

BESZÁMOLÓ

*a Hajléktalanok Átmeneti Szállásán
folyó szakmai munkáról a 2020. év tekintetében*



Mór, 2021. február 1.

Narancsik Zsuzsa

„A meleg és kellemes szobákban ülő emberek közül ugyan kinek van fogalma arról, milyen életük van a koldusoknak? A sok "kedves" és "jó" ember közül ugyan hányan gondolkodtak el azon, milyen az élete a köztük élő sok-sok gyereknek és embernek. Igaz, olykor mindenki ad néhány fillért egy-egy koldusnak, de legtöbbször barátságtalanul nyomják a kezébe, majd jól becsapják az ajtót az orra előtt. A jóságos adományozó legtöbbször még undorodik is, hogy megérintse azt a kezet! Így van vagy nem így van? Később meg mindenki csodálkozik, miért olyan gátlástalanok a koldusok! Nem lenne mindenki ugyanilyen gátlástalan, ha inkább kutyaként, mint emberként kezelnék?”

Anne Frank

A **hajléktalanságnak** nincs olyan általánosan elfogadott megfogalmazása, amellyel a politikusok, a jogalkotók, a jogalkalmazók, a gyakorlati és az elméleti szakemberek is egyetértenének. Az elméleti megközelítéseket összegezve elmondható, hogy a hajléktalanság meghatározása folyamatosan változott, bővült; kezdetben a lakásviszonyokra, a lakhatás hiányára korlátozódott, majd kiterjedt a szociális kapcsolatok hiányára is. A mai, korszerű megközelítések már magukban foglalják a hajléktalanság kockázatát és oksági viszonyait is, és a hajléktalanságot a társadalmi kirekesztettség egyik formájaként határozzák meg. életpolitikusok is egyetértenének.

A Hajléktalanok Átmeneti Szállása, **1994-óta** biztosítja a társult önkormányzatok területén életvitelszerűen tartózkodó felnőtt hajléktalan személyek ellátását, akiknél az ellátás hiánya a fizikai és lelki egészségüket veszélyeztetné, ám önmaguk ellátására - az intézményi elhelyezés során – képesek, és akik együttműködési készséget tanúsítanak a saját sorsuk, életvitelük rendezése érdekében.

Intézményünk engedélyezett férőhelye **32 fő** ennek megoszlása 16 férfi, illetve 16 fő női férőhely és a téli krízisidőszakban (november 1-től április 30-ig) 6 fő időszakos férőhely, amely biztosítása a női részen valósul meg.

2020. évben az éves kihasználtságunk eltért az előző évhez képest, éves szinten 71% (10%-kal kevesebb, mint 2019-ban), téli hónapok kihasználtsága mindig magasabb a nyári időszaknál.

A lakók legnagyobb része móri lakos, de a kistérség falvaiból, községeiből is kerül be ellátott az intézménybe. / 2020-es évben: Nagyveleg 1 fő, Fehérvárcsurgó 2 fő, Bodajk 3 fő, Bakonycsernye 2 fő, Kincsesbánya 2 fő, Csókakő 1 fő, Balinka 1 fő /

Az elmúlt évek tapasztalata alapján elmondható, hogy a férfi rész kihasználtsága szinte mindig százszázalékos (illetve feletti), a női rész éves szinten 44%. A nők jelenléte a hajléktalan társadalomban jóval ritkább, mint férfi társaiké, ez a jelenség nálunk is megfigyelhető. A tavalyi évben a covid 19 vírus miatt kialakult helyzet nálunk is mindent megváltoztatott. 2020. március 17-vel az összes szociális intézményben látogatási és intézmény elhagyási tilalmat rendeltek el. Ezt nem minden lakónk tudta vállalni, 5 fő azonnal, 5 fő később költözött ki. Jellemzően ezek az emberek már nem tértek vissza az intézménybe a feloldások után sem.

Személyi feltételek az intézményben

Az intézmény dolgozói között a fluktuáció, mint jelenség nem figyelhető meg. Kicsi, de erős, összetartó munkahelyi gárda végzi itt a feladatait évről évre. A fennálló 6 álláshelyen 5 fő főállású, és két fő részmunkaidős kolléga tevékenykedik különböző munkakörökben. Személyi változás a tavalyi évben nem történt.

A téli krízisidőszakban az időszakos férőhelybővítéshez a személyi feltétel 0,5 fő, heti húsz órás segítő munkakörben dolgozóval emelkedett létszámunk (minden év november 1.-től- április 30.-ig). A kötelező orvosi ellátás heti 2 órában biztosított, a törvényi előírásoknak megfelelően. Havi 13 órában megbízásos jogviszonyban, pszichológusi ellátás áll a lakók rendelkezésére. A munkatársak 100 %-a rendelkezik a munkakörére előírt szakképzettséggel.

A szálló napi 24 órás nyitva tartású, munkarendünk megszakítás nélküli munkarend, ez azt jelenti, hogy a munkatársak váltott beosztásban, reggel 7-től este 7-ig, vagy este 7-től reggel 7-ig dolgoznak, hétfőig és ünnepnapokon is.

Tárgyi feltételek az intézményben

2020. évben a tárgyi feltételek tekintetében jelentős változások nem történtek. A tavalyi év a védekezés éve volt, mindent megtettünk ellátottaink és dolgozóink egészségének megóvásaért. A védekezés következtében a férfi és a női oldalon is automata kézfertőtlenítő, papírtörölő adagoló került kihelyezésre, digitális lázmérő segíti a napi hőmérséklet ellenőrzést.

Szakmai munka az Átmeneti Szállón

A 2020-as évben január 1-én 27 fő ellátott volt, év közben felvettünk 31 fő új ellátottat, jelenleg az ellátotti létszám 24 fő, 16 férfi és 8 nő. Az év folyamán 58 személy esetkezelése, gondozása történt.

A bekerülés az intézménybe az alábbi okok miatt történt:

kapcsolati konfliktusok (válás, élettársi kapcsolatok felbomlása, szülőkkel történő összeveszés, nyugdíjas magára maradása stb.)

9 fő

gazdasági okokból bekövetkező hajléktalanság (munkanélküliség, önálló életkezdés és a lakáshoz jutás nehézségei, tartós szegénység, albérletet nem tudja fizetni)

35 fő

váratlan krízishelyzet (téli időszakban nem fűthető a lakása, albérlete megszűnt azonnali hatállyal, önkormányzati lakásból kilakoltatás miatt, munkásszállóról el kellett jönnie)

14 fő

Az intézményi gondozás során a szociális munkás jelenléte fokozatosan épül be a lakók hétköznapijaiba. Az együttműködés a közös munkában alapvető elvárás a lakóktól, ennek hiányában hathatós segítség nem nyújtható. Az új ellátottat egyénre szabottan, kiegészítő szociális munkával segíteni kell abban, hogy számára elérhetővé váljanak azok a szolgáltatások, melyek segítségével az egészségi állapotában, szociális helyzetében pozitív változás állhat be. A bekerülés után a szociális munka menete az, hogy akinek nincs jövedelme, azt jövedelemhez juttatjuk, munkalehetőség keresése, aktív korúak szociális ellátása, vagy rehabilitációs ellátás indokolt egészségügyi állapot esetén.

