szálló - méreteit

és befogadóképességét tekintve - nem egy tömegszállás, kis férőhelyszámúak a hálók, ráadásul mindenki ugyanonnan, az utcáról érkezik. A felmerülő igények figyelembevételével férfi, női és páros hálók kerültek kialakításra, hogy minden ügyfélcsoportot el tudjunk helyezni.

Ami nem változott

Az intézmény tartós bentlakást biztosít, kutya kennelek is rendelkezésre állnak és az épületet szép zöld kertes övezetben helyezkedik el. Az épület 77 fő befogadására képes, alsó szintje akadály-mentesített, így segédeszközzel vagy kerekesszékekkel közlekedő ügyfeleket is tud fogadni. Hálóiban (1 db 3 ágyas, 6 db 4 ágyas, 5 db 6 ágyas, 1 db 8 ágyas, 1 db 9 ágyas) nincsenek emeletes ágyak, és mindenkinek saját szekrény használatot biztosítunk. A szállóra való bekerülés feltétele egy személyes beszélgetés a beköltözést megelőzően.

Szállónkon működtetünk egy úgynevezett „elkülönítő” szobát is, melynek ágyaira utcai gondozó szolgálatok tudnak ügyfeleket beszállítani, minden nap, eseti jelleggel, egy éjszakára. A folyamatot a Menhely Alapítvány Diszpécser szolgálatja koordinálja az utcai szolgálatok és intézményünk között. A bekerülést követően minden ügyféllel felvételi beszélgetést folytatunk azzal a céllal, hogy a következő éjszakát is a szállón töltsse.

Ami hátrányként mondható el, hogy a szálló a város peremkerületében helyezkedik el, ügyfeleink megfogalmazásában „messze van a belvárostól”. Ugyan a közlekedés megfelelő, egy átszállással elérhető a nyugati pályaudvar, az ügyfelek mégis problémaként szokták megfogalmazni a távolságot.

Intézményünkben kapott helyet a IV. kerületi Rendőrkapitányság Körzeti Megbízott irodája is, melynek minden kerületi lakos számára elérhető szolgáltatásait meg is hirdették.

Május után

Gyuris Tamás, a BMSZKI akkori igazgatója már igazgatói pályázatában említést tett a „profiltiszta” intézmények kialakításának indokoltságáról:

„A hajléktalan-ellátás, így a BMSZKI intézményeiben is szakszerű elhelyezési lehetőségek hiányában jelentős arányban élnek egy-egy intézményen belül is idős, illetve pszichiátriai beteg vagy fogyatékkal élő, illetve beteg emberek. Ez a kaotikus helyzet jelentősen megnehezíti az eredményes és hatékony szociális munkát, és aránytalanul megterheli mind a lakókat, mind az intézményekben dolgozó munkatársakat.

Szükségesnek tartom a helyzet megszüntetését, megoldását a hasonló személyiségállapotú és szükségletű emberek egy-egy intézményben történő elhelyezésével, a számukra releváns szolgáltatások és szakszemélyzet biztosításával. Ez a megoldás egyaránt javítja majd az intézményes elhelyezés vonzerejét és megtartó képességét is az utcai életmóddal szemben. A pszichiátriai betegek, a fogyatékkal élők, az idősek minél tisztább profilú intézményeinek kialakítására részben és alapvetően, a BMSZKI ingatlanbázisán kerülhetne sor.,,

Intézményünk lett kijelölve arra, hogy a profil tisztítás keretében, pszichiátriai érintettségű és/vagy ápolási szükséglettel rendelkező és/vagy mozgásában korlátozott női ügyfeleket fogadjon, főként olyanokat, akiknek az elhelyezése más módon nem oldható meg.

Azt gondolom, hogy ez nem kis feladat, hiszen aki már dolgozott ilyen profilú ügyfelekkel, pontosan tudja, hogy az egyes profilok ellátása külön-külön is mennyire nehéz, pláne, ha ezek keverednek. Intézményünk működése az ügyfélkörhöz igazodva átalakult. 24 órás benttartózkodást biztosít, és a nappali melegedőt is azon ügyfelek veszik igénybe, akik éjszakáikat nálunk töltik, így működésünk inkább hasonlít egy bentlakásos intézményéhez, mint éjjeli menedékhelyhez.

A változás folyamata

Márciusban derült ki, hogy intézményünk ellátotti köre megváltozik. Ezt követően az elsődleges feladatunk az akkor az intézményben lakók tájékoztatása, valamint továbblépési lehetőségeinek feltérképezése volt, hiszen nekik megfelelő ellátási formát kellett találni.

