



MÓR VÁROSI ÖNKORMÁNYZAT  
KÉPVISELŐ-TESTÜLETE  
RÉSZÉRE

12. / napirend

BESZÁMOLÓ

A MÓRI TÖBBCÉLÚ KISTÉRSÉGI TÁRSULÁS HAJLÉKTALANOK  
ÁTMENETI SZÁLLÁSÁBAN FOLYÓ SZAKMAI MUNKA ÉRTÉKELÉSE  
TÁRGYÁBAN

Mór, 2017.02.15.

Előterjesztő:

Fenyves Péter  
polgármester

Előkészítette:  
Közigazgatási és Szociális Iroda

---



**Az ülés típusa:** nyilvános

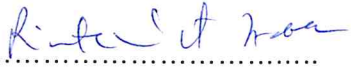
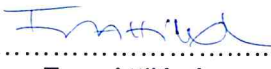
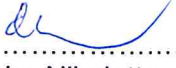
Zárt ülés esetében jogalapja:

Mötv. 46.§ (2) a)

Mötv. 46.§ (2) b)

Mötv. 46.§ (2) c)

**Az előterjesztést véleményezte és az alábbi szempontok szerint tartalmáért felelősséget vállal:**

	Dátum	irodavezető neve, aláírása
<b>szakmai</b>	2017.02.01	 ..... Pintérné Auer Izabella
<b>gazdasági-pénzügyi</b>	2017.02.04	 ..... Frey Attiláné
<b>jogi</b>	2017.02.07	 ..... dr. Taba Nikolett

**Az előterjesztés az alábbi döntési javaslato(ka)t tartalmazza:**

HATÁROZAT-TERVEZET SZÁMA: 1 DB	
Döntéshozatal rendje: egyszerű többség	<u>Határozatot kapja:</u> <ul style="list-style-type: none"><li>• Önkormányzati Iroda 1 pld</li><li>• Költségvetési és Adóügyi Iroda 1 pld</li><li>• Közigazgatási és Szociális Iroda 1 pld</li><li>• Hajléktalanok Átmeneti Szállása 8060 Mór, Velegi u. 29. 1pld</li></ul>
Minősített többség esetén jogalap: Mötv/SZMSZ ...	

**Az előterjesztést véleményező bizottságok:**

Pénzügyi Bizottság

Oktatási, Kulturális és Sport Bizottság

Településfejlesztési Bizottság

Szociális és Egészségügyi Bizottság

**Meghívásra javasolt:**

- Schiffer Tiborné – Hajléktalanok Átmeneti Szállásának intézményvezetője





**BESZÁMOLÓ**  
**a Móri Többcélú Kistérségi Társulás Hajléktalanok Átmeneti Szállásában folyó**  
**2016. évi szakmai munka értékelése tárgyában**

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 92/B. § (1) bekezdés d) pontja alapján a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény állami fenntartója ellenőrzi és évente egy alkalommal értékeli a szakmai munka eredményességét. A hivatkozott jogszabály alapján a Móri Többcélú Kistérségi Társulás Hajléktalanok Átmeneti Szállásának vezetője beszámolót készített az intézmény 2016. évi tevékenységéről.

Mór Városi Önkormányzat Képviselő-testületének 2017. évi I. féléves munkaterve szerint a Képviselő-testület a februári soros ülésén tárgyalja az intézményvezető beszámolóját a Móri Többcélú Kistérségi Társulás Hajléktalanok Átmeneti Szállásának 2016. évi tevékenységéről.

Az előterjesztés 1. melléklete tartalmazza a Hajléktalanok Átmeneti Szállásának tevékenységéről szóló beszámolót.

*A Szociális és Egészségügyi Bizottság véleményét a Képviselő-testület ülésén ismerteti.*

A fentiekre tekintettel az alábbi határozat-tervezetet terjesztem a T. Képviselő-testület elé:

**HATÁROZAT-TERVEZET**

Mór Városi Önkormányzat Képviselő-testülete megtárgyalta és elfogadja az intézményvezető beszámolóját a Móri Többcélú Kistérségi Társulás Hajléktalanok Átmeneti Szállásának 2016. évi szakmai munkájáról.

Mór, 2017.02.09.

  
Fényves Péter  
polgármester



Móri Többcélú Kistérségi Társulás

Hajléktalanok Átmeneti Szállása

## **BESZÁMOLÓ**

*a Hajléktalanok Átmeneti Szállásán  
folyó szakmai munkáról a 2016. év tekintetében*

Mór, 2017. január 31.

Schiffer Tiborné

*„ Legszociálisabb tett a lélekmentés,  
lelki oázist teremteni,  
reményt adni a holnaphoz meghallgatással,  
derű árasztással, a nyugalom megőrzésével.  
Cselekedeteink fejezzék ki, hogy van remény”  
Szociális Testvérek Társasága*

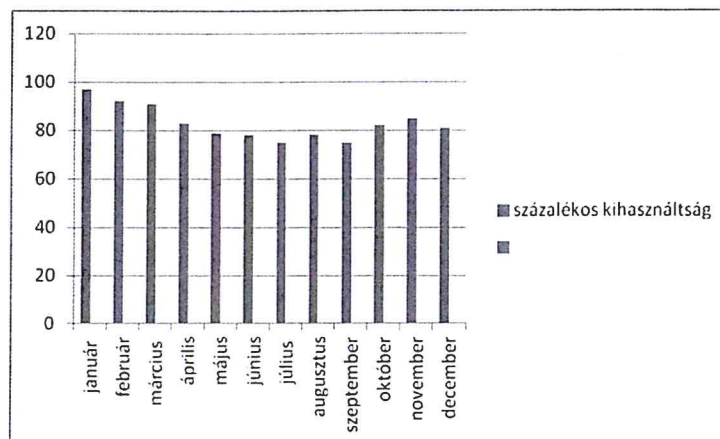
A Hajléktalanok Átmeneti Szállása, **1994-óta** biztosítja a társult önkormányzatok területén életvitelszerűen tartózkodó felnőtt hajléktalan személyek ellátását, akiknél az ellátás hiánya a fizikai és lelki egészségüket veszélyeztetné, ám önmaguk ellátására - az intézményi elhelyezés során - képesek.

