

A 2022. év a Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei életében

– a szakmai munka összefoglalása –

Breitner Péter
(szakmai igazgatóhelyettes)

Bevezetés

A 2022. év, ahogyan az utóbbi néhány év is, rengeteg feladatot adott a BMSZKI szakmai közössége számára. A szolgáltatásainkat használó hajléktalan emberek állapota, helyzete évről-évre romlik, a keletkező igényeknek megfelelni újabb és újabb kihívást jelent. A [tavalyi beszámolómban](#) erről hosszan és részletesen írtam.

2020-tól a COVID járvány forgatta fel mindnyájunk életét, 2022 elejétől pedig háború elől menekülő tömegek érkeztek Magyarországra, amelyek ellátásában a BMSZKI jelentős, alkalmanként erőn felüli [szerepet vállalt](#) és vállal azóta is.

Míg hagyományosan a hajléktalanellátásban a hideg hónapokban, azaz november 1-től március 31-ig tartott az ún. krízisidőszak, 2020 óta ez lényegében szünet nélkül tart.

Ez a helyzet olyan működési módokat kényszerített a szervezetre, amelyben különös fontosságot kapnak az azonnali döntések, vagy akár a különböző eseményeket követő gyors döntések és intézkedések. A BMSZKI korántsem gyakorlatlan a krízisekre való reagálásban, hiszen kríziseket mindig is nagy számban kellett megoldanunk. A hosszú távon stabil és színvonalas szolgáltatások működtetéséhez azonban tudatos szakmai építkezés szükséges. Az utóbbi néhány évben ennek érdekében minden tartalékenergiát mozgósítanunk kellett.

A 2022. év legfontosabb szakmai eredményei és eseményei

A 2022. év minden nehézség dacára innovatív és eredményes volt. Ezért pedig elismerés illeti a BMSZKI minden dolgozóját! A tevékenységeink és egyes szolgáltatásaink szakmai beszámolóit, mint mindig, idén is [elérhetőek a honlapunkon](#). A következőkben vázlatosan foglalom össze a 2022. év néhány fontos eredményét és eseményét.

A személyes szociális munka eredményei

Az év folyamán (az átmeneti szállásainkon, az éjjeli menedékhelyeinken, a kiléptető lakásainkban és a családok átmeneti otthonában) összesen 3695 személyes szociálismunka-folyamat zajlott a BMSZKI-ban:

- Az ügyfeleink 65%-a férfi, 35%-a nő volt
- A medián életkor: 55 év
- A segítő folyamatok 39%-ában a szociális munkás és az ügyfél az általában tervezett heti/kétheti ritmusnál gyakrabban (nem ritkán hetente 3-5-ször) találkozott egymással. E mögött a pszichiátriai betegségek magas aránya (hózzávetőleg 30%) és egyéb gyakori krízishelyzetek állnak.
- A személyes szociális munka mellett ügyfeleink 25%-a részesült valamilyen csoportos vagy közösségi szociális szolgáltatásban is
- A segítő folyamatokban az ügyfelekkel közösen kitűzött célok 39%-a teljesült, 32%-ban részben teljesült, 29%-ban pedig nem teljesült.
- A segítő munka „sikeressége” ehhez képest kissé eltérő képet mutat: a segítő folyamatok 43%-a volt sikeres, 19%-a részben sikeres, és 38%-a sikertelen.

A sikeresség a szociális munka eredményességének (a célok teljesüléséhez vagy nem teljesüléséhez képest) kissé szubjektívebb, de esetenként érzékenyebb mutatója. Azt a segítő folyamatot tekintjük sikeresnek, amelyben az ügyfelünk előbbre jutott az élete valamilyen területén. Ez persze legtöbbször egybevág az (az ügyféllel közösen) kitűzött célok teljesülésével, de - mint az eltérésekből látszik is - nem minden esetben. Mi pedig, a belső felméréseink kérdéseivel végképp nem szeretnénk azt a téves feltevést sugallni a kollégáinknak, hogy mindig előre kijelölhető a „helyes út”. Éppen ezért a célok teljesülése mellett a sikerességre is rákérdezzünk.

A személyes szociális munka eredményeiről számos egyéb részletes adat és információ [itt található](#).

Csoportfoglalkozások a BMSZKI-ban

Korábbi éves beszámolóinkban már többször volt szó arról, hogy az ügyfélkör átalakulása miatt a személyes (négy szemközti) szociális munka mellett egyre nagyobb szükség van a csoportmunkára is. Ennek érdekében a 2022. év folyamán a kollégáink több mint 100 csoportfoglalkozást működtettek a BMSZKI szolgáltatásaiban az ügyfelek számára. Ezek között az ünnepek közös megülésétől, a sporton keresztül az önismereti és „befogadó” csoportokig mindenféle típusú foglalkozás található. Ezek a találkozások nagyjából a következő tematikák köré csoportosíthatóak:

- Közös ünnepek és szabadidős tevékenységek
- Filmklubok
- Életmód-, élettervezési csoportok

- Kézműves, művészeti
- Női csoport (és egy férfi csoportunk is van)
- Játék (kártya, sakk, rejtvény stb.)
- Szülők, gyerekek
- Befogadó csoport
- Kertészkedés
- Sport
- Addiktológiai csoport
- Egészség
- Irodalom, olvasás
- Mese
- Önismereti
- Jóga
- Kutyaterápia
- Álláskereső

A csoportozás és a csoportokat vezető kollégák további támogatása érdekében az év során előkészítettük a „Csoportozók csoportjának” újbóli bevezetését (ez néhány évvel ezelőtt már működött a BMSZKI-ban), amelynek feladata, hogy a csoportokat vezető kollégák módszertani segítségük kaphassanak a csoportok megszervezésének, vezetésének, működtetésének, folyamatainak és dinamikáinak legkülönbözőbb kérdéseiben.

Közterületről érkezők befogadása

A év folyamán a BMSZKI intézményeibe beköltöző, vagy azokban éjszakázó emberek közül közvetlenül utcáról érkezett:

- Az átmeneti szállásainkra beköltözők 10,6%-a (250 fő). Közülük 20 fő a téli időszakban működtetett egyszerűsített bekerülési feltételekkel.
- Az éjjeli menedékhelyeinken éjszakázók 24,8%-a (200 fő).
- A lábadozóinkra a bekerülő hajléktalan emberek 37,8%-a (96 fő) érkezett közvetlenül közterületről.
- Valamint a Könyves Kálmán körúton (a kifejezetten közterületi befogadás érdekében a VIII. kerületi Önkormányzattal közösen létrehozott) Életmentő Ponton összesen 142 ügyfelet fogadtunk.

2022-ben összesen tehát legalább 688 közvetlen közterületi befogadás történt a BMSZKI-ban.

Itt kell megemlítenünk azt is, hogy bár a nappali melegedőinkbe nem költöznek be éjszakára emberek, azokban is kulcsfontosságú feladatokat látnak el a kollégáink az utcai hajléktalanság csökkentése érdekében. Ezek a szolgáltatások valódi kapuszerepet töltenek be a közterületen élők számára.

Ügyfélelégedettségi felmérés

2022. szeptember 26. és október 9. között, a BMSZKI fennállása óta harmadik alkalommal került sor a szervezet teljes szolgáltatási palettáját lefedő ügyfélelégedettségi kérdőíves felmérésre. A vizsgálat célja, hogy megismerjük az ügyfeleinkben a szolgáltatásainkról kialakult képet, és lehetőséget adjunk számukra véleményük kifejezésére. Emellett rendkívül fontos számunkra az eredmények felhasználása szolgáltatásaink javítása érdekében, azért, hogy ügyfeleink komfortosabb, biztonságosabb környezetben tölthessék az éjszakáikat és nappalaikat, valamint a segítő munka eredményesebbé váljon.

Ha a szervezet minden szolgáltatására vonatkozóan összesítjük a visszaérkezett 1240 kérdőív (ötfokú skála típusú) válaszait, a BMSZKI 2022 októberében 4,01 „összesített érdemjegyet” kapott az ügyfeleitől. (Ez az érték 2019-ben, amikor a legutóbbi felmérést elvégeztük, 3,89 volt.) Ez persze a „nagy átlag”, amely elfed minden belső különbséget. Az elégedettségi felmérés során a kapott értékelések szerint a különböző vizsgált területek sorrendje a következő volt:

1. A legjobb értékelést a szakmai munka, jó attitűd, hangulat, dolgozók hangneme kapta.
2. Második helyen a rendfenntartás, biztonság áll.
3. A tárgyi feltételek, az épületek tisztaságának megítélése került a harmadik helyre.

Az ügyfeleink véleménye, különösen annak a tárgyi feltételekre és fizikai körülményekre irányuló része ki is jelöli a 2023-as év fő csapásirányát. Épületeink karbantartása, állagjavítása, tisztaságának javítása kiemelt feladat.

Az ügyfélelégedettségi felmérés összegzése a módszertani háttér és konkrét adatsorok ismertetésével [elolvasható itt](#).

