



Szakmai beszámoló

a BMSZKI Gyáli úti Átmeneti Szállás és Pedagógus és Nővérszálló

2019. évi működéséről

A BMSZKI 1097 Gyáli út 33 – 35. sz. alatt található telephelyén kétféle szállástípus működik. Az Átmeneti Szállás 210 férőhelyen biztosít átmeneti lakhatást hajlékkal nem rendelkező nőknek, férfiaknak és pároknak kétágyas szobákban. A Gyáli úti Átmeneti Szállás lakóinak személyes szociális munka révén törekszik segítséget nyújtani a hajléktalan-ellátó intézményrendszerből való továbblépéshez, az önálló lakhatás megteremtéséhez.

A Pedagógus és Nővérszálló 58 kétágyas lakrészben biztosít lakhatási lehetőséget 1 éves szerződéssel, továbbá 11 kétágyas szobában eseti vendégforgalom működik.

Gyáli Átmeneti Szállás

A Gyáli Átmeneti Szállásra a felvétel a XIII. kerület Dózsa György út 152. sz. alatt működő Felvételt Előkészítő Team által történik. A Gyáli Átmeneti Szállásra 2019-ben összesen 117 fő költözött be, ebből nő:47 fő, férfi: 70 fő.

Adatok a 2019-ben beköltözött ügyfeleinkről

2019-ben beköltözők kor szerinti megoszlása nemek szerinti bontásban

	18-39 év	40-59 év	60-64 év	65-69 év	70 év felett
Nők	5	25	6	7	4
Férfiak	11	40	13	4	2
Együtt	16	65	19	11	6

A 2019-ben beköltöző ügyfelek születési helyét tekintve:

Budapesten születettek összesen: 46 fő ebből nő: 17 fő férfi: 29 fő

Nem Budapesten születettek összesen: 71 fő ebből nő: 30 fő férfi: 41 fő

Beköltözött ügyfelek iskolai végzettségük alapján (fő)

	Nő	Férfi	Összesen
8 általánosnál kevesebb	3	1	4
8 általános	29	35	64
Szakkultúrásképző	4	19	23
Szakközépiskola érettségivel	5	4	9
Gimnázium érettségivel	5	4	9
Főiskola	0	4	4
Egyetem	1	3	4

Beköltözött ügyfelek vérszerinti gyermekeinek száma (fő)

36 főnek nincs gyermeke (ebből 13 fő nő és 23 fő férfi)

gyermek	1	2	3	4	5	6	7	12	13
Nők	9	6	8	6	2	1	1	0	1
Férfiak	21	11	10	2	0	0	1	1	1
Együtt	30	17	18	8	2	1	2	1	2

A beköltözött ügyfelek közül 9 főnek nem volt **jövedelme** a beköltözéskor

Kérdéskori jövedelmük alapján (fő)

	1 - 49.999 Ft	50.000 – 99.999 Ft	100.000-149.999 Ft	150.000 Ft felett
Nők	3	23	12	2
Férfiak	1	23	34	10
Együtt	4	46	46	12

A beköltözött ügyfelek közül arra a kérdésre, hogy **van-e betegsége** 91 fő igennel válaszolt, ebből 39 fő nő és 52 fő férfi volt.

Hol aludt előző éjszaka? (főben)

	Nők	Férfiak	Együtt
Közterületen	0	3	3
Éjjeli Menedékhelyen	35	46	81
Átmeneti Szállón	7	9	16
Munkásszállón	2	3	5
Albérlet	1	2	3
Alkalmi ismerősnél	1	6	7
Család	1	1	2

Ügyfeleink közül a beköltözéskor 24 főnek volt **félretett pénze** (ebből nő: 11 fő, férfi: 13 fő)

Mikor lakott először szállón? (főben)

	2000 előtt	2000	2001	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Nő	2	1	1	1	0	2	3	3	1	2
Férfi	5	2	0	0	1	2	3	2	0	3
Együtt	7	3	1	1	1	4	6	5	1	5

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Nő	2	1	2	5	4	4	2	2	6	3
Férfi	8	3	2	4	1	6	5	4	10	9
Együtt	10	4	4	9	5	10	7	6	16	12

2019-ben 110 fő **kiköltözött** ügyfél volt, ebből nő:44 fő, férfi 66 fő.

2019-ben kiköltözött ügyfelek távozási helye alapján (fő)

Távozási helye	Összesen	Nő	Férfi
Ismeretlen	14	5	9
Munkásszálló	27	13	14
Egyéb	6	3	3
Albérlet	12	4	8
Család	11	6	5
Kórház	3	0	3
Átmeneti szállás	15	6	9
Saját lakás	2	1	1
Szívésségi lakáshasználat	5	1	4
Közterület	1	0	1
Éjjeli menedékhely	6	1	5
Elhunyt	8	4	4

A szállón a következő szolgáltatások, programok működtek 2019-ben

Fejlesztő foglalkoztatás: 2019-ben is nagy intenzitással zajlott a fejlesztő foglalkoztatási program. Ennek keretén belül több ügyfél (10 szállónkon lakó és 4 más szállón lakó) is megfordult a programban takarítói, udvarosi, intézményi segítői, valamint könyvtárosi munkakörben. Többségüknek a jogviszonyuk lejárt, vagy a fejlesztési szerződés lejárt miatt szűnt meg a foglalkoztatása. Volt olyan ügyfelünk is, akit a Budapest Esély vett át további foglalkoztatásra, illetve olyanok is, akik a nyílt munkaerőpiacon helyezkedtek el, illetve egy fő a nyugdíjkorhatárt érte el a foglalkoztatási program végére. A mentorok kapcsolata mind a koordinátorral, mind a társintézményekben dolgozókkal jól működött. Összességében jól működő, hasznos programról beszélhetünk, mely nagyrészen köszönhető a helyi mentoroknak.

Pszichológus: 2019 júliusáig Mátéffy Noémi munkatársunk, 2019. július 30-tól pedig Csáfordi Krisztina tartott segítő beszélgetéseket a szállón heti egy alkalommal. Csáfordi Krisztina terápiás alkalmait összesen 12 ügyfél vette igénybe, 4-en jelentek meg 3-nál kevesebb alkalommal, míg a többi kliens a szerződéses céltól függően 8-16 ülésen vett részt. A

pszichológiai segítség igénye mögött meghúzódó okok sokrétűek, ami azonban kivétel nélkül az ülések fókuszába kerül, az a múltbeli veszteségek, magának a hajléktalan létnek a feldolgozása. Kiemelendő továbbá, hogy a kliensek túlnyomó többsége súlyosan bántalmazott, traumatizált múltra tekint vissza. A megkeresés okai változatosak, gyakori a kapcsolati nehézségekkel, problémás szerhasználattal küzdő ügyfél, jellemző továbbá a szorongásos, hangulati, valamint alvási problémákkal jelentkező kliens. Utóbbi esetekben az ügyfelek gyógyszeres kezelés alatt is álltak.

