

Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei

Előd Éjjeli Menedékhely és Nappali Melegedő

Budapest X. kerület Előd utca 9.

2022.évi szakmai beszámoló



AZ ELŐD ÉJJELI MENEDÉKHELY ÉS NAPPALI MELEGEDŐ RÖVID BEMUTATÁSA

Intézményünk saját profilját tekintve teljesen alacsonyküszöbű éjjeli menedékhely és nappali melegedő, mely teljes nyitvatartási idejében bármikor fogadja ügyfeleit, melyben egyedülálló a Fővárosi hajléktalan ellátók között.

Az Előd éjjeli menedékhely „A” épület minden nap 18 órától másnap reggel 8 óráig tart nyitva, illetve a nappali melegedő a hét minden napján 8.00–18.00-ig fogadja ügyfeleit, tehát folyamatosan nyitva tart 0-24 órában. Intézményünket 12 hónapnál nem régebbi tüdőszűrő igazolással veheti igénybe bárki, aki betöltötte a 18. életévét és személyazonosságát igazolni tudja, valamint önellátásra képes. Az éjjeli menedékhelyünk csak férfiakat fogad, a nappali melegedőnk nőket és férfiakat egyaránt. Az éjjeli menedékhely nyáron 140, télen 232 fő befogadására alkalmas, a nappali melegedő 100 főt tud egyidőben fogadni. Az intézmény elhelyezkedése koránt sem szerencsés, bár a kerületi lakosok szerint pont a megfelelő helyen van. A régi kőbányai sörgyár területén, illetve annak az épületében kapott helyet a menedékhely 1996-ban, közvetlen a kőbányai pincerendszer fölött helyezkedik el. Hiszünk abban, hogy szükség van egy olyan alacsonyküszöbű ellátási formára az ellátórendszerben, amelyik állapottól függetlenül - például éveken át rendszeresen fennálló alkohol, vagy drogfogyasztás következtében kialakult rossz mentális állapotú, vagy aktuálisan szer hatása alatt álló ügyfél - bármilyen napszakban fogadja és ellátja ügyfeleit. Alapvető célunk, hogy az itt lakó ügyfeleinket minél előbb megfelelőbb lakhatási formákba tudjunk juttatni. Az épület kialakítása - nagy létszámú, szűk alapterületű szobák, emeletes ágyak, nyomasztóan szűk terek, ablak nélküli folyosók – egyébként sem megfelelő arra, hogy embereket huzamosabb ideig lakassunk szállónkon.

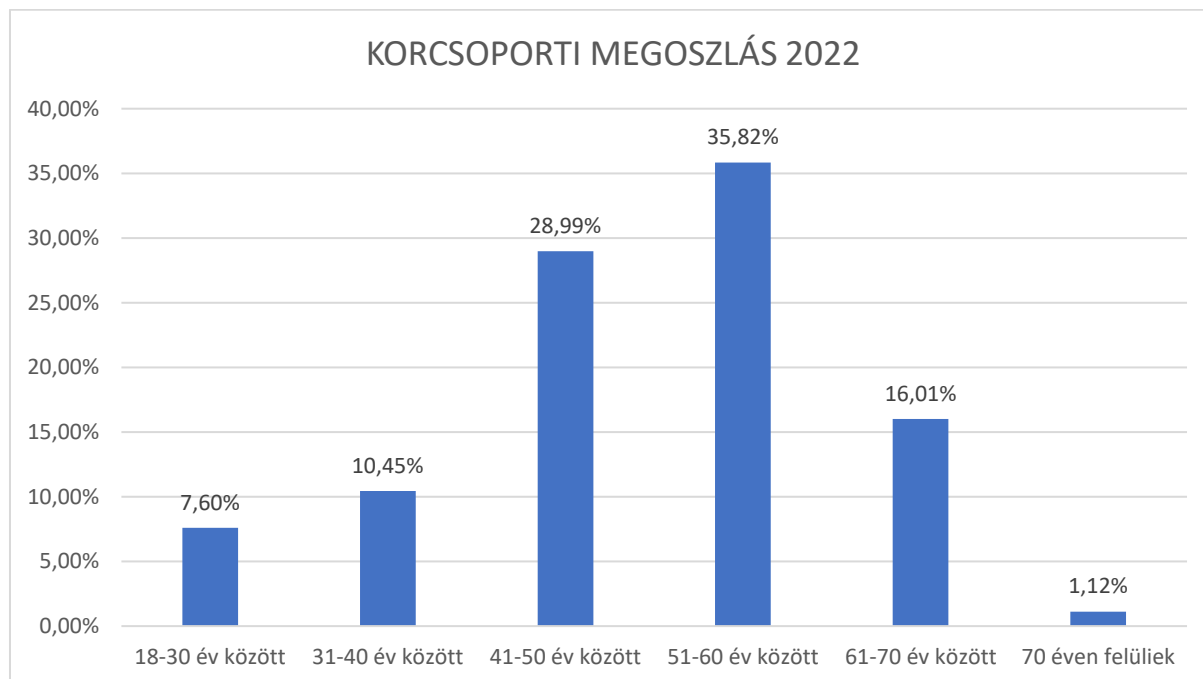
Működtetünk egy külön szobát is a közterületekről beszállítottak részére a normál elhelyezéseink mellett, ahová esténként a különböző utcai gondozó szolgálatok által beszállított ügyfeleket tudjuk elhelyezni. Fontosnak tartjuk, hogy legalább az első éjszaka elkülönítve legyen ez a célcsoport hiszen pontosan tudjuk, hogy az utcás kollégáink néha napokat, heteket esetleg hónapokat dolgoznak egy-egy ügyféllel azon, hogy intézményi keretek közé tudják juttatni. Az a célunk, hogy emberek embertelen körülmények közt ne éljenek (vagy haljanak) az utcákon, hogy olyan helyet tudjunk biztosítani számukra, ahol azt élhetik meg, hogy az életminőségükben javulás következhet be. Sajnos a mi szállónk csak nagyon kis részben tud ezeknek az igényeknek eleget tenni mégis azt mondhatom, a hozzánk betérő közterületeken élők szeretik az Előd éjjeli menedékhelyet. Ennek véleményem szerint magyarázata lehet a

