
Baptista Szeretetszolgálat REVIP Átmeneti Szálló

2023-es szakmai beszámoló

Budapest, 2024.05.14.

Az intézmény általános adatai.

Az intézmény neve, címe: REVIP Hajléktalanok Átmeneti Szállója, 1181 Budapest, Reviczky Gyula u 72.

Az átmeneti szálló a 2011. 06. 01-e óta érvényes határozatlan idejű működési engedélyben rögzített 50 férőhelyen látja el a szakmai programban leírt feladatait, amely szerint 55 év feletti, alacsony jövedelmű hajléktalan emberek számára nyújt biztonságos szállást, valamint az egyéni és csoportos szociális munka eszközeivel segíti ügyfeleit. A szálló, szolgáltatásai, szakmai célkitűzései, és az ellátottak köre változatlanok maradtak.

Ellátási mutatók, a teljesítés szerinti összevetésben, a várólista jellemzői.

Az intézmény éves kihasználtsága 2023-ban 99,8%-os volt. Az egész év során intézményi jogviszonyban lévő 66 fő, összesen 18233 vendégéjszakát töltött az intézményben.

Az év első négy hónapjában a hosszú várólistánk miatt nem, de áprilistól-decemberig fogadtuk a hozzánk jelentkező elhelyezést kérőket, 2023-ban összesen 38-fő adott be felvételi kérelmet a szállóra (27 férfi és 11 nő) és került fel a várólistánkra. A beszámolási időszakban összesen 52 főt tartottunk nyilván a várólistánkon, 16 fő beköltözött. A felvételi kérelem benyújtásától az intézménybe való beköltözésig, átlagosan 10 hónap volt a várakozási idő.

A szolgáltatásnyújtás körülményei, a szakmai stáb, az ellátottak összetétele.

A REVIP szállón feladataiban, kompetenciáiban eltérő, három kis csoport alkotja az egységes szakmai csapatot: a három főből álló esetkezelő szociális munkás stáb, a három szociális segítő, illetve az éjszakai ügyeleket ellátó 4-5 főből álló ügyletes team.

- 1 fő intézményvezető: Az intézményben az átmeneti szálló operatív vezetői feladatait végzi.
- 1 fő szakmai irányító: félállásban a stáb munkájának koordinálásával kapcsolatos teendőket látja el, félállásban pedig esetkezelő munkát is végez 6 ügyféllel, valamint havi 12 óras nappali ügyeletet ad a szállón.

- 2 fő szociális munkatárs: havonta két hétköznapon 12 órás ügyeletet adnak a szállón, illetve 22-22 lakóval folytatnak egyéni és csoportos esetkezelő munkát. Ezen kívül a szálló heti team megbeszélésein, valamint az ún. ügyelői/asszisztens team, munkájában is aktívan részt vesznek.
- 3 fő szociális segítő: (3 fő teljes munkaidős munkatárs) hétköznapokon a napközbeni, illetve éjszakai ügyeket látják el, valamint egyes, a szálló működéséhez szükséges adminisztrációs feladatok tartoznak a munkakörükhöz, illetve a személyesen vagy telefonon érdeklődőknek adnak tájékoztatást a szálló szolgáltatásairól, a felvétel rendjéről.
- 4-5 fő (külsős) ügyeletes: kizárólag az éjszakai valamint a hétvégi ügyeket viszik, a jellemzően a szociális, elsősorban a hajléktalan ellátásban máshol dolgozó, munkatársak állandó kiegészítőként alkalmi munkavállalóként dolgoznak az intézményben. Feladatuk: a házirend betartatása, a személyesen vagy telefonon érdeklődőknek tájékoztatás nyújtása a szálló szolgáltatásairól, a felvétel rendjéről, az eseménynapló vezetése, az érkezők-távozók regisztrálása.

A szálló technikai személyzete:

- 1 fő intézmény takarító: közfoglalkoztatott munkajogviszonyban dolgozó munkatárs.
- 1 fő karbantartó: egyszerűsített foglalkoztatás keretében heti egy alkalommal az intézményben felmerülő javítási, karbantartási feladatokat látja el.

A három főből álló asszisztens stáb valamint az esetkezelő munkatársak ügyelei, a hétköznapokat teljesen, és nagyjából a hétvégi nappali (09-21 óra közti) ügyeket is lefedik az intézményben, így gyakorlatilag szinte kizárólag az éjszakai, kevésbé aktív időszakban dolgozik külsős ügyelő a szállón. Az esetkezelő szociális munkatársak minden hétfőn 9-14 között tartják a team megbeszéléseket, amelyeken, elsősorban az egyéni eszmunkához köthető ügyeket beszélnek meg (a jogviszonyok hosszabbítását, az egyéni gondozási tervek lehetséges irányait stb.), itt hozzák meg az ezekkel, és az intézmény napi működésével kapcsolatos szükséges döntéseiket, illetve tervezik meg az adott hétre vonatkozóan a feladataikat.

Minden hónap utolsó szerdáján tartjuk a szociális segítő munkatársainkkal közös teamet, amely leginkább az ő munkakörükhöz közvetlenül kapcsolódó ügyek megbeszélésének a fóruma. Ugyanezen a napon van a team-szupervízió is, amelyen (a szakmai irányító kivételével) a teljes stáb vesz részt.

A beszámolási időszakban végzett szakmai munka, a felmerülő nehézségek, eredmények.

