

Körkép: Változások a szociális szférában a Covid-19-járvány idején: Interjúrészesletek családsegítésben, lakásotthonban, hajléktalanellátásban és időotthonban dolgozó szociális szakemberekkel¹

Overview: Changes in social services during the COVID-19 pandemic: Excerpts from interviews with social professionals in a family care centre, in a group foster home, in homeless care and in elderly care

FRANCICS FANNI, GRAFFITS ESZTER &
KESZTHELYI BOGLÁRKA ENIKŐ

Francics Fanni: BA-hallgató; Pécsi Tudományegyetem, Bölcsészettudományi Kar, Társadalmi Kapcsolatok Intézete, Közösségi és Szociális Tanulmányok Tanszék; fanni.francics@gmail.com

Fanni Francics: BA student; University of Pécs, Faculty of Humanities, Institute of Social Relations, Department of Community and Social Studies; fanni.francics@gmail.com

Graffits Eszter: BA-hallgató; Pécsi Tudományegyetem, Bölcsészettudományi Kar, Társadalmi Kapcsolatok Intézete, Közösségi és Szociális Tanulmányok Tanszék; eszter199507@gmail.com

Eszter Graffits: BA student; University of Pécs, Faculty of Humanities, Institute of Social Relations, Department of Community and Social Studies; eszter199507@gmail.com

Keszthelyi Boglárka Enikő: BA-hallgató; Pécsi Tudományegyetem, Bölcsészettudományi Kar, Társadalmi Kapcsolatok Intézete, Közösségi és Szociális Tanulmányok Tanszék; keszthelyi.boglarka0301@gmail.com

Boglárka Enikő Keszthelyi: BA student; University of Pécs, Faculty of Humanities, Institute of Social Relations, Department of Community and Social Studies; keszthelyi.boglarka0301@gmail.com

A szociális szférában sok nehézséggel, új kihívással kellett megbirkózniuk a szakembereknek, hiszen e terület lényegi sajátossága a személyesség, a közvetlen kontaktus. Ez különböző okok miatt nagyon nehezen tehető át a digitális térbe: egyes klienseket a szegénység, másokat személyes adottságaik akadályozhatnak az újfajta kommunikációs technológiák használatában. Az alábbi hallgatói interjúk több területen, az idősellátásban, a hajléktalanellátásban, lakásotthonban és a családsegítésben dolgozókkal készültek.

¹ Az interjúválogatás a hallgatói tehetség gondozás jegyében, az EFOP-3.5.2-17-2017-00002 Szociális munkás és közösségek segítésére irányuló felsőoktatási képzések innovatív, duális és gyakorlatorientált fejlesztése: Transzformatív-dialogikus tanulás a kooperáció szolgálatában című projekt keretében készült.

Keszthelyi Boglárka Enikő interjúja egy családsegítésben dolgozó szociális munkással (részletek)

– *Hogyan változtatta meg a jelenlegi helyzet, a Covid–19 megjelenése a napi munkavégzésed, feladataid?*

– Az változott, hogy a családsegítés lényege mindig a személyes kontaktus volt, ami most szinte teljesen kikerült az eszköztárunkból, ugyanis a vírushelyzet miatt az érintkezések számát csökkentenünk kellett. (...) [Korábban] legalább havonta két alkalommal meglátogattuk a családokat otthonukban, illetve egy alkalommal bejöttek a szolgálatunkhoz. Néhány családdal akár hétszer is találkoztam, de több esetben ez a minimum három találkozás elég volt ahhoz, hogy normálisan tudjanak működni. Igazából az történt, hogy most már csak telefonon tudjuk velük tartani a kapcsolatot. Ha nagyon problémás családról van szó, akkor havonta egy alkalommal meg szoktam őket látogatni. Többször nincs erre lehetőség, és ekkor is védőfelszereléssel: kesztyűben, szájmaszkban és fertőtlenítőszerrel felszerelve tudok csak kimenni ezekhez a családokhoz. Maga a klasszikus családsegítés háttérbe szorult, viszont idősgondozási feladatokat is el kellett látnunk, olyanokat, mint a gyógyszerkiváltás, banki ügyintézés, bevásárlás. Reggel héttől délután hatig felhívhatnak minket az idős emberek, és a segítségünket kérhetik. Vagy aznap, vagy másnap teljesítjük is ezeket a kéréseket. Az erőforrásaink nagy részét ez veszi most igénybe.

Megváltozott az az élelmiszeradományozás módszere is. Korábban személyesen szoktuk átadni ezeket az adományokat, most viszont kirakjuk az udvarba, és aki éppen ott van, az felmarkol annyit, amennyit jónak lát. Kiírtuk, hogy legyenek tekintettel a többi emberre is, de az adományt szabadon elviheti bárki, aláírás és adminisztráció nélkül.

