

Fehér-köz Nappali Melegedő 2019. évi szakmai beszámoló

*„Sokan azt hiszik, a hajléktalan lét a társadalomtól való totális izolációt jelenti,
a közösségen kívüli életet, és egyben a szabadságot, a függetlenséget is.
A valóságban azonban a hajléktalanok a legkiszolgáltatottabb emberek,
mások segíteni akarásától és segíteni tudásától függenek.”*

-Pőcze Flóra-



A Budapesti Módszertani Központ és Intézményei Fehér-köz Nappali Melegedő már több mint 20 éve fogadja ügyfeleit, akik betöltötték a 18. életévüket, és rendelkeznek a szükséges magyar okmányokkal, igazolásokkal.

Az épület Budapest X. kerületében a Fehér-köz 2. szám alatt található. Tömegközlekedési eszközzel mindenki számára könnyen megközelíthető. Az intézményben minden rászoruló megkülönböztetés nélkül fogadtunk, függetlenül attól, hogy éjszakáit hol, milyen körülmények között töltötte. Az igénybevétel egyik feltétele a 12 hónapnál nem régebbi negatív tüdőszűrő lelet. Az első találkozás alkalmával az igénylő adatai - a hivatalos okmányai alapján - rögzítésre kerülnek a BMSZKI által használt Menedékprogramban.

A létesítmény hétfői napokon 8⁰⁰-13⁰⁰ óra, keddtől vasárnapig 8⁰⁰-18⁰⁰ óra között tartott nyitva. Hétfői napokon tartottuk munkaértekezleteinket, ahol az adott időszak eseményeit, ügyfeleinkkel kapcsolatos kérdéseket, történeteket, szakmai nehézségeket, problémákat, elakadásokat, terveket és elképzeléseket nyugodt körülmények között volt módunkban átbeszélni.

A melegedő működését, igénybevételének feltételeit az 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról, valamint az 1/2000. SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szabályozza.

A kötelezően előírt alapfeladatok elsősorban a hajléktalanok fizikai szükségleteinek kielégítését célozzák meg, úgymint:

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

Ezekon a szolgáltatásokon felül a melegedő számos többletfeladatot biztosított. Az intézményben ügyfeleink számára a következő szolgáltatások voltak elérhetőek:

- * munkaügyi ügyfélszolgálat,
- * számítógép – és internethasználat,

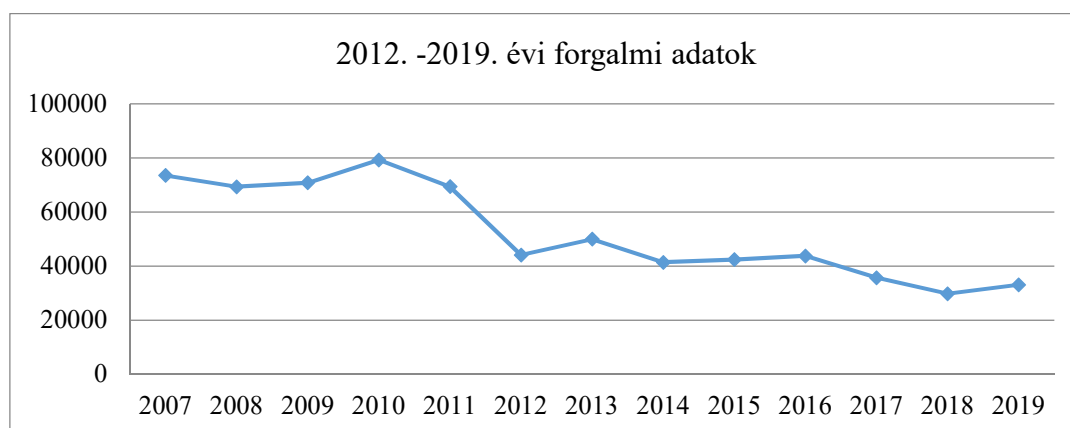
- * könyvtár,
- * napi egyszeri hideg élelem biztosítása,
- * napi egyszeri meleg étel biztosítása,
- * délutáni foglalkozások,
- * külső programok.

Intézmény forgalma, az ügyfélkör főbb jellemzői

A 2019. évben a melegedő minden nap fogadta ügyfeleit. A melegedő szolgáltatásait az elmúlt év során 33.129 alkalommal vették igényben, 27.570 alkalommal férfi és 5.559 alkalommal nő, összesen 959 fő: 813 férfi és 146 nő.

A forgalmi adatok összehasonlításából kitűnik, hogy folyamatosan csökken mind az igénybevételek száma, mind pedig az ügyfélszám.

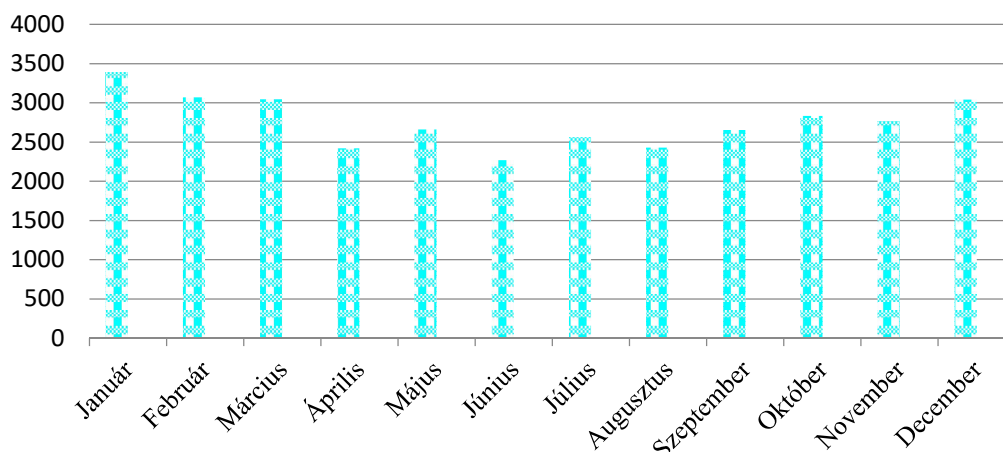
A következő táblázat az elmúlt 12 év forgalmának alakulását mutatja be.



