

A "RÉS" Szociális és Kulturális Alapítvány szakmai beszámolója a 2020. évről



elnevezése.

A tavaly 25 éves „RÉS” Szociális és Kulturális Alapítvány 1995. május 15-én jött létre, alapítói magánszemélyek, akik célul tűzték ki hiánypótló ellátási formák kialakítását és működtetését. Úgy véljük, hogy a szociális háló védelméből több hátrányos helyzetű csoport is kiesik, ezekre a hiányosságokra utal szervezetünk

Küldetésünk, hogy hajlékot nyújtsunk a hajléktalan nőknek és családoknak, feltérképezzük és megerősítsük az erőforrásaikat annak érdekében, hogy a helyzetükben változás következhesse be.

Az Alapító Okiratunkban foglalt célok megvalósulása érdekében 2020-ban is két intézményt működtetett az alábbiak szerint:

Program neve	Címe	Indítás időpontja	Kapacitás Tevékenység
Családok Átmeneti Otthona	1173 Budapest, Összekötő u. 3., telefon: 258-58-95	2006.	40 férőhely krízishelyzetbe jutott családok számára lakhatási lehetőség, szociális és mentális segítségnyújtás biztosítása
Női Éjjeli Menedékhely	1067 Budapest, Podmaniczky u. 33., telefon: 269-36-01	1998.	télen 50, nyáron 35 férőhely hajléktalan nők számára szállás, alapvető szolgáltatások biztosítása

1, Családok Átmeneti Otthona (1173 Budapest, Összekötő u. 3., 258-58-95): Az idei évben már 15 éve folyamatosan, megszakítás nélkül működő, 2006. áprilisában megnyitott, 40 férőhelyes Családok Átmeneti Otthonában (1173 Budapest, Összekötő u. 3.) krízishelyzetbe jutott családok számára biztosítunk lakhatási lehetőséget, szociális, mentális és jogi segítségnyújtást.

Célunk, hogy a hozzánk bekerülő, lakhatási- és szociális válsághelyzetben lévő családok számára olyan segítséget kínáljunk, melyek révén a bennük rejlő erőforrások megerősödhetnek, s képessé válnak az intézményes ellátási formákon kívüli lakhatási

lehetőségek megteremtésére és megtartására, a családok, gyermekek helyzete a bekerüléskori állapotuk képest jobb legyen.

A tavalyi évben mindösszesen 26 család, 103 fő, ebből 61 gyermek, 40 szülő, 2 nagykorú testvér élt az intézményben, az ellátotti napok száma 12 921 volt, ami 88,26%-os kihasználtságot jelent.

A XVII. kerületi önkormányzat ellátási területéről 2020. évben közel 20 esetben érkezett hozzánk megkeresés kerületi lakosoktól, intézményektől, társszervezetektől szociális-lakhatási krízishelyzetben lévő, a XVII. kerületben hosszabb-rövidebb ideig lakóhellyel, tartózkodási hellyel rendelkező, és/vagy életvitelszerűen élő családok elhelyezése ügyében.

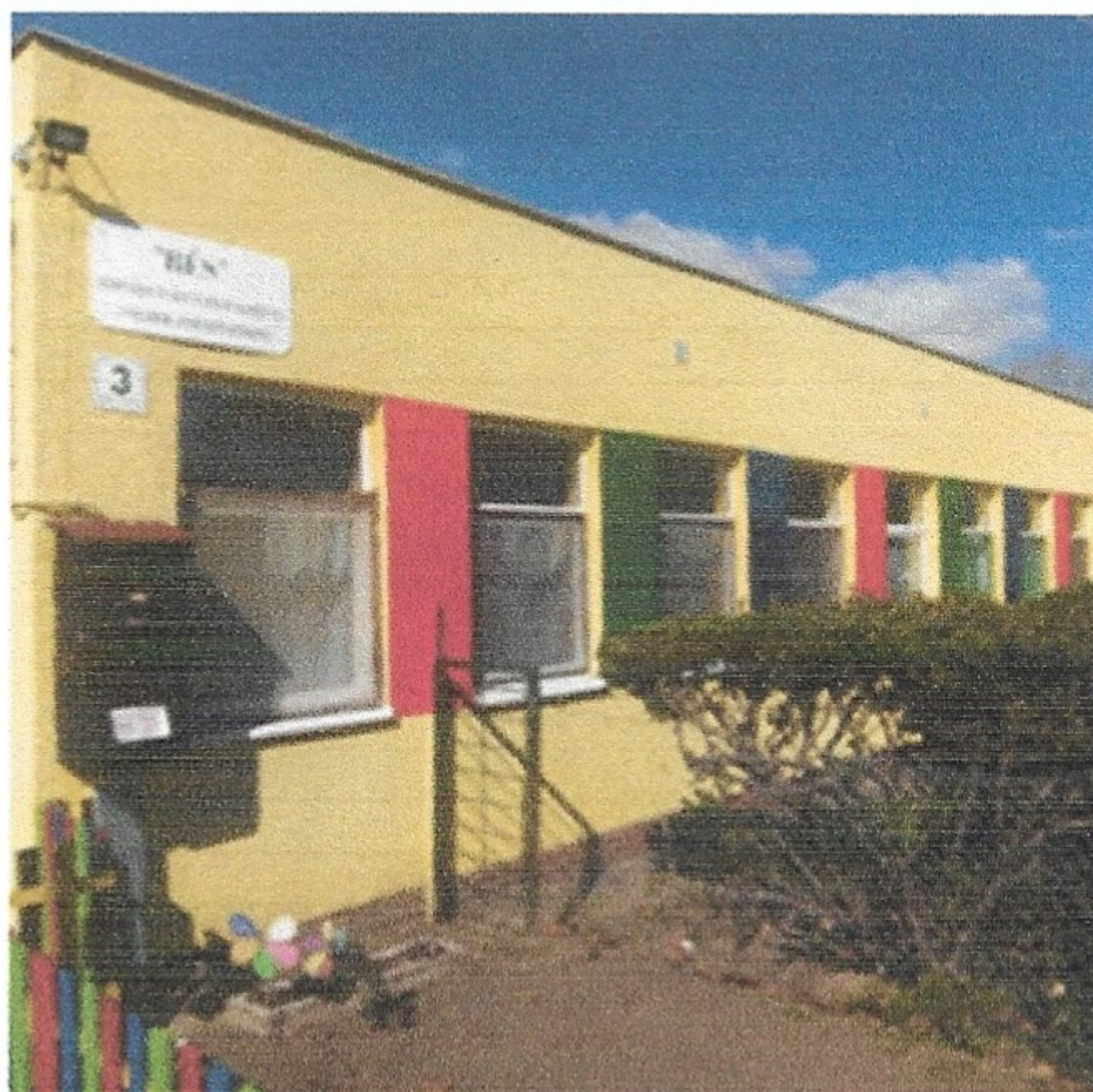
A megkereséseket, tájékoztatásokat, információnyújtást követően a XVII. kerület ellátási területéről kérelmet benyújtó családokkal felvételi interjúkat készítettünk, majd ezek értékelését követően az elmúlt évben hozzánk jelentkező családok közül 1 családot, mindösszesen 5 főt (ebből 3 gyermek és 2 szülő) részére ajánlottuk fel, illetve biztosítottuk az intézményi elhelyezést, az intézményi férőhelyet.

