

BUDAPESTI MÓDSZERTANI KÖZPONT ÉS INTÉZMÉNYEI

DÓZSA NŐI ÉJJELI MENEDÉKHELY

2024. ÉVI SZAKMAI BESZÁMOLÓ



1. AZ INTÉZMÉNY RÖVID BEMUTATÁSA

A Dózsa Éjjeli menedékhely a Dózsa György út 152. szám alatt a BMSZKI központi épületében található szállást nyújtó intézmény. A menedékhely önálló ellátási egységként 1994-ben létesült.

Intézményünk klasszikus éjjeli menedékhelyként úgynevezett alacsony küszöbű szolgáltatást biztosít, ami azt jelenti, hogy a szolgáltatás igénybevételének nincsenek feltételei, csupán egy érvényes és negatív tüdőszűrő leletet kell bemutatni az intézménybe érkezés után egy héten belül. Jellemzően tehát utcáról érkező és a lakhatásukat éppen elvesztő ügyfeleket fogadunk. Négy alegységünk lehetőséget biztosít a magasabb szintű elhelyezésre is. Minden alegységünkben biztosítjuk a pihenést valamint a tisztálkodási, főzési, mosási lehetőségeket és felszereléseket.

Intézményünk 161 férőhellyel rendelkezik. A Dózsa Éjjeli Menedékhely a 18. életévüket betöltött nőknek biztosít ellátást.

Alegységek: Krízis éjjeli menedékhely, Várandósok védett egysége, 24 órás Speciális menedékhely, Várakozó szint.

FŐBB SZOLGÁLTATÁSAINK:

- Szociális ügyintézés, esetkezelés, mentálhigiénés tevékenység
- Kulturális és közösségi programok működtetése
- Csoportfoglalkozások
- Könyvtár, számítógéphasználat
- Étkeztetés: EFOP pályázat keretén belül, „Krisnás” melegétel illetve saját forrásból konzervek, kenyér
- Személyes tárgyak tárolásához zárható szekrény, értékmegőrző szekrény
- Mosásra, főzésre, ételmelegítésre, tisztálkodásra szolgáló eszközök.

Az intézményünk elsődleges befogadó egysége a krízis alegység. Ha olyan ember érkezik, aki még nem volt hajléktalanellátó intézményben, akkor a Speciális éjjeli menedékhely befogadó szobájában kerül elhelyezésre. Az eljárási rendben foglalt kritériumoknak megfelelő ügyfeleinket – *akiknek a jelentkezése átmeneti szállóra már folyamatban van vagy már várólistára kerültek, illetve kifejezték együttműködési szándékukat az átmeneti szállóra történő költözéssel kapcsolatban, vagy speciális igényekkel rendelkeznek* - a speciális alegység szobáiban szállásoljuk el. A 24 órás speciális alegység területén működik akadálymentesített szoba, ahol akár 6 kerekesszékes hajléktalan nő részére tudunk szállást biztosítani.

A járványhelyzet miatt minden szobában csökkentettük az ágyak számát, illetve paravánokat is elhelyeztünk, hogy csökkentsük a megfertőződés esélyét az ügyfeleknél. Ezt megtartottuk, így biztosítva valamennyi privát szférát a hálótermi elhelyezés ellenére is.

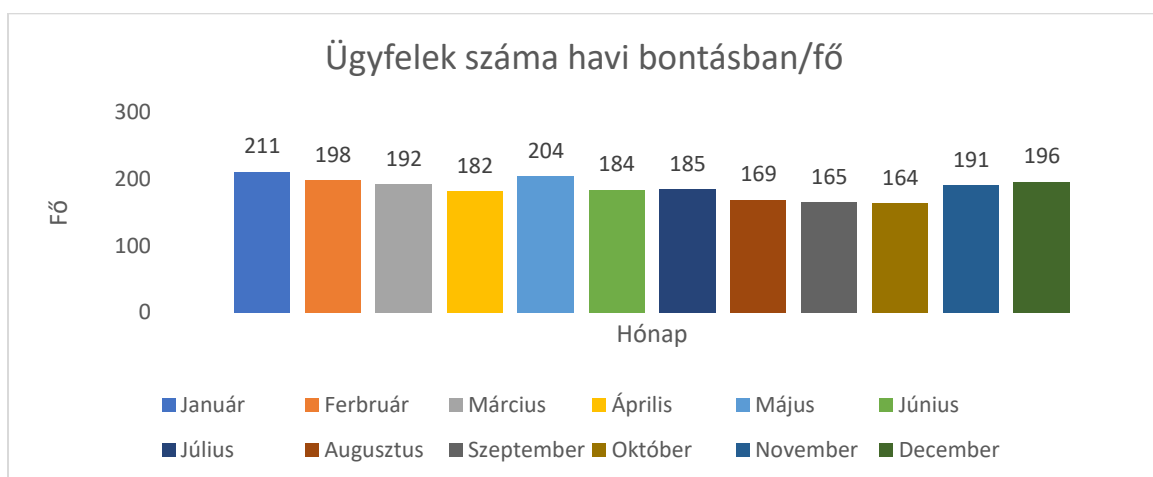
A DÓZSA ÉJJELI MENEDÉKHELY FELEPÍTÉSE ÉS MŰKÖDÉSI RENDJE

	NYITVATARTÁS	FÉRŐHELY	JELLEGE
KRÍZIS ÉJJELI MENEDÉK HELY,	14:00-08:00	Férőhely összesen: 70 nő elhelyezésére van lehetőség. A szobák minimum 20 ágyasak, az elhelyezés 3 szobában történik	Közterületről érkező hajléktalan emberek első befogadó részlege Szolgáltatások: • Szükségletfelmérés • Segély-ügyintézés • Információnyújtás • FET-hez irányítás • Alapvető tisztálkodási eszközök biztosítása • Támogató szociális munka • Esetkezelő szociális munka
24 ÓRÁS SPECIÁLIS ÉJJELI MENEDÉK HELY	08:00 – 08:00	Férőhely összesen: 40 fő 6-10 ágyas szobákban történik az elhelyezés.	A szobák az alábbi célcsoportokat fogadják: • Fiatalok és nemrég hajléktalanná váltak • Nyugdíjasok • Mozgáskorlátozottak • Aktív korúak és dolgozók

Várakozó szint	08:00 – 08:00	Férőhely összesen: 26 fő A szobák egyágyasak.	Az egyágyas férőhelyeken azon ügyfeleinket helyezzük el, akik vállalják a magasabb szintű együttműködést, illetve egyéb elhelyezésük folyamatban van. Albérlet, támogatott lakhatás, átmeneti szállás...
Védett szint	08:00-08:00	Férőhely összesen: 8 fő A szobák kétágyasak	Elsősorban várandós ügyfelek részére biztosítunk ellátást, külön szociális munkatárs foglalkozik velük.

