



**TWIST OLIVER
ALAPÍTVÁNY**

BUDAPEST 1044 FÓTI ÚT 4.
TELEFON/FAX: 233-11-91

Twist Olivér Alapítvány

Integrált intézmény



Szakmai beszámoló 2020

TARTALOMJEGYZÉK

Átmeneti szálló	4
1. Szálló működése	4
2. Teamek	4
2.1. Esetkezelő team.....	4
2.2. Ügyelői team / ügyelők / helyettesítések.....	6
2.3. Együttműködések más szervezetekkel	7
2.4. Integrált intézményen belüli együttműködések	8
3. Adminisztráció	9
4. Segítők segítése	9
4.1. Szupervízió	9
4.2. Elvonulás.....	10
5. Felvételi rendszer, várólista	10
6. Egyéni esetkezelés	11
6.1. Egészségügyi problémák.....	12
6.2. Munkaerőpiac, jövedelem, dilemmák	14
6.3. Kiutak	15
7. Koronavírus járvány.....	17
7.1. Működésbeli változások	17
7.2. Tesztelések az intézményben	20
7.3. Járványügyi megfigyelés a szállón	20
8. Az átmeneti szálló statisztikái	22
9. Az átmeneti szálló speciális programjai	24
9.1. „Közterület helyett emberibb körülmények” program.....	24
9.1.1. Beköltözési csomag	24
9.1.2. Csoportok.....	25
10. Közösségi programok	29
10.1. Nyárnyitó- és nyárzáró bográcsozás	29
10.2. Karácsony	30
10.3. Lakógyűlések, szobacsoportok	30
11. Pályázatok.....	31
11.1. Önkormányzati bérlakás.....	31
11.2. Hajléktalanokért közalapítvány	32
Nappali melegedő.....	33
1. A nappali melegedő működése	33
1.1. Team	33
1.2. Élelmiszermentés.....	34
1.3. Egészségkonyha, Egy-Tál-Étel program	35
2. Koronavírus járvány.....	36
2.1. Működésbeli változások	36

3. A nappali melegedő statisztikái	37
4. Utcai szolgálattal való együttműködés	38
Utcai gondozó szolgálat	39
1. Működési feltételek és feladatok	39
1.1. Team	41
1.2. Szupervízió	42
1.3. Adminisztráció	42
2. Koronavírus járvány.....	43
2.1. Működésbeli változások	43
3. Elvonulás.....	44
4. Pályázatok	45
4.1. „Közterület helyett emberibb körülmények”	45
4.2. Téli krízis	46
5. Utcai gondozó szolgálat statisztikái	46
5.1. Esetleírás.....	49
Össz-szervezetileg.....	53
1. Koronavírus járvány.....	53
1.1. védőfelszerelések, tesztelések	53
1.2 Stáb állapot	54
2. Intézményvezető, vezetői megbeszélések.....	57
3. Közösségi média és médiamegjelenések.....	58
4. Továbbképzések	59
5. Csapatépítők.....	60
5.1. Közös lábos	60
6. Kisegítő személyzet.....	61
6.1. Takarító helyzet	61
6.2. Karbantartó.....	61
6.3. Közérdekű munkások.....	61
7. Épület karbantartási munkálatai	62
8. Újpesti önkormányzattal való együttműködés	64
Ránézés a 2019-ben megfogalmazott jövőbeni tervekre	65
Tervek a 2021-es évre	66

Átmeneti szálló

1. Szálló működése

Az átmeneti szálló szakmai programja szerint elsősorban közterületen, kunyhókban, éjjeli menedékhelyen élő hajléktalan embereknek nyújt átmeneti elhelyezést. Ezen szakmai koncepció a 2020-as évben teljesedett ki, miszerint az átmeneti szálló összes lakója a fenti helyekről költözött be intézményünkbe, és ezáltal a „Közterület helyett emberibb körülmények” pályázati támogatásán keresztül tudtunk nekik természetbeni és pénzügyi támogatást is nyújtani az itt lakás során.

Átmeneti szállónkon az eddigi évekhez hasonlóan változatlanul nyújtjuk mindazokat a feltételeket és szolgáltatási elemeket, amelyek az átmeneti lakhatáshoz, és a lehetséges tovább lépéshez szükségesek, jogszabály szerint. Negyvenkét férfi lakónak tudunk elhelyezést biztosítani egyidejűleg. Minden lakónak saját személyes segítője van, akivel egyénre szabott terveket, célokat keresnek és próbálnak megvalósítani. Az átmeneti itt lakás tárgyi feltételei is adottak: minden itt lakónak van saját zárható szerkenye, hűtőrekesze, és minden adott a napi tisztálkodáshoz, mosási és szárítási lehetőséggel együtt. Továbbá rendelkezésre áll egy konyha, ahol főzési és ételmelegítési lehetőség is van. Az átmeneti szállón minden nap 0-24 órák szolgálatban dolgozik egy ügyeletes kolléga, aki a szálló működtetéséért, az intézmény nyugalmaért és a Házi rend betartatásáért felel.

2. Teamek

2.1. Esetkezelő team

Az átmeneti szállón a szociális munkások tevékenységének gerincét továbbra is az egyéni esetkezelés adja. Ezt egészíti ki az ügyeletben való részvétel (heti egy délutáni vagy délelőtti és havi egy hétvégi ügyeletben), melynek célja, hogy másfajta élethelyzetben is lássák a lakóikat, ne csak a személyes beszélgetések alkalmával. Továbbá a csoportfoglalkozások és a közösségi programok, melyek sajnálatos módon a 2020-as évben, a koronavírus járvány miatt csak korlátozottan kerültek megtartásra.

2020-ban szintén a „KHEK-pályázatnak” köszönhetően három fő végzett egyéni esetkezelést a lakókkal, a korábbi két fő helyett. A 2020-as évben októberben történt változás az esetkezelő stábben, ugyanis 2020 októberétől az egyik esetkezelő kolléga a Léthatáron Alapítvány utcai gondozó szolgálatát erősíti. Korábban jelezte, hogy az átmeneti szállós esetkezelés helyett sokkal inkább magáénak érzi az utcai szociális munkát, ami időben is egybeesett egy ottani kolléga távozásával. 2020 novemberétől sikerült az üres helyet betölteni, azzal a kollégával, aki két évvel ezelőtt, több, mint tíz év után távozott az intézményből. Ennek köszönhetően egy olyan szakmai tudással és a szálló ismeretével rendelkező kolléga került vissza a stábba, akinél nem kellett teljesen az alapoktól kezdeni a betanítást, ugyanis teljesen sosem szakadt el a szállótól. Ezáltal egy hónap volt csupán, amit a két szociális munkatárs kollégának kellett áthidalnia. Illetve, mivel a távozó kolléga is alapítványaink munkatársa maradt, és a telephely is azonos, így a részletes esetátadás is meg tudott valósulni a távozó és érkező kolléga között.

A kezdeti esetátadások után, már arányosan oszlottak el az esetszámok, a három főállású esetkezelő szociális munkás között. A 14-14-14-es esetszám egész évben nem tudott megvalósulni, de nagyrészt törekedtünk erre az arányra. A 2020-as évtől az intézményvezető már nem végez egyéni esetkezelő munkát az átmeneti szálló lakóival, így az teljes egészében a három szociális munkatársra hárul.

2019 harmadik negyedétől van állandó három esetkezelő, így akkor csökkentek le az egy főre jutó esetszámok is. Ez nem csak mennyiségi, hanem minőségi változást is jelentett az itt lakóknak. A 2019-ben megfogalmazott cél az volt, hogy több idő jusson egy-egy lakóra, ami az esetkezelések minőségét is növeli, illetve a kollégák leterheltségét is csökkenti. A statisztika nem képes megmutatni azokat a kisléptékű, de mégis hatalmas előrelépéseket, amelyeket a kollégák tettek meg lakóinkkal közösen, nincsenek benne az emberi sorsok alakulásai, mégis megmutatják, hogy a korábbi évekhez képest, számokban is kifejezhető minőségi változások következtek be lakóink életében.

A csoportok (heti team-megbeszélések, ügyelői team, esetmegbeszélő szupervízió, nagy-team), valamint a lakógyűlések, szobacsoportok és a lakókkal való közösségi együttlétek is szerves részét képezik a munkának.

Az esetkezelő stáb, továbbra is minden héten hétfőn ül össze, hogy megbeszélje a hét eseményeit, és reagáljon a házban történetekre, illetve megbeszélje a lakók ügyes-bajos dolgait. Ez a fóruma az intézményi protokollok közös kialakításának, a tervek, pályázati lehetőségek és minden gyakorlati teendő megbeszélésének is. A tavalyi évben bevezetett új elem, - hogy minden héten „végigmegyünk” a lakólistán, ezzel is elősegítve, hogy minden lakóról friss információval

rendelkezzünk. A koronavírus járvány miatt az esetkezelői teamek nagy része online zajlott, az eljárásrendeknek megfelelően.

A 2020-as évben az asszisztensi stáb állandó volt. Egy fő nyolcórás asszisztensünk van, aki munkanapokon 8 és 16 óra között látja el az ügyeleti feladatokat a szállón. Az ügyelői stáb hat fővel működött az év nagy részében, és egészített ki ezáltal a szociális asszisztens és a szociális munkatársak ügyeleti munkáját.

2.2. Ügyelői team / ügyelők / helyettesítések

Az éjszakai és a fennmaradó hétvégi ügyeleket 2016-tól alkalmi munkavállalók segítségével láttuk el. Ebben az évben az hattagú ügyelői stábból két fő egész évben velünk dolgozott, míg további négy fő bő fél évet dolgozott nálunk ügyeletesként. Továbbra is jellemző, hogy az ügyelői stáb olyan kollégákból áll, akik másodállásként számolnak a Fóti úti ügyeletekkel, ami sok előnyt és hátrányt is tartogat magában.

A máshol főállásban dolgozó kollégákkal egyszerűbb lett a beosztás készítése, hisz mindenki láthatta előre a beosztását mindkét munkahelyén, hátránya, hogy a főállások miatt kevésbé tudnak rugalmasak, lenni egy-egy ad hoc ügyeleti helyettesítést tekintve, de erre az esetre vannak olyan kollégák, akik „beugróként” tökéletesen tudják helyettesíteni ügyelő kollégáinkat. Ők azok, akik ugyanúgy végig mentek a betanulási folyamaton, tisztában vannak a ház napi működésével, de havi szinten nem tudnak annyi plusz órát vállalni, mint akik alkalmi munkavállalóként vannak jelen a stábban.

A 2020-as évben havonta tartottunk ügyelői teameket, melyen a szociális asszisztens, a szociális munkatársak, az intézményvezető és az ügyelő kollégák vettek részt. Ezen alkalmak online kerültek megtartásra a koronavírus járvány miatt, így azonban, hogy mindenki onnan kapcsolódott be rugalmasan, ahonnan tudott, sokkal magasabb volt a részvételi arány, ezáltal sokkal hatékonyabban tudtunk egységesen működni az ügyeleti időben. Ennek köszönhetően, bárki, akár otthonról, akár a másik munkahelyéről be tudott kapcsolódni az ügyelői team munkájába, arra a két-három órára, amit ez általában igénybe vett és nem kellett ehhez, akár órákat utaznia.

A rendszeres ügyelői teameknek és a részvételnek hála ki tudott alakulni egy egységes válaszrendszer és protokoll az intézmény működtetésére, mely ezáltal lakóink számára is kiszámíthatóbb lett. A szociális munkások és asszisztens szempontjából is nagyon fontos, hogy állandó legyen a stáb, hisz így folyamatos tud lenni az információáramlás és ki tudnak alakulni az

egységes válaszok az ügyelők részéről is. Az egységes protokolloknak köszönhetően kisebb a játszmahelyzetek kialakulásának az esélye is.

„Egyértelműen nagy szükség van rá. Mindig nagyon tanulságos a gondolatcsere, amikor egy-egy kiélezett helyzetet utólagosan megvizsgálunk. Nagy segítség a jövőben előforduló, esetleges, hasonló szituációkra nézve. Komoly támogatás.” /Borzákné Nyári Krisztina, segítő/

A koronavírus járvány miatt, április, május hónapban nem dolgozott ügyelő kolléga az intézményben. Tekintve az akkori helyzetet és lezárásokat, azt láttuk legmegfelelőbbnek, hogy minimalizálva a kontaktokat, minél kevesebb kolléga járjon be lakóinkhoz napi szinten, így ebben a két hónapban a szociális munkatárs kollégák, a segítő és az intézményvezető, ügyeleti rendszerben oldotta meg a házban való jelenlétet. Május hónaptól a nettó ügyeleti órabér is emelkedett, így azt gondolom, sokkal jobb kondíciókkal tudunk keresni a jövőben is ügyeletes kollégát.

2.3. Együttműködések más szervezetekkel

Még a 2018-as évben kezdtük meg az együttműködést a közelünkben található Humán Sztráda Nonprofit Kft.-vel. A pszichiátriai közösségi ellátás keretén belül lakóink kérhetik az ottani kollégák segítségét is a mindennapi problémáikban, munkakeresésben. Egy előzetes személyes egyeztetést követően a mi jelzésünkre is jönnek kapcsolatfelvételre lakóval, illetve a lakóink is tudnak menni a központjukba. A velük való együttműködés az elmúlt két évben változó intenzitású volt, ennek következtében az együttműködés átgondolásra, újratervezésre szorult.

Intézményvezetőnk rendszeres résztvevője volt a kerületi Kábítószerügyi egyeztető fórumoknak, illetve novembertől a Népjóléti kerekasztalnak és a krízisidőszakban összehívott hajléktalanügyi egyeztetéseknek is.

A kerületi Widex hallókészülék stúdióval is nagyon jó kapcsolatot ápolunk. Az ott dolgozók kerestek meg minket még 2019-ben, hogy egy házhoz jövő, ingyenes hallásszűrővel segítenék lakóinkat. A kapcsolat azóta is él, és ha bármelyik lakónknak ilyen jellegű problémája adódna, akkor jó szívvel küldjük őket a hallásközpontba. Emellett idén varrt maszkokat is kaptak tőlük lakóink.

Adományok továbbadása mentén, kölcsönösen jól működő, ám informális kapcsolatot alakítottunk ki az Eszkuláp Állatvédő Egyesülettel is. Amikor olyan hústerméket kaptunk adományba, nagyobb mennyiségben, amit közeli lejárat miatt inkább nem osztottunk ki lakóinknak, élelmiszerbiztonsági okokból, akkor felkerestük őket, hisz az ő mentettjeik, a kutyasok ezzel nagyon jól jártak. Cserébe gyűjtöttek lakóinknak csokoládét és zoknikat, a saját követőiktől.



A „Február harmadika” adatfelvételbe is minden évben bekapcsolódunk, így volt ez a 2020-as évben is.

Februárban a Város Mindenkié csoport egy vegyes módszertanú feltáró kutatást végzett, az ellátórendszerrel aktuálisan kapcsolatba kerülő hajléktalanok problémáiról. Ennek keretén belül egy fókuszcsoportos interjút végeztek az intézményben, majd egy kérdőíves attitűd vizsgálatot az ellátottak körében.

2020 év végén az Újpesti Szociális foglalkoztatóval írtunk alá együttműködési szerződést lakóink érdekében, több körös egyeztetést követően. Megváltozott munkaképességű és mentális problémákkal együtt élő lakóink a jövőben a szociális foglalkoztatón keresztül tudnak fejlesztő foglalkoztatásban dolgozni, és ezáltal jövedelemhez jutni. Mindazon lakóinknak, akik a nyílt munkaerőpiacon már nem tudnak elhelyezkedni, nagy segítség lehet ez a jövőben.

2.4. Integrált intézményen belüli együttműködések

2020-tól az utcai gondozó szolgálat szakmai munkájáért is Tápi Eszter felel, aki így már az integrált intézmény minden ellátási egységének vezetője lett. (utcai gondozó szolgálat, nappali melegedő, átmeneti szálló) Ennek köszönhetően a 2020-as évtől egy sokkal szorosabb együttműködés kezdődött. Tekintve az átmeneti szálló szakmai programját, miszerint elsősorban utcán élő hajléktalan emberek tudnak bekerülni az intézménybe, fontos volt, hogy az utcai gondozó szolgálat kollégáival való együttműködés egyfajta előgondozás formájában meg tudjon valósulni. A szállóra beköltöző, korábban a mi utcai gondozó szolgálatunk által látogatott területen élő hajléktalan emberekről ezáltal sokkal több információval rendelkezünk már a beköltözés elején, és ennek az esetátadásnak köszönhetően az esetkezelői folyamat sem szakad meg, hanem rugalmasan történik az átadás-átvétel.

*„Az utcás teammel való együttműködés a saját magam részéről úgy érzem, hogy jelentősen változott pozitív irányba. Egyre több olyan ügy volt és van, amik mentén szorosabban együtt dolgozunk, tekintve, hogy elég sok ügyfelük lesz a mi ügyfelünk az átmeneti szállón.”
/Háló Benjámin, szociális munkatárs/*

„2020-ban kezdtem el egy-egy új beköltöző lakó kapcsán az utcás kollégákkal is beszélni. Ez is valamiféle mini team abból a szempontból, hogy mondhatjuk, esetátadás történik. Nagy segítség tud lenni, hogy vannak előzetes infóim, így nagyobb tudással, érzékenyebben tudok elindulni egy lakóval. Ebben az utcás kollégák teljes mértékben partnerek.” /Kovács Orsolya, szociális munkatárs/

3. Adminisztráció

A 2020-as évben továbbra is a szociális asszisztens végzi azon adminisztrációs feladatokat, amik nem az esetkezelési folyamathoz kapcsolódnak. Ő szedi az intézményi térítési díjat, és az egyéb a mindennapok működését érintő feladatok is nála összpontosulnak. (takarításbeosztás, takarító munkájának felügyelete, térítési díjjal összefüggő papírmunka stb.)

A teameken továbbra is a legnagyobb hangsúlyt a lakók és a velük kapcsolatos problémák kapnak, kiemelve a fontosabb ügyeket. Igyekszünk az adminisztrációt minimálisra csökkenteni, és ahol csak lehet digitális formát alkalmazni, azonban ennek is megvannak a törvényi keretei, melyeket nem lehet egyszerűsíteni.

A 2020-as évet szerencsére nem nehezítette helyszíni ellenőrzés.

4. Segítők segítése

4.1. Szupervízió

Ebben az évben a tavalyihoz hasonlóan Kelemen Gábor, szupervizorral folyt tovább a közös munka. A koronavírus járványra való tekintettel volt egy áprilistól, szeptemberig tartó szünet, majd ezt követően online az év végéig bezárólag tudunk szupervíziós alkalmakat tartani. Az esetközpontú szupervíziós csoportok kéthetente a team előtt voltak. Ezeken az alkalmakon az esetkezelő szociális munkások és az intézményvezető vesz részt. A kollégák egyértelmű visszajelzése alapján nagyon nagy segítséget nyújt egy külső szakember rálátása a

problémásabb ügyfelekkel/ügyekkel kapcsolatosan. Sokszor adott új lendületet egy esetkezelési folyamatnak a szupervizorral való átbeszélés.

2020-ban az intézményvezetőnek továbbra is lehetősége volt részt venni, egyéni vezetői szupervízióban, melynek szintén csak pozitív hozományai voltak a szakmai munkában.

4.2. Elvonulás

Márciusban két napos szakmai elvonulásra mentek az átmeneti szálló kollégái, kiegészülve az alapítvány igazgatójával és a Léthatáron Alapítvány igazgatójával.

Ezen szakmai elvonulások alkalmával, lehetőségünk nyílik kicsit kiszakadva a mindennapi munkából átbeszélni az intézmény működését, az esetleges változtatásokat, illetve megbeszélni azokat a kérdéseket, amelyek a fenntartó beleegyezését igénylik. Igyekszünk minden évben alkalmat keríteni ezekre az együtt gondolkodásokra.

Március elején, még a hivatalosan megjelenő első magyarországi Covid fertőzött megjelenése előtt volt a szakmai elvonulásunk.

