



**TWIST OLIVER
ALAPÍTVÁNY**

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

A Fóti úti Átmeneti szállás 2009. évi szakmai beszámolója

I. A 2008-ban megfogalmazott tervek 2009-re

„A 2009. év elejére kiderült, hogy az Alapítványnál végzett munkámat egy időre gyermekvállalás okán felfüggesztem. Ezért április hónap végéig az első cél az új vezető megtalálása, melyben együttműködünk az Alapítvány vezetésével. A további terveket az intézmény új vezetőjével kívánom kidolgozni, a tavalyihoz hasonló struktúrában.

Az év elejére vonatkozó tervek:

- a stáb megszilárdítása
- az elmúlt év eredményeinek, kudarcainak végiggondolása
- az új vezető megtalálása, betanítása, a feladatok átadása
- az intézményi struktúra átgondolása

Az általam javasolt, hosszabb távú tervek:

- az ügyeleti rendszer átalakítása oly módon, hogy a 3,5 fő szociális munkás lássa el az összes délutáni és hétvégi nappalos ügyeletet
- a nappali asszisztens nagyobb bevonása a team munkába, teamen való részvételének kezdeményezése
- legalább félévente olyan közös stáb ülés megtartása, melyen az ügyeletesek, a szociális munkások, a nappali asszisztens és az Alapítvány vezetése is részt vesz, az addigi munka összegzése, a további irányok megjelölése céljából
- a lakók csoportos „megszólítása”, csoportos szociális munka
- a munkatársak tudásának gyarapítása szakmai műhelyeken való részvételek ösztönzése
-

Forgács Etelka
intézményvezető

Budapest, 2008.”

II. Érkezés

2009. február utolsó napjaitól dolgozom a Fóti úti Átmeneti Szállón esetkezelő szociális munkásként, az intézmény vezetését 2009. május elsejétől vettem át.

Azzal az elhatározással kezdtem neki az intézményvezetői munkának, hogy a folyamatosság/folytonosság/stabilitás elemei közül minél többet megtartva, zökkenőmentes legyen a vezetőváltás mind a lakók, mind a kollégák életében.

III. A stabilitás elemei

A stabilitáshoz hozzátartozott a nappali ügyeletet ellátó szociális asszisztens, aki két éve dolgozik az intézményben, az egyik szociális munkás, valamint az esetmegbeszélő csoport külső vezető személye.

Tehát három különböző szinten is stabil segítségem volt az intézmény átvételében. Az iktatási rendszerben nem módosítottunk semmit, az adminisztrációban a felvételi kérelmet dolgoztuk át még az előző intézményvezetővel közösen.

IV. A nappali melegedő hatása az átmeneti szállóra

A 2009-es év specialitása volt lakóink és a szállón dolgozók szempontjából, hogy a nappali melegedő a próbaidőszak után teljes üzemmódban működött az átmeneti szálló épületében. Olyan fokú kihasználtsággal, hogy az ellátás biztosítása okán beadtunk egy működési engedély módosítási kérelmet 2009. augusztusában. 2009. szeptember 16-ától a nappali melegedő működési engedélye 30-ról 40 férőhelyre bővült.

A melegedő használói és az átmeneti szálló lakói között előfordultak konfliktusok: a földszinti szobákba és a konyhába való bejáráskérés, a kert felől a földszinti szobákból való lopás, a szálló lakói részéről történő beszólogatások, egyfajta felsőbbrendűség közvetítése. Az átmeneti szálló néhány lakója részéről előfordult, hogy a melegedő szolgáltatásait akarta használni. Utóbbiak javarészt azok közül kerültek ki, akik korábban melegedő-használók voltak. Ezek az esetek az év első felére voltak jellemzőek, ahogy begyakorolták a rendszer működését a kliensek és a szociális munkások, gyakorlatilag megszűnt ez a probléma.

Az azonban továbbra is gond, hogy a Fóti út 4. sz. alatti épület műszaki paraméterei nem napi 170 fő melegvíz-, és áramfogyasztására, valamint folyamatos mosógép-, szárítógép-, illetve számítógép-használatra lett tervezve.

V. A háromelemű ügyeleti rendszer: asszisztens, diákügyelők, szociális munkások

A Fóti úti Átmeneti Szállón a hétköznapi nappali ügyeletet (8-16) adó kolléga személye változatlan a korábbi két évhez képest, ez nekem nagy könnyebbséget jelentett a belépéskor a ház életének megismerésében, majd később az intézményvezetői átadás/átvétel folyamatában.

Visszatértünk egy korábbi szisztémához, mely szerint:

- az esetkezelő stáb 3 teljes állású szociális munkásból és az intézményvezetőből áll, aki félállásban viszi az eseteit, munkaidejének másik felét az intézmény vezetésére fordítja,
- ügyeleti feladatként minden teljes állású munkatársra 4-6 délutános ügyelet és két hétvégi nappali ügyelet jut, míg a félállású munkatársnak ennek fele,
- a teljes állású munkatársakra jutó esetek száma 11, a félállású munkatársé 6.

Az éjszakai ügyeleket, s a fennmaradó délutáni ügyeleket továbbra is az Universitas Diákszövetkezeten keresztül látjuk el.

