



BUDAPESTI MÓDSZERTANI SZOCIÁLIS KÖZPONT ÉS INTÉZMÉNYEI

Kőbányai 22. Éjjeli Menedékhely és Lábadozó

Szakmai beszámoló a 2024. évről

A Kőbányai 22. Éjjeli Menedékhely Budapest VIII. kerület, Kőbányai út 22. szám alatt található. Az intézmény frekventált helyen van, tömegközlekedéssel jól megközelíthető.

Az épület az egymástól jól elkülönített módon kialakított földszinti és emeleti területek miatt akár speciális szükségletű ügyfelek elhelyezésére is lehetőséget biztosít, egyfajta többfunkciós szolgáltatást nyújtva nemcsak speciális éjjeli menedékhelyként, hanem időszakos és állandó lábadozóként is működik.

Engedélyezett létszámunk: 75 fő, ezen kívül 25 időszakos férőhellyel rendelkezünk.

A menedékhely bemutatása:

Az intézmény több szakmai célfeladatot ellátó egységből áll. Dolgozó, jövedelemmel rendelkező vagy munkát kereső ügyfeleket illetve friss lakásvesztőket tudunk az emeleti részen fogadni. Az ún. Lordok házában tartós, - akár élethosszig tartó elhelyezést tudnak kívánni idősebb ügyfeleink. Időszakosan Életmentő pont működik az intézmény földszinti részén. Erősségünk, hogy az akut krízishelyzetből érkező ügyfeleknek azonnali és emberhez méltó körülmények közötti elhelyezést tudunk biztosítani, 24 órás nyitva tartással, fix férőhellyel, és az egyéni csomagkezelés garanciájával. Mindez a hajléktalan élethelyzetet korábban nem tapasztalt ügyfeleknek is lehetővé teszi munkájuk megtartását (vagy a munkakeresést), abban a remélhetőleg átmeneti időszakban, amíg lakhatási problémájukat hosszú távon rendezni tudják.

A családias légkörű és kis létszámú intézmény időbeosztása és munkarendje az aktív korú munkavállalók igényeit tartja a leginkább szem előtt. A munkavállalók zavartalan pihenésének és a soron következő munkanapra való felkészülésnek a biztosítása céljából szigorúan tiltjuk az alkohol és egyéb bódítószeresek használatát.

Idősebb ügyfeleink (55 év felettiek) igényeihez is igazodva senior szobát alakítottunk ki.

Tisztálkodásra és mosásra, az élelem tárolására és főzésre, valamint az aktív kikapcsolódásra (televíziózás, olvasás stb.) közös használatú helyiségek állnak rendelkezésre, az egyéni és a páros férőhelyeken pedig zárható szekrényekben tárolhatják az ügyfelek személyes holmijukat.

A férőhelyek és a szolgáltatás biztosításához szükséges eszközök rendelkezésre állnak.

Az intézmény emeleti részének sajátos fizikai akadályja van, így akik a vaslépcsőn nem tudnak feljönni, (a lépcső szerkezete miatt) azokat nem tudjuk elhelyezni.

Egységeinkben 2024 folyamán **összesen 498 ügyfél részesült esetkezelésben.**

Szociális munka az intézményben:

A marginális helyzetbe került emberek különböző csoportjaival való szakmai munka során kiemelt célkitűzés kell, hogy legyen az érintettek számára olyan szolgáltatások kialakítása és biztosítása, melyekre ténylegesen szükségük van. Az utcán élő emberek ellátása érdekében létrehozott speciális intézmények fontos célja ezért az, hogy az érintetteket lehetőség szerint minél hamarabb a megfelelő intézményi elhelyezés vagy a támogatott önálló lakhatás felé irányítsák, méghozzá olyan állapotban, mely az ott tartózkodást lehetővé teszi.

Speciális éjjeli menedékhelyünk célcsoportja a frissen utcára kerülő emberek, akik még nem alkalmazkodtak a hajléktalan életformához, és bár komoly krízishelyzetként élik meg a lakhatás elvesztését, megfelelő segítséggel – vagy akár anélkül is – képesek lennének az önálló életvitel kialakítására.

A Kőbányai menedékhely munkájában kiemelten fontos az ügyfelekhez való trauma orientált hozzáállás.

Az intézményben dolgozó szakemberek a napi munkavégzés során nagy hangsúlyt fektetnek az alábbiakra:

- szociális integráció segítése,
- önállóság erősítése,
- időstruktúra kialakítása,

- rendszeres napi életvitel újratervezése,
- kulturális integráció, ünnepek megtartása
- előtakarékosság előnyeinek hangsúlyozása,
- társas kapcsolatok újragondolásának erősítése.

Az intézmény kiemelt szakmai célja egy olyan egyértelmű szabályrendszer létrehozása és az ügyfelekkel való betartatása, amely nemcsak a szolgáltatást igénybe vevő emberek, de a szociális munkatársak részére is áttekinthető, biztonságos, kiszámítható és tisztán megérthető működést biztosít.

Az ügyfelek fizikális épségének és személyi higiéniájának megóvására, megteremtésére irányuló szolgáltatások (mint például tisztálkodási, főzési, ételmelegítési, illetve mosási lehetőség) mellett az alábbi szolgáltatásokkal segítik a szociális krízishelyzetből való kitörést:

- egyéni esetkezelés,
- segítő beszélgetés és életvezetési tanácsadás,
- konfliktuskezelés,
- munkahelyi problémák esetén történő segítség nyújtás,
- érték-és csomagmegőrzés,
- komplex ügyintézés,
- felkészítés az átmeneti elhelyezést biztosító intézmények igénybevételére,
- lakhatási alternatívák felajánlása,
- a munka világába történő visszailleszkedés támogatása,
- munkahelykeresésben való segítségnyújtás és tájékoztatás, támogatás a munka megtartásához,
- korábban felvett és rendezetlen hitelek és tartozások ügyintézése, illetve ezzel kapcsolatos tájékoztatás,
- szabálysértésekkel kapcsolatos ügyintéзések,
- iratpótlás,
- jogosultságok szerzése.

Minden ügyfélnek személyes szociális munkása van, aki a lakókkal hetente több alkalommal beszél, ügyeik intézésében segítséget nyújt, illetve egyéni megállapodást köt velük, melyben rögzítik az ellátás lehetséges időtartamát, annak hosszabbíthatóságát. Az esetkezelések folyamatosak, személyre szabottak, ügyfélközpontúak és következetesek. A folyamatos kontroll és odafigyelés hatására az ügyfelek nagy részének benső késztetéssé vált, hogy maga is tegyen életminősége javítása érdekében, saját jövedelmét is használva, és ne a hajléktalan-ellátás különböző ingyenes szolgáltatásait (népkonyha, nappali melegedő) vegye igénybe.

A tartós bentlakásos intézményi életre való felkészítés során arra próbáljuk kapacitálni ügyfeleinket, hogy rendezzék adósságaikat, illetve előtakarékoskodjanak. Cél, hogy minél hamarabb visszaintegráljuk az ügyfeleket a társadalomba, a magasabb szintű ellátási formákon keresztül.

Az intézményben végzett szociális munka alapja, hogy kiemelten foglalkozunk az esetkezeléssel. Hangsúlyos számunkra, hogy az esetkezelési szükségletéről szóló döntést csak az ügyfél életútjának alapos ismeretében lehet meghozni.

Mindez elsősorban azt jelenti, hogy az ügyfél megfelelő segítségnyújtással képes lehet előrejutni az élete valamely területén, de bizonyos egyéni esetekben a további súlyos leromlás elkerüléséhez is szükség lehet esetkezelésre. Szükség van az adott ügyfél helyzetének áttekintésére, az esetkezelés lehetséges irányainak, céljainak átgondolására, újragondolására. Véleményünk szerint az ügyfelek helyzetének végiggondolását nem azzal érdemes kezdeni, hogy mennyi a jövedelme vagy hol lakik, hanem azzal, hogy adott események, milyen külső és belső mozgatórugók hatására történtek meg az életében. A megfelelő információk ismeretében igyekszünk meghozni az esetkezelés lehetőségeivel és szükségességével kapcsolatos döntést, melyben fontos szerepe van annak is, hogy milyen területeken juthat előre az ügyfél, milyen akadályozó tényezőkre számíthatnak ebben a folyamatban, milyen az egyén életútjának aktuális dinamikája, milyen állapotban van.

Az esetkezelés lehetséges céljait az alábbiak szerint tudjuk csoportosítani:

- munkaerő-piaci helyzetben,
- lakhatási viszonyokban,
- függőségek csökkentésében,
- egészségi állapot javulásában,
- társas kapcsolatok javulásában,
- képességek, készségek és önértékelés területén

történő előrelépés.

A szociális munkásoknak gyakran rövid távú megoldásokat kell találniuk, miközben hosszú távú célokat kell szem előtt tartaniuk a kliens érdekében.

Az éjjeli menedékhelyek időbeosztása és nyitva tartása (esti órákra időzített nyitás és viszonylag korai zárás, a férőhelyek feltöltését követően a „késve” érkezők elirányítása), csomagkezelési szabályzata (a munkába igyekvőknek reggel magukkal kell vinniük a személyes holmijukat) és a kijelölt fix férőhelyek hiánya már önmagában véve kedvezőtlen

feltételeket teremt a munkavállalók számára, miközben e szállásnyújtó szolgáltatás vitathatatlan előnyének tekinthető a haladéktalan és alanyi jogon járó ellátás biztosítása.

Éjjeli menedékhelyünk (mint „tranzitintézmény”) elsősorban azoknak a fedél nélküli férfi ügyfeleinknek az elhelyezésére és esetkezelésére helyezi a hangsúlyt, akik már jövedelemszerző tevékenységet folytatnak vagy szeretnének folytatni abból a megfontolásból, hogy a lakhatásukról mielőbb önállóan gondoskodhassanak, avagy minél előbb igénybe vehessék az átmeneti szállások magasabb színvonalú szolgáltatásait, ahol az ingyenesen igénybe vehető menedékhelyi ellátásokkal szemben már meghatározott havi költségek is megjelennek.

