

BUDAPESTI MÓDSZERTANI SZOCIÁLIS KÖZPONT ÉS INTÉZMÉNYEI

DÓZSA NŐI ÉJJELI MENEDÉKHELY

2020. évi szakmai beszámoló és 2021. évi szakmai munkaterv

Készítette: Köves Ferenc és a Dózsa Éjjeli menedékhely munkatársai



A Dózsa Éjjeli menedékhely a Dózsa György út 152. szám alatt a BMSZKI központi épületében található szállást nyújtó intézmény. A menedékhely önálló ellátási egységként 1994-ben létesült. Intézményünk klasszikus éjjeli menedékhelyként, úgynevezett alacsony küszöbű szolgáltatást biztosít, ami azt jelenti, hogy a szolgáltatás igénybevételének nincsenek feltételei, csupán egy érvényes és negatív tüdőszűrő leletet kell bemutatni az intézménybe érkezés után 1 héten belül. Jellemzően tehát utcáról érkező és a lakhatásukat éppen elvesztő ügyfeleket fogadunk. Három alegységünk lehetőséget biztosít a magasabb szintű elhelyezésre is. Minden alegységünkben biztosítjuk a pihenést valamint a tisztálkodási, főzési, mosási lehetőségeket és felszereléseket. Intézményünk 161 férőhellyel rendelkezik. A Dózsa Éjjeli Menedékhely a **18. életévüket betöltött nőknek** és egyik alegységünkben (Várákózó szint) esetileg férfiaknak biztosít ellátást.

Alegységek: Krízis Éjjeli Menedékhely, 24 órás Speciális menedékhely, Várákózó szint.

FŐBB SZOLGÁLTATÁSAINK:

- Szociális ügyintézés, esetkezelés, mentálhigiénés tevékenység
- Kulturális és közösségi programok működtetése
- Csoportfoglalkozások
- Könyvtár
- Étkeztetés
- Személyes tárgyak tárolásához zárható szekrény, értékmegőrző szekrény
- Mosásra, főzésre, ételmelegítésre, tisztálkodásra szolgáló eszközök.

Az intézményünkben legelőször megjelenő ügyfeleinket – amennyiben már régebb óta hajléktalanok - a krízis alegység szobáiban helyezjük el. Ha még nem voltak hajléktalanellátó intézményben, akkor a krízis alegység egy elkülönített részlegén a Védett szinten kerülnek elhelyezésre. Az eljárási rendben foglalt kritériumoknak megfelelő ügyfeleinket – *akiknek a jelentkezése átmeneti szállóra már folyamatban van vagy már várólistára kerültek, illetve kifejezték együttműködési szándékukat az átmeneti szállóra történő költözéssel kapcsolatban, vagy speciális igényekkel rendelkeznek* - a 24 órás speciális alegység szobáiban szállásoljuk el. A 24 órás speciális alegység területén működik akadálymentesített szoba, ahol 6 kerekesszékes hajléktalan nő részére tudunk szállást biztosítani.

A Várákózó szint alegység az átmeneti szállásokra várákózók koedukált részlege, ami a Felvételt Előkészítő Team által (továbbiakban FET) regisztrált és elfogadott kérelemmel rendelkező ügyfelek számára biztosít elhelyezést.

A DÓZSA ÉJJELI MENEDÉKHELY FELÉPÍTÉSE ÉS MŰKÖDÉSI RENDJE

ALEGYSÉGEK	NYITVATARTÁSI IDŐTARTAM	FÉRŐHELY	JELLEGE
KRÍZIS ÉJJELI MENEDÉKHELY	16:00 – 08:00 A COVID19 –járvány idején: 14:00-08:00	Férőhely összesen: 96 nő elhelyezésére van lehetőség. A szobák minimum 20 ágyasak, az elhelyezés 3 szobában történik A védett szinten 8 fő elszállásolása lehetséges 4 szobában, melyek 2 ágyasok.	Közterületről érkező hajléktalan emberek első befogadó részlege Szolgáltatások: • Segély-ügyintézés • Információnyújtás • FET-hez irányítás • Alapvető tisztálkodási eszközök biztosítása
24 ÓRÁS SPECIÁLIS ÉJJELI MENEDÉKHELY	08:00 – 08:00 2020.02.21.-től üzemel	Férőhely összesen: 59 fő 6-10 ágyas szobákban történik az elhelyezés	A szobák célcsoportokra vannak bontva: • Várandósok, fiatalok és nemrég hajléktalanná váltak • Nyugdíjasok • Mozgáskorlátozottak • Aktív korúak és dolgozók
ÁTMENETI SZÁLLÁSRA VÁRAKOZÓK RÉSZLEGE	08:00 – 08:00	Férőhely összesen: 26 fő A szobák egy ágyasak.	Az 1 ágyas férőhelyeken az együttműködés kötelező része a FET várólista háromhetente történő megerősítése, a megállapított előtakarékoság teljesítése.

