**BMSZKI**

IV. Kerület Váci út 102.

Váci Éjjeli menedékhely és Nappali melegedő

2014. évi Szakmai beszámolója



Készítette: Biczók Zoltán és Gregus Noémi

**Bevezetés**

Az I/2000. SZCSM rendelet 107. paragrafusa értelmében az éjjeli menedékhely lehetőséget biztosít hajléktalan személyek részére éjszakai pihenésre, személyi tisztálkodásra, személyes ruházat tisztítására, étel melegítésére, étkezésre, a betegek elkülönítésére, közösségi együttlétre.

Az éjjeli menedékhely este illetve éjszaka legalább napi 14 órát tart nyitva. Az éjjeli menedékhely az előforduló konfliktushelyzetek megelőzésére, illetve kezelésére a nyitvatartási időben szakképzett munkaerővel ügyeletet biztosít.

Az éjjeli menedékhelyen legalább napi 4 órában szociális munkás alkalmazásával szociális munkát kell végezni. A szociális munka körébe tartozik különösen a szociális információk biztosítása, az ellátást igénybe vevő jogosultságaira vonatkozó tanácsadás.

A Váci éjjeli menedékhely minden nap 17. 30-tól másnap reggel 8. 30-ig tart nyitva. A nappali melegedő hétfőtől – péntekig, 9. 30-tól 16. 30-ig fogadja az ide látogatókat és hétvégén 9. 30 –tól 16. 30-ig csak az éjjeli menedékhelyen lakókat. Intézményünket 7 hónapnál nem régebbi tüdőszűrő igazolással veheti igénybe bárki, aki betöltötte a 18. életévét és személyazonosságát igazolni tudja, valamint önellátásra képes.

**Intézményünk bemutatása**

A Váci éjjeli menedékhely és nappali melegedő a „Fűtött utca” program keretein belül kezdte meg működését, 2011. 12. 23-án. A program alapvető célja a közterületen életvitelszerűen élők helyzetének javítása, az ellátó-rendszerbe történő integrálása azáltal, hogy számukra elfogadható minőségű, a speciális szükségleteiket kielégítő éjjeli menedékhely nyílik a Főváros területén.

Változatlanul úgy gondoljuk, hogy indokolt volt olyan intézmény nyitása mely merőben eltér az eddig meg szokott éjjeli menedékhelyek működésétől, struktúrájától, kinézetétől. Alapvető céljaink közt szerepel, hogy olyan szállót működtessünk mely szakmailag felkészült a közterületen élők sajátos problémáira, amely vonzó és megfelelő alternatívát biztosít a fedél nélkülieknek azáltal, hogy alkalmazkodik az utcáról érkezők kialakult normáihoz, életvitelükhöz.

Ez a célcsoport sokkal kiszolgáltatottabb helyzetben van, mint egyébként már valamilyen szállót használó társaik, rosszabb az egészségügyi és mentális állapotuk, addiktológiai problémákkal küzdenek és bizalmatlanok az ellátórendszerrel és a segítőkkel szemben.

Az ő igényeikhez alkalmazkodva próbálunk működtetni egy olyan szállót, ahová szívesen bejönnek ügyfeleink. Ehhez az intézményi feltételek adottak, hiszen maga a szálló méreteit és befogadóképességét tekintve nem egy tömegszállás, kis férőhelyszámúak a hálók, ráadásul mindenki ugyanonnan érkezik, az utcáról. Tartós bentlakást biztosít és kutya kennelek is rendelkezésre állnak. 77 férfi és nő befogadására képes, alsó szintje akadály-mentesített. Hálóiban (1 db 3 ágyas, 6 db 4 ágyas, 5 db 6 ágyas, 1 db 8 ágyas, 1 db 9 ágyas) nincsenek a régi korszakokra emlékeztető emeletes ágyak, és mindenkinek saját szekrény használatot biztosít. A felmerülő igények figyelembevételével férfi, női és páros hálók kerültek kialakításra, hogy minden ügyfélcsoportot el tudjunk helyezni. A szállóra való bekerülés feltétele továbbra is egy utcai gondozó szolgálat által kiállított igazolás, mely igazolja az előtte tartósan közterületen való tartózkodást, valamint egy személyes beszélgetés a beköltözést megelőzően.