A Kőbányai 22. Éjjeli Menedékhely működése meghaladja a „fapados” szállásnyújtó szolgáltatások színvonalát, vagyis a nap mint nap pusztán „ágyrajáró” ügyfelek egyszerű menedékhelyi elhelyezésének a követelményeit, ennél fogva kifejezetten alkalmas az utcán élő és az utcáról delegált ügyfelek társadalmi reintegrációjának az előmozdítására.

A „dolgozói fix helyes” elhelyezésbe kerülés feltételei a következők:

- munkaszerződés, munkavállalásra utaló magatartás, együttműködési megállapodásban foglaltak betartása,
- lakó illetve szobagyűlésen való részvétel,
- átmeneti szálló megnevezése vagy egy alternatív szálláshely megjelölése (albérlet, egyházi illetve alapítványi elhelyezés),
- házirend betartása,
- szoba illetve a közösségi helyiségek takarításában való részvétel,
- igazolt vidéki munka esetén a férőhelyet egy hétig tarjuk, meghosszabbításáról a team dönt,
- heti minimum öt éjszakát el kell tölteni az intézményben.

Ha az ügyfelek jövedelmében kiesés történik, a menedékhely napi egyszeri meleg étkezést biztosít (Hare Krisna Ételt az Életért Alapítvány), és az emberhez méltó körülmények fenntartása érdekében hetente adunk igény szerint tisztálkodási eszközöket (törölköző, tusfürdő, borotva, WC papír stb.).

A segítőkkal kötött megállapodások egyénre szabottak és szükségletközpontúak.

Ügyfeleink két csoportja különíthető el:

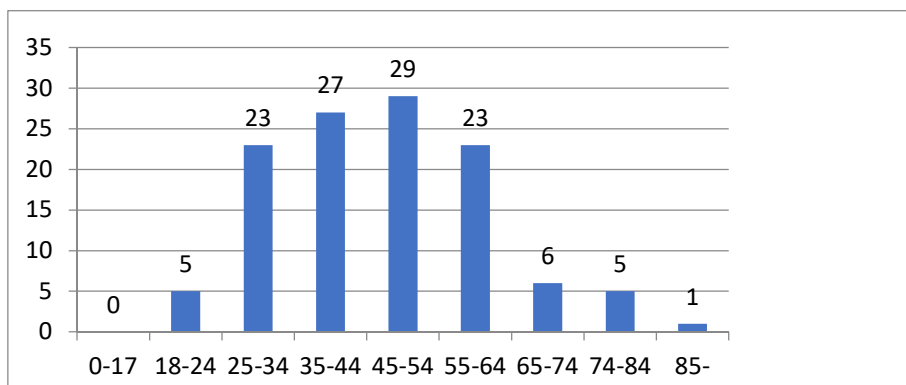
- Azok a gyakran lakhatásukat elvesztett és átmenetileg fizetéseképtelen ügyfelek, akik viszonylag magas jövedelmük ellenére kénytelenek voltak igénybe venni a menedékhely szolgáltatásait, általában 3+1 hónapos fix idejű elhelyezésük időtartama alatt előtakarékossgot vállalva önállóan vagy a lakhatási iroda közreműködésével gondoskodnak a határidő lejárta előtt a további szállásukról.
- Szoros, építő jellegű és minőségi kapcsolatban vagyunk a BMSZKI Lakhatási Információs és Tanácsadó Iroda illetve a FET munkatársaival. Mivel a két iroda munkatársai gyakran kerülnek kapcsolatba olyan ügyfelekkel, akiknek gyors, biztonságos elhelyezésre van szükségük, ilyenkor elsősorban bennünket keresnek meg, szolgáltatásainkkal is segítve munkájukat. A felvételnél alapvető szempont a munkahely vagy a munkába állás közeli időpontja. Vállalni kell a magasabb elhelyezési formát, akár szállón, albérletben vagy más lakhatási alternatívában, támogatjuk az előtakarékossgot is.

Összefoglalva **ügyfélkörünket**, ellátunk:

- lábadozóról érkező gyógyult ügyfeleket,
- FET által irányított ügyfeleket,
- esetkezelők ajánlására delegált klienst,
- friss lakásvesztőket,
- kilakoltatott ügyfeleket,
- dolgozó és dolgozni akaró ügyfeleket,
- magasabb jövedelemmel rendelkezőket fix időre, akik önálló lakhatásba készülnek,
- Családsegítő szolgálatok által irányított ügyfeleket,
- párokat, családokat (de ez mindig az aktuális férőhely kapacitástól függ),
- utcáról önállóan jelentkező ügyfeleket,
- e-mailen jelentkező ügyfeleket,
- volt fogvatartottakat, a FET és a büntetésvégrehajtási intézet megkeresése után,
- kezelt, illetve betegségtudattal rendelkező, mentális zavarokkal küszködőket,
- addiktológiai szakellátásra várakozókat,
- külföldről hazatelepülő, szállást kereső hajléktalan munkavállalókat,
- önkormányzati bérlakásból kilakoltatott ügyfeleket,
- újbóli átmeneti szállásra jelentkező ügyfeleket.

		A segítő munka típusa			összes
		egyéni esetkezelés	támogató szociális munka	utógondozás	
K22 Éjjeli	fő	162	34	1	197
Menedékhely	%	82,2%	17,3%	0,5%	100,0%
éjjeli	fő	863	278	4	1145
menedékhelyek	%	75,4%	24,3%	0,3%	100,0%
összes BMSZKI	fő	2958	757	41	3756
	%	78,8%	20,2%	1,1%	100,0%

Minden ügyfélnek van kijelölt segítője. A megkezdett munka nagyban függ az ügyfél mentális állapotától, az elérhető kapcsolati tőkéjétől illetve a hajléktalanságban eltöltött időtől.



Korcsoport szerint megosztás a Kőbányai menedékhelyen (fő).

Legtöbb ügyfelünk a 35-54 éves korosztályból kerül ki, de jelentős az 55 éven felüliek aránya is.

		Az ügyfél legmagasabb befejezett iskolai végzettsége					összes
		kevesebb, mint 8 általános	8 általános	szakmunkásképző/ szakiskola	érettségi	felsőfokú	
K22 Éjjeli	fő	5	71	82	28	6	192
Menedékhely	%	2,6%	37,0%	42,7%	14,6%	3,1%	100,0%
éjjeli	fő	79	477	353	170	54	1133
menedékhelyek	%	7,0%	42,1%	31,2%	15,0%	4,8%	100,0%
összes	fő	226	1548	1158	532	167	3631
BMSZKI	%	6,2%	42,6%	31,9%	14,7%	4,6%	100,0%

Klienseink nagyobb része szakmával illetve középfokú végzettséggel rendelkezik. Legtöbb esetben tanult szakmájukban dolgoznak.

		Hajléktalanságban eltöltött idő						összes
		kevesebb mint egy éve	1 éve	2 - 5 éve	6 - 9 éve	10 - 14 éve	15 éve vagy régebben	
K22 Éjjeli	fő	71	31	37	18	17	19	193
Menedékhely	%	36,8%	16,1%	19,2%	9,3%	8,8%	9,8%	100,0%
éjjeli	fő	311	173	229	110	137	173	1133
menedékhelyek	%	27,4%	15,3%	20,2%	9,7%	12,1%	15,3%	100,0%
összes BMSZKI	fő	492	476	850	496	591	720	3625
	%	13,6%	13,1%	23,4%	13,7%	16,3%	19,9%	100,0%

Amint a fenti adatok is mutatják, klienseink nagy része (BMSZKI átlaghoz képest is) friss lakásvesztő, 1 évet, vagy annál is kevesebb időt töltöttek el a hajléktalanságban.

Friss lakásvesztők az ellátásban: Több mintegy komplex probléma

A friss lakásvesztők egy rendkívül sérülékeny csoportot képviselnek a hajléktalan-ellátásban. Ők azok az ügyfelek, akik nemrégiben veszítették el otthonukat, és még nincsenek hozzászokva az utcai élethez vagy az intézményi keretekhez. Ez a helyzet számos kihívást jelent mind számukra, mind az ellátórendszer számára. A lakásvesztés önmagában is traumatikus élmény, amely számos negatív érzelmi és pszichológiai következménnyel járhat. A munkahely elvesztése révén elvesz az anyagi stabilitás, a kapcsolati rendszer felbomlása vagy erős meglazulása révén pedig nincs kitől segítséget kérni. Az adaptivitás is egy megoldandó helyzet, mert az új helyzethez való alkalmazkodás nehézkes az ügyfeleink számára, különösen az első időszakban. Az egyéni szükségletek felmérése és az ehhez igazodó szolgáltatások biztosítása komplex feladat a szociális munkásoknak is.

A friss lakásvesztőkkel való szociális munka másban kívánja meg a tudást és az empátiát. Itt nem lehet sablon problémamegoldásokat alkalmazni, mert a trauma még sok esetben gátol minden megkezdhető munkafolyamatot. A traumafókuszú segítői munka elsődleges a stáb számára is. Munkánk során nagyon fontos a korai beavatkozás. Fontos, hogy a friss lakásvesztők minél hamarabb eljussanak a megfelelő segítséget nyújtó biztonságos intézménybe, mielőtt a krónikus hajléktalanságba esnének.