Lehetőségünk nyílt átgondolni azt a szakmai koncepciót, melynek mentén az utcán élő emberek felvételének irányába indul az intézmény. Ahhoz, hogy ennek szakmai és tárgyi feltételei is meg tudjanak valósulni, szintén itt tudtunk megfelelő fórumot biztosítani.

Átbeszéltük a szakmai elvárásait az első három hónapos intézményi jogviszonynak is, ami sokkal hangsúlyosabb a beköltözést követően a korábbiakhoz képest. Ennek folyamatát, és eszközeit közösen alakítottuk ki, és alkalmazzuk mind a mai napig.

Még nem voltak ekkor érvényben lévő járványügyi korlátozások, így itt ötleteltünk a 2020-as évben bevezetésre kerülő új csoportalkalmakról és közösségi programokról is.

5. Felvételi rendszer, várólista

A szállóra történő felvételi rendszer az előző években is szokásos eljárás szerint zajlott hétfőnként 15 órától 18 óráig (a hónap első hétfője kivételével). A felvételi beszélgetést a szociális munkások végezték, főbb irányvonala a családi kapcsolatok, a munka, és a lakhatás volt, illetve kitértek az egészségi állapotra is. A várólistán várakozók száma átlagosan tizenöt fő volt.

Ebben az évben is stabilnak mondható volt a „zöldek” száma a várólistánkon. Amint láttuk, hogy a számuk csökken és lehetőség nyílik arra, hogy gyorsan bekerüljön valaki az

intézménybe az utcáról, akkor külön jeleztünk a két utcai szolgálatnak (Léthatáron Alapítvány, Twist Olivér Alapítvány), hogy amennyiben van a látókörükben olyan ember, aki szeretne átmeneti szállóra költözni, akkor tájékoztassák a bekerülési lehetőségekről. Ennek a jelzésnek köszönhetően sikerült megtartani a vállalt konzorciumi férőhelyek betöltöttségét, sőt idén is túlteljesítés történt, mindkét etapban.

6. Egyéni esetkezelés

Minden lakónak saját személyes segítője van, akihez az esetleges problémáival, felmerülő ügyeivel fordulhat. Az esetkezelés továbbra is „feliratkozás” útján történik. Az esetkezelő kollégák minden hét végén elkészítik a következő heti táblázatukat, melyeken jelzik, hogy mikor tudnak egyes lakók feliratkozni hozzájuk. A lakók már jól ismerik ezt a rendszert, több éve így működik, és nagyon praktikusnak bizonyult. Törekedünk arra, hogy minden beköltözőt a leendő szociális munkása költöztessen be és ő mutassa meg neki az intézményt. A visszaköltöző, korábban már az intézményünkben lakott embereknél figyelünk arra, hogy a korábbi esetvivőjéhez kerüljön vissza, hogy az esetleges folyamatosság ne szakadjon meg. Sokszor előfordul, hogy valaki a kikerülését követően nagyon szűkös határidőn belül visszajelentkezik intézményünkben, ilyenkor nem szakad meg egy eset menete, mert a szociális munkás már ismeri a lakót.

Áprilistól egészen júniusig az egyéni esetkezeléseket a koronavírus járvány miatt fel kellett függesztenünk. Az ügyeleti rendszer alatt is rendelkezésére álltak szociális munkásaink a lakóknak, azonban nem a klasszikus módon, hanem sokkal inkább az akut problémák esetén. A koronavírus járvánnyal összefüggésben olyannyira megváltozott az intézmény működése, hogy lehetetlen volt a továbbiakban fenntartani a korábbi esetkezelési formát. Mindemellett a kontaktok csökkentése miatt is ez volt az észszerű megoldás. *„A lakók „nem covid” ügyekben sokkal nehezebben, hosszabb várakozással tudták igényben venni az egészségügyi ellátást. A hivatalos ügyek intézése is jelentősen nehezebbé vált a például iratpótlások miatti kéthetes okmányirodai előjegyzésekkel.” /Reményi Gergely, szociális munkatárs/*

Minden ember egyéni problémákkal és esetekkel érkezik hozzánk, így nagyon sokrétű esetkezelési folyamatról lehet beszámolni. A kliens és a szociális munkás közösen kidolgozzák azt az egyéni gondozási tervet, melyben rövid és hosszútávú célok mentén kidolgozásra kerül, hogy a kliens milyen lakhatásba kíván bekerülni. Ebben az együttműködési megállapodásban olyan reális célok megfogalmazása mentén haladnak, mely mindkét fél részéről vállalható.

Azáltal, hogy átmeneti szállónk elsősorban az utcáról érkező hajléktalan embereket fogadja, sok szempontból a lehető legsérülékenyebb csoporttal való együttműködést vállalja magára az intézmény. Azonban az elmúlt évek tapasztalatai alapján látható, hogy a több tíz éve utcán élő hajléktalan emberekkel is lehet olyan előrelépéseket elérni, amik az életük minőségi változásához vezet.

„Amit kiemelnék ebből az évből, hogy számomra most vált gyakorlati tapasztalattá a szakmai programunk azon vállalása, hogy az intézményünk hosszabb utcás múlttal jelentkező ügyfeleket vesz fel. Az eddigiekhez képest sokkal jobban összpontosult a munkám ezen ügyfelek speciális jellemzőire. Az utcás ügyfelek témaköréhez még azt a nem elhanyagolható megjegyzést szeretném hozzáfűzni, hogy jó látni, hogy „legendás” utcás ügyfelek kerülnek be átmeneti szállókra és tapasztalhatják meg újra, hogy milyen ágyban aludni.” /Háló Benjámín, szociális munkatárs/

6.1. Egészségügyi problémák

A szállón élő emberek általános egészségi állapotukat tekintve a társadalom legrosszabb kategóriájába tartoznak. Sajnos nem jellemző sem a betegségelátás, sem az egészségtudatos életmód helyzetükből kifolyólag. A beköltözés után két héten belül a lakóknak hozniuk kell egy „egészségügyi állapotfelmérő adatlapot”, melyet háziornak kell kitöltenie. Többször tapasztaltuk, hogy a papír meglétének a kényszere miatt mennek el orvoshoz lakóink, akár évtizedes kihagyások után. Fontosnak tartjuk, hogy legalább évente lásson minden lakót orvos, még ha nincs is semmilyen krónikus betegségük. A szálló lakóit tekintve az átlag életkor ötvenhat év, mely egy évvel több, mint tavaly volt. Az egyéni esetkezelés fontos részét képezi az egészségügyi állapot feltérképezése és annak javítása. Különösen igaz ez a közvetlenül az utcáról beköltöző emberekre, akiktől gyakran halljuk, hogy évtizedek óta nem látta őket orvos.

Sajnálatos módon a 2020-as évben hét lakónk vesztette életét. Közülük egy ember a koronavírus következményeként hunyt el kórházban. Egy lakónk a szállón vesztette életét, és az újraélesztési kísérlet eredménytelen volt, valószínűsíthetően szívmegállás volt az oka. Emellett további öt lakónk hunyt el, kórházban, szívelégtelenség, influenza szövődményei és egyéb ismeretlen okok miatt.

Szállónkon ez önellátásra képes ügyfeleket tudjuk fogadni, tekintve, hogy nincs ápolást nyújtó személyzetünk. Azon lakóink esetében, akiknél gyors vagy lassabb lefolyás mentén az önellátási képesség csökken vagy megszűnik, a mi esetünkben a kórházi krónikus osztályos elhelyezés, illetve a kifejezetten az ilyen állapotú emberek számára fenntartott lábadozós

elhelyezés jelentett megoldást. Azonban a koronavírus járvány miatt, ezekbe az intézményekbe még nehezebb volt a rászoruló lakónkat bejuttatni. „*A pandémia miatt az a néhány hely is bezárt felvételét tekintve, ahova az ilyen állapotban lévő ügyfeleinket delegálni tudtuk. Érezhetően a kórházak is sokkal nehezebben tudtak önellátásukban korlátozott hajléktalan embereket elhelyezni, mint eddig. Tapasztaltam ezt abból, hogy egy ügyfelem miatt még hónapokkal később is különböző egészségügyi intézményekből hívogattak, hogy miért nem tudjuk őt visszavenni, mikor jogviszonya kórházba kerülését követően nem sokkal megszűnt.*” /Háló Benjámín, szociális munkatárs/

A 2020-as évben egy lakónak kellett intézményi jogviszonyát megszüntetnünk az önellátási képesség elvesztése miatt. Ő egy közterületről való kórházba szállítás után került olyan állapotba, hogy már nem tudtuk fogadni szállónkon. Az ő aktív kórházi elhelyezését követően igyekeztünk a kórházi szociális munkással közösen megoldást találni az elhelyezésére.

Ebben az évben érezhetően megnőtt a daganatos betegséggel együtt élő lakóink száma is, akik közül van, aki jelenleg is aktívkezelésben vesz részt, de olyan is, aki elutasítja a felajánlott kezelési módszereket. Az ő esetében a várható önellátási képesség csökkenése mentén igyekszünk majd olyan hospice ellátást keresni, ahol a palliatív ellátás biztosított számára.

Lakóink 50%-ánál van jelen valamilyen mentális betegség is. A hajléktalan emberek körében egyébként is felülreprezentált a pszichés problémákkal élők száma, ez szállónkon is koncentráltan jelent meg az elmúlt évben. Azonban elmondható, hogy még súlyos állapotú emberek esetében is sikerült olyan látványos előrelépéseket elérni, melynek következtében több éves utcán élés után, a szállónk lakója lett és a gyógyszeres kezelése, illetve a szociális munkásával kialakult bizalmi kapcsolatnak köszönhetően komoly sikerekről beszélhetünk. „*A pszichiátria betegségek is hatványozottan jelen vannak ennél az ügyfélkörnél. Ebben azt látom, lehet látványos eredményt elérni, ha van egy minimális együttműködés az ügyfél részéről, még akkor is, ha ez egy kikényszerített együttműködés az intézményi jogviszonya mentén. Ami nehezebb, ha az ügyfél betegsége mellett egy bizonyos szinten jól funkcionál, viszont életkörülményeiben való elmozdulását már akadályozza betegsége vagy betegségbelátásának hiánya.*” /Háló Benjámín, szociális munkatárs/

Igyekszünk felmérni már a várólistára kerülés előtt, hogy egy-egy hozzánk jelentkező ügyfél képes-e önellátásra és önfenntartásra egyaránt, mert a beköltözést követően korrigálni ezeket a helyzeteket sokkal nehezebb, mint a felvételi pillanatában a megfelelő intézménybe irányítani az érdeklődőt. Sajnálatos módon kevés olyan hajléktalanellátó intézmény található

Budapesten, ahol kifejezetten az idősebb, egészségügyi problémákkal rendelkező hajléktalan embereket fogadni tudnák.

A koronavírus járvány következtében az amúgy is leterhelt egészségügy elérése komoly problémákat okozott, mind az ügyfeleknek, mind pedig az őket segíteni próbáló szociális munkásoknak. A szakrendelők nem a korábbi működési rend szerint fogadták ügyfeleinket, és a háziorvos is sokszor csak telefonon volt elérhető és az e-recept felírásán túl nem történt érdemi vizsgálat. Így azon lakóink esetében, akik több éve, vagy akár évtizede nem jártak háziorvosnál sem, nem tudtunk érdemi információhoz jutni, a személyes betegellátás hiánya miatt. *„Ahogy mindenki, a lakóink sem kaphattak megfelelő egészségügyi ellátást a covid miatt egy időre. Sok volt bennem a kérdés, aggodás, hogy mi lesz így. Voltak olyan esetek, amikor orvosi vizsgálatokra lett volna szükség, de az ellátást az egészségügy leterheltsége miatt nehezen vagy sehogy nem lehetett igénybe venni. Dilemmaként az is felmerült bennem, hogy ha mégis fogadnák a lakót a kórházban, nem történik-e nagyobb baj, hiszen a kórházak, eü-intézmények nagy kockázatot jelentenek a megfertőződés szempontjából.”* /Kovács Orsolya, szociális munkatárs/

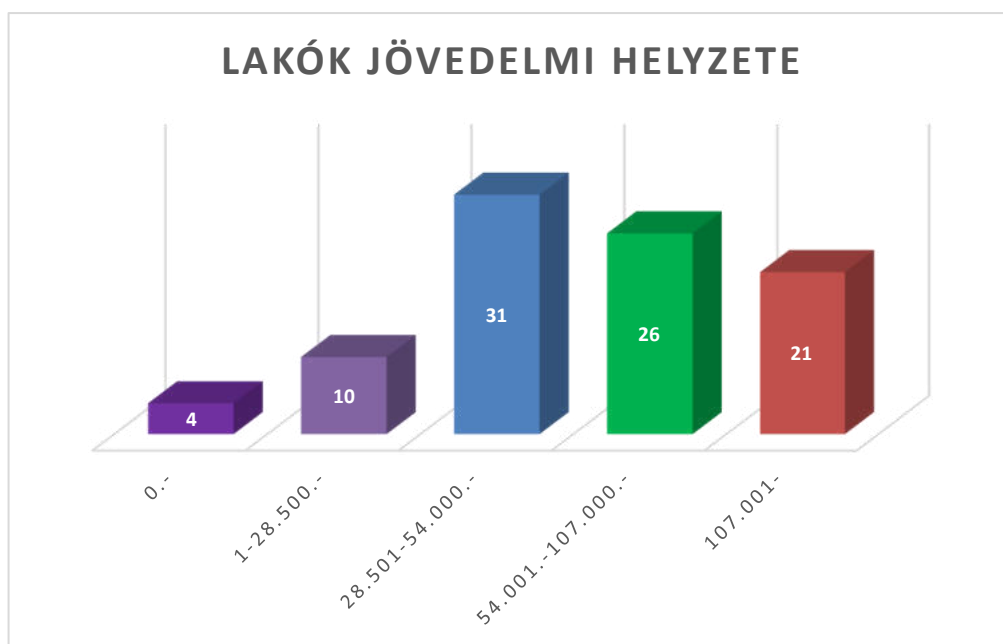
6.2. Munkaerőpiac, jövedelem, dilemmák

A klasszikusnak mondható átmeneti szállós lakhatás, mely a munka→előtakarékoság→albérlet tengely mentén mozog, csak egy kicsivel lett jellemzőbb lakóközösségünkre. Ezt persze a pandémia felülírta és jelentősen megnehezítette ennek fejlődését. Az intézményekre kiadott felvételi zárlat miatt, nem volt lehetőségünk azon lakóinkat minőségibb lakhatáshoz juttatni, akiknek megítélésünk szerint más intézményi elhelyezésre lett volna szüksége.

Az esetkezelő szociális munkás feladata, hogy az első pár hónapban feltérképezze a lakóval közösen, hogy milyen erőforrásokkal rendelkezik, melyekre támaszkodva tovább tud lépni egy minőségibb lakhatás felé. Ez nem feltétlenül albérletet jelent, sőt a jelenlegi albérletárak mellett, sajnos egyre inkább nem azt jelenti. Azonban a koronavírus járvány hatásai itt is jelentősen éreztetik hatásukat, ami a mi lakóink kiköltözése szempontjából a 2021-es évben akár előny is lehet. Tekintve, hogy az AirBnB lakások kiadásának lehetetlensége miatt, inkább a hosszútávú, belföldi bérlőkre helyeződött a hangsúly, ezáltal a budapesti albérletárak is csökkentek. De egy sok évig utcán élő ember számára, már önmagában az átmeneti szállóra való beköltözés is komoly lépés.

A 2020-as évben kilencvenhárom lakó fordult meg intézményünkben, voltak, akik többször is laktak nálunk az év folyamán. Közülük ötvenkilenc fő volt, aki valamilyen vagy fekete vagy bejelentett munkát végzett. Ötvenöt év felett a legtöbb lakónk feketén végez, nehéz fizikai munkát, ahol munkájuk kifizetése is esetleges. A nálunk megforduló kilencvenhárom emberből huszonnyolc főnek volt 100.000.- Ft-nál magasabb havi jövedelme, és közülük is csak huszonegy fő volt, aki bejelentett, munkajövedelemmel rendelkezett. Ötvenöt éves kor felett munkát találni, képzettség hiányában egyet jelent a feketemunkával. Közfoglalkoztatotti munkaviszonyból pedig megélni is kétséges, nemhogy önálló lakhatásba kerülni.

A 2020-as évben négy olyan lakónk volt, aki nem rendelkezett semmilyen jövedelemmel, ennek ellenére csak egy volt közülük, aki térítési díj nem fizetése miatt került ki a szállóról. Mindegyiküket a családja segítette a térítési díj befizetésében, illetve az önellátásban, emellett mindegyik lakó esetében lehetőség lett volna a megváltozott munkaképességűek ellátása iránti kérelem beadására, azonban ebben nem bizonyultak együttműködőnek a szociális munkásukkal.



6.3. Kiutak

Az átmeneti szálló ügyfelei többszörös hátrányból indulnak a lakáspiacon. Nem elég, hogy gyakran nem bejelentett jövedelemmel rendelkeznek, de a feketemunka hátulütőjeként ott van az az instabil háttér is, amit a kifizetés bizonytalansága okoz. Ahhoz, hogy egy hajléktalan ember albérletbe tudjon költözni, komplex segítség kell. A pénzügyi háttér, előtakarékoság megléte nem elég.

Az a fajta specializáció, ami a több éve, évtizede utcán élő hajléktalan emberekre fókuszál, predesztinálja, hogy elsősorban nem átlagkeresettel rendelkező emberekről beszélünk. Idén is négy olyan lakó tudott beköltözni hozzánk, aki nem rendelkezett jövedelemmel a beköltözéskor, de az esetkezelés következtében sikerült őket jövedelemhez juttatni egy kivétellel.

„Azt éreztem sokszor, hogy nagyon az alapoktól kell kezdeni egy-egy ügyféllel a munkát és nagy valószínűséggel nem lesz nagyobb eredményünk annál, minthogy mikor kikerül a szállóról, akkor lesz egy élménye, hogy valahol jó volt (jobb, mint az utcán) és normálisan, emberi módon viszonyultak hozzá; netalán elhangzott egy-két olyan visszajelzés, amihez később még vissza tud nyúlni. Én magam abban reménykedem, hogy majd az újbóli beköltözésnél már nem kell annyi mindent előről kezdeni. Egy második körben van már valamilyen fajta kapcsolat és sokkal több konkrét visszajelzés adható.” /Háló Benjámin, szociális munkatárs/

Az egyén szintjén szembesülnünk kellett azzal, hogy olyan alapvető skillek hiányoznak, mint, a minimális higiénés szokások, és a közösségben való együttélés alapvető szabályai. Egy olyan átmeneti szállón, ahol kifejezetten sok éves utcán élés után kerülnek be emberek, egészen máshonnan kell indítani egy bizalomépítő kapcsoltot, mint olyan ügyfelekkel, akik már laktak átmeneti szállón. Ebben is sokat segít, hogy az utcai gondozó szolgálat kollégáin keresztül már rendelkezünk ismerettel a beköltöző lakóról.

Élesen látszik a munkajövedelemből élő, aktív korú lakók és a nyugdíjas korú lakók közti határvonal. Merőben más igényeik vannak a két csoportnak, azonban az igényeket nehéz összehangolni. Az inaktív, de önellátó lakóink esetében egy nagyobb megindulás tapasztalható a REVIP szálló felé. A hosszú várólistájuk ellenére, 2020-ban is, öt lakónk tudott átköltözni a szállóra, ami kifejezetten ötvenöt év feletti, nyugdíjszerű jövedelemmel rendelkező embereket fogad. Az öt lakó közül mindegyikük azóta is ott lakik, és további két lakónk van jelenleg is várólistán. A hosszú bekerülési idő miatt, a hozzánk frissen beköltöző, idősebb, inaktív, nyugdíjszerű jövedelemmel rendelkező lakóinkat igyekszünk odairányítani már a jogviszonyuk elején. A fenti nehézségek ellenére négy lakónknak sikerült albérletbe költözni az év során, akik legjobb tudomásunk szerint, azóta sem kerültek vissza a hajléktalanellátásba. Emellett egy lakónk külföldre költözött, egy lakó egyszobás munkásszállóra és további egy lakónk év végén fővárosi lakáspályázat keretében önkormányzati bérlakásba költözhetett. Összességében tizenhét lakónkról mondható el, hogy az egyéni esetkezelésnek köszönhetően, az itt lakását követően minőségibb lakhatásba került, ami a jogviszony megszűnések és megszüntetések harmincnégy százaléka.

