

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat szerepe a szegedi hajléktalan ellátásban

Gulyás Nikoletta

intézményvezető

Magyar Máltai Szeretetszolgálat, Gondviselés Háza, Szeged

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület, az idei évben ünnepli magyarországi megalakulásának 25. évfordulóját. A Szegedi Önkéntes Csoport 1991-ben szerveződött, ezzel részt vállalva a Szegeden élő rászorulóknak megsegítésében.

Az MMSz első intézményét Szegeden 2001-ben a Retek utcában nyitotta, Játszótér-Játszóház formájában az ún. kulcsos gyermekek számára, a „Játszva megelőzni” program jegyében, melyet 2013-ban kibővített egy Rekreációs- és Sportparkkal a „Sportolva megelőzni” program keretében.

2006. júliustól intézményi keretek között utcai szociális munka szociális alapszolgáltatás működtetését kezdte meg az MMSz. Az utcai szociális munka célja az ellátatlan, de az intézményes gondozással szemben bizalmatlan, az utcán életvitelszerűen tartózkodó egyének, csoportok szociális és mentális segítése, elsősorban életmentés, megelőzés, integrálás céljából. 2007. novembertől kiegészült egy második utcai szolgálattal, valamint 2010. júniustól elindult a harmadik utcai szolgálat is, meghatározó szerepet vállalva Szeged város hajléktalan ellátásában. A 3. utcai gondozó szolgálat 2011. december 31-ével megszűnt, mivel pályázati forrásból csak 2 utcai szolgálat működtetésére van lehetőség.

Ellátottak számának alakulása														
	2006-2007		2008		2009		2010		2011		2012		2013	
	Férfi	Nő	Férfi	Nő	Férfi	Nő	Férfi	Nő	Férfi	Nő	Férfi	Nő	Férfi	Nő
Utca 1.	210		140		94		65		63		89		90	
	196	14	115	25	70	24	49	16	48	15	74	15	70	20
Utca 2.					59		66		53		82		87	
					46	13	53	13	42	11	65	17	68	19
Utca 3.							36		47					
							33	3	42	5				
Összesen	210		140		153		167		163		171		177	

Az egy utcai szolgálatra jutó ellátottak száma jelentősen megnőtt, 88 fő/utcai szolgálat, ez a minőségi munka végzését nagymértékben befolyásolja. Az utcai szociális munka tevékenységet 3 fő szociális munkás és 1 fő pedagógus látja el önkéntesek bevonásával, munkanapokon 8 órában, ebből 6 órában az ellátási területen. A törvényi előírásnak megfelelően a téli időszakban utcai szociális munkát biztosítunk minden nap 22 óráig az esti órákban is. Mivel délutánonként - esténként a hivatali nyitva tartás miatt szociális ügyintézés nem lehetséges, így teajáratot végeznek a munkatársak.

Esetmegbeszélésre heti rendszerességgel van lehetőségük a szolgálatoknak, hétfői napokon az intézmény székhelyén. A tevékenység végzésére 2 autó áll rendelkezésre.

Az utcai szociális munka, mint szociális alapszolgáltatás során, az egyén társadalmi reintegrálásának elérése, megfelelő intézménybe juttatása mellett jelentős szerepet kap az életmentés, illetve a megelőzés. Klienseik között számos olyan egyén van, akit mozgásképtelensége, vagy mozgásának korlátozottsága miatt rendszeresen gépkocsival szállítanak, vagy kísérek orvosi vizsgálatra, kezelésekre szociális munkásaink.

A szolgálat a téli időszakban - november 1. és április 30. között - teajáratot működtet minden hétfőn, csütörtökön és pénteken élelmiszert és teát oszt a város területén tartózkodó hajléktalan személyek számára, kb. 15 fő részére alkalmanként. A kliensek a tea és a zsíros kenyér osztásának helyszíneit, időpontjait már jól ismerik. Ehhez anyagi támogatást a Hajléktalanokért Közalapítvány pályázatán nyertünk. Szintén a Hajléktalanokért Közalapítvány pályázatából nyílt lehetőségünk téli cipő, C-vitamin, valamint gyertya vásárlására, melyet az utcai szolgálatok ellátottaik közt osztottak szét.