Rövid távú és hosszú távú célokat pontosan kell meghatározni a sikeres reintegráció miatt is. Az azonnali segítségnyújtás mellett hosszú távú megoldásokat is kell keresni a lakhatás

biztosítása és az önálló életvitel támogatása érdekében. Kiemelten fontosnak tartjuk az ügyfelek delegálását a Lakhatási programokba illetve olyan lakhatást segítő programokba, amelyek támogatják a lakásvesztőket visszatérni az önálló lakhatásba. Utógondozói feladatot is vállalnak az intézményi szociális munkások, ezzel is támogatva-erősítve a menedékhelyről önálló lakhatásba visszakерült klienseket.

Nagy szerepe van a társintézményeknek abban, hogy kiemeljék és delegálják ezen ügyfeleket a speciális menedékhelyünkre. Összeségében a friss lakásvesztőkkel való segítő munka egy komplex feladat, amelynek megoldásához átfogó, hosszú távú stratégiákra van szükség. A siker kulcsa az egyéni megközelítés, a korai beavatkozás és a különböző szakemberek közötti szoros együttműködés.

Intézményi együttműködések

- Vaspályával való együttműködésről (absztinenciát vállaló ügyfelek). Minden esetben előzetes egyeztetés után tudunk fogadni ügyfeleket, akik:
 - a., várakoznak elhelyezésre az intézménybe,
 - b., jogviszony lezárás megtörtént és újra a Vaspálya speciális profilja miatt szeretnének oda visszakерülni.

A Kőbányai menedékhelyen a Vaspálya speciális profilja miatt ún. Zéró tolerancia vonatkozik az ügyfelekre. Erről a felvételnél minden esetben tájékoztatjuk őket.

- Könyves intézménnyel való együttműködésről: A Könyves intézményével évek óta közös szakmai munkát folytatunk. A két intézmény szakmai stábja odafigyelő esetkezelői munkájukkal és kifinomult jelzőrendszerükkel tudja egymást kölcsönösen segíteni és támogatni.
- FET-tel való együttműködésről: A FET delegálása alapján férőhelytől függően tudunk ügyfeleket fogadni. Elsősorban a friss lakásvesztőket célozzuk meg közösen, illetve a védett korban lévőköt (25év alattiak – seniorok).
- Álláskereső illetve már dolgozó/stabil jövedelemmel rendelkező ügyfeleket is tud delegálni a FET az intézménybe.
- Lakhatási támogatásba bevonni készülő klienst is fogadunk a FET-ről.
- Előzetes egyeztetés után fogadunk a FET illetve SZIK által delegált ügyfelet. A kapcsolattartás napi szinten működik jelenleg is. A napi üres férőhelyekről egyeztetünk.

- BMSZKI átmenti szállókkal való együttműködés is kiemelendő. Előre egyeztetett ügyfeleket, esetátadással tudunk addig fogadni az intézményben, amíg az eljárásrend szerint nem tudnak újra BMSZKI átmeneti szállóra jelentkezni.
- E-mail vagy személyes megkeresések is gyakoriak a friss lakásvesztők részéről.
- A társintézményekkel való együttműködés kiemelten fontos. A családsegítők és egyéb társszervezetek sokszor, mint jelzőrendszer működnek. Kapcsolatban vagyunk több közeli kerületi családgondozóval, védőnővel, háziorvossal, egyházi és karitatív szervezetekkel, hogy amint a látóterükbe kerül egy ügyfél, aki otthonának elvesztésének közelébe kerül, együtt tudjunk megoldást találni.
- Addiktológia intézményekkel vagyunk kapcsolatban. Olyan ügyfeleket tudunk elhelyezni, akik vállalják a zéró toleranciát, vagy adaptációs szabadságon vannak.
- Kiemelten fontosnak tartjuk a többi menedékhelyet és nappali melegedőt segíteni azzal, hogy a friss lakásvesztőket, frissen a rendszerbe kerülőket átvegyünk esetismertetés után intézményünkbe. Itt főleg az eljárásrend a mérvadó (fiatal, senior) vagy egyéb megállapodás (pl. egészségügyi okok, jövedelem, bántalmazás, stb.)

A traumatudatos szociális munkánk egyik alapvető pillére a támogató segítségén illetve légkörön kívül- **más szakemberek bevonása a segítő folyamatba**. Munkánk során igénybe tudjuk venni pszichológus és pszichiáter segítségét is, intézményen belül.

A menedékhely 25-55 év közötti ügyfeleink nem csekély hányada egyedülálló vagy elvált, jövedelmük arányában pedig gyakran nagy összegű tartozások visszafizetésére kötelezettek, miközben rendszerint bérleményekben kénytelenek élni, ezért a jövedelemkiesések időszakában súlyos nehézségekkel kell szembenézniük mindazoknak, akik nem rendelkeznek elegendő megtakarítással, avagy mobilizálható vagyontárgyakkal, amelyek révén nagyobb eséllyel vészelhetnék át a szóban forgó krízishelyzetet. Emellett az érintetteknek rendszerint hiányzik a természetes támogató környezetük, s így a kellő megtartóerő is.

Az integráció egyik fontos területe a személyes **kapcsolatok építése és ápolása**, hiszen ezek a lelki egészség fenntartásához és a hétköznapi boldoguláshoz egyaránt elengedhetetlenek. A hajléktalan emberek többségének szegényes és egyoldalú a kapcsolatrendszere, amely elsősorban a sorstársakra korlátozódik. A segítségnyújtásnak ki kell terjednie arra, hogy **fejlődjenek az ügyfelek** személyközi kommunikációs, konfliktuskezelési, vagy akár kapcsolatteremtési **készségei**. Külön figyelmet kell fordítani a múltbéli traumatikus kapcsolati

törések feldolgozására, mert - minden tapasztalat arra mutat - hogy ezek veszélyt jelentenek az aktuális kapcsolatok kialakítására és fenntartására nézve is. Ebben Kovál-Turóczi Ildikó, a Fehér-köz Nappali melegedő vezetője is segítségünkre van, aki művészetterápiás foglalkozásokat tart a menedékhelyen, havonta egy alkalommal.

Nagy sikere van a lakók körében megtartott Tiszta szoba versenynek. Itt a lakókörnyezet rendezettségét, tisztaságát jutalmazzuk az ügyfeleknek. Darts és sakkversenyeink is igen népszerűek ügyfeleink körében.

Kiemelten fontosak az ünnepek megtartása. Kulturális sokszínűségünk itt is megjelenik mivel a Kőbányai menedékhelyen a Diwali és Odin ünnepei a legnagyobbak.

A **felvétel** elsődlegesen a menedékhelyen történik egy személyes beszélgetés keretében, amelyet az intézményvezető folytat párokkal, egyéni ügyfelek felvétele az ügyeletes hatáskörébe tartozik, ezen kívül a FET illetve a Lakhatási Iroda ajánl hozzánk ügyfeleket. A felvételnél alapvető szempont a munkahely vagy a munkába állás közeli időpontja. Ügyfeleinknek vállalniuk kell, hogy idővel tovább lépnek magasabb elhelyezési forma irányába, legyen szó akár szállóról, albérletről vagy más lakhatási alternatíváról.

Az új ügyfelek közvetlenül a menedékhelyen vagy a FET-en kezdeményezhetik az azonnali elhelyezésüket, de egyre gyakrabban keresik fel az ügyfelek önállóan az intézményt a webfelületen való előzetes tájékozódást követően.

Kilépés, továbblépés

Az esetkezelői munka fontos szempontja, hogy a lehetőségekhez képest legjobb elhelyezést találjuk meg ügyfeleink számukra. Ügyfeleink nagyobb része képes akár támogatással is továbblépni az az önálló lakhatás irányába. Nagy arányban költöznek ki tőlünk munkásszállóra illetve ágy és albérletbe, akár többbedmagukkal.

A tavalyi év során a lakhatási pályázat keretében 1 fő munkásszállóra tudott kiköltözni a támogatással, 4 ügyfelünk pedig a konzorciumi pályázat keretében kapott lakhatási támogatást, mellyel albérletbe tudtak költözni. A lakhatási programba Kovál Dániel lakhatási referens segítségével tudtuk bevonni ügyfeleinket. Egészségügyi és/vagy mentális problémákkal küzdő ügyfeleink számára elsősorban az átmeneti szállások jelentik a legfőbb továbblépési lehetőséget.

2024. évi esetkezelői beszámoló

- Sárkány Álmos szociális munkás

2024-ben nem változott jelentősen az ügyfeleimmel végzett esetkezelések jellege, hanem inkább arról számolhatok be, hogy némi hangsúlyeltolódás állt be az egyéni kondíciók szempontjából az előző években tapasztaltak viszonyában. A hivatkozott időszakban több mint 35 ügyfelet láttam el. Ebből 8 esetben az érintett önként és váratlanul távozott, avagy házsabálysértés következményeként ért véget idő előtt a szóban forgó ügyfél menedékhelyi ellátása. A többi esetben az ügyfelet sikerrel kigondoztuk. A kigondozottak több mint 90%-át átmeneti szállásra delegáltuk a tartós elhelyezésük kieszközlése céljából, és csak cca. 6% esetében beszélhetünk a bérleményekhez szabad akaratelhatározásból történő visszatérésre. Közismert, hogy a (piaci) bérlemények irányába orientált ügyfelek 3 plusz 1 hónapot tölthetnek el a menedékhelyen, amely határidő kitöltését követően adminisztratíván megszűnik a férőhelyük. A konstrukciót ellenőrzött felhalmozáshoz (előtakarékossághoz) kötjük, hogy az érintettek lehetőség szerint képesek legyenek finanszírozni a kiválasztott bérlemény letéti díját. Mivel a tapasztalataink szerint az elkötelezett ügyfelek számára túlon túl szűkös a 3-4 hónapos időtartam a kaució (és többnyire az első havi lakbér) előteremtésére, ezért az esetkezelteket lehetőség szerint átmeneti szálláson igyekszem elhelyezni. Az ügyfeleket az életkörülményeik javítása érdekében minden esetben takarékosagra és folyamatos jövedelemszerzésre próbálom ösztönözni. Elegendő, ha az érintettek hónapról hónapra félretesznek egy csekélyke összeget, amelyet nem költenek el. Összességében sikerült magasan tartani azoknak a számarányát, akiknek az esetében az esetkezelés során teljesültek a közösen megállapított célkitűzéseink. A kondíciók tekintetében viszont, amint arra utaltam, bizonyos fokú hangsúlytolódás figyelhető meg. Növekedett a friss lakásvesztőnek minősített esetek száma (16-20%), illetve az 55 év feletti és az időskorú ügyfelek számaránya, valamint azoknak az aránya, akik vélhetően vagy minősítetten súlyos addiktológiai zavarokkal és/vagy pszichiátriai problémákkal küzdenek. A jelzőrendszer képviselői (delegáló szakemberek) nyilvánvalóan nem értették meg, hogy az „akut” addiktológiai problémákkal küszködők alkalomszerű elhelyezése és munkába állítása nem hoz tartós vagy átütő eredményt. Az állandósult visszaesés fázisában lévő ügyfelek rendszeresen megzavarják a környezetük nyugalma és akadályozzák a szolgáltatásokat, miközben a kigondozásuk kilátástalan. A menedékhelyi ellátásból házirendsértés miatt kiszoruló ügyfelek szinte kivétel nélkül visszaeső szenvedélybetegek. Mindemelllett határozottan növekedett a rokkantak, valamint a nyugdíjaskorúak (időskorúak) arányszáma, akiknek az egészségi állapota már nagyfokú odafigyelést igényel.