Intézményünk engedélyezett férőhelye **32 fő**, a női férőhelyszám: 16 fő, a férfi férőhelyszám 16 fő.

2017. januártól a **téli krízisidőszakban** (november 1-től április 30-ig) engedélyezettünk **6 fő időszakos férőhelyet**, így ebben az időszakban a férőhelyünk **38 főre** emelkedik. A tárgyi és személyi feltételek biztosítottak az időszakos férőhelybővítéshez. Indokoltsága az volt, hogy az engedélyezett 32 férőhely az idei év tapasztalata szerint nem lesz elegendő a téli időszakban, novembertől februárig 20-30 %-kal megnövekszik a létszámunk. Ez így is történt, jelenleg 31 fő a létszámunk. Az engedélyezett 32 fő létszám feletti ellátásra normatív támogatást csak így kaphatunk.

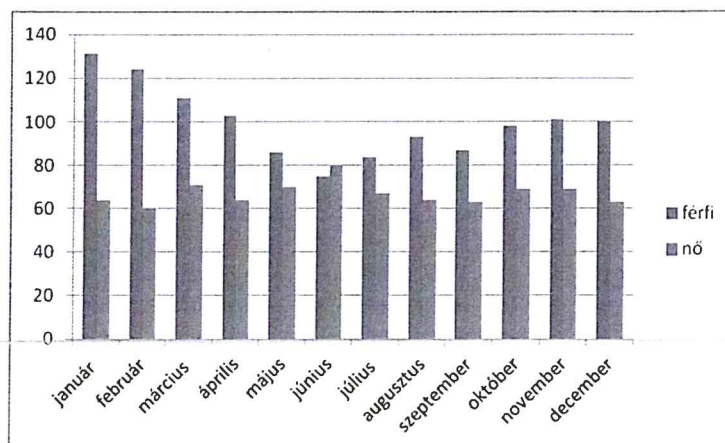
2016 decemberében a Kormányhivatalhoz beadtuk a határozatlan időre szóló működési engedélykérelmet (eddig határozott időre volt engedélyünk, ami 2016. december 31.-én lejárt, az oka az akadálymentesítés hiánya volt, azonban ez megoldott lett a mozgáskorlátozott szociális helyiségek kialakításával). A működési engedélyt megkapjuk, a Kormányhivatalnál már iktatás alatt van a jóváhagyó irat.

2016. évben az éves kihasználtságunk megint nőtt az előző évekhez képest, az éves átlag 84 %-os volt, az alábbi tábla mutatja az éves számot:



A lakók nagy része móri lakos, de a kistérség falvaiból, községeiből is kerül be ellátott az intézménybe.

Az elmúlt évek tapasztalata alapján elmondható, hogy a férfi rész kihasználtsága szinte mindig száz százalékos (illetve feletti), 2016. évben a női ellátottak száma emelkedett stabil 70-80 %-os arányra.





### ***Személyi feltételek az intézményben:***

Az intézmény szakmai létszáma 6 fő. Egy fő intézményvezető (főiskolai végzettséggel, szociális szakvizsgával) egy fő intézményvezető helyettes (felsőfokú szociális munkás végzettséggel), 3 fő szociális, mentálhigiénés munkatárs (két fő egyetemi szociális munkás, egy fő főiskolai végzettséggel) és egy fő szociális segítő (középfokú egészségügyi végzettséggel).

A téli krízisidőszakban az időszakos férőhelybővítéshez a személyi feltétel 0,5 fő, heti húsz órás mentálhigiénés végzettségű dolgozóval emelkedett a létszámunk. A kötelező orvosi ellátás heti 2 órában van. Havi 15 órában megbízásos jogviszonyban, pszichológusi ellátás van.

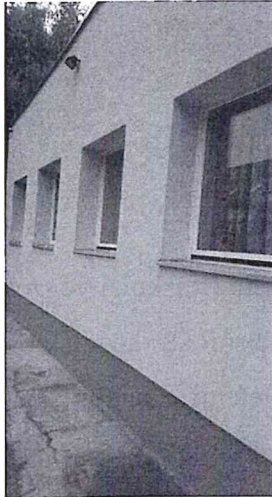
A munkatársak 100 %-a rendelkezik a munkakörére előírt szakképzettséggel.

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, hétfőn és munkaszüneti napokon is.

### ***Tárgyi feltételek az intézményben:***

2016. évben a tárgyi feltételek tovább javultak, beruházások történtek a gondozottak környezetének lakhatóbb, higiénikusabb életkörülményei érdekében, valamint az intézményben dolgozó szociális szakemberek eredményesebb munkavégzéséhez szükséges tárgyi eszközök fejlesztésében, pótlásában. Az alábbi fejlesztések történtek:

- Az intézmény felújítása a 2016-os évben hatalmas lendületet kapott. Megvalósult az épület teljes hőszigetelése, külső vakolása,

