



BMSZKI ORIGÓC NAPPALI MELEGEDŐ

2019. ÉVI SZAKMAI BESZÁMOLÓJA

Készítette: Donkóné Gazsi Éva

ellátási egységvezető

Intézményi emberi erőforrások, Origóc, mint szervezeti egység működésének sajátosságai

Nappali melegedőnk rendkívül frekventált helyen a 1134 Budapest, Dózsa György út 152. *(bejárat a Dózsa György út és az Angyalföldi utca sarkán)* szám alatt található. Könnyen megközelíthető, a Dózsa György úti metrómegállótól 3 perc gyalog, vagy 75-ös, 79-es trolival. Működését 2007 októberében kezdte meg az épület szuterén szintjén.

Jogszábeli változások alapján január 1-vel **meghosszabbított nyitva tartással** fogadjuk a hajléktalan nőket és férfiakat. Ennek értelmében a hét minden napján (ünnepnapokon is!) 8-18 óra között fogadjuk az otthontalan, tehát közterületen, éjjeli menedékhelyen, vagy egyéb nem lakhatás céljára szolgáló zugban élő, esetenként szívésségi lakáshasználó embereket.

A jogszábeli változásokhoz (I/2000 SzCsM rendelet) igazodva a stáb szakmai létszáma 2019-ben négyről hét főre változott. Ezen létszám az alábbiak szerint alakul: 1 fő ellátási egység vezető, 2 fő szociális munkatárs, 4 fő segítő.

A 2019. év javarészt a jogszábeli létszám keret feltöltésének kísérletéről szólt, egész évben álláspályázatokot hirdettünk, számos meghallgatást tartottunk egyrészt az üres státuszok, másrészt a fluktuáció miatt felszabaduló státuszok okán, több-kevesebb sikerrel. A korlátozott emberi erőforrásaink (többek közt) szakmai munkavégzésünkre is hatással voltak, közösségi programjaink megvalósítása több esetben ütközött akadályba, illetve az esetkezelésre, egyéb

szakmai tevékenységünkre is kihatott. Nem beszélve a korábban megszokott team kohéziót, e téren is a stabilitás szűnt meg.

Ennek több oka is van: az említett személyi változásokon, új stáb tagokon túl, a szolgáltatást igénybe vevők egészségügyi (mentális, fizikai szintű) állapotának körében megfigyelhető negatív változások rengeteg ponton vették igénybe szakmai képességeink, tűrőképességünk, hivatástudatunk határait s „a miért vagyunk mi, akarjuk e így” érzéssel naponta egyéni és team szinten is meg kellett küzdenünk.

„Minden kihívás lehetőség a fejlődésre!”

Jelenleg a teamdinamika a fejlődés célmegvalósulás felé halad.

Ez a kihívás és „fejlődésre” való meghívás akár tekinthető a jogszabályi változások, s egyáltalán a szociális ellátórendszer, mint globális szolgáltatási-támogatói területben tapasztalható változások természetes hozadékának, ám azt mindenképp érdemes tudomásul venni, hogy saját segítő attitűdünkben és szakmai személyiségünkben éreztük, s érezzük a terheltség, kiszolgáltatottság érzését.

A jogszabályban előírt és engedélyezett létszám keretünk 7 fő. Az Origóc Nappali Melegedő szakmai stábjában - jogszabályi változások következtében - tárgyévben jelentős változások történtek. Mondhatni arányait tekintve nagy volt a fluktuáció. De mint mindennel, ezzel is igyekszünk a lehető legrugalmasabb módon, munkaszemélyiségünk megóvását s az ügyfelek ellátás iránti igényét s jogait szem előtt tartva megküzdni.

A hatékony segítő munka feltétele számunkra egyértelműen egy összetartó team. Fontos, hogy a team-ben mindenkinek helye, szerepe és feladata legyen, így sok esetben a felmerülő szükségletekre alakítottuk ki a munkaköröket. Alapvető, hogy a kollégákat testreszabott egyéni feladatokkal (egyéni érdeklődésének megfelelően) bízam meg, amiben sikerélményeik lehetnek. Fontosnak tartom a feladatok delegálását, nem elsősorban a magam tehermentesítése végett, hanem, hogy a kollégáim képességei, tudása s teherbírása kapacitálva legyen. Permanensen azt gondolom, hogy vezetőként a motiváció sikeres fenttartása érdekében, dolgom és feladatom a kollégák tekintetében a feladatokat saját érdeklődési körükhöz, személyre szabottan delegálni és nem a feladatokhoz embert keresni. Emellett tudnak érvényesülni a személyes célok, működési módok, adottságok.

2019 december 31-i állapot		
Munkakör	Fő	Értelmezés
Ellátási egység vezető	1	Donkóné Gazsi Éva 2015 júniustól
Szociális munkatárs	2	Bíró Nóra szociális munkatárs 08.05-én elhagyta a stábot
		Dohosné Árva-Tóth Éva februárban került áthelyezéssel hozzánk
		Szabó Évi átsorolással 08. 05-től látja el a munkakörhöz kapcsolódó feladatokat
Segítő	3	Völgyesi Éva 2015 augusztustól az Origó munkatársa
		Szabó Veronika 2007. októbertől (kis kitérővel) a stáb tagja
		Bolyác Ludmilla 2019 január elején lépett be, de ősz elején elhagyta a stábot
		Koller Kinga 2019 októbertől melegező stábjának tagja
		- 1 fő felvétele folyamatban van (jövő év elején lép)
Összesen	6	Engedélyezett létszám 7 fő

Team üléseinken törekszünk a felszabadult, de minőségi szakmai munkára. Működésünkre, annak plusz elemeire minden esetben közös döntés születik. A kollégák egytől egyig részt vesznek a team témáinak összeállításában, nekem pedig vezetőként fontos a szolidaritás vállalása, így a hétfői, vagy az este 18 óráig tartó munkavégzés számomra is evidencia. Ebben az évben nagy hangsúlyt fektettünk a **szupervízióra**. E tekintetben kifejezetten élveztük és éreztük a vezetés támogatását és a probléma komolyságának elsődlegességét. Időt szántunk továbbá a rekreációs, csapatépítő időtöltésre is.