- Legendi Mónika szociális munkás

Lassan hozzázokunk, hogy a Kőbányai úti részleg mindig átalakul. Idén volt roboráló részlegünk, majd visszaálltunk éjjeli menedékhelyi működésbe, az év második felében elköltözött a lábadozó, lett helyette védett fapadunk és életmentő pontunk. 2020 óta biztosan mondható: az örök változás intézményében vagyunk. Ehhez a kollégáktól is nagyfokú alkalmazkodásra van szükség a mindig új és új intézményi struktúra kialakításához, az új ügyfélkörhöz pedig új szemlélet kell.

2024-ban 59 ügyfelem volt, a legtöbb az idősebb korosztályból. Évről évre tapasztaljuk a hajléktalan emberek rossz egészségi állapotát, a pszichiátriai kis és nagyorképes ügyfeleket, a demencia tüneteivel élőket, az alkoholbetegeket, szerhasználókat, akiket egyszerre szállásolunk el a fapadon. Az idősök mellett a fiatalok is szállást keresnek. Az életkorból, betegségekből adódó konfliktusokat megpróbáljuk orvosolni.

A támogató szociális munkával tovább irányítjuk őket a megfelelő ellátásba: egészségügy, FET, átmeneti szálló, stb. Külön figyelmet fordítunk a friss lakásvesztőkre, akik újonnan kerülnek a rendszerbe és segítjük őket eligazodni a hajléktalan ellátás útvesztőiben. Célunk, hogy a lehető leggyorsabban albérletbe juttassuk őket.

Az ügyfeleknek idén is sikeresen szerveztük meg a gyümölcsnapokat kéthetente, mely azért fontos, mert a roborálás része a vitaminpótlás. Az RSZTOP pályázatból és a Krisnások jóvoltából napi egy melegített tudunk biztosítani az ellátottaknak.

A 2023 -ban a hátsó kertünkbe elültetett gyümölcsfákat egész évben gondoztuk, folyamatosan locsoltuk, védtük a nyári nagy melegtől, a kiszáradástól.

2024-ben elkezdtek a Bmszki más telephelyeivel közös teamek szervezését: tapasztalati, működési lehetőségeket osztottunk meg egymással. Ebben az évben a Váltóház, a Munkaügy, és a Szabolcs utcai kollégák jártak nálunk.

A Kőbányai úti részlegen fontos a BMSZKI szakszervezeti munka is, a dolgozói jóllétért is dolgozunk. 2024-ben a SZÁD képviseletében a Könyves és FET, valamint az Ambulancia telephelyek bevonásával idén is megszerveztük a dolgozóknak az Egészségnapot, melyen Kb 200 dolgozó vett részt. A háziorvosi szűrések mellett aerobik, jóga, mentálhigiénés szűrés, gyógytorna, pedikűr, fogászati szűrés, optikus, ételkostolók voltak elérhetőek a kollégák számára. A prevenció az egészségmegtartáshoz elengedetlen, ezért fontosnak tartjuk ezt a programot. Telephelyünk a dolgozói és társadalmi változás miatt csatlakozott a programhoz.

- Biró Fanni szociális munkás

2024 júliusában kezdtem dolgozni a Kőbányai 22. éjjeli menedékhelyen. 'Nagyfapad' múlttal rendelkezem, s aki tudja, hogy ez mit jelent, annak a Vaslépcső maga az időutazás. Sajnos egy időutazás a jövőbe, egy remény, hogy talán valamikor mindegyik hajléktalanellátó intézmény ilyen koncepcióval és ilyen létszámmal próbál segíteni a bajbajutott embereken.

Ügyfeleim nagy része fiatal felnőtt férfi, az Y és Z generáció tagjai. Összeségében elmondható róluk, hogy gyermekkori traumáik és hiányos megküzdési stratégiáik vezették őket az otthontalanság peremére. Véleményem szerint az ő problémájuk nem csak egzisztenciális probléma, sokkal inkább egy identitásválság, amit a régi, már elavult szociális módszerekkel nem tudunk kijavítani. A társadalmi elidegenedés nem csak a civil világra van negatív hatással, hanem az ügyfeleinkre is. Ez az elidegenedés egy tömegszálláson beláthatatlan problémákhoz és visszafordíthatatlan pszichiátriai diagnózisokhoz vezet(het). Mai világunk krízisei egy kétszáz fős tömegszálláson intézményi abúzust is eredményezhet.

A K22 éjjeli menedékhely emeleti része ehhez képest 42 férőhellyel rendelkezik, 6-10 fős szobákra elosztva ezt a számot. Ügyfeleink sokkal nyugodtabb és biztonságosabb körülmények között tudják álomra hajtani fejüket. Óriási örömmel tölt el, hogy ilyen körülmények között közösségépítésre van tér és nem utolsó sorban igény is.

Friss lakásvesztő kliensek mellett időskorú ügyfeleink számára a K22 és a Lordok háza egy esély arra, hogy életük fennmaradó részében emberi méltóságukat megtartva éljék mindennapjaikat. Véleményem szerint egy családi és biztonságos, stabil környezetet teremtünk meg idősödő, beteg ügyfeleink számára. Talán ők az egyik leginkább kiszolgáltatott szegmense az ellátórendszernek, hisz az ő életük nagyrészt egy életen át tartó munka és robotolás köré épült. Az viszont jól látszik, hogy a végeláthatatlan munka mégsem vezet olyan nyugellátáshoz, ami a mai korban elegendő egy méltóságteljes élethez. A mamut fapadok és átmeneti szállók - elmondásuk alapján - nem nyújt számukra reális menedéket. A mindennapos lopások, verbális és nonverbális abúzus áldozatai ők.

Kívánom, hogy egy nap arra ébredjünk, - én és az ügyfeleim-, hogy a szociális ellátásban a tömegszállásokat kiváltsuk 20-40 férőhelyes mini intézményekkel. Ahol a pszichiátriai beteg, értelmi sérült fiatal tovább már nem hajléktalan. Ahol a szerhasználó, a pszichiátriai beteg, az idős, az államigondozott ügyfél speciális törődést kap. Ahol a kettős diagnózis már nem okoz elhelyezési problémát. Talán akkor nem csak ellátórendszer, de a világunk is kicsit boldogabb hely lesz.

- Horváth Szilárd szociális munkás

A 2024-es év új kihívások elé állította a BMSZKI Kőbányai úti 22. szám alatti éjjeli menedékhelyet és szociális munkás csapatát. Az ügyfelek száma továbbra is magas maradt, és az év különösen a frissen lakásvesztett hajléktalan emberek számának növekedésével volt jellemezhető. 2024-ben jelentős számú hajléktalan ember érkezett, akik otthonaik elvesztése miatt kerültek az intézménybe. Az új ügyfelek sok esetben nem voltak tisztában az ellátórendszer működésével, a hozzájuk tartozó jogokkal és kötelezettségekkel, valamint a rendelkezésre álló szociális szolgáltatásokkal és szálláslehetőségekkel. A frissen lakásvesztett személyek gyakran szembesültek pszichés terheléssel és traumákkal, mint a szorongás, depresszió vagy poszttraumás stressz, amelyek tovább súlyosbították helyzetüket. A lakásvesztés szociális elszigetelődést is okoz, mivel sok esetben az ügyfelek elveszítik kapcsolatukat ismerőseikkel vagy családtagjaikkal.

Sokan közülük jogi problémákkal is küzdöttek, mivel nem voltak tisztában a lakhatási jogokkal, a bérleti szerződésekkel, a kilakoltatás jogi aspektusaival vagy a szociális segélyek elérhetőségével. Az anyagi biztonságot biztosító munkalehetőségek is korlátozottak voltak számukra, mivel a lakásvesztés gyakran akadályozta őket a stabil munkahely megtartásában, ráadásul a szálláshelyek túlterheltsége is tovább nehezítette a helyzetet. Az egészségi állapotuk romlása is gyakran súlyosbodott, hiszen a lakhatás elvesztése következtében sokan nem fértek hozzá az alapvető egészségügyi ellátáshoz, a táplálkozási problémák és a folyamatos stressz pedig tovább rontottak helyzetükön.

Ezen tényezők miatt minden ügyfelünk számára más típusú segítségnyújtás vált szükségessé.

