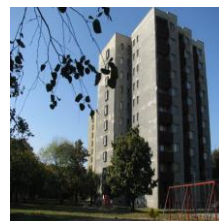


**BMSZKI Rákosszeg park Családok Átmeneti
Otthona I. - II. - III. és külső férőhelyei
M3 Park Munkásszállás**



1142 Budapest, Rákosszeg park 4., 6.

Írták: Balla Edit, Fodorné Mikita Gyöngyi, Garamszegi Kristóf, Hárs Anikó, Hegedüs Andrásné, Horváth Renáta Adrienn, Juhász Roland, Lánszki Réka, Mezei Gábor, Nagy Zsuzsanna, Orsovai Szilvia, Patócs-Tóbi Zsuzsanna, Sánta Barbara, Szabó Nikolett, Szendrei Gabriella, Tánczos Tímea, Vekerdí Emese, Vigh Edit

Összeállította: Balla Edit

1. AZ INTÉZMÉNYEK RÖVID BEMUTATÁSA

A Rákosszeg park 4. és 6. épületeinek falai között három ellátási forma kapott helyet:

- 94 fős családok átmeneti otthona a Rákosszeg park 4. sz. 1.-4. emeletein 21 lakrészben
- 43 fős családok átmeneti otthona külső férőhelyei a Rákosszeg park 6. sz. 6 lakrészében
- munkásszállás a Rákosszeg park 4.-6. 70 lakrészében.

A családok átmeneti otthona a családi krízis következtében, illetve bántalmazás, fenyegetés és szociális krízis miatt bekerülő családok számára nyújt szociális és mentálhigiénés segítséget. Az intézményben folyó segítségnyújtás célja, hogy ügyfeleink önfenntartásra, problémáik megoldására, gyermekeik fizikai, mentális és érzelmi igényeinek kielégítésére képessé váljanak.

A Gyermekvédelmi Törvény szerint "az otthontalanná vált szülő kérelmére a családok átmeneti otthonában együttesen helyezhető el a gyermek és szülője, valamint legfeljebb 21. életévének betöltéséig a gyermek nagykorú testvére, ha az elhelyezés hiányában lakhatásuk nem lenne biztosított, és a gyermeket emiatt el kellene választani szülőjétől, családjától".

A családok átmeneti otthona az otthonhoz kapcsolódó külső férőhelyeken biztosíthatja azoknak a családoknak az ellátását, amelyek önálló lakhatásra támogatással képesek (Gyvt. 51. §). A jogviszony hossza a családok átmeneti otthonában 12 hónap, amely meghosszabbítható 6 hónappal vagy a tanév végéig. Az átmeneti otthonban és a külső férőhelyen eltölthető jogviszony együttes időtartama legfeljebb 3 év lehet.

A Rákosszeg park 6. épület 6 lakrésze (összesen 43 férőhely) 2018 óta a családok átmeneti otthona külső férőhelyeként működik. Ez a CSÁO-ban lakó családok számára egy további lépcső a stabil kilépés felé vezető úton. A külső férőhelyen az átmeneti otthon térítési díjánál ugyan magasabb, de a munkásszállás díjánál alacsonyabb a térítési díj, és kevésbé intenzív módon az addig megszokott segítő szolgáltatásokban (családgondozói-, pszichológusi-, fejlesztő pedagógusi segítség) is részesülnek. Beszámolóink kimutatásaiban a CSÁO külső férőhelyein élő családokat a CSÁO-s családokkal együtt kezeljük.

A 4-es épület 5.-9. emeletein illetve a 6-os épület jelenleg lakott 7 szintjén (a 6 lakrésznyi külső férőhelyet leszámítva) az M3 Park Munkásszállás ügyfelei laknak, két emeletet pedig a Budapest Gyógyfürdői és Hévízei Zrt. adja ki dolgozói részére. 2021-22-ben felújításra került a Rákosszeg park 6. eddig lakatlan hetedik emelete, szeptember elején öt lakrészbe költöztek be a Fővárosi Önkormányzati Rendészeti Igazgatóság dolgozói.

2. AZ ÜGYFÉLKÖR JELLEMZŐI

A családok átmeneti otthona

(Mezei Gábor, Balla Edit)

2022-ben 41 család fordult meg a családok átmeneti otthonában és annak külső férőhelyein összesen. Ők képezik statisztikánk alapját.

1. táblázat: Családok összetétele gyermekszám szerint

<i>Gyermekek száma</i>	<i>Családok száma</i>
várandós anya	2
1 gyerek	8
2 gyerek	9
3 gyerek	9
4 gyerek	8
5 vagy több gyerek	5
Összesen:	41
Átlagos gyereklétszám:	3

Az itt lakó családoknál, ahogy az utóbbi években is, három az átlagos gyermeklétszám. Az egy-, kettő-, három- és négy gyerekes családok aránya egyenletesen oszlik meg.

2. táblázat: Gyermek kor és nem szerinti megoszlása

<i>Gyermekek kora</i>	<i>Gyermekek száma (fő)</i>	<i>Gyermekek aránya (%)</i>	<i>Fiú (fő)</i>	<i>Lány (fő)</i>
0-2 év	18	16	8	10
3-5 év	23	20	7	16
6-8 év	21	18	6	15
9-11 év	14	12	3	11
12-14 év	18	16	6	12
15-17 év	13	11	4	9
18 fölött	9	8	5	4
Összesen:	116	100	39	77
Gyermek átlagéletkor:	9 év			

A gyermekek átlagéletkora a tavalyihoz hasonlóan 9 év. A korcsoportokon belül a gyerekek aránya megközelítően kiegyenlített, a nagykamasz korosztály (15-17) képviselői vannak idén kis mértékben kevesebben, de ez gyerekcsoportjaink szervezését nem befolyásolta, azok átalakítására nem volt szükség.

Az év során a CSÁO-ban 3 gyermek született.

3. táblázat: Szülők kor szerinti megoszlása

<i>Szülők kora</i>	<i>Szülők száma (fő)</i>	<i>Szülők aránya (%)</i>
18-20 év	3	4
21-30 év	23	30
31-40 év	27	35
41-50 év	20	26
50 fölött	4	5
Összesen:	77	100
Szülő átlagéletkor:	36 év	

A huszonéves szülők aránya a két évvel ezelőtti adatokhoz képest (ahol kiugróan magas volt az arányuk) 2022-re a harmincasok aránya alá csökkent. Mivel ez nem egy sokéves tendencia, trendszerű megállapítások ebből az adatsorból még nem vonhatók.

Az átlagéletkor 36 év. (Tavaly 35, azelőtt 34 év volt.)

4. táblázat: Szülők iskolai végzettség szerinti megoszlása

<i>Iskolai végzettség</i>	<i>Szülők száma (fő)</i>	<i>Szülők aránya (%)</i>
befejezetlen ált. isk.	8	10
befejezett ált. isk.	47	61
bef. szakmunkás	14	18
bef. szakközép	2	3
bef. gimnázium	4	5
főiskola, egyetem	2	3
Összesen:	77	100

A szülők iskolai végzettségét tekintve idén tovább növekedett az általános iskolát végzettek aránya (61%). A növekedés enyhe és a középfokú végzettségűek aránya pedig 21%-ról 26%-ra nőtt.

5. táblázat: Szülők jövedelem szerinti megoszlása

<i>Szülő jövedelme (Ft/fő/hó)</i>	<i>Szülők száma (fő)</i>	<i>Szülők aránya (%)</i>
25 000 alatt	11	14
25 000 - 40 000	5	7
40 001 - 60 000	6	8
60 001 - 90 000	4	5
90 001 - 120 000	8	10
120 001 - 150 000	7	9
150 001 - 200 000	14	18
200 001 - 250 000	10	13
250 001 - 300 000	8	10
300 000 felett	4	5
Összesen:	77	100
Átlagjövedelem:	142 281	

Ahogy az előző évben, a legtöbb szülő jövedelme bruttó 150 - 200.000 Ft közé esik. Az őszi élelmiszerár-növekedéssel, a kezdődő gazdasági válsággal kapcsolatos esetleges jövedelemváltozásokat a részünkre rendelkezésre álló adatsorokból még nem tudtuk megfigyelni.

6. táblázat: Kiköltözött családok jogviszonyának időtartama

<i>Jogviszony hossza</i>	<i>Kiköltözött családok száma</i>	<i>Családok aránya</i>
1 évnél rövidebb	5	33
1 év	3	20
1 - 1,5 év között	0	0
1,5 év	1	7
1,5 évnél hosszabb	6	40
Összesen:	15	100

Az év során kiköltözött 15 család adatait nézve megállapítható, hogy a másfél évnél hosszabb illetve egy évnél rövidebb ellátási idő van túlsúlyban. Magyarázható ez azzal, hogy a másfél évnél hosszabb jogviszony kategóriájába nemcsak a külső férőhely szolgáltatásait igénybe vevő családok, hanem azok is beletartoznak, akik jogviszonyát a törvény adta lehetőséggel élve az iskolaév végéig tervezzük, hogy a gyermekeknek ne kelljen évközben oktatási intézményt váltaniuk.