Az előző adat nem foglalja magába a 2019. évben megkezdett, de a 2020. évre "áthúzódó" gondozásokat, mellyel együtt további 1 család, mindösszesen 5 fő (3 gyermek és 2 szülő) részesült az elmúlt év során intézményi ellátásban, gondozásban.

A X. kerületi önkormányzat ellátási területéről 2020. évben közel 30 esetben érkezett hozzánk megkeresés, vagy már kérelem új, az elmúlt 2 évben intézményünkben nem regisztrált, krízishelyzetben lévő, a X. kerületben hosszabb-rövidebb ideig életvitelszerűen élő családok elhelyezése ügyében.

A megkereséseket, tájékoztatásokat követően a X. kerület ellátási területéről kérelmet benyújtó családokkal felvételi interjúkat készítettünk, majd ezek értékelését követően az elmúlt évben hozzánk jelentkező családok közül 5 („új”) család, mindösszesen 15 főt (ebből 8 gyermek és 7 szülő) részére ajánlottuk fel, illetve biztosítottuk az intézményi elhelyezést, az intézményi férőhelyet.

Az előző adat nem foglalja magába a 2019. évben megkezdett, de a 2020. évre "áthúzódó" gondozásokat, mellyel együtt további 5 család, mindösszesen 17 fő (ebből 12 gyermek és 5 szülő) részesült az elmúlt év során intézményi ellátásban, gondozásban.



A megkeresésekkel, kérelmekkel több csatornán érkeznek hozzánk:

- több szülő személyesen jelentkezett, illetve keresett meg bennünket,
- míg másokról társintézmények, társszervezetek (család - és gyermekjóléti központ, család - és gyermekjóléti szolgálat, hajléktalanellátó szervezetek, stb.), hatóságok (Polgármesteri Hivatal, Kormányhivatal, stb.),
- vagy egyéb egészségügyi, nevelési, oktatási ellátást nyújtók (Védőnői Szolgálat, Bajcsy-Zsilinszky Kórház, kerületi gyermekorvosok, kórházi védőnő, bölcsődék-, óvodák-, iskolák gyermekvédelmi felelősei, óvodai-, iskolai-, kórházi szociális munkás, stb),
- illetve egyéb, civil- és egyházi szervezetek közreműködésével jutottak el hozzánk

Az általunk működtetett Családok Átmeneti Otthona egyik specialitása továbbra is az, hogy minden olyan formációt családként kezel, amelyik családnak definiálja magát és a gyerekek jogi státusza rendezett (tehát nem csak anyát fogadunk gyermekkel, hanem például gyermekükkel érkező egyedülálló apákat, vagy nagyszülőket is).

A következő táblázatok segítségével mutatjuk be az intézményünkben hosszabb – rövidebb ideig ellátást igénybe vevő családok főbb jellemzőit:

1./ életkor, nem, iskolai végzettség szerinti megoszlás:

"RÉS" Szociális és Kulturális Alapítvány Családok Átmeneti Otthona ellátottak adatai 2020-ban (összesen 103 fő) időszak: 2020.01.01.-2020.12.31.									
szülő					gyermek				
40 fő					61 fő				
ebből:	nő		férfi		ebből:	leány		fiú	
	25		15			30		31	
ebből:	18-25 éves		25-40 éves		ebből:	0-3 év	3-6 év	6-14 év	14-18 év + nk
	6		23			10	16	29	4+2
ebből:	8 általános alatti végzettség	alapfokú iskolai végzettség	félbe-hagyott középfokú	közép-fokú végzettség	felsőfokú végzettség				
	3	17	13	6	1				

2./ a Családok Átmeneti Otthonában biztosított, igénybe vett intézményi ellátás időtartama szerinti megoszlás:

"RÉS" Szociális és Kulturális Alapítvány Családok Átmeneti Otthona 2020. évben ellátott 26 család megoszlása ellátási időtartam szerint (család) időszak: 2020.01.01.-2020.12.31.					
0-1 hó	1-3 hó	3-6 hó	6-9 hó	9-12 hó	12 hónapot meghaladó „2019-ben-megkezdett és 2021-ra átnyúló” gondozás
1	6	11	2	3	3

3./ jövedelmi adatok:

"RÉS" Szociális és Kulturális Alapítvány Családok Átmeneti Otthona 2020. évben ellátott 26 család megoszlása 1 főre jutó jövedelem nagysága szerint időszak: 2020.01.01.-2020.12.31.		
0 - 35.000 Ft/fő	35.001 - 50.000 Ft/fő	50000 Ft/fő felett
8 család	13 család	5 család
31 %	50 %	19 %

A feladatellátásunk szakmai tartalma:

Intézményünk **egyidejűleg** legfeljebb **11 család** (összesen **40 fő**) számára tud ellátást biztosítani a szülő, törvényes képviselő kérelmére

- *-a gyermek(ek) és szülő(k),*
- *valamint a legfeljebb 21. életévének betöltéséig, vagy -ha köznevelési, felsőoktatási vagy felnőttképzési intézménnyel, szolgáltatóval tanulói, hallgatói vagy felnőttképzési jogviszonyban áll-, legfeljebb 24. életévének betöltéséig a gyermek nagykorú testvére(i),*
- *a gyermekeiket egyedül nevelő egyszülős családok,*
- *válsághelyzetben lévő bántalmazott, vagy várandós anyák,*
- *a szülészetről a kórházi ellátás után kikerülő anya és gyermeke(i),*
- *valamint a várandós anya kérelmére az anya élettársa vagy férje részére a szülő és gyermeke együttes elhelyezésével, ellátásával.*

Az intézményben napi 24 órában családgondozó, illetve szakgondozó-gondozó ad ügyeletet, akikhez a családok folyamatosan fordulhatnak a felmerülő problémáikkal, szükségleteikkel.

Az intézményben nyújtott szolgáltatások:

- 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 (jogász és pszichológus üzemszerűen elérhető az intézményben)
- a gyermekek tanulásának segítése fejlesztőpedagógus alkalmazásával - kisgyermekkortól történő egyéni-és csoportos fejlesztés
- ügyintézekben 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.
- 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.)

A szakmai program kialakítása során figyelembe vettük a krízishelyzetbe került családok ellátásában tapasztalható hiányokat, s erre, illetve a hatályos jogszabályokra figyelemmel alakítottuk ki a részükre biztosítandó, kínált szolgáltatásainkat.

A tavalyi év során a külső, illetve önkéntes, az ünnepi, valamint családi programokat jelentősen befolyásolta a kialakult járványügyi helyzet, a kollégáink igyekeztek mindent megtenni annak érdekében, hogy ezeket a helyzethez alakítva, biztonságosan tudjuk szervezni, megtartani.

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.

Tapasztalataink szerint a hozzánk bekerülő családok tagjai számtalan hátránnyal indulnak, nagyon összetettek az okok, melyek miatt jelentkeznek, illetve bekerülnek hozzánk:

- alacsony jövedelmek, melyek nem teszik lehetővé a megtakarítást, biztonsági tartalék képzését
- a szülők munkaerő-piaci helyzete kedvezőtlen (pl.: szakképesítés hiánya, befejezetlen tanulmányok miatt), a szülők körében gyakori hosszabb-rövidebb ideig tartó munkanélküliség, rossz a munkaerő-piaci helyzetük, mely fakad az alacsony iskolai végzettségükből, illetve abból, hogy nem rendelkeznek piacképes szakmával
- törékeny kapcsolati háló, megromlott családi kapcsolatok, családi- és/vagy kapcsolati konfliktusok, melyek megoldásához nincsenek eszközeik
- többgenerációs mélyszegénységből jönnek a szülők
- nagy arányban nevelkedtek hosszabb-rövidebb ideig szakellátásban (korábban állami gondoskodás/gondozás)
- "hitelcsapda"-ban lét
- tartósan beteg gyermek(ek) ellátása miatt a munkaerőpiacról való kiszorulás, elszegényedés

- magas a párkapcsolati erőszakot átélte, illetve az ez elől menekülő szülők és gyermekek aránya.