A hajléktalanok ellátását segíti a mozgó orvosi szolgálat, mely során négy orvos egymást váltva az utcai szolgálattal együtt figyelemmel kísérik a kliensek egészségi állapotát, megvizsgálják őket, szükség esetén gyógyszert adnak, illetve recepteket és beutalókat javasolnak a háziorvosi rendelőben, és kezdeményezik az intézményi elhelyezést az egészségügyi centrumban. Bejelentkezett hajléktalanok száma (2013 év) 272 fő, esetszám: 1.710.

Az MMSz Szegedi Csoport Utcai Gondozó Szolgálata 2006. novemberben kezdte meg Krízisautó Szolgáltatását Csongrád megyében. Ellátási időszaka november 1. és április 30. között 24 órában.

Munkájukat együttműködési megállapodás keretében végzik az MMSz Dél- Alföldi Regionális Diszpécser Szolgálattal. A Diszpécser Szolgálat a hozzá befutó lakossági, intézményi jelzések alapján keresi meg az utcai szolgálatot. A hozzá beérkező információk, jelzések legpontosabb átadásával jelzi a problémát és egyeztetni a szükséges és lehetséges teendőket a szolgálat szociális munkásaival. A krízisfeladat kezeléséről, megoldásáról, az esetlegesen felmerülő problémákról az utcai szociális szolgálat dokumentációt készít és tájékoztatja a diszpécser szolgálatot.

A bejelentéstől számított 1 órán belül az utcai szolgálatnak a helyszínre kell érkeznie, meleg ruházattal, élelmiszerral, hiszen a leggyakoribb probléma az átázott, hiányos ruházat, legyengültség, kihülés veszélye. A jelzések leggyakrabban a Kecskeméti működő Diszpécser Szolgálattól érkeznek, kiegészülve lakossági, rendőrségi bejelentésekkel.

	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013.12.31-ig
Kivonulások száma krízis-időszakonként	22	18	32	52	60	34	13

2008. február 1-el kezdte meg működését a nappali melegedő (engedélyezett férőhelyek száma 30 fő), melynek elsődleges célja, hogy a hideg időszakban fűtött helyiségben biztosítson melegedésre, étkezésre és alapszintű higiénés szolgáltatások elérésére

lehetőséget hajléktalan személyek számára. Ezen kívül az intézmény a megjelenők számára olyan napközbeni ellátásokat/szolgáltatásokat nyújt, melyek segítik az adott személyt mindennapi problémáinak megoldásában, a hasznos időtöltésben, valamint a hajléktalanságból kivezető egyéni megoldások megtalálásában. A szolgáltatás egyéni szükségletekre alapozott, rövid és hosszabb távú ellátásokat kínál, amely nagymértékben épít a kliensek aktív és felelős részvételére. A szolgáltatások biztosítása során alapvető szakmai kritérium, hogy a klienst szükséges támogatni a saját sorsa feletti felelősségének újraélésében, de nem helyes megoldani helyette azokat a feladatokat, amelyekre ő maga is képes.

A nappali melegedőnek számos szolgáltatása vehető igénybe, melyek megkönnyítik a társadalom periferiájára szorult emberek hétköznapi életét: ilyen például a mindennapi étkeztetés, melyet a szűkös anyagi keretek ellenére is próbálunk változatosá tenni. Emellett természetesen lehetőségük van tisztálkodni, mosatni, ruháikat, személyes holmijukat eltárolni. Mindemellett fő feladatkörbe tartozik ezen embereknek a mentális segítségnyújtás, életvezetési tanácsadás, útmutatás, valamint az iratok pótlása, melyhez költségmentességi nyomtatványt adunk, szükség esetén postacímet biztosítunk számukra, értesítéseiket, leveleiket saját kezükbe adjuk át. Adományokból létrehoztunk a pihenőszobában egy „kis könyvtárat”, melyet bármikor igénybe vehetnek. Van televízió és DVD- lejátszó, hetente kétszer filmvetítést szervezünk. Kézműves foglalkozásokat is tartunk, az aktuális ünnepekhez kapcsolódóan. Klienseink ezeken a programokon örömmel részt vesznek, alkotásaikat elvihetik magukkal, illetve elhelyezhetik a nappali melegedőben. Karácsony közeledtével ellátottainkkal közösen díszítjük fel a karácsonyfát az általuk készített díszekkel. Minden évben az immár hagyományá vált betlehemes előadást tekintik meg ellátottaink.