7. Koronavírus járvány

7.1. *Működésbeli változások*

A március 8-tól látogatási tilalom lépett életbe szállónkon az Országos Tisztifőorvos által kiadott határozattal egyidejűleg. Erről tájékoztattuk a lakókat és elmondtuk nekik, hogy a vírus szempontjából ők sokkal inkább ki vannak téve a komoly következményeknek, egészségügyi állapotuk okán, így azt kértük, hogy csak és kizárólag a legszükségesebb esetben hagyják el az intézményt.

Március 17-től az átmeneti szállón felvételi zárlat van érvényben, szintén a rendelettel megegyezően. Az átmeneti szállón is felállítottuk a saját „mini-operatív törzsünket” Igyekeztünk mindig tájékoztatni a lakókat az aktualitásokról és kertben történő, távolságtartós tájékoztatók alkalmával elmagyarázni és közérthetővé tenni, elfogadtatni az újonnan bevezetett szabályokat, változtatásokat, korlátozásokat. Leállítottuk a csoportfoglalkozásokat és a közösségi programokat. Ezen a napon tartottunk egy rendkívüli vezetői teamet is, ebben az évben az utolsót, ami még személyesen történt meg, és itt voltunk kénytelenek meghozni azokat a döntéseket, melyeket az akkor érvényben lévő járványügyi szabályok mentén kénytelenek voltunk megtenni.

Március 19-től az állandó stábtagnak között is ügyeleti munkarendet állítottunk fel, minden nap csak egy valaki volt benn a házban napközben is, hogy csökkentsük a ki-be járási forgalmat. Az esetkezeléseket felfüggesztettük. Emellett minden napra kijelöltünk egy úgynevezett készenléti ügyeletest, hogy ha bármi történik, ami a vírussal/lezárással/karanténnal kapcsolatos, akkor őt kell hívni, illetve az intézményvezetőt. Ez a felállás nem volt sokáig tartható sajnos. Április elsejétől átálltunk egy olyan beosztásra, ahol csak a főállású kollégák viszik, tizenkét órás ügyeleti rendszerben a házat, és egyszerre mindig csak egy ember van a házban. Az éjszakai és hétvége ügyelő stábot nem foglalkoztattuk tovább, hisz így a főállású kollégák óraszámuk megvolt, minimalizálni tudtuk a kollégák bent létét, így nem volt szükség a munkájukra a továbbiakban. A hirtelen meghozott döntést, az akkori járványügyi helyzetre való tekintettel hoztuk meg. Emellett naponta két alkalommal mértük a lakók és a kollégák testhőjét egyaránt. A protokoll szerint, amennyiben 37,5 fok feletti valakinek a testhője, akkor háziorvoshoz irányítjuk.

Március 28-tól életbe lépett a kijárási tilalom a bentlakásos szociális intézményekre vonatkozóan is. A rendelet értelmében azok a lakók sem hagyhatták volna el a szállót, akik bejelentett munkával rendelkeztek, miközben az átlag polgár, aki nem egy bentlakásos intézményben lakik, járhatott munkába a kijárási tilalom ideje alatt is. Tekintve, hogy a járvány elején a hajléktalanellátó intézmények nem képeztek kivételt ezen rendelet alól, azon kevés lakónk is elvesztette volna a nehezen megszerzett és megtartott munkáját, aki rendelkezett ilyennel. Mivel ennek betartatására akkor még protokoll természetesen nem volt, és mi is arra jutottunk, hogy a rendelet ebben a formában betarthatatlan, de közben szükségességét éreztük, hogy a lakók is komolyabban vegyék a járványügyi helyzetet, így bevezettük, hogy minden lakó egy nap csak egy alkalommal mehet ki és jöhet vissza az intézménybe. Amennyiben egy



nap alatt másodszorra elhagyja az intézményt, akkor azt az éjszakát nem fogja tudni bent tölteni a szállón. Ettől a korlátozástól sokkal inkább elrettentő hatást reméltünk, hogy ennek érdekében tovább csökkentsük a felesleges kijáráásokat. Sokkal zökkenőmentesebben sikerült az átállás erre a működésre, mint reméltük.

Ezzel egyidejűleg olyan változtatásokat is hoztunk, hogy a korábbi, intézményen kívüli „kiültetés” ittasság esetén, a kertben történik, hogy elkerüljük az ilyenkor szokásos megoldást, hogy addig buszoznak az urak, míg ki nem józanodnak. Illetve a tizenkét órás kitiltást, alkoholbehozatal miatt felfüggesztettük, és csak az alkoholt kellett kiöntenie a lakónak.

Emellett napi háromszori étkeztetést biztosítottunk, lakóinknak, hogy elősegítsük a felesleges kimászkálást a szállóról. Reggelire a Horváth Pékségből hozott, előző napról megmaradt péksüteményt, illetve a Tescoból az élelmiszermentés által biztosított péksüteményeket, zöldségeket, gyümölcsöket osztottuk, ebédre korábban egy civil házaspár, majd a Danubius Hotel biztosított meleg ételt lakóinknak, majd további két hétig a Fővárosi önkormányzat által volt meleg étel a szállón minden nap. Vacsorára pedig heti négy napon az Egészségkonyhától kaptak az urak, szintén meleg egytálételt, illetve az egyéb korábban érkezett adományokból tudtunk változatos étkezést biztosítani a bent lakók számára.

Mindemellett, amint lehetőségünk volt, beszereztünk FFP2-es maszkokat, és mosható maszkokat is. Mobil kézfertőtlenítő állomást sikerült szerezni a Menhely Alapítványon keresztül, ami által, már belépéskor, és kulcsadás előtt tudják fertőtleníteni kezüket az urak. Amint lehetőségünk nyílt, a Fővárosi önkormányzat által biztosított sebészi maszkokból már a lakóknak is tudtunk adni. Emellett a Budapest Bike Maffia jóvoltából napi szinten multivitamint osztottunk a lakóknak, kapszula formájában. Szerencsére elmondható, hogy több helyről is kaptunk adományokat, ami nagy segítséget nyújtott. A IV. kerületi önkormányzat is egy nagyobb mennyiségű tisztítószerrel járult hozzá a járvány elleni védekezésünkhöz.

Április 13-án újabb tájékoztató tartottunk, mert addigra a kollégák kezdtek belefáradni a mindennapi játszózásokba és az egyedüllétbe, így fontosnak tartottuk érzékenyíteni az urakat, hogy nem a saját szórakoztatásunkra próbáljuk ezeket a szabályokat betartatni velük. Ennek a tájékoztatónak csak hangulatjavító hatása volt, de megérte.

Április 22-én volt az újabb tájékoztató, mely akkor a Magyar Vöröskereszt Madridi úti szállója és a Léthatáron Alapítvány Isola éjjeli menedékhelye karantén alá helyezéséről szólt leginkább, mivel ezeknek közvetlen hatása volt a szálló életére is. Egyrészt a Madridi úti szállón lakik az intézmény közfoglalkoztatott takarítója, aki így értelemszerűen nem tudott jönni dolgozni, és emiatt ebben az időszakban a lakók végezték az intézmény napi takarítását, önkéntes vállalások mentén. Másrészt, mivel közeli intézményekről volt szó, így itt tapasztaltunk először ijedtséget az addigi szkepticizmushoz képest. Illetve itt került szóba először, hogy mik a következményei egy esetleges pozitív lakó kiszűrésének.

„A szálló működtetése mellett, mint esetkezelő szociális munkás a lakóimról sem szabadott elfeledkezni. Az egyéni esetkezelést úgy oldottuk meg, hogy a szabad ég alatt voltunk és az aktuális járványügyi intézkedéseknek eleget téve megtartottuk a 1,5 méter távolságot. A lakók problémáit nyilvánvalóan ezek az intézkedések tették ki javarészt, viszont mellette az egészségügyi szolgáltatások hiánya is meghatározó volt. Leálltak a szakrendelések, leálltak a háziorvosi rendelések és így olyan gondozási folyamatok szakadtak meg, amik szükségessége vitathatatlan volt. Erre végül a nyári enyhítések kínáltak némi alternatívát.”
/László Sándor, szociális munkatárs/

Részletesen beszéltünk egy esetleges intézményi karantén várható körülményeiről. Azt gondoltuk, hogy minél több és részletesebb információt tudunk erről nyújtani, annál kisebb lesz a félelem, és a frusztráció. Szerencsére ez a lépés végül nem következett be, de az év során több alkalommal is ott lebegett a lehetősége a z intézmény felett.

7.2. Tesztelések az intézményben

Április 29-én újabb tájékoztató volt, ugyanis 30-án lehetőségünk nyílt ujjbegyből való vértesztre, amit a fővárosi önkormányzat biztosított. Illetve ekkor már részleteibe menően ismertettük egy esetleges karantén mindennapi működését. A teljes lezárás lehetősége lelkiileg és pszichikailag is megterhelte, mind a lakókat, mind pedig a kollégákat. De a nyílt kommunikációs és a részletes terv, láthatóan enyhítette ezt a feszültséget. Az aktívan dolgozó lakóink ijedtek meg leginkább egy esetleges karantén lehetőségétől, érthető módon, hisz nekik volt a legnagyobb veszítenivalójuk. 30-án az ujjbegyből vett mintavételek megtörténtek. Két lakót szűrtek ki, közülük, az egyik úrnál, már lezajlott fertőzést mutatott ki a teszt, míg a másikuknál még aktív fertőzést. Az elkülönítésük mind a lakóktól, mind egymástól megtörtént, az intézmény két helyiségében, nehézségek árán.

Teljes ellátás biztosítása mellett (étel, alkohol, dohány). Ezt követően, másnap, május 1-jén megtörtént a PCR orr-garat mintavétel, majd május 2-án érkezett a telefon, hogy mindkét úr negatív tesztet produkált, így az elkülönítésüket feloldottuk, a fertőtlenítés utánuk megtörtént.



7.3. Járványügyi megfigyelés a szállón

2020 november 25-én az egyik lakónkat koronavírus tüneteivel mentő szállította kórházba. Magas lázzal és köhögéssel. Gyorsan romlott az állapota, egy nap alatt jutottunk el a rosszulléttől a mentőhívásig. Elővigyázatosságból, ettől a naptól kezdve a szoba többi hat lakója karanténba került. Kértük őket, hogy addig ne hagyják el a szobát, amíg nem tudunk biztosat a beszállított lakónk teszteredményéről. November 27-én tudtuk meg, hogy pozitív lett a PCR teszt eredménye.

Ekkor jeleztünk a kerületi népegészségügyi osztály felé is, hogy igazolt koronavírusos lakót szállított be a mentő, de megelőzésképpen már a beszállítást követően a szobakarantén életbe léptettük. A következő napon meg is érkezett a népegészségügyi osztálytól a bent lévő öt lakóról a járványügyi megfigyelésről szóló határozat. Ez az intézmény legnagyobb hétfős szobáját érintette. A bent maradó hat lakó közül egy lakónak az intézményi jogviszonya a határozat előtt szűnt meg, így róla a Menhely alapítvány diszpécser szolgálatán keresztül megtettük a jelzést, hogy elviekben kéthetes járványügyi megfigyelésen kellene lennie.

Ez a gyakorlatban a következőket jelentette: A lakók nem hagyhatták el a szobát, csak és kizárólag, ha fürdeni, wc-re mentek. A szobával szemben lévő fürdőt zárhatóvá tettük, és ideiglenesen a két hétre csak ez a szoba tudta használni. A többi lakót is tájékoztattuk egyidejűleg, hogy járványügyi megfigyelés alá került öt fő a szállón. A két hét alatt teljes ellátást biztosítottunk a bent lakó öt embernek. Napi háromszori étkezés, ebből egy meleg étel. Emellett kávét, vízforralót, mikrózt tettünk a szobába. Továbbá napi egy doboz cigarettát is biztosítottunk, illetve a megfigyelés idejére bort is, azon két lakónknak, akiknél a napi alkoholfogyasztás elmaradása egészségügyi kockázattal járt. Orvosi felügyelet mellett lehetett volna gyógyszerelni is az alkoholelvonás okozta tüneteket, de erre nem volt lehetőségünk.

„Az ő ellátásuk komoly etikai kihívások elé állított minket. Mivel mindkét lakó rendszeres/krónikus alkoholfogyasztó volt, így szembe kellett néznünk azzal, hogy ha mi nem biztosítjuk számukra a napi minimális mennyiséget, akkor annak súlyos egészségügyi következményei lesznek. Ezeket figyelembe véve elkerülhetetlen és megkerülhetetlen döntés volt az alkohol biztosítása számukra, mivel megfelelő gyógyszereket sokkal nehezebb lett volna szerezni.” /László Sándor, szociális munkatárs/

A szoba lakóit tájékoztattuk a járványügyi megfigyelés menetrendjéről és elmondtuk nekik, hogy ha valamilyen okból elhagyják a szobakarantént és a szállót, akkor vissza már nem jöhet a szállóra, csak két negatív PCR teszt esetén, illetve ha ez előfordulna, akkor azt jeleznünk kell a népegészségügy felé, akik pedig a rendőrségnek jelzik, és egyrészt kiadják a körözést ellenük, másrészt súlyos pénzbürságra is számíthatnak.

Egyik lakónknak sem volt panasza, vagy tünetei, azért kerültek járványügyi megfigyelés alá, mert kontaktszemélyek voltak. November 30-án, hétfőn egy kolléga teljes védőfelszerelésben elszállította az öt lakót a BMSzKI Könyves Kálmán Kálán körúti intézményébe PCR tesztelésre. Még aznap este megérkezett négy lakónk teszteredménye, akik közül két lakó pozitív lett. Az akkor érvényes eljárásrend szerint, mentővel egészségügyi intézménybe szállítottuk őket. Majd másnap megérkezett a további egy lakónk eredménye, aki szintén pozitív lett PCR-tesztre, így az öt lakóból, hárman kerültek kórházba, és ketten ugyan negatív teszttel, de kitöltötték a kéthetes járványügyi megfigyelés idejét, majd ezt követően újabb tesztre vittük őket, ami negatív lett, így a két hét lejártával megszűnt a szobakarantén is. A három egészségügyi intézménybe került lakónk tünetmentesen, két negatív covid teszt birtokában került vissza a szállóra. Sajnálatos módon az a lakónk, aki elsőként került be tünetekkel kórházba, elhunyt a koronavírus szövődményei miatt. Ő az egyetlen lakónk a 2020-as évben, aki igazoltan a világjárvány áldozata.

8. Az átmeneti szálló statisztikái

KIHASZNÁLTSÁG ALAKULÁSA			
2020 (vendégéjszakák száma)	rendelkezésre álló kapacitás	vendégéjszakák száma	kihasználtság
	15372	15158	98,6%

Az átmeneti szállónk idén is teljes kihasználtság mellett működött, és emellett a várólistára is folyamatos volt a jelentkezés.

Az átlag életkor szállónkon ötvenhat év, ami egy évvel több, mint a tavalyi átlag. Az elsődleges bekerülés közvetlenül az utcáról történt. Hatvanhét lakónk költözött be ily módon. Ezt követően húsz fő érkezett éjjeli menedékhelyről hozzánk. Szívességi lakáshasználatból és átmeneti szállóról három-három fő, míg kórházból és lábadozóról két-két fő, büntetésvégrehajtási intézményből pedig egy fő költözött be.

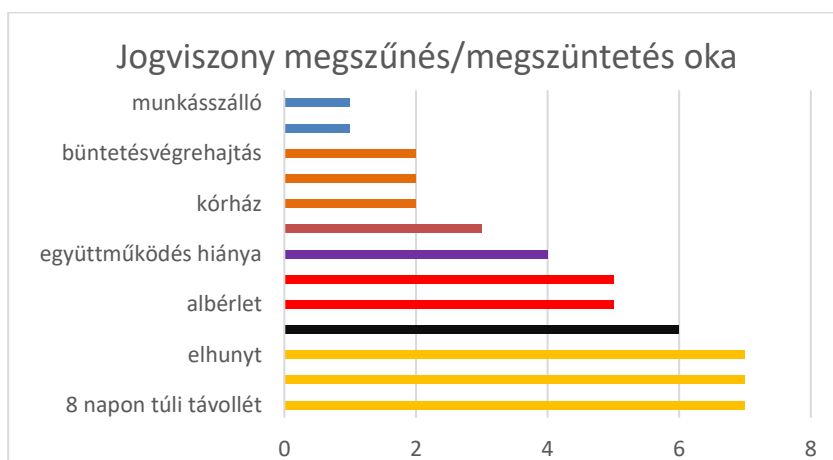


Az intézményi ellátásból valamilyen oknál fogva kikerülő lakóink közül a legtöbben (tizenhárom fő) visszamentek az utcára, ők azok, akik először kerültek intézményi keretek közé, és nem sikerült jól a szocializáció és a szabályok elfogadása. Azonban közülük két fő azóta újra beköltözött. Ebből is látszik, hogy ha csak kis lépésekben is, de lehet haladni az intézményesített irányba, és egy hosszú ideje utcán élő ember is fel tudja fedezni az átmeneti szálló nyújtotta különbséget. Minőségi váltásról beszélhetünk tizennyolc lakó esetében, akik közül idén egy fő költözhetett önkormányzati lakásba, és öt főnek sikerült albérletbe költöznie.

Három fő másik átmeneti szállóra költözött, és külön kiemelve hat további lakó költözhetett a Revip szállóra, ahol reményeink szerint hosszútávon tudnak lakni. Kiemelendő továbbá egy fő külföldre költözése, és egy fő munkásszállóra való átköltözése.



A 2020-as évben ét fő volt, akinek súlyos házirendszértés miatt kellett jogviszonyt szüntetnünk, mely leginkább azokra a lakókra volt jellemző, akik korábban még nem szociálizálódtak intézményi körülmények között. Hét lakónk elhunyt, és hét lakónknál azért kellett intézményi jogviszonyt szüntetnünk, mert a Házirendben is meghatározott nyolc napon túl nem jelent meg az intézményben, távolmaradását nem jelezte, mentő nem szállította. Az intézményi jogviszony megszűnésének/megszüntetésének hátterében a következő okok álltak 2020-ban:



9. Az átmeneti szálló speciális programjai

9.1. *„Közterület helyett emberibb körülmények” program*

Szállónkon tovább folytatódott a „Közterület helyett emberibb körülmények” program. 2020-ban összesen kilencvennégy tartósan utcán élő lakóval dolgoztunk együtt, a nálunk megforduló kilencvennyolc lakóból. Ebből is látható, hogy a 2020-as évben már lényegében a teljes átmeneti szállón olyan emberek éltek, akik közvetlenül előtte hosszabb-rövidebb, de inkább hosszabb ideig az utcán éltek.

Továbbra is elmondható, hogy a kezdeti nehézségek elsősorban az eltérő higiéniai szokások, illetve a többi lakóval való együttélés megszokását jelentette, de ügyfeleink az esetek többségében sikerrel megugrották ezeket. A szociális munkások szakmai beszámolóí alapján kialakult egy olyan séma, mely alapján el lehet indulni a frissen beköltöző lakókkal és a korábbi tapasztalatokat figyelembe véve haladni.

Átmeneti szállónkon a konzorciumi férőhelyek számát harmincra tudtuk bővíteni. Az elmúlt év tapasztalatai alapján azt látjuk, hogy mind a várólistáról való előbb bekerülés, mind pedig a térítési díj kedvezmény motiváló a szállóra történő jelentkezés szempontjából. Évtizedes utcán élések után is költözött be hozzánk ügyfél, akinek tudtunk segítséget nyújtani az elhelyezésével és a komplex segítőmunkával egyaránt. Mind a tárgyi, mind a személyi feltételek adottak ahhoz, hogy szállónkon a kifejezetten közterületről beköltözők számát növelni tudjuk és ezáltal a legelesettebbeknek tudjunk alternatívát nyújtani.