A Befogadó BMSZKI program

A 2022. évben az *Otthon, mindenkinek - Fővárosi stratégia az otthontalanság és a hajléktalanság csökkentéséről* című anyaggal összhangban kidolgoztuk a *Befogadó BMSZKI Program - a fővárosban közterületen élők, éjszakázók számának csökkentése érdekében c.* programcsomagot, amelynek legfontosabb célja a hajléktalanságban élők különösen sérülékeny csoportjai, köztük az utcán élők, idősek és egészségi problémákkal élők, pszichiátriai betegek, függőségekkel küzdők befogadásának erősítése. A Befogadó BMSZKI Program a következő néhány évünk kiemelt szakmai programja lesz.

A program teljes szövege [elolvasható itt](#).

Belső támogató monitorozás

A Szakmai Fejlesztési és Módszertani Iroda munkatársainak segítségével 2022-ben folytattuk a néhány éve bevezetett támogató monitorozást. Ebben az évben az éjjeli menedékhelyeké volt a főszerep, ezeket a szolgáltatásainkat gondoltuk végig „pincétől padlásig”.

A támogató monitorozó eljárás részleteiről szóló beszámoló [itt olvasható](#).

A segítő beszélgetés és az esetmegbeszélő csoportok megerősítése és belső vezetői képzés

A 2022. év szakmai vezetői team-megbeszéléseit az esetmegbeszélő csoportok vezetésében való jártasság erősítésével és az ebbéli készségek fejlesztésével, erősítésével töltöttük. Ennek keretében az év utolsó harmadában elindítottuk *A segítő beszélgetés módszertana - interjúkészítés a szociális munkában, elmélet és gyakorlat* c. képzésünk szakmai vezetők számára optimalizált változatát. Ebben a szokásos tartalom mellett erősebb hangsúlyt kapott a segítő beszélgetés háttéréül szolgáló esetmegbeszélő csoportok vezetése, illetve szó volt a kollégákkal folytatott motivációs és értékelő beszélgetésről, valamint az állásinterjú sajátosságairól is.

Utak és korlátok a hajléktalanellátásban c. konferencia

2022 májusában hozzávetőleg 150 fő részvételével tartottunk szakmai konferenciát, amelyen a BMSZKI szervezői és előadói csapata – talán nem elfogult megítélésem szerint – egyaránt kiválóan szerepelt. [Itt](#) megismerhetők a részletek, illetve visszanezézhetőek egyes előadások és beszélgetések is.

Válogatott részletek a BMSZKI szolgáltatásainak 2022. évi szakmai beszámolójából

(Összállította: Breitner Péter és a Szakmai Fejlesztési és Módszertani Iroda munkatársai)

Az alábbiakban rövid, kiállózott részletek következnek az egyes szolgáltatásaink szakmai beszámolójából. Ezek a szemelvények nem pótolják, és nem helyettesítik a kollégáink által írt teljes beszámolókat, csupán rövid áttekintést nyújtanak azokból. A kiemelt részletek elsősorban az ügyfélkörünk helyzetéről, állapotáról, körülményeiről, és ezzel együtt a munkatársaink, szolgáltatásaink körülményeiről is szólnak. Szembetűnő, hogy az ügyfélkörünk pszichiátriai érintettsége, egyre romló egészségi állapota és idősödése minden eddiginél markánsabban jelenik meg a szakmai beszámolóinkban, amelyek hű tükröi annak a mindennapos munkának, olykor küzdelemnek, amelyek a szolgáltatásainkban folynak.

EGÉSZSÉGÜGYI ELLÁTÁSOK

Háziorvosi ellátás

„Összességében a háziorvosi ellátásban 35 139 ellátási esetszám volt (0–24 órás háziorvosi rendelők + mozgó orvosi ellátások), ami érzékelhető (+4,3%-os) többlet 2021-hez képest. A jelentős ellátási esetszám a csökkent létszámmal dolgozó ellátórendszert nagyon igénybe vette.”

„Munkavégzésünket a kritikus időszakban jelentős mértékben segítette az intézmény vezetése, az ellátási egységek vezetése, valamint a Fővárosi Önkormányzat is. A kollégák áldozatos feladatellátása mellett mindezen körülmények is fontos szerepet játszottak abban, hogy a teljes COVID-járványidőszak alatt a BMSZKI egészségügyi alapellátása, valamint a járványügyi védekezése sikeres volt és egyetlen szociális ellátórendszeri telephelyünkön sem alakult ki tömeges fertőzés.”

Pszichiátriai szakrendelés

„2022-ben az éves forgalom 1014 személy 3777 alaklommal való ellátása volt, ami további jelentős tehernövekedés (+13,1%) az előző, már extrém nagy ellátási számot mutató 2021-hez képest. A felírt receptek száma: 9019 db. Pszichiátereink az alacsony rendelési óraszám, ám a kiemelkedően magas betegforgalom mellett, évek óta túlterhelve végzik a munkájukat.”

Alap-és járóbeteg ellátás

„Az ügyfélkör idősödése, ápolási szükségletének növekedése miatt elengedhetetlen egyes ellátási egységekben új ápolói kapacitás létesítése, illetve a meglévő kapacitás bővítése. Indoklás: az ellátási egységek egy részén kritikus mértékben megnőtt azon fizikai és/vagy mentális állapot miatt önellátásra képtelen ügyfelek száma, ami miatt sürgősen indokolt több telephelyen a hét minden napján legalább napi 8–12 órában ápoló végzettségű szakdolgozó alkalmazása. Ez lehetővé teszi azt, hogy az önellátásra részben, vagy nagyobb részben képes betegek ellátására helyben, az érintett telephelyeken kerülhessen sor. Kritikus az ápolási szükséglet igény az Alföldi utcai Átmeneti Szállón, az Aszódi utcai Éjjeli Menedékhelyen, a Kálvária utcai Átmeneti Szállón, a Szabolcs utcai telephely 1. emeletén és a Váci úti Éjjeli Menedékhelyen. Ezen intézkedés hiányában a Kőbányai úti és Szabolcs utcai Lábadozó, illetve a Szabolcs utcai Kórház Krónikus és Ápolási osztály befogadó képessége nem képes kielégíteni a felmerülő lábadoztatási, krónikus belgyógyászati és ápolási szükségleteket.”

Fekvőbeteg ellátás

„Az osztályainkra bekerülő hajléktalan emberek egészségügyi állapota évről évre egyre súlyosabb.”

„Onkológusunk hétről hétre vizitel az osztály és a lábadozó onkológiai betegeinél, átlag 14 esetet vizsgál. A súlyos állapotú, nem gyógyítható betegeket nem küldjük el idegen környezetbe, másik kórházba, hanem körülményeink, adottságaink felhasználásával próbáljuk segíteni őket életük utolsó szakaszában. A COVID járvány miatt kialakult kezdeti nehézségek után örömmel tapasztaltuk, hogy 2022-ben tovább javult az onkológiai esetek kivizsgálása. Meg kell említenünk azonban, hogy gyakori ügyfeleink körében a kezelés elutasítása. Ennek kapcsán gyarapodnak sajnos osztályainkon a súlyos, palliatív ellátást igénylő betegek. Mindez nagyon nagy megterhelést jelent az osztályok életében valamennyi dolgozónak és beteg társnak egyaránt. Külön említést érdemel a haldoklók, halottak, azok hozzátartozóinak speciális, professzionális szociális gondozása, ellátása, melyet évek óta ugyanaz a gárda végez.”

„Az emelkedett onkológiai betegségben szenvedők okán kértünk Hospice osztály létrehozásához szükséges működési engedélyt. A szakmai kollégium egyértelműen támogatta törekvésünket, melyet hivatalos formában is kinyilvánított. Ápolóink egy része már tanfolyamon is elsajátította a hospice ismereteket. Az engedélyeztetési folyamat elindult, de további egyeztetések szükségesek.”

„Az agyi sérülés (trauma, stroke miatt), valamint az ennek következtében kialakuló beszédzavar is gyakran jelentkezik ügyfeleinknél, ami a szociális izolációt szinte elviselhetetlenségig fokozza a kommunikációs képesség teljes elvesztésével. Ezért is kiemelő, hogy felnőtt logopédus 2022. szeptember 01-től ismét dolgozik az osztályokon.”

Fejlesztési javaslatok

„2022. december 15-én fenntartói kérésre 3 telephelyen ún. alapápolási feladatokat biztosító férőhelyek kialakításában vettünk részt 3 telephelyen.”

„Az „Otthon, mindenkinek. Fővárosi stratégia az otthontalanság és a hajléktalanság csökkentéséről” c. szakpolitikai dokumentum (...) értelmében a „lábadozó” típusú elhelyezést és ellátást lehetővé tevő szolgáltatások fejlesztése a BMSZKI feladata. Az alapápolási feladatokat biztosító férőhelyek ezt a fejlesztést hivatottak elősegíteni. Tekintettel arra, hogy 2022. évben csupán 2 hétig működött ez a szolgáltatás, tapasztalatokról még korai lenne beszámolni. Ezzel együtt biztosak vagyunk abban, hogy – az elmúlt évek során többször és változatosan bemutatott, a hajléktalan populáció egészségi állapotát jellemző tendenciák ismeretében – az egészségügyi és/vagy ápolást – gondozást nyújtó ellátások létrehozása, fejlesztése megkerülhetetlen lesz a közeljövőben.”

UTCAI GONDOZÓ SZOLGÁLAT

„Érdekesség, hogy a Városligetben például van egy olyan élettársi kapcsolatban lévő „ex liget védő” páruk, akik 3 havonta területfoglalási engedélyt kapnak a kerületi rendőrségtől, tehát roppant leleményesek.”