Jövedelem típusok szerinti megoszlás a jelenlegi ellátottaknál:

• Bejelentett rendszeres munka	1 fő
• Közfoglalkoztatott	2 fő
• „Fekete munka”	2 fő
• Nyugdíjszerű ellátások	9 fő
• Rendszeres szociális segély aktív korúaknak	4 fő
• Egészségkárosodási és gyermekfelügyeleti támogatás	2 fő
• Nincs jövedelme	4 fő

A munkaképes személyek munkahelykeresésében segítünk, de ehhez kevés a segítségnyújtás, mert vagy nem piacképes a lakónk / kora, egészségi állapota miatt / vagy sajnos a munkához való viszonya nem megfelelő. A tapasztalat az, hogy az az ellátott, aki dolgozni szeretne, igen gyors idő alatt talál munkát a környéken

2018. október 15.-től érvénybe lépett a szabálysértési törvény (2018.XLIV) módosítása, amely megtiltja az életvitelszerűen közterületen való tartózkodást. Ez a közterületén élő hajléktalanok létszámát csökkentő intézkedés nem érinti lakóinkat, hiszen közterületen Mórton és környékén nem él senki (nem lakáscélú helyiségekben viszont igen). Rendőrség által intézményünkbe irányított hajléktalan személy a tavalyi évben nem volt.

Az átmeneti szállás biztosítja: az éjszakai pihenésre, a személyi tisztálkodásra, az étel melegítésére, étkezésre, a betegek elkülönítésére, valamint a közösségi együttlétre szolgáló helyiségeket, az ellátást igénybe vevő ágyneműjét, tisztálkodásához szükséges textíliát,

személyes ruházatának tisztításához szükséges feltételeket, személyes használati tárgyainak biztonságos megőrzését, az ellátott részére nyújtandó elsősegélyhez szükséges felszerelést.

Az intézményben folyó gondozási tevékenység alatt az intézmény szolgáltatását igénybe vevő személy részére olyan fizikai, mentális és életvezetési segítséget nyújt, amelynek során az igénybe vevő szociális, testi és szellemi állapotának megfelelő egyéni bánásmódban való részesítése keretében a hiányzó, vagy csak korlátozottan meglevő testi-szellemi funkcióinak helyreállítására és szinten tartására.

Az intézményi ellátásért lakóink **térítési díjat** fizetnek. Az ellátottak jövedelmi viszonyai alapján 2020. január hónapban az ellátást igénybevevők 62%-a fizetett térítési díjat, ebből 70% az intézményi térítési díjjal megegyező személyi térítési díjat, 14.400.-Ft-os havi összeget. Lakóink jövedelmi helyzete változatos képet mutat: több ember nem rendelkezik semmiféle jövedelemmel, míg mások nyugdíj vagy munkaviszony által 100.000.- Ft-nál magasabb bevétellel rendelkeznek. A személyi térítési díj mértéke törvényileg nem lehet nagyobb átmeneti szálló esetén az ellátott havi jövedelmének 60%-ánál, nálunk ez több mint 10 éve 32%. Tehát az alacsonyabb jövedelműek kifizetik a jövedelmük 32%-át, amíg ez magasabb jövedelemnél jóval alacsonyabb százalék (az intézményi térítési díj plafonja miatt). E kettősség megszüntetése érdekében kértük a fenntartót az intézményi térítési díj felülvizsgálatánál, hogy az intézményi térítési díj összegét emeljék fel, ami az 50/2020.(II.19.) képviselőtestületi határozat értelmében napi 480.-Ft-ról napi 835.-Ft-ra emelkedett. Ezt az összeget a jelenlegi 24 ellátott közül 4 ellátott fizeti, a többi ellátott az intézményvezetői döntés alapján szabályozott 22 %-ot a rendszeres jövedelméből.

A **2020** évben az összes ellátottak által befizetett térítési díj összege: **2.728.860.-** Ft volt. Az év folyamán befizetett összes térítési összeg a tavalyi évhez képest 115%-os bevételt jelentett.

Az utóbbi 7 évben **kötelező elő takarékoskosságot** ír elő a szakmai programunk, ez azt jelenti, hogy az itt töltött idő alatt, havi 5.000.-Ft-ot (aki szeretne, nagyobb összeget) takarékoskodnak (OTP betétszámlára), ez 2 év alatt akár 60.000-120.000.-Ft összeget jelent, ami nagy segítség az újrakezdéshez az intézményből való távozás után (pl. kaució albérletnél).

Az intézmény szolgáltatásai

Orvosi ellátás heti 2 órában, csomag-, és értékmegőrzés, napi 12 órában a lakók szociális és mentálhigiénés gondozása, az egyéni esetkezelés, szociális csoportmunka, közösségi szociális munka. Az átmeneti szállóról történő továbblépéshez az intézmény személyre szabott segítséget nyújt. Az intézményen belüli közösségi életet szervezi, a családi és társadalmi kapcsolatok ápolását segíti. A hivatalos ügyek intézését segíti, információt nyújt szóban és írásban.

Pénzbeli és természetbeni segítségnyújtás: az ellátott, aki jövedelemmel nem rendelkezik, kérheti a természetbeni juttatást, ami különösen: gyógyszer kiváltásához nyújtott támogatás, élelem biztosítása, okmányok megszerzéséhez támogatás, útiköltség egészségügyi ellátás igénybe vételéhez.

2015. évtől munkánkat segíti és a szolgáltatásunk színvonalát emeli egy megbízásos jogviszonyban dolgozó, (havi 13 órában) **pszichológus**.

Az ő mentálhigiénés munkája során – az elmúlt évekhez hasonlóan - legnagyobb arányban a lakókkal történő heti rendszerességű beszélgetések, valamint a szociális munkatársakkal történő esetmegbeszélések történtek. A lakók egy része spontán jelzi igényét, másoknak mentoruk javasolja a pszichológiai segítség igénybe vételét.

Abban viszont teljesen egységesek, hogy nyitottak a pszichológussal való kapcsolatfelvétel iránt. Elfogadják személyét, kedvesek, udvariasak, barátságosak. Tudják, hogy bizalommal fordulhatnak hozzá, ha szükségét érzik. Ebben alapvető szerepe van annak, hogy részéről egyértelmű és stabil elfogadást kapnak, emberi méltóságuk tiszteletben tartását tapasztalják. Munkájának egyik legfontosabb feladata a lakók önbecsülésének emelése, mivel mentális állapotukat folyamatosan terheli annak tudata, hogy egzisztenciájuk fenntartásában kudarcot vallottak, és családjuk felé nem tudtak a szükséges mértékben helyt állni.

A pszichiátriai diagnózissal rendelkező lakók pszichés állapotának nyomon követése: A rendszeres pszichiátriai ambuláns kontrollokon való részvétel ellenére előfordul állapotromlás. A szociális munkás kollégákkal folyamatos konzultációk zajlanak abban a

kérdésben, hogyan tudjuk az érintettet, és hogyan tudjuk a környezetét segíteni, szükséges-e esetleg további orvosi segítség igénybe vétele. Az idei rendkívüli évben sajnálatosan nehezített volt a pszichiátriai osztályon való fogadása egyik lakónknak, mely súlyos tünetek jelentkezéséhez vezetett. Mialatt lakónk a megyei kórházban került kezelésre, szükség volt a megrázó hatású események feldolgozására és a későbbi visszatérésére való felkészülésre a lakókkal és a munkatársakkal. Állapota szerencsére érdemben javult, a vele való biblioterápiás foglalkozásokra ismét lehetőség nyílik.

