

Budapesti Módszertani Szociális

Központ és Intézményei

Utcai Szociális Munka Szolgálatok

1134 Budapest, Szabolcs utca 33-35

Szakmai beszámoló 2024



„MINDEZT FIGYELEMBE VÉVE TEHÁT ELMONDHATJUK, HOGY AZ UTCAI SZOCIÁLIS MUNKA CÉLCSOPORTJA MINDEN EMBERTÁRSUNK, AKI AZ ELLÁTÁSI TERÜLETÜNKÖN VALAMILYEN OKNÁL FOGVA A LÁTÓKÖRÜNKBE KERÜLHET, VALAMINT MINDEN OLYAN HELYZET, MELYNEK MEGOLDÁSA AZ UTCAI SZOCIÁLIS MUNKÁS FELKÉSZÜLTSGÉT ÉS TUDÁSÁT IGÉNYELHETI.”

RÖVID BEMUTATKOZÓ

Szolgálataink a XIII. kerületben a Szabolcs utca 33-35 cím alatt található a volt Szabolcs utcai Kórház területén, bejárata a Vágány utca 2-6 felől. Jól megközelíthető gyalogosan, közösségi közlekedéssel, valamint autóval is. Mind a négy ellátási területünk könnyen elérhető távolságban helyezkednek el. Budapesten 4 utcai szolgálattal 4 különböző területen - a Blaha Lujza tér aluljáró és közvetlen környékén, a VI. kerület egészében, a XIII. kerület déli részében, a Városligetben / Margitszigeten - nyújtunk utcai szociális munka szolgáltatást.

Munkánkhoz elengedhetetlenül szükséges gépjárműparkkal rendelkezünk, melyek mind műszakilag mind felszereltségüket tekintve megfelelnek a napi munkavégzésre. Szolgálatunk a négy ellátási területet lefedve komplexen működik, hétköznapiakon 12 órában négy fővel és két gépjárművel 10 – 22 óra között, hétvégéken ugyan ebben az időben két fővel és egy autóval látunk el feladatokat.

Alapvető feladataink az általunk látogatott közterületek monitorozása és az ott élők felderítése, rendszeres látogatása, számukra információ és segítségnyújtás, ügyintézésben való segítség, szükség esetén szállítás elsősorban valamilyen szállóra, orvoshoz, illetve egyéb indokolt helyre. Tartósan területeinken élő ügyfeleink számára egyéni szociális munka biztosítása.

Mindezzel párhuzamosan ellátási területeink feltérképezése, elhagyatott területek és épületek ellenőrzése, a kerületekben levő ellátó szervezetekkel, egészségügyi szolgáltatásokkal, valamint a rendvédelmi szervekkel kapcsolatok kiépítése, naprakészen tartása. A Budapesten működő Fővárosi Önkormányzathoz tartozó szervezetekkel együttműködés azért, hogy Budapest teljes területén közösen csökkenteni tudjuk a közterületeken élők számát. A BMSZKI intézményének aktív részeként szállítási feladatokat is ellátunk általában intézményközi, valamilyen egészségügyi szolgáltatás és államigazgatási intézmények irányában, együttműködve szállásnyújtó kollégáinkkal. Lakossági, kerületi és fővárosi önkormányzati, egyéb társ szervezetek és a Menhely Alapítvány Diszpécser szolgálat jelzéseire – bejelentéseire is reagálunk. Részt veszünk különböző aluljáró takarításokban ügyfeleink megfelelő ellátása érdekében. Mindezekhez kapcsolódóan rendszeres az ügyfélfogadás irodánkban, melyet munkanapokon 10 – 12 óra között biztosítunk ellátottjaink számára.

AZ ÜGYFÉLKÖR ÉS A TERÜLETEK ÁLTALÁNOS JELLEMZŐI

XIII. kerület déli része: Ellátási területünk a Róbert Károly körút délre eső részétől egészen a Nyugati pályaudvarig tart. A két nagyobb hozzánk tartozó városrész Új Lipótváros és Lőportárdűlő, valamint Vízafogó egy része. A terület jelentős része városias jellegű beépített lakó – és irodaházakkal, melyeket kisebb–nagyobb parkok és játszóterek szakítanak meg. Nagy a nyüzsgés, vitalitás, gyakoriak a különböző - főleg helyi kezdeményezésű - kulturális programok. Ez a városrész híres a sokszínűségéről, toleráns, lokálpatrióta lakóiról, közterületen élő ügyfeleink körében talán éppen ezért is népszerű ez a városrész. Főleg kapualjakban, beugrókban, padokon, parkokban, bokrok között, illetve a rakparton is laktak sátrukban. Az itt élő ügyfeleink többsége kukázásból, gyűjtögetésből vagy koldulásból él, de vannak „házmesterek is”, akik – elnyerve a lakók bizalmát – tisztán tartják egy-egy lakóház környezetét, „cserébe” pénzt kapnak, élelemmel látják el őket, télen pedig lakhatnak például a kukatárolókban. Számos ügyfelünk dolgozik bejelentett munkahelyen, több ügyfelünk „KT”¹-zik. Az építőiparban elhelyezkedők többsége feketén segédmunkásként, alkalmi jelleggel tevékenykedik. Számos utcának megvan a maga „hajléktalanja”, akiknek a helyben élő civilek

¹Fővárosi Közterület Fenntartó Zrt-nél dolgozik napi bejelentéssel vagy munkaszerződéssel

kielégítik az alapvető szükségleteit, így szolgálatunknak nagyon nehéz „fogást találni” rajtuk. Nehéz motiválni őket, rövidebb-hosszabb távú célokat megfogalmazni, pozitív változást generálni az életükben. Ezen ügyfelek egy részének - rajtunk kívül - nincs kapcsolata a hajléktalanellátó rendszerrel, többnyire vélelmezhetően valamilyen fajta mentális és/vagy alkohol okozta betegségben, szenvednek, illetve egyre gyakoribban fordul elő kábítószerfüggőség is. Jellemzően nem tudnak közösségben élni, az intézményi szabályokat nem akarják vagy nem tudják betartani. Teljesen bizalmatlanok az ellátórendszerrel kapcsolatban.

Fontos helyszínünk a területen az úgynevezett „Máv terület”, mely a Vágány utcával párhuzamosan a XIII. - XIV. - VI. kerület határán helyezkedik el. Itt főleg romos épületekben, növényzettel sűrűn benőtt, nehezen megközelíthető helyeken élnek ügyfeleink. Kiemelt helyszíneink még a kerületben található aluljárók - A Dózsa György úti, a Lehel téri és közvetlenül a Lehel téri aluljáró mellett található Csanády aluljáró, a Jászai Mari tér, illetve a Margit hídtól az Árpád hídig bezárólag az Újpesti rakpart.

VI. kerület: Ellátási területünk Terézváros egésze, kiemelten a Nyugati tér és aluljárórendszere, Andrássy út, Teréz Krt. Alapvetően városias jellegű beépített terület melyben közparkok is vannak, továbbá a Nyugati pályaudvarhoz tartozó vasúti területek és romos épületei. A közterületi részeken élő hajlék nélküli ügyfeleink az életvitelükből adódóan használják a területet, főként attól függően milyen módon biztosítják a mindennapi élethez szükséges javaikat. Kapualjakban, padokon, a MÁV területeken lévő sátraikban, romos házakban, forgalomból kivont vagonokban tartózkodnak az esti, éjszakai órákban.

Elmondható, hogy a kerületben a kerekesszékes ügyfelek jelenléte a többi területünkhöz viszonyítva magasabb, de közülük többen is szállóra kerültek rövidebb-hosszabb időre. Az ügyfelek jó részére jellemző, hogy ritkán élnek a szálló nyújtotta lehetőséggel, még télen sem vesznek igénybe szolgáltatást. A legrosszabb egészségügyi állapotban lévő és legproblémásabb ellátottjaink általában komoly alkoholfüggőséggel bírnak. Mivel se betegségtudatuk vagy valós szándékuk nincs ezen változtatni, ezért elsődleges mozgatórugójuk a napi betevőn túl az alkoholfogyasztás lehetősége akár annak árán is, hogy ez az egészségügyi állapotuk drasztikus leromlásához vezethet. Sokszor csak akkor kerülnek az ellátáson belül olyan helyzetbe, hogy együttműködésre képesek legyenek, amikor már nincs fizikai lehetőségük folytatni addigi életvitelüket. Ez általában azt is jelenti, hogy már

tartósan károsodtak valamilyen módon, például mozgásszervi, mentális és vagy neurológia viszonylatban. Különösen nehéz a demenciával, a demencia kezdődő jeleivel küzdő ügyfelek gondozása, segítése. Vannak olyanok is, akik mértékletes netán teljesen józan életvitelük ellenére is az utcán való élet mellett döntenek, illetve megelégednek a jelenlegi ellátási formákkal és nincs igényük az esetleges tovább lépésre.

Városliget / Margitsziget egész területe: Mindkét területre igaz, hogy az ottélő ügyfelek mindennapi megélhetésüket kéregetésből, gyűjtögetésből abszolválják, de akad köztük olyan is, aki ugyan rendszeres, de csekély jövedelemmel rendelkezik.

Ezek aktívkorúak ellátása, egészségkárosodási és gyermekfelügyeleti címen kapott járandóságok. A két zöldövezeti területen belül padokon, sátrakban, híd alatti búvóhelyeken alszanak ügyfeleink. Helyszínválasztásaiknak főbb szempontjai voltak: olyan alvóhelyek felkutatása, ahol nyugalom és elfogadás volt tapasztalható mind a rendőri és biztonsági szervek, mind pedig a szabadidejüket a helyszíneken töltő lakosság részéről.

Ügyfeleink a romló egészségügyi állapotuk ellenére aktívak és mobilisak, hiszen a környező hajléktalanellátó szociális intézményeket, ha nem is naponta, de alkalmanként felkeresik melegedés, étkezés, tisztálkodás, továbbá esetleges orvosi ellátás céljából.

Blaha Lujza Tér aluljáró és közvetlen környéke: A Blaha Lujza tér jellemzően inkább közösségi térként működik, ahol napközben a szociális kapcsolatukat ápolják ügyfeleink mielőtt éjszakai szállásukat elfoglalják. Központi elhelyezkedése teszi ideálissá, hiszen jól megközelíthető, környékén több nappali melegedő, illetve szálló is található és elmondható, hogy kevés az állandó ügyfelünk.

A találkozások száma az aluljáró és a környező utcák között szinte azonos, magán a téren elenyésző. Ügyfeleinknek jellemzően az aluljáró jelenti a bevételi forrást az átmenő forgalom és a metró miatt. Az aluljáró kihasználtsága az időjárás függvénye is. Ügyfeleink jellemzően a környező utcákban, kapualjakban, az árkádok alatt alszanak vagy pihennek le akár nappal is. Azok az ügyfelek, akikkel ugyan többször találkoztunk, de nem kerültek gondozásba, ideglenesen választották a Blaha Lujza teret és környékét.