Pszichiáter: Az RSZTOP keretén belül 2018. júniusától 2019. októberéig nyílt lehetőségünk arra, hogy egy pszichiáter heti egy alkalommal fogadja ügyfeleinket. A rendelés helyben, a szálló földszinti társalgójában zajlott. Szociális munkás által lehetett időpontot foglalni. A pszichiáter a lakókon túl segítőköt is szívesen fogadott szakmai kérdésekkel. Alkoholproblémával, vagy egyéb szenvedélybetegségekkel, pszichiátriai problémákkal, mentális nehézségekkel, illetve a gondozási folyamatban való elakadásokkal fordulhattunk hozzá bizalommal. Hetente 3-5 ügyfél kért tőle konzultációs alkalmat, amely nagyban hozzájárult a szociális munkások által nyújtott segítő munkához.

Adománybolt: Adományboltunk 2019-ben is nagy sikerrel működött rendszeresen megújuló árukészlettel, lelkes és stílustanácsadást is szívesen nyújtó fejlesztő foglalkoztatott lakónk közreműködésével. Sok ruhaadományt és kisebb háztartási eszközöket, textíliákat kaptunk. A BMSZKI egyetlen adományboltja nagy népszerűségnek örvend a lakók körében.

Kapcsolattartó szoba: A kapcsolattartó szoba 2018 decemberétől áll az ügyfeleink rendelkezésére. Azzal a szándékkal biztosítjuk az ügyfeleinknek, hogy lehetőségük legyen családtagjaikkal, szeretteikkel közösen nyugodt körülmények között minőségi időt együtt tölteni. A szolgáltatás célja a családi kapcsolatok megerősítése, ápolása, a fókuszban tehát a család, mint természetes erőforrás áll. Adományba kaptunk egy rácsos kiságyat, ezt is elhelyeztük a szobában. Továbbá kisgyermek érkezése esetére összeállítottunk egy babacsomagot a kiságyba való lepedővel, hálósákkal és játékokkal. A kapcsolattartó szobát 2019-ben 43 napra vették igénybe. 37 alkalommal történt vendégfogadás, ebből összesen 25 fő gyermek, illetve unokafogadás, 21 fő élettárs, házastárs fogadása (kizárólag vagy a gyermekkel együtt), továbbá 10 fő esetén szülő vagy testvér, illetve barát fogadása volt.

Gyereksarok: 2019-ben alakítottuk ki a szálló aulájában a „Gyereksarkot”, melyet a szálló lakóihoz látogatóba érkező gyermekek részére hoztunk létre adományokból, illetve közösségi keretből. A gyermekek rögtön birtokba is vették, a „Gyereksarokban” játszhatnak, rajzolhatnak, meséskönyvet nézegethetnek.

Az RSZTOP keretén belül munkanapokon 35 lakó kapott napi egyszeri meleg ételt.

Krisna étel biztosítása az ügyfeleknek: Az Ételt az Életért Alapítvány jóvoltából hétfőtől szombatig napi 30 adag meleg ételt kaptak az ügyfeleink.

Egészségvédő szolgáltatások:

- Gyógytorna: A gyógytorna az egészségvédő programjaink keretében HKA pályázati forrásból 2018. decemberében kezdődött és 2019. júniusig tartott. Egy-egy alkalommal 3-6 fő vett részt, összességében megjelent 13 fő, valamennyien elégedettek voltak a szolgáltatás minőségével. A pályázati forrásból tornaeszközöket is vásárolhattunk.
- Heti 2 órában orvosi rendelés is működött. Ez rendkívül nagy segítséget jelentett a lakók számára és a kollégák is több alkalommal fordultak az orvoshoz lakó ügyében konzultálni, megoldást keresni a felmerülő egészségügyi kérdésekben.
- Lakóink oltási programban is részt vehettek.

Könyvtár: Könyvtárunk folyamatosan működik fejlesztő foglalkoztatott lakóink segítségével. Közösségi keretből vásároltunk újságokat, folyóiratokat is, illetve folyamatosan bővítjük a könyvállományt adományokból.

Közösségi programok: Az évre megfogalmazott terveink között szerepelt az a célkitűzés, hogy ügyfeleinkhez közel hozzuk a kultúrát, továbbá kikapcsolódást nyújtó programokat szervezzünk.

- **A KAB-FF-18-26206 sz. pályázat** segítségével a Gyáli Átmeneti Szálláson kulturális és szabadidős programok megvalósítására került sor: színház-, mozi-, illetve cirkuszlátogatásokat szerveztünk, illetve egy 8 alkalmas, tematikus filmklubot tartottunk a szálló könyvtártermében. Programjaink a következők voltak:

Színház 2019. 03.31-én, 10 fővel a RAM Colosseumban a Madách Színház „Páratlan páros” előadását tekintettük meg; 04.21.-n a Pesti Színházban 10 fővel a Sógornők c. előadást néztük meg, 06.30-án az Erkel Színházban 10 fővel a Billy Elliot c. előadást tekintettük meg.

Cirkusz A cirkuszlátogatás lakóink saját kérése volt. 2019.05.26-án a Fővárosi Nagycirkusz „Repülő cirkusz” c. előadását 22 fővel (20 lakó + 2 kísérő) látogattuk meg. Az előadására velünk tartott két kiskorú gyerek is, egyik lakónk kislánya, illetve egy másik kliensünk unokája – külön örültünk annak, hogy a szálló kulturális programját a családi kapcsolattartás eszközeként is használhattuk.

Mozi A szabadidős programokból fennmaradó összeg egy további mozi-látogatást tett lehetővé: 2019.06.08-án a Bosszúállók című filmet néztük meg a Lurdy Házban. A 12 főn kívül erre a programra is eljött az egyik lakónk szakellátásban élő, kiskorú gyermeke.

Filmklub A szálló tematikus filmklubjára február és június között mintegy 3 hetes gyakorisággal, péntek esténként került sor. A vetítésekre átlagosan 15 ember jött el. A vetítések után a szálló szakmai vezetőjének, Rész Leventének a moderálásával minden alkalommal beszélgetéseket tartottunk, szendviccsel, rágsálni-valóval, üdítővel kiegészítve. A program elején ezek még csak 15-20 perces kötetlen beszélgetések, spontán élmény-megosztások voltak, de a harmadik alakomtól kezdve már hosszabb, 40-50 perces csoportbeszélgetéssé duzzadt a film utáni beszélgető-kör. A sorozatban tudatosan olyan filmeket szerepeltettünk, amelyek témaválasztásukban reagáltak olyan, a lakóink által is ismert élethelyzetekre, mint az elszegényedés, a társadalmi peremhelyzet, a családi krízisek vagy az alkohol- és a drogfüggőség.