A diagramon jól látható, hogy 2010-től folyamatosan csökken az intézmény látogatottsága. Ehhez több tényező is hozzájárult. A 2010-es évek elején több szervezet is elkezdett működtetni nappali melegedőt, amelyek korszerűbbek voltak, mint a Fehér-köz, illetve 2011. tavaszától a melegedő krízisidőszakban már nem fogadta szabad- és munkaszüneti napokon az ügyfeleit. Az ügyfél forgalom szempontjából a 2018. év volt a mélypont, annak ellenére, hogy 2018. október közepétől a melegedőket hosszított nyitva tartásra, valamint a szabad és munkaszüneti napokon való működésre is kötelezték.

A 2019. évben a melegedő minden nap - hétfőt kivéve - 8 órától 18 óráig fogadta ügyfeleit. A következő táblázat a melegedő 2019. évi forgalmának alakulását mutatja be havi lebontásban.

2019. évi forgalom alakulása



A diagramon is jól megfigyelhető, hogy az intézmény látogatottsága az első hónapban volt a legmagasabb. Ez jellemző, hiszen minden évben általában a január a leghidegebb hónap, amikor az ügyfeleink szívesebben töltik fűtött, szélvédett helyen az idejüket. Az ezt követő hónapokban hol többen, hol kevesebben látogatták a melegedőt. A nyári időszakban soha nem látott mértékben csökkent a forgalom. A csökkenésnek számtalan magyarázata lehet. A melegedő fizikai állapota is szerepet játszhat a forgalom csökkenésben, hiszen régóta esedékessé vált az intézmény teljes felújítása. A nyílászárók annyira rossz állapotban vannak, hogy a zárt ablakok semmit sem szigetelnek, a huzat folyamatos, téli időszakban ez a benti hőmérsékleten is érezhető.

A törvényalkotók célja, hogy a hajléktalan személyek minél kevesebb időt töltsenek közterületen. Ennek eredményeképpen elrendelték a melegedők folyamatos munkarendjét és hosszított nyitva tartását. Igazából a kívánt eredményt nem sikerült elérni, hiszen ügyfeleink nem vették igénybe jelentős számban hétvégi napokon a melegedő szolgáltatásait, de az intézmény munkatársaira hihetetlen mértékű terhet rótt a folyamatos üzemeltetés.

2019. évi adatok hétköznap - hétvége bontásban

Hónap	Hétköznap	Hétvége	Összesen
Január	2.869 fő átlag: 130 fő	519 fő átlag: 65 fő	3.388 fő átlag: 111 fő
Február	3.071 fő átlag:128 fő	511 fő átlag:64 fő	3.071 fő átlag:110 fő
Március	2.479 fő átlag:124 fő	566 fő átlag:56 fő	3.045 fő átlag:98 fő
Április	2.014 fő átlag:101 fő	402f átlag: 40 fő	2.416 fő átlag: 80 fő
Május	2.307 fő átlag: 110 fő	350 fő átlag: 38 fő	2.657 fő átlag: 86 fő
Június	1.858 fő átlag: 93 fő	409 fő átlag: 37 fő	2.267 fő átlag: 76 fő
Július	2.277 fő átlag: 99 fő	282 fő átlag: 35 fő	2.559 fő átlag: 83 fő
Augusztus	2.071 fő átlag: 104 fő	360 fő átlag: 32 fő	2.431 fő átlag: 78 fő
Szeptember	2.263 fő átlag: 108 fő	390 fő átlag: 44 fő	2.653 fő átlag: 88 fő
Október	2.182 fő átlag: 104 fő	588 fő átlag: 59 fő	2.770 fő átlag: 92 fő
November	2.383 fő átlag: 108 fő	444 fő átlag: 50 fő	2.832 fő átlag: 91 fő
December	2.144 fő átlag: 107 fő	896 fő átlag: 82 fő	3.040 fő átlag: 98 fő

A 2019. éves bontott adatok alapján szembeötlő, hogy szabad- és munkaszüneti napokon a melegedő kihasználtsága nagyon alacsony. A délutáni órákban 16 – és 18 óra között jellemzően alig tért be igénylő, és gyakran 3-5 fő tartózkodott a melegedőben.

A kihasználatlanság ellenére a melegedő folyamatosan üzemelt, még úgy is, hogy a szakmai létszám az év folyamán csökkent. A stábtagnak folyamatosan túlórákat kellett vállalniuk, két fő a maximális 400 óra túlórából ki is merítette. Ennek következményeképpen az év végére, a következő év elejére hihetetlen mértékben elfáradtak, kifáradtak, belefásultak a szüntelen munkavégzésbe.

A melegedőt jellemzően mindig is az idősebb korosztály látogatta. Ennek talán az egyik oka, a melegedő légköre, az épület helyiségeinek eloszlása. Az intézmény nem egy légterű, hanem különálló szobákra tagolódik, ahol lehetőség van a nyugodt elvonulásra, a meghitt, barátságos beszélgetésekre, amelyekre az idősebb ügyfelek vágnak. A fiatalabb, „pörgősebb, balhésabb” ügyfelek számára azonban kevésbé vonzó a hely, mert nem találják meg azt a légkört, amelyben - életkoruk és személyiségük miatt – jól éreznék magukat.