„Ügyfeleink száma mindkét területen folyamatosan csökken, aminek oka egyelőre még számunkra is ismeretlen. Motiválni nehezen tudjuk őket az intézményi elhelyezésre, ha igen, akkor is csak a téli időszakban. Ami viszont hatványozottan megnőtt, az az utcán élő pszichiátriai beteg hajléktalan személyek száma, főleg „átutazó” minőségben. Célunk továbbra is az volt az év folyamán, hogy motiváljuk ügyfeleinket az intézményi lakhatási lehetőségek igénybe vételére, illetve hogy erős és együttműködésen alapuló kapcsolatot tudjunk velük fentartani.” (III. utcai gondozó szolgálat – Városliget, Margitsziget)”

„Elkezdtünk bevezetni rendszeres teamjeinken egy esetmenedzseri rendszert is, melynek lényege, hogy a tartósan gondozásban levő ügyfeleink esetvitelét egy-egy kolléga lássa el, majd esetmegbeszélők keretein belül dolgozzuk ki közösen a rövid és hosszabb távú célokat, beszéljük meg az elakadásokat, egymást segítve mozdítsuk előre a szociális munka folyamatait, esetleg szakértők bevonásával is.”

ÉJJELEI MENEDÉKHELYEK

Dózsa Éjjeli

„2021 júliusától beszüntettük az egyszer használatos műanyag evőeszközök és táányérok osztását. Ezzel menedékhelyünk évente legalább 350 kilónyi újra nem hasznosítható szemét termelésétől szabadult meg. Programunkat adománygyűjtéssel és az ügyfelek tájékoztatásával indítottuk útjára, így szolgáltatást igénybevevőink nem érezték hiányát az addig használt műanyag eszközöknek. Ez folyamatosan zajlik, de az igazi megoldást intézményi szinten kellene kitalálni rá.”

Váci éjjeli

„Ahhoz már hozzászoktam, hogy ritkán fordulnak elő vagy teljesen elmaradnak a nagyobb sikerek, így megtanultam örülni a kisebbeknek is. Ilyen kisebb sikernek tartom azt is, amikor az utcai szolgálat többszöri próbálkozás után eléri az ügyfélnél, hogy válassza a szállót a közterület helyett, ahol egyébként megszámlálhatatlanul sok veszélynek van kitéve, majd sikerül az intézmény keretein, falain belül egy védettebb helyre kerülnie. Ez mindenképp hatalmas változás az ügyfél életében, életmódjában, de feladattal jár számára az átállás. Az

egyik ügyfelem például patológiás halmozó, súlyos veszteségeket próbál kompenzálni az általa összegyűjtött lim-lomokkal, viszont a szálló területén korlátozott mennyiségű személyes holmit tarthat, így ezektől meg kell válnia. A bizalom jelének tekintem, amikor önként átadja a szorgalmasan összegyűjtött kacatokat, ezzel azt sugallva, hogy szeretne még az intézményben maradni, megpróbál alkalmazkodni, együttműködni.”

„A mindennapi munka során sokkal hangsúlyosabbá váltak a beszélgetések, amik közelebb vittek minket aktuális állapotuk megértéséhez, és ehhez igazítottuk működésünket is. ... Az eddigi ügyeleti rendszer helyett, amikor a kollégák 24 órában, vagy csak éjszaka dolgoztak, egy kolléga napi 8 órában kezdett dolgozni az intézményben. Ettől a működéstől azt vártuk, hogy minden nap lesz valaki, aki a napi gondozást igénylő ügyfelekkel tud foglalkozni, hosszabban tud beszélgetni velük, ezáltal az esetmunka gördülékenyebbé, elérhetőbbé válik számukra. És ez így is lett. Ezen túlmenően kapcsolatot tudott tartani a pszichiáterrel, pszichológusokkal, gondnokokkal és egy összekötő kapocs volt a kollégáknak is. [innenről az esetkezelő saját szavai:] *“A rendszertelenség miatt időnként azt sem tudtam, hogy állok az ügyfeleimmel, mi történt velük az elmúlt napokban, egyáltalán megvannak-e még. Hosszú időt elvont az érdemi munkától az eseménynapló elolvasása, a visszarázódás, az esetleges változások nyomon követése. Így lettem március elsejétől napi nyolcórás munkavállaló, határtalan örömmre. Eufóriámat fokozza, hogy a szállónk szükségére ellenére ki tudtunk alakítani egy interjúszobát, ahova zavartalanul beülhetünk az ügyfelekkel egy-egy négy szemközti beszélgetésre. Azóta úgy érzem teljesen képből vagyok. Minden fontos eseményről tudok, követhetem az ügyfeleink napi tennivalóit, tudok kapcsolatot tartani a társintézményekkel és a hivatalokkal, fontos emberekkel, hiszen egy munkaidőben dolgozunk. Tudok beszélni minden alkalommal a hozzánk látogató pszichiáterrel és háziorvossal. Ha nem végzek egy dologgal, van holnap, amikor befejezhetem. Képes vagyok a munkát a nap végén az intézményben hagyni és nem kattogok napokig egy-egy ügyön, így a mentális egészségem is jobban van. ... Rengeteg tapasztalatot szereztem, sokat tanultam az elmúlt évben. Olyan dolgokat csináltam, amiket eddig nem. Már tudom, hogy kell egy gondnokság alá helyezési folyamatot elindítani, hogyan történik egy hagyatéki eljárás, hogy a kerületünkben van lehetőség gyógyszerutalványt igényelni, és még sorolhatnám. A kollégáimnak is jó így, mert azon túlmenően, hogy az új ismereteimet meg tudom osztani velük, időnként feladatokat bízhatnak rám, amelyek nem várhatnak a következő munkanapjukig. Az ügyfeleknek is jobb az új munkarendem. Biztonságot, állandóságot ad nekik az, hogy – hétvége kivételével - minden nap látják az ábrázatomat és ők is tudják, hogy van holnap.”*

„A szakemberek segítsége mellett az intézmény körüli macskák is kifejezetten jó hatással voltak lakóinkra. Azt tapasztaltuk, hogy ha egymással nem is, de a macskákkal törődtek, így bevonva őket a gondozásukba, kialakítható volt náluk egy kisebb fajta felelősségvállalás is.”

Aszódi Éjjeli Menedékhely és Nappali Melegedő

„A személyes szociális munka legalapvetőbb eszköze a segítő beszélgetés. Az un. Első éjszakás adatlap kitöltése lehetővé teszi, hogy minden ügyfelünket megszólítsunk, így azokat is, akik alapvetően elzárkóznak a személyes beszélgetések elől. Az adatlap segítségével átfogó képet kaphatunk az ügyfél jelenlegi állapotáról (személyes iratok meglétéről, jogosultságairól, mentális és egészségi állapotáról, jövedelmi helyzetéről, a munkaerőpiacon elfoglalt szerepéről, stb.) és jövőbeli terveiről. Ez az első beszélgetés arra is rávilágít, hogy az ügyfél szükségletei alapján, szükség van-e esetkezelői munkára. Amennyiben nem szükséges a kiemelt segítség, akkor sem marad „egyedül” az ügyfél, mert minden lakó számára biztosítunk szociális munkás által nyújtott segítséget. Ez alapján, ha minimálisan is, de mindenkit valamilyen jellegű esetkezelésbe tudunk vonni. A kitöltött adatlapok információi, és az interjú során nyert benyomások, tapasztalatok alapján, a segítő kollégákkal közösen alakítjuk ki az együttműködés irányát.”

„A klasszikus segítői munka mellett megjelent a fizikai segítségnyújtás, az önmagukat ellátni alig képes lakóink számára. A rossz egészségi, és mentális állapotban lévő lakók sokszor segítségre szorulanak az ügyeik intézésében, így az egyik munkatársunk rendszeresen elkíséri őket a különböző hivatalokba és orvosi vizsgálatokra.”

„A szociális munka „képesé tevő” funkciójának egyik kiváló eszköze a csoportmunka. A biztonságos légkörben hatékonyan fejleszthetők a legfőbb képességek. Tapasztalataink szerint az alábbi készségek azok, amelyek fejlesztésében ügyfeleink leginkább támogatásra szorulanak: empátia, önkifejezés, reziliencia, kommunikáció, konfliktuskezelés, koncentráció, önismeret, önreflexió, tudatosság, tervezőképeség, a késleltetés képessége, következetesség, a segítségkérés képessége, ráhagyatkozás.”

„2022 volt az első teljes év, amikor folyamatosan működtek csoportok az intézményben. A szálló jellegéből adódóan a nyári időszakban kisebb volt az aktivitás, de ősszel megújítottuk és folytatni tudtuk a csoportos szociális munkát. Elmondható, hogy a csoportmunka jelenléte állandósult az intézményben.”

„2022-ben befejeződtek a kert takarítási munkálatai, és elkezdődött arculatának kialakítása is.

- Ennek keretében sziklakertet létesítettünk a Füleki köz felőli kijárat mellett, melyhez egy téglajárdát is építettünk.
- Árnyékkedvelő növények (gyöngyvirág, árnyékliliomok, sásliliomok) beültetésével szépítettük meg az épület előtti utcafrontot. Az Aszódi utcai bejárat elé színes egynyári virágok, sövénynövények, díszfűvek és évelő virágos növények ültetésével, virágágyást alakítottunk ki.

