

Hajléktalanellátás a Covid-19-járvány időszakában: Interjú egy integrált intézmény munkatársával

*Providing social services for homeless persons during the
COVID-19 pandemic: Interview with a social professional
working in an integrated institution*

VASS BALÁZS ÁKOS

Vass Balázs Ákos: Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal (Kecskemét); vassaki@gmail.com

Balázs Ákos Vass: Bács-Kiskun County Government Office (Kecskemét, Hungary);
vassaki@gmail.com

Mit tapasztaltak és hogyan élték meg a szociális munkások a koronavírus-járvány első, intenzívebb szakaszát? Hogyan zajlott le mindez a zártabb, bentlakást nyújtó intézményekben? Ezekről Zsuzsát kérdeztem, aki 20 éve dolgozik a szociális szférában, valamint 10 éve egy alapítványi fenntartású hajléktalanszálló munkatársa.¹

– *Milyen ellátások vannak nálatok?*

– Itt éjjeli menedékhely, nappali melegedő, átmeneti szállás és hajléktalanok időotthona van, ez egy komplex intézmény. A hajléktalanellátás minden területét felöleli, kivéve az utcai szociális munkát, mert az a város másik telephelyén van. Én az átmeneti szállásnak vagyok a részlegvezetője. Összesen 35 ellátottunk van, és hatan vagyunk kollégák: szociális munkások és gondozók (...). A hajléktalanok otthona olyan, mint egy szociális otthon, csak itt hajléktalan személyek a lakók. Végleges ellátási forma: élete végéig itt maradhat. Térítési díjat fizet, teljes ellátást kap. Ha nincs jövedelme, az elvileg nem kizáró ok, de a hosszú várólisták miatt a fenntartók azokat preferálják inkább, akiknek van jövedelmük.

– *Hogy kezdődött itt a Covid?*

– Valamikor március elején megérdemelt pihenésemet töltöttem külföldön, éppen elutaztunk a családdal egy hétvégére (...). Ott már néha ránéztem a netre, és akkor már az olaszoknál elég nagy balhé volt. A hazaúton csörög a telefon: „14 nap karanténba vagy helyezve.” És akkor karanténba kerültem – addig én se vettem komolyan, ugye –, 14 napig a saját szabadságom terhére, és közben indult be a járvány.

Othon csörgött a telefon egyfolytában, jöttek a hívások, amellet otthon is kellett a dolgaimat csinálnom. Rosszul éreztem magam, nagyon vacak volt! Úgy éreztem, hogy a kollégáimat a legrosszabb helyzetben hagyom cserben, érted? Úgy, hogy az okát nem láttam. (...) Először nehéz volt elfogadni, megérteni, hogy nemcsak a szociális otthonokra vonatkozik

¹Az interjú szövegét szerkesztve közöljük, kihagyva az élőbeszédre jellemző ismétléseket, fordulatokat, a nehezen értelmezhető utalásokat. Egyebekben a szöveg nem változtattunk (a szerk.).

a korlátozás, hanem minden bentlakásos intézményre. A hajléktalanellátásban ez előtte elképzelhetetlen volt.

– *És az éjjeli menedékhely, az mikor zárt?*

– Egy jó hét csúszásban volt körülbelül az idősoththonhoz képest, mivel integrált, és együtt van a két ellátási forma. Egy darabig úgy működött, hogy tulajdonképpen van egy tűzajtó az éjjeli menedékhely, a nappali melegedő és az összes többi részleg között. (...) Az éjjeli nem volt lezárva jogszabály által, de próbáltuk intézményen belül tartani a klienseket, hogy ne menjenek ki. És ott valahogy, egy hét, tíz nap – nem tudom pontosan a dátumot –, körülbelül annyi csúszással le lett zárva teljesen az intézmény. Megmondták kint az éjjeliseknek is, hogy az, aki kimegy, csak úgy jöhet vissza, ha vállalja a két hét karantént. Csak munkába lehet kimenni, meg orvoshoz – de már az orvosi ellátás se nagyon működött. Maradtak ki néhányan ott az elején, nem jöttek be; de a többi kliens tudomásul vette.