A Február 3-i és október 3-i statisztika: 2024-ben kétszer került sor statisztikai adatfelvételre. A szokásos február 3-i kérdőíves felvétel mellett október 3-án egy újabb adatgyűjtés zajlott. (A következő évben már csak október 3-án lesz adatfelvétel.) Az őszi felvétel a Kőbányai éjjeli menedékhelyen, a Kőbányai lábadozóban, valamint a Könyves lábadozóban történt. Az új időpont nem okozott gondot az ügyfelek számára, csupán egy kisebb részük utasította el a részvételt. Előfordult, hogy a kérdőívet felvevő kollégának fel kellett olvasnia a kérdéseket, mivel az ügyfél látási problémákkal küzdött. Más esetekben egyéb egészségügyi problémák miatt nem tudták saját maguk kitölteni a kérdőívet, így kollégának kellett segítenie a válaszadásban. A nehézségek elsősorban a lábadozóban elhelyezett ügyfeleket érintették, míg az éjjeli menedékhely lakói önállóan ki tudták tölteni a kérdőívet.

Egészségügyi problémák és azok hatásai: 2024-ben továbbra is kiemelt problémát jelentett az ügyfelek egészségi állapota, és a helyzet több szempontból is aggasztó maradt. Az ügyfelek között sokan küzdöttek krónikus betegségekkel, amelyek folyamatos kezelést

igényeltek. A különböző egészségügyi problémák – legyen szó szív- és érrendszeri betegségekről, tüdőbetegségekről, cukorbetegségről vagy mentális zavarokról – nemcsak az egyéni életminőséget rontották, hanem jelentősen megnehezítették a társadalmi reintegrációjukat is.

Összegzés: A 2024-es évben a hajléktalan emberek egészségi állapotának javítása érdekében végzett munka során számos nehézséggel szembesültünk. A krónikus betegségekkel való küzdelem, a gyógyszerek elérhetősége és a munkavállalás akadályai mind olyan tényezők, amelyek a hajléktalan emberek társadalmi reintegrációját és életminőségének javulását megnehezítik. A szociális és egészségügyi ellátások integrált, folyamatos és mindenre kiterjedő rendszere elengedhetetlen a helyzet javításához, és a jövőben egyre nagyobb figyelmet kell fordítani a mentális és pszichológiai támogatás biztosítására is.

A fejlődés lehetősége: A 2025-ös évben biztosítani kell, hogy a személyre szabott segítségnyújtás és az ellátórendszer folyamatos fejlesztése összhangba kerüljön, így hosszú távon fenntartható és eredményes megoldások születhessenek.

- **Aydin Judit szociális munkás**

A BMSZKI Kőbányai 22. Éjjeli Menedékhelyen 2024. január 01.-e és 2024. december 31.-e között 34 esetkezeltem volt. Ügyfeleim körülbelül 80%-a átmeneti szállóra távozott a menedékhelyről. Elenyésző volt azok száma, akik albérletbe vagy szobabérletbe mentek. Két volt esetkezeltem részére pályáztunk albérleti támogatásra amelyet mindketten el is nyertek. A támogatás segítségével fiatalabb ügyfelem és párja a 2024. augusztus 1-től 2025. június végéig tartó időszakra havonta 80 ezer forintot kapnak fejenként. Mindkettőjük utógondozója én vagyok. A másik, idősebb volt ügyfelem 2024 szeptemberétől kezdődően 10 hónap időtartamra kapta meg az albérleti hozzájárulást. Az utógondozását egy kollegám végzi. Az előző évhez képest tovább nőtt a hajléktalan előélettel nem rendelkezők száma. A 34 ügyfelem közül 8 volt friss lakásvesztő. Tapasztalatom szerint többnyire fiatalok és/vagy halmozott egészségügyi és mentális betegségekkel küzdők vették igénybe az éjjeli menedékhely szolgáltatásait. Ezen okok nagymértékben megnehezítették az ügyfelek munkaerőpiacon való elhelyezkedését. Az ellátottak részére elsősorban állást igyekeztem találni, amelyben az álláskereső iroda jelentős segítséget nyújtott. A munkát kereső ügyfeleim körülbelül fele önállóan, a másik fele segítség igénybevételével helyezkedett el a munkaerőpiacon. Elsősorban a vendéglátó- és az építőiparban tudtak munkát vállalni. A munkába állók, a tavalyi évhez képest jóval nagyobb összegű munkába állási támogatásban részesültek (az elhelyezkedést követő 1. hónap 50 ezer;

3. hónap 25 ezer és az 5. hónap szintén 25 ezer összesen 100 ezer forint) amely még inkább ösztönzőleg hatott rájuk. Nehézséget okozott, hogy jelentős hányaduk tetemes adósságot halmozott fel, amely miatt bevételük 33 vagy 50 százalékát letiltották. Ezért voltak, akik nem bejelentett munkát vállaltak, hogy megkaphassák teljes bérüket. Mivel nem volt járulékfizetés utánuk, így egészségügyi szolgáltatási hozzájárulásuk sem került megfizetésre, amely az orvosi ellátásukat akadályozta. Azért, hogy ne maradjanak orvosi ellátás nélkül, egészségügyi szolgáltatási jogviszonyt kérelmeztem nekik, amely 6 hónap erejéig fedezte az egészségügyi hozzájárulásukat.

Azok az inaktív ellátottak, akiknek az elmúlt 5 évben nem volt minimum 3 év ledolgozott és bejelentett munkaviszonyuk, csak EGYT-t (egészségkárosodási és gyermekfelügyeleti támogatást) tudtunk igényelni. A támogatás megítélése több hónapnyi procedúrát vett igénybe, mely időszakra települési támogatást kérvényeztem számukra.

Összefoglalásképpen megállapítható, hogy évről- évre egyre kevesebb azon ellátottak száma, akik hajlandóságot mutatnak és fizikailag-és/vagy képességeik alapján alkalmasak a munkavállalásra. Fontos lenne további „védett” munkahelyek létesítése, ahol a megváltozott munkaképességű ügyfelek tudnának munkát vállalni, kiegészítve csekély pénzbeli ellátásukat.

- Németh Norbert segítő

Az év során a legerősebb igény szolgáltatásunk igénybevételére a téli hónapokban realizálódik, mivel a hideg miatt jelentősebbek a lakhatási számlák (fűtés) és ezek fizetése a piaci alapú lakásbérleményeknél azonnali teljesítést kíván, ám a munkabérek és jövedelmi helyzetek ezt nehezen követik. Az ellátottak egy része nem rendelkezett személyi okmányokkal, ami adminisztratív nehézségeket okozott a szolgáltatások igénybevételekor, ám ebben tudunk segíteni.

Az ügyfelek személyi higiéniéje iránti igényük előmozdítása és megtartatása az egyik legfontosabb napi feladatunk, aminek részét képezi a ruhamosások, szárítások, a tisztálkodás ellenőrzése, valamint a lakó és fürdő helyiségek rendben tartatása. Munkaképes ügyfeleinket a szomszédos álláskereső irodába irányítjuk.

Az általunk ellátott célcsoport, - ügyfeleink mentálhigiénés állapotát tekintve - heterogén összetételű. Nagy figyelmet fordítunk az addikciókkal élő ügyfelek kiszűrésében, hogy mielőbb a megfelelő szakellátás felé terelhessük őket.

A Kőbányai menedékhely szakmai stábja felkészült, traumaorientált hozzáállással fogadja az ügyfeleket. Örölnénk, ha a kötelező képzések helyett olyan tanfolyamok lennének elérhetőek, amelyek jobban igazodnak a speciális szolgáltatásunk igényeihez.

Kőbányai Lábadozó részleg bemutatása

A beteg hajléktalan emberek ellátása rendkívül komplex és összetett feladat, amely társadalmi és egészségügyi szempontból is nagy kihívást jelent. A hajléktalanság és a betegség együttes jelenléte jelentősen rontja az érintettek életminőségét, és fokozza a társadalmi kirekesztődés kockázatát. Nehezítő tényező az ő ellátásukban a mentális egészségügyi problémák sokasága, amelyek tovább rontják az állapotukat és nehezítik a kezelést. Az addíciók és a krónikus betegségek egyaránt megnehezítik helyzetüket. Állapotuk javulásának egyik akadály, hogy korlátozottan férnek az ellátáshoz, illetve nincs társadalombiztosítási fedezetük.

A Kőbányai 22. sz. alatt a fölszinten található lábadozójának célja, hogy az átmenetileg egészségkárosodást szenvedett hajléktalan emberek számára ideiglenes elhelyezést biztosítson. Az akadálymentes intézményben a gyógyulás érdekében ápolási munka is folyik. Az ügyfelek gyógyulása, rehabilitációja idejére biztosított a teljes ellátás. Az ápolási szükségletek kielégítése mellett erős esetkezelő szociális munkával támogatjuk ügyfeleinket annak érdekében, hogy további elhelyezésük megoldott legyen. A szociális munka tervezését leginkább befolyásoló tényező a gyógyulási idő.

A szociális team szoros együttműködésben dolgozik az egészségügyi személyzettel, és minden döntésnél figyelembe vesszük az ügyfél egészségi és szociális állapotát, valamint azt, hogy mentális képességei mennyire teszik lehetővé ügyeinek intézését.

Lábadozónkon biztosítjuk: a 24 órás nővéri és osztályos orvosi munkát, vizsgálatok, kontroll időpontok kérését és megszervezését, szakszerű ápolást-gondozást, gyógyszerek, kötszerek, segédeszközök nyújtását, napi háromszori étkezést (délben meleg étel), tisztálkodási lehetőséget (szükséges felszerelésekkel, mint tusfürdő, sampon, borotva, borotvahab), ágyneműt, ruhaneműt, mosatást, betegszállítás megszervezését.

