



MÓR VÁROSI ÖNKORMÁNYZAT
KÉPVISELŐ-TESTÜLETE
RÉSZÉRE

6. / napirend

BESZÁMOLÓ

A MÓRI TÖBBCÉLÚ KISTÉRSÉGI TÁRSULÁS HAJLÉKTALANOK
ÁTMENETI SZÁLLÁSÁBAN FOLYÓ 2017. ÉVI SZAKMAI MUNKA
ÉRTÉKELÉSE TÁRGYÁBAN

Mór, 2018.02.21.

Előterjesztő:

Fenyves Péter
polgármester



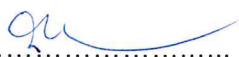
Előkészítette: intézményvezető
(Közigazgatási és Szociális Iroda)

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
<i>szakmai</i>	2018. 02. <i>13</i>	 dr. Horváth Éva
<i>gazdasági-pénzügyi</i>	2018. 02. <i>13</i>	 Frey Attiláné
<i>jogi</i>	2018. 02. <i>14</i>	 dr. Taba Nikoletta

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">• Önkormányzati Iroda 1 pld• Költségvetési és Adóügyi Iroda 1 pld• Közigazgatási és Szociális Iroda 1 pld• Hajléktalanok Átmeneti Szállása 8060 Mór, Velegi u. 29. 1pld
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
2017. 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 2017. évi tevékenységéről. Az intézmény fenntartója a Móri Többcélú Kistérségi Társulás, így a beszámolót a Társulási Tanács is tárgyalja februári soros ülésén.

Mór Városi Önkormányzat Képviselő-testületének 2018. évi I. féléves munkaterve szerint a Képviselő-testület a februári soros ülésén tárgyalja az intézményvezető beszámolóját a Móri Többcélú Kistérségi Társulás Hajléktalanok Átmeneti Szállásának 2017. 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 2017. évi szakmai munkájáról.

Mór, 2018.02.14.



Fenyves Péter
polgármester

Móri Többcélú Kistérségi Társulás

Hajléktalanok Átmeneti Szállása

BESZÁMOLÓ

*a Hajléktalanok Átmeneti Szállásán
folyó szakmai munkáról a 2017. év tekintetében*

Mór, 2018. január 31.

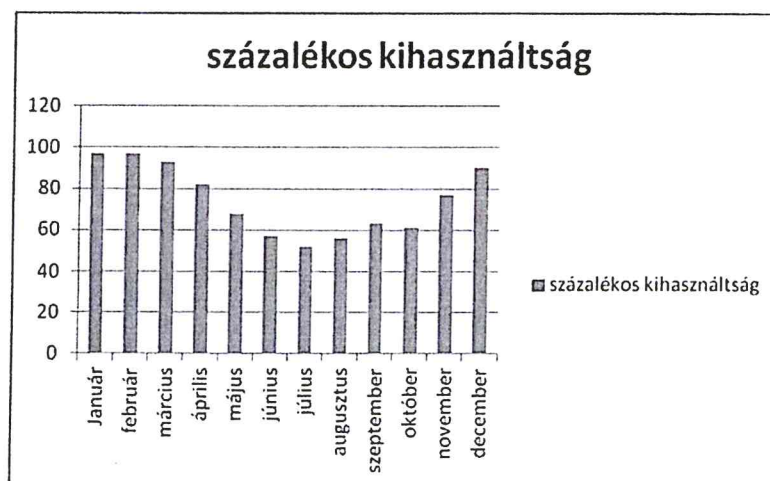
Schiffer Tiborné

*Nem vagyok biztos abban, milyen lesz a mennyben,
de egyet biztosan tudok.
Ha meghalunk és eljön az idő, hogy az Úr ítéljen fölöttünk,
nem azt kérdezi majd: mennyi jót tettünk életünkben,
hanem mennyi szeretettel tettük.
Teréz anya*

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.

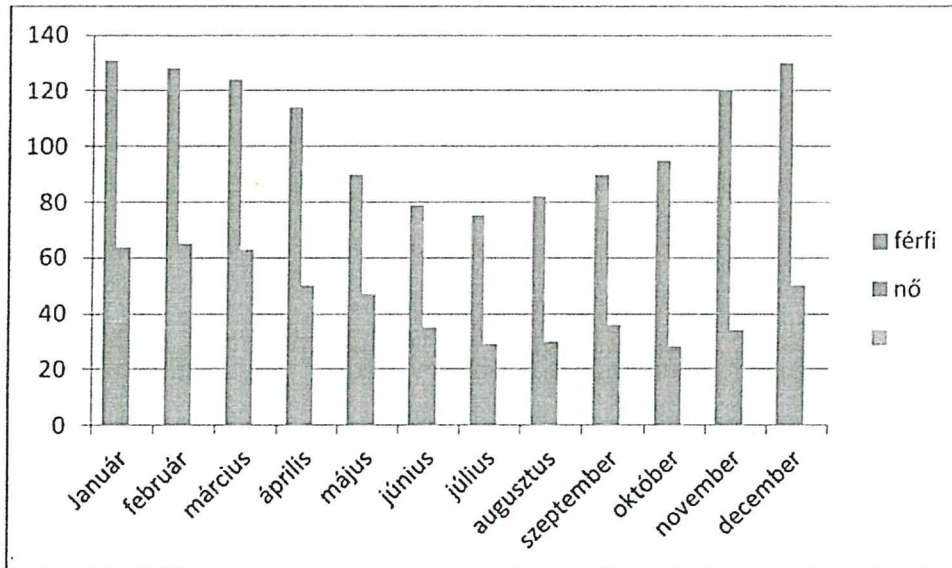
Intézményünk engedélyezett férőhelye **32 fő**, a női férőhelyszám: 16 fő, a férfi férőhelyszám 16 fő, a téli krízisidőszakban (november 1-től április 30-ig) 6 fő időszakos férőhely.