– *Nagyjából megbékéltek az ellátottak ezzel a helyzettel?*

– Hát, nagyrészt. Sok múlt azon szerintem, hogy éppen akkor ott, az aktuális kolléga hogy kommunikált, hogyan adta elő. Az idősoththonban volt a legtöbb gond – a mai napig is így van. A fenti részlegen elmondtuk – nem egyszer, és nem kétszer kellett elmondani! Napi szinten jöttek ki az új előírások. Itt vedd rá az embereket, hogy egész nap legyenek maszkban, ha kilépnek a szobából! (...) És mondd el nekik, hogy nem mehetnek ki. Fent teljesen jól megértették. Elmagyaráztuk nekik, hogy értük van, miattuk van. Rájuk csak így tudunk vigyázni. Eleinte az olaszoktól jöttek a hírek, hogy napi szinten 8-900 halottja van a járványnak. Akkor ott nagyon tombolt, és azért itt is néztek híradót. Aki nagyobb hangú volt, azt leültettem, hogy nézze meg a híradót, nézze meg, hogy ott mi van! Ez várható. Nem tudhattuk, hogy mi lesz ennek a vége, hogy ez várható-e itt nálunk is. Ki lehet menni, ez nem börtön, elmondtuk: bárki kimehet...

– *...csak vissza nem jöhet?*

– Vissza nem tudjuk engedni, izolálni nem tudunk ennyi embert.

– *Mondtad, hogy páran azért mégis...*

– Folyamatosan volt azért lemorzsolódás. A legelső, aki az első napokban eltűnt, egy skizofrén beteg volt. Ő alapból úgy működött, hogy hajnalban kiment – pedig benn maradhatott volna egész nap –, eltűnt az intézményből, és este jött be aludni. Gyakorlatilag ő ezt a helyzetet már felfogta, megértette, és nem jött be. Vártuk egy darabig, utána hallottunk róla, hogy él, megvan, itt valahol a szomszédos városrészben bolyong – látták, de nem jött be.

A járvány okozta nehézségeken túl gond, hogy nehéz aktivizálni, szinten tartani az ellátottakat. Egy ekkora, 100-120 fős intézménybe igenis kellene például egy foglalkoztató: akinek ez a szakmája, aki ezzel foglalkozik, és nincs más dolga.

– *Mentálhigiénikus?*

– Az talán van köztünk. De a 12 órás műszakban, ott a napi rutint kell csinálni. Amellett mindenki tesz hozzá saját magából valamennyit. Voltak itt próbálkozások, volt itt növényültetés, de tudomásul kell venni, hogy az emberek a hajléktalanellátásban, de egyébként sem fognak úgy dolgozni, hogy nem kapnak érte pénzt – nem fognak ingyen, de teljesítményre, normaszzerűen dolgozni! Arra is kihívás rávenni őket, hogy a saját szobájukat kitakarítsák (...). Szóval a hajléktalanellátásban lehetne foglalkoztatás. Erre külön szakember kellene, aki a munkát megszervezi, megszerzi, ellenőrzi. Merthogy pénzt akarunk, bevételt (...). A gyerekekkel se lehet értelmetlen munkát végeztetni, fölösleges. A pszichiátriai betegekkel sem, még a demens is tudja, nemhogy az egészséges értelmű! Festést, szakköröket, meg

