SZAKMAI BESZÁMOLÓ

A "RÉS" Szociális és Kulturális Alapítvány

2021.



A „RÉS" Szociális és Kulturális Alapítvány egy 27 éve működő civil szervezet, melyet magánszemélyek hoztak létre. Az alapítvány célja hiánypótló ellátási formák kialakítása és működtetése. Küldetésünk, hogy hajlékot nyújtsunk a hajléktalan nőknek és családoknak, feltérképezzük és megerősítsük az erőforrásaikat annak érdekében, hogy a helyzetükben változás következhessen be. Mi a "RÉS" Alapítványnál megmutatjuk és elérhetővé tesszük a hajléktalan embereknek és családoknak azokat az erőforrásokat és továbblépési lehetőségeket, amik minden emberben benne rejlenek. Esélyt teremtünk, szükségleteket ébresztünk annak érdekében, hogy a velünk kapcsolatban lévő hajléktalan nők és családok életében változás következhessen be. Az elmúlt 27 évben fontos szereplői lettünk a budapesti hajléktalan-ellátó és gyermekvédelmi intézményrendszernek, tevékenységünk hiánypótló, napi szinten együttműködünk az ellátórendszer különböző szintjeivel, szervezeteivel. Bővebb információt a http://www.facebook.com/alapitvany.res, vagy a http://www.resalapitvany.hu oldalon kaphatnak munkánkról.

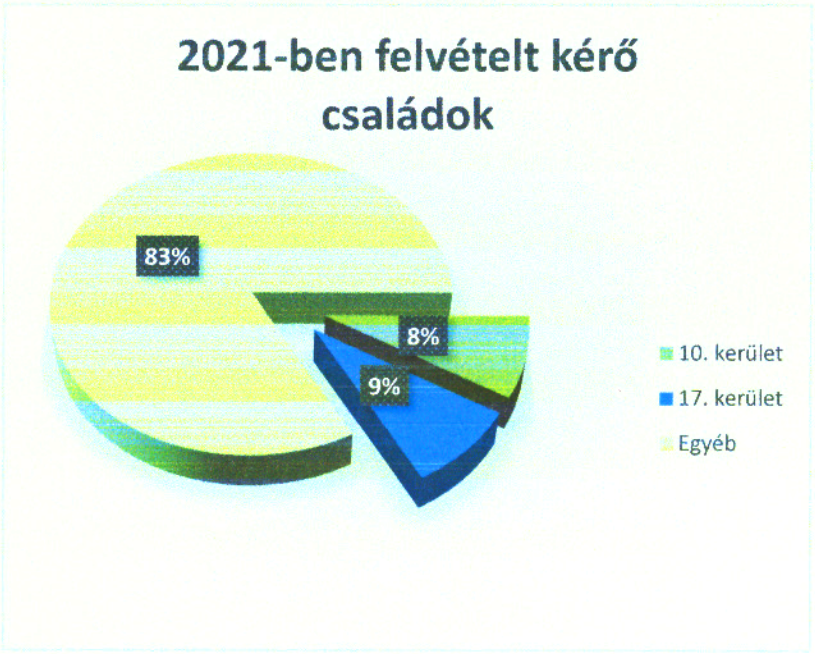
Az alapító okiratban foglalt céljaink elérése érdekében továbbra is 2 intézményt működtetünk Budapesten, melyekről az alábbiakban olvashatnak részletesebben:

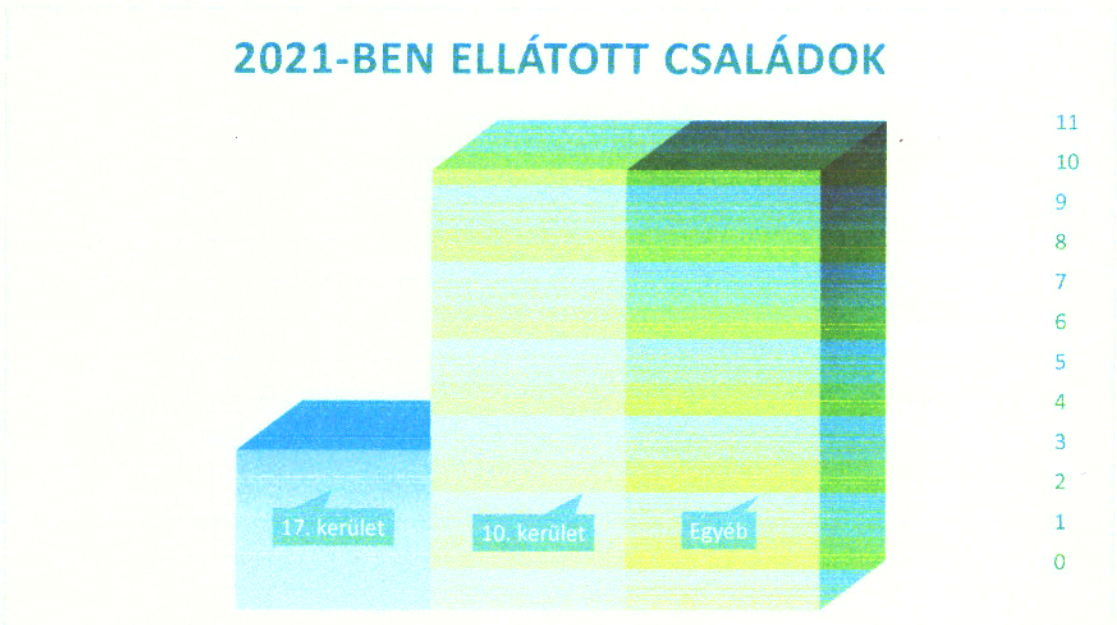
1, Családok Átmeneti Otthona (cím: 1173 Budapest, Összekötő u. 3., mobil (0-24):20/334-02-81, e-mail: csaores@gmail.com). A 2006. áprilisában megnyitott intézményben lakhatási krízishelyzetbe került vált, gyermekes családok (maximum 11 család, 40 fő) részére biztosítunk lakhatási lehetőséget, szociális, pszichológia, jogi, fejlesztőpedagógiai segítségnyújtást. Bekerüléskor feltérképezzük a hozzánk jelentkezők erőforrásait és azért dolgozunk, hogy a nálunk élő családok részére olyan komplex segítséget kínáljunk, melyek révén a krízishelyzetben lévő családokban rejlő erőforrások megerősödhetnek, s hosszú távon képessé válnak az intézményes ellátási formákon kívüli lakhatási lehetőségek megteremtésére és megtartására, s gyermekek helyzetében pozitív változások következnek be.

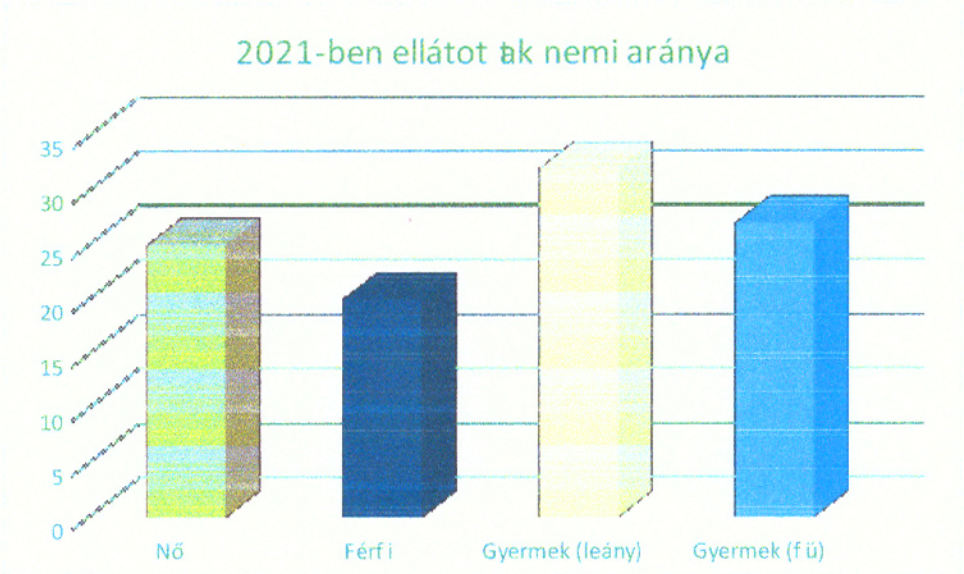
Az intézmény szakmai munkájában nem történt radikális változás az elmúlt évekhez képest. Élő és aktív kapcsolatunk van a gyermekvédelmi ellátórendszer különböző szintjeivel és szereplőivel, s szorosan együttműködünk annak érdekében, hogy a rászorulók részéről