Azt gondoljuk, hogy nem a hajléktalanellátó-rendszerben való cirkulálást szeretnénk elősegíteni, hanem a közterületről való bekerülést, és a fedél alá kerülést követően, közös munkával egy minőségibb lakhatásba való bekerülést. Már azt is óriási előre lépésnek tartjuk, hogy éves-évtizedes utcán élés után valakit motiválni tudunk a szállóra való jelentkezésre, azonban az elmúlt években azt is tapasztaltuk, hogy ennél akár távolabbi célokat is ki lehet tűzni a hozzánk beköltöző ügyfelekkel.

9.1.1. **Beköltözési csomag**

Több, mint három éve való bevezetést követően, továbbra is azt tapasztaltuk, hogy szükségesnek látszik egy „kezdő csomag”, amely két részből áll. Tisztálkodó szerekből és élelmiszerekből. Mivel átmeneti szállónkon a jövedelem megléte nem feltétel, így olyan emberek is bekerülhetnek hozzánk, akik ugyan nem rendelkeznek jövedelemmel, de jogosultak

lennének rá, vagy az utcáról való munkavállalás lehetetlensége miatt nem tudják ezt abszolválni. A beköltözéskor azonban szükségesnek látszott egyfajta beköltözési csomag biztosítása, mellyel a közterületről beköltözők szocializációját könnyítenénk meg.

Ez a csomag a következőket tartalmazta:

- | | |
|---------------------------|---------------------------------------|
| - 7 db egytálétel konzerv | - 7 db tésztaleves |
| - 5 db mosókapszula | - 1 db kanálgép |
| - 1 db körömcsipesz | - 1 db alsónadrág |
| - 1 pár zokni | - 1 db szappan |
| - 1 db ételtároló doboz | - 1 db bögre |
| - 2 db borotva | - 1 doboz multivitamin pezsgőtabletta |
| - 1 cs. instant kávé | |

A hét darab konzervet és a hét darab tésztalevest az első egy hétben kapta meg az újonnan beköltöző lakó. Ezzel próbáltuk megkönnyebbíteni az átállást a korábbi esetleges nappali melegedő használatról, mivel a mi átmeneti szállónkon lakók nem vehetik igénybe a szintén az intézményben működő nappali melegedőnk szolgáltatásait.

Az öt darab mosókapszula nagyon jó ötletnek bizonyult, ezeket nem kapták meg a lakók beköltözéskor, hanem a mosások alkalmával kérhették el, így még jobban nyomon követhető volt a higiénias elvárásoknak való megfelelés. A beköltözést követően, a lakónak rögtön ki kellett mosnia minden ruháját, amit az intézménybe hozott, amire külön mosószert biztosítottunk. Ennek köszönhetően a 2020-as évben, a kötelező évi két bogárirításon túl, nem kellett irtást megrendelni az intézményben. A beköltözési csomag többi része azt gondolom, nem szorul különösebb magyarázatra.

9.1.2. Csoportok

2020-as év márciusáig még az előző pályázati időszak volt a „Közterület helyett emberibb lakhatás programban, így év elején még háromféle csoportot tartottunk, melyeket havi egy alkalommal, ugyanabban az időpontban tartottunk meg, és azt gondoljuk, hogy ezekkel hozzájárulunk bizonyos skillek visszaépítéséhez, kialakításához, melyek a későbbiekben hasznukra lehetnek lakóinknak.

Háztartásvezetési csoport: A tavalyi évi sikerek után, ezt a csoportot mindenképp szeretnénk volna tovább folytatni. Alapítványunk 2,5 éve együttműködik a Magyar Élelmiszer Bank Élelmiszermentés programjában, melynek keretén belül minden hétköznapi átvehetjük a közeli Tescoban az előző napi péksüteményeket és azokat a zöldségeket és gyümölcsöket, melyeknek a pulton tarthatósági ideje lejárt, de még fogyaszthatóak. Gyakran előfordul, hogy olyan zöldségeket kapnak lakóink, melyeket nem minden esetben ismernek. Ez a csoport arra épült, hogy a hozzánk érkező zöldségeket és gyümölcsöket jól tudják felhasználni az urak, amíg szállónkon laknak és ezt a szolgáltatást igénybe tudják venni, illetve a későbbiekben akár egy önálló háztartásvezetés során is kamatoztatni tudják az itt elsajátított dolgokat.



Januárban palacsinta napot tartottunk a lakókkal. Készítettünk karalábés palacsintát, sósat és édeset is egyaránt.

Februárban pedig mindenki elkészíthette a saját pizzáját, olyan feltétekkel, amikkel csak szerette volna. Nem készült két ugyanolyan pizza.

Megküzdési csoport: A közterületről bekerülő lakóink nincsenek jó egészségügyi állapotban. Többen közülük alkohol- vagy drogproblémával küzdenek. Egy átmeneti szállóra való bekerülés közvetlenül az utcáról lelkiileg megterhelő és fontos az alkalmazkodási és adaptálódási képesség. Reményeink szerint ezeket a kompetenciákat segítette fejleszteni egy megküzdési csoport, ahol lehetett beszélni ezekről a mindennapi problémákról, és közösen megtalálni azokat a megküzdési stratégiákat, amelyek támaszt nyújthatnak a nehezebb időkben is.

Január: Stresszoldás volt a téma. Ki hogyan oldja meg, mik az eszközei, praktikái. Mik a jó és a rossz stresszoldási megoldások? Emellett egy egyszerű meditációs gyakorlatot is elsajátíthattak a résztvevők.

Február: Veszteségeink ajándékai címmel került megrendezésre a csoport. Kimenetelek és tapasztalatok összeszedése. Mit adott egy veszteség? Volt e tanulság? Dixit kártya-játék.

Március: Felelősségvállalás. Cetlit kellett húzni, hogy ki mekkora súlyú felelősséget érez magán (1 kg-tól 1000 kg-ig), majd ezek átbeszélése, hogy valóban az övé e a felelősség vagy átadható e, vagy egyszerűen csak megosztani kell.

Alkotás útja csoport: Ez egy újonnan bevezetett csoport volt, ahol a kolléganő kicsit



az alkotás örömét szerette volna felszínre hozni a lakókban. A kezdeti döcögösség után, már sikerült jól bejáratni a csoportot.

Januárban és februárban is a szeretet volt a központi téma. A lakók a különböző eszközökkel jeleníthették meg, hogy számukra mit is jelent ez a szó.

Szabadidő csoport: Ezt a csoportot a lakók igénye hívta életre. Többször felmerült, hogy szabadidejüket nem töltik hasznosan, unatkoznak, és szívesen részt vennének több közösségi programban.

Januárban és februárban is filmeket néztünk közösen lakóinkkal, mert a rossz időben beszorultunk a házba. Illetve az első filmvetítésnek akkora sikere volt, hogy meg kellett ismételni. Első hónapban a Számolás joga című frissebb és mélyebb tartalmú filmet vetítettük, míg februárban a Meseautót szavazták meg lakóink.

Áprilistól terveink szerint négy különböző csoportot indítottunk volna, de sajnálatos módon a világjárvány közbeszólt, így csak 2-2 alkalmat tudtunk megtartani a csoportokból, nyáron, amikor volt egy kis fellélegzés.

Csináld magad! csoport: A sikeres, de egyhangú főzős háztartásvezetési csoport és egy barkácsolós csoport keveredése volt a cél. Ahol az emberek hasznosnak érezhetik magukat, alkothatnak, és közösségben gondolkodhatnak és segíthetik egymást.

július hónapban: adomány raklapokból a kertbe készítettünk raklap bútorokat. Olyan sikeres volt, és olyan sokan vettek részt rajta, hogy augusztusban szintén további raklapbútorokat készítettünk közösen.



Szóljunk bele! csoport: Közvetlenül az utcáról lelkileg megterhelő a környezetváltozás és fontos az alkalmazkodási és adaptálódási képesség. Reményeink szerint ezeket a kompetenciákat segített volna fejleszteni ez a csoport, illetve terveink szerint a későbbiekben egyfajta érdekképviselői fórumként működött volna.

július: Itt lakóönkormányzat felállítására tettünk kísérletet, hogy miről is szólna ez a fórum, mik a jogai, mik a lehetőségei, hogyan válasszunk tagokat stb.

augusztusban a „Hogyan álljak ki magamért?”- volt a téma. Önérdékérvényesítésről beszéltünk, főleg annak nehézségeiről és hátulütőjéről, játékos feladattal.

Belső kuckó csoport: A korábbi alkotás útja csoport meditációval keverve. Az alkotás öröme és a magunkra figyelés összhangja.

július: mi az én totemállatom? Először arról beszélgettünk, hogy mit is jelent ez a megnevezés, ez alapján tudja-e már valaki az elején, mi az ő állata. Beszéltünk arról is, hogy ez az állat lehet olyan tulajdonságokkal felruházva, ami már most is benne van, de lehet olyan is, amit szeretne, hogy legyen benne, mert ezen tulajdonságok segítségével jobban boldogulna az életben. Mindenki tudott ilyen mondani magától is, utána vettem csak elő egy tulajdonság listát, amiből még lehetett választani. Ki-ki, amiket választott, felírtam mindenkinek külön egy kis papírlapra. Utána mindenkinél végigmentünk azon, hogy ezek a tulajdonságok milyen állatra lehetnek jellemzőek, majd ezt megfestettük.

augusztus: Ezen a csoportalkalmon a híres szürrealista festő, Miró képeivel ismerkedtünk meg. A csoporton résztvevők megláthatták, milyen egyszerű formákkal és színekkel is kilehet fejezni egy gondolatot, érzést, bármit. Hogy az egyszerű néha több. Az urak azt az élményt is megkaphatták, hogy az alkotás, festés mindenkié, így az övék is, nem kell élethű képeket festeni ahhoz, hogy az szépnek, érdekesnek, értékesnek számítson.

Talpra állás! csoport: Ezt a csoportot a lakók igénye hívta életre. Sok lakónk keresne munkát, próbálna elhelyezkedni, de olyan alapvető dolgokat nem tudnak önállóan megcsinálni, mint az önéletrajzírás, álláskeresés telefonon, interneten. Vagy hiába van okostelefonjuk, ha nem tudják azt használni. Ez a csoport azt segítette volna, hogy ezeket a skilleket a magukévá tegyék az urak, és önállóan tudjanak boldogulni alapszinten a digitális világban.

július: E-mailcím és önéletrajz készítés volt. Átvettük a Gmailt és a wordben az önéletrajzkészítést.

augusztus: Álláskeresés interneten telefonnal és számítógéppel. Keresés különböző oldalakon. Mire kell figyelni, mire érdemes figyelni.

10. Közösségi programok

10.1. *Nyárnyitó- és nyárzáró bográcsolás*

A már hagyományosnak tekinthető módon, idén is megrendezésre kerültek a nyár eleji és végi bográcsolások. A lakók találták ki, mit szeretnének főzni, beszereztük az alapanyagokat és lakógyűlésen megbeszélte szerepek alapján elkészítették a lakók, majd közösen elfogyasztottuk. Mindkét alkalmat még sikerült akkor megtartani, amikor a helyzet ezt lehetővé tette. Ezek az egy napos hétvégi alkalmak egy kis fellélegzést adtak a pandémia közepén.



A nyárnyitó alkalmat a Budapest Bike Maffia Seeds 4 hope projekt keretében, még 2018-ban kialakításra került raklapkert rendberakásával és kertrendezéssel kötöttük egybe, ahová az önkénteseik által nevelt paradicsom-, uborka- és paprika palánták kerültek elültetésre. A kiskerteket az év hátralévő részében lakóink gondozták és az arról betakarított zöldségeket közösen elfogyasztották.

10.2. *Karácsony*

A tavalyi évhez hasonlóan idén is egyéni ajándékokat kaptak lakóink. A kis költségvetés ellenére igyekeztünk mindenkinek azt megvenni, amire szüksége lehet, és amivel örömet tudunk szerezni számára. Azt gondolom nagyon jól sikerült a Szenteste napján megtartott közös ebéd is. Azt tapasztaljuk, hogy az ünnep nehézsége ellenére jól esik lakóinknak, ha ebben az időszakban kicsit csendesebben ugyan, de ünnepelünk a házban is.

Ebben az évben persze, mint minden ez is másképp zajlott, de igyekeztünk a lehető legtöbbet kihozni a napból. A korábbi évekhez képest az egyik legnagyobb változást az jelentette, hogy nem a lakók közösen készítették el az ünnepi ebédet, hanem a kollégák közösen. Ezzel is minimalizálva a kontaktokat.



10.3. *Lakógyűlések, szobacsoportok*

A 2020-as évben is, minden hónap első hétfőjén került sor a lakógyűlésekre. Ezen alkalmakkor lehetőségünk nyílik, a lakókkal közösen átbeszélni az intézmény ügyeit. Itt kapnak a lakók tájékoztatást a házat érintő bámféle működésbeli változásról, de itt beszéltük meg közösen a csoportok kialakításának a tervét is. A korábbiaktól eltérően most ezeket az alkalmakat a szálló kertjében tartottuk még télen is, csak rövidebb időtartamban, hogy a járványügyi szabályokat tartani tudjuk.

Ez a fórum kicsit kiegészült és átalakult a koronavírus járvánnyal összefüggésben az akár kétheti tájékoztató alkalmakkal.

A lakógyűlés mellett a másik fórum, melyet rendszeresen tartottunk a házban, a szobacsoportok voltak. Ezen alkalmakkor, az egy szobában élőkkel közösen ültünk le beszélgetni, az esetlegesen felmerülő problémákról, konfliktusokról, együttélési szabályokról. Jó lenne, ha nem csak problémák mentén jutnánk el a szobákba, hanem esetlegesen közösségteremtő jelleggel is, de egyelőre ezt még nem sikerült abszolválnunk. Emellett igyekeztünk akkor is minden alkalommal szobacsoportot tartani egy-egy szobában, amikor oda új lakó költözött be, ezzel is elősegíteni a közösségbe való beilleszkedését.

11. Pályázatok

11.1. *Önkormányzati bérlakás*

2020 év végén a Fővárosi Önkormányzat szociális lakáspályázatot írt ki olyan hajléktalan embereknek, akik egészségi állapotuknál fogva különösen veszélyeztetettek a koronavírus miatt, illetve az egészségügyben dolgozó hajléktalan embereknek. Egyik lakónk megfelelt a pályázati feltételeknek, és november közepén, szociális munkása segítségével beadta a pályázatot az önkormányzati lakásra. December közepén megtudtuk, hogy a lakónk nyert, így beköltözhet egy XI. kerületi, gépesített, de bútorozatlan panellakásba. A beköltözés ugyan a 2021-es évre marad, de a szakmai beszámoló elkészültekor már ott lakik lakónk, akinek segítettünk a költözésben, illetve a bútorok beszerzésében is.



11.2. Hajléktalanokért közalapítvány

2019-ben sikeresen pályáztunk a Hajléktalanokért közalapítvány pályázatán. Egy a teljes szervezetet érintő berlini tanulmányútra, melynek megvalósítása a 2020-as évben történt volna meg. Sokáig hittünk abban, hogy ezt a nagyvolumenű pályázatot sikeresen meg tudjuk ejteni, de sajnálatos módon a világjárvány itt is közbe szólt. Első körben még a májusra tervezett utazást eltoltuk augusztusra, mind a repülőjegyfoglalásokat, mind pedig a szállásfoglalást illetően sikerült átraknunk a tervezett utat augusztus 31-re. Ám ezt az időpontot végül a repülőjáratunk törlése miatt kellett elengednünk. Nagyon fájó, hogy a jól megtervezett és kidolgozott utat le kellett mondanunk, de a járvány szempontjából ez volt a felelősségteljes döntés. Hisz a berlini tanulmányútra a szervezet összes munkatársa, továbbá a testvérszervezetek összes munkatársa, összesen huszonöt fő ment volna el. Egyesetleges karantén a visszatéréskor, vagy valakinek a megfertőződése a teljes stábot érintette volna, három különböző intézményben, így nem lehetett ezt kockáztatni.

A 2020-as évben az elnyert pályázati összegek a koronavírus járvány miatt átválthatóak voltak a járvány elleni védekezésre. Így az elnyert egymillió kétszázezer forintot védőeszközökre és felszerelésre költöttük a pályázati időszakban. Vásároltunk ózongenerátort, minden kézmosó mellé szenzoros szappanadagolót, törőpapíradagolót és a bejárathoz két darab szenzoros állványos kézfertőtlenítőt. Továbbá FFP2-es és FFP3-mas maszkokat, fertőtlenítő permetezőt, fertőtlenítő lábtörölőt, érintésnélküli testhőmérőt, vendégágyat az elkülönítőhöz és egy gőztisztító eszközt is.

A 2020/21-es pályázaton pedig 2 db gáztűzhelyre nyertünk támogatást, így ennek az összegnek és önerőnek köszönhetően lecserélhettük a több, mint tíz éves gáztűzhelyeket a lakók által használt konyhában.



Nappali melegedő

1. A nappali melegedő működése

1.1. Team

A 2020-as évben egy fő nyolcórás segítővel működött a nappali melegedő. 2019 év végével a több, mint tíz éve itt dolgozó kolléganő nyugdíjba vonult. Ezt a pozíciót próbáltuk feltölteni az év elején. Több sikertelen álláshirdetés és állásinterjú után, végül a harmadik körben sikerül találni egy új kollégát, aki március 9-ével kezdett. Sajnos csak augusztus 31-ig volt az alapítványnál, ugyanis a koronavírus járvány miatti kényszerműködés, illetve a megfertőződéstől való félelem miatt, közös megegyezéssel elbúcsúztunk egymástól. Újabb több körös sikertelen álláshirdetést és interjút követően, november 1-től új kolléganő dolgozik nálunk.

Kéthetente hétfőnként a két segítő és az intézményvezető közösen tart teamet, ahol megbeszélik az elmúlt két hét aktuális eseményeit, és reagálnak a történetekre.

A két utcai szolgálattal és az átmeneti szálló stábjával is szoros a kapcsolat, jó az együttműködés. Több lakó is korábban melegedő használó volt, mielőtt úgy döntött, hogy beadja felvételi kérelmét az átmeneti szállóra. Az utcai szolgálattal való együttműködés mindennapos. Krízisidőszakban, minden hónap első utcai szolgálatos team megbeszélésén a nappali melegedő egy kollégája is részt vesz, a közös ügyfelek miatt.

2020 január 1-jétől kijelölésre kerültek azon nappali melegedők, melyeknek folyamatos nyitvatartást kell biztosítaniuk, így a nappali melegedőnk is visszaállt a korábbi, munkanapokon lévő hatórás nyitvatartásra. 2020-ban nem volt olyan hétvége, amikor a hirtelen jött lehűlés miatt nyitva lett volna pluszban a nappali melegedő.

Továbbra is elmondható, hogy rengeteg adományt kapunk a lakosságtól, melyek 95%-a ruhaadomány.

A 2020-as évben is tartottunk egy alkalommal ruhaosztást a melegedőben. Sajnálatos módon nagyon nagy mennyiségű használhatatlan ruhaneműt is kapunk, ezeket kénytelenek vagyunk saját költségre elszállíttatni.

1.2. Élelmiszermentés

2017 óta a Magyar Élelmiszerbank Egyesület élelmiszermentés programjában veszünk részt. A cél, hogy az élelmiszeradományoknak köszönhetően hozzájussanak ügyfeleink, vitaminokban gazdag zöldséghez és gyümölcshöz, amit saját jövedelmükből (amennyiben rendelkeznek egyáltalán vele) nem tudnak megvenni. Ezáltal a társadalom leromlottabb egészségügyi állapotú emberei is változatosabban étkezhetnek és talán valamennyire csökkenthetőek a hiányos táplálkozás okozta egészségügyi hatások, melyekkel napi szinten szembesülnek munkatársaink a hajléktalan emberek körében.

Ügyfeleink a társadalmon belül a legrosszabb egészségi állapotban vannak, így azon túl, hogy munkatársaink segítik őket a szolgáltatásokhoz való hozzájutásban, komoly segítség, hogy a zöldség és gyümölcs adomány által vitaminhoz juthatnak, hisz helyzetükből kifolyólag ők azok, akikre leginkább jellemző a hiányos táplálkozás.