kézműveskedést csináltunk, csinálunk. Ez nagyon jó a szabadidő hasznos eltöltésére. Bár a kliensek ettől nem fognak a társadalomba visszaintegrálódni, ezt be kellett látnunk nekünk is. Az időseknél jobban lehetne ilyen jellegű foglalkozásokat vinni, de nem működik ott sem. Próbáltuk a készségfejlesztést, tematikus csoportokat, attól függően, hogy melyik kollégához mi áll közelebb. Szervezze meg a tematikus csoportját, hogy a különböző készségek a klienseknél legalább valamilyen szinten fejlődjenek. Úgy viszont nem lehet megszervezni semmit, hogy most hétfőn nappalos vagyok, és akkor négytől ötig tartunk egy – például – kézműves foglalkozást, vagy készülünk a húsvétra, de majd csak a jövő hét végén, pénteken jövők éjszakába legközelebb – akkor meg nem tudjuk folytatni. Így nem lehet, ezt be kellett látni nekem is, hiába próbáltam rávenni a kollégákat. Erre igazából egy nyolctól négyig dolgozó munkatárs kellene, akinek ez a feladata. Aki felkészül rá előre, úgy, hogy annak értelme legyen. (...) Ha neki nem lenne más dolga, csak a foglalkozásokat szervezné, vezetné, úgy nagyon jó lenne!

– *A koronavírus-járványból „kifelé” megyünk, az élet kezd visszaállni. Mi várható az intézmény szempontjából?*

– Intézményi szinten nem oldottak föl semmiféle korlátozást. Egyelőre ugyanúgy működünk, tehát teljesen zárt az intézmény. Kijárási, látogatási tilalom van. Az éjjeli menedékhelyre is ezt vezették be. Most beszélünk már arról, hogy lehet, hogy az éjjelin kellene egy kicsit nyitni – lehet, hogy elsejéttől az éjjeli nyitni fog. Ott eddig is lehetett volna, de mivel integrált intézmény vagyunk, és itt vannak az idősek, az összes bentlakó, a gyakorlatban nem tudtuk másképp megoldani. Fentről is ez az utasítás jött, és teljesen egyetértettünk vele, hogy ezt egységesen kell kezelni. Mindenesetre beszélünk már róla, hogy azért valahogy el kellene kezdeni. Már egyre jobban lép ki a döntésekből a legfelsőbb vezetés.

– *Voltak tesztelések?*

– Nem kellett tesztelni, nem teszteltek, nem is fognak szerintem – megúsztuk.

– *A lakók várják már a végét, igaz?*

– Hogyne, hogyne várnák már! Már nehezen viselik. Olyan hajléktalan emberek, akik valószínűleg azért kerültek ebbe az élethelyzetbe, mert kevésbé jól bírják a kötöttségeket – hát nagyon nehezen viselik! (...) És nem elég a két hónap bezártság, ezen belül voltak még egyéni izolációk is!

– *Sok ilyen volt?*

– Nem sok, de volt. Az egyikük kemóra járt háromhetente. Visszajött, két hétig a szobájából sem jöhetett ki, úgy, hogy itt volt a családja, a fia is. (...) Múlt héten a fiával kimentek, nem bírta tovább – úgy, hogy a fogyatékos fia, akit ő lát el, és aki ragaszkodik hozzá és imádja, a szomszéd szobában van. Ősszel itt volt az esküvője, a férje a másik szobában.

Volt még egy ellátottunk, akit a pszichiátriai injekciójára kellett az SZTK-ba havonta egyszer bevinni. Visszahoztuk, a szobájából nem jöhetett ki két hétig.

– *Olyan volt, aki fejlődhetett ebben a helyzetben?*

– Egy szerfüggő, akit már dicsértünk, hogy nagyon jól bírta az első másfél hónapot. Aztán rájöttünk, hogy a társa a felhőből kiválttatta a kis – mit tudom én – Frontint. (...) Így is le a kalappal előttük, mert így, hogy a 100 szemén osztoztak ketten, így is egy hónapig megvoltak. Egy idő után viszont rajta is nagyon látszódott már. Balhé is volt: kést vett elő – telefonon hívtak a kollégák. Szétszedték a két embert, és aki a kést vette elő, azt kiköltöztették az udvari konténerbe. Van itt egy üres konténer az udvaron, amit most afféle izolációs helyiségnek használunk. Ott azonban volt egy utcáról naponta bejáró ember, aki nem lakója a szállónak,

kitiltott, csak védett helyet kap éjszakára. Emiatt két hétre izolálni kellett. De volt olyan is, hogy valakit dialízisre kellett vinni. Hát azt se lehet leállítani!

