
A Baptista Szeretetszolgálat REVIP
Hajléktalanok Átmeneti Szállójának (integrált intézmény)
2020. évi szakmai beszámolója

I. Átmeneti szálló

2. oldal

II. Népszigeti Nappali melegedő

11. oldal

Budapest, 2021. 04. 26.

Baptista Szeretetszolgálat REVIP
Hajléktalanok Átmeneti Szállója

1181 Budapest, Reviczky Gyula u. 72.
Adószám: 18208997-1-43


Gróf András
intézményvezető

I. Átmeneti szálló

Az intézmény megnevezése, címe, az ellátási terület, a működési engedély és annak tényleges lefedettsége:

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 azóta változatlanok.

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

2020-ban összesen 129 olyan nap volt, amelyen a rendelkezésre álló 50 férőhely nem volt 100%-ban feltöltve, az intézmény éves kihasználtsága ezzel együtt is 99,3%-os volt, a járvány időszak első hullámában, a felvételi zárlat alatt, a megszűnt jogviszonyok következtében megüresedett helyeket három hónapig nem töltöttük fel, illetve a felvétel megnyitásakor, az eljárásrendnek megfelelően, csak negatív PCR teszttel költözhetek be az újonnan érkezők, ezek beszerzése, leszervezése pedig a szokásos egyeztetésen túl, sokszor plusz napokat jelentettek a férőhely tényleges elfoglalásig. A szálló kilenc éves működése óta először, júniusban a férfivárólistánk két főre csökkent le, azóta tartunk újra felvételi beszélgetéseket. Ez a járvány helyzethez igazítottan, előzetes telefonos bejelentkezéssel történik, időpontra hívjuk be a jelentkezőket, hogy a felvételi kérelmet benyújtóknak ne kelljen a lakóink által használt térben csoportosan várakozniuk. A felvételi beszélgetések, ha az időjárás engedi, akkor a kertben, rossz idő esetén pedig a második emeleti könyvtárszobában, egyenként, és maszkot viselve zajlanak. 2020 június óta összesen 24 jelentkezőt fogadtunk, ebből két esetben kellett a kérelmezőt elutasítanunk, a többiek várólistára kerültek. Az egész év során intézményi jogviszonyban lévő 72 fő, összesen 18173 vendégéjszakát töltött az intézményben.

A szolgáltatásnyújtás szakmai körülményei, az ellátottak összetétele, adminisztráció, team munka, szupervízió, szakmai és módszertani kérdések:

A szakmai stáb:

A REVIP szállón feladataiban, kompetenciáiban eltérő, három kis csoport alkotja az egységes szakmai teamet; a három főből álló esetkezelő szociális munkatárs, a két szociális segítő, illetve az éjszakai ügyeleket ellátó 4-5 főből álló ügyletes team.

- 1 fő intézményvezető: Az integrált intézményben megosztva az átmeneti szálló, valamint a nappali melegedő operatív vezetői feladatait végzi.
- 1 fő szakmai csoportvezető: Félállásban a stáb munkájának koordinálásával kapcsolatos teendőket látja el, félállásban pedig esetkezelő munkát is végez 6 ügyféllel, valamint havi két nappali (12 órás) ügyeletet ad a szállón.
- 2 fő szociális és mentálhigiénés munkatárs: egyikük részmunkaidős, havonta 2-4 nappali (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 team, munkájában vesznek részt.

- 2 fő szociális segítő: (2 fő teljes munkaidős munkatárs) hétköznapokon a napközbeni, illetve éjszakai ügyeleti feladatokat látják el, valamint egyes, a szálló működéséhez szükséges adminisztrációs feladatok (térítési díj kezelése, várólista nyilvántartás) tartoznak a munkakörükhöz, illetve a személyesen vagy telefonon érdeklődőknek adnak tájékoztatást a szálló szolgáltatásairól, a felvétel rendjéről.
- 4-5 fő (külsős) ügyeletes: döntően az éjszakai ügyeleket, valamint a hétvégi ügyeleket többségét viszik, a jellemzően a szociális ellátásban dolgozó, állandó kisegítőkként, alkalmi munkavállalókként nálunk dolgozó munkatársak. Feladatuk: a házirend betartatása, a személyesen vagy telefonon érdeklődőknek tájékoztatás nyújtása a szálló szolgáltatásairól, a felvétel rendjéről, az eseménynapló vezetése, az érkezők-távozóak regisztrálása.

A szálló technikai személyzete:

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

A team munka, szakmai, módszertani kérdések:

A járványhelyzet kezelése:

