

„Az élet az, ami közben történik veled, hogy mindenféle tervek
megvalósulásával vagy elfoglalva”

-John Lennon-



I. AZ INTÉZMÉNY RÖVID BEMUTATÁSA

Nappali melegedőnk rendkívül frekventált helyen a 1134 Budapest, Dózsa György út 152. *(bejárat a Dózsa György út és az Angyalföldi utca sarkán)* szám alatt található. Működését 2007 októberében kezdte meg az épület szuterén szintjén.

Jogszabályi változások alapján pár éve meghosszabbított nyitva tartással fogadjuk a hajléktalan nőket és férfiakat.

A jogszabályi változásokhoz (I/2000 SzCsM rendelet) igazodva a stáb szakmai létszáma 7 fő. Ezen létszám az alábbiak szerint alakul: 1 fő ellátási egység vezető, 2 fő szociális munkás, 4 fő segítő dolgozik az Origóc Nappali Melegedőben (lásd 1. tábla).

2022.12.31-i állapot		
Munkakör	Fő	Név és belépés éve
Ellátási egység vezető	1	Donkóné Gazsi Éva
Szociális munkatárs	2	Árva-Tóth Irén Éva
		Szabó Éva
Segítő	4	Jónás Attiláné 2022.februártól
		Tóth Zoltán 2022. márciustól
		Hegedüs Zsuzsa 2022.augusztustól
		Voncsina Emese 2022. októbertől
Összesen	7	Engedélyezett létszám 7 fő

1. tábla

A nappali melegedő ellátásának célja egyrészt, hogy enyhítse a hajléktalanlétből fakadó nehézségeket, másrészt a személyiség tiszteletben tartása mellett a szociális gondokat.

Melegedőnk biztosítja a napközbeni tartózkodásra, pihenésre, a személyi tisztálkodásra, személyes ruházat tisztítására, étkezésre, a közösségi együttlétekre szolgáló helyiségeket, valamint a szociális és mentális gondozást.

Tevékenységünk alapja a mindenfajta hátrányos megkülönböztetés és előítélet elutasítása. A munkatársak arra töreksenek, hogy megfelelő szakértelemmel segítsék a rászorulókat problémáik, konfliktusaik, kríziseik kezelésében és megoldásában.

A szolgáltatások igénybevételének feltételei közt szerepel a 18 életév betöltése, az intézmény házirendjének betartása és az érvényes tudószűrő papír, mely nem lehet régebbi 1 évnél. Az intézmény által nyújtott szolgáltatások ingyenesek, tartalma és mélysége az egyéni élethelyzeteknek és igényeknek megfelelően változhat. Mivel alacsonyküszöbű ellátást tartunk fenn, rendszeresen kerülünk kapcsolatba rossz fizikai és mentális állapotban lévő emberekkel, akik számára igyekszünk személyre szabott válaszokat és lehetőségeket kínálni.

A melegedő nyitása óta azt a fontos szerepét tölti be, hogy a hajléktalan emberek ne az utcán töltsék a napjaikat, hanem egy védett, viszonylag kulturált helyen legyenek napközben, ahol azon szükségleteiket ki tudják elégíteni, amelyre máshol, más módon nem lenne lehetőségük. Ezt célt támogatja az is, hogy a hét minden napján 8-18 óra között tartunk nyitva.

Forgalmi adatok

Év	2020					2021					2022				
Hónap	Férfi	Nő	Összesen	Napi átlag/fő	Nyitvatartási napok száma	Férfi	Nő	Összesen	Napi átlag/fő	Nyitvatartási napok száma	Férfi	Nő	Összesen	Napi átlag/fő	Nyitvatartási napok száma
Január	1142	1400	2542	85	30	2039	1484	3523	114	31	1959	944	2903	94	31
Február	1022	1139	2161	75	29	1694	630	2324	83	28	1542	855	2397	85	28
Március	1132	1242	2374	77	31	1773	1185	2958	95	31	1529	880	2409	83	29
Április	1112	1259	2371	79	30	1665	1262	2927	98	30	1210	665	1875	65	29
Május	1400	775	2175	70	31	1669	1288	2957	95	31	725	457	1182	54	22
Június	995	978	1973	64	31	1415	1131	2546	85	30	498	282	780	37	21
Július	1332	772	2104	70	30	1658	1278	2936	95	31	552	309	861	41	21
Augusztus	1241	1113	2354	76	31	1706	1199	2905	94	31	610	359	969	42	23
Szeptember	1296	1190	2486	83	30	1616	1053	2669	89	30	718	404	1119	46	24
Október	1553	1272	2825	91	31	1631	1129	2760	93	31	933	639	1572	51	31
November	1326	1381	2707	93	29	1731	1056	2787	89	30	1039	773	1812	60	30
December	1436	1367	2803	93	30	1792	1077	2869	93	31	1206	804	2010	65	31
	14987	13888	28875	80	363	20389	13772	34161	80	365	12521	7371	19889	62	320

2. tábla

A napi adatforgalom rögzítéséhez a Menedék programot használjuk, ahol az egyéb szolgáltatások, gondozási tevékenységek, megtett lépések is rögzítésre kerülnek, illetve 2021. októbertől elektronikus Eseménynapló felület is elérhető benne. Ez utóbbi sokkal egyszerűbb és használhatóbb, funkcióiból adódóan a mindennapi munkavégzésünk során jóval nagyobb

segítség. Továbbá ez a felület szolgál sok esetben információként számunkra az ügyfél hajléktalan útját tekintve is. Könnyen kezelhető, informatív felület.

Az ügyfeleink az alábbi szolgáltatásokat vehetik igénybe (lásd 3. tábla):

- ⇒ Tisztálkodás
- ⇒ Mosás
- ⇒ Étkeztetés
- ⇒ Ételmelegítés
- ⇒ Hiányos, elkopott ruházatuk pótlása
- ⇒ Információnyújtás és tájékoztatás
- ⇒ Könyvtár és újságolvasási lehetőség
- ⇒ Kulturális és közösségi program
- ⇒ Telefonhasználat, kapcsolattartás
- ⇒ Filmnézés
- ⇒ Tanácsadás - mely magában foglal életmód vezetési tanácsadást; segítséget a munkára való felkészülésben, támogatást a megfelelő munkakör megtalálásához valamint az ellátásokhoz való hozzájutáshoz
- ⇒ Szociális ügyintézés, esetkezelés, mentálhigiénés tevékenység

Szolgáltatásaink köre (alkalom)				
Melegedés	Étkezés	Fürdés	Csereruha	Telefontöltés
19889	17284	5101	412	2113
Mosás	Telefonhasználat	Borotva	Ügyintézés	Hajvágás
1080	1517	1520	739	153
Csomagmegőrzés	Oep fedezettség	HIG kiadás	2022 teljes év nyitvatartási nap 320	
627	42	3782		