2017. évben az éves kihasználtságunk csökkent az előző évekhez képest, az éves átlag 75 %-os, 2016-ban 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. / Nagyveleg 2 személy, Fehérvárcsurgó 3 személy, Bodajk 1 személy, Bakonycsérnye 2 személy. /

Az elmúlt évek tapasztalata alapján elmondható, hogy a férfi rész kihasználtsága szinte mindig száz százalékos (illetve feletti), 2017. évben a női ellátottak száma csökkent, 30-60%-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.

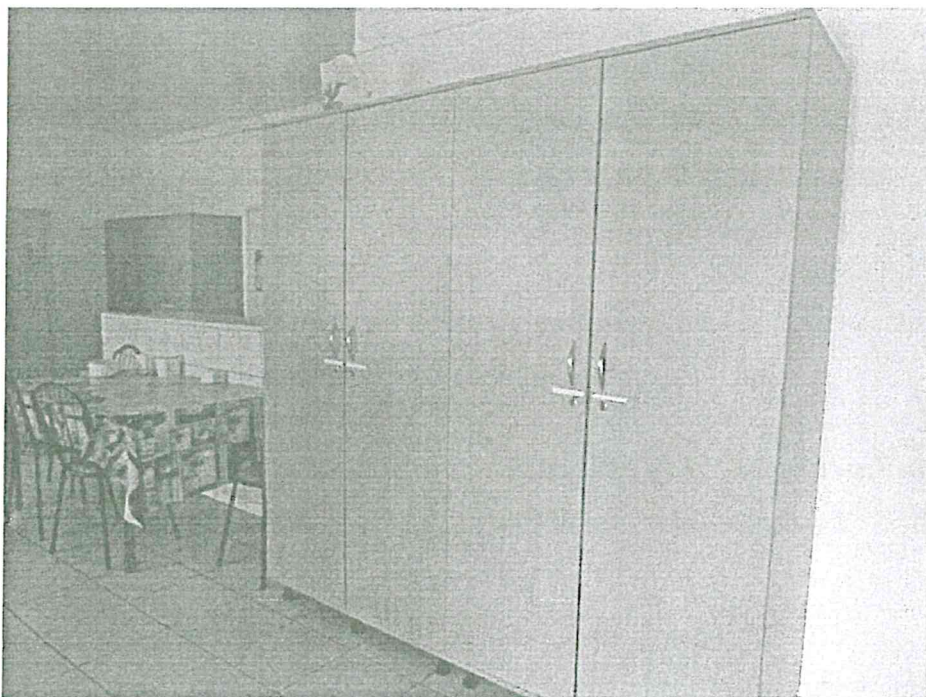
A szálló napi 24 órás nyitva tartású, munkarendünk megszakítás nélküli munkarend, ez azt jelenti, hogy a munkatársak váltott beosztásban, reggel 7-től este 7-ig, vagy este 7-től reggel 7-ig dolgoznak, hétvégén és ünnepnapokon is.

Tárgyi feltételek az intézményben:

2017. 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:

- Férfi és női részen is kialakítottak egy minden előírásnak megfelelő új mozgáskorlátozott fürdőt,
- Felújítás történt a női vizes bloknál, két új zuhanyzó és új WC került kialakításra,
- Beépített szekrények kerültek a férfi társalgóba, a női konyhába,
- Szálló bejárati út felújításra került, harmadik parkolóhely kialakításával,
- Korlát készült a vizesárok fölé,
- 1 db hűtő vásárlása.

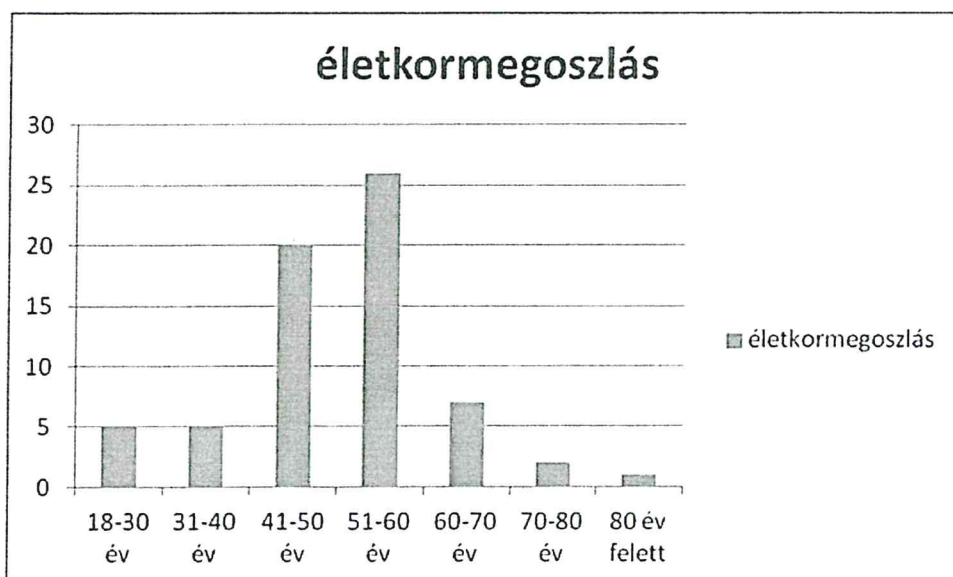




Szakmai munka az Átmeneti Szállón

A 2017-as évben január 1-én 26 fő ellátott volt, év közben felvettünk 40 új ellátottat, jelenleg az **ellátotti létszám 31 fő, 21 férfi és 10 nő**. Az év folyamán 66 személy esetkezelése, gondozása történt.

