**Beszámoló**

***„ Végre megint embernek érzem magam”***

Ezt a mondatot az egyik ügyfelünk mondta, útban vissza a szentendrei kirándulásról. Mi a Fehér-köz Nappali Melegedő szociális segítői mindig is azon fáradoztunk, hogy ügyfeleink, emberi méltóságukat megtartva vészeljék át azt az élethelyzetet, amelyben éppen benne vannak. Segítő munkák folyamán minden ügyfelet próbáltunk egy jobb életminőséghez jutatni, jobb életkörülmények közé irányítani.

***A Nappali Melegedő bemutatása, működési rendje***

A Budapesti Módszertani Központ és Intézményei legrégebben működő nappali melegedője a Fehér-köz, 1999 márciusa óta fogadja azon rászoruló személyeket, akik betöltötték, a 18. életévüket és rendelkeznek a szükséges magyar okmányokkal.

Az épület Budapest X. kerületében a Fehér-köz 2 szám alatt található. Tömegközlekedési eszközzel könnyen megközelíthető, hiszen a 85 busz valamint a 3, 62, 62A villamosmegálló is ötszáz méterre van a melegedőtől. Ez is hozzájárulhat a melegedő rendületlen népszerűségéhez.

A melegedőt azzal a céllal nyitották meg, hogy a X. kerületben élő hajléktalanok, akik éjszakáikat a kerületi éjjeli menedékhelyein töltötték, nappalaikat ne közterületen, utcákon, hanem intézményi keretek között töltsék. Ennek a célkitűzésnek a mai napig eleget tesz.

Az intézményben minden rászorulót megkülönböztetés nélkül fogadtunk, függetlenül attól, hogy éjszakáit hol, milyen körülmények között töltötte. Az igénybevétel egyik feltétele a 7 hónapnál nem régebbi negatív tüdőszűrő lelet. Az első találkozás alkalmával az igénylő adatait a hivatalos okmányai alapján berögzítettük a BMSZKI által használt Menedékprogramba.

A létesítmény nyitva tartása: hétfői napokon 900-1400 óra, keddtől péntekig 900-1700 óra között tartott nyitva. Hétfőnként tartottuk a munkaértekezleteinket, ahol lehetőségünk volt nyugodt körülmények között átbeszélni az adott időszak eseményeit, ügyfeleinkkel kapcsolatosan felmerülő kérdéseket, szakmai problémákat, terveinket, elképzeléseinket.

Szakmai munkánkat az 1993. évi III. tv valamint a 1/2000 SzCsM rendelet szabályozza. Az előírt alapfeladatok elsősorban a hajléktalanok fizikai szükségleteinek kielégítését célozza meg, úgy, mint:

* személyes ruházat tisztítása
* személyes tisztálkodási lehetőség
* közösségi élet
* pihenés
* étel melegítése, tálalása, elfogyasztása
* szociális ügyintézésben való segítségnyújtás, információnyújtás, tájékoztatás

Ezeken a szolgáltatásokon felül a melegedő számos többletfeladatot látott el. Az intézmény keretein belül a következő szolgáltatásokat nyújtott az igénylőknek:

* Munkaügyi Ügyfélszolgálat
* Számítógép – és internethasználat
* Napi egyszeri hideg élelem biztosítása
* Napi egyszeri meleg étel biztosítása (2016 novemberétől)
* Délutáni foglalkozások:
  + Kézműves foglalkozás
    - Terápiás csoport
    - Horgoló- és hímző csoport
* Filmklub
* Játékklub
* Kultúra csoport
* Külső programok

Mindezen szolgáltatásoknak is köszönhető, hogy az intézmény annak ellenére jelentős forgalmat bonyolít le, hogy fizikai állapota katasztrofális.

***Intézmény forgalma, az ügyfélkör főbb jellemzői***

2016. évben a melegedő 255 napon keresztül fogadta ügyfeleit minden hétköznap. A melegedő szolgáltatásait az elmúlt év során 43.780 alkalommal vették igényben, összesen 1.192 fő, 1.005 férfi és 187 nő.

Összehasonlítva a forgalmi adatokat a 2015-ös évekhez képest az figyelhető meg, hogy bár az ügyfélszám jelentősen csökkent (1.333 főről 1.192 főre) az igénybevételek száma viszont nőt 42.426-ról 43.780-ra.

A következő táblázatban a 2015. és a 2016. év forgalmát figyelhetjük meg.

2015. év és a 2016 év forgalmának alakulása

Az ábrán is jól megfigyelhető, hogy a 2015. év elején jellemzően többen fordultak meg, mint a 2016. év azonos időszakában. 2016-os évet vizsgálva megfigyelhetjük, hogy az első három hónapban volt a legforgalmasabb időszakunk. 2015. márciusában kiugróan nagy volt a forgalmunk, köszönhetően a rendkívül rossz időjárásnak. Ami szembetűnő az ábrán, hogy 2016-ban a nyári időszakban nem csökkent le jelentősen a forgalmunk. Sőt, augusztusban többen keresték fel a melegedőt, mint szeptemberben vagy októberben. Ez az adat jól tükrözi, hogy nem csak a téli krízis időszakban van szükség segítségre a hajléktalanoknak, hanem ugyan olyan veszélyes a nagy meleg, a rekkenő hőség.