Egyik – jó munkahellyel rendelkező – lakónk irányába a szállóról való kiköltözésének előkészítésében kért rendszeres pszichológiai támogatást az intézményvezető. Az önálló élet újratervezését, a pszichés egyensúly megtartásának fontosságát és módjait, a magány oldásának reális lehetőségeit gondoltuk át részletesen. A Covid-járvány miatti munkahelyi bizonytalanság, a jövedelem csökkenéstől való félelemoldásban is igyekezett segítséget nyújtani. A felkészülés eredményességét nehéz megítélni, mivel kezdetben állapotromlás következett be, utána viszont sikerült talpra állnia volt lakónknak, önálló élete kb. fél éve zajlik. Kiköltözése utáni rendszeres kapcsolattartást terveztünk, ezzel azonban ez idáig nem élt.

Sok lakónk egészségi problémákkal küzd, és az állapotjavuláshoz szükséges erőfeszítéseik mozgósítása érdekében motivációjuk gyakran megerősítésre szorul. A járvány miatt jelentkező újabb kihívás a rehabilitációs kezelések sok-sok hónapos csúszása. Az érintett lakók közérzeti gondjainak együttérzéssel való nyomon követése mellett a saját testi-lelki-szellemi aktivitásuk ösztönzésére is szükség mutatkozik. Sajnos ebben az évben is voltak gyógyíthatatlan betegeink. Ahol lehetett, a családdal való kapcsolatfelvételt igyekeztünk segíteni. Megható azonban azt is látni, hogy a lakóknak biztos pontot, komoly érzelmi kötődéseket jelentenek a szállóbeli lakótársakkal és a szociális kollégákkal való kapcsolatok. Ebből következően viszont a gyászmunkában is szükségessé vált a lelki megtámogatás.

Lakóink érzelmi megpróbáltatásaik kapcsán is kérnek esetenként tanácsot, beszélgetési lehetőséget. Van, akinek gyermekével, van, akinek szülőjével, van, akinek párjával van konfliktusa, bizonytalansága, fájdalma. A konstruktív gondolkodásban szinte mindegyiknek segítségre van szüksége, hajlamosak lennének a keserűsége, lemondásra, korábbi rossz megoldásaik ismételtesére.

A pozitív gondolkodásban kell erősíteni azokat a lakókat is, akik újonnan érkeznek a szállóra, vagy ismételten visszakerülnek. Többnyire nyitottak arra, hogy megosszák élettörténetüket, szállóra kerülésük közvetlen előzményeit. Annak megerősítése mellett, hogy értékelni tudják, hogy itt biztonságos, kulturált körülmények között vannak, a reális kiutak, problémamegoldások, alternatívák átgondolása is zajlik.

Huzamosabb ideje szállónkon élő lakóinkkal szívesen kezdeményezünk közéleti, vagy kulturális témákról való közös beszélgetéseket, természetesen egyenrangú partnerként, egymás véleményét érdeklődve meghallgatva. Fontos ez a mentális beszűkülés megelőzése érdekében is. A 2020-as év folyamatos aktualitása a Covid-járvány alakulása volt. A tavaszi karantén időszak alatt online, telefonos kapcsolattartásra volt lehetőség. Mind az erre igényt tartó lakókkal, mind a szociális munkás kollégákkal folytatott konzultációk során a bezártság okozta feszültségek, konfliktusok oldásában igyekeztem tanácsadással segíteni.

2020-ban nyertes pályázat kapcsán 6 fős addiktológiai kiscsoportot tudtunk indítani, azokra a lakóinkra fókuszálva, akik elismerten függőségben szenvednek. A csoportot egy külsős szakember tartotta, januárban indult kiscsoportos foglalkozásként, ám a járványhelyzet miatt egyéni online konzultáció keretében záródott, de így is hasznos információkat kaptak az érintettek.

2020-évben is részt vettünk a hajléktalan emberek számának megbecsülésére szervezett az ún. **Február 3** kutatáson, amelyet a szociális ellátórendszerben dolgozó szakemberek évek óta minden évben az év leghidegebb napján végeznek el. A február 3 kutatás megbízható képet ad azoknak az embereknek a szociális és egészségügyi állapotáról, akik kapcsolatba kerülnek a hajléktalanellátó rendszerrel és válaszolnak a kérdőívre.

Egészségügyi munka

A lakók egészségi állapota a korábbi átlaghoz képest rosszabb volt. Krónikus betegségek – magas vérnyomás, cukorbetegség, szenvedélybetegségek, pszichiátriai betegségek, légzőszervi- és szív-érrendszeri megbetegedések – egyaránt előfordultak a lakók között. Kettő krónikus betegségben szenvedő lakónk elhunyt, mindketten nők voltak. Egy

férfi ellátottunk strókot kapott, aki a rehabilitáció után visszatérhetett a Szállóra. Egy krónikus beteg várt érműtetre, melyet elhalasztottak, azóta sem műtötték meg.

A rendszeres gyógyszeresedésre szoruló (jelenleg 8 fő) gyógyszeradagolását a szociális szakemberek felügyelik. Általánosságban elmondható, hogy leginkább fájdalomcsillapító-gyulladáscsökkentő tabletták és gélek, görcsoldók, megfázás tüneti kezelésére alkalmas készítmények fogytak a meglevő készletünkből. Ezek mellett rendelkezünk gyógyászati segédeszközökkel is – incontinencia-felszerelés, infralámpa, infravörös masszírozó, olvasószemüvegek, kompressziós gyógyszerporlasztó -, illetve további gyógykészítményekkel – allergia kezelésére alkalmas szerek, nyugtató hatású gyógynövénykeverékek, vitaminkészítmények, gyomorsavlekötők. Havonta ellenőriztük az ellátottak vércukorszintjét, testsúlyát és vérnyomását – a kapott adatok alapján, szükség esetén szakorvoshoz vagy háziorvoshoz irányítottunk bizonyos személyeket. A lakók számára orvosilag előírt kontrollvizsgálatok időpontját is figyelemmel kísértük, gondoskodtunk róla, hogy az előírt időpontban részt is vegyenek a vizsgálatokon. Az ellátást igénybevevőkhöz gyakran kellett mentőt hívnunk különböző rosszullétek, sérülések kapcsán, illetve a betegszállítást is rendszeresen igénybe vették lakóink. Új lakó érkezésekor elvárjuk friss tüdőszűrési lelet bemutatását, orvosi vizsgálaton való részvételt, illetve ruha- és fejtetű meglétét is ellenőrizzük.

A 2020-as év hatalmas megpróbáltatást jelentett mind a Szálló lakóinak, mind a szociális ellátásban dolgozóknak. A járványügyi helyzet miatt megváltoztak mindennapjaink, átíródtak a feladatok, a házirend és a kötelezettségek. Március 18-tól zárt ajtók mögött éltek lakóink, csak a rendszeres munkaviszonyban állók hagyhatták el az intézményt. A gondozók mérték fel a szükségleteket, élelmiszert, cigarettát vásároltak hetente kétszer a lakóknak. A rendszeresen szedett gyógyszerek felírását telefonon háziorvossal egyeztetve írták fel, majd váltották ki a gyógyszertárban. A koronavírus elterjedésének megakadályozása érdekében az intézmény higiéniai szabályait is szigorítani kellett. A fertőtlenítés szigorú szabályok között, meghatározott időközönként történt. A napi takarításra kijelölt személy óránként fertőtlenítette a helyiségeket. Megköveteltük a gyakori kézmosást, fertőtlenítést, bevezettük a napi testhőmérséklet mérését. Szájmaszkot, felületfertőtlenítőt, kézfertőtlenítőt

és gumikesztyűt megfelelő mennyiségben biztosítottak számunkra. Új lakót és látogatót nem fogadtunk. A nyári időszaktól kezdve a Szállóra jelentkezőket először a betegszobában karanténba helyeztük el. Közösségbe csak a két negatív PCR teszt után mehettek.