3. tábla

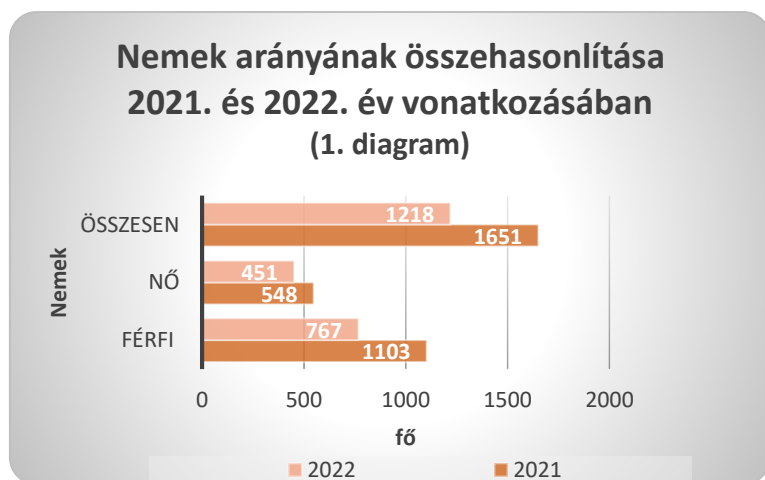
II. AZ ÜGYFÉLKÖR JELLEMZŐI

Nappali melegedőnk a hajléktalan személyek időleges tartózkodására szolgáló, nappali ellátást nyújtó intézmény, amely ellátás az 1993. évi III. törvény értelmében személyes gondoskodást nyújtó szociális alapszolgáltatási forma. *Engedélyezett létszám: 100 fő/nap.* Szolgáltatási formánk működését főként az *1993. évi III. törvény* (a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról), és az *1/2000. SzCsM rendelet* (a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről) szabályozza.

Év	Megjelenés száma		Tényleges ügyfél	
2020	28870	84%	1539	93%
2021	34161	100%	1651	100%
2022	19889	58%	1218	74%

4. tábla

Melegedőnket 1218 ügyfél 19889 alkalommal vette igénybe a 2022. évben (lásd 2. és 4. tábla). A tavalyi évhez képest látható egy jelentősebb csökkenés a melegedőnket választó

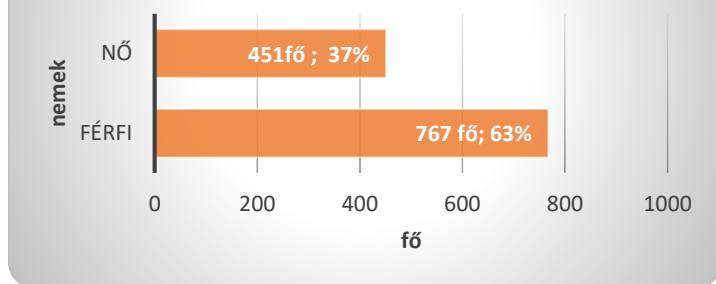


ügyfelek számában. Erre magyarázatot adhat, hogy melegedőnk nyitvatartási napjainak száma is jelentősen lecsökkent (2021. évben 365 nap, ellenben 2022. évben 320 nap), egy felújítás céljából történő 3 hetes bezárás miatt, valamint mert a munkatársak létszámának

ideiglenes csökkenése miatt nyáron a hétvégi napokon nem tudtunk nyitva tartani. Továbbá feltételezzük, hogy a Léthatáron Alapítvány által üzemeltetett Isola éjjeli menedékhely 2022. májusi bezárása is hatással volt a visszaesésre, hiszen ez egy hozzánk közel eső, tömegközlekedéssel könnyen elérhető szálló volt. Az onnan érkező ügyfelek más lakhatásba történő költöztetése értelemszerűen más intézményeket helyezett számukra fókuszba.

Enyhe növekedés észlelhető a női ügyfelek számában a korábbi évhez képest. Míg 2021. évben a női-férfi ügyfelek aránya 33%-67% volt, addig 2022-ben a nők aránya 37%-ra emelkedett. Lásd 2. diagram.

Nemek arányának alakulása a 2022. évben
(2. diagram)

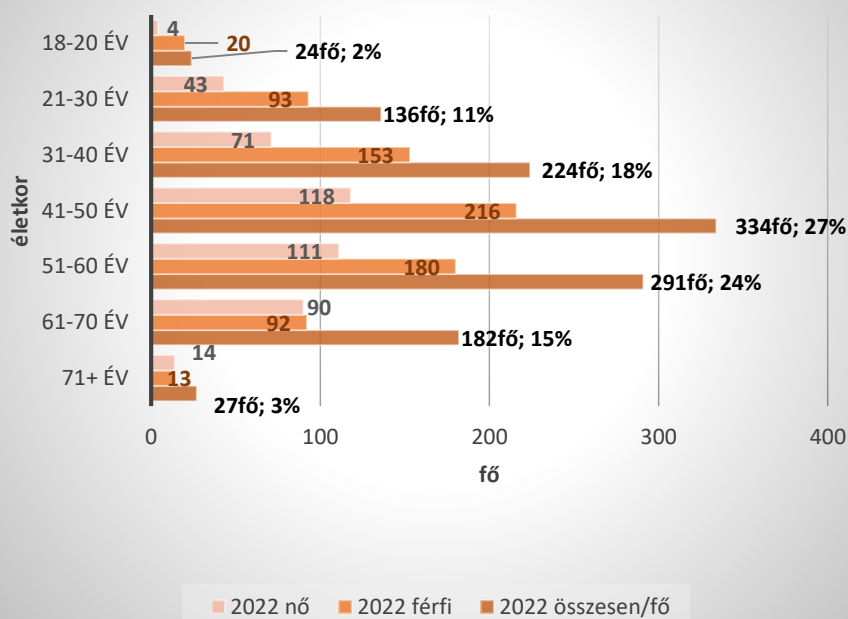


Ami a kormegoszlást illeti: a melegedőt használó ügyfelek java része középkorúnak mondható. A 41-60 év közötti korosztály kicsivel több, mint a teljes ügyfélkör 51%-ka. (A teljes ügyfélszám 1218 fő a 2022. évben, az adott korosztály száma ebből 625 fő.) A 71 év feletti ügyfeleink száma 27 fő volt – alig

3%-ka a teljes ügyfélkörnek. Ez a tavalyi évben hasonló számot mutatott, és más korosztályokban sincs jelentős eltérés a tavalyi évhez képest. Szomorúan tapasztaljuk, hogy a nyugdíjkorhatárt (61-70 év között) elérő ügyfelek száma is jelentős.