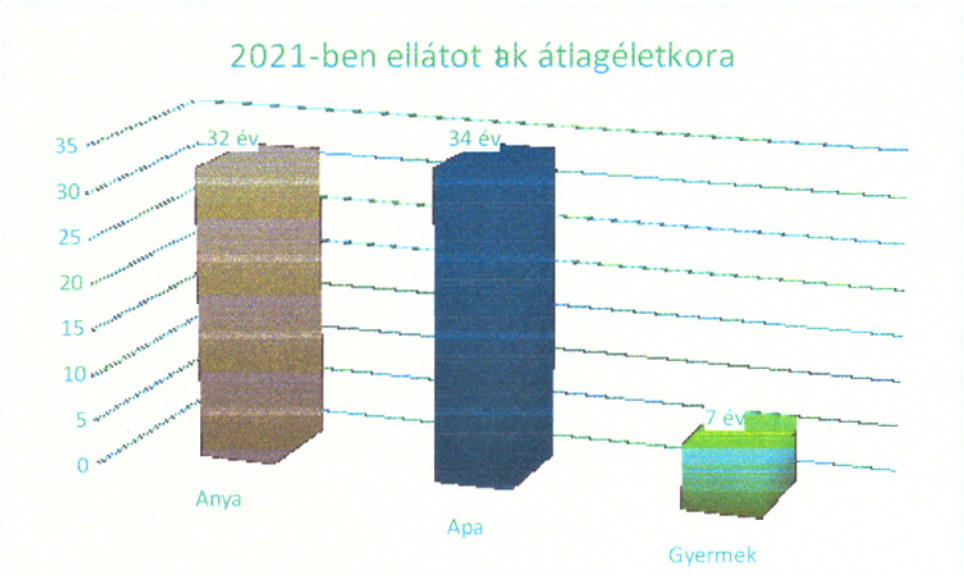
felmerülő szükségletekre hatékony válaszokat adjunk. A tavalyi évben összesen 106 főt láttunk el 13 652 gondozási napon.

Az intézményünkben tavaly élő összes ellátottal kapcsolatosan tartalmaznak információkat az alábbi diagramok:









Nagyon érdekes az az adat, ami a szülők átlagéletkorát mutatja: tavaly is jellemző volt az a tendencia, hogy egyre fiatalabbak a szülők, ami teljesen más problémákat generált, sokkal nagyobb hangsúlyt kellett fektetnünk a szülői szerepekkel, háztartásvezetéssel kapcsolatos kompetenciákra, ezek fejlesztésére, mint korábban.

Intézményünkben tavaly is jellemző tapasztalatunk volt, hogy a koronavírus járvány miatt több esetben fordult elő, hogy bár szükség lett volna az ellátásra, felvételt is nyert a család, mégsem költözött be az intézménybe, mert féltek egy esetleges intézményi karanténtól (ez a helyzet elég sok nehézséget okozott számunkra a férőhelyeink feltöltésekor).

Mint azt korábban említettem az intézmény szerves része a gyermekvédelmi ellátórendszernek, napi kapcsolatban vagyunk a társszervezetek szakembereivel, a különböző hivatalokkal, oktatási intézményekkel, a kerületben működő egyházi és civil szervezetekkel. A férőhelyekkel kapcsolatos megkeresések jellemzően ezeken a csatornákon keresztül jutnak el hozzánk, valamint nagyon gyakori az is, hogy maguk a rászoruló családok keresnek meg minket személyesen.

A jelentkezőktől minden esetben egy írásbeli felvételi kérelem benyújtását kérjük, melyből néhány alapvető információt tudunk meg, ami alapján behívjuk a családokat egy felvételi interjúra amennyiben van üres férőhelyünk. A felvételi interjú során a szakmai teamünk két munkatársával találkoznak a jelentkezők, akik a beszélgetés során felmérik, hogy a jelentkező család milyen problémával küzd, milyen segítségre van szüksége, milyen erőforrásokkal rendelkezik és milyen elképzelései, céljai vannak, miben szeretnének/tudunk együttműködni. A felvételi kritériumok súlyozott része, hogy a jelentkezőkben legyenek olyan erőforrások, melyek megerősítésével, támogatásával képessé válhatnak a nehéz élethelyzeten való változtatásra, és vállalják az együttműködést az intézménnyel (motiváltság és együttműködés).

Az összegyűjtött információk alapján a szakmai teamünk dönt a felvételről. Nagyon sokszor előfordul, hogy már a beszélgetések során kezd körvonalazódni valamilyen intézményen kívüli megoldás, erőforrás, lehetőség. Amennyiben nem nyer felvételt a család, akkor munkatársaink tájékoztatják őket arról, ha szükséges, hogy milyen egyéb intézmények jöhetnek szóba, milyen egyéb lehetőségeik vannak.

A pozitív döntés után a család beköltözik az intézménybe, ahol minden család külön lakószobába kap elhelyezést.

Sokszor felmerül az a kérdés, hogy mik azok az okok, melyek miatt bekerülnek hozzánk a családok. Tapasztalataink szerint soha nem egyetlen ok az, ami miatt a felvételüket kérik a családok, hanem egy nagyon komplex, sok tényezőre visszavezethető, akár több generáción átívelő élethelyzetről van szó. Sosem csak lakhatási problémáról van szó, hanem számolnunk kell például a többgenerációs mélyszegénységgel, a szülők alacsony iskolázottságával, rossz munkaerő-piaci helyzetével, a természetes támogató rendszer sérülésével, sokszor teljes hiányával, konfliktusos családi kapcsolatokkal, hitelcsapdába kerüléssel is, illetve egyre gyakrabban találkozunk azokkal a szülőkkel, akik maguk is családok átmeneti otthonában éltek gyerekként.

Fontos megjegyeznünk, hogy intézményünk „vegyes profilú", az a specialitása, hogy minden olyan formációt családként kezel, mely családnak definiálja magát és a velük élő, általuk gondozott, nevelt gyermek(ek) jogi státusza, elhelyezése rendezett. Azaz nem csak házas- vagy élettársi közösségben élő szülőket és gyermekeiket fogadjunk be, hanem a gyermekükkel hozzánk forduló egyedülálló anyákat, vagy egyedülálló apákat is, illetve a gyámként kijelölt nagyszülőket, családtagokat, egyéb hozzátartozókat is a háztartásukban nevelt kiskorú gyermek(ek)kel közösen.

Az intézményben folyó szakmai munka célja továbbra is: a problémák és erőforrások feltérképezése, lehetőségek feltárása, fejlesztési irányok meghatározása, erőforrások megerősítése. Segítő munkánk egyik fő célja tehát a képessé tevés, a szülői kompetenciák fejlesztése, erősítése, másik fő célja pedig, hogy a gyermekek az állapotuknak megfelelő segítséghez, szolgáltatásokhoz jussanak. A bekerülés után ennek megfelelően elsődleges célunk, hogy a beköltöző családok erőforrásai gazdagodjanak, a szülők a szülői szerepeikben új készségeket sajátítsanak el, megerősödjenek, a gyerekek helyzete javuljon. Ennek érdekében a családokkal megállapodunk abban, hogy mi az a cél amiért dolgozunk a nálunk töltött idő alatt, ki mit vállal ezzel kapcsolatban, s elkezdődik egy segítő folyamat, melyben a munkatársainkkal együttműködve azon dolgoznak a családok, hogy a helyzetükben pozitív változás következzen be. Ennek fókusza nagyon sokrétű, hiszen sokproblémás családokkal dolgozunk, nem pusztán a lakhatás hiányával kell számolnunk esetükben.

A nálunk töltött idő alatt:

- beszerezzük a szükséges, hiányzó iratokat, alapdokumentumokat
- elintézzük a folyamatban lévő ügyeket (például bírósági, hagyatéki, végrehajtási, önkormányzati, munkavállalással kapcsolatos, stb)
- segítjük az oktatási rendszerrel kapcsolatos feladatok elvégzését
- minden gyermeket felmér a fejlesztőpedagógusunk, ha szükséges intézzük a további vizsgálatokat, a fejlesztési folyamatokat
- minden család találkozik a pszichológusunkkal
- eljárunk a bántalmazásos ügyekkel kapcsolatosan, amennyiben szükséges megszervezzük a menekítés hátterét
- segítünk: a munkajogi kérdésekben, a hivatali ügyintézésében, az egészségügyi ellátórendszerrel kapcsolatos ügyintézésben, a vizsgálatokhoz való hozzájutásban

Összességében egy olyan segítő kapcsolatot kínálunk, amiben a gyerekek helyzetének javulása érdekében támogatjuk a szülőket is a szükségleteik kielégítésében, a kompetenciáik fejlesztésében. Éppen ezért a mentálhigiénés tevékenység nem csak az egzisztenciavesztés, családi problémák miatt keletkezett lelki traumák kezelésére irányul, hanem nélkülözhetetlen része a személyes képességek felmérésének, fejlesztésének, és ezen keresztül az ellátórendszerből való kikerülés segítésének is.