A hozzánk költözőknek csereruhát, cipőt, törülközőt és takarót tudunk biztosítani, valamint szappant, sampont, borotvát, borotvahabot, mosóport, egészségügyi betétet és papírt adunk.

Szállónkon működtetünk egy úgynevezett „elkülönítő” szobát is, melynek ágyaira utcai gondozó szolgálatok tudnak beszállítani minden nap eseti jelleggel ügyfeleket egy éjszakára. Ezt a Menhely alapítvány diszpécser szolgálata koordinálja az utcai szolgálatok és intézményünk között.

Szállónkon úgynevezett „két kulcsos” értékmegőrző is működik, és továbbra is heti egy alkalommal a FAMO program keretein belül mozgó orvosi rendelés van.

Intézményünkben helyet kapott a IV. kerületi Rendőrkapitányság Körzeti Megbízott irodája is, melynek működése meghirdetett, minden kerületi lakos számára is elérhető.

A menedékhely a Fővárosi Vízművek Zrt. területén található, melyet a Fővárosi Önkormányzat bérel és a BMSZKI működteti. Közel a Duna parthoz, szép kertes övezetben helyezkedik el.

Az eltelt évek együttműködésre ösztönöztek bennünket több különböző szervezettel, például a Rendőrséggel, Katasztrófavédőkkel, különböző egészségügyi intézményekkel, kórházakkal, állat menhelyekkel, állatorvosokkal, és nem utolsó sorban a legfontosabb, a Budapest területén működő Utcai Gondozó Szolgálatokkal.

**Szakmai Munkánk**

Intézményünkben a klasszikus értelemben vett esetkezelés és szociális ügyintézés folyik azzal a különbséggel, hogy alkalmazkodunk ügyfeleink korábbi „utcás” létformájához, egészségügyi, mentális, fizikai és életkori sajátosságaihoz. Lassan, tagoltan folyik a személyre szabott esetkezelés, nagyon fontos, hogy ügyfeleink is legalább annyira motiváltak legyenek idővel, mint segítőik. *Legtöbb beköltöző évek óta nem aludt ágyon és nem szokott hozzá a mindennapi ember alapvető szükségleteit kielégítő civilizált életformához, vagyis sok esetben teljesen a nulláról kell kezdeni mindent, amit szociális munka alatt értünk.* Ezért megpróbálunk minden egyes apró sikert mérföldkőként kezelni, együtt örülni az apró sikereknek is.

Továbbra is azon dolgozunk, hogy sok esetben a sokéves utcán történő gondozás ne szakadjon meg drasztikusan egyik pillanatról a másikra, ezért törekszünk arra, hogy az utcai szociális munkások ne lépjenek ki a gondozási folyamatból azonnal, hiszen az évek alatt kialakult bizalom ügyfél és a segítője közt vezet el odáig, hogy eljutnak ügyfeleink a szállónkra való beköltözésig.

Kezdetben nagyobb sikereket tudunk elérni a szociális munka egyes fázisaiban, a szállón való megtartásban, ha együttműködik egyszerre az ügyfél, az utcai segítő és a szálló szociális munkása.

Az utcai szociális munkások jelenléte, „elérhetősége” bizalmat kelt ügyfeleinkben, nem beszélve arról, hogy az utcán is könnyebb egy olyan lakhatási alternatívát fölajánlani, melyről hitelesen tudunk beszélni, jó szívvel ajánlhatjuk ügyfeleinknek.

Ez a fajta „hármas” együttműködés az intézmény nyitása óta nagyon sikeresen működik.

Természetesen mikor ügyfeleink eljutnak arra a szintre, hogy önállóan tudják koordinálni mindennapjaikat, már nem áll fent esetleg annak a veszélye, hogy újra az utcát választják, akkor beszélünk már csak két emberről, ügyfélről és a szállón dolgozó esetkezelő kollégáról. Ennek az ideje lehet csak pár nap, de lehet több hét hosszú is. Ez a fajta együttműködés mindenkinek jó, és ügyfeleink profitálnak belőle a legtöbbet. Ugyanakkor természetesen sokszor nehézséget okoz összekoordinálni a közös munkát ügyfél, esetkezelő és utcai segítő között, de a szociális munka területén elért eredményeink nagyon megnyugtatók. A tavalyi évben nálunk megfordult 278 ügyfelünk közül csak elenyésző százalékáról nem tudjuk hova távozott, a többiek mind egyéb lakhatásba, például átmeneti szállókra, munkás-szállókra, családhoz költözött vissza. Alapvető célunk, hogy mindenkit valamilyenfajta, az ügyfél számára megfelelő lakhatásba tudjunk költöztetni, ne költözzön vissza közterületre, ne folytassa korábbi életformáját.