Életkor szerinti megoszlás a gondozottaknál változott, az előző évekhez képest egyre több az idősebb személy.



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

kapcsolati konfliktusok (válás, élettársi kapcsolatok felbomlása, szülőkkel történő összeveszés, nyugdíjas magára maradása stb.) **15 fő**

gazdasági okokból bekövetkező hajléktalanság (munkanélküliség, önálló életkezdés és a lakáshoz jutás nehézségei, tartós szegénység, albérletet nem tudja fizetni) **31 fő**

váratlan krízishelyzet (téli időszakban nem fűthető a lakása, albérlete megszűnt azonnali hatállyal, önkormányzati lakásból kilakoltatás miatt, munkásszállóról el kellett jönnie) **20 fő**

A gondozás során a szociális munkás jelenléte fokozatosan épül be a lakók hétköznapijaiba. 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:

• Bejelentett rendszeres munka versenyszférában	8 fő
• Közfoglalkoztatott	4 fő
• Öregségi nyugdíj	9 fő
• Nyugdíj előtti segély	2 fő
• Rendszeres szociális segély aktív korúaknak	3 fő
• Egészségkárosodott ellátás	2 fő
• Nincs jövedelme	3 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 4 fő dolgozik.

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 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 2017 évben befizetett összes térítési díj összege: 2 593 840,-Ft. Az év folyamán befizetett összes térítési díj összeg 95%-a a 2016. évi bevételnek, amit az átlag létszám csökkenése indokol.

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 takarékossgot** 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 igénybevételéhez.

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 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 5 személy pszichiátriai kezelés alatt áll, a nekik szükséges mentálhigiénés gondozásban nagy segítséget kapunk a pszichológusunktól, az ő mindennapi gondozásuk meghaladja a szociális munkások feladatkörét.

A Hajléktalanok Közalapítványtól pályázati úton 2017. évben 910 ezer forintot nyertünk, mentálhigiénés közösségi munkaként veteményeskert és gyógynövényes kert építése, telepítése, gondozása támogatás címen:

1. Szolgáltatási és vállalkozási díjak: 6.000 Ft fuvar költség
2. Egyéb kiadások: 222.000
beton: 26.000 Ft építési és kertészeti anyagok magas ágyáshoz: 196.000 Ft

3. Tárgyi eszközbeszerzések: 682.000 Ft

szerszámtároló kerti ház: 155.000 Ft raktárpalc, 3 db, 13.900 Ft/db: 42.000 Ft
szerszámok (fűnyíró, fűkasza, aprítógép, sövénynyíró, körfűrész, falfúró, fűrőkészlet, szalagcsiszoló, sima csiszoló, satu): 485.000 Ft

2017-évben is részt vettünk a hajléktalan emberek számának megbecsülésére **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.

Mentálhigiénés és egészségügyi munka

A korábbi időszakhoz viszonyítva az intézmény ellátottjainak életkora a tavalyi évben megfigyelhetően szélesebb spektrumot ölelt fel – az összesen 29 főnyi közösségből a legfiatalabb ellátottunk 18-, a legidősebb pedig 80 évesen kérte felvételét az Átmeneti Szállásra. A szociális szolgáltatást igénybevevők általános szomatikus- és pszichés egészségi állapota a fentieknek megfelelően szintén változatosan alakult – mind az általános erőnlét-, mind pedig a kialakult betegségek tekintetében. A lakók kórtörténetében leggyakrabban előforduló betegségek az alábbiak voltak: alultápláltság, vitamin- és nyomelemhiányos állapotok, kiszáradás, vérszegénység, reflux, tüdőbetegségek (asthma, COPD), különböző emésztőrendszeri megbetegedések (colitis ulcerosa, IBS), magasvérnyomás-betegség, diabetes, stroke utáni állapot, májbetegségek, különböző eredetű erős fájdalmak (fej- és ízületi fájdalom), érszűkület, allergia, különböző szív működési zavarok (tachycardia, szívzörej, beültetett szívritmusszabályzó). Ugyanakkor sajnos gyakorlatilag minden ellátott esetében előfordult alkoholbetegség és nikotinizmus. A pszichés megbetegedések előfordulásának aránya is változott a korábbi évekhez képest: növekedés volt kimutatható mind a betegség típusok megjelenésének számában-, mind pedig az egy főre jutó zavarok mennyiségének tekintetében. Több ellátottunknál diagnosztizáltak bipoláris affektív zavart, unipoláris depressziót, emellett előfordult alkalmazkodási zavar, generalizált szorongás, disztímia, disszociatív személyiségzavar és a negatív stressz miatt kialakult tünet együttes is.