A 2023-ban a szakmai munkát leginkább befolyásoló tényező az év során előforduló nagyszámú haláleset volt, (összesen 6 lakónkat veszítettük el az augusztustól decemberig tartó időszakban, továbbá 3 másik lakónk veszítette el az önellátási képességét olyan mértékben, hogy további ellátásuk intézményünkben ellehetetlenült), és sajnos a 2024-es év első négy hónapjában is további 3 lakónk hunyt el. Az egyéni esetmunka meghatározó része volt az, hogy a város különböző kórházaiban haldokló lakóinkat látogattuk, az ott dolgozó orvosokkal, a kórházi szociális munkásokkal, folyamatosan kapcsolatot kellett tartani illetve együttműködést kellett kialakítani a lakóink érdekében. A legtöbb ilyen esetben még az intézményi jogviszony megszűnése, a tényleges esetátadás után is követtük, látogattuk azon ügyfeleinket, akiknek rajtunk kívül egyéb kapcsolatuk nem volt. Az esetkezelő stábnak a fentiek miatt, egyszerre kellett kórházban lévő ügyfelek igényeinek megfelelnie, illetve az eset átadásával, lezárásával járó teendőket ellátnia, illetve a beköltöző új lakókra is elegendő figyelmet fordítani. Természetesen a szálló lakóit is nagyon megviselte az, hogy nem egész hat hónap alatt, (néhány esetben nagyon váratlanul) halt meg hat, többségében már hosszú évek óta velük együtt élő lakótársuk, az ő ebből fakadó szükségleteikre is tekintettel kellett lennünk. Több egyéni odafordulásra, figyelemre volt szükségük, de szerveztünk alkalmat lakóközösség egészének is, ahol a munkatársak és a lakók közösen emlékeztek meg a közelmúltban elvesztett sorstársakról.

A szokásostól eltérően, sok munkát igényelt például az is, hogy ügyfeleink egyre romló egészségi állapotát folyamatosan követve, az állapotuknak megfelelőbb elhelyezést szükséges találnunk a számukra az intézményben belül. Erre alapvetően a szálló, földszinti 3 ágyas, akadálymentes szobája állna rendelkezésre, de ha ott éppen nincs szabad férőhely, akkor több ízben volt arra szükség, hogy a szálló 3. emeletén lakó, ott már tovább biztonsággal nem tartható ügyfeleinket valamelyik 1. emeleti szobába átköltöztessük. Volt olyan eset is amikor, egyik hölgy ügyfelünknel kb. két hónap leforgása alatt következett be olyan állapotromlás, hogy gyakorlatilag a lakószobáját, is csak segítséggel tudta elhagyni. Az aktív kórházi kezelések 1-2 hete után, az alapvetően önellátási képességet feltételező intézményünkben nekünk kellett a szükségleteiről gondoskodni (gyógyszerek, pelenka beszerzés, adagolása, szakorvosi vizsgálatokra kísérés, sebkezelés, élelmiszer beszerzés, ruházatának, ágyneműjének tisztítása stb.) Rövidtávon állapotának megfelelő elhelyezésre nem volt remény sem, holott idősotthoni kérelmét már egy évvel korábban beadtuk, végül nem kevés informális segítséggel sikerült egy (nem fővárosi fenntartású) idősotthonba bejuttatnunk őt. Jelenleg

3 lakónknak van „aktív” idősoththoni kérelme beadva, esetükben is csak bizakodnunk lehet, hogy előbb jutnak be, mintsem a fentihez hasonló „patthelyzet” kialakulna.

Az elmúlt év során először kellett foglalkoznunk azzal az elhelyezési problémával is, hogy a szálló harmadik emeletén lévő „páros” szobában majdnem 7 évig együtt élő pár hölgy tagjának intézményi jogviszonyának megszűnését követően, az egyedül maradt férfilakónk számára férőhelyet kell biztosítanunk, a folyamatosan telt házzal működő intézmény valamelyik férfi lakószobájában. Meglehetősen összetett probléma volt ez, mivel sok mindenre tekintettel kellett lenni. A pár hölgy tagjának jogviszonyát a kórházi tartózkodása alatt addig tarthattuk, ameddig a kezelőorvos ki nem mondta, hogy a beteg sajnos nem rehabilitálható, és a stroke következtében teljesen ápoló-gondozó ellátásra szorulóvá vált, nagyon tapintatosan kellett a páros szobában egyedül maradó lakónkkal közölni, hogy azonnal költöznie kell, amint egy férfi férőhely üresedik valahol a szállón. Nehézséget jelentett továbbá, hogy a szállón jelenleg nem lakott olyan pár, akinek egészségi állapota lehetővé tette volna, hogy felköltözzön a harmadik emeleti szobába. A teljes kihasználtsággal és hosszú várólistával működő intézményünkben nem tudtuk kellő gyorsasággal megoldani, hogy a páros szobának ismét legyenek lakói, ehhez a két férőhely az ellátó rendszerben való meghirdetéséhez kellett folyamodnunk. Fontos alapelv volt, hogy miután nagyon kevés ún páros férőhely van a hajléktalan ellátásban, csak a „feltöltési kényszer” miatt ne minősítsük át a saját vizesblokkal is rendelkező páros lakrészt, férfi, vagy női férőhelyekké. Felkészülve a várhatóan a jövőben bekövetkező hasonló nehézségekre, azt a döntést hoztuk, hogy a korábbi gyakorlattal szakítva, erre a páros szobára külön várólistát vezetünk a jövőben. Illetve az ide beköltöző lakók intézményi megállapodásba bele vesszük azt a kitételt, hogy amennyiben bármelyikük, bármilyen okból kikerül az ellátásunkból, akkor a másik félnek 30 napon belül (ha van szabad férőhely) akkor az intézményben, ha ilyen nincsen, akkor az ellátórendszer más intézményében keresünk férőhelyet.