Az élelmiszermentés következtében minden munkanapon lehetőségünk van átvenni a közeli Tescoban (Garam u.) az előző napról megmaradt pékárut, illetve a pulton tarthatósági szempontból már nem kirakható, de fogyasztható állapotú zöldségeket és gyümölcsöt. Továbbá munkaszüneti napok előtt, záráskor szintén átvehetjük ezeket a termékeket. A nappali melegedő kollégája megy minden munkanapon reggel a Tescobá, ahol egy adminisztrációs folyamat után megkapja ezeket a termékeket.

Továbbra is óriási sikere van mind a nappali melegedőt igénybe vevők, mind az átmeneti szállót használók részéről, és az utcai gondozószolgálat munkatársai is visznek ki belőle az utcán/kunyhókban élőknek. Olyan vitamindús zöldségekhez és gyümölcsökhöz jutnak hozzá ezáltal lakóink és melegedős ügyfeleink, amelyeket nem tudnának megengedni maguknak, így nagy segítséget jelent számukra az egészségük szempontjából is. A könnyen fogyasztható, előkészítést nem igénylő zöldségeket és gyümölcsöket a nappali melegedőben osztjuk, továbbá az utcai gondozó szolgálat munkatársai viszik ki. A főzéshez használható, vagy körülményesebben fogyasztható zöldségeket és gyümölcsöket pedig az átmeneti szálló lakói között osztjuk ki minden délután.

A 2020-as évben több, mint nyolc tonna zöldség-gyümölcsöt, péksüteményt és kiajánlást tudtunk szétosztani az alapítvány ügyfelei között. Ez a szerződésben meghatározott száz főre (50 fő nappali melegedő, 42 fő átmeneti szálló, 8 fő utca) éves szinten vetítve nyolcvankettő kg volt. Ennek körülbelül negyven százaléka volt a zöldség-gyümölcs, tehát kerekítve harminchárom kg/fő/év, ami a KSH adatai szerinti száztizenöt kg-os átlagfogyasztáshoz képest huszonnyolc százalék.

A 2017-es szerződéskötést követően a napi áruházlánci élelmiszermentésen túl, lehetőségünk van az Élelmiszer Bank belső pályázatain is részt venni, illetve évente több alkalommal is kapunk úgynevezett kiajánlásokat, amikor a központi raktárba egy-egy termékből nagyobb mennyiség érkezik, és ezek átvételére, illetve kiosztására lehet pályázni. A 2020-as év során, hat kiajánlást is fogadhattunk, melynek keretein belül mindhárom intézmény ügyfelei, olyan termékekhez juthattak hozzá, mint pl: konzervek, csokoládé, tészta, üdítők, zabkása, puding, fűszerkeverék, joghurt.

Mindezekon felül, februárban szintén belső pályázaton keresztül, kettő darab plazma TV-t is nyertünk, amit a lakóink és a melegedő használóink tudnak élvezni a közös helyiségekben.

1.3. Egészségkonyha, Egy-Tál-Étel program

2019 októberétől az Egy-Tál-Étel projektnek köszönhetően, előre csomagolt, egytálételeket is tudunk osztani a nappali melegedőt igénybe vevőknek. Az Egészségkonyha online ételrendelés felületén lehet vásárolni adományba plusz egy adag ételt, amiért napi szinten elmegyünk a közeli konyhára, és azt a nappali melegedőt igénybe vevők kapják meg. Hatalmas segítség ez az utcán élő emberek számára, akik így már keddtől-péntekig egyszeri, minőségi meleg ételhez is hozzájuthatnak melegedőnkben.

Ezek az ételek tápanyagdúsak és egészségesek is egyben, emellett kellően nagy adagok is, ami a hajléktalan emberek egészségi állapotát és táplálkozási szokásaikat tekintve nagyon fontos, hogy ehhez hozzájuthassanak.



2. Koronavírus járvány

2.1. *Működésbeli változások*

Az első hullám idején, amikor az első lezárások elérték hazánkat, nekünk is meg kellett hoznunk a legnehezebb döntést. Nappali melegedőnkbe napi szinten ötven fő jár be, akiknek nyolcvan százaléka, kunyhóban, sátorban és az utcán élő ember. Mivel az átmeneti szálló és a nappali melegedő egy azon épületben található, így infrastrukturálisan sem megoldott a két intézmény elkülöníthetősége. Az akkori információk és tudás szerint, a hajléktalan emberek különösen ki vannak téve ennek a vírusnak, tekintve a leromlott egészségi állapotuknak.

Március 17-én volt egy rendkívüli vezetői megbeszélés, az utolsó, ami még személyesen tudott lezajlani ebben az évben. Ekkor döntöttünk arról, hogy a nappali melegedő szolgáltatásait a kintről érkező kliensek mentén korlátozzuk. Ez a napi gyakorlatban azt jelentette, hogy 19-e csütörtöktől a nappali melegedő csak az átmeneti szálló negyvenkét lakóját fogadta. Ezt a döntést egyrészt az infrastrukturális hiányok miatt voltunk kénytelenek meghozni, másrészt a hírekből arra jutottunk, hogy jelenleg annak van nagyobb valószínűsége, hogy mi hozzuk be a vírust a lakóknak vagy akár a melegedősöknek, és az utcán élők talán még nagyobb biztonságban is vannak, mint a szállón élők. Ráadásul a nappali melegedőben a feltételek nem voltak adottak a távolságtartás betartására, és az átjárás miatt sem volt megfelelő, higiénés szempontból. Emiatt úgy döntöttünk, hogy a nappali melegedő nyitott voltát, átmenetileg szüneteltetjük. Az önkormányzati bérlakásban élő, nappali melegedőt használó ügyfeleink érdekében az önkormányzatnak jeleztük, hogy a továbbiakban, mivel ők is biztosítanak ellátást, így hozzájuk is menjenek ezentúl. A járvány alatt volt egy ilyen vállalása az önkormányzatnak.

A nappali melegedőbe március 9-től felvett új kollégánőtól, nagyon nem szerettünk volna megválni, de közben érthető lett volna, ha így dönt, hisz a nappali melegedőben a fentiek miatt már nem volt szükség az ottani munkájára. De az átmeneti szálló áprilisi, 12 órás ügyeleti rendszerébe egy március végi betanulást követően beforgattuk. Ezt tudtuk ajánlani a melegedő munka „helyett”, remélve, hogy nem tart túl sokáig ez a jelenlegi állapot. A másik segítő kolléga anyagbeszerzői feladatokat látott el. Minden nap elment a pékségbe, Tescoba, korábban a másik szervezetünkhöz is ő szállította a meleg ételt egy civil felajánlótól, majd ezt követően a Danubius Hotelből is ő hozta az ételt, illetve az Egészségkonyhától is. Emellett az egyéb ellátmánybeszerzések is rá hárultak, illetve az intézmények közötti egyéb adományokat is ő intézte. Az átmeneti szállós kollégák is elfogadták, hogy a járvány miatti esetkezelő szociális munkás státuszuk megváltozik.

3. A nappali melegedő statisztikái

A nappali melegedő a 2020-as évben kettőszáznyolcvan napon tartott nyitva. Összesen ötszázötvenhat ügyfél vette igénybe szolgáltatásainkat. Köztük négyszázhuszonegy férfi és százharmincöt nő.

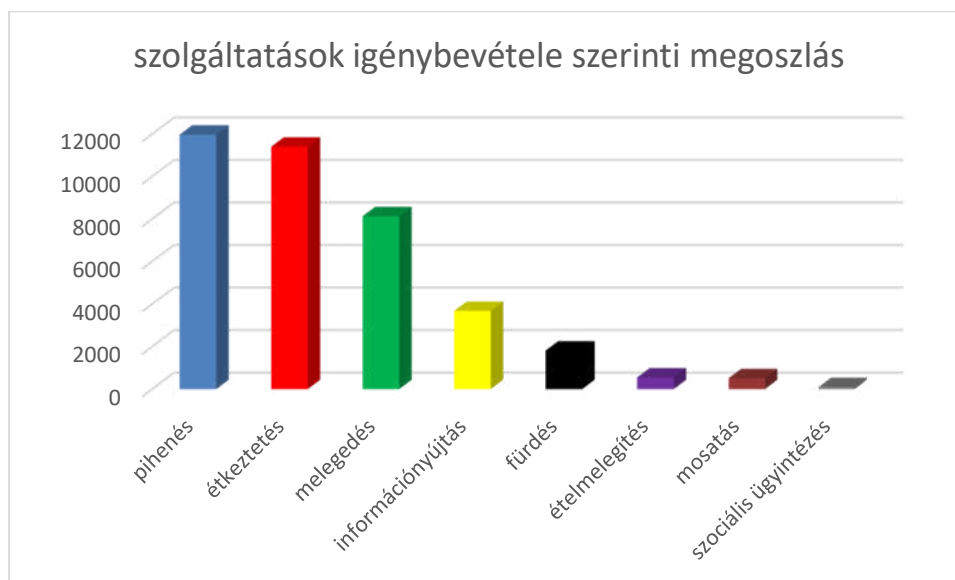


Az átlag életkor összességében ötven év volt. A legfiatalabb melegedő használó a hölgyeknél huszonegy, a férfiaknál tizenkilenc éves volt, míg a legidősebb a férfiaknál nyolcvanhárom, míg a hölgyeknél nyolcvankettő éves volt.

A 2020-as évben százharmincöt fő regisztrált új igénybe vevőként szolgáltatásunkba. A legfiatalabb újonnan regisztráló ügyfél egy tizenkilenc éves férfi, míg a legidősebb egy nyolcvankét éves úr volt. Huszonegy fő volt, aki száz napnál többször vette igénybe a melegedő szolgáltatásait. Száztizenhárom ember csak egy alkalommal jelent meg nálunk. A melegedő szolgáltatásait legtöbbször igénybe vevő ember száznyolcvanhét alkalommal járt nálunk az elmúlt évben, így a járvány idején életbe lépő korlátozásokat figyelembe véve, mindössze tizenhét nap volt, amikor nem járt nálunk. Az átlagos találkozások száma 22,6 találkozás / fő / év.

Klienseink közül, a hozzánk visszajutott információk szerint nyolc fő hunyt el a 2020-as év során. Tizennyolc alkalommal történt hosszabb ideig tartó kitiltás, ezek általában agresszív viselkedés vagy verekedés miatt történtek. Öt olyan ügyfelünk van, akik lakásban laknak, de annyira kevés a jövedelmük, hogy az itt kapott élelmiszer szinte elengedhetetlen számukra.

Szolgáltatásaink közül továbbra is az étkezés, melegedés, fürdés, mosatás a legkeresettebbek. Emellett az asszisztensek információt és segítséget nyújtanak minden hozzájuk fordulónak. Az év során több melegedő használónak is segítettek a jövedelme intézésben, illetve rajtuk keresztül többeknek sikerült bepillantást nyerniük az átmeneti szálló működésébe, melynek köszönhetően később a felvételi beszélgetés mellett döntöttek.



4. Utcai szolgálattal való együttműködés

Nagy átfedés van a nappali melegedő használók és az utcai gondozószolgálat által látogatott emberek között. Az információnyújtás a két szolgálatról kölcsönös, ugyanis igaz, hogy aki az egyik szolgáltatást igénybe vette, annak a másakra is igénye lehet. Sokszor fordul elő, hogy a melegedőbe betérő ember mondja el, hogy hol található meg éjszaka, mire lenne szüksége és ezen információ alapján jutnak el hozzá az utcai szociális munkások, vagy épp fordítva, a közterületen élő embernek hívják fel a figyelmét utcás kollégáink, hogy milyen lehetőségek vannak a nappali melegedőben. Az együttműködés az utcai szolgálatokkal gördülékeny és kölcsönös. *„A közös team megbeszélések hasznosak voltak. A felmerült problémákat mindig meg tudtuk beszélni. Az utcásokkal tavaly jól működött a naplóba beírt információ átadás, de szerintem nagyon jó döntés volt, hogy idéntől együtt is le tudunk ülni az utcásokkal, a megbeszélésekre.” /Rebák István, segítő/*

Utcai gondozó szolgálat

1. Működési feltételek és feladatok

Az alapítvány 1998 óta végez utcai szociális munkát Budapest IV. kerületében, ill. Rákospalota területén, az M3-as autópálya bevezető szakaszáig. Az utcai gondozó szolgálat működését a törvénynek megfelelően, az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet alapján végzi. A szolgálat az utcai szociális munkát, az ellátási területen, munkanapokon hat órában biztosítja. November 1-jétől április 30-áig - úgynevezett krízisidőszakban - ez a hat óra, minden munkanapon a 16 óra és 22 óra közötti időszakot jelentette, de jogszabályi változások következtében már hetente váltott munkarendben végzik a feladatokat a szociális munkások. Ennek értelmében délelőtti héten 8 órától 15 óráig, míg délutáni héten 15 órától 22 óráig tevékenykednek. Az ellátási terület minél nagyobb lefedettsége miatt, a szomszédos ellátási területek utcai szolgálataival írásos megállapodás keretein belül kölcsönös kapcsolatfelvételt, diszpécser bejelentésre kiszállást és együttműködést vállal a szolgálat. Így a munkavégzés ideje alatt szolgálatunk a megállapodásban foglalt szolgálatok területeire is riasztható. Az utcai gondozó szolgálat munkáját az intézményvezető és fenntartó mellett, a régió ellátóinak a munkáját összehangoló Menhely Alapítvány Diszpécser Szolgálata koordinálja.



Az utcai szociális munka feladata az intézményes ellátásból kimaradó, az utcán életvitelszerűen tartózkodó egyének, családok, csoportok és közösségek részére közvetíteni a megfelelő típusú segítséget, a szükséges szolgáltatások elérését szociális, egészségügyi, pszichés és egyéb problémák megoldásához. Az utcai szociális munka egy másik fontos feladata, hogy azoknál, akik képesek, vagy képessé tehetők az utcai életmód feladására, a szociális munka eszközszerével és a szolgálat kapcsolati rendszerének felhasználásával, illetve egyéb lehetőségek felkutatásával megteremtse ennek lehetőségét. Az, hogy kinél mit jelenthet az utcai életmód feladása, egyénenként változó. Éppen ezért szükséges, hogy az egyén szükségleteinek, igényeinek felmérése mellett képességeinek meghatározása is megtörténjen.

Az alapítvány utcai gondozó szolgálata az ellátási területet 2020-ban egy új Fiat Qubo típusú gépjárművel biztosította. Ez az év minden munkanapján a rendelkezésére állt, a területet naponta az autó segítségével járta be. A szolgálat működéséhez szükséges felszereléseket az alapítvány Fóti úti telephelyén, egy külön, erre a célra kialakított raktárhelyiségben (konténerben) tudta tárolni, a rendszeresen érkezett ruhaadományokkal együtt. Az ellátottak részére nyújtott természetbeni juttatásokat (takaró, ruhanemű stb.) nagyrészt lakossági adományokból tudta biztosítani. A krízisidőszak alatt továbbra is a felszereltség alapját képezte a már évek óta rendszeresített meleg tea, amelyet a szolgálat munkaidejének kezdetekor készítettek el a kollégák minden munkanapon. Élelmiszerrel is lehetőség volt segíteni az utcán élőknek, ezek rendszeresek voltak az alapítvány átmeneti szállójára beérkező élelmiszer adományokból, amelyeket a rászoruló, utcán élő hajléktalan emberek részére biztosított a szolgálat.

Az utcai gondozó szolgálat működésnek sajátja, hogy a teljes hajléktalanellátó rendszert és annak minden intézményt ismerni kell. Ezáltal a legjobb lehetőséget ajánlani, akár csak információként is az ügyfélnek. Mindamellet, hogy minden intézménynek megvan a maga szakmai programja, sok múlik a kollégák informális kapcsolatain. Amikor egy ügyfél több intézményből is ki van tiltva, és az aktuális mentális vagy fizikai állapota miatt tovább szűkülnek a lehetőségek, akkor sok esetben már csak ezek az informális kapcsolatok működnek a kölcsönösség elvén. Ez az utcai szociális munka sajátja, ami ideális esetben nem kellene, hogy így működjön, de amíg a rendszer maga nem teszi lehetővé, hogy az egyéni igényekre jobban tudjon reagálni, addig ezek a megoldások maradnak.

1.1. Team

Az utcai gondozó szolgálat idén is, mint az előző években, szoros együttműködésben dolgozott a szomszédos ellátási területen tevékenykedő Léthatáron Alapítvány utcai gondozó szolgálatával. Az esetmegbeszélő, kis teamben nem történt változás, a korábbiaknak megfelelően a kétheti történések, ill. dilemmás esetek adták-adják a gerincét, valamint az információk megosztása egyéb, munkához kapcsolódó témákban.

A munkát meghatározza a Menhely Alapítvány diszpécserszolgálatával létrejött együttműködési megállapodás, melyet évente hosszabbítunk meg, így a szolgálat annak keretein belül részt vállal a minden hónap első hetében összehívott, a Budapesten működő és a Menhely Alapítvánnyal szintén megállapodásban lévő utcai gondozó szolgálatokkal közös megbeszélésen.

„Az esetkezelő team alapját a kétheti történésekkel kapcsolatos információk, dilemmák megbeszélése, megosztása jelenti. Ezek az alkalmak számomra tartalommal teliek, iránymutatóak. Örömmel fogadtam, hogy a nappali melegedőben dolgozó kollégák is rendszeresen csatlakoznak ehhez a fórumhoz. Összeköthetők, kiegészíthetők bizonyos kliensekről tudott részinformációink, és a kollegialitást, a stáb összetartását is erősítik ezek az alkalmak.” /Seidel Nóra, szociális munkatárs/

A kétheti esetmegbeszélő teameken túl, havonta részt vesznek a kollégák a Menhely Alapítvány Diszpécser szolgálatával által koordinált „utca-teameken”. Itt a főváros területén működő többi utcai gondozó szolgálattal tudunk kapcsolatba kerülni. Természetesen a járvány miatt ezek a teamek is online formában kerültek megtartásra.

Minden hónap első „utcás” teamjén részt vesznek a nappali melegedő kollégái is. Az ügyfelek nagy átfedésben vannak a két intézményegység között, így ez is egy hasznos platform, hogy az információkat közössé tudjuk tenni, és ezáltal hatékonyabban tudjunk segíteni az ellátottaknak.

„A többi egységgel való együttműködésből a nappali melegedővel közös teamjeinket szeretném kiemelni, melyről már fentebb is írtam. Meglátásom szerint ez szükséges és előremutató, a kliensek érdekeit és a hatékonyabb munkavégzést szolgálja.” /Seidel Nóra, szociális munkatárs/

1.2. Szupervízió

A szupervízió továbbra is az egyik nagyon fontos eleme, ill. kiegészítője a szakmai munkának. E nélkül jóval nehezebb és megterhelőbb lenne a napi feladatok elvégzése. Az oldott légkör, a szupervízor személye, szakmai felkészültsége, szakértelme mind segítik a szakmai önismeret fejlődését. Az utcai gondozó szolgálat két tagja, és a Léthatáron Alapítvány utcai gondozó szolgálatának két tagja közös szupervíziós alkalmakon vesz részt, Gáspár Gabriella szupervízor segítségével.

A szupervíziót kétheti alkalommal tartjuk, ami a járványidőszakban fel kellett függesztenünk, mert nem volt teljes a két stáb a járványidőszak kezdetén. Ősszel sikerült online formában folytatni a közös munkát.

„A szupervízió járványidőszak, majd a nyári szünet idejére való leállása nagy hiányként jelentkezett munkanapjaimban. Örömmel vettem, hogy még ha online módon is, de őszől tudtuk folytatni az alkalmakat. Túlzás nélkül állíthatom, hogy a munkában tapasztalt sikeresebb vagy éppen kudarcral teli időszakoktól függően olyanok ezek a kéthetenkénti másfél órák számomra, mint az oázisra lelni a sivatagban.” /Seidel Nóra, szociális munkatárs/

1.3. Adminisztráció

A napi eseményeket, intézkedéseket a 2007-től rendszeresített, ”Menedék” elektronikus nyilvántartó programban kerül rögzítésre. A törvényi előírásnak megfelelően minden ellátottról gondozási lap készül. Emellett a terepen szerzett információkat kézzel írott naplóba vezetjük fel. A diszpécser bejelentéseket Excel formátumú dokumentumban rögzítjük. A kétheti események elküldése a szolgálatvezetőnek adja a teammegbeszélések alapját. Ezen alkalmakkor, közösen átbeszéljük a kétheti történéseket és egy-egy ügyfélnél közösen ötletelünk a lehetséges további lépésekről, pályázati lehetőségekről.