További sajnálatos változás volt a 2017-es évben az is, hogy az intézmény betegszobája is aktív lett: egy gastro- és tracheostomával élő, végstádiumban levő, áttétet is

képző, rosszindulatú daganatos megbetegedésben szenvedő lakónk vette – és veszi - igénybe az elkülönített helyiséget – egyfajta „házi hospice”-lehetőséget igyekszünk biztosítani számára, hogy élete utolsó időszakát minden tekintetben emberhez méltó körülmények között tölthesse el. A betegszobában rendelkezésre áll a szabad hely és a teljes felszereltség ahhoz, hogy speciális orvostechnikai eszközeit használni-, tisztítani tudja, illetve, hogy tápszerait, gyógyszereit, kötszereit megfelelő módon tárolhassa és –alkalmazhassa; és hogy napjait a lehető legzavartalanabban tölthesse.

Az Átmeneti Szállás a korábbi évekhez hasonlóan 2017-ben is többféle egészségüggyel kapcsolatos szolgáltatást nyújtott a szociális szolgáltatást igénybevevő személyek számára.

Nagy gondot fordítottunk a megfelelő személyi higiéne meglétére – mind a rendszeres tisztálkodás-, mind a textíliák alapos tisztítása-, mind pedig a személyes holmik tárolására biztosított szekrények tisztaságának megléte tekintetében. Ezekhez biztosítottuk a szükséges tisztálkodó- és mosószert, illetve a különböző eszköz- és bőr-, illetve kézfertőtlenítőket – és a rendszeres ellenőrzést.

Az intézmény továbbra is rendelkezett többféle panaszok kezelésére alkalmazható, vény nélkül kapható gyógyszerekkel (fájdalomcsillapítók, gyomorsavlekötők, görcsoldók, növényi hatóanyagú enyhe nyugtatók, ízületi- és izomfájdalmak csillapítására szolgáló krémek/gélek, allergiás tünetek kezelésére szolgáló készítmények, forró italporok megfázás enyhítésére). Ezek mellett tartottunk gyógyászati segédeszközöket (incontinentia-felszerelés, fényterápiás lámpa, infralámpa, infravörös masszírozó, kompressziós gyógyszerporlasztó, olvasószemüvegek), és steril kötszer-ellátmányt is. Ezeket szükség esetén körültekintően alkalmaztuk. Az Átmeneti Szállás egészségügyi felszereltségét előzetes igényfelmérést követően intézményi keretből és gyógyszerügyi felajánlásokból finanszíroztuk/bővítettük.

Gyógyszeradagolást személyre szólóan is végeztünk – 24 órás adagolókba porciózva napi három alkalommal osztottuk a szakorvosok által felírt orvosságokat az igénylőknek. Emellett szakszerűen adtuk be subcutan injekciót is az érintett lakóknak.

Folytattuk a rendszeres vérnyomás-ellenőrzést is a magasvérnyomás-betegségben-, a vércukorszint-kontrollt a diabetesben szenvedők esetében. Újdonság volt a tavalyi évben,

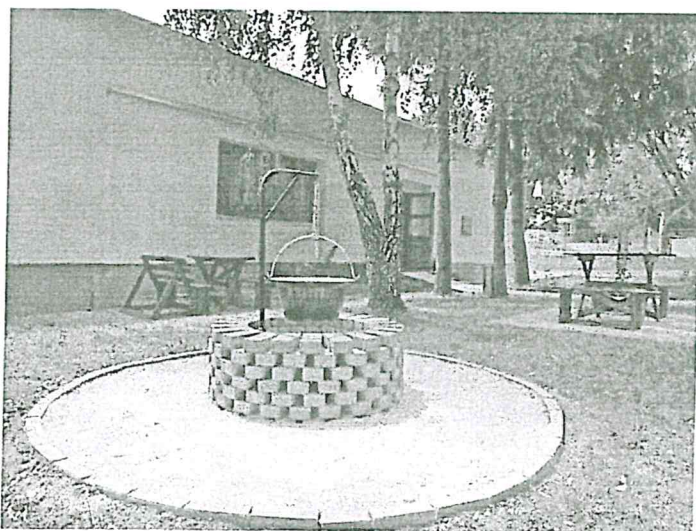
hogyan bevezettük az úgynevezett **Egészségügyi Szűrőnapokat** is, melyek során havonta egy alkalommal minden ellátottunk esetében elvégeztük a vérnyomás-, testtömeg- és vércukorszint-kontrollt.

Gördülékenyebbé vált az egészségügyi ellátórendszerrel való együttműködésünk is. Továbbra is kiemelt figyelmet fordítottunk arra, hogy panasz esetén az érintett személyek eljussanak mind a házi-, mind a különböző szakorvosi ellátásokra; hogy kiváltották-, és beszedik-e az előírt orvosságot; illetve, hogy megjelentek-e a kontrollvizsgálatokon. Nyilvántartottuk azt is, hogy a napi rendszerességgel gyógyszeresedésre kényszerülő lakóinknak mikor kell a következő recepteket beszerezni – illetve azt is kontrolláltuk, hogy a patikalátogatást követően megtörtént-e a kiváltott orvosságok leadása az szociális munkásoknak.

Összességében tehát a tavalyi év során is igyekeztük a lehetőségeinkhez (és kompetenciánkhoz-) mért leginkább megfelelő-, és a lehető legszéleskörűbb egészségügyi szolgáltatást nyújtani az intézményi szociális szolgáltatást igénybevevő személyek számára – szem előtt tartva, hogy minél stabilabb egy adott ember szomatikus- és pszichés státusza, annál nagyobb az esélye a társadalmi- és munkaerőpiaci reintegrációs törekvései sikerének.