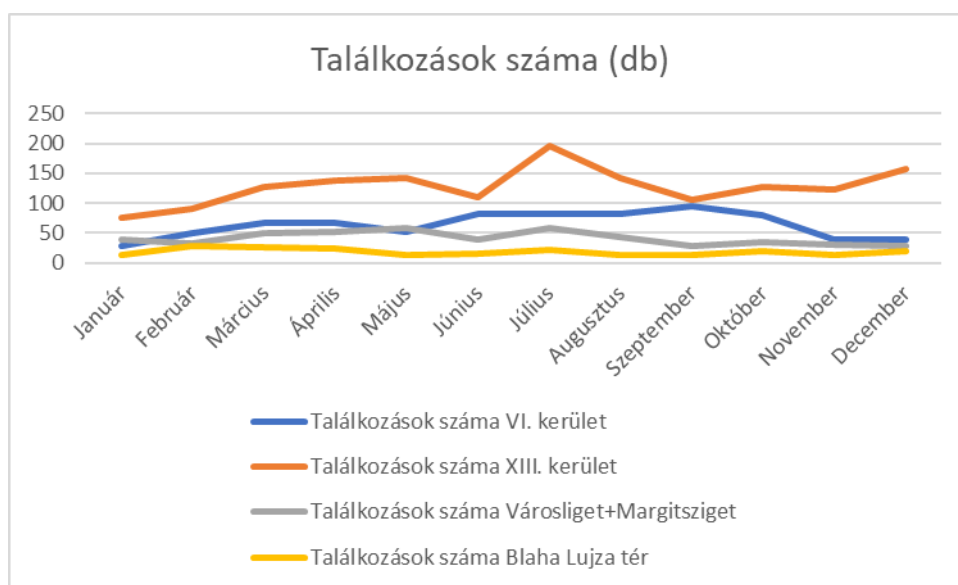
Összegezve: Ügyfeleink egy része igénybe veszi a nappali melegedőket és éjjeli menedékhelyeket, nappali centrumok, egészségügyi centrumok és lábadozók szolgáltatásait,

illetve megkeresnek minket ügyfélfogadási időben ügyeiket intézni, vagy számukra fontos információkért. Több ügyfelünk lakik már átmeneti szállásokon is, lakhatási szempontból ez náluk jelenleg a csúcs. Ezt az utat járják mókuserékszerűen: utca-fapad-utca-fapad-átmenetiszállás. Krízisidőszakban jó lehetőség tartósan utcán élő és az ellátórendszerrel szemben bizalmatlan ügyfeleinknek az Életmentő Pont, mely a BMSZKI Könyves Kálmán körúti koplexumban kapott helyet, valamint a Bánya éjjeli menedékhely, ahol előtte tartósan közterületeken élő, nehezen vagy eddig nem elhelyezhető embereket tudtunk elszállásolni.

Látogatott ügyfeleink leginkább gyűjtögetésből, kukázásból, kéregetésből tartják fenn magukat, jellemzően a belvárosi kerületrészt részesítik előnyben, a lakosok és turisták jövedelmi viszonyai miatt. Az ellátási területen elhelyezkedő egyéb szociális és egészségügyi intézményekkel informális kapcsolatban állunk.

A szociális jelzőrendszert érintő esetekben azonnal megtörtént a kapcsolatfelvétel, kialakultak az intézkedésekhez szükséges csatornák és eljárások. A kerületi rendőrségekkel és közterület felügyeletekkel már egy ideje jó a kapcsolat. Figyelembe véve ügyfeleink személyiségi jogait és az adatvédelmi szabályokat, többször egyeztettünk lakossági bejelentésekről is főként azokról a helyszínekről, ahol életvitelszerűen tartózkodtak.

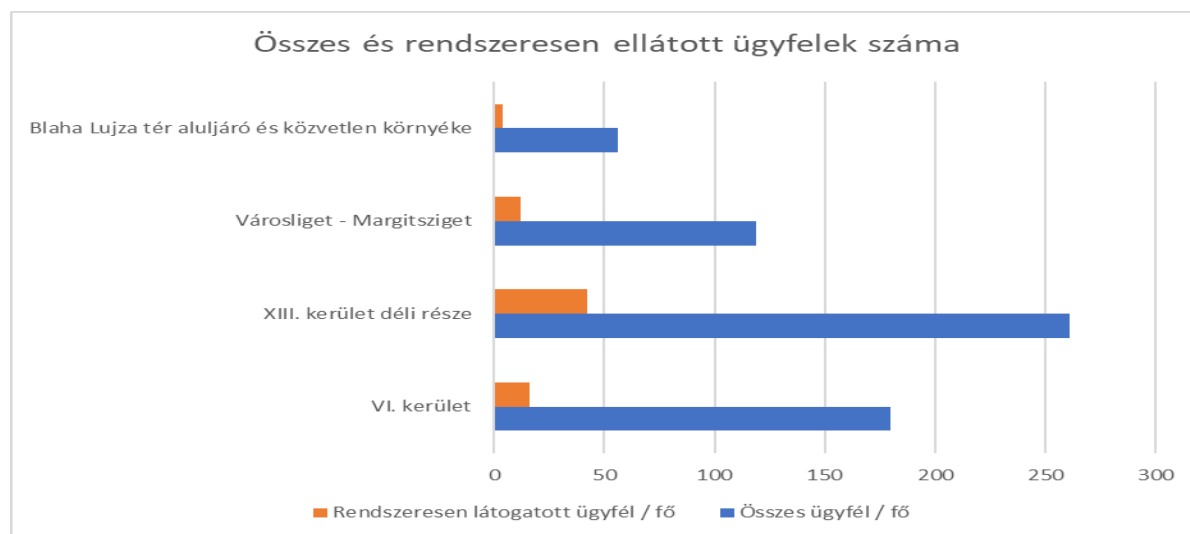
Az alábbi táblákon ügyfélforgalmi számokat láthatunk abban a bontásban, hogy területenként hányszor találkoztunk ügyfelekkel az elmúlt évben, majd ezek a találkozások összesen mennyi embert jelentettek, illetve mennyi ember volt az, akiket állandó ügyfeleinknek tekintünk a velük való találkozásaink számához mérten:



Az ábrán az látszik, hogy még mindig a XIII. kerületben a legmagasabb az ügyféltalálkozások száma. Ezt a kerületet továbbra is legfőképp tranzitként használják – nem mindenki alszik a kerületben, aki napközben itt tartózkodik - a közterületeken élők, melynek oka lehet, hogy számos olyan területet foglal magában, ahol egyrészt sok nappali szolgáltatást tudnak igénybe venni, másrészt a belvároshoz való közelsége miatt szívesen választják alvóhelyül is.

	VI. kerület	XIII. kerület	Városliget - Margitsziget	Blaha Lujza tér aluljáró
Január	28	75	39	13
Február	50	91	33	29
Március	66	128	49	27
Április	67	138	51	23
Május	52	142	59	13
Június	81	110	38	15
Július	82	196	58	21
Augusztus	83	143	44	14
Szeptember	95	105	29	13
Október	79	128	34	19
November	39	123	30	14
December	38	158	29	19
Összesen:	760	1537	493	220

A fenti ábrán számokban és havi bontásban pontosabban látszik találkozásaink száma. Ha a belső kerületeket nézzük, akkor láthatjuk, hogy a nyári időszakban általában magasabb a találkozások száma, ilyenkor többen vannak közterületeken, mint a téli időszakban. De ugyan ez elmondható a Városliget – Margitsziget vonatkozásában is. Az általunk látogatott aluljárókban - így a Blaha Lujza téren is - pont fordított a helyzet.



A fenti ábrán azt látjuk, hogy az összes találkozásunk mennyi ügyfelet is takar valójában, illetve mennyi embert lehet állandó ügyfelünknek tekinteni területenként. Itt is a XIII. kerület vezet magasan.

Terület	Összes ügyfél / fő	Rendszeresen látogatott ügyfél / fő
VI. kerület	180	16
XIII. kerület déli része	261	42
Városliget - Margitsziget	119	12
Blaha Lujza tér aluljáró és közvetlen környéke	56	4
Összesen:	616	74

A fenti ábra azoknak az ügyfeleknek a számát mutatja, akiket rendszeresen látogattunk 2024-ben. Ők vélelmezhetően a négy területünkön rendszeresen közterületeken töltik éjszakáikat is (74 fő). Ezekről az emberekről általánosságban elmondható, hogy javarészt több éve vannak látókörünkben és hasonlóan a korábbi évekhez képest a problémáik sem változtak. Romló egészségügyi paraméterekkel és beszűkült szociális kapcsolatokkal bírnak. A közterületeken tartózkodás helyett valamilyen lakhatási alternatívákba segítség mellett jellemzően egészségügyi vagy gondozói ellátási formákra szorultak leginkább.

A SZAKMAI MUNKÁNK

Szakmai munkánk célja hipotetikusan egyszerű: senki sem élhet az állapotának és alapvető igényeinek megfelelő biztonságos lakhatás nélkül közterületeken, mely társadalmi szinten méltatlan és emberileg elfogadhatatlan.

Munkánk gyakorlati célja, hogy a fedél nélküli állapot megszüntetéséhez minden eszköztárunkkal segítsük a rászoruló egyénre szabott, a szociális ellátásban résztvevő – vagy akár társadalmi - szereplők bevonásával összehangolt szociális munka révén. Lehetnek a gyakorlati munkánk során rövid és hosszú távú célok melyek változhatnak különféle helyzetekben, minden embernél más és más. Például egyáltalán nem mindegy, hogy egy utcai szociális munkás a rászoruló mely hajléktalan-életszakaszában találkozik valakivel. Nagyban befolyásolni fogja a gyakorlati céljaink meghatározását és a munka menetét az, ha valaki csak néhány napja esetleg egy hete, vagy már hónapok, évek óta kénytelen az utcán tölteni az

éjszakáit. Meghatározó, ha valakit életveszélyes állapotában érünk el, de befolyásoló tényező maga a környezet, ahol találkozunk, valamint a napszakok és évszakok is.

Feladatunk, hogy a tartósan közterületen élő ügyfeleinket intézményi ellátáshoz, szolgáltatásokhoz juttassuk a lehető legrövidebb időn belül. Ehhez a tevékenységhez nagyon fontos a megfelelő kommunikációs technikák elsajátítása és annak a gyakorlatban való alkalmazása, a bizalom kialakítása. Ez a kiindulópont és ha ez megvan, akkor lehet építkezni. Ügyfeleink többsége teljesen motiválatlan és sajnos tudati szinten beszűkült. Komoly feladat kibillenteni őket ebből az állapotból és valamilyen szinten motiválttá, az életük minőségének javítása szempontjából tudatosan cselekvő emberekké tenni őket. Úgy gondoljuk, hogy ezt az utcán egyáltalán nem, vagy csak rövid ideig lehet fent tartani. Változás csak akkor következhet be, ha kikerülnek ebből a környezetből.