Jellemzően sosem egy ok nevezhető meg a bekerüléskor, hanem a problémák komplex megjelenése miatt szükséges és indokolt az intézményi ellátás, a szakemberek segítsége.

Az intézményben folyó szakmai munka célja:

- *problémák és erőforrások feltérképezése*
- *lehetőségek feltárása*
- *fejlesztési irányok meghatározása*
- *erőforrások megerősítése, bevonása, képessé tevés*

Segítő munkánk egyik fő célja a képessé tevés, a szülői kompetenciák fejlesztése, erősítése. A bekerülés után 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 (erről a szakmai beszámolónkban korábban részletesen írtunk).

A nálunk töltött idő alatt:

- beszerezzük a szükséges, hiányzó iratokat, alapidokumentumokat
- 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
- eljárunk a bántalmazásos ügyekkel kapcsolatosan, amennyiben szükséges megszervezzük a menekítés háttérét
- segítünk: a munkajogi kérdésekben, a hivatali ügyintézésben, az egészségügyi ellátórendszerrel kapcsolatos ügyintézésben, a vizsgálatokhoz való hozzájutásban

Összességében egy bizalmi kapcsolaton alapuló 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.

Nagy hangsúlyt fektetünk a gyermekek jólétének növelésére, mentális és fizikai állapotuk stabilizálására, fejlesztésére, s munkatársaink segítséget nyújtanak ahhoz, hogy minél több lehetőségük legyen a fejlődésre, a képességeik kibontakoztatására.

Az intézménybe való bekerülés módja: a felvételt szülő, vagy törvényes képviselő kéri (ki kell töltenie egy kérelmet, s ha van segítő kapcsolata, akkor csatolhatja annak javaslatát is), majd ezt követően a jelentkező családok felvételi beszélgetésen vesznek részt, melynek során munkatársaink feltérképezik a család problémáit, miben várnak segítséget, milyen erőforrásaik vannak, mennyire motiváltak, mik lehetnek az együttműködési irányok. A felvételtől az intézményt működtető szakmai team dönt, s elsősorban azt vizsgáljuk, hogy az intézmény által nyújtott szolgáltatási rendszer segíti-e legdinamikusabban a család erőforrásainak a megerősítését.

A felvételi kritériumok súlyozott része, hogy a jelentkezőkben legyenek olyan erőforrások, melyek megerősítésével, támogatásával képessé válhatnak a nehéz élethelyzetben való változtatásra, és vállalják az együttműködést az intézménnyel (motiváltság és együttműködés).

A velünk együttműködő segítő szervezetekkel napi szintű kapcsolatban vagyunk, így folyamatosan tájékoztatjuk egymást a várható családokról, illetve a rendelkezésre álló férőhelyekről, így ki- és beköltözéskor tervezhetőek a kapacitások.

Tavalyi év során a járványügyi helyzet következményei nehézséget jelentettek a férőhelyek feltöltésekor, sok család félt és nem vállalta az intézményt érintő korlátozó intézkedéseket, az intézményi elhelyezést, ami miatt alacsonyabbak voltak a kihasználtsági mutatóink.

Mi történik a családokkal, amíg nálunk laknak?

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 generálni, segíteni.

Hová kerülnek az intézményből a kiköltözéskor a lakóink?

A tavalyi évben is folyamatosan figyelemmel kísértük az önkormányzatok (kerületek, Főváros) lakáspályázat kiírásait, s azokon az ellátást igénybe vevő családok, akik jogosultak voltak pályázni részt is vettek ezeken, az ezzel kapcsolatos ügyintézés során a munkatársaink segítséget nyújtottak. Az elmúlt évben **1 család (4 gyermek és szülőjük)** pályázata volt sikeres a Családok Átmeneti Otthonában élő, a **X. kerület** ellátási területéről érkező családok közül. A szülő gyermekeivel az elmúlt év őszén költözött ki a részükre – határozott időre – kiutalt **kőbányai bérlakásba**.

2020-ban a **Fővárosi Önkormányzat** által meghirdetett lakáspályázaton **1 család (1 gyermek és 2 szülő)** pályázata volt sikeres a Családok Átmeneti Otthonában élő családok közül. A szülők gyermekükkel a múlt év nyarán költöztek ki a részükre – határozott időre – kiutalt **XI. kerületi fővárosi bérlakásba**.

A **XVII. kerületi Önkormányzathoz** lakóink által benyújtott lakáspályázatok sajnálatosan a tavalyi évben is sikertelenek voltak, nem tudott bent lakó családunk rákosmenti bérlakásba kiköltözni az intézményből.

2020-ban az intézményben hosszabb-rövidebb ideig ellátott, évközben kiköltözött 16 családból 2 család költözött önkormányzati bérlakásba, 2 család albérletbe távozott, 4 család hozzátartozóhoz, ismerőshöz, barátához tudott továbbköltözni (tudomásunk szerint korábbi lakóhelyükre, illetve annak közelébe), 7 család társintézménybe nyert felvételt, és költözött tovább.

Tapasztalataink, mindennapjaink:

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.

Az elmúlt év során a Családok Átmeneti Otthona az ellátást igénybe vevő családok és gyermekek hatékonyabb ellátása érdekében továbbra is folyamatosan együttműködött 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, szükségletekre, folyamatosan szerveztünk, szervezünk a gyermekek kéréseinek, a családok igényeinek, életkori szükségleteinek megfelelő szolgáltatásokat, heti rendszerességgel fejlesztőpedagógiai foglalkozásokon vehetnek részt a gyermekek egyéni, illetve csoportos formában, melyek célja a korai fejlesztés, az óvodai, iskolai hátrányok ledolgozása, felzárkóztatás (tavaly egy pályázati forrás bevonása révén sikerült a kapacitásainkat bővíteni).

Tavaly számos, a gyermekek, családok részére tervezett programunkat, ünnepünket kellett a kialakult járványügyi helyzet miatt újragondolnunk, átszerveznünk, illetve volt olyan önkéntes programunk, amit kényszerűségből, biztonsági okokból elnapoltunk. Az intézményben élő gyermekek, családok részére ünnepekre, szünetekre, hétvégékre önkéntesek bevonásával tervezett programjainkat (húsvét, anyák napja, gyermeknap, advent, mikulás, karácsonyi ünnepség, szabadidős-kreatív foglalkozások, tematikus programok, családi nap,) is úgy kellett megszerveznünk, megtartanunk, hogy tartsuk a járványügyi szabályokat, de közben ünnepet tudjunk varázsolni a nálunk élő gyerekeknek. Ebben sokat tanultunk, fejlődtünk, sikerült sok új tudást behoznunk a szervezetbe, amit a nehézségek ellenére mindenképpen pozitívnak értékelünk.

