



SZAKMAI BESZÁMOLÓ

A Kúlső Mester Átmeneti Szállás 2024. évi munkájáról

1. AZ INTÉZMÉNY RÖVID BEMUTATÁSA

Intézményünk olyan önellátásra képes hajléktalan személyek átmeneti szállása, akik

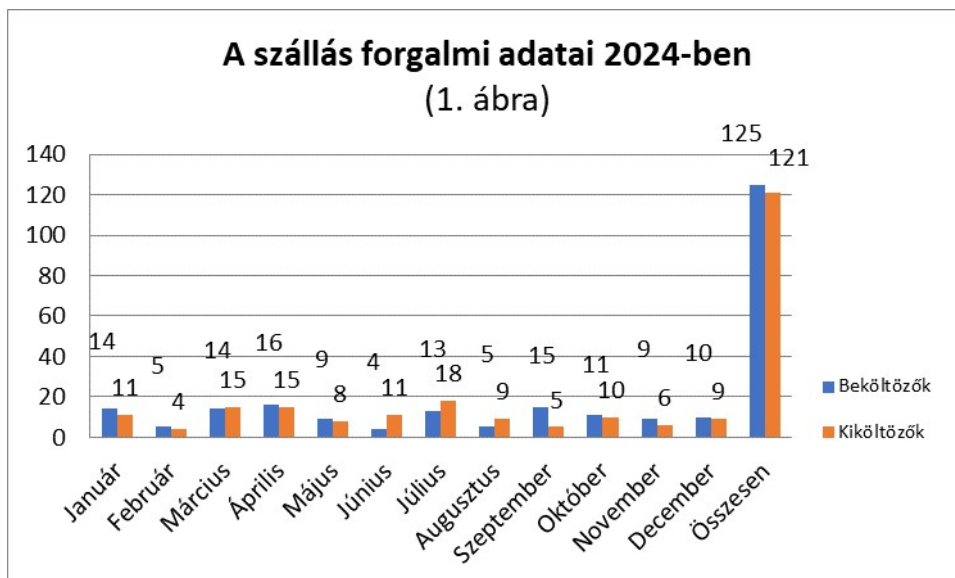
- a) állandó, bejelentett munkahellyel rendelkeznek
- b) rendszeres alkalmi munkából biztosított jövedelemből élnek
- c) nem rendelkeznek jövedelemmel, de beköltözéskor vállalják a lakhatási feltételeket és azok teljesítése érdekében jövedelmet szereznek
- d) az utcán életvitelszerűen tartózkodnak és krízishelyzetükben azonnali, intézményes segítségre szorúlnak továbbzuhanásuk megakadályozása érdekében.

Szakmai programunk fő célja a célzott segítségnyújtás, amelyek az általunk biztosított változatos, hatékony formáikkal képessé tehetik lakóinkat az életvitelük társadalmunkban szokásos formáinak megtalálásához. Ennek érdekében lakóink szállásunkon eltöltött szabadidejét programokkal, közösség- és személyiségfejlesztő foglalkozásokkal strukturáljuk. Szakembereink az egyéni esetkezelésen, konzultáción, és célzott beszélgetésen kívül, csoportfoglalkozások tartásával is igyekeznek növelni a szakmai munka hatékonyságát.

2. AZ ÜGYFÉLKÖR JELLEMZŐI

A Kúlső Mester Átmeneti Szállás ügyfélkörének bemutatása

2024-ben 125 fő érkezett intézményünkbe. Ügyfélforgalmunk az előző évekhez képest jelentősen mérséklődött, a beköltözők aránya 18 százalékkal csökkent az elmúlt év adataihoz viszonyítva. Ennek a viszonylag nagymértékű forgalomcsökkenésnek az oka – véleményünk szerint - legfőképpen az volt, hogy az utóbbi évben beköltöző lakóink mobilitási képessége, elsősorban az egészségi állapotukból fakadóan, jelentősen csökkent. Az elmúlt évben havonta átlagosan 10 fő költözött be a szállásunkra. (1. ábra) A vizsgált időszakban összesen 243 fő (2023-ban 271 fő) számára nyújthattunk szolgáltatásokat intézményünkben.



A 2024. év során egy-egy férőhelyünkön átlagosan közel 2 (1,88) lakó fordult meg. Intézményünk egész évben teljes kihasználtsággal működött, megüresedő férőhelyeinket gyorsan feltöltöttük annak érdekében, hogy rászoruló ügyfeinket mielőbb ellátáshoz juttathassuk. Forgalmunk intenzitása és szerkezete az elmúlt évhez hasonlóan alakult: továbbra is a közvetlenül utcáról és éjjeli menedékhelyekről érkező ügyfeleink magas aránya jellemezte, utóbbiak közül sokan éltek az utcán a „fapados” szállásra kerülésük előtt. Az utcáról és az éjjeli menedékhelyekről érkezők alkották tehát szállásunk fő rekrutációs bázisát: beköltöző ügyfeleink döntő többsége, 82 %-a (2023-ban 73%) érkezett ezekből a hátrányos, kiszolgáltatott helyzetekből. (1. táblázat). Az utcáról és éjjeli menedékhelyről beköltözők jelentős része igen rossz mentális és fizikai állapotban érkezett az intézménybe. A szállásra kerülő új ügyfeleinkkel kapcsolatos szociális munka jellemzően arra irányult, hogy a megfelelő egészségügyi ellátásba kapcsoljuk őket, legalább az állapotromlásuk megakadályozása érdekében. A fenti ügyfelek közül többen napi ápolási szükséglettel éltek, gyógyszerrel való ellátásuk, mindennapi ételmezésük stb. nagyon nehezen volt megoldható, és túlmutat az átmeneti szállás, illetve a szociális munka nyújtotta kereteken.

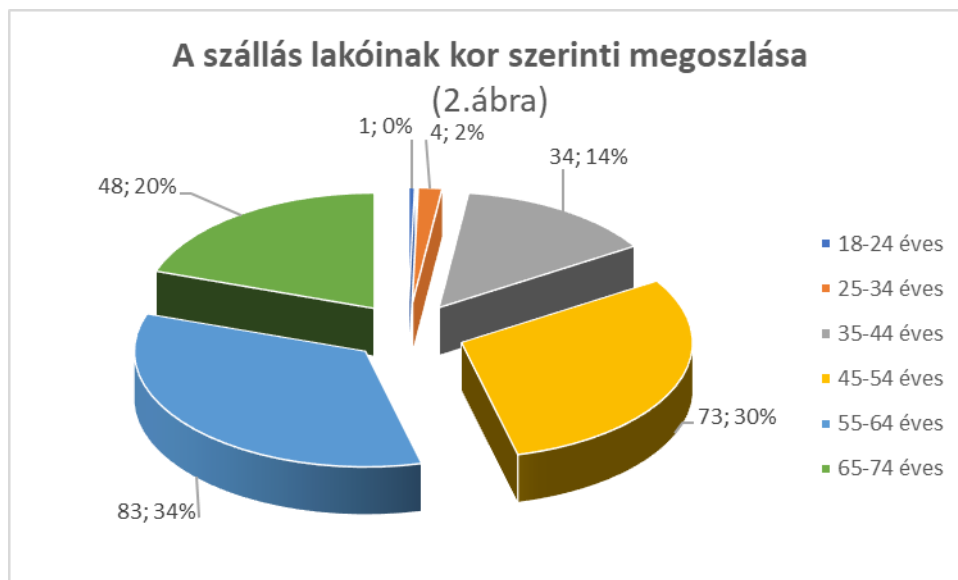
Hol aludt a szállásra kerülést megelőző éjszakán? (1. táblázat)	fő	százalék
közterületen	27	22
éjjeli menedékhelyen (fapados)	75	60
átmeneti szállón (fizetős)	8	6
munkásszállón	2	2
alkalmi ismerősnél (szívességi, egy –egy éjszakás lakáshasználat)	3	2
család	5	4
albérlet	2	2
eü./szoc.intézményben (kórház, szoc.otthon, alkh.elvonó, rehab.)	3	2
összesen	125	100

2024-ben 121 fő távozott átmeneti szállásunkról. Sajnos a továbblépő lakóink több mint harmada nem jelentette be kiköltözési szándékát, így ügyfeleink 40 %-nak (48 fő) esetében nincsenek konkrét ismereteink távozásuk helyére vonatkozóan. (2. táblázat)