A kor szerinti megoszlást mutatja az alábbi táblázat:

Kor	2016	2017	2018	2019
18-19	4	5	1	6
20-29	52	55	42	57
30-39	149	128	97	126
40-49	332	278	195	276
50-59	395	311	299	311
60-69	226	214	221	173
70-79	32	27	34	26
80-89	2	1	2	3

Minden évben az 50-59 év közöttiek vannak többségben. Szomorúan tapasztaljuk, hogy a nyugdíjkorhatárt elérő ügyfelek száma is jelentős. Ennek ellenére az idősotthoni elhelyezés mégsem népszerű ügyfeleink körében, pedig számukra ez jelentené a biztos, állandó lakhatást.

Szakmai tapasztalataink alapján nem csak az idős ügyfelek nem akarnak, (vagy nem tudnak) igénybe venni speciális, a hajléktalanellátó rendszeren kívül eső szolgáltatásokat, de a pszichiátriai betegek, a mentális betegségben szenvedők, a fogyatékkal-élők és nagyon nagy számban a szenvedélybetegek sem.

Meglepő eredményt kaptunk azt vizsgálva, hogy ügyfeleink hol töltötték az éjszakákat: Ügyfeleink 16.632-szer jelöltek meg éjjeli menedékhelyet, második leggyakoribb válasz (10.543 alkalommal) az utca, 2.422 –szer átmeneti szálló, az egyéb kategória 3.527 alkalommal hangozott el. Öt alkalommal ügyfeleink nem árulták el, hol aludtak.

Az éjjeli menedékhelyek közül a BMSZKI „fapadjait” 5.934-szer mondták be szállásként. Leggyakrabban az Előd utcai éjjeli menedékhelyet említették. Sokan felkeresik az intézményt még a Hajléktalanok Közalapítvány Pro Domo Gránátos utcai és a Hajléktalanok Közalapítvány Jászberényi úti szállójáról, összesen 3.923 – alkalommal. jelentős volt még a Magyarországi Evangéliumi Testvérközösség valamelyik szállójának megnevezése, összesen 753 alkalommal.

Utca, közterület tekintetében a 10.632 regisztrálásból 6.285 alkalommal a X. kerületet jelölték meg. A második helyen - 925 alkalommal – a XVI. kerületet említették, 576 alkalommal pedig a XVII. kerületben éjszakáztak ügyfeleink. Jelentős számban , 535 alkalommal érkeztek a XIV. kerület közterületeiről is, de elmondható, hogy gyakorlatilag Budapest valamennyi kerületéből járnak hozzánk.

Átmeneti szállók tekintetében elsősorban a BMSZKI férőhelyeiről keresték fel a Fehér-közt, a 2.322 regisztrálásból 2.196 alkalommal mondtak be BMSZKI szállót. Leggyakrabban az Alföldi utcai szállóról, valamint 884-alkalommal a Dózsáról érkeztek hozzánk az ügyfelek.

A vizsgálat meglepő eredménnyel zárult, hiszen az egyéb kategóriát - amelybe beletartozik minden más lehetőség - 3.546 alkalommal említették ügyfeleink. 2.818 alkalommal mondták azt, hogy albérletben, ismerősnél, barátnál vagy valamilyen rokonnál, tehát lakásban töltötték az éjszakát.

290 alkalommal érkeztek valamelyik munkásszállóról, 157-szer mondták, hogy munkahelyükről érkeztek hozzánk, 281-szer utazással vagy pályaudvaron töltötték éjszakájukat, más esetben kórházból, rendőrségről, fogdáról érkeztek az intézménybe. Mivel bárki kerülhet olyan élethelyzetbe, ami már veszélyezteti életét, ezért senkit nem utasítunk el, bárhonnan is érkezett hozzánk.

Intézmény által biztosított szolgáltatások

Alapszolgáltatások

A Fehér-köz az SZCSM rendeletben előírt alapfeladataink maradéktalanul eleget tett. Ezeket a szolgáltatásokat - melegedés, tájékoztatás, személyes tisztálkodás, személyes ruházat tisztítása - minden betérő ügyfél igénybe vehette. Ezek alapvetően azon fontos szolgáltatásaink, amelyekkel a mindennapi életvitelükben segíthetjük ügyfeleinket.

A melegedőben két módon is megoldható a személyes ruházat tisztítása. Működött egy félipari mosógép valamint egy szárítógép, amelynek használatára előre fel kellett iratkozni. A kialakított rendszernek köszönhetően ügyfeleinknek nem szükséges megvárniuk a mosás végét, mint a legtöbb helyen, hanem lehetőségük volt 2 napig bent tartani kitisztított ruháikat a mosodában. A gépeket minden esetben munkatárs kezelte. A másik lehetőség a forgótárcsás mosógép használata, amelynek használatát nem korlátoztuk. A mosást, mosatást az elmúlt évben összesen 1.953 alkalommal vették igénybe ügyfeleink. A tisztításhoz szükséges vegyi anyagokat - úgymint mosópor, fehérítő-fertőtlenítő - az intézmény biztosította. Egyre gyakrabban fordult elő, hogy ügyfeleink a saját, kedvelt márkájú mosószert, öblítőt hozták a ruháikkal, és azt használták a mosáshoz.

A tisztálkodás olyan szolgáltatása a melegedőnek, amely elengedhetetlen ügyfeleink mindennapjaihoz. A Fehér-közben konténerekben lett kialakítva külön női – és férfi zuhanyzó, amelyeket a párok természetesen közösen is használhattak.