- A **Nemzeti Színház** felajánlott ingyenjegyeket a lakóinknak, ennek keretében Tamási Áron Vitéz lélek című, felemelő darabját néztük meg 11 lakóval.
- Nyáron a kerületi polgármester **ingyenes kertmozi előadásokat** hirdetett. 5 lakóval megtekintettük a Hyppolit a lakáj felújított változatát.
- Október 6-án **svédasztalos ebéd**en voltunk 13-an az Oktogon bisztróban közösségi keretből. Nagy élmény volt a lakóknak, két lakó kivételével még soha nem vettek részt ilyen programon.
- **Karácsonykor** a Szabolcsi Bence Zeneiskola tanára és növendékei, valamint a szálló egy lakója és több dolgozója szép műsorral kedveskedtek a szálló összes lakójának, illetve a műsor után vendégül is láttuk őket.
- Szilveszter előtt **előszilveszteri bulit** szerveztünk a lakóinknak, a zenét egyik átmeneti szállós lakónk szolgáltatta. A program felhőtlen szórakozást nyújtott a résztvevők számára.
- Az év során több alkalommal szerveztünk **kézműves foglalkozásokat** (farsang, húsvét, tavaszvárás, karácsony alkalmából). A jó hangulat mellett nagyon szép alkotások születtek, melyek részben az aulát is díszítették.
- **Születésnapi jókívánság:** Átmeneti szállós lakóinknak születésnapjukon személyre szóló üdvözlőkártyával és egy kis csokoládéval vagy kávéval kedveskedünk. Lakóink hálása a figyelem ilyenfajta megnyilvánulásáért is.
- **Kutyakennelek, Konditerem, Számítógéphasználati lehetőség**

Szakmai munkánkról

A működésbeli átalakítás eredménye

2019-ben a 2018-ban lefolytatott újjászervezés eredményeképpen már új rendszerben biztosítottuk a szállón folyó segítő munkát. A szállásnyújtó feladatokat az esetkezelői munkakörbe integráltuk, az esetkezelők körét pedig kibővítettük a volt szállásnyújtó kollégákkal. Ugyanekkor az átmeneti szálláson lakó összes ügyfél számára normatív módon tettük elérhetővé a személyes szociális munka intézményét, azaz a Gyáli Szálló mindegyik ellátottja esetkezelt ügyféllé vált. Két párhuzamos esetstábot alakítottunk ki Bércesi Ildikó és Rész Levente vezetésével.

Az új működési mód két alappillére:

1. Szociális munkatársak által végzett személyes szociális munka és ügyeletesi feladatok
2. Segítők által végzett recepció és ügyeleti feladatok

Beszámoló a Gyáli Szállás egyik esetkezelő szakmai teamjének 2019. évi munkájáról

Készítette: Bércesi Ildikó

Mint az az előző évi beszámolóban olvasható, a szállás új szakmai működését alapos előkészítés után 2018. november elején indítottuk el, vagyis 2019 mindenki számára tanuló év volt. Előző munkakörétől, szakmai tudásától és tapasztalatától függően ki-ki a szociális munka valamelyik számára új, vagy régen nem gyakorolt területébe kóstolt, majd tanult bele, illetve élesztette fel a régi tudást és készségeket. Tanuló év volt a tavalyi mindenki, különösen a két szakmai vezető számára a teammé formálódás, a normák megszilárdulása szempontjából is, miközben igyekeztünk szem előtt tartani, hogy a két esetkezelő teames – a szállás életében példa nélküli – felállás ne okozzon törést a teljes stábben, és megtaláljuk a két team együttműködésének legjobb formáját. Az év végére kikristályosodott egy olyan működés, amely szerint, ha szükséges, akár team - napokon, akár más munkanapon összeülnek az intézményben tartózkodó szociális munkások és megbeszélik a felmerülő kérdéseket. Ritkán telik el úgy hét, hogy ne történne ilyen. Fontosnak tartjuk, hogy jó legyen az információáramlás – ezt a stáb mérete (10 segítő, 12 személyes szociális munkás, 3 vezető) is indokolja –, aminek fontos eszköze az elektronikusan vezetett eseménynapló, valamint a szállás dolgozóinak levelezőlistája.

Számomra a legnagyobb kihívást az jelentette, hogy egy olyan hat főből álló csoportból kellett teamet kovácsolnom, amelynek tagjai különböző – bizonyos tekintetben nagyon különböző – szakmai tapasztalattal és tudással rendelkeznek, és a szemléletük sem teljesen egységes. Ebben

a folyamatban fél év után úgy döntött a team egyik tagja, hogy átkéri magát a másik teambe. A teamek felállásakor is megadtuk a lehetőséget a kollégáknak, hogy válasszanak, így ebben az esetben sem állítottunk elé akadályt, különösen azért sem, mert ezt a mozgást a folyamat természetes részének tekintettük. A váltást igyekeztünk egymásra odafigyelve, sérülésmentesen lebonyolítani, ami biztosan szerepet játszott abban, hogy minden szereplő azóta is jó hangulatban dolgozik együtt. Az így megfogyatkozott team novemberben egészült ki egy gyedről visszatérő régi munkatárssal, aki elismerésre méltóan gyorsan felvette a fonalat. Őt már egy valódi csapat fogadta, és az év végén már érezhető volt, hogy jó úton haladunk.

A team tagjairól elmondható, hogy mindannyian elkötelezettek, és osztoznak fontos alapértékekben. A munkájukban a legfontosabb a segítségre szoruló ember, akihez nyitottsággal és határtalan érdeklődéssel fordulnak, akinek tiszteletben tartják a jogait, és fontosnak tartják a szükségleteit. Örömet találnak a segítő munkában, nagymértékű szakmai érdeklődés és tudásszomj jellemzi őket. Ezért van az, hogy amikor az ügyfelekről beszélünk, gyakran állunk fel azzal az érzéssel, hogy több van a tarsolyunkban, mint amikor érkeztünk. Öröm velük dolgozni.

Szakmai munka az adatok tükrében

A továbbiakban a 2019-ben végzett szakmai munkáról a személyes szociális munkások által szolgáltatott adatok (Adatgyűjtés az egyéni esetkezelői/személyes szociális munka működésének vizsgálatához, 2019) alapján számolok be, a terjedelmi korlátok miatt csak néhány szempontból.

2019-ben a teamben dolgozó összesen 7 személyes szociális munkás 117 hajléktalan emberrel, 74 férfival (63%) és 43 nővel (37%) került kapcsolatba.