A melegedőt elsősorban idősebb korosztály látogatja.

A következő táblázatban a nemek és kor szerinti megoszlás figyelhető meg.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Életkor** | **Férfi** | **Nő** | **Összesen** |
| **18-19** | **3** | **1** | 4 |
| **20-29** | **38** | **14** | 52 |
| **30-39** | **127** | **22** | 149 |
| **40-49** | **276** | **56** | 332 |
| **50-59** | **344** | **51** | 395 |
| **60-69** | **191** | **35** | 226 |
| **70-79** | **25** | **7** | 32 |
| **80-** | **1** | **1** | 2 |
| **Összesen** | **1.005** | **187** | 1.192 |

Igénybevevők kor és nem szerinti eloszlása

A férfiak körében az 50-59 év közöttiek, a nők körében viszont a 40-49 év közöttiek vannak többségben.

Szomorú tapasztalatunk, hogy a nyugdíjkorhatárt elérő ügyfelek is szép számmal találhatóak, és hogy a két legidősebb ügyfelünk bőven 80 felett jár, női ügyfelünk 82 éves, éjjeli menedékhelyen él, férfi ügyfelünk 84 éves, jelenleg egy lakókocsiban tölti mindennapjait és, ha van rá lehetősége még vállal munkát.

Azt vizsgálva, hogy ügyfeleink az éjszakákat hol töltötték nem kapunk meglepő eredményt.

Ügyfeleink 21.662-szer jelöltek meg éjjeli menedékhelyet, második leggyakoribb válasz az utca 13.674-szer, átmeneti szálló 4.297-szer, az egyéb kategória 4.140 alkalommal hangozott el. 7 –szer nem árulták el, hol aludtak.

Éjjeli menedékhelyek közül a BMSZKI „fapadjait” 8.094-szer mondták be szállásként. Ezek közül 4.375–ször az Előd utcai szállót, míg „csak” 1.298– szor a Könyvest fapadot. Sokan felkeresik az intézményt még a Hajléktalanok Közalapítvány Pro Domo Gránátos utcai szállójáról 1.894–szer, míg a Hajléktalanok Közalapítvány Jászberényi úti szállójáról összesen 2.688 –szor. A harmadik legtöbbször a Magyarországi Evangéliumi Testvérközösség valamelyik szállóját nevezték meg összesen 2.263-szor. A Baptista Szeretett Szolgálat Bánya utcai szállóját 1.764 –szer.

Utca, közterület tekintettében a 13.674 regisztrálásból - ami önmagában is nagyon elképesztő magas szám- 7.858 alkalommal a X. kerületet jelölték meg. A második helyen 924 regisztrálással XVI. kerület végzett, ahol nagyon nagy erdős területek találhatóak és kolóniákban élnek ügyfeleink. 675 megjelölés történt a XI. kerületből. Jelentős még a VIII. kerületből a látogatottságunk 470 regisztrálás történt. De elmondható, hogy gyakorlatilag Budapest valamennyi kerületéből járnak hozzánk. Adataink szerint 339 utcás ügyfelünk van.

Átmeneti szállókról elsősorban a BMSZKI férőhelyeiről keresték fel a „Faházat”. Leggyakrabban 1.673-szor az Alföldi utcai szállóról. 884 alkalommal a Dózsáról, 452 –szer a Vaspályáról és 418 alkalommal a Táblás utcai szállóról.

Az egyéb kategóriába beletartozik minden más lehetőség. Ügyfeleink 3.792 alkalommal mondták azt, hogy ismerősnél, barátnál valamilyen rokonnál töltötték az éjszakát. 96-szor mondták, hogy éppen alkalmi munkahelyükről jöttek hozzánk, 66-szor vidékről érkeztek, és 62-szer mondták, hogy utazással vagy pályaudvaron töltötték éjszakájukat. Munkásszállókról, kórházból, rendőrségről, fogdáról is érkeztek az intézményben az elmúlt év során. Mivel bárki kerülhet olyan élethelyzetbe, ami már veszélyezteti életét, senkit nem utasítunk el, bárhonnan is érkezett hozzánk.

***Intézmény által biztosított szolgáltatások***

A melegedő az SzCsM rendeletben előírt alapfeladataink maradéktalanul eleget tesz. Ezeket a szolgáltatásokat, mint a melegedés, tájékoztatás, személyes tisztálkodás, személy ruházat tisztítása stb minden betérő ügyfél igénybe veheti.

*Személyes ruházat tisztítása – mosás, mosatás*

Ez az egyik olyan fontos szolgáltatásunk, amely segíti ügyfeleink mindennapjait. Segít, hogy azok, akik a társadalom perifériájára szorultak, ne legyen a homlokukra – jelen esetben talán helyesebb lenne azt mondani a ruhájukra- írva társadalmi státuszuk.

Az intézményben két módon is igénybe lehetett venni ezt a fajta szolgáltatást. Működött egy félipari mosógép valamint egy szárítógép, amelyre előre fel kell iratkozni. A feliratkozás módszerével nagyon sok konfliktust tudtunk megelőzni, hiszen így mindenki tudta, hogy mikor kell hoznia a ruháit, tervezhetőbbé vált a mosoda élete. A melegedőben kialakított rendszernek köszönhetően klienseinknek nem kellett megvárniuk a mosás végét, mint a legtöbb helyen, hanem lehetőségük volt 2 napig benntartani a tiszta ruhákat a mosodában.