Az ápoltság megjelenéséhez, tisztálkodáshoz szükséges felszerelési tárgyakat, eszközöket is – borotvát, törölközőt, tusfürdőt és borotvahabot - biztosítottuk klienseink részére. Ezt az alapszolgáltatást 4.313 alkalommal vették igénybe. Az igénybevételek számában nem szerepelnek azok, akik „csak” borotválkoztak, vagy mosakodtak. Ez nagyon jelentős igénybevétel, főként annak fényében, hogy a vizesblokkok a sokéves használatnak köszönhetően rendkívüli módon tönkrementek, a karbantartási munkák, amelyeket egész évben igényeltük rendre elmaradtak, félbe maradtak.

Az intézményben korlátozott mértékben van lehetőség ételmelegítésre. Ennek ellenére lehetőségeinkhez mérten minden ezzel kapcsolatos igényt ki is elégítettünk. Klienseink külön mikrohullámú sütőt használhatnak melegítés céljából. A melegítéshez természetesen megfelelő edényt is biztosítottunk. Az elmúlt év során 1.385 alkalommal éltek ezzel a lehetőséggel.

„Segítő munka”

A sokéves odaadó, elhivatott munkánk tavaly két fórumon is elismerésre került. A BMSZKI keretén belül első ízben ítéltek oda az „Év szociális segítője” díját, amelyet - megosztva - a Fehér-köz volt munkatársa, Pelle József nyert el.

A másik elismerés a Menhely Alapítvány által 2012-ben alapított „Felkai Béla-díj”, amelyet az Alapítvány fiatalon elhunyt kollégájuk emlékére hívott életre. A díjra minden esetben hajléktalanok jelölnek személyeket, intézményeket. 2019-ben a Fehér-köz Nappali Melegedő stábját érte az a megtiszteltetés, hogy elnyerte a különdíjat, amelyet ünnepélyes keretek között az ügyfelek méltatása mellett vehettek át a munkatársak.

Az intézményben széleskörű segítő tevékenységet folytattunk. A nappali melegedőben is jelen volt az esetkezelés - bár nem a klasszikus formában, hiszen ügyfeleink élethelyzetét, napi szinten nyomon követtük - a felmerülő problémák megoldásában, alternatívák kidolgozásában aktív szerepet vállaltak a szociális szakemberek. A négy szemközti segítő beszélgetésekre, információnyújtásra, tanácsadásra, tájékoztatásra minden esetben nagy hangsúlyt fektettünk. Igyekeztünk naprakészek lenni, és az ügyfeleinket érintő változásokról, a számukra elérhető lehetőségekről minél pontosabb, megbízhatóbb információkat nyújtani.

Szociális ügyintézés kapcsán fellebbezések-, kérvények megszerkesztésében, formanyomtatványok beszerzésében és kitöltésében, Hajléktalan Igazolvány kiállításában-, hosszabbításában kérték segítségünket.

Mindig bizalommal fordulhattak hozzánk ügyfeleink. Munkánk során a biztonságos, empatikus, elfogadó légkör kialakítására törekedtünk. Nincs olyan probléma, amivel ne kereshettek meg bennünket ügyfeleink, hiszen megértő fülekre, személyekre számíthattak a Fehér-közben. Odafigyelésünknek köszönhetően egyénre szabott segítséget tudtunk biztosítani ügyfeleinknek.

Többlatszolgáltatások

Az intézményre mindig is jellemző volt a különböző többlatszolgáltatások biztosítása. Ezek a szolgáltatások elősegíthetik ügyfeleink társadalmi – munkaerő-piaci reintegrációt, újra felvehetik, erősíthetik kapcsolataikat családtagjaikkal, ismerőseikkel, foglalkozásainkon jobban megismerhetik önmagukat és problémájukat. Célunk, hogy a szolgáltatásainkon keresztül minél komplexebb segítő tevékenységet biztosítsunk ügyfeleinknek.

A telekommunikációs eszközöket munka és albérletkeresés céljából a Munkaügyi Ügyfélszolgálat keretein belül korlátlanul vehetik igénybe ügyfeleink. Délután elsősorban társas kapcsolatok, leépült családi- baráti kapcsolatok újraépítése és fenntartása, illetve kikapcsolódás céljából használhatták a gépeket. Az álláskereséshez a számítógép és internet mellett a BMSZKI

Álláskereső Iroda álláslistáját is használhatták. Álláskereséssel kapcsolatban 8-16 óra között volt lehetőségük hívást kezdeményezni. A telefonkészüléket hivatalos ügyek intézésére, valamint magánjellegű hívás kezdeményezésére is igénybe vehették. A melegedőben minden alkalommal segédkeztünk a hívások lebonyolításába. A számítógépeket, internetet magáncélokra 11³⁰ órától lehetett igény bevenni, ezt minden esetben érkezéskor érdemes volt jelezni.

Az egyik legnépszerűbb szolgáltatás, amely kimondva, kimondatlanul a melegedő „főprofilja”, az étkeztetés biztosítása. A Fehér-közben 8 – 14 óra között üzemel a konyha. Ebben az időszakban minden igényvevő egyszeri hideg élelmiszerben részesülhet, ami két –három szelet kenyérből és valamilyen feltétből áll, ami lehet sajt, lekvár, méz vagy különböző konzerv. Nyitvatartási idő alatt korlátlanul biztosítunk meleg teát az ügyfelek számára.

Keddtől péntekig 13 órától napi egyszeri meleg ételt kínálunk. Az ebédet a Krisna-tudatú Hívók Közössége „Ételt az Életért Közhasznú Alapítvány” biztosította mindazok részére, akik azt kérték. Az elmúlt évben napi 50 adag ételt tudtunk szétosztani.