2. AZ ÜGYFÉLKÖR JELLEMZŐI

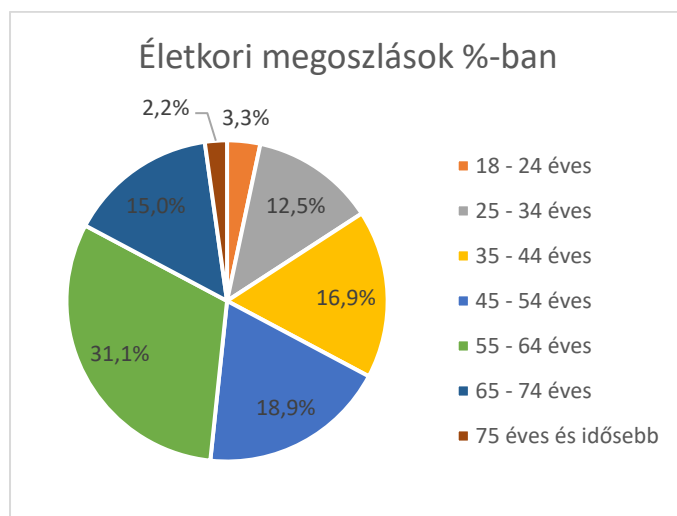
Az éjjeli menedékhelyen **641** fő fordult meg 2024-ben, szemben a 2023 -as **584**, és a 2022-es **453** fővel. Ez **10 %** növekedés, 2022 - hoz képest pedig 20 % körüli. Ebből **172** fő volt új ügyfél, ami azt jelenti, hogy először jártak a BMSZKI valamelyik intézményében. Az alábbi diagramból látható, hogy az év első két hónapja, valamint a november , december értelemszerűen kiemelkedik forgalom tekintetében, de ami meglepő, hogy a nyári hónapok létszámai is nagyon magasak voltak. Az is fontos változás, az hogy minden hónapban jelentősen magasabb a létszám az előző évinél. A magasabb ügyfélszámból magasabb fluktuáció is következik. Az összes ügyfél nagyjából 40 %-a 1-15 nap közötti időtartamban vette csak igénybe a szolgáltatást.



A magas fluktuáció a klasszikus esetmunkát is megnehezíti, hiszen nálunk a legtöbb esetben nincs idő alaposan megismerni az ügyfeleket, sokkal gyorsabban kell reagálni a

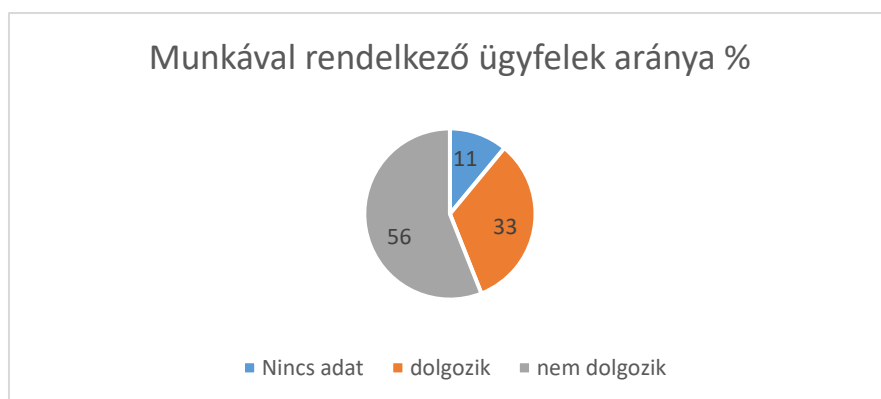
szükségleteikre, és rövid idő alatt kell a legtöbb esetben kézzelfogható segítséget nyújtani számukra. 2024- ben 212 fő jelentkezett nálunk frissen utcára kerülteként, közülük **172** új ügyfél töltött legalább 1 éjszakát az intézményben. További 40 fővel nem történt adatfelvétel a jelentkezők közül, mivel vagy azonnal, vagy rövid időn belül önként elhagyták az intézményt. A befogadó szobában **112** ügyfélről van részletesebb információnk, bővebben lásd lejjebb.

Ügyfeleink életkori megoszlása nem tér el jelentősen az előző évi kormegoszlástól. Jelenleg is az idősebb generáció veszi legnagyobb számban igénybe az ellátást. 25 évnél fiatalabb ügyfelünk mindössze 19 fő volt.



A legnépesebb csoport az 55 éven felülieké. Azonban az idős ügyfelek csoportján belül is magas a 65 évnél idősebbek aránya, 17%. Az életkori sajátosságok meglehetősen sok egészségügyi problémát is generálnak, melyek megoldása sok esetben meghaladja a kompetenciánkat. Az idősebb, és rosszabb egészségi állapotban lévő ügyfeleinket a 24-órás Speciális részlegen helyezzük el, és igyekszünk az éjjeli menedékhelynél megfelelőbb ellátáshoz juttatni őket. Ez lehet egészségügyi intézmény, tartós bentlakásos intézmény, vagy a BMSZKI -n belüli más ellátás.