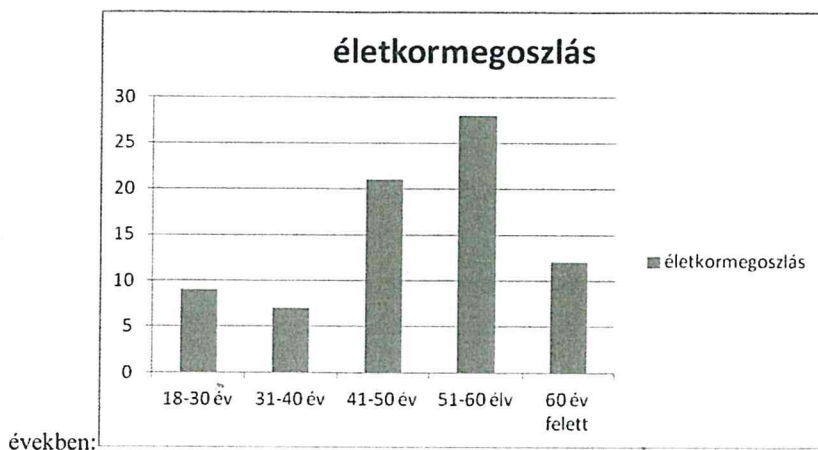


- akadálymentes vizesblokkok készültek el mind a női, mind a férfi részen,
- 2 db bejárati ajtó készült,
- 1 db beltéri ajtó,
- 10 db ablak (így már az összes régi ablak / 60 évesek / ki lett cserélve),
- kerítés készítéséhez faanyag (kerítést a lakók készítették el)
- térkő (a lakók munkája volt a térkövezés a női bejárat előtt)
- személyzeti öltözőbe zárható beépített szekrények kerültek,
- mosó-szárítógép, amely főképp a téli mosási felhalmozódásokat csökkenti le,
- 2 db szék, 1 db asztal (pszichológusnak gondozáshoz megfelelő hely kialakítása),
- számítógép az irodába,
- szerszámok (ütve fúró, csavarhúzó készlet, stb.),
- varrógép (nők szabadidős tevékenységéhez, intézményi textíliák javításához),
- mosogató és mosdó csaptelepek, már az összes régi újra lett cserélve ebben az évben,
- 1 db hűtő férfi 1. szobába,
- alkoholszonda,
- női társalgóba függönyök,
- 32 garnitúra paplan, párna, kispárna, ágyneműk, vízhatlan lepedők, (Hajléktalanokért Közalapítvány 408 ezer forintos támogatásából)

### Szakmai munka az Átmeneti Szállón

A 2016-as évben január 1-én 32 fő ellátott volt, év közben felvettünk 45 új ellátottat, jelenleg az **ellátotti létszám 31 fő, 20 férfi és 11 nő**. Az év folyamán 77 személy esetkezelése, gondozása történt.

Életkor szerinti megoszlás a gondozottaknál nem változott, ugyanolyan, mint az előző



A **bekerülés** az intézménybe az alábbi okok miatt történt:

- albérletet nem tudja már megfizetni 29 fő
- eladták lakását, vagy ahol tartózkodott 6 fő
- régóta intézményfüggő, nincs esélye a továbblépéshez 12 fő
- párkapcsolata megszakadt 5 fő
- szülőknél nem lakhat már 7 fő
- lakása életveszélyessé vált vagy lakhatatlan állapotba került 5 fő
- téli időszakban nem fűthető a lakása 6 fő
- másik hajléktalanellátó intézményből jött 1 fő
- önkormányzati lakásból kilakoltatás miatt 3 fő
- súlyos betegsége miatt család nem gondozza, ápolásra-gondozásra szorul, egészségügyi intézményében elhelyezése nem megoldott 3 fő

A gondozás során a szociális munkás jelenléte fokozatosan épül be a lakók hétköznapjaiba. A szociális munka kis lépésekben valósul meg. 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. Különös figyelmet kell fordítanunk leromlott egészségi állapotú ellátottjainknál az egészségügyi ellátás megszervezésére. A bekerülés után a szociális munka menete az, hogy akinek nincs jövedelme, azt jövedelemhez juttatjuk, munkalehetőség keresése, aktív korúak szociális ellátása, vagy rehabilitációs ellátás.

Jövedelem típusok szerinti megoszlás a jelenlegi ellátottaknál:

• <b>Bejelentett rendszeres munka versenyszférában</b>	<b>8 fő</b>
• <b>Közfoglalkoztatott</b>	<b>9 fő</b>
• Öregségi nyugdíj	3 fő
• Rokkantnyugdíj	1 fő
• Rendszeres szociális segély egészségkárosodottaknak	1 fő
• Rendszeres szociális segély aktív korúaknak	3 fő
• Nincs jövedelme	6 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. Jelenleg 8 főnek van állandó, bejelentett munkája. A közfoglalkoztatási programban 9 fő dolgozik.

Az ellátottak legkisebb havi jövedelme a foglalkoztatást helyettesítő támogatást kapóké, 22.800 Ft. A nyugdíjjal rendelkező, idősek lakóinknak esélye van tartós szociális otthoni ellátásra, de oda a bekerülési idő hosszú, azonban nekik ez az egyetlen megoldás a hajléktalanságuk megszüntetésére. Jelenleg 1 fő kérelme van ilyen intézménybe beadva.

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 meglévő testi-szellemi funkcióinak helyreállítására és szinten tartására.

Az intézmény szállást nyújtó intézmény, ételt nem tudunk biztosítani, de ennek a problémának a megoldásában lakóink segítséget kapnak a Szociális Alapszolgáltatási Központtól, így hétköznap a napi háromszori, illetve az egyszeri meleg étel biztosított számukra. Jelenleg 6 ellátott jár a nappali ellátásba, ezen kívül az étkezést kapók száma 12 fő.

Az intézményi ellátásért lakóink **térítési díjat** fizetnek, a jövedelmük 32 %-át, legfeljebb 14.400.-Ft-ot. A szálláshelyen való tartózkodás első hónapja ingyenes ezt követően kell fizetni a személyi térítési díjat. Egyedileg méltányolható esetekben - kórház, betegség stb.- biztosíthatunk térítési díjmentességet.

A 2016 évben befizetett összes térítési összeg 19%-kal haladta meg a tervezett 2 300 000,- Ft-ot, az **összes befizetett térítési díj 2.739.870.-Ft** volt. A térítési díjbevételeink évről évre nő.

Az év folyamán az ellátottak 90%-a fizetett valamilyen összegű térítési díjat. Az ellátottak összetétele jelenleg olyan, hogy döntő többségében a jövedelmük a nyugdíjból, közmunkából és fizetésből keletkezett, így a térítési díjak 85%-át a maximálisan fizetendő 14 400,- Ft tette ki.

Az ellátottak fizetési morálja 100%-osnak mondható, amiben jelentős szerepe van a Szálló dolgozóinak hathatós, következetes munkájának.

Az utóbbi 4 évben **kötelező elő takarékoskosságot** ír elő a szakmai programunk, ez azt jelenti, hogy az itt töltött idő alatt, havi – jövedelemtől függően – 3.000.-, 4.000.-, 5.000.-Ft-ot takarékoskodnak, ez 2 év alatt akár 60.000-120.000.-Ft összeget jelent, ami nagy segítség az újrakezdéshez az intézményből való távozás után.