A gépeket mindig az egyik munkatárs kezelte.

Legtöbbször a dolgok sokkal többek, mint azt az első pillanatban gondolnánk. Mivel az automata gépek külön helységben vannak elhelyezve, alkalom adódhat egy-egy négyszemközti beszélgetésre. Igaz, hogy nem a legmindennapibb hely a segítő beszélgetésre, de ügyfeleink és ügyfeleink helyzete sem mindennapi.

A másik lehetőség a mosásra a forgótárcsás mosógép használata. Amíg az automata gépet hetente egyszer vehető igénybe, addig a forgótárcsás mosógépet korlátlanul használhatták. Természetes amennyiben igényelték a tiszta ruhákat meg is tudtuk szárítani.

A mosást, mosatást az elmúlt évben összesen 2.485 alkalommal vették igénybe.

A tisztításhoz szükséges vegyi anyagokat, úgymint mosópor, fehérítő- fertőtlenítő, öblítő az intézmény biztosította. Egyre gyakrabban fordult elő, hogy ügyfeleink a saját, kedvelt márkájú mosószert, öblítőt hozták a ruháikkal és azt használták.

*Személyes tisztálkodás - fürdés*

Szintén fontos szolgáltatás, amely segíti ügyfeleink mindennapjait a tisztálkodás lehetősége. Az intézményben konténerekben van kialakítva külön női – és férfi zuhanyzó, amelyeket a párok természetesen koedukáltan is használhatták. Ezzel is elmélyülhetett kapcsolatuk, a megfelelő intimitás kialakításával szorosabbá, erősebbé válhatott az.

A tisztálkodáshoz, az ápoltabb megjelenéshez szükséges felszerelési tárgyakat, eszközöket is biztosítottuk klienseink részére úgymint törölköző, tusfürdő, borotva, borotvahab. Adományokból különböző illatszerekhez is juthattak női igénylőink.

Ezt az alapszolgáltatást 4.772 alkalommal vették igénybe, ez napi 18 fürdést jelent. Ebben a számban nincsenek benne azok akik „csak” borotválkoztak, vagy mosakodtak. Ez nagyon jelentős igénybevétel, úgy hogy ha azt is figyelembe vesszük, hogy a vizesblokkok a sokéves használatnak köszönhetően rendkívüli módon tönkrementek, a karbantartási munkák, amelyeket egész évben igényeltük rendre elmaradtak.

Tisztálkodási lehetőséggel elsősorban utcán, közterületen tartózkodók éltek, de éjjeli menedékhelyen élők is szívesen használták fürdőszobáinkat, hiszen nálunk egyedül, az intimitás megőrzése mellett volt lehetőségük fürödni.

*Ételmelegítés*

Az intézményben korlátozott mértékben van lehetőség ételmelegítésre. Lehetőségeinkhez mérten minden ezzel kapcsolatos igényt ki is elégítettük.

Klienseink részére külön mikrohullámú sütő állt rendelkezésre, amely a konyhában található. A melegítéshez amennyiben igényelték edényt is tudunk biztosítani.

Az elmúlt év során 2.684 alkalommal éltek ezzel a lehetőséggel.

*„Segítő munka”*

A Fehér-közben nagyon széleskörű segítő tevékenységet folytattunk. A négyszemközti segítő beszélgetések mellett, amelyek idő – és emberhiány miatt néha háttérbe szorultak, nagy hangsúlyt fektettünk az információnyújtásra, tanácsadásra, tájékoztatásra, hiszen ügyfeleinket érintő dolgok folyamatosan változnak. Igyekszünk mindig naprakészek lenni.

Szociális ügyintézés kapcsán különböző fellebbezések, kérvények megszerkesztésében, valamint formanyomtatványok beszerzésében, kitöltésében kérték segítségünket.

64 alkalommal Hajléktalan Igazolvány kiállítását is kérték tőlünk, a náluk kérőkre jellemző, hogy hosszabbítatni is visszatértek hozzánk.

Ügyfeleink mindig bizalommal fordulhattak hozzánk, hiszen munkánk során törekedtünk a biztonságos, empatikus környezet kialakításába. Nincs olyan probléma, amivel ne kereshettek meg bennünket ügyfeleink, hiszen megértő fülekre, személyekre számíthattak a Fehér-közben.

Állandó odafigyelésünknek, beszélgetéseinknek köszönhetően egyénre szabott segítséget tudtunk nyújtani ügyfeleinknek.

*Többletszolgáltatások*

A Fehér-közben folytatott segítő tevékenység régóta túlmutat egy átlag melegedőjén. Évek óta olyan többletszolgáltatásokat nyújt ügyfeleinek, amelyek elősegíthetik a társadalmi – munkaerő-piaci reintegrációt, újra felvehetik, erősíthetik kapcsolataikat családtagjaikkal, ismerőseikkel, foglalkozásainkon jobban megismerhetik magukat, problémájukat, ehhez fűződő érzéseiket. Ezekkel a nem előírt szolgáltatásokkal igyekeztünk minél komplexebb segítőtevékenységet biztosítani.