Még ebben a hónapban megtörtént az ügyfelek tájékoztatása. Összességében elmondható, hogy nem örültek a változásnak. Egy biztos helynek érezték szállónkat, ami férőhelyszámával, tisztaságával, bogármentességével tudta benmaradásra bírni az utcáról érkezőket. Ez nagy változás volt az életükben és volt, aki azt mondta, ha itt nem maradhat akkor visszamegy az utcára.

Női ügyfeleink maradhattak, hiszen közülük majdnem mindenki pszichiátriai problémával küzdött, így az új profilba beillettek. Férfi és páros ügyfeleink elhelyezésében nagyon sokat segített a Dózsa György úton működő Felvétel Előkészítő Csoport, akik az átmeneti szállós elhelyezéseket koordinálták. Akiket nem tudtunk átmeneti szállón elhelyezni, azok a BMSZKI egyéb éjjeli menedékhelyeire költöztek. Párjaink részére kizárólag az Aszódi úti éjjeli menedékhelyen tudtunk elhelyezést felkínálni. Ezúton is köszönetet mondunk a szálló

munkatársainak rugalmas és segítőkész hozzáállásuk miatt. Volt olyan ügyfél is, aki végül semmilyen elhelyezési lehetőséget nem fogadott el, és visszatért az utcára.

Ezután áprilisban megkezdődtek a beköltözések. Az elképzelések szerint első körben a BMSZKI Dózsa György úti női éjjeli menedékhely tehermentesítése volt a cél, az ő lakóikkal töltöttük fel a szálló üres férőhelyeit. A két szálló közötti előzetes egyeztetéseket követően az ügyfelek kijelölése, tájékoztatása és az átköltözés megszervezése az ottani kollégák feladata volt, és a megvalósítás során bizony adódtak kisebb fennakadások. Már önmagában a változás és a hirtelen átköltözés az ügyfeleket és a kollégákat is váratlanul érte, megviselte és egy sor előre nem látható problémát gerjesztett, melyekre rövid időn belül reagálni kellett.

A pszichés betegeknél (kezelt vagy kezeletlen) a megszokott környezetből való kiszakadás mentális állapotuk romlását idézte elő, ami konfliktusokat és zavart viselkedést eredményezett. A mozgásszervi problémákkal vagy ápolási szükséglettel rendelkező hölgyeknél pedig a közlekedési lehetőség - bolt, orvos vagy éppen a gyógyszertár távolsága - jelentett kihívást.

A BMSZKI-n belüli létszámingadozás a Váci úti szállót is régóta érinti. Szinte az év egészében létszámhiánnyal küzdöttünk: nappalra mindig csak egy kollégát tudtunk beosztani, így az intézmény működtetése, a szociális ügyintézés és az ápolási szükségletű ügyfelek napközbeni ellátása is rá hárult. A hosszabb, négyszemközti beszélgetésekre csak este volt lehetőség, amikor már ketten dolgoztak.

Utólag már elmondható, hogy nem voltunk teljesen felkészülve a ránk váró kihívásokra, de minden kolléga erején felül teljesített ahhoz, hogy egy biztonságot nyújtó, stabil intézményt tudjunk kialakítani ezen ügyfélkörnek.

Az év közben lezajlott változások, szakmai munka a kollégák szemszögéből

Az egyeztetések ellenére nagyon sok nehézséggel szembesültünk. Az ügyfelek beszámolóiból kitűnt, hogy valószínűleg tévesen lettek tájékoztatva működésünkről és az áthozható ruhanemük mennyiségéről, valamint későn beszéltek meg velük az átköltözést, sokszor csak aznap reggel derült ki a lakó számára, hogy pakolnia kell. Így sok ellenállásba, elégedetlenségbe ütköztünk már az első napokban, főleg, hogy a legtöbben eleve nem szerettek volna a Váci útra költözni. Így a fent említett okok miatt az érkezéskor, vagy az azt követő napokban néhányan meg is gondolták magukat.

Mi is észleltük, hogy a tervezettnél több változtatásra lesz szükség, így már az első hetekben enyhítettünk, igazítottunk szabályainkon, és plusz szolgáltatásokat vezettünk be:

- csak férőhellyel rendelkező női ügyfelek tartózkodhatnak a szálló területén,
- napi 24 órában tartózkodhatnak a szobákban,
- dohányzásra több és nagyobb terület áll rendelkezésre,
- mindennapi reggelit és vacsorát kínálunk,
- szükség esetén kíséretet (gyógyszertárba, orvoshoz, postára, stb.) biztosítunk.

Idővel az itt élő ügyfelek elfogadták az új körülményeket, és a beköltözési kedv is megnőtt: az ügyfelek tájékoztatták a Dózsán maradt társaikat, hogy érdemes a Váci úti szállóra költözni, jöjjenek bátran.