A koronavírus járvány a REVIP szálló dolgozóit, lakóit is eddig nem tapasztalt kihívások elé állította, a járvány első hullámában teljesen ismeretlen körülmények között, a lakóinkat, a szálló működését alapvetően érintő napi döntéshozatalok mentén végeztük a munkánkat. Legfontosabb feladatunk, az volt, hogy a folyamatosan érkező változásokra, előírásokra, eljárásrendekre, rendeletekre (látogatási intézmény elhagyási, kijárási tilalom, vásárlási sáv) reagáljunk, a lakóinkat folyamatosan tájékoztassuk, az intézmény működését ezekhez igazítsuk. A járvány tavaszi, első szakaszában, tekintettel a REVIP Szálló lakóinak életkorából, egészségi állapotából következő nagyfokú veszélyeztetettségére, úgy gondoltuk, hogy mindenekelőtt a ki-be járárok számát, kell korlátoznunk mind a kollégák, mind pedig a lakók tekintetében. Ennek első lépéseként, (ameddig a lakók vonatkozásában konkrét határozat nem született az intézmény elhagyásának tilalmáról), ügyfeleinket arra kértük, hogy a veszélyhelyzet miatt, próbáljanak csak a legszükségesebb esetben, ha lehet hetente csak kétszer kijárni. Erről rövid úton kiderült, hogy nem betartatható, így megpróbáltunk a napi egy, tényleg csak a környékbeli rövid bevásárló kijárást betartatva működni. A szálló, külsős, máshol is dolgozó ügyelők áprilistól nem dolgozhattak nálunk, több mint két hónapig a három szociális munkatárs és a három szociális segítő léphettek csak az intézménybe, valamennyi feladatot ők látták el. A teendőinkről, a szálló életének megszervezéséről, minden hétfőn online teameken egyeztetünk, a megváltozott helyzethez igazított működés, az infekció protokoll előírások kitalálásában, megvalósításában minden munkatárs részt vett. Annak érdekében, hogy a járvány okozta veszélynek leginkább kitett lakóinkat megóvhassuk, intézményen belül tarthassuk, mindenekelőtt az étkeztetésüket kellett megoldanunk. Megkerestük a XVIII. kerületi önkormányzatot, valamint a Hajléktalanokért Közalapítványt is, hogy segítséget kérjünk lakóink étkeztetésében. Végül a kerületi közétkeztetést biztosító szociális szolgáltatótól rendeltük meg az ételt (itt sajnos nem volt lehetőség arra, hogy kedvezményes áron, céggént szerződünk, ezért egyenként a lakóink nevében kellett a szolgáltatást kérelmezni, szerződni, így az étkeztetés díja is egyéneként jövedelem függvényében lett megállapítva) összesen közel egy hónapig szállították nekik az ételt, amely több mint 400 000 Ft plusz költséget jelentett az intézménynek. Két hétig egy önkéntes házaspártól is kaptak a lakóink mindennap egy tál melegételt, erről összességében elmondható, hogy tényleg nagyon megindító gesztus volt a részükről a segíteni akarás, azonban a házhoz szállítással járó bonyodalmak, és az ételek mennyisége

és minősége miatt, ez nem lehetett tartós és biztonságos megoldás ügyfeleink étkeztetésére. Végül a Fővárosi Önkormányzat sietett a bentlakásos szociális intézmények segítségére, és a tőlük kapott napi háromszori, bőséges étel házhoz szállításával megoldódott szállónk lakóinak az étkeztetése egészen a tavaszi veszélyhelyzet végéig. A szálló szociális stábjában a lakóink védelme érdekében, és velük egyeztetve úgy döntöttek, hogy a szükséges feltételek megléte mellett (teljes ellátás) az intézményt önkéntes karantén alá helyezik, ez április közepétől május közepéig tartott, összesen 32 napig. Akadtak olyan lakók, (3 fő) akik, nem vállalták a karantén helyzetet, ketten a családjukhoz mentek, egy ügyfelünk pedig munkahelyére költözött be. A szálló lezárását követő héten került sor a lakók és a dolgozók COVID-19 IgG / IgM / gyors teszttel való szűrésére, ezen egy ügyfelünk és a takarítónő teszt eredménye lett pozitív, ügyfelünket mivel szálló adottságai miatt, elkülöníteni nem volt módunk, a kerületi NNK határozata alapján a kórházba szállították, munkatársunkat pedig háziorvosa helyezte otthoni karantén alá. Utóbb mind a kettejükről kiderült, hogy nem voltak covid fertőzöttek. A karantén időszak alatt, kialakult egy feladat leosztás. Eszerint, az egyik szociális munkatárs lakóink egészségügyi dolgaival kapcsolatos dolgok teljeskörű ügyintézését vitte, háziorvosokkal, szakorvosokkal való telefonos, és e-mail kapcsolattartás, gyógyszerek felírása, azok kiváltása, ez valamennyi, számos krónikus betegséggel együtt élő lakónk esetében komoly logisztikát igényelt. A másik szociális munkatárs pedig a lakók egyéni bevásárlásait intézte hetente kétszer. Mivel ebben az időszakban sem takarító sem pedig karbantartó nem volt házban, ezeket a teendőket a lakók bevonásával, illetve mi magunk láttuk el. A tényleges zárlat alatt, azt tapasztaltuk, hogy lakóink nagyon együttműködőek voltak a felmerülő problémák kezelésében, mondhatjuk, hogy szívesen vettek részt, segítettek azokban a feladatokban, amelyek előkerültek (takarítás, fertőtlenítés, ételosztás, a műanyag dobozokban érkező ételek után maradó hulladék szelektív gyűjtése). Gondot fordítottunk arra is, hogy a bezártsággal járó tüneteket kezeljük, minden délután közös filmnézést szerveztünk, kölcsönkértünk egy pingpong asztalt a lakóknak, igyekeztünk folyamatosan elfoglaltságot teremteni számukra kerti munkálatokkal, illetve a bezártság ideje alatt egyéni megegyezés szerint, a kismértékű alkohol fogyasztását is engedélyeztük az intézményben, igény szerint módot tetemtettünk arra is, hogy az, aki megfelelő eszköz (telefon, tablet) híján, távolélő családtagjáért, ismerőiséért aggódik, az az intézmény eszközein tarthassa a kapcsolatot velük. A járvány tavaszi, első hulláma alatt, a stáb teljesen kialakította azokat a működési változtatásokat, amelyek mellett a veszélyhelyzetben is biztonságosan funkcionál az intézmény.