### *Az intézmény szolgáltatásai:*

Orvosi ellátás heti 2 órában. Csomag-, és értékmegőrzést, napi 12 órában a lakók szociális és mentálhigiénés gondozását, az egyéni esetkezelést, szociális csoportmunkát, közösségi szociális munkát biztosítja. Az átmeneti szállóról történő továbblépéshez 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 igénybevételehez.

2015. évtől munkánkat segíti és a szolgáltatásunk színvonalát emeli egy megbízásos jogviszonyban dolgozó, (havi 15 órában) **pszichológus**. A pszichológiai szolgáltatás keretében a lakókkal nagyjából kétszemélyes, kisebb részt kiscsoportos formában zajlanak pszichológiai beszélgetések, a lakók önkéntes részvétele alapján.

A beszélgetések elsődleges célja a lakók mentálhigiénés állapotának javítása, ezen belül

- önértékelésük-önbecsülésük erősödése, a pozitív belső potenciálok feltárásával az önmagukról kialakított negatív énkép pozitív irányba történő változásának elősegítése,
- az élethelyzetük és a szociális kapcsolataik rendezésére, testi-lelki egészségük javítására vonatkozó reális elképzeléseik, terveik megfogalmazása,
- kommunikációs képességük, továbbá probléma- és konfliktusmegoldó képességük fejlődése,
- egymás iránti toleranciájának erősödése.

Fontos eleme a hajléktalan emberekkel való kapcsolat kialakításakor a pszichológus részéről az alapvető nyitottság, érdeklődés, tisztelet, empatikus-elfogadó attitűd, ez segíti az ellátottakat emberi méltóság-érzésük belső helyreállításában, mely alapját képezi a saját helyzetük iránt érzett felelős, konstruktív, kompetens viszonyulás erősödésének.



A pszichológiai munka részeként rendszeres szakmai megbeszélések történtek a szálló munkatársaival az ellátottak pszichés állapotával, konkrét problémáival kapcsolatban. Szükség esetén pszichológus-orvos konzultációra is sor került adott lakó pszichés állapotának romlásának időszakában. Jelenlegi ellátottjaink között 3 személy pszichiátriai kezelés alatt áll, a nekik szükséges mentálhigiénés gondozásban nagy segítséget kapunk a pszichológusunktól, az ő mindennapi gondozásuk meghaladja a szociális munkások feladatkörét.

### ***Szociális, mentálhigiénés munkatársak feladatai:***

Megszervezi az ellátottak mentálhigiénés ellátását (meghallgatás, célzott beszélgetés, csoportos megbeszélés). Gondoskodik az egyéni esetkezelésről. Szociális csoportmunkát végez, a szakmai program alapján a team vezető utasítására.

Személyre szabott segítséget nyújt a hajléktalan személyek részére megfelelőbb ellátási forma igénybevétele érdekében. Gondoskodik a közösségi élet szervezéséről, az ellátási körbe tartozó tevékenységek zökkenőmentes biztosításáról. Segíti a hajléktalan személyeket a családi, társadalmi kapcsolatok ápolásában, amennyiben ezt igénylik. Segíti a hivatalos ügyek intézését.

Gondoskodik az ellátottak részére a megfelelő szociális jellegű információk biztosításáról. Tanácsadást nyújt az ellátást igénybe vevők jogosultságairól. Információt nyújt a rendelkezésre álló munkalehetőségekről, tanácsot ad a munkavállalással kapcsolatban, segítséget nyújt a munkakeresésben, indokolt esetben a telefonos munkahelyi kapcsolatfelvétel lehetőségét biztosítja.

Szabadidős tevékenységeket szervez a szakmai program alapján. Kapcsolatot tart más szociális intézményekkel, egyéb szervezetekkel.

### ***Az intézmény gondozottainak egészségügyi és mentálhigiénés helyzetéről***

Az elmúlt évre visszatekintve ellátottaink általános egészségügyi helyzetének vonatkozásában szignifikáns változás voltaképpen nem mutatható ki, átlagos életkoruk is hasonlóan széles skálán mozgott: a női lakók születési dátuma 1950-től 1998-ig alakult; a férfiak esetében pedig 22 és 68 év közötti életkor volt jellemző. A betegségek közül szinte ugyanazok a rendellenességek jelentkeztek, mint a korábbi években. Jelen volt többféle pszichiátriai zavar, különböző izom-és/vagy ízületi gyulladós megbetegedések, magas

vérnyomás, cukorbetegség, visszér, asztmás- és allergiás megbetegedések, véralvadási zavarok, ütőérszűkület és szövődményei, krónikus fájdalom-szindróma.

**A Hajléktalanok Közalapítványtól 2016. évben 228 ezer forintot nyertünk** az ellátottak gyógyszerköltségének kiegészítésére. A pályázat keretében elnyert pénzüsszezből több gyógyszert, gyógyhatású készítményt és kötszert vásárolhattunk. Ezeket alkalmazva – a késői szakorvosi vizsgálati időpontot megelőzve – például szinte teljes sikerrel helyrehoztuk egyik női lakónk életminőségét gyakorlatilag teljesen lerontó gennyező, fekélyes, rettenetesen fájdalmas lábfej- és lábszár-sebeit.

A téli krízisidőszakra is sikerrel felkészültünk, valamint a különböző eredetű fájdalmak csillapítására is többféle orvossággal álltunk lakóink rendelkezésére már a meghűlés- és influenza-veszélyes időszak legelejétől kezdve. A szakorvosi ellátásokon való megjelenést-, illetve a tüdőszűrési vizsgálatok meglétét továbbra is kiemelten ellenőriztük. Utóbbi kapcsán több lakónknál is kiszűrésre került komolyabb betegség, ami a gyors észlelés következtében kisebb fájdalmat okozott az érintetteknek, illetőleg kevesebb idő- és gyógyszer-ráfordítással is kezelhetővé vált.

Mindezek mellett az elmúlt évben több ellátottunk számára is megnyílt az út részleges- vagy teljes fogpótlásra-, illetve fogsorcserére is, ami egészségügyi állapotuk javítása mellett nagyban elősegítette társadalmi- és munkaerőpiaci reintegrációs törekvéseik sikerét is.