Szupervízió kapcsán az alábbiakat érinteném: valamikor az év derekán a melegező működésében a már korábban említett hatások (fizikai bántalmazás megélése, munkahelyi biztonság érzésének mellőzése, szakmai elakadás, széthullás, tehetetlenség, s nem utolsósorban a düh érzésének manifesztálódása miatt) vált kifejezetten szükségessé a stáb részére a team szupervízió. Viszonylag gyorsan, felsővezetői támogatottsággal sikerült egy intenzív, 3 napos szupervíziós programot, csoportot végig vinnünk Buda Erika szupervízor vezetésével. Ekkor a melegező is rendkívüli jelleggel zárva tartott, bár lévén nyári, de nem rekkenő hőséggel bíró pár nap volt, nem okozott fennakadást, az ügyfelek is jól fogadták. Ekkor sikerült közös irányokat, határokat és terveket megfogalmazni, mely a későbbi közös munkánk „újra indulásához” nyújtott mankót.

Rekreációs programjaink: ez évben konszenzusosan a programelem részét képezte a közös gondolkodásra, hatékony problémamegoldásra sarkalló szabadulószerzés (ez évben több alkalommal is) kikapcsolódáson való részvétel. A legutóbbi ilyen alkalommal egy magas nehézségi fokozatú (9/10) szabadulószerzés programban volt részünk. Ez a játék „köntösbe” bújtatott csapatépítő tevékenység remek lehetőségnek bizonyult, ugyanis a feladatok megoldásában szükség van a csapategységre és együttműködési képességre. A játékban a csapaton belüli kommunikáció is kiemelkedő szerephez jut, célszerű minden kisebb nagyobb megfigyelést vagy felfedezést megosztani a többiekkel, ahhoz hogy időben sikeresen teljesíteni tudja a küldetést a team, ugyanis a kijutáshoz erős együttműködésre és közös gondolkodásra van szükség. Nagyon jól éreztük magunkat. A közös élmények sikerek, esetenként kudarcok is építenek egyént és team-et egyaránt, s ezt mi szinte naponta tapasztaltuk 2019-ben.

A nappali melegedő bemutatása, forgalma, ügyfélkör jellemzői

A nappali melegedő hajléktalan személyek időleges tartózkodására szolgáló, nappali ellátást nyújtó intézmény, amely ellátás az 1993. évi III. törvény értelmében a személyes gondoskodást nyújtó szociális alapszolgáltatási forma. *Engedélyezett létszám: 100 fő/nap.* Szolgáltatási formánk működését főként az 1993. évi III. törvény (a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról), és az 1/2000. SzCsM rendelet (a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről) szabályozza.

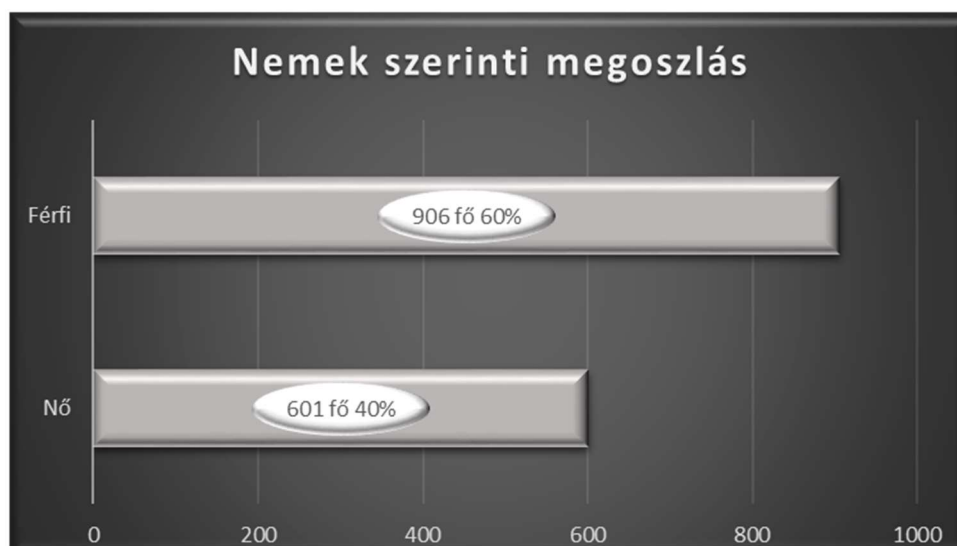
Év	2017					2018					2019				
Hónap	Férfi	Nő	Összesen	Napi átlag/fő	Nyitvatartási napok száma	Férfi	Nő	Összesen	Napi átlag/fő	Nyitvatartási napok száma	Férfi	Nő	Összesen	Napi átlag/fő	Nyitvatartási napok száma
Január	1300	1239	2539	126	20	1189	1336	2525	115	22	1447	1791	3238	108	30
Február	1169	1164	2333	111	21	1045	1063	2108	105	20	1455	1736	3191	114	28
Március	1130	1392	2522	120	21	1083	1065	2148	107	20	1470	1955	3425	110	31
Április	963	1112	2075	98	21	926	1076	2002	100	20	1293	1798	3091	103	30
Május	997	1223	2220	105	21	918	1055	1973	94	21	1274	1579	2853	92	31
Június	1077	1323	2400	109	22	785	977	1762	84	21	810	1107	1917	64	30
Július	1077	1263	2340	111	21	886	1141	2027	92	22	799	949	1748	62	28
Augusztus	1280	1527	2807	122	23	998	1136	2134	97	22	828	1159	1987	64	31
Szeptember	1117	1294	2411	109	22	920	1081	2001	100	20	754	921	1675	58	29
Október	1069	1358	2427	115	21	759	987	1746	92	19	839	1030	1869	60	31
November	1067	1276	2343	111	21	843	1101	1944	97	20	872	1191	2163	72	30
December	990	1114	2104	100	21	816	1069	1885	99	19	1007	1330	2337	78	30
	13236	15285	28521	111	255	11168	13087	24255	99	246	12848	16546	29494	82	359