- A belső kertben mediterrán sarkot hoztunk létre fűszernövények, magnóliafa, fügefa és vadcitrom elültetésével. Ennek bővítését jövőre tervezzük. Itt is építettünk járdát a maradék bontott téglából, valamint pihenőpadot telepítettünk a veteményeskert mellé.
- A közösségi keret felhasználásával, ültetőládákat építettünk a szintén idén megépített magaságyások mellé.”

„Nagy örömmel töltött el bennünket, hogy a lakóink számára kialakított és személyre szabott kis zöldséges kerteket, egész évben szorgosan gondozták az ügyfelek.”

Könyves éjjeli menedékhely

„Szűcs Sándor esetkezelő szociális munkás:

Feladatkörömet a következőképpen definiálnám: szociális és hajléktalan ellátó rendszeren belüli kliensek információkkal, tanácsadással való ellátása, problémafeltárás, rendszeres „irányított” kapcsolattartás, lakhatási, munkaügyi, egészségügyi, mentális és addikt problémáik megoldásában való aktív segítségnyújtás és mentorálás.

Heti négy napot dolgozom negyven órában, ami azt jelenti, hogy van két olyan napom, amikor este 21 óráig dolgozom. Ez azért lett így megszervezve, hogy ne csak a Nappali Melegedőben, hanem az Éjjeli Menedékhelyen is tudjam végezni a munkámat.”

„Átlagosan 10-15 fő vesz részt a klubfoglalkozásokon. Aminek kifejezetten örülök, hogy sikerül megszólaltatni őket, megnyílnak egymás előtt, ugyanakkor mikor én beszélek, annyira figyelnek, hogy a légy zümmögését is meg lehet hallani! Több alkalommal is megkerestek már a programon kívül is, amikor elmondták terveiket, reményeiket, vágyaikat. Ezeket az embereket a közös munka eredményeként sikerül magasabb szintre emelni.”

„A K84 Ügyfélfogadási Irodában próbálunk ügyfeleink igényeihez igazodva frissíteni és bővíteni szolgáltatásainkon. Emiatt is bővítettük ki szolgáltatásink körét az aktív korúak ellátásban, valamint a leszázalékolási kérelem elindításának segítségnyújtásában. Azt tapasztaljuk, hogy ügyfeleink elégedettek és hálásak a szolgáltatások nyújtásával, valamint a fogadási idő kibővítésével, hiszen ezáltal egy nagyobb réteg tud eljutni hozzánk ügyfélfogadási időben.”

Könyves Álláskereső Iroda

„2022-es évben az írásos dokumentáció átvizsgálása során kialakításra került egy bizonyítvány adatbázis, ami 817 ügyfél számára jelent segítséget iskolai végzettségéről szóló dokumentumainak megőrzésében. A Könyves Álláskereső Iroda adatbázisával együtt több, mint 1400 fő érintett ebben az iratmegőrzési szolgáltatásban. Ez azért is jelentős, mivel a

munkába állás során előfordulhat, hogy a munkáltató kéri a végzettség igazolását, és ebben az esetben a dokumentum „kéznél” van, elérhető, illetve biztonságban van.”

Kőbányai 22. Éjjeli Menedékhely és Lábadozó

„A járvány elmúltával 10 év után kifestették a szobákat, folyosókat és friss, tiszta, fertőtlenített helyiségekkel nyitotta meg az éjjeli menedékhely az ügyfelek fogadására a kapuit. Kíváncsian vártuk intézményünk milyen célfeladatot kap ismét, de az éjjeli menedékhely a régi megszokott módon visszaállt működési rendjébe és dolgozó ügyfeleket fogadtunk.

Ebben a fél évben a speciális éjjeli menedékhelyen 32 ügyfelem volt:

A munkahelykeresésnél elmondható, hogy a korábbi évekhez viszonyítva a vendéglátó szektor (annak csökkent forgalma miatt), ügyfeleink közül kevesebbet alkalmazott. Az alacsonyabb végzettségűek, szakmával nem rendelkezők gyakran helyezkedtek el régebben éttermi mosogatónak, konyhai kisegítőnek. Ezek a lehetőségek ebben az évben beszűkültek. 2022 végére a téli krízishelyzetre való tekintettel, illetve a hajléktalan emberek rossz egészségi állapotát felismerve a fapadunk feléből egy lábadozóra hasonlító roboráló részleget nyitottak. Itt ismét szükség volt az egészségügyi személyzettel és az orvosokkal való együttműködésre. A részleg szinte majdnem mindig teljes kihasználtsággal működött. Ebből is látszik, hogy a hajléktalanok egészségügyi állapotának romló tendenciája miatt az ilyen profilú intézményekre szükség van. Büszkék vagyunk rá, hogy mi is részesei vagyunk annak, hogy a BMSZKI gyorsan tudott alkalmazkodni az ügyfelek megváltozott szükségleteihez.

Összességében elmondható, hogy jelenleg a K22-ben dolgozni folyamatos változást jelent, kihívásokat, lehetőségeket az új dolgok, körülmények megismerésére, és gyakori alkalmazkodást kíván a változókhoz.”

Előd Éjjeli Menedékhely és Nappali Melegedő

„A szakmai munka az Elődben egy nehezen definiálható kérdés. Nincs az a klasszikus esetvitel és nincsenek az ügyfelek segítőkhöz delegálva. Ez adódik az ügyfélkörünk összetételéből, függőségeik miatti kiszámíthatatlanságból, a folyamatos fluktuációból. Legtöbbször krízisintervenció van, sőt általában mindig az van. Próbálunk kiemelni egy-egy ügyfelet, akiről azt gondoljuk, látjuk, hogy külön segítségre van szüksége. Nagyon nehéz a jelenlegi ügyeleti rendszer mellett kiszámítható, tervezhető segítői munkát és folyamatot végrehajtani. Lakóink sűrűn cserélődnek, ráadásul olyan állapotban érkeznek esténként, hogy már az is siker, ha egyedül el tudja látni magát. Sajnos a lakóközösségünk zöme ilyen. Azért próbálunk mindenkiről minél több információt megtudni és megvárni a pillanatot, mikor be tudjuk vonni valamilyen fajta munkába. Ezt rengeteg beszélgetéssel tudjuk elérni, bár a szociális munka folyamatainak ez is egy meghatározó része. Igyekszünk ezen feltételek

mellett olyan bizalmi kapcsolatot kialakítani a hozzánk betérő ügyfelekkel, amely minden segítő folyamat alapját képezi.”

„Mivel esetvitelt csak részben tudunk kivitelezni így arra gondoltunk, hogy nem egyénekké, hanem csoportokkal próbálunk meg foglalkozni. Havi kétszer zajlik a Step by Step csoport, melyek a vártnál is sokkal jobban sikerültek. Kiderült, amire az alapoknál gondoltunk, hogy ezzel az ügyfélkörrel csoportokban könnyebb lesz fejlődni. Lentebb olvashatunk ezekről a csoportokról kollégáim beszámolóiban.”

„2022-ben elindult az BMSZKI új éjjeli menedékhelyekre vonatkozó eljárásrendje. Az itt meghatározott irányítási rend az elején nehezen volt megvalósítható, de folyamatában jobban működik, mint az előző. A nagy létszám, az ügyelei rendszer, és a fluktuáció miatt néha nehezen kivitelezhető. (...) Az olyan ügyfeleket, akiknél hosszabb távú vagy szorosabb szociális munka szükséges az intézményből való tovább irányításához, az esetkezelő kollégához tudjuk delegálni. Stábunknak tagja egy olyan kolléga, aki nem vesz részt az ügyelei rendszerben, teljes munkaidejében lakóink problémáira és az egyéni esetkezelésekre tud fókuszálni. Sajnos ebben az évben többször vett részt az ügyelei munkában létszámhiány és betegség miatt. Feladata volt többek közt lakóink iratanyagának rendbetétele, gondnokolt lakóink állapotának feltérképezése, különböző elakadt, jellemzően pénzbeli ellátási folyamatok előre mozdítása, ügyfeleink kísérése és képviselője különböző hivatalokban, a társadalombiztosítási fedezetek rendbetétele teljes állományi szinten.

Sokszor éreztük úgy munkák során, hogy eszköztelenek vagyunk és az egyetlen dolog a kezünkben a kitiltása vagy a felfüggesztése azon ügyfeleknek, aki az alapvető szabályokat sem tudják betartani. Tudjuk azt is, hogy a büntetés alapú rendszer sok feszültséget generál ügyfelek és kollégák között, mindamellett nem feltétlenül működik hosszútávon. Az enyhébb szabályszegésekre (pl. italbecsempészés, dohányzás) bevezettünk egy jóvátételi rendszert, aminek a lényege, hogy kiválthatják főleg olyan feladatokkal a rájuk kirótt szankciókat, amivel a saját környezetüket teszik élhetőbbé. Ez a bizonyos resztoratív technika a segítő folyamatokra is kiemelten pozitívan hathat.