Az izolációról még annyit, hogy a járványhelyzet elején jött egy két mondatos utasítás, hogy izolálni kell. Nem tudtam pontosan, hogy ez mit jelent. A lányom egészségügyis, hát tőle érdeklődtem, hogy konkrétan mi is ez. Nem nagyon jött központi segítség, csak jóval később, mindig hetekkel később. Nem tudtuk, hogy akkor ezt most konkrétan hogy is értik. Később már az Alapítvány egy lépéssel mindig előbbre járt: figyelték, hogy mikor mi várható (...). Nekünk már a vezetőségtől jöttek az utasítások, szinte hamarabb, mint ahogy központilag kijöttek. Mi még szerintem jó helyzetben voltunk. Nálunk tényleg volt élesben is telefonos támogatás, amit bármikor, bárki, bármilyen kérdéssel hívhatott, és a telefont szakemberek vették föl. Jobb helyzetben voltunk, mint sok más civil ellátó.

– *Ezek voltak számotokra a kritikus szituációk a karantén kapcsán.*

– Ezek voltak a legnehezebbek szerintem. A többi hétköznapi dolog volt. Például az új szabályok bevezetése: napokon keresztül mondani, hogy maszk kötelező, mindig vegye fel. Most már azért rutinná vált, jönnek mindig este: maszkcsere, sorba állnak, kézfertőtlenítés, lázmérés.

– *Nem volt nagy ellenállás a lakók részéről?*

– Nem, mert nem vitatkoztunk velük. Mondtuk, hogy nem kötelező, nem kell, tényleg nem kell bent maradni, csak nem tudjuk visszavenni, ezt értse meg! Dönthet úgy, hogy kimegy, bármikor – és ezt megértették.

– *Olyanok nem voltak, akik vissza akartak kerülni?*

– Ezt az éjjeli műszakban dolgozók tudnák jobban megmondani – voltak, persze. Volt, aki kiment, mert ő ezt így nem bírja, és két nap múlva jött volna vissza. Tesztelték a kliensek ezt az elején, nagyon. Utána látták a bent maradók is, hogy betartjuk, meg tényleg elmagyaráztuk, hogy miattuk, nem magunk miatt tartjuk be a szabályokat. Én is elmondtam, hogy nem azért veszem fel a maszkot, mert félek. Ez engem egy nullát nem véd, semmit nem véd. Én azzal, hogy felrakom a maszkot, a másikat védem – „Akkor tegye meg maga is, legyen szíves, hogy védi őt, akiről jól tudja, hogy nagyon beteg.” Ha ő elkap valamit...! Megértették. Mi már hamarabb hordtuk, nekünk az első perctől már sms-ben jött, hogy amikor jöhetsz dolgozni, akkor maszkban és kesztyűben kell jönni. Egyébként mi amúgy is használunk gumikesztyűt. Maszkok eleinte nem nagyon voltak. Mindent azért nem tudnak megoldani, mert például az érintés nélküli lázmérőből egyet tudtak beszerezni 120 emberre. Az elején azt vittük mindig végig a házon. Most sikerült egy hete beszerezni még hármat. FFP2-es maszkot kaptunk kettő darabot fejenként, két hónappal ezelőtt. Nem használtuk, nem erőltettük, de ha bárki pozitív lett volna, akkor kellett volna. Nem tudom, hogy akkor hirtelen ide tudtak volna-e varázsolni, mondjuk, 200 darabot. Alapból kettőt küldtek ki, alá kellett írni, hogy átvettük.