2019. évben **1507** (tavalaz ez a szám 1557! fő volt) ügyfél 29 494 alkalommal vette igénybe a nappali melegedő szolgáltatásait. Ez a forgalmi szám a korábbiakhoz képest kiemelkedő, ám ez esetben mégis természetes, hiszen a meghosszabbított nyitva tartás miatt a szolgáltatási napok száma jelentősen emelkedett az előző évekhez képest. Átlagosan egy ügyfél 19,5 alkalommal vette igénybe a melegedő valamely szolgáltatását. Ám nyilvánvaló, hogy ez fals következtetés, hiszen nagy számban vannak olyan, elsősorban női ügyfelek, akik napi szinten használják a melegedőt. Ezen kívül van, aki csak esetenként, vagy csupán csak egy alkalommal jár nálunk.

Nemek aránya tekintetében elmondható, hogy ugyan magasabb a férfi ügyfeleink száma, ám a női ügyfeleink látogatási szokásai jelentősen magasabbak a férfiakéhoz képest. Ez egyszerűen azért van, mert a Dózsa Női Éjjeli Menedékhely lakói használják nagy számban a melegedőt nappali tartózkodásra. Bár 20 %-al (ez nem is változott az elmúlt években) kevesebb nő fordul meg nálunk, ám a nők száma hónapról hónapra magasabb, mint a férfi ügyfeleinkké. Az éjjeli menedékhely lakói mellett sok esetben még a 24 órás részlegről, illetve a várakozó szintről is megjelennek intézményünkben az ügyfelek. Az év első hónapjaiban voltak a legmagasabbak a megjelenési alkalmak 2019-ben is. Majd egy erőteljesebb visszaesés észlelhető az év közepe táján. Erre az ad magyarázatot, hogy májusban bevezetésre kerültek bizonyos, mind az ügyfelek számára, mind a magunk érdekében szükségesnek vélt biztonsági intézkedések (elszenvedett fizikai bántalmazás, folyamatos félelem és fenyegetettség érzet). Ezek alapján az bejáratú ajtóinkra felszereltek egy mágneszárat, illetve a melegedő több helyisége is bekamerázásra került. Ezzel nagyon sok a melegedőt „belöví”, vagy kábítószer-elosztó helyként használó fiatal került „kiszorításra”. Ez nyilván nem valós kirekesztést jelent, de számukra a feszesebb, erősebb ellenőrzés miatt nem éri meg a melegedőbe betérni. Nem is vagyunk a szerhasználó ügyfélkör problémáira, azok kezelésére felkészült intézmény, ez a célcsoport más ellátást kíván meg. A 15 percenkénti beengedés rendszerével lényegesen kevesebb bántalmazás manifesztálódik a napi tevékenység elvégzése közben, a szolgáltatás biztonságos működése külső behatásokkal szemben biztosított. Meg kell jegyezni, hogy hamis biztonságérzet ez sokszor számunkra, ám mégis összességében pozitívan tekintünk stáb szinten ezen változások bevezetésére.

Ami a kor és nem szerinti eloszlást illeti, jelentős eltérés van a nemek arányában. A melegedőt használó ügyfelek nagyrésze középkorú. A 41-60 év közötti korosztály az igénybe vevők 51%-a. A tavalyi beszámolóban olvasható, hogy a 71 év feletti ügyfeleink száma 31 fő volt, ez idén 36 fő. Nem kiemelkedő a növekedés, ám az jól látszik, hogy az idős korosztály veszélyeztetettsége emelkedik a hajléktalanellátás terén és elhelyezésük, személyre szabott ellátásuk egyre nagyobb problémákat okoz.





A melegedő nyitása óta azt a fontos szerepét tölti be, hogy a hajléktalan emberek ne az utcán töltsék a napjaikat, hanem egy védett, viszonylag kulturált helyen legyenek napközben, ahol a szükségleteiket ki tudják elégíteni, mert azt máshol, másmódon nem lenne lehetőségük.