Az utcáról beszállított ügyfelekre kiemelt figyelmet szentelünk. A hozzánk beszállított embereket külön a számukra kialakított kis létszámú hálóban helyezük el. Az intézménybe való fogadáskor is igyekszünk arra fókuszálni, hogy már az első találkozás során elfogadás és a bizalom érzését keltsük a megszólított ügyfélben. Az első kérdés a kollégától például nem az iratok meglétét firtatja, hanem azt, hogy evett-e aznap valamit, hogy érzi magát vagy van-e valamire szüksége. Ennek köszönhetően a beszállítások száma ebben az évben is magas volt, összesen 115 főt szállítottak különböző utcai gondozó szolgálat munkatársai intézményünkbe. Ezek a beszállítások főleg krízis időszakra koncentráálódtak. Ebben az időszakban megnövekedett létszámunk mellett a kollégákra hárult utcáról érkezők fogadása hatványozottan megterhelő volt. Emellett örülünk, hogy ezen ügyfélkört is be tudtuk vonni szolgáltatásunkba.”

NAPPALI MELEGEDŐK ÉS EGYÉB NAPPALI ELLÁTÁSOK

Fehér köz Nappali melegedő

„Tavasszal megtörtént a régóta várt női és személyzeti vizesblokkok cseréje valamint az intézmény teljeskörű kifestése. A szálló bezárásának egyik eredményeképpen a melegedő ügyfélköre megváltozott. Női igénybevételek száma emelkedett a tavalyi év során. Az intézmény szakmai munkájában folyamatosan jelen van a különböző intézményen belüli és intézményen kívüli programok szervezése, lebonyolítása. Az elmúlt év kiemelkedő eseménye volt ügyfelünk Káplár Árpád alkotásaiból történő kiállítás megszervezése. A kiállítás a BMSZKI Kocsis Átmeneti Szálló nagytermében volt megtekinthető.”

„Olyan ez az intézmény, mintha minden nap szombat lenne, magamban úgy is hívom, az örökös szombat helye, hisz minden nap nagymennyiségű ruhát mosunk ki és szárítunk meg, ill. tárcsás mosógéppel Ők, saját maguk is moshatnak - a régi mosógép használata önmagában repíti vissza az embert az időben, igen, régen mindig szombaton mostunk, takarítottunk, fürödtünk és közben ment a televízió.”

„Az intézmény keretei tiszták, van egy sajátos "szociokulturális" ereje ennek a melegedőnek, ami a kollegáim szakmai profizmusát bizonyítja, könnyű a beilleszkedés a kollegák közzé - végtelenül befogadóak- és ezáltal viszonylag könnyen tudja az intézmény integrálni és megtartani az új ügyfeleket is.”

„Az intézmény rugalmasan reagál az alapfeladatain túl az egyéni szükségletekre is, ahogyan azok megfogalmazódnak, gondolok itt pl. a krízis kezelésre, ha valaki frissen került abba az élethelyzetbe, hogy igénybe vegye ezt a szolgáltatást itt teljeskörű tájékoztatást kap az ellátórendszeréről és gyakori, hogy a felvételt előkészítő beszélgetésekre is mi irányítjuk az ügyfelet, de ide tartozik pl a hajvágás is, én ezzel kezdtem az ügyfelekkel való személyesebb ismerkedést.”

Fejlesztő foglalkoztatás

“A foglalkoztatás a BMSZKI 12 telephelyén valósult meg. A hajléktalanoknak felajánlott munkakörök: általános épülettakarítás, egyéb takarítás, zöldterület-kezelés, fénymásolás és egyéb irodai szolgáltatás, textil és szőrme mosása és tisztítása, nem veszélyes hulladék gyűjtése, máshová nem sorolt személyi szolgáltatás. Évek óta terveztük egy futár beállítását, de nagyon nehéz volt erre a feladatra megfelelő személyt találni. Végül május 15-től megvalósult ez a tervünk is, amit a bevont telephelyek (Alföldi, Kálvária, Könyves/K22,

Gyáli/műszak, Táblás, Aszódi, Külső Mester) és a központ is nagy örömmel fogadtak. A futár 7 telephelyről gyűjti össze a leveleket, amiket a központba visz be, onnan pedig vissza a számukra előkészített borítékokat.”

Origóc Nappali Melegedő

„Ugyan az idősebb korosztályban nem történt jelentős számbeli változás az elmúlt évekre visszatekintve, de az jól látszik, hogy ez a sérülékenyebb csoport továbbra is jelentős számban jelenik meg a hajléktalanellátó intézményekben, és elhelyezésük, személyre szabott ellátásuk egyre nagyobb problémákat okoz. Azt tapasztaljuk, hogy olyan idősök keresnek fel minket, akiknek ugyan van lakhatása, de az az ingatlan sajnos vagy nem rendelkezik fűtéssel, vízzel, vagy annak az anyagi fedezetére nem elégséges a kis bevételük – vagyis a kiadási költségek csökkentése céljából, illetve alacsony nyugdíj megléte miatt keresnek fel minket. Ez utóbbi esetben a fürdési és mosási szolgáltatásunkat veszik igénybe leginkább – egyéb segítségre többnyire nem tartanak igényt.”

„A melegedőben végzett munkánkra jellemző a szabadabb, azaz szoros adminisztráció nélküli „esetkezelés”. A szociális ügyintézés keretén belül intézzük a hozzánk járó, és segítségért hozzánk forduló kliensek közgyógyellátás igénylését, gyógyszer- és szemüveg-ingyenesítését, közreműködünk irataik pótlásában illetve a tartozásokkal kapcsolatos elengedési vagy részletfizetési kérelmek betérjesztésében.”

„A szociális ügyintézésen túl lehetőség van a személyes, közvetlenebb beszélgetésekre, amelyhez tárgyi feltételként adott egy irodahelyiség, és egy csoportok megtartására is használható szoba, a „Szoci klub”. Az ott folytatott négy szemközti konzultációk során nyugodtabb keretek között nyíltan és biztonságosan vallhatnak gondolataikról, problémáikról az ügyfelek. Személyes törekvésünk magunkkal szemben, hogy nyílt, befogadó és hatékony segítők lehessünk ezeken a beszélgetéseken. Bízunk benne, hogy a stábtaggal közösen kialakított keretek hosszú távon is hozzájárulnak ahhoz, hogy ezen értékek megtartásával folytathassuk a segítő munkát.”

„Tisztában vagyunk azzal, hogy a nappali melegedők és az átmeneti szállók nem oldják meg a hajléktalanság problémáját. Az ilyen intézmények segítenek az ügyfeleinken, hogy megvédjék magukat az időjárás viszontagságaitól, de a hosszú távon az embereknek biztonságos és stabil lakhelyre van szükségük, valamint olyan programokra, amelyek lehetővé teszik számukra, hogy visszatérjenek a társadalomba.”

„Szakmai kihívást jelent az is, hogy a hajléktalanellátó intézmények ügyfelei körében magas a pszichiátriai problémában érintett emberek száma. A stabil lakhatás biztosításához szükséges erőforrások (anyagi biztonság, munkahely, támogató családi kötelékek) hiányával küzdő érintettek nagy számban estek és esnek ki a pszichiátriai alap- és szakellátás nyújtotta védőhálón, és válnak hajléktalanellátó rendszer ügyfeleivé. A pszichiátriai kórképek, mint például a skizofrénia, a bipoláris rendellenesség, a súlyos depresszió vagy az alkohol- és drogfüggőség, nagyarányú meglétét tapasztaljuk a melegeinkben megforduló ügyfelek körében is. Évek óta érzékeljük, hogy egyre több érintett ügyfelünk ütközik akadályokba a szakellátáshoz való hozzáférésben, és együttműködésre maguk sem hajlandók már. Az egyik legnagyobb probléma a pszichiátriai betegek integrált ellátásának hiánya, azaz a pszichiátriai és az általános egészségügyi ellátás koordinációjának hiánya. A másik akadályozó tényező, hogy ügyfeleink nehezen jutnak hozzá a megfelelő pszichiátriai szakorvosi ellátáshoz. Emellett pszichiátriai betegek számára nem áll rendelkezésre elegendő rehabilitációs lehetőség (munkaterápia, a pszichoszociális rehabilitáció, lakóközösségi rehabilitáció), amely támogatná az érintettek társadalmi részvételét, az életük feletti kontroll visszaszerzését és munkához juttatását. A hajléktalan élethelyzet kialakulása és fennmaradása, valamint a pszichiátriai problémák megléte gyakran összefüggnek egymással, és az utóbbiak miatt a hajléktalanságból való kijutás esélye a jelenlegi körülmények között nagymértékben csökken.”

Ügyfélszolgálati Iroda (FET-SZIK)

„Az elmúlt hónapok tapasztalatai alapján úgy látjuk, hogy az áremelkedésekkel együtt keletkezett egy rés, és kialakult egy olyan ügyfélkör, akiknek a jövedelme már magas a hajléktalan ellátáshoz, de még nem elég a munkásszálláshoz, vagy albérlet fenntartásához. Ezen ügyfélkör szükségleteihez és körülményeihez igazodva kezdeményeztük a munkásszállásokra kiterjedő lakhatási támogatást/lakhatási program kidolgozását. Javaslatunk eredményeként a Hajléktalanokért Közalapítvány által kiírt és megpályázott lakhatási program keretében anyagi támogatás nyújtásra nyílt lehetőségünk, mely kimondottan munkásszállón élők bérleti díjának kifizetését célozza meg.”