Ami még változott, az az esetkonferencia. Védelembé vétel esetén, vagy ha valami közös megoldás kellene más szakemberekkel együtt, kezdeményezni szoktam esetkonferenciát. Összeülni már nem tudok a szakemberekkel és a családdal egy légtérbe, ezért ezek videóhíváson keresztül szoktak lezajlani.

A kliensekkel folytatott telefonbeszélgetéshez kaptunk egy útmutatót. Ami nekem érdekes volt, hogy a szociális munka etikai kódexe megtiltja, hogy bármiféle kommunikáció legyen közösségi felületen a kliensekkel, és most pedig a szabályozás engedi, akár Facebookon keresztül is beszélhetünk velük. Ezt úgy oldottuk meg, hogy nem a saját profilomról próbálunk velük kapcsolatba lépni, hanem csináltunk egy Facebook oldalt.

Ezen felül még az is változott, hogy ugye vannak az iskolai kapcsolattartásos dolgok: hogyan tanulnak, miképpen tanulnak. Ez is teljesen megváltozott. Többször érdeklődünk a tanároknál, hogy akinek van, vagy akinek nincs internethozzáférése, mit csinált és hogyan csinálta, időben elküldte-e, amit kértek.

Változott még, hogy szakosított ellátásba nem tudunk embereket küldeni, tehát ezt az eszközt elvesztettük. Hajléktalanszállókra, bentlakásos addiktológiai intézményekbe nem tudunk embereket küldeni. Ugyanakkor több munkanélküli jelent meg, illetve azt láthatjuk, mintha kicsit több lenne most a családon belüli erőszak, amiről hírt kapunk, és ki is szoktunk menni ilyenkor látogatni. Az is látszik, hogy akiknek nem volt tartaléka, azoknak még inkább nincsen, és ők jobban igényelnék az élelmiszeradományozást is.

– *Milyen új kihívásokkal szembesültél?*

– Védőfelszerelésekkel próbálunk védekezni, amelyet nekünk az állam, illetve a helyi gondozási központ, a Polgármesteri Hivatal biztosított. Van elég kesztyű, van elég szájmaszk, ezek általában moshatók, illetve egyszer használatosakat is kaptunk. Kézfertőtlenítőt is kapunk. Ami még változott, az az, hogy ha fogadunk valakit, akkor először meg kell kérdezni, hogy

volt-e külföldön, náthás-e stb., ezt alá is kell írni, hogy később visszakövessük, ha esetleg valaki tőlünk megfertőződné. A kliens így igazolja, hogy az adott feltételeknek megfelel. Így beléphet a gyermekjóléti szolgálathoz, hogyha ez szükséges. Ilyen általában a papírmunka, mert ugyebár 15 percbe más nem fér bele – néha még a papírmunka se. Ennyi időnk van arra, hogy ha személyesen találkozunk valakivel, valamiféle eredményt felmutassunk, illetve segítsünk neki. Hát ennyi az annyi, és kiküldjük őket, ha a 15 perc letelt. Van egy szabályzatunk arról is, hogy hány méter távolságot kell tartanunk. Egy irodában se lehetünk kettőnél többen. Mi szerencsés helyzetben vagyunk, mert a közösségi pszichiátriai ellátás szünetel – illetve ez nem szerencsés –, de az szerencsés, hogy nekik volt három különböző irodájuk, így meg tudjuk oldani, hogy elkülönüljünk egymástól.

– *Fizikailag és mentálisan megvisel téged az új helyzet?*

– Igen. Hiányzik, hogy kimenjek családokhoz, és beszéljek velük, személyesen ott legyek, mert ugye azt tudni kell, hogy segíteni akar az ember, és nem azért van a szakmában, hogy a fizetését megkeresse, és utána szépen hazamenjen, hanem ténylegesen igényli az ember azt, hogy emberek között legyen, kliensek között. (...) Bent feszültség uralkodik, egyrészt a folytonosan változó jogszabályok miatt: mit kell betartani, mit hogyan csinálhatunk. Emellett azért is, mert nálunk nagyon sok gyerekes anyuka dolgozik, és a feladatok általában rájuk hárulnak, mármint a gondozási feladatok, ami eddig is így volt. Ugyanakkor most tanárnői szerepben is kell funkcionálniuk otthon, ami miatt eléggé fáradtan, illetve szétesve szoktak megérkezni a munkahelyre. Az is nehéz, hogy a gyerekek nem tudnak találkozni a barátaikkal, ezért a szülőnek a baráti igényeket is és a tanári igényeket is ki kell elégíteni a gyereknél. Nagyon nehéz, és emiatt feszültebben jönnek be. Ami még feszültséget okoz, hogy sok kolléganő férje dolgozott külföldön, és vagy megszűnt a munkahelyük, vagy visszajöttek, és karanténba kerültek. Tehát ez is egy feszültségforrás, hogy mint család vagy anyagilag ellehetetlenültek, vagy pedig ki kellett venniük két hét szabadságot. Ez is nehezítette a helyzetünket.