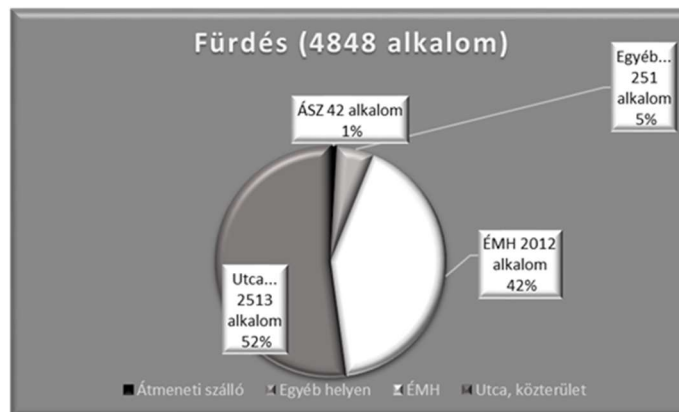
Az igénybevétel feltétele az érvényes személyes okmány megléte mellett az egy évnél nem régebbi negatív tüdőszűrő lelet. A napi adatforgalom rögzítéséhez a Menedék programot használjuk, ahol az egyéb szolgáltatások, gondozási tevékenységek, megtett lépések is rögzítésre kerülnek. Ez a felület szolgál sok esetben információként számunkra az ügyfél hajléktalan útját tekintve is. Könnyen kezelhető, informatív, adatrögzítési felület.

Szolgáltatásaink köre tartalmilag eltér a jogszabályban előírtaktól, annál bővebb:

Szolgáltatások köre				
Melegedés	Étkeztetés	Fürdés	Cserenuha	Telefontöltés
29494	28259	4818	372	2149
Könyvtár	Mosás	Telefonhasználat	Borotva	Szociális ügyintézés
78	515	2873	3254	452
Ételmelegítés	Hajvágás	Filmklub	Kísérés	2019 teljes év
1398	156	40 fő/alkalom	56	359 nyitvatartási nap

- *Étkeztetés* – ezt elsősorban éjjeli menedékhelyen és közterületen élők számára nyújtjuk (de esetenként eltérünk igény szerint ettől)
- *Szociális ügyintézés*, ellátásokhoz/jogosultághoz jutás segítése
- *Alapvető iratok beszerzése*, pótlása (születési-, házassági anyakönyvi kivonat, személyi igazolvány, lakcímkártya, TB kártya, adókártya, iskolai bizonyítvány, hajléktalan igazolvány, kórházi zárójelentések)
- *Információnyújtás*
- *Mosási* lehetőség naponta 6 ügyfél számára, ruhaszárítás (mosószer, öblítőszer biztosítása)

- *Fürdési* lehetőség (szappant, sampont, törülközőt, borotválkozáshoz szükséges eszközöket és hajszárítót biztosítani tudunk)



Érdekesség a fürdési lehetőséget igénybe vevők kapcsán. Ahogy az a diagramon is látszik, utcás ügyfeleink, illetve az éjjeli menedékhelyet használó ügyfeleink veszik igénybe ezt a szolgáltatási elemet legfőképp, ám meg kell említeni az egyéb eseteket is. Sokan járnak hozzánk olyan ügyfelek, akik ugyan lakásban (szívességi lakáshasználók) vannak, de ott fürdeni a befogadó családtag, rokon, barát elutasító hozzáállása vagy egyáltalán a vízellátás, illetve az áram kikötése miatt nem áll módjukba.

- *Ételmelegítésre* külön mikrohullámú sütő áll az ügyfelek rendelkezésére, ezáltal a saját maguk által készített étel, vagy a hozott konzerv melegítése - a kollégák segítségével - a mindennapi komfortérzet meglétét szolgálja. Műanyag tányért, evőeszközöket biztosítunk.
- *Telefonálási* lehetőség (hivatalos ügyintézés és családi kapcsolattartás céljából)
- *Hajnyírás*, hajvágás (női, férfi) keddi és csütörtök napokon előzetesen történő feliratkozást követően, szabad kapacitástól függően
- *Játéklehetőségek*
- *Könyvtár*
- *Mobiltelefon biztonságos töltését* zárható szekrényekkel tudjuk biztosítani
- *Kísérés* (kórházlátogatás, hivatalos ügyintézésben való elakadás, bírósági tárgyalás...)

Nem utolsó sorban az emberi méltóság megadásának szolgálata, mely alig jelent valamit, de mégis a legtöbbet adjuk. Rendkívül fontos számunkra, hogy elhalálozott ügyfeleink temetési szertartásán, az elhunytat korábban ismerő, más ügyfelekkel jelen legyünk, az utolsó útjára kísérjük. Idén több ügyfelünket veszítettük el, erre nincsenek is szavak.

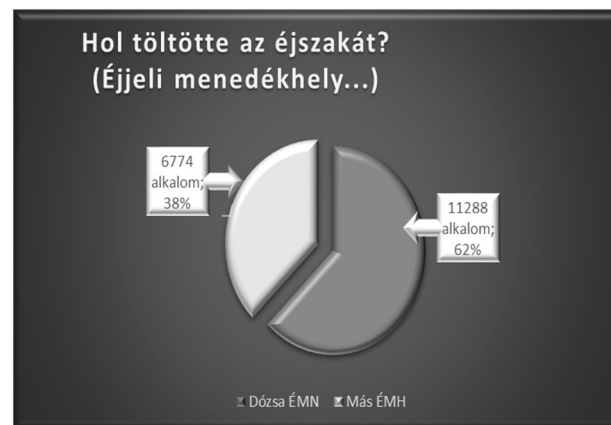
Közösségi szociális munka a melegedőben

- Filmklub kedd, csütörtök, illetve szombat, vasárnap 13 órától
- Házi csocsó-kártya-sakk bajnokság havonta kerül megrendezésre
- Farsang
- Tavaszi kertrendezés
- Kézműves csoport - elsősorban idényjelleggel, ünnepekhez kötődő foglalkozásokkal, ajándéktárgyak készítésével
- Origóc karácsonya
- Kirándulás
 - Normafa piknik
 - Tropicárium
 - Mozi
 - Múzeumlátogatás
 - Hajókirándulás
 - Színház

Minden regisztráció során rögzítésre kerül, hogy adott ügyfél hol töltötte az előző éjszakát. Az összes forgalmi adat alapján az alábbiak szerint alakultak a lakhatási adatok.