A kiköltözők adatait vizsgálva azt tapasztaltuk, hogy a tavalyi évhez viszonyítva alacsonyabb arányban (2024-ben 7%, 2023-ban 10%) költöztek – családjukhoz, élettársukhoz, ismerősükhöz lakóink. A távozás másik fő – és pozitív - iránya az önálló lakhatás, önálló életvitel vállalása volt. Ezen az úton (albérlet, munkásszállás, külföldi munka) ebben az évben ügyfeleink 16 %-a -19 fő - tudott továbblépni. Az önálló lakhatási formákba távozók arányai ügyfélkörünkben a tavalyi (2023-as) évhez hasonlóan alacsonyak voltak, amely mögött – véleményünk szerint – összetett okok állnak: egyfelől ügyfeleink mobilitási/életvezetési készségei és anyagi erőforrásai folyamatosan romló tendenciát mutatnak, másfelől pedig nincsenek olyan „alacsony küszöbű” reintegrációs programok, amelyek komplex válaszokat, megoldásokat és motivációt adhatnának a továbblépésre csak segítséggel képes ügyfeleinknek. Lakóink közül 2024-ben sajnálatos módon 5 fő hunyt el, amely nagy traumát jelentett a lakótársaknak éppúgy, mint a szociális munkatársaknak. A halálesetek száma és lakóink általánosan rossz egészségi állapota miatt is kiemelt célunk volt, hogy az egészségügyi kezeléseket, prevenciós programokat lakóink számára elérhetővé tegyük, és ösztönözzük ügyfeleinket ezeknek a szolgáltatásoknak a tényleges igénybevételére. Összességében elmondhatjuk, hogy kiköltöző lakóink többsége ebben az évben is főleg a horizontális „továbblépési” lehetőségekben tudott gondolkodni, többek között az egyre szűkülő anyagi erőforrásaik és az egyre romló egészségi állapotuk miatt. A fent leírtak ellenére a kiköltöző ügyfeleink közel egyötöde - 23%-a (2023-ban 19%) - tudott javítani lakhatási pozícióján, a szálláson eltöltött időszaknak és az általunk nyújtott szolgáltatásoknak köszönhetően.

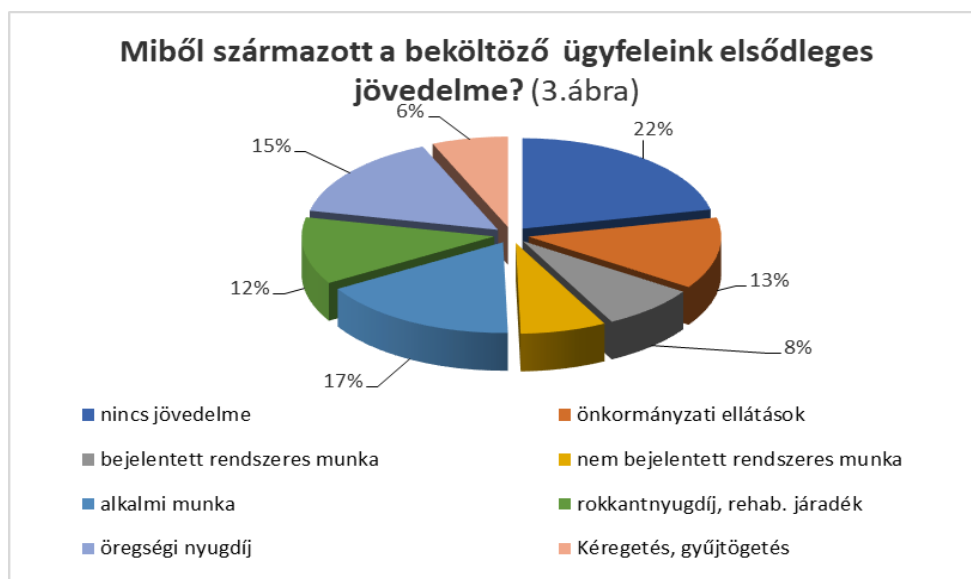
A kiköltöző lakók megoszlása a távozás helye szerint (2. táblázat)	Fő	százalék
ismeretlen hely	48	40
éjjeli menedékhely	9	7
átmeneti szállás	14	12
család	3	2
lakás (albérlet, önkormányzati lakás)	5	4
munkásszállás	13	11
ismerős	6	5
külföld (munka)	1	1
kórház, rehabilitációs intézmény	12	10
Idősek otthona	1	1
BV intézmény	4	3
elhunyt	5	4
összesen	121	100

Beköltöző lakóink demográfiai mintázata az elmúlt évekhez hasonló képet mutatott. (2.ábra) Ügyfeleink többsége 2024-ben is „idősebb középkorú” volt, 56 éves (2023-ban 57 éves) átlagéletkorral. Az elmúlt évvel összehasonlítva keresztirányú és „hullámzó” változások történtek az életkori kohorszok szerkezetében: kismértékben emelkedett a „fiatalabb” 35-44 éves és a „legidősebbek” (65-74 évesek) számossága, ezzel párhuzamosan csökkent – 1% -, illetve 5 %-al - a 18-24 és az 45-54 évesek aránya.

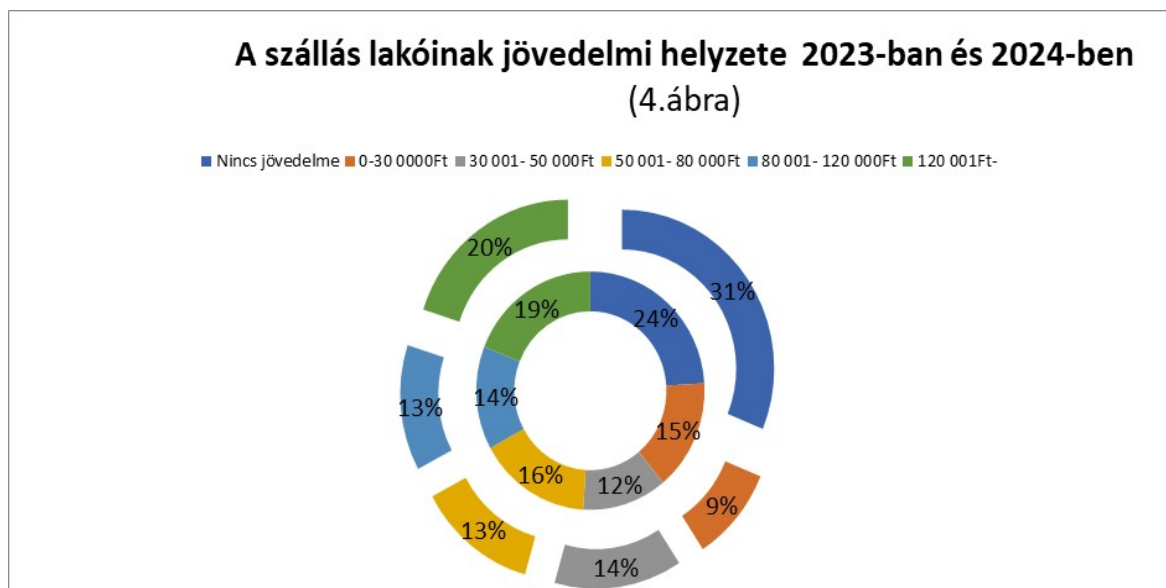


A szállás lakóinak munkaerő-piaci helyzete

Lakóink jövedelmi helyzetéről nehéz világos képet kapni, annak hullámzó dinamikája, és folyamatos változása miatt. Szociális munkánk egyik központi célja ebben az évben is a lakók jövedelmi státuszának javítása, munkajövedelemhez, pénzbeli ellátáshoz juttatása volt. A szállásra beköltöző lakóink közel fele – 45 %-a - nem rendelkezett stabil, állandó jövedelemmel, alkalmi, eseti alkalmi munkából, kéregetésből, illetve jövedelem nélkülüként – 22 % - élt. (3.ábra)