A második és harmadik hullám:

A járványhelyzet kezelésére előírt hatósági eljárásrendek lényegesen eltértek a korábbiaktól, és ugyan a lakóink fertőzésveszélynek való kitettsége sokkal magasabb volt a tavaszinál, szóba sem jöhetett, hogy ügyfeleink teljes intézményen belül tartását tűzzük ki célul. Nem írtak elő intézményelhagyási tilalmat, nem volt lehetőség az étkeztetésük biztosításra, valamint a szállón belüli elkülönítés lehetetlenségére sem volt megnyugtató megoldás. Így az intézményi fertőtlenítésén, hőmérőzésén, valamint a munkatársak hetenkénti szűrésén kívül annyit tehettünk, hogy lakóink folyamatos tájékoztatása mellett, az ő védelmükben, kértük az együttműködésüket abban, hogy lehetőleg naponta egyszer és akkor is csak a közeli boltokba, gyógyszertárakba stb. menjenek ki, és lehetőleg kerüljék el a tömegközlekedést. A lakógyűlésen ezt az ügyfeleink azzal együtt vállalták, és tartották is be többnyire, hogy tudták, sem lehetőségünk, sem akaratunk nincs a megállapodást megszegőket szankcionálni. Járvány második és harmadik szakaszában eddig összesen 5 ügyfelünknek lett pozitív PCR tesztje, közülük hárman kórházi kezelésük ideje alatt fertőződtek meg, és maradtak is ott a betegség lezajlásának végéig, egy fő kivételével mindannyian teljesen tünetmentesen estek át a fertőzésen. Egy lakónkat tervezett addiktológiai kezelése kapcsán szűrték meg és bizonyult pozitívnak, ekkor a kerületi népegészségügyi hivatal 14 napig tartó „szobakarantént” rendelt el az öt férőhelyes szobára, ami természetesen csak részleges tudott lenni, a többiekkel közös mosdó és wc használat mellett. Az a sajátos helyzet állt elő, hogy a fertőzött lakó előbb jöhetett haza a kórházból negatív lelettel mint ahogyan a szobatársai karanténját feloldották volna, a „szobakarantén” végül a lakók 2db

negatív PCR tesztje után ért véget. A következő esemény az egyik háromágyas szoba lakóit érintette, itt is hasonlóan történt, a pozitív lakó pár nap után negatív teszteredménnyel hazatérhetett, míg a két szobatárs pedig a MMSZ elkülönítő intézményében összesen 10 napig volt karanténban. Ügyfeleink és a munkatársak 2021 január végén, illetve februárban kapták meg a védőoltást, az 50 lakóból 36-an, hárman gyógyszerérzékenységük okán maradtak ki, a többiek elutasítóak voltak a védőoltást illetően. A szálló valamennyi munkatársa oltva van, a külsős, ügyelő munkatársak kivételével, tekintve, hogy ők alkalmi munkavállalók nálunk, így nem írhattuk be őket a hatósági adatkérésbe mint munkatársakat, illetve miután kivétel nélkül valamelyik másik szociális intézménynél dolgoznak főállásban, azt gondoltuk, hogy ott ők is hozzájuthatnak a védőoltáshoz. Azóta sajnos tudjuk, hogy a szociális alapszolgáltatásban dolgozó kollégáink nem kerültek bele ebbe az oltási programba. Ügyelő munkatársainkat azóta is heti egy alkalommal teszteljük, illetve egy fő kivételével mindannyian regisztráltak a védőoltásra. Jelen beszámoló írásakor már 40 lakónk mondható védettnek, kapta meg az oltást. A stáb szeretné fenttartani a jelenlegi védettségi szintet az intézményben, ezért a várólistásainkat is megkérdeztük, arról, hogy oltottak-e (többségében igen), valamint törekednénk arra, hogy azok, akik valamilyen okból kimaradtak eddig a védőoltásból, ha arra kerül sor már úgy költözzenek be, hogy azt megkapták.

A részletek a munkatársak egyéni beszámolóiból:

„Folyamatosan változtak a szabályozások, állandóan alkalmazkodni kellett a rendeletekhez, folyamatosan listákat kellett gyártani, aztán javítani, aztán még sem kell, de mégis kell, végül készen lett minden papír és jött a neheze. Hogyan és mivel védjük meg leginkább lakóink egészségét. Őszinte leszek: eleinte tartottam attól, hogy az intézménybe bekerül a vírus, és hogy több áldozata is lesz, de ahogy teltek a napok, hetek egyre optimistább lettem, az intézmény bezárását követően. Eljárásrend (protokoll) tekintetében irányvonalak voltak, de pontos utasítások kevésbé, ezért a szálló dolgozóinak kellett kitalálni egy olyan működés rendet, ami tartható és betartatható. Ricsinek sok munkaórása volt abban, hogy kialakuljon az a rend, amivel végül a stáb is azonosulni tudott. Az intézmény kapuját fokozatosan zártuk be, ami annyit tesz, hogy napi egy, majd kétnaponkénti kijárást kértünk a lakóinktól. A zárást az áprilisi nyugdíj napját követő napra tettük, ezen a napon 2020. április 15. én rendkívüli lakógyűlést tartottunk a kertben, melyen tájékoztattuk lakóinkat, a másnaptól érvényben lévő szabályozásról. 2020. április 16-tól teljes kijárási tilalmat rendeltünk el. 4 olyan lakónk volt, aki jelezte, hogy a karantén ideje alatt nem maradnak a szállón, velük külön egyeztetünk arról, hogy ez esetben helyfenntartási díjat kell majd fizetniük, tőlük azt kértük, hogy heti rendszerességgel jelentkezzenek telefonon. Voltak olyan lakóink, akik szociális okok mentén (2 fő teljes felmentést kaptak), voltak, akik térítés díjkezdvezményt kaptak, ami annyit tett, hogy a kerületi lakhatási támogatás mértékéig be kellett fizetni a díjat, a többit elengedtük. Felmérést készítettünk az alacsony jövedelemmel rendelkezők körében, hogy mennyi a havi gyógyszer, dohány és alkohol költségük. Voltak olyan lakóink, akiknek ezen kiadásait is átvállalta és/vagy kiegészítette az intézmény. A teljes lezárás előtt megbeszéltük, hogy kinek mi lesz az ügyeleteken kívüli feladata, én a lakóinknak való heti bevásárlást és a pékáru rendelést vállaltam. Reggel összeszedtem/összeírtam, hogy miket kell vásárolnom, begyűjtöttem a pénzeket, ezt követően bevásároltam majd kiosztottam a termékeket. Első alkalommal már látszódott, hogy nem lesz egy pörgős és gyorsan lezavarható feladat, de szeretem a kihívásokat, ezzel is kicsit elviselhetőbbé tudtuk tenni a bezártságot.