### *Az intézményen belüli szabadidős tevékenységről*

Az intézmény gondozottainak szabadidős tevékenységéről, kis képes bemutató:

Év elején, a Székesfehérváron működő ASKA állatmenhely kutusai részére készítettünk meleg fekhelyeket, használt pulóverekből, hungarocell golyókból. Maradék fonálból kutyaruhákat.



Folytatódott a tavalyi évben megkezdett madárodúk készítése, kihelyezése.





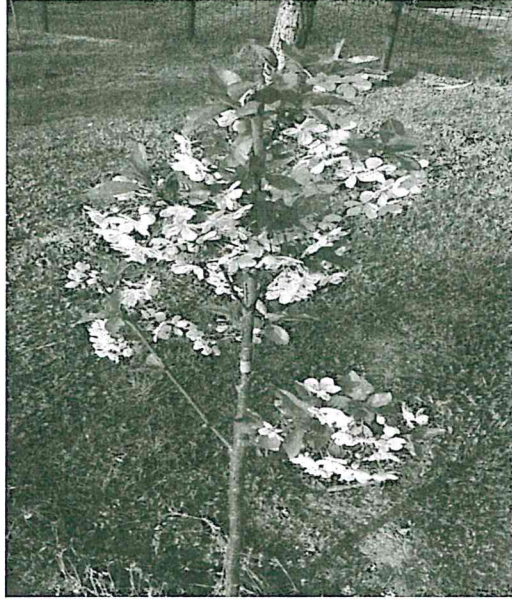
Idén, már a gondoskodás eredményének örvendeztünk, szinte minden kihelyezett odúban szaporodást láttunk.



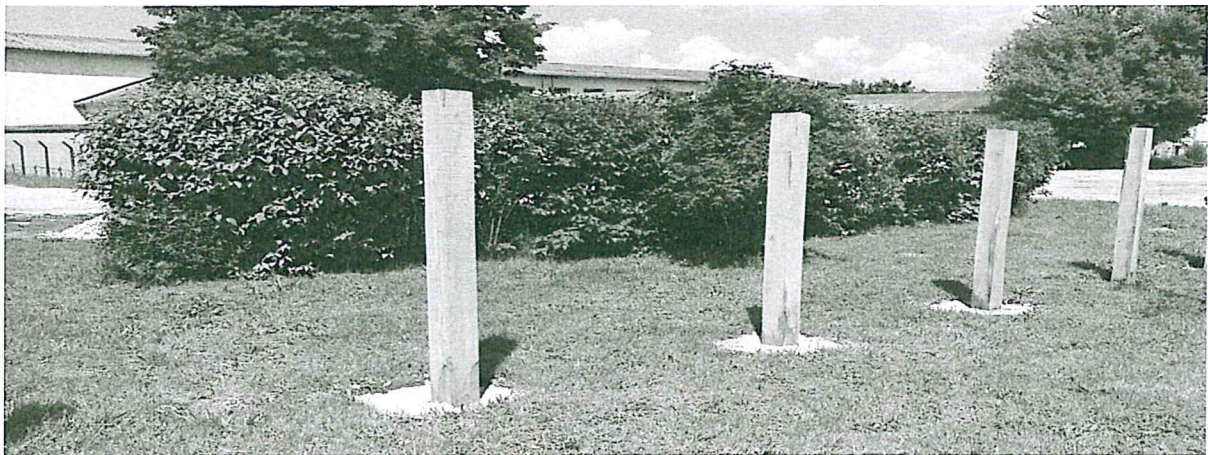
Tavasszal, mint már évek óta tesszük idén is csatlakoztunk a Föld Világnapja alkalmából szervezett városi szemétszedési akciókon. Árkipusztától a Vértes Táborig szedtük össze a sok szemetet.



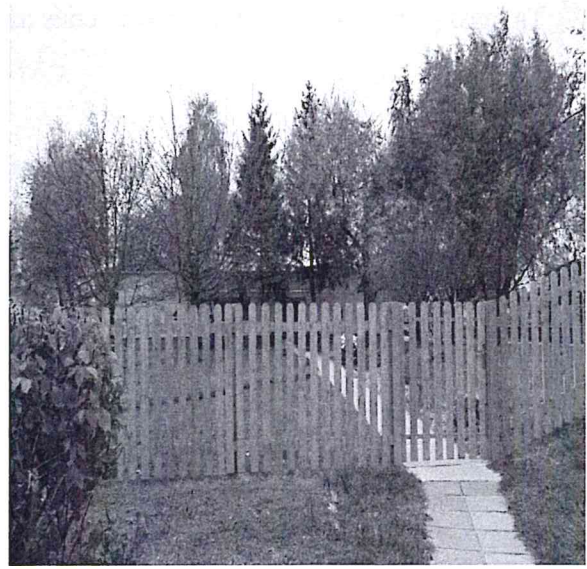
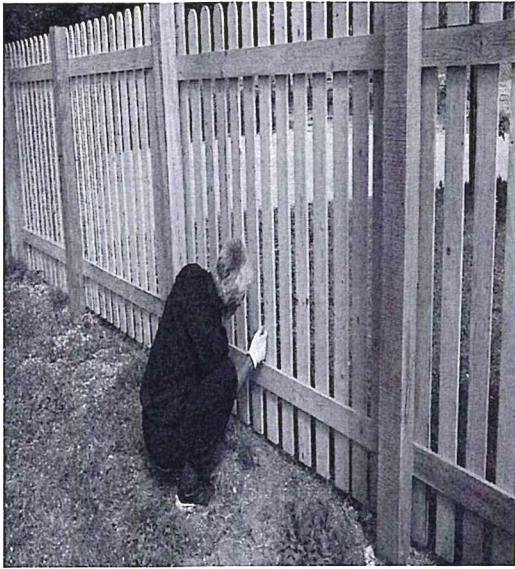
Tavasszal megkezdődött a kertészkedés az udvar szépítése.