A nappali melegedő és a hozzá tartozó szolgáltatások igénybevételéhez kizárólag a házirendet kell a klienskörnek betartani, melynek fő pontjai a következők: 1 évnél nem régebbi érvényes tüdőszűrő lelettel kell rendelkeznie, alkohol vagy kábítószer hatása alatt álló személy nem tartózkodhat bent, szűrő, vágó eszközt senki nem tarthat magánál, erőszakos, agresszív viselkedés esetén az intézményt el kell hagynia.

2012. július 1-től a nappali melegedő szolgáltatásait igénybe vevőket elektronikus rendszerbe a Központi Elektronikus Nyilvántartás Szolgáltatást Igénybe Vevők és Tevékenység Adminisztráció rendszerében rögzítjük. Klienseink egy része a városban található más nappali ellátást is igénybe veszik (nappali melegedő, szociális étkeztetés), ezért a rendszer „ütközést” mutat. Ez azt jelenti, ha mindkét szolgáltató lejelenti ugyanazon klienst, akit ténylegesen ellátott, az ütközés miatt normatíva nem jár egyik ellátónak sem.

Egészségügyi Centrumunk 2009-ben nyitotta meg kapuit. Elsősorban azon beteg, hajléktalan személyek elhelyezésére létesült, akik éjjeli menedékhelyen, átmeneti szálláson, közterületen, vagy lakhatásra alkalmatlan helyiségben életvitelszerűen tartózkodnak, betegségük nem igényel kórházi ellátást, azonban utcán tartózkodásuk és betegségük együttesen veszélyeztetné életüket, és betegségük miatt a hajléktalan-

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Napi (tényleges) átlagforgalom	31	45	53	58	73	84

ellátás más intézményeiben nem láthatóak el megfelelően. Gyakorlatilag az egészségügyi intézmények és a szociális intézmények/hajléktalanszállók közötti ellátási forma, mely a rászorulóknak részére 24 órás teljes ellátást biztosít, térítésmentesen.

Ellátási egységeink az Egészségügyi Centrumban: háziorvosi szolgálat (hétköznap 8:00-16:00-ig), lábadozó (betegszobák –menedékhely), orvosi ügyelet (hétköznap 16:00-8:00-ig, hétvégén 24 órában), mozgó orvosi szolgálat (utcai gondozó szolgálat idejében minden hétköznap).

16 ágyon fogadjuk a beteg hajléktalan embereket. Az alapvető fiziológiai szükségleteik biztosításával hozzásegítjük őket életesélyeik növeléséhez, szakápolási feladtvégzéssel a mielőbbi gyógyuláshoz, táplálékkal az erőnléti állapot javulásához, gyógyszerekkel az egészségi egyensúlyi állapot fenntartásához, tisztasággal-biztonsággal a nyugodt pihenéshez. Betegeink önellátását nagymértékben meghatározza a tartós utcai életmódjuk, az ebből eredő alapbetegségek, azok szövődményei, illetve a tartós alkohol és dohányfogyasztás is.

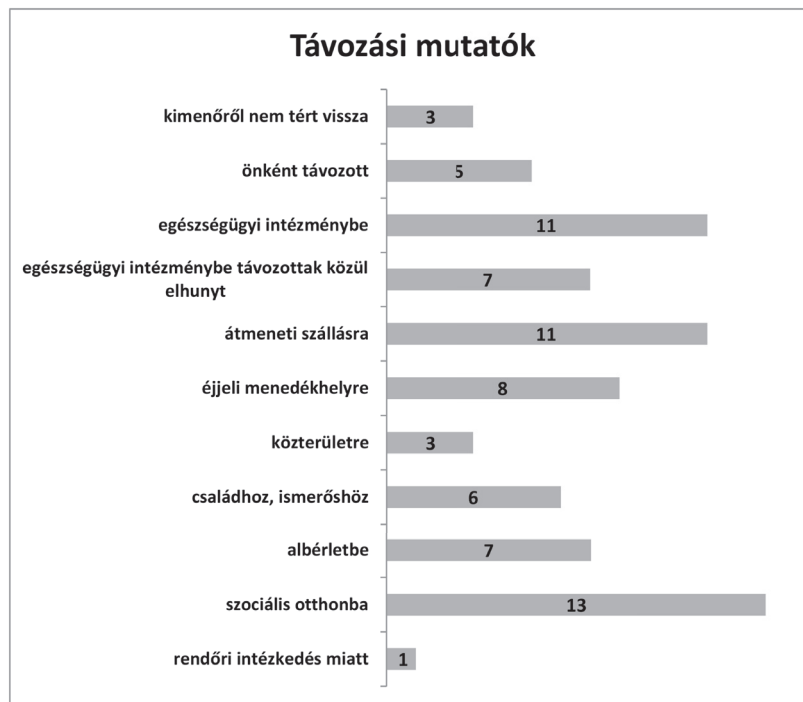
Az érzelmi és fizikai hiányban szenvedő betegek átalakult személyiségét, az ellátó személyzetnek figyelembe kell vennie, a gondozás-ápolás során. Amennyiben a beteg-ápoló kapcsolatában kommunikációs hiányosságok, zavarok jelentkeznek - akár a fent említett okok miatt, akár a beteg ember élethelyzetéből adódóan, illetve a betegellátó személyzet viszonyulása nem megfelelő ezen élethelyzet sajátosságaihoz – az, az együttműködést nagymértékben módosíthatja, vagy el is ronthatja.