*Munkaügyi ügyfélszolgálat*

Az ügyfélszolgálat keretein belül volt lehetőség a telekommunikációs eszközöket munka – és albérlet keresés céljából korlátlanul használni, valamint délutáni időpontokban személyes használatra is, elsősorban társas kapcsolatok, leépült családi- baráti kapcsolatok újraépítése és fenntartása illetve kikapcsolódás véget.

Az álláskereséshez nem csak a számítógépet és internetet vehették igénybe, hanem a BMSZKI Álláskereső Iroda álláslistáját is használhatták. Álláskereséssel kapcsolatosan 9-16 óra között volt lehetőségük hívást kezdeményezni. Az elmúlt évben 181 fő vette igénybe telefonálási lehetőséget 2.158 alakalommal. Ebből 1.231 sikeresnek mondható –sikeresnek tekintjük azt a hívást, amikor az álláskereső a hirdetővel tudott beszélni, függetlenül attól, hogy mi lett a tárgyalás eredménye- 257 esetben a beszélgetés személyes találkozásra vonatkozó egyeztetéssel végződött.

A következő táblázatban az ügyfélszolgálat igénybevevőinek korösszetétel lehet megtekinteni.

|  |  |
| --- | --- |
| **Életkor** | **Fő** |
| **18-19** | **4** |
| **20-29** | **9** |
| **30-39** | **36** |
| **40-49** | **65** |
| **50-59** | **51** |
| **60-69** | **15** |
| **70-** | **1** |
| **Összesen** | **181** |

Ezen a táblázaton is jól megfigyelhető, hogy a szolgáltatást a 40-49 év közöttiek veszik leginkább igényben. A táblázatban nem szerepeltettük külön a nemek arányát, de elmondható, hogy a túlnyomó többségben ezt is a férfiak veszik inkább igénybe. Az elmúlt év során 28 női ügyfelünk keresett az ügyfélszolgálaton keresztül valamilyen munkát.

A telefonkészüléket hivatalos ügyek intézésére, valamint magánjellegű hívás kezdeményezésére is lehetett használni. Hivatalos hívásnak számít például orvoshoz - ügyvédhez való időpontkérés, kormányhivatalok hívása. Ezzel 1.223-szor éltek. Kapcsolattartás céljából minden hétköznap 1200 órától lehetett telefonálni, 920 -szor kezdeményeztek hívást.

A melegedőben minden alkalommal segédkeztünk a hívások lebonyolításába. A számítógépeket valamint internetet magáncélokra szintén 1200 órától lehetett igény bevenni. Ezt minden esetben adott napon érkezéskor érdemes volt jelezni. Ezzel az elmúlt év folyamán 768 alkalommal éltek.

*Étkeztetés*

Vitathatatlan, hogy legnépszerűbb szolgáltatása a Fehér-köznek az étkeztetés. Abban a szerencsés helyzetben voltunk, hogy a hozzánk betérő ügyfeleknek élelmezést is biztosítani tudtunk. Jellemzően két szelet kenyeret, valamilyen feltéttel, ami lehet konzerv, hagyma, sajt, lekvár, de akár méz is. Igyekeztünk a szűkös keretek mellett változatos és tápláló „menüt” összeállítani a rászorulóknak.

Az elmúlt év során volt alkalmunk kétszer osztani adományba érkezett élelmiszert. Először az Élelmiszerbanktól jött adomány, majd egy alapítványon keresztül érkezett friss zöldség és gyümölcs ügyfeleinknek. Mind a két osztást nagyon nagy örömmel fogadták.

2016. novemberétől ismét volt lehetőség meleg étel osztásra az intézményben, a Baptista Szeret Szolgálatnak köszönhetően. Így nem csak egyszer, hanem naponta kétszer tudtunk ételt osztani.

*Könyvtár*

A melegedőben található egy viszonylag nagy kötetszámú könyvtár, amelyet az ügyfelek előszeretettel vettek igénybe. A „bibliotéka” rendbetartásába is igyekeztük ügyfeleinket bevonni.

Az elmúlt évben 340 alkalommal kölcsönöztek olvasnivalót tőlünk.

Egyszerre két könyvet lehet kikölcsönözni, két hétre. Amennyiben előre jelezték, hogy valaki kórházba vonul és igényli, természetesen több könyvet is elvihetett. Kórházi látogatások alkalmával rendszeresen vittünk könyveket a lábadózó betegeknek.

Könyvtárunk különböző adományokból, valamint könyvtárak leselejtezett könyveiből állt össze, de ügyfeleink is hoztak egy-egy könyvet.

A szabadidő hasznos eltöltése szempontjából az olvasás az egyik legnépszerűbb tevékenység. Jól esik néhány órára kikapcsolni a valóságból.

*Foglalkozások*

A Fehér-közben 2008 óta működnek újra különböző foglalkozások. Elsődleges céljuk a szabadidő hasznos eltöltése volt, de azóta egyértelművé vált, hogy ezeknek a programoknak számos pozitív hatásai vannak.

A programokat hétfői napok kivételével, minden hétköznap 1400 órától tartottuk egy külön erre a célra használt szobában, ahol délelőtt 1000-1400 óra között folyt a tv nézés.