Január végén a nappali melegedővel együtt ellenőrizte az itt folyó szakmai munkát a Magyar Államkincstár. A helyszíni ellenőrzés során, mindent rendben találtak.

2. Koronavírus járvány

2.1. *Működésbeli változások*

Utcai gondozó szolgálatunk a március 23-ai héttől összevontan dolgozott. Egy fő a Twist Olivér Alapítvány utcai gondozó szolgálatából és egy fő a Léthatáron Alapítvány szolgálatából. Az ügyfélfogadást a telephelyen az első hullám idején szüneteltettük. Március 9-től felfüggesztettük a szállítást az utcán. Csak nagyon indokolt esetben, szolgálatvezetővel való előzetes egyeztetést követően mérlegeltük, hogy valóban szükséges-e.

Ezzel egyidejűleg az utcai gondozó szolgálatot megerősítettük, hogy akik ténylegesen az utcán/kunyhókban élnek és a napi étkezésüket, a melegedőnkön keresztül oldották meg, ne maradjanak ellátás nélkül. Napi 8 órában voltak kinn terepen a kollégák és látták el a területeket, lényegében a napi étkezést és a melegedő szolgáltatásait az utcára kivive, amennyire ez lehetséges.

Az összevont szolgálat oka, hogy mindkét szolgálatnál volt egy-egy kolléga, aki vagy maga is, vagy házastársa autoimmun beteg, és akkor már tudtuk, hogy a covid-fertőzésnek sokkal inkább ki vannak téve azok az emberek, akik ilyen betegséggel élnek együtt.

Kezdeti terveink szerint az utcai gondozó szolgálat, hogy ne legyen annyira kitéve a mindennapi klienstalálkozásoknak, úgy alakult volna, hogy heti váltásban, vegyesen fognak a kollégák minden hétköznap 10-18 óra között dolgozni és ezáltal egy nap a két szolgálat területét egyaránt ellátni. Ez a működés azonban nem is tudott életbe lépni a már fent említett okok miatt.

A nappali melegedő ideiglenes szolgáltatás szűkítése mentén fontosnak tartottuk, hogy ha nem is lehetséges minden szolgáltatást „kivinni” az utcán élőkhöz, de amit lehet, azt megpróbálunk. Így a természetbeni szolgáltatások mentén igyekeztünk felvértetni a kollégákat, hogy minden rendelkezésre álljon a gépjárműben, amire csak szükség lehet. Ez egy fizikailag és lelkileg egyaránt megterhelő időszak volt a kollégák számára, amit súlyosbított, hogy sem a team alkalmak, sem a szupervíziók nem tudtak megvalósulni úgy, ahogy korábban. Szerencsére védőfelszerelést maradéktalanul tudtunk biztosítani a kollégák részére.

Életbe lépett a kijárási tilalom is, majd a korlátozás. A kezdetektől azzal számoltunk, hogy lesznek ebből kifolyólag szabálysértési bírságok az ügyfeleink tekintetében, arra azonban még mi sem számítottunk, hogy a IV. kerület ennyire felülreprezentált lesz ezen eljárások szempontjából. Tizenhét különböző esetben, tíz ügyfelünk kapott csekket szabálysértésről, összesen megközelítőleg egymillióra tehető a pénzbírság. Ezeket olyan „ügyekben” kapták ellátottjaink, mint a „kijárási korlátozás be nem tartás”, „másfél méteres távolság meg nem

tartása”, „lakóhely elhagyás nem megfelelő indokkal történt”. Próbáltunk egyeztetni a IV. kerületi rendőrkapitánysággal, de a próbálkozás nem volt sikeres. Sajnálatos módon ezek a pénzbírságok az év elején „átváltódnak” büntetésvégrehajtási intézményben letöltendő napi büntetésre. *„Ennek negatív hozadéka a kijárási korlátozás és távolságtartás megszegése miatt kiszabott bírságok tekintetében volt, ami több általunk ismert hajléktalan embert érintett, de ezen túl nem vegzálta a rendőrség az utcán élő embereket. A sorozatos bírságolások a járvány kezdetekor, a tavaszi első hullám alatt voltak tapasztalhatóak.” /Csicsák Gábor, szociális munkatárs/*

3. Elvonulás

Októberben szükségesnek látszott, hogy az épp aktuális helyzet ellenére az éves szakmai elvonulásunkat megtartsuk. Fontos volt mindez azért, mert bár az alapítvány szakmai teamjében nem történt változás, de a vele közös stábben dolgozó Léthatáron Alapítvány utcai gondozó szolgálatában történt személyi változás, illetve, a szolgálatvezetője személye is ebben az évben változott. Mindemellett az aktuális krízisidőszak kezdete, a szakmai protokollok átbeszélése és az új koronavírus járvány első hullámainak a tapasztalata kellő témát biztosított a kétnapos elvonulásra.

Szó esett a terepen töltött munkaidőről, a társintézményekkel való együttműködésekről, új adminisztrációs kihívásokról (TAJ-bejelentés) és a szállításokról is. De beszéltünk az átmeneti szálló szakmai programjáról is részletesebben, a két szolgálat ügyfelei közti elmosódott határokról, ételosztásokról, a célzott adománygyűjtésekről és a megakadt ügyvitelekről is.

„Az őszi elvonulás a teamet jobban összekovácsoló, frissítő és lendületet adó volt. Erőt tudtam meríteni belőle. Örültem a lehetőségnek, hogy tisztázhattunk bizonyos kérdéseket és megoszthattuk egymással a gondolatainkat.” /Seidel Nóra, szociális munkatárs/

4. Pályázatok

4.1. „Közterület helyett emberibb körülmények”

A 2020-as tárgyévben két esetben nyújtottak be pályázatot a Menhely Alapítványhoz a kollégák. Emellett több esetben kis összegű egyszeri támogatásra is pályáztak a kollégák az ügyfelek segítése érdekében.

Korábban az alapítvány utcán élő ügyfele kereste meg szolgálatunkat, hogy segítségre van szüksége. A Habitat for Humanity lakáspályázatán 2018-ban nyert ügyfelünk és párja, így egy IV. kerületi kunyhóból, önkormányzati bérlakásba költözhettek. Azonban ügyfelünk párja idén júliusban váratlanul elhunyt. A lakás fenntartását az ő állandó jövedelméből tartották fenn, így ügyfelünk biztos jövedelemforrás nélkül maradt, ezáltal a lakhatása veszélybe került. Három évvel ezelőtt, a sikeres pályázat következtében lakásba költözhettek, ám egy csapásra megváltozott az élete, amikor párja elhunyt és nem tudta, miből fogja tudni fenntartani az önkormányzati bérlakást, melynek elvesztése és az újbóli hajléktalanná válás végleg megpecsételte volna ügyfelünk sorsát. Így a „KHEK” pályázat segítségével, ki tudtuk fizetni ügyfelünk lakbér- és közmű hátralékait, illetve a támogatási összeg arra is elég, hogy mindaddig, amíg ügyfelünk leszázalékolási folyamata, és ez által az állandó jövedelemhez való juttatása tart, tudja fizetni ezeket a díjakat. Emellett az utcai gondozó szolgálat kollégái abban is segítettek, hogy a kerületi családsegítővel, vagyonkezelővel és lakásosztállyal is felvegye és tartsa a kapcsolatot, hogy a továbbiakban is biztosítva legyen a lakhatása. A pályázat az utógondozás hossza miatt átnyúlik a következő évre is, de reményeink szerint, az lesz a végkimenetele, hogy ügyfelünk a tragédia ellenére, meg tudja tartani önálló lakhatását.

Másik nagyobb pályázati támogatást nyert ügyfelünk, 2009 óta áll kapcsolatban a szolgálattal. Az azóta eltelt 11 évben, csak pár rövidebb alkalommal vett igénybe intézményes ellátást, éjszakáit inkább közterületen töltötte. Az alkohol okozta romló egészségi állapota és az utcai lét nehézségei, illetve jövedelem nélkülsége miatt nagyobb figyelmet igényelt mindig is a kollégáktól. Az ügyfél egyre rosszabb mentális állapota és súlyos alkoholproblémája miatt, és demotivatatlansága ellenére, a kollégáknak sikerült őt meggyőzniük arról, hogy egy intézményes elhelyezés agyban megkönnyítené az ő helyzetét. Mivel nem rendelkezik jövedelemmel, így a pályázati támogatásból a szálló térítési díját, illetve egyéb nélkülözhetetlen holmikat tudtunk biztosítani az ügyfél számára. Itt egy szorosabb együttműködés szükséges az átmeneti szálló esetkezelőjével, hogy közösen jövedelemhez tudják juttatni az ügyfelet a jövőben.

4.2. Téli krízis

A 2020-as évben a Szociális és gyermekvédelmi Főigazgatóság nem írta a korábbi években általunk mindig megpályázott „téli krízis támogatást”, melynek megpályázott összege egységesen háromszázezer forint volt. Ennek ellenére az alapítvány egyéb forrásokból megpróbálta biztosítani ezt a kieső pályázati forrást, hiszen az ügyfeleinknek továbbra is szüksége volt, az itt megvásárolt eszközökre, holmikra. Az ügyfeleknek ezáltal meleg alsóruházatot, cipőt, takarót, hálósákokat, vízálló fóliát tudtunk biztosítani. A látogatások folyamán mindig hőálló badellában tárolt meleg teával érkeztünk ügyfeleinkhez, ezzel is elősegítve a tél átvészelését. Vitaminnal is támogattuk ügyfeleink szervezetének erősödését, emellett a Magyar Élelmiszerbankkal való együttműködésnek köszönhetően, több alkalommal tudtunk tartósélelmiszert is osztani ügyfeleinknek. A krízisidőszakot ebben az évben nehezítette, hogy a koronavírus járvány miatt sok intézmény lezárt, felvételi zárlatot rendelt el, illetve az éjjeli menedékhelyek is állandó ügyfelekkel és fix ágyakkal működtek. Így még inkább fontos volt, hogy azoknak az embereknek, akik az utcán vészeltek át a téli hónapokat, tudjuk biztosítani az ehhez szükséges dolgokat.

5. Utcai gondozó szolgálat statisztikái

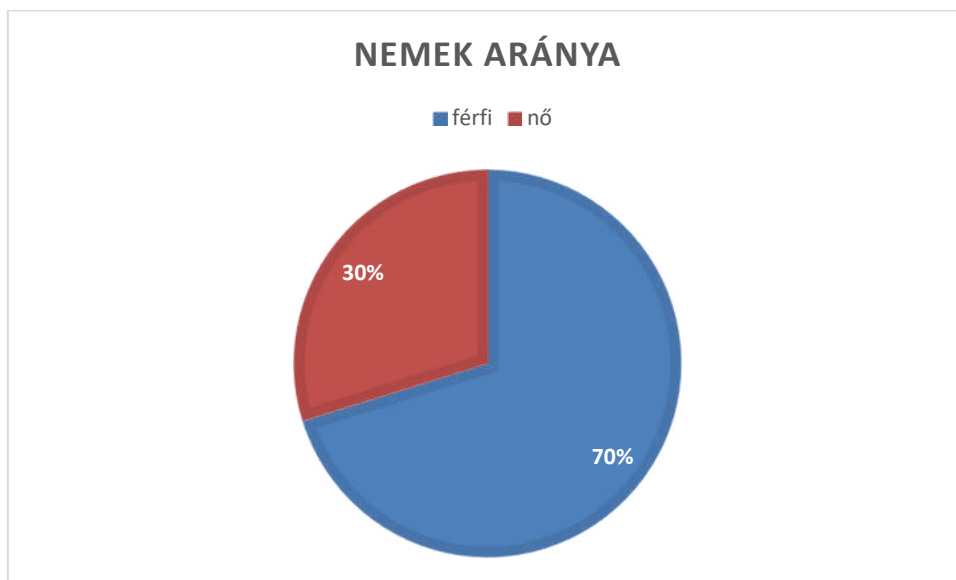
Az alapítvány utcai szolgálata százhetvenegy utcán élő ügyféllel foglalkozott a 2020-as évben. Az utcai szociális munkások nyolcvanhárom helyszínt látogattak meg, összesen kettőezer-kettőszázhetvenhat alkalommal, és ötvenegy új ügyfelet regisztráltak, ami a koronavírus járvány ellenére csupán öt fővel több, mint a tavaly regisztrált új ügyfelek száma.

A szállításokat tekintve elsősorban egészségügyi állapotban történő romlás miatt volt szükség a kollégák segítségére. Összesen száztizenhét szállításra került sor a tavalyi évben, melynek hangsúlyos részében orvoshoz való eljutást segítettek elő a szociális munkások. Emellett a fertőtlenítőbe való szállítások száma is jelentősen nőtt a tavalyi évhez képest, amelynek emelkedése egy konkrét ügyfél miatt ennyire látványos. Ő annak ellenére, hogy nem tudott már önállóan tisztálkodni, az utcán töltötte az éjszakáit és intézmény igénybevételére nem volt hajlandó. Az ő heti két alkalommal történő fürdetése az utcai gondozó szolgálat kollégáinak a heti mentetrendjének a része lett, mivel az ő egészségügyi állapotában a tisztálkodás egy nappali melegedőben nem jelentett hosszútávú megoldást, ebben már segítségre szorult az ügyfél. Az éjjeli menedékhelyekre (fapadra) való szállítások mindig

nagyobb rábeszélést igényelnek, hiszen az utcán élő ügyfelek tele vannak rossz tapasztalatokkal, előítéletekkel, így inkább akkor kerül szóba ez a lehetőség, amikor lehűl a levegő, és a szabadban való kinti lét már nem tűnik annyira vonzónak.



A legidősebb ügyfél egy hetvenkilenc éves úr, míg a legfiatalabb ügyfél egy húsz éves férfi volt. A látogatott ügyfelek átlag életkora negyvenöt év.



A legtöbbet látogatott ügyféllel az év során százhatvankettő alkalommal találkoztak kollégáink, átlagosan egy fővel tizenhárom alkalommal találkoztak, de ebbe beletartoznak azon ügyfelek is, akikkel az első találkozást nem követte több. Azokat a szolgáltatásokat nézve, amik

elősegítették az ügyfelek lakóhelyükön maradását, komfortosítását, látható, hogy az élelmiszer osztása, - ami javarészt teaosztásból, péksüteményosztásból állt-, volt a legnépszerűbb szolgáltatás, amit igénybe vettek. Ezen kívül nagy népszerűségnek örvend a ruhák pótlása, illetve a takarók osztása is, főleg a hidegebb idő beköszöntével.



Az utcai gondozó szolgálat igyekezett minél szélesebb körű segítséget nyújtani az ügyfelek életét érintő hivatalos ügyintéзések, segélyezések, leszázalékolások ügyében. Az iratpótlások alkalmával, a szociális munkások segítséget nyújtottak az elveszett, hiányzó személyes okmányok beszerzésében (személyi igazolvány, lakcím igazolvány, születési-, házassági- vagy halotti anyakönyvi kivonat, iskolai bizonyítvány, munkaviszony igazolás, TAJ szám, adókártya, költségmentességi igazolás, hajléktalan igazolvány). A hajléktalan emberek részére igényelhető segélyezési formák kérelmezési, jogosultsági módjáról is informálták az ügyfeleiket a kollégák. Az ügyfelek részéről a leggyakrabban igényelt átmeneti segély típusok: „krízis” települési támogatás, munkaképtelen hajléktalan emberek települési támogatása, rendszeres ellátást kérelmezők települési támogatása, néhány esetben a munkába állási támogatás. Sok esetben igényelte az ügyfél a szociális munkás kíséretet, ügyintéзési típustól függetlenül. Rendszeres jövedelemhez juttatás tekintetében az öregségi nyugdíjigény beadásával, e kapcsán a hatósági eljárás nyomon követésével sikerült néhány ügyfél ellátáshoz segítése.

Az ügyfélkör egészségi állapota a korábbi években tapasztaltaktól kevésbé tér el. A nappali melegedő működése sokat segít az oda látogató ügyfelek higiéиés szükségleteinek a kielégítésében. Az utcai gondozó szolgálattal kapcsolatban álló kliensek több, mint fele

használja rendszeresen a melegedő nyújtotta tisztálkodási, mosási és étkezési lehetőségeket. A tapasztalatok szerint lényegesen kevesebb, az elsősorban az elhanyagoltság következményeként kialakuló bőrbetegségben vagy elősködők által okozott fertőzésben szenvedő ügyféllel való találkozás. Nagyobb fokú fertőzöttség esetén a Magyar Máltai Szeretetszolgálat által működtetett fertőtlenítő állomás igénybevétele jelent megoldást.

A munkavégzés során nagy figyelmet fordítunk az ügyfelek mentális és fizikai állapotának a felmérésére, tájékoztatásra, indokolt esetekben a minél előbbi szakszerű segítséghez való juttatásra. Több, egészségügyi problémái miatt kevésbé mobilis ügyféllel foglalkoztak a szolgálat szociális munkásai. Őket betegségeik kivizsgálása miatt, vagy szakorvosi, háziorvosi kontroll vizsgálatok okán volt szükséges kísérnie a munkatársaknak. A téli időjárás viszontagságai miatt előforduló egészségügyi problémák kialakulása – tüdőgyulladás, fagyási sérülések, kihűlés – szerencsére csak néhány ellátott esetében jelentettek problémát.

2018. október 15. volt a napja, hogy a már korábban is létező szabálysértési törvény módosítására került sor. Bár a törvény hatályban van, tényleges intézkedés, ismert ügyféllel szembeni eljárás nem történt az ellátási területen.

5.1. Esetleírás

„László Veszprémben született, nukleáris családban nevelkedett. Egy bátyja van. Hároméves korában költöztek fel Budapestre, egy saját tulajdonú rákospalotai ingatlanba. László még általános iskolába járt, amikor a család átköltözött Újpestre, Laci nagynénjéhez. Nyolc általános iskolai osztályt végzett el, elmondása szerint közepes tanuló volt. Az általános iskola elvégzése után mechanikai műszerésznek tanult, de azt már nem fejezte be. Két év után otthagyta a középiskolát, inkább dolgozni kezdett. Ebben a döntésében a szülei támogatták, mert legalább volt még egy kereső a családban. Képesítést nem igénylő munkakörökben dolgozott, konyhai kisegítő, segédmunkás. Később megpróbálta lerakni az érettségit, esti gimnáziumba járt, de négy év anyagát két év alatt kellett volna teljesítenie, így szerinte eleve kudarcra volt ítélve ez a próbálkozása. Apja vasöntő volt, anyja adminisztrátori állásban dolgozott. Elmondása szerint szülei mindketten rendszeres alkoholfogyasztók voltak, amely állandó konfliktusokat generált közöttük, sok volt a vita és a veszekedés. Ez a minta sajnos László életére is hatást gyakorolt. Az alkohollal már fiatalkorában megismerkedett. Bár kezdetben alkalmasszerűen, a barátaival fogyasztotta, a húszas éveitől kezdődően rendszeres ivó lett. László egészen harminc éves koráig, szülei egy év különbséggel bekövetkezett haláláig

velük élt, önálló lakhatást, családot nem teremtett magának. A szülők halála után testvérével és egy unokatestvérével maradtak a lakásban nagyjából három évig. A lakás tulajdonjoga ekkor már a nagymamájuké volt, aki időközben az unokatestvérüket nevezte meg egyedüli örökösnek, ő pedig a nagymama halála után kitessékelte Lászlót és a bátyját a lakásból. László szerint meg lehetett volna támadni ezt az ingatlan átírást, mert nagymamájuk akkor már meglehetősen demens volt. Mégsem tették, mindketten belenyugodtak ebbe és külön válva testvérével, egyéb módon oldották meg a lakhatásukat. László ekkor egy barátjához költözött, szívességi lakáshasználóként tudott hajlékot biztosítani magának. A hajléktalansága kezdetét is ettől az időszaktól, 2007-2008-tól kezdődően datálja. Élő rokoni kapcsolatai - a bátyjával történő néhai találkozásai kivül – és saját családja nincsen, komolyabb élettársi kapcsolatot nem létesített, alkalmi barátnői voltak csak. A bátyja is hajléktalan sorsra jutott, Ő a piacon dolgozik és lakik. László ebben az időszakban még aktívabb volt. Bár szívességi lakáshasználóként tudta csak biztosítani a lakhatását, rendszeresebben eljárni dolgozni. Továbbra is mosogatóként, vagy a kerületi utcaseprőknél helyezkedett el. A szociális-ellátórendszerrel már ekkor megismerkedett. Többször, később napi szinten bejárt a barátjával a Twist Olivér Alapítvány Nappali Melegedőjébe, ami a barátja lakásától egy utcányira volt. Mivel a barátja, György önkormányzati bérlakásában húzta meg magát, a lakáshasználata idővel egyre esetlegesebbé vált. Leginkább György aktuális pszichés és fizikai állapotától, ill. egymás közötti aktuális viszonyuktól függött. László egyre többször kényszerült közterületen tölteni az éjszakáit, majd barátja hosszabb kórházi tartózkodása, ill. 2017 májusában bekövetkezett halála után teljesen elveszítette a komfortos lakhatás lehetőségét. Ekkor már a munkavállalásban sem volt aktív, leginkább gyűjtögetésből teremtette elő (dobozok, üvegek, kisebb fémhulladékok) a napi betevőre valót, ami egyre inkább csak az alkoholfüggősége kielégítésére volt elegendő. A mindennapos alkoholfogyasztás, a hajléktalanság érzése, az ezzel járó dekadencia teljesen beszippantotta.