A SZEMÉLYZET ÖSSZETÉTELE 2020-BAN

A létszámkeret megállapodás szerint az éjjeli menedékhely állománya 17 fő. A 2020-a év folyamán a betöltött állások száma többször változott, a legmagasabb összlétszám 14 fő volt, december hónapban 13 fő. Az intézménynek sem teljes, sem részmunkaidős gondnoka nincs. Ez komoly hátrányt jelent az intézményben felmerülő karbantartási, üzemeltetési feladatok megvalósulása esetében.

Munkakör	Fő
Ellátási egységvezető	1
Szociális munkatárs	7
Szociális segítő	5
Létszám összesen:	13

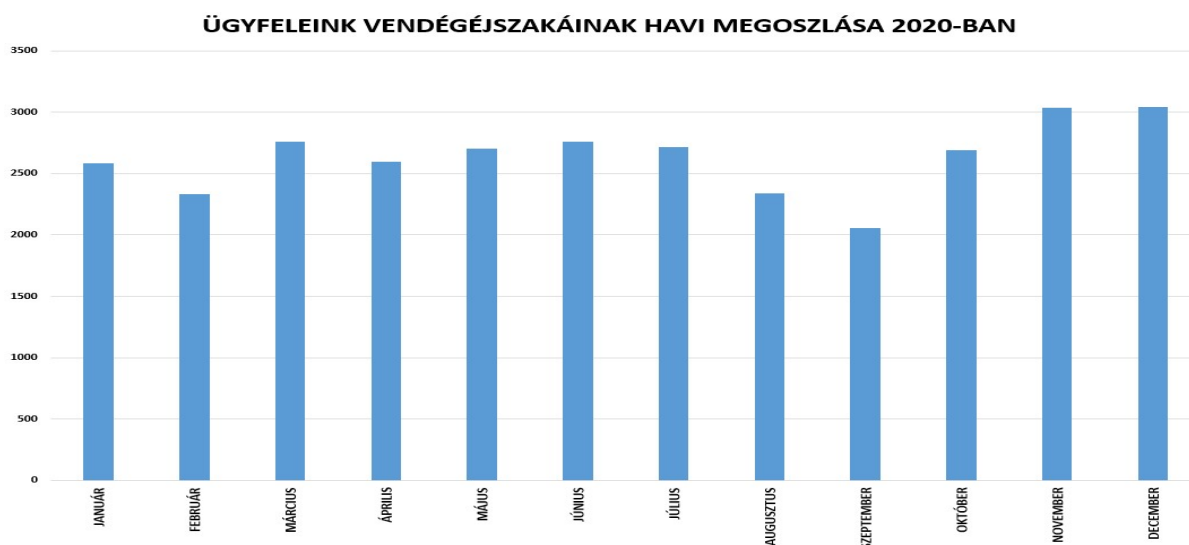
A 2020-as év folyamán 4 fő érkezett a kollektívába, 2 fő vett ki hosszabb időre fizetés nélküli szabadságot és összesen 4 fő lépett ki, 1 fő munkaviszonya nem került meghosszabbításra a próbaidő lejárta után. A menedékhely zavartalan működése érdekében megbízási szerződéssel 3 fő látott el ügyeleti teendőket. A COVID-19 járvány alatt szükséges volt a túlórák elrendelése. 2020 november 30-ig Hajdu Júlia látta el az ellátási egységvezető feladatait. 2020. 12.01.-től Köves Ferenc az ellátási egységvezető.

A SZEMÉLYZET SZAKMAI FELKÉSZÜLTSEGE

A szociális munkatárs munkakörben alkalmazott kollégák diplomával rendelkeznek. Közülük Jelenleg 4 fő folytat főiskolai tanulmányokat. A BMSZKI saját gyakornoki képzésében 4 fő vett részt.