Németh Kovács Éva szociális munkatárs

„Szerintem mindenki tartott ettől az időszaktól és a bezártságtól, hogy kiből mit fog kihozni, de minden várakozásomat felülmúlta az a rend és békesség, ami ebben az időszakban látható volt. A fertőtlenítésből szinte mindenki kivette a részét, a ház takarítása is rendben zajlott. Sokak megtalálták ebben az időszakban a nekik való, vagy tetsző feladatot. Az étkezések mindig rendben lezajlottak, beállt egy rendszer, amikor is már szólni sem kellett a lakóknak, időben jöttek a nekik járó adagért. Alkoholt

is vettünk azoknak, akiknek ez a minden napi működésükhöz elengedhetetlen. Egy kis kocsmapult volt néha az ügyeleti ablak, de jó viccek és beszélgetések ideje volt az a néhány mozdulat, amikor megkapták a napi betevőt. Hogy minél kevesebb kockázattal járjon a kollégák munkába járása, 12 órás ügyeleti rendszerben dolgozott mindenki. Én az asszisztensek mellett több éjszakát is vittem, ahol a szálló egy teljesen más arcát láttam meg. Sokat beszélgettem olyanokkal, akik alapesetben ritkán vannak napközben a szállón, vagy akinek a bioritmusa úgy működik, hogy inkább éjjel van ébren. A gyógyszerigények felmérése néha kaotikus volt, elég lassan állt be a rendszer arra, hogy ne naponta több telefonhívással és emaillel kelljen zargatni a háziorvosokat. Ezt a feladatot magamra vállaltam és őszintén szólva a mai napig szeretem csinálni. Fel kellett mérni, hogy kinek hol van a háziorvosa, milyen gyógyszereket szed, miből van még és meddig. Minden lakónak három hónapra írtam fel az összes gyógyszerét, így amikor valamit pótolni kellett, TAJ szám ellenében a gyógyszerértárban kiadták őket. Hetente kétszer váltottam ki a tablettákat, amit bármennyire is igyekeztünk tartani, nem sikerült, mert mindig felbukkant valami új hiány, ezeket is pótolni kellett. Szintén hasonlóan jártam el a pszichiátriai gyógyszerek kapcsán, a Vándor Sándor utcai ideggondozó is készségesen felírta mindazt, amit lehetett."

Sólyom Renáta szociális munkatárs

„2020 januárban még csak híreket hallottunk a COVID vírusról, remélve, hogy nem ér el ide, mint a pár évvel ezelőtti madárinfluenza, de sajnos aztán hozzánk is elért, és tavasszal komoly dolgokat kellett átélnünk, legalábbis ami a félelmet illeti. Országos fejetlenség, nem tudja senki, mit kell csinálni, nem működik az, hogy orvost hívunk, mert nem is jönnek ki, nincs a szállónak elkülönítője, szóval volt sok nehézség. Ekkor még azt gondoltuk, hogy hamar elkapja majd az egész ház, ha egy valaki megfertőződik, de mégsem így lett. Hogy hogyan, azt megpróbálom az alábbiakban leírni. Az országban sokan megmozdultak, segíteni akartak, és jelentkezett egy illető, hogy főznének lakóinknak. Megszerveztük a benti takarítást, fertőtlenítést, kézmosást, lázmérést, gyógyszerek felíratását, ebédosztást, badellamosogatást, szeméttömörítést, filmklubot is kezdtünk. Lakók meglepően jól fogadták a bezártságot, illetve sokkal több konfliktusra számítottunk, de szerencsére elvértve volt csak. Heti egyszer bevásároltunk lakóknak, volt egy kaja- pia- és cigilista, napi péklista, tippmixlista. Meghoztuk, amit kértek. Alkoholt is lehetett inni bent, meghatározott mennyiséget, az ügyeletiben tároltuk a heti adagot, és kérésre kiadtuk. Mi dolgozók pedig hétfőnként 17 órakor online teameket tartottunk, ahol megbeszéltük az aktuális dolgokat, teendőket, problémákat."

Somogyi Katalin szociális segítő

A team munka, esetkezelés:

Az esetkezelő munkatársak körében 2020-ban nem történt személyi változás.

Az előző év végén távozó szociális segítő pótlása március közepére sikerült, továbbá egyik ügyelő munkatársunkat részmunkaidőbe felvettük, hogy a járvány tavaszi szakaszában éjszakai ügyleteket lásson el, ezzel biztosítható lett, hogy időszakosan az öt főből álló ügyelő stáb nélkül is megoldjuk az ügyleteket.

A főállású új segítő munkatárs a járvány miatt nem a szokásos rutinfeladatok közé érkezett, a munkaköréhez tartozó feladatok egy részébe, így csak májustól végétől kezdett el beletanulni, a nyári szabadságolások végére kiderült, hogy sem ő, sem mi nem látjuk kölcsönösen kielégítőnek az együtt dolgozást, ezért ő szeptemberben közös megegyezéssel távozott, a helyére az eddig részmunkaidős kolléga lépett. Az intézményi részleges és a teljes zárlat alatt a team megbeszéléseket online folytattuk, kezdettől evidens volt, hogy rendes ügymenettől eltérően, ezeken a segítő munkakörben dolgozó munkatársak is végig részt vesznek, valamennyi döntés meghozatalában ők is részt vállaltak, javaslataikkal, észrevételeikkel segítették munkát.