Ügyfeleink életkori megoszlása

	20-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	Össz.
Nők	3	6	14	11	8	1	43
Férfiak	2	10	11	28	22	1	74
Össz. (fő)	5	16	25	39	30	2	117

Az életkori adatokat nézve látszik, hogy az ügyfelek nagyobb része (61%) az 50 éves és annál idősebb korosztályhoz tartozik. Az arányt a férfiak tolták el ebbe az irányba, a nők fiatalabbak. Náluk a 40 és 59 év közöttiek alkotják a derékhadat.

Ügyfeleink képzettség szerinti megoszlása

	8 ált. alatt	8 ált.	Szak- munkásk., szakisk.	Érettségi	Felsőfokú	Össz.
Nők	5	24	6	6	2	43
Férfiak	2	28	31	12	1	74
Össz. (fő)	7	52	37	18	3	117

A nők jól láthatóan képzetlenebbek. Közülük a legtöbben 8, vagy annál kevesebb osztályt végeztek (összesen 68%).

A férfiak esetében jobb a helyzet. Közel azonos számban rendelkeznek 8 általános és szakmunkás végzettséggel, mégis az utóbbi a több. Összességében is ez a két kategória a legnépesebb (összesen 76%).

Sokat elárul a lehetőségekről, hogy a szociális munkások által 2019-ben segített 117 ember közül 2-en voltak, akik frissen veszítették el a lakhatásukat, 36-an (31%) 1 – 3 éve élnek hajléktalan léthelyzetben, ami azt jelenti, hogy a nagy többség ennél régebben. 38 ügyfél 4 – 9 éve kényszerül használni a hajléktalanellátó rendszert, és 41-en (35%) vannak, akik 10, vagy annál több éve. Közülük 9-en több mint 20 éve!

56 ügyféllel zárult le a segítő kapcsolat – négyen sajnos elhunytak –, és 61 esetkezelés volt folyamatban 2019 végén (közte 1 utógondozás). Nem mindenkinek van szüksége intenzív segítségre, illetve ez a szükséglet változhat egy esetkezelésen belül, de a szociális munkás a leglazább kapcsolatban is legalább havonta találkozik az ügyfelével. A szociális munkások arról számoltak be, hogy a 117 segítő kapcsolatból mindössze 24 olyan volt, amikor két hétnél ritkábban jöttek létre a találkozások (6 segítő kapcsolat működött havi egyszeri találkozással), 93 esetben (79%) kéthetente vagy annál gyakrabban zajlottak a segítő beszélgetések, a legjellemzőbb azonban a hetenkénti találkozás volt (47 eset), sőt 20 ügyfél ennél is gyakrabban igényelte személyes szociális munkása segítségét.

Az adatgyűjtés során arról is megkérdezték a szociális munkásokat, hogy meglátásuk szerint mi az ügyfél fő problémája. Nem meglepő, hogy sok esetben nem lehetett „fő problémát” meghatározni, mert a hátrányok, nehéz helyzetek általában halmozottan jelentkeznek, illetve egyik következik a másikból, és fals képet mutatna, ha csak egyet emelnénk ki. 113 hajléktalan emberrel kapcsolatban így összesen 337 problémáról számoltak be a segítőik (4 ügyfél olyan rövid idő után távozott a szállásról, hogy el sem tudott velük kezdődni a segítő kapcsolat). Annak érdekében, hogy összképet tudjak nyújtani az ügyfelek állapotáról, szükségleteiről,

kategorizáltam, és csoportosítottam a válaszokat. A válaszokban megjelenő szubjektív elemekkel együtt – azt, hogy mit lát problémának, meghatározza az adott szociális munkás tudása, tapasztalata, szemlélete stb., illetve én is beleraktam egy újabb szubjektív elemet a kategorizálással és csoportosítással – úgy látom, hogy a kapott összkép mindenképpen fontos mutató.

A szociális munkások megítélése szerint az ügyfelek „fő problémája”

Probléma/Problémacsoport		Eset (db)	Össz. (db)
"Fizikai" probléma	mozgáskorlátozottság/egyéb fogyatékkal élés	5	41
	egészségi probléma/rossz fizikai állapot	34	
	idős kor/demencia	2	
Devianciák	alkoholfüggőség/játékfüggőség (1 eset)	28	75
	fiatalkori/felnőttkori deviancia/börtönmúlt	4	
	pszichiátriai betegség	12	
	személyiségzavar/pánikbetegség/ labilis mentális állapot/indulati problémák	31	
Depriváció	friss hajléktalan/idős korban történő hajléktalanná válás	3	87
	hajléktalan léthelyzet/hosszú ideje tartó hajléktalanság	14	
	alacsony/instabil jövedelem/bizonytalan léthelyzet/ellátás hiánya	41	
	megtakarítás hiánya	5	
	tartozás	5	
	alacsony iskolázottság/elavult tudás/szakképesítés hiánya	11	
	munkanélküliség/munkahely elvesztése	5	
	rendezetlen jogi problémák	3	
Gátak, elakadások, kapcsolati problémák	trauma/gyermekkori traumák	16	134
	aktuális krízishelyzet/distressz/életkezdesi krízis	4	
	elhelyezkedési nehézség/motiválatlanság	8	
	alkalmazkodási nehézségek/munkahely megtartásának nehézsége/gyakori munkahelyváltás	22	
	jövőkép hiánya/kilátástalanság	5	
	"életvezetési problémák"/pénzbeosztási nehézségek/felelősségvállalás hiánya	25	
	merev határok/zárt rendszer/segítség elutasítása	4	
	elakadt személyiségfejlődés/szocializációs problémák/más elakadás (pl. gyász)/feldolgozatlan veszteség	8	
	nemi identitásból adódó életviteli nehézségek	1	
	önbizalomhiány/alacsony önértékelés/a bizalommal kapcsolatos nehézségek	9	
	párkapcsolati problémák/(pszichiátriai) beteg társ	14	
	megromlott/elvesztett családi kapcsolatok/magány	18	
Összesen			337

Ha a fenti csoportosításon túlmenően megnézzük, hogy melyek azok a problémák, amelyek az érzelmi élet, a másokhoz való viszonyulás és a viselkedés problémáira utalnak (beleértve a pszichés és mentális zavarokat, a szenvedélybetegségeket, valamint a „Gátak, elakadások, kapcsolati problémák” kategória legnagyobb részét), azt találjuk, hogy a jelzett problémák

62%-a ide sorolható (204 db). Ha ehhez hozzátesszük a fizikai problémákat (41 db, 20%), 82%-ot kapunk. Figyelembe véve a fent említett jellegzetességet a nehéz helyzetek halmozódásáról, valamint azt, hogy az egyes problémák intenzitása, súlyosságuk mértéke stb. nagyon különböző lehet, illetve gyakran ciklikusan jelentkezik, nagyobb kockázat nélkül megállapítható, hogy azok vannak kevesebben, akik komolyabb segítség nélkül elboldogulnak. Mindezt alátámasztják a találkozások gyakoriságával és a hajléktalanságban eltöltött idővel kapcsolatos adatok.