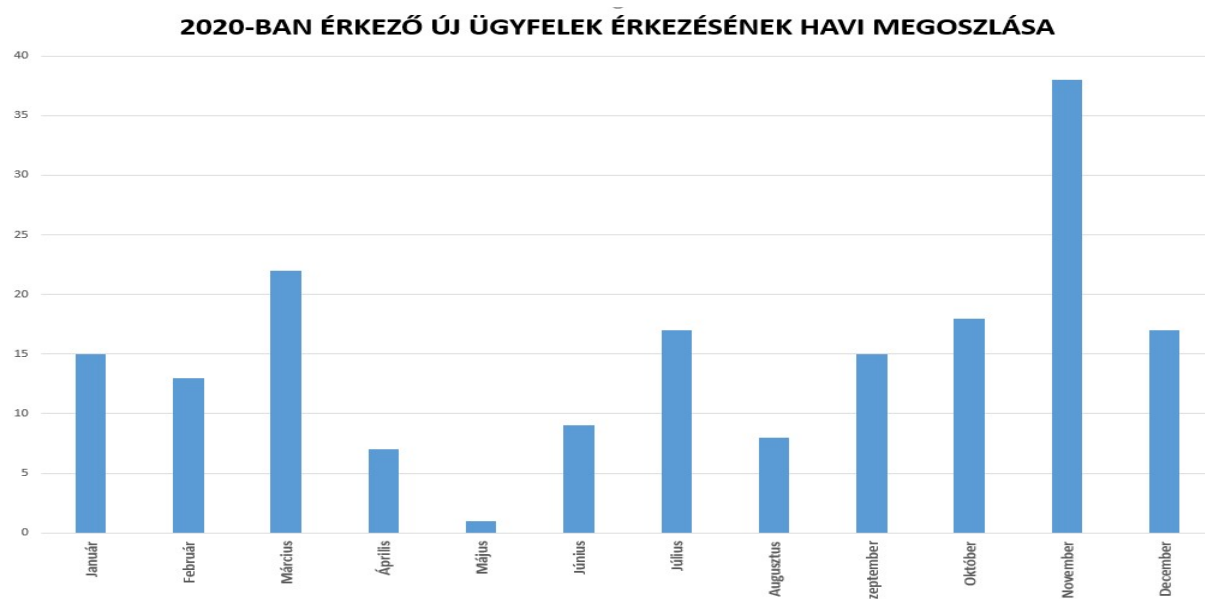
ADATOK SZOLGÁLTATÁST IGÉNYBEVEVŐ ÜGYFELEKRŐL

1. ábra



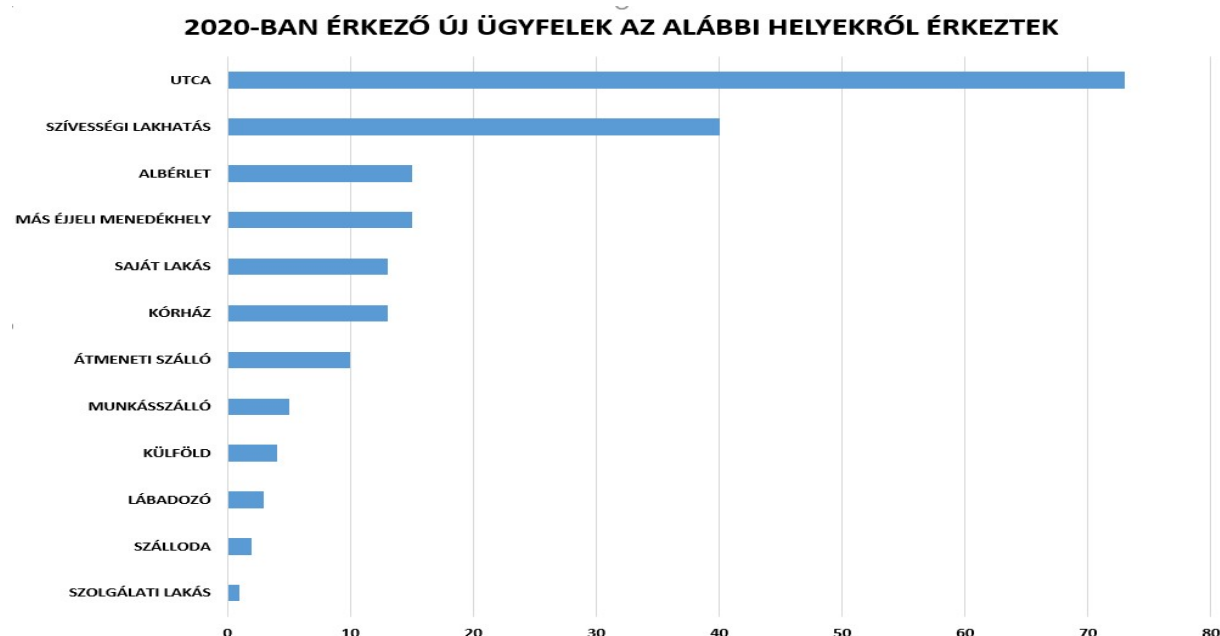
Az 1. ábra a Dózsa Éjjeli Menedékhelyen 2020-ban betöltött vendégéjszakákat jeleníti meg, összesített, havonkénti bontásban.