kialakított egységes szemléletünk, a célcsoport ellátásához alakított ismereteink, fogadókészségünk, rugalmasságunk, egyáltalán kollégáink hozzáállása. Intézményünket két részre tagolhatjuk működése szerint, alapszint és védettszint. Az alapszintünk működik normál menedékhelyként. Védett szint, ahol 4 db szimpla ágyas szobában összesen 40 férőhely áll rendelkezésre. Az intézménynek ezen része elkülöníthetően működtethető alapszinttől. Sajnos 2022-ben munkatársi gárda hiánya miatt nem tudtuk megnyitni.

Az Előd éjjeli menedékhely és nappali melegedő „B” épületében az Orosz – Ukrán háború kitörése óta ideiglenes menekültszállást működtetünk a Fővárosi Önkormányzat rendelkezése alapján, ahol Ukrajnából menekült családokat helyezünk. Ennek a szállásunknak az éves beszámolója külön megtalálható.

AZ ÜGYFÉLKÖR JELLEMZŐI

Az Előd utcai éjjeli menedékhely profilja az igénybe vevők szerint az elmúlt év során még inkább azon ügyfelekre korlátozódott, akik más ellátási formákból kiszorultak, vagy előtte közterületeken éltek. Tavaly összesen **929 fő** különböző ügyfél fordult meg menedékhelyünkön. Korcsoporti megoszlás 2022 évben:



Fenti ábrából kiolvasható, hogy a szolgáltatásainkat igénybe vevő ügyfelek életkora alapján az idősebb korosztály dominál. Ez a jelenség sajnos társadalmi szinten is megjelenik. Társadalmunk korfája elöregedő, ami rengeteg kihívást állít majd a következő generációk elé. Továbbra is egyre több fiatal kerül utcára azért, mert valamilyen függőséggel bír, ezért elvágja a biztos lakhatáshoz és családi kapcsolatokhoz vezető - visszavezető utat. Ebben a korosztályban mindig van olyan 25 év alatti fiatal ügyfelünk is, aki korlátozó vagy kizáró gondnokság alatt áll. Nekik természetesen nem a mi intézményünk a megfelelő ellátási forma, viszont az ellátó-rendszer hiányosságai következtében szinte csak minket tudnak igénybe venni a már korábban említett alacsony küszöbű ellátásunk miatt. Sajnos tovább léptetésük szinte lehetetlen, sokszor a legtöbb, amit tehetünk, hogy a gondnokaikkal kapcsolatot tartunk, képviseljük érdekeiket, esetleg, a kezelőorvos utasításait követve, adagoljuk pszichoaktív gyógyszereiket. Viselkedési, kommunikációs, életvezetési zavarai egyszerűen nem teszik lehetővé, hogy valamilyen magasabb lakhatási forma felé irányítsuk őket a hajléktalanellátó rendszeren belül. Ezen kívül pedig zárt ajtókon kopogtatunk mindenhol az elhelyezésüket tekintve, nincs kialakult rendszer e fiatalok tartós lakhatási igényeik megoldására. A szállónkon lakó fiatal, függőséggel bíró ügyfeleinkkel végzett munka talán a legnehezebb, legmegterhelőbb stábunk számára továbbra is.

Ezeknek a fiataloknak a száma azóta is növekvő tendenciát mutat intézményünkben, és továbbra sincs hová irányítani, tovább léptetni őket. Egy rehabilitáció megkezdéséhez – a jó segítő szakembereken kívül -, a folyamat kivárásához és kivitelezéséhez minimum hosszú idő és biztos lakhatás szükséges, az Előd éjjeli menedékhely pedig erre nem alkalmas.