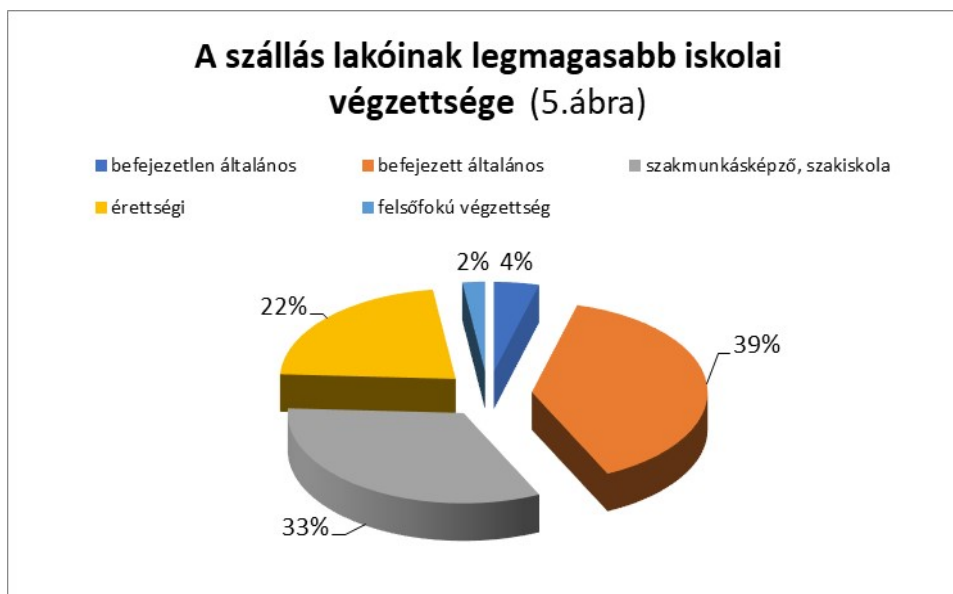


Belépő lakóink jövedelmi viszonyai ebben az évben is polarizálódtak, egyszerre voltak jelen a nagyon alacsony jövedelműek (és a jövedelem nélküliek) és a viszonylag jobb keresetűek nagyobb csoportjai. (4.ábra) Ez a helyzetkép megjelent mind az ügyfelek jövedelmi típusaiban, mind pedig a keresetek szóródásában. Adataink szerint beköltöző lakóink között az elmúlt évhez viszonyítva – 7 %-kal - növekedett a jövedelem nélküliek, viszont 6 %-al csökkent a segélyszerű bevétellel élők aránya. 2024-ben csökkent az 50-80eFt., illetve a 80-120eFt-os jövedelemmel rendelkezők aránya (összesen 4 %-kal), viszont minimálisan – 1%-kal - növekedett a 120eFt feletti keresettel rendelkezők számossága. Ügyfeleink jövedelmi helyzetét tovább árnyalja az a tény, hogy lakóink – kimondhatjuk – többségének, elmulasztott befizetések, hitelek, büntetések miatt pénzügyi tartozásai vannak, amelyek miatt jövedelmük kisebb-nagyobb része levonásra kerül. A szociális munka folyamata gyakran megreked, kisiklik és zsákutcába kerül a legtöbbször „váratlanul” felbukkanó, gyakran többszörös tartozások miatt. Fontos célunk a lakók pénzügyi tudatosságának erősítése annak érdekében, hogy elkerüljék ezeket a helyzeteket, mert a sokszor kibogozhatatlan tartozások teljesen ellehetetlenítik a továbblépési lehetőségeiket és többször mindennapi megélhetési nehézségeket is okoznak. A fenti célt is szem előtt tartva csatlakoztunk a Semmelweis Egyetem szociális munkásainak egyik 2025-ben megvalósuló adósságkezelési fókuszú projektjéhez, amely remélhetően a szociális munkatársaink és ügyfeleik adósságkezeléssel kapcsolatos tudását bővíti és segít jó gyakorlatokat is kialakítani a tudatosabb és hatékonyabb adósságkezelés érdekében.



2024. évi adatfelvételünk szerint, lakóink iskolai végzettség szerinti pozíciója a munkaerő-piacon előnytelennek mondható: ügyfeleink 39%-a (2023-ben 41%) csak általános iskolai végzettséggel rendelkezett. (5.ábra) Kimutatásunk szerint az elmúlt évhez hasonlóan magas

volt a szakmunkásképzőt illetve szakiskolát végzettek aránya – 33% - szállásunkon, de a szakipari képzettséggel bíró ügyfeleink csak elvétve dolgoztak a szakmájukban, abból már régen kiilleszkedtek, illetve más munkakörökben tudtak elhelyezkedni, jobbra segédmunkásként a munkaerő-piac margóján.



Ügyfeleink szakmai képzettségeinek elavultsága, és az ezekből is következő bizonytalan munkaerő-piaci helyzet miatt, a korábbi évekhez hasonlóan kiemelt szakmai célként kezeltük, hogy segítséget adjunk a munkaerő-piacra való bejutáshoz, megteremtve ezzel egy magasabb jövedelem és a továbblépés lehetőségét. Ügyfeleink munkába segítésében idén is sok támogatást kaptunk a BMSZKI Álláskereső Irodájától, akik naponta frissített álláslistákkal, konkrét állásajánlatokkal segítették lakóink munkaerő-piaci érvényesülését. Szociális munkatársaink szoros kapcsolatokat építettek ki olyan munkáltatókkal is, akik ügyfeleink alkalmazásakor figyelembe vették lakóink speciális hátrányait, kompetenciavesztéseit és szükségleteit is.

Lakóink egészségi állapota

Beköltöző lakóink általános egészségi állapota idén is lesújtó képet mutatott. Adataink szerint a lakók mindössze 28 százalékának nincs - ismert - betegsége, az ügyfeleink 72 %-a legalább egyféle, legtöbbször súlyosabb, krónikus betegséggel él. (3. táblázat)

Lakóink egészségi állapotának egyik fontos mutatója, hogy közülük átlagosan hány fő tartózkodik egészségügyi intézményben. Nyilvántartásunk szerint lakóink 5-10 %-a állt kórházi kezelés alatt egy „átlagos” napon: ők azok, akik legtöbbször súlyos betegség miatt kerültek be a kórházba, többnyire rendszeresen, havonta/évente több alkalommal. A

kórházból visszatérő lakókat ráadásul nem egy esetben kellett azonnal visszaküldeni a kezelési helyükre, mert ugyan orvosi kezelésük véget ért, de csak részben voltak önellátóak és további ápolási ellátásra szorultak. Ezek a helyzetek többször állítottak bennünket olyan feladat elé, ahol nem lehetett – jó – megoldást találni. Lehetőségeink kimerülése után már csak a jó szerencsében, a kollégák kitartásában (és ápolási ismereteiben), a házi orvosunk leleményességében, informális kapcsolataiban és a BMSZKI orvosi részlege által működtetett Lábadozók és a Szabolcs kórház üres kapacitásaiban bízhattunk. Többször kaptunk így az utolsó pillanatban és kilátástalan helyzetben segítséget ügyfeleink ellátásában, amelyet ezúton is szeretnénk megköszönni a BMSZKI Orvosi részlegén dolgozóknak.

Nagy segítséget kaptunk a betegeink ellátásában a szálláson heti 2 órában (illetve addig, amíg minden beteg sorra nem került) tartott házi orvosi rendelőstől. Dr. Papp Magor rendelésén – amelyet ezúton is szeretnénk megköszönni - átlagosan 20-25 fő jelent meg és ügyfeleink, valamint munkatársaink maximálisan ki is használták a rendelő adta lehetőségeket. Ez a helyi egészségügyi szolgáltatás szó szerint életbevágóan fontos volt és sor kerülhetett itt az általános betegségkezelés mellett: védőoltások beadására, azonnali orvosi döntést igénylő helyzetek kezelésére (pl, mentő hívása), sebkötözésre, receptfelírásra éppúgy, mint az ügyfelek részére nyújtott prevenció orvosi tanácsadásra.

A beköltöző lakók főbb betegség típusai 2023-ban (3. táblázat)	fő	százalék
szív és érrendszeri	30	24
mozgásszervi	13	11
alkoholbetegség szövődményei	5	4
légzőszervi	15	12
cukorbetegség	9	7
Fekély	7	6
egyéb krónikus betegség (belgyógyászati, látás-, hallásszervi stb.)	8	6
pszichés betegség (súlyos kórképpel)	10	8
nincs betegsége	28	22
összesen	125	100

3. A SZAKMAI MUNKA 2024-BEN

A szakmai munka folyamata

Szakmai munkánk során törekszünk a személyre szabott, professzionális szociális munka megvalósítására. Fontos, hogy minden ügyfélnél figyelembe vegyük az egyéni élethelyzetet, a lehetőségeket, a célokat személyre szabjuk, és azokat úgy határozzuk meg, hogy az ügyfélnek és a szociális munkásnak is elérhetőek és megvalósíthatóak legyenek. A beköltözés után az ügyfelek a szakmai vezetőnél vesznek részt egy első beszélgetésen, itt történik az esetkiosztás