Az egyik legnagyobb kihívást a többiek között a tavalyi év március hónapjában elrendelt digitális oktatásra történő átállás, majd a 2020. március 17-től 2020. május 18-ig a Családok Átmeneti Otthonára is vonatkozó látogatási – és intézmény-elhagyási (kijárási) tilalom jelentette, ami nagyfokú rugalmasságot kívánt az intézményi struktúránktól, illetve a családoktól is. A lezárás időszakában az intézménynek kellett megoldania a lakóink részére a szükséges alapvető, a napi életvitelükhöz elengedhetetlen élelmiszerek, bébiételek, tápszerek, higiéniai termékek, pelenkák, gyógyszerek, az oktatáshoz szükséges eszközök, felületek elérését, valamint az intézmény biztonságos működéséhez szükséges fertőtlenítő-és tisztítószerrendelkezésre állását, valamint lakóink-és munkatársaink részére a szükséges, és indokolt védőeszközöket, vitaminkészítményeket.

Ebben az időszakban nagyon nagy előnyt jelentett, hogy nagy kertünk van játszótérrel, sokat segített, hogy a gyerekek, családok nem voltak egész napra beszorulva a négy fal közé, hanem tudtak kint játszani, szaladgálni, közösségi programokon részt venni.

Annak érdekében, hogy a gyerekek tudjanak tanulni, bővítenünk kellett a számítógépes és internetes kapacitásunkat (vendég wifi kiépítése) és folyamatosan támogatnunk kellett a gyerekeket, a családokat a különböző platformok használatával kapcsolatosan.

Mindezekén túl számtalan speciális szükségletet vetett fel, hogy a családok egy része egyik pillanatról a másikra elvesztette a bevételét, ami egy újabb bizonytalanságot hozott az életükbe. Közülük többeknek hosszú hetekig tartó – kitartó - ügyintézését követően sikerült csak online felületen álláskeresőként regisztrálniuk. A megbetegedéstől való félelem, a korábbinál nagyobb egzisztenciális bizonytalanság, a bezártság nagyon sok nehézséget okozott, amivel kapcsolatosan – a fiziológias szükségletek kielégítésén túl - folyamatos mentális támogatást is biztosítanunk kellett.

A járvány miatti ismeretlen, a bizonytalanság, és a félelem miatt különösen az elmúlt évben nehézséget okozott a szabad férőhelyeink feltöltése mindannak ellenére, hogy folyamatos kapcsolatot tartottunk, konzultáltunk a hozzánk jelentkező családokkal, illetve az őket hozzánk irányító kollégákkal, intézményekkel. A tavalyi évben – pl. az intézményünket is érintő kijárási korlátozás elrendelésekor, majd azt követően is - több hozzánk jelentkező, már beköltözésre váró család lépett vissza végül, vagy vonta vissza a kérelmét, számolnunk kellett azzal, hogy néhány család megijedt és kiköltözött, ami bevételkiesést jelentett, miközben a működtetési költségeink nőttek. Ezt a helyzetet nagyon feszes gazdálkodással, illetve az adományozóink, támogatóink segítségével tudtuk/tudjuk kezelni.

A napi munkánkban nehezítő körülmény volt, hogy a korábban megszokott együttműködési felületek, és formák hirtelen, és nagyon markánsan változtak meg a javasolt, vagy előírt szabályok miatt.

A napi munkánkban, a gyermekekkel, családokkal való együttműködésben nehézséget okozott – főleg a kezdeti időszakban - a maszkban lét, a javasolt szociális távolság betartása, a folyamatos testhő ellenőrzés, fertőtlenítés, de ugyanígy nehézkes az online térben való kapcsolattartás, együttműködés külső szakemberekkel, intézményekkel, hatóságokkal.

Igyekeztünk a családok számára minden támogatást megadni annak érdekében, hogy tudjanak alkalmazkodni a kialakult helyzethez.

Az elmúlt évben is tapasztaltuk, hogy az intézménybe beérkezett elhelyezési kérelmeken túl a Családok Átmeneti Otthona által nyújtott szolgáltatással kapcsolatos megkeresések folyamatosak és rendszeresek, a tavalyi év során is közel 900 megkeresést regisztráltunk szülőktől, társintézmények munkatársaiktól, stb. a Családok Átmeneti Otthonába történő bekerüléssel kapcsolatosan.

A hozzánk beérkező megkeresések alkalmával (amennyiben aktuálisan nem volt szabad kapacitás, azaz férőhely az intézményben) rendszeres információt nyújtottunk az érdeklődőknek és amennyiben erre lehetőség volt partnerintézményeket ajánlottunk, illetve kerestünk a családoknak az érdeklődő családtagoknak, közreműködő szakembereknek.

A felvételt nyert, illetve a hozzánk a tavalyi évben újonnan jelentkező közel 100 családról szinte kivétel nélkül elmondható továbbra is, hogy jelentkezéseik, felvételük indokai, okai mind inkább komplexek, sokfélék és összetettek. Az elmúlt évben is mind nagyobb arányban érkezett hozzánk partnerszervezetektől, partnerintézményektől (Gyermekek Átmeneti Otthonai, Anyaotthonok, Családok Átmeneti Otthonai, Krízisszálló, Átmeneti Szállók, kríziselhelyezést nyújtó ellátó egyéb intézmények, stb.) megkeresés az általuk ellátott gyerekek és szüleik további intézményi ellátásának biztosítása érdekében, mivel egyre gyakoribb tapasztalat, hogy az intézményenként rendelkezésre álló és igénybe vehető időkeret nem elégséges már a családok, szülők megerősítéséhez, nem ritkán a nulláról történő újra-, vagy elindulásához.

A lakóink számára szervezett nem üzemszerű, újonnan bevezetendő szolgáltatások, programok megvalósítása, bonyolítása nagy rugalmasságot igényelt és igényel az intézménytől, az intézmény munkatársaitól, hiszen a gyermekek és a családok összetétele folyamatosan változó, s ennek megfelelően alkalmazkodnunk és készülnünk kell az adottságként kezelendő változó igényekhez, szükségletekhez, korcsoportokhoz, családlétszámokhoz, amit fokozott a járványügyi vészhelyzetből adódó speciális helyzet, feladatok. A tavalyi év során is folyamatos feladatot jelentett a családok részére biztosítandó eszközök, textíliák, bútorok, hűtőgépek, mosógépek, stb. cseréje, beszerzése, ezek egy részét adományokból, felajánlásokból biztosítottuk, mivel tavaly sem volt a már működő intézményekre vonatkozóan eszközfejlesztésre, eszközcserére, korszerűsítésre, beruházásra kiírt, számunkra elérhető pályázati lehetőség, ezeket mind önerőből kellett megoldanunk.

Továbbra is intenzív, napi rendszerességgű munkakapcsolatot ápolunk az ellátórendszer résztvevőivel, a gyermekvédelmi jelzőrendszer valamennyi szereplőjével, valamint napi munkánk során folyamatosan keressük azokat a szolgáltatásokat, intézményeket, pályázati lehetőségeket, melyek az intézményünkben élő gyermekek, családok igényeire választ, szolgáltatást tudnak felajánlani.

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

Az elmúlt év számos új, eddig nem tapasztalt nehézséget hozott az intézmény életébe, mivel eddig ismeretlen fogalmakat, platformokat, stb. kellett rövid idő alatt megtanulnunk, használnunk, beépítenünk a mindennapi nyelvünkbe, munkánkba.

2, A Női Éjjeli Menedékhelyen (1067 Budapest, Podmaniczky u. 33., telefon: 06/1-269-36-01): 35, téli időszakban 15 időszakos férőhely megnyitásával, 50 hajléktalan nő számára nyújtunk szolgáltatásokat (anyát gyermekkel az intézmény jellegéből adódóan egy éjszakára sem tud fogadni). Mindezeket túl 5 külső férőhelyen nyújtunk segítséget ügyfeleinknek.