Lakógyűlés

Minden hónap első hétfőjén lakógyűlést tartottunk, ezeken átlagosan 28-32 lakó vett részt, továbbá a várólistán az első négy helyen nyilvántartott elhelyezésre várakozókat is elhívtuk.

Ezek az alkalmak a megszokottnak mondható témák köré szerveződtek (közösségi programok, együttélési nehézségek, lakóink észrevételeinek, panaszainak, javaslatainak megbeszélése, ágyi poloska, csótány helyzet stb.) A lakógyűlésen jelentettük be áprilisban a személyi térítési díj emelését, amelyre elsősorban a megemelkedett energia és közüzemi díjak miatt volt szükség. Ezt a nyugellátások emelésének mértékéhez igazítva 14 400 Ft-ra emeltük, meghagytuk azonban azt, hogy

minden 60 000 Ft-ot meg nem haladó jövedelmű lakónk számára továbbra is 9 300 Ft maradjon a havi térítési díj.

Közösségi, szabadidős programok

A szállón folyó munkában jelentős szerepe van (az egyéni és csoportos szociális munka eszközein kívül) a különböző közösségfejlesztő programok szervezésének. Az eddigiekben létrejött közösségi, szabadidős programok mind hozzájárultak ahhoz a törekvéshez, hogy a döntő többségében évtizedek óta hajléktalanként élő, időskorú, alacsony jövedelmű ügyfeleink, tartalmas és nem csak a mindennapi túlélést célzó tevékenységekkel tölthessék idejüket. A társas együttlétek, kirándulások, kulturális programok, a kreativitásukat mozgósító foglalkozások, a közös ünnepek mind fontos eszközei annak, hogy az önértékelési zavarokkal, elmagányosodással, az időskor problémáival küzdő lakóink, valamiféle közösségi élményhez juthassanak

Születésnapok:

Minden hónap utolsó keddjén az adott hónapban született lakók születésnapját megünnepeljük, ezeket az alkalmakat a lakók, az ünnepeltek igényeihez igazítva, velük egyeztetve szervezzük meg.

A születésnaposok tortát kapnak, amelyet a meghívott vendégeikkel osztanak meg, az ünnepség előtt közösen díszítjük fel a helyiséget, terítünk, a „zenei kívánságműsoron” kívül, ha a résztvevők kedvet éreznek hozzá, akkor kvízzátékkal, társasjátékokkal színesítjük az alkalmat. Lakóink visszajelzése alapján azt látjuk, hogy nem csak a már régebben a szállón élők számára fontos ez az esemény, hanem remek alkalom arra is, hogy az újonnan érkezők, az intézmény ezen hagyományán keresztül kapcsolódhassanak, ismerkedhessenek a már hosszabb ideje együtt élő lakótársaikkal.

Kert:

Az utóbbi években azt tapasztaltuk, hogy a korábban több, (általában 6-8) lakónk számára a hasznosság élményét adó elfoglaltságot és örömet okozó tevékenység, a kert gondozása, karbantartása iránt érdeklődő ügyfeleink száma, elsősorban egészségügyi okok miatt megcsappant. Az elmúlt évben szerencsére újra szerveződött a kerti tevékenységeket vállaló, az ebben örömet találók kis csoportja, az ő ötleteik alapján egyik szociális munkatársunk koordinálja a szálló kertjét szépítgető, gondozó lakókat. Továbbra is évente legalább két alkalommal szervezünk a kertben bográcsolást, lengőteke versenyt, amelyekre a várólistás leendő ügyfeleinket is meghívjuk.

Művészeti csoport, kézműves foglalkozások:

Az esetkezelő stáb egyik szociális munkatársa havonta tartott különböző alkotó tevékenységek köré szerveződő csoportfoglalkozásokat (pl. gyöngyfűzés, festés, agyagozás, stb.), ahol a résztvevők a felkínált lehetőségek közül szabadon választva, tölthettek kreatívan időt. Továbbra is visszajár az intézménybe a 2021 év végén távozó szociális munkás kollégánk, aki évente 3-4 alkalommal a nagyobb eseményekhez (karácsony, húsvét) köthető, a lakószobák és a közös helyiségek díszítését célzó kézműves foglalkozásokat szervezi.

Negyedik éve megy a „Keresők klubja” amelyet Somogyi Katalin szociális segítő tart a változó személyi összetételű 4-5 fős csoportnak, amelybe az elmúlt év során beköltöző lakók közül is csatlakoztak néhányan.

