

Szakmai beszámoló Dózsa Éjjeli Menedékhely

BMSZKI



1. AZ INTÉZMÉNY RÖVID BEMUTATÁSA

A Dózsa Éjjeli menedékhely a Dózsa György út 152. szám alatt a BMSZKI központi épületében található szállást nyújtó intézmény. A menedékhely önálló ellátási egységként 1994-ben létesült.

Intézményünk klasszikus éjjeli menedékhelyként úgynevezett alacsony küszöbű szolgáltatást biztosít, ami azt jelenti, hogy a szolgáltatás igénybevételének nincsenek feltételei, csupán egy érvényes és negatív tüdőszűrő leletet kell bemutatni az intézménybe érkezés után egy héten belül. Jellemzően tehát utcáról érkező és a lakhatásukat éppen elvesztő ügyfeleket fogadunk. Három alegységünk lehetőséget biztosít a magasabb szintű elhelyezésre is. Minden alegységünkben biztosítjuk a pihenést valamint a tisztálkodási, főzési, mosási lehetőségeket és felszereléseket.

Intézményünk 161 férőhellyel rendelkezik. A Dózsa Éjjeli Menedékhely a 18. életévüket betöltött nőknek biztosít ellátást.

Alegységek: Krízis Éjjeli Menedékhely, 24 órás Speciális menedékhely, Várakozó szint- 2020-tól COVID elkülönítőként funkcionál, melyet a Dózsa Átmeneti Szállással közösen működtetünk.

FŐBB SZOLGÁLTATÁSAINK:

- Szociális ügyintézés, esetkezelés, mentálhigiénés tevékenység
- Kulturális és közösségi programok működtetése
- Csoportfoglalkozások
- Könyvtár
- Étkeztetés: RSZTOP pályázat keretén belül, „Krisnás” melegétel illetve saját forrásból konzervek
- Személyes tárgyak tárolásához zárható szekrény, értékmegőrző szekrény
- Mosásra, főzésre, ételmelegítésre, tisztálkodásra szolgáló eszközök.

Az intézményünkben legelőször megjelenő ügyfeleinket – amennyiben már régebb óta hajléktalanok - a krízis alegység szobáiban helyezzük el. Ha még nem voltak hajléktalanellátó intézményben, akkor a Speciális éjjeli menedékhely befogadó szobájában kerülnek

elhelyezésre. Az eljárási rendben foglalt kritériumoknak megfelelő ügyfeleinket – *akiknek a jelentkezése átmeneti szállóra már folyamatban van vagy már várólistára kerültek, illetve kifejezték együttműködési szándékukat az átmeneti szállóra történő költözéssel kapcsolatban, vagy speciális igényekkel rendelkeznek* - a speciális alegység szobáiban szállásoljuk el. A 24 órás speciális alegység területén működik akadálymentesített szoba, ahol akár 6 kerekesszékes hajléktalan nő részére tudunk szállást biztosítani.

A járványhelyzet miatt minden szobában csökkentettük az ágyak számát, illetve paravánokat is elhelyeztünk, hogy csökkentsük a megfertőződés esélyét az ügyfeleknél.

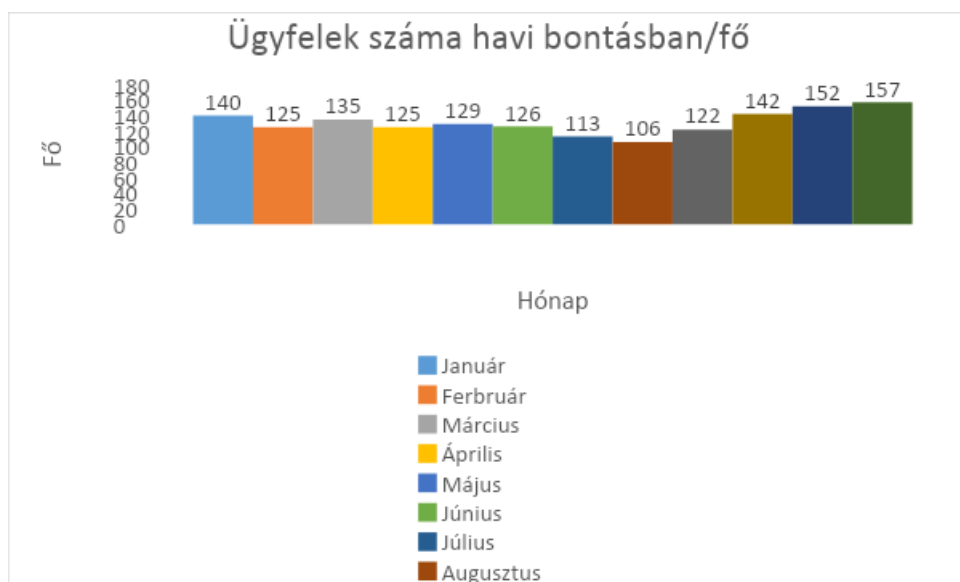
A DÓZSA ÉJJELI MENEDÉKHELY FELÉPÍTÉSE ÉS MŰKÖDÉSI RENDJE

	NYITVATARTÁS	FÉRŐHELY	JELLEGE
KRÍZIS ÉJJELI MENEDÉK HELY	14:00-08:00	Férőhely összesen: 96 nő elhelyezésére van lehetőség. 2022-ben 76 fő aludt egyszerre itt. A szobák minimum 20 ágyasak, az elhelyezés 3 szobában történik. A védett szinten 8 fő elszállásolása lehetséges 4 szobában, melyek kétágyasak (pl. várandós ügyfelek részére).	Közterületről érkező hajléktalan emberek első befogadó részlege Szolgáltatások: • Szükségletfelmérés • Segély-ügyintézés • Információnyújtás • FET-hez irányítás • Alapvető tisztálkodási eszközök biztosítása • Támogató szociális munka • Esetkezelő szociális munka
24 ÓRÁS SPECIÁLIS ÉJJELI MENEDÉK HELY	08:00 – 08:00	Férőhely összesen: 59 fő 2022- ben 39 fő aludt egyszerre itt. 6-10 ágyas szobákban történik az elhelyezés.	A szobák az alábbi célcsoportokat fogadják: • Fiatalok és nemrég hajléktalanná váltak • Nyugdíjasok • Mozgáskorlátozottak • Aktív korúak és dolgozók