A megszokottól eltérő működés egyik hozadéka volt, hogy ugyan az esetkezelők úgy érzik, a járvány helyzet miatt kevesebb volt a négy szemközti, leülős, klasszikus esetmunka, ugyanakkor mivel minden munkatárs minden lakó ügyeit vitte a lezárások alatt, (és kisebb mértékben talán azóta is), néhány esetben egyfajta közös gondozás valósult meg, hiszen a lakóinkkal kapcsolatos mindennemű teendőt, és az esetmunkához kapcsolódó feladatokat is meg kellett osztanunk, ennek elsősorban inkább az előnyei látszanak. Az intézmény tartós bentlakásos jellege miatt, a sok éve nálunk lakó ügyfelek, és talán az esetkezelők szempontjából is szerencsésebb lehet, ha nem minden problémával ugyanannak az egy munkatársnak a segítségét vehetik csak igénybe a lakók. Hosszabb távon érdemes lehet átgondolni, hogy szól-e elegendő érv amellett, hogy az egyéni esetkezelést a szerzett tapasztalatok alapján esetleg átalakítsuk, bár az egyéni ügyféladminisztráció vezetése mindenképpen praktikusabb, ha egy szociális munkatárshoz tartozik.

Az újonnan beköltöző 22 lakóval folytatott esetmunka az alábbiak szerint alakult, a többségük, (14 fő) sikeresen illeszkedett be a szállóra, velük a három hónap, ismerkedési fázist követően, vagy már közvetlenül a beköltözéskor megfogalmazódtak a rövidebb-hosszabb távú együttműködések keretei. Egy ügyfelünk a felvételi beszélgetésre még egy bottal a saját lábán érkezett, de a beköltözéskor már autóval hozták, és két mankóval is nagyon nehezen közlekedett, a mindkét lábszárán meglehetősen elhanyagolt állapotú lábszárfekély miatt. Csapda helyzet alakult ki, hiszen ahhoz, hogy a közelben megfelelő orvosi ellátást kapjon a lakcím illetékességet kellett volna gyorsan elintézni úgy, hogy az ügyfél járni is alig tudott, a kormányablakban pedig hetekkel későbbi időpontra fogadták volna, a felmerülő nehézségek ellenére elértük, hogy egy héten belül elkezdődjön a kezelése, illetve mivel önállóan képtelen lett volna 1-2 naponta kötözésre járni, egy a társadalombiztosítás által finanszírozott egészségügyi szolgáltató ápoló munkatársa járt ki ellátni az ügyfelünket, így viszonylag rövid idő alatt látványos javulást sikerült elérni.

Az újonnan érkezettekkel, az első hónapokra kötött egyéni megállapodások, leggyakrabban az alábbi elemeket tartalmazzák; az ügyfél egészségi állapotának, szükségleteinek felmérése után és a lakcím bejelentést követően, házi orvos választása, esetenként a szakorvosi ellátás a kerületi intézményekbe átköltöztetése, ennek a megszervezése, a lakó jövedelmi helyzetéhez, és igényeihez igazítottan a kerületi pénzbeli ellátások iránti kérelmek benyújtása (lakhat.tám, eü.tám, közgyógy), valamint ugyancsak igény szerint az étkeztetés megszervezése. Az itt felsoroltak után a leggyakrabban, a különböző folyamatban lévő adósságügyek áttekintése, rendszerezése szokott lenni, a még le nem zárult ügyek esetében méltányossági kérelem benyújtása az adósság mérséklésére, ritkábban elengedésére irányulóan, a már levonás alatt lévő adósságoknál, kedvezőbb részletfizetési feltételek elérése. A rövidebb ideje nálunk lakó ügyfeleknél sokszor a beilleszkedést elősegítő, ügyek kerülnek előtérbe az egyéni megállapodásokban, ez lehet a krónikus alkoholizmus kezelését célzó, vagy a lakhatási stabilitással járó előnyök megélését előmozdító, vagy a szálló közösségi programjaiba való részvételt támogató megállapodás.

Sajnos 8 fő új lakóval viszont egyáltalán nem sikerült a közép vagy hosszú távú együttműködés kiépítése, az intézményi jogviszonyt az első három „próbaidős” hónapot követően mindennemű együttműködés hiányában nem hosszabbítottuk meg, illetve két ügyfelünk egy hónapig sem lakott a szállón. A személyes kapcsolat, a bármiféle együttműködés kialakulásának az útjában az állt ezeknél az ügyfeleknél, a meglátásunk szerint, hogy már a jelentkezésük sem volt minden esetben teljesen „önkéntes”, a meghirdetett felvételi időpontokra szociális munkatársak hozták vagy küldték el őket, ők a feltétel nélküli éjszakai szállásnyújtáson kívül mást nem kértek az intézmény szolgáltatásaiból.

A 2020-as év fontos eseményeihez tartozik, hogy ebben az évben is elhunyt négy lakónk, egyikük hosszan tartó daganatos betegség következtében, két másik ügyfelünk teljesen váratlanul, korábban nem diagnosztizált betegség miatt, illetve egy idős férfi kliensünk, aki hetedik éve lakott nálunk, egy napokig tartó rohamivást követően, kórházba került, ahol a gyomorműtét közben elhunyt.

A pandémiával járó nehézségek ellenére négy ügyfelünknek sikerült hosszabb-rövidebb ideig tartó addiktológiai kezelésre bejutnia, egy fő a Nyíró Gyula, egy pedig a Jahn Ferenc kórházba került, ketten

pedig a Magyar Kék Kereszt Egyesület rehabilitációs intézményében kezeltették magukat, közülük egy lakónál tűnik úgy, hogy sikerül tartósabban az absztinenciát tartani.