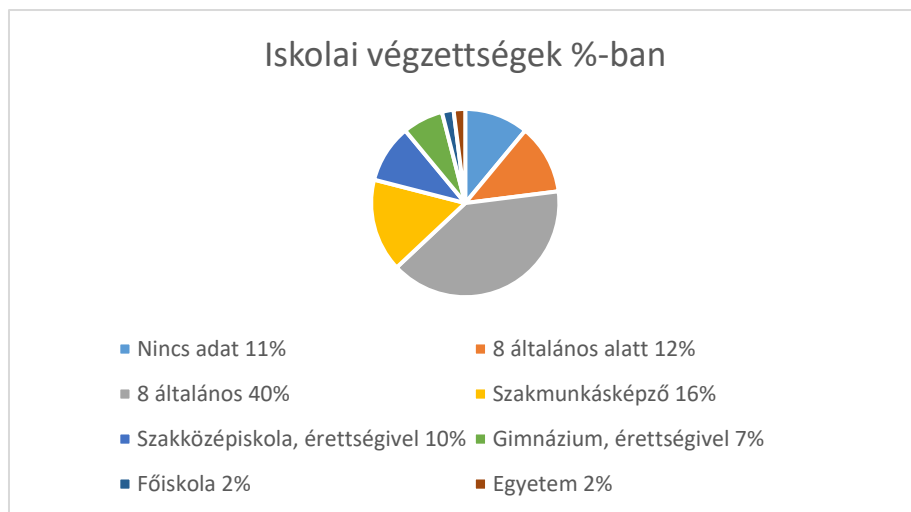
Az életkori eloszlásból is látható, hogy főleg idősebb nők laknak az intézményben, de ezzel együtt is alacsony a munkával rendelkezők aránya az aktív korúakhoz képest is. Ügyfeleinknek csak a 33 % -a dolgozik, ami minimálisan tér csak el az előző évi adattól (32 %). Az esetkezelt ügyfeleink valamivel nagyobb arányban dolgoznak.



Az alacsony foglalkoztatottság elsősorban a rossz egészségi állapotuknak is köszönhető. Ügyfeleink kétharmadának van orvos által diagnosztizált betegsége. Ugyanennyien mondták azt, hogy betegségük a munkavállalásban is korlátozza őket. Ez az ügyfeleink esetében jelentős részben pszichiátriai betegséget takar. Diagnosztizált pszichiátriai betegséggel vagy viselkedésmintáik alapján vélelmezhető mentális zavarral él az ügyfeleink nagyjából 70 %-a. Ez óriási terhet ró az ügyfelekre, hiszen nagy létszámú zsúfolt helyiségekben kell együtt élniük és alkalmazkodni egymáshoz. A szakmai munkát szintén nagyon nehézé teszi.

Valamilyen jövedelemmel ügyfeleink több mint 70 %-a rendelkezik, azonban nem rendelkezünk adattal minden ügyfélről, így vélhetően ez az arány magasabb. A jövedelmi viszonyok azonban nagyon rosszak: 60 % körüli azon lakóink aránya, akiknek a jövedelme kevesebb mint 100.000 Ft, 140.000 Ft feletti jövedelemmel 29 % rendelkezik. A jövedelmi adatok meghatározzák azt is, hogy milyen lakhatásba tudnak továbblépni. Önálló lakhatást nagyon kevesen tudnak igénybe venni, többségüknek a hajléktalanellátás az egyetlen lehetősége.

Ügyfeleink 4 %-a rendelkezik diplomával, 17 %-a érettségivel - ez alacsonyabb érték az előző évhez képest (21%%), 16% -a szakmával, ez is alacsonyabb a tavalyinál (18%), és 12% nem fejezte be a 8 általánost, ebben a csoportban is többen vannak mit 2023-ben (11 %) de a legtöbben, 40% csak általános iskolai végzettséggel rendelkeznek. Az előző évhez képest az iskolai végzettségek szintje csökkent pár %-ot, és nőtt a 8 általánost el nem végzettek aránya is. Az alacsony iskolázottság a jövedelmi viszonyaikat is nagyban meghatározza.



3. A SZAKMAI MUNKA 2024-ben

A.

Ügyeleti munka:

A napi ügyeleti munkát digitális naplóban dokumentáljuk. Az ügyeleti teendők része a telefonos ügyintézés, segélyekkel kapcsolatos ügyintézés, intézményi igazolások kiállítása, lakcímbjelentés, egészségügyi biztosítás létesítése és hosszabbítása, adományok szétosztása, konfliktuskezelés, krízisintervenció, személyi higiénia tárgyi feltételeinek biztosítása, segélyhívás, ételosztás, mosás, napi forgalom rögzítése, az ügyfelek másik szállóra történő költöztetésének segítése és megszervezése, és a házirend betartatása.

Esetkezelői és támogató szociális munka:

A szociális munkatársak mindegyike végez esetkezelői munkát. A 24 órás beosztás sajátosságai miatt helyettesítő párokban dolgoznak a kollégák az ügyfelekkel, hogy lehetőség szerint mindig legyen elérhető szakember az adott ügyfél számára.

2024-ben 360 ügyfél, míg 2023-ban 295 fő részesült esetkezelésben és/vagy támogató szociális munkában, **2022-ben 256 fő, 2021-ben 124 ügyfél, míg 2020 -ban 39 fő.** A magas számban jelentős hányadot képvisel a **befogadó szoba** ügyfélköre, ahol fokozottabb szükségletfelmérés zajlik az új ügyfelekkel.

Az egyéni esetkezelés az ügyfél szükségleteinek és lehetőségeinek feltérképezését, az egyéni vállalatok és célok kijelölését, a mentális támogatást, a folyamatos konzultációt és ügyintézt

épp úgy magában foglalja, mint az ügyfél csoporttevékenységekbe való bevonását, ami az intézményben különösen hangsúlyos.

Az esetkezelői munkát nagyban nehezíti az, hogy ügyfeleink jelentős része küzd mentális zavarral, részben ezen okok miatt is kerülnek hozzánk társintézményekből is. Addiktológiai problémák megoldásával a lehetőségeinkhez képest tudunk foglalkozni. Az ügyfelek közül kiemelt figyelemben részesülnek azok, akik egészségi, fizikai és mentális állapotuk, illetve belátó képességük csökkenése miatt önálló ügyintézésre nem képesek, fokozott figyelemre és segítségre szorulnak. Sok esetben kísérik el kollégáink az ügyfeleket, ezzel is támogatva őket az ügyeik intézésében. Bulyáki Tünde szakmai esetmegbeszélő teameinken részt véve támogatja munkánkat a mentális zavarral élő ügyfelekkel kapcsolatban.