ELKÜLÖNÍ TŐ	08:00 – 08:00	Férőhely összesen: 26 fő A szobák egyágyasak.	Az egyágyas férőhelyeken a kórházból, családból visszaérkezett ügyfeleket különítjük el, negatív COVID-teszt eredményig.
------------------------	---------------	--	--

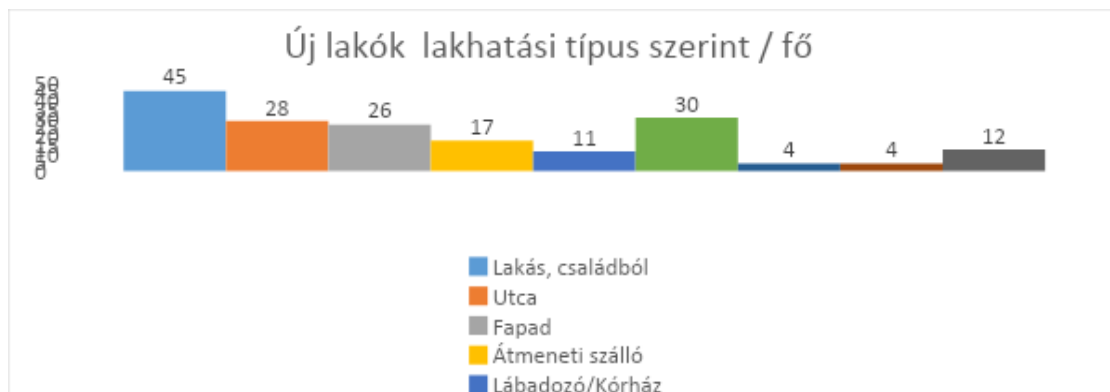
2. AZ ÜGYFÉLKÖR JELLEMZŐI

Az éjjeli menedékhelyen **453** fő fordult meg 2022-ben, ebből **177** fő volt új ügyfél, ami azt jelenti, hogy vagy teljesen új a rendszerben, vagy minimum 1 éve nem vette igénybe az éjjeli menedékhely szolgáltatásait. Az új ügyfelek száma növekedett 2021-hez képest. Az alábbi diagramból látható, hogy a forgalom januártól csökken augusztusig, és onnan kezd folyamatosan nőni. Az előző évhez képest pont ellentétesen, ahol január volt a legmagasabb forgalmú hónap.

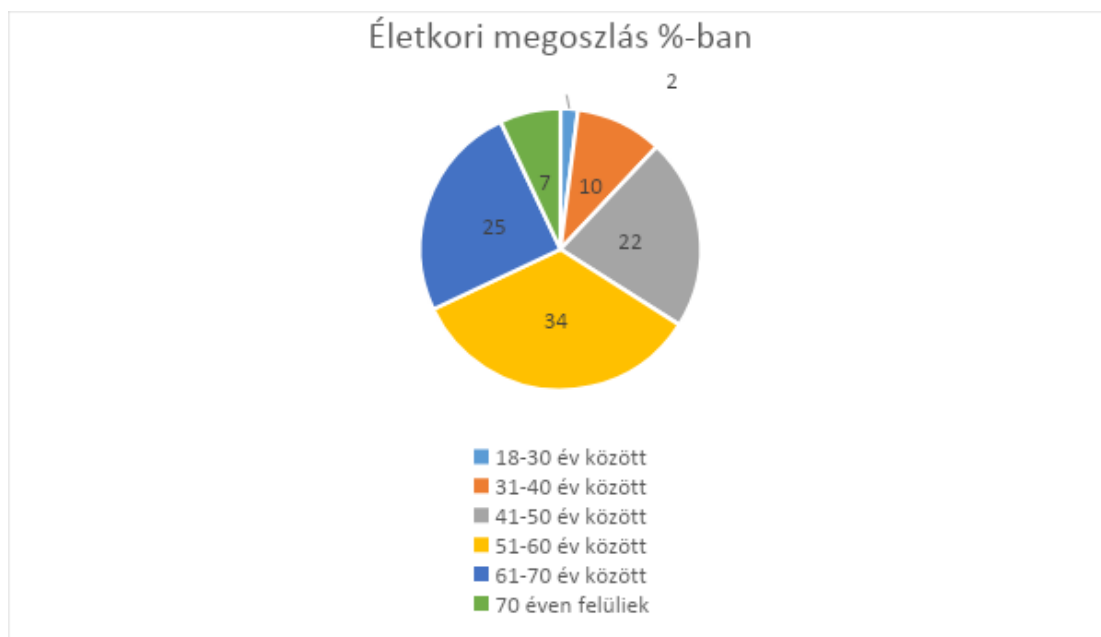


A magas fluktuáció a klasszikus esetmunkát is megnehezíti, hiszen nálunk a legtöbb esetben nincs idő alaposan megismerni az ügyfeleket, sokkal gyorsabban kell reagálni a szükségleteikre, és rövid idő alatt kell a legtöbb esetben kézzelfogható segítséget nyújtani számukra.

2022-ben 177 új ügyfél érkezett hozzánk. Róluk pár adat: a legtöbben, 115-en Budapestről érkeztek, 62-an vidékről. Közel felük (87 fő) lakásból jött, és folytatódik az tendencia, hogy a lakásból érkezők száma jelentősen felülmúlja mind az utcáról, mind a más hajléktalanellátó intézményből érkező ügyfelek számát.