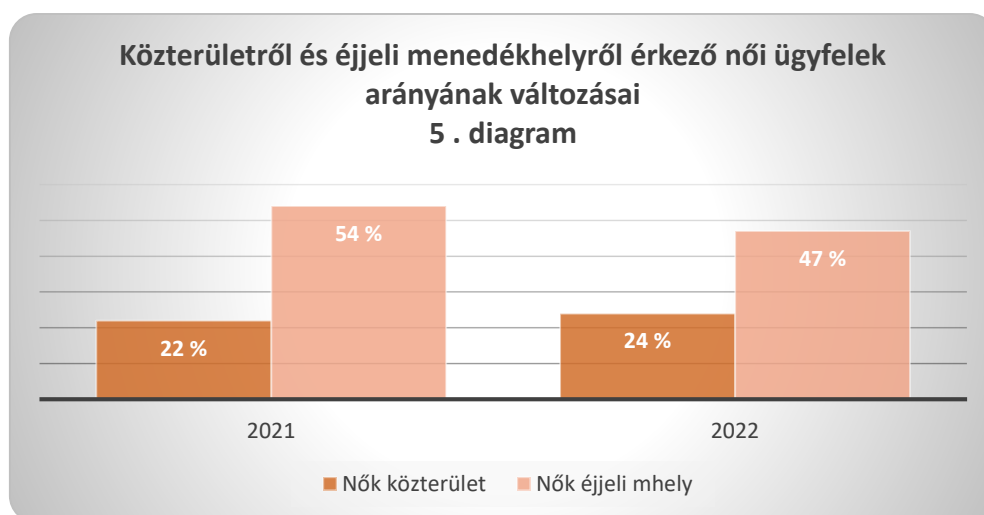
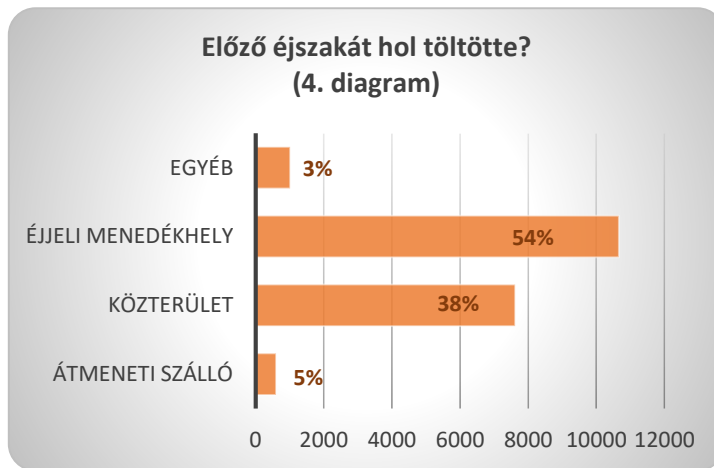
Ugyan az idősebb korosztályban nem történt jelentős számbeli változás az elmúlt évekre visszatekintve, de az jól látszik, hogy ez a sérülékenyebb csoport továbbra is jelentős számban jelenik meg a hajléktalanellátó intézményekben, és elhelyezésük, személyre szabott ellátásuk egyre nagyobb problémákat 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. Jellemzően zárkóztak. Kis szélsőség: a legidősebb 2022-es ügyfelünk

Ügyfelek életkor szerinti megoszlása
(3. diagram)



1936-ban, a legfiatalabb pedig 2004-ben született. Megfigyelhető továbbá, hogy évről évre nagy számban jelennek meg az újonnan hajléktalanná vált ügyfelek is.

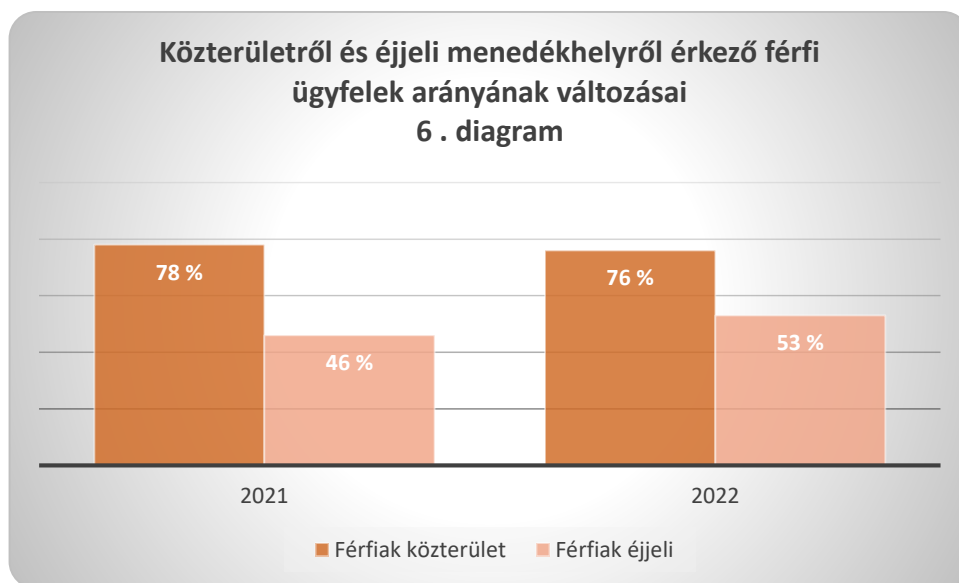
A forgalmi adatok alapján az alábbiak szerint írható le ügyfeleink a lakhatási helyzete. Jól látható az alábbi diagramon, hogy az arányokat tekintve minimális mozgás van minden lakhatás opció tekintetében. Átmeneti szállásról 2022-ben ügyfeleink 5 %-ka érkezett. Korábbi években ez 2-3% volt. Egyéb lakhatásból érkező ügyfeleink aránya a vizsgált évben 3%. Évek óta az látszik, hogy a melegedő szolgáltatásait igénybe vevő ügyfelek jelentős része (92%) éjjeli menedékhelyről és közterületről érkezik.



Az alábbi két diagram (5-6.) azt mutatja, milyen arányban oszlanak meg a női és férfi közterületről érkező

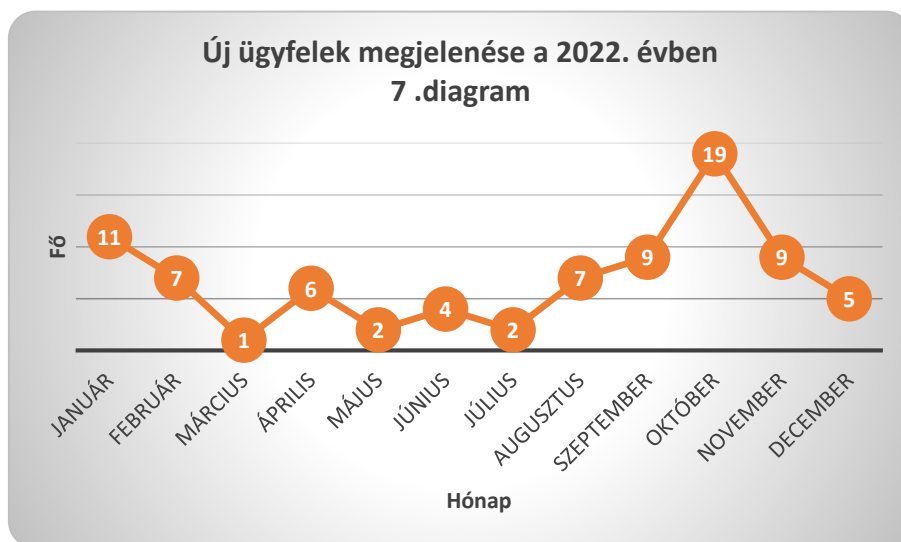
ügyfelek, illetve éjjeli menedékhelyről érkező ügyfelek. Jól látható, hogy enyhén növekedett a közterületről érkező nők aránya, de a nők jelentős hányada továbbra is éjjeli menedékhelyről érkezik. Az utcáról érkezők között jóval alacsonyabb a nők aránya mint a férfiaké, de fontos megemlíteni, hogy pusztán csak női férőhelyet biztosító éjjeli menedékhelyből a fővárosban kevés van, és sok ügyfelünk számol be arról, hogy a koedukált szállásokon rendszeresen tart a férfi ügyfelektől, az esetleges bántalmazástól.