Partnerkapcsolatok, események:

- Második éve, hogy szerződött partnerei vagyunk a Magyar Máltai Szeretetszolgálat már 2022-ben elindult TELEMEDICINA programjának, ez sok egészségügyi fókuszú probléma kezelésében (gyógyszerbeállítás, korábban elhanyagolt krónikus betegségekkel kapcsolatos teendők tudatosítása,) jelent hatékony segítséget. A program keretében kéthetente online orvosi rendelést tartunk intézményünkben, a program koordinálását 2023 nyarától, a korábbi szociális segítő munkakörben dolgozó felelőse átadta az egyik esetkezelő szociális munkatársnak. Több mint két éve jár hetente a szállón lakó ügyfeleinkhez az ugyancsak az MMSZ által működtetett Mozgó Orvosi Rendelő, ahol ügyfeleink a „rendes”, területileg illetékes háziorvosi rendelés kiegészítéseként kaphatnak ellátást.
- A 2023-as évben részt vettünk a fenntartó Baptista Szeretetszolgálat által szervezett vezetői konferencián.
- Részt vett a teljes esetkezelő stáb a HKA szervezte „Hajléktalanellátás Országos Konferenciáján”, itt elsősorban a szakmai programunkhoz illeszkedő, a szállókon élő idősök ellátásával kapcsolatos kérdések megbeszélését célzó szekció munkájába kapcsolódtunk be.
- Részt vettünk továbbá a fővárosi kezdeményezésű, az idősotthonok dolgozóit és a hajléktalan ellátásban tevékenykedő szociális munkásokat összehozó, egymás munkájának, szempontjainak jobb megismerését lehetővé tévő szakmai megbeszéléseken is.

- Négy év után ismét ellátogattunk az MMSZ zombori utcai Gondviselés Háza nevű intézményébe, hogy velük a nagyrészt azonos ügyfélkör kapcsán az együttműködés lehetőségeiről beszéljünk.

A beszámolási időszakban történt ellenőrzések

2023 szeptemberében a Magyar Államkincstár tartott átfogó pénzügyi és szakmai ellenőrzést az intézményben, amely semmilyen hiányosságot nem tárt fel.

A kerületi és a fővárosi népegészségi osztály is ellenőrizte az intézményt, utóbbi, az évenkénti kötelező rágcsáló és kártevőirtással kapcsolatban arra hívta fel a figyelmünket, hogy a következő alkalommal a szerződött partner patkány csapdákat is helyezzen ki a kertünkben – ennek eleget tettünk.

Sor került még az elmúlt év során egy gazdasági, pénzügyi, leltározási ellenőrzésre is a fenntartó részéről, az erről készült jegyzőkönyvben észrevételezett módosításokat, pótlásokat elvégeztük.

Beruházások, eszközbeszerzések

Az elmúlt év során két nagyobb költségigényű beruházásra került sor. A szálló tetőtéri harmadik emeletének lakószobáiba illetve az irodánkba is hűtő-fűtőklíma berendezéseket szereltettünk fel. Valamint intézményünk révi vágya teljesült, hogy az első és második emeleti lakószobákban a régi, korszerűtlen és energiapazarló ablakainkat műanyag nyílászárókra tudtuk cseréltetni. A beruházások költségét a bérbeadó vállalta magára.

Terepintézményi tevékenység

2023-ban intézményünkben töltötte a 120 órás nagygyakorlatát egy szociálpedagógus hallgató, aki a gyakorlati idejének lejártát követően önkéntesként is részt vett a szállón tartott közösségi, szabadidős programok szervezésében és lebonyolításában.

A szálló lakóira vonatkozó összesített adatok, az esetkezelő munka.

Az elmúlt év során összesen 66 ellátottja volt a szállónak. Összesen 17 lakó intézményi jogviszonya szűnt meg. 6 fő elhunyt, egy rászoruló lakónkat idősek otthonában helyeztük el. Három esetben

házi rendi okok vezettek (ezek háttérében minden esetben alkoholfogyasztással összefüggő kezelhetetlen problémák voltak) a jogviszony megszűnéséhez, három ügyfelünket nem tudtuk a kórházi ellátásból az intézménybe visszavenni az állandósult ápolási szükségleteik miatt, két, már évek óta nálunk lakó kliens pedig élettársához költözött. A beszámolási időszakban beköltöző összesen 16 új felvételes lakók közül hárman elhunytak, egy lakónk jogviszonya igazolatlan távollét miatt szűnt meg, ő mindössze két hónapig volt nálunk, 12-en azonban sikeresen adaptálódtak a szálló közösségébe.

- A legközvetlenebb szükségletek (étkezés, orvosi ellátás, ruházat) az ügyfél köré szervezése az új lakókörnyezetében.
- Egészségi állapot felmérését követően, a krónikus betegségekkel való tudatosabb együttélés érdekében a szakorvosok által előírt gyógyszeres terápia betartása, illetve esetenként, ha ez szükséges, ennek nyomon követése.
- Leginkább az éjjeli menedékhelyekről vagy utcáról érkező ügyfelek esetében jellemző, hogy az újonnan jelentkező rendszeressé váló kiadások (személyi térítési díj, gyógyszerek, tisztasági eszközök) a havi jövedelem beosztásba való beillesztésében, illetve a személyes higiénés szokások (tisztálkodás, ruházat) igény szintjének emelésében van szükség segítségre.

