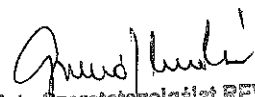


A Baptista Szeretetszolgálat REVIP Hajléktalanok Átmeneti Szállójának (integrált intézmény) 2018. évi szakmai beszámolója

<i>I. Átmeneti szálló</i>	<i>2. o.</i>
<i>I.1. Az intézmény alapadatai, felvétel rendje, várólista</i>	<i>2. o.</i>
<i>I.2. A szolgáltatásnyújtás szakmai körülményei, az ellátottak összetétele, adminisztráció, team munka, szakmai és módszertani kérdések</i>	<i>3. o.</i>
<i>I.3. A szálló forgalmi adatai és lakókra vonatkozó összesített adatok</i>	<i>8. o.</i>
<i>I.4. Intézményi programok, események</i>	<i>9. o.</i>
<i>I.5. Kapcsolatok építése, együttműködések</i>	<i>13. o.</i>
<i>II. Népszigeti Nappali melegedő</i>	<i>14. o.</i>
<i>II.1. Bevezető</i>	<i>14. o.</i>
<i>II.2. Az ügyfelekről</i>	<i>14. o.</i>
<i>II.3. Szolgáltatások, stáb, szakmai munka</i>	<i>16. o.</i>
<i>II.4. Kapcsolat más intézményekkel, pályázatok, tervek</i>	<i>17. o.</i>


Baptista Szeretetszolgálat REVIP
Hajléktalanok Átmeneti Szállója
1181 Budapest, Reviczky Gyula u. 72.
Adószám: 18208997-1-43

1.1. Az intézmény alapadatai, felvétel rendje, várólista

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.

A REVIP szálló kihasználtsága 2018-ban is 100%-os volt, az éves teljes kapacitás (50 fővel) 18 249 vendégéjszaka.

A szálló felvételi rendje, várólista

Az intézménybe a felvételüket kérők havonta három alkalommal, hétfőnként 14-16 között jöhettek felvételi beszélgetésre. Tavaly is több olyan hónap volt, amikor a várólistánkon kezelhetetlenül magasra duzzadt a várakozók száma, így felvételi kérelmeket csak januártól áprilisig, illetve november és december hónapban fogadtunk, tehát összesen hat hónap volt, amikor felvételiztettünk, a fenti időszakot kivéve szüneteltettük a felvételi kérelmek befogadását. 2018-ban összesen 51 főt tartottunk nyilván a várólistánkon, az év során 18 új felvételiző volt. A beérkező kérelmek közül hármat utasítottunk el, hatan a várakozási idő alatt vonták vissza a kérelmüket, két fő pedig azért került le a várakozók listájáról mert nem tudtuk utolérni őket a megadott elérhetőségeken. Öten elhunytak, három fő pedig a szálló harmadik emeletén megüresedett férőhelyet utasította vissza egészségügyi okokból. A várólistán nyilvántartottak közül 29-en még 2017-ben adták be a kérelmüket, 4-en pedig még 2016-ban, az átlagos várakozási idő 11 hónap volt, a leghosszabb 26, a legrövidebb pedig 4 hónap volt. A megnövekedett várakozási időnek azonban pozitív hatása is volt, a várólistán első négyként nyilvántartott jelentkezőkkel rendszeres intenzív kapcsolat alakult ki, eddig alig tapasztalt módon szinte minden lakógyűlésen és közösségi programon nagy számban vettek részt a várólistás jelentkezők.

1.2. A szolgáltatásnyújtás szakmai körülményei, az ellátottak összetétele, adminisztráció, team munka, 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 munkás stáb, 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 és a nappali melegedő operatív vezetői feladatait végzi.
- **1 fő szakmai vezető:** félállásban a stáb munkájának koordinálásával kapcsolatos teendőket látja el, félállásban pedig esetkezelő munkát is végez 6 ügyféllel, valamint havi három délutáni (6 órás) ügyeletet ad a szállón.
- **2 fő szociális és mentálhigiénés munkatárs:** havonta 2-4 napközbeni vagy délutáni (6 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 is aktívan részt vesznek.
- **2 fő szociális segítő:** (2 fő teljes munkaidős munkatárs) hétköznapiokon a napközbeni, illetve éjszakai ügyeleket 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 (éjszakai) ügyeletes:** döntően az éjszakai ügyeleket, valamint a hétvégi ügyelekek többségét viszik, valamennyien az egyszerűsített foglalkoztatás keretében alkalmi munkavállalóként dolgoznak nálunk. 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 segéd munkás:** szintén közfoglalkoztatott, az intézmény apróbb, szaktudást nem igénylő javítási, karbantartási feladatait látja el.

A team munka:

Hosszú, közel másfél éves bizonytalan időszakot (a három főből álló esetkezelő stábból folyamatában 6-8 havonta cserélődött az egyik munkatárs) követően 2018 tavaszára állt össze a stabilnak, elkötelezettnek mondható esetkezelő stáb. 2018 során a külsős ügyelők személyi összetétele állandónak volt mondható, négy, már az előző évben is velünk dolgozó állandó munkatárs mellett az egész évet tekintve összesen 2 további ügyelő munkatárs dolgozott velünk, illetve néhány alkalommal visszatértek helyettesítésekre a korábbi ismerős ügyelő kollégák is. A szociális segítőkkel és az ügyelőkkel kétheti rendszerességgel tartott team megbeszéléseket elsősorban a máshol főállásban (jellemzően ügyeleti beosztásban dolgozó) ügyelő munkatársakkal való állandó időpontegyeztetési nehézségek miatt szeptembertől csak havonta egyszer, de a korábbi 2 órához képest 4 órában tartjuk. Ez a lakóinkkal, a szállón történő eseményekkel kapcsolatos kérdések megbeszélésének a fóruma, de a felmerülő problémák megoldására, az intézmény egységes szakmai értékrendjének, a közös stratégiák, válaszok kidolgozására is szolgál.