7. táblázat: A családok előző lakóhelye illetve a kiköltözés helye szerinti megoszlása

<i>Honnan érkezett a család?</i>	<i>Családok száma</i>	<i>Kiköltözés helye</i>	<i>Családok száma</i>
albérletből	17	albérlet	1
		CSÁO / anyaoththon	2
		jelenleg is ügyfelünk	14
családtól	10	család	4
		önkormányzati bérlakás	1
		CSÁO / anyaoththon	2
		jelenleg is ügyfelünk	3
CSÁO-ból	7	M3 Park	1
		jelenleg is ügyfelünk	6
szívességi lakáshasználatból	3	család	2
		jelenleg is ügyfelünk	1
BMSZKI átmeneti szállójáról	2	munkásszálló (kk. gyermek szakellátásba)	1
		jelenleg is ügyfelünk	1
munkásszállóról	1	albérletbe	1
utcaról	1	jelenleg is ügyfelünk	1
Összesen:	41	Összesen:	41

A tavalyi évhez hasonlóan idén is magas az albérletük elvesztése okán hozzánk került családok száma (2021: 18, 2022:17), valamint viszonylag nagy azok aránya, akik a tágabb értelemben vett családjuktól költöznek hozzánk nem megfelelő vagy túlszűfolt lakhatási

körülmények miatt. Mindkét csoport – a „csak” lakhatási probléma miatt illetve az új család külön háztartás alapítási szándéka miatt jelentkezők egyaránt – a felvételi prioritási listánk elején szerepel.

A felvétel során elsőbbséget élvez a BMSZKI hajléktalanellátó intézményeiből érkező várandós anya és párja is. Idén két pár érkezett átmeneti szállóról, egyikük néhány hónap után lemondott gyermeke neveléséről és a gyermek nevelőszülőkhöz került, a pár pedig egy munkásszállóra költözött.

A tizenöt kiköltöző családból (a csáoból és külső férőhelyeiről együttesen) csupán két család tudott piaci albérletbe költözni, egy pedig zuglói önkormányzati szociális bérlakásba. Ehelyett a családok vagy egy következő csáot (4 család) vagy pedig tágabb családjukhoz való költözést (6 család!) voltak kénytelenek választani, amely a legtöbb esetben nem tekinthető előrelépésnek.

Az intézményből nemcsak továbblépni, bekerülni is nehéz, ugyanazon társadalmi-gazdasági okok miatt. A várólistáinkra ügyeletes recepciós munkatársunk nézett rá:

Várólista

(Mezei Gábor)

Október 1-től december 31-ig egy szociális szakmafejlesztési program részeként vezettük a telefonos és e-mail útján történő jelentkezési igényeket az intézménybe. Összesen 175 jelentkezési igényt rögzítettünk, a valós szám valamivel 200 fölött járhat.

Az alábbi statisztika a túljelentkezés mértékét mutatja, amely a már rögzített jelentkezések (rendszerbe bekerülő, érvényes jelentkezési lapok) számán alapul.

8. táblázat: Jelentkező és ellátott családok száma

<i>Év</i>	<i>Jelentkező családok száma</i>	<i>Ellátott családok száma</i>
2018	295	31
2019	274	43
2020	151	40
2021	133	44
2022	155	41

A jelentkezők száma 2020-ban egyrészt a járvány miatt esett vissza (hónapokig nem fogadtunk jelentkezéseket és nem is interjúztattunk.), másrészt pedig azért, mert ettől az évtől kezdve már nem rögzítjük a vidéki jelentkezőket.

A túljelentkezés mértéke akkor válik igazán látványossá, ha megnézzük, hogy a most vizsgált negyedévben (2022.10.01. – 2022.12.31.) a 175 rögzített jelentkezésből mindössze 25 került ténylegesen jelentkezői státuszba, azaz töltött ki és adott be érvényes jelentkezési lapot.

Megállapítható tehát, hogy intézményünkbe a túljelentkezés mértéke **legalább ötszörös**, amennyiben pedig vidéki jelentkezőket is fogadnánk, ez a szám akár tízszeres is lehetne.

Munkásszállónk ügyfeleit adminisztrátorunk mutatja be:

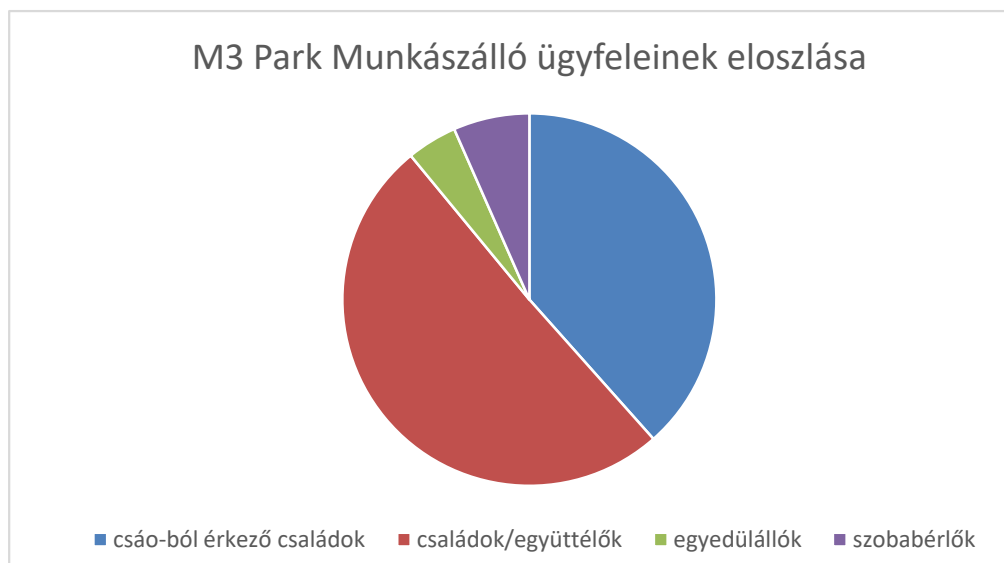
Az M3 Park Munkásszálló ügyfelei

(Sánta Barbara)

Az M3 Park Munkásszálló a Rákosszeg park két 9 emeletes épületében található, összesen 70 lakrésszel, amiből 17 lakrészt bérel dolgozói számára a Budapest Gyógyfürdői és Hévízei Zrt. és a Fővárosi Rendészeti Igazgatóság. A többi lakrészt a családok átmeneti otthonában élők foglalják el. A lakrészek típusuk szerint eltérőek, 1+ 1/2 szobások (41 nm² és 55 nm²) és 1+ 2 ½ szobások (62 nm²). A munkásszállón jelenleg 186 ügyfél él. (A BGYH és a FÖRI dolgozóit nem számítva.) Az üres lakrészek hasznosítása pályázat útján történik. A munkásszállón van lehetőség szobabérlésre is. A szobabérlők öt lakrészben laknak, mindegyikben 3 férőhely található részükre.

Ügyfeleink családjukkal, lakótársukkal vagy szobabérlőként élnek együtt. Az egyedül élő lakóink száma csekély. Ezt a sokféle együttélési formát az alábbi diagramon keresztül szeretném szemléltetni. A diagramon látszik, hogy a lakrészek pontosan felében családi kapcsolatban vannak egymással a lakók, 38%-uk CSÁO-ból érkező család. 4%-uk egyedül bérlő a lakrészt, 7%-uk pedig szobát bérel egy háromszobás lakrészben.

1. diagram: Az M3 Park munkásszálló ügyfeleinek eloszlása



A BMSZKI ügyfél-elégedettségi kérdőívét vizsgálva arra kérdésre, hogy milyen változtatási javaslati vannak az itt lakóknak az igénybe vett szolgáltatással kapcsolatban jellemzően az épület állapotával kapcsolatban érkeztek válaszok. Az itt élők megfogalmazták, hogy nagy szükség lenne az épület felújítására. Igény van a fűtés korszerűsítésére, a nyílászárók és a radiátorok cseréjére, a ház szigetelésére. Lakóink több mint 90 százaléka több éve él az intézményben. Jó lehetőség azon gyermeket nevelő családok számára, akiknek elérhetetlen a bérlakásba vagy albérletbe való továbblépés.

A munkásszállás nem tartozik sem a Gyermekvédelmi Törvény, sem a Szociális Törvény hatálya alá, az ott lakó ügyfelek szociális munkában, családgondozásban az átmeneti otthon szakmai teamje részéről nem részesülnek, közösségi- és gyermekprogramjaink viszont részükre is nyitottak.

3. A. A SZAKMAI MUNKA 2022-BEN

Egy nálunk lakó édesanya benyomásaival kezdjük szakmai munkánk bemutatását:

„43 éves anyuka vagyok, egy gyönyörű kisfiú anyukája. Ez az én történetem ...

Albérletből jöttünk. Két hetem volt a szülésig, amikor a tulaj úgy döntött, hogy mennünk kell, kidobott minket.

Sokat hallottam a családok átmeneti otthonáról, de soha nem gondoltam volna, hogy egyszer ott fogok lakni. Már régebben felvételiztünk és rá egy hónapra be is hívtak minket. Én

közben kórházba kerültem, és megszülttem a csodaszép fiamat. Négy napos babával költöztünk be az otthonba.