Az ellátottakat pszichésen is megviselte a megváltozott helyzet, főként a beláthatatlan kimenetele miatt. A több hónapon át tartó bezártság miatt az alkohol fogyasztás is visszaszorult. Annak érdekében, hogy ez az időszak minél tartalmasabban teljen, szabadidős tevékenységhez eszközöket, sportszereket szereztünk be. Készült az udvarra egy ping-pong asztal, de szinte mindennaposak voltak az esti kártyapartik is.

A krónikus betegségben szenvedők orvosi ellátása akadályozottá vált, volt olyan lakónk, akinek fontos műtétje maradt el a vírushelyzet miatt. Többen a rendszeres orvosi kontrollvizsgálatokon sem tudtak részt venni.

A korábbi évekhez hasonlóan továbbra is kiemelt hangsúlyt fektettünk a megfelelő általános- és a személyi higiéniai állapot fenntartására. Ennek keretében nem csupán a nagymosásokat és takarításokat végeztettük el rendszerességgel, hanem egyes ellátottak esetében szemmel tartottuk külön-külön is a megfelelő higiéné meglétét. Tavalyi évben a járványhelyzet uralta a mindennapokat, ezért a fertőtlenítés, higiénia hatalmas hangsúlyt kapott, a szokásosnál is nagyobb mennyiségű tisztítószeret használtunk fel. Szerencsére ez nem volt plusz kiadás az intézménynek, hiszen egyrészt a központilag is kaptunk fertőtlenítőszeret, maszkokat stb., másrészt a Hajléktalanokért Közalapítványnál nyertes pályázatunk (eredetileg egészségügyi termékekre) átcsoportosításra került, 465.000.- Ft-ot költöttünk a védekezésre.

A környezetvédelemre is kiemelt hangsúlyt fektettünk a tavalyi évben is – a takarítás során szódabikarbónát, ecetet is használunk, mosás alkalmával a ruhákat is ecettel fertőtlenítjük.

Összességében a tavalyi év a korábbiakhoz hasonlóan alakult a lakók egészségügyi ellátásával kapcsolatosan, változást az ellátás szakszerűségének javulása mutatott.

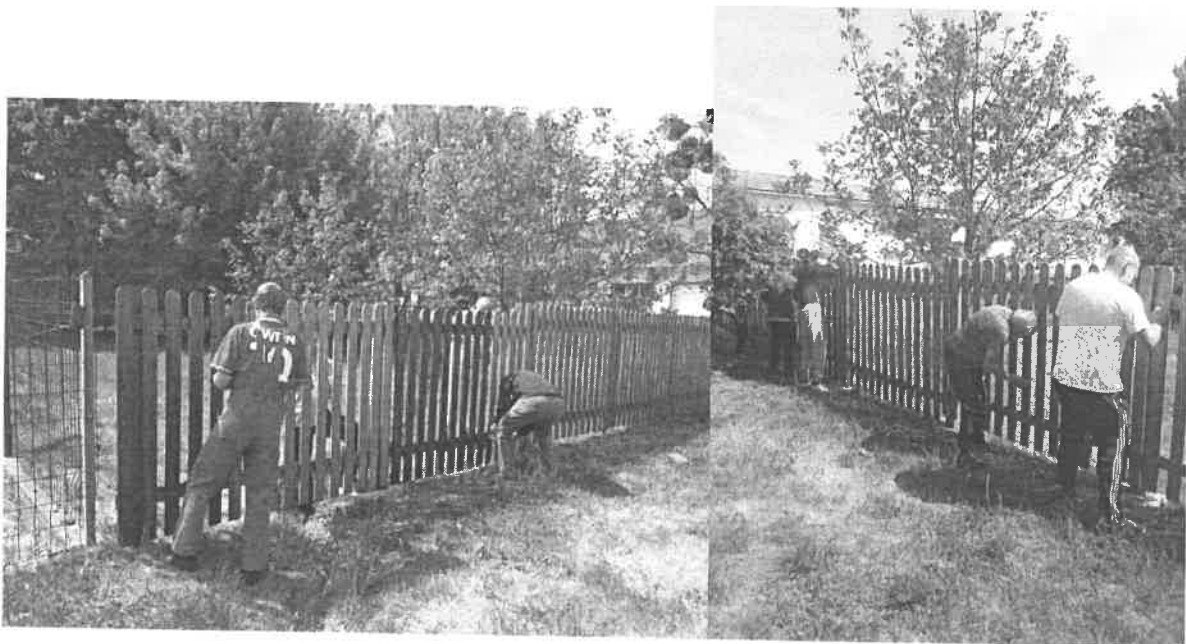
Komplex művészeti terápia

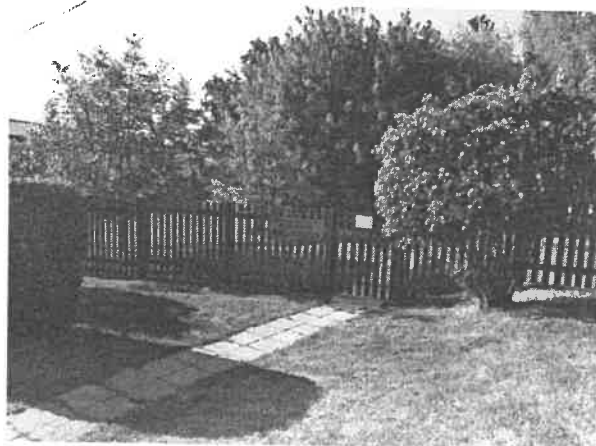
2020-as évben csoportos foglalkozás tartására nem volt mód. Egyénileg foglalkoztunk a szálló lakó emberekkel. Egyéni meditáció, hangfürdő és kézműves foglalkozásokon vettek részt. Tartottunk nepáli hangtálakkal, dobbal előadást. Kézműves, művészeti foglalkozásokat. Megismerkedtek a nemezelés technikájával, nemezeltünk labdát, fenyőfát és karkötőt. Készítettünk kristályokból és egyéb gyöngyökből karkötőt. Minden hölgy lakó készített magának karkötőt egyénileg. Akvarell festékekkel festettünk, színes ceruzával rajzoltunk, színezőket színeztünk, vízfestékekkel festettünk egyénileg. Az advent és karácsony időszakában karácsonyi verseket olvastunk. Halottak napja és mindenszentek ünnepén segítő beszélgetéseket folytattunk, megemlékezéseket elhunyt hozzátartozóikról, szeretteikről.