A Fehér-köz rendelkezik egy nagy kötetszámú könyvtárral, amelyet az ügyfelek korlátlanul igénybe vehettek. A könyvtár működtetésébe igyekeztük ügyfeleinket is bevonni. Alkalmanként két könyvet lehetett kikölcsönözni, két hétre. Amennyiben valaki hosszabb időre kórházba vonult, természetesen több könyvet is elvihetett. Kórházi látogatások alkalmával rendszeresen vittünk könyveket a lábadozó betegeknek. Könyvtárunk különböző adományokból, valamint könyvtárak leselejtezett könyveiből állt össze, de ügyfeleink is folyamatosan hozzájárultak bővítéséhez.

Foglalkozások- kirándulások

Az intézmény nagy múlttal rendelkezik a délutáni foglalkozások lebonyolításában. Fontosnak tartottuk, hogy ügyfeleinket aktív részvételre vegyük rá, ahelyett hogy passzív megfigyelőként ülnének a televízió előtt. A foglalkozások kialakításában, egy-egy csoport tematikájában mindig igyekeztünk az ügyfélkör sajátosságait, igényeit szem előtt tartani. A csoportfoglalkozások nem titkolt célja, hogy ügyfeleink bizonyos elfelejtett képességeit, készségeit visszahívjuk, felelevenítsük, ezáltal életminőségükben pozitív hatást értsünk el. Szeretnénk, ha mindenkinek lehetősége nyílna megismerni, hogy milyen az alkotó tevékenység, milyen egy építő jellegű közösség tagjának lenni.

A foglalkozások levezetése különböző terápiás módszereket felhasználva, de nem terápiává alakulva történt. Az ellátás - formájából adódóan - nem ideális klasszikus terápiavezetésre, hiszen nem lehet előre kiszámítani az ügyfelek jelenlétét. Az aktuális témából kiindulva ügyfeleink a rajzolás, a színezés, a ragasztás folyamata során – tudatosan, vagy tudat alatt - saját magukról, élethelyzetükről, családjajaikkal való kapcsolataikról, barátaikról, múltjukról, jelenükről és jövőbeni elképzeléseikről meséltek. Ezáltal fejlődött a kommunikációs készségük, növekedett az önbecsülésük, erősödtek, elmélyültek személyes kapcsolataik. A foglalkozás az ügyfelek részéről

nagyfokú koncentrációt igényelt, aminek eredményeképpen elmerültek, kikapcsoltak, kiszakadtak a hétköznapiak körforgásából.

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 *a melegedő munkatársainak beszámolóit* olvashatók.

Fazekas Bálint szociális segítő

Tartalmas volt a 2019-es év mind a közösségi programok terén, mind pedig az ügyfelek lakhatását támogató intézkedések tekintetében. Az intézményben több csoport- vagy csoport jellegű foglalkozás is megtartásra került, hétköznapi délutánonként: keddi napokon a játék csoport, szerdán és pénteken a filmklub, csütörtökönként pedig a kézműves foglalkozás.

Az én feladatom a játék csoport lebonyolítása volt, melyen többek között sakk, malom, valamint különféle kártyajátékok kerültek elő. Az ügyfelek nagyon élvezték a játékokat, emellett a csoport közösség formáló erővel is bírt. Egyfelől, nem mindig ugyanazok vettek részt rajta, így játék közben beszélgetve jobban meg tudták egymást ismerni, másrészt a játék kizökkentette a résztvevőket a mindennapok lehangoltságából, tehetetlenségéből. A csoporton alkalmanként 3-6 fő vett részt.

Emellett több intézményen kívüli közösségi programban vettem részt az ügyfelekkel. Ide sorolandó a Campona Tropicarium meglátogatása, a Fővárosi Nagycirkusz előadásának megtekintése, valamint „mozizás” a Sugár bevásárlóközpontban. Mindegyik programot nagyon élvezték, maradandó élmény volt a számukra. Sokan még napokkal később is fel- felemlítették, hogy mennyire jól érezték magukat. Úgy véljük, ezzel is sikerült őket kizökkenteni – még, ha csak kis időre is – jelenlegi állapotukból. Ezen kívül kaptunk egy jelentős és nem mindennapi felajánlást egy budai pizzériából. Az étterem vacsorát biztosított ügyfeleink részére. A jó hangulatú, maradandó emlékeket maga után hagyó programon 17 fő vett részt.

A BMSZKI Elsőként Lakhatást munkacsoportja pályázati forrásból 15 db egy fős és 5 db két fős lakás felújítására nyert támogatást. Ezen lakásokba olyan utcán élő ügyfeleknek volt lehetőségük beköltözni, akik dolgoznak, és akiknek nincs tartozásuk, vagy tartozásuk a négyszázezer forintot nem haladja meg. A munkacsoport havi rendszerességgel tartott bizottsági megbeszélést, melyeken a Fehér-köz nappali melegedőből többnyire én vettem részt. Több intézmény is delegált a bizottságba kollégákat mind a BMSZKI-n belül, mind pedig azon kívül. A részt vevő intézmények mindegyike ajánlott be ügyfelet a programba. Nekünk 5 főt sikerült bejuttatnunk a Terebesi erdőből a támogatott

lakhatási programba. Ez számottevő eredménynek mondható, hiszen az összes férőhely (25 db) 20%-át ügyfeleinkkel sikerült feltölteni. A beköltözők a lakás felújítása mellett egy hűtőszekrényt, és egy mosógépet kaptak, valamint az első néhány hónapban lakbér és rezsi támogatásban is részesültek.