Az ügyfelek különböző betegségekkel érkeznek hozzánk. A legjellemzőbbek: alsó-és felső légúti megbetegedések; szív-és érrendszeri megbetegedések, gyomor-és bélrendszeri megbetegedések; daganatos megbetegedés; bőrbetegségek, lábszárfekély, neurológiai,

mozgásszervi megbetegedések; zúzódás; törés; pszichés megbetegedések; bármilyen törés, orbánc, egyik vagy mindkét láb amputációja, inzulinos cukorbeteg (speciális étkeztetésük nem megoldott), különböző keringési problémák, pszichiátriai betegségek, demencia. Biztosítani tudjuk a kórház utáni lábadozást, a 24 órás megfigyelést, emellett egyre nagyobb számban érkeznek hozzánk droghasználó fiatalok is.

A lábadozó ügyfeleit részben a Könyves 24 órás Egészségügyi Szolgálat (Ambulancia), részben az Utcai Gondozó Szolgálatok, és nem utolsósorban a kórházak delegálják.

Az ápolási szükségletek biztosításán túl, a lábadozás időszakában esetkezelő szociális munka folyik az ügyfelekkel, melynek alappillérei: a hiányzó iratok pótlása, a jövedelemhez juttatás, lakhatási megoldás keresése az ügyfél egyéni igényeihez és anyagi lehetőségeihez mérten, tekintetbe véve fizikai és mentális állapotát is.

- Molnárné Füredi Éva és Szőke Rita szociális munkások beszámolója

A Kőbányai Lábadozó az előző évekhez képest változatlan profillal működött 2024. novemberéig, amikor is megnövekedett igényekre tekintettel a BMSZKI a szomszédos épületben 52 ágygal megnyitotta a felújított és kibővített Lábadozó részlegét.

Részlegünk egy kizárólag férfiak ellátását szolgáló speciális éjjeli menedékhely, amely a földszinten egészségügyi szolgáltatással egészült ki. Ennek sarokpontja a 24 órás nővér felügyelet, és a háziorvosi ellátás volt. Ügyfeleink döntő többsége egészségügyi indikáció alapján, orvosi elbírálást követően került felvételre. Néhány esetben szociális indokkal, orvosi hozzájárulással vettünk fel ügyfelet. A szociális és az egészségügyi részleg összedolgozásának eredményeként a részleg zárásáig, 2024. novemberig 108 fő fordult meg a 18 fix- és a 15 időszakosan működő ágyon.

A legtöbb éjjeli menedékhelytől eltérően, intézményünk napi 24 órában látta el a lakóit, az általánosan megszokott szolgáltatásokon felül napi 3-szori étkeztést, és a terápiájukhoz szükséges gyógyszereket is biztosítva számukra. 24 órában átlagosan 2 ápoló gondoskodott a betegek egészségügyi felügyeletéről, a háziorvosi szolgálattal karöltve. Két esetkezelő szociális munkás heti öt napon teljeskörű szociális ügyintézással egészítette ki a kettős profilt. A hatékony munkavégzés érdekében szociális oldalról a Lábadozó orvosaival napi munkakapcsolatot ápolva, folyamatosan egyeztetve a betegek aktuális állapotáról, ügyeik alakulásáról. Amíg a betegek gyógyultak, és erősödtek az egészségügy jóvoltából, addig azzal párhuzamban a szociális ügyintézés is zajlott (okmányok pótlása, OEP-fedezet rendezése, jövedelem indítása, lakhatási megoldások keresése, intézése, idősotthoni elhelyezés indítása).

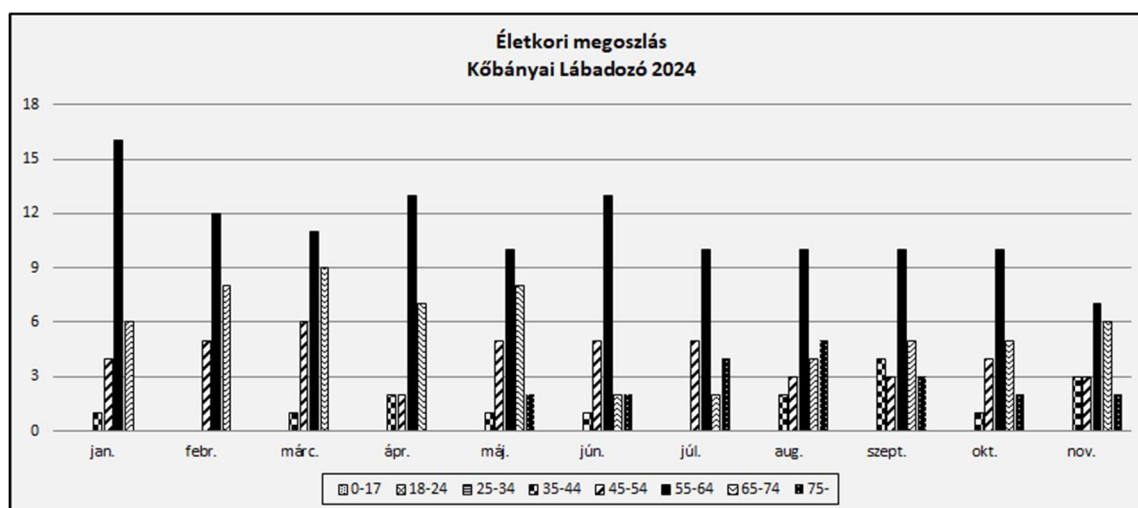
Szociális oldalról az ügyintézés jellege igen változatos volt. Számos esetben kísértünk ügyfelet járművel kormányablakba személyi igazolvány pótlása céljából, 29 lakcímkártya pótlást ill. szükség szerint lakcímmódosítást, 51 TAJ kártya pótlást intéztünk meghatalmazással, az ügyintézés meggyorsítása érdekében. 61 ügyfelet jelentettünk le OEP felé a zökkenőmentes egészségügyi ellátás biztosítása érdekében. Pénzbeli ellátások körében 34 aktívkorúak ellátása iránti kérelem benyújtása és ahhoz kapcsolódó ügyek intézése, 6 fogyatékosági támogatási kérelem, 19 közgyógyellátási kérelem, 7 megváltozott munkaképességű személyek ellátása iránti kérelem, 1 időskorúak ellátása iránti kérelem, 1 kivételes rokkantsági ellátás iránti kérelem került benyújtásra. Rendszeres látogatói voltunk a NYUFIG ügyfélszolgálatnak a szükséges igazolások kapcsán. Tárgyévben 25 idősothoni kérelmet indítottunk. Az egészségügy munkáját támogatandó, rendszeresen vittük betegeink mintáit laborba, kísértük őket vizsgálatokra.

A Lábadozó ügyfélköre kisebb hányadában került ki a közterületen élők közül, nagyobb részt éjjeli menedékhelyeken illetve átmeneti szállókon tartózkodtak, ahonnan kollégák irányították őket orvoshoz. A BMSZKI háziorvosi szolgálata heti rendszerességgel látogatja az intézmény telephelyeit, ahonnan sok beteget irányítottak a lábadozó felé. Számos esetben kórházak kértek segítséget betegeik elhelyezésében, utógondozásában. Néhány esetben családsegítő szolgálatok kérték ügyfeleik felvételét.

Az ellátott ügyfelek többsége szenvedélybeteg, és az évekig tartó szerhasználat náluk összetett belgyógyászati kórképet és keringési betegségeket eredményezett. 2024-ben a 60-as években született betegek voltak a legnagyobb arányban jelen. Gyakoriak voltak a különböző mértékű amputációk, elhúzódó gyógyulású sebek, fekélyek. Ennek folyamányaként sok volt a járókeretet, botot, rollátort, kerekesszéket használó ügyfél. 2024-ben riasztó mértéket öltött a különböző súlyosságú demenciával élők száma. Továbbá gyakoriak voltak a pszichiátriai kórképek is. Az előző évhez képest ismét több tumoros betegünk volt, akik ellátása szinte az utolsó pillanatig a lábadozó terhe volt, mivel a „nagy” egészségügy szerint nem volt szükségük kórházi ellátásra. Az év folyamán számtalan különféle vizsgálatra delegálták betegeinket, ahova csak kisebbik hányaduk tudott önállóan elmenni. Többségüket kizárólag betegszállítás igénybevételével lehetett eljuttatni a vizsgálatokra vagy a mozgáskorlátozottságuk, vagy a mentális állapotuk miatt. Ez az arány évről-évre romló tendenciát mutat. Felépülésüket követően a lábadozóról való kigondozásuk is sok fejtörést okozott, mert az ügyfél vagy képtelen volt az öngondoskodásról (pénzkezelés, előre tervezés akár rövid távon is, bevásárlás, gyógyszeresedés stb.) vagy mozgáskorlátozottsága okán a szállók jelentős részét nem tudta

igénybe venni. Ebből a szemszögből nézve nagyon nehéz volt elengedni őket a lábadozó biztonságából, mert - az idősotthonba kerülőktől eltekintve - szinte sehol nem kapták meg a fizikai és mentális állapotuknak megfelelő gondozást, így a befektetett munka mindkét terület részéről gyorsan erodálódott. Ez onnan is lemérhető volt, hogy nem egy beteg évente akár több alkalommal is megfordult a lábadozón, és minden alkalommal kicsit rosszabb állapotban érkezett, mint előzőleg. Sajnálatos módon az emelkedő gyógyszerárakkal az ügyfelek jövedelme nem tudja tartani a lépést, így képtelenek a létfontosságú gyógyszereiket havi rendszerességgel kiváltani és szedni. A gyógyszer támogatási pályázat keretében nyújtható segítség is csak csepp a tengerben annak, aki tud vele élni, vagyis képes eljönni személyesen, vagy mentálisan tudja értelmezni a lehetőséget.