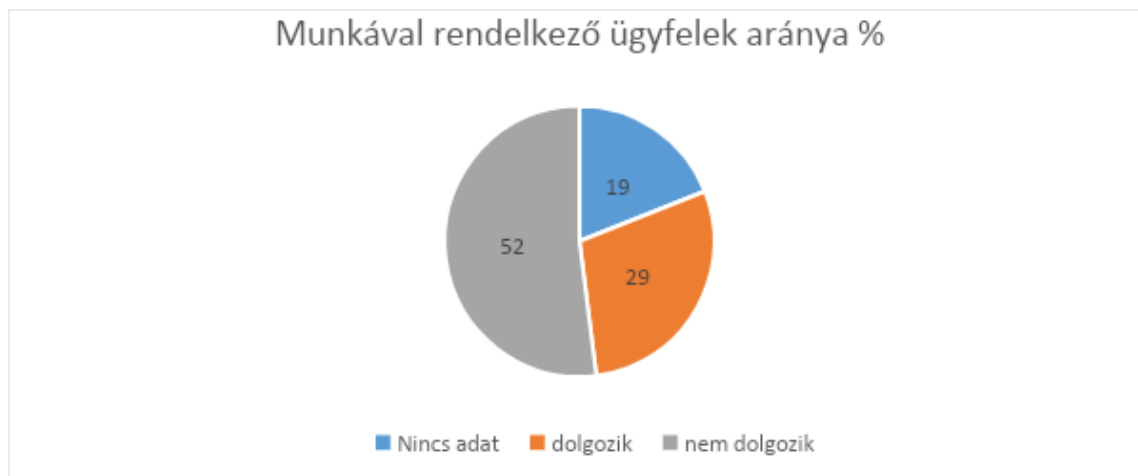


Ügyfeleink életkori megoszlása nem tér el jelentősen az előző évi kormegoszlástól. Jelenleg is az idősebb generáció veszi legnagyobb számban igénybe az ellátást. 30 évnél fiatalabb ügyfelünk mindössze 10 fő körül volt.



Az itt lakók 66%-a 51 évnél idősebb, a legnépesebb csoport a 61 éven felülieké. 2021-ben ez 63 % volt. Az életkori sajátosságok meglehetősen sok egészségügyi problémát is generálnak, melyek megoldása sok esetben meghaladja a kompetenciánkat. Az idősebb, és rosszabb egészségi állapotban lévő ügyfeleinket a 24-órás Speciális részlegen helyezjük el, és igyekszünk az éjjeli menedékhelynél megfelelőbb ellátáshoz juttatni őket. Ez lehet egészségügyi intézmény, tartós bentlakásos intézmény, vagy a BMSZKI -n belüli más ellátás.

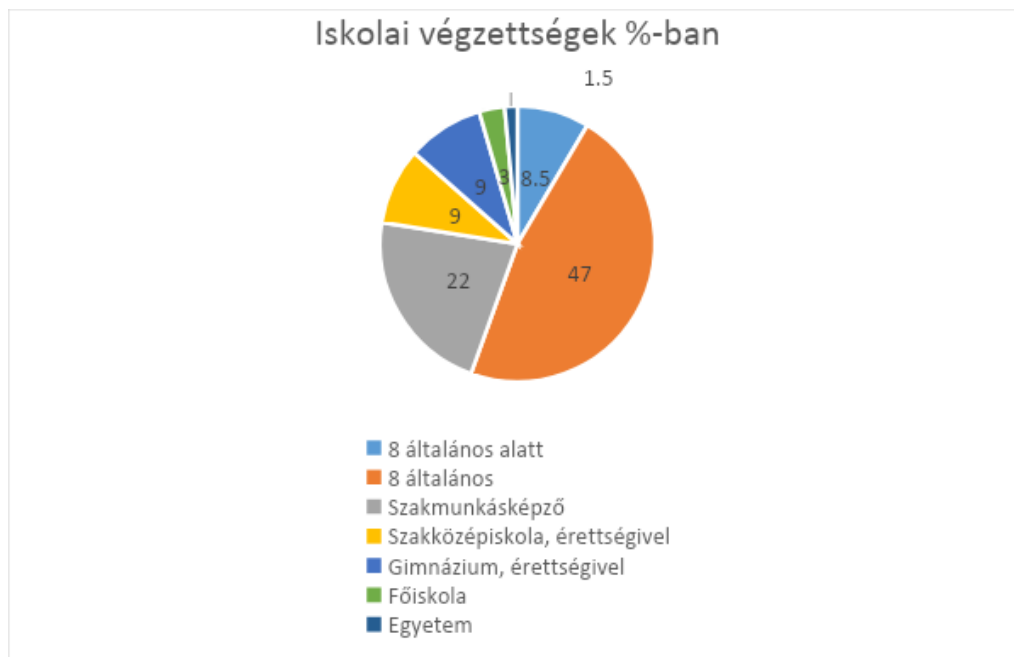
Az életkori eloszlásból is látható, hogy főleg idősebb nők laknak az intézményben, de ezzel együtt is alacsony a munkával rendelkezők aránya az aktív korúakhoz képest is. Ügyfeleinknek csak a 29 %-a dolgozik. Ez pontosan az előző évi aránynak felel meg.



Ez nem kis részben a rossz egészségi állapotuknak is köszönhető. Ügyfeleink kétharmadának van orvos által diagnosztizált betegsége. Ugyanennyien mondták azt, hogy betegségük a munkavállalásban is korlátozza őket.

Valamilyen jövedelemmel ügyfeleink több mint 70 %-a rendelkezik, azonban nem rendelkezünk adattal minden ügyfélről, így vélhetően ez az arány magasabb. A jövedelmi viszonyok azonban nagyon rosszak: 40 % körüli azon lakóink aránya, akiknek a jövedelme kevesebb mint 60.000 Ft, 100.000 Ft feletti jövedelemmel 20% rendelkezik. A jövedelmi adatok meghatározzák azt is, hogy milyen lakhatásba tudnak továbblépni. Önálló lakhatást nagyon kevesen tudnak igénybe venni, többségüknek a hajléktalanellátás az egyetlen lehetősége.