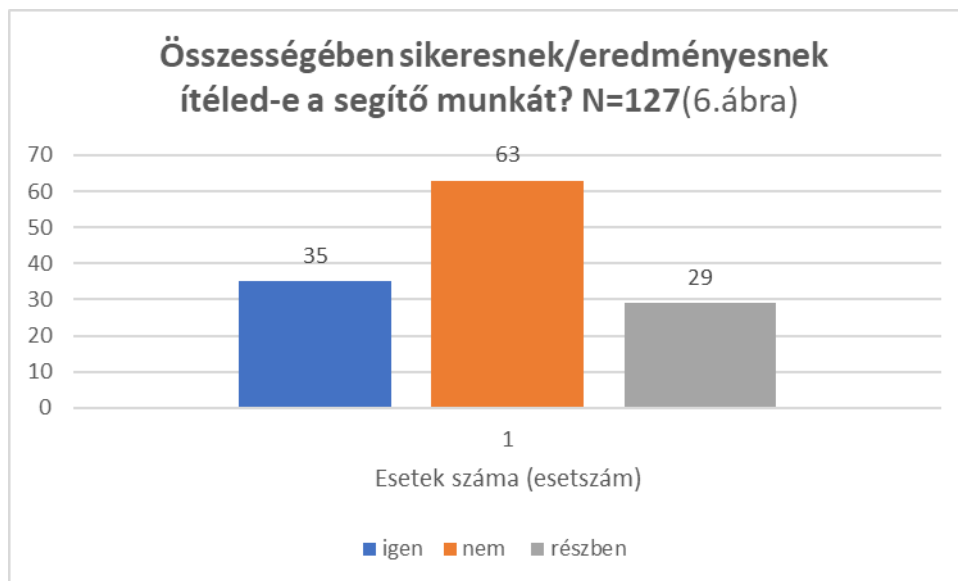
és annak meghatározása, hogy az ügyfél támogató vagy egyéni esetkezelő szociális munkatárssal fog együttműködni. A döntésben mérvado, hogy az ügyfél mennyire önálló, ügyeit milyen segítséggel tudja megvalósítani. Esetkezelő abban az esetben kerül kijelölésre, ha szoros együttműködésre van szüksége az ügyfélnek. 25 év alatti ügyfelek és a friss lakásvesztők mindig esetkezelő kollégához kerülnek. 2024-ben 4 esetkezelő foglalkozott azokkal az ügyfelekkel, akik szoros együttműködést igényeltek. 2024 szeptemberétől 3 főre csökkent az esetkezelők száma, így az esetszám megemelkedett, átlagosan 25 fő ügyfél jutott egy esetkezelőre. A támogató szociális munkások száma 4 főről 5 főre emelkedett, akik 10 ügyféllel végeztek szociális munkát a 24 órás ügyeletük mellett. Összetett feladatot látnak el, a szállás működtetése a fő feladatuk, beköltöztetik az újonnan érkezőket és a kiköltözést is ők bonyolítják le. Ezen kívül koordinálják az ételosztást, napi felmerülő feladatokat oldanak meg, konfliktust kezelnek, szobafelelősi feladatokat is ellátnak. Az alapfeladatokhoz tartozik a lakók jövedelmének, egészségi állapotának, TAJ jogosultságának nyomon követése és hivatalos ügyekben való támogatása. A recepción dolgozó kollégák felelősek a be- és kiléptetésért, ellenőrzik a belépők csomagját, segítik a szociális munkások munkáját. Nagyon fontos az ő munkájuk, hiszen ők találkoznak a lakókkal a legtöbbször, akár naponta többször is a ki és beléptetés során. Így tudnak jelzést adni, ha olyan változás történik az ügyfelekkel, amikor már további beavatkozás, segítség szükséges. A recepció az első olyan pont a szállón, amivel az ügyfelek kapcsolatba kerülnek az intézménybe való belépésnél, így ez az a hely, ahol akár a lakók feszültsége is lecsapódik. A recepciós kollégák is gyakorlottak a konfliktuskezelésben.

A recepción dolgozó kollégák, a támogató és esetkezelő szociális munkások munkája egymásra épül és összeadódik, a csapatmunka elengedhetetlen része az együttműködés, együttgondolkodás.

Személyes szociális munka és eredményei

2024-ben 239 lakónk részesült személyes szociális munkában. 158 fő tartozott esetkezelő szociális munkához – ezt négy, majd 2024.09.01.-től három fő látta el. A fennmaradó 81 fővel 5 fő támogató szociális munkás foglalkozott.

Az „Összességében sikeresnek / eredményesnek ítéled-e a segítő munkát?” kérdésre adott válasz szubjektív és több tényezőtől függ, mégis figyelemre méltó, hogy az ügyfelekkel dolgozó kollégák többnyire nem ítélik sikeresnek a segítő munkát. A szociális munkások a 127 ügyfélből 63 esetben érzik úgy, hogy nem volt sikeres az együttműködés. 29 esetben részben, 35 esetben pedig sikeresnek élték meg az ügyfelekkel való szociális munkát.



Adatgyűjtés a személyes szociális munka működésének vizsgálatához, Szociális munka sikeressége 2024, Külső Mester Átmeneti Szállás

A munkánk során igyekszünk a személyre szabott célok kijelölésére, minden megtett lépést és kisebb eredményt is pozitívan értékelünk, de a sikeres segítő munkához az ügyfél hozzáadott munkája is szükséges. A kollégák válaszát meghatározza az is, hogy az ügyfél mennyire motivált az együttműködésre, a sikeres munkához aktívan részt kell vennie a lépésekben. Nehezíti a munkát, ha az ügyfélnek nincs betegségbelátása vagy a szenvedélybetegségén nem akar változtatni. Legtöbb ügyfelünk 55-64 év közötti férfi, sokszor több krónikus betegséggel rendelkeznek, amire nincs felkészülve az intézményünk és ellátásukhoz sincs meg a szükséges szakszemélyzet. Az ügyfelek önellátó képességének a csökkenése, állapotuk romlása olyan nehézségekkel, kihívásokkal szembesíti a kollégákat, amire csak részmegoldások vannak. Amikor az ügyfél a jövőbeli tervek kijelölésénél azt nyilatkozza, hogy „úgy érzem, hogy nem fogok sokáig élni, nincsenek terveim”, akkor a tehetetlenség, reménytelenség érzése jelenik meg a munkájuk során.

A segítői munka véget ér, ha az ügyfél elhalálozik, hirtelen, önszántából kiköltözik a szállóról, térítési díj tartozás miatt megszűnik a jogviszonya, vagy súlyos házirendsértés miatt nem veheti tovább igénybe a szállás szolgáltatásait. Ezeket a helyzeteket a szociális munkások veszteségként élhetik meg. Fontos, hogy a kollégák megkapják a kellő segítséget, támogatást az ügyféllel folytatott esetmunkában, ne éljék meg sikertelennek a munkájukat. Hetente egy, de igény szerint akár több alkalommal tartunk team megbeszéléseket, ahol rendszeresen beszélünk a lakóinkról, nehézségekről, elakadásokról, de a sikerélményekről is.

Az ügyfeleink foglalkoztatásának elősegítése – egy esetkezelő szociális munkatárs rövid beszámolója

A szállón lakó ügyfeleink jelenős része beköltözésekor nem rendelkezik állandó munkával, így jövedelemmel sem. A szállón dolgozó szakemberek arra törekednek, hogy a munkaképes lakók minél előbb el tudjanak helyezkedni. Az évek alatt felépített jó kapcsolatoknak köszönhetően a 2024-es évben több mint 20 főt tudtunk elhelyezni különféle munkahelyeken, ahol többen bejelentett alkalmi munkavállalóként, vagy teljes 8 órás bejelentett munkavállalóként dolgoztak vagy dolgoznak a mai napig is.

A munkáltatók között említhetjük a Budapest Esély Nonprofit Kft, Salva Vita Alapítvány, a Recobin Nonprofit Kft (RECO WASTE Management Kft), Multiszint Kft, Rehab-Fors Nonprofit Kft, Erfo Közhasznú Nonprofit Kft, Feszofe Nonprofit Kft-t, amelyek mind jó példák arra, hogy közös érdekek mentén a nonprofit mellett a „for profit” munkaerő-piacon is van helye az ügyfeleink foglalkoztatásának.

A fent említett munkáltatók bármikor állnak rendelkezésünkre, akár munkahelykeresésről, akár az ott dolgozó lakónkról, vagy egyéb, a munkavállalással kapcsolatos problémáról van szó. Ezek a munkáltatók tisztában vannak vele, hogy a hajléktalanságban élőknek milyen nehézségekkel kell megküzdnie, és a munkahely kereséskor szem előtt kell tartani a képességeiket, fizikai és mentális állapotukat is, éppen ezért sok esetben, ha probléma adódik, minket, szakembereket keresnek meg először, és közösen próbálunk megoldást találni arra, hogy egy felmerülő probléma megoldódjon.

Ez a kapcsolattartás nem csak számunkra fontos, de az ügyfeleinknek is, hiszen tudják, hogy több oldalról kaphatnak támogatást, illetve szigorúbb felügyeletet is a munkavégzésükkel kapcsolatban.

A 2024-es évben 20 lakónknak sikerült állást találni, közülük 15 fő a mai napig is az adott munkahelyen dolgozik.