Az alkoholbetegségben szenvedők ellátására már fel vagyunk készülve, ez nem egy új keletű kérdés a hajléktalan létben, már - már mondhatnánk, hogy természetes velejárója. A különböző drogokat használókra azonban továbbra sem, valamint a tömeges megjelenésük miatt kialakult helyzetekre sem. A számtalan fajta szertől, amik manapság a drog-piacon keringenek teljesen különböző viselkedési formákat produkáltak, produkálnak ügyfeleink. Az bizonyosan igaz, hogy a hajléktalanok körében a pszichiátriai-addiktológiai betegségben szenvedők aránya igen magas, és aránytalanul nagy terhet ró az ellátó rendszerre. Továbbra is azt gondoljuk, hogy annak előbb-utóbb beláthatatlan következménye lesz, ha ez a szerhasználó réteg ellátatlanul marad a főváros különböző kerületeiben, közterületein, szállásain. Ezt a mondatot évek óta benne hagyjuk a beszámolóinkban, és a helyzet nemhogy javulna, egyre rosszabb. Még mindig igaz, hogy vannak szerhasználó ügyfeleink között, akik családjaik diszfunkcionális működése miatt, vagy a hajléktalanság jelentett stressz elől a drogokba menekültek, de a szerfogyasztásuk

a leggyakrabban hajléktalanságuk kialakulásának inkább oka, mintsem következménye. A jövőben sem célunk, hogy valamilyen rehab intézménnyé váljunk, a segítő munkánk célja továbbra is az, hogy az ügyfél lehetőleg önerőből felépüljön és alkalmassá váljon az önálló és józan, rendezett életvitelre.

Nappali melegedőnk a már korábban említett időpontban tart nyitva, és fizikálisan is el van választva az éjjeli menedékhelytől. Férőhelyét tekintve 100 fő fogadására képes egy időben. Alapvető szolgáltatásaink közé tartozik a melegedés, fürdési és tisztálkodási, mosási, főzés és ételmelegítési lehetőség, lehet TV-t nézni, pingpongozni, sakkozni. Szociális ügyintézésre is lehetőség van mindenki számára, illetve az éjjeli menedékhelyen megkezdett szociális munka folytatására. Szolgáltatásainkat elsősorban az éjjeli menedékhelyeket igénybe vevő ügyfeleink veszik igénybe, akik az esti működést követően szeretnék a segítségünket kérni ügyeik intézéséhez, vagy egyszerűen csak visszatérnek hozzánk az éjjeli menedékhelyünk bezárása után. Melegedőnk továbbra is egy munkatárs üzemelteti, és a napi rutinfeladatokon túl szociális ügyintézés és segítő beszélgetéseket folytat, valamint a karbantartási feladatok és az intézményi ellátmányok is ebben az időszakban történnek, illetve érkeznek. Az elmúlt évben az utcai gondozó szolgálatok a nappali időszakban is szállítottak be hozzánk közterületekről ügyfeleket, így erre is fokozatosan fel kellett készülnünk. A kihasználtság emelkedő tendenciát mutatott, egyre többen fordultak hozzánk ügyeik intézésében, vagy egyszerűen csak egy biztonságos menedéket kerestek legfőképp a hidegebb napokban.

A SZAKMAI MUNKA 2022-BEN

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. Így e tekintetben bizonyosan végzünk szakmai munkát. A szakmai munkánk milyenségén a jövőben mindenképp változtatni szeretnénk, de még nem látjuk hogyan tudjuk kivitelezni ezzel a szakmai létszámmal. Jelenleg megpróbálunk biztonságosan üzemelni, ellátni, akit lehet, beengedni lehetőleg mindenkit, aki hozzánk érkezik. Várunk már egy nyugodtabb időszakot, mikor folytatni tudjuk a megkezdett munkáinkat, ilyen például a szerhasználókkal végzett szorosabb szociális munka. Sajnos az elmúlt évben sem tudtunk külön foglalkozni ezzel a célcsoporttal, de szinte nincs olyan megbeszélésünk, ahol ne lenne téma ez az ügyfélkör vagy a folytatás szükségessége.

Ügyfélkör alakulásához és ellátásunkra nagy hatást gyakorolt (és persze mindenki életére) a 2022. február 24-én kitört orosz-ukrán háború. A Bánya utcai (Előd „B”) épület COVID elkülönítójéből 1,5 nap alatt menekült szálló létesült, ahol előtte idős, elesettebb férfiakat láttak el, akik már nem alkalmasak nagylétszámú teljesen alacsonyküszöbű szállón történő ellátásra. Egy hiánypótló ellátási forma esett ki a rendszerből beláthatatlan ideig. Erre a hiányra akartunk reagálni azzal, hogy a védett szint funkcióját újra gondolva a „rég” Bánya utcai telephely profiljának megfelelően alakítsunk ki ellátást.