Első gondolatom az volt, hogy úristen ez olyan, mint egy intézet. Furcsa volt, hogy szabályok vannak, ráadásul kaptam egy szocmunkást a nyakamra. Mi lesz ebből? De aztán megismertem őket és rájöttem, hogy mindenben segítenek, számíthatok rájuk. Szülés után féltem anya lenni, de segítséget kaptam a szocmunkástól és a pszichológustól, soha nem hagytak magamra, ő általuk lettem jó anya.

Lakásunk is elég jó lett. Külön kis lakások vannak, minden családnak, teljesen önellátó lehetsz. Mint kiderült, itt mindenre van segítség, például baba-mama klub, bölcsi előkészítő, stb. Ahogy ide beléptem, félelemmel, kétségbeeséssel, úgy változott meg a véleményem.

Jó, hogy van ilyen lehetőség a családok részére. Nagy segítség ez, hogy kilépj a nagybetűs életbe.”

Családgondozás

(Balla Edit)

A családokra irányuló szakmai munkánk fő pillérei a családgondozás és gyermekgondozás, a csoportmunka, és a munkásszállásoknak is nyitott rendezvényeink, programjaink.

Mindhárom pillér azt a célt szolgálja, hogy minél személyre szabottabban tudjuk támogatni a családokat abban, hogy az itt töltött idő alatt megerősödjenek, és az egyre súlyosbodó lakhatási és gazdasági válság közepette is késszé váljanak az intézményen kívüli, önálló lakhatásra és életvezetésre.

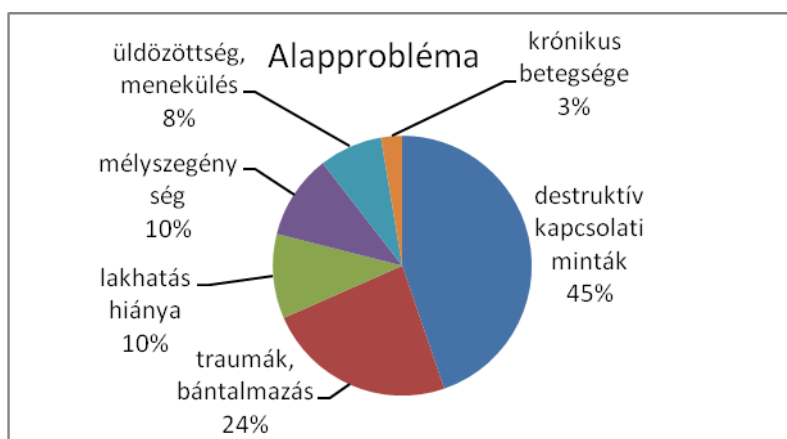
Gondozási folyamataink kiindulópontja minden esetben a család alapproblémája, amelyhez a két szülővel készített életútinterjún keresztül kerülünk közel azon az esetismertetőn, amelyen részt vesznek a családdal kapcsolatban álló más jelzőrendszeri tagok is.

A szociális munka eredményei mérésének kérdőívét családgondozóink töltötték ki, ennek alapján készítettük kimutatásunkat a családok fő problémáiról.

9. táblázat: A család fő problémája

A család fő problémája	Családok száma
destruktív kapcsolati minták	17
traumák, bántalmazás	9
lakhatás hiánya	4
mélyszegénység	4
üldözöttség, menekülés	3
krónikus betegség	1
Összesen:	38

2. diagram: A család fő problémája



A táblázatból és a diagramból kitűnik, hogy a legtöbb nálunk ellátásban részesülő család (17) elsődleges problémája az, hogy destruktív, nem működő családi-kapcsolati mintáik szerint élnek, és ezek általában életvezetési és gyermeknevelési nehézségekhez vezetnek. Sok család (9) elsődleges problémája az akár generációkon átívelő bántalmazás miatti traumatizáltság, amely a destruktív mintákkal is szoros kapcsolatban van.

Négy családnál jelölték meg mélyszegénységet és alulszocializáltságot fő problémaként a családgyozók. Három pakisztáni menekült családnál pedig a menekülés, az üldözöttség traumája, illetve az új kultúrába való beilleszkedés jelentik a fő nehézséget. Egy családnál az egyik családtag krónikus betegsége jelenti most a legnagyobb akadályt az előrelépésben, és négy családnál gondoljuk azt, hogy kizárólag a lakhatás hiánya miatt kényszerül a család átmeneti gondozásba.

Komoly problémát jelent szerintünk az, hogy a családokat (a csupán a lakhatási válság miatt intézményi ellátásra szoruló családokat is) a folyamatos költözések és a lakhatás

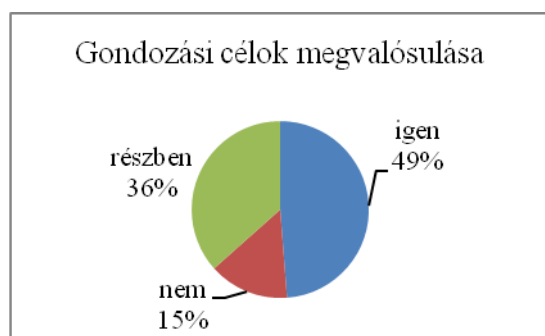
bizonytalansága tovább traumatizálja, magyarán az alapproblémájukat egy további traumával súlyosbítja maga a szociális ellátórendszer.

Megnéztük, hogy teljesülnek-e családjainknál az alapproblémákból kiindulva kitűzött gondozási célok:

10. táblázat: A gondozási célok megvalósulása

Teljesülni látszanak-e (teljesültek-e) a kitűzött célok	Családok száma
igen	20
nem	6
részben	15
Összesen	41

3. diagram: A gondozási célok megvalósulása



A családgondozók megítélése alapján a családok átmeneti otthonában és külső férőhelyein az év során gondozott családok mindegyikét tekintve a családok zöménél előrelépést értünk el, a gondozási célok meg tudtak valósulni (20 család), vagy részben meg tudtak valósulni (15 család). 7 család esetén ítélte meg úgy a

családgondozó, hogy a célok a család itt léte alatt nem tudtak teljesülni.

Csoportmunka

Ebben az évben csoportunkánkat, és annak gondozási folyamatokba való szerves beépülését tekintve nagyot léptünk előre.

Az olyan csoportok esetén is, amelyeket külsős csoportvezető vezet, hangsúlyt fektetünk egyrészt arra, hogy legalább egy munkatársunk részt vegyen (és ezáltal tanulja) az adott speciális csoportvezetést, illetve arra is, hogy ezek az önkéntes alapon vagy pályázati forrásból nálunk csoportvezetést vállaló szakemberek havonta egyszer megtartott interdiszciplináris esetmegbeszélőn megosszák ügyfeleinkről a csoporton szerzett tapasztalataikat és ez szerves részévé váljon a gondozási folyamatainknak.

Ez a munkamód, úgy tűnik, modellprogrammá válik. Gyerekdráma csoportjaink fókuszával tartottunk novemberben egy módszerdemonstrációs workshopot, amelyre a budapesti átmeneti otthonok munkatársait láttuk vendégül.

Álljon itt néhány csoportbeszámolónk a csoportvezetők illetve a csoportkísérő kollégák tollából. (Baba-mama csoportunk és bölcsődei előkészítő csoportunk is folyamatosan működik, emellett elindult egy szülő-gyermek drámacsoportunk is.)

Gyermekpszichodráma csoportok

(Fodorné Mikita Gyöngyi)

2022 szeptember végével folytattuk intézményünkben a múlt évben elkezdett gyermekdráma foglalkozásokat, amely a pszichodráma és szociodráma módszereit ötvözi.

A csoportokban a korosztály megváltozott, most a kis csoport (Csodavilág) 7-9 éves gyermekek részére, a kiskamasz csoport 10-13 éves gyerekek részére indítottuk el, heti egy alkalommal. A gyermekpszichodráma csoportokban két pszichodramatista vezető irányításával, több munkatárssal kiegészülve játszunk a gyerekekkel közösen. A csoport célja, hogy a gyermekek személyiségfejlődése harmonikusabbá váljék, érzéseiket, indulataikat ki tudják fejezni, így jobban tudnak alkalmazkodni. A gyermekek maguk találhatnak ki történeteket, meséket, ezeket eljátszva olyan élményeket élnek át, amit az életben nem. Ebben a játékban kifejezik belső tartalmaikat, megerősödnek, s ezáltal képesek lesznek arra is, hogy a hétköznapi viselkedésükön változtassanak. Sokszor az életben megélt traumáikat dolgozzák fel egy-egy játékban, ez segíti őket a továbblépésben. A játékoknak énerősítő hatásuk van, és aktivizálják a gyermek önteremtő, öngyógyító képességét.

Mindkét csoportban fiatalabbak voltak a gyerekek. Ez a kis csoportban először némi nehézséget okozott.

A gyerekek ugyan rajzoltak, de többen egymást utánozták, nehezen tudtak szerepet választani, a történet kitalálása is nehezen ment nekik. Mindezek miatt, a szerepválasztás előtt új játékokat hoztunk be, amik segítettek a gyerekeknek a szerepek választásában. Nagy türelemmel segítettük a bátortalan, traumatizált gyerekeket a játékban. Egy-egy kolléga kifejezetten olyan szerepet kapott, vagy választott, amivel tudta támogatni az ilyen gyerekeket a játékban. Pár hónap múlva ennek a munkának az eredménye szépen látszott, a szerepválasztás, a történet kialakítása, a játék lejátszása nagyon jól ment már a csoportnak. Jó

volt látni, hogy némelyik gyermek milyen sokat fejlődött, mennyivel bátrabb lett rövid időn belül.