Itt fontos megjegyezni, hogy egy-egy súlyosabb mentális és/vagy egészségi állapotban lévő ügyfél teljesen le tudja foglalni egy szociális munkás munkaidejét, háttérbe szorítva a többi segítségre szoruló embert, ameddig nem tudja megnyugtató módon – gyakran szakellátásba juttatással – rendezni az aktuális krízishelyzetet. Azok is gyakran feszegetik a lehetőségeink határát, akik valamilyen krónikus – mentális vagy más – betegségben szenvednek, és bár aktuálisan nem indokolt a szakellátás igénybevétele, lehetnek olyan állapotban, amikor segítség nélkül nem tudják ellátni magukat. Sajnos sem az egészségügyi, sem a szociális ellátórendszer nem olyan rugalmas, és nem rendelkezik annyi kapacitással, hogy ezekre a helyzetekre gyorsan tudjon reagálni, akkor sem, ha a jogszabály szerint átmeneti szálláson csak önellátásra képes emberek lakhatnak.

Mindenknek, és a kilépési lehetőségek beszűkülésének figyelembevételével nagy eredménynek tartom, hogy a 2019-ben lezárult 56 segítő kapcsolat 30 ember (54%) valamilyen szintű önálló lakhatásba költözéséhez tudott hozzájárulni, bár ennek jelentős része munkásszállás (2-en jutottak saját ingatlanhoz, 4-en költöztek albérletbe, 6-an a családjukhoz és 18-an munkásszállásra), és tudomásunk szerint senki nem került utcára.

A szociális esetmunka 2019 évi mérlege – Rész Levente teamje

A tavalyi év végi szerkezetváltást követően öt, majd májustól 6 fős esetkezelő stábbal működött a team. (Kiegészítésként: a tavalyi team-alapításokkor alapelvünk volt, hogy a szociális munkás kollégák egyéni döntésük szerint kerüljenek be az egyik, vagy a másik teambe, annak fényében, hogy melyik teamvezető, illetve stáb karakterét / habitusát érzik magukhoz közelebb állónak. És bár szakmai értékrend vagy munkamódszer tekintetében nincsenek számottevő különbségek a két team között, ezek az egyéni hangoltságok mégis nagyban megkönnyíthetik a közös munkát, és befolyásolják a dolgozók komfortérzetét, így értelem szerint módot adunk rá, ha valaki újragondolná a döntését.) Ebben a felállásban a 2019-es év volt az első teljes éve a teamnek. Az év végén az intézményünk munkáját vizsgáló, támogató monitoringot végző

munkatárs leírása szerint ez az új teamstruktúra norma-alakulás, és a beérett, üzemszerű működés fázisa határán áll, azaz sikeres változásról beszélhetünk. „Belülről” hasonló megéléssel zárult ez az év: jó hangulatú, ugyanakkor intenzív, műhely-szemléletű team munka van mögöttünk. Állandó team-nappal dolgozunk, ami praktikusán heti egyszeri, 6-8 órás koncentrált, közös munkát jelent, ami változó sűrűséggel egészül ki eseti „röp”-teamekkel, illetve a szakmai vezetővel folytatott egyéni konzultációkkal. Törekszünk rá, hogy a szakmai vezető a team tematika mellett kb. kéthetes rendszerességgel mindegyik munkatárssal le tudjon ülni esetekről beszélni, azaz igyekszünk több-kevésbé állandó diskurzusban tartani a munkánkkal és az ügyfeleinkkel való viszonyt. Látásunk, és az elmúlt egy év tapasztalatai szerint, ez a sűrű és minőségi diskurzus – úgy is, mint intellektuális közeg – nem csak a munkatársi szolidaritás, és közös gondolkodás terepe, hanem a team holding talán legfontosabb alkotóeleme.

A mostani felállásban szociális munkatársaink maximálisan 18 fős esetszámmal dolgoztak (teamünk egy tagja heti 20 órában végez szociális esetmunkát, 20 órában pedig a munkásszálló ügyeit koordinálja – ő legfeljebb 9 esetet visz). 2019 mérlegeként teamünk 6 tagja mindösszesen 141 fő gondozását végezte, a kulcsinterjú készítésével, és a teljes körű dokumentáció vezetésével. Az év végén a 141-ből 82 gondozás volt aktív, 59 ügyfelünk pedig az év során költözött ki a szállásról.

A Gyáli Szálló kiléptető-szálló minősége az elmúlt 3-5 évben sok tekintetben erodálódott, azaz már a bementi oldalon sem feltétlenül azok az aktív korú, munkaviszonnyal rendelkező, az intézményfüggetlen élettől már csak 1-2 lépésre járó ügyfelek költöznek a Gyáli Szállásra, mint korábban, illetve a kilépés lehetőségei is erősen korlátossá váltak – elsősorban a budapesti albérleti piac 3 évvel ezelőtti felrobbanása miatt. Mindennek a változásnak számos jelét láttuk és látjuk. Érdekes viszont, hogy a 2019. évi „Február 3.” mérés visszaigazolta azokat a mutatókat, melyek mentén mi szubjektíve „romlást” érzünk az ügyfélkörünk tekintetében, azonban ez a romlás a BMSZKI többi telephelyéhez mérve még mindig viszonylagos, azaz nem a Gyáli Szállás ügyfélköre „romlott le”, hanem sajnos a teljes hajléktalan társadalom tud évről évre rosszabb kondíciókat a magáénak. A Gyáli pozíciója az általános romlás közepette változatlan, azaz bár évről-évre nehezebb helyzetű emberek veszik igénybe a szolgáltatásunkat, ez még változatlanul az egyik legmagasabb minőségi szolgáltatás az intézmény portfóliójában, és összehasonlítva ügyfeleink romló mutatói is jobbak a társintézmények ügyfeleinek mutatóinál. Ez alapján a teamünkben gondozott ügyfelek között még viszonylag sok a relatíve friss hajléktalan, (55,3%-uk legfeljebb 5 éve él biztos lakhatás nélkül), ugyanakkor 44,7% öt évnél régebben, ezen belül pedig közel 20% legalább 11 éve él hajléktalanul.

Hány éve hajléktalan az ügyfél – a team ügyfélkörében mérve

	fő	%
legfeljebb 2 éve	30	21.3
3-5 éve	48	34.0
6-10 éve	34	24.1
11-15 éve	17	12.1
több mint 15 éve	11	7.8
Összesen	140	99.3
Nincs adat	1	0.7
Mindösszesen	141	100.0

Hasonló összefüggés látható a kormegoszlás tekintetében: a kiléptető szállókon korábban jellemző volt az aktív korú, ezen belül is a fiatal ügyfelek túlsúlya, ami mostanra átfordult: az általunk kísért ügyfelek közel 40% elmúlt 61 éves.