Ezekkel a foglalkozásokkal célunk, hogy ügyfeleinket pozitív hatások, élmények is érjék, ne csak folyamatos negatív benyomások.

Ügyfeleinket mindig is nehéz volt olyan programokba bevonni, amely aktivitást, esetleg némi kreativitást igényelt. Ezért a rendelkezésünkre álló mindenfajta motiváló erőt be kellett vetnünk, annak érdekében, hogy részt vegyenek.

Tapasztalataink alapján elmondható, hogy ügyfeleink nagyon tartottak a kudarcoktól, ezért még inkább elkerülték annak lehetőségét, hogy bármilyen szinten is megmérettessék magukat, legyen az bármilyen egyszerű feladat például egy kép színezése, hisz egyszerűnek tűnhet, de egy olyan személy számára, aki évek óta masszív alkoholfogyasztó, mégis komoly kihívást jelent.

A szem –és kéz összehangolása, a finom motorikus mozgás koordinálása, mind-mind komoly erőfeszítéseket jelent ügyfeleinknek. Egyes csoportfoglalkozásaink nem titkolt célja, hogy az elfelejtett képességeket, készségeket valamilyen minimális szintre visszahozni, ami ha kismértékben is, de javíthatják ügyfeleink életminőségét.

A programokhoz szükséges felszereléseket, tárgyakat a cég saját költségvetéséből finanszírozta. Minden foglalkozáson jelenléti ív készült.

*Kézműves foglalkozás- művészetterápia- „munkaterápia”*

Az intézmény mindig is nagy hagyományokkal bírt a kézműves tevékenységek tekintettében. Ez a foglalkozás is 2008. óta folyamatosan jelen van a melegedő életében. A csoportfoglalkozásokat kezdetben az ügyfelek szabadidejének strukturálása miatt vezettük be. Ma már nem ez az elsődleges cél. Szeretnénk, ha mindenkinek lehetősége nyílna megismerni, hogy milyen egy alkotó tevékenység, milyen egy építőjellegű közösség tagjának lenni.

Régi vágyunk volt, hogy ne „csak” simán kézműves foglalkozás legyen, hanem pszichológus által vezetett igazi művészetterápia. Ez a 2015. év egyik pályázatának köszönhetően meg is valósult. 2015. decemberétől 2016. március végig, néhány hónapra a foglalkozást pszichológus vezette. A kezdeti lelkesedést, azonban a pszichológus és az ügyfelek között kialakult banális konfliktus megtörte. A kolléganő ezek után már nem érezte magát biztonságban az intézményben, láthatóan nem szívesen jött megtartani a foglalkozást, amelyet a résztvevők is érzékeltek. Mindezek hatására idő előtt fejeződött be a program.

A pszichológus távozását követően ismét munkatársunk vezette a foglalkozást.

Ezt a foglalkozást a legnagyobb kihívás megtartani. Az ügyfeleinket rendkívül nehéz aktivizálni, motiválttá tenni a részvételre. Ezek a foglalkozások mindig egy előre meghatározott tematika mentén zajlottak. Különböző terápiás módszereket felhasználva, de nem terápiává alakulva történtek. Az intézmény ellátási formájának köszönhetően nem alkalmas semmilyen terápiavezetésre, hiszen nem lehet előre tervezni, kiszámítani az ügyfelek jelenlétét. Az aktuális témából kiindulva ügyfeleink akár tudatosan, akár nem, a rajzolás, a színezés, a ragasztás kapcsán saját magukról, élethelyzetükről, családjaikkal való kapcsolataikról, barátaikról, múltjukról, jelenükről és jövőbeni elképzeléseikről meséltek.

Ezen a foglalkozáson különösen nagy jelentőséggel bírnak a személyes kapcsolatok, hiszen nagyon kis csoportlétszám a jellemző. A csoporton helyzetbe hozzuk a résztvevőket, mindenki szabadon megnyilvánulhat, de a kevésbé jól kommunikáló személyeket még külön is megszólítjuk, hiszen bennük egy plusz gát is van, amelyet nagyon nehéz feloldani. Ezzel a fajta technikával nem csak a manuális képességeket, a szem-kéz koordinációt fejlesztethettük, de a beszédkészséget is növelhettük, amely elvezethet az önbizalom növekedéséhez, magabiztosabbá válhattak és elkezdhettek hinni önmagukban, az esetleges pozitív változásokba. Ezáltal ügyfeleink személyiségét is fejleszthettük.

A kézműves foglakozásnak ezt a válfaját az elmúlt év során 19 alkalommal tartottuk meg, összesen 29 fő vett részt rajta. Általában a különböző ünnepekre való felkészüléskor a részvételi arány megnövekszik. A foglalkozások minden esetben nyitottak, így gyakran megesett, hogy valaki „csak” beült a szobába. Aktívan a manuális tevékenységbe nem kapcsolódott be, de a beszélgetésbe belefolyt. Csoportdinamika szempontjából nem ideális, de senkit nem zártunk ki, hiszen lehet, hogy ennek az élménynek hatására fog a következő alkalmon részt venni.