Szakmai munka szervezése szükségletek szerint

Befogadó szoba

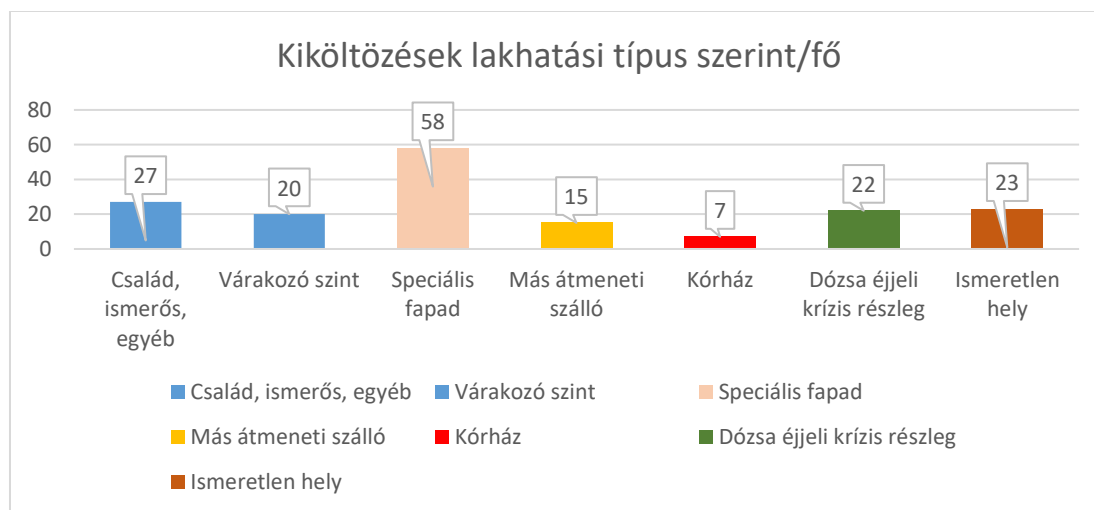
Új ügyfélnek tekintjük azokat: akik most veszítették el lakhatásukat, akik most veszik első alkalommal igénybe éjjeli menedékhelyünk szolgáltatását. Számukra a speciális 24 órás részlegen elkülönítettünk egy szobát, 9 férőhellyel. Intézményünkbe érkezéskor 14 napig itt kapnak szálláshelyet, ami egyedi esetben rugalmasan meghosszabbítható.

2022-es évhez képest szűkíteni kellett a befogadó szobában elhelyezett ügyfelek körét, mert az előző év magas ügyfélszáma (177 fő) miatt néhány alkalommal a tervezett férőhelyen nem tudtuk fogadni az új érkezőket. 2023-tól csak azokat az ügyfeleket helyeztük a befogadó szobába, akik még soha nem voltak a Dózsa éjjeli menedékhelyen. (2022-ben azok is kaptak itt elhelyezést, akik egy évnél régebben már voltak az intézményben.)

A befogadó szobát két kolléga működteti. Fő feladatuk a szociális szükséglet felmérése, információnyújtás az ellátórendszerrel, iratok pótlása, tudószűrő vizsgálatra irányítás, munkavállalás segítése – jövedelemhez juttatás, szükséges ügyintéзések elindítása – folytatása, FET irányítás. Az új ügyfelek közül 60 fő 1-3 napon belül távozott az intézményből. Az adatfelvétel és interjú készítés így csak részleges volt az idő rövidsége miatt. Érkezésük hátterében jellemzően kibékíthető családi konfliktus, más intézményből való 1-2 éjszakás kitiltás állt. További **112 ügyfél** esetében szociális szükséglet felmérése megtörtént. 38 esetben indult el egyéni esetkezelés, 74 esetben támogató szociális munka valósult meg. Fontos adat, hogy a 112 személyből **101** fő 2024-ban vált hajléktalanná, első alkalommal kerestek fel hajléktalan szállót, nem ismerték az ellátó rendszert, valamint 46 fő vidékről érkezett.

A vidékről érkezett ügyfelek nagy része soha nem élt a fővárosban, alapvető tájékozódásra sem volt képes. Részletesen lásd diagramban a 4. oldalon.

Az alábbi ábrán azt látjuk, hogy hová költöztek azok, akik több mint három éjszakát töltöttek a befogadó szobában. Látható, hogy több mint a felük (100 fő) helyben maradt, részben a 24 órás alegységbe és a Várakozó szintre, részben a Krízis fapad részlegünkre költöztek. Azonban fontos, hogy nagyjából **20%**, 27 fő távozott nem intézményesített lakhatásba.



Várakozó szint

A Dózsa Női Éjjeli menedékhely Várakozó szint részlegen olyan ügyfeleknek biztosítunk egy személyes szobákban lakhatási lehetőséget, akik vagy rendelkeznek munkával, és/vagy átmeneti szállóra várnak. Esetmenedzsmenntjüket két fő szociális munkás végzi.

A szakmai program két részre bontható. Az egyik ügyfélcsoportot olyan emberek képezik, akik képesek önálló életvitel kialakítására, rendszeres munkával és jövedelemmel rendelkeznek. A másik csoport csak részben képes önálló életvitelre, ennek eléréshez támogatásra szorulnak, de az átmeneti szállóra való elhelyezésük már folyamatban van.