„Ebben az évben is nagy kihívást jelentett a gyenge egészségi állapotban lévő ügyfelek elhelyezése. Továbbra is jelentős számban jelentkeznek szállóra olyan ügyfelek, akik részben önellátók, ezért nagy szükség lenne egy olyan, tartós elhelyezést nyújtó intézményre, ahol minimális ápolás, gondozás folyik.”

„A BMSZKI számára is fontos, hogy a szolgáltatásainkat igénybe vevő ügyfeleink elégedettek legyenek. Az ügyfélkör visszajelzései alapján szolgáltatások módosítására vagy javítására ösztönzi a szervezetet, tehát az ügyfeleink visszajelzésére építeni ilyen módon lehet. Azonban

tisztában kell lennünk azzal, hogy az ügyfelek elégedettsége mindig egy adott időpillanatra vonatkozik, és ez könnyen megváltozhat. Ezért van arra szükség, hogy folyamatos méréseket végezzünk, és a visszajelzések alapján változtatásokat eszközöljünk. Irreális megvalósítani, hogy minden ügyfél mindennel elégedett legyen, de ha a számukra fontos tényezőkkel elégedettek, akkor az egy jó alap. Az elmúlt év ügyfélelégedettségi mérés eredménye alapján Ügyfélszolgálati Irodánk pozitív visszajelzéseket kapott, a negatívakra igyekszünk megoldásokat találni.”

CSALÁDOK ÁTMENETI OTTHONA

„ ... a legtöbb nálunk ellátásban részesülő család (17) elsődleges problémája az, hogy destruktív, nem működő családi-kapcsolati mintáik szerint élnek, és ezek általában életvezetési és gyermeknevelési nehézségekhez vezetnek. Sok család (9) elsődleges problémája az akár generációkon átívelő bántalmazás miatti traumatizáltság, amely a destruktív mintákkal is szoros kapcsolatban van. Komoly problémát jelent szerintünk az, hogy a családokat (a csupán a lakhatási válság miatt intézményi ellátásra szoruló családokat is) a folyamatos költözések és a lakhatás bizonytalansága tovább traumatizálja, magyarul az alapproblémájukat egy további traumával súlyosbítja maga a szociális ellátórendszer.”

“Hogy én mit adtam? Egy állandó, stabil jelenlétet. Válaszokat, reakciókat, amikor célzottan kértek tőlem valamit. Talán egy kapcsolódási felületet is a fiatal felnőtt dolgozó világgal, hiszen én is és a szülők is 26-27 évesek voltunk/vagyunk, és mindannyian életkezdési folyamatokban voltunk benne. Ezek azok a dolgok, amik számomra az „elég jó segítő” minimumai, és amiket minden családdal való közös munkában oda is adok. Viszont nem minden családdal ennyire eredményes az együtt töltött idő – itt jön be a képbe, hogy a családban milyen erőforrások vannak, hogy tudnak-e élni a segítő által felajánlott segítséggel, és hogy valójában milyen lehetőségeik vannak a világban, életben, stb.”

ÁTMENETI SZÁLLÁSOK

Alföldi Átmeneti Szállás

„Az egész intézmény és stábunk munkáját mi sem dicséri jobban, hogy a BMSZKI-ban minden évben megválasztott **„Év szociális munkása”** titulust **2022-ben szállásunk egy dolgozója**

nyerte! Ez nagyon fontos elismerése működésünknek és munkánkunknak, vezetőkként erre különösen büszkék vagyunk!”

Dózsa Átmeneti szállás

„Kiemelt és speciális Team ülések: 2022-ben is – néhány kivétellel - heti rendszerességgel ülésezett a team. Néhány kiemelt team ülés:

- Jogtudatosság fejlesztése 1. Emberi jogok átgondolása közösen, interaktív módon.
- Jogtudatosság fejlesztése 2. Meghívott előadónk: Dr. Kerese Virág (BMSZKI jogi referens).
Téma: végrehajtási ügyek és egyéb jogi kérdések.
- Jogtudatosság fejlesztése 3. Szociális munka Etikai Kódexe Meghívott előadónk: Soós Péter, (Szociális Szakmai Szövetség Etikai Kollégiumának tagja)
- Házi rend átgondolása, reformálási lehetőségei.
- Mit vársz magadtól 2022-ben? – Egyéni célmegfogalmazás a munkaterületet érintő belső, egyéni elvárásokról.
- Világjárványok – Előadás és együtt gondolkodás a világtörténelem legnagyobb járványairól.
- Segítői eszköztár bővítés több alkalommal: Olyan technikák, módszerek ismertetése, amelyek segíthetik az esetviteleket. (pl: „Egy napom...” nap tervezés technika, Beck-féle szorongás kérdőív, „Találkozom magammal technika, Kapcsolathálózati kártya, Mentőöv érzelmi viharok esetére stb.”)
- Szociális munka etikai kódexe – Etika és dilemmák. Meghívott vendég (3SZ Etikai Kollégiumának tagja) segítségével interaktívan gondolkodtunk együtt az etikai dilemmákról, etikai kódexről.
- Filmklub szakembereknek: Néhány TEAM alkalommal „szocio filmeket” dolgoztunk fel közösen a TEAM-mel. (Pl. Toxikóma c. film)
- Időgazdálkodás, időablók. (Munkaidőmenedzsment)
- MMS és AKV teszt alkalmazása a szociális munkában. (Krinyákné Hiri Gabriella, mentálhigiénikus, BMSZKI Szabolcs utcai telephelyszakmai vezetője)
- Konfliktusok a szervezetben - előadás és együtt gondolkodás.
- A hagyományos („hozott és hívott”) eseteken kívül olyan esetekről is szó volt esetmegbeszélő csoporton, amiket a kollégák pozitív esetként éltek meg. („Pozitív esetek esetmegbeszélője”)
- „A pletyka tudománya és művészete” TEDX Danubia videó közös átnézése és erről együtt gondolkodás.
- Személyiségzavarokról volt egy együtt gondolkodás, ahova ismét meghívtunk Dózsa Éjjeli Menedékhelyes kollégákat is, de a Módszertani Iroda egyik munkatársa is csatlakozott ehhez. Vendégünk: Csáfordi Krisztina pszichológus volt.
- Ügyfeleink körében gyakori betegségekről tartott előadást és együtt gondolkodást Dr. Ludányi Tibor (belgyógyász, audiológus, BMSZKI, Szabolcs utca).

- Utógondozás és Menedék napló „kódolási rendszere”. Benkóczy Gábor Péterné Homoki Csilla szociális munkatárs kolléganőnk gondolatébresztő előadást és esetismertetést tartott az utógondozás témakörében.”

Gyáli Átmeneti Szállás

„Túlzás nélkül állíthatjuk, hogy rendhagyó évünk volt, ami a beszámolót is rendhagyóvá teszi. A szállás szakmai munkáját 2022-ben jelentősen átrajzolta az Ukrajnában dúló háború menekültjeinek február végi megjelenése, a menekültszállás rohamléptekben történő létrehozása, a működés kialakításának folyamata, és a két, elütő profilú intézmény tartósan ígérkező együttélése. Ahogyan a menekültszálláson dolgozó kollégáknak úgy kellett a semmiből kialakítaniuk egy intézményt, hogy napról napra számos olyan, megoldásra váró és kreativitást igénylő feladat állt előttük, amelyekkel kapcsolatban nem tudtak tapasztalatokhoz visszanyúlni, az átmeneti és munkásszálláson is hasonló volt a helyzet, amikor az új intézmény többirányú, a szállás lakóinak életére, az intézmény működésére és a szakmai munkára gyakorolt hatásaival szembesültünk, amikor azokra kellett és kell választ adnunk.

A szálláson élők közül sokak első reakciója a szolidaritás volt, ami nem egy esetben konkrét cselekvésben, segítségben, adományozásban öltött testet. Akik adtak, annak ellenére tettek így, hogy nem tudták nem észrevenni az első napokban, hetekben a szállásra áradó, elképzelhetetlen mennyiségű adományt, az adományokat szállító magánszemélyek autóinak kapun kívül kígyózó sorát.

Azonban nem telt el sok idő, és megjelentek az együttélés nehézségei, ami természetes, hiszen egyik napról a másikra 80, időnként több fővel nőtt meg az épületben lakók száma, akiknek legalább a fele gyermek.”

„Ügyfeleink idősödése és állapotromlása alapjaiban változtatta meg a szociális munka fókuszát, ami természetesen nem vonatkozik a szálláson lakó összes hajléktalan emberre, de elég néhány gondozási szükséglettel rendelkező és/vagy demenciával küzdő ember egy szociális munkás ügyfélkörében ahhoz, hogy lefoglalja a munkaideje, és feleméssze az energiái jelentős részét (és a jelenség egyre nagyobb méreteket ölt). Nem túlzás kijelenteni, hogy ma egy hajléktalanellátásban dolgozó szociális munkás egy átlagos munkanapján olyan szorosan vagy tágan vett gondozási feladatokat kell ellásson (hangsúlyozom, közel sem csak a Gyáli Szálláson), amelyek még 5 évvel ezelőtt is elképzelhetetlenek lettek volna, 10 éve pedig a legtöbben felháborodottan utasították volna vissza, mint ami túlmeleg a kompetenciáikon, és távol áll a feladatkörüktől. Ez ma is így van, de ha ezek a feladatok nincsenek ellátva, az akár komolyan veszélyeztetheti az adott ember egészségét, a gyógyszerrel való ellátottságát, a rendszeres étkezését, az orvosaival való kapcsolattartást, a vizsgálatokra való eljutását, az egészségi és mentális állapotával kapcsolatos feladatok kézben tartását és koordinálását, és még sorolhatnám. Tapasztalataim szerint a kollégáim emiatt érzik úgy, hogy jelentősen komplexebbé váltak a feladataik, megnőtt a felelősségük, összességében nehezebbé és megterhelőbbé vált a munkájuk, ami egyéni jellemzőktől függően időnként vagy akár

kényelmetlenül sokszor feszegeti a határaikat (nemcsak szakmai szempontból), és megnöveli a kiegészítés veszélyét.”