Graffits Eszter interjúja egy lakásotthoni gyermekfelügyelővel (részlet)

– *Hogyan változtatta meg a jelenlegi helyzetet a járvány? Hogyan küzdenek meg az új munkahelyi problémákkal?*

– A vírus miatt ránk hárul az iskolai oktatás is. A napirendet így szigorúbbra kellett venni. Szükségessé vált egy karanténidőszakra vonatkozó életrend kidolgozása. Ennek fontos és sarkalatos pontja, hogy olyan szabályokat tartalmazzon, amelyek a gyermekek és az adott közösség számára elfogadhatóak: biztosítson az itt élő gyerekek számára szabadidőt, de jól strukturálhatóvá tegye a napot. Nem engedhettük meg, hogy elfolyjon a nap, és a gyerekek részére egy követhető napi rutin kialakítása volt a cél. Emellett fontos feladatunk volt a gyermekek mentális egészségének megőrzése, a család hiányának feldolgozása, hiszen ebben a helyzetben nincs látogatás, és a baráti kapcsolataik is beszűkülnek. A nap strukturálásán túl szabadidős programokat szerveztünk, közösségépítő játékokkal, önismereti csoporttal, egyéni beszélgetésekkel, amelynek célja a karantén idején kialakuló feszültségek oldása. Fontos a rendszeres mozgás is a szabadban.

Keszthelyi Boglárka Enikő interjúja egy hajléktalanellátásban dolgozó szakemberrel (részletek)

– *Hogyan változtatta meg a jelenlegi helyzet, a Covid–19 megjelenése a napi munkavégzésed, feladataid?*

– Teljesen átalakította. Át kellett strukturálni az ellátást, mert nyilván karantént rendeltek el minden intézményben, és teljesen megváltoztak az eddigi normák, a munkabeosztás. Több kolléga is kiesett amiatt, hogy kisgyermekei vannak, vagy idős szülei, és emiatt nem tud munkába állni. Kevesebb emberrel kell ugyanazokat a feladatokat ellátni. Meg kellett szervezni a kollégák szállítását munkába és haza, hiszen a tömegközlekedést egészségügyi okokból nem veszik igénybe. Szintén meg kellett szervezni a kollégák ellátását maszkkal és egyéb védőfelszereléssel, valamint a munkaruházat tisztítását. Tehát nagyon sok extra feladat adódott, és egy vészforgatókönyv lépett életbe. Az klasszikus ügyintézős szociális munka gyakorlatilag nullára redukálódott. Sokkal fontosabb most a kliensek védelme, az egészségük védelme, az étkeztetés további megoldása, illetve az éjszakai szállás, alváslehetőség biztosítása, és a krízisidőszak meghosszabbítása. Védő, protektív szerepet vett fel a hajléktalanellátás. Nyilván nagyon sok hajléktalan nem élt ezzel a lehetőséggel, és kiment – viszont aki kiment az intézményből, az már visszajönni nem tud. Pontosán azért, hogy aki vállalta az önkéntes karantént bent, ő védve maradjon.

– *Eszerint az intézményben, ahol dolgozol, zárlat lett elrendelve.*

– Az van, igen. Minden egységünkben és minden részlegen karantén van. Nagyon kivételes esetekben hagyhatják el az intézményt, és akkor is védőfelszerelésben – gondolok itt azokra, akik átmeneti szálláson vannak, és dolgozni járnak, de ők is ilyen „zsilipelős” módszerrel. Tehát mind bent, mind kint azonnali fertőtlenítés és ruhacsere, illetve szájmaszk viselése.

– *Milyen új kihívásokkal szembesültél?*

– Fizikálisan nem vagyok túlzottan jól, mert a hátunk mögött van egy krízisidőszak, ami a mi esetünkben három műszakot jelent, teljes munkaidőben hat hónapon keresztül. Ráadásul most ezt meg is hosszabbították a kliensek védelmében. Kevesebben is vagyunk, egy emberre sokkal több feladat jut. Aki ezen a területen dolgozik, mentálisan edzésben van. Nekünk túl sok újdonságot az élet nem tud hozni, hiszen – a hajléktalanellátáson keresztül – nincs olyan terület, amivel ne találkoznánk: szenvedélybetegség, idősellátás, hospice, családon belüli erőszak, nők bántalmazása, betegségek. A hajléktalanellátás nagyon kemény terep. Például egy elvonón te találkozol egy szenvedélybeteggel, aki valószínűleg hordoz mindenféle traumákat és magát a szenvedélybetegséget, de az az egy fő problémája van. Ellenben, ha hajléktalanokkal foglalkozol, ott jön minden: munkanélküliség, szerhasználat, erőszak... egyszóval minden. Ez a vírushelyzet igazából engem mentálisan nem visel meg, mivel én eddig is extrém helyzetekkel találkoztam. Nagyon durva dolognak kellene történnie ahhoz, hogy én meglepődjek.