Botos Tamás szociális munkatárs

A melegedő foglalkozásai között szerepel a heti kétszer: szerda és péntek délután megtartandó Filmklub. A 2019-es évben 97 alkalommal volt filmvetítés, amelyen összesen 806 ügyfél vett részt. A filmek összeállítása nagyrészt kívánságlista alapján történik, a legkedveltebb műfaj továbbra is a vígjáték és az akciófilm, valamint a sikerdíjas alkotások.

Külsős program keretében lehetőség volt az ügyfeleket moziba vinni. A helyszín a Sugár Mozi, ami a melegedőtől csupán 3 villamosmegállóra található. A film kiválasztásánál fontos szempont volt a vidámság, így vígjátékot néztünk meg, amely nagy kacagások közepette zajlott le. A film végeztével, visszafelé menet mindenki arról beszélt, hogy mikor lesz a következő ilyen program. Nagyon köszönték a lehetőséget, voltak olyanok, akik elmondásuk szerint már nagyon régen jártak moziban.

A másik külsős program, amelyen részt vettem az ügyfelekkel, a Camponában levő Tropicárium meglátogatása. Nagy sikert aratott, ahogy trópusi környezetben aligátorok, kígyók és egyéb hüllők között sétáltunk, persze nem a szó szoros értelmében. A legnagyobb sikert a cápaetetés aratta.

A 2019-es év decemberében a Szépművészeti Múzeumban jártunk, ahol megcsodáltuk az ügyfelekkel a Rubens, Van Dyck És A Flamand Festészet Fénykora című kiállítást. Mesteri alkotások, lenyűgöző festmények és rajzok tárultak elénk. Mindenkinek nagyon tetszett a program.

Rádi Szilvia szociális segítő

Muszlimként, kendőben az intézményben

2019 júliusában kerültem a Fehér – közbe, segítő munkatársként. Felvételem során felvetődött, hogy vallásom okán esetleg konfliktushelyzetekbe kerülhetek. Az előítéletek elleni küzdelem számomra fontos a magánéletben is. A munkám során azt tapasztaltam, hogy többségében inkább közelebb visz az ügyfelekhez, mint távolságokat növelne, hiszen mind ők, mind én muszlimként a társadalom egy-egy szűkebb rétegét képviseljük. Összességében azt mondhatom, hogy nem alakult ki ebből nagyobb konfliktushelyzet. Az első találkozások alkalmával az ügyfelek reakciói elég változatosak: többségük első körben nem tud hová tenni, apácának néznek, mások félve feltesznek egy-egy kérdést. Sok ügyfélnek van közelebbi tapasztalata muszlimokkal, mások halkan megsúgják, hogy ők melyik egyházhoz tartoznak. Ugyanakkor ügyfeleink között is találkoztam egy muszlim vallásúval. A különböző megközelítések számomra lehetőséget adnak egy-egy párbeszéd kezdetére, mely már jó alap lehet egy kliens-segítő kapcsolat kialakításához.

Úgy gondolom, hogy munkámban nagyban segítenek az asszertív kommunikációs és konfliktuskezelési ismereteim, melyet tréningen volt lehetőségem fejleszteni, illetve az ősszel emberi jogi tréner képzésben is részt vettem, melyen drámapedagógiai eszközökkel ismerkedtünk a jogok, az elfogadás és az előítéletmentesség témakörében. Januárban egy önálló - a kommunikáció és konfliktuskezelés témakörében tartott - tréningen is részt vehettem a mecsetben. Fontos megemlíteni, hogy a munkatársaim támogatása nélkül nem tudtam volna elvégezni a képzéseket.

Programok az intézményben

Sok programon volt lehetőségem részt venni az eltelt időszakban, melyek remek alkalmat nyújtottak a tapasztalatok szerzésére, az ügyfelekkel és kollégákkal való kapcsolatépítésre, a fejlesztésre és a fejlődésre.

Csoportfoglalkozások, múzeumpedagógiai és egyéb programok

Egy-egy programra az ügyfelek bevonhatósága változó. Az önkéntességet, az igényt és a részvételt több tényező is befolyásolja, mint a téma, az időszak, vagy a program jellege. Sokszor az ügyfelek maguk jelzik, hogy szeretnék ezt vagy azt csinálni, csoportfoglalkozásoktól függetlenül. A többséget érdeklő, intézményen belüli, hétköznapi programokra (pingpong, kártya) nagyobb igényt tapasztaltam, intézményen kívül pedig a Cirkusznak volt a legnagyobb sikere. Ugyanakkor fontos annak a néhány főnek az igényeivel is törődni, akiket a kortárművészet vagy más, olyan területek érdekelnek, melyek kevésbé népszerűek. Ugyanakkor számomra szakmai szempontból a múzeumpedagógiai programok bizonyultak a legérdekesebbnek a hatékonyságuk mellett.

Minden programban közösnek érzem azt, hogy az ügyfelek egyéni, egyébként kevésbé felszínre kerülő képességeit van lehetőség megmutatni, amin keresztül az önértékelés nő, egyúttal nekünk is jobban lehetőségünk nyílik a személyes pozitív tulajdonságok megerősítésére. A csoportokon belüli konfliktushelyzetekben egymást is jobban megismerhetjük. Ezen keresztül fejlődnek a kooperációs készségek, az együttműködési hajlandóság és a résztvevők nyitottsága, bizalma is nő irányunkban.

Az intézményen belül sok ügyfél jelzi, hogy szívesen részt venne a mindennapi dolgokban is, legyen az egy közös szemétszedés, vagy más egyszerű feladat. Ahogy egy ügyfél fogalmazott: addig is hasznosnak érzik magukat.

Önálló csoportfoglalkozást 6 alkalommal tartottam, melyen 1-5 fő vett részt. Előfordult, hogy színeztünk, vagy újság újrahasznosításával, papír kosárfonás technikával egeret, máskor karácsonyi csillagot, az ünnepre „rénszarvas nyalókát” készítettünk, kártyáztunk, pingpongoztunk.