Ügyfélszolgálati irodánkat a BMSZKI Szabolcs utcai telephelyén működtetjük, munkanapokon délelőtt 10-12 óra között állunk ügyfeleink rendelkezésére. Két kollégánk megfelelő irodatechnikával és eszközökkel fogadja a szolgáltatási területen megforduló embereket attól függetlenül miért keresnek meg minket. Általában a következő ügymenetekben kérték segítségünket: rendkívüli települési támogatáshoz igazolás, ajánlás valamely speciális ellátást nyújtó intézménybe, aktív korúak ellátása folyamatok, átmeneti szálláshoz térítési díjkedvezményhez igazolás, TB fedezethez igazolás, ajánlás speciális utcás befogadó éjjeli menedékhely igénybevételéhez, ruhapótlás, a túléléshez szükséges felszerelések biztosítása - ezeket a tárgyi eszközöket szinte mindig kint, az alvóhelyén adjuk az ügyfélnek pld: takaró, hálósák, polifoam, cipő, védőfólia -, információk az ellátórendszerről, más szociális intézmények szolgáltatásairól. Továbbá azokban az esetekben kerestek fel minket többnyire előre egyeztetett időpontban, ha személyes segítői munka keretében nyugodtabb beszélgetésre volt szükségük.

Éjszakai munkavégzés: Hosszú évek óta gondolkodtam azon, hogy az utcai szociális munkát olyan napszakban is végezni kellene, amikor a közterületeken élők a legnagyobb veszélynek vannak kitéve akár a biztonságuk, egészségi állapotuk, vagy akár az időjárási körülmények miatt. Vannak az évben olyan évszakok és napszakok, mikor több kihüléses haláleset történik olyan emberek között, akik közvetlenül közterületeken vagy például fűtetlen épületekben élnek.

Nagyon fontos, hogy tudomása legyen minden utcai szociális munkát végző szervezetnek arról, valójában kik azok, akik éjszakáikat is utcákon töltik a különböző kerületekben, kik szorulhatnak bármilyen segítségre, szükségük van-e valamire, felszerelésük elegendő-e. Ez különösen fontos a belső kerületekben, ahol mi dolgozunk. Nappal nagy az átmenő forgalom, sok emberrel találkozunk, de azt nem tudhatjuk valójában kik alszanak életvitelszerűen területeinken, egyáltalán hányan vannak és hol, biztonságos körülmények között töltik-e az éjszakáikat. Az éjszakai munkavégzésnek nem az a célja, hogy ügyfélszámokat tudjunk felmutatni, hanem az, hogy megtaláljuk a rászoruló embereket és velük meg tudjunk kezdeni – vagy épp folytatni – a munkafolyamatokat azért, hogy egészségi állapotukat, függőségeiket jó esetben lakhatásukat rendezni tudjuk idővel. A beszámolóinkból kiderül, hogy mennyi emberrel találkoztunk az évben, de nagyon kevesen vannak azok, akiket állandó ügyfeleinknek tudunk tekinteni, akikkel legalább havonta kétszer találkoztunk. Az éjszakai munkavégzés ebben is segít, hiszen többször tudunk azokkal találkozni, akikkel rendszeres munkakapcsolatban vagyunk. Az éjszaka végzett munkavégzés sok szempontból előnyös, például mivel sokkal kisebb a forgalom a városban, így gyorsabban és több helyre el tudunk jutni ügyeleti időben, nyugodtabbak az utcák, aluljárók, nyugodtabbak az ügyfeleink és ezáltal nyugodtabb és tartalmasabb beszélgetéseket tudunk folytatni. Fontos, hogy ellátottjaink előre tudják, hogy éjszaka is meg fogjuk keresni, így az nem éri őket váratlanul.

Az elmúlt évben próba jelleggel nyáron két hónapban, télen decembertől kezdődően szintén két hónapban dolgoztunk 20.00 – 08.00 óra között. A kollégák az első ijedelem és bizalmatlanság után jellemzően jónak értékelték ezt a fajta működést. Azonban az általuk készített beszámolóikból az is kiderül, hogy még mindig van olyan kolléga, kollégák a teamből, akik nem értik miért kell vagy szükséges ezt csinálni, tévesen azt gondolják, hogy a számadatok a fontosak, vagy például az rendben van, ha aluljáróban van valaki télen. Tudom nehéz váltani a már több évtizede berögződött munkaidőbeosztásokból, de ahogy a szociális munkának úgy az időbeosztásnak is fejlődnie és változnia kell ahhoz, hogy eredményeket tudjunk elérni. A munkaidő beosztások úgy lettek kialakítva, hogy havonta egy kollégára összesen három éjszaka jut előre kiszámítható beosztásban.

A BMSZKI felsővezetése és a Főváros Főpolgármesteri Hivatal Szociálpolitikai Főosztálya is támogatja és szakmailag megalapozottnak tartja ezt a fajta működést a jövőben.

Speciális Utcai Gondozó Szolgálat: Ügyeleti rendszerben, egész Budapest és Pest Vármegye területén krízisintervenciós tevékenységet láttunk el pályázat keretein belül az elmúlt évben is. Feladatainkat a Menhely Alapítvány Diszpécserszolgálatja koordinálta. Krízisidőszakban november és március között péntek - szombat - vasárnap 18-01 óráig, azon kívül pedig április-május-június-szeptember-október hónapokban minden vasárnap 19-00 óra között biztosítottunk szolgálatot. *Összesen 96 bejelentést kezeltünk*, mely kicsivel több, mint az ezt megelőző évben. Ebből *31 szállítást tudtunk megvalósítani*, a többi esetben vagy nem tudtuk szolgáltatásba vonni a hajléktalan embert, vagy nem találtuk meg a megadott helyszínen. A bejelentések számától függően 1 órán belül kell a helyszínre érkezni, amit minden esetben végre tudtunk hajtani.

Ebben a tevékenységi körben az elsődleges cél az élet mentése és nem feltétlenül a gondozásba vétel. Ilyenkor lehetőleg a szálláshoz juttatás a cél, vagy állapottól függően orvoshoz szállítás, illetve mentő hívása. Ebben a feladat ellátásban is azt tapasztaljuk, hogy egyre több a különböző függőséggel / betegséggel közterületeken élő ember, akik ellátása egyre komplexebb ellátási formákat igényelnek.

Minden hónapban részt vettünk a Menhely Alapítvány szervezésében megvalósuló speciális utca teameken.

XIII. kerület – Ujvári Gábor: *Terület, ügyfélkör jellemzői* - A terület jelentős része városias jellegű, beépített lakó és irodaházakkal, amelyeket kisebb nagyobb parkok, játszóterek szakítanak meg. Építkezések jelenleg is több helyen zajlanak. Az üres, évekig elhagyatott telkek beépítése folyamatos, sorra számolják fel a kerületben a szegregátumokat. Az Újpest rakpart, Carl Lutz rakpart és Moszkva sétány részét is rehabilitálták, a felújítások előtt ez a terület, főleg a rakpart Dráva utcától az Árpád hídig eső része elég vad volt és elhanyagolt. Erre a területre, a rendezése előtt gyakran jártak ki a fiatalok „szúrni”, mára ezen a területen nagyjából megszűnt az intravénás droghasználat, helyüket a „füvezők” vették át. A marihuána fogyasztók többsége valószínűleg a közelben található Népfürdő utcai lakótelepről jár ki ide. Egyre kevesebb élettér, búvóhely, romos épület, slumos utca, olyan lepusztultabb városrész van a kerületben, amit az ügyfeleink birtokba tudnak venni, ahol nincsenek szem előtt, és biztonságban érzik magukat. Maradtak a beugrók, kapualjak, aluljárók, a rakpart egy része, egy-két régi, nem felújított park, illetve a MÁV terület, mint rozsdaovezet, ahol még nem kezdődött el a terület rehabilitációja.

A krízisidőszakon kívül kevesebb ügyfél kívánta igénybe venni az ellátórendszer által biztosított szálláslehetőségeket, míg a tél beköszöntével általában szállásügyben felgyorsulnak az események. Főleg éjjeli menedékhelyeken, időszakosan működő intézményekben, átmeneti szállásokon helyeztük el ügyfeleinket.

Ügyfeleink döntő többsége a 45-64 éves korosztályból kerül ki. A legfiatalabb 16 éves, míg a legidősebb 76. Fiatalkorú ügyfelünk esetében jeleztünk a megfelelő (jelzőrendszer) szakembereknek, hatóságnak. A beszámoló írásának időpontjában az ügyfél a közterületről elkerült.

Folyamatosan öregedő ügyfélkörrel dolgozunk. Egészségügyi állapotuk fokozatosan romló, sok a krónikus beteg közöttük. Főleg szív és érrendszeri, valamint daganatos betegségekkel, illetve a krónikus tüdőbetegség különböző típusaival küzdenek meg. Nagy számban fordulnak elő az ügyfeleink körében krónikus emésztőrendszeri betegségek, cukorbetegség, Hepatitis B, C, a stroke különböző formái. Az ügyfélkörnél megjelennek a szenvedélybetegségek különböző formái, úgy, mint drog – és gyógyszerfüggőség, alkohol okozta dependencia és ezek kombinációi.

Területünkön több diagnosztizált, illetve vélelmezhetően pszichiátriai beteg, mentális zavarokkal élő ügyfél van. A vélelmezhetőség viselkedésükből, kommunikációjukból, pszichés funkcióikból, úgymint: tudati, észlelési, kognitív, affektív, viselkedési funkcióik rendszeres megfigyeléséből levont következtetéseinkre hagyatkozhatunk, mivel nem vagyunk az adott szakterület „beavatott”, professzionális szakemberei. A diagnózis felállítása nem a mi kompetenciánk, hanem pszichológus, pszichiáter szakemberé. Viszont figyelünk és reagálunk az ügyfeleink jelzéseire, felmérjük a rizikótényezőiket, például suicid szándék, vagy violencia kockázat esetén. Munkát sem tudnak vállalni, szállókra sem járnak be, mert betegségükből adódóan alkalmatlanok a közösségben való együttélésre, nem tudják betartani – mondjuk egy szállón – a közösségi együttélés szabályait, illetve bizalmatlanok az ellátórendszerrel kapcsolatban. A megszokott környezetükben biztonságban érzik magukat. Többségük kezeletlen pszichiátriai beteg, beszűkült tudatállapotban. Néha előfordul, hogy ön és közveszélyesek.