A kiskamasz csoportban már nem meséket, kitalált történeteket, hanem az életükből hozott eseményeket, történeteket játszanak el, vagy filmekből részleteket hoznak, amik feldolgozása fontos számukra, és amiket nem tudnak sokszor szüleikkel, tanáraikkal, barátaikkal megbeszélni, feldolgozni. Van, mikor egy-egy jelenetet többször, más-más szereplőkkel játszanak el, ezáltal látjuk meg, hogy mennyi féle megoldás is lehet egy helyzetre. Próbáljuk őket terelgetni, tartani, hogy maguk forrják ki a jobb megoldásokat egy-egy jelenetben.

Van olyan menekült családból való gyermek, akinél többször előkerül a tengerről, tengerre járó, és minden tengerben másik gonosz boszorkánnyal harcoló hős témája. Ez a gyermek a menekülésük félelmeit, traumáit dolgozza fel a játékban, ahol már legyőzheti a boszorkányt. Egy másik kislányról, akit az iskolában bántanak a társai, kiderül, hogy a csoportban milyen is ő, hogyan próbál barátkozni, mit tehetne, hogy jobban elfogadják, mindez mesében királynő, szolga, lovagok segítségével történik.

A kamasz csoportba a CSÁO-s fiatalok mellé rendszeresen csatlakozik néhány gyerek a közeli Sárrét parki szociális bérlakásokból. Itt olyan létszám alakult ki, hogy nagyobb helyiséget kerestünk, nekik nem elég már egy szoba, velük a pinceszinti játszóházban tartjuk az alkalmakat.

Mindkét csoport nagyon hasznos a gyerekeknek, szülőknek, a társadalomnak, és mi felnőttek is sokat tanulunk a gyerekektől, kamaszoktól.

Az irodalomterápiás csoport

(Vekerdi Emese)

Már korábban felmerült, hogy intézményünkben jól lehetne alkalmazni az irodalomterápiát, mint segítő módszert. Itt elsősorban a szövegek, versek segítő szándékkal való alkalmazására, terápiás és önismereti célú olvasásra, együtt elmélkedésre gondoltunk.

Talán elsőre ijesztő lehet a megnevezés: IRODALOMTERÁPIA, de fontos tudni, hogy ezeken a csoportfoglalkozásokon nem az irodalomórákról megszokott műelemzésről van szó, hiszen itt a legkevésbé sem érdekes, hogy éppen „mire gondolt a költő”, vagy milyen céllal, milyen életrajzi körülmények között írta meg az adott verset, novellát.

Az irodalomterápiás alkalmainkon az adott szöveg, egy eszköz arra, hogy közelebb kerüljünk magunkhoz, kapcsolatainkhoz (elsősorban párkapcsolatainkhoz), elakadásainkhoz, megismerjük, tisztába legyünk erősségeinkkel és gyengeségeinkkel.

A tudat alatti tartalmakat megismerve nagyobb önismeretre tehetünk szert, fontos belátásokhoz juthatunk az életünkkel, feldolgozatlan rossz élményeinkkel, traumáinkkal vagy a bennünket nyomasztó problémákkal kapcsolatban. Mindezek csoportos formában történő megbeszélése fejleszti a kommunikációs készséget, az elfogadást, empátikusabbak, megértőbbek leszünk egymással.

Hogy pontosan hogyan működik egy irodalomterápiás csoportfoglalkozás, az nagyban függ a terapeuta és a résztvevők beállítódásától, igényeitől, követelményszintjétől.

Többnyire nem veretes, klasszikusnak számító versekkel dolgozunk, hanem mai szerzők műveivel. Ezekhez a résztvevők általában jobban tudnak kapcsolódni, mind nyelvileg, mind az aktuális élethelyzetüket tekintve. Vannak ugyan, akik ettől megrémülnek, és azt mondják, nem értik a kortárs írásokat. Aztán beszélgetünk róluk, és kiderül, hogy nem is olyan bonyolultak, sőt, sokszor könnyű hozzájuk kapcsolódni. Szerintem az irodalomterápia segíthet abban is, hogy felnőttként újra megszeressük az olvasást, és felfedezzünk olyan írókat, költőket, akiknek a műveibe belefeledkezhetünk.

Fontos, hogy az adott szöveg mindig csak kiindulópont: mindenki mást vesz észre benne, mindenkit más miatt szólít meg, más-más emlékeket, élményeket idéz fel. Úgy gondolom, ha egyedül olvasunk, ezeket nincs alkalmunk megbeszélni vagy megosztani, de az irodalomterápia legfőbb ereje éppen rejlik: kapcsolódni a szöveghez, önmagunkhoz és a csoporthoz is.

A csoport ereje csodálatos: szembesülhetsz azzal, hogy másnak is vannak hasonló, vagy netán ugyanolyan gondjai, mint neked. Roppant felszabadító, ha megtapasztalod, hogy nem vagy egyedül. Ráadásul ahány ember, annyiféle értelmezés kerekedik ki egy szövegből – minden csoporttag olvasatának van jogosultsága. Ezt megélni egy olyan nőnek, akit eddig még a családján belül sem értékelték, hatalmas, felszabadító élmény.

Minden esetben a terapeuta választ olvasmányt. A terapeuta a saját egyéniségével, tapasztalataival, a maga kis „kánonjával”, olvasmányélményeivel dolgozik. Vannak visszatérő témák, ilyen például a párkapcsolat, az önszeretet, a szülő–gyerek viszony vagy az önismeret.

A rendszerint 60 perces ülés általában valamilyen ráhangoló gyakorlattal indul, hogy a résztvevők ráhangolódjának a csoportban folyó munkára, és önmaguk állapotára, belső világára is koncentráltabban tudjanak figyelni. Ez után következik az adott alkalomra választott szöveg felolvasása, amelyhez a csoporttagok spontán módon kapcsolódnak aszerint, hogy a szöveg mely része, témája, karaktere érintette meg személyesen őket, és ahhoz személyes értékű megjegyzéseket, saját értelmezéseket fűznek. A facilitátor és a többi csoporttag ehhez tud kapcsolódni kérdésekkel, reflexiókkal. Az a tapasztalatom, hogy annál jobb, minél intenzívebb ez a kapcsolódás, így igen előrevivő beszélgetés és támogató légkör tud kialakulni.

Meggyőződésem, hogy az irodalomterápia hosszútávon segítséget nyújthat a nálunk élő nőknek, szellemi-lelki jólétük megtalálásához és védelméhez, támpontokat találhatnak érzéseik azonosításához, a viselkedésükre való rálátáshoz, önmaguk és a világ jobb megismeréséhez és megértéséhez.

Kutyaterápia

(Garamszegi Kristóf)

A BMSZKI Családok Átmeneti Otthonában tartott tíz alkalmas kutyaterápiás foglalkozáson a gyerekek váltásban tudtak részt venni. Jellemzően háromhetente került sor a gyerekekre, akik a foglalkozások során hol egymással, hol a kutyával párban végeztek vagy végeztettek feladatokat.

A kutya jelenléte nagyban befolyásolta a gyerekek motivációs szintjét. Azok a gyerekek, akik korábban nem találkoztak kutyával, vagy esetleg korábbi rossz tapasztalat miatt félelmet éreztek, itt lehetőséget kaptak, hogy játékos feladatok között ismerkedjenek meg vele. A kutya szükségleteit figyelembe véve folytak a játékok, ezzel támogatva a résztvevő gyerekek felelősségtudatának fejlesztését, valamint növelve az odafigyelésre, és a helyes viselkedésre való hajlamot.

A kutya bevonása miatt olyan gyerek is tudott nyitni a társai felé, aki eddig jellemzően inkább visszahúzódó volt. Az esetleges napi stressz oldására is tökéletes módszer volt azoknál a gyerekeknél, ahol tudomásunk volt róla, hogy az otthoni légkör valami miatt jelenleg nem nyugodt. Nem utolsó sorban pedig fejlesztette a gyerekek fizikai, érzelmi, szociális és kognitív funkcióit.

Gyermekprogramjaink és rendezvényeink sorát, célját és értékelését szakgondozói csapatunk mutatja be:

Gyermekprogramok, rendezvények

(Tánczos Tímea, Fodorné Mikita Gyöngyi, Patócs-Tóbi Zsuzsa, Horváth Renáta Adrienn, Szendrei Gabriella, Vigh Edit, Garamszegi Kristóf)

Idén megtartottunk minden hagyományos Rákosszeg parki eseményt: a farsangi bulit, a március 15.-ét a Hősök terén vetélkedővel, a hatalmas gyermeknap programot a gyerekdramatistákkal, és a nyárindító bulit

Nyári szünetben szabadtéri programokat szerveztünk. Városligeti nagy játszótéren voltunk többször, Mesemúzeumban, Csodák palotájában, Bábszínházban, az Illúziók Múzeumában, moziban, illetve az intézmény melletti füves területen egész délután szabadtéri játékokat tartottunk. A gyerekek öröme az előző évben vásárolt locsoló idén is sokszor előkerült, hogy enyhítsük vele a nagy forróságot.