Múzeumpedagógiai programok

2019 augusztusában szereztem tudomást arról, hogy a Természettudományi Múzeumban kifejezetten hajléktalanok számára szerveznek ingyenes programokat, melyben a részvétel összes feltétele annyi volt, hogy az intézmény részéről legyen egy kísérő, és az ügyfelek megfelelő

állapotban és ruházatban érkezzenek. A Fehér-köz részéről 4 alkalmon tudtunk részt venni: a Természettudományi Múzeum, a Nemzeti Múzeum valamint a Hadtörténeti Múzeum rendezvényein. A programokra a Fehér közből 2-4 ügyfél részvételével érkeztünk. Bár a múzeumoklátogatások általában kevesebb ügyfelet érdekelnek, számomra a siker abban mérhető, hogy aki egyszer részt vett ilyen programon, az várni fogja a következőt. Jellemző, hogy a programokon a különböző előadásokat „ragyogó szemekkel” hallgatják, pozitív élményekkel, feltöltődve térnek vissza. A foglalkozások remek alkalmat biztosítanak arra, hogy azok a személyiségjegyek, érdeklődési körök vagy képességek is felszínre kerüljenek, melyek egyébként az intézményen belül rejtve maradnak.

A program célja a hajléktalanok reintegrációjának segítése. Az egyes eseményeket múzeumpedagógusok készítik elő, és vezetik le. Az eseményen a hajléktalan ellátó intézményektől a Máltai Szeretetszolgálat, a Menedékház Alapítvány és BMSZKI részéről jómagam képviseltem az intézményeket. A múzeumok részéről pedig kb. 15 múzeumpedagógus érkezik a következő intézményektől: Nemzeti Múzeum, Természettudományi Múzeum, Ludwig múzeum, Skanzen, Hadtörténeti Múzeum, Iparművészeti Múzeum, stb.

Úgy gondolom, hogy az eddig itt töltött pár hónap nagyon tartalmas volt minden szempontból. Úgy érzem, hogy kollégáim és az ügyfelek is elfogadtak, örülök, hogy lehetőségem van mind csapatban, mind önállóan is tevékenykedni, utóbbi remélem, hogy hozzáadt a Fehér - köz életéhez, és a kollégáim munkájához.

A különböző programok kapcsán és azok mellett is sok időt töltöttem az ügyfelekkel beszélgetve. Úgy gondolom, hogy elég nyitottak velem szemben, melyhez hozzájárulnak a közös programok és a tudatosan alkalmazott kommunikációs technikák is.

Köszönöm a lehetőséget.

Nagy Erika mb. ellátási egységvezető helyettes

Az elmúlt év legnagyobb része az üzemeltetésről szólt, mert a legnagyobb fejtörést a nyitva tartás megszervezése okozta.

Az elrendelt nyújtott és hétfégi nyitva tartás mindennap 8-18 óráig tartó működést ír elő, amit folyamatosan biztosítani kellett. Az elmúlt év már januártól ember hiánnyal indult, és ezt a hiányt egész évben nem tudtuk pótolni, ez meghatározta az intézményi munkát. A kollégák pozitív hozzáállása, a túlórák vállalása és a megbízásos kollégák együttes munkájának eredményeképpen sikerült az intézményt egész évben zökkenőmentesen üzemeltetni. Bár sikerült egymás után négy kollégát felvenni, de háromnak próbaidőn belül megszűnt a munkaviszonya. Júliustól azonban egy új segítővel bővült a csapatunk.

A 2019-es évben az intézményben a helyettes vezetőn kívül két szociális munkatárs és három szociális segítő dolgozott.

A BMSZKI-ban folyó „Elsőként lakhatás” projekt nagyon sikeres volt ügyfeleink körében. A cél az utcán élők lakásba helyezése volt. A programba hat ügyfelünket javasoltuk és öten be is kerültek. Nagy öröm volt, amikor a 8-10 éve utcán élő ügyfelek megtudták, hogy végre lakásba költözhetnek. A program keretében olyan támogatásokat kaptak, mint a rezsitámogatás, bútorok, háztartási gépek és az utógondozás. Reményeink szerint hosszútávon bent is maradnak a lakásokban. Tanulságos helyzet volt, amikor nagy igyekezettel és különböző indokokkal próbáltak meggyőzni bennünket arról emberek, hogy ők miért rászorultabbak a kiválasztott ügyfeleknél. Ez azután történt, hogy egy téves hír látott napvilágot, mely szerint mi osztogattuk a lakásokat.

Az alapszolgáltatáson túl, minden évben szerveztünk délutáni programokat ügyfeleink részére. Az elmúlt évben is igyekeztünk tartani magunkat a szakmai tervhez, de a csoportokat – az alacsony résztvevői létszám és a munkatársak leterheltsége miatt - miatt – sokszor kellett elhalasztanunk. Az ügyfeleket nagyon nehéz bevonni közösségi programokba, de a kávé, és csoki biztosítása, és a várható élmény emlegetése azért legtöbbször beválk. Kis létszámmal zajlottak a programok, egyedül a népszerű filmklubbon voltak többen.

A ház állapota

Az intézmény évek óta nem volt kifestve, a női fürdő és mosdó oldalfala a vizesedéstől már rozsdás és penészes. A régi fa ablakok nehezen záródnak. Annak ellenére fordulnak elő lopások és verekedések, hogy fejlesztették a kamerarendszert, melynek eredményeképpen már 8 helyiségben szereltek fel kamerát. A felvételek alapján kiderül, hogy ki a tettes.