Ügyfeleink 4,5 %-a rendelkezik diplomával, 18 %-a érettségivel, 22 %-a szakmával, és 8,5 % nem fejezte be a 8 általánost, de a legtöbben, 47 %, csak általános iskolai végzettséggel rendelkeznek. Az előző évhez képest az iskolai végzettségek szintje csökkent pár %-ot, nőtt a 8 általánost el nem végzettek aránya is. Az alacsony iskolázottság a jövedelmi viszonyait is nagyban meghatározza.



3. A SZAKMAI MUNKA 2022-ben

A.

Ügyeleti munka:

A napi ügyeleti munkát digitális naplóban dokumentáljuk. Az ügyeleti teendők része a telefonos ügyintézés, segélyekkel kapcsolatos ügyintézés, intézményi igazolások kiállítása, lakcímbejelentés, egészségügyi biztosítások létesítése és hosszabbítása, adományok szétosztása, konfliktuskezelés, személyi higiénia tárgyi feltételeinek biztosítása, segélyhívás, ételosztás, mosás, napi forgalom rögzítése, az ügyfelek másik szállóra történő költözés segítése és megszervezése, és a házirend betartatása.

Esetkezelői és támogató szociális munka:

A 2021-es évben új alapokra helyeztük a szakmai munkát, így az esetkezelést is az intézményben. Mivel az intézményben dolgozó szakemberek képességei lehetővé tették azt, hogy mindenki végezzen egyéni esetkezelést illetve támogató szociális munkát, ezért az előző évektől eltérően nem volt kijelölt esetkezelő. A feladatokat a szociális munkatársak együtt látják el. A 24 órás beosztás sajátosságai miatt helyettesítő párokban dolgoznak a kollégák az ügyfelekkel, hogy lehetőség szerint mindig legyen elérhető szakember az adott ügyfél számára.

2022-ben 256 ügyfél részesült esetkezelésben és/vagy támogató szociális munkában, **2021-ben 124 ügyfél**, míg **2020 -ban 39 fő**. A magas számban jelentős hányadot képvisel a befogadó szoba ügyfélköre, ahol fokozottabb szükségletfelmérés zajlik az új ügyfelekkel.

Az egyéni esetkezelés az ügyfél szükségleteinek és lehetőségeinek feltérképezését, az egyéni vállalások és célok kijelölését, a mentális támogatást, a folyamatos konzultációt és ügyintézést épp úgy magában foglalja, mint az ügyfél csoporttevékenységekbe való bevonását- ez nálunk különösen hangsúlyos.

Az esetkezelői munkát nagyban nehezíti az, hogy ügyfeleink jelentős része küzd mentális zavarral, részben ezen okok miatt is kerülnek hozzánk társintézményekből is. Addiktológiai problémák megoldásával a lehetőségeinkhez képest tudunk foglalkozni, egy addiktológiai konzultációkban jártas kolléga segítségével.

Az ügyfelek közül kiemelt figyelemben részesülnek azok, akik egészségi, fizikai és mentális állapotuk, illetve belátó képességük csökkenése miatt önálló ügyintézésre nem képesek, fokozott figyelemre és segítségre szorulnak.

Szakmai munka szervezése szükségletek szerint

2021-es évben intézményünk újra gondolta az „új hajléktalan” emberek fogadását, befogadását, ezt a megkezdett munkát folytattuk 2022. évben is.

Új ügyfélnek tekintjük azokat: akik most veszítették el lakhatásukat, akik most veszik első alkalommal igénybe éjjeli menedékhelyünk szolgáltatását, illetve azokat is, akik több, mint egy éve nem töltöttek éjszakát a szállónkon.

Ezen ügyfelek számára a speciális 24 órás részlegen elkülönítettünk egy szobát, 9 férőhellyel. Intézményünkbe érkezéskor 10 napig itt kapnak szálláshelyet, egyedi esetben rugalmasan meghosszabbítható néhány nappal.

2022-ben **177 fő érkezett** a „befogadó” szobába.

61 fő esetében a szociális szükségletfelmérés megtörtént, de beköltözés után csak 1-3 éjszakát töltött a szállón. Támogató, vagy esetkezelő szociális munka nem kezdődött velük az idő rövidege miatt. Jellemzően visszaköltöztek érkezésük előtti tartózkodási helyükre, családhoz, közterületre. Sok esetben előzetes jelzés nélkül hagyták el a szállót.

116 ügyfél esetében a szociális szükséglet felvétel után valamilyen jellegű szociális munka kezdődött meg. 61 esetben támogató szociális munka, 51 esetben esetkezelés valósult meg.

Honnan érkeztek az ügyfelek a befogadó szobába?

115 fő tartósan Budapesten élt, Budapest területéről érkezett a szállóra.

62 fő vidékről érkezett a szállóra, jelentős számú ügyfél soha nem élt a fővárosban, alapvető tájékozódásra sem volt képes. Részletesen lásd diagramban a 4. oldalon.

Az alábbi ábrán azt látjuk, hogy hová költöztek azok, akik a befogadó szobában maradtak. Látható, hogy több mint a fele helyben maradt, részben a dolgozók szobájába, részben a Krízis fapad részlegünkre költöztek. Azonban fontos, hogy nagyjából 20%-uk nem intézményi lakhatásba lépett tovább, 9 fő albérletbe, 14 fő családhoz, rokonokhoz.



A 116 személyből az év végén mindössze 27 fő veszi igénybe folyamatosan és tartósan az intézmény szolgáltatásait.

Dolgozók szobája:

Két éve működtetjük az Éjjeli menedékhely speciális programját, a 8 fős dolgozók szobájában. 2022-ben a szobában 46 fő fordult meg. A szobában lakó ügyfelek mindegyike egyéni esetkezelést végző kollégához tartozik. Ezen ügyfelek jelentős része a befogadó szobából került a dolgozók szobájába.

Célunk egy olyan környezet teremtése volt, melyben a lakóink részére biztosíthatjuk a nyugodt pihenést abban az esetben is, ha váltott műszakban dolgoznak. A lakók itt előtakarékossgot gyűjtenek, melynek összege mindig a jövedelmüktől függ, továbbá ha adósságuk van, akkor adósságkezelési tervet dolgozunk ki közösen. Nagy hangsúlyt fektetünk az átmeneti szállóra való felkészítésre, de a kiköltözési célok között fontos helyen szerepel a nem intézményes lakhatásba való költözésre felkészítés is.