Az őszi első nagy rendezvényünk a Halloween party volt, amire muffint süttünk, tököket faragtunk, és fergeteges discoval zártuk. Adventi készülődés keretében, ajtódísz, mézeskalácsot és apróbb dísz tárgyakat készítettünk a gyerekekkel.

Ősszel a nálunk élő pakisztáni családok főszereplésével pakisztáni napot szerveztünk zenével, tánccal, közös étkezéssel. A rendezvény különösen jól sikerült, közelebb hozta a többi lakóhoz a pakisztáni kultúrát, a pakisztáni menekült családokat és ötletet adott más tematikus napok szervezéséhez is.

Mikulásra a Munkácsy Mihály Általános Iskola szervezett csokigyűjtést a Mikulás puttyába, a Fővárosi Önkormányzattól és a Tündérpakk Alapítványtól kaptunk pluszban csomagokat, amit a hagyományoknak megfelelően, a saját Mikulásunk adott át a gyerekeknek, krampuszok kíséretében.

Karácsonyra a Munkácsy Mihály Általános Iskola diákjaival és gyerekeinkkel közös előadással készültünk, és az iskolai osztályok, a Tündérpakk Alapítvány, valamint a BMSZKI jóvoltából személyre szabott kívánságaikat tudtuk teljesíteni a gyerekeknek.

A programokkal az elsődleges célunk a közösség építése. Igyekszünk a gyerekeknek olyan légkört teremteni, ahol önfeledten tudnak szórakozni, és ki tudnak szakadni a mindennapi nehézségeikből, amik minden családnál eltérő okból fakadhatnak. Magas színvonalú programjainkhoz intézményünkön kívül nagy erőfeszítésbe is kerülne hozzájutni.

Az ünnepekre azért fektetünk ekkora hangsúlyt, mivel életünk fontos részei, sajátos hangulatú napok. Üzeneteket jelentenek értékeinkről, megtartó erejű hagyományainkról, illetve könnyen képeznek hidat az eltérő kultúrkörből érkező gyermekek között.

A gyerekek szívesen vesznek részt ezeken az eseményeken. Véleményünk szerint valamennyi esetben elértük a közösségteremtés, illetve a hagyományőrzés célját.

2023-es terveink: az eddigi csoportok és programok zavartalan folytatása. Illetve izgatottan várjuk, hogy kialakításra kerüljön új játszóházunk, ami új lehetőségeket teremt a megvalósítható programok területén.

Szakmai vezetőnk foglalja össze a gyámhatósági intézkedések helyét szakmai munkánkban:

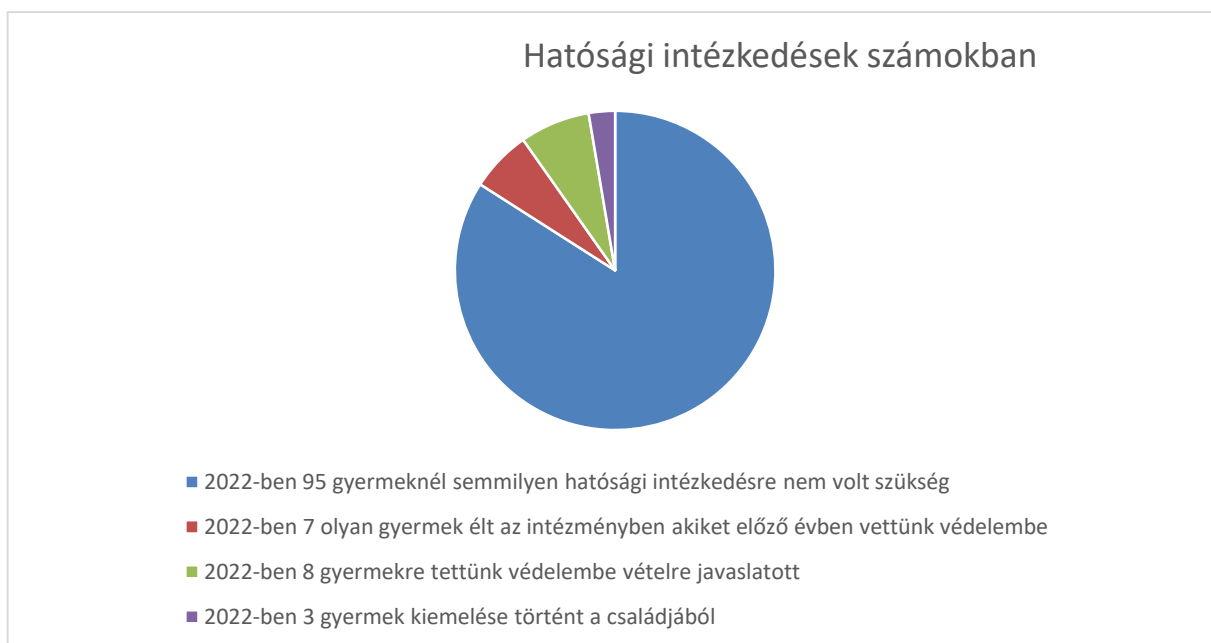
Hatósági intézkedések

(Nagy Zsuzsanna)

2022-ben is szükség volt gyermekvédelmi intézkedésekre, amelyek a szülőket támogatták abban, hogy gyermekeik a családjukban tudjanak nevelkedni tovább. Ezt a gyámhivatal által lefolytatott eljárást a gyermekvédelemben védelembe vételnek nevezzük. A védelembe vételi határozatban a szülőknek írunk elő olyan kötelezettségeket, amelyek segítik a szülőket abban, hogy biztonságos szülőkké váljanak a gyermekeik számára. Olyan intézkedésre is szükség volt, amely a gyermek kiemelését eredményezte a családjából, ez ideiglenes hatályú elhelyezést vagy nevelésbe vételt jelenthet.

Az elmúlt évben 113 gyermek élt a szüleivel az intézményünkben. Velük kapcsolatban a következőképpen alakultak a hatósági intézkedések:

4. diagram: Hatósági intézkedések



A diagramból tisztán látszik, hogy 2022-ben többségben olyan családok éltek az intézményünkben, akikkel az együttműködés sikeres volt az alapellátás keretein belül, gyermekeik érdekében és velük kapcsolatban nem kellett kérni a gyámhatóságág segítségét.

A fenti hatósági intézkedésekből az egyik gyermek ideiglenes hatályú kiemelésének esetét mutatnám be, amely nagyon tanulságos volt mindannyiunk számára.

Amikor egy gondozási folyamat odáig jut el, hogy tisztán és konkrétan látszik, hogy valami nem működik. A szülők valamilyen oknál fogva nem képesek nevelni biztonságban, veszélyeztetés nélkül a gyermekeiket, még úgy sem, ha a maximális segítséget, támogatást megkapják az intézményben dolgozó szakemberektől. Ezekben az esetekben a mi felelősségünk az, hogy a gyermekeket biztonságos környezetbe helyezzük.

Az egyik ilyen esetben maguk a szülők ismerték fel és jelezték, hogy nem képesek jelenleg a csecsemőjüket nevelni, nem érznek magukban elég erőt, kérik a segítségünket csecsemőotthon vagy nevelőszülő keresésében. Annak ellenére, hogy mi szakemberek még abban támogattuk volna őket, hogy próbálkozzanak, ne adják fel a gyermeknevelést. A szülők kiálltak a döntésük mellett, ezért kérésüknek eleget tettünk és felvettük a kapcsolatot gyámhivatallal. A szülőknek négy gyermekük volt már nevelőszülőnél. A szakellátás rendszerében volt már előéletük, maguk a szülők is és a szakellátásban dolgozó kollégák is fenntartásokkal és negatív előítéletekkel viszonyultak egymáshoz.

A szülők abban kérték a segítségünket, hogy ebben a folyamatban legyünk mellettük és habár ez egy olyan esemény, amely megviseli őket mentálisan és lelkiileg is, szeretnék

mégis emberi körülmények között átadni a nevelőszülőknek ők saját maguk a gyermeküket a csecsemőgondozással kapcsolatos tapasztalatukkal együtt. Ebben a folyamatban segítettük a szülőket is és szakellátás rendszerében dolgozó szakembereket is, mert ilyenre nem volt még precedens. A feladatunk az ártalomcsökkentés volt ennél az esetről. Azt tapasztaltuk, hogy a gyermek kiemelését tragédiának élik meg mind a szülők és maguk a szakemberek is. Emiatt sok konfliktus, negatív érzelem kerül felszínre, amelyek nehezítik az eljárást. Sok esetben a szülőktől jövő negatív érzelmek, agresszív magatartás kezelésére sem a gyámhivatal munkatársainak, sem pedig a szakellátásban dolgozó kollégáknak nincsenek eszközeik. Ennél az esetről ez a szerep ránk osztódott, amelynek köszönhetően egy békés, meleg, pozitív, érzelmekkel telt esemény tudott lenni a gyermek kiemelése a családból.