A kertben pusztulnak a gyümölcsfák, mert betegek. Pusztul az egész környezet, az erdő is beljebb húzódott a sarkon, mert kivágták a fákat a szélén. Szemben az omladozó falakat látni, mely a szétbontott autószerelő műhely épületéből maradt meg. Az egész környék lepukkant, szemetes,

szürke és nyomasztó, csak a mi kis kertünk, ami virágba borul nyáron, hogy egy kis színt és kellemes hangulatot hozzon a betérőknek.

Tavaly a BMSZKI központi keretéből kaptunk muskátlikat és különböző kerti virágokat, virágföldet, hogy szépítsük a környezetünket, de mi magunk is vettünk, továbbá az ügyfelek is hoztak virágokat a kertbe. Az ügyfelekkel közösen kapáltunk, ástunk és ültettünk. Nagyon száraz nyár volt, sokat kellett locsolni, de még novemberben is nyíltak a muskátlik. Volt egy vendégünk is: három napig egy botsáska ült az egyik muskátlin. Három cica is erre járt tavaly, őket napi szinten etették az ügyfelek. Jó volt látni milyen pozitív hatással volt rájuk egy állat közelsége, szeretete

Ügyfél elégedettség mérés

A BMSZKI más intézményeiben is visszaesett a forgalom. Egyrészt az okok feltárása miatt, valamint hogy fejleszteni tudjuk szolgáltatásainkat, második alkalommal végeztünk ügyfél-elégedettségi felmérést az ügyfelekkel. Ennek eredményeképpen megtudtuk, hogy mi mindent hiányolnak az ügyfeleink, és mely területeken kell fejlesztéseket tennünk.

Az ügyfelek kifogásolták a melegedő tisztaságát, a mosdók és fürdők alacsony számát, azok leromlott állapotát, és az általuk használt számítógépek elavult operációs rendszerét.

Az intézményben két négyórás, délutános takarítója dolgozott, akik három naponként váltották egymást. Mindketten másodállásként vállalták az intézmény takarítását. Fáradtan érkeztek a főállásukból, és már nem tudták olyan intenzitással végezni a munkát, mint ahogy az elvárható egy ilyen intézményben. Az is problémát jelentett, hogy akkor kezdték meg a munkát, amikor még sokan bent tartózkodtak az intézményben. Az ügyfeleknek egyik szobából a másikba kellett vándorolniuk, hogy a takarító tudjon haladni, és ez a gyakorlat már többször konfliktushoz vezetett. Többszöri jelzésre sem kaptunk megfelelő megoldást és munkaerőt, sőt a probléma jelenleg is fennáll.

Minősítés és vezetők értékelése

Az elmúlt évben is lehetőség volt a dolgozók, valamint a közép - és felső vezetők munkájának értékelésére. A dolgozók minősítése közös megbeszélés keretében zajlott, hogy mindenki tudatában legyen az indokoknak, és lehetősége legyen elmondani, ha nem ért egyet a minősítéssel. A vezetők értékelésénél fő szempont volt a beosztottakhoz való viszony, a bizalom, a kommunikáció, fontos az információk megosztása, döntésekbe való bevonás.

Mindkét szinten jobb eredmény született, mint egy évvel korábban. Az adatokból is látszik, hogy jobban odafigyelünk egymásra. Fontos az együttműködés, a bizalom és a korrekt kommunikáció.

Képzések

Az elmúlt évben az új belépők gyakornoki képzésen, és két kolléga „Segítő folyamat addiktológiai problémákkal küzdő, motiválatlan kliensekkel és családokkal” addiktológiai képzésen vett részt.

2020. évre vonatkozó tervek

A Fehér-köz épületének felújítása nagyon aktuális. Reméljük, hogy a félbe hagyott felújítási munkálatok idén befejezésre kerülnek.

Szeretnénk egy állandó, stabil szakmai stábot felállítani, amely hozzájárulhatna a munkatársak fizikai – és lelki kimerülésének megelőzéséhez.

Segítő munkánk hatékonyságának növelése, valamint az általunk nyújtott szolgáltatások minőségének fejlesztése érdekében szeretnénk kialakítani a Fehér-köz Nappali Melegedő főbb tevékenységeinek eljárásrendjét, amely keretként szolgálna a munkavégzés során. Az eljárásrend hozzájárulhatna az újonnan belépő munkatársak betanulási idejének lecsökkentéséhez is.

A folyamatos szakmai fejlődés érdekében, továbbra is a lehetőségekhez mérten minél több képzésen, szakmai megbeszélésen, szakmai műhelyen, fórumon kívánunk részt venni.

A délutáni valamint a külső programjainkat mindenképpen szeretnénk továbbra is működtetni, folyamatosan figyelve a lehetőségeket, az ügyfelek igényeit, elvárásait.

Összegzés

A 2019. évre kitűzött céljainkat részben sikerült teljesíteni, melyek a csoportok megtartása, a betegek támogatása és a képzéseken való részvétel voltak.

Meglátásunk szerint a nyújtott nyitvatartás csak részben hozta a várt eredményt, mert nem tartózkodtak többen az intézményben a délutáni időszakban. A forgalom visszaesését ügyfeleink pozitívan élték meg, hiszen nem volt akkora tömeg, nem kellett annyit várni egy - egy szolgáltatásra. A kollégákra - a nyújtott nyitva tartás által - viszont nagyobb teher hárult, hiszen nagymértékű létszámhiánnyal küzdöttünk.

A team tagjai a nehézségek ellenére hivatástudattal és lelkesedéssel dolgoztak ebben az évben is, amelyet ügyfeleink elismertek, hiszen nekik köszönhetően nyertük el a Felkai Béla díjat.