Az intézményen belüli szabadidős tevékenységről

Az intézmény gondozottainak szabadidős tevékenységéről, kis képes bemutató:

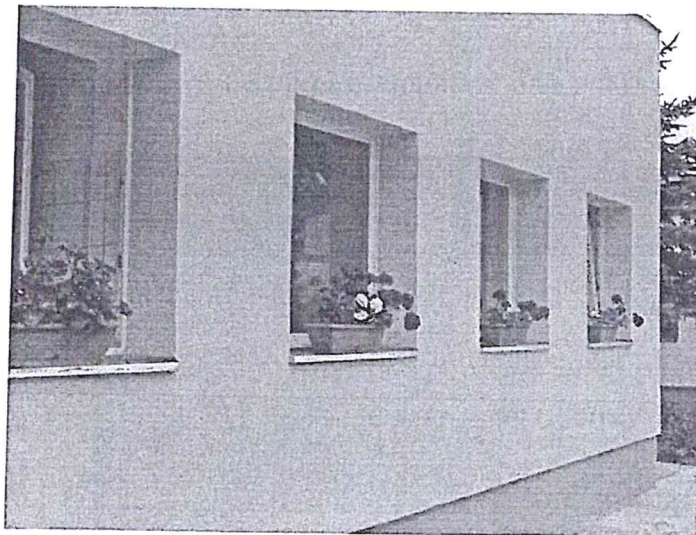


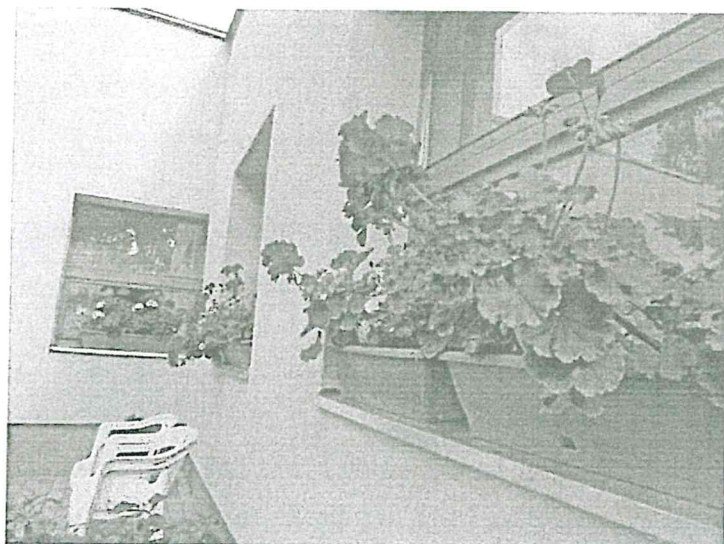
Kerti szalonnasütő, bográcsozó épült a maradék térkőből, lakók munkája

Intézményünk ellátottjai nagy gondot és sok időt fordítanak a környezetünk tisztán tartására, szépítésére. Az előkertünk és az egész terület fűnyírását mi végezzük, gépeket a Holding Zrt-től kapunk.

A fizikai alultápláltság megszüntetése-, illetve megelőzése érdekében folytattuk a rendszeres hétvégi közös főzéseket. Ezen alkalmakkor azok a lakóink is főtt ételhez jutottak, akik ezt egyébként nem engedhetik meg maguknak – hálásan fogadták a lehetőséget.

„Pszichés alultápláltság” megszüntetésére további kötetekkel és magazinokkal bővítettük meglevő könyvtárunkat, színesítettük DVD- és társasjáték-készletünket. Újdonságként a mandala-színezés bevezetése említendő meg, illetve egy ellátottunk „házi költőként” is tevékenykedett a közösségben – saját versével a karácsonyi közös ünnepségen fel is lépett, nagy sikert aratott. Továbbra is kiemelt figyelmet élvezett a kreatív megnyilvánulások támogatása – mind egyéni- (festmények alkotása), mind közösségi (intézmény szépítése kívül és belül) szinten. Szabadidős tevékenységek még: kertészkedés, virágápolás, fűnyírás, rejtvényfejtés, kézműves munkák (horgolás, kötés, varrás), területrendezés, barkácsolás (madáretetők készítése, szekrények polcozása, átalakítása).





Minőségbiztosítás 2017.év

A minőség fogalmát a szociális ellátásban úgy lehetne leírni, mint a felhasználók, igénybevevők elégedettségének elérését. Ez a megközelítés abból indul ki, hogy a minőség nem egy eleve létező dolog, hanem egy összetett fogalom, amelyet tapasztalatokból, tudásból, követelményekből és elvárásokból kell közösen felépíteni.

Intézményünkben már több mint három éve működik egyfajta minőségbiztosítási értékelés, amelynek nyomon követése sokban segíti munkánkat. A lakóközösség, az élethelyzetek, az esetleges ellátási formák folyamatos változása, mind-mind arra ösztönzi az intézmény munkatársait, hogy folyamatos szakmai megújulással naprakész, hatékony segítséget tudjanak nyújtani az ellátottak felé.

A minőségfejlesztés, a minőségbiztosítás nem valamilyen semleges, vagy objektív fogalom, hanem meghatározzák azoknak az emberképeknek és eszményeknek a változásai, amelyek átszövik a társadalmat és motiválják a szociális munkát is.