Az Alföldi utcai TEGYESZ udvarán, két édesanya egymáshoz való csodálatos kapcsolódásának lehetünk részesei, ahol az egyik édesanya rábízta egy másik anyára a gyermekét, a befogadó anya tudott támasza lenni az éppen veszteséget megélt édesanyának, megtudta nyugtatni, hogy vigyázni fog a gyermekére, amíg elég erőt érez magában a folytatáshoz. Ilyen eseményeknél meg kell állnunk és végig kell gondolnunk, hogy mi mindent tettünk azért, hogy egy veszteség megélése ne tragédia legyen.

Szakmai munkánk bemutatását egy családgondozási folyamatra való szakmai reflexióval zárjuk, egyik családgondozónk tollából:

„Hogy én mit adtam?”

(Szabó Nikolett)

Egy olyan család ihlette ezt a leírást, akiket úgy kaptam meg 2020 novemberének elején (miután elkezdtem a BMSZKI CSÁO-ban dolgozni), hogy alig másfél hónap múlva ki fognak költözni az egyéves jogviszonyuk végeztével, és nem lesz velük teendőm. Az esetátadásból az állt össze, hogy a gondozás céljai nem teljesültek. Itt lehet egy fontos kiegészítés, hogy a családnak én voltam a harmadik családgondozója, ráadásul az egész világ is egy hatalmas krízisben volt a covid miatt.

Teljesen átlagos négytagú családnak számítottak a CSÁO-ban, fiatal szülők két kicsi gyerekkel, az intézmény által megfogalmazott általános fő cél pedig „a tudatos élettervezés és távlatokban való gondolkodás” lett volna. Néhány hét után azt vettem észre, hogy célzott, optimális kérésekkel jönnek hozzám, és miután segitettem, megvalósították a saját maguk által kijelölt feladatokat (bölcsőde, anyának munkahely, stb.). Azt láttam, hogy az a család,

amelynek az életútjából az fogalmazódott meg, hogy nem tud tervezni, most mégis tudatosan képes tenni azért, hogy az intézménytől x hónap hosszabbítást kapjon.

A családot végül összesen 3 évig gondozta az intézmény, ami az a maximum idő, amit külső férőhellyel kiegészítve egy gondozásra szánni lehet. Jelenleg rokonaiknál szívésségből lakhatnak, amíg 2023 közepén meg nem kapják a nekik már határozatban odaígért önkormányzati lakást. Biztos vagyok benne, hogy ez így leírva egy sikeres gondozás érzését kelti az emberben – a munkatársak is ilyenkor szoktak gratulálni a családgondozónak, hogy jól végzi a munkáját. Amit én tettem a gondozás végén, hogy ezeket a gratulációkat egy csokorba gyűjtöttem, és átnyújtottam a családnak, hiszen a munka oroszlánrészét ők végezték el.

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

A szülők gyakran konkrét feladatokkal jöttek hozzám a lakhatási helyzetük megoldásának céljából, és bár segítettem nekik, sokszor nem hittem, hogy valóban el is érhetik a céljukat, amit én magamban vágytam tituláltam. Ezzel azért nem volt baj, mivel ők helyettem is hittek abban, hogy meg tudják a lakhatásukat úgy oldani, ahogy szeretnék, és ezért tenni is hajlandóak voltak. Nekem csupán annyi volt a dolgom, hogy elvégezzem azt a munkát, ami valójában átgondolva hozzám tartozott.

Visszagondolva, a tudatos élettervezés elérése volt a fő vonala a gondozásnak, és a közös munka során a család megmutatta saját magának és másoknak is, hogy a már benne levő potenciált ki tudja bontakoztatni. Hogy láthatom ezeknek az embereknek és családoknak a fejlődését, a legnagyobb katarzisz élmény, amelyet segítőként megtapasztalhatok.

B. A SZAKMAI CÉLJAINK ELÉRÉSÉT SEGÍTŐ ÉS HÁTRÁLTATÓ TÉNYEZŐK

11. táblázat:

	Segítik <i>a szakmai céljaink elérését</i>	Hátráltatják <i>a szakmai céljaink elérését</i>
Belső <i>Intézménynek lehetőségében áll változtatni rajtuk</i>	- nagy létszámú team - BMSZKI általi szakmai fejlődési lehetőségek	- nagy létszámú team
Külső <i>Intézmény számára adottságok, nem áll lehetőségében változtatni rajtuk</i>	- különálló lakrészes elrendezések a családok számára - szakmai céljainkat támogató BMSZKI vezetés - a BMSZKI mint munkahely megtartó ereje - a már kialakult szakmai és helyi együttműködéseink	- intézményi forráshiány (gazdasági-politikai körülmények) - a külső férőhelyek fizikailag alig különülnek el az intézménytől - a BMSZKI bürokratikus rendszere

C. SZAKMAI TEAM, BELSŐ ÉS KÜLSŐ EGYÜTTMŰKÖDÉSEK, KAPCSOLATOK

Szakmai team

(Balla Edit)

Szakmai stábunkat az év végén 5 családgondozó, 5 szakgondozó/ gondozó, 5 ügyeletes szakgondozó, 1 ellátási egységvezető és 1 szakmai vezető (ellátási egységvezető helyettes) alkotta. A back office munkáról a gondnok, az adminisztrátor és a pénztáros gondoskodik. Mindannyian főállású BMSZKI-s munkatársak.

Az év során egy ügyeletes recepciós, egy szakgondozó távozott a teamből. Egy szakgondozó családgondozói munkakörre, egy recepciós szakgondozói munkakörre, egy szakgondozó pedig recepciós munkakörre váltott az év során. Örülünk, hogy a teamen belül lehetőségük van a munkatársainknak több feladatot is kipróbálni.

A családokkal végzett munkát az átmeneti ellátás szabályozása szerint kiegészíti a fejlesztő pedagógus és pszichológus munkája, akik egyéni és csoportos munkájukat az intézményünkben végzik, mindketten stabil tagjai szakmai csapatunknak.

A tágabb értelemben vett szakmai team tagja minden olyan csoportvezető, aki az intézményben önkéntesen illetve pályázati finanszírozással csoportot tart, és a havi nagy esetmegbeszélőn részt vesz, illetve minden olyan szakember is, aki a gyermekvédelmi jelzőrendszer tagja és a nálunk ellátott családokkal aktuálisan kapcsolatban van. Ilyenek a Zuglói Család- és Gyermekjóléti Központ munkatársai, a helyi védőnő, az oktatási-nevelési intézmények osztályfőnökei, szaktanárai és az iskolai-óvodai szociális munkások.

Szakmai személyiségünk fejlődését, tudásunk bővítését havi rendszerességgel megtartott teamsupervízióink, az egyéni supervíziók, szakmai továbbképzések és egyéb szakmai programjaink biztosítják.

Szakmai fejlődések 2022-ben

(Nagy Zsuzsanna)

2022-ben is fontosnak tartottuk a szakmai fejlődésünket egyéni szinten és team szinten is. Munkatársaink a BMSZKI több belső képzésén is részt vettek. Ilyen volt a Csoportdinamikai alapismeretek és csoportvezetői készségek, A közösségi pszichiátriai megközelítési lehetőségei hajléktalan és más szociális szolgáltatásokban, A hatékony kommunikáció eszközei, és a Segítő munka poszt - traumás stressz zavar tüneteit mutató emberekkel.

Ezek mellett a képzések mellett fontosnak tartottuk azt is, hogy a BMSZKI-n belüli műhely munkákon, webináriumokon is több kolléga képviselje az intézményünkben élő embereket, mint pl. szakmai műhely hajléktalan nőkkel való munka témájában és ehhez kapcsolódó webináriumok.

A belső képzések mellett a kollégák más szervezetek képzési ajánlatai között is megtalálták azokat, amelyek támogatni tudják a családokkal folytatott munkájukat. Ezek a következők voltak: Traumatudatos esetkezelés, ECLIPSE konferencia, Kreatív írás workshop adományszervezőknek, Pszichodráma asszisztensi képzés (Magyar Pszichodráma Egyesület), "Túl jó szülő" workshop (Családterápiás Egyesület), Szakmai önismereti csoport anyákkal és babájukkal dolgozó szakembereknek, A Magyar Addiktológiai Társaság XIII. Országos

Kongresszusa, Gyermekpszichodráma asszisztensi képzés, Szociális munka szak (Károli Gáspár Református Egyetem).

A Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság online felületén meghirdetett kötelező képzéseit is több kolléga elvégezte: A reziliencia erősítésének, a coping technikák fejlesztésének és rekreációs biztosításának jelentősége a segítő munkában különösen a válsághelyzetek kezelése során, Jogszabály/jogiismeret aktualizálása, ellátotti-, gyermek-, betegjogok., Jelzőrendszer ismertetése, gyermekbántalmazás prevenciója, Kiegészítés felismerés és kezelésének lehetősége, ENSZ egyezmények, szakmai, etikai kérdései, és önkéntesség.

2022-ben egy kolléga az alábbi végzettséget szerezte meg:

- Pedagógiai munkatárs-(Pedagógiai asszisztens) OKJ képzés

2022-ben a BMSZKI ERASMUS programján keresztül külföldi tanulmányutakon is részt vehettünk: Európai Szociális Munka Kutatásának Európai Egyesülete (ESWRA) Amszterdami kutatási konferenciáján, Lengyelország - Lodz városában családok átmeneti otthonába, krízis központba és egy női hajléktalan szállóra is ellátogathatunk.