A még 2017-ben a szociális segítők munkarendjében bevezetett változtatás (12 órás ügyelet) a tapasztalatok, visszajelzések alapján úgy látszik teljesen bevált, az elgondolásnak megfelelően a szálló "aktív" idejében, tehát 9-21 között szinte kizárólag az átmeneti szálló állandó munkatársai ügyelnek, a külsős, hetente egyszer esetleg kétszer ügyelő munkatársak pedig döntően az éjszakai órákat viszik el. Ezzel biztosítottnak látszik a szálló lakóival, az intézmény napi ügyvitelével kapcsolatos események, teendők folyamatában való követése.

"A tavalyi évben végig 12 órás váltásban dolgoztunk, Általában véve jónak tartom a 12 órás ügyeletet. (2017 októberében kezdtük ezt a fajta beosztást), beosztás szerint is kényelmesebb, az is jó, hogy néha vannak éjszakai műszakjaim is, ilyenkor más arcát mutatja a ház. Szeretek egyedül is lenni, olyankor minden döntés rám hárul, ez kihívás is egyúttal, de jó."

Somogyi Katalin szociális segítő

2018 áprilisától kéthetente szupervíziós csoport is volt az átmeneti szálló szakmai munkatársainak. Ezeken az alkalmakon nem csak esetkezelők, de a két szociális segítő is részt vett, hiszen ha esetmunkát nem is végeznek, de heti 40 órában őket érik a legintenzívebb hatások az ügyfelek részéről. Azért tartottuk fontosnak, hogy ők is jelen legyenek, számukra is legyen olyan alkalom, ahol a munkavégzés során felgyülemlett kérdések, nehézségek dilemmák kibeszélhetők, mert erre a havonta egy alkalommal tartott ún. ügyelői teamen nem nagyon van lehetőségük. A szupervíziót egy a tanulmányai befejezéséhez gyakorlati helyet kereső, így talán még egy kissé

gyakorlatlan mentálhigiénés szakember tartotta. A megállapodásunk 15 alkalomról, és az éppen összerázódó stáb megerősítéséről szólt volna, azonban a csoportvezető által hozott, előírt tematika nem egyszer megakasztotta ezt a folyamatot. Összességében azzal zártuk a szupervíziót, hogy mindenképpen segített abban annak a két munkatársnak, akiknek semmilyen ilyen irányú tapasztalata nem volt korábban, hogy képet kapjanak arról, miről is szól/szólhat egy ilyen segítő csoport. Jó volt továbbá arra is, hogy a két eltérő szakmai kompetenciájú csoport (szociális segítők és szociális munkások) tagjai egymás nézőpontjaira jobban ráláthattak, illetve elősegítette azt is, hogy a stáb pontosabban meg tudja fogalmazni, miben és milyen segítségre lehet szüksége a jövőben.

„Új elemként közös szupervíziónk is volt az évben, egy éppen végzős szupervízorral: neki ez gyakorlat volt. Közösén, 3 szociális munkás és 2 asszisztens részvételével. Nem volt egyértelműen pozitív csengése a dolognak, látszott, hogy kezdő, de érdekes volt együtt dolgozni közösén. Beosztásunkból adódóan – ritkán, esetleg egy-egy reggel találkozunk csak így közösén 5-en. Hiányzik néha, hogy közösén megbeszéljünk fontosabb dolgokat. Ez szociális munkásoknak adott, hiszen a hétfői teamjükön mindent átbeszélhetnek. „

Somogyi Katalin szociális segítő

„Nagyon új voltam, amikor a szupervízióba belecsöppentem így túl sokat még nem tudtam eleinte hozzátenni, de arra jó alkalom volt ez a pár hét, hogy megismerjem azokat, akikkel együtt dolgozok. Ezen kívül túl sok pozitívumot nem tudok hozzáfűzni, talán 1-2 alkalom volt, ami után jó élménnyel távoztam. Ettől függetlenül úgy érzem a jövőben, egy hozzáértő és a mi igényeinknek megfelelő külső szemnek nagy haszna lenne.”

Sólyom Renáta szociális munkatárs

Az esetkezelő szociális munkás team:

Az esetkezelő stáb a csoportvezetőn kívül jelenleg a 2017 ősze óta itt dolgozó részmunkaidős munkatárssal, illetve a 2018 elején csatlakozó, korábban szociális segítő munkakörökben dolgozó, az esetkezelés szempontjából sok tekintetben még pályakezdőnek számító új munkatárssal lett teljes. Az új munkatárs felvételekor tisztában voltunk azzal, hogy az egyéni esetkezelés, a csoportokkal végzett segítő munka, az átmeneti szállóhoz kapcsolódó adminisztráció, a közösségi programok szervezése, az ügyfeleink életkorából, egészségi állapotából, és egyéb speciális jellemzőiből álló meglehetősen komplex esetkezelői munkakör követelményeibe hosszabb, alaposabb bevezetésre, betanulási időre van szükség. Ezért kb. 3 hónapot vett igénybe az esetek átvétele-átadása, és összességében az egész

év kellett ahhoz, hogy mostanára teljes értékű, valamennyi feladatot ellátó szociális munkatárssá váljon az új kolléga.