Tervezni és folyamatosan javítani kell a minőségirányítási rendszert, ezért fontosak a célkitűzések, az eredmények, az adatelemzések, a helyesbítő és megelőző intézkedések.

2017-es év értékelése

Tavaly is működött a közösségi munkára ösztönző belső programunk, amely a lakók munkájára, segítőkészségére épít, ezáltal sok feladatot sikerült megoldanunk intézményen belül, a lakók összefogásával. Ebben az évben is próbáltunk az erkölcsi elismerésen kívül valami kézzelfoghatóbb jutalmat is osztani, így június és december hónapban a legtöbbet segítő lakóink teljes vagy fele arányú egy havi térítési díjkedvezményben részesültek. Az anyagi elismerésen túl fontos az erkölcsi is, ezért lakógyűlés keretében tartjuk az „eredményhirdetést”, illetve a köszönetmondást munkájukért.

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

A szakmai team erősítésének egyik hatékony módja a külső helyszínen tartott csapatépítési tréningek, csoportok megszervezése, ám kellő anyagi erőforrás nélkül ezt csak kreatívan, közös megegyezéssel, külső szakember nélkül tudjuk megoldani.

A lakók létszáma a hidegebb idő beálltával – a megszokott módon - megnövekedett, több, lakók közti problémával, konfliktussal. Tavalyi évben több tartósan beteg lakónk érkezett, vagy vált azzá. Egy fő esetében szükségessé vált a tartós betegszobai elhelyezés. Az ő esetében a feladatok a szakmai munka helyett az egészségügyi gondozásban váltak hangsúlyosabbá, az esetek többségében lakótársai segítségével.

Lakógyűlésre három alkalommal került sor, és bár sokszor elmondják egymással való problémáikat nekünk, dolgozóknak, a szemtől szembe való eredményes konfliktuskezelés

ritkán valósul meg, leginkább sajnos már vitaként jelenik meg. Ezek megoldása/feloldása az épp dolgozó munkatárs feladata a házirend szabályai és az egyéni bánásmód elve alapján. Lakógyűlés bármely lakó kérésére összehívható, ám erre még nem volt példa, a gyűlések tartása mindig dolgozói oldalról kezdődik, itt időnként felmerülnek az együttélésből fakadó problémák, amelyeket próbálunk közösen megoldani.

Az épületben elhelyezett panaszládában a tavalyi évben egyszer sem helyeztek el panaszt, javaslatot, tanácsot; bízom benne, azért, mert mindenki élni tud a személyes megbeszélés lehetőségével. A panaszláda ettől függetlenül „marad”, adva a lehetőséget, ha valaki élni szeretne vele.

Kérdőív

A kérdőív kitöltésére 2017. december 15-én került sor. Ekkor az intézményi létszám 28 fő volt, ebből 24-an töltötték ki a kérdőívet (a kitöltés önkéntes és névtelen volt), így elmondható, hogy a lakók 86%-a vett részt a felmérésben. A kérdőívet 6 nő, és 19 férfi töltötte ki.

A kérdőív fogadtatása most sem volt „zökkenőmentes”, ám a kezdeti morgolódás után a jelenlévők közül mindenki élt a lehetőséggel és kitöltötte.

Életkor szerinti megoszlásuk a következő:

- 56 év feletti 46%
- 46-55 év közötti 25%
- 36-45 év közötti 25%
- 1 fő 25 év alatti, azaz 4%.

Az elmúlt évekhez képest a lakói életkor az idősebb korosztály felé növekszik, ez a tendencia már pár éve nyomon követhető. Egyelőre nem állítható, hogy az elöregedés jelen van a kistérségből érkezett hajléktalan emberek körében, de mindenképp figyelmet igényel.

Iskolai végzettségen alapuló megoszlásuk:

- 8 általános iskola alatti 17%

- 8 általános iskola 25%
- szakmunkás 42%
- szakközép/gimnázium 8%
- főiskola 8%.

Tévhit, hogy a hajléktalan emberek iskolázatlanok, ezt már több országos kutatás is bebizonyította, ám a kérdőívet kitöltők, meg ezen is felülteljesítettek, hiszen a lakók több mint felének van középfokú végzettsége.

A Szállón eltöltött idő szerint három csoportba sorolhatók:

- 1 évnél kevesebb ideje él a Szállón 62,5%
- 1-2 év közötti időtartam óta él a Szállón 12,5%
- 2 évnél régebb óta él az intézményben 25%

A 2016-os esztendőhöz képest ez a kategória is változott, sok új lakó került az intézménybe, ezért is vannak jelenleg túlsúlyban azok, akik egy évnél rövidebb ideje élnek a Szállón. Természetesen a sok új között azért vannak már „régis ismerősök”, akik már részesei voltak a hajléktalanellátó rendszernek.

A válaszadó lakók nagy része elégedett az intézmény felújításával (54% teljes mértékben, 37,5 % apró hiányosságokat lát még ugyan, de nagyrészt elégedett), összesen 2 fő (9%) az, akik szerint „jobb, mint volt, de még sok minden javításra szorul”. Bár a felújítás nagy része a 2016-os évben zajlott, a tavalyi felméréshez képest most elégedettebbek a lakók, ennek oka lehet, hogy sok az újonnan érkezett ellátott, illetve, a mindennapi életüket már nem „nehezítették” meg a felújítással együtt járó kellemetlenségek.