Két régi, (egyikük 9 évet lakott nálunk) kedves lakónk költözött idősotthonba az elmúlt év nyarán, egyik a gyulai otthonba, a másik a Máltai Szeretetszolgálat Zombori u-i intézményébe mindkettőjüknek búcsúünnepséget szerveztünk a lakókkal a költözésüket megelőző napon, ezek megindító események voltak, amelyeken a távozók a lakótársaikkal idézték fel a közösen töltött évek viccesebb, emlékezetesebb mozzanatait. Kicsit szívszorító volt hallani egyiküktől, (aki ugyan egészsége helyreállíthatatlan megromlása miatt, már hosszabb ideje csak orvosok és ápolók között érezte igazán biztonságban magát), azt a mondatot, hogy „tudják öreg fát már nem nagyon szabad átültetni...” Mindkét lakót átköltöztettük, és ígéretünk szerint az új helyen való beilleszkedést, a kapcsolat lezárását elősegítendő, az év végéig tartottuk kapcsolatot velük.

Mindent egybevetve, az egész év legnagyobb eredményének, sikerének elsősorban azt tartjuk, hogy bár az ügyfeleink a legtöbb szempontból (életkor, egészségi állapot) nem nagyon különböznek az idős otthonok lakóitól, hogy a koronavírus járvány következtében eddig egyetlen ügyfelünk sem hunyt el, vagy betegedet meg komolyabban.

Az elmúlt több mint egy év nehézségei természetesen nem múltak el nyomtalanul, a munkatársak megfáradása érezhető, a járványhelyzet elvonultával, (remélhetőleg ősszel már mindenképpen) indokolt lenne a stáb részére egy két napos csapatépítőt tartani.

Intézményi programok, események:

Közösségi programok:

Tavaly ősztől minden héten van legalább egy, de esetenként, akár két közösségi program is a szállón, 2020-ban sajnos ezek egy jelentős részét is elvitte a covid, de azért ha maszkokban is és kissé kényelmetlenül, de volt jónéhány kiscsoportos kreatívkodás, ameddig az idő engedte a elsősorban a kertben, megtartottuk a születésnapokat is, és egy kicsit másként (egy este két turnusban, a távolságtartás miatt) de ugyanúgy közös vacsorával, egyéni ajándékokkal ünnepeltük a karácsonyt, februárban volt játékos farsangi bál, fánksütéssel. És új hagyomány is született azzal, hogy az év során a két idősotthonba távozó lakónk számára búcsúünnepséget szerveztünk a lakókkal.

Az állandósult közösségi programok:

Hónap első hétfője: Lakógyűlés

Hónap első keddeje: Női kör – Sólyom Renáta

Hónap harmadik keddeje: Alkossunk csoport! - Németh Kovács Éva esetkezelő

Hónap negyedik keddeje: Születésnaposok köszöntése- Németh Kovács Éva esetkezelő

Minden második pénteken: Keresők klubja - Somogyi Katalin szociális segítő

A szálló forgalmi adatai és lakókra vonatkozó összesített adatok:

2020-ban 72 lakója volt az átmeneti szállónak (55 férfi és 17 nő, az elmúlt évekhez képest valamivel nagyobb volt a ki-be költözők száma, összesen 22 fő érkezett ebben az évben. Az idén tizedik éves szállónkon a lakók összetétele erre az évre megváltozott, összesen 34-en, tehát többségben vannak azok, akik az elmúlt két év során kerültek hozzánk.

az intézményből való kikerülések oka	Fő
elhunyt	4
súlyos házirendsértés	2
Lejáró jogviszonyt nem hosszabbítottuk meg, együttműködési problémák miatt	10
Saját kérésre	2
Önellátási problémák miatt más intézménybe került	4
Összesen	22

Egészségügyi állapot, kórházi kezelések:

Az egész évet tekintve és összehasonlítva a korábbi évek számaival lényegesen kevesebben (összesen 12 fő) volt kórházban, nagyjából az egészségügy túlterheltsége miatt, és talán egy kicsit azért is mert a krónikus betegek valamivel kevésbé hektikusan szedték állandó gyógyszereiket hiszen azokat mi váltottuk ki a beszerzésükről mi gondoskodtunk. A két hetet meghaladóan kórházi kezelés alatt álló 6 ügyfelünket az alábbi egészségügyi problémákkal kezelték:

- (1 fő) krónikus tüdőbetegség
- (1 fő) daganatos megbetegedés
- (2 fő) egyéb belgyógyászati
- (1 fő) baleseti kezelést követő rehabilitáció
- (1 fő) addiktológiai kezelés

Jövedelmi mutatók:

A szállón megforduló 72 ellátottunk, a nyugellátását igazoló éves összesítője szerint, átlagosan 76 823 Ft ellátást kapott, ugyanakkor, ha figyelembe vesszük a különböző követelések miatti tartós levonásokat is, akkor mindössze 66 222 Ft. az átlagi jövedelem. Ügyfeleink közül 22 fő él kevesebb mint 50 000 Ft-ból, további 30 lakónk, 50-80 000 Ft. közötti összeg felett rendelkezhet havonta, 18 ellátottunknak 80-120 000 Ft. közötti a tényleges állandó jövedelme, mindössze 2 fő mondhat magáénak kicsivel 140 000 Ft. feletti havi összeget.

2020-ban összesen 36 nehéz anyagi körülmények között élő lakónk számára, kérelmeztük a XVIII. kerületi önkormányzat valamely igényelhető támogatását (lakhatás segítő támogatás, egészségügyi támogatás) összesen tehát ennyien részesülnek az igényelhető pénzbeli ellátások közül legalább eggyel, 15 fő pedig kétféle támogatást is kap a rendszeres ellátása mellé, továbbá 12-16 lakó számára a kerületi szociális szolgálat közétkeztető cége szállítja, vagy térítésmentesen vagy 5 000-14 000 forint közötti havi térítési díjért az ebédet.