A májusi profilváltás alaposan felforgatta az életünket. Bár azóta eltelt több, mint fél év, még mindig sok nehézséggel állunk szemben, sok a tisztázatlan kérdés, közben pedig újabb és újabb problémák merülnek fel.

Bár hivatalosan nappali melegedő - és éjjeli menedékhelyként működünk, a profilváltással ez a titulusunk is megváltozott, hiszen inkább átmeneti szállóként funkcionál az intézmény. A nappalok és az éjjelek között a határok elmosódtak, a melegedő és a menedékhely között nincs igazán váltás. A hölgyek egész nap bent lehetnek, és ezt a lehetőséget többen ki is használják. Van, aki ki sem kel az ágyból, és van olyan is, aki május óta nem, vagy csak egy-két alkalommal hagyta el az intézményt. Tulajdonképpen nincs is rá szükségük. Ugyan szerény módon, de minden nap tudunk étkezést biztosítani; az orvos hetente egyszer házhoz jön, ahogy a postás is; van mosógép; időnként ruhaadományt is kapunk. Persze nem arról van szó, hogy ezek a szolgáltatások túlzottak, sőt, javítani is lehetne rajtuk, sajnos azonban szerepük van abban, hogy lakóink nehezebben mozdulnak ki. A négy fal között beszűkülnek, elveszítik a kapcsolatot a külvilággal, mentális problémáik is súlyosbodnak. Ebből adódik a kérdés: mit tehetünk mi? Szervezzünk külső programot? Hogyan vegyük rá a depressziós, sorsukba beletörődő nőket, hogy vegyenek részt rajta? Hogyan csinálhatnánk kedvet hozzá? Mi az a program, ami kimozdíthatná őket az érdektelenségből?

Az összezártság miatt sok apró és kevesebb nagy konfliktus adódik. Bár a nagy kert miatt jók a szálló adottságai, ám ezt igazán csak tavasszal-nyáron lehet kihasználni. Jó időben a

hölgyek nagy része kint ücsörög, néhányan kertészkednek is. De télen mindannyian beszorulnak az épületbe, és többnyire megőrjítik egymást. Néha elképesztő, milyen apró és jelentéktelen dolgokon tudnak összeveszni. Vitáznak azon, hogy ki melyik asztalhoz üljön le, ki kivel állt szóba, ki horkol és ki kel korán. A szálló zsúfolt, az 50 feletti létszám túl nagyak bizonyul. Ugyan az előírt négyzetméterszám adott, és a lakók fizikailag elférnek egymás mellett (kivéve vacsorakor a melegedőben), de a mentális állapotukat figyelembe véve megfelelőbb lenne, ha kevesebb férőhellyel működnének, ha nem négyen – kilencen lennének egy szobában. Talán mindenki nyugodtabb lenne, ha nem kellene ennyi különböző személyiségű emberhez alkalmazkodnia.

A 77 férőhely megfelelő létszám volt egy "bejárós" fapadhoz, ahol az emberek csak este jöttek be aludni. A tartósan egész nap bent élők számára azonban egyszerűen kevés a hely: a mozgást segítő eszközök, rolátorok és kerekesszékek további négyzetmétereket vesznek el a szűkös terekből, és bizonyos szobákban alig lehet közlekedni emiatt. A melegedő tere szintén szűkös ennyi embernek. Az ugyanilyen létszámmal működő, hasonló profilú átmeneti szálló legalább kétszer ekkora alapterületű, ami megfelelő lehetőséget biztosít az ügyfeleknek a privát szférájuk megtartására, csoportfoglalkozások megtartására és a közösségi együttlétre is.

A fizikai erőszak kevesebb, ám a verbális annál több. Az ügyfelek kevésbé összetartóak, és a betyárbecsület sem játszik nagy szerepet. Gyakran áskálódnak egymás ellen, sokszor vére menően vitáznak egészen apró problémákon. Kevesen képesek nélkülünk, a segítők nélkül rendezni a közöttük fennálló nézeteltéréseket.

A megváltozott élethez nem volt könnyű alkalmazkodni, és jelenleg is sok nehézséggel állunk szemben. Időnként a múltban élünk, és próbálunk a régi bevált technikáink mentén dolgozni. Aztán rájövünk, hogy az ebben a helyzetben nem működik, másik módszert kell alkalmaznunk. Ezek az ügyfelek másfajta törődést, más beszédmódot, más hozzáállást igényelnek. Időnként zavarban voltunk: azon gondolkodtunk, hogy vajon egy hajléktalan ellátó intézményt, vagy egy pszichiátriai gondozót működtetünk? Itt is elmosódnak a határok, akárcsak a nyitva tartásunkban.