A feladatellátás szakmai tartalma: intézményünkben minden nap 18-08 óráig hajléktalan nőknek biztosítunk feltétel nélkül, térítésmentesen igénybe vehető szolgáltatásokat. 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.

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 kötés 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 gyógyszerházzal 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 szakszeméllyel, 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

Ügyfeleink nyugalmaról a nyitva tartás teljes ideje alatt szociális munkások gondoskodnak: 18-22 óráig két szociális munkás tart ügyeletet, 22-08 óráig az éjszakai feladata a nyugodt pihenés körülményeinek biztosítása. A járványügyi vészhelyzetben a lakóink egészségének védelme érdekében március 22-június 14. között 24 órás üzemmódban működött az intézmény, melynek a forrásait az alapítvány biztosította.

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 ügyeletos 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 fiziológiai 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 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.

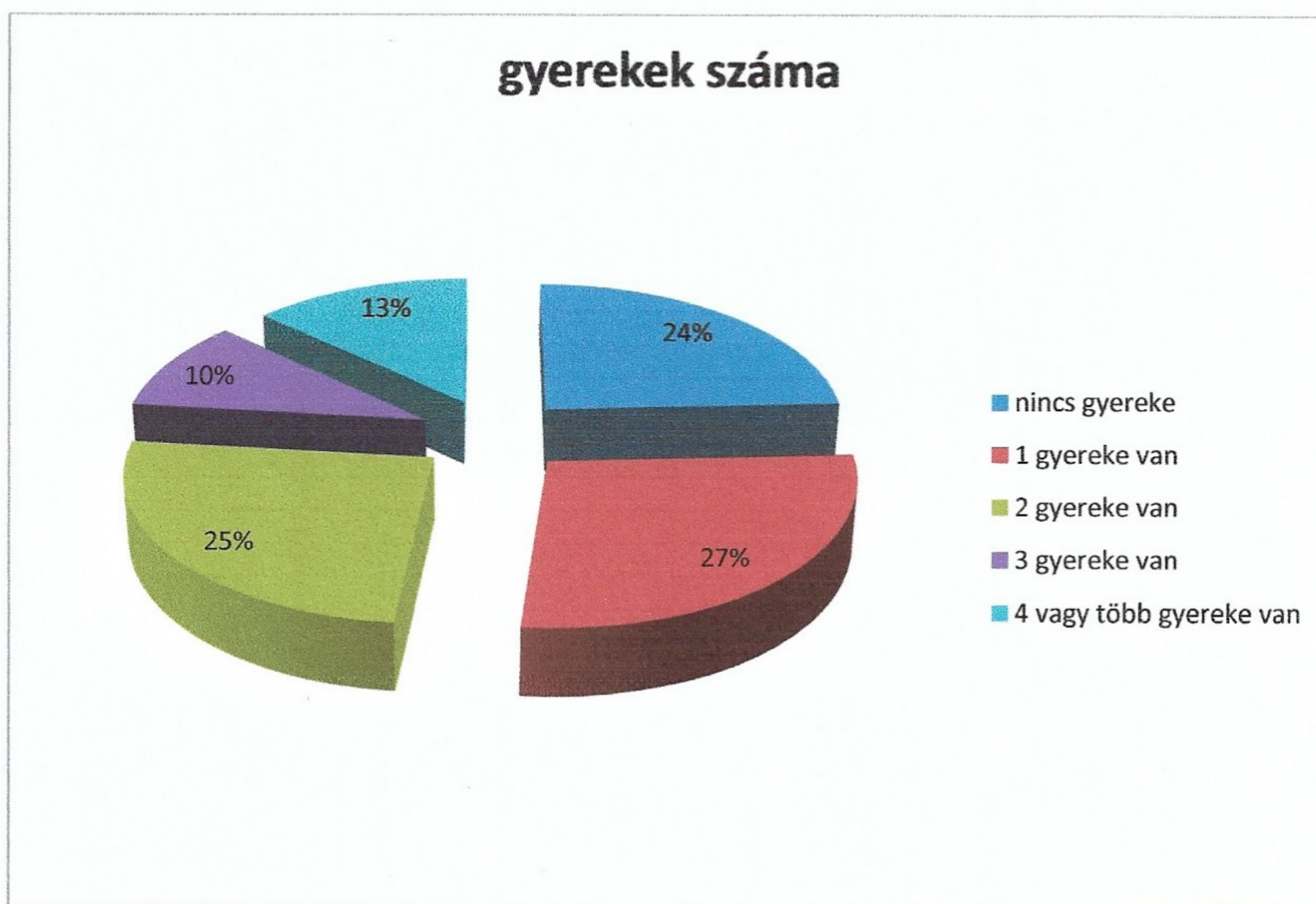
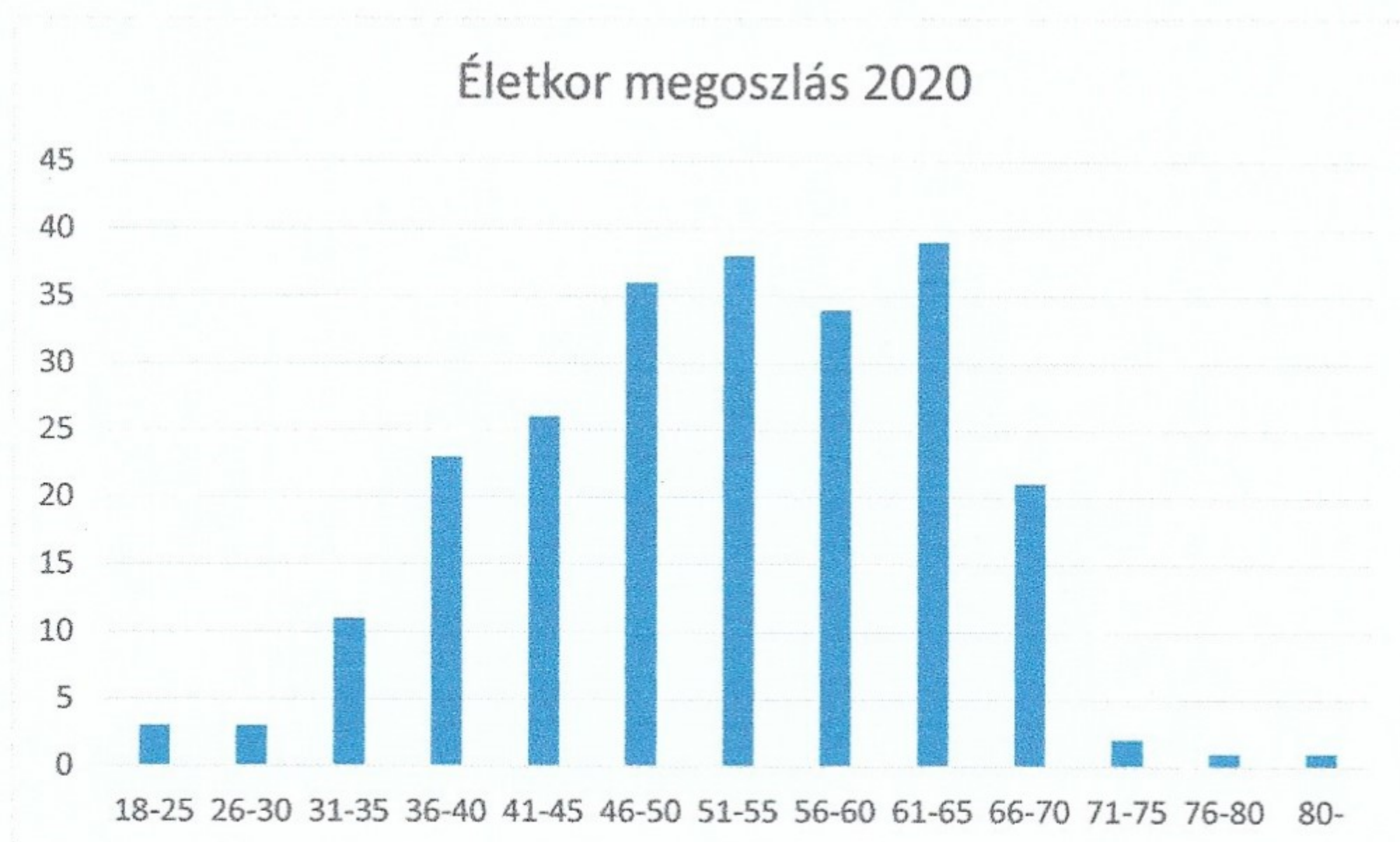
A tavalyi év során kialakult járványügyi vészhelyzetre való tekintettel alapjaiban kellett átgondolnunk a női éjjeli menedékhely működését annak érdekében, hogy mind a lakóink, mind a munkatársaink számára biztonságosabbá tegyük a helyzetet és csökkentsük a fertőzésveszélyt. A női éjjeli menedékhelyünk működésében nagy változást hozott ez az időszak: a rendelkezésre álló információk alapján folyamatosan alakítottuk a protokolljainkat, nagyon szigorú biztonsági és fertőtlenítési intézkedéseket vezettünk be, valamint egy idő után (bár ez nem kötelezettségünk, de úgy ítéltük meg, hogy csak így tudjuk a fertőzésveszélyt tovább csökkenteni) a szolgáltatásainkat igénybe vevő hajléktalan hölgyek napközben is bent lehetnek az intézményben, így 24 órás ellátást biztosítottunk.