Az ügyfelek 90%-a távozik magas előtakarékossgal. A programból való kiesés 10 %-os, ez elsősorban addiktológiai problémák miatt fordul elő. Célunk, hogy növeljük az önálló lakhatásba költözők számát. Látható, hogy az ügyfeleink közel fele hajléktalanellátásban marad, csak más intézményekbe költözik.



Fejlesztő foglalkoztatás a Dózsa fapadon

A menedékhelyen felismertük, hogy különböző, akár saját munkánkat segítő feladatok elvégzése építő jellegű lehet. Fejlesztő foglalkoztatás¹ keretében először ruharaktárunk és mosodánk talált gazdára, utána az udvarunk szépült, végül pedig a könyvtár és számítógép használat nyílt meg ügyfeleink számára. Pillanatnyilag 3 fő a fapadon és 1 fő a Dózsa átmeneti szállón dolgozik napi 6 órában, heti 5 napon. Oláhné Kurucz Dóra koordinálásban működik a program.

Környezetvédelmi programunk

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

¹ „Köztes forma, amely a munkavégzésről szól, komplex módon nyújt foglalkoztatási és fejlesztési szolgáltatási elemeket az érintettek számára–figyelembe véve a terápiás szükségleteket.”

műanyag eszközöknek. Ez folyamatosan zajlik, de az igazi megoldást intézményi szinten kellene kitalálni rá.

COVID-19-el kapcsolatos intézkedések, tapasztalatok

A járvány körülményeihez igazítva kibővített szolgáltatásokat biztosítottunk. Nagy hangsúlyt helyeztünk az ügyfelek informálására, és a motiválására védőoltások beadásával kapcsolatban. Az ügyfelek fluktuációjából adódóan az átoltottság alacsony, illetve nem mindenkiről rendelkezünk adattal az oltások tekintetében.

Gyógycipő

2022-ben is lehetőségünk volt részt venni a Dózsa Nagyteremben gyógycipő felmérésre és készíttetésre. OEP finanszírozott formában, bárki igénybe veheti évente egy alkalommal. 2022. decemberében 16 fő jelezte, hogy részt kíván venni a programban. Folyamatosan javult a Dózsa Átmeneti szálló kollegáival az együttműködés ezen a téren is.

Csoportmunka és közösségi programok

A Dózsa Női Éjjeli Menedékhelyen nagy hagyománya van a csoportmunkának. Ezt a hagyományt folytattuk 2022-ben is, és új csoportokat is elindítottunk a meglévők mellett. Új szolgáltatási elem a BMSZKI életében a nőgyógyászati rendelő megnyitása, ehhez kapcsolódóan is szerveztünk csoportot.

Beilleszkedést és tovább lépést segítő csoportfoglalkozás

A csoportfoglalkozás célja, hogy az ügyfél megfelelő motivációt kapjon az önálló életvezetés újra szervezéséhez. Önmaga és ügyei képviselője ill. az ehhez kapcsolódó képességek felidézése / újraélesztése annak érdekében, hogy felkészüljön a tovább lépésre. Cél, hogy támogatást adjon azoknak, akik nem tudnak megbirkózni a pszicho-szociális egyensúly elvesztése okozta krízissel, továbbá hogy segítséget nyújtson szociális, egzisztenciális veszteségek, kudarcaikkal kapcsolatos érzelmek feldolgozásában. A csoport mottója: „*A csoporton meghallgatjuk egymást, a csoporton meghallgatnak minket.*” A csoportokon a humor és az életszerű közvetlenség, nyíltság jellemző, amely sokat segít ügyfeleinknek a beilleszkedés nehézségeit leküzdeni.

A csoportfoglalkozásokat Hajdú Júlia vezette.

Nőgyógyászati rendelő ismertetése és népszerűsítése

A csoportfoglalkozás célja, hogy bemutassuk a nőknek az újonnan nyílt nőgyógyászati rendelő működését és felhívjuk figyelmüket a vizsgálat fontosságára. Nagy hangsúlyt fektettünk arra, hogy megtudják, hogy a szűrés fájdalommentes, és egy elfogadó, támogató, szakembergárda fogadja ügyfeleinket. Segítettünk feldolgozni az esetleges korábban átélt traumákat, és biztosítottuk arról, hogy ez itt nem fog előfordulni. A csoportfoglalkozást követően többen jelezték a rendelésen való megjelenési szándékukat.

A csoportfoglalkozást Hajdu Júlia vezette.

Budapest, a mi városunk kiránduló- és szabadidőcsoport

A kirándulócsoportot azzal a szándékkal hoztuk létre, hogy kicsit kimozdítsa a fapadon lakó hölgyeket a mindennapi rutinból. Betekintést nyerjenek abba, hogy a szabadidő tartalmas eltöltése, ismereteik bővítése mennyi pluszt hoz az életükbe, természetesen elsődleges célként a társadalomba való visszaintegrálódás segítségét jelöltük meg. A mindennapi életben szükséges alapvető viselkedési szabályok újra elsajátítása, az önbecsülés visszaszerzése is feladatuk volt. A kirándulások költségeit a közösségi keretből biztosítottuk. Minden alkalmat közös kávéfőzéssel, szendvics készítéssel kezdtünk. A keretből vásárolt nassolnivalókból is pakoltunk a túrasatyrokba. Így láthatták a hölgyek, hogy egy egész napos kirándulásra érdemes készülni finom szendvicsekkel, vízzel. Átbeszéltük a túra útvonalát, beosztottuk az időt előre, hogy mire mennyit számunk, hány órára érkezünk vissza. Átbeszéltük a csoportszabályokat is.