Tudásunk bővítése érdekében, a team részt vett egy 5 alkalmas képzésen Az Ébredések Alapítványánál, mely a közösségi pszichiátriai ellátásokat mutatta be nekünk. Nagyon hasznosnak bizonyult némi ismeretet szerezni a mentális betegségekről, azok kísérő tüneteiről, a kezelési lehetőségekről, illetve a kezeléshez szükséges gyógyszerek köréről és azok hatásairól. A képzés által megtanultunk asszertívan kommunikálni, vagy legalábbis

valamelyest elsajátítani a technikát, amit kisebb-nagyobb sikerekkel próbálunk átültetni a gyakorlatba is. Munkánkat olyan szakemberek is segítik, mint Bulyáki Tünde, aki az ELTE-n tanít és pszichiátria témában tanácsadó a BMSZKI-nál, vagy Dr. Nemes Rozália pszichiáter az Ébredések Alapítványtól, aki hetente 3 órában rendel a szállón. A jelenléte és munkája nagy segítséget jelentett egész évben, de sok lakónk - betegségtudat híján - nem volt hajlandó bemenni hozzá, pedig éppen ezeknek az ügyfeleknek lett volna a leginkább szükségük a segítségre. Kitartó munkával sikerült elérnünk, hogy közülük már többen igénybe veszik a szolgáltatást.

A háttérbázist adó Ébredések Alapítvány nagyon messze van, mozgássérült vagy pszichiátriai beteg ügyfeleinket szinte lehetetlen eljuttatni hozzájuk, pedig rengeteg olyan csoportfoglalkozást tartanak, amely hasznos lehetne számukra. A pszichiáteren kívül a többi tervezett elem (csoportok, pszichológus az alapítványtól) egyelőre nem működik a szállón.

Sok olyan mentálisan sérült ügyfelünk van, aki nem szed gyógyszert, vagy nem a megfelelő gyógyszert szedi. Olyan is előfordul, hogy az ügyfél jóval több gyógyszert szed, mint amennyi indokolt lenne, vagy egyáltalán nem rendelkezik betegségtudattal. Ezekkel az ügyfelekkel sokszor nagyon körülményes a közös munka, vagy az együttélés. Ilyenkor az érintettek realitásérzéke torzul, kapcsolatuk a valósággal elvész. Ez döntően téves eszmékben és érzékcsalódásokban nyilvánul meg, amit nehéz kezelni, lakónak, szociális munkásnak egyaránt. Jelenlegi ügyfeleink sokkal több türelmet, empátiát és toleranciát igényelnek mint korábbi lakóink, így a velük való munka rendkívül megterhelő a segítő számára, mentálisan és lelkileg is. Szinte lehetetlen eljuttatni őket pszichiáterhez, mivel nincs betegségtudatuk. A velük való esetmunka is nehézkes: sokkal kevésbé bíznak meg bennünk, a segítőkből, mint a korábbi ügyfeleink.

Szállónkon valamivel kisebb létszámban élnek az ápolási-, gondozási szükségletű ügyfelek, akik jellemzően az alábbi betegségektől szenvednek:

- Daganatos betegségek
- Tüdőbetegségek: COPD, asztma
- Cukorbetegség
- Kardiovaszkuláris betegségek: magas vérnyomás, érrendszeri problémák, ritmuszavarok, keringéssel kapcsolatos problémák, trombózis
- Neurológiai és reumatológiai betegségek, mozgásszervi panaszok
- Urológiai betegségek: vizelettartási problémák, katéterek

- Fertőző betegségek (Hepatitis, egyéb, hasmenéssel járó betegségek)
- Trauma és következményei (fej- és végtagsérülések, combnyaktörés)
- Sebek, fagyási sérülések, fekélyek
- Demencia, pszichiátriai kórképek
- Különféle addikciók.

Azon ügyfeleink, akik mozgásszervi problémával élnek - és kerekesszéket, rolátort, vagy egyéb segédeszközt használnak - bent ragadnak a szállón, mivel az intézménynek tömegközlekedéssel nem túl egyszerű a megközelíthetősége. Mozgásukban korlátozott ügyfeleinknek mindennapos nehézséget okoz eljutni akár a kerületi, akár más kerületekben található egészségügyi intézményekbe, a házi orvosukhoz, vagy saját pszichiáterükhöz. Bizonyos esetekben a rehabilitációs felülvizsgálaton sem egyszerű megjelenniük, de hogy még hétköznapi példánál maradjunk, nehéz eljutniük akár csak egy vegyesboltba is.