2. ábra



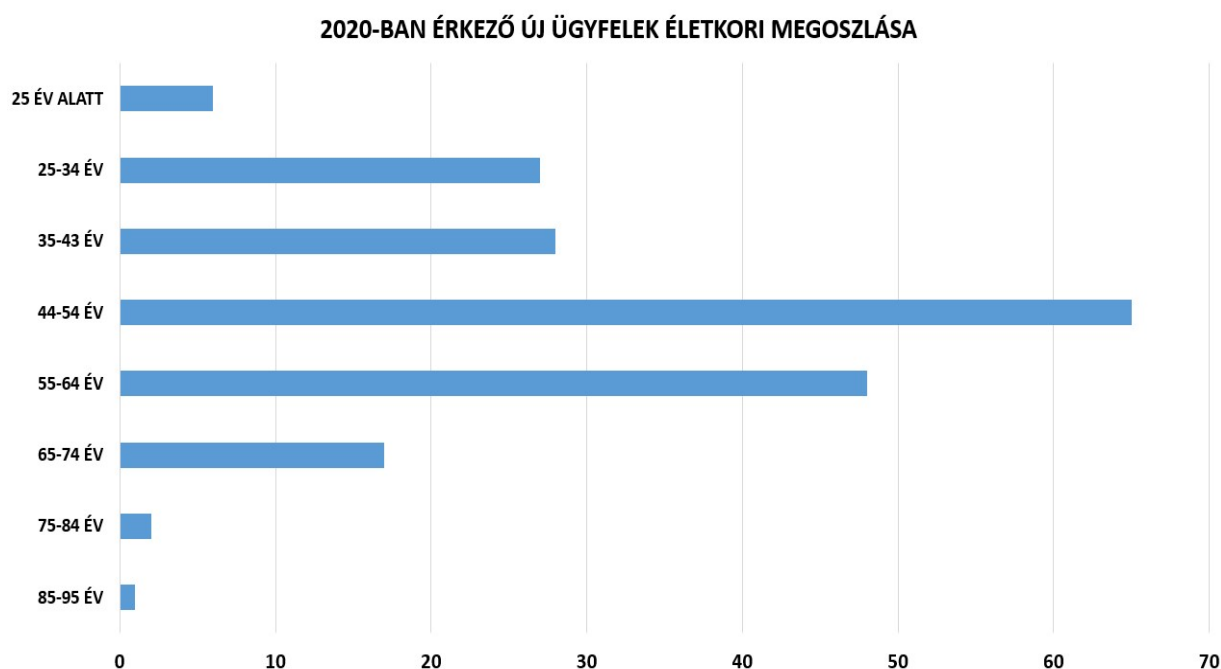
A 2. ábra azt összesíti, hogy a Dózsa Éjjeli Menedékhelyre 2020-ban hány új ügyfél érkezett.

3. ábra



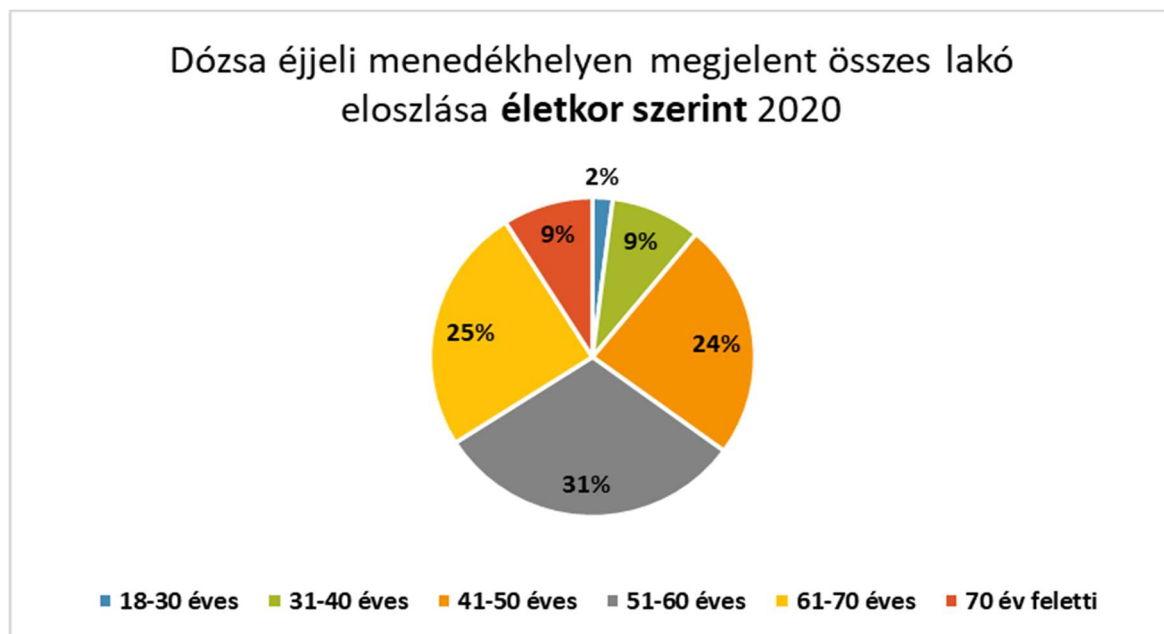
A 3. ábra a Dózsa Éjjeli Menedékhelyre 2020-ban **újonnan érkezetteket mutatja**. Újonnan 194 fő érkezett. Utcáról: 73 fő; szívességi lakáshasználatból: 40 fő; albérletből 15 fő; más éjjeli menedékhelyről: 15 fő; saját lakásból: 13 fő; kórházból: 13 fő; átmeneti szállóról: 10 fő; munkásszállóról: 5 fő, Külföldről Uniós és Unión kívüli országból: 4 fő; lábadozóról: 3 fő; szállodából: 2 fő; szolgálati lakásból: 1 fő.