Bálint Mariann szociális munkatárs

Rövid beszámoló a 2024-es évre megfogalmazott szakmai munkaterv megvalósításáról

2024-es szakmai munkatervünkben is kiemelt célként fogalmaztuk meg a társintézményekkel való kapcsolattartás erősítését, új intézmények meglátogatását, a kapcsolatépítést. Mivel az intézményünk átmeneti elhelyezést nyújt, ezért az első pillanattól fontos a lakhatási tervek kialakítása, további lakhatási lehetőségek feltérképezése, ehhez viszont ismerni kell a kilépési lehetőségeket. Ahhoz, hogy az ügyfeleinket az egyéni szükségleteiknek, anyagi helyzetüknek, egészségi állapotuknak megfelelő ellátás igénybevételéhez tudjuk juttatni, nekünk is ismerni

kell a társintézményeket. Ismereteinket személyes tapasztalatgyűjtéssel igyekeztünk szélesíteni.

2024 januárjában a Kőrakáspark Átmeneti Szállásra és Szobabérlők Házába látogattunk el. A Szobabérlők Háza is egy kilépési lehetőséget biztosít azoknak a lakóinknak, akik rendszeres jövedelemmel rendelkeznek és megtakarítást tudnak képezni.

2024 februárjában a Magyar Máltai Szeretetszolgálat Dél-Budai Szociális Központjában (1117 Budapest, Galvani utca 44/a) biztosítottak lehetőséget az intézményrendszerük megismerésére.

2024 márciusában a Kőrakáspark Átmeneti Szállás munkatársai és szakmai vezetője látogatott el a Külső Mester Átmeneti Szállásra. A kollégáknak bemutattuk az intézményünket és tovább mélyítettük a szakmai kapcsolatunkat.

2024 júniusában a Magyar Vöröskereszt szállóját látogattuk meg, ahol a nappali melegedőn az éjjeli és átmeneti elhelyezésen kívül egy új ellátási formával, egy 19 férőhelyes Hajléktalanok Otthonával bővült a szolgáltatási körük. Az idős, megváltozott egészségi állapotú ügyfeleinknek térképeztük fel ezt a lehetőséget. Kiss László intézményvezető mutatta be az intézményt.

2024 júniusában a Külső Mester teamen meghívott vendégként vett részt Kovál Dániel ügyfélszolgálati munkatárs, aki a lakhatási pályázatokról, lakhatási támogatásokról, albérleti lehetőségekről tájékoztatta stábunkat.

Csoportos szupervízió a szállás munkatársai részére

A szakmai munkaterv részeként a Külső Mester Átmeneti Szálláson a 2024.01.08-tól 2024.05.13-ig tartó időszakban összesen 20 szupervíziós alkalom valósult meg. A szupervíziós csoportot 9 fő alkotta, a folyamatban részt vettek szociális munkások és szociális segítők is. A szupervíziós üléseken a kollégák külsős szakember vezetésével körüljárhatták azokat a fontos szakmai kérdéseket, amelyeket a szupervízió hiányában talán nem tettek volna fel az intézmény működésével, saját szerepeikkel, érzéseikkel, és az ügyfeleket segítő folyamatokkal kapcsolatban.

Pályázati és egyéb programok

Befogadó szobák működtetése szállásunkon a „Befogadó BMSZKI program” keretében

2024-ben 27 fő érkezett az utcáról – zömmel a Felvételt Előkészítő Team (FET) közvetítésével - intézményünkbe. Ennek az ügyfélkörnek a szállásra való beilleszkedése és

továbléptetése intenzív szociális munkát igényelt, amelyet a „Befogadó szálláshely” programunkkal és 12 „utcás” férőhely elkülönítésével biztosítottunk.

A már évek óta működő négyágyas zsilipszobáinkat ebben az időszakban is kiemelt figyelemmel működtettük, de emellett – szükség esetén - más szobáinkba is befogadtuk az utcáról érkezőket. A 2024. év krízisidőszakaiban közvetlenül az utcáról is fogadtunk ügyfeleket 4 férőhelyre az utcai szolgálatok ajánlásával, és a Diszpécser Szolgálat közvetítésével.

Étkeztetés – Élelmiszer biztosítása hajléktalan személyek részére (EFOP Plusz)

2024.03.25-től hétköznaponként 40 db csomagolt készételt kaptunk az „újrainduló” EFOP étkeztetési program keretében. A program által nyújtott adagszámból a leginkább rászoruló lakóinknak jutott napi egy tál melegétel. Az ügyfélkörünk általános egészségi és szociális helyzete miatt nagy szükség is volt erre az étkezési lehetőségre, amelyet főleg az idősebb, legtöbbször krónikus betegséggel élő, alacsony jövedelmű ügyfeleinknek tudtunk biztosítani. Ügyfélkörünk egyre romló egészségi és anyagi helyzete miatt 2024 októbertől már 50 adag ételt kértünk és kaptunk a program keretében. Szeretnénk a beszámolónkban is hangsúlyozni a projekt értékét és fontosságát: az étkeztetési program a hajléktalan lét legkiszolgáltatottabb rétegének nyújtott, szó szerint életmentő, az életminőséget jelentősen javító szolgáltatást.

Krisnás étkeztetés

A Krisnás étkeztetést 2024-ben hétköznaponként 80, szombatonként pedig 100 db-os adagszámban vehették igénybe ügyfeleink. A húsmentes adagokat feltételek nélkül biztosítottuk a szálláson tartózkodó nyugdíjasoknak éppúgy, mint a munkából érkezőknek. A kevesebb jövedelmű, alkalmi munkát végző lakóink számára nagy segítséget jelentett ez az étkezési lehetőség is, kiegészítésként tudták használni mindennapi ellátásukban. Szeretnénk megköszönni ezúton is az Ételt az Életért Alapítványnak, hogy ízletes ételeikkel egész évben segítettek abban, hogy ügyfeleink egészségesebben- és jóllakottabban – élhessék mindennapjaikat.

A Budapest Bike Maffia élelmiszer adományai

2024-ben is legalább havi rendszerességgel kaptunk élelmiszer adományokat a Budapest Bike Maffia (BBM) civil szervezettől. A szervezet rendszeresen támogatta ügyfeleinket ízletes szendvicsekkel, tartalmaz egytálételekkel, amely segítséget ezúttal is szeretnénk megköszönni.

Fejlesztő foglalkoztatási program

A 2024-es évben 3 fő fejlesztő foglalkoztatott dolgozott a szállón, 2 fő mosodai munkát, míg 1 fő belső takarító-segítő munkát végzett, ő sajnos februárban elhunyt. A megüresedett helyre, csak júniusra tudtunk felvenni valakit, akinek nem sikerült a szabályokat betartania, így a 2x3 hónapos szerződését nem hosszabbítottuk meg. Azóta nem töltöttük fel ezt a státuszt, mivel a szállón lakó ügyfeleink közül nem volt olyan jelentkező, aki megfelelt volna a követelményeknek.

Az intézményünkben ezen kívül egy közfoglalkoztatott dolgozik, mint udvaros, őt a Budapest Esély programján keresztül foglalkoztatjuk.

Mind a három munkavállalóról elmondható, hogy lelkiismeretesen, megbízhatóan végzik munkájukat, és nagy segítséget nyújtanak, mind a szálló lakóinak mind pedig a szakembereknek.

Bálint Mariann szociális munkatárs- fejlesztő foglalkoztatási mentor

Gondozói pályázat a gondozási/ápolási szükséglettel élő ügyfeleink számára

Szállásunkon az év első 6 hónapjában a gondozási/ápolási szükséglettel élő, zömmel utcáról és éjjeli menedékhelyről érkező lakóink részére a Menhely Konzorcium által biztosított pályázati pénzügyi keretből helyi házi gondozói szolgáltatást biztosítottunk. Hiánypótló gondozási szolgáltatásainkkal azokra az „égető” szükségletekre igyekeztünk választ adni, amelyekkel nap mint nap szembesültünk/szembesülünk és amelyekkel jórészt tehetetlenül állunk szemben.

Ügyfélkörünkben igen magas az ápolási/gondozási szükséglettel élő lakók aránya, így a házi gondozási szolgáltatás nagyon jelentős segítséget jelentett az ápolási szolgáltatásokhoz máshogyan nem jutók számára.

Elmondhatjuk, hogy ügyfeleink ki is használták a szolgáltatás adta lehetőségeket, így rendszeresen megjelentek kötözésre, sebfertőtlenítésre, rovarcsípések kezelésére, körömvágásra, hajnyírásra, vérnyomásmérésre, hogy csak a leginkább használt szolgáltatásokat említsük. Szociális munkatársaink bátran küldhették ügyfeleiket a gondozó kollégához fekélyes sebekkel éppúgy, mint enyhe vagy középsúlyos demenciával küzdő lakóinkat gyógyszereik rendszerezésére, a tennivalók megbeszélésére. A heti team állandó napirendi pontja volt a gondozói szolgáltatás koordinálása és lakóink helyzetbe hozása.