Az intézményen belüli további szabadidős tevékenységről

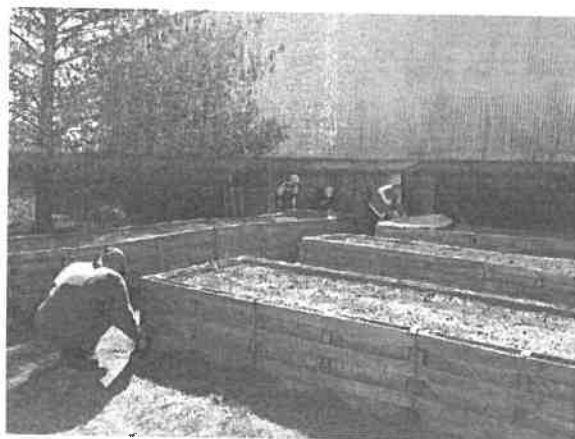
Az intézmény gondozottainak szabadidős tevékenységéről, kis képes bemutató:

Kerítés festése:

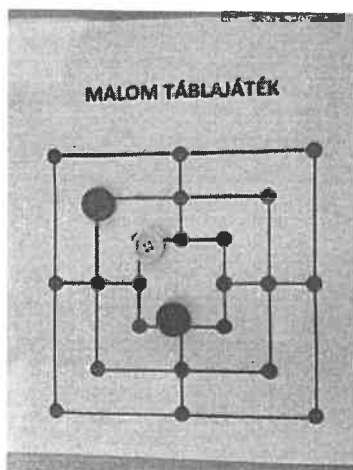




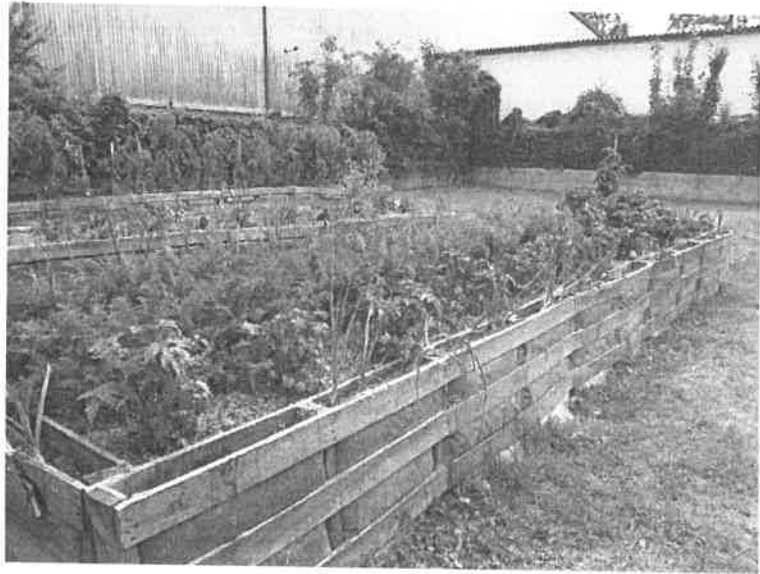
Magaságysok előkészítése, veteményezés:



Készítettünk játékokat, ping-pong asztalt
(Hozzávalókat a Családsegítő Alapítványtól kaptuk.)



Konyhakert folyamatos gondozása:



Kerítés elé virágzó cserjék ültetése:



Nagyon örültünk neki, hogy 2019-ben sikeresen szerepeltünk a **Magyar Élelmiszerbank Egyesület** pályázatán, és 2019 augusztus végétől minden nap megkapjuk a móri Aldi üzlet „maradékát”, ez természetesen a 2020 évben is folytatódott. Ezzel a mindennapi pékárú biztosítva van minden lakónknak, és hetente 1-2 alkalommal zöldség és gyümölcs felajánlást kapunk. Külön köszönet az intézmény dolgozóinak, hogy a termékek elszállítását saját autóikon vállalják.



Minősegbiztosítás

Intézményünk az elmúlt évek gyakorlatának megfelelően a 2020. évre vonatkozóan is elkészítette a minősegbiztosítási felméréseket. Többféle módszerrel igyekeztünk feltérképezni lakóink véleményét az intézményi környezetről, a szociális szolgáltatások minőségéről. Alkalmaztuk az évi több alkalommal elvégzett lakógyűlést, az egyéni igényfelvételt, kihelyeztünk ún. „panaszládát”, ahol névtelenül is kifejezhették véleményüket a szociális szolgáltatást igénybevevő személyek.

A minőségbiztosítási rendszer folyamatos monitorozása alapvető fontosságú a szociális munkafolyamat során, hiszen ezáltal kapunk komplex képet arról, hogy elvégzett munkánk megfelel-e a felmerülő igényeknek, ugyanakkor arról is kapunk visszajelzést, hogy min kellene változtatnunk, milyen újdonságokat kellene bevezetnünk, hogyan javítsuk a szolgáltatás minőségét. Mindez a kisebb-, illetve a nagyobb feladatok tekintetében is releváns, hiszen ahhoz, hogy a szociális munka végső célját – a munkaerőpiaci- és társadalmi reintegrációt – elérjük, alkalmazkodnunk kell a felmerülő igényekhez.

A minőségbiztosítás keretébe tartozik az intézményi környezet építése-szépítése, az infrastruktúra fejlesztése is, hiszen csak elfogadható környezetben tudunk megfelelő szociális tevékenységet végezni. Ebbe az építő munkába bevonjuk természetesen lakóinkat is, így egyrészt fontosnak érzik munkájukat, másrészt elsajátíthatják a minőség fogalmát is.

Végül, de nem utolsó sorban ide tartozik a szociális munkások szakmai fejlesztése is – különféle tanfolyamokon, műhelymunkákon, tréningeken való részvétellel -, hiszen az állandó szakmai- és személyi fejlődés alaptétele a sikeres szociális munkának.

A 2020. évben – 2020. december 29-én - elvégzett minőségbiztosítási kérdőív kitöltésében a jelen levő ellátottak mindnyájan részt vettek, örömmel válaszoltak (természetesen névtelenül) a nyomtatvány kérdéseire. A szociális szolgáltatást igénybevevő 24 személy – 16 férfi és 8 nő – legnagyobb része egyedül töltötte ki a kérdőívet, két fő segítséget igényelt – egyikük fizikai állapota-, másikuk intellektuális képességei miatt.

A kérdőív első három kérdése a demográfiai adatokat vette sorra: elsőként a nemi hovatartozás, majd az életkor, végül az iskolázottság tekintetében.

Az életkor szerinti megoszlás az éves átlag-kihasználtság értékeivel korrelál: 1 fő (férfi) van 25 és 35 év között, 1 fő (nő) tartozik a 36-45 éves korosztályba, a többiek jellemzően idősebbek – 1 nő kora van 46-55 év között, ugyanebbe a csoportba 7 férfi tartozik; a maradék 14 fő (6 nő és 8 férfi) 56 éves kor feletti.

Iskolai végzettség tekintetében a kitöltők legnagyobb része (3 nő és 9 férfi) befejezett 8 általános iskolai osztállyal rendelkezik, ugyanakkor 2 nő és 2 férfi nem fejezte be az

általános iskolát. Legmagasabb iskolai végzettség alapján az összes fennmaradó ember (3 nő és 6 férfi) a szakmunkásképzőt jelölte be.