Az intézmény tisztasága mindig is sarkalatos kérdés, sok ember él együtt egy fedél alatt, muszáj egy általános higiénés szintet fenntartani. A tavalyi évhez képest a lakók elégedettebbek ebben a témában is (83%), ezzel egymást, magukat is értékelik, hiszen a napi rendrakás, takarítás az ő feladatuk. A takarításért heti lebontásban felelnek, illetve minden hónap első hétvégéje a nagytakarításról szól, ebben minden lakó köteles részt venni az épp szolgálatban lévő munkatárs felügyelete mellett.

Az intézmény szakmai munkájával való elégedettséget hivatott mérni több kérdés is, a lakók elégedettsége az elmúlt évhez képest megnövekedett (92%, tavaly 68% volt), remélhetőleg a velük együtt, értük végzett munka eredményeképp. Úgy gondolom annál jobb visszacsatolás, elismerés nem érhet senkit, mint amikor maguk az érintettek – a lakók, kliensek – elégedettek munkánkkal, ezért szakmai elismerésünk alapján tavaly nagyon jó évet zártunk.

Elköltözés után a többség tartaná a kapcsolatot lakóval és dolgozóval is (46%), senkivel sem kíván kapcsolatban maradni egy fő (csak dolgozóval 17%, csak lakóval 12%, bizonytalan 21%). Ez a kérdés azért is fontos, mert visszacsatol az előbbire, mennyire érzik azt, hogy a segítségnyújtás távozásuk után is elérhető az utógondozás kapcsán, illetve milyen a jelenlegi lakóközösségi helyzetük.

A problémamegoldásban a fő segítségforrás - a lakók életében - az intézmény dolgozói szakmai munkája (62%), majd a rokonok, barátok által nyújtott segítség következik (21%), de sajnos 17% úgy gondolja, hogy egyedül kell megbirkóznia az élet nehézségeivel. A segítségnyújtásnak mindig vannak határai, de fontos, hogy minden lakónk érezze, hogy problémáit szabadon megoszthatja velünk, és amennyiben nem él a lehetőséggel, akkor is tudja, hogy mindig nyitottak vagyunk felé, feljük, amennyiben mégis segítséget kérne.

Az intézmény szabályrendszere próbál egy keretet adni az élhető, egyenlőségen alapuló, ám nem csak jogokat, hanem kötelezettségeket is tartalmazó intézményi létben, amelyek nem ellenük, hanem értük vannak. Ezeket a szabályokat, amelyek a házirendbe vannak foglalva, van, aki időnként szigorúnak tartja (37%), van, aki mindig (21%) mások teljes mértékben szükségesnek ítélik ezeknek a létjogosultságát (42%). Az elmúlt évhez képest a házirend „támogatottsága” nőtt, szükségesnek tartják a lakók is, mert tudják, hogy értük van, és amennyiben javaslatuk van erre vonatkozóan, azt meg tudjuk vitatni közösen.

Az alkalmazkodás mindig nehéz, főleg akkor, ha különböző sorsú, igényű emberek élnek összezárva, mint ahogy intézményünkben is. Nyilvánvaló, hogy nincs előzetes „szűrés” a felvételnél, aki rászoruló, fedél nélküli, annak ideiglenes otthont, támaszt nyújt az intézmény. Lakóink között van szenvedélybeteg, pszichiátriai beteg, értelmileg sérült ember, illetve hospice ellátásra szoruló ember is. 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 egy része érzi úgy, hogy már érte igazságtalanság az intézmény keretein belül (igen válasz 37%).

A problémamegoldás a lakók között mindennapi munkánk része, sok türelmet, tapasztalatot, emberismeretet és kommunikációt igényel, ám nyilvánvalóan folyamatosan fejlesztésre szorul. Ez az eredmény is biztató, mert a tavalyi mutatóhoz képest jelentős csökkenést mutat.

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 szeretnének e közös programot intézményen kívül (29% elutasította csak el).

Sajnos a lakóközösségben vannak konfliktusok is. A lakók jó része (46%) már került kisebb-nagyobb összetűzésbe sorstársával. Ugyanígy gyakoriak a lopások intézményen belül: 46%-tól már tulajdonítottak el valamit itt tartózkodásuk alatt. A fenti két adat is csökkenő tendenciát mutat (10%-kal) az elmúlt évi eredmények összehasonlítása alapján, így bizakodásra ad okot.

Hétvégente 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 67%
- általában ízlik neki az étel 21%
- lehetne változatosabb egy fő szerint
- és nem eszik belőle két fő (8%)

Ezek a közös főzések egyes lakóinknak az egyedüli élelemforrásai hétvégente, ezért is fontosak, ám a közösségi erejét sem szabad lebecsülni.

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 21%-ának

nincsenek tervei, a többség az albérletet (42%) és az önkormányzati bérlakást (17%) tűzte ki célul, de olyan is akadt, aki régi/új párkapcsolat révén látja a kiutat a hajléktalanságból.

A kérdőív végén minden kitöltőnek lehetősége volt rá, hogy kifejtse saját véleményét, tapasztalatát, javaslatát pár mondatban, egy üres részen. Ezt a lehetőséget idén kevesebben használták ki, mint tavaly, összesen négyen éltek vele. Ezek az észrevételek a napi élet mozzanataihoz kapcsolódnak, apró észrevételeket tartalmaznak.