A Kőbányai Lábadozó részlegén 108 különböző ügyfél részesült esetkezelésben a 2024. évben. A legtöbb ügyfelet – 13 főt - márciusban vettünk fel az intézmény egészségügyi részlegére.



Ügyfélkörünk jellemzően senior korúakból áll.

		Hajléktalanságban eltöltött idő						összes
		kevesebb mint egy éve	1 éve	2 - 5 éve	6 - 9 éve	10 - 14 éve	15 éve vagy régebben	
K22	fő	22	15	41	23	30	56	187
Lábadozó	%	11,8%	8,0%	21,9%	12,3%	16,0%	29,9%	100,0%

A lábadozón elhelyezett ügyfelek nagyobb hányada több éve él marginalizált helyzetben és nem megfelelő körülmények között. Egészségi illetve mentális állapotuk emiatt is kritikus állapotú.

		Az ügyfél szükséglete a személyes szociális munkán belül			összes
		inkább segítő beszélgetésekre van szüksége	inkább ügyintézési segítségre van szüksége	mindkettőre szüksége van	
K22	fő	51	62	112	225
Lábadozó	%	22,7%	27,6%	49,8%	100,0%
összes	fő	983	623	1992	3598
BMSZKI	%	27,3%	17,3%	55,4%	100,0%

A segítő munka jellemzői a lábadozón

A lábadozón végzett szociális munka lényegileg nem különbözik az éjjeli menedékhely hasonló tevékenységétől, viszont súlypontja más. Ennek indokai a következők:

- a lábadozón viszonylag rövid időt töltenek az ügyfelek, és ez alatt kell gondoskodnunk arról, hogy intézményünket elhagyva ne csupán az utca várja őket,
- ennek jegyében tartós lakhatást kell keresnünk számukra, továbbá a tartós lakhatás finanszírozásához rendszeres jövedelemforrást kell felkutatnunk részükre.

Bármelyik utcai gondozó szolgálat hozza is intézményünkbe az addig életvitelszerűen utcán tartózkodó hajléktalan embert, az rendszerint magán viseli a tartós „utcázás” nyomait. Ügyfeleinknek több mint fele igen elhanyagolt személyi higiéniával, kiéhezve, kiszáradva és legtöbbször a kihűlés határán érkezik hozzánk. Első teendők ilyenkor a tisztasági/fertőtlenítő fürdetés, majd az orvosi vizsgálat. Az adatfelvétel után (bár ennek feltételei nem mindig adóttak) a lehető legrövidebb időn belül dönt a team az ügyfél további lehetőségeiről. A személyes szociális munkás ennek függvényében határozza meg a szociális munka további lépéseit.

- A társintézmények valamint kórházak, utcai gondozó szolgálatok közötti, illetve utcai szolgálatok munkatársai közötti esetátadások hiánya nagyban megnehezítik a munkánkat.
- A lábadozón történő elhelyezés leggyakoribb oka a „bőrbetegség és lábszárfekély” és a „legyengült egészségi állapot” voltak.
- Az általánosan legyengült egészségi állapot sokszor az utcán töltött heteknek, hónapoknak, éveknél a következménye. Az egészségügyi ellátáson túl ilyenkor gondot okoz az ügyfél mentális leépülése is: nem ritkán találkozunk olyan beteggel, aki visszautasítja a kezelést, vagy képtelen betartani a legalapvetőbb helyi szabályokat.

Gyakran előfordul, hogy az a betegünk, aki beszállítását követően visszautasította a kezelést, néhány hét múlva – valamelyik utcai segítő szolgálat révén ismét intézményünkbe kerül, miközben az utcán töltött idő alatt állapota tovább romlik.

- Sok nehézséget okoz, ha az ügyfelek ittasan vagy valamilyen bódító szer hatása alatt térnek vissza a kimenőről, így veszélybe kerül a gyógyulásuk, hiszen gyógyszeres kezelés alatt tilos az alkohol, drog fogyasztása. Ebből adódóan néhány esetben férőhelymegszüntetés is történt. A távoztatás minden ilyen esetben az orvos bevonásával történik.
- Jelentős azoknak a száma, akik több hetet töltöttek nálunk, erősen hospitalizálódnak, és nehezen fogadják el, amikor az orvos elbocsátja őket.
- Az életkori megoszlásból látszik, hogy túlsúlyba kerültek az 55 év feletti ügyfelek, akiket fokozott figyelemmel kísértünk. A hétköznapi monotonitás megtörése érdekében és a hasznosabb időtöltés elősegítése céljából a betegek is részt vettek a közösségi programokban. Elsősorban a szocioterápiás foglalkozások és a filmklub volt a népszerű elfoglaltság.
- A hajléktalan-ellátásban nem ismeretlen az a jelenség, hogy alkalmazkodásra, szabálykövető magatartásra kevésbé képes ügyfeleink a különböző ellátó intézmények között „bolyonganak”, mindegyikben néhány hetet töltenek csak el, és aztán tovább állnak egy másik intézménybe.
- Általánosságban elmondható, hogy az éjjeli menedékhelyen élők és a lábadozós betegek hamar alkalmazkodtak a közösségi együttéléshez, bár sok energiát emészt fel a házirend betartatása. Az utcáról bekerült ügyfelek viselik nehezebben az elhelyezéssel járó ’kötelezettségeket’, hogy nem mehetnek ki akkor és oda, ahová akarnak, főleg nem egész napra, kvázi éjjeli szállásnak használva a lábadozót. Több esetben előfordult, hogy ügyintézés okán elmentek, majd nem jöttek vissza, ezzel megszakítva gyógykezelésüket.

A Kőbányai telephelyen több éve működő lábadozó lábadozó 2025 novemberében teljes szolgáltatásával a Könyves intézménybe lett áthelyezve. Az eset és feladatátadás megtörtént. A két szociális munkás kolléga maradt a Kőbányai intézmény stábjában, hogy egy újabb innovatív szolgáltatást indítsunk el.

Gyógyszer és gyógyászati segédeszköz támogatási program a Kőbányai szervezésben- HKA pályázat

Nagy segítséget jelentett a HKA támogatása a közterületen, szociális intézményekben illetve a rossz lakáskörülmények között élő szociálisan, mentálisan és egészségügyileg hátrányos helyzetben lévőknek. A gyógyszerek és gyógyászati segédeszközök ára megfizethetetlenül magas, így azokat a nehéz helyzetben élő ügyfelek nem tudják kiváltani, ez pedig további állatromláshoz vezet.

Szomorú tapasztalatunk, hogy ebben az évben is sok daganatos beteggel találkoztunk a programba bevont ügyfelek között. Sajnálatosan a tavalyi évhez képest ez a szám nem csökkent. A megjelent nőbetegek között nagyon magas volt az előrehaladott állapotban lévő daganatos betegek száma. A pályázati időszakban 587 kliens adott le vényeket a 7 hónap alatt, összesen 5452 darabot.

Kőbányai lábadozó férőhelybővítés - HKA pályázat

A lábadozó a rászoruló beteg hajléktalan emberek részére napi 24 órás tartózkodást, háromszori étkezést (délben meleg étellel), tisztálkodó felszerelést, ágyneműt és annak cseréjét, egészségügyi ellátást, szociális ügyintézkedést, mentális segítségnyújtást, gyógyszert és szükség szerint ruházatot biztosít.

Azért volt szükség erre a megoldásra, mert a közterületen, vagy lakhatásra alkalmatlan helyiségben életvitelszerűen tartózkodó hajléktalan emberek egészsége fokozottan veszélyeztetett. Akiknek egészségi állapota nem igényel kórházi kezelést, a lábadozón látjuk el, hiszen a közterület, a nem lakásként szolgáló helyiség a legkevésbé sem alkalmas terápiás környezetként.

Az intézményünkben 15 fő számára 3 szobában történt az elhelyezés. A betegek részére nemenként kialakított WC-t és zuhanyzót nem tudtuk biztosítani, így tárgyévben csak férfi ügyfeleket tudtunk fogadni. A felvétel az orvos döntésével történt. Többségében a háziorvosi centrum által utalt betegeket fogadtuk, de hoztak klienst az utcai gondozó szolgálatok, illetve sok beteget kórházból vettünk át további kezelésre illetve roborálásra.

Tárgyévben a lábadozó férőhelybővítésen 130 fő férfi ügyfelet esetkezeltünk. 2023 novembere és 2024. május 31. között 55 különböző ember fordult meg a hátsó részlegen, a nyitvatartás ideje alatt, a legtöbb (16 fő) novemberben.

A Könyves 24 férőhelyes lábadozóról

A Kőbányai lábadozóval összekötve 2023. december 21. és 2024. november 21. között közös szociális szakmai felügyelettel működött. A részlegen azokat a fedél nélküli betegeket tudtuk orvosi javaslat alapján elhelyezni, akik kórházi kezelésre nem szorultak, azonban az állapotuk 24 órás egészségügyi (azaz lábadozókra jellemző) felügyeletet követelt meg. A részleg a gyógyulófélben lévő, vagy stabilabb betegek 24 órás ellátását és elhelyezését tette lehetővé. Háziorvosi kontroll és a beutalók kiállítása az Ambulancia orvosainak a feladatkörévé vált, amíg a medikális adminisztrációt, azaz a betegek rendelőintézetbe való elirányítását és a vizsgálatokra vonatkozó időpont egyeztetést a szociális munkások végezték, akik az ügyfelek egyéni helyzete és szükségletei alapján követték nyomon a betegellátását. A betegek gyógyszerelését pedig a lábadozó ápolói és nővérei végezték.

A betegek számára napi háromszori étkezést, gyógyszereket, ill. egyéni esetkezelést biztosítottunk. Állapotrosszabbodás vagy egyéb váratlan nehézségek esetén azonnali orvosi segítségben részesültek ügyfeleink, a lábadozó és az Ambulancia orvosainak, valamint szakszemélyzetének bevonásával.