Nagyon fontos volt számunkra, hogy részt vehetünk és hozzá is szólhatunk a Fővárosi Önkormányzat által szervezett fórumokon, ahol az áldozatvédelemi stratégia és a hajléktalanügyi stratégia kidolgozásai voltak fókuszban.

2022-ben elkezdjük megszervezni a speciális témájú szakmai teameket, amelyekre vendégeket is hívtunk, egyik ilyen megvalósult alkalmon a Menedék - Migránsokat Segítő Egyesület kollégáinak köszönhetően fejleszthettük interkulturális kompetenciánkat az intézményünkben élő pakisztáni menekült családok érdekében.

2022-ben folytattuk azt a szokásunkat, hogy olyan intézményekben látogattunk el, amelyek működése, ügyfélköre közvetlenül vagy közvetve kapcsolódnak az intézményünkben folyó munkához. Ezek a következők voltak:

- Rákospalotai Javítóintézet és Központi Speciális Gyermekotthon
- KIKÖTŐ - Ifjúsági Sziget XV. kerület
- SZÉRA Alapítvány Csömöri telephelyén működő Családok Átmeneti Otthona
- Máltai Szeretetszolgálat zuglói Családok Átmeneti Otthona

Ügyeletes szakgondozóink a recepciós munkakört mutatják be egy különleges nézőpontból:

Gondozás helyett megoldás – munkakör- és fókuszváltás a CSÁO-ban

(Hegedüs Andrásné, Hárs Anikó, Juhász Roland, Mezei Gábor, Tánczos Tímea)

Tavaly egyik régi kollégánk munkakört váltott. Sok év után gyermekgondozóból recepciós lett, a nappali gyerekzsivajt lecserélte a sűrű telefoncsengésre és az éjszakák (néha kifejezetten gyanús) csöndjére. A csáo recepciós team-je élményeiről faggatta. Miért váltott? Miben lett más a munkája? Hogy érzi magát új pozíciójában?

A váltás mellett a jobban beosztható szabadidő és a másodállás lehetősége szólt, Ő pedig egyébként is az az ember, aki szereti magát kipróbálni új helyzetekben.

Gyermekgondozóként nem volt sok ügyfele. Tucatnyi „saját” gyerek és családjaik. Őket akkor nagyon jól ismerte, bizonyos vonatkozásokban szinte családtagként látott bele életükbe. A recepción ez megszűnt. Az M3 Park két toronyházában most közel 400 ember keresheti őt problémáival, napi 12- helyett 24 órában. Persze most is a csáo lakói jönnek a legsűrűbben, de még a velük fenntartott kapcsolat is szükségszerűen lazábbá, felszínesebbé vált. A recepcióról már nem látni bele az egyes családok életének mélységeibe, bár sokszor villannak föl előttünk drámai pillanatok. De az apró részletek eltűntek, a kép nagyobb, átfogóbb lett.

A munka is megváltozott. A gyermekgondozók színes, pörgős, improvizatív, de alapvetően szabályozott mindennapjait felváltották a recepciós munka kiszámíthatatlan napjai - és éjszakái. Bár a gyermekgondozó is sokszor kényszerül virtuóz rögtönzésekre, a recepciós gyakorlatilag mást sem csinál, mint reagál a váratlan helyzetekre, legyen az hajnalban beállító rendőrfőnök, szélviharban betörő ablaküveg vagy a lépcsőházba besurranó kóbor cica.

A gyerekek működéséhez szokott kollégáknak recepciósként most a felnőttek sokszor gyerekes problémáival kell szembenéznie, és megoldást találnia rájuk - mégpedig azonnal!

„A recin egyedül vagy. Éjszaka teljesen. Csak magadra számíthatsz.” – fogalmazza meg kollégánk, majd hozzá teszi: *„Ugyanakkor mégsem. A recisekre bármikor lehet számítani.”* Valóban. Nem számít, hogy nincsenek munkaidőben, ha gond van, a recepciósök gyorsan reagálnak. Zárt Messenger-csoportjukban sok kérdésre találtak már rövid idő alatt választ, és ha néha nem is tehetnek többet, akkor is jól jön, hogy kifejezhetik szolidaritásukat. Akár egy kaján poénnal. *„Munkaidőn kívül is közösséget alkotunk.”*

Hiába a munkakörváltás, a régi beidegződések sem tűntek el: Recepciós munkája mellett kollégánk most az M3 Park második Pingpong-házibajnokságát szervezi. És kifogyhatatlan energiáit ismerve, biztos, hogy nem ez lesz az utolsó!

D. A 2022. ÉV SZAKMAI MUNKÁJÁVAL ÖSSZEFÜGGŐ EGYÉB FELADATOK, ESEMÉNYEK

A családok támogatásához és egyre specializáltabb szolgáltatásainkhoz az utóbbi években nélkülözhetetlenné vált adományozóink segítségével. Az adományozást koordináló Lánszki Réka és a bevásárlásokat szervező Orsovai Szilvia mutatják be ezt a tevékenységünket.

Adományozás

(Lánszki Réka, Orsovai Szilvia)

2020 márciusában, a covid-járvány kitörésekor, egyik napról a másikra rengeteg nálunk, a családok átmeneti otthonában élő család veszítette el a munkáját és a megélhetését. Számukra csak külső források bevonásával tudtunk mentőövet nyújtani. A covid lényegében lecsengett, de a családoknak most újabb nehézségekkel kell szembenéznük: az élelmiszerárak szélsőséges megemelkedése miatt a nálunk élő eleve hátrányos helyzetű embereket fokozottan érinti, hiszen a kiadásaik döntő többségét ez teszi ki.

2020 óta működik az „Adj egyet ajándékba” elnevezésű facebookos adományozós csoport, amely összefogja az adományozói körünket. 2022 elején nevet és logót váltottunk: ADOMát lett a csoport neve, az előző évi online workshopok eredményeképpen. A tagok létszáma egy év alatt 240-ről 325-re nőtt. A korábban aktív adományozók nagy része továbbra is jelen van, illetve újabb kör kapcsolódott be intenzíven. A tagok pénzben és/vagy tárgyakkal, valamint önkéntes munkával támogatták a nálunk élő családokat, illetve magát az intézményt.

2022-ben is folytatódott a 2020-ban megkezdett támogatói rendszer. Anyagi támogatást kaptunk több adományozótól, akik vagy konkrét családnak, vagy rászorultság alapján team által kiválasztott családnak anyagi támogatást nyújtottak. Ebben az évben a legtöbb pénzbeli támogatás újonnan bekapcsolódóktól érkezett.

Többen utaltak egy vagy több alkalommal pénzösszeget, 5-45 000 Ft értékben. Ezekből az utalásokból 7 alkalommal bevásárlólista (ahonnan az ügyfelek kiválaszthatták a számukra szükséges élelmiszereket, tisztítószeret) alapján vásároltunk be, és osztottuk szét a csomagokat a családoknak. A családok egy alkalommal 7-25 E Ft értékben kaptak csomagot. Ezekből az adományokból kb. 30 család részesült egy vagy több alkalommal.

A bevásárlásra fordított pénzadományok összege ebben az évben 1 429 000 Ft volt. Az év során, ahogy az alábbi táblázat is mutatja, a támogatott családok száma nagy eltéréseket mutat:

11. táblázat: Az adományozói összegek megoszlása

	<i>Támogatott családok száma</i>	<i>Összeg (e Ft)</i>
Január	12	146
Március	19	272
Május	9	216
Június	10	150
Augusztus	9	167
Szeptember	12	236
November	12	242
Összesen		1 429

A tárgyi adományok a járvány kezdete óta folyamatosan érkeznek, ezzel kapcsolatban (más szervezetekhez hasonlóan) folyamatos küzdelem a minőségbiztosítás. Sokszor érkeznek felesleges vagy rossz állapotban lévő tárgyak, amiktől nehezen tudunk megszabadulni. A nehézségektől függetlenül alapvetően örömteli ez a folyamat is, egyre tudatosabb az adományozók egy jelentős része, a családok életét pedig jelentősen megkönnyítik. A legkiemelkedőbb adományok a tartós élelmiszereken és gyermekholmikon kívül tavaly elsősorban a különböző bútordarabok (íróasztal, szekrény, ágy) voltak.

Civil szervezetként a Tündérpakk Alapítvány heti több adag pékárut hoz, valamint tárgyi adományokat juttat el hozzánk, többek között mikuláscsomagokat illetve karácsonyi ajándékokat a nálunk lakó gyerekeknek. 2021-és 2022 decemberében is kiemelkedő volt a Telepocak karácsonyra akció, melynek keretében az összes család bőséges, egészséges élelmiszerekkel teli csomagokat kapott a téli szünet idejére, receptekkel együtt.

Novemberben az Élelmiszerbank által meghirdetett karácsonyi adománygyűjtő akció keretében gyűjtöttek munkatársaink és hozzátartozóik tartós élelmiszert egy közeli áruházban. Három nap alatt összesen 345 kg élelmiszert gyűjtöttünk össze a családoknak.

Egész évben futott a születnapos gyerekek megajándékozása is, tortával és játszóházi élménnyel – abban a közeli játszóházban, amelyet fejlesztő pedagógusunk biztosít a gyerekek számára díjmentesen.