Életkormegoszlás – a team ügyfélkörében mérve

	fő	%
18-30 éves	9	6.4
31-45 éves	16	11.3
46-60 éves	61	43.3
61 év feletti	55	39.0
Összesen	141	100.0

Az esetmunka intenzitásának az egyik legfontosabb indikátora az ügyféllel való találkozások/ülések sűrűsége. Ebben a tekintetben egy jellemzően nagyon szoros és intenzív gondozási gyakorlat képződik le: teamünk munkatársai 58.9%-ban legalább hetente, ezen belül is a gondozások közel negyedében (23.4%) hetente többször is leülnek ügyfeleikkel.

Milyen sűrűn találkozik az esetkezelő az ügyfelével – a team ügyfélkörében mérve

	fő	%
naponta	10	7.1
hetente többször	23	16.3
hetente	50	35.5
kéthetente	34	24.1
háromhetente	8	5.7
havonta	10	7.1
változó	5	3.5
n.a.	1	.7
Total	141	100.0

Ez a mutató – bár elsőre nagyon pozitív minőségindikátornak tűnik – munkatársaink elkötelezettsége mellett legalább ugyanekkora mértékben jelzi azt, hogy lakóinknak meglehetősen **magasabb arányú gondozási szükséglete van**, mint ami egy kiléptető szállónál bevetnek számít. A szociális esetmunkás heti többszöri, vagy akár napi igénybevétele nagy valószínűséggel mutat túl a klasszikus esetmunka (tartalmi- és idő-) keretein: ezek az ügyfeleink sokszor olyan szociális-, gondozási-, vagy egyéb szükségleteket jelenítenek meg, melyeket jelen intézményi struktúrában jobb híján a személyes szociális munkás teljesít. Az esetkezelő szociális munkás napi vagy heti 2-3-szori felkeresése annak is jó jelzőszáma, hogy az ügyfél vélhetően híján van munkaviszonynak, vagy egyéb nappali elfoglaltságnak: aktív, (nappali) munkaviszony mellett – ha nem is mindenkor, de általában – a hetenkénti kapcsolattartás tűnik normális mintázatnak. A háromheti vagy havonkénti periodika (mindösszesen 10,6%-os reprezentációval) a „nagyon aktív” és önjáró ügyfelek szélsőértéke. Eddigiekkel szorosan összefügg a jelentős egészségügyi/ mentális területen történő változás kérdése: a saját teamünk praxisának kb. felében – 73 esetben – adtak erről visszajelzést munkatársaink az év végi táblázatban. Ezt tekintve mindössze 14.9% a negatív választ adók aránya, ám ha csak a tényleges válaszadókra vetítjük ezt az arányt, úgy már közel egyharmad azok aránya, akik életében negatív egészségügyi és/vagy mentális fordulat állt be. Valóban napi tapasztalat ügyfélkörünk alapvetően rossz egészségügyi és mentális állapota és az ezzel kapcsolatos rossz fordulatok gyakorisága.

Jelentős egészségügyi/mentális változás a gondozás során – a team ügyfélkörében mérve

	fő	%
nincs változás	39	27.7
negatív változás	21	14.9
pozitív változás	13	9.2
na/nem szignifikáns	68	48.2
Total	141	100.0

Utolsó előtt vizsgált mutatóink, a bemenet és a kimenet útjai jól mutatják azt a szorított helyzetet, melyre fentebb, a romló körülmények mentén, és a kiléptető program erodálódására kapcsán utaltunk. A bevezető utak közül a saját lakás szinte mérhetetlenül kicsi, de a lakáshasználat alacsonyabb biztonságfokú körei is szinte elenyészek (albérlet, lakásbérlet: 3,5%; rokon, partner lakása 5%). A legszélesebb bemeneti csatornát a BMSZKI saját gondozási útjai rajzolják: lakóink majd 2/3-a (61.7%) másik BMSZKI-s telephelyről (jellemzően fapados várakozás után) érkezett hozzánk.

Honnan költöztek be ügyfeleink – a team ügyfélkörében mérve

	fő	%
önkormányzati bérlakás	1	.7
albérlet, lakásbérlet	5	3.5
rokon, társ lakása	7	5.0
szívességi lakhatás ismerősnél	13	9.2
munkásszállás (BMSZKI)	1	.7
másik átmeneti szállás (BMSZKI)	24	17.0
másik átmeneti szállás (NEM BMSZKI)	10	7.1
éjjeli menedékhely (BMSZKI)	63	44.7
éjjeli menedékhely (NEM BMSZKI)	4	2.8
kórház	4	2.8
közterület	7	5.0
egyéb	2	1.4
összesen	141	100.0

A kimeneti táblát torzíttja, hogy 81 fő, azaz 57,4% gondozása még aktív, azaz nem kellett kiköltözniük. A bármilyen saját jogviszonyú kiköltözés a mérhetőség határán táncol 1-1 fős reprezentációval. A fő cél jól láthatóan a munkásszállós kiköltözés (összesen 9 fő), szerencsésen megjelenik az albérleti út is (8 fő) – amely sajnos szinte minden esetben szobabérletet jelentett,

melyre a táblázatban nem volt külön sor. A másik átmeneti szálló vagy menedékhely a fentiekkel egy az egyben összevethető mértékben jellemző, illetve sajnálatosan fontos aláhúzni, hogy a négy haláleset – a mindösszesen 60 kiköltözésen belül – nagyon is mérhető kategória.

Honnan költöztek be ügyfeleink – a team ügyfélkörében mérve

	fő	%
saját tulajdonú lakás	1	.7
önkormányzati bérlakás	1	.7
albérlet, lakásbérlet	8	5.7
rokon, társ lakása	5	3.5
szívességi lakhatás ismerősnél	5	3.5
munkásszállás (BMSZKI)	8	5.7
munkásszállás (NEM BMSZKI)	1	.7
másik átmeneti szállás (BMSZKI)	1	.7
másik átmeneti szállás (NEM BMSZKI)	7	5.0
éjjeli menedékhely (BMSZKI)	7	5.0
éjjeli menedékhely (NEM BMSZKI)	5	3.5
szociális otthon	1	.7
kórház	2	1.4
közterület	1	.7
nem tudjuk	3	2.1
elhunyt	4	2.8
Na (még a szálón él)	81	57.4
Összesen	141	100.0

Végezetül hadd vizsgáljunk meg két olyan mutatót, melyek a gondozás céljainak a teljesüléséről, illetve a gondozások egészének a sikerességéről szólnak az esetkezelők önbesorolása alapján. Érdekes, hogy míg a gondozási célok teljesülése kapcsán a munkatársak alapvetően pozitív képet rajzoltak (miszerint ezek 24,1%-ban teljesültek, további 60,3%-ban részben teljesültek, azaz 84,4%-ban **valamilyen** mérhető eredménnyel szolgált a gondozási folyamat), addig a „nettó” sikerességi önbesorolásnál csak minden 2. gondozás kapcsán mondtak véleményt. Irányadó lehet viszonyt, hogy a „nem sikerült” kategória mindkét kérdésnél konstans (14,9, illetve 14,2%) – azaz a kb. 85%-os relatív siker kvázi visszaigazolt a két kérdés fényében. Ez a *relatív siker* mindemellett a megváltozott helyzet kulcsszava lehet.