VI. Az ügyelői stáb alakulása, változása 2009. januártól:

Tavaly januártól egy szinte teljesen kezdő diákügyelői stáb kezdte meg munkáját, egy fő volt az öt ember közül, aki 2 éve dolgozott az intézményben, a többiek újak. (1 fő gyógytornász, 1 mezőgazdasági mérnök, 1 fő szociális munkás-hallgató, 1 fő informatikus-hallgató, 1 fő szociológus-hallgató).

Egy diákügyeletes lány az egyik lakóval olyan érzelmi viszonyba keveredett, ami lehetetlenné tette az intézményben való munkavégzését, el kellett küldenünk. Olyan, a Szociális Munkások Etikai Kódexébe is ütköző határátlépés történt, ami önmagában is súlyos, de mivel egy harmadéves szociális munkás hallgatóról van szó, számomra még kínosabb.

Ezek után körülbelül fél évig egy viszonylag stabil diákügyelői stáb dolgozott együtt, ami 2009. szeptemberében megtört, ugyanis többen végeztek az egyetemen/főiskolán, ők kikerültek a diákmunka lehetőségéből. Ezt ellensúlyozta, hogy egyrészt két fő, régebben az Alapítványnál dolgozó, külföldről hazatérő diák visszatért ügyelni, másrészt két harmadéves szociális munkás hallgató jelentkezett a távozók helyére.

2009. októberétől egy 5 fős állandó diákügyelői csoport ügyel (2 fő harmadéves szociális munkás-hallgató, 1 fő angol-infokönyvtár szakos bölcész, 1 fő informatikus-hallgató, 1 fő környezetkutató hallgató)

Bár fontos lenne, hogy az intézmény stábjában dolgozók, a nappali ügyelő és a diákszövet által közvetített ügyeletesek, valamint a szociális munkások egységesen ügyeljenek, alighanem ez lehetetlen a motivációk, érdeklődési körök, tudások különbözősége miatt. Az elmúlt 1 év tapasztalata azt mutatja számomra, hogy ez a rendszer működtethető ugyan, de nem kell túlzott elvárásokat támasztani irányában. Nyilvánvaló, hogy a feladatok, felelőségek, elvárások a betöltött munkakörhöz kötődnek. Lehet, hogy én nem adtam, adok tiszta megrendelést a diák-ügyeleteseknek. Kezdve az ügyelet átadása/átvételétől, a lakóink felé történő rendelkezésre állásig, az információáramlásig, ezer dolgot kéne egyeztetni alapszinten, amit a diákügyelői team nem tölt be. Gyakorlatilag az történik, hogy mi, vagyis én beszámolok a hozott döntések háttéréről, a változásokról az intézmény életében, esetlegesen a várható tervekről, fejleményekről.

Két lehetséges irányba látok elmozdulást:

- vagy csoportszinten, partnerként, az ügyelői team keretein belül tisztázni az alapértékeket, amik mentén dolgozunk, és amiből fakad a munkavégzés minősége,
- vagy pusztán munkáltatóként viszonyulni az elvégzendő munkához, ill. a hiányokhoz.

A tavalyi beszámolóban megvalósítandó célként fogalmazódott meg a nappali ügyeletes szociális asszisztens bevonása a team-munkába. Ezt nem sikerült megvalósítani, a közeledési kísérletem, hogy vegyen ő is részt a stábépítő hétvégén, visszautasításra talált.

VII. Technikai háttér

Az intézményre vonatkozó tárgyi eszközök pótlása, cseréje részben megtörtént. Az Összefogás Közalapítvány pályázatán elnyert 1 millió forintból tavasszal felújítottuk a lakók által használt konyhát, aminek eszközbeszerzés is része volt (asztalok, székek, lámpa).

Az intézmény takarítását és karbantartási munkáit folyamatosan támogatott foglalkoztatás keretei között igyekszik megoldani az intézmény, illetve az alapítvány (olyan is...). 2009. februárjától folyamatosan volt takarításmunkás, februártól október végéig támogatott formában, a november és a december hónap saját költségén.

VIII. A stáb és az esetszolgálat

Egy teljesen új stáb kezdte el begyakorolni az elődöm által felépített, megszilárdított rendszert. Egy kolléga ugyan maradt a régi/eggyel ezelőtti stábból, azonban az átrendeződés során az ő szerepe megváltozott:

„Összesen amióta itt dolgozom, 6 kolléga ment el. A jelenlegi összetételt érzem a legstabilabbnak, mindenkiről úgy érzem, hosszú távra tervez itt..... Amit még külön jónak tartok, hogy minden kérdést megvitatunk. Mindenki beleadja a véleményét a döntésekbe egy-egy jogviszony-hosszabbítással, vagy egyéni megállapodással, vagy egyáltalán bármivel kapcsolatban. Azt gondolom, hogy jómagam jobban tudok érvényesülni.” (Reményi Gergely szociális munkás)

Egy munkatársat még az elődöm vett fel, egy főt pedig én május közepén. („Még mindig van mit tanulnom, de hasznos tagnak érzem magam a stábban. Még mindig nagyon szeretek bejárni a Fóti útra és szeretem a munkát, amit csinálok. Ugyanolyan kedvvel, lelkesedéssel jövök mindennap a szállóra, mint az első napokban. ☺” Kovács Éva szociális munkás 2010. február)

A 2009-es év nyara javarészt a rendszer begyakorlásával telt, ősszel változott az ügyelők stábja, majd október első hétvégéjén stábépítésre került sor a négy szociális munkás, valamint az alapítvány igazgatójának és szakmai vezetőjének részvételével.