A fentiekre a sokszor kevés is az első három hónap, hiszen nem ritkán hosszú évek során kialakult, esetenként évtizedes berögzödésekkel kell(ene) „felülírni” és az ügyfelek számára újra vonzóvá tenni a lakhatási stabilitással egyidejűleg megteremthető olyan biztonságot jelentő dolgokat, mint a rendszeres és kielégítő étkezés, az egészségükkel való törődés, vagy a közösségi, szabadidős programokon keresztül is alakuló társas viszonyok. A közvetlen szükségletekről való gondoskodást célzó együttműködési megállapodások teljesülését követően, mindenesetben, ha a jogosultság fennáll, az egyéni gondozási szerződések állandó eleme a kerületünkben hozzáférhető, (lakhatási és egészségügyi) támogatások megigénylése ügyfeleink részére. Ezeket a támogatásokat jelenleg a szálló lakóinak több mint a fele kapja rendszeresen, ez havonta 5-15 000 Ft célzott támogatást jelent az egyébként is alacsony jövedelemből élő, és számos esetben jelentős adósságokat törlesztő ügyfeleinknek. Ezeknek a juttatásoknak az első három hónap során való elintézése a jogosult új beköltöző lakóinkkal, teljesen rutinná vált az évek alatt, és ugyanígy évente állandóan ismétlődő ügyintézés a már régebben nálunk lakó jogosultaknál. Jelenleg 34 fő kap egy vagy két kerületi pénzbeli támogatást a szállón élők közül. 2023-ban is adtunk be további egy lakónknak pályázatot a fővárosi önkormányzat nyugdíjasházi bérletére, így most összesen már hárman várakoznak a sajnos meglehetősen hosszú várólistán, (60-70 fő van előttük). Egyikük már több mint két éve van a

várólistán, illetve a másik egy éve várakozó lakónk a szociális alapú pályázata kiegészítéseként 2023-ban a piaci alapú pályázatot is benyújtotta, mert időközben összegyűjtött annyi megtakarítást, amely ezt is lehetővé tette (itt valamivel rövidebb a várólista is).

Részletek a szálló munkatársainak beszámolóiból

„A REVIP Szállón, jelenleg 23 lakó esetfelelős szociális munkása vagyok (5 nő, 18 férfi). 2024 január végéig 9 ügyfelem jogviszonya szűnt meg, ketten más intézménybe kerültek (lábadozó, időotthon), egy ember hollétéről nem tudunk (hirtelen tűnt el, valószínűleg más hajléktalan-ellátó pontot vesz igénybe), egy ember új otthonra lelt (barátnőjéhez és annak családjához költözött), öten elhunytak. Egy ügyfelem kórházi ellátásban van.

Ezek az adatok is alátámasztják, hogy az itt lakó és beköltöző ügyfelek esetében fontos és szükséges az aktuális egészségi állapot felmérése, információgyűjtés az előforduló krónikus betegségekről, egyrészt a felmerülő veszélyek megelőzése érdekében, másrészt abból a célból, hogy a későbbi feladatok - szociális ügyintézés, szabadidős programok, szálló életébe való beilleszkedés segítése, fenntartása – elláthatók legyenek.

Előfordul, hogy a lakók mentális egészségéért, érzelmi jóllétéért, szociális helyzetük javításáért (pl. pénzbeli, természetbeni juttatások megigénylése) tett intézkedéseket késleltetjük, mert rossz fizikai állapotban érkeznek, vagy folyamatos küzdelmet jelent számukra az egészségük fenntartása, ami akadályozza őket a teendőik ellátásában. Ismert, hogy ennek erős játszmakerpő funkciója is van. A szomatikus reakciók és betegségekkel összefüggő krízishelyzetek állandó jelenléte kéz a kézben jár az aktuális érzelmi állapottal, történésekkel, így segítőként folyamatos döntéshelyzetben állok a feladatok priorizálását illetően. Igyekszem az aktuális helyzeteket újraértékelve személyre szabott célokat megfogalmazni, melyben nagy segítségemre van a team.

Ügyeleti munka

Az ügyeleti munka lehetőséget nyújt arra, hogy egy másik szerepben, a szokásostól eltérő térben és időben szemléljem az eseményeket. Új perspektívát jelent, mivel van olyan lakó, aki inkább a koraesti, éjjeli órákban érzi komfortosabban magát és ekkor, látszólag kötetlenebb keretek között (folyosón, kertben, előtérben), könnyebb számára a kommunikáció. Ügyeletesként célom, hogy biztosítsam a lakók biztonságát és törekszem arra, hogy folyamatosan elérhető legyek. Az ügyeletes kollégákkal való együttműködést teljesen zökkenőmentesnek élem meg (átadás-átvétel, stb.).

Team munka

A team munka lehetőséget nyújt arra, hogy a kollégák megosszák az ötleteiket, tapasztalataikat, javaslatokat tegyenek az egyes esetekre, folyamatokra vonatkozóan és visszajelzéseket adjanak egymásnak. Véleményem szerint a kölcsönös ismeretátadás és tapasztalatcsere egyik feltétele a hatékony kommunikáció, melyben a szupervíziós alkalmak majd sokat segíthetnek.

Közösségi programok

A szobacsoportok lehetővé teszik, hogy a segítő reflektáljon az ügyfelek aktuális helyzetére, értelmezze a dinamikákat, és olyan élményt biztosítson a lakók számára, melyben úgy érezhetik, hogy az őket érintő kérdéseket, problémáikat megoszthatják a többiekkel. A 2024-es évben a szobacsoport egyik célja, hogy olyan ügyekről beszéljünk és abban a mélységben, melyek a lakókat személyesen foglalkoztatják. Így a hirtelen kialakuló, esetlegesen őket hátráltató helyzetek jobban megelőzhetővé válnak amellet, hogy időben szembesülünk a felmerülő problémákkal.