Minket általában elfogadnak, nehéz rajtuk „fogást” találni, célokat kitűzni, és állapotuknak megfelelő ellátáshoz juttatni őket. (Például: pszichiátriai betegek szakosított intézményeibe, ahol megfelelő professzióval rendelkező szakemberek foglalkozhatnak velük.) Többségüknél nem is sikerül, de a rendszeres kapcsolatot, az állandó jelenlétünket, a segítő

beszélgetést elfogadják. Ezért is üdvözlendő, hogy a Befogadó BMSZKI Program keretein belül, várhatóan 2025-től már a gyakorlatban is elindul a P-Mobil pilot projekt nálunk, az utcai szolgálatnál is. Nagyon fontos az eredményesebb munkánk szempontjából, hogy egy pszichológus kolléga és esetleg egy tapasztalati szakértő is kint fog velünk dolgozni terepen. Az ügyfelek mentális állapotával kapcsolatban, többszöri találkozás esetén akár diagnózist is fel tud állítani, a további gondozási folyamatokat közösen meg tudjuk tervezni, majd megvalósítani, hiszen face to face jelen van, mint szakember, és fizikai valóságában találkozik az ügyfelekkel. Bizalmi kapcsolatot építhet ki velük, eloszthatja azokat a sztereotip gondolatokat az ügyfelek gondolkodásából, beidegződéseiből, amik esetleg gátat szabhatnak a további munkának. Falakat bonthat le a pszichiátriai intézményekkel, ellátási típusokkal kapcsolatos negatív megítélésükkel kapcsolatban, specifikus, illetve az adott ügyfél állapotának megfelelő intézményi ellátásba, elhelyezésébe való bevonásához, adekvát válaszokat tud adni. Sokat tudunk egymástól tanulni, tapasztalatokat szerezni, belelátunk egymás munkájába, annak előnyeibe, nehézségeibe, a hasznos, jó megoldásokat mindenki be tudja építeni a saját munkájába. És a lényeg, hogy ezeket a különösen sérült és többszörösen hátrányos helyzetben lévő és elszigetelt embereket el tudjuk mozdítani közösen a közterületről és egy magasabb szintű, az állapotuknak megfelelő intézményi ellátásba tudjuk őket elhelyezni, ami által az életminőségükben várhatóan jelentős, minőségi javulás érhető el. Ha valamelyik ügyfél ön – és közveszélyes, akkor a pszichológus, pszichiáter közvetlenül és azonnal tud cselekedni. A közterületen való tartós léttel jár együtt, hogy ügyfeleink többségének gyenge az immunrendszere, évszaknak megfelelően megjelennek a különböző fertőző és gyulladásos bőrbetegségek, fekélyek, tetvesség, rühesség, ótvar, fagyási sérülések.

Többségüknek - ez egy becslés, szolgálatunk az ügyfelekkel való beszélgetések során ezekre a fontos paraméterekre is rá szokott kérdezni, illetve az évtizedek óta megrendezésre kerülő február 3-i felmérések is ezt támasztják alá, a területünkön élő ügyfelekkel kapcsolatban - alacsony az iskolai végzettsége, vagy nincs versenyképes szakmája. Szociális kapcsolataik beszűkültek, vagy érdekkapcsolatokban merülnek ki. Többségük a családjával nem tartja a kapcsolatot. Nagyon ritka az igaz barátság, egyenrangú párkapcsolat.

A több éve közterületen egymás mellett élő emberek, csak a becenevét tudják a másiktól. A területünkön, munka szempontjából, talán Új Lipótvárosban a legjobbak a lehetőségek az ügyfeleink számára. Többen kukáznak, koldulnak, lépcsőházaknak segítenek be kisebb –

nagyobb munkákkal, pénzbeli, vagy természetbeni juttatásért cserébe. Adott lépcsőházaknak, utcáknak megvan a maga hajléktalanja, és az ott lakók (Új Lipótvárosban elég toleránsak a polgárok) napról – napra kielégítik az ott élő ügyfeleink alapvető szükségleteit. Itt biztonságban érzik magukat, még beszélgetnek is velük, ezt nem, vagy csak nehezen cserélik le mondjuk egy szállóra, az ott nyújtott szolgáltatásokra. Pár ügyfelünk Budán, bejáratott helyeken lomizik, sok kincset találnak. Nagyon sokan PET palackokat gyűjtenek és váltanak vissza, lassan ez már egy külön iparágga fejlődött tevékenység. Vannak bejelentett munkahellyel rendelkező ügyfeleink is, ők „kátéznak”, többen alkalmi munkákból élnek a szürke vagy a fekete gazdaság szívjá fel őket, ők főleg az építőiparban dolgoznak. Több ügyfelünk rendszeresen igénybe veszi a közeli melegedők, éjjeli menedékhelyek, Szabolcs utcai egészségügyi centrumunk szolgáltatásait.

Utcai Gondozó Szolgálat: A hét minden napján dolgozunk (két pár) 10-22 óra között. Napi 6-7 címre megyünk ki. Ezek állandó címek. A napi állandó címek mellett, szociális térképünk segítségével, létrehoztunk úgynevezett divíziókat is (nagyobb tömbök egy-egy városrészben belül), amelyek lefedik az egész területünket. Ezek bekerülnek a napi címek mellé, hétfőtől – péntekig leosztva, és a napi kötelező címeken kívül ezeket a területeket is rendszeresen monitorozzuk, ha az adott divízióban életvitelszerűen ott élő ügyfelet találunk, felvesszük az állandó címek listájára. Ez egyfajta felderítő munka, területbejárás, amit naponta végzünk. Heti egyszer megyünk ki ugyanarra a címre, így az ügyfelek is tudják, hogy mikor, melyik nap megyünk hozzájuk. Erősítjük az ügyfelekkel kapcsolatban az egyéni esetkezelést is, a krízisintervenció és az alapvető gondozási folyamatok mellett. A normál utcai munkánkon kívül kaphatunk bejelentéseket is, civilektől, a rendőrségtől, mentősköktől, de alapvetően a Menhely Alapítvány diszpécser szolgálatától. Az utóbbi években jelentősen csökkentek a bejelentések, ami talán meglepő, krízisidőszakban is.

Az ügyfeleink útját mindig végig kísérjük, folyamatosan kapcsolatban vagyunk velük, akár kórházba, akár lábadozóba kerülnek. A Könyvesen és a Szabolcs utcában működő lábadozókkal, egészségügyi centrumokkal kiváló a viszonyunk, több ügyfelünket is elhelyeztük ezekben az átmeneti hibrid intézményekben. Használjuk még a Szobi utcai egészségügyi és szociális intézményt is. Ügyfeleinket rendszeresen látogatjuk, felvesszük a kapcsolatot a kórházi, lábadozós szociális munkásokkal, orvosokkal. Közvetve közreműködünk a további elhelyezésükben. Látogatások alkalmával biztosítjuk ügyfeleinknek a kórházi léthez szükséges holmikat, felszereléseket. Ellátottjaink számára a legnépszerűbb éjjeli menedékhelyek az Előd, a Könyves, krízisidőszakban az Életmentőpont, illetve az újból

profilú váltó, a menekültprogram abszolválása után ismét a gyökereihez visszatérő és a szolgáltatásait bővítő Bánya utcai speciális éjjeli menedékhely. Ebben az intézményben egy ideje nem tudunk ügyfeleket elhelyezni, mert telházal működik.

A kiemelt aluljáróinkban és környékükön is körülbelül ugyanazzal az ügyfélszámmal és ügyfelekkel találkoztunk, viszont a tranzitforgalom nagy volt a nyáron. Sokan PET palackoztak éjjel, nemcsak fedél nélküliek. Nagy volt a mozgás a Lehel és a Csanády aluljárók és a Lehel téri templom melletti füves, parkos terület között. Valakik pár napig a Lehel aluljáróban aludtak, aztán utána pár napig a Lehel téri templom melletti parkos, füves részen töltötték az éjszakát, aztán felbukkantak a Csanády aluljáróban is. Körülbelül 4-5 ügyfél aludt állandó jelleggel ugyanazon a fix helyen, a többiek vándoroltak a helyszínek között.

Főbb események, történések 2024 évben:

- Árvíz. A XIII. kerületben közterületen élő ügyfeleinket megfelelő információkkal láttuk el az árvízzel kapcsolatban. Szerencsére tragédia nem történt, minden ügyfelünk, aki addig a veszélyzónában élt idő előtt elhagyta a helyszínt, ideiglenesen a közelben találtak maguknak lakóhelyet. Az ár levonulása után és a helyszínek fertőtlenítése, rehabilitációja után ismét visszaköltöztek a helyükre
- A BMSZKI intézményei közül kiemelten részt vettünk az Egészséges Budapestért szűrőprogramban
- A Bánya utcában található speciális éjjeli menedékhelyünkön részt vettünk egy bográcsozáson aminek a célja az volt, hogy erősítsük a kohéziót az ott lévő kollégák, az általunk ott elhelyezett ügyfeleink és közöttünk
- Részt vettünk a Szabolcs utcai telephelyünk által szervezett lecsófőző versenyen, ahol jó hangulat uralkodott és az előkelő harmadik helyen végeztünk
- Júliusban és augusztusban heti három alkalommal (hétfő, szerda, péntek) éjszaka (20-08-ig) is dolgoztunk kísérleti jelleggel melynek célja, hogy az éjszaka folyamán felkutassunk és felkeressünk olyan helyszíneket és ügyfeleket, akiket a nappali és esti időszakban nem érünk el. A kerületi közterület felügyelőkkel is felvettük a kapcsolatot, az éjszakás műszak egy adott időintervallumában közösen mentünk ki velük helyszínekre. Tapasztalat: A XIII. kerületben új címetek nem tudtak átadni nekünk. Az önálló éjjeli területbejárásaink során sem találtunk új helyszínt, az adott címen állandó jelleggel letelepedő új ügyféllel. Véleményem szerint ennek az együttműködésnek az volt a célja, hogy: bár különböző

aspektusból szemléljük, közelítjük meg a hajléktalanság problémáját, ha összhangba tudjuk egymással hozni a munkánkat, illetve közvetlenül is megismerjük egymást, a másik szervezet munkáját, annak összetettségét, előnyeit, nehézségeit, abból egy „gyümölcsöző” és eredményes kapcsolat is lehetne és az ügyfeleink javára is válhatna hosszabb távon. Például: szemléletformálás, érzékenyítés, a részünkről. Decemberben ismét elkezdtük az éjszakás műszakot, amely 2025 januárban és február egy részében is folytatódni fog.

- Ügyfeleinknek karácsonyi csomagokat osztottunk közterületen
- Decemberben megnyitott a Könyvesen az Életmentő pont, a többi túlterhelt éjjeli menedékhelyünk kiegészítésére pedig a Rimaszombati úton lévő, ideiglenes jelleggel működő fapadunk. Szolgálatunk szempontjából nagy segítség mindkét intézmény
- Decemberben a FÖRI, FKF és a Rendőrség munkatársaival közösen monitorozzuk a kiemelt, illetve problémás fővárosi aluljárókat. Takarításon is részt vettünk a közterekkel, rendőrséggel, FKF munkatársaival közösen. Rendkívüli esemény nem történt
- Vörös kód riasztás volt a télen és nyáron is
- Az irodánk kifestésre került.