A kérdőív negyedik kérdése arra vonatkozott, hogy az adott személy mióta él az Átmeneti Szálláson. A három válaszlehetőségre adott jelölések nagyon hasonlóak: 9 fő egy évnél kevesebb ideje veszi igénybe a szociális szolgáltatást, a középmezőnybe (egy és két év között) 8 fő tartozik, míg két évnél hosszabb ideje 7 fő tartózkodik az intézményben. Utóbbi természetesen megszakításokkal együtt számít, hiszen a törvényi előírásoknak megfelelően egy adott személy legfeljebb kettő évig lakhat a Szállón. Kivételt képeznek azok az emberek, akik idősotthoni várólistán szerepelnek, hiszen ők az intézményi elhelyezésig nem tudnak hová menni intézményünkön kívül – vagy egészségi állapotuk (és koruk), vagy anyagi lehetőségeik hiánya miatt.

A kérdőív további része a környezeti tényezőkre, illetve a nyújtott szociális szolgáltatás minőségére vonatkozott, azaz tulajdonképpen itt következett a valódi minőségbiztosítási rész.

Elsőként az intézményi környezetre lehetett reflektálni („Elégedett az intézmény felújításával?”). Ellátottaink legnagyobb része (17 fő) teljesen elégedett volt az infrastruktúrával („Igen, nagyon tetszik”), 5 fő már jelezte az apróbb hiányosságokat, míg 2 fő leginkább a további javítanivalókra hívta fel figyelmünket. Folyamatosan dolgozunk az intézményi környezet építésén-szépítésén, ugyanakkor az állagóvásra is nagy figyelmet fordítunk – a lakók bevonásával természetesen. Jelen pillanatban is folyamatban van egy pályázatunk, melyben a teljes elektromos hálózat cseréjére-, valamint a fűtési rendszer korszerűsítésére- és az intézmény teljes kifestésére igyekszünk támogatást kérni. Az állagóvást az épület és a már meglevő berendezés ápolásával, a tisztaság megőrzésével törekszünk elérni – egyúttal a COVID miatti kiemelt higiénés elvárásoknak is megfelelően.

Ide kapcsolható a 18-as kérdés is – „Elégedett az intézmény általános tisztaságával?”. Ennél a pontnál mind a 4 válaszlehetőség kapott jelzést: legnagyobbbrészt (19 fő) megfelelőnek tartották a higiénés feltételeket, ugyanakkor 3 fő szerint „lehetne jobb is”, illetve volt, aki szerint „élhető, ám nem megfelelő”. Egy fő egyenesen koszosnak véleményezte az intézményt. Itt persze meg kell jegyeznünk, hogy a takarítás a lakók feladata

(kivéve természetesen a személyzeti helyiségeket), így voltaképpen egymás munkáját véleményezték egyúttal. A tisztaság meglétére fokozottan odafigyelünk, hiszen a közösségi élet alappillére a megfelelő, élhető, tiszta környezet – ennek fontosságát az ellátottakkal is törekszünk elsajátíttatni; főként ebben a kiemelten veszélyeztetett időszakban, mióta a COVID-helyzet elkezdődött.

A minőségbiztosítási kérdéscsoport másik része az általunk nyújtott szociális szolgáltatások milyenségére helyezett hangsúlyt – mind a kötelező munkára- (szociális esetmunka egyénekekkel és csoportokkal), mind pedig az igénybevehető lehetőségekre (közös programok – pl. közös hétvégi főzés) vonatkozóan.

Elsőként a segítségnyújtás tekintetében tettünk fel kérdéseket – általánosságban, valamint az adott esetgazda munkájára vonatkozóan. A válaszolók legnagyobb része (21 fő) úgy ítélte meg, hogy megkapja a megfelelő, számára szükséges segítséget a szociális munkásoktól, ugyanakkor 3 fő a „nem mindig (kapja meg)” válaszlehetőséget jelölte meg. Az esetfelelős szociális munkatárs tevékenységét tekintve 19 fő elégedettségét fejezte ki, 1 fő jelezte, hogy nem elégedett, 3 fő kissé árnyaltabban a „nem mindig” választ választotta, és volt 1 fő, aki diplomatikusan a „nem tudom” lehetőséget jelölte be. A szociális munkával való elégedettség természetesen teljesen szubjektív, hiszen ahány ember, annyiféle elvárás van, és az sem mindegy, hogy ki mit nevez megfelelőnek, kinek mik az igényei. És természetesen a szociális munkatársak is más-más személyiséggel, temperamentummal bírnak, így másként végzik a segítő tevékenységet. Az alapszabályok nyilván mindenkinél megegyeznek, csak a kivitelezés tér el személyenként.

A soron következő kérdés a közösségi életre vonatkozott – „Jól érzi magát a lakóközösségben?”. A válaszokat tekintve alapvetően jól érzik magukat a lakók (14 fő adott pozitív választ), ám 7 fő inkább az „olykor” választ jelölte meg, hárman pedig csupán néha érzik jól magukat.

Ehhez kapcsolódik a következő kérdés, melyben arra voltunk kíváncsiak, hogy köttettek-e baráti kapcsolatok a Szálló lakói között. A válaszok a mindennapok során is megfigyelhető csoportdinamikát mutatták: 17 fő jelölte meg az „igen” választ, 4 fő kategorikus „nem”-mel válaszolt, illetve volt 3 fő, akik sem pozitív, sem negatív irányban

nem kötelezték el magukat. A kérdésre adott válaszoknak megfelelő a lakóközösség általános viselkedése is: persze más kérdés, hogy ki mit nevez barátságnak – sajnos észrevehetően vannak érdekkapcsolatok is, melyekben csak az egyik fél tekint barátként a másikra. Fontos, hogy szociális munkásként törekedjünk arra, hogy a szociális szolgáltatást igénybevevők között barátságok is alakuljanak, hiszen együtt minden könnyebb, mint egyedül – mind ebben a kis intézményi közösségben, mind pedig a társadalom nagyobb egységét tekintve is.

A baráti kapcsolatokhoz tartozik a 15-ös kérdés, mely a konfliktusok meglétére/nem létére vonatkozott. Az általános, társadalomban is meglevő kapcsolati hálókra is jellemzően, itt, az Átmeneti Szálláson kialakított kapcsolatokban is megfigyelhető az ellentétek előfordulása – a megkérdezettek nagy része (15 fő) jelezte, hogy került már összetűzésbe lakótársával, és mindössze 9 fő választotta, hogy (még) nem került vitahelyzetbe a közösség más tagjával. Érdekességgént megjegyezhető, hogy a mindennapok során a lakóközösség női tagjai között feszül nagyobb ellentét általában – ők lassabban, inkább a dolgozóknak való panaszkodással „intézik” a problémáikat -, míg a férfiak ugyan hangosabban, de gyorsabban és önállóan rendezik le egymás között a felmerülő nézeteltéréseket.

A kapcsolati hálók vonatkozásában a 11-es kérdés is releváns volt („Szeretne lakótársaival közös programon részt venni intézményen kívül is?”), mert a kapott válaszok előre mutatnak valamelyest a lakók távlati terveire is. 15-en válaszoltak igennel, 3+6 fő bizonytalan volt (ők a „talán” és a „nem tudom” válasz között választottak). A nagyobb részt pozitív válaszok a kapcsolati tőke kialakítására vonatkozó törekvések eredményességét mutatják, mely mindenképpen pozitív a szociális munkát tekintve.