A házi gondozói szolgáltatásunkkal kapcsolatban megfogalmazható nem számszerűsíthető eredmények:

- Ügyfeleink számára kiegészítő egészségügyi szolgáltatást nyújthattunk, amely sokat javított az életminőségükön.
- A résztvevő lakóink egészségtudatossága nőtt, erősödött az igényük a kezelésekre, és azok igénybevételére.
- Komplex szolgáltatáscsomagot biztosítottunk, amely jórészt lefedte rászoruló lakóink szükségleteit.
- A szolgáltatást a magas részvételi arány és a leginkább rászoruló lakóink intenzív részvétele jellemezte.
- A házi gondozói szolgáltatás igénybevételével ügyfeleink orvosi ellátása és kezelése eredményesebb lett, mivel a két szolgáltatás kedvezően kiegészítette egymást.

Úgy gondoljuk, hogy intézményünkben, a jelenlegi ügyfélkörünk szükségletei megkívánják a helyi házi gondozói szolgáltatás működtetését. A szolgáltatással érdemben tudtuk segíteni ügyfeleinket egészségügyi életvezetésük kialakításában, egészségük javításában, elhanyagolt betegségeik kezelésében. A szociális munkatársainknak is támogatást tudunk adni a hatékonyabb esetkezeléshez, hiszen tudjuk, hogy az egészség rendezése, a betegség kezelése nélkül az ügyfeleikkel nem tudnak továbblépni más célok felé. Hiánypótló – és a befejezése után hatalmas űrt maga mögött hagyó - szolgáltatásunkat 58 fő összesen 223 alkalommal vette igénybe.

Egyéb szolgáltatásaink

- **Közösségi szoba** - Az elmúlt évben megújuló közösségi szobánk 2024-ben is folyamatosan várta az érdeklődő, szórakozást, kikapcsolódást kereső ügyfeleket. Közösségi szobánkban klienseink lehetőséget kaptak szabadidejük aktívabb, tartalmasabb eltöltésére, hangulatos környezetben.

- **Teleszoba** - Lakóink az internetes szolgáltatásokat a Közösségi szobában tudták igénybe venni. Fontosnak tartjuk, hogy ügyfeleink önállóan be tudjanak kapcsolódni az információs társadalomba. Hétköznapiokon délelőtti és a délutáni időszakokban 8 óra időtartamban, hétvégi és ünnepnapokon egész nap lehetőségük van használni a számítógépet.

- **WIFI szolgáltatás**- Legtöbb lakónk már rendelkezik okostelefonnal, de az internet előfizetés problémát okoz számukra. Fontosnak tartjuk, hogy ügyfeleink is hozzáférjenek azokhoz a digitális tartalmakhoz, amelyek lehetőséget adnak ügyintézéshez, munkakereséshez az információ eléréséhez, kapcsolatteremtéshez, szórakozáshoz, időtöltéshez.

- **Ruhaadomány raktár működtetése** - Munkatársaink nagymennyiségű és jó minőségű ruhát és egyéb felszerelést (pl. táskát) gyűjtöttek össze, amelyekből rászoruló ügyfeleink válogathatnak. Az általunk tisztára mosott nadrágokkal, pólókkal, kabátokkal stb. 2024-ben is tudunk segíteni lakóinknak. Az év során több alkalommal kaptunk ruhaneműket

adományozóktól, például a szomszédos cég munkatársától, amely adományokat ezúton is szeretnénk megköszönni.

- Könyvtár szolgáltatás - Több mint ezer kötetes könyvtárunk minden nap lakóink rendelkezésére áll, akik közül az olvasni vágyók több mint száz alkalommal kölcsönöztek könyveket.

Szabadidős programok

Közösségépítő szabadidős tevékenységek és programok

Az elmúlt évben is számos kulturális-szabadidős programot szervezhettünk a 300 000 Ft-os „költségvetésű” ún. közösségi keretnek köszönhetően.

Az alábbiakban egy kis ízelítőt szeretnénk adni Jakab Dóra szociális munkatárs szubjektív beszámolója alapján a megvalósult programjainkból:

A 2024-et eddigi legsikeresebb évemnek érzem. Az ügyfelek

- előálltak ötlettel, hova menjünk, mit csináljunk (spontán szemétszedés)
- az általam szervezett programra olykor nélkülük is hajlandóak voltak elmenni, a maguk öröme (pl. focimeccsek, cirkusz)
- a közösség javára adakoztak (pl. bográcskozásnál).

Január: adománykérő felhívásomra jó minőségű férfiruhák érkeztek Wekerle-telepről. Ebből tartottam ruhaosztást, amit a hideg időjárás is indokolt.

Februárban két MTK meccsre is kaptunk meghívást. Hiába a tél, a sportrajongók bírták a strapát, és mentek. A foci bejáratott programsorozat, hála az MTK csapatának, akik megkeresésemre folyamatosan biztosítanak ingyenes belépést a mérkőzésekre. És lassanként kialakult az a mag, akik nélkülük is ott vannak, mert szeretik a futballt.

A farsang hónapja nem múlhatott el fánksütés nélkül. Az egyik ügyfelünk oly finomat dagasztott, süttött, hogy közkívánatra meg kellett ismételnünk a programot.

Március: A március 15-i ünnepségre szokásosan kokárda-kitűzőket készítettünk. Évek óta sikert arat egyszerű elkészítésével az ügyfelek alkotta kitűző, melyek egyedi feliratokat is kapnak olykor. A hónapot sakkversennyel zártuk.

Április: az MTK-Diósgyőr mérkőzést is nagy érdeklődés övezte. Áprilisban egy szívemnek igen kedves eseményt emelnék ki: egyik ügyfelünk megkért, kérjek a Táncház fesztiválra belépőt. Népi táncházba! A rendezvény újabb színfoltot hozott életünkbe. Meglepetésemre kérésre a Magna Cum Laude koncertre is kaptunk ingyenes jegyet. A Budapest Sportcsarnokban többen még nem jártak. A koncert több ezer tömege lenyűgözött mindenkit.

Május: virágpalánta beszerzés, Adománykéresemre ingyenesen jutott a szállónak virág- és zöldségpalánta. Kiskertet alakítottunk ki, ástunk, gyomláltunk, karóztunk, a locsolást megszerveztük.

Júniusban a Lurdy moziba invitáltam az érdeklődőket. Két film közül lehetett szavazással választani. Egy filmvígjátékot néztünk meg, a Kaszkadőrt, Ryan Gosling főszereplésével.

A hónapban ismét bográcsoltunk. Ez az egyik legkedveltebb program. Tűz, közösség, anekdoták. Úgy veszem észre, az ügyfelek szívesen beszállnak alapanyagokkal, pl. 1-2 szem krumplival, más egy kis liszttel vagy tojással, a csipetkéhez. Fontos nekik az az érzés, hogy még ők is tudnak adni, hozzátenni a közöshöz.

Júliusban kertmozi vetítésen meg lehetett nézni a Macskafogót. Ez új ötlet volt a megszokottak között.

Szeptemberben szintén ügyfél kezdeményezte, hogy menjünk el a Szenes Iván emlékkoncertre. Főként idősebb ügyfelek jöttek, akik ismerték zenéjét, dalait, slágereit.

Október: meghitt hangulatú, - emlékeket felhozó és olykor feloldó - beszélgetés kerekedett a halottak napi megemlékezésünk során. A meggyújtott gyertyát kézről kézre adva buggyantak fel a mondatok. Múltról, gyerekkorról, nagyszülőkről, állami gondozásban töltött évekről, fájdalmakról, magukba fojtott sérelmekről.

Egyik hétvégén lángos- és sportnapot tartottunk. Kiraktuk játék arzenálunkat: csocsóztunk, pingpongoztunk, sakkoztunk, kártyáztunk. A résztvevők frissen sült lángost falatozhattak.

November: több éve részt vállalunk a „Száras november” programsorozatban. Idén nyílt bográcsozást és sportnapot hirdettünk, melyre más telephelyről érkezőket is vártunk. Jöttek ügyfelek a Könyves Kálmán körúti és az Aszódi úti menedékhelyről is. Szeretném jövőre is megismételni a nyílt napot, hisz kollégáknak rendszeresen szerveznek intézménybejárásokat, és véleményem szerint ez az ügyfeleknek is fontos lenne.