Az átmeneti szállón a szociális munkások munkájának gerincét továbbra is az egyéni esetkezelés alkotja. Egy szociális munkás 11 fő egyéni esetkezelését végzi, kivéve, ha egy vagy több munkatárs távoztával és az új kolléga még meg nem érkezésével olyan helyzet alakul ki, hogy át kell venni eseteket, amit majd a rendszerbe belépő szociális munkás kap meg. Ez instabilitást visz a lakók életébe is, valamint a szociális munkások munkájába is. Ahogy megismertem az elmúlt néhány év történéseit, gyakorlatilag ez fél évente-évente újra és újra ismétlődik.

Egyik oldalról rendkívül fontosnak tartom egy stabil szakmai stáb összerakását, ahol nem kilenc havonta kell alapértékeket egyeztetni, másik oldalról az ellátás olyan garanciákat kell, hogy tartalmazzon, amelyek a lehető legjobban függetleníthetők a szociális munkás személyétől.

Minimálisan változtattunk a felvétel rendszerén - rövidebb és strukturáltabb lett a kitöltendő felvételi kérelem - melynek fontos, szemléletbeli része maradt, hogy a követelmények viszonylag alacsony szintűek, tehát nem a bekerülés előtt akarjuk „kiszűrni” az átmeneti szálló elvárásait teljesíteni tudó és önmaga előrelépésében motivált személyeket, hanem az itt lakás során. Készítettünk a jelentkezők számára egy tájékoztatót, melyben az általunk nyújtott szolgáltatásokról, illetve az általunk elvártakról informáljuk őket még a bekerülésről született döntés előtt, hogy dönthessenek, valóban velünk akarnak-e dolgozni.

Az első 3 hónap elsődleges célja továbbra is a klienssel való együttműködés kialakítása, mely mind a szociális munkástól, mind a klienstől nagyfokú aktivitást igényel.

Régóta elvárt és a sikeres esetkezelés elengedhetetlen feltétele a három együttműködő fél részéről az alábbiak betartása, megvalósítása:

A., A szociális munkás részéről:

- az intézmény bemutatása a beköltöző lakónak
- a csoportmunka hangsúlyozása, az információk megfelelő kezelése
- a kliens-munkához kapcsolódó adminisztráció elkészítése
- rendszeres időpont-egyeztetés egyéni beszélgetésekre
- a lakó eddigi életútjának a lehetőségek szerinti legmélyebb feltérképezése
- az egyéni beszélgetéseken való megjelenés, a lakó közös munkára való motiválása
- a közös munkáról való beszámolás a szakmai team felé, szükség esetén segítségkérés, a problémák közös feldolgozása
- hiteles és szakmailag elvárható értékelés az együttműködést illetően
- megalapozott és körültekintő javaslat megtétele a további intézményi jogviszony idejére és tartalmára vonatkozóan.

B., A lakó részéről

- az intézmény házirendjének megismerése, betartása
- rendszeres időpont-egyeztetés egyéni beszélgetésekre
- az egyéni megbeszéléseken való megjelenés, a közös munkához szükséges információk megosztása a személyes szociális munkással

C, Az intézmény részéről

- a házirendben foglalt szolgáltatások biztosítása a lakó részére
- az együttműködés tárgyi feltételeinek megteremtése
- heti rendszerességgel szakmai team munka biztosítása
- kétheti rendszerességgel esetszbeszélő csoport biztosítása

A 2009-es évben többször találkoztunk azzal a problémával, hogy az alacsony küszöbű bekerülés következményeként előforduló beilleszkedési-, életvezetési problémák, rendkívül rossz munkaerő-piaci helyzetek, a különböző addikciók következményei, valamint az előrehaladott kor, és ezzel összefüggésben a rossz egészségi állapotból fakadó lehetőségek ütköznek az átmeneti szálló azon célkitűzéseivel, mely szerint reális továbblépés a hajléktalan-ellátáson kívüli lakhatás. Szűkítette a továbblépés lehetőségét, hogy a Szobabérlők Háza profilja változóban van, és már fél év telt el információ nélkül, hogy milyen irányban mozdul a bekerülés módja. Utóbbi azért fontos, mert a hajléktalan-ellátásból elrugaszkodva a piaci alapú lakásbérlés szinte lehetetlen. Közhely, hogy az átmeneti szállókon évek, lassan évtizedek óta körbejárnak a kliensek.

A magam részéről az első pillanattól kezdve belesétáltam abba a csapdába, hogy a fél munkaidőmben esetkezelést, a fél munkaidőmben pedig az intézmény vezetését végezzem.

Ez egyre inkább szerep-, és időzavarhoz vezet. Egyrészt nincs elég időm a saját eseteimre, másrészt érzem, hogy kivételezettek a klienseim, ugyanakkor alkupozícióba kerülnek a szociális munkások a saját klienseik eseteinél, ha a főnök klienseinél valami belefér, akkor az enyémnél is bele fog férni. Ez hosszú távon óhatatlanul az esetkezelés ellaposodásához, rutinmegoldásokhoz vezet.