– *Az emberek tömegesen veszítették/veszítik el az állásukat. Jelentek meg új hajléktalan személyek nálatok?*

– Egyelőre nem mondanám. Budapesten történt egy nagy robbanás, ez hamarosan le fog szivárogni vidékre is. Leginkább ősszel fog majd ez megjelenni, hiszen a jó idő miatt most az, aki hajléktalanná vált... de nem is tud bejönni, egy olyan részlegünk van, ahova nagyon indokolt esetben be tudunk engedni ügyfelet. Mivel jó idő van, ezért aki hajléktalanná vált, meghúzza magát romos épületekben, vagy rokonoknál, barátoknál, ismerősöknél. Igazából vidékre mindig lassabban gyűrűznek be a válságok. Én úgy gondolom, hogy az őszi időszakban lesz egy nagyon magas ügyfélszám-emelkedés, pontosan azért, mert nyáron még ott vannak a

mezőgazdasági idénymunkák. Akiben van hajlandóság, még tud nyáron dolgozni, a mezőgazdaság fel fogja szippantani az utcára került emberek egy részét. Persze megjelentek új ügyfelek, de nem számottevő a dolog. Az abszolút robbanás Pesten történt, mivel sok munkásszálló bezárt. Pécsen már régóta nincsenek munkásszállók, ezért nem olyan látványos a jelenség. Úgy gondolom, a következő krízisidőszakra, vagyis a következő hideg periódusra lesz ennek a brutális munkanélküliségnek egy kivételése, megjelenése.

Francsics Fanni interjúja egy idősotthonban dolgozó ápolónővel (részletek)

– Jelenleg 85 lakója van a 100 férőhelyes intézménynek. Átlagban körülbelül 80 évesek, minden lakó valamilyen krónikus megbetegedésben szenved. Sok a demens gondozott, és magas a szív- és érrendszeri megbetegedések aránya.

– *Amikor megjelent a vírus az országban, milyen óvintézkedéseket vezettetek be?*

– Intézményünkben március 6. óta látogatási tilalmat vezettek be, akkor még az influenzajárvány miatt, azonban a kormányrendelet alapján nem oldották fel az intézkedést, amely teljes ki- és bejárási tilalommal jár (...). Különjárat visz minket munkába, és hoz haza. A műszakot hőméréssel kezdjük, és amennyiben valakinek 37 Celsius-fok fölé emelkedik a hőmérséklete, már munkába sem állhat. Minden reggel nyilatkozatot töltünk ki, hogy nem jártunk olyan közösségben, ahol esetleg fennállhat a fertőzés veszélye. Van izolációs szobánk, ahol a kórházból hazaérkezett lakóinkat két hétre el tudjuk különíteni, és meg tudjuk figyelni. Kórházból érkező gondozottakat csak negatív teszttel fogadunk. (...) Ránk is ugyanazok az előírások vonatkoznak, mint mindenkire, hogy csak a legszükségesebb esetben hagyjuk el otthonunkat, de mivel nagyon fontos számomra, hogy megóvjam a lakóink egészségét, így erre kifejezetten odafigyelek. Nem megyek társaságba, nem használok tömegközlekedést, boltba nagyon ritkán járok, és igyekszem minél kevesebb kontaktot létesíteni.

– *Mit látsz az idős embereken? Mennyire tartanak a koronavírusról?*

– A demens lakóink nem nagyon érzékelnek változást, mivel nem fogják fel a helyzet súlyát, viszont akiknek a gondolkodása ép, és hallgatják a rádiót, vagy nézik a televíziót, teljes mértékben tisztában vannak a helyzet súlyosságával. Érzékelhető rajtuk a félelem. Úgy látom, hogy mivel már lassan két hónapja tart a zárlat, egyre idegesebbek és feszültek, gyakran még sírnak is.

– *A hozzátartozók hogy viszonyulnak a látogatási tilalomhoz? Hogyan tudják szeretteikkel tartani a kapcsolatot?*

– Mindenki számára nehéz időszak ez. Házon belüli hordozható mobiltelefonnal rendelkezünk a fekvőbetegek részére, de már beszereztünk egy laptopot is, így videohívásban is tudnak kommunikálni. Úgy érzem, hogy ez egy kis megnyugvás a hozzátartozóknak is.