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. Ehhez kapcsolódóan kezdtünk el dolgozni az alábbi koncepció mentén:

Néhány hálóban elkezdünk állandó helyeket kialakítani azoknak az ügyfeleknek, akiknél úgy tűnt tartósabban töltik nálunk az éjszakáikat. Ezeknek a hálóknak vannak felelősei, akik nyomom tudják követni az adott ügyfél útját, és ezáltal az BMSZKI szakmai eljárásrendjében meghatározott irányítási protokoll végrehajtása is kezelhetőbb és célravezetőbb. Ezzel a módszerrel jobban tudjuk követni és megtervezni bizonyos szinten a segítő folyamatot és a szükséges beavatkozásokat. 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 ügyeleti rendszerben, teljes munkaidejében lakóink problémáira és az egyéni esetkezelésekre tud fókuszálni. Sajnos ebben az évben többször vett részt az ügyeleti munkában létszámhiány és betegség miatt. Feladata volt többek közt lakóink irat anyagának rendbetétele, gondnokolt lakóink állapotának feltérképezése, különböző elakadt, jellemzően pénzügyi ellátási folyamatok előre mozdítása, ügyfeleink kísérése és képviselése különböző hivatalokban, a társadalom biztosítási 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 büntetésre alapú rendszer sok feszültséget generál ügyfelek és kollégák között, mindamellett nem feltétlenül működik hosszútávon. Az enyhébb szabályszegésekre (pl. italbecsempészás, 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 helyezzük 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 időszakokra 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.

Kollégáink beszámolóiból néhány részlet:

„A közösségi szociális munka csoportfoglalkozás formájában tud leginkább megjelenni. Ehhez szükséges, hogy a szakmai csapatban megfelelő kompetenciával rendelkező kollégák dolgozzanak. A már több mint másfél éve működő Step by Step csoport lakóink körében nagy népszerűségnek örvend. Az elmúlt évben 112 fő vett részt a foglalkozásainkon. A csoportfoglalkozás témái a lakóink élethelyzete köré épülő témákból állnak. Sikerként könyveltük el, hogy 2 fő

alkohol problémái miatt elvonóra ment, 1 fő jelentkezett az albérlők házába. Segítségünket kérték még trauma feldolgozásban, addiktológiára való bejutásban, családdal történő kapcsolat tartáshoz, munkahelykereséshez, lakhatási továbblépéshez. Legnagyobb elismerésünk az volt, amikor csoportfoglalkozás után az egyik lakó a zsebembe csúsztatott egy papírt, majd halkán a fülembe súgta: olvassa el! A papírra az volt írva: „Köszönöm”.

A csoport beteljesítette hozzá fűzött reményeit. A közösségi programok lehetőséget adnak a társadalomból való kizáródás enyhítésére, a csoporthoz való tartozás pótolja a valahová tartozás érzését, lehetőséget nyújt a kreativitásra, információszerzésre és megtapasztalhatják a munka nyújtotta örömet, jobban megismerhetjük lakóinkat. Intézményünkben gyakoriak a kisebb szabálysértések. Ilyenek pl. nem a kijelölt férőhelyen feküdt, vagy a dohányzó területén kívül dohányzott, nem hagyta el időben az intézmény stb. A kitiltás, illetve a szolgáltatás felfüggesztése nem minden esetben eredményes. Lakóink a legtöbb éjjeli menedékhelyről már tiltva vannak így lakhatásuk nem megoldott. Erre vezettük be a „Jóvátételt”. A jóvátétel a resztoratív technikák egyike, melyben a normasértő szabályszegést a büntetés helyett a helyreállító és a felelősségvállaló magatartással váltjuk fel úgy, hogy a kárt okozó, vagy szabályszegő személy aktívan vállaljon felelősséget tetteiért. A jóvátétel egy jól előkészített megbeszélés alapján történik, ahol a szabályszegő elismeri elkövetett tettet. Ezt követően kap egy feladatot, amit megadott ideig haladéktalanul el kell látnia. Amennyiben ellátja feladatát úgy mentesül a büntetés – kitiltás – alól. Ha ezt nem teszi, úgy természetesen életbe lép büntetése. A kipróbálás alatt álló jó gyakorlat hatékony programnak bizonyul. A házirend megsértője újszerű módon járul hozzá az intézmény működéséhez és életminőségének javításához. Tapasztalataink alapján a lakók elismerik tetteiket és szívesen vesznek részt a jóvátételben.” **Kordás Ildikó**

„A Step by Step programunk és én is nagy fejlődésen mentem keresztül. egy mondat nagyban jellemzi a hozzánk való megváltozott viszonyukat: *"nézd, leülnek közénk, melyik szociális ül le közénk?"* Nagyon kiütözik, hogy mennyire rosszul vannak mentálisan a lakóink, és mennyire hiánypótló a programunk, mennyire fontos a támogató, motiváló munka. Az egyik alkalommal a beszélgetésünk a jövőképről szólt. A vágyálom egy szoba, tv, de legtöbbször a nem tudom, nincs kilátásom, benne ragadtam szerepelt, és egy megfogalmazás "SegítsÉg" szerepelt. Megtanultam, hogy mindenki járja a saját önismereti útját az nem működik, hogy erőszakkal

felnyitom a szemét, de hiszek benne, hogy példamutatással, ha megmutatom lehet másképp is eljuttathatom a szemfelnyitáshoz :)” **Baranyai József**