Megvalósult és tervezett pályázatok, intézményi fejlesztések bemutatása

2020-ban Hajléktalanokért Közalapítványhoz benyújtott pályázatunkban a szálló fűtését és melegvíz ellátását biztosító kazán cseréjére, valamint az előző évben megkezdett elhasználódott ágyak cseréjének folytatásához kértünk támogatást. A kazánra nem, de további 10 ágy lecserélésre kaptunk támogatást, ezeket januárban meg is vásároltuk. Ősszel a fűtési szezon előtt esedékes éves karbantartáskor kiderült, hogy a szálló kazánja csak olyan költségigényű felújítást követően lenne működőképes, hogy gazdaságosabb megoldásnak látszott egy új kazán beszerzése. Némi nehézséget az okozott, hogy csak a korábbival teljesen megegyező típusú kazánt lehetett beszerezni mert eltérő

típusnál a teljes rendszert lett volna szükséges átalakítani. Reméljük, hogy az 1,5 millió forintos, nem tervezett ráfordítással legalább további tíz évre megoldást nyert a szálló fűtése és melegvíz ellátása.

II. REVIP Szálló Népszigeti Nappali melegedő

Bevezető

A népszigeti telephelyen (1138 Budapest, Népsziget, hrsz: 25992/1. A épület) működtetett Népszigeti Nappali melegedő (továbbiakban: melegedő) kilencedik éve működik. A melegedő a Léthatáron Alapítvány által fenntartott Isola Éjjeli Menedékhely épületében működik, annak infrastruktúráját veszi igénybe. A melegedő szakmai tevékenységeit, szolgáltatásait a vonatkozó jogszabályok szerint, illetve e jogszabályokban foglaltakkal összhangban lévő intézményi működési szabályzatában, valamint házirendjében rögzített elvek, szempontok alapján végzi, szervezi.

Működés

A melegedő rendelkezésére álló helyiségek:

- étkező
- zuhanyzók-vécék
- 9 pihenőszoba
- szárítóhelyiség
- előkészítő-kiadóhelyiség
- ügyeleti szoba
- iroda
- személyzeti mosdó

A melegedő napi 40 fő számára biztosít szolgáltatásokat: ételosztás, tisztálkodási és ruhatisztítási lehetőség, álláskeresésben, az ügyfeleinket érintő hivatalos ügyekben, illetve iratpótlásban való segítségnyújtás. Fontos alapelv, hogy intézményünket bárki látogathatja, nők-férfiak egyaránt, amennyiben az adott évben töltik a 35. életévüket, illetve aki képes betartani az együttélés szabályait.

Különleges lehetőség, hogy az ellátás keretei között 36 férőhelynyi ágy áll rendelkezésre, amin napközben pihenni, aludni lehet.

Az ügyfelekről

Az intézmény a jogszabályoknak megfelelően magyar és EGK-országbéli ügyfeleket tud fogadni.

2019-ben 242 fő vette igénybe szolgáltatásainkat összesen, 284 ellátási nappal számolva **10742 alkalommal**. (2019-ben 275 fő 13580 alkalommal). Ez csökkenést mutat, még úgy is, hogy most kevesebb napon volt nyitva a nappali melegedő.

Igénybevételi napok szerint:

- Három ügyfelünk az összes napon igénybe vette a melegedő szolgáltatásait, amikor az nyitva volt.

ELTÖLTÖTT NAPPALOK SZERINT	2020	2019	2018
1 nap	47	57	51
2-6 nap	41	56	53
7-14 nap	26	29	32
15-50 nap	52	65	37
51-100 nap	40	24	21
101-150 este	17	12	11
151-200 este	10	9	10
201-250 este	6	4	10
251-284 este	3	10	
284 fölött		10	

Alapvető csökkenés látható minden sávban, egyedül az 51-100 nap közötti rész nőtt meg számottevően. Ez a 24 órás működésnek és a járványügyi megfigyelés idejének köszönhető, ahol hosszabb ideig lehetett igénybe venni a melegedőt és ez sokaknak vonzóvá tette más melegedőkkel szemben.

- 6 hölgy járt intézményünkben, de idén jóval kevesebb alkalommal vették igénybe, mint a tavalyi évben.

	2020	2019
Összes férfi	236	267
Összes nő	6	8
Nők vendégnappalai	54	131

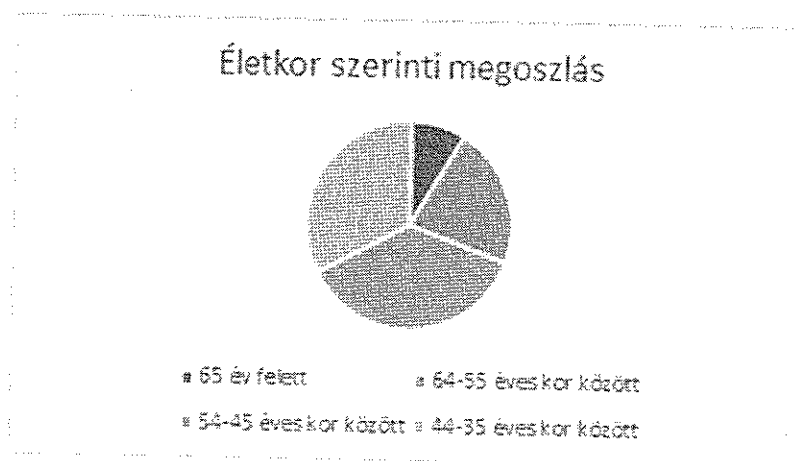
Ez adódhat abból, hogy jellemzően párok érkeznek hozzánk, amiből kevesebb lett, illetve megszakadtak. Egyedül, „magányos” nőként nem jellemző az igénybevétel.

2020-ban 56 új regisztrációnk történt, ebből 1 fő női igénybevevő.

Életkor szerint:

Legidősebb ügyfelünk 1942-ben született, a legfiatalabb pedig 1985-ben.