Ezekből a diagramokból is jól látható, hogy az utcás férfiak száma hatványozottan nagyobb a női igénybe vevőkhöz képest. Ez alátámasztja azt az igényt,



hogy szükség van frekventált, jól megközelíthető helyen melegedőnket koedukáltan működtetni (felmerült már korábban egy csak nőket fogadó melegedő igénye, ám a számok ellene szólnak). Azonban az is látszik, hogy az éjjeli menedékhelyet igénybe vevő férfi ügyfelek száma 7% százalékos emelkedést mutat. Számunkra ez öröm, mert ez azt jelenti, a férfi ügyfeleink tavalyihoz képest 7%-kal nagyobb számban inkább veszik igénybe a szállót.

A 2022. évben összesen 82 új ügyfél került regisztrálásra (7. diagram). Az új ügyfelek száma az elmúlt években csökkenő tendenciát mutat. 2020-ban 127 főt, 2021-ben 105 főt regisztráltunk újként a melegedőben. A tavalyi évben újként érkezők száma júliustól

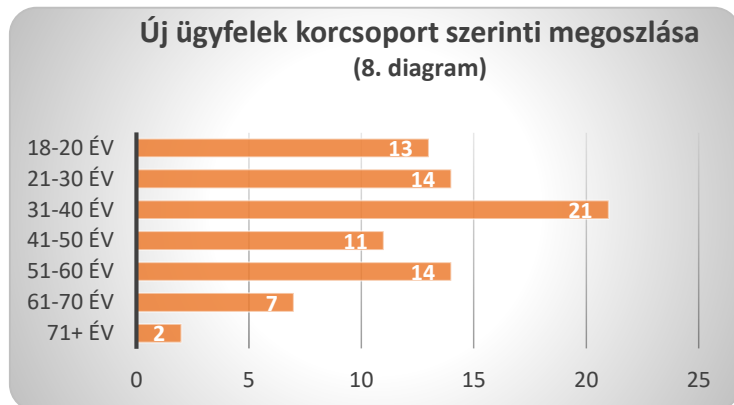


folyamatosan növekedett, majd októberben kiugróan magas adattal elérte a csúcst, és csökkenni kezdett.

Az újonnan megjelentek legnagyobb része alacsony jövedelmű, a rezsiválság

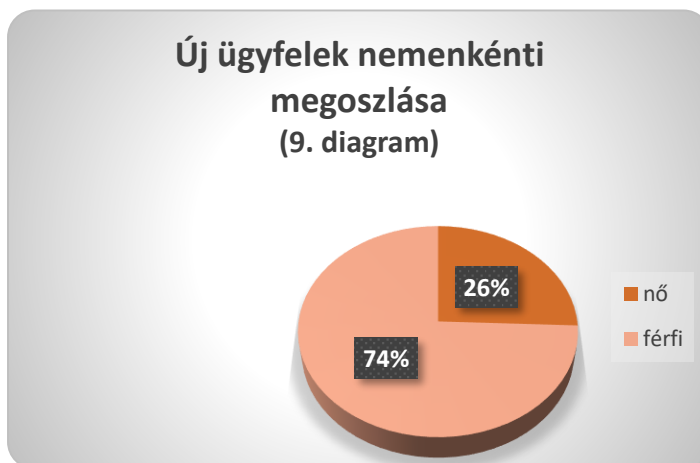
és a lakhatási költségek emelkedése miatt lakhatását frissen elvesztett ember volt, akik jellemzően csak egy rövid időszakon keresztül vették igénybe szolgáltatásainkat.

Az újonnan megjelent ügyfelek kor szerinti megoszlásából az látszik, hogy legnagyobb részük fiatal vagy középkorú (8. diagram). Tapasztaljuk pár éve, hogy az új megjelenők közül a fiatalabbak „egymást hozzák” melegedőnkbe. Alacsonyküszöbű szolgáltatásaink sokszor „mágnesként” szolgálnak ügyfeleink számára, így ennek a korosztálynak az aránya az előző



évhez képest is tovább emelkedett az újonnan megjelentek között. Hova tovább, míg a 2021. évben 18-20 éves korosztályban 3 főt regisztráltunk az új ügyfelek között, ez a mostani évben erős emelkedéssel 13 főt tett ki. Ezzel szemben a 21-30 évesek között

jelentős csökkenés látható (2021-ben 29 fő érkezett ebből a korosztályból.), ahogy csökkent a 61-70 éves ügyfelek száma is 50%-kal. Úgy tűnik, hogy a fiatal korosztály nagyobb arányú megjelenése mögött sok esetben a család megtartó erejének megszűnése, vagy esetenként annak teljes hiánya áll. Az újonnan regisztrált fiatalok legnagyobb része piacképes végzettség, munkahely és munkatapasztalat nélkül érkezik, és első körben jellemzően az alapidokumentumok pótlásában kér segítséget. Sokukat irányítjuk ezt követően az álláskereső irodához, ezzel kapcsolatban azonban az általános tapasztalat, hogy ott nem jelennek meg.



Ami a nemenkénti megoszlást illeti (9. diagram), az új ügyfelek között is jelentősen magasabb a férfiak száma, ahogy a melegedő ügyfeleink java része is a férfi. (lásd. 1. diagram).

A melegedőnket látogató fiatal, függőséggel küzdő ügyfelek száma ugyan erősen mérséklődött a 2022. évben, ám mivel a velük való foglalkozás speciális tudást igényel, így fejlesztési terveink vannak a jövő évre, hiszen az ő segítségük talán a legnehezebb, legmegterhelőbb stábunk számára.