2025 évre vonatkozó munkaterv és szakmai elképzelések:

- Részvétel szakmai műhelyeken, tanfolyamokon, képzéseken. Például, a jelenleg akkreditálás alatt álló, Közösségi pszichiátriai megközelítés lehetőségei a hajléktalan és más szociális szolgáltatásokban képzésen
- Szorosabb kapcsolat kiépítése és fenntartása a munkánkhoz nélkülözhetetlen telephelyeinkkel, továbbá a kerületi lakossággal, munkánkhoz kapcsolódóan az adott hatóságokkal, civil szervezetekkel, illetve szorosabb kapcsolat a szomszédos utcai szolgálatokkal. Például részvétel a Pozsonyi pikniken, ami egy kiemelt kulturális esemény Új Lipótvárosban.

VI. kerület – Erős Péter: A VI. kerületben idén továbbra is elsősorban az átmenő forgalom, a nappali, esetlegesen estébe nyúló szociális élet, illetve megélhetés (koldulás, guberálás) jellemzi az utcai jelenlétet. Ami kiemelhető idéntől történő komolyabb változás ilyen szempontból, az a MOHU által bevezetett új palackvisszaváltási rendszer. Ez jellemzően megváltoztatta ügyfeleink életmódját is.

Azontúl, hogy rendszeresebbnek tekinthető jövedelemre tesznek szert ezáltal, jóval mobilisabbak is és így megszokott tartózkodási helyeik gyakran kiürülnek még éjszaka is.

Ügyfeleink elsősorban régóta hajléktalan létben élnek, esetlegesen több intézménnyel és szociális munkással, egészségügyi dolgozóval és más segítőkkel is már sokszor kapcsolatba kerültek, tartós eredményt az elmúlt 5-10 vagy akár 20 évben velük nem lehetett elérni. Sajnos továbbra is szomorú tapasztalat, hogy a legnagyobb motivációjuk a hosszútávú együttműködésre állapotuk radikális és tartós leromlása. Ezzel kapcsolatban azonban mégis pozitív fejlemények történtek, mivel a két eddig legrosszabb állapotban lévő kerületi ügyfelünk tekintetében történt előrelépés, köszönhetően intézménybe kerülésüknek és az ott végzett szociális munkának hála, egy esetben talán a végleges elhelyezés is rendeződni látszik. Sajnos egyik kerületi ügyfelünk idén elhunyt, aki idén már alapvetően intézményekben töltötte az év legnagyobb részét és területünkön ugyan már csak rapszodikusán jelent meg, de a korábbi évek miatt állandónak tekintett ellátottunk volt.

Nyári éjszakai munkavégzés: együttműködés történt a területileg illetékes közterület-felügyelettel, a XIII. és VI. kerületivel. Pozitív, hogy megismerkedhettünk a kollégákkal, a munkájuk egy kisebb, de jelentős szeletével, valamint a hajléktalan vagy az éjszakát kint töltő személyekkel szembeni eljárások egy részével. Ugyanis elsősorban nyáron volt az a tapasztalat, hogy az éjszakákat nem csak hajléktalan személyek töltik kint alvás céljából közterületen. A közterület-felügyelet különösebb megkülönböztetést emiatt nem tett köztük, hiszen elsősorban a magatartásra reagáltak és nem az élethelyzetre, és ez pozitív, hiszen nem tapasztaltam azt, hogy valakivel hajléktalansága miatt szigorúbbak lettek volna. A magatartásból fakadó esetleges szabálysértésre, annak megelőzésére reagáltak, nem az élethelyzetre. Tehát ha bulizó fiatal aludt ott, ha hajléktalan személy, mindegyik esetben – természetesen reagálva a megtudott információkra – ugyanúgy jártak el.

Decemberben is elindult az éjszakai munkavégzés: a területeken látványosan kevesebben voltak éjszaka és akik voltak, azok többsége is az aluljáróban lévő helyeken koncentrálódott, ahol viszonylag védetten a hidegtől, és a minimális forgalomnak, kameráknak köszönhetően még éjjel is szem előtt voltak.

Városliget / Margitsziget – Horváth Sztepan: Szakmai munkánkba bevezetésre került az Egyéni esetkezelés. Az esetkezelés az irodában vagy a helyszínen az utcán történik. Jelenleg 8 ügyfelem esetkezelését látom el, különböző célok megjelölésével.

Éjszakai munkavégzés, egy úgynevezett „PILOT” program: Nyáron és télen 2-2 hónap próba jelleggel induló kezdeményezés mely heti 3 nap este 20.00 - 08.00 között tart. Célja: Olyan új és régi ügyfelek tartózkodási helyeinek és szokásainak feltérképezése, akik nem minden esetben kerülnek az utcai szociális munkánk látóterébe (pl: Kiskorú gyermek veszélyeztetés, átutazó ügyfél, szerhasználó csoportok stb.) és krízisintervenció is. Nyári próbaidőszak alatt együttműködve a VI. és XIII. kerületi közterület felügyelettel közösen kerestünk fel helyszíneket, ahol hajléktalanok által elfoglalt gócpontok alakultak ki. Véleményem szerint ügyfeleinkben egy bizonyos fokú bizalom vesztést okozunk, ha hatóság is jelen van ezeknél a területbejárásoknál. Téli időszakra a team megbeszélése alapján ezt az együttműködést kihagyjuk.

Tapasztalat gyűjtés szempontjából ezt is érdemes kipróbálni, milyen új impulzusokat és intézményi változtatásokat kell az ellátórendszerbe bevinni. Pl: Intézmények működésében, Utcai gondozó szolgálatok működésében, illetve speciális fapadok létrehozása (nem csak krízis időszakban). Fontos megemlíteni azt a tényt is, hogy ellátási területünkön megnövekedett a vélhetően pszichiátriai betegséggel küzdők száma.

P-MOBIL projekt, pszichiátriai ellátás: Kialakítás alatt van egy pilot program, amely 2025-ben indul és amely a mentális betegségekkel küzdő hajléktalan embereket érinti és célja, hogy az utcai szociális munkás segítségével az arra rászoruló számára orvost biztosítsunk a közterületen.

HepaGO szűrés: A HepaGo 2020 májusában indult projekt. Célja, hogy a szociális munkások olyan fővárosi, utcán élő hajléktalan, illetve hajléktalan szerhasználókat érjenek el, akik számára a szűrés elérhetetlen és kivitelezhetetlen az utcai lét viszonyosságai miatt. Területünkön is részt vettek ügyfeleink, örültek a lehetőségnek. Ez egy anonim program volt.

Dunai Árvíz (Margitsziget): Munkánkat nehezítette egy nagyobb árhullám érkezése is az év végén, mert vannak olyan ügyfeleink által lakott területek, melynek egy része is veszélyben volt. Az árhullám érkezése előtt többször végig jártuk a területet és tájékoztattuk az ügyfeleket vagy az átutazó ügyfeleket (akik csak ideiglenesen tartózkodtak a területen, de vélhetően hajléktalanok voltak) a veszélyekről. Később a Margitszigetre való bejutást a Fővárosi Katasztrófavédelem a Fővárosi Közterület Felügyelettel együtt működve korlátozta, a veszélyhez miatt.

Élelmiszermentés: A Magyar Élelmiszerbankkal való együttműködésnek köszönhetően, heti több alkalommal tudunk pékadományt is osztani ügyfeleinknek a területeinken, ill. éjjeli menedékhelyekre szállítjuk a nagyobb mennyiséget.

Jövőkép: Folyamatban van egy Pszichiátriai képzés megvalósítása a BMSZKI szervezésében, melyben az Utcai szolgálat is szeretne részt venni.

Pozitívum: 2025. február 1-től mindhárom gépkocsinkra, megkapjuk a parkolási, behajtási engedélyeket Budapest területén.

Blaha Lujza Tér – Szabó Tamás József: Az esetkezelés bevezetése a munkánkban új irányt jelentett. A szakmai nehézségek mellet, fontosnak tartom kiemelni és jó dolognak tartom, hogy kicsit személyesebb kapcsolatot alakítunk ki az ügyfelekkel. Mivel ez egy új irány számunkra, sokat kell meg fejlődnünk, illetve a körülményeknek, lehetőségeknek megfelelő elvárásokat támasztani. A fixen látogatott ügyfeleket a kollégákkal közös megbeszélés alapján osztottuk szét. A területünk sajátossága – miszerint az ügyfelek ritkán tartózkodnak hosszabb távon azonos helyen – azonban nehézségeket okoz. Előfordul, hogy elveszítjük a kapcsolatot az ügyfelekkel, majd később ismét felbukkannak. Az ügyfelek kiválasztásánál igyekeztem olyanokat választani, akikkel könnyebben megtalálom a közös hangot, például a hasonló korosztály, vagy egyéb szociális munkán túlmutató közös érdeklődési területek alapján. Emellett kihívásként kezeltem a problémásabb, elutasítóbb vagy időnként agresszív ügyfelekkel való foglalkozást, mert úgy gondolom, hogy ezek az esetek szakmailag jelentős fejlődési lehetőséget kínálnak. Fontos számomra, hogy apró lépésekkel haladjunk előre, és az elért kisebb eredményeket is sikerként tudjuk megélni. Az esetek többségében sajnos nem történt jelentős előrelépés. Úgy vélem, hogy a haladás csak akkor valósulhat meg, ha az ügyfél maga is fontosnak tartja a közösen kitűzött célokat és a további lépések is ehhez igazodnak. Bár néhány ügyféllel javult a kapcsolat, a megbeszélt találkozók gyakran megghiúsultak, mivel az ügyfél nem jelent meg sem az irodában, sem a kijelölt helyszínen. Esetenként az ügyfelek azért maradtak távol, mert el szerettek volna kerülni bizonyos feladatokat, például orvosi vizsgálatot vagy adminisztratív ügyintézés, illetve nem szeretnék szállást igénybe venni. Gyakran érzem és tapasztalom, hogy bizonyos ügyfelek azért vesznek igénybe egy-egy éjszakára szállást, mert vagy meg akarnak nekünk felelni, vagy pedig egy gesztust gyakorolnak felénk azzal, hogy szállást vesznek igénybe. Gyakori tapasztalat, hogy ügyfeleink néhány napra vagy hetekre eltűnnek, ami akadályozza a közös

munkát, előrelépést. A megkezdett folyamat megszakad, hetekre, hónapokra, majd kezdetjük az elejétől, pl az adott iratok, papírok érvényességi ideje miatt, orvosi időpontokon nem megjelenés, illetve egyéb határidős feladatok miatt. Mindezek ellenére pozitív kezdeményezésnek tartom az esetkezelést. Bár még a kezdeti szakaszban járunk, úgy gondolom, érdemes folytatni, és szem előtt tartani, hogy az apró eredményeket is értékelnünk kell.