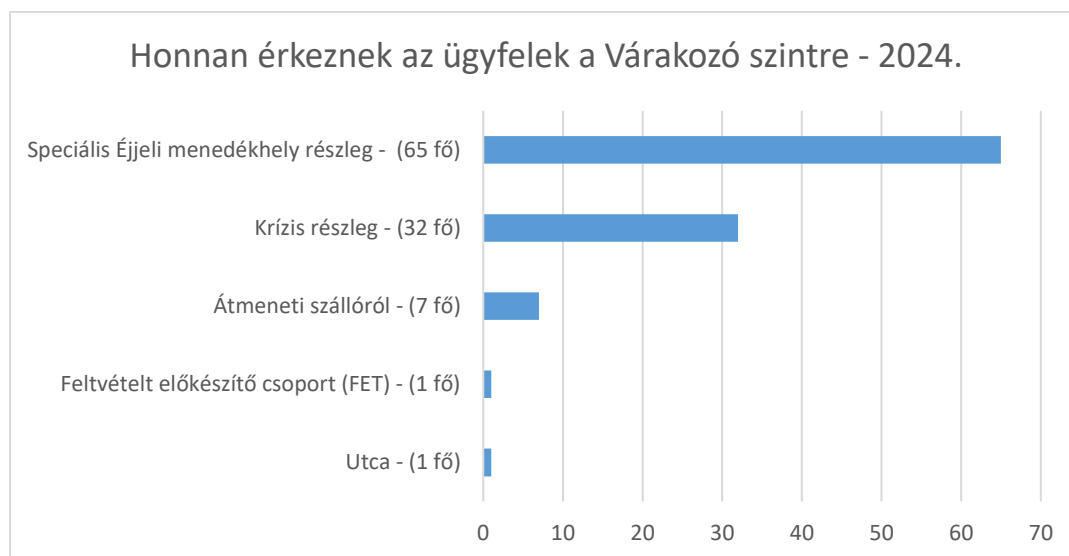
A dolgozók szobáiban lakó ügyfeleknél a lakhatás feltétele a nagy összegű előtakarékosság, mely mindig fizetésfüggő és személyre szabott. Erről, valamint az egyéb elvégzendő teendőkről megállapodást kötünk a lakókkal. A program egyik hangsúlyos eleme a pénzkezelési szokások fejlesztése azok számára, akik magasabb jövedelemmel rendelkeznek. Az albérleti piacra való kilépés lehetőségeinek feltárása és a hosszú távú tervek megfogalmazása is előtérbe kerül.

Dolgozó lakóink főként a vendéglátóiparban helyezkedtek el, elsősorban konyhai kisegítő munkakörben. A nagy fizikai igénybevételt igénylő takarítói munkát csak kevesen tudták

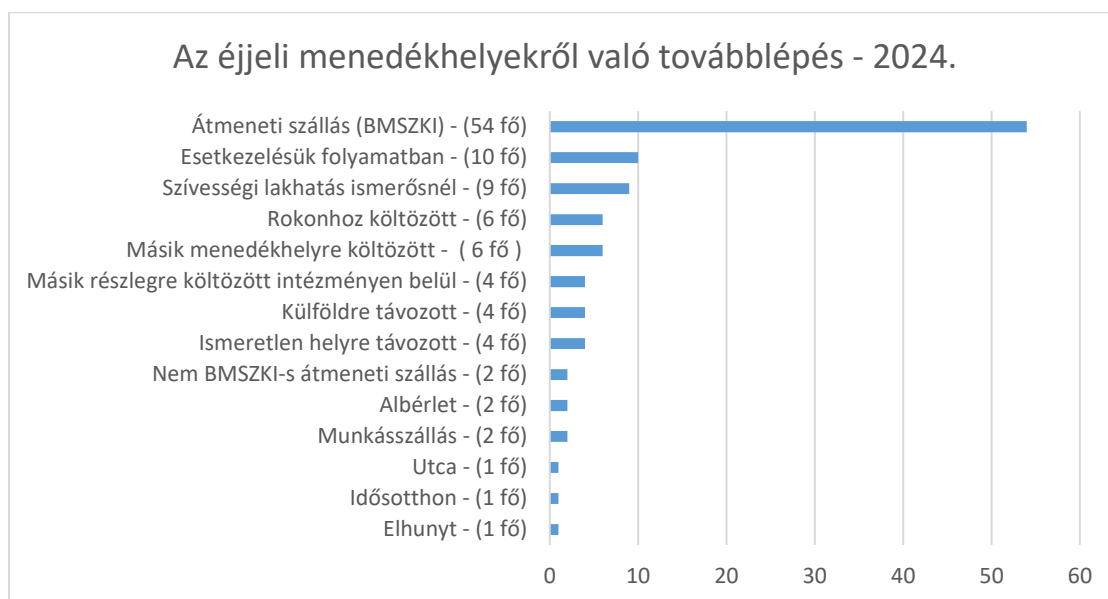
elvégezni, itt a munkahelyvesztés nagyobb arányban fordult elő és sok esetben a vendéglátóiparba kerültek.

A szolgáltatás működtetése során kiemelt igény fogalmazódott meg a pszichiátriai problémákkal élő ügyfelek speciális szükségleteire. Azok az ügyfelek, akik az egyágyas elhelyezést pszichésen nem bírják, visszakerülhetnek a Speciális részlegre. Az itt elhelyezett pszichiátriai betegek képesek az önálló életvitelre, azonban esetükben szükséges a folyamatos szakmai támogatás. Emellett új kliensköri igényként jelent meg a transznemű nők ellátása, akiknek tranzíciós folyamata még nem zárult le. Magyarország jogi szabályozása értelmében a teljes nemi megerősítő műtéti eljárás után sem lehetséges a hivatalos névváltoztatás, amely az elhelyezési protokoll szempontjából jelentős kihívásokat generál, és amelyre BMSZKI szinten is szükséges megoldást keresni.

Szakmai programunk tehát nem csupán menedéket biztosít, hanem lehetőséget nyújt arra is, hogy a résztvevők stabilizálják helyzetüket és lépéseket tegyenek akár a teljes önállóság felé.



A következő ábrán a kiköltözési irányok láthatóak. Elmondható, hogy ügyfelek jelentős része a hajléktalanellátás keretein belül talált csak lakhatást, de így is jelentős azok aránya (19%), akik lakásba, saját bérleménybe vagy rokonhoz tudtak költözni. A kivezető utak tervezésénél viszont megkerülhetetlen tény, hogy az intenzív támogató munka, és a feltételezhetően jobb esélyekkel indulás ellenére az ügyfelek több mint 70 %-a nem tudott kikerülni az ellátórendszerből. Legtöbb ügyfelünk a Dózsa Átmeneti Szállóra költözött át. A Dózsa Átmeneti Szálló választása mögött nem csak az egyszemélyes lakhatás az ok. Olyan tényezők rejlenek, mint a kényelmes közlekedési lehetőségek, amelyek késő este is biztosítják a vendéglátóiparban dolgozók biztonságos hazatérését.