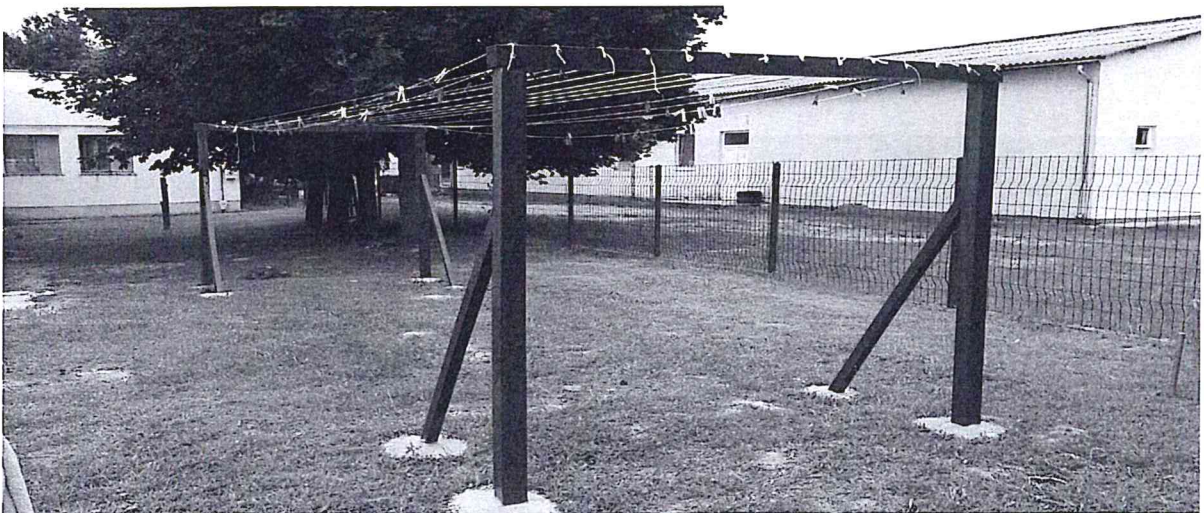
Elkezdtek a kerítés építését, ami gyorsan el is készült.





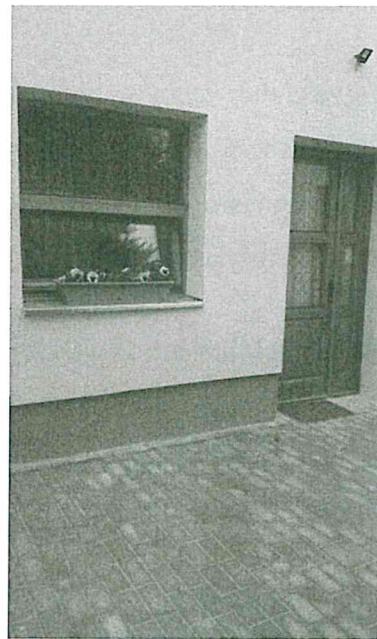
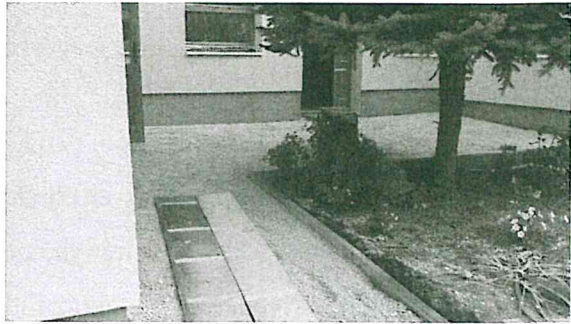


Az eddig fák közé kihúzott drótok helyett, egyik lakónk megtervezte és megalkotta a ruhaszárítót.





Őszi hónapokban, a térkövezés, komposztáló készítés, közös főzések foglalták le a szabadidőt.



## *Minőségbiztosítás 2016.év*

A szociális szolgáltatási szektor korszerűsítésének folyamatában fontos szerepet játszik a megfelelő minőségi ellátások biztosítása, ezért fontos a minőségbiztosítási rendszer beépítése a szervezetek tevékenységébe.

A minőségbiztosítás bevezetése, elterjedése a hazai szociális intézményi szektorban is beindult. Ennek az általános fejlesztési irányynak több lépésen kell alakulnia, amelyek egymásra épülnek. Intézményünkben már két éve elkezdődött a minőségi irányítás szervezeti kereteinek kiépítése, és a minőségi munkavégzés ellenőrzése, szinten tartása.

Fontos figyelembe venni a szervezeti sajátosságokat, a jogszabályi elvárásokat, a szociális ellátások sajátosságait, a szolgáltatásban megjelenő ellátottat, ez utóbbit kiemelném, hiszen humán szolgáltatásról van szó. Így lehet kialakítani az ellátottak igényeire épülő, mérhető, garanciális és folyamatosan javuló szolgáltatást.

Az intézmény felújítása a 2016-os évben hatalmas lendületet kapott. Összességében elmondható, hogy nagy változáson ment keresztül az intézmény, egy sokkal korszerűbb, energiatakarékosabb, szebb, élhetőbb környezetet valósult meg. A külső és belső megszépülés sokat számít a lakók szemében is, hiszen az ő mindennapjaik váltak egyszerűbbé, családiasabbá.

Történtek apróbb változások, ezek is mind-mind az ő itt létüket próbálják élhetőbbé tenni (felajánlásokból teljesen új külsőt kapott a női társalgó; mind a női, mind a férfi részen ki lett alakítva egy számítógép-sarok, internetezési lehetőséggel; az intézmény vásárolt egy mosószárítógépet, amely főképp a téli mosási felhalmozódásokat csökkenti le).

Kiemelném a már több mint két éve futó programunkat, ami az önkéntes munkán alapszik. Ennek kapcsán elkészült az intézmény kerítése, amely keretet ad a Szállónak és egy sok éves hiányt pótol be. Ez a több héten keresztül készülő kerítés több lakónk munkáját dicséri, de természetesen sok más kisebb kivitelezés is elkészült pl. kinti ruhaszárító, komposztáló, madáretetők.

A Szálló dolgozói létszáma az év másik felében - a téli időszakban - egy fél fővel bővült, ezzel is sok tehermentesítést tett lehetővé számunkra, illetve az intézménynek van



pszichológusa, amely lakóink számára hetente nyújt lehetőséget problémáik szakember általi megbeszéléséhez. Fogadtatása a lakóknál jónak mondható, többen élnek is rendszeresen a pszichológusi segítséggel, és mint külső szakember új rálátást, látásmódot visz szakmai munkánkba.