III. /A SZAKMAI MUNKA 2022-BEN

Munkatársaink szakmai felkészültségét illetően folytonos kritérium, hogy a már meglévő tudásukra és tapasztalataikra alapozva részt vegyenek a kötelező, munkakörhöz kötött vagy választható képzéseken. Ez 2022-ben megvalósult, ám a stáb ez évi jelentős változása miatt a fókusz az új belépők képzésére és az alacsonyküszöbű szolgáltatásnyújtás gyakorlati ismereteinek elsajátítására orientált. Az év során az alábbi továbbképzéseken vettek rész a melegedő kollégái:

- ⇒ Új belépő képzés (BMSZKI) 4 fő
- ⇒ Egyes ellátotti célcsoportok (pszichiátriai és szenvedélybetegek, fogyatékos személyek) sajátosságainak ismerete, öngyilkosság prevenció, krízisintervenció (NSZI képzés) 2 fő
- ⇒ Vezetőképzés-Megújító modul- 1 fő

A BMSZKI Origóc Nappali Melegedőben végzett munkában hatalmas segítségére vannak a kollégák egymásnak. A stábértekezleteken rendszeresen és részletekbe menően át tudjuk beszélni a nálunk megforduló, hozzánk betérő kliensek problémáit, és az azzal kapcsolatos személyes megéléseinket, dilemmáinkat. Empatikusnak és segítőkésznek tartjuk magunkat, így óhatatlanul egy-egy hozott sors, egy egyedi narratíva a kelleténél is jobban megérinti, felzaklatja a stábot. Ugyanakkor professzionális szakemberként és stábként ezekkel dolgozunk. Feldolgozzuk és építkezünk az esetekből.

Melegedőnk az elmúlt évben is számos személyi változáson ment keresztül. Stábunkhoz a 2022. évben 4 új kolléga is csatlakozott. Nagy részük „pályakezdőként” érkezett teljesen más területről. Ez nagy terhelést jelentett minden szereplőnek, újnak, réginek egyaránt, ám mindig szem előtt tartottuk, és minden nehézség ellenére próbáltuk megtartani személyközpontúságunkat, hivatásszeretetünket. 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 négyszemközi 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.

Az esetkezelés során az ügyfelek meglévő erőforrásainak mobilizálása sokszor kihívást jelent számunkra. Véleményünk szerint a problémájuk megoldása rátolódik az aktuális szociális munkásra. Úgy érezzük, inkább tőlünk várják a megoldást, mind a lakhatásukkal, anyagi helyzetükkel, egészségügyi állapotukkal kapcsolatban, mintsem magukban keresnék a „mit tehetnék még, hogy jobb legyen nekem” kérdésre a válaszokat. Azok a kliensek, akik hosszú ideje hajléktalanok, jellemzően alul motiváltak, beletörődtek a helyzetükbe, és nagyon nehéz számukra a célok és az azokhoz vezető lépések lefektetése. Esetükben az „ellavírozás a rendszerben” figyelhető meg. Ezért a szakmai munka mélységén a jövő évben szükséges változtatnunk.

Útkeresés, szakmai kihívások 2022

Szabó Éva

A koronavírus járvánnyal összefüggő korlátozó intézkedések megszűnésével mi is fellélegezhettünk kicsit. Az elmúlt 1,5-2 évünk tulajdonképpen a túlélésről szólt. Úgy érzem, hogy ez a túlszabályozott, állandóan változó – így nagyfokú rugalmasságot igénylő – időszak szétzilálta a kapcsolatunkat a szolgáltatásainkat igénybe vevő hajléktalan emberekkel. Ebből kifolyólag 2022-ben legfontosabb célomnak tekintettem, hogy helyre jöjjön ez a kapcsolat, és a segítő munka ismét fókuszba kerüljön.

Ez a folyamat azonban több okból kifolyólag, nem ideális ütemben és minőségben zajlott. Ennek egyik okát abban látom, hogy a szakmai team is épülőben volt, ugyanis a magas dolgozói fluktuáció kihívást jelentett mindannyiunk számára. Ebben az évben 4 új kolléga érkezett. Ha figyelembe vesszük, hogy a szakmai vezetőt is beleszámolva, mindösszesen 7 fő a szolgáltatás működtetéséhez engedélyezett dolgozói létszám, ez igen magas szám. Szomorú megtapasztalni, hogy én már veteránnak számítok a magam 3 évével, ugyanis 2019. márciusában kezdtem, közvetlenül azután, hogy kirepültem az egyetemről.

„Veteránnak” lenni mindig felelősséggel jár, pályakezdőként ezt különösen nehéz volt megtapasztalni. A munkám kissé széttöredezetté vált, sokszor kapkodtam, hogy legyen idő az alapszolgáltatások biztosítására és a személyes szociális munkára, illetve ügyintézésre egyaránt. Sokszor tapasztaltam, hogy nincs elég idő fontos dolgokra. Emellett képzésre és szakmai műhelyre jártam, hogy bővítsen szakmai tudásomat.

Alacsonyküszöbű intézményben dolgozni nem egyszerű feladat. Nálunk külön nehézséget okoz, hogy egy nagy térben vannak a legkülönbözőbb emberek (idősek, fiatalok, pszichés zavarral élők, szenvedélybetegek, párok stb.), ezért a konfliktuskezelés a napi rutin része. Számos alkalommal éltem meg azt, hogy a meglévő eszköztáram (pl. asszertív kommunikáció) elégtelennek bizonyult, elvesztettem a kontrollt és magam is áldozattá váltam.

Év elején úgy éreztem végre fellélegezhetek, ezzel szemben év végére szinte megfulladtam. A távozást fontolgattam, de közben erős kötődést éreztem a munkám és a munkatársaim iránt is. Mindig is ez a közösségi élmény tartotta bennem a lelket, az apró, de fontos sikerek mellett. A munkatársaim azonnal reagáltak erre a segélykiáltásra, és 2023-ra olyan tervekkel álltunk elő, ami új lendületet adott nekem is.

Kulturális programok

Hegedűs Zsuzsa

2022. augusztus 24. óta dolgozom a BMSZKI Origóc Nappali melegedőjében. Ezt megelőzően



többek között idősek napközi otthonában, a hajléktalanellátó rendszeren belül pedig lábadozóban dolgoztam.

Húsz éves színházi munkatapasztalatomnak köszönhetően a kulturális

rendezvények, ünnepek megszervezése lett a feladatomban. Nagyon jó érzés, hogy az origócok kollégák lelkes közreműködői az ilyen programoknak. Jó példa erre az Origóc 15. születésnapi rendezvénye, ahol a kollégák az ügyfelekkel együtt vettek részt a műsorban. Új helyzet számomra, hogy nem állandó az ellátotti csoport, ezért sokkal nehezebb felmérni, hogy kinek

mihez van affinitása, kedve. Az intézményen kívüli programokra (városligeti séta idegenvezetéssel, állatkertlátogatás) nagyjából ugyanazok az ügyfelek jelentkeztek.

Törekszünk rá, hogy az intézményen belüli rendezvények minél színesebbek legyenek, és



lehetőség szerint magukba foglalják az örömteli együttlétet, valamint az ünnepi hagyományok megismerését, megélését. A többi ünnepet is szeretnénk közel hozni a közösség hétköznapijaihoz, összefonni a bulit a régi szokásokkal, hogy ne csak hagyományos buli legyen.

A közösség jótékony hatása

Jónás Ani

Tavaly év elején érkeztem a teambe, teljesen más területről. Volt fogalmam a hajléktalanságról, de testközelből most találkoztam a mindennapi akadályokkal. Szívesen vállaltam szerepet a közösség építésében, és a külső helyszíneken történő programok megvalósításában.