Az eddig kéthetente szervezett művészeti csoportra idényjelleggel tekintenénk a következőkben. A 2023-as tapasztalatok alapján a lakóknak egyszerű, belátható, elvégezhető munkákra van szükségük, kikészített eszközökkel, direkt útmutatással, mivel minden más számukra csak a parttalan káosz előidézését jelenti, amiből senki nem profitál.

A szabadidős programok, szórakozás, kert, születésnap események megvalósításában hosszútávú cél, hogy a lakók a saját igényeikhez igazítsák ezeket a lehetőségeket és önszervező módon működhessenek. A lakók érdeklődésének felkeltése, lelkesedésének fenntartása nem könnyű feladat, mert nehéz az állandóan újratermelődő elkerülő, elutasító attitűddel bánni. Teremtsünk valamilyen 'jó élményt', amihez a lakó kapcsolódni tud. Hogyan és pontosan mit tehetnék (gyakorlati lépések) ezért?

Saját munka értékelése és visszajelzés a vezetőnek

A saját munkámban a kapacitásommal, tartalék erőimmel való gazdálkodást komoly kihívásnak látom. Véleményem szerint az év végi alkalmakon kívül adott vezetői visszajelzések hasznosak lehetnek."

Garibovic Iris szociális munkatárs

„Az esetek elosztása után végül 24 lakó „szocija” lettem. Az első hónapok azzal teltek, hogy megismerkedtem az intézménnyel, a hajléktalan ellátással, a lakókkal, az adminisztrációval.

A lakók nagyon ki voltak éhezve a törődésre, a személyes kapcsolatra, a beszélgetésre. Az én lakóim viszonylag állandóak voltak, keveseknek szűnt meg az intézményi jogviszonya az év során, kevés új beköltözőm volt év közben. A halottak között sem volt egyetlen olyan lakó sem, akinek én voltam a szociális munkása és idősotthonba sem költözött senki ebben az évben az ügyfeleim közül.

Sok a beteg lakó, gyakran kerülnek kórházba hosszabb-rövidebb időre, ahonnan eddig mindannyian visszatértek.

Egy lakónak megszűnt a jogviszonya és nem hosszabbítottunk, mert semmiféle együttműködést nem tanúsított, egy lakó a folyamatos házirend-sértései miatt kényszerült az intézmény elhagyására, egy pedig saját kérésére távozott más hajléktalan ellátó intézménybe. Jelenleg egy lakó van hosszabb ideje kórházban, ahonnan várható a visszatérése.

A leggyakoribb előforduló esettípusok: egészséggel kapcsolatos problémák: orvoshoz juttatás, segítségnyújtás szakorvosi vizsgálatok elérésében, az ott felbukkanó régi/új problémák megoldásának elősegítése, az egészségügyi folyamatok kísérése. Majd minden lakónak van egy/több krónikus betegsége és vannak az akut ügyek.

A beköltözést követő "nagyritin" része a házi orvos-váltás is, az igazolások, ritkán az iratok beszerzése, (a legtöbb alkalommal új lakcím létesítése,) az eü-állapot feltérképezése. Előfordul - érthető módon - hogy valaki ragaszkodik a korábbi életében megszokott rutinokhoz, régi házi orvos, ismerős helyek, problémamegoldási rutinok folytatása, amivel időnként nehezítik saját életüket és a mi munkánkat. Van, hogy ezt lassú, kitartó munkával, számtalan érv, előny, könnyebbség bemutatásával hónapok alatt lehet csak megváltoztatni vagy nem is sikerül. Van olyan lakó, aki hosszabb idő óta él a Revipben, ennek ellenére kapcsolatai jelentős része még mindig visszahúzza korábbi lakókörnyezetébe. Ebben nekem néha nehézséget okoz a Málta M.O.R. jelenléte az intézményben, hiszen "házhöz jön" a segítség vagy ez jelenti a korábbi bizalmi kapcsolatot, a régi gyakorlat folytonosságát és ellehetetleníti a házi orvos üzemszerű működését, érdek-konfliktust okoz.

A bizalom kialakítása lassú folyamat, lakóink idős emberek, sok rossz személyes és intézményi tapasztalattal a megelőző évek, néha évtizedek hajléktalan élettapasztalatai miatt, a legtöbben már sok-sok szocival találkoztak, a rossz tapasztalataikat meg kell próbálni átfordítani pozitív viszonyulásba a későbbi hatékony munka érdekében. Mindenkinek megvannak a kialakult túlélési stratégiái, melyek nem feltétlenül adekvát viselkedésmódok jelenlegi lakóhelyükön, az

állandóságot/véglegességet kínáló intézményben. Nehéz feladat bizonyítani, hogy ez más, sok idő kiérdemelni a bizalmat. Ezt nem egyszerűsíti, hogy gyakran több időt kell erre szánni, mint amennyi rendelkezésre áll. Ez nem azt jelenti, hogy én jobb vagyok, mint akármelyik korábbi munkatárs, akivel a lakónak dolga volt élete során, de azt feltétlenül, hogy itt a lakóknak is más működést kell megtanulniuk, mint bármelyik korábbi lakóhelyükön, életszakaszukban. Az állandóság előnyei mellett el kell fogadniuk a "véglegességet" is, ami mindenképpen veszteséget is jelent a pozitívumok mellett, hiszen innen már nem nagyon van tovább.

Ez rögtön át is vezet az életvégi krízisek területére, hiszen durván szembesülnek lakóink azzal, hogy innen nem sok kiút vezet. Bele kell törődniük abba, hogy végleg hajléktalanok maradnak. A 2023. év rengeteg halálesete szembesített szinte mindenkit a saját élete végességével is. Ennek kezelésére egy szociális munkás nem feltétlenül képes, alkalmas, hiszen nem vagyunk kiképzett gyásztanácsadók (sem, mint még annyi minden más sem).