A kéthavi esetmegbeszélések szükségesek a szakmai fejlődéshez, problémamegoldáshoz, új felismerések elsajátításához. A tavalyi évben két alkalommal is lehetőségünk volt külső helyszínen tartani a megbeszélést, amely végül - a szakmai munka elvégzése után - kötetlen, baráti beszélgetéssé alakult, nagyon jó hangulatú kikapcsolódássá vált.

Az ellátottak létszáma a hidegebb idő beálltával megnövekedett, az eddigi évekhez képest nagyobb női létszámmal, több, lakók közti problémával, konfliktussal. Lakógyűlésre kétszer került sor, és bár sokszor elmondják egymással való problémáikat nekünk, gondozóknak, a szemtől szembe való eredményes konfliktuskezelés ritkán valósul meg, leginkább sajnós már vitaként jelenik meg. Ezek megoldása/feloldása az épp dolgozó munkatárs feladata a házirend szabályai és az egyéni bánásmód elve alapján.

Az épületben elhelyezett panaszládában a tavalyi évben egyszer helyeztek el névtelen levelet, amely a dohányzók/nem dohányzók közti konfliktus következménye, átbeszélése kiscsoportos módszerrel történt.

A minőségbiztosításon belüli évi egyszeri kérdőív kitöltésére 2017. január 7-én került sor. Ekkor az intézményi létszám 26 fő, ebből 23-an töltötték ki a kérdőívet (a kitöltés önkéntes és névtelen volt). A 23 db kitöltött kérdőívből egy nem volt értékelhető, így elmondható, hogy a lakók 85%-a vett részt a felmérésben. A kérdőívet 8 nő, és 14 férfi töltötte ki.

Életkor szerinti megoszlásuk a következő:

- 56 év feletti 36%
- 46-55 év közötti 19%
- 36-45 év közötti 45%

Iskolai végzettségen alapuló megoszlásuk:

- 8 általános iskola alatti 4%
- 8 általános iskola 30%
- szakmunkás 50%
- szakközép/gimnázium 16%

A Szállón eltöltött idő szerint 3 csoportba sorolhatók:

- 1 évnél kevesebb ideje él a Szállón 45%
- 1-2 év közötti időtartam óta él a Szállón 14%
- 2 évnél régebb óta él az intézményben 41%

A válaszadó lakók nagy része elégedett az intézmény felújításával (45,5% teljes mértékben, 45,5 % apró hiányosságokat lát még ugyan, de nagyrészt elégedett), összesen 2 fő (9%) az, akinek egyáltalán nem tetszik a felújítás.

Az intézmény tisztasága mindig is sarkalatos kérdés volt. A lakók fele elégedett a jelenlegi helyzettel, 36% szerint lehetne mit javítani rajta, és 14% érzi úgy, hogy koszban él.

Az intézmény szakmai munkájával való elégedettséget hivatott mérni több kérdés is, a lakók többsége (68%) teljes mértékben úgy érzi, hogy megkapja a kellő segítséget, „nem mindig” választ jelölte be 27% és összesen egy ember érzi úgy, hogy nem kap támogatást, segítséget. Elköltözés után a többség tartaná a kapcsolatot lakóval és dolgozóval is (50%), senkivel sem kíván kapcsolatban maradni 14%.

A problémamegoldásban a fő segítségforrás - a lakók életében - az intézmény dolgozói (59%), majd a barátok 18%, de sajnos 23% úgy gondolja, hogy egyedül kell megbirkóznia az élet nehézségeivel.

Az intézmény szabályrendszere próbál egy keretet adni az élhető, egyenlőségen alapuló, ám nem csak jogokat, hanem kötelezettségeket is tartalmazó intézményi létben. Ezeket a szabályokat van, aki időnként szigorúnak tartja (36%), van, aki mindig (28%) mások teljes mértékben szükségesnek ítélik ezeknek a létjogosultságát (36%).

Az alkalmazkodás mindig nehéz, főleg akkor, ha különböző sorsú, igényű emberek élnek összezárván. Nyilvánvaló, hogy nincs előzetes „szűrés” a felvételnél, aki rászorul, fedél nélküli, annak ideiglenes otthont, támaszt nyújt az intézmény. Lakóink között a legtöbb szenvedélybeteg, pszichiátriai beteg és leginkább magányos ember. Az intézmény próbál mindenkivel egyenlően ám egyénien bánni, ami sokszor emberpróbáló feladat.

A sok különböző ember, sok különböző élettapasztalat, elvárás és igény miatt lehetséges, hogy a válaszadó lakók többsége érzi úgy, hogy már érte igazságtalanság az intézmény keretein belül (igen válasz 44%, talán 23%). A problémamegoldás a lakók között mindennapi munkánk része, sok türelmet, tapasztalatot, emberismeretet és kommunikációt igényel, ám folyamatosan fejlesztésre szorul.

A lakóközösséggel való elégedettséget is több kérdés mérte, a válaszok alapján kijelenthető, hogy az itt élők többsége jól érzi magát a közösségben, és barátra is találtak (teljesen nemleges, elutasító választ öt fő jelzett). Ezt jelzi annak a kérdésnek a pozitív megítélése is, ami arra kérdezett rá, hogy szeretnék e közös programot intézményen kívül (36% utasította csak el).

Sajnos a lakóközösségben sok a konfliktus is. A lakók jó része (59%) már került kisebb-nagyobb összetűzésbe sorstársával. Ugyanígy gyakoriak a lopások intézményen belül: 64%-tól már tulajdonítottak el valamit itt tartózkodásuk alatt.