Teljesünk-e a gondozás céljai – a team ügyfélkörében mérve

	fő	%
igen	34	24.1
részben	85	60.3
nem	21	14.9
9	1	.7
Total	141	100.0

A gondozási folyamat sikeressége az esetkezelő szerint – a team ügyfélkörében mérve

	fő	%
igen	26	18.4
részben	25	17.7
nem	20	14.2
na	70	49.6
Total	141	100.0

Évek óta érezzük, hogy a kiléptető szálló kiléptető minősége alapjaiban kérdőjeleződött meg, azaz ügyfeleink legnagyobb részének a rendszer – az ügyfél együttműködési készségétől és egyéni befektetéseitől függetlenül – nem tud olyan továbblépési utakat felkínálni, amely valós kiutat mutatna az ellátórendszerből. Ha csak a saját teamünk körében gondozott ügyfeleket nézzük: úgy is látszik, hogy csak a kilépések alig több mint negyedében mutatkozott pozitív tendencia. A két vezető „sikeres út” sikere pedig viszonylagos: a 60 kiköltözés 15%-a történt munkásszállóra, 13%-a pedig albérletbe (tényleges szobabérletbe). A szóban forgó munkásszálló egy kivétellel a Gyáli munkásszállója volt – azaz a sikeres kilépés ugyanannak a késő kádárkori épületnek egy másik emeletére vezet, ugyanolyan fizikai kondíciók közé, melyet átmeneti szállós korában élvezett az ügyfél – leszámítva azt a két jelentős körülményt, hogy ide már behozhat alkoholt, illetve addig maradhat, ameddig fizetni tudja a piacinál valamivel alacsonyabb, a hajléktalanszállósénál pedig valamivel magasabb szállódíjat. A szobabérlet hosszú távú fenntarthatósága és/vagy biztonsága ugyancsak kérdéses. Félreértés ne essék: ha minőségében és/vagy biztonságában meg is kérdőjelezhető, a munkásszálló és a szobabérlet valódi előrelépés a hajléktalanszállóhoz képest. Az igazi probléma az, hogy ezek a bizonytalan minőségű előrelépések is **legfeljebb, ha ügyfeleink negyedének** sikerülnek, azaz **rendszerszinten nem, vagy csak nagyon korlátozott módon tud sikereket kimunkálni egy átmeneti szálló**. Ebben a helyzetben pedig a relatív siker is felértékelődik, azaz a professzionális segítő stáb feladata az lesz, hogy ha lakhatási útjában nem is, valamely életterületén igenis támogassa meg úgy és annyira az ügyfelét, hogy az valódi változást és

valódi sikert jelentsen – ez a siker pedig a későbbiekben, illetve szerencsésebb körülmények között – akár a lakhatási útban is beváltható tőkévé válhat.

A Recepció tevékenysége

A recepción 0 – 24 órában dolgoznak munkatársak. Az átmeneti szállásnak és a munkásszállásnak közös a recepciója. A recepció bonyolítja az egész ház összes lakójának bejövő- és kimenő forgalmát, a bejövő hívásokat, köztük az eseti vendégszoba foglalásokat is. Hétköznapi napközben együttműködve a szociális munkásokkal látják el feladataikat, éjszaka és hétvégén az ő feladatuk, hogy a szálló forgalmát koordinálják és egyben megoldják a felmerülő problémákat.

Rájuk hárul az Ételt az Életért Alapítvány által és az RSZTOP keretén belül biztosított étel kiosztása és az ezekkel együtt járó adminisztráció elkészítése is.

Az eseti vendégszobákhoz kapcsolódóan készpénzforgalmat bonyolítanak, számláznak.

Sokrétű, szerteágazó feladat. A havi két nagy teamen és egy recepciós teamen van alkalom arra, áttekintsük a szállón folyó munkát, ezen belül a recepciós munkát is, megbeszéljük a jelentősebb eseményeket, szakmai kérdésekről beszéljünk és támogassuk a munkatársakat abban, hogy munkájukat a megfelelő színvonalon tudják ellátni.

Pedagógus és Nővérszálló

A Gyáli úton működő másik szállástípus a nem üzleti célú, közösségi, szabadidős szálláshely. 58 lakrészben van lehetőség hosszú távra, egyéves szerződéssel férőhelyet vagy lakrészt bérelni.

A lakók legnagyobb része életvitelszerűen lakik a szálláson, ezt tekinti otthonának. Többségük korábban átmeneti szálláson lakott, majd azt követően költözött át ide. Férőhelybérlet esetén 32000 Ft a havi szállásdíj, szobabérlet esetén 52000 Ft. Beköltözés esetén egyszeri kaució befizetése szükséges.

A szállón lakók számára egy munkatársunk félállásban nyújt segítséget különböző ügyekben, akár konfliktuskezelésben, akár különböző típusú ügyintéзésekben. Továbbá ő foglalkozik a lakók szerződéseinek megkötésével is.

2019. év végén 95 fő lakónk volt. Egész évben 33542 vendégéjszakát bonyolítottunk.

Az eseti vendégszobáink száma 11, férőhelyszámuk 22. Az árjegyzékben meghatározott árakon vehetők igénybe. 2019-ben 3241 vendégéjszakát bonyolítottunk e szobák tekintetében.

Már a tavalyi beszámolóban is írtunk arról, hogy a hosszú távon lakók között több olyan lakó is van, aki komolyabb betegséggel, betegségekkel rendelkezik. Ez komoly feladatot jelent a kollégák számára és külön odafigyelést is igényel részükről.

2019-ben pályáztunk a munkásszállón lakók számára szociális munka biztosítására, azonban ez a pályázatunk nem kapott támogatást. Továbbra is úgy gondoljuk, hogy az itt lakó emberek számára élethelyzetükből fakadóan – hasonlóan az átmeneti szállós ügyfelekhez – sok esetben szükségük van segítségnyújtásra a legkülönbözőbb helyzetekben, pl. álláskeresés, adósságkezelés, jogi problémák, ellátások intézése, elhelyezés intézése, egészségügyi problémák megoldása, egészségügyi ellátás intézése, konfliktuskezelés.

A lehetőségeinkhez képest igyekszünk mindent megtenni azért, hogy a munkásszállón lakók is megkapják tőlünk a szükséges segítséget, odafigyelést.