1. kirándulás, Budapesti körjárat hajókirándulás:

15 fős létszámmal valósítottuk meg. Jókedv és kíváncsiság jellemezte az utunkat, hosszan beszélgettünk a látott épületekről, a hozzájuk köthető emlékekről, amikből jócskán akadt a kiránduló nőknek. A hajótúra vicces momentuma volt, hogy kifogtuk a világ legkedvesebb matrózfiúját, aki végig türelmesen és mérhetetlen kedvességgel beszélgetett velünk, ez nagyon sok pluszt adott nekik, akik sokszor csak elutasítással és durvasággal találkoznak az őt körülvevő férfiak részéről.

2. kirándulás, Szentendre

Indulás előtt a várostérképen mindenki megjelölte, hogy mire kíváncsi, beosztottuk a rendelkezésre álló időt. Egy képfestő népművészeti üzletbe betévedve a tulajdonos hölgy bemutatta a festési technikákat, megfoghatták, megnézhatték részletesen a portékákat, ez nagyon sokat jelentett nekik. A Karácsony múzeumot tekintettük még meg, ez sok régi

emléket segített felidézni, ezekről a hazaúton hosszasan beszélgettünk velük. A nap idézete az egyik hölgytől: „Istenem, de jó itt, nincs durvaság, veszekedés, hangos szó. Csak a szép táj.”

3. kirándulás, Főváros Nagycirkusz, karácsonyi műsor

Öt hölgyet tudtunk elvinni a Nagycirkusz karácsonyi meséjére. Egyikük sem jutott még el élete során sajnos ide, őszinte örömmel várták a napot. A hazaút régi emlékek felidézésével, családi dolgokról, és az ünnepek fontosságáról való beszélgetéssel telt.

Terveink között szerepel a programot a 2023-as évben is folytatni. Felvettem a kapcsolatot a Szépművészeti múzeum múzeumpedagógusával, aki tematikus programmal vár majd minket. A tavasz beköszöntével tervezünk egy normafai pikniket is és egy dunaparti kirándulást is. Vidákovichné Györffy Boglárka és Rádi Szilvia vezetésével zajlottak a programok.

Filmklub:

A Filmklub spontán módon szerveződött annak a felismerésnek a nyomán, hogy a Dózsa Női Éjjeli Menedékhely lakóinak kulturális igényei is vannak. Így az előzetesen közösen kiválasztott filmek vetítése történik a csoportok alkalmával.

Két alkalommal pedig sikerült ellátogatnunk a Westend City Center Cinema City mozijába 4 lakónkkal. Az ügyfelek nagyon várták az alkalmat, kiléphettek a menedékhely légköréből és egy „hétköznapi” ember bőrébe bújhattak. Önbecsülésük nőtt, elmondásuk szerint „így nem érezték magukat kevesebbnek, nincstelennek”. Lehetőség volt az egymást inspiráló tematikus beszélgetések lefolytatására is.

A filmklubot Oláhné Kurucz Dóra vezette.

Jóga foglalkozások Deichlerné Kovács Gyöngyi vezetésével, hetente, 2 hetente folyamatosan.

A testi és lelki ellazulás, a magunkra szánt idő nagyon fontos a mentális egészség megőrzése szempontjából. A csoportfoglalkozáson való részvétel meghaladta várakozásainkat, ügyfeleink kitartóan vesznek részt a foglalkozásokon, ki-ki állapotának megfelelően.

Kézműves programok Rádi Szilvia vezetésével

Az ügyfeleknek szervezett kézműves programok többsége valamilyen ünnephez kapcsolódott, de adománygyűjtésbe is bevontuk őket kézműves foglalkozáson. Utóbbinál megfigyelhető volt, hogy a kitűzött közös cél (50 db virág elkészítése), hogy növelte a csoportkohéziót illetve, hogy a csoport tagjai megtámogatták a fizikai hátrányokkal élőket. Általában jellemző, hogy a résztvevőktől elhangzik, hogy kevésbé fontos, hogy mit készítünk, az együtt töltött idő

a közös beszélgetések, a kapott figyelem sokkal vonzóbb számukra. Az ünnepekhez kapcsolódó foglalkozásokra jellemző, hogy a témához kapcsolódó saját élményeiket is felelevenítik.

A közösségi programok közül kiemelkedő sikere volt a **Nőnap fodorászat**nak, melyen kb. 30 nőnek szépült meg a frizurája, ami növeli az önbecsülést, és így további apró sikerekhez segíthet. A már elkészült frizurák többekben igényt teremtettek, így akadt, aki a későbbiekben máshová ment el szépülni. A fodorászat a Tündérpakk Alapítvány kezdeményezésével, támogatásával jött létre, akikre szinte mindig lehet számítani.

Karácsonyi készülődés és adventi várakozás Rádi Szilvia és Hajdu Júlia vezetésével

A karácsonyi csoport foglalkozás célja az ünnepre való ráhangolódás volt. Mézeskalács díszítéssel és folyosók feldíszítésével telt. Aki szeretett volna mindenki bekapcsolódott a tevékenységbe. Mivel ez egy egész napos elfoglaltság volt, sok volt a résztvevő.

Könyves klub Bártfai Attila Márk vezetésében 2 hetente.

A Könyves Klub (kulturális csoportfoglalkozás) spontán módon szerveződött annak felismerése nyomán, hogy a hajléktalanságban élő ügyfelek valódi érdeklődést tanúsítanak a kulturális témák és tevékenységek iránt, ebben a kultúra önbecsülést építő és megtartó erejének spontán felismerése nyilvánul meg. Célja: a kulturális igények hosszú távú felkeltése, az olvasás és a kreatív írás gyakorlásának ösztönzése, a vitakultúra fejlesztése az irodalom eszközeivel, a résztvevőket is érintő problématerületek átbeszélése, ezáltal lehetőség biztosítása a személyes problémák távlati szemrevételezésére, értelmezésére. Az oktatás világába való visszatérés ösztönzése.

Társasjáték klub Bolyácz Ludmilla vezetésével, havonta.