A Fóti úti szállón három jól megkülönböztethető szolgáltatási csomag van jelen:

- absztinens férőhelyek egy 5 ágyas szobában,
- szociális otthonra váró kliensek nem, vagy nem feltétlenül szobához kötöttek,
- a fenti két csoportba nem illeszkedő hajléktalanok (legnagyobb csoport).

A stábépítőn, de attól függetlenül is időről előkerülnek azok a kérdések, amik az absztinens lakóinknak való segítségnyújtás témakörébe tartoznak:

- változtassunk-e az intézményi kereteken, jó-e az, hogy kvázi szigetként van egy intézményben absztinens szoba,
- elég-e az itt dolgozók szaktudása az esetleges visszaeséskor felmerülő problémákra adott válaszokat illetően?

Döntés született arról, hogy az egyéni együttműködési megállapodás szintjén mélyítjük el, részletezzük egy-egy felvetődő problémára a válaszainkat, és nem kezdeményezzük az intézményi keretek megváltoztatását. Az egyik szociális munkás kolléga tervezi, ill. elindította egy addiktológiai konzultáns képzés megszerzését.

Még 2008 decemberében, az előző stáb bábáskodása mellett adta be pályázatát 5 fő a Fővárosi Önkormányzat Szobabérlők Házának lakrészeire, amiből 3 nyert. Ők a 2009. március végi szerződéskötést követően áprilisban tudtak beköltözni, jelenleg is mindhárman ott laknak.

IX. Esetmegbeszélő csoport:

A szakmai stáb esetmegbeszélő csoportjának létét a stabilitás elemeként fogtam fel, amikor átvettem az intézmény vezetését. Rajtam kívül gyakorlatilag pályakezdő esetkezelők ültek az esetmegbeszélőkön, mindenki egészen más fázisban a saját magán való dolgozásban. Mivel a személyiségünkkel dolgozunk, azt gondolom, ez nem elhanyagolható körülmény. Éreztem egyfajta megfelelési kényszert a főnök felé, fel is vettem, hogy nélkülem talán jobban, vagy másként menne, de az a tény, hogy négyen vagyunk, és ha hárman maradnak, az már szinte nem is csoport, valamint, hogy nekem is vannak eseteim, a csoport a maradásom mellett döntött. Volt egy lelkes, felívelő szakasza ezeknek az üléseknek (*„A kétheti esetmegbeszélőkbe megint visszatért az élet. – Reményi Gergely – szociális munkás*), mára azonban egy kicsit elfáradt, leült. 2010 márciusában az új kolléga érkezésével újraindítja önmagát az esetmegbeszélő, tisztázva a megrendelést és a kereteket és annak tartalmát. Jelenleg ez a folyamat zajlik.

X. Stábépítő - 2009. október 2-3.

Az NCTA pályázatán elnyert összeg lehetőséget biztosított egy kétnapos stábépítő leülésre. Célként azt jelöltük meg, hogy gondolatban és fizikailag eltávolodva a napi munkától átnéztük, hogy az új stáb az intézmény átvétele, a rendszer begyakorlása után mit gondol, hol tart és merre akar továbblépni. Fentiek végiggondolásában részt vett az alapítvány igazgatója és szakmai vezetője is.

Hagyomány az alapítványnál, hogy a kollégák értékelik az elmúlt évet (vagy amennyi időt eltöltöttek az alapítványnál), ezek az írásos beszámolók a stábépítő hétvégére készültek el. Kértem a nappali asszisztentstól, valamint a diákügyelőkötől is értékelést, egész egyszerűen kíváncsi voltam a véleményükre. Az írások a korábbi bizalomhiányos stáb helyett egy optimista hangvételű stáb hangulatát sugallják. Véleményem szerint ehhez az optimizmushoz hozzátartozik, hogy a négy főből három fő fél éve dolgozott a szállón, épphogy túl voltunk a rendszer megismerésén és begyakorlásán. Ami közös volt a beszámolókból, az az ügyeleti rendszer három szinten való működése, valamint praktikus szempontként az ügyeleti helyiség átjáróházként való definiálása.

Megbeszéltük az egységes ügyelet szükségességét (újra), az információk egységes kezelését (újra), az eseménynapló vezetésének módját (újra). Felvetődött egyfajta mentorrendszer kialakításának ötlete, amiben egy-egy szociális munkához tartozna egy-egy diákügyelő, funkciója az információáramlás feszessége, a szereplők közötti folyamatos interakció lett volna, de végül elvetettük az ötletet, és ezt a feladatot a diákügyelői teamre raktuk.

A vezetői szereppel kapcsolatos igények kölcsönös megfogalmazása is terítékre került (jellemző módon áttételesen az én kezdeményezéseimre). Ismét beigazolódott az a közhely, hogy nem hanyagolhatók el azok az érdekek és az a folyamat, ami mentén egy csoport alakít ki magának olyan vezetőt, amit jól tud használni. Az opponálásról a hatalommal szemben, a vezető lehetőségeiről a csoportban, az egyenjogú csoporttagságról, valamint a munkavállalói attitűdről beszélgettünk. Hogy jutottunk-e valamire, azt nem tudom, konklúzióként mindenki a folyamatos visszajelzések szükségességét jelezte felém.

