

Péntek Beáta

Lujza néni esete a szociális alapellátással

Lujza nénivel jó pár éve kerültem segítő kapcsolatba. Vezető gondozóként a családsegítő szolgálat munkatársának kérésére kerestem fel az akkor kilencvenes évei elején járó, egyedül élő idős asszonyt. Információm szerint a fiát pár hete temette el, és így támasz, segítség nélkül maradt.

Már a megismerkedésünk sem ment könnyen. A néni egy többlakásos, földszintes, részben önkormányzati tulajdonú bérházban, szoba-konyhás, komfort nélküli lakásban éldegelt. Első próbálkozásra a kapun sem tudtam bejutni, zárva volt, és a hosszas csengetésre sem Lujza néni, sem a szomszédok nem kerültek elő. Így azon a napon többször el- majd visszamentem a házhoz, de nem jártam sikerrel.

Más ötletem nem lévén, a családsegítő kollégához fordultam – akitől a jelzés jött –, tud-e valamit a néniről, netán kórházba került, illetve ő hogy szokott hozzá bejutni?! Rám csodálkozott, és közölte, hogy neki van kulcsa a kapuhoz, bár ő másolta a saját pénzén. Egyébként Lujza néni süket, és nem hallja igazán a csengőt, vagy ha mégis, nem jön kinyitni a kaput, mert szédül, és bizonytalanul jár. Nyeltem egy nagyot, nem hánytorgattam fel a kollégának, hogy ezt eddig miért nem mondta, hanem bájosan rámosolyogtam, és megkíséreltem kölcsönkérni egy rövid időre a „privát kulcsát”. Sikerült. Másnap tehát újra ott álltam a ház előtt. Udvariasságból csengettem – semmi mozgás. Kinyitottam hát a kaput, és elindultam a földszint 7 felé. A lakásajtónál a házba történt bejutás felett érzett örömmel kezdtem el toporogni és kopogtatni, egyszer, kétszer, sokszor. Vagy húszperces, hiábavaló várakozás után eszembe jutott, hogy talán rosszul van/lett Lujza néni, és nekem azonnal életet kell mentenem, tehát rendőrség, ajtóbetörés, mentő.

Mielőtt intézkedni kezdtem volna – mobiltelefon előkapva, a fontos számjegyek rosszul beütve, újraráv, foglalt jelzés –, meglebbent az ezeréves függöny a bejárati ajtón, és hunyorogva szegeződött rám egy szürke, sokat látott szempár. „Mit akar?” – kérdezte az üveg túloldaláról az idős asszony.

Varázslatosan megkönnyebbültem; bizalomkeltő mosoly, jó benyomás, megvan a Kliens, akinek segítenem kell. Bemutakoztam, elmondtam, honnan jöttem, kinek a kérésére, és hogy szeretnék segíteni, beengedne-e, hogy részletesen mindent megbeszéljünk – mindezt jó hangosan, hiszen nem jól hall. „Ne kiabáljon, nem vagyok én süket. Mit akar?” – jött a válasz, az immár résnyire nyitott ajtóból.

Nos, ez így nem az igazi. Mégis újra elismételtem mindent, hozzátéve, hogy tudnék ebédet küldeni, és gondozónő is jöhetne naponta, aki bevásárol és segít a ház körül. Nézett rám gyanakodva, és nem szólt semmit. Mentő ötletként eszembe jutott az írásos szórólapunk a gondozási központ szolgáltatásairól, ezt a kezébe adtam. Nézte, forgatta, álldogáltunk az ajtóban.

„A tanácstól jött?”

„Igen, az önkormányzattól, kaphatna tőlünk kedvezményes ebédet és gondozónőt, aki segít, amiben kell.”

„Nem kell, nekem senki ne segítsen.”

„De mégis, próbálja ki legalább...”

„Nem!”

Farkasszemet néztünk egymással, és bennem a tanult szociális munkás vitázott a karitatív segítővel. Nem kér segítséget, tehát nem is kell segítened, neki is akarni kell, nélküle nem tehetsz semmit. Egyedül él, öreg, lehet, hogy beteg, fiát nemrég vesztette el, tovább kell próbálkozni.

„Tessék átgondolni, pár nap múlva visszajövök.”

„Ne jöjjön, nekem semmi sem kell!”

Elköszöntem, és mentem, a kapuból visszafordulva még láttam, hogy az ajtóban állva néz utánam, és szorongatja a szórólapot.

Három nap múlva, a családsegítő kollégát rábeszélve, együtt látogattuk meg Lujza nénit, gondoltam, az ismert arc jót tesz a helyzetnek. Nyertem. Az idős asszony már öt perc várakozás után ajtót nyitott, és behívott bennünket a konyhába.

Ekkor valami furcsa előérzet kerített hatalmába.