Tavasztól őszig, ezen foglalkozás mellett, kinti munkálatok is folytak a melegedő udvarán. A nyári időszakban jellemzően a „klasszikus” kézműves foglalkozást háttérbe szorította a kertgondozás. A kertészkedés igazi munkaterápiává nőtte ki magát, hiszen érezhetővé vált jótékony hatása az ügyfelekre. Volt egy feladatuk, amelyet ők és csak ők végezhettek. Egy – egy virág kivirágzása katartikus állapotot idézet elő és büszkén jelentették mindenkinek. Hasonló pozitív eredményeket értük el a kertgondozás kapcsán, mint a kézműves csoport keretein belül.

A kert megművelésének másik hozadéka, hogy az intézmény kertje gondozottá, otthonossá vált, annak ellenére, hogy rendkívül rossz minőségű a talaj, ahová szívesen ült ki az ember beszélgetni vagy csak gyönyörködni a virágokban, amelyeket a kerületi kertészeti szakiskolából, valamint különböző felajánlásokból tudtuk biztosítani.

November végétől ismét csavartunk a kézműves csoport tematikáján. Néhány héten keresztül, önkéntes segítségével sikerült elsajátítani a horgolás alapjait. A BMSZKI által biztosított keretből lehetőségünk nyílt az ehhez szükséges felszerelési tárgyakat beszereznünk. A horgolás mellett alternatív lehetőségként egy szintén alap kézműves tevékenységet indítottunk el, a hímzést. Meglepő módon mindez, férfi ügyfeleink körében is népszerűvé vált, pedig eredeti elképzeléseink szerint, kimondottan női csoportot kívántunk elindítani.

Ezek a tevékenységek nagyfokú koncentrációt igényeltek. Ügyfeleink teljesen el tudtak merülni, kikapcsoltak munkájuk során. Természetesen ennek a foglalkozásnak is meg voltak a saját pozitív hatása, mint a fent említett csoportoknak, de ennek volt egy nagyon nagy előnye. Az itt elkészült holmikat fel is vehették a készítőik. A program elkezdése óta számos telefontartó, hajpánt és sál is gazdára talált.

*Irodalmi kör*

A nyári időszakban, amikor az intézmény délutáni forgalma lehetővé tette, kísérleti jelleggel, három alkalommal megrendezésre került az Irodalmi kör. Alkalmanként egy-egy novella részlet, valamint vers mentén vezetődött a beszélgetés.

Ügyfeleink kis létszámban, de nagyon lelkesen vettek részt és vitatták meg az elhangzottakat. Komoly beszélgetések alakultak ki a tematika mentén. Olyan, az ügyfelek életét érintő problémák, helyzetek kerültek terítékre, mint a hajléktalanságuk és a kilátástalanságuk.

*Filmklub*

A leglátogatottabb foglalkozásunk a filmklub. Az elmúlt évben 105 alkalommal szerda és péntek délutánonként rendeztük meg, amelyen187 személy 1.145 alkalommal vett részt.

A filmek kiválasztásában ügyfeleink aktívan részt vettek. A filmek témáit tekintve törekedtünk minél változatosabb kínálatot biztosítani, a pszichothrilleretektől a kalandokon át a vígjátékokig. Becsempésztünk olyan alkotásokat is, amelyekről végig nézve, ügyfeleink elgondolkodhattak.

*Játékklub*

A melegedőben minden kedd délutánján előtérbe került a játék. 2016-ban 41 alkalommal került megrendezésre. Az év elején az intézményben található csocsóasztal volt a játék középpontjában. Ennek a játéknak igazi csapatépítő, összetartó ereje van. A játékosok nem csak egymás mellett éltek többé, hanem igazi közösségé váltak, amelynek tagjai kölcsönösen segítették, támogatták egymást.

A klub keretin belül 2 alkalommal megrendeztük a Fehér-köz Csocsóbajnokságot, amelyen 6 csapat vetélkedett az elsőségért.

A bajnokságok oklevelei a mai napig a „csocsó-szoba” falát díszítik.

Miután a csocsóasztal annyira megrongálódott, hogy komolyabb játékra már nem volt alkalmas, ismét előtérve került a kártya. Nyári időszakban szociális munkás hallgatók segítették munkákat, akik szívesen leültek pókerezni az érdeklődőkkel. Az év vége felé ismét a römi és a snapszer lett az ügyfelek kedvence, amelybe a munkatársak is becsatlakoztak.

***Külső programok***

A melegedő munkatársai minden kínálkozó lehetőséget megragadtak annak érdekében, hogy az ügyfelekben felmerülő kulturális igényre is reagálhassanak. Ezért havonta egy-két alkalommal, a melegedő munkatársának vezetésével felkerestek különböző galériákat, múzeumokat, kiállítás megnyitókat, esetleg ismeretterjesztő előadásokat.

A továbbiakban *Nagy Erika Beszámolója* olvasható.

„A Fehér-közben a 2016 - os évben összesen 13 alkalommal jártunk különböző programokon, kiállításokon, amikor impozáns szobrokat, különleges festményeket, szőtteseket, kreatív kerámiákat és különböző porcelán tárgyakat csodálhattunk meg.

Általában megnyitókra járunk, mert akkor ingyenes a látogatás és még meg is vendégelnek a kiállítók.

Az ügyfelekből alakult "kemény mag", 3-4 fő, akik mobilizálhatóak egy -egy előre meghirdetett programra.