Ebben az időszakban került az utcai szolgálat aktív ügyfelei közé. Az utcai életmódjához kezdetben ragaszkodott, de nem alakított ki magának állandó fekhelyet, étletteret, leginkább parkokban, elhagyatott épületsarkokban húzta meg magát. Újpestet nem hagyta el, az alvóhelyeit is a kerület Fóti út, Megyeri út és Váci út határolta területein találta meg. Ebben az időszakban, a rendszeresebb találkozások hatására Lászlót sikerült begondoznunk a BMSZKI Váci úti akkor még koedukált Éjjeli Menedékhelyére. Ide 2017 novemberében költözött be, leginkább a hideg időjárás viszontagságai miatt menekült intézményi keretek közé. A szállón rendre kitartott, jól alkalmazkodott a házirendhez, szabályokhoz. Kisebb házirendszértései voltak csak, melyek az italfogyasztás mentén alakultak ki. A szálló profilváltása – női éjjeli

menedékhellyé alakult – miatt azonban, 2018 májusa óta nem lakója ennek az intézménynek. A kikerülés után visszatért a korábbi időszakban megszokott lakhatási formához, ismét parkokban, padokon, bokrokban aludt, sokszor a leghetetlenebb helyeken. A 2018-as és 2019-es krízis időszakot a Vöröskereszt Madridi utcai éjjeli menedékhelyén vészelte át, már amennyiben belefért a napi létszámkeretbe. Ez irányú, többszöri segítő beszélgetés után végül Lászlót sikerült meggyőznünk, hogy felvételizzen a Twist Olivér Alapítvány Átmeneti Szállójára. Aggódott, mert a szálló térítési díj megfizetése ellenében nyújt hosszabb távú lakhatást, és a kedvezményes hónapok lejártát követően majd nem tudja fizetni a szállódíjat, de akkor terveit azért voltak a jövedelem szerzésre. Korábbi munkahelyére, a kerületi Közterület-fenntartóhoz volt szándéka visszamenni utcát söpörni. A beköltözésére 2019.05.22.-én került sor, a szálló egyik konzorciumi férőhelyére, ami a havi térítési díj fizetésének a kötelezettsége alól, két hónapos díjmentes engedményt jelentett a számára. Sajnos ezen engedmények lejártát követően – a korábbi félelmei beigazolódtak, végül 2019.09.29.-én térítési díj tartozás miatt megszűnt a férőhelye. A szállón töltött négy hónap alatt nem sikerült egzisztenciálisan megerősödni. Az elveszített személyes okmányainak a sorozatos pótlása felemésztette minden energiáját, az alkoholfüggősége miatt pedig egyre jobban ellehetetlenült a munkaerő-piaci elvárásoktól. Kikerülése után újfent közterületen, vagy a Vöröskereszt fapadján töltötte az éjszakáit. Negatív változást ebben az élethelyzetében, a 2020-ban bekövetkezett pandémia okozta társadalmi korlátozások hoztak. Ekkor az egyetlen, általa használt éjjeli menedékhely (Madridi) sem tudta már fogadni létszámcsökkentés miatt. Teljesen közterületen ragadt.

Az utcai szolgálatunkkal való együttműködése során az alapszolgáltatásokon túl, főként iratpótlásban, néhai alkalommal orvoshoz való eljutásban voltunk a segítségére. Jó lelkű, alapvetően jó szándékú középkorú férfi, aki a szenvedélybetegsége miatt már elveszítette az átlagos adottságai feletti kontrollt. Depresszióra hajlamos, kevésbé lát lehetőségeket az élethelyzete javítására. Az idült alkoholizmusa már a fiziológiai leépülésében is megmutatkozik. Alaposabb orvosi vizsgálathoz nem tudtuk hozzásegíteni – igaz, hogy nem is volt olyan akut problémája még, amely ezt sürgősségi alapon indokolta volna. A krónikus alkoholfogyasztása miatt alakult ki a mindennapi együttműködést, esetleges ügyintézészt megnehezítő feledékenysége, demencia, amely nagymértékben határozza meg a mindennapjait és életvitelét. Szendélybeteg ellátásokról szóban már beszéltünk, de ez idáig nem sikerült elhatároznia magát az absztinencia elérése mellett. Emellett enyhe fokú végtagfájdalmakra – vélhetően neuropátiás tünet - szokott panaszkodni, de ez nem akadályozza még különösebben az életvitelében. A majdani jövedelem szerzésénél, jövedelemhez juttatásánál fontos tényező a felszínre került végrehajtási ügyei (áruhitel, BKV büntetés). Több tartozása összesen nagyjából

másfél millió forintra rúg, amit jelen élethelyzetében nem tudnak ugyan behajtani rajta, de egy alsó jövedelemhatár elérésekor jelentős terhet jelent majd.

Lacit újabb, közel egy éves utcai életmód felszámolásaként, ill. a téli időjárás kivédésére, újfent sikerült rábeszelnünk, hogy jelentkezzen vissza a Twist Olivér Alapítvány átmeneti szállójára. Bár a fennálló térítési díj hátralékának és a szállós mandátuma alatt, majd újra képződő térítési díjak kifizetésére önerőből képtelen lett volna, pályázati részvételét ígértük neki, amely majd fedezi egy ideig a szállós lakhatását. 2020 novemberében költözött be. A vele szerzett tapasztalatok mentén a jövedelemhez juttatásában igyekszünk elsősorban segíteni. Az egészségi állapota miatt a leszázalékolását kezdeményeztük, és a kevés szolgálati ideje miatt vélhetően csak az aktív korúak ellátására lesz majd jogosult. Az így megszerzett kevesebb, mint havi harmincezer forintnyi járandóság elegendő támaszt ad majd arra, hogy bár csak intézményi keretek között, de tartósan biztosított és komfortos lakhatása legyen. A végrehajtást pedig a nyugdíjminimum alatt nem tudják érvényesíteni vele szemben. A leszázalékolásához szükséges tennivalókban, ügyintézésekben a szállós szociális munkásával közösen segédkezünk. Amennyiben sikerül nyugvópontra kerülni a kitűzött célok elérésekor, és ezáltal lakhatási stabilitást elérnie Lászlónak, még mindig megvan a lehetősége arra, hogy a szenvedélybetegségétől megszabadulva tartalmasabb életet éljen.” /Csicsák Gábor, szociális munkatárs/

Össz-szervezetileg

1. Koronavírus járvány

1.1. védőfelszerelések, tesztelések

Március közepén, amikor a kormány első alkalommal rendelte el a korlátozásokat és hirdette ki a veszélyhelyzetet, az intézmény is igyekezett felkészülni. A korábbiakban is fertőtlenítő hatású szappant használtunk az intézmény mosdóhelyiségeiben, így már rendelkezünk egy felhalmozott készlettel, ami nagyban megkönnyítette a helyzetünket, ugyanis ekkor kezdődött meg a boltok „lerablása”, és a március közepi tisztító- és fertőtlenítőszer vásárlást nagyban megnehezítette. Kézfertőtlenítő szerekből, és maszkokból ekkor már országos hiány volt, így mi is alternatívákat kerestünk. Kezdetben varrott maszkot rendeltünk a kollégáknak, majd jelentősen túlárazva FFP2-es orr-száj maszkokhoz is sikerült hozzájutnunk kisebb mennyiségben.

Egy magánadományozónak köszönhetően, fel tudtunk állítani egy szenzoros kézfertőtlenítő adagolót is az intézményben, amibe csak az utántöltőt kellett az intézménynek megrendelnie.



Adományokat is kaptunk több helyről, köszönhetően annak, hogy sok civil kezdeményezés is indult ekkor. Kaptunk maszk és fertőtlenítő adományt a szomszédban működő Cérnagyardtól, a Widex Hallásközpont dolgozóitól és a IV. kerületi önkormányzattól is. Vásároltunk érintésmentes, infrás hőmérőt is, hisz kötelező lett a napi testhőmérséklet mérés,

ami végig kísérte az egész évünket.

A fővárosi önkormányzattól kaptunk először védőeszközöket az év során, még tavasszal, majd ezt követően, sokkal később reagálva, a Szociális és gyermekvédelmi Főigazgatóságon keresztül is biztosítva lett heti rendszerességgel a maszkok és fertőtlenítőszeres tömkelege. A sebészi orr-száj maszkok megszámlálhatatlan mennyiségben érkeznek azóta is az intézménybe, heti átvétellel, koordinálatlanul és természetesen előzetes, vagy akár csak utólagos egyeztetés nélkül.

A második hullámra, a Hajléktalanokért Közalapítvány pályázati támogatásából, minden olyan eszköz- és anyagbeszerzést megoldottunk, amit az első hullám tapasztalatai szerint szükségesnek találtunk. Így most már két db szenzoros kézfertőtlenítő állvánnyal rendelkezünk, amiket a bejáratnál, mind a nappali melegedőt, mind pedig az átmeneti szállót igénybe vevőknek kötelező használniuk az intézménybe való belépés előtt. Rendelkezünk ózongenerátorral, amivel a helyiségeket és a gépjárműveket is tudjuk fertőtleníteni. Emellett minden mosdóhelyiségben szintén szenzoros szappanadagolókat is tudtunk kihelyezni, és védőfelszerelést is tudtunk biztosítani minden kollégának. (FFP2-es maszk, kézfertőtlenítő, védőköpeny) A második hullámtól már kiegyensúlyozottan rendelkezésünkre álltak a védőfelszerelések.

Az április teljes átmeneti szállót és kollégákat érintő ujjbegyes vértesztlést a Fővárosi önkormányzat szervezte meg. Ezt követően, nem volt az intézményben koronavírus tünetekre jellemző megbetegedés, és a rendszeres tesztelés lehetősége sem volt adott.

November 18-án jött ki az Emberi Erőforrások Minisztériumától a rendelet, miszerint 20-tól meg kell kezdeni a szociális szakosított intézményben dolgozók heti tesztelését. Integrált intézmény lévén, ez nálunk az összes kollégát jelentette. A tesztelést végül november 25-én tudtuk megkezdeni, addigra állt össze ugyanis a tesztekhez szükséges humán erőforrás. Ettől fogva hetente biztosított volt az antigén gyorseszteszt, egészen december 23-ig, a Szociális és gyermekvédelmi Főigazgatóságon keresztül. Ezt követően nem tudtuk tartani a heti tesztelést, ugyanis nem volt már biztosított a teszt számunkra. Ebben az egy hónapban egyetlen pozitív teszteredmény sem született a kollégák körében.

1.2 Stáb állapot

A tájékoztatás hiánya és az ésszerűtlenül, íróasztal mögül, egyeztetés nélkül meghozott döntések, naponta változó eljárásrendek, állandó adatszolgáltatások, és felesleges plusz adminisztrációs terhek, összességében is nagyon megnehezítették az egyébként is terhelt helyzetet. Követhetetlen volt, hogy mit értenek épp aktuálisan szociális otthonok és szociális intézmények alatt, de ennek ellenére igyekeztünk a kiadott eljárásrendek és határozatok mentén szervezni a munkavégzést.

Áprilistól az utcai gondozó szolgálat addigi négy főről két főre csökkent, akik a világjárvány közepette is igyekeztek ugyanazon színvonalon teljesíteni, a megnövekedett feladatok ellenére. Nagyon fárasztó időszak volt nekik, és lelkileg-fizikailag egyaránt terhelt, még a korábbi munkavégzésnél is jobban.

A nappali melegedő ideiglenes zárt működése magával hozta, hogy a nappali melegedőbe frissen felvett kolléga, rögtön más munkakörben dolgozott. Ennek hosszútávon lett a következménye az ő nyár végi felmondása, és a második hullámtól való félelme. A másik kollégának pedig a folyamatos adományokért és védőfelszerelésekért való mindennapi munkája volt fárasztó ebben az időszakban, mindezt úgy, hogy nem lehetett előre tudni, hogy a járványhelyzet meddig fog tartani.

Az átmeneti szállón az addig esetkezelői munkát végző szociális munkatársak ügyeleti munkarendszerbe kényszerültek. Itt is a bizonytalanság jelentette a legnagyobb kihívást.

„Az ügyeleti rendszerre való átállás igényelte a legtöbb rugalmasságot a kollégáktól és a legnagyobb kihívást is. Egyrésről a munkavégzés időszaka teljesen rendszertelen lett kiegészülve az éjszakázásokkal. Az ügyfelekkel való aktív munka megszakadt, és a kollégák egymás közti találkozása is csak az ügyeletátadásokra összpontosult. Hiányzott az ügyfelekkel való személyes kontakt és a kollegiális kapcsolatok megtartó ereje. Helyette volt pattanásig feszült lakókkal való folyamatos konfrontáció 12 órán keresztül egyedül a házban.” /Háló Benjám, szociális munkatárs/

A heti team megbeszéléseket kénytelenek voltunk online formában megtartani, és jelentősen eltolódott a hangsúly a tényleges szakmai munkáról. A tovább, illetve kigondozást nehezítette, hogy nagyon sok intézmény teljes felvételi stopot rendelt el. Egy tizenkét órás ügyeleti idő alatt teljesen másképp voltunk jelen az ügyfelek életében, mint korábban az esetkezelések alkalmával. Mindenkin érezhető volt a frusztráció, és az ebből fakadó hullámzó hangulatingadozások és kiborulások is mindennapossá váltak, amit nehéz volt kezelni.



„Most is azt gondolom, mint tavaly, hogy nagy segítség a szakmai munkához, hogy ilyen alapos és szakmai teameket tartunk, segít elindítani és tematizálni a hetet, jó, hogy van arra egy platform, hogy megbeszéljük, melyik lakóval hol tartunk és mik az irányok. Amikor bejött a covid és átálltunk egy más működésre, nekem fontos volt, hogy megtartottuk telefonos formában is. Bár esetkezelés nem nagyon volt, de ettől a lakók élete még tovább folyt, volt mit megbeszélni. Személy szerint sokáig nem láttam, hogy ennek az időszaknak valaha vége lesz és ha vége lesz, az mikor történik, az otthoni bezártság és a 12 órás ügyeletek és mindenféle egyéb nehézség nagyon rossz mentális állapotba sodortak. Ezek a telefonos megbeszélések segítettek, hogy megmaradjon a szakmaiság, hogy visszataláljak a realitáshoz, de még abban is segített, hogy ne érezzem magam nagyon egyedül.” /Kovács Orsolya, szociális munkatárs/

Lelkileg megterhelő egy olyan, lényegében egy éve tartó állapot, amikor folyamatos az „ugrásra készség” érzése, amikor senki nem tudja, hogy milyen újabb eljárásrend jön ki, aminek meg kell felelni, amikor az észszerűtlen adminisztrációval nehezítik meg, az amúgy is megterhelő mindennapokat. Emellett a folyamatos aggódás érzése az ügyfelek iránt, akik több krónikus betegséggel élnek együtt. Az azonnali adatigénylésekre való reakció, az infekciókontroll betartatása, és a közdelem az ügyfelekkel, hogy mindez az ő érdekükben történik. A megfelelő tájékoztatás hiánya itt is éreztette hatását, amit mi igyekeztünk ellensúlyozni az intézmény saját tájékoztatóin, hogy ne szűrt és ne a fals információk jussanak el az ügyfelekhez. Mindez a kollégák számára nagyon megterhelő időszak volt, szupervízió nélkül, személyes kapcsolatok nélkül, állandó változások közepette.

Különösen nehéz időszak volt, amikor április végén az átmeneti szálló összes lakóját és a dolgozókat először tesztelték az ujjbegyes teszttel, hisz ekkor álltunk hozzá legközelebb, hogy intézményi karantént rendeljenek el a szállón, ami tudtuk jól, hogy egy lelkiileg nagyon megterhelő feladat lenne, mind a két beköltöző kolléga, mind pedig a bezártságra kényszerülő lakók számára.

A szociális munkás stáb minden tagjának kötelező a „nagy-teamen” való részvétel, ami az alapítvány minden részlegét érinti. Ezeken a megbeszéléseken az alapítvánnyal szoros együttműködésben dolgozó Léthatáron Alapítvány illetve a Baptista Szeretetszolgálat REVIP Szálló vezetői és szociális munkásai is részt vesznek. A pandémia miatt, ebben az az évben március hónaptól nem tartottunk nagyteameket, online formában sem, hisz ezen alkalmaknak épp a személyes kapcsolódás és vitahelyzet az egyik alapja. *„Van a nagyteamnek hiánya, ami abban nyilvánul meg, hogy az új kollégákkal szinte nem is találkoztam, jelentősen csökken az az érzés, hogy a Revipet és az Isolát tekintve egy szervezethez tartozunk. Tavalyi évet tekintve például nem is tudom, hogy a Revipes kollégákkal mikor találkoztam utoljára. Szóval, amint a*

járványügyi helyzet engedi, én szorgalmaznám, hogy újra legyenek legalább havi jelleggel nagyteamek.” /Háló Benjámin, szociális munkatárs/

Alapvetően havonta egyszer találkozunk, ezen alkalmakkor, az ott lévő kollégák két csoportra oszlanak és, akár mindhárom, akár csak egy-egy szervezetet érintő problémáról, dilemmáról, konfliktusról, történekről beszélnek. Ezt követően a nagyteam utolsó húsz percében, megosztjuk egymással, hogy mire jutott a két külön gondolkodó csoport.

2. Intézményvezető, vezetői megbeszélések

2020 januárjától a Twist Olivér Alapítvány mindhárom ellátási egységét egy intézményvezető vezeti. Korábban az utcai gondozó szolgálatoknak a Léthatáron Alapítvány vezetője volt a szolgálatvezetője, de az ő év végi távozásával, struktúraváltás történt. Az elmúlt egy év tapasztalatai alapján elmondható, hogy sokkal egységesebb stáb alakult ki, hangsúlyosabbak a szakmai összefonódások és egymásra épüések, ami azt gondolom, mindenképpen jó irány.

Az egyik legnagyobb változás a korábbiakhoz képest, az intézményvezető életében, hogy az átmeneti szállón már nem lát el esetkezelői munkát. Június végére láthatóvá vált, hogy a három ellátási egység szakmai munkájáért felelően túl, nem fér bele, hogy minőségi esetmunkát is végezni tudjon, így az addigi három átmeneti szállós lakó intézményi jogviszonyának megszűnésekor, a helyükre érkező új lakók, már a három esetkezelő szociális munkatárs között kerültek elosztásra.

Intézményvezetőnk, 2019. március 1-jén sikeres vizsgát tett mestervezető képzésen, a megújító képzés 2021-ben lesz aktuális.