Ügyfeleink továbbléptetését tekintve természetesen követjük a BMSZKI Szakmai Programjának protokollját.

Ügyfélkörünk összetételét tekintve sajnos azt kell megállapítanunk, hogy az elmúlt évekhez képest továbbra sem javultak az „aktív” korúak lakhatási körülményei. Sokan kényszerülnek utcára általában lakásvesztés miatt, melyhez gyakran a korábbi munkahelyek elvesztése vezet. Vagy az ezek együttes hatására kialakuló megromlott családi kapcsolataik miatt.

A tavalyi évben lakóink hozott problémáit tekintve új kihívások elé volt állítva teamünk, nagy százalékban érkeztek hozzánk kezeletlen pszichiátriai és addiktológiai betegek. Persze az addiktológiát tekintve jellemzően eddig is hozadéka volt a hozzánk költöző ügyfélkörnek például az alkohol betegség, de valahogy tavalyi évben ez meglehetősen nagy agresszivitással is párosult. Rengeteg konfliktust kezeltek kollégáink ebből kifolyólag, és nagyon nehéz volt mederben tartani a kitűzött céljainkat, sok energiát fordítottunk a szállónk biztonságos üzemeltetésére.

Többek között ezért készítettünk az év folyamán egy „belső házirendet”, mely egyaránt vonatkozik lakóinkra is és a teamünkre is.

Fontosnak tartottuk írásos formában is lefektetni az együttélés alapvető szabályait, hogy mit miért kérünk, mik a céljaink, mit tudunk tolerálni az együtt élés érdekében és mit nem, mi az, ami elérhető szállónkon, és tőlünk mire számíthatnak ügyfeleink. Ez mindenki számára elérhető, ki van függesztve az intézményben. Később nagyon vártuk, hogy ennek mi lesz a hozadéka, mennyire változtatja meg lakóink hozzáállását szállónkhoz. Mára arról tudunk beszámolni, hogy javult a helyzet a szállón belül a tekintetben, hogy világosak és elérhetőek mindenki számára hogyan dolgozunk, mit tudunk tolerálni és mit nem, mit kell mindenkinek szem előtt tartani ahhoz, hogy konfliktusmentesen tudjunk üzemelni.

Általánosságban az a tapasztalatunk, hogy a közterületről érkezők rugalmasabbak és a környezetükre szállón belül igényesebbek a már szállókon lakó sorstársaiknál, de nagyon nehezen tudják a másik jelenlétét tolerálni, nehezen megy az együtt élés főleg a kezdeti időkben. Ez betudható természetesen a közterületeken eltöltött hosszú éveknek, ezért a legfontosabb feladatunk, hogy újra bízzanak embertársaikban, meg tanuljanak újra minimális szinten alkalmazkodni.

Az alkohol betegek motiválására, betegségükkel kapcsolatban a felkínált segítségünk elfogadására rengeteg munkát fordítottunk a tavalyi évben. Ezek legfőképp a hosszas személyes beszélgetésekben nyilvánultak meg, és ha kis százalékban is, de egy kicsit jutottunk előrébb problémáik megoldásában.

Az igazi nagy kihívást azonban a már említett kezeletlen súlyos pszichiátriai betegek feltűnése jelentette. Nagy fejtörést okozott már a kezdeti lépéseknél a szállónkra történő beillesztésük, szabályaink megismertetése, lakótársaik elfogadtatása. A szociális munka egyes fázisait nehezen tudtuk felállítani, sokszor szakember segítségét, véleményét kértük ki ebben. Az év végére eljutottunk odáig, hogy azon kívül, hogy tapasztalatokat tudtunk szerezni e téren be kellett látnunk, hogy ezen ügyfeleink betegségeivel kapcsolatban hiányos tudásunk, fejlesztenünk kell magunkat ebben az irányban. Azonban a team ezekben az esetekben nagy összetartásról tett tanúbizonyságot, és helyén kezelték a felmerülő problémákat, megfelelő segítséget tudtak nyújtani ügyfeleinknek. Bővült a kapcsolati rendszerünk és tudásunk is. Utólag azonban elmondhatjuk, erre nem volt kellőképpen felkészülve teamünk.