Az első általam szervezett program egy mozilátogatás volt. Nagy kedvvel és lelkesedéssel láttam neki. Elkezdtem összeírni a neveket, hogy lássam hány embert tudok magammal csábítani. Ekkor jelentkezett A., aki már régóta a melegedő ügyfele volt, de korábban még nem vett részt általunk szervezett közösségi programon. Azt mondta, régen volt moziban is, de velünk lenne kedve eljönni. Természetesen elfogadtuk a jelentkezését, azonban kapcsolatunk akkori szakaszában még tartottam attól, hogy miként kapcsolódik majd hozzánk, ha nem a melegedőben leszünk, hanem egy külső helyszínen. Hamarosan alkalmam volt erről személyesen is beszélni vele, és el tudtam neki mondani az ehhez kapcsolódó féltéseimet. Szorongásaim azokból a tapasztalatokból táplálóztak, ahogy ő az érdekeit próbálta érvényesíteni olyan helyzetekben, amelyekben nem történhet az, amit szeretett volna.

Beszélgetésünk végén arra kért, hogy bízzak benne, és én arra jutottam, hogy ezt meg tudom tenni.

A mozilátogatás nagyon jól sikerült, minden résztvevőnek vettünk pattogatott kukoricát és üdítőt, és ők nagyon hálásak voltak ezért. Amikor elkezdődött a film érződött, hogy átadják magukat ennek a számukra ritkaság számba menő élménynek, és eszükbe se jut semmi más. Én is éreztem, hogy jó ebben velük lenni.

A legnagyobb személyes megerősítés mégis az volt, amilyen változásokat ez az élmény A-ban elindított. Visszaérve a melegedőbe ő mesélte a leghangosabban, mit láttunk, mit ettünk, mit ittunk. Attól a naptól fogva már soha nem követelt, bármire volt szüksége barátságosan kért. Magától elkezdett seperi az udvaron, és rendbe rakta a virágládákat is. Amikor a születésnapra készülődtünk akkor is mindenképpen ki akarta venni a részét az előkészületekből. A nap végül



az ünnepi tortán ő fújta el a gyertyát, amitől nagyon meghatódott. Év végére nagyon jó kapcsolatot alakított ki a melegedő minden dolgozójával. Karácsonykor elkészönt mindenkitől, hogy megy haza a családjához, az ajtóból még visszalépet és azt mondta: „Maguk nagyon rendes emberek.” Nekem ettől lett boldog a karácsonyom.

Vendéglátósból segítővé válni

Tóth Zoltán

30 éven keresztül dolgoztam a vendéglátó iparban, mielőtt a szociális szférába kerültem. A melegedő stábjának egyetlen férfi tagja vagyok, ez a helyzet azonban nem teljesen új számomra, hiszen a korábbi munkahelyeimen is több női kollégám volt mint a férfi.

Itt is hamar sikerült mindenkivel jó munkatársi kapcsolatot kialakítanom, és az előforduló kihívások ellenére sokat nevetünk együtt. Úgy érzem ez a közeg a szakmai fejlődésemben is sok támogatást nyújt, és én is adhatok át olyan készségeket és eszközöket, melyeket a többiek



is hatékonyan tudnak használni a napi munka során. Ani kolléganőmmel márciusban együtt kezdtünk egy nagy T betűvel a hátunkon. Én az ügyfeleket ismertem jobban, mert korábban dolgoztam itt megbízásos kollégaként, ő pedig a munka technikai részét tudta jobban. Megbízunk egymásban, ezáltal a szakmai fejlődésünk is jobban haladt.

Felszínen maradni - szakmailag megfelelni minden ügyfél számára Donkóné G. Éva

Azt hiszem eddigi karrieremben a 2022. év tartogatta számomra a legtöbb kihívást mind szakmai mind emberi, kollegiális szinten. Több korábban itt dolgozó szakember távozása miatt, az év egy részében létszámhiánnyal küzdve kellett a melegedőt működtetnünk, majd új munkatársakat kellett találnunk, akiknek aztán a betanulásával, és beilleszkedésének támogatásával is foglalkozni kellett. Ez helyzet különösen megterhelő volt, hiszen miközben érzelmileg megérintett a régi, számomra fontos kollégák távozása, nem feledkezhettem meg a maradó és újonnan csatlakozó munkatársak motiváltságának fenntartásáról sem. Ehhez fontos volt, hogy észleljem, hol van munkatársaim terhelhetőségének a végpontja, és biztosítanom kellett, hogy ki-ki ezen belül maradjon. Ezért igyekeztem javítani a kommunikáción és biztosítani a feladatok arányos elosztását, úgy hogy mindenki olyan tevékenységekért feleljen, amelyekkel meg tud birkózni, és amelyben hasznosnak éli meg magát. Nekem ebben az időszakban sokat segített az egyéni szupervízióban való részvétel.

Ezen körülmények között négy új segítő munkatárs csatlakozott stábunkhoz az év során, akiknek felvételéről minden esetben a közösen hoztunk döntést a stábtaggal. Azért tartottuk a közös döntéshozatalt fontosnak, mert abban, hogy hatékonyan működhessenek együtt egymással, minden esetben kiemelt jelentősége van az egyes emberek személyiségének, készségeinek és habitusának. A szolgáltatást jelenleg is működtető munkaközösség az év utolsó harmadára alakult ki. Kollégáim és én magam is fontosnak tartjuk, így a melegedőben folyó munka szerves részét képezi, hogy rendszeresen szervezünk közös foglalkozásokat,

kulturális rendezvényeket és egyéb szabadidős tevékenységeket. Az ilyen programok lehetőséget adnak a szociális kapcsolatokat építésére, új készségek elsajátítására, a jobb önértékelés és életminőség elérésére. Mi ebben hiszünk, és ezért törekszünk a mindennapokban személyközi kapcsolatokat ápolni az ügyfelekkel. Amikor ebben az építő folyamatban zátonyra futunk, mert az erőnket más emésztí fel, akkor csak a humor és az összetartás gyógyít. Az a fajta ízes humor, mely a nehéz napokat elviselhetővé teszi, és ügyfeleink rendre vissza is jelzik nekünk, hogy mi egy jó hangulatú csapat vagyunk. Örülünk, ha így látják, és velünk nevetnek.

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 melegedőnkben 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.

III. /B SZAKMAI CÉLJAINK ELÉRÉSÉT SEGÍTŐ ÉS HÁTRÁLTATÓ TÉNYEZŐK

SWOT analízis egy igen hatékony elemzési technikát jelent. Segítségével elemezhetjük és megérthetjük a melegedő, mint szervezeti egység jelenlegi helyzetét. Erre alapozva pedig megtervezhetjük a jövőbeni stratégiai lépéseit. Hatékony eszköz lehet egy felkészült vezetői kör kezében is, hiszen egy SWOT analízis nem csak szervezeti, hanem projekt szinten is segít meglátni a lehetőségeket és veszélyforrásokat. Az Origóc Nappali Melegedő ugyan több éve elismert a szakmai munkája tekintetében, azonban a melegedőkben folyó segítő tevékenységek fejlesztése az egyéb ellátóhelyekhez képest kevésbé hangsúlyos, így ezen ellátástípusok jellemzően továbbra is csupán alapszükségleteket látnak el, a holisztikus segítő szemlélet megvalósításához szükséges háttér jelenléte nélkül.