Fejlesztő foglalkoztatás

A menedékhelyen felismertük, hogy különböző, akár saját munkánkat segítő feladatok elvégzése építő jellegű lehet. Fejlesztő foglalkoztatás¹ keretében először ruharaktárunk és mosodánk talált gazdára, utána az udvarunk szépült, végül pedig a könyvtár és számítógép használat nyílt meg ügyfeleink számára. Ez részben átváltott év közben közfoglalkoztatotti jogviszonyra 2 ügyfelünk számára is, amely magasabb jövedelemmel jár számukra. Pillanatnyilag 2 fő az éjjeli menedékhelyen és 1 fő a Dózsa átmeneti szállón dolgozik napi 6 órában, heti 5 napon. Oláhné Kurucz Dóra koordinálásban működik a program.

Környezetvédelmi programunk

2021 júliusától beszüntettük az egyszer használatos műanyag evőeszközök és táányérok osztását. Ezzel menedékhelyünk évente legalább 350 kilónyi újra nem hasznosítható szemét termelésétől szabadult meg. Programunkat adománygyűjtéssel és az ügyfelek tájékoztatásával indítottuk útjára, így szolgáltatást igénybevevőink nem érezték hiányát az addig használt műanyag eszközöknek. Ez folyamatosan zajlik, de az igazi megoldást intézményi szinten kellene kitalálni rá.

Csoportmunka és közösségi programok

¹ „Köztes forma, amely a munkavégzésről szól, komplex módon nyújt foglalkoztatási és fejlesztési szolgáltatási elemeket az érintettek számára–figyelembe véve a terápiás szükségleteket.” Forrás: Szociális Ágazati Portál

A Dózsa Női Éjjeli Menedékhelyen nagy hagyománya van a csoportmunkának. Ezt a hagyományt folytattuk 2024-ben is.

Beilleszkedést és továbblépést segítő csoportfoglalkozás Hajdu Júlia vezetésével

A csoportfoglalkozás célja, hogy az ügyfél megfelelő motivációt kapjon az önálló életvezetés újraszervezéséhez. Önmaga és ügyei képviselte ill. az ehhez kapcsolódó képességek felidézése / újraélesztése annak érdekében, hogy felkészüljön a tovább lépésre. Cél, hogy támogatást adjon azoknak, akik nem tudnak megbirkózni a pszicho-szociális egyensúly elvesztése okozta krízissel, továbbá hogy segítséget nyújtson szociális, egzisztenciális veszteségek, kudarcokkal kapcsolatos érzelmek feldolgozásában. A csoport mottója: *„A csoporton meghallgatjuk egymást, a csoporton meghallgatnak minket.”* A csoportokon a humor és az életszerű közvetlenség, nyíltság jellemző, amely sokat segít ügyfeleinknek a beilleszkedés nehézségeit leküzdeni.

Nőgyógyászati rendelő ismertetése és népszerűsítése Hajdu Júlia vezetésével

A csoportfoglalkozás célja, hogy bemutassuk a nőknek az újonnan nyílt nőgyógyászati rendelő működését és felhívjuk figyelmüket a vizsgálat fontosságára. Nagy hangsúlyt fektettünk arra, hogy megtudják, hogy a szűrés fájdalommentes, és egy elfogadó, támogató, szakembergárda fogadja ügyfeleinket. Segítettünk feldolgozni az esetleges korábban átélt traumákat, és biztosítottuk a nőket arról, hogy ez itt nem fog előfordulni. A csoportfoglalkozást követően többen jelezték a rendelésen való megjelenési szándékukat.

Filmklub Oláhné Kurucz Dóra vezetésével

A Filmklub a Dózsa Női Éjjeli Menedékhely lakóinak kulturális igényeire kínál választ. Az előzetesen közösen kiválasztott filmek vetítése történik a csoportok alkalmával. Két alkalommal pedig sikerült ellátogatnunk a Westend City Center Cinema City mozijába 4 lakónkkal. Az ügyfelek nagyon várták az alkalmat, kiléphettek a menedékhely légköréből és egy „hétköznapi” ember bőrébe bújhattak. Önbecsülésük nőtt, elmondásuk szerint „így nem érezték magukat kevesebbnek, nincstelennek”. Lehetőség volt az egymást inspiráló tematikus beszélgetések lefolytatására is.

Jóga foglalkozások Deichlerné Kovács Gyöngyi vezetésével

A testi és lelki ellazulás, a magunkra szánt idő nagyon fontos a mentális egészség megőrzése szempontjából. A csoportfoglalkozáson való részvétel meghaladta várakozásainkat, ügyfeleink kitartóan vesznek részt a foglalkozásokon, ki-ki állapotának megfelelően.

Kézműves programok Balogh Ágnes vezetésével

Az ügyfeleknek szervezett kézműves programok többsége valamilyen ünnephez kapcsolódott. A résztvevők számára kevésbé fontos, hogy mit készítenek, az együtt töltött idő, a közös beszélgetések, a kapott figyelem sokkal vonzóbb számukra. Az ünnepekhez kapcsolódó foglalkozásokra jellemző, hogy a témához kapcsolódó saját élményeiket is felelevenítik. A foglalkozásokon nehezítő tényezőként van jelen az ügyfeleink állapota (idős, mozgásukban korlátozott) közösségi tevékenységre alkalmas helyiség hiánya. A saját kezűleg készített díszítések oldottabbá varázsolják az éjjeli menedékhely rideg tereit.

Könyves klub Bártfai Attila Márk vezetésében

A Könyves Klub (kulturális csoportfoglalkozás) célja a kulturális igények hosszú távú felkeltése, az olvasás és a kreatív írás gyakorlásának ösztönzése, a vitakultúra fejlesztése az irodalom eszközeivel, a résztvevőket is érintő problématerületek átbeszélése, ezáltal lehetőség biztosítása a személyes problémák távlati szemrevételezésére, értelmezésére. Az oktatás világába való visszatérés ösztönzése.

„Játszani jó” csoport foglalkozás Balogh Ágnes vezetésével

2024-ben 6 alkalommal került sor szociális munkás által vezetett közös szellemi vetélkedőre, csoportos játékokra. A foglalkozások rendszertelen időközökben, de előre meghirdetett időpontokban kerültek megrendezésre. Egy – egy alkalommal 12-14 fő vett részt ezeken a játékos délutánokon. A felmerülő költségeket a BMSZKI által biztosított közösségi keretből fedeztük.