December: az évváró MTK-Székesfehérvár mérkőzés sem maradhatott ki. Ahogy a hónap telt, egyre inkább a karácsonyvárás lett a foglalkozások fő motívuma, mivel a hónap, sőt, az év fénypontja - a lakók és az én számomra is - a karácsonyi ünnepség. Szereplőket kerestünk, műsort állítottunk össze, próbáltunk, és visszajáró önkénteseinket – Metzker Pál hegedűművészt és Farkas Éva színművésznőt - szeretettel vártuk. Évek óta számíthatok hegedűművész ismerősömre az énekes részek hangszeres kíséretében, és Farkas Éva előadóművésznőre is, aki szívhez szóló versekkel lep meg bennünket.

Előszilveszteri bográcskozás: már hagyomány, hogy a karácsony-újév közti időszakban, valamely munkanapomon bográcsozunk. Ha fúj, ha esik, mert a „tartozom valahová”

élményét adja. Idén az ügyfelek adták össze a bográcskozás alapanyagainak nagyobbik részét, amit köszönök nekik.

Visszatekintve 2024-re, több új elemmel sikerült bővítenem a megszokott programválasztékot.

4. A szakmai céljaink elérését segítő és hátráltató tényezők

Az alábbiakban röviden és vázlatosan összefoglaljuk azt, hogy melyek voltak azok a *belső*, és *külső* tényezők (vagyis azok, amelyekben az intézménynek lehetőségében áll változtatni, és azok, amelyek az intézmény számára adottságok, nem áll lehetőségében változtatni rajtuk), amelyek *segítették*, illetve *hátráltatták* a szakmai céljaink elérését 2024-ben.

	Segítik <i>a szakmai céljaink elérését</i>	Hátráltatják <i>a szakmai céljaink elérését</i>
BELSŐ 1 - Az adott szolgáltatáson belüli Lehetőségek van helyben változtatni rajta	- magas tudásszintű, a hajléktalan emberek támogatásában elkötelezett kollégák - rugalmas, az ügyfelek szükségleteihez illeszkedő munkarend (pl. 24 órás szociális munkatársi ügyelet) - a szállás működését kísérő problémák, dilemmák kimondása és megbeszélése - a munkatársakat érzékenyítő, együttműködésüket, kapcsolatukat erősítő, célzott tréningek - esetmegbeszélések - helyi rekreációs programok kollégáknak - belső eljárásrendek	- az ügyfeleket és a munkatársakat is érintő agresszió - a lakók motivációjának deficitjei - az ügyfeleink alacsony önértékelése - a lakók jövőképeinek hiánya - az ügyfelek együttműködési nehézségei - a kliensek pénzügyi tudatosságának hiányosságai - az addiktológiai problémákkal szembenezés hiánya - a takarítás minősége a közösségi helyiségekben
BELSŐ 2 – A BMSZKI-n belüli A felső vezetés, a „központ” tud változtatni rajta	-a BMSZKI segítő struktúrája, szolgáltatáscentrikus intézményrendszere - az ügyfelek fejlesztő foglalkoztatása - közösségi keret az ügyfelek szabadidős programjaihoz - helyi orvosi rendelés - szupervízió - szakmai– (anyagi és erkölcsi) elismerés - BMSZKI-s szakmai műhelyek - BMSZKI-s képzések, tanfolyamok - rekreációs programok kollégáknak - A Szabolcs kórház kapacitása - Könyves Háziorvosi és szakrendelése - Könyves és Szabolcs Lábadozó	-a poloskafertőzőttség megfelelő kezelését lehetővé tevő humán erőforrások hiánya - pszichológus jelenlétének hiánya a szálláson - rendszeres tisztasági festés a szobákban, közösségi helyiségekben - túlsúlyos, papíralapú adminisztráció -munkatársak személyi biztonságának hiánya - igényes belső tér kialakításának hiánya az intézményben - nincs helyi, anyagi mozgástér (pl. helyi mini költségvetés) - beléptető rendszer hiánya (pl. QR kódos) - gondnoki státusz hiánya - szakrendelésekre való eljutás- betegszállítási kapacitás szükségessége
KÜLSŐ – a BMSZKI-n kívüli Külső adottságok, nem áll lehetőségünkben változtatni rajtuk	- szakmai képzések - K22-es kiléptető lakások -Nyugdíjasházi kvóták hajléktalan emberek részére - RSZTOP- s étkeztetés - Krisna étkeztetés - Civil segítő szervezetek (pl. Budapest Bike Maffia) - gyógyszeringyesítési program - HKA pályázati lehetőségek - Menhely Alapítvány pályázati kiírása-A helyi házigondozói pályázat támogatása - az ügyfelek helyzetéhez illeszkedő közmunka programok - az ügyfelek „nyílt” munkaerő-piaci részvételét lehetővé tevő foglalkoztatók (pl.Recobin kft, FKF Zrt. stb.) - Fogyatékkal élő személyek elhelyezkedését segítő rehabilitációs munkahelyek	- poloskafertőzőttség - intézménykorszerűsítés elmaradása - munkakörülmények - lakószobák elavult bútorzata - egészségügyi ellátást nyújtó ápolók hiánya - a szállásokon élő lakók ápolási szükségleteinek kielégítetlensége -kórházi/lábadozói ellátási kapacitás szükségessége -szakrendelésekkel való kapcsolat nehézsége - kórházakkal való együttműködés nehézsége - időskorúak elhelyezésére szolgáló kapacitások hiánya - hajléktalanok otthonainak hiánya - lakóink jövedelmi helyzete - gyenge preventív szociális háló - célzott segítő-komplex programok szükségessége/hiánya -segítő szakma gyenge anyagi presztízse -helyi döntésekhez nincsenek kapcsolható anyagi erőforrások - nincsenek közvetlenül a szállókhoz kapcsolódó kiléptető lakások

5. SZAKMAI TEAM, BELSŐ ÉS KÜLSŐ EGYÜTTMŰKÖDÉSEK, KAPCSOLATOK

Az intézményünk 2023-as évben stabilizálódó személyi állományában 2024-ben változások történtek. 1 fő esetkezelő befejezte a munkáját, de 1 fő támogató szociális munkással bővült a munkatársaink száma, aki visszatérő volt, így már ismerte a szállót és a lakóinkat. A Külső Mester Átmeneti Szállás szakmai stábja megerősödött, ami nagy hatással volt a szakmai munkára is. Egy támogató szociális munkás beosztású kollégánk GYES idejét tölti.

Team létszáma 2024 decemberében:

- 1 fő ellátási egységvezető
- 1 fő ellátási egységvezető-helyettes
- 3 fő esetkezelő szociális munkás
- 5 fő támogató szociális munkás
- 5 fő segítő (1 fő heti 20 órában dolgozik)
- 1 fő adminisztrátor
- 1 fő pénztáros
- 1 fő gondnok
- 1 fő támogató szociális munkás GYES-en

A szakmai munkát segítené a szakmai stáb bővítése:

- Egy fő esetkezelő szociális munkásra lenne szükség a szociális esetmunka színvonalának megőrzéséhez és javításához.
- Ápolási-gondozási szükségletek kielégítésére, betegmegfigyelésre, lakóink egészségi állapotának stabilizálása céljából szükség lenne ápoló személyzetre. A szociális munkásokról lekerülhetne egy olyan teher, ami elviszi a fókuszot az esetkezelésről. Az ápoló személyzet együtt tudna működni a háziorvossal és a szállón dolgozó kollégákkal, ez egy stabil helyzetet biztosítana.

Lakóink egy része pszichiátriai diagnózissal rendelkezik, de vannak olyan ügyfelek is, akik vélelmezett pszichiátriai betegek. A betegségbelátással rendelkező ügyfelek folyamatosan járnak pszichiáterhez és a gyógyszereiket is rendszeresen szedik, de vannak olyan ügyfelek is, akik nehezen jutnak el a pszichiáterhez, akár betegségbelátás hiánya, demencia, szorongás, pánikbetegség miatt. A helyben megvalósuló pszichiátriai rendelés nagy segítség lenne a lakóknak és a szociális munkásoknak is a munkájuk támogatásához.

Részvétel szakmai képzéseken

A Külső Mester Átmeneti Szállás munkatársai motiváltak arra, hogy fejlődjenek, képezzék magukat. Rendszeresen részt vesznek belső és külső képzéseken, konferenciákon is. Fontos szerepe van a tudásunk folyamatos frissítésének, bővítésének, szakmai munkánkba való beépítésének és hasznosításának.