	Segítik <i>a szakmai céljaink elérését</i>	Hátráltatják <i>a szakmai céljaink elérését</i>
Belső <i>Intézménynek lehetőségében áll változtatni rajtuk</i>	○ Meghatározó a BMSZKI szerepe ○ A melegedő és a szálló sokrétű szolgáltatást biztosít ügyfeleinek ○ Elhivatottak a melegedő munkatársai ○ Ügyfélközpontú ellátás, szemlélet ○ Lelkes munkatársak ○ A melegedőben uralkodó hangulat, humor, közvetlenség ○ Munkatársak nagyfokú rugalmassága, terhelhetősége, alkalmazkodó képessége ○ BMSZKI felső vezetésének támogatása ○ Tovább képzéseken való részvétel ○ Közösségi keret és azt abból finanszírozható programok	• Nem megfelelő tárgyi feltételek • Nem akadálymentesített az intézmény • Az intézmény által biztosított étel változatossága • Az alacsonykűszöbű szolgáltatás-nyújtás kapcsán megjelenő nehézségek, és az együttműködésben kihívást jelentő ügyfelek támogatásával kapcsolatos jó gyakorlatok korlátozottsága • Az intézmények működési rendjének, stábok közötti különbségek figyelmen kívül hagyása • Szervezeti stratégia ismeretének hiánya • Nehézkes tájékoztatás, információ-áramlás • Az épület fizikai/műszaki állapota • Szükséges felújítási munkálatok elmaradása
Külső <i>Intézmény számára adottságok, nem áll lehetőségében változtatni rajtuk</i>	• Könnyen megközelíthető a melegedő • A melegedő központi elhelyezkedése elrendezése • Pályázatokon való részvétel • Intézmény közötti kapcsolatok erőssége, kapcsolati tőke	• Jogszábeli háttér és annak szigorítása • Ügyfélkört jellemző sajátosságok, addikciók átalakulása, az egészségügyi alap/ és szakellátás anomáliái • Változó ügyfél szükségletek • Szűkös anyagi keretek

IV. SZAKMAI TEAM, BELSŐ ÉS KÜLSŐ EGYÜTTMŰKÖDÉSEK, KAPCSOLATOK

Külső intézményi kapcsolattartás

- ⇒ Rehabilitációs intézményekkel
- ⇒ kórházakkal
- ⇒ társintézményekkel
- ⇒ hivatalokkal – önkormányzatokkal
- ⇒ családsegítő szolgálatokkal
- ⇒ rendőrséggel
- ⇒ pártfogói szolgálattal állunk rendszeres kapcsolatban ügyfeleink támogatása érdekében.

Ezen túlmenően 2022-ben hatékony együttműködés indult el a Dózsa telephely szakmai vezetői és stábjai között. Célunk, hogy a közös ügyfélkört hatékonyabban támogassuk, és a szakmai stábok tagjait közelítsük. Több alkalommal történt közös teamülés, illetve vezetői szinten is rendszeresen találkozunk és egyeztetünk egymással. Ezek a szakmai fórumok segítik az egy épületben, de külön szolgáltatásokban dolgozó kollégák együttműködését.

Heti egy alkalommal az ellátási egységvezető fogadóórát tart az ügyfelek részére, valamint rendkívüli esemény alkalmával azonnali ügyfélfogadásra is lehetőség van.

Lakógyűlést szórványosan sikerült tartanunk, de tervben van ennek a 2023. évben történő gyakoribb, előre beosztott gördülékenyebb megtartása, hiszen ezen a házirendet és a melegedő közösségét érintő, gyakran személyes konfliktusokkal terhelt kérdések kerülnek megvitatásra.

2023. ÉVRE VONATKOZÓ MUNKATERV ÉS SZAKMAI ELKÉPZELÉSEK

Ebben az évben a szakmai munka színvonalát szeretnénk tovább fejleszteni. Kiemelt hangsúlyt fektetünk a team fejlesztésére; hogy a vezető munkájának hatékonyságát, illetve a munkatársi kollektíva produktív együttműködését biztosítsuk.

- ⇒ intézményi kapcsolati háló szélesítése,
- ⇒ szupervízió,
- ⇒ közösségfejlesztés,
- ⇒ az intézmény működtetése, szakmai készségek fejlesztése,
- ⇒ kapcsolatépítés a szakmán, teamen belül egyaránt

- Drogprevenciós Alapítvány,
 - BMSZKI más intézményeinek meglátogatása,
 - egyéb kapcsolati háló kiépítése
- ⇒ szakmai fórumokon, továbbképzéseken való részvétel
- ⇒ rendszeres ügyfélforumok tartása
- ⇒ egyéni esetkezelés, kiszélesített szociális munka jelenléte, 1 fő szociális munkatárs általános munkarendbe helyezése
- ⇒ közösségi szociális munka fejlesztése
- ⇒ tapasztalati szakértő bevonása a melegedő mindennapi munkájába. Alkalmazásától a következőket várjuk:
1. Megbízhatóság és hitelesség: A tapasztalati szakértő munkatárs a saját életében megtapasztalta a droghasználat kockázatait és problémáit, valamint az abbahagyás folyamatát, így nagyobb hitelességgel és megbízhatósággal rendelkezik a szerhasználók szemében, mint más szakemberek.
 2. Tapasztalatok megosztása: Képes megosztani a saját életéből származó tapasztalatokat a szerhasználókkal, így segítve őket a helyes döntések meghozatalában, és az életminőségük javításában.
 3. Előítéletek lebontása: Bevonása segíthet az előítéletek lebontásában, hiszen a szerhasználók általában jobban megbíznak olyan emberekben, akik hasonló helyzetben voltak, mint amilyenben ők is vannak.
 4. Elérhetőség: Általában könnyebben elérhető és hozzáférhető a szerhasználók számára, mint más szakemberek, mivel gyakran járnak olyan helyekre, ahol a szerhasználók is megfordulnak, például az utcára.
 5. Több szempont figyelembevétele: Gyakran képes a szerhasználók szemszögéből is látni a problémákat, és ezáltal segíteni a szociális munkatársat a kezelési terv kidolgozásában, oly módon, hogy az jobban figyelembe vegye a szerhasználók életkörülményeit és igényeit is.
 6. Empátia és támogatás: Magasabb szintű empátiával képes támogatni a szerhasználókat, mivel ők maga is (gyógyulóban lévő) függő.

Cselekvési terv 2023

Cselekvési tervünk a 2022-ben megvalósított ügyfélelégedettségi felmérés eredményein alapuló szakmai anyag. A felmérésből jól kirajzolódik, hogy az ügyfelek rossznak tartják a melegedő fizikai, műszaki állapotát. Sajnos van, amin jó szándékunk ellenére sem tudunk változtatni, ám kisebb lépéseket azért tehetünk.