„Jelenleg úgy van kialakítva a rendszer, hogy vannak hálószoza felelősök, én is rendelkezem ilyen hálóval. A feladatom, hogy a szobában lévő személyeket az úgynevezett puffer szobából kiválasszam és elhelyezzem „fix” férőhelyen. Miután ez megtörtént, én szeretem egy segítő beszélgetéssel kezdeni a gondozási folyamatot, mert úgy vélem így lehet teljesebb képet kapni a vélhetően összetett és komplex probléma halmazról mellyel „küzd” ügyfelem. Az állandó férőhely továbbra is eléggé „kiváltságos” pozíciónak látom, mely állandóságot is biztosít a lakó számára. Ilyenkor kissé megerősödik, feltöltődik és bizonyos esetekben megnyílik a segítő felé, bizalommal, amely a segítői kapcsolat alapja és működtetője. Ez mind idő. Én a kezdetektől szoktam hangsúlyozni az ügyfeleimnek, hogy az Előd utcai Éjjeli Menedékhely nem „végső állomás”, mert idővel a BMSZKI szakmai eljárásrendjét lehetőleg megtartva irányítom a Felvételt Előkészítő Teamre. Szükségessége, hogy lakhatási komfortját növeljük és jövedelmét (ha van) megtartva elinduljon egy önfenntartás-önellátás felé, melynek a végén saját maga által vagy a segítőjével közösen biztonságos stabil lakhatási formában kerüljön, mindezt az adott ügyfél erőforrásait figyelembe véve. Ennek a menetét tekintve, hogy miután átbeszéltük a problémákat és meghatároztuk a célokat az ügyféllel közösen, irányítjuk a FET-re.” **Vigh Zsolt**

„Az intézménybe való beengedés közvetlen a „rácsnál” véleményem szerint nagyon nehéz feladat, mivel sok ember egyszerre és minél hamarább szeretne bejutni az intézménybe, és ez nagyon gyakran vezet konfliktusokhoz, verekedéshez, jó esetben pedig csak szóváltáshoz. Az ott dolgozók is gyakran céltáblái az inzultusoknak. Az Elődbe mindenki bejőhet. Alap követelmény a beengedéskor, hogy ne legyen túl ittas, ne legyen szer hatása alatt és legyen személyi igazolványa és tudószűrési igazolása. Ennek hiányában is fogadjuk őket természetesen, de iratpótlásra kapnak 1 hét határidőt. Ez nem túl nagy elvárás ahhoz, hogy az ember melegben, biztonságban, és felügyelet alatt töltsen az éjszakát, néhányan mégsem tesznek eleget ezeknek a feladatoknak.”

„Meg kell említsem a 2022 karácsonyi főzést, amit a kollegáink hoztak össze, és a BMSZKI finanszírozott. Sok pozitív visszajelzést kaptunk az ügyfelektől. A karácsonyi hangulat miatt kicsit újra átlagos embernek érezték magukat. Különösen nagy hatással volt rám az is, amikor február 3.-án kérdőíveket kellett kitölteni az ügyfelekkel. Kihívás volt számomra, ugyanakkor ezáltal jobban megismertem néhányukat, és a problémáikat. Ez fordítva is igaz, nagyobb bizalommal fordulnak hozzám a kérdéseikkel.” **Bruszt Natasa**

„Az Elődben megmaradtak ugyanazok a kihívások, mint eddig. Többnyire súlyos alkohol és drogaddikciókkal élők veszik igénybe intézményünket. Fizikai, lelki, szellemi sérülésekkel küzdők, vagy a küzdelmet éppen feladni készülők hullámszó tábor. Boldogság, hogy nem kell maszkot viselni, mert fürtelem volt nézni és jobb megoldás híján némi betadine-nal kezelni a fülekbe vágó zsinórok elfertőződő sebeit. Ami talán mégis változott az az idősök számbelisége. A fiatalok közül több olyan szerhasználó fordul meg nálunk mostanában, akik valamilyen metamfetamin származékot használnak. Legutóbb, akivel beszéltem 22 éves, néhány hete intravénás használatra váltott. A rehabilitáció irányába továbbra sincs számottevő érdeklődés. Sajnos ebben az évben sláger lett a lábszárfekély. Egyre több embernél jelentkezik ez a probléma. Ami ellenben javulásnak tudható be, az a bogárhelyzet. Úgy látom hatékonyabb az irtás, mint pár éve volt. Ágyi poloskára is kevesebben panaszkodnak. De, hogy ne dőlhessünk hátra, ami újra felütötte a fejét az a ruhatetű. Katasztrófális egy élőlény. A legjobb megoldás az lenne, ha ki tudnánk cserélni a fertőzöttnek a teljes ruhatárát, de ezt sajnos csak rendkívül korlátozott keretek között tudjuk megoldani, mivel nagyon kevés ruhaadományt kapunk. Pedig mennek, mentek a hirdetések több felületen is, de egyszerűen valamiért ebben az évben nem érkezett annyi felajánlás, mint korábban. Feltételezem ez összefügghet a háborús helyzettel.”