Lehetőség szerint a látottakat mindig megbeszéljük, levonjuk a konzekvenciát, kialakul egy párbeszéd, egy kapcsolat, ami pozitívan hat az ügyfelek saját életére is.

Az elmúlt évben a kedvenc helyeink voltak - Józsefvárosi Galéria, Ferencvárosi Galéria, Museon no1.Galéria, és a legszebb a Műcsarnok, ahol 4 alkalommal is voltunk a csoporttal.

A Műcsarnokban alkalmunk volt látni olyan kiemelt tárlatokat, különleges festményeket is, amelyek bár régiek, az osztrák- magyar monarchia idejében készültek, de még soha nem voltak megtekinthetőek Magyarországon.

Ilyen tárlat:"Az első aranykor", ami bemutatta az akkori festők csodálatos képeit, valamint olyan nagy festőinkét, mint Szinyei Merse Pál és Vaszary János.

De nemcsak nagy művészek tárlatain jártunk, hanem saját ügyfeleink kiállításain is.

D. Gábor Imre ügyfelünk alkotásait két alkalommal is megtekintettük. Először a Bálint házban majd az "Elfogadás fala" című pályázata kapcsán, a Mika Tivadar Mulatóban. Az Elfogadás Fala pályázatán több ügyfelünk is indult. D. Gábor mellett K.Árpád egyik képét valamint próza kategóriába Cs. Károly műve is kiállítás tárgyát képezte.

"**My Budapest**" fotó pályázaton is indult ügyfelünk, jó eredménnyel.

A 2000 képből szakmai zsűri által a 13 legjobbnak választottak között van, F. István "Hűtőszekrény cipővel" c. képe. A képekből vándor - kiállítás készült , és 2017. éves naptár is, amelynek a bevételét pályázati célokra költik.

A következő évben is szeretnénk ezt a csoportot tartani, fejleszteni, még több helyre eljutni, és az alkotásba is többeket bevonni, hogy ez a cél megvalósuljon, különböző forrásokat, eszközöket kell szereznünk és ez közös munka lesz. Jó lenne egy olyan **stabil** épület, ahol ezeket a célokat meg lehet valósítani. Ahol akár egyszerre több program vagy csoport is működhetne....”

Figyelemmel kísérjük a különböző irodalmi és képzőművészeti pályázatokat, ahová ügyfeleinket nagyon szívesen invitáljuk. Legyen szó külső vagy belső pályázatról. A BMSZKI által kiírt irodalmi és fénykép pályázatán is indultak el Fehér-közös ügyfelek, egyikük Cs. Károly harmadik helyezést ért el próza kategóriában.

A művészeteken nem csak „terápiaként” értelmezzük a melegedőben, de „kiugrási” esélynek is. A fentebb említett ügyfeleket D.G és K.Á. művészetükben a lehetőségeink szerint támogatjuk.

Vannak női ügyfeleink, akik a napjainkban oly divatos felnőtt színező világában élik ki kreativitásukat. Néhány képük nagyon magas színvonalat képvisel. Alkotásaikkal előszeretettel díszítik az intézmény falait.

*Kirándulások*

A BMSZKI által biztosított keretnek köszönhetően végre meg tudtuk valósítani a hosszú évek óta vágyott kirándulásainkat. Nyári időszakban több kiruccanáson is voltunk klienseinkkel közösen, amelyek felejthetetlen élmények voltak mindenki számára. Minden utazáshoz BKV bérletett és uzsonnát is biztosítottunk. Minden külsős program két munkatárs közreműködésével bonyolódott le. Alkalmunk nyílt Szentendre nevezetességeit megcsodálni, a sétáló utcáit bebarangolni. A Fővárosi Állat és Növénykertben ügyfeleink egy egész napot eltölthettek, amit ki is használtak, Dunán lehajókáztak a Római-partig és nagy pikniket ültek, eljöttek velünk a Margit-szigetre barangolni és októberben lehetőség nyílt a Ludas Matyi című előadás megtekintésére a Fővárosi Nagycirkuszban.

Minden külső programra nagyon sokan jelentkeztek, de tapasztalataink szerint a jelentkezőknek kevesebb, mint a fele jött el ténylegesen, de szerencsére mindig voltak olyan ügyfelek, akik éppen ráértek, kedvük is volt csatlakozni a csapatokhoz.

Elmondható, hogy fantasztikus napokat töltöttünk együtt a melegedőn kívül. Nagyon sokat beszélgettünk, nevettünk és sétáltunk. Mindenki önfeledten tudott örülni az adott programnak, a jó időnek, a társaságnak, a látnivalóknak, a kávénak és sütinek. De leges legjobban annak örültek, hogy bérlettel utazhatnak és nem kellett bliccelniük.

Minden résztvevő egyöntetűen kijelentette, hogy jövőre is eljönne a szervezett kirándulásokra.