1. *Problémafelvetés:* A melegedő fizikai környezetének, tárgyi feltételeinek javítása

Megoldáshoz kapcsolódó lépések: Melegedő terének felújítása évente

Tervezett ideje: 2023. tavasz-nyár

Az intézmény jelenleg megfelelően felszerelt, rendelkezünk a működéshez szükséges eszközökkel. Az irodai számítástechnikai eszközök megfelelő mennyiségben és minőségben rendelkezésünkre állnak. A melegedő fizikai állapotát tekintve azonban fontosnak tartjuk a jövőben, hogy az egészségre ártalmas tényezők kerüljenek megszüntetésre. Ez se a kollégáknak, se ügyfeleinknek nem tesz jót. Helyiségeink folyamatosan nedves és penészes falak miatt hosszú távon alkalmatlanok a tartózkodásra! Ez egészségre ártalmas, és több kollégám rendszeresen köhög már, azonban a megfelelő körülmények megteremtése rajtunk kívül áll. A teljeskörű felújításhoz szükséges finanszírozás kétséges, ám a vezetés tisztában van a problémával.

2. *Problémafelvetés:* bogárfertőzöttség

Megoldáshoz kapcsolódó lépések: Folyamatos kontroll és bogármentesítő írtások megvalósítása

Tavaly sikeresen megszűnt a csótányfertőzöttség a melegedőben. Ez a rendszeres írtások megvalósítása miatt történhetett meg. A kellő rendszerességű írtások igénylésére a jövőben is hangsúlyt kell fektetni.

3. *Problémafelvetés:* Barátságos, biztonságos környezet kialakítása a melegedőben, melyben jól érzi magát ügyfél és kolléga egyaránt.

Megoldáshoz kapcsolódó lépések:

- a. terítők, függönyök varrása, bútorzat modernizálása
- b. folyamatos jelenlét az ügyfelek között

4. *Problémafelvetés:* Egyéni esetkezelés/mentorálás és közösségfejlesztést célzó szociális munka biztosításának szükségessége

Megoldáshoz kapcsolódó lépések:

- az ügyfelek melegedőben történő magasabb színvonalú szociális munkához való hozzásegítése (nagy igény mutatkozik rá)
- A személyes beszélgetések folytatására alkalmas külön helyiség kialakítása, és annak barátságossá tétele (már részben elkészült)
- 1 fő ügyeleti tevékenységből normál munkarendbe történő áthelyezése. 8-16 óra között szociális munkatárs rendelkezésre állása
- csoportos szociális munka különböző programok szervezése által
- közösségi programok kiszélesítése

Tervezett időpont: 2023. januártól már bevezetésre került

5. *Problémafelvetés:* Rendszeres csoportos ügyfélgyűlések szükségessége

Megoldáshoz kapcsolódó lépések:

- az elmúlt évben vis major beavatkozások kapcsán tartottunk gyűléseket az ügyfelekkel
- kézbeadható és közérthető tájékoztató összeállítása az elérhető szolgáltatásokról az ügyfelek számára (szórólap készítés folyamatban)
- a jövőbeni gyűlések része lesz a házirend interaktív módon történő átbeszélése azzal a céllal, hogy a szabályok az ügyfelek számára is könnyen érthetőek és elfogadhatóak legyenek

Tervezett időpontja: kéthavonta

6. *Problémafelvetés:* értékmegőrző szekrény melegedőbe történő elhelyezésének szükségessége

Megoldáshoz kapcsolódó lépések:

- 16 rekeszes, kétkulcsos értékmegőrző szekrény igénye már az ügyfélelégedettségi felmérés eredményétől függetlenül is megfogalmazódott. A szekrény beszerzése folyamatban van.
- a cél, hogy a zárható, bekamerázott irodában, bárki elhelyezhesse és hosszútávon is otthagyhassa értékeit (pénzét vagy fontos dokumentumait)
- az állandó csomagmegőrző szekrények cseréje rekeszes fémszekrényekre

7. *Problémafelvetés:* ügyféldokumentumok biztonsága, információk bizalmas kezelésének biztosítása

Megoldáshoz kapcsolódó lépések:

- a. fontos, elvesztésük esetén hosszas utánajárást igénylő dokumentumokat, egyéni igények esetén az irodánkban zárható szekrényben tudunk tárolni, azonban a megőrzésre használt szekrény bővítése szükséges
- b. egységes nappali melegedős dokumentációs rendszer kidolgozásába kezdtünk, az esetkezelésbe bevont ügyfelekkel való segítő munka dokumentálása érdekében

8. *Problémafelvetés:* Wifi hálózat elérhetővé tétele a melegedőben, kibővített film klub kulturális/közösségi programok biztosítása

Megoldáshoz kapcsolódó lépések:

- a. a Wifi telepítését kérvényeztük

Továbbképzési terv 2023 évre

- A közösségi pszichiátriai megközelítés lehetőségei hajléktalan és más szociális szolgáltatásokban (BMSZKI képzés) 1 fő
- Facilitátor képzés, jóvátételi eljárás levezetése (CSAGYI képzés) 2 fő
- Hatékony kommunikáció eszközei képzés (NSZI képzés) 2fő
- A közösségi pszichiátria megközelítés lehetőségei hajléktalan és más szociális szolgáltatásokban (BMSZKI képzés) 1fő
- Szakmai műhelyeken való részvétel
 - Addiktológiai műhely
 - Női műhely

Összegzés

A 2022. évre kitűzött céljaink nyilvánvalóan, mint talán sok intézményben, nálunk sem tudtak olyan tartalommal és olyan mértékben megvalósulni, mint ahogy eredetileg terveztük. A kollégákra – a nyújtott nyitva tartás és a létszámhiánnyal terhelt időszakok miatt – viszont

nagyobb teher hárult. Bár a team tagjai a nehézségek ellenére kellő hivatástudattal és lelkesedéssel dolgoztak, az elmúlt év változásai szakmai munkánkat is befolyásolták. A team folyamatos átalakuláson ment keresztül, egyrészt a kollégák fluktuációja miatt – ez nem csak a mi intézményünket érintette –, mely folyamatos megújulást, átalakítást igényelt, hogy a napi szintű feladatokat megfelelő módon tudjuk ellátni. 2023-ban továbbra is prioritás lesz a teamen belüli szakmai működés fejlesztése, hiszen folyamatosan növekszik a szakmai igénybevétel mértéke a teamben. A melegedőbe nehéz kollégát találni a rendszeresen felmerülő stresszfaktorok miatt, ezért a fluktuáció és a kiégés ebben az intézmény típusban jelentkezik a legintenzívebben. Az infrastruktúra tekintetében szükséges lenne egy átfogó, intézményi szintű felújítás, festéssel, alapkarbantartásokkal egybekötve.

Készítette:

Hegedüs Zsuzsa- segítő

Jónás Ani-segítő

Szabó Éva-szociális munkatárs

Tóth Zoltán-segítő

Voncsina Emese-segítő

Donkóné Gazsi Éva nappali melegedő vezető