Az intézménybe beköltöző családoknak az alábbi szolgáltatást biztosítjuk:

- lakhatási lehetőség biztosítása (elhelyezés családonként külön lakószobákban)

- 24 órás ügyelet biztosítása szakszemélyzet által

- szociális munka (egyéni és közösségi szociális munka eszközeivel)

- krízisintervenció

- jogi- és pszichológiai segítségnyújtás

- a gyermekek tanulásának segítése fejlesztőpedagógus alkalmazásával - kisgyermekkortól történő egyéni-és csoportos fejlesztés

- ügyintézésekben történő tanácsadás, szükség esetén segítségnyújtás

- az alapvető, a gyermek ellátásához nélkülözhetetlen eszközök, élelmiszerek, a napi életvitelhez szükséges alapvető háztartási eszközök biztosítása (például ágynemű, törölköző, edények, bútorok, szükség esetén pelenka, gyógyszerek, stb.), főzési, mosási lehetőség

- alternatív, a szülői, illetve családi aktivitást segítő programok szervezése a családok, gyerekek részére

- internet-hozzáférés biztosítása stb., az online oktatáshoz eszközök biztosítása

- amennyiben a család COVID 19 fertőzöttség okán házi karanténba kerül, a karantén ideje alatt biztosítottuk az étkezésüket, az életvitelükhöz szükséges eszközök, alapanyagok beszerzését

- a járványügyi vészhelyzet során hozott védekezéssel kapcsolatos rendelkezések betartásához szükséges információk, eszközök biztosítása (például felület- és kézfertőtlenítő szerek, maszkok, stb)

- önkéntes programok szervezése, fogadása
- kapcsolatfelvétel segítése a helyi, illetve a területileg illetékes ellátórendszer intézményeivel (például bölcsőde, óvoda, iskola, család-és gyermekjóléti szolgálat/központ, gyermek-illetve felnőtt háziorvosi szolgálat, védőnői szolgálat, munkaügyi központ, nevelési tanácsadó, stb.)
- munkaerőpiaci aktivitás segítése

A szolgáltatásaink kialakításánál nagyon fontosnak tartjuk, hogy a nálunk élők meglévő képességei ne vesszenek el, sőt célunk új erőforrások, képességek bevonása, fejlesztése, munkánk egyik alapköve a képessé tevés, valamint a hospitalizáció elkerülése. Miután nagy tapasztalatunk van ezen a területen, pontosan tudjuk, hogy milyen eszközöknek kell folyamatosan rendelkezésre állni ahhoz, hogy reagálni tudjunk a felmerülő szükségletekre, így a raktárainkban rendelkezésre állnak azok az eszközök, melyek egy család alapellátottságához szükségesek, ami azért is fontos, mert előfordul, hogy úgy érkezik hozzánk család, hogy nincs semmije: ekkor mi ellátjuk őket ruhával, háztartási eszközökkel, tisztító és tisztasági szerekkel, a napi életvitelük biztosításához szükséges dolgokkal.

Jellemző, hogy a járványügyi vészhelyzet alapjaiban írta át a működésünket, szigorú protokollokat vezettünk és tartattunk be annak érdekében, hogy mind a lakóink, mind a

munkatársaink egészségét megóvjuk. Kialakítottuk az ezt segítő biztonsági intézkedéseket, folyamatosan biztosítottuk a szükséges eszközöket és kondicionáltuk a lakóinkat annak érdekében, hogy vigyázzanak magukra és munkatársainkra is. Tavaly szerencsére nem rendeltek el az egész intézményt érintő karantént, s a megbetegedő családok viszonylag enyhe tünetekkel vészelték át a fertőzést. Amikor valaki COVID 19 fertőzött lett az intézményben és házikaranténba került, minden esetben saját szervezésben biztosítottunk az egész házat érintő tesztelést annak érdekében, hogy kiszűrjük az esetleg tünetmentes fertőzötteket is, s elkerüljük és megakadályozzuk a nagyobb átfertőződést. A járványügyi védekezés keretén belül szorosan együttműködtünk a Kormányhivatal illetékes osztályával, s folyamatosan nyomon követtük és betartottuk a központi a protokollokat.

A COVID 19 mentén kialakult járványügyi vészhelyzet nem csak a belső életünket befolyásolta, hanem a tavalyi év során a külső, illetve önkéntes, valamint családi programokat is: egyrészről jóval kevesebb önkéntes programot tudtunk szervezni és megtartani, illetve a belső programjainkat is át kellett alakítanunk, gondolnunk a járványügyi helyzet miatt. Minden nehézségünk ellenére sikerült az intézményben a nagy ünnepeket, anyák napját, gyereknapot, farsangot, stb. méltón megünnepelni, s lakóinkat megajándékozni.

A járványügyi védekezés nagyon sok extra terhet, feladatot rótt az intézményre, mind anyagilag, mind mentálisan nagyon megterhelő volt számunkra ez az időszak, hiszen a lakóinkat folyamatosan kellett „tartani", tájékoztatni, megnyugtatni, ők jellemzően nagyon nehezen viselték ezt a bizonytalan helyzetet.

Mint az a korábbiakból kiderül, a Családok Átmeneti Otthona a lakhatási lehetőségen túl a családok együttműködésén alapuló szociális segítségnyújtással, egyéni és családi esetmunkával, illetve a csoportos szociális munka eszközeivel támogatja lakói életét. A beköltözést követően a családtagokat az intézményi ellátás időtartama alatt a szakmai team tagjai, valamint külsős szakemberek segítik. A családgondozó és a családtagok az első interjú(k) során közösen határozzák meg azokat a területeket, melyeken változást szeretnének elérni, s megtervezik azokat a lépéseket, feladatokat, határidőket, melyek hozzájárulnak ehhez. A család és a segítőjük kapcsolata intenzív és alapvetően bizalmon alapuló kapcsolat, melynek célja az

erőforrások allokációja, pozitív folyamatok generálása, elindítása. A beköltözést követően minden esetben felmérjük, hogy egyénileg milyen jellegű segítségre van szüksége a hozzánk érkező gyermekeknek, családtagoknak, melyhez fontos támpontot adhatnak a már meglévő, illetve a nálunk töltött időszak alatt beszerzett szakvélemények, pedagógiai javaslatok, a társintézmények jelzései, valamint a szülőkkel, illetve gyermekekkel folytatott beszélgetések.

Az intézmény nem pusztán lakhatási lehetőséget nyújt, hanem komplex eszközökkel igyekszünk a családok életében pozitív változást elérni. Fő célunk, hogy a nálunk élő gyerekek életében pozitív változást generáljunk. Ez nagyon sokszor nagyon apró lépéseket jelent, hiszen a szülők is nagyon sok hátránnyal indulnak, de célunk, hogy erősödjenek a szülői kompetenciáik a gyermekekkel kapcsolatos feladatok ellátása során, kapjanak visszajelzéseket, új eszközöket a szülő-gyerek kapcsolat javulása érdekében. Az intézmény szolgáltatását igénybe vevő családok részéről az elmúlt évben tipikusnak mondható kérések, megkeresések a korábbi évekhez hasonlóak voltak, de összességében elmondható, hogy a hozzánk bekerülő családok egyre rosszabb állapotban vannak, s olyan komplex problémákkal kell számolniuk, melyekkel kapcsolatos tartós változásokhoz a nálunk eltöltött idő sokszor sajnos kevésnek bizonyul. Ezzel párhuzamosan számtalan olyan helyzetet tudunk generálni, ami a családban élő gyermekek állapotában, helyzetében pozitív változást hoz: gondolunk itt például a szülői szerepek, kompetenciák fejlesztésére, megerősítésére, a szülő-gyerek kapcsolat erősítésére, a gyerekek iskolai hátrányaival kapcsolatos fejlesztő munkára, a párkapcsolati nehézségek megoldását támogató segítő folyamatokra.