Év	2019		2018		2017	
<i>Előző éjszakát hol töltötte</i>	Fő	%-ban kifejezve	Fő	%-ban kifejezve	Fő	%-ban kifejezve
Átmeneti szálló	1534	5%	2280	9%	3793	14%
Éjjeli menedékhely	18062	61%	13900	57%	14802	52%
Közterület, utca	7833	27%	6739	28%	7823	27%
Egyéb (főleg lakás, szívességi lakhatás)	2065	7%	1336	6%	1464	5%
Nincs adat	0	0%	0%	0%	639	2%
Összesen	29494	100%	24255	100%	27882	100%

Jól látható a fenti ábrán, hogy folyamatos a csökkenés az átmeneti szállóról hozzánk érkező ügyfelek számában, illetve nagyobb a növekedés az éjjeli menedékhelyről érkezők tekintetében. Erre több magyarázatot is reálisnak gondolunk, elsősorban, hogy az átmeneti szállóról érkezőknek nem éri meg hozzánk betérni, az ő jelenlétük a meglévő személyes/társas kapcsolatoknak tudható be, vagyis valamely ismerősük, családtagjukkal való kapcsolattartás miatt jönnek. Ám étkezés és egyéb szolgáltatások igénybevételére nem válnak automatikusan jogosulttá, például akkurátusan figyelünk arra, hogy ügyintézés és egyéb szociális munka az adott ügyfelek esetében a szállást nyújtó helyen, a vele már együttműködésben álló kollégával történjen. Egyéb esetben is szakmai szempont, hogy az éjjeli menedékhelyen és utcai gondozó szolgálat gondozásában álló klienseink ne játszásként egymás ellen a kollégákat. Minden esetben egyeztetünk az illetékes kollégával, intézménnyel, s csak egyetértés esetében lépünk mi a szociális munka eszközszerével a képbe és segítjük az ügyfél ügyeinek haladását.



A fenti diagramok azért lettek kiemelve, mert azt mutatják, hogy adott lakhatási háttérrel rendelkező ügyfelek, mely kerületből, mely éjjeli menedékhelyről érkeznek. Jellemző, hogy kiemelkedő létszámban vannak a 13. kerületi (66%) utcás ügyfelek egyéb (34% minden más Budapest-i kerület), közterületen életvitelszerűen tartózkodó ügyfelekkel szemben, de ugyanez mondható az éjjeli menedékhely tekintetében is. Szépen megmutatkozik, hogy a Dózsai éjjeli menedékhely lakói képezik (62%) az ügyfélkörünk nagy részét, szemben más menedékhelyek lakóival (38%).

Tevékenységeink szélesebb spektruma, avagy a kollégák gondolatai

Bántalmazás, bántalmazott ügyfelekkel való szociális munka „lehetőségei”, akadályai

Az elmúlt évek alatt azt tapasztaltam, hogy ügyfélkörünk folyamatosan változik, azok az eszközök és módszerek, amivel korábban együtt tudtunk dolgozni, gondolkodni, nem működnek olyan hatékonyan, alkalmazkodnunk kell a kialakult, új helyzetekhez és mivel minden változik körülöttünk, nekünk is változni kell.

A korábbi évekhez képest az ügyfelek sokkal kevésbé érzik a határaikat, a melegebb szabályait, ami alapvetően a közösség biztonságát szolgálja, gyakran semmibe veszik. Ezt leginkább azért nehéz megélni, mert ezáltal a perifériára szorult, krízishelyzetben lévő sorstársaik életét teszik még sokkal nehezebbé, így ügyfeleink nagy része áldozat vagy éppen bántalmazó, az egy légterű ügyféltérben pedig igencsak ellehetetlenítve van a velük való közös munka. Ettől függetlenül próbálunk a legkiszolgáltatottabb és legelesettebb klienseknek is szakszerű segítséget nyújtani a meglévő nehézségek ellenére, mint például a munkahely rossz fizikai adottságai, kevés alternatíva az esetkezelés terén.

2020-ban újra teljes munkaidőben használhatjuk a szociális klubhelyiséget, aminek köszönhetően lehetőség nyílik a személyes beszélgetésekre, valamint a korábban már eredményesen működő csoportfoglalkozások is teret kapnának.

Völgyesi Éva

Az ügyfelek egészségügyi állapota, változások, lehetőségeink

Sok személy utolsó lakhelye már maga a hajléktalanellátó. Az is látszik azonban, hogy a hajléktalan jogviszony ismételten meg-megszakít egy másik „jogosultságot” is, pl. munkaviszonyt vagy nyugdíjas jogviszonyt, tehát nehezen értelmezhető, hogy a hajléktalanság ténylegesen mikor kezdődött és az illető honnét jön.