Folyamatosan részt vettünk a Fővárosi Önkormányzat által szervezett hajléktalanügyi egyeztetéseken, megbeszéléseken, ahol az ellátókkal megosztottuk egymással a tapasztalatainkat, az aktuális járványügyi helyzetnek, történéseknek megfelelően alakítottuk ki a protokolljainkat, megoldásainkat a biztonságos intézményi működés érdekében.

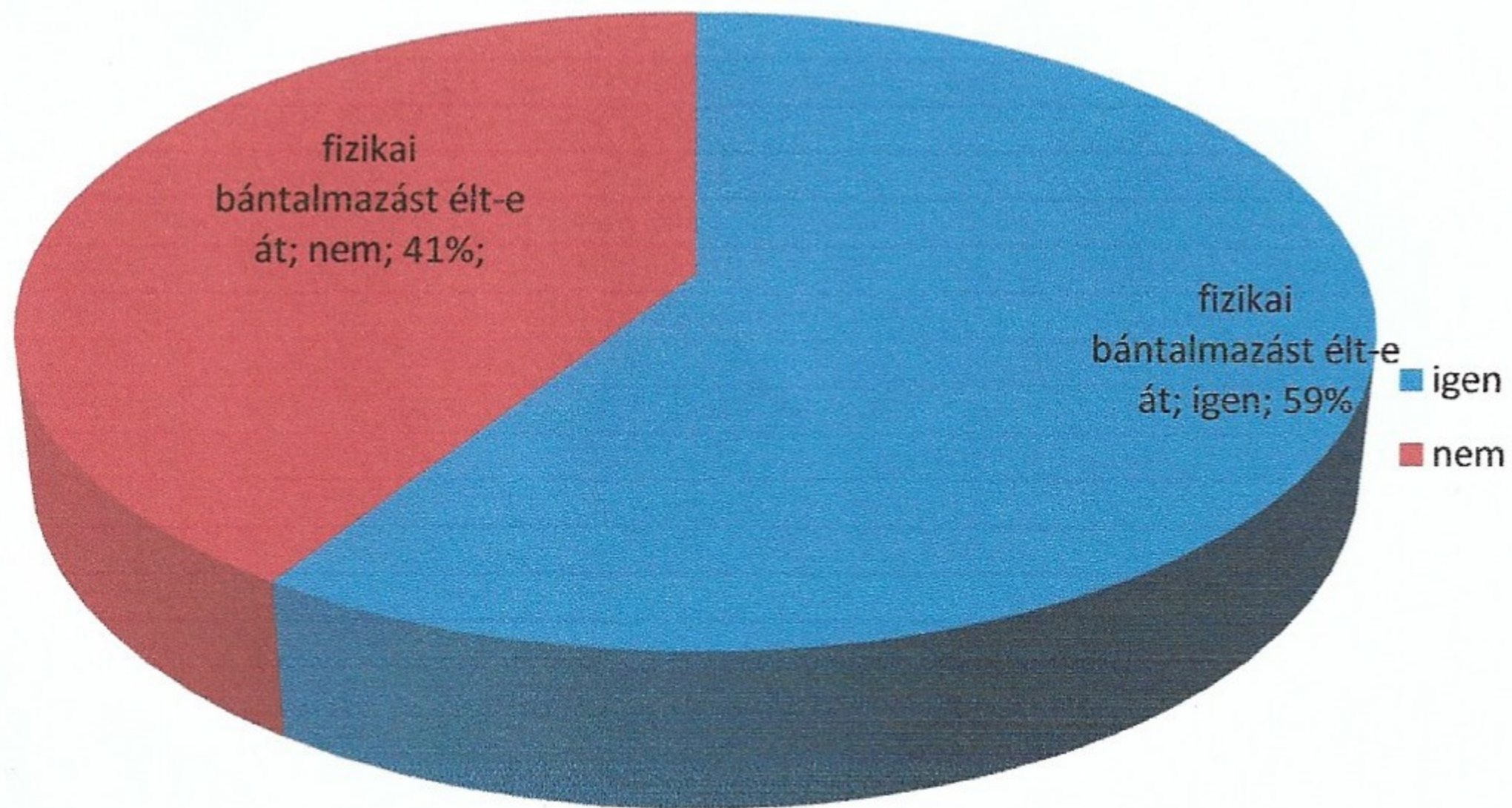
A szigorú járványügyi protokolljaink révén tavaly sikerült megőriznünk mind a lakóink, mind a munkatársaink egészségét, hónapokig az alapítvány biztosított minden ehhez szükséges felszerelést, eszközt, ami gazdaságilag nagyon megterhelő volt számunkra, illetve a munkatársaink számára is nagyon sok plusz feladatot jelentettek.

A szállón tavaly a gondozási napok száma 15 540 volt , összesen 239 nő fordult meg a szállón. Ez a szám alacsonyabb a korábbi éveknél, aminek a járványügyi vészhelyzet, a meghozott biztonsági intézkedések az oka.