Annak érdekében, hogy minél komplexebb erőforrást tudjunk mozgósítani, szorosan együttműködünk az ellátórendszer társintézményeivel, a kapcsolatunk ezekkel intenzív, napi szintű, beágyazottak vagyunk ebbe a struktúrába. A bekerülő, vagy kiköltözésre váró, illetve az intézményben életvitelszerűen élő családok, gyermekek ügyében a tavalyi évben is több esetmegbeszélésen, esetkonferencián, szakmaközi megbeszélésen vettek részt az intézmény munkatársai.

Az intézményben igyekszünk rugalmasan reagálni a felmerülő igényekre, folyamatosan monitorozzuk a felmerülő szükségleteket és igyekszünk ezekre megfelelő szolgáltatásokat szervezni, válaszokat adni. Intézményünk fel van készülve a különböző életkorú és adottságú gyerekekkel érkező családok ellátására, ha a családnak semmije sincs, akkor biztosítjuk a családi élethez szükséges eszközöket, ruházatot, háztartási cikkeket, iskolai eszközöket, stb.

A családokkal való munka tapasztalatai alapján elmondható, hogy egyre komplexebb az a problémakör, amivel dolgoznunk kell és az intézményben eltöltött idő sokszor nem elég tartós, megnyugtató megoldások megvalósítására, de el tudunk indítani olyan folyamatokat, melyet révén a család jobb állapotban kerül ki az intézményből, mint ahogy bekerült.

Munkánkat teamben végezzük, melynek tagjai külső külső szupervízor segítségét (egyéni és csoportos) is igénybe vehetik.

A rendelkezésre álló adatok, visszajelzések, továbbá a nagy számban beérkezett megkeresések, kérelmek igazolják, hogy a Családok Átmeneti Otthona (CSÁO) szolgáltatásainak elérése, annak igénybevételének biztosítása mind inkább szükséges és indokolt, mivel tevékenységünk továbbra is hiánypótló.

2, A 35 (télen 50) férőhelyes alacsony küszöbű Női Éjjeli Menedékhelyünkön (1067 Budapest., Podmaniczky u. 33.) utcán élő hajléktalan nők számára nyújtunk alapvető szolgáltatásokat (alvási, mosási, fürdési lehetőség, vacsora, szociális munka, aktivitást segítő programok, alapvető egészségügyi ellátás biztosítása). Célunk az utcai létből fakadó károk csökkentése, a túlélés segítése, az állapotromlás elkerülése, akinél lehetséges az állapotjavulás elérése, a hajléktalan létből való kimozdulás támogatása.

A menedékhelyen minden nap 18-08 óráig biztosítunk feltétel nélkül, térítésmenetesen igénybe vehető szolgáltatásokat a hajléktalan nőknek. A szállóra való bekerülés érkezési sorrendben történik, a bekerülés egyetlen korlátját a férőhelyek száma jelenti (nem kérünk absztinenciát, józanságot, tisztaságot, különböző igazolásokat sem). Tehát az intézményünk egy olyan alacsonyküszöbű szolgáltatást nyújt, mely révén a nagyon rossz állapotban lévő, nem jól kooperáló hajléktalan nők is kapcsolatba kerülhetnek az ellátó rendszerrel, segítő szakemberekkel. Ezt nagyon fontos intézményi értéknek tartjuk.

A menedékhely ügyfeleinek a következő szolgáltatások biztosítottak:

- Munkanapokon RSZTOP keretein belül, hétvégén adományok bevonása révén készétel, illetve konzerv vacsora, citromos tea
- fürdési, mosási, ruhaszárítási lehetőség (az ehhez szükséges eszközök, kellékek-szappan, sampon, törölköző, mosópor, intim higiénés termékek biztosítása)
- ételmelegítési lehetőség
- értékmegőrzés (egy éjszakára, zárható szekrényben)
- hetente egyszer szakorvosi rendelés, valamint pszichiáter-addiktológussal való konzultációs lehetőség
- alapvető gyógyszerek (például láz-és fájdalomcsillapító), alapvető kötözés biztosítása
- krízisintervenció
- pszichés támogatás
- internet-hozzáférés biztosítása, szükség esetén segítségnyújtás a számítógép használatához
- adományruhák biztosítása
- önkéntes programok szervezése a lakóink részére (például One Billion Rising, karácsonyi mézeskalácssütés, illetve ehhez hasonló akciók, konferenciák, társadalmi elfogadást segítő programok-ezek tavaly a járványügyi vészhelyzet miatt jelentősen lecsökkentek)
- hetente háromszor szakápolói ellátás, ügyelet (esetlegesen befolyó pályázati források, adományok bevonásának mértéke meghatározza, hogy ezt a szolgáltatást tudjuk-e biztosítani): az ápoló figyelemmel kíséri lakóink egészségi állapotát, kapcsolatot tart a szakorvosokkal, kórházakkal, illetve a gyógyszertárral is. A feladatai közé tartozik továbbá az orvosi rendeléseken az asszisztencia biztosítása, a lakók szükségleteinek folyamatos nyomon követése, orvoshoz való irányítása, a gyógyszeres terápia felügyelete az orvos utasításai alapján, kötözések, sebkezelések elvégzése. Betegeink kórházba kerülése esetén figyelemmel kíséri állapotuk alakulását, kapcsolatot tart a kórházi szakszemélyzettel, valamint az érintett lakókkal is (kórházi csomag, látogatások), kikerüléskor segíti elhelyezésüket megoldani. A fentieken túl feladatai közé tartozik az egészségügy különböző szereplőivel (például mentők, szakrendelések) való kapcsolattartás is. Nyomon követi a szálló gyógyszerkészletének alakulását, ő intézi a receptek kiváltását is. Feladatai közé tartozik a lakók élősködő mentességének ellenőrzése (minimálisan hetente egyszer, új

lakónál minden esetben), szükség esetén a fertőtlenítő kezelések elvégzése. Az idős, elesett lakóink esetében segíti a higiénés szükségletek kielégítését.

- az esetlegesen rendelkezésre álló pályázati források és adományok mértékének függvényében a szakorvos által felírt gyógyszerek, gyógyászati segédeszközök kiváltása
- aktivitást segítő programok
- csoportok (például verses, önbecsülés program)

Ügyfeleink nyugalmáról a nyitva tartás teljes ideje alatt szociális munkások gondoskodnak: 18-22 óráig két szociális munkás tart ügyeletet, 22-08 óráig az éjszakás feladata a nyugodt pihenés körülményeinek biztosítása.

A szálló két szinten működik: a felső szinten helyezkednek el a lakószobák, a vizes blokk (3 zuhanyzó és 4 mellékhelyiség), és az ügyeleti szoba, valamint az értékmegőrző. Az alsó, pincei részben a közös helyiségek találhatóak, illetve téli krízis férőhelyek megnyitására (15 ágy) is itt nyílik lehetőségünk. Továbbá ezen a szinten áll rendelkezésre a gépesített mosókonyhánk, illetve itt fogyaszthatják el az általunk szolgáltatott vacsorát, meleg teát, valamint itt alakítottuk ki a betegek elkülönítésére szolgáló helyiségeket is. A lakószobák száma a téli időszakban öt, melyek közül egy 14, egy 10, egy 11, egy 8, egy pedig 7 ágyas (az utóbbi két szobában található férőhelyek az időszakosan megnyitottak).

Lakóink felvételéről az ügyeletes szociális munkás dönt a férőhelyek tükrében (a szállóra jelentkező ittassága, bódult állapota nem kizáró ok). Munkatársunk a beengedés után megmutatja az ágyat, vacsorát, törölközőt ad, s segíti az alapvető fiziológiás szükségletek kielégítését (például szappan, sampon, stb. biztosításával). Az intézményben dolgozó szociális munkások feladatai közé tartozik továbbá ügyfeleink egészségi és mentális állapotának nyomon követése, probléma esetén a szükséges lépések, beavatkozások, segítségnyújtás megtétele.