Egészségügyi és mentális állapotuk a hajléktalanellátásban eltöltött idővel arányosan egyre hanyatlik. Az egyszerre fennálló több, esetenként szükségtelenül elhúzódó betegség jellemző rájuk. Állapotukban a súlyos mozgáskorlátozottság meghatározó a bénulás vagy végtaghiány miatt. Nagyrészüket a pszichiátriai és ideggyógyászati esetek csoportja, ez sokszor egyértelműen a mértéktelen alkoholfogyasztással van összefüggésben. Gyakran előfordulnak daganatos megbetegedések, főleg a gége- és a tüdőrák, de ide sorolható a veseelégtelenség, a cukorbetegség és az asztma is. Előfordul bőrgyógyászati eset, fagyás, lábszárfekély, nyáron a leégés. Ám a listát a toxikus és pszichoaktív anyagok használatával kapcsolatos problémák vezetik. Kitűnik, hogy jóval nagyobb az esélye a fertőzésnek is, ezek közül is kiemelkednek az élőködők okozta betegségek. Ugyancsak az életmód következménye lehet, hogy különböző testtájékokon jelentős arányban keletkeznek sérülések. Fagyás, elfertőződött, kezelés nélküli sebek. Az Origóban mindennapos, hogy apróbb-nagyobb sebekkel, húzódásokkal, zúzódásokkal érkeznek ügyfeleink. Amennyire szükséges és illetékességünk engedi, ezeket orvoshoz irányítás előtt, vagy abban az esetben, ha nem igényel orvosi ellátást, vagy akut teendő van az egészségügyi ellátáshoz eljutás előtt, mi is ellátjuk a klienseket. Bőrbetegségek, lábszárfekély, alkoholizmus, élőködők, tbc – ezek a hajléktalan emberekre leginkább jellemző betegségek. Az utcán élők száma egyre magasabb, helyzetük, egészségügyi ellátásuk egyre kevésbé megoldott. A tél beálltával pedig talán nincs is olyan otthontalan, aki épségben megúszná a hónapokig tartó zord időjárást

Az élőködőkkel fertőzöttség nem feltétlenül az utcáról érkező klienseknél, inkább az éjjeli menedékhelyről jövőknél fordul elő gyakrabban. Rendszeres *szűréssel*, tetűirtószer adásával, és fertőtlenítő állomásra való irányítással próbáljuk a bogarak elterjedését csökkenteni. Klienseinknél a különböző viselkedési és személyiségzavarok esélye is jóval nagyobb. Gyakran érezzük hiányát a pszichés problémákkal küzdő, önmagukra és a klienstársakra is veszélyt jelentő betegek ellátásának nem megfelelő társszakmai háttérét. Jellemzően nem szedik rendszeresen gyógyszereiket, ha kiíratják is a gyógyszert, gyakran áruba bocsátják, hiszen így alkoholhoz, cigarettához juthatnak. Így aztán még azok is szerhasználókká válnak, akik eddig nem voltak azok. Egészségi állapotukat tekintve elmondható, hogy orvoshoz ritkábban fordulnak, gyógyszert kevesebbet szednek, mint az azonos korú honfitársaik, sürgősségi osztályra viszont jóval gyakrabban kerülnek.

Munkánk során állandó készenlétben kell lennünk, hiszen gyakran fordul elő rosszullét, amikor mentőt kell hívunk. Az elmúlt évben két haláleset történt. Próbálkoztunk az újraélesztéssel, de sikertelen volt. Ez komoly lelki megterhelés a kollégának. Gyakorlatilag a team összetartásának, mentális segítésének köszönhetően tudunk megbirkózni ezekkel a történésekkel.

Árva-Tóth Éva

Fejlesztő foglalkoztatás a melegedőben

A fejlesztő foglalkoztatás melegedőnkben véleményem szerint beváltja a hozzáfűzött reményeket. Tekintettel tudunk lenni a foglalkoztatott egészségi, mentális állapotára, életkorára. Lehetőségünk van a megmaradt képességeikre összpontosítani, azokat erősíteni és nem a hiányosságaik kerülnek előtérbe.

Arra nagyon jó, hogy elfoglaltságot adjunk az embereknek, unalmas hétköznapijaikból kicsit kizökkenjenek. Tesznek-vesznek, jobban telik az idő számukra és ami nem elhanyagolható tény, hogy fontosnak is érzik magukat. Nekünk nagy segítséget nyújt, hogy olyan feladatokat elvégezzek, amire nekünk a sűrű hétköznapiokban nehezen jutna időnk.

A foglalkoztatásért járó juttatások a fizetés mellett mind nagyon jól jönnek nekik.

Korábban nehezebben jutottak szálláshoz, BKV bérletet évek óta nem használtak és a munkaruházatnak is nagy hasznát veszik.

A csoportos és egyéni mentális segítségnyújtásról, melyben részesültek, megoszlanak a vélemények a foglalkoztatottak körében. Egyikőjük kifejezetten szerette, mert személyes kapcsolatokat teremthetett ezeken az alkalmakon, megismerhetett új embereket és a pszichológussal folytatott beszélgetések is hasznára váltak. Érdekesnek találta az általa kapott tesztek és mindig várta ezek eredményét, az ő esetében nagyon jó volt látni, hogy mekkora igénye van az önismeretre, ez korábban számunkra nem volt ennyire egyértelmű. Egy idősebb foglalkoztatottunk viszont nyűgnek érezte ezeket az alkalmakat, véleménye szerint mindenki „panasznapnak” vélte ezeket a találkozásokat és nagyon fárasztotta végig ülni ezeket a napokat, ahogy mondta, az életkedve is elment a nap végére.

Összeségében véve hasznosnak tartjuk ezt a programot, lehetőséget nyújt másfajta segítségnyújtásra is. Munkaidejük rugalmas tud lenni, alkalmazkodhat egyéb kötelezettségük elvégzéséhez is.

Szabó Veronika

Elsőként lakhatás programba való részvételünk, delegált ügyfelek a melegedőből

Hivatalosan 2019 márciusa óta vagyok tagja a melegedő szakmai stábjának. 2018-ban, egyetemi tanulmányaim alatt itt végeztem el a záró intenzív komplex szakmai gyakorlatot. A terep tehát nem volt ismeretlen, de a rám bízott feladatok folyamatosan bővültek, elősegítve ezzel szakmai fejlődésemet.