E. A 2023. ÉVRE VONATKOZÓ MUNKATERV ÉS SZAKMAI ELKÉPZELÉSEK

2023. évi cselekvési tervünk alapját a 2022 őszén ügyfeleink által kitöltött elégedettségi kérdőív képezi. A kérdőívet összesen 38 felnőtt ügyfelünk töltötte ki.

Megállapítható, hogy a 38 felnőtt az átmeneti otthon szülőinek reprezentatív mintáját képezi, hiszen átlagéletkor (35 év), iskolai végzettség (61%-uk legmagasabb iskolai végzettsége általános iskolai 8. osztály) tekintetében teljesen megegyezik, átlagkereset tekintetében pedig közelít a teljes, 49¹ fős populáció adataihoz².

1. A fizikai körülményekre, az épület állapotára, felszereltségére ügyfeleink válaszainak átlagát tekintve közepesen (3,32) vannak megelégedve. (Ez a BMSZKI-s átlagérték alatt van, ahol a szórás is némileg alacsonyabb.) Viszonylag magas a kérdésre adott válaszok szórása, valószínűleg azért, mert nagyon különböző okok miatt kerülnek be a családok a csáoba. Aki mélyszegénységből jön, annak ezek a lakhatási körülmények előrelépést jelentenek, aki életvezetési gondok miatt veszítette el lakhatását, annak nem. A csótány- és poloskafertőzöttség értékei (2,47 és 2,92) a kategórián belül a legalacsonyabbak, lakóink ennek kezelését kifogásolják a leginkább.

Az épület felszereltségéből ügyfeleink a megfelelő mennyiségű tárolóhelyet és a WIFI-t hiányolják a leginkább. A kifejtős szöveges válaszadási lehetőségeknél többen a szekrények állapotát kifogásolják, illetve az épület homlokzati felújítását sürgetik³.

Szakmai teamünk javaslata a tárolóhelyek megfelelő mennyiségű és minőségű pótlására az, hogy a lakrészek most jórészt nem használt beépített szekrényeit lenne szükséges felújítani és bepolcozni.

A vetemedett nyílászárók nemcsak az esőt engedik be, de télen a hideget is, ezzel csökkentve az egyre dráguló fűtés hatékonyságát. A homlokzat felújítása és a nyílászárók cseréje a CSÁO nyitása óta napirenden van.

2. A szolgáltatások kiszámíthatóságáról és biztonságáról feltett kérdések körében 100%-os megelégedéssel tölti el lakóinkat, hogy privát terükbe lépésünket megfelelően

¹ az elégedettségi kérdőív felvétele idején az intézmény felnőtt ellátotti létszáma

² 154.000 Ft a kérdőív kitöltőinek havi bevétele személyenként, 142.000 Ft pedig a teljes ügyfélkör havi bevétele személyenként

³ „Elavult bútorok cseréje”, „Nyílászárók, épület felújítása”, „Az ablakokat cseréljék ki”, „Ablakok szigetelése”

jelezzük, hogy a látogató-fogadás rendje megfelelő, és hogy a térítési díj fizetése jól kommunikált.

Az előző, 2019. évi ügyfélelégedettségi kérdőívhez képest csökkent azok aránya, akik úgy érzik, mások zavarják az ő nyugalmaikat itt. Viszont még mindig magas szórású az a válasz, hogy mennyire tudja ügyfelünk, kihez kell fordulni bántalmazás esetén (1,538).

3. A szolgáltatás hangnemére, a dolgozók hangulatát kérdezve kiváló (a maximumhoz közeli) eredményeket kaptunk. Ez a téma számunkra különösen fontos, mert meglátásunk szerint a jó bánásmód sok rossz körülményt ellensúlyozhat, az esetmunkát jelentősen előre lendíti és nem utolsó sorban ez egy olyan tényező, amire kizárólagos ráhatásunk van.

4. Ügyfeleink a szakmai munkánkat értékelve szinte maximális mértékben úgy gondolják, hogy gyermekeik fejlesztéséhez itt megfelelő támogatást kapnak, és hogy itt van olyan segítő, aki rájuk rendszeresen sok időt fordít, tájékoztatást és segítséget nyújt helyzetük javításához. Az ügyfelek kiemelkedően megbízhatónak tartják munkatársainkat (4,65).

A kérdőívben megjelent az a vélemény is, amelyet mi a családok jogszabály szerinti ellátási határidejének végéhez közeledve egyre erősebben tapasztalunk, hogy nő bennük a feszültség a lakhatási válság, és ezzel összefüggően a kilépési utak zártsága miatt. A szociális bérlakásokban szűkölködő lakáspiac illetve a szociális ellátórendszer hiányosságai is intézményünk szakemberein keresztül manifesztálódnak, hisz a segítő kapcsolatban mi képviseljük az ellátórendszert. Munkatársainkon kérjük számon a rendszer hibáit illetve támasztanak olyan elvárásokat, amelyeket a szociális munka szintjén nem lehet megoldani. „Szeretném, ha a családgondozóm jobban segítene abban, hogy lakáshoz jussak vagy legalább elhelyezne fentebb (ti. a munkásszállón)” – fogalmazza meg egyikük.

Reméljük, a kidolgozásba ügyfeleinket is bevonó új fővárosi hajléktalanügyi stratégiával, a lakásügynökségek indulásával és bizonyos, ügyfeleinknek is igénybe vehető lakbértámogatásokkal sikerül majd ellensúlyozni a komplex válságot, amely családjainkat újratraumatizálja, és a segítő folyamatok hatékonyságát csökkenti.

2023 évi tervezésünk során azokat a céljainkat nevesítjük, amelyekre szakmai stábunknak egyedüli ráhatása van, tehát a megvalósításuk tőlünk függ. (A külső forrástól függő és sokszereplős döntéseket igénylő, jórészt épületfelújítási-állagmegóvási munkákra javaslatainkat a megfelelő módokon megtettük.)

2023-ra három központi célt tűzünk ki:

1. Stratégiai célnak tekintjük, hogy eljárásainkban, működésünkben még hangsúlyosabbá tegyük a **részvétel elvét**.

Ősszel indítottuk útjára a nyomtatott formájú Rákosszeg Hírlevelet, amellyel egyik célunk, hogy sűrűbbé tegyük a kommunikációt lakóinkkal, hogy a lakógyűlés, a hirdetőtábla és a recepción keresztüli informálás mellett még célzottabban tudjuk eljuttatni ügyfeleinkhez az intézményi híreket. Különösen fontos ez a munkásszállós lakókkal kapcsolatban, akiket gondozási folyamaton keresztül nem támogatunk. Célunk az is, hogy a Rákosszeg Hírlevél egyre inkább részvételi módon íródjon, hogy szerkesztésébe, tartalmának meghatározásába egyre több lakót bevonjunk, és helyet kapjanak benne azok az írások, amelyeket ők kívánnak lakótársaikkal megosztani.

- Szintén ősszel kezdtük el, és folytatni kívánjuk a csáoban az emeletenkénti lakógyűléseket és közösségépítést, teret adva ezen keresztül a lakók folyosószépítő ötleteinek is, amelyek megvalósításában jelezték, hogy részt vennének - pl. festés, dekorálás.
- A pinceszint felújításának bizonyos munkafázisaira – rakodásra, festésre – lakóinkat is be kívánjuk vonni, hogy együttes élmény legyen a közös tér kialakítása.
- Folytatni kívánjuk a CSÁO és a munkásszálló környékének közösségfejlesztésében való részvételt, a terület lakosságával közös események szervezését, hogy a szomszédsági viszonyok erősödése által az eltérő háttérű társadalmi csoportok közti konfliktus csökkenjen, az együttélés javuljon.

2. A második cél a családgondozás online adminisztrációjának fejlesztése a **Menedék Napló szoftverfejlesztésén** keresztül. A program új verziója, amely 2023 év elején kerül bevezetésre, a BMSZKI új ügyfélnyilvántartásának előfutára lesz, mivel a Menedék Napló eddigi online felületei az ügyfelekkel való megállapodások és kapcsolódó űrlapok szkennelt változatú rögzítésével és tárolásával bővülnek. Másrészt pedig a programot olyan irányban is fejlesztettük, hogy képes legyen családokat is nyilvántartani és kezelni – hasonlóan a két évvel ezelőtti a gyermekvédelmi alap- és szakellátásban bevezetett országos GYVR adminisztrációhoz.

3. A harmadik pedig egy felújítási projekt: a Rákosszeg park 4. pinceszintjén **új közösségi teret** hozunk létre.

Az Én Menő Lakásom építész csapatának és a MagNet Bank közös jótékonyági akciójának eredményeképpen egy gyermekekkel foglalkozó intézmény közösségi

terének felújítására gyűjtöttek össze 5millió Ft-ot. Ezt az adományt intézményünknek ítélték, és ebből az összegből kerül sor 2023-ban a pinceszinti tereink közösségi térré való átalakítására. A terek megtervezését az építész stúdió önkéntes munkában vállalta.

Ezekén felül folytatni és erősíteni kívánjuk eddigi szakmai és lokális együttműködéseinket, és szakmai stábunk intézménylátogatásait a gyermekvédelmi alapellátás és szakellátás- valamint a BMSZKI hajléktalanellátó intézményeibe.