Éppen a fenti okok miatt fontos eredmény, hogy a házi orvos folyamatosan jár a szállóra. Az új rendszerben fontos szerepet kap a társintézményekkel, egészségügyi intézményekkel való kapcsolattartás és együttműködés. A jelenlegi működéshez elengedhetetlen, hogy szoros együttműködésben álljunk a BMSZKI egészségügyi telephelyeivel, de ez az együttműködés sokszor igen nehézkes. Nagyban megkönnyítené a munkánkat, ha lenne, aki meghallgatná az ügyfelekkel kapcsolatos tapasztalatainkat, és ennek megfelelően segítene eligazodni az egészségügy különböző területein.

Az alkoholfogyasztás sajnos továbbra is problémát okoz intézményünkben, bár jelenlegi ügyfeleinket inkább a gyógyszerek által kiváltott addikció érinti.

A szociális munka első lépése szintén nem változott: ahogy az utcáról érkezők, úgy a pszichiátriai beteg nők is bizalmatlanok voltak velünk szemben. Annak ellenére, hogy egy másik intézményből érkeztek, a szálló, a szabályok és a dolgozók is ismeretlenek voltak számukra, így a legfontosabb a bizalmi kapcsolat kialakítása volt. Ez nagyon sok időt vett igénybe.

Az átköltözést követően minden ügyfélhez személyes szociális munkást rendeltünk. Úgy próbáltuk elosztani az eseteket, hogy egy szobának egy felelőse legyen, mert ebben a formában a szobai konfliktusok is könnyebben kezelhetők voltak, hisz az esetfelelős mindenkit ismert.

Igyekeztünk magunkat utolérni, mert a szálló gyors feltöltése miatt egyszerre 12-14 ügyfél érkezett, miközben szinte mindenki az alapoktól kellett kezdeni a munkát. A megváltozott ügyfélkör miatt teljesen új szakmai dilemmákkal kerültünk szembe. Sok esetben szociális szakmai munka végzésére nem is volt lehetőségünk, mert az ügyfél a kezeletlen mentális vagy egészségügyi problémái miatt megközelíthetetlen volt, nem ebben a valóságban élt.

Problémát jelentett az ápoló személyzet hiánya is. A lakók fizikai, ápolási, gondozási szükségleteinek kielégítése elvette az időt az esetkezeléstől, a segítő beszélgetésektől, a csoportfoglalkozásoktól. Az egészségügyi feladatokat mi, szociális munkások nem tudtuk szakszerűen ellátni, hiszen nem ezt tanultuk. Hatalmas dilemmánk, hogy végzettségünk szerint nem gyógyszerelhetnénk az ügyfeleket, ehhez szakápoló segítségére lenne szükség, viszont több ügyfél esetében - egészségi állapotuk fenntartása érdekében – kénytelenek vagyunk ellátni ezt a feladatot. Ilyenek például a demens vagy gyógyszerfüggő betegek. A jelenleg csupán heti két alkalommal elérhető ápolót egy pályázat keretében tudja foglalkoztatni az intézmény.

Az év során lakcímekeket módosítottunk, hogy a nyugellátásokat ügyfeleink kézhez kapják. Kórházakkal, rendelőintézetekkel, orvosokkal, pszichiáterekkel, kórházi szociális munkásokkal, gondnokokkal tartottuk a kapcsolatot, hogy ügyfeleink egészségügyi állapota rendeződjön, de legalábbis ne romoljon. Anyagi helyzetük stabilizálása érdekében leszázalékolásokat indítottunk, jogosultságokhoz, munkához juttattuk őket. Legfontosabb célunk mégis azon lakóink elérése volt, akik - kezeletlen betegségük és leromlott mentális állapotuk miatt - szinte esélytelenek a tovább lépésre.

Nagy eredmény lenne, ha több közösségi programot és csoportfoglalkozást tudnánk tartani. A csoportmunka hatékony lehet a segítő folyamatokban, a jelenlegi ügyfélkörünk esetében annál is inkább, mert a rengeteg konfliktus és ellenségeskedés, a távoldartó magatartás mind-mind oldódna, ha lakóink jobban megismernék egymást, ha találnának közös pontokat egymásban. Sajnos csoportozásra eddig nem nyílt valódi lehetőségünk, mivel az üzemeltetés, az alapszükségletek kielégítése is kimerítette egy-egy szolgálatunkat. Annak ellenére, hogy az intézményben semmilyen terünk, helyiségünk nincs csoportfoglalkozások megtartásához, mégis szerveztünk különböző közösségi programokat. Ilyen volt a kertszépítés, a bográcsozás, a sütés-főzés, a karácsonyi, - farsangi és nőnap ünnepség/ajándékozás, vagy a társasjátékozás. A jó hangulatban telt programokon sok ügyfelünk vett részt. A legfontosabb események talán azok voltak, melyeken Zsófi kolléganő szépségszalont varázsolt a