2019-ben a BMSZKI pályázati forrásból útjára indított egy ‘Elsőként lakhatás’ programot, melynek keretében önkormányzati bérlakásokat újítottak fel, hogy azok utcán élő emberek új otthonaivá váljanak. Nappali melegedőnk más hajléktalanellátó intézményekkel azonos módon gyakorolhatta a programba való delegálás jogát. Teamünk bármely tagja javasolhatott ügyfeleket a programba, de mindig közösen döntöttük el, hogy kit szeretnénk pályáztatni.

Ezt követően egy rövid esetösszefoglalót készítettünk, bemutatva az általunk képviselt közterületen élő hajléktalan embert, akit a programban dolgozó kollégák felkerestek, hogy ők is megismerkedjenek vele.

A kiválasztási folyamat részeként havonta egyszer összeültem azokkal a kollégákkal, akik szintén delegálták saját ügyfeleiket a programba. Ezeket a bizottsági üléseket a pályázati programban dolgozó szociális szakemberek hívták össze, hogy közösen döntsünk arról, kiket vonjunk be a programba. Bár elsősorban mindenki a saját teamjének álláspontját és ezáltal saját ügyfelét képviselte, ezek az alkalmak lehetőséget teremtettek arra, hogy kérdezzünk egymástól és új szakmai szempontok mentén közösen gondolkozzunk egy-egy eset kapcsán. Az esetek megvitatása után közösen döntöttünk arról, hogy támogatjuk-e az adott ügyfél bekerülését a programba vagy sem. Felelősségteljes és borzasztó nehéz döntések voltak ezek, amit mi sem bizonyít jobban, mint az, hogy sokszor egyáltalán nem tudtunk dönteni. Ilyenkor bővebb információt kértünk az adott ügyfélről és a következő alkalommal újratárgyaltuk.

A lakások fokozatosan átadásra kerültek, saját ügyfeleink közül végül öt, utcán élő, egyedülálló hajléktalan ember került be a programba, 2 nő és 3 férfi. Szociális munkásként nem is kívánhatnék többet ennél egy ügyfélnek, bár tudom, hogy a lakástalanságon túl szociális problémák is bőven vannak az életükben. Lakhatásuk megtartásában két éven át segítségükre lesznek a programban dolgozó kollégák, akik azon vannak, hogy idővel képessé tegyék őket a teljes önállóságra és függetlenségre. Nagy megtiszteltetés volt pályakezdőként részt venni ebben a folyamatban és képviselni teamünk nevében ügyfeleinket.

Szabó Éva

Szociális munka pályakezdőként egy nappali melegedőben

2019 októberében kezdtem el dolgozni az Origóc Nappali Melegedőben segítőként. Eredeti végzettségem szerint népegészségügyi ellenőr, valamint kisgyermeknevelő vagyok. Szociális munkát nem tanultam, ezelőtt hajléktalanellátásban nem dolgoztam. Önkénteskedtem egy civil szervezetnél, ahol hetente egyszer meleg ételt osztottunk rászorulóknak. Ezzel a tudással, tapasztalattal jelentkeztem a nappali melegedőbe. Szakmai ismeretek és rutin nélkül az volt a kezdeti célom, hogy lelkesedéssel és elhivatottságommal járuljak hozzá a csapat munkájához.

A munkahelyi elvárásaimat négy kategóriába tudnám sorolni:

- Adminisztratív feladatok
- Kommunikáció és konfliktuskezelés az ügyfelekkel
- Ügyintézés
- Szabályok betartatása

Az adminisztratív feladatokat könnyen elsajátítottam. A többi területen viszont nehézségekbe ütköztem.

A kommunikációnál és konfliktuskezelésnél meg kellett tanulnom, hogy melyik ügyféllel milyen személyes hangvétel működik. Ebben főleg a kollégáim munkájának megfigyelése segített. A munkatársak közössége nagyban hozzájárult a beilleszkedésemhez, valamint a képességeim fejlesztéséhez. Azt gondolom, hogy a „csapat” a mozgatórugója, a szíve-lelke az Origócnak.

Az ügyintézés alapjait is a kollégáim mutatták meg, de úgy érzem, hogy ezen a területen egy szakmai képzés is szükséges. Ezért jelentkeztem a BMSZKI „Szociális ellátások és integrációt segítő megoldások” képzésére.

A szabályok betartatása eleinte nehezen ment, mert rosszul érintett, amikor nemet kellett mondanom egy ügyfél kérésére. Ebben mutattak irányt a BMSZKI telephelyein tett látogatások. Megismertem különböző módokat a szabályok betartatására, úgy, hogy az bennem sem keltett rossz érzéseket.

Annak érdekében, hogy komplexebb szociális feladatokat is - mint például az esetkezelés - el tudjak végezni, a következő képzésekre szeretnék jelentkezni a közeljövőben a BMSZKI keretein belül:

- Mentálhigiénés szakember képzés (Simmelweis Egyetem)
- Hatékony kommunikáció (SzGyF képzés)

Összességében újoncként megkapok minden lehetőséget arra, hogy a napi feladataimat hatékonyan el tudjam végezni, valamint az általam kiválasztott területeken elmélyítsem tudásomat.