Szükségesnek tartottam/tartom továbbra is egy olyan tudásbázis kialakítását, mely részben a szálló szolgáltatás-csomagjaihoz kapcsolódik, de ettől függetlenül is megállja a helyét. Minden szociális munkás gazdája lenne egy jellemző csoportnak a hajléktalanok köréből. Önkényesen az alábbi négyes felosztást használtuk:

- fiatal hajléktalanok, állami gondoskodásban felnőtt, onnan kikerült emberek,
- utcán élő hajléktalanok,
- absztinens, illetőleg az alkoholproblémákkal küzdő hajléktalanok,
- idős, végleges elhelyezésre váró hajléktalanok.

Megbeszéltük hogy a témafelelős összegyűjtené az alapszakirodalmat a saját témájában, a szolgáltatási lehetőségeket, törvényi szabályozást, stratégiákat, statisztikákat és folyamatosan nyomon követné ezek változásait, segítséget nyújtana a többieknek a saját témájában. El is osztottuk magunk között fenti csoportokat, azonban ez a folyamat megállt, a napi munka mellett nem jutott rá energia.

A Twist Olivér Alapítvány és a Léthatáron Alapítvány évek óta közhasznú foglalkoztatás keretében próbálja megoldani a karbantartási-, kertrendezési-, és részben a felújítási munkákat elvégezni az átmeneti szállón és az éjjeli menedékhelyen. Mivel az utóbbi években kezdtek kikopni a szociális munka szempontjai a közhasznú munkavégzés keretei közé való bekerülésből, így a részvétel feltételeiről is beszélgettünk a szállón való lakhatás, valamint az egyéni esetkezelés szempontjából.

Egy későbbi döntés alapján ha valaki a Fóti úti szállón lakik, csak úgy kerülhet be a kh-ba, ha a közös, nagy teamre be van hozva, és a team rábólint, ha pedig a kh-ban dolgozik és a Fóti úton akar lakni, a metódus ugyanez, csak ebben az esetben az esethozó a közhasznú munkavállaló munkáltatója, míg az első esetben az egyéni esetkezelő szociális munkás.

A stábépítőn került kidolgozásra, kitalálásra a közösségi elemek bevezetésének módja, a lakók megkínálása a programokkal, valamint, hogy ki mit csinálna szívesen, mit vállal, milyen keretek között, milyen időközönként.

Az egyéni esetkezelés hatékonyságáról, a siker mércéjéről is gondolkodtunk a stábépítésen. Kiemeltük az egyes esetekben a célok adekvát meghatározását, amire fel lehet fűzni az esetkezelést, hiszen nyilvánvaló, hogy nem csak a szállás hiánya a probléma. Azonban mivel a magyar hajléktalanellátó rendszer a szállásnyújtásra van felépítve, lakhatás közben és mentén kell kibogozni a többi, egyáltalán nem alárendelt egyéni életvezetési problémát. Ebben a konstrukcióban leértékelődik a szociális munkás, hiszen egy olyan, hatalomból partnerséget kínáló státuszba van belekényszerítve, amiből motivációt, tiszta megrendelést és szerződéses segítő-segített viszonyt kialakítani szinte lehetetlen.

Megfogalmazódott ezen a hétvégén, hogy bevezetjük a dohányzás teljes száműzését az átmeneti szállóról, kiiktatva azt a cinkosságot a lakók és az intézmény közötti viszonyból, ami egy-egy ÁNTSZ-ellenőrzés kapcsán a hamutartók és a szellőztetés mentén történt. Nagyon sokat beszélgettünk, vitatkoztunk ennek a megvalósíthatóságáról, hogyan szankcionáljuk, ha egyáltalán, ér-e valamit ez a döntés szankció nélkül, vagy sem. Tisztában vagyunk vele, hogy a klienseink és a szociális munkások túlnyomó része dohányzik, de ez a döntés szerintem gesztus értékű is. Mindenesetre úgy mentünk neki a télnak, hogy csak az udvaron lehet dohányozni. Tapasztalatunk szerint jelentősen csökkent a házban a dohányzás, a mostani állapotot a folyamatos ellenőrzéssel lehet fenntartani. Szankcióként írásbeli figyelmeztetés jár, valamint hosszabbításnál figyelembe van véve a Házirend be-, ill. be nem tartása, végső esetben az intézményi jogviszonyába is kerülhet az illetőnek a folyamatos negligálása a dohányzási tilalomnak. Utóbbi esetre még nem került sor.

A téli felkészülés kapcsán tudatosítottuk magunkban, hogy az ügyelet ellátása nagyobb energiákat igényel, mint nyáron, főleg az alkoholtilalom, és annak következményei miatt, valamint megbeszéltük a karácsonyi menetrendet és feladatleosztást.

Átnéztük az adminisztrációt, amit az előző években alakított ki az intézmény stábjá, a jogviszony hosszabbításnál a kérelemre rákerült a lakók véleményének megkérdezése, hogy teljesültek-e szerintük a megállapodásban foglaltak, ha nem, miért nem. Ezen kívül nem nyúltunk az adminisztráció elemeihez.