Nagy Gábor

„Sokan sajnos az életmódjuk miatt egészségügyi problémában szenvednek. Szinte minden második ügyfélnek probléma van a lábával. Legjellemzőbb a lábszárfekély, orbánc és társai. Megpróbáljuk eljuttatni a megfelelő orvoshoz az ügyfeleket. Sok mentő hívás volt, szinte napi szinten előfordult. Ami meglepő számomra, amilyen sokan vannak, nem minden napos a verekedés és a nagyobb vita. Ami még probléma sajnos, hogy egymástól lopnak az ügyfelek. Mindig felhívjuk az értékmegőrző és szekrény használatára a figyelmet. Nehézség reggel pótolni az ellopott ruhákat. Kevés adomány ruha érkezik az intézménybe. Az ügyfelek hálásak a programokért, az elmúlt évben én és a kollégám állatkertbe vittük őket. Próbáljuk terelgetni őket magasabb szintű ellátás felé, ilyen pl. a felvételt előkészítő team. Több ügyfél „megmaradt” átmeneti szállókon, de sajnos a legtöbbjük vissza talál hozzánk. Ebben szerepet játszik az is, hogy szabadabban szeretnek élni, nem szeretnék szorosan együttműködni szociális munkás kollégával. Sokaknak a fapad megfelelő, ingyenes és kielégítő számukra. Többen eljárnak dolgozni FKF-hez, vagy az építőiparba. Sajnos nincs pénzügyi tudatosságuk, így a megkeresett pénzt pikk pakk felélik.”

akikkel folytatódott az előző évek alatt kialakított munkakapcsolat, de akadt sok új, és jó pár lezárt eset is. A beszélgetések intézményen belül nyugodt irodai keretek közt végeztem. Ügyfeleim között minden korcsoport megtalálható. A beszélgetések a legtöbb esetben az esti órákban történtek, mivel napközben egyéb elfoglaltságukat végezték, de tudták, hogy este, ha bejönnek megtalálható vagyok. Volt, akit direktben hozzám irányítottak és volt, akit én kerestem meg az adott helyzethez viszonyulva, valamint jellemzően hozzám tartoztak a gondnokolt ügyfelekkel való kapcsolattartás.

Munkám során leginkább a közép vagy idősebb korosztállyal való kapcsolattartás jelentette a nehézséget, mert mire beértek az éjjeli menedékhelyre este legtöbbször ittas állapotban voltak, így az érdemi munka nehezített. A fiatalabb 40 év alattiakkal könnyebb volt a kapcsolattartás, ők legtöbbször maguk is megkerestek vagy a megbeszéltek alapján visszajöttek újra.

Az év elején az éjjeli menedékhely megnövekedett létszáma miatt többször helyeztünk át ügyfélcsoportokat a Gyáli úti szállóra, így a legtöbb ügyfelemmel megszakadt a megkezdett munkakapcsolat.

A rendszeresen esetkezelt ügyfeleim mellett több ügyfélnek is segítettem a mindennapi életvitelük kialakításában vagy problémájának megoldásában, melyre kollégáimnak a nappali melegedő nyitva-tartása alatt nem jutott volna idő. Ilyenek például az orvoshoz való eljuttatásuk megszervezése vagy személyes kísérésük különböző helyekre.

Munkaidőm jelentős részét a gondokolt ügyfelekkel végzett munka teszi ki. Elég sok ügyfelünkről derül ki folyamatában, hogy valamilyen fokban gondnokoltak. Ilyenkor utána kell járni, hogy kit hol gondnokoltak le, gondokolt-e valójában, milyen mértékben, hol és ki a gondnoka. Pozitív élményként élem meg, hogy általában a gondnokokkal igen hamar sikerül közös nevezőre jutni és a továbbiakban eredményesen együttműködni.

A kezeletlen pszichiátriai betegek itt léte és gondozása is nehezített terep a munkámban. Nagyon sokszor nem ismeri el az ügyfél, hogy pszichésen érintett lehet, vagy ha esetleg tudja is magáról akkor nem jár orvoshoz. Szerencsére ezen ügyfelek gondozásában az egész Team részt vesz, közösen gondolkodunk és dolgozunk.