– *A járványidőszak tendenciáit hogy érzed, szakaszos vagy inkább állandósuló folyamatokként?*

– Az elején meredeken felfutó volt, a változásokat tekintve. A felfokozottság, akár a lakók, akár dolgozók részéről, akkor azért komolyan jelen volt. Nyilván, amikor hazaértem, nem vettem még véresen komolyan én sem ezt az egész világjárványt. Hagyjuk már! Ami az olaszoknál történt, (...) az volt a sokkoló mindenkinek, ott kezdte szerintem mindenki komolyan venni. Alapvetően én elég szabálykövető vagyok. Itt megmondták, hogy nincs önálló döntés, Pestről jön az utasítás, és végre kell hajtani. Ha fel kell venni a maszkot, felveszem a maszkot (...), és később értettem meg én is a lényegét, hogy tényleg fontos dolgok ezek. A lakók még később

értették meg (...), de most egy ideje már szépen lassan megszokták, beleszoktak. Mostanában már jobban megvan a napi rutin.

– *Nemrégiben még úgy tűnt, hogy ez a járványhelyzet az összes következményével együtt állandósulhat, relatíve végtelennek tűnhet. Te ezt hogyan élted meg?*

– Én próbáltam nem hosszú távra előre gondolkozni, próbáltam a napi, az akkori, az ott felmerülő problémát megoldani. Nem tervezni, nem ábrándozni!

– *Magánemberként, vagy dolgozóként?*

– Inkább dolgozóként. Magánemberként otthon éltük az életünket, annyi különbséggel, hogy nem akkor mehettem boltba, amikor gondoltam, meg nem láttam az unokámat egy ideig. Bent meg zajlott a napi rutin. Abban az időszakban is naponta-kétnaponta jöttek az új utasítások, vagy valami probléma – mindig volt valami. Többet kellett a kliensekkel beszélgetni. Kiraktuk a padokat, az asztalokat, kijöttek sakkozni. Nem volt annyira ez a világvége-hangulat, azt azért próbáltuk elkerülni magunk között is. Bár van kolléga, aki nagyon rákattant a járványra (...), de mi tettük a dolgunkat, és kész. Van itt egyébként is elég probléma, naponta. Ez így jó volt, ez kellett szerintem. Most látom be, amivel korábban soha nem értettem volna egyet, hogy vannak helyzetek, amikor tényleg jó az, hogy nem kell gondolkoznod! Nem neked kell megoldani. Van a munkahelyi hierarchia, fentről adják a hozzáértők az utasításokat. Ez nyilván akkor működik – vagy legalábbis nálam akkor működik –, ha bízom abban, aki adja azt az utasítást. Amúgy benne maximálisan megbízom, ő tudja, mit kell tenni, és akkor én gondolkodás nélkül végrehajtom.

– *Ennek az egész járvány dolognak lesz valami önmagán túlmutató konklúziója szerinted?*

– Szerintem azért lesz. Például maga az izoláció, ami eddig eszünkbe nem jutott volna – ezt például egyéb esetekben is lehetne alkalmazni. Nyilván nem két hétre, és kimondottan csak egészségügyi szempontból. (...) Például előtte hetekig kínlódtunk egy Hepatitis A+C-ssel. Senki nem tett semmit, hiába telefonálgattunk akárhová, hogy mégis mit tegyünk – senkit nem érdekelt. Magunktól raktuk át külön szobába. Gumikesztyűt, maszkot adtunk rá, hogy úgy jöjjön ki. Az egyik egészségügyi hatóság kiküldött egy kérdőívet, hogy a kliens töltsse ki. Itt az orvos volt az egyetlen, aki végül érdemben foglalkozott velem, ő küldte el vérvételre. Mindene pozitív volt. (...) A kliens jelenleg is ugyanúgy ott van a különszobában, minden vizsgálat félbeszakadt: senkit nem érdekel a hepás, csak a koronavírusos. Próbáljuk hívni napi szinten a hepatológiát, de nem veszik fel a telefont. Az intézmény adottsága, hogy van egy darab egyágyas szobánk, saját fürdőszobával: ő ott van. Gumikesztyűben, maszkban jön ki. Együttműködik, persze, ez így normális. Meg volt ijedve ott ő is. Tehát az izoláció mint olyan (...) hosszú távon is egy tanulság.