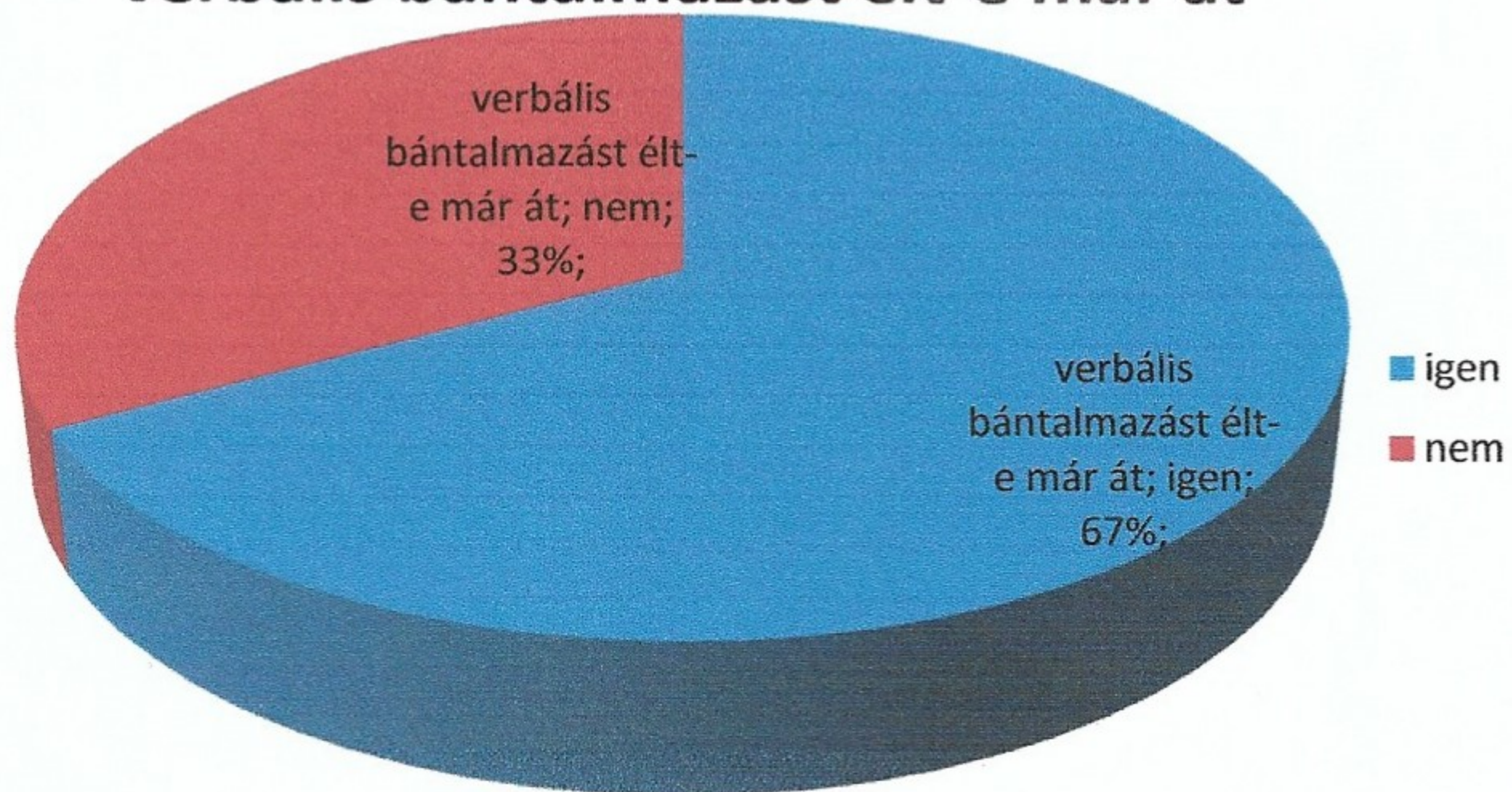
Az alábbi diagramok a szolgáltatásainkat igénybe vevő hajléktalan nőkről az adnak információkat:

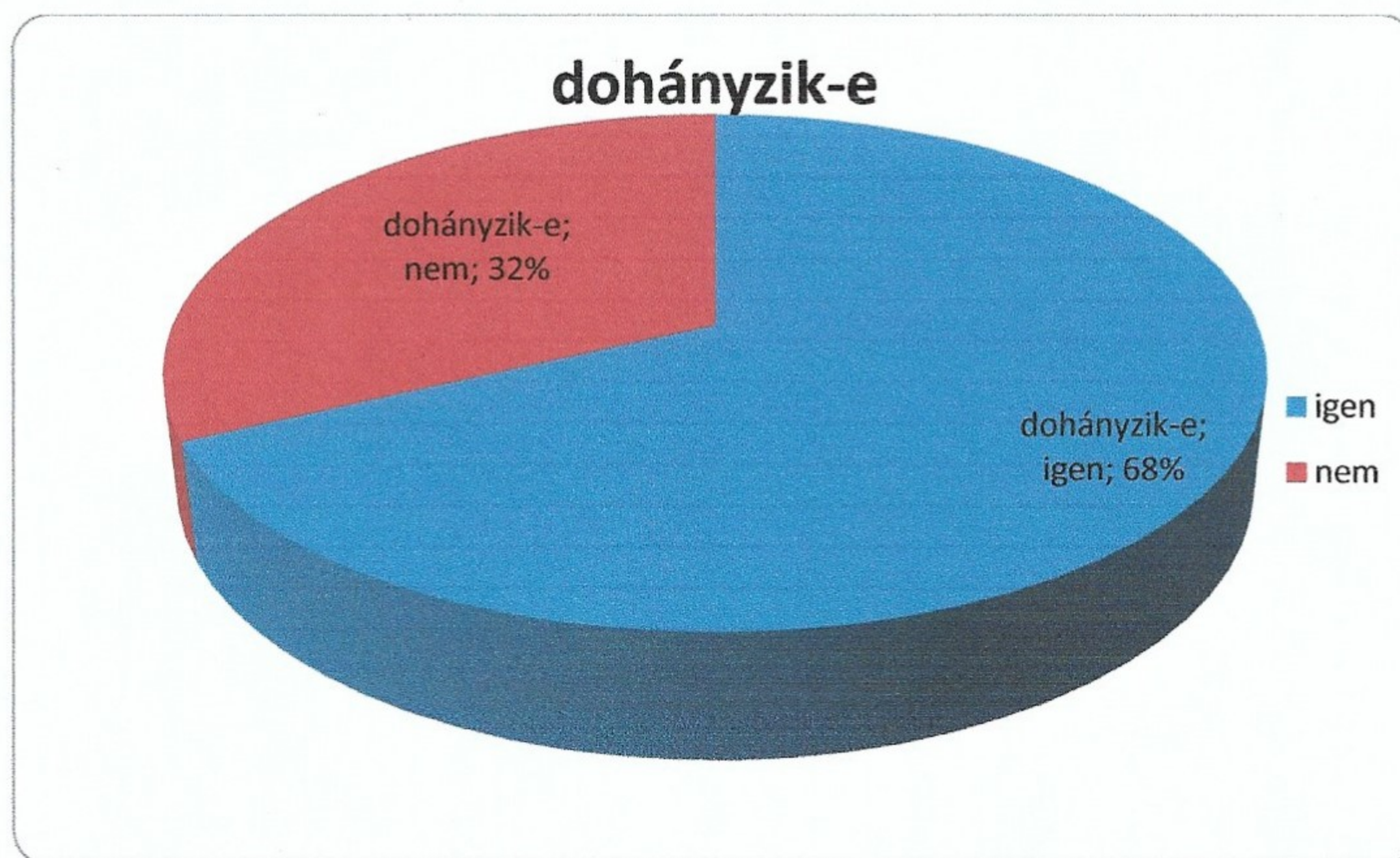


fizikai bántalmazást élt-e át

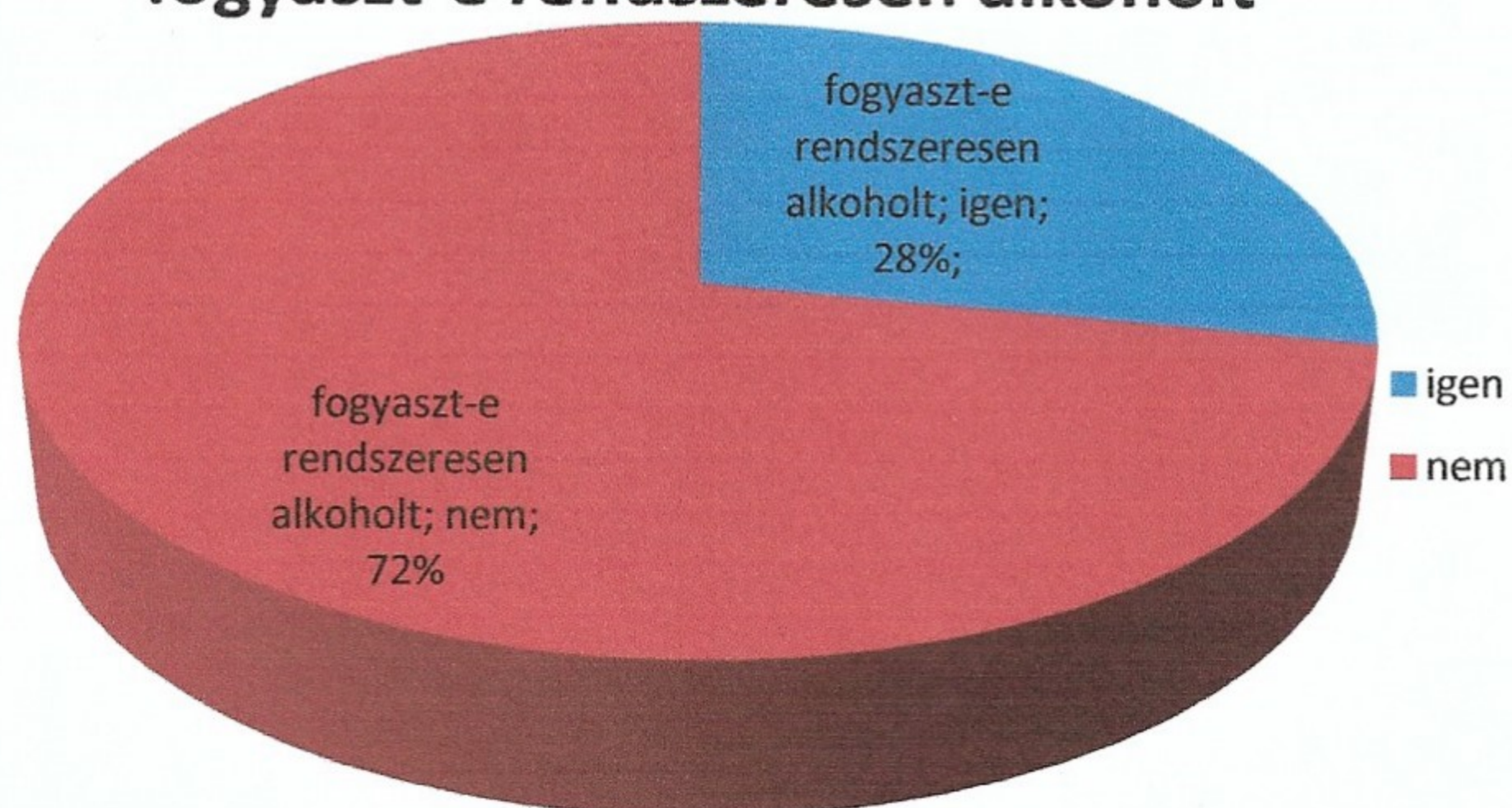


verbális bántalmazást élt-e már át





fogyaszt-e rendszeresen alkoholt



hajléktalanná válás ideje



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 pályázati forrásból tudjuk a lakóink alapvető egészségügyi szolgáltatásokhoz való hozzájutását támogatni, a gyógyszereiket kiváltani, az ápoló segítségével az egészségügyi állapotukat monitorozni. Kiemelkedően fontos ez a program 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. Ennek a járványügyi vészhelyzetben kiemelkedő jelentősége volt, mert a munkatársaink szaktudása, a beállított gyógyszerelés a kialakult helyzetben segítséget adott a megváltozott, nagyon bizonytalan helyzethez való alkalmazkodáshoz, a szigorú járványügyi protokollokat ezek a lakók is tudták tartani.

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. Mindezeket túl a lakóinkkal minden jeles alkalmat, ünnepet megünnepeztünk, ajándékokkal, különleges vacsorával leptük meg őket, vagy 1-1 önkéntes csapat lepte meg őket.

A Női Éjjeli Menedékhely részt vesz a „Közterület helyett emberi körülmények” programban, s a konzorciumi szerződésben foglaltak alapján biztosítunk vendégéjszakákat a rendszerben regisztrált hajléktalan embereknek az alacsony küszöbű szolgáltatás, valamint a külső lakhatás keretein belül.

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 megőrizték teljes szakmai rálátásukat, kompetenciájukat. A fentiekén 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.

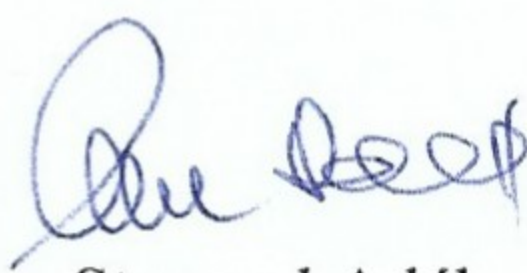
Az általunk kialakított és fenntartott ellátási formák fontos szerepet töltenek be a budapesti hajléktalan- és gyermekvédelmi ellátásban, tevékenységünket továbbra is hiánypótlónak tartjuk, napi szinten együttműködünk az ellátórendszer különböző szintjeivel, szervezeteivel (például Magyar Vöröskereszt, Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei, MMSZSZ intézményei, Menhely Alapítvány, Budapesti Hajléktalanügyi Konzorcium, stb.).

A tavalyi év különösen nehéz volt számunkra, hiszen a járványügyi vészhelyzet miatt alapjaiban kellett átgondolnunk a működésünket és szigorú járványügyi protokollt vezettünk be, a központi utasítások adaptálását, betartását és betartatását folyamatosan biztosítanunk kellett. Ez mind anyagilag, mind humán erőforrásban, azok allokációjában is nagy megterhelést jelentett számunkra, de tavaly sikerült a lakóink és munkatársaink egészségét megőrizni.

A munkánk során nélkülözhetetlen segítséget jelentett a segítők, adományozóink, önkénteseink támogatása. Köszönjük, hogy velünk vannak és támogatásra méltónak tartják a tevékenységünket, a hajléktalan nők és családok érdekében végzett munkánkat.

Mindezeken túl a tavalyi évben kiemelten fontos volt a munkatársaink lelkiismeretes, nem ritkán ember feletti teljesítménye, helytállása. Hálásak vagyunk és nagyon köszönjük a munkájukat!

Budapest, április 30.


Stanczel Adél

igazgató