melegedőből: kipakolta a körmös készletét, és nekiállt lereszelni, kifesteni a hölgyek körmeit. Azon túl, hogy lakóink nagyon boldogok és kivétel nélkül rettentően elégedettek voltak az eredménnyel, ez egy jó alkalom volt a bizalom kiépítésére, hiszen közben kötetlenül lehetett beszélgetni mindenféléről. A jó tapasztalatok ellenére sajnos továbbra is azt gondoljuk, hogy hiányzik a szállóról az a fajta szakmai munka, ami az ügyfelek csoportos fejlesztését segítené elő. A probléma orvoslására és enyhítésére az Új Akropolisz Kulturális Közhasznú Egyesület szociális csoportjának önkéntesei tettek erőfeszítéseket. Az egyesülettel való együttműködés a közösségi programok mentén már korábban megkezdődött. 2020-ra ezt az együttműködést tovább szeretnénk bővíteni, mivel érezhetően sokat javít a szállónkon lakók életminőségén, hogy olyan tevékenységekben vehetnek részt, amik új, vagy régen elfeledett egyéni képességeik, készségeik felélesztéséhez segítik hozzá őket, nem beszélve arról, hogy az egyesület önkénteseinek jelenléte által a hiányzó vagy csonka emberi és társas kapcsolataik is gazdagodnak.

Ha sikerülne ügyfeleink mentális és egészségügyi állapotát szinten tartani vagy javítani, talán továbbléptetésük is könnyebb lenne, de kérdés hogy hova? Lakóink kiköltözési lehetőségei igencsak szűkösek. Dolgozni kevesen tudnak, mentális vagy fizikai állapotuk miatt nem alkalmasak a munkavégzésre, nagyon kevés ledolgozott idővel rendelkeznek, betegségtudat nélkül kezeletlenek, így a leszázalékolásra vagy bármilyen más egészségkárosodással összefüggő járandóságra nem jogosultak, ezáltal jövedelmük igen alacsony. További nehézséget okoz, hogy a mozgássérült nők számára kialakított férőhelyek száma minimális, vagy nincs is az ellátórendszerben. Ezeken túl, egy magas színvonalon működő, ingyenes ellátás hátránya, hogy nehéz az ügyfeleket motiválni egy fizetős elhelyezés irányába. Átmeneti szállóra csekély létszámban tudunk ügyfeleket küldeni, hiszen legtöbbjük nem „alkalmas” ezen ellátási formában élni. Szociális otthonokba való jelentkezésnél a várólisták hossza kiábrándító, sok esetben 3-5 év várakozási idővel kell számolni, ügyfeleinkben ráadásul nagy az ellenállás a bentlakásos otthonokkal szemben. Azokat is nehéz rábeszélni a várólista megerősítésére, akik esetében már be lett adva a felvételi kérelem. Vannak ügyfelek, akik kutyával költöztek a szállóra. Az ő esetükben a továbblépés a kutyák elhelyezése miatt problémás.

Meglepően sok ügyfél nem tudja, milyen funkciót lát el az intézmény. Egyikük például meg van győződve arról, hogy ez egy szanatórium, és ha visszaadnánk a lakáskulcsát, ő bizony hazamenne. Többen valamilyen szociális otthonnak gondolják a szállót, és itt képzelik el a

hátralevő életüket. Általában szeretnek itt lakni, és nem akarnak elköltözni. Nehéz eldönteni, hogy valamit nagyon jól, vagy nagyon rosszul csinálunk-e.

Azt érezzük, hogy az elvárások a kezdetektől magasak voltak irányunkba: átmeneti szállós/speciális fapados feladatokat látunk el (vagy akár mondhatnánk, hogy szinte szociális gondozóházként üzemelünk). Elvárják tőlünk, hogy gyorsan alkalmazkodjunk, a legjobbat nyújtsuk az új ügyfélkörnek, ugyanakkor az éjjeli menedékhelyes feladatkörünket is lássuk el. Az utcai gondozó szolgálatok ugyanúgy használják a szállót, mint más éjjeli menedékhelyeket, néha talán intenzívebben is. Dilemmát okoz számunkra, hogy a védett elhelyezésben lévő, paranoid, és kiszolgáltatott idős, demens ügyfeleink érdekei nem sérülnek-e, ha bárkit – akár egy ittas állapotban érkező, vagy agresszív viselkedése miatt több helyről kitiltott ügyfelet - befogadnunk középük egy éjszakára.

Összességében elmondható, hogy egy hosszú út elején járunk, melyben folyamatosan meg kell újítani önmagunkat és tudásunkat is, hogy egy jól működő intézményt tudjunk működtetni.