A tavalyi év során sok esetben indítottam el leszázalékolási folyamatokat, azon kívül aktív korúak ellátását, rokkantsági ellátást, különböző jövedelmekhez való hozzájutást segítettem elő.” **Vass Gábor**

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>	- Kollégák, vezetők szemlélete - Team összetartás - Napi 1x étkezés	- Terhelt ügyfélkör, ami kollégákra is nagy lélektani megterhelést ró - Nagy fluktuáció az ügyfelek között - Munkaerőhiány
Külső <i>Intézmény számára adottságok, nem áll lehetőségében változtatni rajtuk</i>	- Képzések, amik célzottan segítik a munkánkat - Rekreáció - Intézménylátogatások	- Csoportszoba, vagy segítő beszélgetésekhez a tér hiánya - Szűk terek - Nagy létszámú hálók - Aszfaltos út hiánya.

SZAKMAI TEAM, BELSŐ ÉS KÜLSŐ EGYÜTTMŰKÖDÉSEK, KAPCSOLATOK

Ellátási egységvezető	1 fő
Szociális munkatárs	8 fő ebből 1 fő 6 órás
Segítő	6 fő ebből 1 fő 6 órás
Tartósan távol	1 fő
Gondnok	0 fő

2022-es évben a fenti táblázat mutatja a szakmai teamünk összetételét. Több kolléga is elment az év folyamán, ami negatívan hatott a team dinamikájára. A megüresedett álláshelyeket nehezen tudtuk feltölteni, így ez plusz ügyeletek formájában zúdult rá a csapatra. Megbízásos kollégát is alkalmazni kellett, hogy ki tudjuk adni az ügyleteket. Ez a fluktuáció természetesnek mondható, de a team dinamikáját kissé megtöri minden egyes kolléga távozása. Sajnos egy nagyon régi kollégánk örökre távozott, ami mélyszégyenre lesúlytott mindenkit.

A megnövekedett ügyeleti terhek mellett a kollégák maradéktalanul ellátták a rájuk bízott feladatokat. Nagy teherbírású a Team ezt az év folyamán többször bebizonyította. Csapatként tudnak kooperálni és együtt dolgozni. Alapvetőleg vidám összetartó és megbízható csapat, akik a legmegterhelőbb ügyeletekben is számíthatnak egymásra. Az új kollégákat is igyekszünk oly módon kiválasztani, hogy főleg a személyiségük és a munkához való hozzáállásuk egyezzen az általunk helyesnek vélt irányvonalhoz. Nem feltétlenül a szakmai végzettség megléte adja ezeket a kompetenciákat.

BMSZKI-n belüli együttműködések teljesen mindennaposok. Az EÜ szolgálathoz irányítunk sok ügyfelet rengeteg felé problémával. Legyen szó sebkötözésről vagy bármilyen más ellátással kapcsolatos segítségről. Kapcsolatunk a Fehér Köz nappali melegedővel szorosnak mondható, mivel szinte ugyanazzal az ügyfélkörrel dolgozunk. Az Aszódi éjjeli menedékhely és az Alföldi Átmeneti Szálló is vett le terhet a vállunkról, amikor nálunk magas volt a létszám, irányíthattunk hozzájuk ügyfeleket.

Összességében a külső együttműködéseink jónak mondhatók. Például a Baptista szeretetszolgálat Utcafront szállójával is elkezdtünk együtt gondolkodni a kerületben közterületeken levő hajléktalan emberek ellátását tekintve.

A 2023. ÉVRE VONATKOZÓ MUNKATERV ÉS SZAKMAI ELKÉPZELÉSEK

(A 2023 -as év tervezésekor figyelembe vettük a 2022-ben felvett ügyfél-elégedettségi kérdőívek eredményeit is.)

Szakmai cél	Tevékenység rövid leírása	Várt eredmény	Időszak / mi szükséges hozzá
Konstans szolgáltatás biztosítása	Kiszámítható, biztonságos és mindenki számára hozzáférhető szolgáltatás nyújtása a hozzánk betérő ügyfeleknek, és megfelelő továbblépési lehetőség.	Az ügyfelek jobban érzik magukat egy stabil közegben ezáltal a segítő folyamatok is nagyobb hatásokkal tudnak érvényesülni.	Folyamatosan egész évben
Utcáról érkező ügyfelek fogadása	Közvetlen a közterületről beszállított ügyfelek befogadása. Az ügyfél állapotának folyamatos monitorozása Erre a célra fenntartott kis létszámú hálóba történő elhelyezés	Egy olyan lakhatást biztosítani, hogy éjszakáit inkább szállónkon töltse mintsem közterületen. Ehhez kapcsolódóan megfelelő tovább lépési alternatívákat kínálni számukra	folyamatosan egész évben
Védett szint	Elesett, kiszolgáltatottabb ügyfelek elhelyezése az intézmény védett szintjén, reagálva a Bánya utcai épület bezárására	A kisebb létszámú szállórész kialakítása lehetőséget ad személyre szabott ellátás nyújtására. Aktív közösség kialakítása, alapszint tehermentesítése	2023 februártól
Step by Step csoport	Ventilációs csoport foglalkozás, szállón belüli- körüli munkák közös kivitelezése munkaterápiás célból	Stressz csökkentés, mélyebb bizalmi kapcsolat kialakítása, segítő folyamat hatékonyságának növelése	Egész évben folyamatosan 2 heti rendszerességgel. A közösségi keretet használjuk többek között erre
Képzések	Főleg konfliktus kezelés és verbális agresszió kezelésére irányuló technikák megismerése, amely segít nekik a napi szinten rájuk zúduló verbális abúzus kezelésében. Vagy	Magabiztosabban végzik napi feladataikat. Ügyfelekkel kevesebb konfliktus ill. hatékonyabb konfliktuskezelés.	Évente egyszer, többet munkaóránban nem tudunk kigazdálkodni egyelőre.