A Blaha Lujza tér egyedisége, hogy közvetlen közelében nyolc hajléktalan embereket támogató intézmény működik. Ezek közül öt szállást nyújtó, három pedig nappali ellátást biztosító intézmény, amelyek különféle szolgáltatásokkal állnak rendelkezésre. A tér könnyen megközelíthető tömegközlekedéssel, és számos más szociális intézményből percek alatt elérhető, így a hajléktalan emberek számára ideális helyszín szociális kapcsolataik ápolására. Az ügyfelek gyakran használják találkozási pontként, hogy ismerőseikkel beszélgessenek, azonban tapasztalataink szerint éjszakára ritkán maradnak a téren. Az elmúlt évek során a tér használatában változásokat figyeltünk meg. Korábban jellemzőbb volt, hogy a tér a hajléktalan emberek számára hosszabb ideig szolgált tartózkodási helyként, azonban az utóbbi időben inkább szerhasználók veszik igénybe a teret, általában átmeneti időre. A környéken találkoztunk olyan kéregetőkkel is, akik éjszakáikat lakásban vagy intézményben töltik, de a tér nagy forgalma miatt itt egészítik ki bevételi forrásaikat. Vidékről érkező kéregetők jelenléte is gyakori, akik szintén a tér frekvenciált elhelyezkedését és forgalmát használják ki. A tér sajátos összetettsége és a hajléktalan embereket érintő kihívások sokszínűsége különösen nagy figyelmet és rugalmasságot igényel az utcai szociális munka során.

Az őszi hónapok során a tér látogatottsága jelentősen megnőtt, különösen a szerhasználók és fiatalok körében. Mivel többen nem voltak hajlandók együttműködni, helyzetük kezelése nehézségekbe ütközött. Az ilyen esetek lakossági jelzése után a közterület-felügyelet és a rendőrség fokozott ellenőrzéseket végzett a helyszínen, hogy csökkentsék a problémák mértékét. A saját tapasztalataink alapján és a diszpécser szolgálat jelzése után, mi is többször látogattuk az adott területet. Októbertől a rendőri jelenlét növekedésével próbálták kezelni a helyzetet. A megnövekedett rendőri ellenőrzések nyomán a találkozások száma csökkent. Ez különösen decemberben vált szembetűnővé, amikor a napi rendőri jelenlét hatása egyértelműen érzékelhető volt az adatainkban. Ez a felismerés azt erősítette meg bennem, vannak helyzetek mikor a szociálismunka eszköztára kimerül, és rendészeti fellépés

szükséges. A tavaszi hónapokban is magas volt a találkozások száma, de ezek az alkalmak 2-3 fő állandó ügyfélnek köszönhetőek. Két főt sikerült tartós lakhatásba, intézménybe juttatni, egy fő pedig elhunyt.

Az év tapasztalatai megerősítették, hogy a közterületek szociális és biztonsági helyzete összetett, és az ilyen helyszíneken végzett szociális munka további forrásokat és együttműködést igényel. Fontos lenne olyan programok kialakítása, amelyek hatékonyabban célozzák meg a szerhasználók és fiatalok problémáit, különösen a megelőzés területén. Az együttműködésnél fontos dolog, hogy jól átgondoltan, kidolgozva legyen végrehajtva, a tapasztalatok alapján pedig, ha szakmailag nem működőképes, rugalmasan lehessen alakítani. Fontosnak tartom, hogy a rendészeti és a szociális munka ne együtt történjen, hanem a bizalom kialakítása, megtartása miatt, ne kapcsolják össze az ügyfelek a két területet. Kommunikáció szintjén, szorosabb együttműködést tartok indokoltnak, amivel mindkét fél igény esetén segítséget, tanácsot és információt tud cserélni az adott szakma képviselőjével.

Fontosnak tartanám, hogy más intézményekben melyekben ügyfeleink alkalomadtán megfordulnak, vagy olyanok, akik utcán éjszakának, de használják a nappali intézmények szolgáltatásait, tudomást szerezzünk. Közös teamek, melyben esetleg a jelzéseket pontosítanánk, nem csak az általunk elkezdett intézmény látogatáskor ügyeletben lévő kolléga tudna rólunk, aki vagy kérdez, vagy nem tőlünk, vagy átadja a többieknek az infót, vagy nem. Közös teamek, ahol az elhangozottak, megbeszéltek egy egységes formában, leírva, vezetők általál jóváhagyott együttműködést eredményezne. Én felhoztam már a kihelyezett fogadó órákat, intézményekbe, ahol esetleg a más szolgáltatás miatt megforduló ügyfelek könnyebben, megkeresnének, egy kalap alatt tudnák intézni az ügyeiket. Meglátásom szerint minden héten egy két nap a 10-12 óra között vagy akár meghosszabbítva lehetne ügyfélfogadást tartani egy rendszer szerint, mely során kiszámítható ügyfélfogadást lehetne tartani. Közös megbeszéléseket, tapasztalatcserét is indokoltnak tartanék, a rendőrség és a közterület felügyelet munkatársaival, megbeszéléseken, akár személyesen, akár online, akik szintén az utcán végeznek munkát, és közvetlen tapasztalatuk van a témában. Fontosnak tartanám, hogy ők is tegyenek a jó kapcsolatért, a közös munkánkért, ne mindig csak a mi vezetőségünknek legyen ez fontos, ne csak a szociálismunkás alkalmazkodjon, hanem oda-vissza kapcsolat legyen, mert szerintem mindkét félnek fontosnak kell lennie, és egyenrangú félként kell ebben részt vennie.

Sudár Zsolt – vegyes munkakörben dolgozó kolléga, fele munkaidejében a szolgálat állandó tagja: 2024-es évemet osztott munkakörben töltöttem az Előd éjjeli menedékhely és nappali melegedő – Utcai Szociális Munka Szolgálat munkatársaként. Ennek az egy évnek a tapasztalatait szeretném most első körben megosztani, pozitívat és negatívot egyaránt. Előjáróban pár gondolatot írnék a két szolgáltatásról és az ügyfélköréről: az Előd „B” épület (1105 Budapest, Bánya utca 37) 2023 októberében nyitotta meg újra a kapuját a hajléktalan emberek számára. A földszint és az emelet két külön szolgáltatást nyújt, a bekerülési feltételek tekintetében is van eltérés.

Felső szinten olyan 50 év feletti védettebb elhelyezést igényelnek ügyfeleink (jellemzően egészségügyi állapotuk miatt), akik nem tudnak klasszikus éjjeli menedékhelyeken működni, vagy számukra megfelelő átmeneti szállóra vagy más ellátási formára várnak. Bekerülés itt egy felvételi beszélgetésen való megjelenés, ami után születik egy döntés felvételükről.

Az alsó szinten nehezen elhelyezhető UGSZ által ismert ügyfeleket fogadunk, akiket eddig nem sikerült az intézményi szolgáltatásnyújtásba vonni. Általában a legfőbb problémák: valamilyen addikció, leromlott egészségügyi és/vagy mentális állapot. A romlott egészségügyi, illetve mentális állapot és az önellátás részleges hiánya a Bánya utcai ügyfélkör védjegye. Bár gondozó van az intézményben és hetente jár orvos is, az éjjeli menedékhely inkább hasonlít egy lábadozóra mintsem egy fapadra. Az ügyfeleket nagyon kis százalékban tudjuk tovább irányítani, melyet a kihelyezett FET számai is jól tükröznek. Ez azt eredményezi, hogy kevés szabad hellyel kell operálnunk mind a két szint tekintetében mert nem tudjuk pörgetni az ügyfeleket. Sok esetben ott tartunk, hogy ugyanazokat a köröket futjuk akár egy iratpótlás tekintetében is. Azok az esetek is igen neurotikus pontjai a munkának, amikor például egy önállóan közlekedni nem képes ügyfelet kell ügyintézésre vagy orvosi ellátásra kísérni. Az én esetemben ez halmozottan igaz, mert kevesebbet vagyok intézményben.

2024 évben még nagyobb betekintést nyerhettem az utcai gondozó szolgálat életébe. Ez a munkakör sokkal szabadabb és más jellegű feladatokkal tűzdelt, mint egy helyhez kötött intézményi szolgáltatás. A sok különbség között nekem az elején nehézséget okozott, hogy megfelelően szóljak egy ügyfélhez, mivel most én vagyok „vendég” nála és teljesen más a kommunikáció jellege, mint egy szállón vagy melegedőben. Az ellátórendszert viszont nagyon hamar kiismeri ebben a feladatkörben az ember. Nekem ez is egy motiváció volt, hogy jobban átláthatom a rendszert egy ilyen munkakörben, és testközelből megnézhetem

egy-egy befogadó intézmény működését. Az ügyfelek intézménybe történő elhelyezése kapcsán több volt a pozitív tapasztalat, mint a negatív. Munkánk főként az adott napi területbejárásból, ügyfélfogadásból, a területen lévő állandó címek látogatásából és az esetleges bejelentések kezeléséből tevődött össze. Ha nem történt semmi extrém dolog, ezek jól strukturálhatók voltak. A Befogadó BMSZKI Program nagy hangsúlyt fektet az UGSZ munkájára és a Fővárosi Önkormányzat is határozott meg extra feladatokat (például aluljáró takarítás), amit a kollégák nehezen fogadtak. Néha kissé mereven kezelték ezeket és feszültséget is generáltak ezek a helyzetek. Területeinken viszonylag kevés ügyféllel lehet találkozni. Éjszakai munkavégzés egy új oldalát mutatja meg a napközben gondozott területeinknek, ami szerintem jó irányba viheti a munkát a jövőben.

Vígh Zsolt – helyettesítő kolléga az elmúlt évben: Több éve teljesíték helyettesítést a BMSZKI Utcai Gondozó Szolgálatnál, mint szociális munkás. Előljáróban azt gondolom, hogy fontos tisztázni, hogy a Főváros, mint kvázi megbízó a fenntartója a szolgálatnak. Ezért én úgy gondolom, hogy amit delegálnak feladatot, azt maximális odafordulással és teljesítménnyel el kell végezni. Az elmúlt évben havonta 3-5 alkalommal volt szerencsém betekinteni a munkafolyamatokba nappal és éjszaka is. Számomra az éjszakai szolgálat sokkal több gondozási lehetőséget rejt, mint a napközbeni, mert többnyire a „fix” alvóhelyén lelhetők fel az ügyfelek. Ezen túlmenően racionálisabb rálátást kapunk ebben az időben a kint tartózkodók számát illetően, akik véleményem szerint jelenleg nagy létszámmal találhatók meg az utcákon. Ez egy kicsit riasztó a jelenlegi éjjeli menedékhelyek kihasználtságát nézve véleményem szerint. Volt időszak, amikor a területileg illetékes közterület felügyelettel közösen jártuk az utcákat az este folyamán, ami szakmailag egy nagyon izgalmas munkafolyamat. A közterületfelügyelő a járőrözés során felelt hajléktalan személyekre világított rá és/vagy kísért el minket. Többnyire volt kapcsolatunk az ott alvó ügyféllel, de más nexusba került górcső alá a közterület felügyelő, mert velünk együtt érkeztek és segítők szemmel próbáltak hozzáállni a tevékenységhez. Nem a büntetés volt a cél, hanem a prevencióra került a hangsúly és a tapasztalataim azt mutatják ellehetett valamennyire érzékenyíttetni őket ez irányba. Számomra fontos, hogy a területemen, ahol dolgozom tudjam hol, mikor és ki lelhető fel. A napközbeni mozgáskultúráját az ügyfeleknek, szokásait, tevékenységüket így szükség esetén tudom, hogy merre is keressem az adott napszakban.