Számunkra újként jelentkezett a szociális munka területén a várandós anyukákkal és párjukkal végzett munka is. Sajnos nagy számban érkeztek hozzánk úgy beköltöző párok, hogy már csak néhány hónap vagy hét volt gyermekük születéséig.

Az ember azt gondolná, hogy ilyenkor a párok számára is az a legfontosabb, hogy megfelelő lakhatás legyen a fejük fölött, mire érkezik a baba, de sajnos azt tapasztaljuk, hogy nem. A nálunk lakott párokat nagyon nehezen tudtuk motiválni, több hónapig tartó intenzív segítői kapcsolat is általában kevésnek bizonyult ahhoz, hogy ezek az anyukák megtartsák született gyermeküket. Ezt kudarcnak éli meg a stáb, de azt gondolom mindent megpróbáltak kollégáink. Ezáltal jó kapcsolatot építettünk ki többek között a területi védőnői szolgálattal, szívesen gondozták nálunk ügyfeleinket.

Összességében az intézményünkben elvégzett munkát jónak értékeljük a tavalyi évben, mind az esetkezelő munkát, mind pedig a segítői munkát tekintve. Kollégáinkkal sok munkaórát fektettünk a segítői munka színvonalának javítására, és fejlődtek kommunikáció terén is. Ez nagyban megkönnyíti a teamben zajló munkafolyamatokat. Teamünk az alapvető céljainkban egyetért, összeszokottságot, együtt gondolkodni tudást mutat.

Stábunk kiválóan felkészült a téli krízis időszak által diktált meg növekedett többletmunkára, gördülékenyen fordultunk bele a téli ellátásba.

A jövőt tekintve lakóink esetkezelése terén változás előtt állunk. A BMSZKI-ban 2012-ben indult el egy újfajta esetkezelési rendszer, mely a BMSZKI egyes átmeneti szállásain kezdte meg működését. A terv már induláskor is az volt, hogy az éjjeli menedékhelyeink is csatlakoznak majd ehhez az új szemléletű esetfelelősi munkához, tehát intézményünk is csatlakozott a tavalyi év novemberében. Az éjjeli menedékhelyeken a kiváltó ok az volt, hogy dolgozóinknak sokszor nincs idejük arra, hogy az ügyfelekkel tartalmasabb beszélgetést folytassanak, esetleg feltárjanak olyan problémákat, melyek ügyfeleink előrelépését segítenék, mert idejük nagy részét felemészti az ügyeleti munka. De szólhat akár csak egy jó beszélgetésről, vagy csak a megfelelő időben leadott pozitív impulzusról. A lényege, hogy a megszokott szakmai munkánktól függetlenül illetve azzal párhuzamosan elkezdett dolgozni intézményünkben egy esetkezelő szociális munkás, aki minden lakónk számára elérhető, akivel van idő beszélgetni, aki a megfelelő időt tudja fordítani mindenkire aki megkeresi, vagy akinek fölajánlja a segítségét.

Tapasztalatokról egyenlőre még nem tudunk beszámolni az idő rövidsége miatt, de annyi elmondható, hogy minden különösebb gond nélkül be tudott illeszkedni az új kolléga a szakmai munkánkba, teamünkbe, ügyfeleink pedig elkezdték igénybe venni a felkínált újfajta segítséget.

Az év folyamán pályázati forrásból lakóinkat el tudtuk juttatni a Fővárosi nagycirkusz egyik előadására, melyről ügyfeleink az óta is szívesen beszélnek. Volt ügyfeleink között olyan, aki előtte 35 – 40 éve nem járt semmilyenfajta kulturális programon, de olyan is volt, aki egyáltalán nem. Ez kiváló alkalom volt jó segítői kapcsolatok kiépítésére, reméljük lesz még ilyen intézményünk életében a jövőben is.