ÉLETKOR SZERINT	2020	2019
65 év felett	21	23
64-55 éves kor között	53	56
54-45 éves kor között	89	105
44-35 éves kor között	79	90



Az életkort tekintve változás a tavalyi évhez képest, hogy míg a 55-64 és 65 év felettiek száma nem változott, csökkent a fiatalabb korosztály jelenléte. A miértjeit keressük a dolognak, de az biztos, hogy a következményét tapasztaljuk: csöndes, nyugodt, pihenésre kiváló a melegedőnk. Bár ez egyben nehézség és kihívás a szociális munkásnak, hiszen az idősebb, „beletörődő” ügyfelekkel nehezebb bármilyen szociális munkát végezni.

Kitiltások

21 db 1 napos kitiltás történt az évben és 23 db hosszabb.

Alapvetően a melegedőnk nyugodt, csöndes hely, mely kiváló a napközbeni pihenésre.

A szolgáltatások

A bejövő ügyfelek tisztálkodhatnak, ruhát moshatnak és száríthatnak, ételt melegíthetnek, alhatnak a szobákban és pihenhetnek. Minden nap felvehetnek vajas vagy zsíros kenyeret, illetve teát. A mosás-szárítás gyakori a nappali melegedőben, plusz szolgáltatásként heti egyszer kérhetnek borotvát.

Sokan kihasználják, hogy csendesebb az intézmény, mint este, így minden szobában pihen legalább egy ügyfelünk a nyitvatartás alatt.

Ügyfeleink leadhatják értékeiket, amennyiben nagyjából övtáskányi méretűek és mobiltelefonjaikat is feltölthetik nálunk.

A stáb

A melegedőben két munkatárs látja el a feladatokat.

Az intézmény szakmai és operatív irányítását a helyben működő éjjeli menedékhely intézményvezetője külön kinevezés alapján látta el, mint ahogy már 2015. óta. Így részt vesz a heti team üléseken és minden második szupervízió is.

A team üléseken a heti történéseken túl az átfedéseket is átbeszélik, hiszen az ügyfelek tekintetében nagy az átfedés.

A melegedőben 1 fő takarító személyzet látja el a teendőket és hetente többször 1 fő karbantartó tevékenykedik kisebb-nagyobb javításokat végezve.

A szakmai munka

A kollégák tanácsadást, ügyintézkést végeztek a betérő ügyfelekkel. Segítették elérni az egyénre szabott szükségletek, igények kielégítését (pl.: rehabilitáció, addiktológia kezelés, munkásszálló jelentkezés, önéletrajzírás, álláskeresés, egészségügyi állapot nyomon követése, szakrendelésre való eljutás megszervezése, stb).

A munkatársak iratok pótlásában és nyomtatványok kitöltésében segédkeztek, ezen felül több példa is volt arra, hogy közreműködtek az ügyfelek korábbi kapcsolatainak ápolásában, felkeresésében, első lépések megtételében. Pénzbeli ellátásokhoz, gyógyszer ingyenesítéshez, hivatali ügyintézéshez nyújtottunk információt.

Ezek a segítségek, lehetőségek nagyban segítik a melegedőt használó ügyfeleinket. Még ha nehezebb is a már említett idősebb korosztállyal, sokaknak nagyon nagy segítség, hogy professzionális szociális munkát végzünk nappal is.

Ezen ügyintézésekkel, igazolás kiadásokkal, kérvények írásával 61 alkalommal segítettük az ügyfeleket.

A napi adminisztrációs munkát (eseménynapló, igénybevételi lista, menedék-program, KENYSZI) precízen vezeti a munkatárs és a Kenyszi rendszer önellenőrzését is önállóan végzi.

Különlegesség volt az évben, hogy a nappali melegedős kolléga nagy figyelmet fordított a kórházba került ügyfeleinkre. Rendszeresen érdeklődött telefonon az állapotokról, kialakított jó kapcsolatokat kórházi szociális munkásokkal és sok esetben vitt be a munka ideje után csomagot az ügyfeleinknek.

Kapcsolat más intézményekkel

Elsősorban természetesen a Léthatáron Alapítvány „Isola” Éjjeli Menedékhellyel van a legszorosabb kapcsolat a közös teameknek, nagyobb átfedésű ügyfélkörnek, működésünknek köszönhetően. A menedékhely munkatársai már 14 órakor megkezdik munkájukat, s ezáltal találkoznak a melegedőt és a menedékhelyet egyaránt használó ügyfelekkel, köszönhetően annak is, hogy mivel a melegedő és a fapad fedésben zár, illetve nyit, aminek köszönhetően az esetmegbeszélések is zavartalanabban folyhatnak.

Ezen kívül földrajzi elhelyezkedésből és szervezeti együttműködésből kifolyólag a Léthatáron Alapítvány utcai szolgálatával is szoros az együttműködés, de szoros a kapcsolat a Twist Olivér Alapítvány utcai gondozó szolgálatával is. 2020-ban is folytatódott a 2019-ben megerősödő szorosabb kapcsolat több kórház, pszichiátria helyi szociális munkásával, illetve folyamatos kapcsolat van más éjjeli menedékhelyek, átmeneti szállók dolgozóival.

Koronavírus a melegedő életében

A nappali melegedő nyitvatartása is változott, mint sok más intézményben, illetve kitolódott az ellátási ideje a vírus miatt. Mivel a Léthatáron Alapítvánnyal közös épületet használunk, így kézenfekvő volt, hogy két ellátási forma működését összezsússzátjuk, hogy ne kelljen kimenni az ügyfeleknek a kettő között.

Ezáltal reggel 8 után bent lehetett maradni a melegedőben és délután 4 óra után sem kellett feltétlenül kimenni, majd visszajönni az éjjeli menedékhelyre.

A működést érintő változások:

- kötelező kézfertőtlenítés bejövetelkor
- kötelező hőmérsékletmérés bejövetelkor

- kötelező maszk használat
- az étkezőt csak étkezés ideje alatt lehet használni. Pihenésre továbbra is ott voltak a szobák, illetve jó időben a kerthelyiség.