Az utcai szociális munkás ügyfelei igen széles palettán mozognak. A csellengő kiskorútól kezdve a frissen BV Intézetből szabadulón át a menekültekig bezárólag. Egy mondattal, ha

meg kellene fogalmaznom akkor: azok, akik a közterületen rendszeresen fellelhetők és bizonyos okoknál fogva ki vannak rekesztve a társadalomból, vagy épp veszélyeztető a helyzet rá nézve és segítségre szorul. Ha ez a foglalkozás be van szűkítve csak hajléktalan személyre, akkor nem multidiszciplináris a szakember és ehhez a területhez pedig pontosan erre van szükség. Mindenhez „is” értsen egy kicsit.

Én azt gondolom jó metodika a BMSZKI részéről, hogy lehetőséget ad az átdolgozásra intézmények között, például éjjeli menedékhelyekről az utcára és fordítva. Ezzel élnie kellene sokaknak. Én ezt szeretem benne, hogy nem csak a menedékhelyen megforduló ügyfelekkel találkozom, hanem az utcán remélhetőleg már nem sokáig kint lévő ügyfelekkel is. Amíg van lehetőségem addig szeretném folytatni ezt a megbízást, mert teljesebb képet kapok a hajléktalan populációról, akik az ellátási területeinken megfordulnak.

A SZAKMAI CÉLJAINK ELÉRÉSÉT SEGÍTŐ ÉS HÁTRÁLTATÓ TÉNYEZŐK

	Segítik a szakmai céljaink elérését	Hátráltatják a szakmai céljaink elérését
<u>Belső</u> Intézménynek lehetőségében áll változtatni rajtuk	- Teamünk együtt gondolkozása, közös szemlélet kialakítása - Szállásainkon, egészségügyi intézményekben dolgozó kollégákkal szakmai munka kapcsolat kialakítása - Részt venni a Befogadó Bmszki Programban, annak végrehajtásában	- A szállók nagymértékű állag romlása és jellemzően zsúfoltsága - Az ápolásra szoruló ügyfelek roppant nehézkes elhelyezése - Akadálymentesített férőhelyek kevés száma - Páros férőhelyek hiánya - Munkaerőhiány
<u>Külső</u> Intézmény számára adottságok, nem áll lehetőségében változtatni rajtuk	- Gépjárműpark és infrastruktúra, az iroda elhelyezkedése	- Kisebb létszámú frekvenciált helyeken levő szállók - Kedvezményes bérlakások - Specifikus ellátóhelyek, például ápolásra szoruló és/vagy demens ügyfeleink részére - Olykor a felkészületlen beugrós diszpécser jelenléte a Menhely Alapítványnál - Bérlakásprogramok hiánya

A SZAKMAI TEAM, BELSŐ ÉS KÜLSŐ EGYÜTTMŰKÖDÉSEK, KAPCSOLATOK, KÉPZÉSEK

- A 9 fős team tagjai közül 1 kolléga kilépett és 1 kolléga nyugdíjba vonult az elmúlt év folyamán. 1 új kolléga érkezett hozzánk szervezetünk más telephelyéről, így az évet 7 állandó fővel zártuk, valamint a BMSZKI Befogadó Szakmai Programja keretében 1 fő félállásban dolgozott nálunk
- Működési időben napi kapcsolatban voltunk a Menhely Alapítvány Diszpécser Szolgálatával. Érvényes éves megállapodás keretében az együttműködés megfelelőnek mondható, az informális csatornák általában elérhetőek voltak
- A területünkkel szomszédos utcai szolgálatokkal megállapodás keretében tartottuk a kapcsolatot
- Az utcai életmód felszámolásával kapcsolatban leginkább a BMSZKI bázisára építettünk. Jó az együttműködésünk az éjjeli menedékhelyekkel, főként a speciális szolgáltatásokat is működtető intézményekkel, de csak az elhelyezéseket tekintve. A további közös munka kialakításán dolgozni kell a jövőben, a részünkről is
- Újra nem tartjuk szerencsésnek, hogy az Életmentőpont aktuálisan is a Könyves éjjeli menedékhelye mellett közvetlenül működik. Rövidnek találjuk azt az időt is amit egyhuzamban ott tudnak tölteni ügyfelek, ami összesen 10 nap, valamint aggályos, hogy csak este 8 órakor nyitott. Ebben az időben és az ez utáni időszakban már nehéz elérni ügyfeleket, elbújniak, alvóhelyet keresnek maguknak, és a késői órákban jelenleg nem dolgoznak területeiken az utcai szolgálatok sem. Probléma az is, hogy esetleg a több éjszakán történő tartózkodás feltétele a szociális munkással való együttműködés. Jelenlegi tudásunk szerint az Életmentő Pont létrejöttének épp ellenkező a célja
- Továbbra is jó a kapcsolatunk a Magyar Máltai Szeretetszolgálat által a IX. kerületben működtetett Zombori utcai fertőtlenítő állomással. Felkészültek és minőségi munkát végeznek. Sajnos továbbra is hátránya, hogy csak hétköznapi működik és kora délután bezár. A szolgálatunk szemszögéből nézve ezt a fajta szolgáltatást 0-24 órában kellene működtetni, hogy eredményeket tudjunk elérni
- A Magyar Élelmiszerbank Élelmiszermentő Program keretein belül az irodánkhoz közeli élelmiszerüzletből munkanapokon tudtunk jellemzően pékárút elhozni, melyeket aztán ki tudtunk osztani

- Rendszeresen szállítunk ügyfeleink részére – az adomány mértékétől függően más egyéb BMSZKI intézményekbe is - cipő adományokat és munkavédelmi ruházatokat a Magic Tools munkavédelmi felszereléseket értékesítő cég jóvoltából.
- Jó munka-kapcsolatot ápolunk a VI. és XIII. kerületi rendőrséggel és Közterület Felügyelettel
- A Fővárosi Rendészeti Igazgatóság – BMSZKI között született egy együttműködés megállapodás, mely a közterületi hajléktalanság csökkentésére törekszik közösen úgy, hogy a felek segítik egymást munkájuk során kialakult helyzetek megoldásában
- A Menhely Alapítvány által havonta szervezett utca teameken rendszeresen részt vettünk
- A BMSZKI intézményeiből telefonos egyeztetés alapján mozgásukban akadályozott és/vagy súlyosan beteg ügyfeleket szállítunk ügyeiket intézni, kórházakba, egészségügyi intézményekbe különböző vizsgálatokra, de többek között költözéseknél is segítünk. Ennek kereteit a továbbiakban szükséges még alaposabban kialakítani a BMSZKI-ban
- A kollégák részt vettek a munkakör ellátásához tartozó különböző képzéseken, ahol az előírt kötelező pontokat lehetett megszerezni.

A 2024 ÉVBEN MEGVALÓSULT ELKÉPZELÉSEK, NAPI MUNKAVÉGZÉSEN TÚL TÖRTÉNT ESEMÉNYEK

- Éjszakai munkavégzés. Nagyon hasznos, tanulságos és jól sikerült véleményem szerint, mely folytatása megfelelő intenzitással mindenképp indokolt a jövőben
- Árvíz helyzet: a belső kerületeket is érintette az elmúlt év őszén kialakult árvíz, mely hatványozottan érintette a Margitszigetet is. A szigetet lezárták és evakuálták, melyben - ügyfeleinket tekintve amennyire tudtunk - részt vettünk
- Iroda helyiségeink és raktárunk megújulása részemről már régóta tervben volt. Egyrészt nagyon zsúfoltak voltak iroda részeink jellemzően elhasználódott bútorzattal, másrészt öltözői - raktározási nehézségeink voltak. Ehhez párosult sajnos, hogy a belső irodánk egyik falazata évek óta ázott, nem volt a villany hálózat kiépítve,

másrészt nagyon ráfért az összes helyiségre egy tisztasági festés. Ősszel tudtunk eljutni odáig a szervezetnél, hogy 2-3 hét leforgása alatt sikerült átrendezni irodáinkat, raktárunkat, sorra került a helyiségek festése (a raktárunkat kivéve) és le tudtuk cserélni irodabútoraink nagy részét korszerűbb berendezésekre. A folyosó részen pedig sikerült kialakítani egy zárható részt, amit raktározásra tudunk használni a jövőben. A folyamat végére sikerült sokkal élhetőbb és tisztább irodákat kialakítani, amit nagyon pozitívnak értékelek. Nagyon fontosnak gondolom, hogy a napi munkavégzésünk helyszínei élhetőek és komfortosak legyenek

- Az elmúlt évben tervezetten muszáj volt arra hangsúlyt fektetni, hogy a napi munkavégzések keretei ki legyenek alakítva, követhetők, kiszámíthatók és a végzendő feladatokat tekintve élhetőek legyenek. Ezek úgy lettek kialakítva, hogy rugalmasak a napi ritmust tekintve, és alakíthatók, ha olyan feladatot kell csinálni, ami nincs előre kalkulálva egy-egy ügyeleti napon. A feladat-keretek egy, illetve két ügyelet napi munkájára, hétvégi napokra és az éjszakai munkavégzéshez külön-külön lettek meghatározva. Ez ebben a formában egy mindenki számára követhető napi ritmust eredményezett. Sajnos a teamnek a jövőben még dolgoznia kell azon, hogy mindezekkel párhuzamosan a napi munkaidejükből többet legyen kint területeinken, mint irodánkban, és a meghatározott feladatok el legyenek végezve
- Annak ellenére, hogy a team összetétele változott az elmúlt évben és kevesebben lettünk, a kollégáknak ettől nem növekedett meg a havi ledolgozandó munkaóra száma és a feladatok mennyisége. A hiányzó kollégák helyére mindig sikerült helyettesítő kollégát alkalmazni. Ritkán előfordult – általában az év közben minket is ért betegségek miatt -, hogy hétköznapiokon két páros helyett csak egy tudott működni, de ezen alkalomkor csökkentve lett a napi feladatok mennyisége és ezeken a napokon nem vállalt szállítási feladatokat az utcai szolgálat. Persze az év folyamán lett egy-egy halaszthatatlan egészségügyi szállítási feladat, melyeket természetesen ilyenkor is elláttunk
- Fővárosi Önkormányzattal és az ahhoz tartozó szervezetekkel történt együttműködésnek köszönhetően sikerül ingyenes parkoló és behajtási engedélyeket kapnunk mindhárom autónkra Budapest területén, amit egy óriási előre lépésnek értékelünk