Így összeszedve és leírva a stábépítés ugyan betöltötte a célját, de tanulság számomra, hogy nem szabad ennyi mindent belezsúfolni 2 napba, így a következő alkalommal súlyozunk a témák fontossága, aktualitása terén.

XI. A nagy team

A két alapítvány életében hagyományai vannak a közös teameknek, amin kéthetenként részt vesz az átmeneti szálló, az éjjeli menedékhely, és a nappali melegedőt is működtető utcai gondozó szolgálat stábja, valamint az alapítványok igazgatója és szakmai vezetője. Két órában az elmúlt két hét eseményeiről, a szervezetek helyzetéről, stratégiáról, fejlesztésekről, aktuális problémákról beszélgetünk. Közös esetmegbeszélőként szerintem nem funkcionál, aminek oka talán az elmúlt évek változásaiban keresendő. Az a folyamat, ahogyan megerősödtek az egyes szakmai stábok, amivel a döntéshozatal szintje is áttevődött a nagy teamről a kisebb egységekre, így kiürítve a nagy team döntéshozatali funkcióját.

Egyfajta szakmai műhelyként el tudnám képzelni ezeket a megbeszéléseket, aminek gerince, hogy a stáboknak információik legyenek egymás munkájáról. Ehhez és a klasszikus esetmegbeszélő funkcióhoz viszont túl önállóknak látom a teameket, és ha nem is bizalomhiányt, de valamiféle üresjáratot érzek a közös teameken. Lehet, hogy nincs pontosan kitalálva, ill. a neki szánt funkció nem létezik, nem aktív.

XII. Közösségi elemek a lakóink és az intézmény életében

A tavalyi év célkitűzései között szerepelt a lakókkal végzett csoportos szociális munka. Az intézmény életében korábban is voltak a lakókkal közös főzések, bográcsozások, kerti partik, ezt folytattuk. Május végén és szeptember elején, egy nyárnyitó és egy nyárbúcsúztató bográcsozást csináltunk, utóbbi alkalmat egybekötöttük egy intézményi bemutatkozással, melynek résztvevője volt az az adományozó is, aki 3 évre elköteleződött 3 szervezet segítésére, köztük a Twist Olivér Alapítvány és a Léthatáron Alapítvány támogatására. A másik két szervezet a RÉS Szociális és Kulturális Alapítvány, valamint a Golgota Keresztény Gyülekezet Hajlék Misszió. Ez a kezdeményezés reményeink szerint alkalmas lesz egymás munkájának a megismerésére, szakmai tapasztalatszerésre. Ennek az együttműködésnek az első állomása volt a két alapítvány bemutatkozása, folytatásként 2010 tavaszán a másik két szervezet látja vendégül a többieket.

A 2009. szeptemberi lakógyűlésen kezdtük el feltérképezni, milyen igényei lennének lakóinknak különböző közösségi programokban való részvételre. Ezen igények mentén kezdtük el szervezni az alábbiakat. Kovács Éva kolléganőm szervezett a lakóknak önköltséges kirándulást Visegrádra, ami első kísérletre kudarcba fulladt, a második alkalommal azonban 4 fő részvételével megvalósult.

Nagyjából ugyanez a kemény mag látogatott el a Fővárosi Állat- és Növénykertbe, valamint a Szépművészeti Múzeum Boticellitől Tizianóig című kiállítására. Igény mutatkozott színházi látogatásra is, de eddig egyik színház részéről sem volt fogadókészség kedvezményesen beengedni hajléktalanok egy csoportját. Reményi Gergely és Kovács Éva kollégáim szervezik a játéklklubot, ahol kártyázás és különböző társasjáték a kínálat. Filmklub kezdeményezésére is történt kísérlet, de eddig két alkalommal sikerült megtartani.

Az intézmény könyvtárszobájában található 2 db számítógépen beindult egy számítástechnikai oktatás is, de olyan rossz állapotban van mindkét gép, hogy nem lehet rajta jól dolgozni. Mindkét gép pótlása pályázati forrásból folyamatban van. Baráth Tamás szociális munkás különböző bibliai témájú történetek feldolgozását kezdte el néhány lakó részvételével, de 2010. január 31-i felmondásával ennek vége szakadt.

Ezeket a programokat keresztül nagyjából a klienseink harmadát tudtuk megszólítani, a fentiekben említett közösségi terekben nyilvánvalóan másképp mozog minden résztvevő,

mint akár a személyes beszélgetésekben, akár az intézmény/lakó dimenzióban. Mindhárom elem kölcsönhatásban van egymással és átjárhatóságot biztosít a különböző viszonyrendszerek között.

XIII. Adományvonal

A kéthetenkénti ágyneműcseréből, illetve annak döcögösségéből indult az adományszerzés beindítása. Hol párnahuzat, hol lepedő, hol pedig paplanhuzat hiányzott a teljes, biztonságos ágyneműcseréhez és a meglévő darabok is meglehetősen elhasználódtak.

Az egyik szociális munkás kolléga (Kovács Éva) vállalta magára a kapcsolatfelvételt szállodákkal, különböző cégekkel. Olyan szintre jutott az adományszerzés, hogy a nappali melegedő kliensei és a Léthatáron Alapítvány Isola Éjjeli menedékhely látogatói által használt törülközők ebből az adományból származnak. Az Átmeneti Szálló két teljes cserére elegendő ágynemű-garnitúrával rendelkezik, és a melegedő látogatói, valamint az utcai gondozó szolgálat kliensei is hozzájutnak adományruhákhöz. Az Átmeneti Szálló karácsonyi ajándécsomagjaiba is került az adományokból.