Személyi feltételek

2019-ben a Gyáli Szállás munkatársai körében korántsem volt annyi változás, mint a korábbi években. Februárban befejeződött a recepciós csapat feltöltése. Az akkor belépő 2 új munkatárssal 10 főre bővült a segítők létszáma. Ebben az évben volt várható a 2 gyeden lévő szociális munkás visszatérte, de csak egyikük állt munkába, november elején. A másik kollégánk jelezte, hogy máshol kívánja folytatni szakmai pályafutását, és augusztusban kilépett a BMSZKI-ból. A helyén már 2018 szeptembere óta dolgozott egy munkatárs, határozott idejű szerződéssel. Mivel az együttműködésünk kölcsönös megalégedésre szolgált, örömmel javasoltuk, hogy határozatlan idejű szerződés köttessen vele.

Az így teljessé vált stáb a következőképpen néz ki:

- 10 segítő – Kilencen a recepción látnak el ügyeletet, nyolcan 24 órában, 1 kolléga napi 7 órában. 1 segítő munkatársunk adminisztrátori teendőket lát el, de a recepción is ügyel, ha szükség van rá.
- 12 személyes szociális munkás – Két teamben dolgoznak, mindannyian nappali beosztásban. A többség 8 órás, hárman 6 órában dolgoznak. Az egyik szociális munkás munkaideje felében esetkezelő, a másik felében a munkásszállás működtetésével foglalkozik.
- Gondnok
- Pénztáros
- 3 vezető – Ellátási egységvezető és két helyettes, akik a személyes szociális munkás teameket vezetik.

Képzettség, továbbképzés

Nyolcan rendelkeznek középfokú végzettséggel a recepción ügyeletet ellátó segítők közül, négyüknek szociális asszisztens végzettsége is van. 1 kolléga szociális gondozó és ápoló szakképzettséggel egészítette ki alapfokú végzettségét. Az adminisztrátorként dolgozó munkatársunk is rendelkezik középfokú végzettséggel, valamint a munkájához kapcsolódó szakképzettséggel.

Minden szociális munkás diplomás, és a döntő többségüknek – 10 munkatársnak – szakirányú a diplomája. Rajtuk kívül van még egy teológus és mentálhigiénés szakon abszolvált, valamint egy geográfus, és szociális asszisztens végzettséggel rendelkező kollégánk.

2019-ben a szokottnál kevesebb munkatársunk járt képzésekre, mert a többség hiába várt az új továbbképzési rendszerben kötelező képzésekre. Hárman válogattak a BMSZKI képzési palettájából, és végezték el a következő tanfolyamokat.

- Családdinamikai ismeretek a szociális területeken dolgozó szakemberek számára
- Segítő folyamat addiktológiai problémákkal küzdő, motiválatlan kliensekkel és családokkal
- Segítő munka poszt-traumás stressz zavar tüneteit mutató emberekkel, különös tekintettel a hajléktalan emberekre

A családdinamikai tanfolyamot egy szociális munkás kolléga, a többi két segítő kolléga végezte el. Az év során hatan jártak a gyakornok képzésre, ketten kapcsolódtak be az átformált Foglalkoztatási műhely munkájába, és láttak el ehhez kapcsolódóan referensi feladatokat a szálláson, valamint az egyik szakmai vezető folytatta a tanulmányait a KRE Mentálhigiénés segítő szakirányú továbbképzésén.

Más szervezetekkel, intézményekkel való kapcsolatok

Együttműködünk egészségügyi intézményekkel, ezen belül kiemelnénk az addiktológiai, pszichiátriai ellátókat, más hajléktalanellátó intézményekkel, tovább a következő típusú intézményekkel: idősellátás, munkaügyi központok, gyámhivatalok, gyermekjóléti szolgálatok, Kormányhivatalok, Nyugdíjbiztosító, Nyugdíjfolyósító, NANE stb.

A 2019-re vonatkozó tervek megvalósulása

Az új segítői rendszer megszilárdítása a tervezett ütemben haladt. A két szociális munkás team hetente üléseket tartott, a közös teameken pedig a segítő munkatársakkal együtt zajlott a közös munka.

A segítő munkakörben dolgozó recepciós munkatársak havonta egyszer recepciós teamen, havi kétszer pedig a közös teamen vettek részt.

Az újonnan belépő segítő munkatársak számára mentort biztosítottunk annak érdekében, hogy kellő szakmai támogatással sajátítsák el a munkavégzéshez szükséges ismereteket.

Az átmeneti szállás 5. emeleti társalgójának rendbetétele és újbóli megnyitása közösségi célokra sajnos egyelőre nem valósult meg technikai okokból, de amint mód lesz rá, meg fogjuk valósítani.

A kapcsolattartó szoba a várakozásoknak megfelelően elősegítette ügyfeleink családtagjaikkal való kapcsolatainak ápolását, lehetővé téve a nyugodt együttlétet szeretteikkel.

Szakmai nap

Májusban sor került a Gyáli Átmeneti Szálló szakmai napjára, melyre a BMSZKI többi telephelyéről mintegy 70 munkatárs érkezett. A szakmai programokat, szekciókat a nap végén egy a lakók számára is kinyitott program, a ferencvárosi Csillag Kórus bluegrass-gospell koncertje zárta.

2020-as évi tervek

Tervünk, hogy ismét eredményesen megpályázzuk az ügyfeleink számára biztosítandó gyógytorna szolgáltatást, továbbá a tapasztalatok összegzését követően akár emeltebb óraszámú gondozói szolgáltatás biztosítását. Továbbra is fontos kérdésnek tartjuk, hogy képviseljük a munkásszállós lakók számára biztosítandó szociális munka fontosságát, ismét szeretnénk megpályázni ennek finanszírozását. Bízunk abban, hogy terveink támogatást fognak kapni.

Szeretnénk jó együttműködést fenntartani a szállón dolgozó pszichológus munkatárssal, illetve a gondozónővel és az új gyógytornásszal is. A gondozói szolgáltatás 2020-ban indult el pályázati forrásból.

Szeretnénk közösségi tereinket szebbé tenni, az igényekhez igazítani a terek kialakítását.

Ügyfeleinket szeretnénk ösztönözni arra, hogy tegyenek még többet egészségük védelméért. Tájékoztatókkal, terveink szerint meghívott előadó segítségével szeretnénk az ügyfeleink figyelmét felhívni a szűrővizsgálatok, az egészségtudatosabb életmód fontosságára. Szeretnénk a dolgozóink biztonságérzetét javítani, ennek érdekében javaslatokkal szeretnénk majd élni a BMSZKI Vezetősége felé.

2020. 02. 20.

dr. Pohlne dr. Orosz Ágnes

Bércesi Ildikó

Rész Levente