Szakmai, módszertani kérdések, esetmunka:

Az elmúlt egy-másfél év során összesen 8 lakónknál diagnosztizáltak előrehaladott, néhány esetben pedig mindenféle aktív terápiás lehetőségeket kizáró daganatos betegséget. Ennek következményeként a 2019-es év elején egy hónap alatt két lakónkat veszítettük el, ezzel nagyjából egyidejűleg további 3 ügyfelünknel állapítottak meg rákos megbetegedést. A közelmúltban többször is előfordult, hogy egyszerre 7-8 lakónkat kezelték kórházban, az ő ügyeik vitele, a látogatásuk, a kezelőorvosainkkal való kapcsolattartás, klienseink érdekeinek a képviselése, az esetkezelők munkájának egyre nagyobb részét képezi, erős érzelmi megterhelésnek vannak kitéve. A szálló tartós bentlakásos jellegéből fakadóan az évek óta együtt élő, sok tekintetben valódi közösségként működő ügyfeleinket is nagyon megviseli sorstársaik betegsége, elvesztése, ugyanakkor azt viszont örömmel tapasztaltuk, hogy éppen ebből adódóan támogatják, segítik is egymást.

Lakók szempontjából szomorúan indult az év: egyik hölgylakónk januárban elhunyt a kórházba szállítás után. Kb. nyár óta voltak egészségügyi problémái, de elmenetele mégis hirtelen történt. Daganatos betegségben hunyt el. Neki nem köztemetése volt, hanem a családja temettette el, kedves, csendes néni volt, temetésére sokan eljöttek a házból.

Idén több lakónkról kiderült, hogy daganatos betegsége van. Egyik férfilakónk kezelésen vett részt, bár eredetileg nem akart, és a kezelés utáni eredmények azt mutatták, hogy daganata majdnem elenyésző lett. Boldogan mondta, hogy „kigyógyult a rákból” a sors iróniája, hogy végül 2019. január közepén, amikor írom ezt a beszámolót, tragikus hirtelenséggel elhunyt. Nehéz számomra, hogy hogyan kommunikáljunk a halálról, pedig az élet része, mégis mit mondjon az ember annak, aki éppen megtudta, hogy kevés ideje van hátra... Másik lakónkról kiderült, hogy szintén daganatos, egy ideig kórházban volt, gégemetszéssel segítették, de mikor visszatért, már nem volt a régi önmaga, a további kezelést elutasította, és az év végére odáig jutottunk, hogy szemmel látható daganata van. Sokszor beszélünk róla ügyeleti teamen.

Somogyi Katalin szociális segítő

"Az évben 25 kliensem volt, ebből 18 olyan, aki már itt lakott, amikor érkeztem, 7 pedig később költözött be. Ebből a 7 emberből 5 nem lakott még itt soha, 2 pedig már igen, így képet kaphattam róluk kik is és miért kerültek el innen, lehet e ezen változtatni. A 25 esetem közül két férfi volt az, akinek házirend megsértése mentén kellett elhagynia az intézményt. Az első esetem, amihez igazán

köze volt az egészségügynek egy pszichiátriai zárt osztályon való találkozással kezdődött. Öngyilkossági kísérlet után vettem át az esetet és máris megkezdhettem a kerülethez tartozó, Jahn Ferenc Kórházzal való ismerkedést, akkor még nem sejtve, hányszor is kell majd orvosokkal beszélnem, és a kórházba látogatnom. Több pozitív és negatív példával találkoztam ez idő alatt betegellátás tekintetében és nagyon nehezen tudom elviselni és belátni, hogy nem tudok mindent megoldani, a tanácstalanság és az, hogy nem tudok előrelépni bizonyos helyzetekben sok feszültséget okoz bennem, amit még tanulok kezelni. A szállón nem tudok mondani olyan lakót, akinek ne lenne egy vagy több krónikus betegsége, így szinte napi feladat az, hogy betegségekről kommunikáljunk velük, nagy egészségügyi problémákkal nézzünk szembe."

Sólyom Renáta szociális munkatárs

2018 év vége felé részben a lakógyűléseken, illetve a lakókkal kisebb csoportokban való beszélgetéseinken, részben pedig a teamjeinken felmerült az a gondolat, hogy talán érdemes lenne a házirendünk, a lakók alkohol behozatalának kategorikus tiltására vonatkozó pontját, újra gondolni. Megállapítottuk, hogy:

- A hajléktalanellátáson kívül szinte egyik tartós bentlakásos intézménytípus sem él ezzel a teljes tiltással
- Az elmúlt 25-28 év tapasztalatai alapján tudjuk, hogy a tiltás nemcsak, hogy nem mérsékli a szenvedélybeteg ellátottak alkohol fogyasztását, de sok esetben éppen ellenkezőleg, a tiltás miatt közvetlenül a szállóra való bejutás előtt fogyasztanak sokan többet, ráadásul az utcán, ami azon túl, hogy méltatlan, sok helyen szabálysértési eljárást is vonhat maga után.
- Az is megállapítható, hogy természetesen a tiltás és annak megszegését követő szigorú következmény (írásbeli figyelmeztető, három írásbeli figyelmeztető az intézményi jogviszony megszüntetését is jelentheti akár) nem akadályozza meg azt, hogy néhányan mégis becsempésszék az italt.
- Az évek óta a szállónkon élő alkoholbeteg ügyfelek többsége, úgy látjuk, sikerrel „lőtte be” azt az alkohol mennyiséget, amely még jól tolerálható, és nem, vagy csak ritkán okoz együttélési konfliktusokat.
- A több évtizede az alkoholfüggéssel együtt élő (65-70 éves) lakóink többségének semmilyen saját motivációja nincs a teljes absztinenciára való törekvésre, azonban tapasztalatunk szerint a lakhatási és egyéb stabilitás elvezethet egy visszafogottabb, ha nem is szociális ivási szokás irányába.

Az itt felsoroltak vezettek arra, hogy kezdeményezzük a fenntartó felé, hogy a házirendünkől kivegyük „a szállóra alkoholt behozni tilos” kitétel, hogy kísérletképpen tapasztalatot

szerezhessünk arról, hogy okoz-e bárminemű fennakadást a szálló hétköznapijaiban, ha szakítunk azzal kissé hipokrita szemlélettel, hogy bár tudjuk, hogy ellátottjaink közel 70% -a érintett alkoholbetegségben, tudjuk hogy ebben az életkorban eredményes terápiás gyakorlat nem nagyon van, mégis a szállásnyújtással összefüggésben tiltjuk, és szankcionáljuk az „otthoni” alkoholfogyasztást. Természetesen, nem a függőség támogatása a célunk, minden a függésről szabadulni vágyó, vagy azt legalább megfogalmazó ügyfelünket valamennyi szakmai eszközünkkel támogatjuk, az életmód változtatásra irányuló szándékában.

1.3. A szálló forgalmi adatai és lakókra vonatkozó összesített adatok:

Tavaly összesen 59 lakója volt az 50 férőhelyes szállónknak, az intézmény közel 8 éves működése óta ebben az évben volt a legkisebb a fluktuáció, összesen 9 új lakó (8 férfi és 1 nő) költözött be., ketten éjjeli menedékhelyről, egy fő hosszabb kezelést követően kórházból, illetve hatan valamelyik fővárosi átmeneti szállóról,.

Jogviszony megszűnések okai	Fő	hova mentek
Önellátási (eü) problémák	1	Ápolóház
Házirend súlyos megsértése	3	Éjjeli menedékhely, átmeneti szálló
Saját kérésre	4	2 fő lakásbérlet, 1 fő munkásszállás, 1 fő átmeneti szálló
Elhunyt	1	
Összesen	9	

A tavaly beköltöző 9 "új" ügyfél közül (kettő kivételével) azt mondhatjuk, hogy valamennyien sikeresen adaptálódtak a REVIP szálló közösségébe, a két kikerülő közül egyikük ugyan már másodszor lakik nálunk, de rövid egy hónap alatt alkoholfogyasztással összefüggő házirend sértések mentén került ki. A másik esetben 5 hónap után az ügyfél a megtakarításait felhasználva, az igényeinek inkább megfelelően úgy döntött, hogy lakást bérel egy ismerősétől. A 7 másik ügyfél azonban sikeresen beilleszkedett, megtalálta a helyét a szállón, és többségük be is csatlakozott az érdeklődésüknek, ízlésüknek megfelelő közösségi eseményekbe. Ez úgy gondoljuk az esetkezelők első három hónapban való intenzív munkájának is köszönhető.

Életkori megoszlás korcsoportonként			
	Férfi	Nő	
55-59	1	1	
60-64	7	4	
65-69	16	6	
70-74	12	6	
75-79	6	0	
Összesen	42	17	59

JÖVEDELEM	TÍPUS	SZERINTI
MEGOSZLÁS		
Ellátás típusa		
Idős jogú nyugellátás	44	75%
Egészségkárosodás jogú ellátás	9	15%
Rendszeres segély	5	8%
közfoglalkoztatás	1	2%
Összesen:	59	

59 ellátott jövedelmi helyzete, az általuk kitöltött jövedelemnyilatkozatok alapján, (itt nem figyelembe véve a lakóink közel 30%-át érintő, a bevételüket terhelő 33-50 %-ig terjedő levonásokat) az átlagjövedelem: 62 000 Ft/hó.

- 13 fő él havi kevesebb, mint 40 000 Ft. juttatásból,
- 25 lakónknak van 40 - 70 000 Ft. között a megállapított ellátása,
- 15 főnek 70 - 100 000 Ft. közötti a jövedelme
- 6 lakónk nyugellátása pedig 100-120 000 Ft. közötti

I.4. Intézményi programok, események:

Közösségi programok:

A REVIP Átmeneti Szállón az elmúlt évek során kialakult, vagy újonnan bevezetett állandó és időszakosan visszatérő szabadidős tevékenységek, közösségi programok:

- A Dalok az életünkben elnevezésű program 2016 augusztusában indult el. "A program alapkonceptiója az volt, hogy az abban résztvevők műfaji megkötöttség nélkül bármilyen dalt, vagy verset, kabaréjelenetet hozhatnak és ajánlhatnak a csoport figyelmébe. Az így ajánlott dalt, verset, stb. közösen hallgatjuk, nézzük meg. Ezt követően pedig - ha erre van igény - a dal, vers, stb. ajánlója elmondhatja, hogy miért éppen erre a műre esett a választása, milyen emlékek, érzések kötik a választott műhöz. A hallgatóság pedig szintén elmondhatja, hogy milyen érzéseket szült benne, milyen emlékeket ébresztett benne. A találkozások kéthetente, pénteki napokon valósultak meg. A csoport szabályok közösen kerültek kialakításra, amelyek az alábbiak voltak:

- nincs műfaji megkötöttség
- egymás választásának, véleményének tiszteletben tartása
- a csoportban elhangzott személyes történetek, csoporttitókként való kezelése
- a csoport nyílt, bárki bármikor csatlakozhat, kiszállhat

A szabályokat a csoport nagyon hamar belsővé tette, ehhez alkalmazkodott, ezt gyakorolta a találkozások során. Lényeges, hogy egy-egy dal kapcsán mélyebb betekintést nyertek a csoporttagok egymás életébe, nehézségeibe, örömeibe."

Szegedi Dezső önkéntes (korábban szociális munkatárs)

- Születésnapok

2018 év eleje óta minden hónapban megünnepeljük az adott hónapban születettek, születésnapját. Néhány hónap leforgása alatt ez is sikeresen beépült a szálló hagyományai közé. Lakóink mostanára kifejezetten készülnek ezekre az alkalmakra, (szendvicseket, olykor süteményeket készítenek, akad, aki a terítést és a felszolgálatot csinálja, és nem ritkán egymást is megajándékozzák, vagy éppen vendéget hívnak), hogy a szálló által biztosított személyre szabott tortákon kívül is ünnepeltnék érezhessék magukat a születésnaposok.

- Karácsony

A karácsonykor az adventi időszak elejétől, minden hétre szervezünk valamilyen közösségi programot (díszeket készítünk, mézeskalácsot sütünk, stb., szenteste pedig a közös ebéd után valamennyi lakónkat a segítőtje által kiválasztott személyes ajándék várja a karácsonyfa alatt).

"Karácsonyhoz kapcsolódó programjainkon szép számmal képviseltetik magukat lakóink. Élvezettel vesznek részt a kézműves tevékenységekben, a sütögetésben, a ház díszítésében és a karácsonyi közös ebédben. 2018-ban második alkalommal volt lehetőségem a karácsonyi készülődés programjainak összeállítására. Szerintem az Adventi készülődés elemei (naptár

készítés, koszorú készítés, ház díszítés, mézeskalács sütés) mind jó hangulatban teltek, jól sikerültek. Létszám tekintetében 7-12 fő vett részt a programokon. Az adventi naptár bevezetésre került 2017-ben. Advent 24 napján a lakóink egy-egy dobozt kinyitnak, és két lakótársukat megajándékozzák egy jelképes ajándékkal (csoki), amit az intézmény biztosít. 2018-ban már várták a lakók, hogy mikor nyithatnak, és mikor kapnak ajándékot. Többen mondták, hogy nagyon várják, hogy valaki megajándékozza őket. Meglátásom szerint az Adventi naptár „bevezetésének” örültek a lakók. Karácsonyi ajándékok tekintetében úgy láttam, hogy több lakónknak sikerült valóban személyre szabottan és sikeresen választani."

Németh-Kovács Éva szociális munkatárs

- Női-kör

Az új munkatárs is kitalálta ügyfeleink tartalmas időtöltését célzó „saját” közösségi programját a "Női kör" beindításával. "Amilyen nehezen ébredtem rá, hogyan is kéne ezt csinálni, olyan jól sikerült. Talán erre vagyok az egyik legbüszkébb az itt töltött időm alatt. Kezdetben inkább hasonlított egy főzőcskéző csoporthoz, de kellett idő, amíg a beszélgetések alatt kiforrott bennem-bennünk, hogy mi is az, amire igény van. Igaz, hogy a létszám változó, de többen vannak, akik eddig egy alkalmat sem hagytak ki. Volt itt már sokféle elfoglaltság: Savanyúságot raktunk el, pogácsát sütöttünk, kókuszgolyót gyúrtunk, mosószert készítettünk vadgesztenyéből, nyáron pedig naptejet is sikerült varázsolnunk. Ezután kezdtem el gondolkodni, hogy annyi minden téma és mesélnivaló van bennük, hogy nem is mindig kell ehhez a körítés, vagy nem ilyen formában. Volt kifejezetten női témájú közös dokumentumfilm-nézés. Volt ott nevetés, sírás, mosoly, elérzékenyülés, de ami a legjobb: a film végén a meghitt beszélgetés. Amikor megnyílnak és elmesélnek olyan élményeket, amik pírt csálnak az arcukra, vagy éppen jól nevethetnek, akkor úgy érzem, megérte."

Sólyom Renáta szociális munkatárs

- Kert

Az intézmény kertjében való virágültetés, a kert karbantartása kora tavasztól-őszig egy 8-10 főből álló változó összetételű csoportnak nyújt örömet jelentő elfoglaltságot. A szokásosnak mondható dísznövények ültetésén és gondozásán túl tavaly paradicsomot és más konyhai haszonnövényeket is ültettek a lakók a kerti munkákat koordináló szociális munkással.