A Társasjáték klub célja, hogy az egy helyen, közös térben tartózkodó hölgyek, játékos formában elsajátíthassák az asszertív kommunikáció és a konfliktusok kezelését. Gyakorolhatják a szabályok betartását, az egymásra való oda figyelést. Biztonságos teret ad a zárkózottabb ügyfelek számára is, gondolataik megosztására. A csoportfoglalkozáson általában 4-6 fő vesz részt, vannak állandó és cserélődő tagok is. A résztvevők elmondása szerint, ezeken a foglalkozásokon több gyerekkori emlék is feltört bennük, amelyekre már rég nem tekintettek vissza.

B. A SZAKMAI CÉLJAINK ELÉRÉSÉT SEGÍTŐ ÉS HÁTRÁLTATÓ TÉNYEZŐK

	Segítik <i>a szakmai céljaink elérését</i>	Hátráltatják <i>a szakmai céljaink elérését</i>
Belső <i>Intézménynek lehetőségében áll változtatni rajtuk</i>	- jól képzett szakemberek - elhivatottság - kreativitás - önálló munkavégzés	- team dinamika - kiégés - infrastruktúra rossz állapota
Külső <i>Intézmény számára adottságok, nem áll lehetőségében változtatni rajtuk</i>	- sokrétű ellátási formák házon belül - fenntartó támogató hozzáállása	- infrastruktúra rossz állapota - lakáspolitikai - ügyfelek egészségügyi állapota

Elmondható, hogy bár 2021-ben sok helyiség, főként vizesblokk kerültek kifestésre, és néhány egységben részleges felújítás is történt, az intézmény általános állapota, a Speciális menedékhely részleg kivételével elhanyagolt, és a penészedések miatt egészségtelen is. 2022-ben nem történt komolyabb felújítás. A 2021-ben felújított helyiségek ismét penészesek, a zuhanyzók állapota kritikus.

A konyha egy gyakorlatilag szellőzés nélküli, ablaktalan helyiség. Bútorzata és elektromos berendezése nem került kicserélésre.

Igazi különálló közösségi helyiség egyik részlegen sem található. Bútorcserére és felújításra, továbbá tisztasági festésre minden helyiségben szükség lenne. A munkatársak pihenője egy folyamatos leázás miatt akár egészségre ártalmas is lehet a penészedés miatt, illetve a vakolat javítása sem történt meg.

Az éjjeli menedékhelyen megforduló lakóinknak zárható szekrényt, értékmegőrzőt, emeletes vagy egy személyes fekvőhelyet biztosítunk, tisztítható felületű matraccal.

Mivel az ablakokon nincs szúnyogháló, a vérszívók akadálytalanul bejuthatnak.

Éjjeli menedékhelyünkön nagy problémát okoz a poloska- és csótányfertőzöttség, valamint kisebb mértékben az egerek jelenléte. Ebben történt előrelépés, de a kártevők jelenléte továbbra is fennáll.

Összegezve: bár sok területen történt előrelépés az elmúlt évekhez képest a karbantartás ügyében, de gyakorlatilag olyan állapotban van az intézmény nagy része, amely azonnali beavatkozást igényel.

C. SZAKMAI TEAM, BELSŐ ÉS KÜLSŐ EGYÜTTMŰKÖDÉSEK, KAPCSOLATOK

A jelenlegi létszám 15 fő. Ez az eddigi legmagasabb létszám az intézmény történetében. Azonban ezzel együtt is szükség van alkalmanként megbízási jogviszonnyal további kollégákra és korlátozott mértékben túlóra elrendelésre is. Az előző évekhez képest összességében alacsonyabb a plusz terhelés a kollégákon. Részmunkaidőben gondnoki feladatot ellátó munkatárs is dolgozik év elejétől az intézményben, ez jelentős előrelépés.

Munkakör	Fő
Ellátási egységvezető	1
Szociális munkatárs	9
Szociális segítő	5
Létszám összesen:	15

A szociális munkatárs munkakörben alkalmazott kollégák vagy már rendelkeznek szakirányú diplomával, vagy jelenleg is felsőfokú képzésben vesznek részt. A segítő munkakörben dolgozó kollégák közül 1 fő nem vesz részt felsőfokú képzésben jelenleg. A kötelező és választható továbbképzéseken 7 fő vett részt.

Minden héten szakmai teamet tartunk, esetenként online. A megbeszéléseken az intézmény működtetésén kívül esetmegbeszéléseket is tartunk, szakmai fejlesztési ötleteinket is megbeszéljük.

2022-ben is folytatódott a 2021 végén külső szupervízor bevonásával induló team szupervízió. E mellett vezetői szupervíziós alkalmak megtartására is rendszeresen sor került.

BMSZKI-n belül a legfontosabb partnereink az Origóc Nappali Centrum, a Váci úti éjjeli menedékhely. A velük 2021-ben elkezdődött együttműködés folytatódott, és ennek köszönhetően sokkal hatékonyabban tudunk segíteni az ügyfeleinknek. A BMSZKI utcai szolgálatával is jó együttműködést alakítottunk ki, ez mindkét szolgáltatás számára fontos.

Szintén fontos partnerünk a Dózsa Átmeneti Szállás, ahol hetente egyeztetünk szakmai és intézmény működtetési kérdésekben egyaránt.

Társintézmények közül kiemelt fontosságú az együttműködésünk a BMSZKI Váci úti Éjjeli Menedékhellyel. A menedékhely kizárólag pszichiátriai betegséggel érintett és/vagy ápolási szükséglettel rendelkező és/vagy mozgásukban valamilyen módon korlátozott nőket fogad.

Külső szervezetek közül a legintenzívebb kapcsolatunk az Ébredések Alapítvánnyal van, 3 kollégánk rendszeresen konzultál velük, részt vesznek a nyitott teameken, illetve online megbeszéléseken, esetkonferenciákon is. Az év során több támogatás is érkezett a Mensa HungariQ-n keresztül, ahol a nyár során volt lehetőségünk a módszertan közreműködésével társasjátékozni, érzékenyíteni. A kapcsolatnak köszönhetően kezdődött el a Res Iudicata Egyesület jogról szóló beszélgetéssorozata kollégáknak és érkezett felajánlás belső terek festésére.