Fontos értéknek tartjuk, hogy hogy az intézmény alacsonyküszöbű, a bekerülésnek nincsenek feltételei (nem kérünk absztinenciát, tisztaságot, fertőtlenítési igazolást, tüdőszűrő igazolást, stb.), egyetlen korlátot a férőhelyek száma jelent. Az intézményi együttélés szabályairól, s az ezek megsértése esetén alkalmazható szankciókról, valamint az értékmegőrzésről, az általunk nyújtott szolgáltatásokról a házirend ad felvilágosítást, melyet minden újonnan érkezővel

ismertetünk, illetve az intézményben több helyen olvasható. Mindezek miatt különösen nagy hangsúlyt fektetünk a szociális munkások tevékenységére, hiszen az ő feladataik közé tartozik a szállón való nyugodt pihenés feltételeinek megteremtése, az esetlegesen felmerülő konfliktusok megelőzése és kezelése, a kliensek problémáira segítségkérési lehetőségek kínálása. A szolgáltatásaink feltétel nélkül vehetők igénybe, így a ténylegesen utcán élő, rossz állapotban lévő hajléktalan nőknek is intézményes segítségkérési lehetőséget kínálunk.

A tavalyi év során a korábban kialakított, járványügyi vészhelyzet kezelésére irányuló protokolljainkat vittük tovább, hiszen alapjaiban gondoltuk át a női éjjeli menedékhely működését annak érdekében, hogy mind a lakóink, mind a munkatársaink számára biztonságosabbá tegyük a helyzetet és csökkentsük a fertőzésveszélyt. A női éjjeli menedékhelyünk működésében nagy változást hozott ez az időszak: a rendelkezésre álló információk alapján folyamatosan alakítottuk a protokolljainkat, nagyon szigorú biztonsági és fertőtlenítési intézkedéseket vezettünk be, amikor szükség volt rá szűréseket szerveztünk.

A menedékhely működtetése során évek óta szembesültünk azzal a problémával, hogy az intézménybe bejáró hajléktalan nők egészségi állapota nagyon rossz. Lakóink jelentős része valamilyen krónikus megbetegedésben (például szív- és érrendszeri betegségek, diabetes mellitus, pszichiátriai kórképek, gyomor-és bélrendszer betegségei, mozgásszervi betegségek, stb.) szenved. Az egészségügyben szerzett rossz tapasztalataik, a saját testükhöz való viszonyuk megváltozása miatt gyakran elhanyagolják betegségüket, s csak állapotuk jelentős romlása, akut tünetek megjelenése esetén fordulnak orvoshoz.

2021-ben a pályázati kiírások megváltozása miatt nem tudtunk pályázati forrásból finanszírozni a vényköteles gyógyszerek kiváltását, azonban a pandémia miatti szigorítás feloldását követően a hetenkénti orvosi rendelés is újraindult, az ápoló tevékenysége az intézményünkben pedig stabil egészségügyi hátteret biztosít lakóink részére.

Lakóink félvállról vették a SaRs-Cov19 világjárványt, rengeteg időt és energiát fektettünk a megelőzésre, tájékoztatásra az előírások (saját és a hatóság által elvárt) betartására.

2021-ben már több esetben fertőződtek meg lakóink és kollégáink is, ennek következményeinek kezelése során igyekeztünk a hatóság minden elvárásának megfelelni,

miközben folyamatosan biztosítottuk a szolgáltatásainkat. Az ügyfeleknek nagyon alacsony volt az együttműködési hajlandósága, ami gyakran okozott nehézséget, rengeteg plusz feladatot adott a munkatársainknak, de a szakhatóság és az egészségügyi rendszer számára is. Ez fakad az ügyfeleink nagyon rossz alapállapotából, illetve abból, hogy a járványügyi helyzet nagymértékben felőrölte őket, a mentális erőforrásaikat.

A pozitív esetek elhelyezése eleinte nem okozott problémát, de a tünetmentes és pozitív eseteknél a későbbiekben már voltak nehézségeink, egészen addig míg a BMSZKI meg nem nyitotta az ilyen esetek ellátására szakosodott intézményét.

A Női Éjjeli Menedékhely tavaly is részt vett a „Közterület helyett emberi körülmények" programban, s a konzorciumi szerződésben foglaltak alapján biztosítunk vendégéjszakákat a rendszerben regisztrált hajléktalan embereknek.

Ebben a konzorciumi szerződéses időszakban is fenntartottuk a korábban kidolgozott „védett férőhelyek", illetve a foglalt ágyak rendszerét, ezzel is segíteni akartuk azt, hogy az intézmény elérhetőbb legyen, a felmerülő igényekre folyamatosan és rugalmasan reagáltunk. A beengedés rendszere ebben az időszakban sem változott, mivel továbbra is munkatársaink ellenőrzik a nyilvántartó rendszerben, hogy a megjelentek közül ki rendelkezik regisztrációval, s aki új regisztrált azt tájékoztatjuk erről, illetve arról is, hogy milyen szolgáltatásokhoz juthat hozzá az intézményben, megismertetjük ügyfeleinkkel a házirendet, az együttműködési, segítségkérési lehetőségeket.

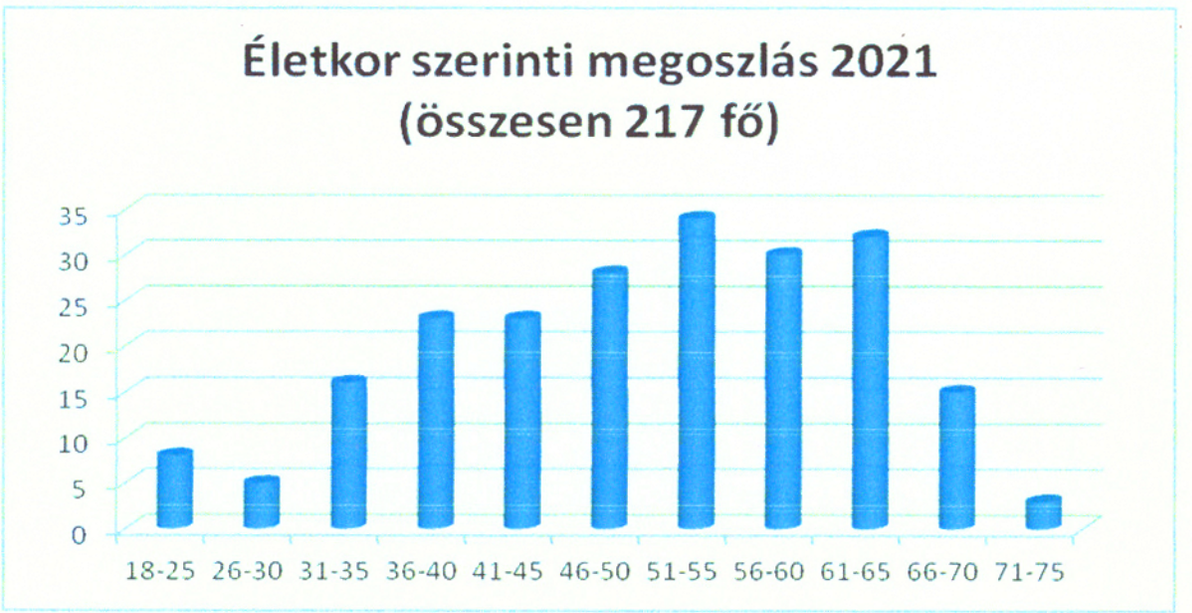
Minden újonnan megjelenő ügyféllel ismertetjük a házirendet, az elérhető szolgáltatások körét, az első találkozó során egy adatlap segítségével információkat gyűjtünk arról, hogy milyen helyzetben van az ügyfelünk, milyen szolgáltatásokat vesz igénybe, milyen problémáit fogalmazza meg, miben vár tőlünk segítséget. Ezekkel az információkkal folyamatosan dolgozunk, a felmerülő szükségletekre az ügyféllel való együttműködés során igyekszünk reagálni. A konzorciumos ügyfelek iratait minden esetben igyekszünk pótolni, segítjük őket a szociális ügyintézésében, illetve minden esetben igyekszünk őket eljuttatni az intézményben elérhető egészségügyi szakszemélyzethez. Fő csapásirány jellemzően az alapvető iratok beszerzése, pótlása, a szükséges egészségügyi iratok beszerzésének segítése, az esetleges

vizsgálatok megszervezése, a továbblépési lehetőségek felkutatása, segítés az ezzel kapcsolatos lépések megtételében, illetve, a közösen megfogalmazott célokkal kapcsolatos együttműködés kialakítása és fenntartása, stb. Az egészségügyi, illetve hivatali ügyintézésekben nyújtott segítséggel sikerült megoldanunk az iratpótlásokat, a folyamatban lévő ügyek lezárását.