Telepítettünk a kertbe egy összeszerelhető kis faházat is, amelyet a lakóinkkal együtt festettünk le, illetve ugyancsak a kert volt a színhelye számos kézműves foglalkozásnak is amelynek keretében a különböző díszeket, madáretetőt, stb. készítettek lakóink. Évente 3-4 alkalommal bográcsozunk, vagy szalonnát sütünk a kertben, esetenként lengőteke versennyel egybekötve.

*"Meglátásom szerint a kerthez kapcsolódó, főzős programokon a legaktívabb a részvétel. A lakóink ezen alkalmakkor szívesen részt vesznek a közös előkészítésben, tűzrakásban, főzésben és még a játékokban is. **Kerti munkálatokba** is sikerült több lakót aktivizálni. A tavaszi és őszi kerti munkálatokban, ami a nehezebb feladatokat illeti (ásás, növények áthelyezése) főként az urak segítettek, a virágok és haszonnövények ültetésében inkább a női lakóink vettek részt. Tavasszal a kert tervezéskor leültünk a hölgyekkel és urakkal átbeszéltük, hogy mit és hova fogunk ültetni. Több kerti feladatnak állandó felelőse is volt, amit lakóink önként vállaltak. A **kézműves** tevékenységekben főként nő lakóink vesznek részt, egy-egy alkalommal azért sikerül urakat is meginvitálni. Meglátásom szerint sokkal sikeresebbek a spontán szerveződő közösségi programok, természetesen ez nem értendő azokra a programokra, amelyeket szervezni kell. Ezért azt is tervezem, hogy több alkalommal, leülök "spontán" a közösségi helységbe egy-egy játékkal, talán csatlakoznak hozzám a lakók."*

Németh-Kovács Éva szociális munkatárs

- 2018-ban is - a Baptista Szeretetszolgálattól kapott hírleveleknek köszönhetően - a felajánlott ingyenes, vagy nagyon kedvezményes áron megvásárolható belépőkkel különböző színvonalas kulturális programokra juthattak el ügyfeleink (koncertekre, színházi előadásokra)
- Tavaly is meglátogatták a szálló lakóit a Hallhatatlan Sportolók Egyesületének tagjai, az eseményen egykori olimpiai bajnokokkal beszélgethettek kötetlenül a sportkedvelő lakók, az alkalmakat kvízzjáték és a lakóinknak hozott ajándéktárgyak dedikálása zárta.
- 7. éve veszünk részt a "Kóstoló" elnevezésű kerületi főzőversenyen,

Hatósági ellenőrzések

1. A XVIII. kerületi Tisztiorvosi Szolgálat tartott átfogó ellenőrzést az intézményben
2. A fenntartó Baptista Szeretetszolgálat az éves rendes, belső, fenntartói vizsgálatot folytatta le, a szállón, amely során néhány adminisztrációs hibára, hiányosságra hívta fel a figyelmünket, amelyeket határidőre módosítottunk, illetve pótolunk.

I.5. Kapcsolatok építése, együttműködések:

- Új elemként a Humán Sztráda Szociális Egészségügyi, Oktatási és Foglalkoztatási Nonprofit Kft-vel kötöttünk együttműködési megállapodást. Ennek célja elsősorban az volt, hogy a különféle pszichiátriai kórképpel együtt élő és/vagy szenvedélybeteg ellátottjainknak speciális igényeiket figyelembe vevő támogatást, segítséget nyújtsanak. Orvosi terápiás kezeléseken való részvétel, ösztönzése, figyelemmel kísérése, igény esetén segítő csoportok, terápiás szabadidős tevékenységek, kajaánlása stb. Az egy éve tartó együttműködés eredményeként 5 lakónkkal kezdett el dolgozni a Humán Sztráda munkatársa, közülük egy fővel sikerült állandó, intenzív támogató kapcsolatot kialakítani. A mentálhigiénés munkatárssal való együttműködés kifejezetten jól alakult, szükség esetén lakóink érdekében az induláskor megbeszélte kereteket mindvégig szem előtt tartva egyeztetünk.
- A REVIP Szálló szociális munkásai szoros szakmai együttműködést tartanak fenn a Twist Olivér és a Léthatáron alapítványok intézményeinek stábjával, velük kétheti rendszerességgel team megbeszélésen vesznek részt.
- A Somogyi László Szociális Szolgálat Idősek Átmeneti Otthonával és az idős ellátásban érintett szolgálataival vettük fel a kapcsolatot.
- A szükséges kérdésekben rendszeresen egyeztetünk a kerületi hatóságokkal (Polgármesteri Hivatal: népesség-nyilvántartó csoport, gyámügyi csoport, okmányiroda, ÁNTSZ, rendőrkapitányság KMB munkatársai stb.)
- A BFKH IX. Kerületi Hivatal Foglalkoztatási és Ellátási Osztálya a kezdetektől együttműködő partnere intézményünknek, a kirendeltségnél kérelmezett támogatások keretében foglalkoztatott munkavállalók látják el a szállón az intézmény karbantartását és takarítását.