4. ábra



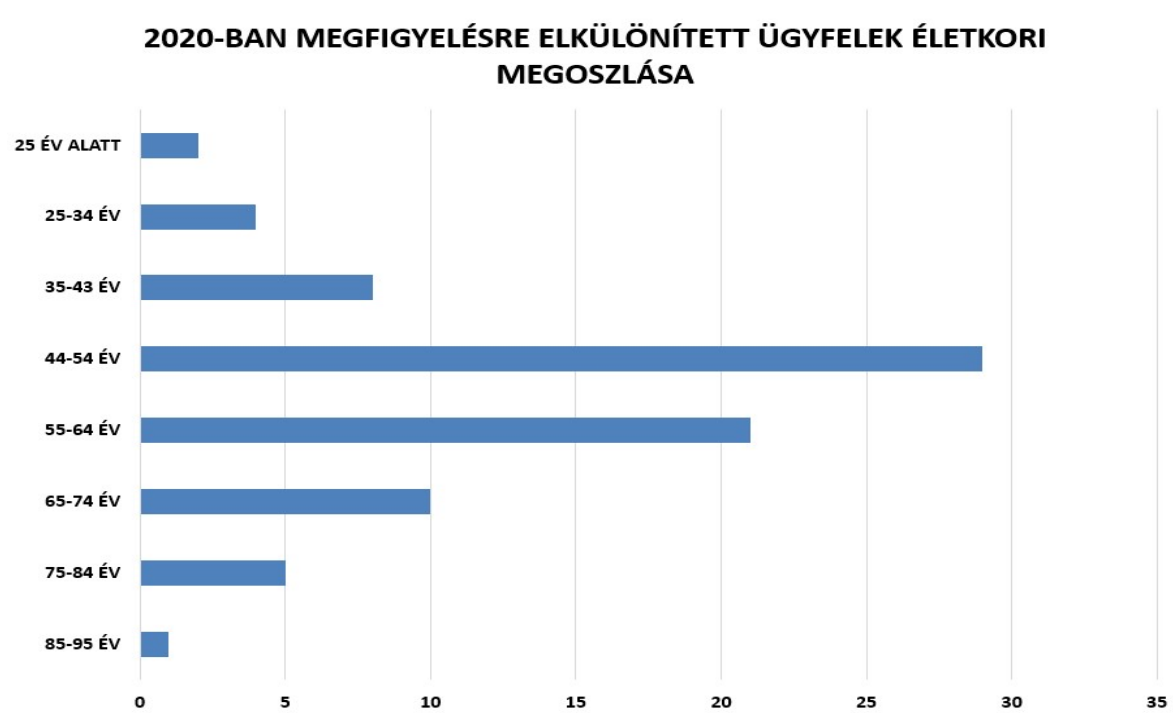
A 4. ábra a 2020-ban érkezett új – korábban még nem regisztrált - ügyfelek életkor szerinti megoszlását mutatja. Legnagyobb létszámban a 45-54 éves korú nők érkeztek, összesen 65 fő. A további arányok: 55-64 év: 48 fő; 35-43 év: 28 fő; 25-34 év: 27 fő; 65-74 év: 17 fő; 18-25 év: 6 fő; 75-84 év: 2 fő; 85-95: 1 év fő. Jól látható, hogy az új ügyfelek döntő többsége 45 éves kor feletti, a fiatalok aránya pedig alacsony.

5. ábra



Az 5. ábra az 2020-as év folyamán a szolgáltatást igénybevevő régi és új ügyfelek életkori megoszlásának adatait mutatja.

6. ábra



A 6. ábra a 2020-as év COVID-19 pandémia idején a járványügyi intézkedések nyomán elkülönítésre került ügyfelekre vonatkozó adatokat közli.

2020 májusától a Várakozó szint alegység a BMSZKI igazgatója Zakar Gergely és az intézmény főorvosa dr. Papp Magor döntése alapján a COVID-19 járvány kezelésében fontos szerepet játszó Elkülönítő részleg funkciót töltött be. Az intézmény főorvosának rendelkezései alapján az ügyfeleinket 83 alkalommal különítettük el a szinten. 69 fő 1 alkalommal került elkülönítésre; 2 fő 3 alkalommal; 4 fő pedig 2 alkalommal került elkülönítésre. Az elkülönítő szint fenti adatai csak a Dózsa Éjjeli Menedékhely ügyfeleire vonatkoznak, szintén ez a részleg szolgált a Dózsa Átmeneti Szálló ügyfeleinek elkülönítésére is.