Betegeink ellátási időtartama nagyon különböző, a gyógyulási idő és a szociális munka folyamata együttesen határozza meg az intézményi ellátás időtartamát. Betegeink átlagosan 74 napot töltenek intézményünkben. Jövedelemmel nem rendelkező klienseinknek koruk és egészségi állapotukat figyelembe véve megpróbálunk valamilyen tartós jövedelmet igényelni (pl.: egészségkárosodáson alapuló rendszeres szociális segély, rokkantsági ellátás, fogyatékosági támogatás, aktív korúak támogatása, időskorúak járadéka). Az aktív korú, munkaképes betegeinket munkaerőpiacra való visszatérésük érdekében munkaügyi központtal való együttműködésre próbáljuk ösztönözni, álláskeresésüket álláshirdetések elérésének biztosításával, tanácsadással, telefonhasználat biztosításával támogatjuk. Jövedelemmel rendelkező betegeinknek folyamatosan segítséget nyújtunk a koruk és egészségügyi állapotuknak megfelelő elhelyezésekhez átmeneti szállásokra, vagy szociális otthonokba. Nehezíti klienseink elhelyezését, hogy mind az átmeneti, mind a tartós elhelyezést nyújtó intézményekben kapacitáshiány tapasztalható. Különösen nehéz a még aktív korú, mozgáskorlátozott, tolószék használatára kényszerült hajléktalanok elhelyezése, valamint az önellátásra nem, vagy csak részben képes pszichiátriai betegek elhelyezése.

2013. évi adatok

Hajléktalanok Háziorvosi Rendelőjében 2013. évben bejelentkezett hajléktalanok száma: 1.516 fő, esetszám: 5.590. Az ellátott esetek közel 20 %-át kellett kiegészítő vizsgálatra utalni- ezek jelentős része a diagnózis megerősítéséhez, illetve a NRSZH szakértői bizottsághoz történő beutaláshoz voltak szükségesek. Az Egészségügyi Centrumba felvett betegek szoros gondozási, kivizsgálási, ellátási feladatokat követelnek meg mind az ápoló részleg, mind az orvosi rendelő, és az ügyeleti ellátástól. A rendelő megpróbál jó együttműködést kialakítani a fekvőbeteg és járó-beteg intézményekkel. Változatlanul megállapítható azonban, hogy a „hajléktalan embe-

reket” sokszor fenntartások mellett fogadják, és némely esetben nehezebb a gyógykezelésük.



A problémák sikeres megoldása érdekében munkánkat kölcsönös segítségnyújtásra alapuló szakmai együttműködéssel végezzük a városban dolgozó hajléktalanellátó intézményekkel, karitatív szervezetekkel, rendőrséggel, mentőkkel, kórházi szociális munkásokkal, stb. Havi rendszerességgel tartunk szakmai megbeszéléseket, ahol az intézmények vezetői, dolgozói illetve önkéntesei vannak jelen. Ezen megbeszélések minden résztvevőnek szakmai feltöltődést jelentenek, segítik a szakmai dilemmák átgondolását, a kétségek eloszlátását és a kérdések megválaszolását, hiszen a szociális munkás mindezekkel nap, mint nap szembesül pályája során.