Kocsis Átmeneti Szállás

„A 18-25 év közötti korosztályból összesen 19 fő vette igénybe a szállót. A velük való szociális munka a szociális készségek, generációs különbségek, a tapasztalatok hiánya miatt inkább oktató jellegű. Az esetek nagy részében a szociális munkásra úgy tekintenek, mint kizárólagos személyre, és nem úgy, mint támogató lehetőségre. Elsősorban a 20 év alatti ügyfelekre jellemző, hogy motiválatlanok a munkavégzésre, hiányzik belőlük a kitartás és mindezekhez társulnak a feldolgozatlan traumák, amit eddig átéltek. Nehéz velük bizalmi kapcsolatot kialakítani, éppen ezért a kitűzött célok teljesülését megnehezítik, ellehetetlenítik.”

„Évek óta emelkedő tendenciát mutat a szállók életében az önellátásra képes nyugdíjas korú ügyfelek száma. Ezzel magyarázható a támogató szociális munkában részesülő ügyfelek nagyszázalékos aránya. A felvételüket kérő nyugdíjasok önellátók, önfenntartáshoz elegendő jövedelemmel rendelkeznek, ügyeiket egyedül intézik, általában kiegyensúlyozott napi rutinnal rendelkeznek, így nem igényelnek szoros együttműködést. Lakhatásuk tekintetében sok esetben nehézkes a részükre megtalálni a megoldást, ennek elsődleges oka, hogy végleges/tartós lakhatást szeretnének úgy, hogy megmarad a szabadságuk, mindennapi ritmusuk. Szociális munkásuktól leginkább ügyeik intézésében kérnek segítséget.”

„2022-ben sikeresen pályáztunk a HKA-nál kerékpár felújításra, illetve egy intézménylátogatásra. Ezek megvalósítására már csak 2023 első félévében fog sor kerülni. Adományba kaptunk 5 db kerékpárt, ezeket szeretnénk használható állapotba hozni, mellyel a lakóink tudnak majd közlekedni. Elképzelésünk szerint pl: munkába járáshoz tudnák használni, kollégák ügyintézéshez a kerületben; esetleg kerékpáros kirándulásokat lehetne szervezni a környékre.

Az intézménylátogatásra pedig azért pályáztunk, mivel a lakóink egyre nagyobb hányadára igaz, hogy mentális nehézséggel él. Ilyen intézményt fogunk meglátogatni.”

Szabolcs Átmeneti Szállás

„2022-ben a nagy számban sikerült tartós elhelyezést találni a Szabolcs Átmenetben lakó embereknek. Ezzel körülbelül minden negyedik ember tartós bentlakásos intézménybe költözött tovább. Ebben az esetben a hajléktalan élethelyzet megszűnik, lakhatásuk hosszú távon is megoldottá válik. Az elhelyezések megkönnyítése érdekében intézményünk munkatársai sikeres, szoros együttműködést tudtak kialakítani mind fővárosi, mind vidéki idősek otthonaival. Ennek ellenére sokan vannak, akik vagy nem akarják vállalni a tartós bentlakásos intézmények kööttségeit, hosszú távra nehezen köteleződnek el, vagy nem érik el a felvételhez szükséges 4 órás gondozási szükségletet.”

„Az esetmegbeszélők a Szabolcs utcai intézményben rendszeresen tartott esetvezetés-megbeszélések, melynek során a közvetlen munkatársaink közösen beszélnek meg az esetvezetéssel kapcsolatos problémákat, az érzelmi-indulati jelenségek feldolgozásával. A csoportbölcsesség elve alapján az esetkezelő kollegák különböző szemszögből megközelítve láthatják a csoportot. A kollegák a mindennapi szakmai tevékenységhez, a problémák megoldásához új megközelítéseket, nézőpontokat kaphatnak.”

„Az együttműködés fejlesztése érdekében a szakmai vezető szervezésében havi rendszerességgel szakmaközi esetmegbeszélő alkalmakat szervezünk: A havi rendszerességgel szervezett szakmaközi esetmegbeszélés újszerűsége abban rejlik, hogy nem csupán a különböző szakterületeken – egészségügyi és szociális - dolgozó szakemberek találkozását teszi lehetővé, hanem esetek kapcsán valódi együttműködésre, közös gondolkodásra, tényleges problémafeltárássra és problémakezelésre kerül sor. Közös szakmai nyelv kialakítására nyílik lehetőség, új látásmódok és jó gyakorlatok születhetnek, szakmaközi ellentétek oldódhatnak fel. A résztvevők lehetőséget kapnak arra, hogy megtalálják, kialakítsák saját válaszaikat, hiszen – reményeink szerint – a csoportfolyamatban mindenki aktívan vesz részt, személyes és szakmai elkötelezettsége alapján. A szakmaközi esetmegbeszélés fókuszában az egyéni és szakmai kompetenciák növelése kiemelt jelentőségű. A csoport fő célja, hogy egy-egy eset kapcsán a rálátás/megértés, a nézőpontváltás, a több szempontú nézőpont előhívásával a lehetséges megoldások is teret nyerjenek.”

Táblás Átmeneti Szállás

„Pszichiátriai beteg lakóink továbbléptetése komoly munkát igényel támaszkodva a még meglévő erőforrásaikra, kihasználva azt a kevés lehetőséget és szolgáltatást, melyek még elérhetőek a számukra.”

“A személyes szociális munka tekintetében az esetek több mint felében sikerült valamilyen eredményt elérni, természetesen az ellátott lehetőségeihez mérten. Átmeneti szállásunkon egyes esetekben (súlyos magatartás zavarral élők) már az is eredmény, ha hetekig, hónapokig sikerül intézményünkben megtartani.”

Kőrakáspark Átmeneti Szállás

„Sajnos intézményünk nem rendelkezik 13 négyzetméternél nagyobb helyiséggel, így nagyobb létszámú csoportfoglalkozást, vagy lakógyűlést sem tudunk szervezni. Kisebb csoportok számára azonban mindig tető alá hozunk különböző foglalkozásokat, melyeket igyekszünk az ügyfelek igényeinek és szociális munkás kollégáim kompetenciáinak megfelelően tematizálni.”

„Az egy évvel ezelőtti adatokhoz képest néhány érdekes változást tapasztalhatunk. Egy évvel ezelőtt örömmel írhattam, hogy a kiköltözők 6,7%-a önkormányzati bérlakásba került, ez most sajnos 0%. A tavalyi összesítésben szereplő, szívésségi lakhatásba költözők aránya 6,7% volt,

ez most 1,8% lett. A tavalyi halálozási arány (2,2%) megkétszereződött, 4,5% lett. Új elemként jelentek meg az idei kimutatásban a szociális otthon, kórház, lábadozók, mint kiköltözés helye. Ezek az adatok is korábbi megállapításunkat -idősödő, rosszabb fizikai állapotban lévő ügyfelekkel dolgozunk- támasztják alá.”

Vaspálya Átmeneti Szállás

„Ezt az évet a gyógyszerrendelés, felírás, adagolás állandó problematikája jellemezte. Folyamatosan igazodni igyekeztem a lakók állapotához annak érdekében, hogy az ügyfeleim hosszabb távon képesek legyenek a saját gyógyszerelésüket önállóan megoldani. Az ügyfeleim gyakran kértek segítséget a gyógyszereik napi/heti kiadagolásában. A gyógyszer ingyenessítés pályázat segítségével rendszeresen igénybe vettük. Az intézményben működő foglalkoztatási programokban résztvevő ügyfelek segítségével az orvoshoz való eljutásban is segítséget tudunk nyújtani.” (Radánovics Mónika szociális munkatárs)

„2022 első felében két ügyfelem költözött önálló albérletbe, akik lakhatási támogatásban és havi rendszerességgű utógondozásban részesültek. Tudomásom szerint mindketten a mai napig az albérletben élnek, nem csúsztak vissza a hajléktalan ellátórendszerbe, és ami a legfontosabb, mindketten absztinensek! **Élveztem az utógondozói munkát,** van annak egyfajta gyönyöre, hogy ügyfeleimet a saját, önálló otthonában látogathattam meg, ahol háztartást vezetnek, dekorálnak, berendeznek – élnek. Személyes véleményem szerint a hajléktalan ellátásban is óriási sikereket lehetne elérni, ha az ügyfeleink számára meg tudnánk közelíteni azt a szabadságot, amit később egy önálló lakhatásban is folytatniuk kell, hiszen ahogy számunkra is boldogságot tud okozni egy szépen berendezett szoba, a saját emlékeinkkel, a saját ízlésünkkel – így természetesen számukra is, **annak ellenére, hogy tudom, jelen rendszerben ez közel megvalósíthatatlan.**” Németh Adrienn szociális munkatárs.”