E. A 2023. ÉVRE VONATKOZÓ MUNKATERV ÉS SZAKMAI ELKÉPZELÉSEK

Az ügyfélelégedettségi kérdőív alapján egy cselekvési terv készül 2023 első negyedévére, melyben megpróbálunk válaszokat adni a felmerülő problémákra, és a javítandó szolgáltatási elemek módosításának lehetőségeit is átgondoljuk.

Az ügyfeleink leginkább a kritikus állapotú infrastruktúrát jelölték meg problémának, ezen területtel kapcsolatban érdemi lépés hosszú évek óta nem történt. Ebbe a takarítás minősége is beletartozik, amely a folyamatos visszajelzések ellenére sem mutat jelentős fejlődést.

Fontos terület az ügyfelek biztonságának, biztonságérzetének növelése. Mivel ügyfeleink jelentős részben bántalmazást elszenvedett nő, sokkal fontosabb számukra a biztonság érzése, mint egy átlagos intézményben élőknek.

A másik jelentős probléma mind az ügyfeleink, mind az itt dolgozók számára a mentális zavarral élő ügyfelek magas száma, illetve közülük is a nagyon rossz állapotban lévők viselkedésének kezelése. Ehhez kapcsolódóan kollégáim folyamatosan részt vesznek képzéseken, és igyekszünk szorosan együttműködni azon intézményekkel, akik ebben segítséget nyújthatnak. Ehhez kapcsolódik az is, hogy a zsúfolt nagy létszámú elhelyezés gyakorlatilag növeli a mentális zavarral élő emberek feszültségét, és ezzel a konfliktusok számát is. Így az egyik irány a kisebb létszámú szobák kialakítása lehet.

Az intézményből való kitiltások számát jelentősen csökkenteni a zsúfoltság csökkentésével lehetne elsősorban, továbbá a minőségibb lakáskörülmények biztosítása is pozitívan hathatna

erre. A resztoratív szemlélet szintén segíthet, s nem csak a kitiltások csökkentésében, hanem az ügyfelek számára pozitív mintát adhat saját életük jobb menedzselése irányában.

Fontos lépés 2023-ban a várakozó szint megnyitása, amely jelen sorok írásakor már megvalósult, itt főleg dolgozó ügyfelek kapnak elhelyezést 1 ágyas szobákban, összesen 26 férőhelyen. Ezzel csökkenthető a Krízis fapad zsúfoltsága.

Nagyobb hangsúlyt helyezünk az egyéni esetkezelésre, az esetmegbeszélő csoportok 2 heti rendszerességgel kerülnek megtartásra.

Belső és külső szakmai partnereinkkel szorosabb együttműködést kívánunk megvalósítani, itt elsősorban a mentális zavarral élő ügyfelekre fókuszáló ellátási egységekkel való együttműködést kell még erősebb alapokra helyezni.

Együttműködést tervezünk az NNK-val egy munkaképességet vizsgáló kísérleti program megvalósításában, amelybe 10 ügyfél mellett kollégáinkat is be tudjuk vonni reményeink szerint. Szupervíziót 2023-ben is szeretnénk, mind szakmai fejlődésünk, mind a kiégés megelőzése céljából. Kiemelten fontosnak tartjuk a közösségi és csoportmunkát, ezért a beszámolóban részletezett és működő csoportok fenntartását és bővítését is tervezzük, amennyiben kapacitásunk engedi.

Összegzés:

A BMSZKI Dózsa Éjjeli Menedékhely a hajléktalan nők számára egyéjszakás jogviszonyt biztosító legnagyobb forgalmú intézmény Magyarországon. Magas ügyfélszámmal, állandó nyitvatartással dolgozik. Az új és a régi ügyfelek is gyorsan megtalálják, így fontos szerepe van mind az alapvető ellátásban, mind a minőségibb lakhatási formák / szolgáltatások felé történő orientációban.

A 2023-es évben továbbra is prioritás lesz a szakmai működés fejlesztése, ehhez viszont szükséges a szakmai igazgatóhelyettes és az igazgató támogatása is, mivel a fejlesztési igények egy része meghaladja az ellátási egységvezetői kompetenciákat.

Az éjjeli menedékhely legfontosabb feladata biztonságos, alacsonyküszöbű szolgáltatás-szállásnyújtás - biztosítása az utcára került nőknek. Ezen feladathoz megfelelő infrastruktúra is szükséges.

A beszámolóból látható, hogy az intézmény infrastruktúrája, fizikai állapota nagyon leromlott, jelentős beruházás, felújítás nélkül nem felel meg egy 21. században elvárható szolgáltatási színvonalnak. Ez és az intézmény strukturális tagoltsága erősen behatárolja a végezhető munkát. Véleményem szerint az egyik legfontosabb teendő, egy olyan környezet biztosítása,

mely egészséges, és e mellett lehetőséget ad arra, hogy méltósággal tölthessék az ügyfeleink az éjszakáikat az intézményben.

Az infrastruktúra tekintetében szükséges lenne egy átfogó, intézményi szintű felújítás, festéssel, alapkarbantartásokkal. Ez a 24 órás Speciális részleg valósult csak meg, ott is több éve, a többi intézményrészünk állapota részben romos, egészségre ártalmas. A zsúfoltság csökkentése érdekében már megtörténtek az első lépések, melynek köszönhetően a Krízis menedékhely szobái már élhetőbb létszámmal működhetnek 2022-ben, és terveink szerint 2023-ban is. A 2023 évi szakmai munka egyrészt a meglévő pozitív hagyományok folytatásán alapul, valamint a klasszikus fapad elképzelésen túlmutató szakmai munka közös megtervezését jelenti. Az ügyfeleink életkorából, mentális állapotából leszűrhető, hogy ezen 2 szegmensnek komoly szerepet kell adni a segítő munka tekintetében. Mivel egyre több az ápolásra szoruló ügyfél, ezért át kell gondolni a velük való munkát, ugyanis ápoló nincs az intézményben.