Hétvégegye gyakoriak a közös főzések, amelyekhez az alapanyagot az intézmény (saját forrásból, illetve adományokból) biztosítja, a munka és a „kész termék” viszont a lakóké, az ezzel való elégedettség mérése a következő:

- nagyon jónak találja 50%
- általában ízlik neki az étel 25%
- lehetne változatosabb egy fő szerint
- és nem eszik belőle 22%

Bár a kérdőív célja a minőségbiztosítás, próbáltam lakókat és minket, dolgozókat is érintő kérdéseket is feltenni, egyik ilyen az elköltözési tervek a Szállóról. Sajnos a lakók 27%-ának nincsenek tervei, a többség az albérletet (36%) és az önkormányzati bérlakást (32%)



tűzte ki célul, de olyan is akadt, aki régi/új párkapcsolat révén látja a kiutat a hajléktalanságból.

Az, hogy egy hajléktalan ember hogyan viseli saját sorsát, hogyan viszonyul jelenlegi állapotához sok mindenre kihatással van életében. Bár Mór egy kis város, mégis vannak, akik mindent megtesznek azért, hogy eltitkolják rokonaik, barátaik előtt hogy itt élnek (32%). Hajléktalannak lenni nem büszkeség, ám nem is szégyellni való dolog; fontos tudatosítanunk bennük, hogy a hajléktalanság egy állapot, amely változtatható.

### *Az intézményből való távozás*

A szállón két évet tartózkodhatnak, a **távozási helyek** kategóriákat két részre bonthatjuk. Egyrészt kik azok, akik – ha átmenetileg is – kiléptek a hajléktalanságból, másrészt azok, akik a rendszeren belül maradtak. A rendszerből sikeresen kilépők /albérlet, otthon, család,) jó eredményt mutat, azonban van, aki csak másik hajléktalanellátó intézménybe tud tovább lépni. A távozás formái a 2016. évben:

Pozitív kimenetel:

Albérletbe	13 fő
Családhoz visszatért	8 fő
Saját házába visszatért	5 fő
Fogyatékosok Otthona	1 fő
Összesen:	27 fő

Negatív kimenetel:

Más hajléktalanellátó intézménybe került	2 fő
Börtön	1 fő
Ismeretlen helyre távozott	16 fő
Összesen:	19 fő

A kötelező elő takarékoság bevezetése óta az albérletbe távozók száma nő, 2016. évben 13 fő költözött albérletbe, ez a szám az előző évhez képest nagyot nőtt, 2015-ben csak

7 személy ment albérletbe. Utógondozást, aki igényel, kérhet, segítünk az albérlet fizetésében, az elő takarékoság részletekben való kifizetésével, önkormányzati segély igénylésével tüzelő vásárlásban, több ellátottunknak van erre a gondozásra szüksége a távozás után is, kikerülve a védett környezetből.

A családjukhoz visszaköltözőknek sikerült a konfliktus helyzetet megoldani, ami az oka volt a szálló igénybevételének. Tartós bentlakásos szociális intézménybe egy személy nyert felvételt. Az ismeretlen helyre távozókról nincs információnk.

### **Zárószó**

A hajléktalan emberek ellátásai ma Magyarországon nem tökéletesek, s az ellátások rendszere és színvonala is átalakításra, javításra szorul. Annak, akinek nincsenek traumatikus élményei, vagy azokat már feldolgozta, sem könnyű az életben boldogulni, alacsony iskolai végzettséggel munkát találni, minimálbérből lakást bérelni és megélni. A hajléktalanság egy olyan veszteség-sorozat eredménye, mely összegződve (de egy-egy súlyosabb veszteség akár) önmagában is, traumatizálódáshoz, traumatikus tünetekhez vezethet.

A szálló ellátottjai mind múltbéli traumákat hordoznak, melyeket sem a múltban, sem azóta nem sikerült feldolgozni, s melyek hatása a mindennapokban is érezhető. A traumás emlékek, s az azokat kísérő tünetek miatt nem érzik, hogy életük alakítói lehetnek és befolyásuk lehet életük eseményeire. Amennyiben a múlt nem kapcsolódik szervesen a jelenhez, lehetetlen konstruktív jövőképet álmodni és azt felépíteni. Akivel csak úgy megtörténnek a dolgok, az nem tud aktívan tenni jövőbeli célokért. Nehezíti az előrelépésüket a meglévő szervenélybetegség is, egészségügyi és mentális betegségek is.

A szálló ellátottjainak az állapotát így jellemezhetjük: a múltbéli feldolgozatlan traumák, jelen állapota: egy ágy, egy szekrény, jövőképük: reménytelennek érzik, látják.

Mint minden hajléktalan emberekkel foglalkozó intézmény, a feladatunk, hogy önálló életvitelre képessé váljanak ellátottjaink. Ez esetenként eltérő beavatkozásokat, felhasználandó forrásokat jelent és természetesen eltérő időt ölel fel megvalósításuk. Sokszor tapasztaljuk, hogy az önálló életvitel nem egy élethosszig tartó szakasz, sokaknak van

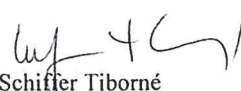
szüksége ismételt különböző segítségnyújtásra. Megpróbáljuk a mindennapjaikat úgy alakítani, hogy a helyzetük ellenére élhetőbbek legyenek, mind a környezet tekintetében, mind a segítségnyújtás formáiban.

Az intézmény életében a 2016. év is eredményes volt, látványos fejlődések történtek, a legfontosabb az épületünk szigetelése, vakolása, a szép halványzöld színű épület harmonizál a környezettel. Ellátottjaink hálásak ezért, az ő életükben minden környezeti pozitív változás segít abban, hogy saját élethelyzetüket is egyre pozitívabban láthassák, a továbblépésükhöz energiát kapnak ezektől. A szabadidős tevékenységeik nagy része arra irányul, hogy építsék, szépítsék az intézmény egész területét.

Személyi feltételeink is javultak, a téli krízisidőszakban heti 20 órás szakember segíti a megnövekedett ellátotti létszám gondozását. Tárgyi eszközeink is gyarapodnak, az elavultak helyett újak vásárlására folyamatosan van lehetőség.

Intézményünk megkapja mindazon feltételeket a működéshez, mind a személyi mind a tárgyi feltételekben, beruházásokban, amivel a gondozott hajléktalan személyek életét jelen állapotukban emberibbé, élhetőbbé, reménytelibbé tudjuk tenni.

Mór, 2016. január 27.

  
Schiffer Tiborné  
intézményvezető