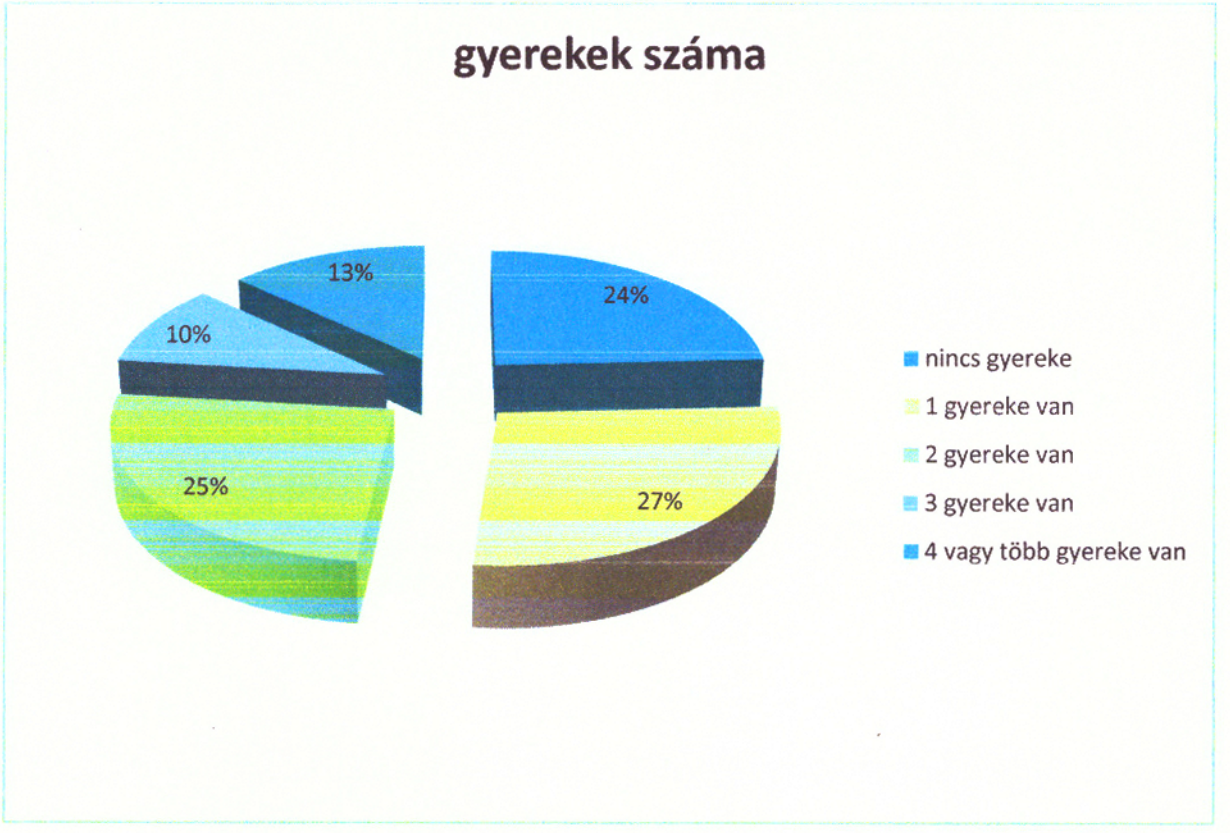
A konzorciumi szerződés mentén kialakított rendszerben a stáb tagjai a heti teameken folyamatosan dolgoznak a programban szerzett tapasztalatokkal, feladatuk megbeszélni, hogy a konzorciumban regisztrált ügyfelekkel kapcsolatos folyamatok hol tartanak, kivel mi van, milyen további irányok lehetségesek. Mindezeken túl kapcsolatot tartanak a társszervezetekkel, együttműködnek velük ügyfeleik érdekében.

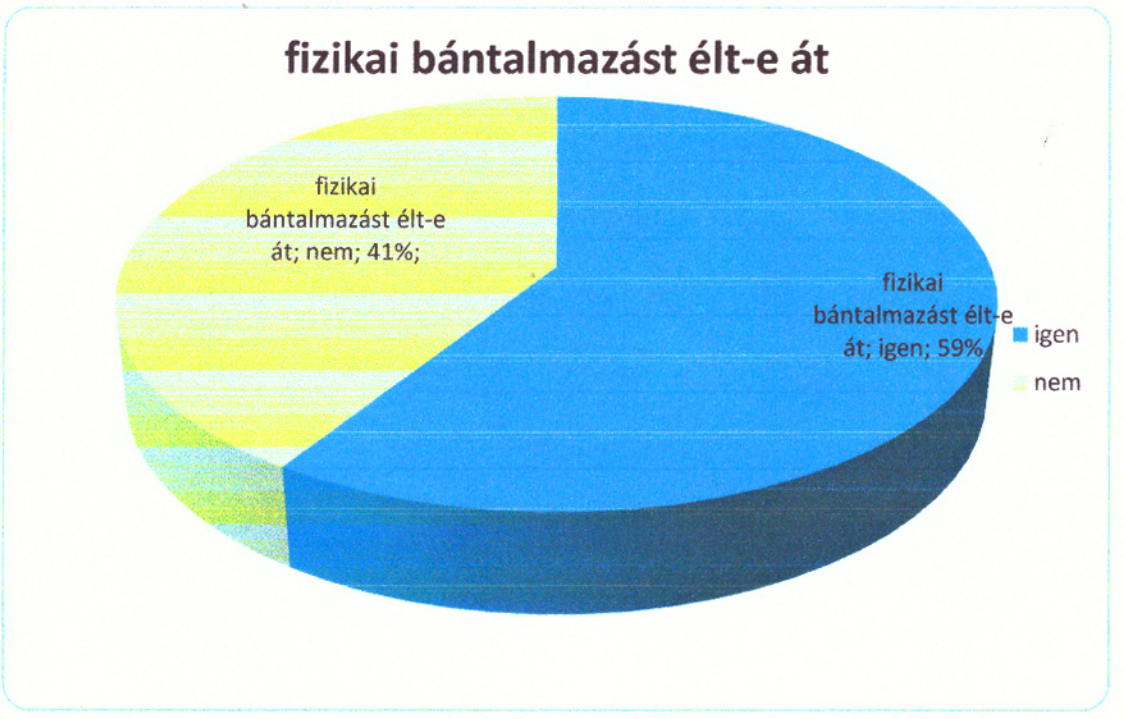
Sajnos sem a pályázati úton, sem a konzorciumba bevont ügyfelek esetén nem tudtunk albérletbe vagy külső lakhatási formába kiköltöztetni ügyfeleinket, mert nem voltak olyan állapotban. Egyetlen kivétel volt csupán, a Fővárosi Önkormányzat által kiírt szociális otthoni lakások közül egyik konzorciumba bevont idős ügyfelünknek sikerült pályázati úton lakáshoz jutnia. Az utánakövetés jelenleg is zajlik, s úgy látjuk, hogy néhány hónapon belül el tudjuk engedni az ügyfelünk kezét.

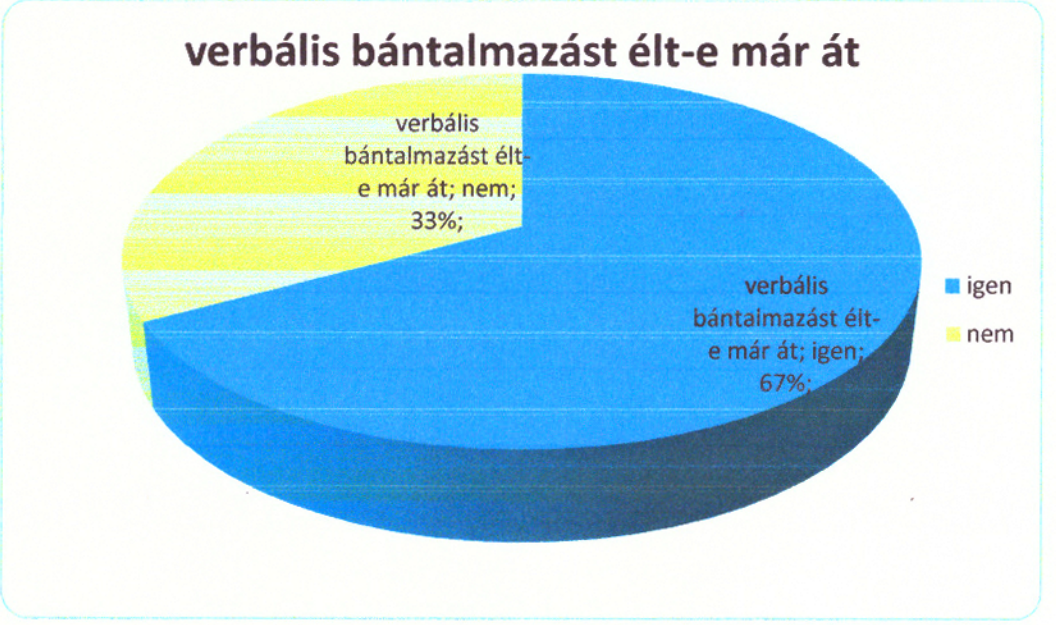
A szállón tavaly a gondozási napokon rendelkezésre álló férőhelyek száma 15 540 volt, összesen 217 nő fordult meg a szállón. Ez a szám alacsonyabb a korábbi éveknél, aminek a járványügyi vészhelyzet, a meghozott biztonsági intézkedések az oka.