A konyha mérhetetlenül mocskos volt, a falak szürkék, pókhálósak, egy csupasz villanykörte adott némi fényt a sötét udvari lakásban. Ételmaradékok mindenütt, penészfoltokkal tarkítva, alaktalan rongy- és papírkupacok a földön, a bútorokon. A konyhában a vízcsap nem

működik, a fafűtéses kályha csöve félig kidőlve, a nyitott szobaajtóból egy még elhanyagoltabb lakótér látszik.

Igazam volt, ide kell a szociális segítség: fertőtlenítés, nagytakarítás, meszelés, Lujza nénit kívül-belül ki kell glancolni, aztán gondozónő, ebéd, társaság – esetleg idősek klubja stb.

Ahogy én azt elképzeltem...

Két szociális szakember igen hatékony munkát tud végezni, ha összefog, ám egy kliens, aki legalább kilencven évet élt, és tudja, mit akar, igen kemény dió.

Lujza néni nem kért a fentebb felsorolt elképzelésekből, csupán az ebédre hagyta magát rábeszélni, próbaképpen. Azt is csak az első számla megérkezéséig ette, merthogy honnan tudna ő kifizetni annyi pénzt – napi száznegyven forintot –, úgyhogy lemondta a szolgáltatást.

Én pedig feladtam, ha nem, hát nem. Erőszakkal nem etetek és gondozok senkit, még én győzködjem arról, hogy mi a jó neki – legalábbis szerintem.

Hónapokig nem hallottam Lujza néniről. A családsegítő kolléga új helyre ment, eseteit szétosztották, az új esetgazda ismerkedett a helyzettel, és nem túl lelkesen karolta fel Lujza nénit.

A szomszédok viszont nem voltak tétlenek, rájöttek, hogy szeretnék megnagyobbítani lakásukat, és ehhez Lujza néni bérlakása lenne az ideális. Így aztán elkezdtek telefonálgatni.

Önkormányzat, szociális iroda: „Magatehetetlen, beteg, szerencsétlen öregasszony, nem tudja magát ellátni, intézményben a helye, tessék intézkedni!”

Házi orvos, ügyelet, mentők: „Van itt egy hibbant vénasszony, egész éjjel kiabál, fenyegeti a gyerekeinket, tiszta örült, félünk tőle, még ránk gyűjtja a házat, vigyék innen...”

A telefonok egyenes következményeként, mint vezető gondozó, megkaptam kivizsgálásra az idős hölgy esetét. Újabb látogatás, szomszédi felügyelet mellett, mert újabban mindig otthon tartózkodott valaki a házból, „hogy figyeljen az öregasszonyra, kárt ne tegyen valamiben” – így a szomszéd.

Lujza néni megismert, beengedett, még a bejárati ajtót is becsukta – hogy a szomszéd, akinek hirtelen udvart seperni támadt kedve, ne tudjon hallgatózni –, és elkezdte sorolni a panaszait. Kiabálnak vele, éjszaka ráverik az ablakot, a gyerekek kaviccsal dobálják, felbuktatják,

eldugították az udvaron lévő WC-jét, nem engedik be a postást a nyugdíjával... Aztán elsírta magát.

Próbáltam nyugtatni, és feltettem a nagy kérdést: miben várna segítséget? Rám nézett, hosszú percekig szemrevételezett.

„Honnan is jött maga?” – kérdezte végül.

Mondtam, hogy önkormányzat, gondozási központ, szeretnék segíteni, biztos emlékszik, jártam már itt többször, egy ideig kapott tőlünk ebédet...

„Hát jó lenne valaki, aki rám nyitná az ajtót, lássák, hogy nem vagyok egyedül.”

„A gondozónő erre is jó, jöhet naponta vagy egy héten kétszer, háromszor, ahogy tetszik, ha gondolja, csak beszélgetnek, vagy segít rendet rakni, vásárol, kiváltja a gyógyszert...”

„Ingyen?”

„Nem, van egy gondozási óradíj, amelyet a nyugdíjához mérten ki kell fizetnie. Az az idő számít bele, amit itt a lakáson a gondozó eltölt.”

Megegyeztetünk, kérte a gondozást.

Másnap már a kolléganőmmel (aki gondozni fogja) együtt kerestük fel Lujza nénit, és írásban megállapodtunk, hogy milyen segítséget kér tőlünk, és mikor. Ezt a szerződést minden házi segítségnyújtásban részesülő elláttal megkötjük, ezzel indul a közös munkánk. Természetesen a szerződésben foglaltak az igényeknek és szükségleteknek megfelelően változhatnak, a korrekció közös megegyezéssel bármikor végrehajtható.

Azt gondoltam, Lujza néni esete végre megoldódott.