Lordok Háza- új szolgáltatás az ellátás palettáján

Magyarország az öregedő társadalmak közé sorolható. Ennek háttérében az időskorúak számának és számarányának növekedése áll, ami egyrészt a születések számának csökkenésével, másrészt a várható élettartam növekedésével magyarázható. A hajléktalanellátás területén kiemelten fontosnak tartjuk az idősek támogatását, mivel ők halmozottan hátrányos helyzetben vannak, és esélyeik jelentősen rosszabbak a fiatalabb generációéhoz képest. Rossz egészségügyi és mentális állapotuk, alacsony jövedelmi helyzetük miatt igen sérülékeny csoportba tartoznak. Célunk az intézménybe kerülő idős ügyfelek erőforrásainak megerősítése, mindenki számára megnyugtató elhelyezési forma elérése, megtartása.

A hajléktalan emberek ellátása során elengedhetetlen a biztonságos, támogató légkör kialakítása, az alapvető szükségletek kielégítése, valamint az elérhető ellátás biztosítása.

A már működő Kőbányai intézmény magas színvonalú esetkezelői munkáját, szenzitív kliens központúságot szeretnénk tovább vinni, egy új hiánypótló résszel.

2024. november 21-én nyitott meg új profillal a Lordok Háza téli időszakban, 15 férőhellyel. Elsődleges célunk az, hogy az idősebb korosztályba tartozó, elsősorban férfi ügyfelek itt

biztonságos, nyugodt körülmények között várhassák ki azt az időszakot, amíg idősotthonba, átmeneti szállóra vagy egyéb intézményekbe tudnak költözni. Intézményünk akadálymentes, korlátozott számban kerekesszékes ügyfelet is tud fogadni. Napi kapcsolatot ápolunk a háziorvosi szolgálattal ügyfeink egészségügyi gondozása céljából, valamint a szomszédban működő lábadozóval, annak lehetőség szerinti tehermentesítése érdekében. Ügyfeink számos terület felől érkehetnek. Jöhetnek az életmentő pontról, fapadokról, átmeneti szállókról (pl. mert letelt a jogviszonya, és 30 napra férőhely kell számára), családból, FET kérésére stb. A részleg 24 órában biztosítja az ellátást, esetkezelő szociális munkással és ügyeletes munkatárssal. A menedékhelyek és nappali melegedők által biztosított szolgáltatásokon túl naponta kétszer meleg étkezést tudunk biztosítani lakóink számára. Segítséget kapnak a gyógyszereik kiváltásában, illetve azok adagolásának elsajátításában. Ágyneműt, törölközőt, köntöszt kapnak, heti váltásban. Figyelmet fordítunk a társas kapcsolatok, a közösségi együttélés szabályainak elsajátítására, elmélyítésére annak érdekében, hogy távozásukat követően könnyebben tudjanak alkalmazkodni az új környezetükhöz, társaikhoz. Itt tartózkodásuk ideje alatt fokozott figyelmet fordítunk testi és lelki egészségük megóvására, higiéniai szokásaik alakítására. Lakóink tovább gondozásának lehetőségét egyéni lehetőségeikhez mérten, a velük való egyetértésben igyekszünk megoldani.

2024 novemberében 65 %-os kihasználtsággal, rá egy hónapra már 84 %-os feltöltöttséggel működött a részleg

Életmentő Pont

Krízisidőszakban, a 2024. december 1. és 2025. március 31. közötti időszakban a Kőbányai út 22. szám alatt megnyitott Életmentő Pont azoknak az utcán, életvitelszerűen tartózkodó fedél nélküli ügyfeleknek a befogadására vállalkozott, akik a téli veszélyhelyzet ellenére sem veszik igénybe az éjjeli menedékhelyek és az időszakos krízis-befogadóhelyek szolgáltatásait. A szervezett beszállítás ösztönző hatással volt az utcán élő emberekre, akiket a regionális diszpécserszolgálat irányításával a szociális munkások helyeztek el az Életmentő Ponton. Intézményünk hiánypótló szerepet töltött be, hiszen egyéjszakás jogviszony keretében nyújtott speciális ellátást azoknak a hajléktalan embereknek, akik a megszokottnál jóval sérülékenyebb helyzetben vannak, és jellemzően kiszorulnak a hagyományos ellátórendszerből.

A felvételi szabályok könnyítését az életvitelszerűen utcán élő érintetteknek a sajátos kondíciói indokolták. A súlyos addiktológiai problémákkal küzdő ügyfeleinktől és az egészségügyi ellátórendszerből - önhibájukon kívül- kiszoruló, lelki zavarokkal együtt élő fedél nélküliektől

ugyanis nem várható el teljes körű absztinencia. Tekintettel a krízisintézményben ellátott célcsoport specifikus igényeire, óriási szerepe van annak, hogy az utcán élő és kimerült ügyfelek teljes körű élelmezését biztosítani tudjuk. Az Életmentő Pontra beszállított fedél nélküliek primer szükségleteinek a kielégítése ebben az értelemben nem ütközött akadályba, élelmezésük a készletezés forrásaiból valósul meg. Az esetmenedzsmentet nagy tapasztalattal bíró szociális munkások végzik.

2025. évi terveink

- A már megkezdett magas színvonalú egyéni esetkezelést folytatni.
- Minden olyan feladatot, melyre érdemesnek tartanak bennünket a legjobb tudásunk szerint ismét megoldani, menedzselni.
- Pályázatokon való aktív részvétellel kívánjuk segíteni az ügyfeleket.
- Traumafókuszú szemléletben kívánjuk folytatni munkánkat, ilyen irányú képzéseken szeretnénk részt venni.
- Biztonságos légkör kialakítása: klienseknek és dolgozóknak egyaránt.
- Profilunk megtartása.
- Rend. Biztonságos, kiszámítható működésre törekvés.
- Szakmaközi munka erősítése, konferenciákon és workshopokon való részvétel.
- Külső kapcsolatok erősítése, közös teamekkel, vendégséggel.
- A nagyszobát szeretnénk ketté választhatni, hogy csak kisméretű szobáink legyenek.
- Csapatépítés a kollégákkal.
- A jelenleg is jól funkcionáló emeleti részen 43 férőhelyen a friss lakásvesztőket fogadó, illetve dolgozó, jövedelemmel rendelkező ügyfelek elhelyezése
- Lordok háza 15 férőhellyel a földszinti részen folyamatos működtetése.
- Időszakosan a 15 nehezebben elhelyezhető ügyfél mellé 18 'könnyebben' elhelyezhető ügyfelet szeretnénk fogadni.
- Életmentő Pont működtetése a krízisidőszak alatt.
- Cél, hogy az újonnan érkezett Rácz Nikoletta és Biró Fanni kollégáinkat integráljuk a teambe.
- Kvasnika Ágnes kollégánknak csodálatos nyugdíjas éveket kívánunk az unokáival.

Az intézményünk eddigi pozitív gyakorlata és szemlélete megerősíti a hitünket a bővítés által adódó lehetőségben.

A SZAKMAI CÉLJAINK ELÉRÉSÉT SEGÍTŐ ÉS HÁTRÁLTATÓ TÉNYEZŐK

	Segítik	Hátráltatják
	<i>a szakmai céljaink elérését</i>	<i>a szakmai céljaink elérését</i>
BELSŐ 1 - Az adott szolgáltatáson belüli Lehetőségünk van helyben változtatni rajta	-rugalmasság -gyors reagálás képessége -professzionális segítő munka -vezetés részéről 'szabadkéz' a szakmai vezetőnek -elkötelezettség -egyedülálló és hiánypótló szakmai program – K22 -kapcsolatépítés -Együttműködés a különböző team-ek között. -Az ügyfelek gyors elhelyezése. -Adományok (ruha, étel). -Együttműködés más intézményekkel. -Az ügyfelek hatékonyabb segítése.	- telephely adottsága pl lépcső - szobaméretek, ágyszámok nagysága - Zsúfoltság, az épület állagának romlása. -Egészségügy és szociális terület együttműködésének javítása -BMSZKI-n belüli hatékonyabb együttműködés
BELSŐ 2 – A BMSZKI-n belüli A felső vezetés, a „központ” tud változtatni rajta	-épület ésszerű korszerűsítése, átalakítása, felújítása - egészségügyi részleg jelenléte	-betegszállításra alkalmas jármű beszerzése, amivel rugalmasan intézhető az ügyfelek ügyintézésre és kivizsgálásokra történő szállítása -takarítási probléma -információáramlás hiánya. -kompetencia határok hiánya -finanszírozási korlátok.
KÜLSŐ – a BMSZKI-n kívüli Külső adottságok, nem áll lehetőségünkben változtatni rajtuk	- jó szakmai kapcsolatok - közös telephelyek együttműködés -Tárgyi -és természetbeni adományok. -Kooperáció más intézményekkel.	-nem kiszámítható gazdasági/politikai/ egészségügyi helyzet -abuzálás, illetve a klienskör - átalakulása - politikai játszmák—szakmaiság nélkül - élelmezés minőségének és mennyiségének javítása

Szívet és lelket, hitet, erőt, energiát ismét beletettünk ebbe az elmúlt egy évbe a Munkatársaimmal. Bármi is történjen, ugyanerre az összetartásra törekszünk.

Készítette:



Aydin Judit szociális munkás

Szőke Rita szociális asszisztens

Legendi Mónika szociális munkás

Kvasnika Ágnes szociális asszisztens

Sárkány Álmos szociális munkás

Horváth Szilárd szociális munkás

Molnárné Füredi Éva szociális munkás

Németh Norbert szociális asszisztens

Biró Fanni szociális munkás

Rácz Nikoletta szociális munkás

Ekker Éva ellátási egységvezető- szociális munkás