Intézményvezetőnknek is biztosítja az alapítvány az egyéni-vezetői szupervízió lehetőségét, kétheti alkalommal, ami szintén óriási segítséget jelent, mint ahogy az a kisteamek esetében is elmondható.

Emellett kéthetente vezetői megbeszélések is vannak, amik a 2020-as évben, március közepétől online formában voltak megtartva. Ezen kétheti alkalmakkor, a három szervezet (Léthatáron Alapítvány, Baptista Szeretetszolgálat REVIP Szálló, Twist Olivér Alapítvány) intézményvezetője, illetve a szervezetek igazgatója vesz részt. A járványidőszakban ezen alkalmak heti megbeszélésekre sűrűsödtek. A folyamatosan változó eljárásrendek, új határozatok és szabályok miatt, ez tűnt a legkézenfekvőbb megoldásnak. Illetve ezen alkalmakkor tudtunk arról is beszélni, hogy milyen változtatások lépnek életbe a

járványidőszakban. Március 17-én volt az a „rendkívüli” vezetői megbeszélés, amin az első hullám érkezésekor a működéseket érintő döntéseket meghoztuk, és a 2020-as évben nem volt személyesen megtartott vezetői megbeszélés.

3. Közösségi média és médiamegjelenések

Idén a járvány miatt is igyekeztünk nagyobb hangsúlyt fordítani a közösségi- és média megjelenéseinkre, több okból is. A járvány miatt elrendelt látogatási tilalom, magával hozta az intézményi adománystopot, ami a lakossági ruhaadományokat jelentette leginkább. Elővigyázatosságból azt láttuk a legbiztonságosabb megoldásnak, ha ideiglenesen felfüggesztjük az adományfogadást. Mindezt leginkább a facebook oldalunkon tudtuk kommunikálni. Az aktualításokat is ott tudtuk megírni, és amikor szükség volt rá, a krízisidőszak előtt, itt tudtuk újra beindítani a takaró- és ruhagyűjtési kampányunkat. A hirtelen lehűlések, fagyok miatti figyelemfelhívások, és a szálló mindennapi életét érintő változásokat is itt szoktuk elmesélni a minket követőknek. Ha nem is közvetlenül, de igyekszünk a társadalmi felelősségvállalás jegyében felszólalni.

A médiamegjelenéseknek köszönhetően, idén több nagyobb adományfelajánlás is érkezett intézményünkhez. A már korábban említett Eszkuláp Állatvédő Egyesület külön facebook eseményben intézett felhívást követőikhez, mely által több mint száz táblás csokoládét és meleg zoknit tudtunk kiosztani utcán élő ügyfeleink között. Emellett egy névtelen adományozótól tizenöt darab új heverőt kaptunk, aminek köszönhetően, le tudtuk cserélni a lakók rosszabb állapotú ágycsészéit. És a #neluxustáska kampány keretén belül is ki tudtunk osztani száz tisztaságiszerekkkel megpakolt női táskát, hölgy ügyfeleinknek.

2020-ban több alkalommal is szerepeltünk a helyi Újpest Médiában, aminek szintén szemléletformáló hatása tud lenni, és remélhetőleg így még több emberhez jut el annak híre, hogy harmincéve Újpesten működik intézményünk.

Áprilisban a Tilos Rádió egyik műsorába is meghívást kapott intézményvezetőnk, ahol a járvány kihívásairól volt szó.

4. Továbbképzések

Igyekszünk hagyományteremtő módon évente valamilyen továbbképzésen közösen részt venni, ami az integrált intézmény, minden kisteamjének ad valami olyan gyakorlati vagy elméleti tudást, aminek köszönhetően a későbbiekben, azt a mindennapi munkájába be tudja építeni. 2019-ben ez egy alapfokú elsősegélynyújtó tanfolyam volt, ami egy alapszintű újraélesztés képzést, és emellett kifejezetten a hajléktalan emberek körében, gyakrabban előforduló egészségügyi problémákat, azok felismerését és az arra reagáló segítségnyújtást foglalta magában. Idén augusztusban, amikor volt egy lélegzetvételnyi idő a járvány két hulláma között, akkor Hoffmann Kriszta szupervizor vezetésével erőszakmentes kommunikáció tréningen vehettünk részt, ahol elsajátíthattuk az asszertív kommunikáció technikáját, és eszközöket kaptunk, hogy adott helyzetekben adekvát módon tudjunk kommunikálni, akár egymással, akár az ügyfelekkel. A kollégák éves szakmai beszámolóiból a visszajelzések alapján egyértelműen kijelenthető, hogy jól sikerült ez az egynapos tréning.

„Szuper volt. Ez alkalommal is minden perc megérte, a visszajelzések is azt mutatták, hogy volt értelme, érdekes és informatív is volt. Kéne még vele több minden. A képzésnek egyébként lett utóélete is, utána még hetekig-hónapokig idézgettünk az ott elhangzottakból, egyéni visszajelzésekből.” /Kovács Orsolya, szociális munkatárs/



„Fantasztikus volt. Mai napig emlegetjük. Időnként visszautalunk belőle dolgokra, amit ott hallottunk, vagy tanultunk. Nekem a legnagyobb segítségre a takarítóval való kommunikáció terén volt szükségem. Ebben én maximálisan megkaptam az irányvonalakat és azt is megértettem, hogy miért okozott gondot korábban és miért stresszeltem. Azóta igyekszem az ott elhangzottak szerint fogalmazni a takarítónak. Sokkal kevesebbet vívódom emiatt. Úgy is fogalmazhatnék, hogy megszűnt a belső vívódásom, hogy mit kérjek/kérhetek, hogy kérjem/kérhetem-e. A „mindannyian egyenrangú emberek vagyunk” kérdéskör, amit korábban cipeltem, ez is a megfelelő helyre került nálam, szerintem. Sokat segített, tehát, köszönöm.”
/Borzákné Nyári Krisztina, segítő/

„A tréning nagyon hasznos volt szerintem mindenki számára, mivel minden nap találkozunk olyan helyzettel, aminél szükség van arra, hogy minél hatékonyabban kezeljük. Kicsit csapatépítő hangulata is volt a programnak. Jól éreztem magam.” */Rebák István, segítő/*

„Ha az erőszakmentes kommunikáció tréningre gondolok, az olyan volt számomra, mint egy villám-nyaralás. Most a tóparton elköltött ebéd jut eszembe, az volt a nyaralás része. Ami azonban a szakmai beszámolóhoz fontosabb, maga a tartalom, felfrissülés volt jó ideje parlagon heverő agyamnak, hiszen nagyon régen nem vettem részt semmiféle képzésen. Inspiráló és előremutató volt, segített tudatosabbá tenni a reakcióimat, meghúzni a határaitam, jobban odafigyelni magamra és a munkatársaimra, valamint a kliensekre. Örülnék, ha lenne a továbbiakban is hasonlóra lehetőség. Az külön érdekessége volt, hogy az egész Fóti úti stáb részt vett rajta. Élmény volt!” */Seidel Nóra, szociális munkatárs/*

5. Csapatépítők

Az éves közös csapatépítő alkalmat elmosta a járvány, ahogy Berlint is, és csak remélni merjük, hogy ezt a 2021-es évben sikerül bepótolnunk.

5.1. Közös lábós

Bármilyen távolinak is tűnik, 2020 március 1-jén, a korábbi három évhez hasonlóan részt vehettünk a Közös Lábós programban, a budapesti Szimpla Piacon. Minden héten más-más civil szervezet képviselői főznek a piacon kapható alapanyagokból, rendszerint egy húsos

és egy vegetáriánus fogást. Az itt készülő ételeket adományért cserébe kóstolhatták, az adományt pedig az aktuális szervezet kapja céljai megvalósításához. Önkéntesek segítségével száz-száz adag ételt főztünk és adtunk el.

6. Kisegítő személyzet

6.1. Takarító helyzet

A 2020-as évben augusztusig közfoglalkoztatás keretén belül foglalkoztattunk takarítót az intézményben, de már évek óta nagyon nehezen tudjuk feltölteni ezt a státuszt, miközben ez az egyik legfontosabb járványügyi szempontból is. Közfoglalkoztatott kolléga eddig mindig szintén hajléktalan ügyfél volt, aki ebben az évben ráadásul még két hónap karanténba is kényszerült az intézményben, ahol lakott, így a lakókkal voltunk kénytelenek megoldani ezt az időszakot, így emiatt nagyon hektikusan alakult a napi takarítás minősége.

Miután augusztusban megválni kényszerültünk addigi takarító kollégánktól, munkaügyi központon keresztül hirdettük meg az állást, de minimálbérre, és nem közfoglalkoztatotti státuszra. Szeptember, elég gyorsan sikerült betölteni ezt a munkakört, de annak ellenére, hogy nem közfoglalkoztatotti státuszt hirdettünk, most is egy hölgy ügyfél lett végül az új munkaerő.

6.2. Karbantartó

Miután beláttuk, hogy a karbantartói poszt, nem az a munkakör, amit üzembiztosan meg tudunk oldani közfoglalkoztatottakkal, a 2020-as évben már piaci alapon megfizetett karbantartóval dolgoztunk együtt, aki heti 4-5 órában ellátta a feladatát a szállón. Ebben az évben egy fő dolgozott nálunk ebben a munkakörben, akivel jól működött a heti egy alkalom, és a szálló amortizációja is csökkenthető lett. A nagyobb volumenű, illetve több szakembert igénylő munkákhoz, továbbra is szakembert hívtunk.

6.3. Közérdekű munkások

2019. október 31-én együttműködési megállapodást írtunk alá a Budapest Főváros Kormányhivatala Gyámügyi és Igazságügyi Főosztályával, közérdekű munka büntetés

végrehajtása érdekében történő foglalkoztatásról. Ezen megállapodás célja, hogy azok az emberek, akiket egy szabálysértési eljárást követően közérdekű munkára ítélték, a közösség érdekében olyan munkát végezzenek, ami hasznos egy adott intézmény számára.

2020-ban indult be igazán ez a foglalkoztatási forma intézményünkben. Hat fő közérdekű munkást foglalkoztattunk egyidejűleg, akik rövidebb-hosszabb (100-300 óra) büntetésüket töltik le nálunk. Egyikük villanyszerelő, akinek köszönhetően olyan régóta elodázott munkálatok tudtak megvalósulni, amik régóta esedékes volt. Neki köszönhetően cserélni tudtunk olyan konnektorokat, kapcsolókat, kislámpákat, mennyezeti lámpákat, reflektorokat is, amikre nagy szükség volt, de a karbantartó ennyire szakszerűen nem tudta volna megcsinálni. Cél az intézmény teljes kifestése volt ugyan, de a járványidőszak miatt, ez nem tudott teljesen megvalósulni, azonban a közös helyiségek egytől egyik megújultak a frissítő festés által, és két szobára is jutott idő. Ezáltal az adományos konténer rendben tartására és a lakosságtól beérkező adományruhák szortírozására is lett munkaerő, ami szintén nagy segítséget nyújtott a mindennapok során az utcai gondozó szolgálat munkatársainak. Ami miatt tavaly belevágtunk ebbe a foglalkoztatási programba, hogy „olyan ingyen munkaerőhöz jut intézményünk, mely által az amortizáció és a kollégák plusz munkavégzése is csökkenthető”, azt gondolom meg tudott valósulni. Persze voltak kisebb zökkenők, illetve nehezíti a dolgot, hogy általában hétvégén tudnak jönni intézményünkbe a közérdekű munkások, de összességében elmondható, hogy nagyobb volt a pozitív hozadéka a dolognak, mint a negatív. Reméljük, hogy ez a következő években is beigazolódik majd.

7. Épület karbantartási munkálatai

Mindamellet, hogy egy közel nyolcvan éves épületről beszélünk, ami folyamatos, mindennapi használatban van, közel harminc éve, szünet nélkül, igyekszünk időt és anyagai forrást találni arra, hogy a folyamatos amortizációt csökkentsük, és amennyiben lehetséges, felújítási munkálatokat végeztessünk az épületen.

A 2020-as év egyik legnagyobb előrelépése ez ügyben az épülethez vezető lépcső megszüntetése akadálymentesítése. Az épülethez vezető út toldozott-foltozott beton/aszfalt keverék volt, tele kátyúkkal. Az évek/évtizedek során a maradék anyagot ideöntve alakult az intézményhez vezető járda. Egy kicsit is nehezebben mozgó ember számára, már kihívást jelentett, illetve esős időben pocsolyák képződtek, ami miatt az intézményt száraz lábbal

megközelíteni nehézkes volt. Emellett a mozgáskorlátozott ügyfelek számára a két lépcső is megterhelő volt, kerekesszékkal pedig megközelíthetetlen.

A tervek alapján az intézmény bejáratától indulva készült új burkolat és rámpa az intézmény bejáratáig. Ezáltal mind a nehezebben mozgó ügyfeleink, mind pedig a mozgásukban korlátozott, fogyatékkal élő igénybevevőink akadályok nélkül tudják használni nappali melegedőnket és átmeneti szállónkat egyaránt.

A kivitelezővel való előzetes egyeztetés és helyszíni felmérést követően, abban állapodtunk meg, hogy próbálják úgy intézni a munkafolyamatokat, hogy az a lehető legkevésbé akadályozza az intézmények működését, illetve az ügyfelek ellátottságát. Ennek következtében mind a korábbi burkolat feltörése, mind pedig a térkövezés szakaszokra osztva zajlott, hogy valamilyen irányból mindig megközelíthető legyen az intézmény, és a nappali melegedőt még ideiglenesen se kelljen bezárni. Emiatt egy ideig nem a főbejárat felől, hanem a szomszédos, szintén az alapítvány területéhez tartozó részről lehetett bejutni az intézménybe, illetve a kerítés áthelyezése miatt egy ideig keresztben tudott megvalósulni az átjárás.

A betonozás helyett a térkövezés mellett döntöttünk, mivel ennek a kivitelezése a hideg időben sem okozott gondot, illetve sokkal jobban illik az összképbe, mint egy egyszerű betonjárda. A térkő kiválasztásakor a tartósság és a rövid határidő egyaránt szerepet játszottak, ugyanis olyan burkolatot kellett választani, amiből jelenleg van raktáron, hisz a kivitelező ebben az időszakban tudta vállalni a munkát, mindemellett sikerült egy minőségi, tartós, jó kopásállóságú térkövet kiválasztani, ami még jól is mutat.

Az intézmény bejáratánál lévő két lépcső magasságának áthidalását egy egyenletes, nem túl meredek emelkedéssel oldották meg a munkások, így az kerekesszékkal is könnyedén megközelíthető lett.

A munkálatok nagyon gyorsan és érzékelhető profizmussal, olajozottan zajlottak, a lehető legkisebb fennakadást okozva intézményeink működésében. A több, mint nyolcvan éves épület ikonikus látképéhez hozzátartozó, korábban szökőkút, majd sziklakert is megmenekült és új fényében tündököl a térkövezésnek köszönhetően.

A beruházás a IV. kerületi önkormányzat pénzügyi támogatásával tudott megvalósulni.



8. Újpesti önkormányzattal való együttműködés

A 2020-as évben a korábbiaknál jóval intenzívebb lett a kapcsolatunk a IV. kerületi önkormányzattal. Intézményvezetőnk részt vett a krízisindító kerekasztal megbeszéléseken, állandó meghívottja lett a népjóléti bizottságnak, és a kábítószerügyi egyeztető fórumnak. Mindemellett elmondható, hogy a járványidőszakban is mindennapi kapcsolatban voltunk az önkormányzattal, és amikor segítséget kértünk, akkor azt tisztítószer adomány és egyéb természetbeni adományok formájában megkaptuk.

Az önkormányzat partnernek bizonyult az Újpest közigazgatási területén, közterületen élő hajléktalan emberek sorsa ügyében is. Több alkalommal tudtunk esetmegbeszélőt összehívni az önkormányzat épületében, melyen minden érintett résztvevő jelen tudott lenni, ezáltal remélhetőleg hathatós és hosszútávú segítséget nyújtva ügyfelünk számára.

Korábban utcai gondozó szolgálatunk gondozásában álló ügyfél, önkormányzati lakásba való kerülését követően is segítségünkre volt a lakáosztály abban, hogyan tudnánk közösen segíteni ügyfelünket, hogy hosszútávon is meg tudja tartani az önkormányzati bérlakását és ne kerüljön újra a hajléktalanellátó rendszerbe.

A 2021-ben az Újpesti Szociális Foglalkoztatóval írunk alá egy együttműködési tervezetet, hogy ezáltal a megváltozott munkaképességű lakóink, helyben tudjanak munkát végezni. A nappali melegedőnk új épületbe való költöztetése mentén is folytattunk tárgyalásokat.

Összességében elmondható, hogy jó kapcsolatot ápolunk a IV. kerületi önkormányzattal, ami remélhetőleg a jövőben csak tovább fog fejlődni.

Ránézés a 2019-ben megfogalmazott jövőbeni tervekre

A világjárvány miatt, minden korábbi terv átértékelődött, és merőben új szakmai kihívások elé állított minket. Épp emiatt nehéz a korábban megfogalmazott terveket eszerint minősíteni, hiszen voltak, amik eleve megvalósíthatatlanná váltak a koronavírus járvány miatt.

Cél volt a szakmai elvonulások, konferenciák, csapatépítők tartása, amik ebben az évben nem tudtak maradéktalanul megvalósulni.

A nappali melegedő tekintetében továbbra is elsődleges cél lenne annak kiszervezése a Fóti út 4 szám alól. A folyamatos nyitvatartás következtében még inkább tapasztalhattuk, hogy ez a fajta zsúfoltság, élehetlenné teszi az átmeneti szállón lakók részére a mindennapokat. Rengeteg előnnyel járna, ha sikerülne más ingatlanban elhelyezni a melegedőt. A kiszervezéssel az átmeneti szállón lakók élete is egyszerűbbé válna. Jelenleg bizonyos szolgáltatásokat csak időkorláttal tudnak igénybe venni. A nappali melegedő használóknak is jobb lenne egy erre alkalmasabb helyen, ahol akár egyszerre többen, kényelmesen le tudnak ülni, melegedni és megenni az ételt. Sajnos ezt a 2020-as évben sem sikerült megvalósítanunk, azonban történtek előre lépések, még ha azok egyelőre láthatatlanok is. A ház műszaki állapotát tekintve folyamatos karbantartásra szorul.

A konzorcium és a régóta a hajléktalan ellátásban cirkuláló lakók mentén felmerült, hogy az átmeneti szállóra való bekerülés feltételeit megváltoztatnánk és ezáltal a célcsoportot is. A szállóra való bekerülés feltétele az épp aktuálisan utcán vagy éjjeli menedékhelyen élés lenne. Rengeteg szálló van, ahová kifejezetten azokat a nem problémás lakókat „mazzsolázzák”

ki, akik átmeneti szállóról, átmeneti szállóra mennek és folyamatosan cirkulálnak a rendszerben, ismerve a „játékszabályokat”. Mi szeretnénk nyitni azok felé, akikkel ugyan több a munka, de sokkal inkább rászorulnak egy átmeneti szállós elhelyezésre, mint az évek óta a rendszerben lévők. A konzorcium adta lehetőségeknek köszönhetően a 2020-as évtől szeretnénk, ha az összes férőhelyünk tekintetében olyan lakóink lennének, akik utcáról kerületek be az intézményes ellátásba. Ez ebben az évben a világjárvány ellenére is sikerült, és elmondható, hogy a konzorciumi pályázat óta, évről évre több olyan ügyfelet tudtunk fogadni, akik korábban akár több évet, évtizedet az utcán éltek, és most az átmeneti szálló lakói.

Tervek a 2021-es évre

A 2020-as évhez képest a tervek szinte változatlanok.

Átmeneti szálló:

- csoportok bővítése igény szerint
- további nyitás a közterületen élők felé
- szorosabb együttműködés a környező utcai gondozószolgálatokkal, és más intézményekkel

Nappali melegedő:

- kiszervezés az átmeneti szálló épületéből
- kollégák helyettesítésének megoldása
- igényfelmérés a nappali melegedőt használók körében
- szolgáltatások bővítése

Utcai gondozó szolgálat:

- stábépítés
- továbbképzések
- szorosabb együttműködés az integrált intézmény keretein belül