	olyan ventillációs technika elsajátítása, amit szakmai teamek keretén belül is tudunk alkalmazni, hogy csökkentsék a felgyülemlett stresszt, ami hosszútávon kiégéshez vezet.	Kollégák stresszkezelési technikáinak fejlődésével csökken a kiégés veszélye és megőrizhetik mentális egészségüket.	Nyitottság és felső vezetői segítség a tanfolyamok megtalálásában és megszervezésében
Intézmény látogatások	BMSZKI-n belül és kívüli ellátásunkhoz kapcsolódó intézmények megismerése	Hatékonyabb irányítás és személyre szabott adekvát információnyújtást tesz lehetővé. Együttműködés intézmények között	Havonta, teljes team. Folyamatban
Segítő beszélgetés	Olyan helység kialakítása, ahol lehetőség van leülni és zavartalanul beszélgetni ügyfelekkel (Plusz kolléga és helységet igényel, utóbbit mindenképp)	Lakóink hiányolják, hogy kevés olyan lehetőség van, amikor tudnak bizalmasan beszélgetni a szociális munkásokkal	Ezt jelenleg úgy tudnánk kivitelezni, ha megszüntetnénk egy lakószobát. Ez adhatna teret beszélgetéseket folytatni, valamint közösségi térként is tudna funkcionálni. Más lehetőséget egyelőre nem látunk
Házirend ismertetése	Az Intézmény területén több helyre kifüggeszteni, az első éjszakás interjúknál egy rövidített verziót kézbe adni, valamint több időt szánni közösen az ügyféllel annak megismerésére	Releváns tájékoztatást a házirendről. Bár azt gondoljuk adunk, de hiába van kifüggesztve sajnos nagyon kevés ügyfél olvassa el. A folyamatos napi szinten történő megerősítés mellett az első éjszakás kérdőíveknél lehetne ezt kidomborítani	Folyamatban.
Fürdők	Jó lenne valamilyen formában megoldani az intimitás kérdését, akár egy plexivel vagy olyan anyagból, amely strapabíró, esetleg zuhanyfüggönyöket feltenni	Növelné az intimitás érzetet és nem lenne annyira zavarban az ügyfél, ha például más ügyfél vagy a kollégák belépnek a fürdőhelyiségekbe	A megvalósításhoz a műszaki csoport és anyagi forrás szükséges

Hálók	Hálókba paravánok kialakítása és az emeletes ágyak megszüntetése (!). Kopogás, ha belépünk a hálótermekbe	Privát terek hatására a lakók kevésbé zavarnák egymást, megelőzhetők lennének az ebből fakadó konfliktusok. Ez növelné az intimitás érzetét is. Minden szakmai tudás, irányvonal és iránymutatás arra visz, hogy kisebb, differenciáltabb szolgáltatásokat kell létrehozni, akkor és csak úgy lehet eredményesen dolgozni. Vannak és voltak már ilyen szolgáltatásaink melyek bebizonyították, hogy kisebb férőhely-számú szállókon azonos problémákkal küzdő csoportokkal hatékonyabban lehet dolgozni. Erre az elv folyamán többször tettünk javaslatot, nagyon remélem a közeljövőben tudunk erről érdemben beszélni vezetőinkkel.	Az emeletes ágyakat kellene cserélni szimpla ágyakra, vagy megnézni annak a lehetőségét, hogy a mostani ágyakat át lehet alakítani. A megvalósításhoz anyagi forrás szükséges
---------------------	--	--	--

Céljaink a fentiekén túl a jövőre vonatkozólag, hogy jelenlegi szolgáltatásunkat biztonságban el tudjuk látni és személyre szabhatóbbá tudjuk tenni azt ügyfeleink számára. Olyan munkahelyi légkör és csapat kialakítása, ahol a felmerült problémák ellenére is töretlen lelkesedéssel tudnak szembenézni az előttük álló feladatokkal. Jelenleg is rendkívül összetartó a team, tudjuk, hogy számíthatunk egymásra!

Köszönjük, hogy elolvasta beszámolónkat!

Bármely kérdésben állunk rendelkezésre az alábbi email címeken.

Tisztelettel,

Előd Team

biczok.zoltan@bmszki.hu

sudar.zsolt@bmszki.hu

gregus.noemi@bmszki.hu