***Az intézmény működésében jelentkező problémák***

A Fehér-köz legnagyobb gondja és egyben a leggyengébb pontja az épület fizikai állapota. A ház valamikor a 1970-es években épült és ez meg is látszik rajta. Évek óta halasztják, hallogatják az épület rekonstrukcióját, amely napjainkra már nagyon időszerű. Amennyiben ez nem valósul meg, félő hogy a melegedő nem fogja tudni ellátni feladatait. Gyakorlatilag nincs olyan szoba, helyiség az épületben, ami valahol, valamilyen módon be nem ázna. A padló több helyen eldeformálódott, a küszöbök balesetveszélyesek, a szegőlécek több helyen leváltak. Az épület évenkénti tisztító festése több éve elmaradt. A kisebb karbantartási munkákat önkénes alapon ügyfeleink végzik.

Jelentős probléma az állandó szakember hiány. Nagyon nehéz megfelelő munkatársakat találni, akik a melegedőben végzett megfeszített munkát megfelelő hozzáértéssel végeznék.

***Intézmény munkatársai***

Az elmúlt év során jelentős változások történtek a Fehér-köz stábjának felépítésében. Az év elején és az év végén is távozott egy-egy munkatársunk, akik nem tudtak, nem akartak megfelelni a megnövekedett szakmai elvárásoknak.

A nyári időszakban nem sikerült „visszapótolnunk” a hiányzó munkaerőt így folyamatos emberhiánnyal küzdöttünk. Miután a fokozott, megnövekedett munkavégzés miatt munkatársunk távozott, sikerült még az év vége előtt két nagyreményű szociális segítővel bővíteni a stábot.

A Fehér-köz „törzsgárdája” már hosszú évek óta végzi rendületlenül munkáját rendkívüli körülmények között.

***Intézményi kapcsolatok***

A Fehér-köz Nappali Melegedő munkatársai mindig is törekedtek az eredményes, hathatós kapcsolatok kiépítésére más hajléktalan és nem hajléktalan ellátó intézményekkel, szolgálatokkal. Mivel igénybevevőink elsősorban éjjeli menedékhelyről érkeznek, leginkább velünk vagyunk kapcsolatban. A BMSZKI „fapadok” közül a Könyves Éjjeli menedékhely és Nappali Melegedő munkatársaival szoros az együttműködésünk. Elsősorban a 24 órás speciális elhelyezés kapcsán, hiszen az elmúlt év folyamán több ügyfelünket is oda tudtuk irányítani. Közös munkánk során volt alkalmunk megtapasztalni a „kórházi szociális munkát” is. A Könyves stáb tagjaival közösen kísértük végig ügyfelünk gyógyíthatatlan betegségét.

Az együttműködés jegyében a Könyves egyik pályázatának megvalósításában szerepet vállaltak a Fehér-köz ügyfelei.

A BMSZKI telephelyei által szervezett programokon ügyfeleink szívesen részt vettek, valamint a munkatársak a programok lebonyolításában, ha szükséges volt közreműködtek.

Elmondható, hogy az elmúlt évben tovább mélyült a X. kerület Magyar Vöröskereszt Utcai Szolgálat szociális munkásaival a kapcsolatunk. Főleg az intézménnyel szemben élő, közös ügyfeleink szolgáltatáshoz jutatása elősegítése a közös munkánk célja.

Szintén kapcsolatban álltunk a kerületi Család-és Gyermekjóléti Központ szociális munkásaival, mivel több közös ügyfelünk volt.

A Fehér-köz munkatársai rész vettek a BMSZKI által szervezett képzéseken, rendezvényeken, megmozdulásokon.

***2017. évre vonatkozó tervek***

A Fehér-köz épületének felújítása nagyon aktuálissá vált. Reméljük, hogy az évek óta halogatott karbantartási munkálatok ez évben megvalósulnak.

Szeretnénk egy állandó, stabil szakmai stábot felállítani. A munkatársak lelki - és fizikai kimerültségükre több figyelmet fordítani, esetlegesen megelőzni.

A folyamatos szakmai fejlődés érdekében, különböző képzéseken, szakmai megbeszéléseken, fórumokon kívánunk részt venni. Ezzel is a segítő munkánk hatékonyságát szeretnénk elősegíteni.

Délutáni, külső programjainkat is szeretnénk megtartani, esetleg bővíteni.

Művészeink alkotásait szeretnénk megmutatni kiállítás keretében.

Továbbra is figyelni kívánjuk a pályázati lehetőségeket, melyeken ügyfeleink elindulhatnak.

***Összegzés***

Az elmúlt év is nagyon „pörgős” volt a Fehér-közben, de ennek ellenére munkánk során maximálisan odafigyelünk nem csak az ügyfelekre, hanem egymásra is.

2016. évben kismértékben ismét emelkedett a látogatottságunk, annak ellenére, hogy az épület katasztrofális fizikai állapotban van. Nagyon jelentős karbantartási munkálatokat igényel. Ezeknek elmaradása veszélyeztetheti a folyamatos, biztonságos szakmai ellátást.

Az alapfeladatok teljesítése mellett számos többletszolgáltatást is ellátott a melegedő. A Munkaügyi Ügyfélszolgálat, a számos csoportfoglalkozások mellett, sikerült új elemekkel is bővíteni a szolgáltatásainkat. Lehetőségünk nyílt külső helyszínekre elvinni ügyfeleinket, amelyeket rendkívüli módon élveztek a résztvevők.

Reméljük, hogy következő évben is lesz lehetőségünk, és módunk szakmai munkát végezni a Fehér-köz Nappali Melegedőben.