Emiatt is nagyon fontos a lakók mentális egészségével törődni, hiszen gyakran nincs túl sok egyéb, élő kapcsolatuk a külvilágban. Ha a benyomásokat nézzük, a lakók többet beszélgetnek, többet mosolyognak, mint ideérkezésünkkor, a legtöbben mintha jobb lelkiállapotban lennének - de ez csak egy szubjektív benyomás, lehet, hogy csak jobban ismerjük őket, emiatt többet mutatnak magukból.

Minden elérhető szociális és egyéb támogatás megszerzésével kicsit tudunk könnyíteni a lakók anyagi helyzetén, a folyamatos jelenlétünk lehetőséget biztosít számukra, hogy segítséget kérhessenek problémáik megoldásában.

Gyakoriak a krízisek, melyek a házirend-sértésekben, az egyre újabb egészségügyi problémák megjelenésében, az interperszonális kapcsolatok konfliktusosságaiban is megmutatkoznak. Ezzel együtt a korábban meglehetősen gyakori kiültetések az év végére megritkultak, az írásbelik száma is látványosan csökkent, az értesítők is gyakrabban az étel miatt kerülnek kiosztásra, mint a viselkedés vagy az alkohol miatt.

Az ügyeletek számomra nagyon sok tanulnivalót hoztak, 8 hónap alatt teljesítünk annyit, mint az asszisztens kollégák egy hónap alatt. A kollégák nagyon segítőkészek voltak kezdettől fogva, a csetlés-botlásai során mindig volt kihez fordulnom támogatásért, információért, segítségért.

A team-munka megszokott működés, szeretem, hogy a nagyobb jelentőségű ügyekben közös döntéseket hozunk, lassan érezhető, hogy már nem csak a "hogyan kell csinálni" szintjén tudunk beszélni az egyes lakók dolgairól, hanem lassan szakmai viták folytatásához is elég intézményi rutinnal rendelkezem/rendelkezünk.

Sokat tanulok a függőségek kezeléséről, az ezzel kapcsolatos játzmák felismeréséről, komoly feladat a helyzetekre való, alkalmanként változó adekvát reakciók kitalálása, a következetes viselkedés végigvitele számomra.

A közösségi programok lehetőséget biztosítanak a lakók másféle megismerésére, a csoporthelyzetekben mást mutatnak magukból az emberek, jól látható a kudarcútírásuk, a kooperációra való hajlandóságuk és képességük, az egymás el (nem) fogadása, a türelmetlenségük.

A szobacsoporthok 2024-ben tervezett új rendszere majd lehetőséget ad mindenki számára az újfajta kommunikáció kipróbálására, amikor nem a konfliktusok lesz a csoport szervezőereje, hanem lehetőségük lesz egymás mélyebb megismerésére, talán elfogadására is.

A közösségi események jó alkalmak a kicsit önfeledebb hangulatú eseményeken való részvételre. A születésnapok, kerti rendezvények, az ünnepek egy kicsit talán visszaadnak valamit a lakóknak a normalitásból, bár itt is, mint mindig felmerül a kérdés: "ez az én életem?" A kényszer lakóközösségek beli közös időtöltés sokakból kiválthatja a "nem ezt akarom" érzését, ennek ellenére nagyon fontosnak tartom a hétköznapiakból való kilépés minden lehetőségét. Ezt a cél szolgálják a játék-klubok is, kicsit lehet nem komolynak lenni, gyermekes örömeiket átélni, sikerélményt begyűjteni. Több ilyen alkalomra volna szükség.

Nagyon fontosnak és jónak tartom, hogy volt halottak napi megemlékezésünk, sok lakót megmozgattak az ott elhangzottak, sokáig beszédtema volt.

Nagyon örülök, hogy alulról jövő kezdeményezésre szupervízió indul!"

Szántó Katalin szociális munkatárs

„A Baptista Szeretetszolgálat Revip Átmeneti Szállója immár 12. évét töltötte, azóta „szolgálja” a kis jövedelmű, nyugdíjas vagy nyugdíjszerű jövedelemből élő hajléktalan embereket, nekik menedéket nyújtva, szociális munkatárs által segítve őket a mindennapi életben. Lakóink átlagéletkora 70 év, azoknak tudunk lakhatást biztosítani, akik önellátóak. Ezzel kapcsolatban néha feszegetjük a határokat, mert innen általában, aki megbetegszik, vagy csak egyszerűen megöregszik, és nem tudja magát ellátni, idősotthonba kerül, de ez egy nehéz út, az állami idősotthonokban várólista van, nehéz bekerülni. A magánba pedig pénz hiányában esélytelen lakóinknak. Állami idősotthonba idén ez egy lakónkkal sikerült, aki már nehezen mozgott, kórházba is került többször rosszulállattal, eleséssel. Nos szinte egy csoda folytán sikerült ezt az idős, már nehezen közlekedő lakónkat egy vidéki idősotthonba helyezni.

Örültünk neki, mert szép helyre, jó környezetbe került. A házból tőlünk már hónapok óta csak egyszer-egyszer, orvoshoz ment el, oda is taxival, az emeletről is nehezen jött le a konyhába. Most pedig teljes ellátással, festői környezetben, jó lakhatási körülmények között töltheti hátralevő éveit.