SZAKMAI MUNKÁNKRÓL

Munkánkat 3 típusba lehet sorolni:

- Ügyeleti
- Esetkezelői
- Csoport munka

Ügyeleti munka:

A napi ügyeleti munkát digitális naplóban dokumentáljuk. Az ügyeleti teendők része a telefonos ügyintézés, segélyekkel kapcsolatos ügyintézés, intézményi igazolások kiállítása, lakcímbjelentés, egészségügyi biztosítások létesítése és hosszabbítása, adományok szétosztása, konfliktuskezelés, személyi higiénia tárgyi feltételeinek biztosítása, segélyhívás, ételosztás, mosás, napi forgalom rögzítése, az ügyfelek egységek közti mozgatása, és a házirend betartatása.

Esetkezelői munka:

Minden, az intézményünkben dolgozó szociális munkatárs maximum 10 fős esetlétszámmal dolgozhat. 2019.11.30.-tól 2020.09.30.-ig kifejezetten esetkezelő szociális munkatársként Balogh Ágnes kolléga látta el a komplexebb ügyek esetenedzselését, tehát jellemzően olyan ügyeket, ahol egyszerre több hivatallal és intézménnyel szükséges szorosan együttműködni. A külön esetkezelői munkakör 2020.12.01.-el megszűnt, a jelenleg a feladatokat a szociális munkatársak együtt látják el. Dedikált esetkezelő jelenleg nincs az intézményben.

Az egyéni esetkezelés az ügyfél szükségleteinek és lehetőségeinek feltérképezését, az egyéni vállalások és célok kijelölését, a folyamatos konzultációt és ügyintézészt épp úgy magában foglalja, mint az ügyfél csoporttevékenységekbe való bevonását. Az intézményben minden szolgáltatást igénybe vevő lakó részére ügyeleti időben elérhető az itt dolgozó kollégák által nyújtott szociális információ nyújtás.

Szociális ügyintézésben nyújtott segítséghez az ügyfeleknek "saját" szociális munkásuk van, melynek kijelölése az intézmény szálláshelyeinek területi felosztása alapján kerül kijelölésre. Erről tájékoztatást az ügyfelek a szállóra érkezéskor kapnak.

Az ügyfelek körében kiemelt, emelt szintű szociális segítség nyújtásban részesülnek azok az ügyfelek, akik egészségi, fizikai és mentális állapotuk, illetve belátó képességük csökkenése miatt önálló ügyintézésre nem képesek, fokozott figyelemre és segítségre szorulnak.

2020-ban esetkezelésben öt kolléga vett részt.

- 2020. 01. 01. - 2020. 03. 31. időszakban négy kolléga konzorciumi pályázat keretében végzett emelt szintű esetkezelés
- 2020. 01. 01. - 2020. 08. 31. közötti időszakban egy kolléga "többször feladatok"-ként végzett esetkezelést
- 2020. 09. 01. - 2020. 11. 27. közötti időszakban egy főállású kolléga dolgozott esetkezelő szociális munkatárs munkakörben.

39 ügyfél részesült ilyen jellegű szolgáltatásban.

- Segítséget kértek és kaptak: ügyintézésben, szükség szerint helyettük eljárva meghatalmazással, vagy szociális munkás kísérettel.
- Jellemző ügycsoportok: eü. ellátások intézése, jövedelemhez juttatás, tartós elhelyezés kérelmezése, kapcsolat felvétel és tartás családdal, ismerősökkel, gondnokkal.
- Mentális gondozás segítő beszélgetésekkel motiváció növelés, trauma feldolgozás, betegség tudat felismerése céljából, szakemberhez továbbítással.

Átlagosan 2 - 4 hónap időtartamot vett igénybe a közös munka.

- Az esetlezárás okai: másik szállóra költözött, tartós elhelyezésbe kapott elhelyezést, családba költözött, albérletbe költözött, házirend sértés miatt kitiltottuk, jelzés nélkül elhagyta a szállót.

Általános tapasztalat, hogy az esetek jelentős arányában az ügyfelek visszaérkeznek a szállóra. Ennek ellenére a segítő munkafolyamat szükséges, mert az átmeneti pozitív élethelyzet változások mellett komoly szerepe van a további lecsúszás lassításában, szinten tartásban.

Csoportmunka:

2020 során az alábbi csoportfoglalkozások, a COVID-19 pandémia idején elrendelt járványügyi intézkedések értelmében szüneteltek/szünetelnek, így csak január és február hónapban kerültek megtartásra.