Karácsonyi vacsora

Az idén karácsonykor az ünnep nagyságához méltóan volt lehetőség az ünneplésre és a közös készülődésre külső adománynak köszönhetően. A lakók bevonásával estére ünnepélyesen feldíszített étteremmé varázsoltuk a nagytermet, ahol két turnusban fogyaszthatta 120 fő az

elkészült töltött káposztát. Igazán méltó zárása volt az évnek. Köszönet a kollégáknak és elsősorban Balogh Ágnesnek a lakók koordinálásért és a befektetett munkáért.

Külső vendégek is érkeztek az ünnepi időszakban, akik zenés műsorral kedveskedtek lakóinknak, illetve maguk által készített finomságokkal is megajándékozták ügyfeleinket.

Nőnap adományozás

Idén is csomagot tudtunk adni nőnap alkalmából a nálunk lakó hölgyeknek, amit külső támogatók gyűjtöttek össze számukra. A főképp női szépségápolási termékeket tartalmazó csomagok nagy sikert arattak

B. A SZAKMAI CÉLJAINK ELÉRÉSÉT SEGÍTŐ ÉS HÁTRÁLTATÓ TÉNYEZŐK

	Segítik <i>a szakmai céljaink elérését</i>	Hátráltatják <i>a szakmai céljaink elérését</i>
BELSŐ 1 - Az adott szolgáltatáson belüli Lehetőségek van helyben változtatni rajta	- jól képzett szakemberek - elhivatottság - kreativitás - önálló munkavégzés - csapatmunka	- team dinamika - kiégés - egyéni érdekek és szakmai munka ütközése - kompetencia hiányának érzete bizonyos ügyfélcsoportok esetében (pszichiátriai betegek) - kollégákat érő erőszakos hatások az ügyfelek részéről
BELSŐ 2 – A BMSZKI-n belüli A felső vezetés, a „központ” tud változtatni rajta	- szakmai önállóság támogatása - kiégést megelőző szupervízió biztosítása - partnerszervezetekkel való magas szintű együttműködés	- magyarázat nélküli feladatleosztás - következetlenség - szakmai munka elismerésének hiánya - infrastruktúra rossz állapota - kollégákat érő erőszakos hatások az ügyfelek részéről - zsúfoltság, magas ügyfélszám

KÜLSŐ – a BMSZKI-n kívüli Külső adottságok, nem áll lehetőségünkben változtatni rajtuk	- fenntartó támogató hozzáállása - szolidáris polgárok, civil támogatók	- infrastruktúra rossz állapota - lakáspolitikai - ügyfelek egészségügyi állapota - jogszabályi környezet - bérhelyzet
---	--	--

A szakmai munkánkat erősen befolyásolja a mentális zavarral élők magas száma, közülük is sokan nagykórképes pszichiátria betegek. A kivezető utak hiánya esetükben még jobban látható.

Elmondható, hogy bár 2021-ben sok helyiség, főként vizesblokk kerültek kifestésre, és néhány egységben részleges felújítás is történt, az intézmény általános állapota, a Speciális menedékhely részleg kivételével elhanyagolt, és a penészedések miatt egészségtelen is. 2024-ben, (ahogy évek óta) nem történt komolyabb felújítás. A felújított helyiségek ismét penészesek, a zuhanyzók állapota kritikus. A konyha egy gyakorlatilag szellőzés nélküli, ablaktalan helyiség. Bútorzata és elektromos berendezése nem került kicserélésre. Igazi különálló közösségi helyiség egyik részlegen sem található. Bútorcserére és felújításra, továbbá tisztasági festésre minden helyiségben szükség lenne. A munkatársak pihenője egy folyamatos leázás miatt akár egészségre ártalmas is lehet a penészedés miatt, illetve a vakolat javítása sem történt meg.

Az éjjeli menedékhelyen megforduló lakóinknak zárható szekrényt, értékmegőrzőt, emeletes vagy egy személyes fekvőhelyet biztosítunk, tisztítható felületű matraccal.

Mivel az ablakok egy részén továbbra nincs szúnyogháló, a vérszívók akadálytalanul bejuthatnak.

Éjjeli menedékhelyünkön nagy problémát okoz a poloska- és csótányfertőzöttség, valamint kisebb mértékben az egerek jelenléte. Ebben történt előrelépés, de a kártevők jelenléte továbbra is fennáll.

Összegezve: bár sok területen történt előrelépés az elmúlt évekhez képest a karbantartás ügyében, de gyakorlatilag olyan állapotban van az intézmény nagy része, amely azonnali beavatkozást igényel.

C. SZAKMAI TEAM, BELSŐ ÉS KÜLSŐ EGYÜTTMŰKÖDÉSEK, KAPCSOLATOK

A jelenlegi létszám 15 fő. Ez az eddigi legmagasabb létszám az intézmény történetében. Azonban ezzel együtt is szükség van alkalmanként megbízási jogviszonnyal további kollégákra és korlátozott mértékben túlóra elrendelésre is. Az előző évekhez képest összességében alacsonyabb a pluszterhelés a kollégákon. Részmunkaidőben gondnoki feladatot ellátó munkatárs is dolgozik az intézményben.

Munkakör	Fő
Ellátási egységvezető	1
Szociális munkatárs	9
Szociális segítő	5
Létszám összesen:	15

A szociális munkatárs munkakörben alkalmazott kollégák rendelkeznek szakirányú diplomával. A segítő munkakörben dolgozó kollégák közül 1 fő nem vesz részt felsőfokú képzésben jelenleg. A kötelező és választható továbbképzéseken 9 fő vett részt.

Minden héten szakmai teamet tartunk, esetenként online. A megbeszéléseken az intézmény működtetésén kívül esetmegbeszéléseket is tartunk, szakmai fejlesztési ötleteinket is megbeszéljük.

BMSZKI-n belül egyik legfontosabb partnerünk az Origóc Nappali Centrum. A velük 2021-ben elkezdődött együttműködés folytatódott, és ennek köszönhetően sokkal hatékonyabban tudunk segíteni az ügyfeleinknek. A BMSZKI utcai szolgálatával is jó együttműködést alakítottunk ki, ez mindkét szolgáltatás számára fontos. Szintén fontos partnerünk a Dózsa Átmeneti Szállás, ahol hetente egyeztetünk szakmai és intézmény működtetési kérdésekben egyaránt. Kiemelt fontosságú továbbá az együttműködésünk a BMSZKI Váci úti Éjjeli Menedékhellyel. A menedékhely kizárólag pszichiátriai betegséggel érintett és/vagy ápolási szükséglettel rendelkező és/vagy mozgásukban valamilyen módon korlátozott nőket fogad.