Az, hogy egy hajléktalan ember hogyan viseli saját sorsát, hogyan viszonyul jelenlegi állapotához sok mindenre kihatással van életében. Bár Mór egy kis város, a társuláshoz tartozó települések még kisebbek, mégis vannak, akik mindent megtesznek azért, hogy eltitkolják rokonaik, barátaik elől, hogy itt élnek (25%). Hajléktalannak lenni nem büszkeség, ám nem is szégyellni való dolog; fontos tudatosítanunk bennük, hogy a hajléktalanság egy állapot, amely változtatható.

Nemek közti különbségek a válaszadásban

A kérdőívet kitöltő lakók 25%-a, azaz a kisebbség nő nemű, de ha a teljes létszámot nézzük, akkor is mindig férfi lakói túlsúly figyelhető meg az intézmény fenntartása óta. Ez nem helyi jelenség, ez országos szinten is tapasztalható. A női lakóinkról általánosságban elmondható, hogy gyakrabban kerülnek verbális konfliktusba, mint férfi társaik, illetve nehezebben alkalmazkodnak a lakóközösségbe is.

Kor alapján látható változások

Az intézmény lakóinak kora alapján való összehasonlítás kérdéstípusok szerint nem jelzett kiugró különbségeket. Nincs releváns különbség, csak kis mértékben, de összefoglalva elmondható, hogy minél idősebb egy lakó, annál inkább érzi úgy, hogy már részesült igazságtalan bánásmódban, szigorúbbaknak tartják a szabályokat, mint a fiatalabbak, viszont kevesebb a konfliktus lakótársaikkal, és barátkozási szokásaik megegyeznek fiatalabb sorstársaikkal.

A Szállón eltöltött idő szerinti összehasonlítás

Nagy újdonságokat nem tartalmazott az összehasonlítás; amint előre várható volt, minél több időt tölt valaki a szállón, annál több a konfliktusa, érez igazságtalanságnak bizonyos helyzeteket, illetve tartja szigorúnak a házirendet, és több baráttal rendelkezik. Viszont az intézmény felújításával elégedettebbek, valószínűleg, nekik nagyobb a tapasztalatuk abban, hogy milyen volt és milyen lett a Szálló.

Javaslat a 2018-ban végzendő minőségbiztosítási feladatokra:

- Szálló intézményének és környezetének folyamatos fel/megújítása, élhetőbbé tétele, lakók javaslatainak figyelembevételével
- a Szálló dolgozóinak továbbképzése, megfelelő pályázati lehetőség esetén rekreációs program végrehajtása a kiégés ellen
- év végén kérdőíves elégedettségi vizsgálat
- a törvényi, jogszabályi változások figyelemmel kísérése, a minőségbiztosítás aktualitásainak beépítése a mindennapokba

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 2017. évben:

Pozitív kimenetel:

Albérletbe	14 fő
Családhoz visszatért	5 fő
Saját házába visszatért	5 fő
Összesen:	24 fő

Negatív kimenetel:

Ismeretlen helyre távozott	12 fő
Pszichiátriai osztályra került kezelésre	2 fő
Összesen:	14 fő

A kötelező elő takarékoság bevezetése óta az albérletbe távozók száma nő, 2017. évben 14 fő költözött albérletbe, 2016-ben 13 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. Az ismeretlen helyre távozókról nincs információnk.

Zárószó

Ahhoz, hogy szociális munkásként jól – tehát hatékonyan – tudjunk dolgozni az intézmény ellátottjaival, nagyon sokat kell tudnunk arról a közegről, amelyben élünk, ismernünk kell azokat a társadalmi folyamatokat, amelyek befolyásolják az emberek életét. A hajléktalanság kapcsán a munka legfontosabb része a gyakorlati tevékenység, amelyet a szociális munka jelent. Sokféleképpen vezítheti el az ember a tetőt a feje felől, e szorult helyzetből azonban egyre nehezebb kilábalni. Ha az ember egy ilyen helyzetben legalább átmeneti segítséget kap, könnyebb túlélni ezen az anyagilag és érzelmileg egyaránt nehéz helyzeten.

Még a 2016-os évben nagy külső változáson ment keresztül az intézmény, egy sokkal korszerűbb, energiatakarékosabb, szebb, élhetőbb környezetet valósult meg a végrehajtott felújítás által. A 2017.-dik évben is történtek külső változások, felújítások, igaz, ezek már nem olyan volumenűek, mint az azt megelőző évben, de így is sokat tettek azért, hogy lakóink mindennapjai váljanak egyszerűbbé, családiasabbá (belső udvar térburkolása, szalonnasütő elkészítése, új bútorok férőlakóink részére stb.).


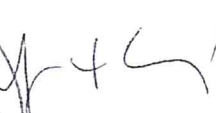
Úgy gondolom az intézmény épületének, állagának megóvására minden évben szükséges anyagi áldozatokat hozni, hiszen az igények változásával nem csak nekünk,

dolgozóknak szükséges lépést tartanunk, fontos, hogy maga az intézmény is a leghatékonyabb, legélhetőbb módon „üzemeljen”.

Személyi feltételeink megfelelőek a biztonságos, folyamatos munkarendben dolgozáshoz. Tárgyi eszközeink is gyarapodnak, a régi berendezési tárgyak helyett újak vásárlására folyamatosan van lehetőség.

Össességében 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, 2018. január 31.



Schiffer Tiborné
intézményvezető