Könyv klub: Bártfai Attila Márk vezetésében

A Könyves Klub (kulturális csoportfoglalkozás) spontán módon szerveződött annak felismerése nyomán, hogy a hajléktalanságban élő ügyfelek valódi érdeklődést tanúsítanak a kulturális témák és tevékenységek iránt, ebben a kultúra önbecsülést építő és megtartó erejének spontán felismerése nyilvánul meg. Célja: a kulturális igények hosszú távú felkeltése, az olvasás és a kreatív írás gyakorlásának ösztönzése, a vitakultúra fejlesztése az irodalom eszközeivel, a résztvevőket is érintő problématerületek átbeszélése, ezáltal lehetőség biztosítása a személyes problémák távlati szemrevételezésére, értelmezésére. Az oktatás világába való visszatérés ösztönzése.

Játék csoport: Bártfai Attila Márk vezetésében

Célja: A szállón lévő ügyfelek mentálhigiénéje, lelki egészségvédelme. A mentálhigiénés foglalkozás lényege az, hogy az emberi tevékenységeket s a közösségi kapcsolatokat fejlettebbé tegyék, valamint az esetleges pszichés betegségeket (pl.: depresszió), ill. magatartászavarokat megelőzzék. Szemléletmódja a megelőzés, fejlesztés, kapcsolatépítés.

Beilleszkedést és tovább lépést elősegítő csoportfoglalkozás: Hipszkiné Hanuta Éva és Hajdu Júlia vezetésében

Átfogó célja: Elősegíteni a Dózsa menedékhelyen lakó ügyfelek aktivitását, valamint, hogy átlássák az ellátórendszerben való működés hatékony módját.

Operatív cél, hogy megfelelő motivációt szerezzenek önálló életvezetésük megszervezéséhez az alatt az idő alatt is, amíg átmeneti szállóra várakoznak. A csoport végső célja az empowerment.

Bártfai Attila Márk önkéntes munka keretében a Vaspálya Utcai Átmeneti Szállón irodalmi csoportfoglalkozást tart Soós Mária intézményvezető részvételével, a járványügyi intézkedések miatt a havi rendszerességgel működő csoportfoglalkozás csak három alkalommal került megtartásra.

COVID-19 JÁRVÁNY ÜGYI INTÉZKEDÉSEK AZ ÉJJELI MENEDÉKHELYEN.

A 2020 márciusában bevezetett járványügyi intézkedések hatékonyak voltak a Dózsa Éjjeli Menedékhelyen. Ügyfeleink és kollégáink biztonsága érdekében minden óvintézkedést megtettünk, szigorúan betartottuk a tiszti főorvos és a BMSZKI vezetősége által elrendelt protokollt. Ennek köszönhetően október hónapig egyetlen ügyfelünk sem fertőződött meg. A második hullám idején már tapasztalhatóak voltak a járvány jelei, egy ügyfelünk súlyosan megbetegedett és életét veszítette. Egyéb súlyos megbetegedés nem volt. Október hónapban egy kolléga átesett a covid-19 fertőzésen és betegségen. Ügyfeleinket folyamatosan teszteltük, számukra a járvány körülményeihez igazítva kibővített szolgáltatásokat biztosítottunk:

elkülönítő helységek, napi többszöri étkeztetés, kézfertőtlenítés, lázmérés, meghosszabbított nyitva tartás (krízis alegység). 77 főt érintett a járványügyi intézkedésekkel kapcsolatos elkülönítés, ebben a számban benne vannak az első tesztek alkalmával pozitívnak bizonyult ügyfelek és a kontakt személyek, és a kórházból érkezett, csupán elővigyázatosságból elkülönítettek száma is.

TÁRGYI FELTÉTELEK

A speciális éjjeli menedékhely 2020. február 20-ra felújításra került a 2019-es tüzeset után, így a körülmények nagymértékben javultak, az alegység udvar felőli előtere, új kövezetet kapott, új nyílászárókat. Valamennyi szoba és minden nyílászáró friss festést kapott, a folyosón és a szobákban a lámpák lecserélésre kerültek. A konyha bútorzata és elektromos berendezése nem került kicserélésre. A krízis éjjeli menedékhely részlegünkön csupán 2 forgótárcsás mosógéppel és 2 centrifugával tudtuk megoldani a mosási lehetőséget.

Ugyan minden részlegünkben televíziókészülékkel ellátott bútorozott közösségi helység vehető igénybe, - ezek mérete és elhelyezkedése azonban nem teszi lehetővé az igazi közösségi tevékenységek végzését- de bútorcserére és felújításra, továbbá tisztasági festésre minden helyiségben szükség lenne. Az éjjeli menedékhelyen megforduló lakóinknak zárható szekrényt, értékmegőrzőt, emeletes vagy egy személyes fekvőhelyet biztosítunk, tisztítható felületű matracal.