Munkatársaink gondolatai a 2019-és évről

„Az idő eteltével alakítottuk a szabályainkat, alkalmazkodtunk, újítottunk, a nehézségeket igyekeztünk megoldani, valamint továbbra is törekszünk a legmegfelelőbb, szükséges változtatásokra.”

„A profilváltás jó kezdeményezésnek bizonyult, valóban nagy szükség van /lenne hasonló intézményekre. Az első év lassan eltelik, a kezdeti nehézségeket, problémákat - úgy érzem - sikeresen megoldottuk. Reményeim szerint a lakók számára egy élhető, szerethető, jól működő szálló leszünk, vagy már vagyunk.”

„Nagy változáson mentünk keresztül az év során. Az ügyfélkörön kívül megújult az épület, a szabályaink, a szolgáltatásaink, az eszköztárunk, a megoldási módszereink, együttműködésünk más intézményekkel, és sokat változtak az ügyfelek és mi magunk is.”

„Felépítettük és megteremtettük az új profilhoz szükséges körülményeket, és az ügyfelek életében is sok fejlődést értünk el. Örülnünk kell a kis sikereknek is, miszerint betegségbelátással nem bíró, elutasító ügyfeleinket sikerült bejuttatni pszichiáterünkhöz, zárkózott és introvertált lakóink megnyíltak felénk, paranoid, bizalmatlan lakóink pedig bizalommal fordulnak hozzánk, biztonságban érzik magukat a szállón. Talán az egyik

legnagyobb öröm látni, amikor tévképzetekkel rendelkező, állandóan panaszkodó ügyfelünk végre mosolyog, és hálás nekünk. Vagy amikor a szintén pszichiátriai beteg, gyermekkorában erősen sérült, teljes mértékben introvertált, eleinte csak kiabáló/panaszkodó lakónk néha már magától odajön hozzánk beszélgetni, és mosolyogva elmeséli, mi történt vele.”

„Egy feszültségekkel, bizonytalansággal teli év kellett hozzá, de szinte önerőből megteremtettük a profilváltáshoz szükséges feltételeket, megtanultuk az új ügyfélkört kezelni, és folyamatosan azon dolgozunk, hogy még tovább fejlődjünk, még jobb körülményeket és szolgáltatást biztosítsunk. Véleményem szerint a régi profilunk is kifejezetten fontos és különleges volt, de a jelenlegi profil egy még nagyobb hiányra adott választ, még bővebb ügyfélkört szolgál ki.”

„Az év második felében sok változás elindult, lassan elkezdnek beérni bizonyos folyamatok, amelyek miatt remélem, hogy ebben az évben kialakul egy jól működő rendszer a szállón.”

„Nagyon sokat nevetünk, bolondozunk, rengeteget beszélgetünk a „lányokkal”. Általában bizalommal fordultak hozzánk, és nem csak panaszkodni jöttek, hanem a jó dolgokat, örömeiket is elmesélték. És ez jó.”

Akikkel dolgozunk - 1 intézmény, 14 szoba, 77 eltérő egyéniség

Összes ügyfelünk pszichiátriai kórképpel rendelkezik: paranoid skizofrénia, depresszió, bipoláris depresszió, borderline, PTSD...

„K. dolgozik, állandó alkalmi munkája van, nyugdíjig még három évet kell várnia. Van 10 gyereke, súlyosan bántalmazott. Ez az első szálló, ahol biztonságban érzi magát, nem retteg állandóan, hogy a volt férje megtalálja, és újra megveri. Ahányszor találkozunk, szinte mindig könyörög, hogy ne küldjem el máshova.”

„J. túl van egy hosszas kórházi kezelésen, ahol az alkoholfüggőségétől próbálták megszabadítani. Négy hónapja nem iszik. Betegségei miatt le van százalékolva.”

„B. alkoholfüggő, ő már több mint fél éve nem iszik. Viszont gyógyszert szed. Depressziós, de öntudatos, arrogáns. Makacsul előre akar lépni, mégis mindig kifogásokat keres, hogy éppen miért nem képes megtenni a következő lépést.”

„M. leszázalékolt. Ritkán megy ki a szállóról, a macskákat gardírozza. Teljesen elégedett a helyzetével, nem tudja elképzelni, hogy máshogy és máshol is élhetne.”

„P.-nek annyi betegsége van, hogy öt embernek is sok lenne. Mégis mindig megszökik a kórházakból, nem engedi gyógyíttatni magát. Koldul, mindig boldogan és büszkén mesélni, mennyit keresett. Más munkája soha nem volt.”