Hibrid modell

Ami az orvosi ellátást illeti, részt veszünk a Máltai Szeretetszolgálat Hibrid modelljében, amelynek egyik része a Mozgó Orvosi Rendelő, már második éve jár hozzánk, általában hetente egyszer, ami több lakónknak kedvező, mert sok mindent el tudnak intézni anélkül, hogy kimozdulnának a házból. Ez főleg annak jó, aki nehezebben mozog. A hibrid modell másik része a telemedicina, távkonzílium, főleg krónikus betegeknek, amire 2022-ben jelentkeztünk, és a lényege, hogy online kapcsolat van a beteg és az orvos között, fizikailag nem kell elmenni a rendelésre. Ehhez szükség van egy kollégára is, aki koordinálja azt. A rendelés előtt a programban lévő lakókkal értekezni kell, ki szeretne valamit a doktor úrtól, noszogatni, emlékeztetni kell őket a problémáikra. Lakóink gyakran elfelejtik, vagy épp nem akarják előhozni bajaikat. Ha a beteg megengedi, a segítő is jelen van. Ez általában nem okoz gondot senkinek. Amit jónak látok ebben a programban: kényelmes, gyors, az orvos tud javasolni kezeléseket, orvosi rendeléseket, szakmai tudása magas szintű. Gyógyszert, beutalót, ha szükséges tud írni vagy javasolni. Átlagban 4-5 lakó járt a telemedicina-rendelésre, de kéthetente nem szükséges mindenkinek a rendelés. Végül úgy alakult, hogy júliustól hosszabb betegállomány miatt átadódott a hibrid modell telemedicina rendelésnél a közvetítő szerepe és júliustól egyik szoc. munkás kolléga vette át ezt. Részemről szép volt ez az időszak, jó volt megismerni a doktor urat, a lakók problémáit, szívesen csináltam. Ha már egészségügy: 12 órás ügyeleti időben gyakran jönnek elő a lakók egészségügyi gondjai. Ha akkut a probléma, ügyeletet vagy mentőt hívunk, vagy javasoljuk szakorvoshoz menést, de gyakori az időpontkérés, mert hosszan kell telefonálni, hogy sikerüljön. Ezért gyakran átvesszük ezt a szerepet, és mi hívogatjuk időpontért a rendelőket, vagy ami egyszerűbb, emailt írunk, ezt kevés lakó tudja megtenni, és ez gyorsabb általában. Ezeknek a kezelése miatt létrehoztunk egy excel-táblázatot, itt rögzítjük az orvosi dolgokat, visszakereshető, átlátható. Néha van olyan érzésem, hogy egészségügyi munkát végzek. Ez persze attól is van, hogy több a betegünk, lakóink idősödnek, sok a probléma, a covid alatt és óta sok minden áttevődött az online térbe, telefonon is lehet gyógyszert íratni. Rendszeresen mérjük és vezetjük néhány lakónk vérnyomását, orvosi kérésre.

Programok

- bográcsorozás a kertben, lengőtekével, várólistások meghívásával
- havonta születnapozás tortával, pezsgővel, zenével
- művészeti klub egyik szoc munkással kéthetente

- keresők klubja, csoport spirituális érdeklődésűeknek kéthetente
- játékklub a közösségben
- emlékezés elhunytjainkra: idén több lakónk elhunyt, tőlük búcsúztunk el közös megemlékezéssel, fotómontázssal, videonézéssel, közös beszélgetéssel, szendvicsevéssel, gyertyagyújtással, éppen halottak napja környékén,
- az év végi ünnepek jegyében készítettünk adventi koszorúkat, ajtódíszeket, házdíszítésre hópelyheket, mézeskalácsot is sütöttünk
- karácsonyi ünnepség hagyományos menüvel (halászlé, töltött káposzta), amit lakóinkkal közösen készítettünk, közös énekléssel, versmondással, egyéni ajándékokkal minden lakónak. Sokaknak ez nagy szó, mert régen kapott bármi ajándékot is, megérinti lakóinkat.

Keresők klubja

Negyedik éve kéthetente péntekenként létezik egy kis csoport azok számára, akik szeretnének kicsit kivonulni a mindennapokból és elmélkedni, gondolkodni, egy előadást meghallgatni, beszélgetni az élet komolyabb dolgairól, Istenkapcsolatról, halálról, elmúlásról, szeretetről, szolgálatról, helyünkről a világban – mindezt keresztény szemmel. Gyakran, de inkább mindig találok én is valamit az alkalomban, ami megérint, ami szinte válasz egy kérdésemre, gondolatomra, és ezt látom másokon is. Igyekszünk barátsággal gondolni, beszélni bajban lévő lakótársakról, megemlékezni az elhunytakról. Jó lenne közösen valamit tenni, egy programra elmenni, de ez eddig még egyszer sem sikerült, lakóink nehezen mozdulnak ki külsős programra.

Egyéb programok

Máltais alkotótáborba idén is elment egy lakónk, vidéken töltöttek pár napot, és Ő is feltöltődve érkezett haza.

Baptista Szeretetszolgálatról jönnek programajánlatok, cirkuszi, színházi programok, koncertek, előadások, sportprogramok (atlétikai VB, futballmeccsek) váltják egymást, bár lakóink kevésbé mozgékonyak, havonta 1-2 embert megmozgat azért.”

Somogyi Katalin szociális segítő