A környékbeli lakóktól is rendszeresen kapunk leselejtezett ruhákat, komplett hagyaték is került már hozzánk.

A 2010-es év nagy beruházási kísérletét adományból próbáljuk megoldani. Ez az Átmeneti Szálló összes ágyának cseréje lesz. Emellett eltörpül, hogy minden ágy fölé jutna egy olvasólámpa.

XIV. Intézményi adatok, statisztika

Életkor szerinti megoszlás

1. sz. táblázat A 2008-ban és 2009-ben itt lakók életkor szerinti megoszlása

2008.		2009.	
Korcsoportok	Fő/Százalék	Korcsoportok	Fő/Százalék
18-40 év	26/23%	18-40 év	20/17%
41-50 év	43/38%	41-50 év	39/33%
51-60 év	30/27%	51-60 év	37/31%
61- év	14/12%	61- év	22/19%
Végösszeg	113/100%	Végösszeg	118/100%

2. sz. táblázat A magyar férfi népesség korcsoport szerint 2001. (Forrás KSH)

Korcsoport	Százalékban
18-40 év	30,4
41-50 év	15,4
51-60 év	12,7
61-75 év	12,4

A fenti adatok a 2008-ban, valamint 2009-ben az intézményben lakók kor szerinti összetételét, illetve a 2001-es népszámlálási adatok alapján a magyar férfi lakosság kor szerinti összetételét mutatják.

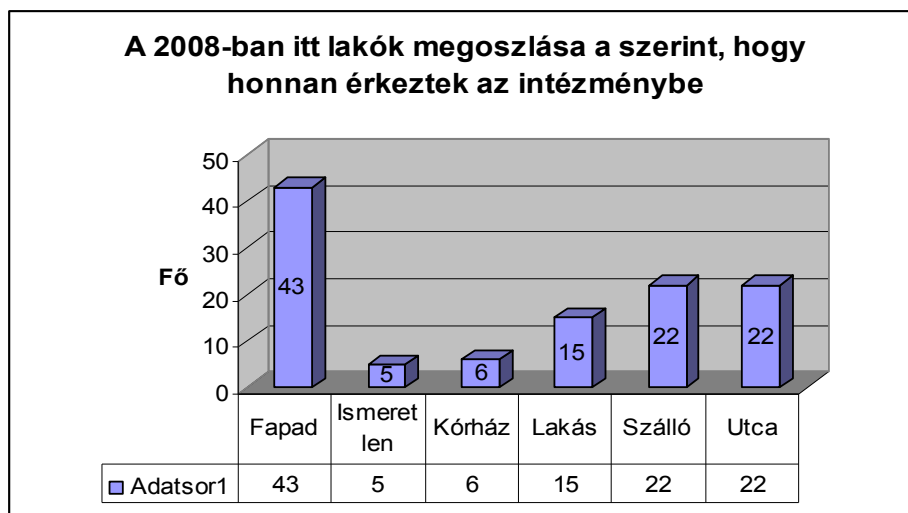
E három adatsor összehasonlításából látszik, hogy az ellátotti kör kor szerinti összetétele nem egyezik az átlag férfi népességgel. A 2008-ban ellátottak közel 40%-a a 41-50 közötti korosztályba tartozik, ez 2009-ben 33%-ra csökkent, míg ez az arány a népességen belül mindössze 15,4 %. Fontos információ lenne e mellé, hogy mióta hajléktalanok a klienseink, mert ebből következtethetnénk arra, hogy a felnőtt életükből mennyit töltöttek hajléktalanként. Mivel maga a jelenség markánsan 20 év jelent meg Magyarországon, ügyfélkörünkben egyre több az olyan lakó, jelentkező, akik szinte egész felnőtt életüket hajléktalanként töltötték. Kérdés, hogy esetükben rehabilitációról vagy habilitációról beszélünk, hogy a kettőnek milyen közös és milyen különböző elemei vannak. (A jövő évi tervek között fontosnak tartom az adatok szélesebb körű vizsgálatát, és felvételét.) Csökkent a 40 év alattiak bekerülése az intézménybe a 2008-as évhez képest (23 %-ról 17 %-ra), ezzel együtt nőtt az 51 év fölöttiek képviselete 4 %-kal (27%-ról 31 %-ra), valamint a 61 évnél idősebbek jelenléte a szállón 7 %-kal (12 %-ról 19 %-ra). A lakók átlagéletkora 48 évről 51 évre emelkedett.