„Nagyon sok új és izgalmas élményben van részem, sokat tanulok a csoporttagoktól. Az elmúlt évben csoportvezetőként is volt alkalmam fejlődni, mégpedig saját élményű kliensként, ugyanis két teamszupervíziós folyamatban is részt vettem, ahol ugye én voltam az ügyfél. Megtapasztalhattam saját bőrömon keresztül, hogy észrevétlenül és pillanatok alatt mennyire kényelmetlenné tud válni ez a szerep. Ettől a személyes élménytől azt az ajándékot kaptam, hogy csoportvezetőként még tudatosabban vagyok jelen a csoporton, még nagyobb alázattal fordulok az ügyfeleim felé, **mert ügyfélnek lenni nem egy sétagalopp!**” (Fabók Szilvia)

Külső-Mester Átmeneti Szállás

„2022 decemberében indult el a HKA által támogatott „Házi gondozói szolgáltatás biztosítása” című nyertes pályázatunk megvalósítása. A pályázat során heti 4 órában biztosítunk hiánypótló gondozási/ápolási szolgáltatásokat rászoruló lakóink részére ...lakóink között magas számban vannak krónikus egészségi állapotú személyek, akik napi/heti szintű, kielégítetlen ápolási szükséglettel rendelkeznek. Ezekre a helyzetekre a szociális ellátó rendszer nincs felkészülve, a szálló szociális munkatársai is naponta szembesülnek azzal, hogy az ügyfelek egészségi/ápolási ellátása nem biztosított, a megoldást jelentő lábadozói kapacitás nem elegendő, és többször nem is elérhető. Pályázatunkkal megpróbálunk helyi választ adni a felvázolt problémára a program nyújtotta szerény keretek között, de meg kell említenünk, hogy az ápolási szükséglet érdemi kezelése rendszerszintű megoldást igényel!”

„Lakóink jövedelmi helyzetéről nehéz világos képet kapni, annak hullámzó dinamikája, és folyamatos változása miatt. Szociális munkánk egyik központi célja a lakók jövedelmi státuszának javítása, munkajövedelemhez, pénzbeli ellátáshoz juttatása volt 2022-ben is. A szállásra beköltöző lakóink közel harmada – 30 %-a - nem rendelkezett stabil, állandó jövedelemmel, alkalmi vagy eseti alkalmi munkából, illetve jövedelem nélkülüként – 16 % - élt.... Adataink szerint beköltöző lakóink között az elmúlt évhez viszonyítva – 7 %-kal - növekedett a jövedelem nélküliek és a segélyszerű jövedelemmel rendelkezők aránya.”

Kálvária Átmeneti

„Mindössze egy ügyfelünk szociális otthoni elhelyezése valósult meg annak ellenére, hogy a 2022-es év során az ellátottak közül 31 ügyfelünknek volt a bentlakásos otthoni elhelyezése várólistán. Közülük négyen három éven, öten négy éven és egyik ügyfelünk már 5 éven túli jogviszonnyal rendelkezik.”

„Az év második felében szembesültünk vele, hogy az inflációból következő élelmiszer-áremelkedések miatt a karácsonyi ünnepekre tervezett közös főzéshez nagyon szűkösen tudunk bevásárolni, ezért a további külső programok megvalósítását töröltük.”

NO SLUM PROGRAM - KŐBÁNYAI ÚT 22. BÉRHÁZ

“A 2022. év legkomolyabb kihívása az volt, hogy a 2021 nyarán kitalált és 2021 júliusában elindult közösségi rehabilitációs program, - ami egyrészt a közösségépítésre fókuszál, másrészt egy közösségi szociális szolgáltató iroda működtetését foglalja magában -, miként tud megvalósulni.(...) A ház lakói számára az elmúlt évekből már ismert és biztonságot adó

négyszemközti egyéni segítő beszélgetések azok, amiket szívesen igénybe vesznek, erre az igényre tudtak a segítőik is rácsatlakozni.”

“A 2022. február hónap folyamán történt sajnálatos események kapcsán (gyilkosság történt az egyik 2. emeleti ingatlanban) ismételten felmerült a szükségessége a házban a különböző biztonsági óvintézkedések bevezetésének. Mint ahogy azt a 2021. évi szükségletfelmérés eredményeiből is láttuk, valamint a havi rendszerességű lakógyűléseken elhangzottakból is tapasztaltuk, nagyon fontos a lakók számára a kamerarendszer üzembe helyezése a házban, valamint esetlegesen a biztonsági szolgálat ismételt alkalmazása. Természetesen a kamerarendszer kiépítése szerintünk is sokat segítene a biztonságon, ezért kollégáink erőteljesen szorgalmazták ennek megvalósítását minden adandó alkalommal, azonban így is a rendszer kiépítése 2023. tavaszára tolódott.”

“Örvendetes viszont az, hogy a szociálpolitikai főosztályon július óta dolgozik egy szociális munkás, aki augusztustól kapcsolódott be a ház életébe. Tevékenyen részt vett a lakógyűléseken, segített nekünk az iroda és Főpolgármesteri Hivatal közötti kommunikáció fejlesztésében és adott esetben a hivatalt képviselve a lakókkal is tudott érdemben foglalkozni szociális segítőként.”

MENEKÜLTELLÁTÁS

„A kárpátaljai roma közösség kettős kirekesztettségben él, saját élettere és kultúrája így még csak nem is tipikusan „kisebbségi”, hanem egy a többség/kisebbség társadalmától jobbra független, párhuzamos kisvilág. Kívül vannak az ukrán társadalmon, hisz magyarul beszélnek, nem ukránul. Kívül esnek a szórvány magyar társadalmán is, hisz „láthatóan” nem magyarok, hanem cigányok. Erre a kettős kirekesztettségre rakódik rá a mostani életükben egy harmadik réteg: itt Magyarországon az esetek döntő többségében pedig nem magyarok és még csak nem is cigányok elsősorban, hanem ukránok: ukrán menekültek a jog szemében, ukránok a gyerekek szemében az iskolában és ukránok a munkaerőpiacon – és ezzel teljessé válhat az identitászavar.”

„Legnagyobb nehézséget az jelentette, hogy a nálunk élő gyerekek sem tudásban, sem készségekben nem tartanak ott, ahol a korosztályuknak megfelelően a magyar oktatási rendszerben kellene. Óriási lemaradásaik vannak, sokan közülük otthon sem jártak rendszeresen iskolába, óvodába pedig talán senki. Bár beszélnek magyarul, olvasni írni kevesen tudnak közülük magyarul, aki tud, az sem jól. Számolni sokan még a kezükön sem tudtak, nemhogy fejben összeadni. Óriási feszültséget okozott a beíratáskor több ízben az, hogy az iskola és a mi szakembereink is úgy látták, hogy alacsonyabb iskolai osztályba kell besorolni a gyerekek nagy többségét, amint amibe elvileg otthon jártak. Ezt nagyon nehezen fogadták el a gyerekek és a szülők is. A lemaradásuk az iskolában is napi feszültséghezlyet a

gyerekek számára, nehéz folyton azzal szembesülni, hogy minden sokkal nehezebben megy nekik, mint az osztálytársaiknak. A nagy létszámú osztályokban ilyen mértékű lemaradás egyszerűen nem kezelhető! Vannak iskolák, melyek a délutáni napközi vagy tanulószoba keretében próbálnak ezen segíteni.”

“...a kezdeti elképzelés szerint rövidtávú, átmeneti krízisszállás lettünk volna. Aztán kiderült, hogy tartós lakhatási szükségletre kell berendezkednünk. A következő vörös vonalként azt tűztük ki magunk elé, hogy: hosszabb távú szállás kell, de egy tömegszállásról ne járjanak iskolába a gyerekek – de nem volt hova irányítani tovább a családokat, így beiskoláztuk a gyerekeket –, a szakmai célok megint borultak. Nem látni a háború végét, nem tudni, mik az állam tervei, így tervezni is nagyon nehéz.

„Nagyon nehéz úgy dolgozni, hogy hiányzik az állami koordináció, nincsenek pontos, megbízható információk a menekültek számáról, a számukra elérhető kapacitásokról, szálláslehetőségekről. Nehéz tervezni előre, ha nem tudjuk, hogy valójában mekkora szükség van az általunk ellátott feladatra, ha nem nyújtanánk szállást, lenne-e hova tovább mennie ezeknek a családoknak. Miközben a menekültek ellátása az állam feladata, és intézményünknek nem fő profilja a menekültellátás, és az erre fordított kapacitások – mind humánerőforrás, mind férőhely tekintetében – hiányoznak a hajléktalan emberek ellátásából, nem tudunk kilépni ebből a feladatból, mert nem látjuk, hova, hogyan tudnánk elhelyezni azokat a családokat, akiknek nem csak szállásra, hanem folyamatos szociális segítségnyújtásra is szükségük van. Legtöbbjüknek családok átmeneti otthonában biztosítandó komoly, napi szintű segítségre van szüksége, és nem lehet biztosan látni abban, hogy ezt bárhol máshol hogyan kaphatnák meg.”