Ugyanitt az esetleges kiköltözést követő kapcsolattartás is felmerült: 5 fő a lakótársakkal való kapcsolattartási szándékát fejezte ki, 2 fő inkább a szociális munkásokkal szeretne kapcsolatban maradni, 3 fő úgy gondolta, hogy sem lakóval, sem dolgozóval nem szeretne további kapcsolatot, 2 fő nem tudott választ adni. Kiemelendő ugyanakkor, hogy a válaszadók legnagyobb része (12 fő) a lakótársaival és a szociális munkásokkal is kontaktban szeretne lenni a későbbiek folyamán is. Ez egyrészt azért pozitív, mert a már kialakított kapcsolati tőkéjük mindenképpen segíti őket majd az ún. „kinti” életben, másrészt – a szociális munka szempontjából – megkönnyíti az utánkövetési folyamatot, ami pedig csökkenti a visszakérülés kockázatát. Intézményünkben lehetőség van az utógondozás

igénybevételére. Ennek során mind a szociális munkások, mind az intézményi pszichológus arra törekszik, hogy az adott személy társadalmi beilleszkedése minél zökkenőmentesebb legyen, ugyanakkor az esetlegesen felmerülő egyéni problémák megoldása a társadalmi szabályoknak leginkább megfelelő módon történjen (például, hogy az intézményből kikerült egyén a „kinti” élete során a Szállón tartózkodása alatt megtanult elvárható megküzdési stratégiákat válassza a korábbi életében megszokott inadekvát megoldási törekvése – pl. alkoholfogyasztás elkezdése/növelése – helyett).

A Szállóról való kiköltözési terveket előtérbe helyezve a megkérdezettek nagyobb része (9 fő) az albérlet lehetőségét választotta, 1 fő minél előbb saját otthonba költözne, 1 fő élettársi kapcsolattal rendezné lakhatási problémáját, 2 fő a munkásszálló lehetőségét jelölte meg, 2 fő pedig jelezte, hogy önkormányzati bérlakás igénybevételére adta be kérelmét. A kérdéssor kiértékelése során azonban sajnálattal láttuk, hogy a válaszoló 24 főből 9 főnek semmilyen terve nincs a távozásra vonatkozóan. Ez több szempontból is szomorú. Egyrészt bizonyos cél nélküliséget mutat, másrészt a szociális esetmunka kisebb fokú eredménytelenségét is felvázolja, hiszen a dolgozók arra törekszenek, hogy az ellátást igénybevevők minél motiváltabbak legyenek a társadalmi reintegrációra, az önálló élet elérésére. Úgy tűnik, motivációs törekvéseink terén szükséges némi módszertani felülvizsgálat. Nehezíti a dolgunkat, hogy lakóink között egyre több olyan ember van, aki vagy anyagi helyzete, vagy előrehaladott életkora, vagy egészségi állapota, vagy egész eddigi megszokott életútja miatt alapvetően céltalan, motiválatlan. Őket elég nehéz ismét „csatasorba állítani”, hiszen nyilván a kisebb erő kifejtést igénylő lehetőség felé mozdulnak, mert belefáradtak, belefásultak a mindennapok nehézségeibe, problémáiba. Szociális tevékenységünk egyik fő célja, hogy ezeket az embereket kimozdítsuk jelenlegi állapotukból, és arra ösztönözzük őket, hogy lépjenek tovább, tegyenek aktívan saját életük javítása érdekében, és ne „ragadjanak be” a szociális ellátórendszer nyújtotta keretek közé – azaz, hogy ne a „szállóról szállóra” történő költözködések jelentsék számukra a reintegrációs törekvéseket.

Ide köthető a problémamegoldás kérdésköre is. A válaszadók nagyobb része (15 fő) a kérdésre, mely szerint „Ki segít megoldani problémáit?” a szociális munkások tevékenységét helyezte előtérbe. 8 fő a barátok, rokonok segítségét emelte ki, 4 fő azonban úgy ítélte meg, hogy számára senki sem nyújt segítő kezet. Utóbbiak válaszára reflektálva megjegyzendő,

hogy sok esetben hiába törekszünk szociális munkásként segítséget nyújtani, mert az ellátást igénybevevő személy egyszerűen nem hajlandó megosztani problémáit sem általánosságban a dolgozókkal, sem esetgazdájával. Ilyen esetekben előfordul, hogy vagy sosem, vagy csak későn szerzünk tudomást bizonyos kérdéses helyzetekről, így aztán legfeljebb „tűzoltással” reagálhatunk a kialakult helyzetre. Ez nyilván nem megfelelő módja a segítségnyújtásnak, ugyanakkor erőszakkal sem kényszeríthetünk senkit arra, hogy megnyíljon számunkra. Természetesen létezik az ún. „Együttműködési megállapodás” a szociális munkás és az ellátott között, ám ez sem garancia a teljes információáramlásra. Munkánk során arra törekszünk, hogy a lehető legnagyobb bizalommal forduljanak hozzánk lakóink, ugyanakkor elfogadjuk azt is, ha valaki az önálló problémamegoldást részesíti előnyben.

Releváns kérdés, hogy a lakók családja, intézményen kívüli baráti köre tudja-e, hogy az adott személy a Szállón él. Érdekes, hogy amíg működésünk korai éveit tekintve inkább a szégyenkezés volt jellemző, most a válaszolók nagy többsége (19 fő) vállalja a kapcsolati hálójának tagjai előtt, hogy az intézményben vesz igénybe segítséget. Ez mindenképpen pozitív változás, hiszen lakóink mindennapjai során mindig hangsúlyozzuk, hogy segítséget igénybevenni nem jelent stigmát, és az, hogy valaki bizonyos ideig átmeneti elhelyezést nyújtó intézmény lakójává válik, egyáltalán nem jelent törést emberi méltóságában, hiszen bárki bármikor kerülhet hasonló helyzetbe. Segítő munkákat tekintve is pozitív, ha a lakók szociális biztonsági hálójának alkotói tudják, hogy milyen helyzetben van ismerősük, hiszen adott esetben így megfelelőbb oldalról képesek segítséget nyújtani számára, amennyiben igényli, emellett nyitottá válik a lehetőség a szociális munkások számára, hogy a személy ismerőseivel, barátaival együttműködésben javíthassanak a bajba jutott életminőségén, közösen dolgozhassanak a felmerülő problémák megoldásában.

A minősbiztosítási kérdőív utolsó előtti részében a Szálló szabályaira vonatkozó kérdések szerepeltek: „Szigorúnak tartja az intézmény szabályait?”, „Érezte már úgy, hogy igazságtalanul bántak önnel a Szállón?”. A szabályok szigorúságának megítélése tekintetében érdekes kép alakult ki az adott válaszok alapján – szinte ugyanolyan százalékban kaptunk „igen” és „nem” választ. A maradék 5 főből 1 fő nem tudta eldönteni, 4 fő pedig az „előfordult már” lehetőséget választotta. Az, hogy az intézmény lakói szigorúnak ítélik-e meg a szabályokat, nyilván az éppen szolgálatban levő szociális munkás döntésétől, a körülmények figyelembevételétől is függ, hiszen mivel emberekkel dolgozunk együtt, nem lehet egységes

szabályrendszert kialakítani. Nyilván van intézményi Házirend, amely pontjait mindenki ismeri, és el kell fogadja, ugyanakkor előfordul, hogy a körülmények miatt egyéni elbírálás válik szükségessé (például alapvetően nem jöhet be ittas állapotú személy a Szálló területére, ugyanakkor a téli krízisidőszak folyamán nyilván nem hagyunk senkit sem megfagyni, akkor sem, ha fogyasztott alkoholt). A Szálló szabályai minden esetben azért vannak, hogy élhető legyen a közösség, emellett nyilvánvaló cél az életminőség javítása a mindennapi feladatok elsajátíttatásának segítségével – ezért törekszünk az előírások alapvető betartatására.