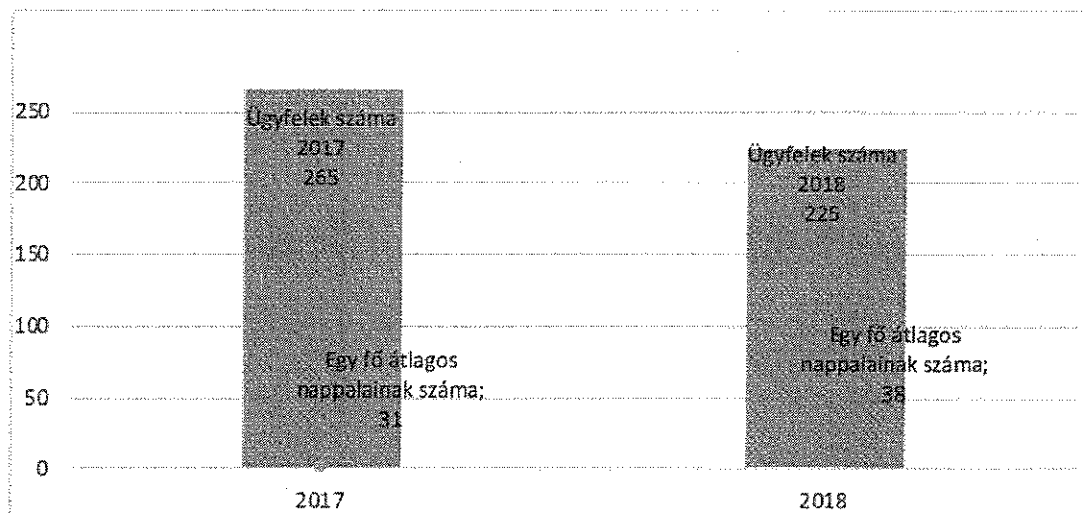
II. Népszigeti Nappali melegedő

II.1. Bevezető

A népszigeti telephelyen (1138 Budapest, Népsziget, hrsz: 25992/1. A épület) működtetett Népszigeti Nappali Melegedő (továbbiakban: melegedő) hét éve nyitott meg. 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. A melegedő rendelkezésre álló helyiségek: étkező, zuhanyzók-vécék, 9 pihenőszoba, szárítóhelyiség, előkészítő-kiadóhelyiség, ügyeleti szoba. A melegedő napi 40 fő számára biztosít szolgáltatásokat: ételosztás, tisztálkodási és ruhatisztítási lehetőség, álláskeresésben, az ügyfeleinket érintő hivatalos ügyekben, illetve iratpótlásban való segítségnyújtás, haj- és szakállvágás. Fontos alapelv, hogy intézményünket bárki látogathatja, aki képes betartani az együttélés szabályait. Egyedülálló szolgáltatásunk, hogy a nyitvatartás ideje alatt 36 férőhelyen pihenni/aludni is lehet.

II.2. Az ügyfelekről

Az intézmény a jogszabályoknak megfelelően magyar és EGK-oroszágébéli ügyfeleket tud fogadni. **2018-ban 225 fő** vette igénybe szolgáltatásainkat összesen, 297 ellátási nappal számolva **8321 alkalommal** (2017-ben 267 fő 8321 alkalommal). Leggyakrabban látogató ügyfelünk 283 alkalommal jött intézményünkbe. 10 fő ellátott 200 nap felett vette igénybe a nappali melegedőt. Éves szinten az ügyfelek átlagosan 10-50 nap közötti alkalommal jártak nálunk. Az intézmény kihasználtsága 75,9%-os volt.



ELTÖLTÖTT NAPOK SZERINT	2017	2018
1 nap	62	51
2-6 nap	66	53
7-14 nap	23	32
15-50 nap	68	37
51-100 nap	17	21
101-200 nap	17	21
201 felett	11	10

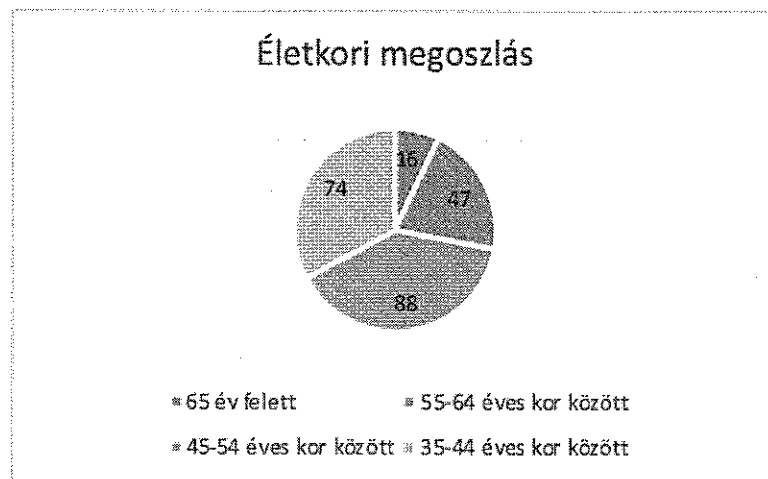
Legidősebb ügyfelünk 1947-ben született, a legfiatalabb pedig 1983-ben.

Az életkort tekintve az alábbi táblázatban is láthatjuk, hogy a nappali melegedőt főleg a középkorúak veszik igénybe. Az idősebbek inkább más intézményeket választanak, aminek oka lehet az intézmény megközelíthetőségének nehézsége, ugyanis egy sok lépcsőből álló gyalogoshídon kell átjönni, vagy több km-t kell gyalogolni, ha a Népsziget másik feléből közelítik meg a helyet.