Megírtam a kivizsgálásom eredményét a szociális irodának: a szomszédok alaptalanul vádaskodtak, az idős asszony képes segítséggel – azaz velünk – önmagáról gondoskodni, jól van, és nem akar a lakásából intézménybe menni. Rendszeres segítő kapcsolatban állunk vele, figyelünk rá és környezetére.

A kolléganőm folyamatosan ellátta Lujza nénit, még az ebédre is újra rábeszélte, „fárasztó már a főzőcskézés” felkiáltással. Intézte aktuális ügyeit, rendezte a számlákat, csak egy dologgal nem boldogult: a személyi higiénés segítséggel és a takarítással.

Márpedig Lujza néni koszos volt, de nagyon, a lakása úgyszintén. És Lujza néni nem engedett a huszonegyből: őt nem kell mosdatni, nem kell nála takarítani, egyébként éppen tegnap esett át mindkettőn.

A gondozónő előre kitaposott ösvényeken közlekedett a konyhában, a szobába inkább be sem merészkedett, külön szatyrot tartott magánál, hogyha le kell ülnie, azt tegye a rozoga hokedlire. Azokon a napokon, amikor Lujza nénihez ment, különös gonddal öltözködött, hogy később fertőtleníteni tudja a ruháit. A köpenyt nem érezte megfelelő védelemnek.

Az utolsó csepp a pohárban az egér megjelenése volt. Egy szürke, téli napon történt, munkatársam éppen kipakolta a megvásárolt élelmiszert az asztalra, amikor egy mozgó zacskóra lett figyelmes a konyhaszekrényen. A jellegzetes hosszú farkinca megjelenése láttán felsikoltott, és villámgyorsan az ajtón kívül termett. Csakhogy, ha a gondozó nem megy be a lakásba, a gondozott pedig nem jön ki, akkor igen körülményes a gondozás. Ajtó előtt álldogálni hosszan, pláne rossz idő esetén, nem lehet, és az is kérdés, hogy akkor ez beletartozik-e a gondozói óradíjba, vagy nem. Bár ez Lujza néninek nagyon megfelelt, hiszen igen szeretett takarékoskodni, és pontosan tudta, hogy miért kell, vagy nem kell fizetnie. Ez ügyben már több asszót magunk mögött tudhattunk.

Végül is az „egér-félsz” esetátadáshoz vezetett, és egy állatbarát munkatárs vállalta magára Lujza néni gondozását. Ő még a koszt is elég jól tűrte, elfogadva, hogy úgy él mindenki, ahogy akar.

Úgy tűnt, egymásra talált az ideális segítő és segített. (Az egér egyébként szelíd volt, és Lujza néni elmondása szerint állandó lakótársa, kedvence évek óta.)

Teltek az évek, a szomszédok hol jobban, hol kevésbé, de igyekeztek megkeseríteni Lujza néni mindennapjait. Ennek köszönhetően lelki állapota romlott, emlegetni kezdte elhunyt fiát: „mindjárt megjön a piacról”, a szomszédok mérgezik a vizét...

Egyik éjszaka kiment az udvarra, elesett, hívták a szomszédok az ügyeletet, az orvos röntgenre küldte, megírta a mentőnek a beutalót. Pár óra múlva jött a kocsis, a beutaló eltűnt, és Lujza néni botjára támaszkodva, de állt, és nem volt hajlandó kórházba menni. Tehát maradt.

Mi volt az igazság, ki és mikor, hogyan bosszantotta a másikat? Mennyire voltak gonoszok és embertelenek a szomszédok? Állítólag, amíg a fia élt, jól megvoltak egymással az udvarban, mint egy nagy, boldog család. Állítólag eltartási szerződést akartak kötni, de Lujza néni nem egyezett bele. Állítólag...

Az adu ász a gyámhivatal volt, a szomszédok bejelentették, és megindult a gondnokság alá helyezési eljárás. Lassan, ahogy szokott. Lujza néni kapott hivatalos leveleket, nem reagált. Próbáltuk rábeszélni az együttműködésre, megmakacsolta magát, nem sikerült. Az első tárgyalás, mely a szomszédok részvételével, és Lujza néni nélkül zajlott le, eredménytelenül zárult. És a per folyt tovább.

Lujza néni egyre gyengébb lett, nehezen mozgott, többször elesett, egyszer még a fejét is úgy beütötte, hogy össze kellett varrni. De minden kórházi tartózkodás után hazajött, idősek otthonáról hallani sem akart, még átmeneti bentlakásról sem, ahol megerősödhetne.

Lujza néni az idén lenne 97 éves. Tavaly, késő ősszel volt egy nagy rohama: kiabált, átkozódott, rátámadt botjával a szomszédokra. Ezúttal elvitte a mentő. Pszichiátria, krónikus belgyógyászat, tüdőgyulladás...

Többé nem jött haza.