Az intézményi szabályrendszer betartásával együtt kell néznünk a személyekkel való bánásmódot. Fontos, hogy minden esetben előtérbe helyezzük: az alapvető emberi jogok sosem csorbulhatnak, emberi méltóságában nem sérthetünk meg senkit. Ezzel együtt 8 fő úgy érezte, hogy „előfordult”, hogy igazságtalanul bántak vele. Ez több okból kifolyólag jelentkezhetett. Egyrészt a korábban említett egyéni bánásmód alkalmazása miatt, másrészt az érintett személy szubjektív érzései miatt. Megjegyzendő, hogy mindennapos probléma lakóink között az alkoholfogyasztás, és az ebből következő viselkedés, amely jócskán hagy kívánnivalót maga után. Állandó gondot jelent az erősen ittas emberekkel való kommunikáció(-s kísérlet), melynek során sajnos csorbul az információ megfelelő áramlása, hiszen a fogadó fél nem biztos, hogy érti, elfogadja, amit mondanak neki. Ebből kifolyólag félreértések alakulhatnak ki, melyek során érezheti azt az ellátott, hogy igazságtalanul bánnak vele (például kiküldik „levegőzni”, mert ittas). Természetesen minden esetben alapvető, hogy az igazságos bánásmódot helyezzük előtérbe, és mindent megteszünk annak érdekében, hogy minden lakónk elégedett legyen a vele való bánásmóddal.

A kérdéssor végén három általánosabb kérdést tettünk fel lakóinknak. Elsőként egyik közösségépítő közös tevékenységünk megítélésére voltunk kíváncsiak: „Mi a véleménye a hétfői közös intézményi főzésekről?”. A válaszok összesítése során örömmel láttuk, hogy lakóink alapvetően nagyon elégedettek a közös ételkészítéssel: 17 fő a „nagyon jó”-, 6 fő az „általában ízlik az étel” választ jelölte meg, és csak 1 fő gondolta úgy, hogy „lehetne változatosabb is”. A „nem eszem belőle” lehetőséget senki sem választotta, ami nagyon pozitív visszajelzés számunkra. Összességében két okból kifolyólag örömdetes a lakók pozitív hozzáállása a közös főzésekhez. Egyrészt mert az ételkészítés segítségével azok is főtt ételhez jutnak, akik hét közben nem veszik igénybe a meleg étel lehetőségét.

Másrészt pedig maga a közös tevékenység építő jellege miatt – mind a kapcsolatépítés, mind a közös hasznos időtöltés szempontjából.

Ezt követően szintén közösséget érintő kérdés következett: „Előfordult, hogy tűnt el élelmiszere, pénze, tulajdona az intézményben?” Alapvetően a lopás nem szokott probléma lenni az intézmény területén, hiszen egyrészt a lakók tiszteletben tartják egymás tulajdonát, másrészt lehetőséget biztosítunk zárható szekrények igénybevételére, valamint vállalunk pénzmegőrzést is a személyzeti helyiségben zárható fémkazettában. Ezért aztán elég meglepő eredményként ért minket, hogy a 24 válaszolóból 12 fő az „igen” választ jelölte meg a kérdőív kitöltésekor (a „nem” lehetőséget szintén 12 fő választotta). Hozzá kell tenni, hogy azért előfordult már panasz, hogy tűnt el ez vagy az, de ezeket a problémákat általában megoldották a lakók egymás között, és általában az új, ismeretlen, rövid ideig intézményi elhelyezésben levő személyek megjelenésekor tűntek el dolgok. Sajnos nem áll módunkban állandó értékelügyeletet biztosítani a meglevő lehetőségek mellett, és persze minden lakó saját felelőssége saját szekrényének zárva tartása, ugyanakkor törekszünk arra, hogy lehetőség szerint ne forduljon el lopás. A válaszok alapján azonban úgy tűnik, van még hova fejlődni.

A kérdőív 20 eldöntendő kérdését követően egy témakör maradt, melyben lehetőséget biztosítottunk lakóinknak, hogy kifejezzék esetleges észrevételeiket, panaszukat, ötletüket vagy véleményüket. Ez gyakorlatilag egybecsengett a már említett, szintén minőségbiztosítási céllal kihelyezett ún. panaszláda használatával – és ugyanazt az eredményt is hozta: egyetlen ellátott sem érezte szükségét gondolatai kifejezésének. Ezt többféleképpen is értelmezhetjük, de az igazi választ nyilván maguk a lakók tudják csupán. Vehetjük úgy, hogy azért nem írt senki semmit, mert már mindent elmondtak a szociális munkásoknak a mindennapi interakciók során – ez a legpozitívabb hozzáállás. Lehet azonban az is, hogy nem bíznak meg bennünk annyira, hogy elmondják véleményüket – reméljük, nem ez az opció a valóság, hiszen mind a hétköznapi közös munka során (akár egyénileg, akár csoportban), mind az évente többször megtartott lakógyűlés alkalmával lehetőséget biztosítunk mindenki számára, hogy kifejezze, mi az, ami megfelelő, mi az, ami javítható, miben szükséges változtatást eszközölni.

Össességében tanulságos volt a kérdőív elemzése, hiszen – az utolsó kérdés megválaszolatlansága ellenére – lehetőséget biztosított számunkra, hogy valamelyest belelássunk a szociális szolgáltatást igénybevevő emberek érzéseibe, gondolataiba. A kapott válaszok figyelembevételével természetesen ezután is arra törekszünk, hogy az intézmény munkatársai által biztosított szociális segítségnyújtási formák mind egyéni-, mind közösségi szinten bővüljenek, javuljanak, alkalmazkodjanak a felmerülő igényekhez. Bízunk benne, hogy a következő minőségbiztosítási kérdőív elemzése során már még erősebben megjelenik majd munkánk pozitív hozadéka is.

Zárószó

A hajléktalanság veszélyzónájába kerüléshez elég, ha az egyén élete valahol mellékvágányra terelődik. Tapasztalataink szerint ebben legnagyobb szerepe a családi kötelékek megszűnésének van. Az ellátórendszerbe kerülve a személyek elvesztik egyéniségüket. Ezt követően már nem individuumként, hanem hajléktalan emberként vesznek részt a társadalomban. Olyan előítélettel kell szembenézniük nap mint nap, amely az emberi méltóságukat sérti. A hajlék nélküli emberrel szembeni hátrányos megkülönböztetés, amely a hétköznapi emberek és a szociális szférában dolgozók felől egyaránt megmutatkozik még jobban nehezíti a hajléktalan létből való kilépést. Ezért kell nekünk dolgozóknak, és a lakóknak is tenni azért, hogy az előítéleteket „cáfolni” tudjuk, ez csak közös munka eredménye lehet, amelyre jó példa a tavalyi év, ami az összefogás éve volt, mi is együtt – lakók és dolgozók – küzdöttünk a járvány elleni védekezésben, ennek sikeressége a közös munka gyümölcse volt.

Mór, 2021. február 1.




Narancsik Zsuzsa
intézményvezető