Tavalyi látogatóink közül 6 fő nő volt.

A melegedő ügyfeleinek egy része az éjjeli menedékhelyet is használó hajléktalan férfiak közül került ki, akárcsak a korábbi években. Ez a szám a 2018-as évben markánsan egyezést mutatott, bár több új ügyfelet regisztráltunk, mint az előző években.

ÉLETKOR SZERINTI ADATOK	2018. év
65 év felett	16
55-64 éves kor között	47
45-54 éves kor között	88
35-44 éves kor között	74



II. 3. Szolgáltatások, stáb, szakmai munka:

Szolgáltatások:

A nálunk regisztráló ügyfelek tisztálkodhatnak, ruhát moshatnak és száríthatnak, ételt melegíthetnek, alhatnak/pihenhetnek. Minden nap meleg ételt adunk ebédre, és minden nap hozzáférnek vajas vagy zsíros kenyérhez. A mosás-szárítást kevesebb ügyfél veszi igénybe, a fürdéshez pluszszolgáltatásként heti egyszer kérhetnek borotvát, illetve egyik kollégánk hetente vállal haj- és szakállnyírást, amit látogatóink nagyon szeretnek. Legkedveltebb szolgáltatásunk a kis szobákban rendelkezésre álló ágyak, ahol zavartalanul tudnak pihenni. Melegedőnkben adományruhákból a készlettel függően ruhaosztást rendezünk. Ügyfeleink leadhatják értékeiket, és mobiltelefonjaikat is feltölthetik nálunk.

A stábról:

A melegedőben két fő látja el a feladatokat, egy főállású szociális munkatárs, és egy fő szociális segítő. Tavaly is az előző évtől kezdődően szervezetünknel dolgozó kolléganő végezte el a szociális munkatársi feladatokat. A melegedős kollégák heti rendszerességgel vettek részt az éjjeli menedékhely stábjával közös teameken. Az intézmény szakmai és operatív irányítását a helyben működő éjjeli menedékhely intézményvezetője külön kinevezés alapján látta el (már 2015 óta).

A team üléseken a heti történéseken túl a szakmai munka intézményi „átfedéseit” is átbeszéljük az ügyfelek tekintetében, valamint a szolgáltatások és az intézményi struktúra szempontjából a technikai és személyzeti kérdéseket egyaránt.

A szakmai munka:

A kollégák tanácsadást, készségfejlesztést, ügyintézészt 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).

Munkatársaink 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. A teammegbeszéléseken túl tartottunk külön megbeszéléseket annak érdekében, hogy problémamentes legyen az összezsírozódás, egyértelművé és minél hatékonyabbá váljanak a szociális munka eszközeivel (egyéni és csoport munka) a beavatkozásaink. A napi adminisztrációs munkát (esetnapló, igénybevételi lista, menedék-program, KENYSZI) precízen vezetik a munkatársak.

Tavaly pingpongasztalt és több társasjátékot vásároltunk az ügyfeleknek. Hangsúlyossá vált a csoport szociális munka, ahol többféle csoporttal (szerhasználók, idősebbek, munkavállalók csoportja) külön beszélgetéseket tartottunk.

II.4. Kapcsolat más intézményekkel, pályázatok, tervek:

Kapcsolat más intézményekkel:

Elsősorban a Léthatáron Alapítvány „Isola” Éjjeli Menedékhellyel van a legszorosabb kapcsolat a közös teameknek, nagyobb átfedésű ügyfélkörnek, működésünknek köszönhetően. A menedékhely munkatársai már 15 órakor megkezdik munkájukat, s ezáltal találkoznak a melegedőt és a menedékhelyet egyaránt használó ügyfelekkel.

Ezen kívül földrajzi elhelyezkedésből és szervezeti együttműködésből kifolyólag a Léthatáron Alapítvány utcai szolgálatával is szoros az együttműködés. 2018-ban is többször kellett kórházakkal, pszichiátriai szakellátással, rendőrséggel, más melegedőkkel együttműködni, a nyitottság és a közös érdek mentén sikerült is minden esetben jól együtt dolgozni az ügyfelek érdekében.

Pályázatok:

Az intézmény 2017 óta NÉBIH engedéllyel rendelkező Népkonyha osztóhelyiséggel rendelkezik, tehát az egyszeri meleg ebédet ezáltal biztosítjuk.

Egyéb pályázatunk nem volt az évben.

Ellenőrzések, statisztikák, beszámolók:

A nappali melegedőben havi szinten végezzük el a KENYSZI önellenőrzést, amikor is összehajlítjuk a papíralapú adatokat a számítógépen vezetett adatokkal, az esetleges hibákat pedig kijavítjuk. Minden évben elküldjük az intézménnyel kapcsolatos adatokat a KSH-nak, és forgalmi adatokat a Magyar Államkincstárnak.

Tervek a 2019-as évre:

- Nappali melegedő infrastruktúrájának fejlesztése, állagmegóvás.
- Nappali takarítás alaposabbá tétele, a bevezetendő napi 10 órás nyitvatartás kapcsán az ügyfelek környezettudatossággal kapcsolatos együttműködésfejlesztése.
- Az ügyfelek munkavilágába, napi hasznos tevékenységbe való irányítása.
- Prevenciós csoportok létrehozása.
- Munkatársak mentálhigiénés támogatása (rendszeres szupervízió).