- Közterületen élő vagy onnan beköltözött pszichiátriai beteg hajléktalan emberek ellátása és kapcsolódó szakemberképzés pilot program - P-MOBIL Pilot Projekt munkacímmel - elindult az elmúlt év novemberében. Az utcai szolgálatnál első körben egy pszichológus szakember kezdi meg munkáját 2025 februárjában, ezzel párhuzamosan, ha szükséges akkor pszichiáter is csatlakozik a szolgálat munkájához közterületeken. A team tagok tudás-építése valamilyen fajta mentális betegségekkel élő ügyfelekkel végzendő munka mentén szintén elindul 2025 évben, ami ennek a programnak tervezetten része
- A szolgálat napi manuális útvonaltervet-naplót vezet kint a területen, melyen az állandó bejárandó címeink vannak. Ide rögzítjük az ügyfeleinkkel való találkozásainkat, valamint a napi eseményeket is. Ezt az útvonaltervet a Menedéknaplóból tudjuk nyomtatni. Ezt a naplót a következő napi ügyelet viszi fel a Menedéknaplóba másnak reggel. A nap végén viszont felviszik a kollégák az eseményeket és fontosabb információkat a Menedéknaplóba az utcai szolgálat Eseménynaplójába. Ez egy újítás, aminek rendje beállt az elmúlt évben
- A szolgálat hosszú idő után megkapta saját Defibrillátorát, ami állandóan segítséget jelenthet közterületeken súlyos helyzetekben egész évben
- A társállatokkal utcákon élők segítésére sikerült beszerezni egy Mikrochip szkennert.

A 2025 ÉVRE VONATKOZÓ MUNKATERV ÉS SZAKMAI ELKÉPZELÉSEK

- Az elsődleges szakmai célunk teoretikusan továbbra is az, hogy emberek ne lakjanak az utcákon vagy fűtetlen lakásokban, legyenek kivezető utak a hajléktalan létből, mindenkinek legyen az állapotához mérten megfelelő és tartós lakhatása. Tudjunk alternatívákat csatolni a közterületeken való tartózkodás helyett, a gyógyuláshoz, ha arra van szükség, mindezekhez - megfelelő tudással és háttérrel - felkínálni a változás lehetőségét
- Kifelé irányuló szervezeti kommunikáció a kerületben élő civil lakosság felé, mely az elmúlt években hasznos formában nem sikerült. Tevékenységünk bemutatása, releváns információk átadása a helyi lakosságnak rólunk és a BMSZKI intézményéről

általában. Ezek megvalósíthatók lehetnek kerületi fórumokon, online felületeken, kulturális eseményeken

- A napi munkavégzésünket szeretném jobban és oly módon megszervezni valamint első körben a kollégákat ösztönözni arra, hogy több időt töltsünk az általunk gondozott területeken, *utcai szociális munkásként legalább a munkaidő 75 %-ban*. Ha máshogy nem megy, akkor gondolkozni szükséges a napi munkaidő átszervezésén, például napi 8 órás munkarendben. A beszámolóból kiderül, hogy vélelmezhetően viszonylag kevesen aludtak életvitelszerűen területeinken viszont sokan vannak, akik napközben megtalálhatók csak jellemzően mindig más-más lokációban, így kevés fedél nélkül tudunk folyamatos ellátásba vonni. Ezen mindenképp változtatni szükséges. Egyedül az időszakosan kipróbált és jelenleg is zajló éjszakai munkavégzésünk alatt tudjuk pontosan megmondani mennyien éjszakáznak területeinken. Ez a munkavégzésünk még zajlik, így annak eredményeiről a következő beszámolóban tudunk pontosan beszámolni
- Korábban bevezettük egy esetfelelősi rendszert is melynek lényege, hogy a tartósan gondozásban levő ügyfeleink esetvitelét egy-egy kolléga lássa el, majd esetmegbeszélők keretein belül dolgozzuk ki közösen a rövid és hosszabb távú célokat, beszéljük meg a megakadásokat, egymást segítve mozdítsuk előre a szociális munka folyamatait, esetleg szakértők bevonásával is. Fontos, hogy a kollégák összefüggésében tudják vizsgálni a folyamatokat, ismerjék meg a területeiken levő szolgáltatásokat, legyenek mindig naprakészek a különböző változásokat tekintve is. Ez a folyamat tovább lassult az elmúlt év folyamán, ezen is változtatni szükséges
- A jövőben szeretném, ha a team tagjai készülnének a közös megbeszéléseinkre, témákat hoznának, amiről beszélni gondolnak és szeretnének, jegyzetelnének, ha kell, valamint aktívan részt vállalnának a közös céljaink kialakításában. Sajnos nem minden team tag gondol hasznos tevékenységként egy-egy megbeszélésre, ami hosszú távon rányomhatja bélyegét az elvégzendő feladatok milyenségére is
- Jelenleg az is nehézséget okoz, hogy munkafolyamatok átalakítására, új munkafolyamatok kialakítására nehezen vagy nem nyit a team, legtöbbször minden bővítési irányt vagy feladatot többletmunkának értékel, mely a jövőre nézve nem lehet célravezető. Vannak olyan irányok és feladatok, melyeket bár szakmailag indokoltnak

tartanak, mégis azok végrehajtásának kialakításában nem, vagy csak minimálisan vesznek részt. Ezen a jövőben feltétlen dolgozni szükséges minden team tagnak

- A szolgáltatnak a jövőben szerepet kell vállalnia szervezetünk közös munkájának kialakításában, szakmai programjának előre mozdításában, végrehajtásában, de mindenekelőtt meg kell ismernie részletesen ezeket a szakmai irányokat. Rövid távú célként kell kitűzni, hogy az utcai szolgálat kapcsolódjon be intézményeink munkájába, induljon egy közös gondolkodás az utcán élők hatékonyabb befogadására, megfogalmazásra kerüljön egy közös szemlélet melynek egy és azonos a célja, a közterületi lét csökkentése. Ehhez minden félnek - utcai szolgálat, intézményben dolgozó kollégák - tudnia és értenie kell ki, mit, miért tesz ügyfelei érdekében, vagy milyen szolgáltatásokat és befogadási protokollokat szükséges és érdemes megvalósítani. Ezen tervek szorosan összefüggenek a jelenleg futó BMSZKI Befogadó Programjával is
- Az éjszakai munkavégzést az eddigi tapasztalatok alapján mindenképp folytatni szeretném. Az egy eldöntendő kérdés a jövőben, hogy az év folyamán állandóan, vagy különböző évszakokban - hónapokban érdemes végezni. A jelenlegi meglátás és tapasztalatok szerint a téli hónapokban mindenképp november – március között, a többi hónapokban pedig a Vörös Kód kiadásakor abban az időtartamban. Ez utóbbi nyilván egy rugalmasságot is igényel a csapattól, de utcai szociális munkásként az eddigi tapasztalások szerint a nyaranta előforduló egy-két ilyen alkalom élhető és kivitelezhető ügyfeleink állapot romlása, egy esetleges hóguta elkerülése érdekében
- A BMSZKI által biztosított közösségi keret felhasználásának az elmúlt években nem volt kialakított menete. A szolgálat munkatársai nem voltak teljesen nyitottak ennek felhasználására, mégis megpróbáltuk az elmúlt évben. A programot – mely helyszíne a Bánya éjjeli menedékhely, ami általunk beszállított előtte tartósan utcán élőket is fogad – egy kerti közös főzésre szerveztük, ahová az utcán élő ügyfeleinket is meghívtuk.

Sajnos az utcáról nem jött el senki, de a Bányába költözött lakók örültek a főzésnek és az elkészült ennivalónak. A kollégák nem értékelték ezt a próbálkozást sikeresnek, de azt gondolom, hogy ügyfeleink érdekében ennek a keretnek a felhasználását folytatni kell a jövőben. Ez egy jó lehetőség arra is azon kívül, hogy ügyfeleinket olyan extra dolgokhoz tudjuk juttatni, ami nem vagy ritkán adatik meg nekik, hogy közelebb

tudunk kerülni hozzájuk, ami nagyban segítheti a velük végzett szociális munka folyamatait

- Továbbra is reméljük, hogy a jövőben az utcai szolgálatunk tud kisebb forráshoz jutni, ami fedezné a rugalmasabb és személyre szabottabb szociális segítségnyújtást. A szolgálatot zavarja, hogy mikor egy-egy ügyfelünk hosszú hetekre vagy hónapokra bekerül például egy kórházba és megfogalmaznak igényeket, ebben nem tudunk segíteni nekik. Szakmailag és emberileg is fontosok látogatásaink. Jelenleg ilyenkor maximum csokival tudjuk meglepni Öket, előfordul, hogy pipere holmit, vagy ruhaneműt tudunk szerezni a számukra. Nekünk ezek a látogatások igazán akkor emberibbek például mikor azt mondják, hogy szeretnének színezni és szükségük lenne ceruzára, vagy szeretnének kötni vagy rádiót hallgatni. Ezek azok a tevékenységek, ami más, mint az utcai létformájuk volt és örülünk, ha ezek megfogalmazódnak. Ami jelenleg problémát okoz, hogy nincs arra lehetőség, hogy megvalósítsuk ezen kéréseiket forrás hiány miatt.

A szolgálatnál vezető beosztásom sajnos nem volt teljes az elmúlt év folyamán, egy betegség miatt az első egy hónapban egy vezető kollégám gregus.noemi@bmszki.hu helyettesített, melyet ez úton is köszönök.

Ha a saját vezetői céljaimon gondolkodom akkor továbbra is mindig az a legfontosabb a megfelelő szolgáltatásaink létrehozásán vagy épp megfelelő szakmai színvonalon tartásán kívül, hogy kollégáim komfortosan érezzék magukat munkahelyükön és biztonságos közegben tudják végezni feladataikat, megfelelően tudjam képviselni érdekeiket, ha szükséges. Törekszem a stabilitás kialakítására, a naprakész tudás fenntartására. Magam részéről fontosnak tartom, hogy számíthassunk egymásra.

Az elmúlt évben az Utcai Szolgálat munkájában az együttműködési nehézségek mellett előremozdulás is történt, az utcai szociális munkát továbbra is tisztelem!

Köszönjük, hogy elolvasta beszámolóinkat!

Tisztelettel,

Utca Team

biczok.zoltan@bmszki.hu