Ha végre lehetne kapni egy szenzoros kézfertőtlenítő-adagolót, és a bejárati ajtóhoz felszerelhetnénk, az szintén ezen a helyzeten kívül is hasznos dolog lenne, hiszen ide bejöhetnek akárhonnan utcáról.

– *És az ügyfelek számára maradt valami tanulság?*

– Szerintem, aki lehúzta a két hónapot, az azért komolyabban veszi a kézmosást, a személyi higiénét. Lehet, hogy elgondolkozott a világ nagy dolgain (...), a saját élete alakulásán, vagy legalábbis most volt lehetősége erre – nem tudom. Nekem több pozitív csalódásom volt. Akiről azt mondtam volna, hogy nem bírja, ő bírta, és csinálta! Nyilván ők úgy fognak működni, hogy az első adandó alkalommal esnek ugyanoda vissza. Azért nem váltottuk meg a világot! Nem történt pszichoterápia, anyagilag sem változott meg a helyzetük.

Olyanokkal is többet kellett lennünk, akik esetleg eddig nem jöttek oda hozzánk, vagy nem volt igényük rá, mert megoldották. Kicsit közelebb kerültünk egymáshoz; ők is egymáshoz. Egyébként hónapokig élték úgy egymás mellett, egy szobában az életüket, hogy alig beszéltek egymással, mindenki ment a maga dolgára. Most, miután ezt nem lehetett, egymáshoz is óhatatlanul közelebb kerültek. Szerintem a dolgozókhöz is.

– *A társadalom részéről van valami konzekvencia?*

– Mi, szociális munkások, lejjebb kerültünk, rosszabb helyzetben érzem magunkat, mint előtte. Szerintem a társadalom minimum fele azért tudja, hogy a szociális otthonokban ott voltak, meg kijártak az öregekhez. A hatalom viszont még egy ilyen helyzetben sem állt mellénk, sőt kimondta, hogy „Nem adunk nektek több pénzt, semmit sem.” Egyetlenegyszer nem állt mellénk, sőt, amennyiben a szociális szakmát megemlítették, akkor azt mondták: „De hát adtunk már nekik!” 14 %-ot (...) szoktak emlegetni, 8+6-ot. Szerintem innentől még rosszabb – mostantól kezdve már tényleg reményt se látok arra, hogy egy picit szakmailag megbecsüljenek. Úgy, ahogy az egészségügy mellé odaálltak, és mondták, hogy köszönjük nekik, meg hogy ők állnak a frontvonalban. Ha egyszer mellettük megemlítették volna a szociális otthonokban, és az idősgondozásban, a házi gondozásban – akik terepre mennek –, a hajléktalanellátásban, meg a családgondozóként dolgozókat is! Ehelyett, ha szóba került a szociális, akkor: „Adtunk már, mit akarnak még?” És ezért érzem, hogy most még rosszabb, mert eddig azért reménykedtem én is benne, hogy talán előbb-utóbb mi is sorra kerülünk. Most már tisztán látom, hogy mi soha nem kerülünk sorra!

Hasonlót jelez a munkaruha problémája is. Bárkit megkérdezel bármelyik szociális otthonban, akárhol, ahol konkrétan szükség lenne a munkaruhára, soha nincs normális. Szedett-vedett, máshonnan kidobott, méretben nem jó – vagy aranyárban vehetsz a munkaruházati boltban. Mi lett volna, ha ennél komolyabb nálunk is a járvány, és tényleg úgy kell beöltözve bemenni az izolált szobába? Csak azért volt elég a védőeszközünk (...), mert nem volt rá szükség. Ha tényleg kellett volna élesben, és egy nap csak háromszor kellett volna bemenni a fertőzőtőhöz, átöltözni az eldobható ruhába, akkor két napnál tovább nem húztuk volna.