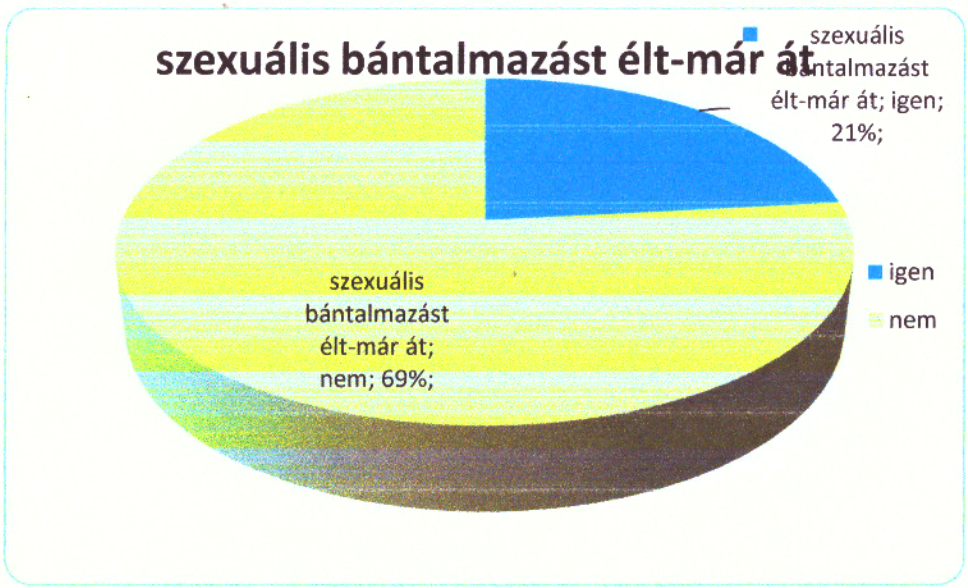


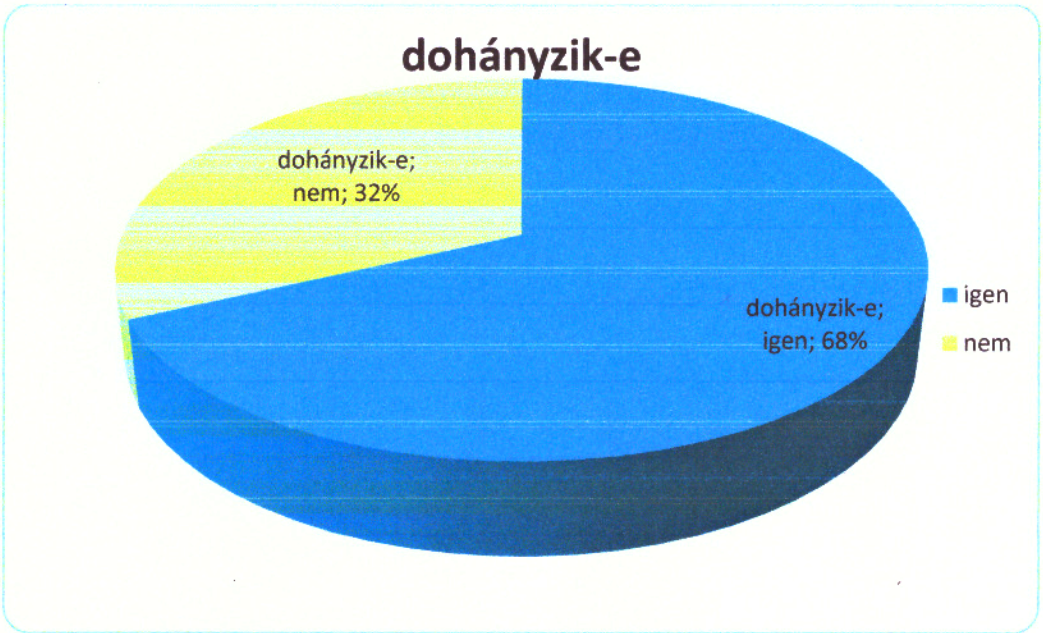
Az alábbi diagramok a szolgáltatásainkat igénybe vevő hajléktalan nőkről az adnak információkat:

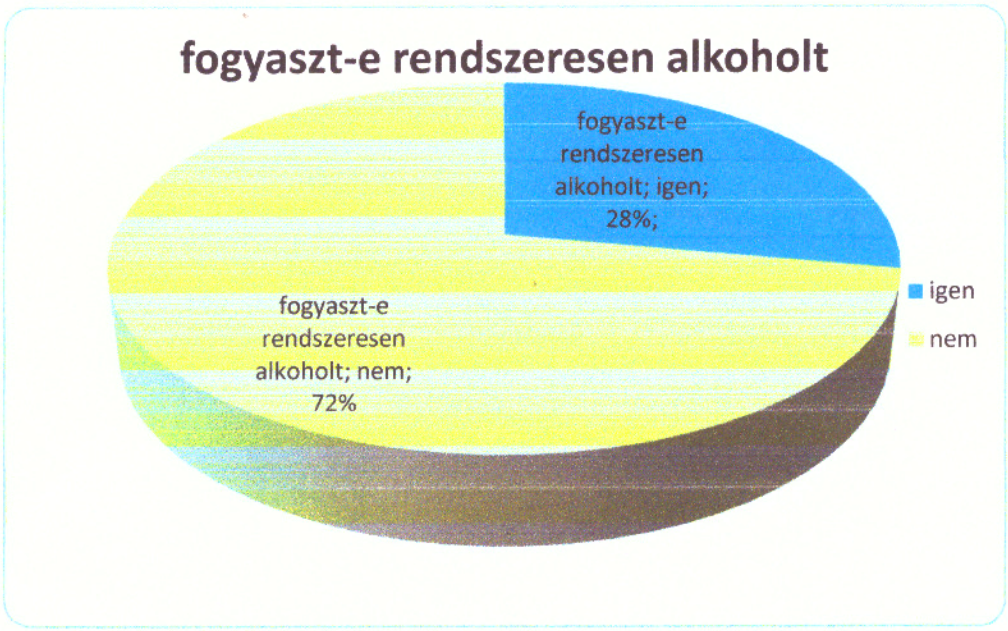


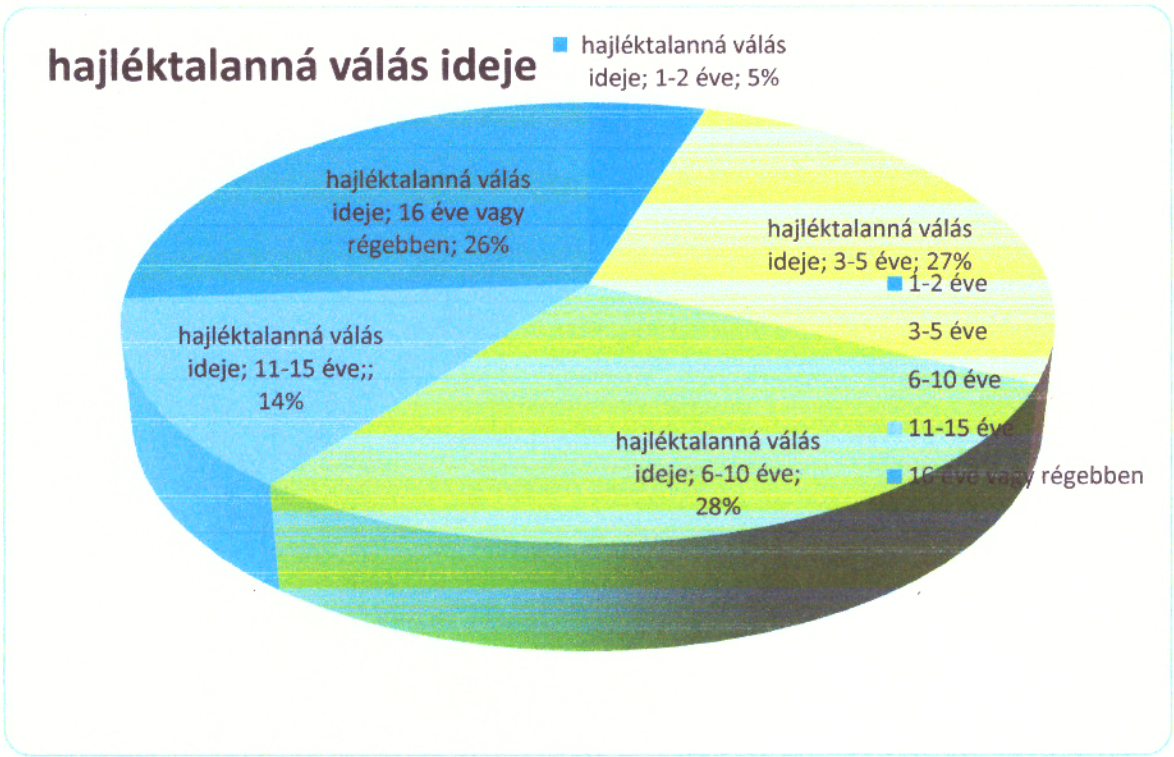

fizikai bántalmazást élt-e át
fizikai bántalmazást élt-e át; nem; 41%;
fizikai bántalmazást élt-e át; igen; 59%;
igen
nem


verbális bántalmazást élt-e már át
verbális bántalmazást élt-e már át; nem; 33%;
verbális bántalmazást élt-e már át; igen; 67%;
igen
nem


szexuális bántalmazást élt-már át
szexuális bántalmazást élt-már át; igen; 21%;
szexuális bántalmazást élt-már át; nem; 69%;
igen
nem


dohányzik-e
dohányzik-e; nem; 32%
dohányzik-e; igen; 68%
igen
nem


fogyaszt-e rendszeresen alkoholt
fogyaszt-e rendszeresen alkoholt; igen; 28%;
fogyaszt-e rendszeresen alkoholt; nem; 72%
igen
nem


hajléktalanná válás ideje
hajléktalanná válás ideje; 1-2 éve; 5%
hajléktalanná válás ideje; 16 éve vagy régebben; 26%
hajléktalanná válás ideje; 3-5 éve; 27%
hajléktalanná válás ideje; 11-15 éve;; 14%
hajléktalanná válás ideje; 6-10 éve; 28%
1-2 éve
3-5 éve
6-10 éve
11-15 éve
régebben

Ezek a tendenciák évről évre, jellemzően az ügyfeleink nagyon rossz mentális és fizikai állapotban vannak, szinte mindannyian olyan traumákat szenvedtek el életük során, melyek nagymértékben meghatározzák a megküzdési stratégiáikat. Ezekkel a tényezőkkel a munkánk során számolnunk kell, s célunk az alapvető fiziológiás szükségletek kielégítésén túl a szükségletek ébresztése, segítő kapcsolat kínálása, az erőforrásaik megerősítése, az állapotuk stabilizálása, az ártalomcsökkentése. Ezek érdekében minden újonnan hozzánk bekerülő hölgynek igyekszünk feltérképezni a történetét, erőforrásait és amennyiben erre lehetőség van támogatni őket abban, hogy minél hamarabb magasabb szintű elhelyezési formába, vagy a mi külső lakhatásunkba tudjanak átkerülni. Ezt amiatt is fontosnak tartjuk, mert az a tapasztalatunk, hogy néhány hét alatt olyan pszichés változások indulnak el lakóinkban, ami nagyon sok nehézséget okoz (például a saját testhez való viszony megváltozása, romló mentális állapot, stb).

A menedékhelyen tulajdonképpen a kezdetektől tapasztaljuk, hogy az intézménybe bejáró hajléktalan nők egészségi állapota nagyon rossz, nagy részük valamilyen krónikus megbetegedésben (például szív- és érrendszeri betegségek, diabetes mellitus, pszichiátriai kórképek, gyomor-és bélrendszer betegségei, mozgásszervi betegségek, stb.) szenved. Az egészségügyben szerzett rossz tapasztalataik, a saját testükhöz való viszonyuk megváltozása miatt gyakran elhanyagolják betegségüket, s csak állapotuk jelentős romlása, akut tünetek megjelenése esetén fordulnak orvoshoz.

Emiatt nagyon fontosnak tartjuk, hogy tudjuk a lakóink alapvető egészségügyi szolgáltatásokhoz való hozzájutását támogatni, a gyógyszereiket kiváltani, az ápoló segítségével az egészségügyi állapotukat monitorozni. Sajnos tavaly erre nem tudtunk pályázati úton forrást előteremteni, de az ápoló szerepe kiemelkedően fontos abból a szempontból, hogy a lakóink között nagyon nagy a pszichiátriai betegek aránya. Az általunk kialakított együttműködési keretben ezek a nagyon rossz pszichés állapotban lévő nők is meg tudnak maradni a rendszerünkben, az állapotuk szinten tartható.

Tavaly a külső, aktivitást segítő programjaink (például színház, önkéntes programok, stb.) nem tudtak megvalósulni, de számtalan kreatív, a bent töltött idő hasznos eltöltését segítő programot szerveztek munkatársaink. Mindezeken túl a lakóinkkal minden jeles alkalmat, ünnepet megünnepeltünk, ajándékokkal, különleges vacsorával leptük meg őket, vagy 1-1 önkéntes csapat lepte meg őket.

Munkánk során mindkét intézményben **team**-ben dolgozunk, melynek tagjai az intézmények munkatársai, illetve jogász, pszichológus, fejlesztőpedagógus. A heti rendszerességű team (stáb) megbeszéléseken történik az elmúlt hét eseményeinek áttekintése, illetve az ezekből fakadó feladatok végiggondolása, valamint itt kerülnek megbeszélésre a gondozási folyamatok, esetek, megállapodások is, minden olyan kérdés, ami az intézmények működtetése szempontjából fontos.

A szakmai team tagjai külső **szupervízor** segítségét (egyéni és csoportos) is igénybe vehetik, hiszen elengedhetetlennek tartjuk, hogy munkájuk kapcsán megőrizzék teljes szakmai rálátásukat, kompetenciájukat. A fentieken túl úgynevezett hosszú teameken tudjuk áttekinteni és értékelni az intézmény életének egy-egy időszakát, s meghozni a szükséges stratégiai döntéseket. Az alapítvány menedzsmentje is teamben dolgozik, a fenntartó képviselője és az intézmények vezetői napi szintű munkakapcsolatban vannak, s havi megbeszéléseket tartanak. Az általunk kialakított és fenntartott ellátási formák fontos szerepet töltenek be a budapesti hajléktalan- és gyermekvédelmi ellátásban, tevékenységünket továbbra is hiánypótlónak tartjuk, napi szinten együttműködünk az ellátórendszer különböző szintjeivel, szervezeteivel, az önkormányzatokkal (például Magyar Vöröskereszt, Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei, MMSZSZ intézményei, Menhely Alapítvány, Budapesti Hajléktalanügyi Konzorcium, X. és XVII. kerületi önkormányzat, stb.).

A tavalyi évet is egy nagyon nehéz, anyagi és emberi erőforrásainkat is nagymértékben kimerítő évnek tartjuk, amely során nagyon sokat jelentett a munkatársaink ügyünkért való elkötelezettsége. A járványügyi vészhelyzet, annak lakóinkra gyakorolt hatása miatt nagyon sok extra teherrel, nehézséggel kellett számolnunk, melyek befolyásolták a hétköznapjainkat.

Számolnunk kellett azzal is, hogy a 2020-as járványügyi vészhelyzet nagyon súlyos anyagi terheket rótt ránk (például normatíva visszafizetés kötelezettség a beköltözések visszamondása miatt), melyek megnehezítették a működésünket.

A munkánk során nélkülözhetetlen segítséget jelentett a segítőink, adományozóink, önkénteseink támogatása. Köszönjük, hogy velünk vannak és támogatásra méltónak tartják a tevékenységünket, a hajléktalan nők és családok érdekében végzett munkánkat. Nagyon fontos megemlíteni munkatársaink lelkiismeretes, nem ritkán ember feletti teljesítményét, a helytállásukat. Hálásak vagyunk és nagyon köszönjük a munkájukat!

Budapest, 2022. április 30.

Stanczel Adél

igazgató

Szociális és Kulturális Alapítvány „RÉS" 1.