Koller Kinga

Teamkohéziós törekvések, szervezete fejlesztés gondolatai

Ha a holnap kihívásaira tekintek, ez az, amit munkám során elsőként szem előtt fogok tartani és vezetőként a kollégáimtól is elvárni. Az Origóc nappali melegedő egység vezetőjeként nagyon fontosnak tartom a jó munkahelyi légkör fenntartását is. Ebben nincs nagyon nehéz dolgom, mert a „melegedős” csapatunk tele van pozitív szemléletű emberekkel. Az elmúlt egy év során közösen építettünk egy olyan csapatot, ahol mindenki erősségeire és szakmai tapasztalataira alapozó, esetleges gyengeségeit elfogadó hozzáállás adja a csapatunk egységét. Összességében elmondhatom, hogy bár a szakma sokat változott pályám kezdete óta, egyre több a kihívás, de éppen ezért szeretem. Szerencsésnek tartom magam, hogy egy olyan intézménynél dolgozhatok, ahol hasonlóan gondolkodó emberek vesznek körül.

Donkóné Gazsi Éva

Továbbképzések, team szakmai munkájának perspektívái, jelen és a jövő

Ami a továbbképzést illeti, egy kollégánk az Erasmus + program keretében rövid tanulmányúton vett részt Szlovéniában május 15-17 között, fókuszban a hajléktalan anyák és gyermekeik voltak (gyermekekkel való kapcsolattartás, várandós nők támogatása).

Egy másik kollégám pedig novemberben vett részt szintén az Erasmus + program keretében Lengyelország-i Lodzba történő szakmai programon. Ezen a tanulmányúton az érzelmi és fizikai biztonság témaköre volt a fókuszban.

Az éves képzési terv alapján minden kötelezett kollégám részesült akkreditált, általuk választott képzésben. Ezt mindig érdeklődésük szerint választhatják. Két fő vett részt a BMSZKI saját gyakorlati képzésében, mely igen színvonalas képzési elemekkel gazdagítja a pályakezdő kollégák tudástárát.

Ezek az alábbiak voltak:

1. PTSD,
2. Segítő folyamat addiktológiai problémákkal küzdő, motiválatlan kliensekkel és családokkal,
3. Családdinamikai ismeretek a szociális területeken dolgozó szakemberek számára
4. PIE tréning, melyen team szinten vettünk részt tavasszal
5. Vezető képzés-alap - Semmelweis Egyetem

Az idei évben is célunk a szakmai önfejlesztés, bár kötelező, szinte kifogás nélkül minden kollégám talált érdeklődésének megfelelő továbbképzést, amelyre jelentkezett.

Ezek a következők:

- Egyes ellátotti célcsoportok sajátosságának ismerete - SzGyF által szervezett, munkakörhöz kötött képzés (2 kolléga vesz részt rajta)
- Demenciával élő személyek ellátása és gondozása - SzGyF által szervezett, munkakörhöz kötött képzés (1 kolléga vesz részt rajta)
- Hatékony kommunikáció eszközei - SzGyF által szervezett, munkakörhöz kötött képzés (2 kolléga vesz részt rajta)
- Szociális ellátások és integrációt segítő megoldások – BMSZKI szervezése (2 kolléga vesz részt rajta)
- Segítő munka bántalmazott emberek körében c. szakmai műhely (2 kolléga vesz részt rajta)
- 1 kolléga tervezi a Semmelweis Egyetem Mentálhigiénés szakirányú továbbképzését elkezdeni

Origóc, mint terepgyakorlati és közösségi szolgálati fogadóhely

Hosszú évek óta részt veszünk terepgyakorlati helyszínként a jövő szociális szakembereinek gyakorlati képzésében. Ez 2019 évben sem volt másképp, így fogadtunk az ELTE-ről 2 főt, ebből 1 fő (02.12-től kezdte meg nálunk a gyakorlatát) 300 órás nagygyakorlatát töltötte nálunk,

egy hallgató pedig az önkéntes munka gyakorlatát (11.25-től), ami 30 órás volt. Volt egy hallgató (szintén ELTE), akivel a közös munka őt jellemző érdektelenség miatt végül rövidre lett zárva, egyeztetve a gyakorlati koordinátorával.

Jó kapcsolatot ápolunk a Pesthidegkúti Waldorf Iskolával, évek óta jönnek hozzánk diákok, hogy nálunk töltsenek 2-3 hetet. Az ő fogadásukban nagy szerepet játszik az osztályfőnökük is, szoros kapcsolattartás, látogatás jellemzi az itt töltött időt. Idén 3 diák volt nálunk, ebből egy lány Szegedről (!) jött a Waldorfból. Ezen fiatalokra egytől egyik jellemző, hogy kifejezetten talpraesettek, könnyen sajátítanak el olyan „finom” skilleket, amelyekkel a hajléktalan ügyfelek felé nemes egyszerűséggel - mintha szakemberek volnának - fordulnak. Ez, s az ittlétük különleges kincs minden esetben számunkra. Az ügyfelek pedig láthatóan nagyon élvezik a figyelmet, amivel feléjük fordulnak. Természetesen életkoruk, diák státuszuk miatt a velük való közös munka fokozott odafigyelést kíván.

A melegedő céljai és tervei 2020 évre vonatkozólag

- intézményi célok, küldetéstudat közös megfogalmazása
- esetkezelés fontosságának hangsúlyozása
- kollégáim pozíciójának erősítése
- javaslatok felkarolásának és megvalósításának támogatása
- kulturált, egészségünkre sem ártalmas munkakörnyezet kialakítása (felettünk álló kompetencia, de a megvalósulás érdekében törekedni fogunk a folyamatos kommunikációra)
- közösségi szociális munka, csoportmunka palettájának szélesítése
- preventív jelleggel kihelyezett team-ek tartása, intézménylátogatások szervezése
- intézményközi team-ek (BMSZKI utcai gondozó szolgálat, Dózsa éjjeli menedékhely)

2020. február 18.

Donkóné Gazsi Éva
ellátási egység vezető