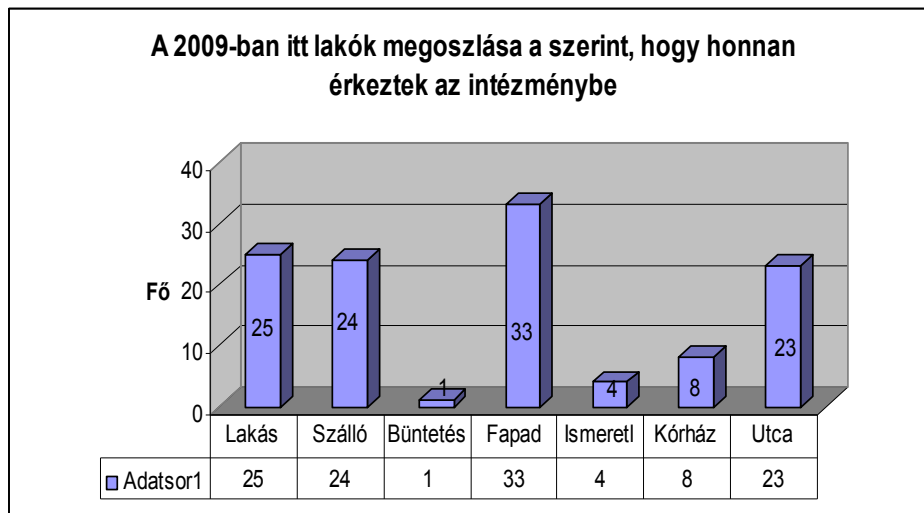
Csoportosítás a szerint, hogy a lakók honnan érkeztek az intézménybe

Az elmúlt évhez képest arányaiban nem sokat változott az, hogy a beköltözők az ideérkezést megelőzően hol voltak, honnan jöttek az intézménybe. 2007-ben a fapadról érkezettek aránya volt a legmagasabb, 33,7%, csakúgy, mint 2008-ban (38%) és 2009-ben (38,94 %). Az utcáról és más szállóról érkezettek aránya jelenleg megegyező, (19,4%), ez az utca esetében 3%-os emelkedést, az átmeneti szálló esetében 5%os emelkedést mutat. A kórházból érkezettek aránya több, mint felére csökkent. Ez köszönhető annak, hogy a 2007. évhez képest nem kapott hangsúlyt a kórházak addiktológiai osztályával való kapcsolatfelvétel, kapcsolattartás, így az absztinenciát vállalni szándékozó hajléktalanok megkeresése.

A fapadról érkezettek magas számában szerepet játszik szoros kapcsolatunk a Léthatáron Alapítvány Isola éjjeli menedékhelyével, a 2008-as 43 fő, valamint a 2009-ben bekerült 33 fő nagy része onnan érkezett.

2. számú ábra: A 2008-ban itt lakók megoszlása a szerint, hogy honnan érkeztek az intézménybe





Következtetések

Az előző évi adatfelvételből és az ideiből is látszik, hogy ez a minimális adatfelvétel nem alkalmas messzemenő következtetések levonására. Úgy tekintem, hogy ez a két év ennek a próbája volt, és e mellett fontosnak tartom, hogy egy olyan elektronikus adatfelvételi rendszert alakítsunk ki, mely jobban használható.

Ez lehet csak alkalmas elemzésekre és az adatok összehasonlítására, és ez adhat lehetőséget a szolgáltatások célirányosabb megszervezésére. Ezeket az adatokat a nappali asszisztens vezeti, az iktatás is az ő kezében van, így az azokra az anyagokra felvezetett információkból dolgozik. A szükséges információk egy része viszont egyéb nyomtatványokon szerepel, ami nem szükségesen jut el hozzá.

XIV. Tervek a 2010. évre

Célok intézményi szinten

- a férőhely-bővítés lehetőségeinek átgondolása a nappali melegedő épületének építésével felszabaduló helyiségek mentén,
- tárgyi eszközeink pótlása, az elhasználdott eszközök folyamatos cseréje (ágyak cseréje, ágynemű folyamatos pótlása, éjjeli lámpa beszerzés, az egész épület tisztasági festése).

Célok a szakmai munkában

- a kiszámítható, a klienseknek megfelelő garanciákat adó esetszolgálat folytatása,
- pontos, követhető adminisztráció,
- megbeszélte időközönként, de legalább félévente olyan stábösszejövétel, mely egy elutazással egybekötött kétnapos munka, mely során értékeljük az eltelt időszakot és megtervezzük a következőt,
- csoportmunka folytatása a kliensekkel, a közösségi szolgáltatások rendszeressége és esetleges bővítése,

- a stáb felépítése, összecsiszolódása,
- a közös team funkcióinak kitalálása.

Az év első felére vonatkozó tervek:

- a stábba érkező szociális munkás zökkenőmentes beillesztése a rendszerbe,
- az elmúlt év eredményeinek, kudarcainak végiggondolása,
- az intézményi struktúra átgondolása,

Az általam javasolt, hosszabb távú tervek:

- az ügyeleti rendszer egységessé tétele alapértékek, információkezelés szempontjából,
- legalább félévente olyan közös stáb ülés megtartása, melyen az ügyeletesek, a szociális munkások, a nappali asszisztens és az Alapítvány vezetése is részt vesz, az addigi munka összegzése, a további irányok megjelölése céljából,
- a munkatársak tudásának gyarapítása szakmai műhelyeken való részvételek ösztönzése
- olyan elektronikus adatfelvételi rendszer kialakítása, melynek elemei alkalmasak elemzésre, az adatok összehasonlítására, mely alapján a szolgáltatások szervezését optimalizálni lehet.

Budapest, 2010.03.08

Szert Zoltán
mb. intézményvezető