A munkatársaink részt vettek:

- BMSZKI Elsősegély Tanfolyamon
- BMSZKI szervezetei által megtartott szakmai műhelyeken: Addiktológiai Műhely, Időügyi Műhely;
- Online e-learning képzéseken: Kiegészítés felismerése és kezelésének lehetőségei; Jogszabály/jogismeret aktualizálás, ellátotti- gyermek-, betegjogok; ENSZ egyezmények szakmai etikai kérdései, önkéntesség; Jelzőrendszer ismertetése, gyermekbántalmazás prevenciója;
- Szakmai tanfolyamokon: Hatékony kommunikáció eszközei; A közösségi pszichiátriai megközelítés lehetőségei hajléktalan és más szociális szolgáltatásokban;
- Szakmai személyiségfejlesztő foglalkozáson: Érzelmszabályozás és konfliktuskezelés a segítő kapcsolatban;
- Foglalkoztatási Információs Fórum (FIF) által szervezett tematikus alkalmakon;
- Balatonföldváron megrendezett Hajléktalanellátás Országos Konferenciáján;
- Egy kollégánk a Veszprémi Érseki Főiskolán Alkalmazott Szociálgerontológus szakképzettséget szerzett.

Kapcsolatok társintézményekkel

2024-ben is több társszervezettel tartottuk a kapcsolatot az ügyfelek problémáinak hatékony kezelése céljából.

Addiktológia

- Váltó Ház - Absztinens ügyfeleink részére több esetben ajánlottuk fel a BMSZKI rehabilitációs szállását és fogadtunk is a szállásukról olyan ügyfeleket, akik nem tudták megtartani józanságukat.
- Félúton Alapítvány - Közös mentorált ügyfeleink támogatása és előrelépése érdekében napi rendszerességgel tartottunk operatív megbeszéléseket az Alapítvány munkatársaival. 2025-ben az Alapítvány egyik munkatársával közös csoportot indítunk, amellyel támogatást szeretnénk adni a szálláson addiktológiai problémákkal élő ügyfeleinknek a betegségükkel való szembenézéshez és a megküzdési alternatívák kidolgozásához.

Egészségügy

- Máltai Szeretetszolgálat mobil tüdőszűrő busz - Elmondhatjuk, hogy az ügyfeleink hiányzó tüdőszűrő leleteinek pótlását leggyakrabban és leggyorsabban ezen a csatornán lehetett elintézni 2024-ben is.
- Szabolcs és Könyves krízis – és lábadozó osztályok – Több esetben kértünk és kaptunk azonnali segítséget akut, illetve hirtelen fellépő egészségi problémával küszködő, illetve kórházból kikerülő ügyfeleink helyzetének megoldása, átmeneti vagy tartós elhelyezése érdekében.

- Könyves Háziiorvosi szolgálat – Ügyfeleink jelentős része – a pontos adat sajnos nem áll rendelkezésünkre – az itt rendelő orvosok/pszichiáterek kezelését, egészségügyi szolgáltatásait veszi igénybe.
- Fertőtlenítő fürdő állomás - A Máltai Szeretetszolgálat Zombori utcai telephelyének fertőtlenítési szolgáltatásai nagy segítséget jelentett intézményünknek az elősködők és a fertőzések elleni mindennapos küzdelmünkben.
- IX. kerületi Rendelőintézet - Ügyfeleink a kerületi rendelőbe járnak vizsgálatokra, az időpontkérésben kollégáink segítenek.
- Tüdőgondozó - Több kerület tüdőgondozójával állunk kapcsolatban ügyfeleink tüdőbetegségeinek karbantartása, nyomon követése miatt. Sajnos egyre több a TBC-s ügyfél, a szállón lakó ügyfelek védelmében szoros együttműködés szükséges a lakóval és a kezelőorvossal.

Lakhatás

- Menhely Alapítvány - Információkkal és több esetben közös ügyfelek támogatásával kapcsolatban tudtak segítségünkre lenni.
- BMSZKI FET - kollégáink havonta egy-két alkalommal vesznek részt a Felvételt Előkészítő Team munkájában, így az ügyfélirányítás rendszerébe kapnak betekintést.
- Menhely „Vajda3” Hajléktalan Idősek Otthona - Élő kapcsolatot ápolunk az intézménnyel, ahol több esetben is befogadtak és otthont adtak rászoruló idős lakóinknak.

Jogosultságok

- „Hajléktalan Információs Iroda” - Támogatásra szoruló ügyfelek ügyintézése folyamán gyakran kerültünk kapcsolatba a Hivatallal.

Foglalkoztatás

- BMSZKI Könyves Álláskereső Iroda - ügyfeleink foglalkoztatási helyzetének erősítésében – álláskereső, képzések, okmányok beszerzése stb.- tudtak segíteni intézményünknek.
- IX. kerületi Kormányhivatal Haller utcai Foglalkoztatási és Ellátási osztálya – A hivatal ügyintézőivel rendszeresen kapcsolatot tartottunk a regisztrált lakóink folyamatban lévő ügyeivel kapcsolatban.

6. Az intézményre vonatkozó fejlesztési elképzelések

Az alábbiakban kiemelünk az intézményünkben felújítandó, megoldandó feladatok közül néhányat, amelyekben a megítélésünk szerint mindenképpen előbbre kell lépünk 2025-ben:

- A vizesblokkokban szükséges legalább részleges felújítást végezni. A WC ajtóink közül az 1. és 2. emeleti vizesblokkban 2-2 db teljesen amortizálódott, szétkorhadt. A vizes helyiségekben a fennmaradó fürdő és WC ajtók is cserére szorulnak, hogy csak az elsődlegesen megoldandó problémákat említsük.
- Az épület előtti útburkolat megújításra szorul: kátyúi, meredek és javításra szoruló lépcsői próbára teszik még az egészséges embereket is.
- A lakószobáink ablakai nagyon rossz állapotban vannak, részleges cseréjük 2025-ben várható, azonban az összes lakószoba ablaka amortizálódott.

Az intézményben megvalósult fejlesztések

- Szállásunk biztonságos működésében, műszaki-, és komfort színvonalában óriási előrelépés történt a 2024. évben. Szállásunkon új, korszerű kazánt szereltek fel, amely egyrészt energiatakarékosan működik, másrészt a fűtést és a melegvízellátást is magas színvonalon biztosítja.
- A nyár során a szállás minden szintjén a folyosókon felszerelésre került egy-egy légkondicionáló berendezés annak érdekében, hogy a levegő hűtésével a lakóink számára élviselhetőbbé tegyük a forró nyári napokat és estéket.
- Jelentős eredménynek könyvelhetjük el, hogy az év végére minden lakószobánk és a konyháink tisztasági festése és olajlábazattal való ellátása megvalósult, jelentősen emelve ezzel szállásunk lakhatási színvonalát.
- 2024-ben is sokat küzdöttünk a szálláson a szobák poloskafertőzöttségével. Heti rendszerességgű szoba bejárásaink, tisztasági ellenőrzéseink egyik hozadéka az volt, hogy sikerült a lakószobákban a zsúfoltságot csökkenteni, és ezzel egyenes arányban a poloskák búvóhelyeit redukálni. Az év második felében történt hatékony élősködőirtások eredményeképpen a fertőzöttséget sikerült jelentősen visszaszorítani.

7. A 2024. ÉVRE VONATKOZÓ MUNKATERV ÉS SZAKMAI ELKÉPZELÉSEK

- **Társintézményekkel való kapcsolattartás további erősítése** - 2025-ben is szeretnénk tovább erősíteni szakmai kapcsolatainkat a rokon területen működő

társintézményekkel. Mindennapi munkánk során nagyon fontos szerepe van azoknak a személyes/informális kapcsolatoknak, amelyeket - többek között – a partnerintézményekkel ápolunk.

Az adósságkezeléssel kapcsolatos szakmai tudásunk fejlesztése, jó gyakorlatok kialakítása - Említettük már beszámolónkban azt, hogy lakóink jelentős része pénzbeli adósságok szinte kibogozhatatlan csapdájában él. Csatlakozunk a Semmelweis Egyetem szociális munkásainak egyik 2025-ben megvalósuló adósságkezelési fókuszú projektjéhez, amely remélhetően a szociális munkatársaink és ügyfeleik adósságkezeléssel kapcsolatos tudását bővíti és segít jó gyakorlatokat is kialakítani a tudatosabb és hatékonyabb adósságkezelés érdekében.

- **A szállás addiktológiai programjának erősítése**

Felméréseink és mindennapi tapasztalataink alapján tudjuk, hogy a szálláson lakók jelentős része különböző fokú addiktológiai problémával küzd. Szociális munkánk egyik kiemelt feladata az alkoholbeteg lakóink célzott támogatása, amelynek előfeltétele, hogy rendszerszinten tudjunk a felmerülő problémákra válaszolni. Célunk az, hogy a probléma észlelése után megfelelő helyi válaszokat adjunk, lehetőleg minél több helyi szolgáltatást nyújtsunk – csoportfoglalkozásokkal, tanácsadással, absztinens szobák felajánlásával stb. – annak érdekében, hogy az ügyfél minél több fogódzót kaphasson az addiktológiai helyzetének javításához.

Keserű Zsolt ellátási egységvezető
Kis-Kovács Éva ellátási egységvezető helyettes
és munkatársaik