„R. nyugdíjas, de dolgozni szeretne. Irreális vágyai vannak, külföldre szeretne menni időseket gondozni. Addig is takarítást szeretne vállalni itthon, de mikor interjúra hívják, mindig lebetegszik”

„G. a múltban él. Érettségizett, értelmes nő, ám a gyerekkori traumái uralják az életét, képtelen kilépni belőle. Nagyon nehéz közel kerülni hozzá. Amikor csak lehet, a kertben ügködik, dühös buzgalmában már a buszmegállóból is betalicskázza a konténerbe a szemetet.”

„L. falakat épít maga köré fizikailag és a ruháiból is, ruhaszárító állványból, egyéb holmijából. Mindenkiel baja van, senki nem hagyja őt pihenni. Nincs betegségtudata.”

Akik dolgoznak - 1 team – 3 iroda – 13 különböző kolléga

„Régebben egy BMSZKI-ban dolgozó pszichológustól megkérdeztem, hogy tud minden ügyfelével olyan nagyon kedves lenni, még azokkal is, akik vele undokok, vagy agresszívak. Azt válaszolta erre, hogy minden emberben van valami szerethető. Lehet ez egy apró dolog, alig észrevehető és nehezen megtalálható, de biztosan van. Ő megkeresi ezt, és általa látja a hozzá forduló embereket, így pedig nem nehéz kedvesnek lennie. Ez a hozzáállása nagyon megfogott és elgondolkodtatott. Azt hiszem, igaza van, igyekszem átvenni a szemléletét.”

„A nehézségek ellenére – vagy éppen amiatt – jó csapat vagyunk. Tudunk egymással beszélni, minden esetben kérhetünk és merünk is kérni egymástól segítséget. Ki tudjuk beszélni a megakadásokat, tudunk együtt gondolkodni. Vannak ugyan vitáink, de azok is építő jellegűek. És vannak jó pillanataink is, apró sikereink, amelyeknek együtt örülhetünk”

„Mivel nagyon sok munkát és ötletet befektettünk, sok nehézségen átmentünk, még jobban összekovácsolódott a team és még jobban magunkénak érezzük, szívünkön viseljük a szálló sorsát.”

„Nem mondom, hogy könnyen boldogulok. Rengeteget dilemmázok, folyton tanulok valamit, főleg a kollégáimtól, de nagyon sokat az ügyfeleinktől is. Keveset tudok még a pszichiátriai betegségekről, és néha egy-két eset meg is rémít. Gyakran előfordul, hogy nem értem az asszonyokat, nem értem a reakcióikat, a tetteiket. Ez általában zavar, ezért meg szoktam

kérdezni őket, hogy mit miért csináltak. Többnyire nem szoktak emiatt butának nézni. Szerencsére.”

„Nehéz évet hagyok magam után. Ez az év egy hosszú és rögs út volt. Ezt az utat nekünk, kollégáknak kellett kitaposni, s nem volt könnyű. Minta nem volt előttünk, ez egy újfajta speciális ellátás. Sok nehézségen mentünk keresztül, de összefogva közösen formálódtunk, ahogy a szolgáltatás is. Sok csiszolnivaló van még rajta, de szép lassan - az igényekhez és a lehetőségekhez mérten haladunk előre. Hálás vagyok, hogy a teamünk egyben maradt és a nehézségeket együtt viseltük, nem menekült el senki sem a nehéz feladat elől, hanem kitartóan, egymást biztatva mindenki csinálta a legjobb tudása szerint. Ezúton szeretném megköszönni a vezetőimnek a sok támogatást, megértést, azt, hogy nem hagytak magunkra a nehéz helyzetekben sem, hanem a tőlük telhető minden erőfeszítést megtéve támogatták a csapat munkáját. Figyeltek a mentális egészségünkre, és gondoskodtak olyan tárgyi eszközökről is, melyek megkönnyítették a napi munkánkat.”

„Hallottam már kollegáktól, hogy nehezebb dolgozni olyan szállón, ahol kizárólag nők laknak, mint ahol csak férfiak, vagy párok élnek. Ez ellen – rendes feministaként – tiltakoztam. Most, hogy ezt a saját bőrömön tapasztalom, sajnós azt kell mondanom, hogy valóban nehezebb. Vagy talán másabb.”

Jövőbeli céljaink:

- tovább fejleszteni tudásunkat az ellátotti körhöz igazodva,
- javítani az együttműködést az egészségügyi intézményekkel,
- rendszeres csoportfoglalkozásokat biztosítani ügyfeleink részére.

Az intézmény jó színvonalú működtetéséhez egy stabil team szükséges, amit szeretnénk a kollégák megtartása mellett 2020-ban tovább bővíteni.

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

2020. február

Készítette: Váci Team