Külső szervezetek közül a legintenzívebb kapcsolatunk az Ébredések Alapítvánnyal van, 3 kollégánk rendszeresen konzultál velük, részt vesznek a nyitott teameken, illetve online megbeszéléseken, esetkonferenciákon is. Az év során több támogatás érkezett a Napfényes Életért Alapítványtól, akik programokkal is jelen vannak nálunk.

A 2025. ÉVRE VONATKOZÓ MUNKATERV ÉS SZAKMAI ELKÉPZELÉSEK

Az ügyfeleink és kollégáink egyaránt leginkább a kritikus állapotú infrastruktúrát és higiénés viszonyokat jelölték meg problémának, ezen területtel kapcsolatban érdemi lépés hosszú évek óta nem történt. Ebbe a takarítás minősége is beletartozik, amely a folyamatos visszajelzések ellenére sem mutat jelentős fejlődést.

Fontos terület az ügyfelek biztonságának, biztonságérzetének növelése. Mivel ügyfeleink jelentős részben bántalmazást elszenvedett nő, sokkal fontosabb számukra a biztonság érzése, mint egy átlagos intézményben élőknek.

A másik jelentős probléma mind az ügyfeleink, mind az itt dolgozók számára a mentális zavarral élő ügyfelek magas száma, illetve közülük is a nagyon rossz állapotban lévők viselkedésének kezelése. Ehhez kapcsolódik az is, hogy a zsúfolt nagy létszámú elhelyezés gyakorlatilag növeli a mentális zavarral élő emberek feszültségét, és ezzel a konfliktusok számát is. Így az egyik irány a kisebb létszámú szobák kialakítása lehet. A másik támogatás mind ügyfeleink, mind a velük végzett munka során kollégáinknak pszichiátriai rendelés elindítása az intézményben. Kollégáim folyamatosan részt vesznek képzéseken, és igyekszünk szorosan együttműködni azon intézményekkel, akik ebben segítséget nyújthatnak.

Az intézményből való kitiltások számát jelentősen csökkenteni a zsúfoltság csökkentésével lehetne elsősorban, továbbá a minőségibb lakáskörülmények biztosítása is pozitívan hathatna erre. A resztoratív szemlélet szintén segíthet, s nem csak a kitiltások csökkentésében, hanem az ügyfelek számára pozitív mintát adhat saját életük jobb menedzselése irányában.

Továbbra is nagy hangsúlyt helyezünk az egyéni esetkezelésre, az esetmegbeszélő csoportok 2 heti rendszerességgel kerülnek megtartásra.

Belső és külső szakmai partnereinkkel szorosabb együttműködést kívánunk megvalósítani, itt elsősorban a mentális zavarral élő ügyfelekre fókuszáló ellátási egységekkel való együttműködést kell még erősebb alapokra helyezni. Folytatni szeretnénk a munkát Bulyáki Tündével is, aki esetmegbeszélő teameken vesz részt, támogatva minket a mentális zavarral élő emberekkel való munkában.

Team szupervízió 2025-ben indul. Fontos, mind szakmai fejlődésünk, mind a kiégés megelőzése céljából. Kollégáink közül többen vesznek részt egyéni szupervízióban is. Kiemelten fontosnak tartjuk a közösségi és csoportmunkát, ezért a beszámolóban részletezett és működő csoportok fenntartását és bővítését is tervezzük, amennyiben kapacitásunk engedi.

Összegzés:

A BMSZKI Dózsa Éjjeli Menedékhely a hajléktalan nők számára egyéjszakás jogviszonyt biztosító legnagyobb forgalmú intézmény Magyarországon. Magas ügyfélszámmal, állandó

nyitvatartással dolgozik. Az új és a régi ügyfelek is gyorsan megtalálják, így fontos szerepe van mind az alapvető ellátásban, mind a minőségibb lakhatási formák / szolgáltatások felé történő orientációban.

A 2025-es évben továbbra is prioritás lesz a szakmai működés fejlesztése, ehhez viszont szükséges a szakmai igazgatóhelyettes és az igazgató támogatása is, mivel a fejlesztési igények egy része meghaladja az ellátási egységvezetői kompetenciákat.

Az éjjeli menedékhely legfontosabb feladata biztonságos, alacsonyküszöbű szolgáltatás-szállásnyújtás - biztosítása az utcára került nőknek. Ezen feladathoz megfelelő infrastruktúra is szükséges.

A beszámolóból látható, hogy az intézmény infrastruktúrája, fizikai állapota nagyon leromlott, jelentős beruházás, felújítás nélkül nem felel meg egy 21. században elvárható szolgáltatási színvonalnak. Ez és az intézmény strukturális tagoltsága erősen behatárolja a végezhető munkát. Véleményem szerint az egyik legfontosabb teendő, egy olyan környezet biztosítása, mely egészséges, és e mellett lehetőséget ad arra, hogy méltósággal tölthessék az ügyfeleink az éjszakáikat az intézményben.

Az infrastruktúra tekintetében szükséges lenne egy átfogó, intézményi szintű felújítás, festéssel, alapkarbantartásokkal. Ez a 24 órás Speciális részlegen valósult csak meg, ott is több éve, a többi intézményrészünk állapota részben romos, egészségre ártalmas. A zsúfoltság csökkentése érdekében már megtörténtek az első lépések, melynek köszönhetően a Krízis menedékhely szobái már élhetőbb létszámmal működhetnek 2024-ben. A 2025 évi szakmai munka egyrészt a meglévő pozitív hagyományok folytatásán alapul, valamint a klasszikus fapad elképzelésen túlmutató szakmai munka közös megtervezését jelenti. Az ügyfeleink életkorából, mentális állapotából leszűrhető, hogy ezen 2 szegmensnek komoly szerepet kell adni a segítő munka tekintetében. Mivel egyre több az ápolásra szoruló ügyfél, ezért át kell gondolni a velük való munkát, ugyanis ápoló nincs az intézményben.