**Nappali Melegedő**

Nappali melegedőnk a már korábban említett időpontban tart nyitva, és fizikálisan is el van választava az éjjeli menedékhelytől. Férőhelyét tekintve 84 fő fogadására képes egy időben. Alapvető szolgáltatásaink közé tartozik a melegedés, fürdési és tisztálkodási, mosási, főzés és ételmelegítési lehetőség, lehet TV-t nézni, ping-pongozni, csocsózni, sakkozni. Munkahelykeresésben is tudunk segíteni, önéletrajzokat készíteni. Ezzel kapcsolatban telefonálási lehetőség van. (mindezen szolgáltatások az éjjeli menedékhelyen is elérhetők)

Sportpályáinkon lehet focizni, lábteniszezni.

A nappali melegedőben találhatók zárható „edényes” szekrények, melyekben a főzéshez, ételmelegítéshez használatos edényeket, evőeszközöket, illetve a főzéshez használt alapanyagokat lehet tárolni. Ez a szolgáltatásunk nem csak kifejezetten a nálunk lakó ügyfeleinknek érhető el, hanem azon ügyfeleink számára is, akik csak a nappali melegedőt veszik nálunk igénybe. Az alapgondolat a szekrények kialakításánál, nappali melegedőben való használatánál az volt, hogy szeretnénk a közterületen élőket közelebb hozni magunkhoz, szolgáltatásainkhoz, megszerettetni velük szállónkat. A kezdeményezésünk sikeresen működik, sok ügyfelünket vettük föl úgy, hogy kezdetben csak a nappali melegedőnket látogatták.

A szolgáltatásainkat igénybevevők két nagy csoportra oszthatók. Egyik csoport általában a IV. kerületben közterületen, erdőben, vagy lakásnak nem minősülő helyen élők. Ők a fürdés, mosás, főzés, víz vétel mellett, szociális ügyintézés miatt fordulnak hozzánk.

Másik csoport az éjjeli menedékhelyünket igénybevevő ügyfeleink, akik az esti működést követően szeretnék a segítségünket kérni ügyeik intézéséhez, illetve valamelyik esetkezelő kollégához jönnek megbeszélt időpontra, vagy csak szimplán bent maradnak.

A nappali melegedő időtartama alatt rendezzük meg évente a BMSZKI hagyományteremtő olimpiáját, a Bolimpiát. Ez egy a BMSZKI összes intézményeiben lakó ügyfeleink és kollégáink részére rendezett nagyszabású sportverseny, mely alkalmakkor különböző versenyszámokban összemérhetik tudásukat az arra vállalkozók. A versenynek mindig nagy sikere van ügyfeleink és kollégáink körében egyaránt. Készülünk étellel, itallal, kávéval, és a különböző versenyszámok helyezettjeinek ajándékokkal, érmekkel, oklevelekkel.

Azon kívül, hogy ez egy remek alkalom sportolni, ügyfeleink és kollégáink közelebb tudnak egymáshoz kerülni, ezáltal gördülékenyebben tud haladni a már megkezdett esetkezelő munka is.

**Megvalósult terveink**

* az esetkezelő szociális munkások egységes működésén sikerült javítani,
* kiemelt figyelmet fordítottunk kommunikációnk javítására ügyfeleink felé,
* a nappali melegedőt sikerült fejleszteni, valamint közösségfejlesztő és kulturális programokat szerveztünk lakóinknak,
* a „belső házirend” elkészült.

**Jövőbeli terveink**

* továbbra is kiemelt célunk, hogy a közterületen élőket „becsalogassuk”, megismertessük velük szolgáltatásainkat, nyugodt és biztonságos körülményeket biztosítsunk ahhoz, hogy tovább tudjanak lépni egy megfelelő lakhatási forma felé,
* fejleszteni szeretnénk magunkat addiktológiai és pszichiátriai betegségekkel küzdő ügyfeleinkkel végzett szociális munka területén,
* szeretnénk szállónk színvonalát megtartani, mind fizikálisan mind szakmailag.

Intézményünkben megtörténtek a szokásos különböző éves ellenőrzések. ANTSZ, Tűzvédelmi és Szakmai ellenőrzés is volt. Az év folyamán az aktuális Tűz és Munkavédelmi, valamint a tűzjelző rendszer működtetésével kapcsolatos oktatást megkaptuk. Kollégáink részt vettek a kötelező éves orvosi vizsgálatokon is. Az ellenőrzések eredményeképp kiderült, hogy intézményünk, a felé támasztott kritériumok minden tekintetében megfelel.

2015, Január