A selejtezett tárgyak elszállítása továbbra is nagy probléma, esetenként több éve leselejtezett, működésképtelen eszközökkel, tönkrement matracokkal...stb. van tele a selejt raktárnak kinevezett helyiség, valamint az intézmény több helyiségében és az udvaron is találhatóak használhatatlan eszközök. Mivel az ablakokon nincs szúnyogháló, nem csak a vérszívók juthatnak be, hanem a galambok is vidáman röpködnek és sétálgatnak a hálótermekben. A Krízis fapad vizesblokkjainak állapota leromlott. A konyha gyakorlatilag szellőzés nélküli, ablaktalan helyiség. A munkatársak pihenője egy folyamatos leázás miatt akár egészségre ártalmas is lehet a penészedés miatt.

KÁRTEVŐIRTÁS

Éjjeli menedékhelyünkön nagy problémát okoz a poloska- és csótányfertőzöttség, valamint kisebb mértékben az egerek jelenléte. A poloskák megkeserítik a lakók életét, hiszen zavarják a nyugodt pihenést, valamint csípéseik allergiás reakciókat válthatnak ki bennük, illetve a csípésnyomok kezelése/elrejtése is komoly gondot okoz neki, többek között munkába állásuk esélyeit is negatívan befolyásolja. A csótányok és az egerek jelenléte az általuk hordozott kórokozók miatt „csupán” fertőzésveszélyt jelent. A kártevőirtás hatékonysága az előző évekhez képest romló tendenciát mutat. Szükséges lenne a kártevők szaporodási ciklusához kapcsolódó irtási protokoll szigorú megtartására.

ÉRDEKKÉPVISELET ÉS FOGADÓÓRÁK

Heti 1 alkalommal az ellátási egységvezető fogadóórát tart a lakók részére. A lakók bizalommal és gyakran fordulnak az ellátási egységvezetőhöz, aki igyekszik a felmerülő problémákra

humánus megoldást találni. Rendkívüli esemény alkalmával azonnali ügyfélfogadásra is lehetőség van. Az év folyamán 6 alkalommal került sor lakógyűlésre, az ellátási egységvezetők részvételével.

SZAKMAI MUNKATERV – 2021.

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

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

A zsúfoltság csökkentése érdekében már megtörténtek az első lépések, melynek köszönhetően a Krízisfapad szobái már élhetőbb létszámmal működhetnek 2021-ben. De további változtatások is szükségesek. Például a várakozó szint kezelésének átgondolása, amely térben sem tartozik az intézményhez, így az ott elhelyezett ügyfelekkel való érdemi munkavégzésre jelenleg nincs elegendő személyi kapacitás.

A 2021 évi szakmai munka egyrészt a meglévő pozitív hagyományok folytatásán alapul, valamint az általam a vezető pályázatban leírt, a klasszikus fapad elképzelésen túlmutató szakmai munka közös megtervezését fogja jelenteni. Lentebb idézném a pályázatom releváns tartalmát. A folyamat elkezdődött, de az elején tartunk, mivel a munkát az intézményt is sújtó járványhelyzet erősen lassítja. A minőségibb szakmai munkához hozzátartozik a szakmai létszám bővítése is. Valamint a mind a kollégákat, mind a vezetőt terhelő gondnoki munkakör kiváltása egy valódi gondnokkal.

Az esetkezelői munkát is szeretném új alapokra helyezni. 2020-ig dedikált esetkezelő is volt az intézményben, azonban jelenleg nincs ilyen személy. Az elmúlt időszak tapasztalatai alapján úgy gondolom, hogy az esetkezelésben jobban támaszkodnék a jelenlegi munkatársi gárda szakmai tapasztalatára. Ugyanis az itt is, és más nagy létszámú fapadokon is látszik, hogy egy ember számára lehetetlen küldetés egy nagy létszámú intézményben az esetkezelői munka.

1. Az egyes kollégák képességeinek, szakmai képzettségének, tapasztalatának megfelelő ügyfél-kiosztás, illetve a munkatársak olyan feladatokkal való megbízása, melyben kibontakoztathatják képességeiket, és sikerélményt is megélhetnek. Folyamatos visszajelzés az elvégzett feladatokkal kapcsolatban, mivel számunkra is fontos a pozitív visszacsatolás.

2. Szupervíziós és esetmegbeszélő teamek heti rendszerességgel. A vezetői szupervízió az angolszász gyakorlatban természetes segítője a szakmai munkának, és ugyan nálunk még kevésbé elterjedt, de megfelelően végezve komoly támogatást adhat a szakmai elakadások kezelésében, és a szociális szakemberek mentális egészségének megőrzésében. Ezt azért is

tartom különösen fontosnak, mivel az ügyfélkörünk sajátosságai sokkal jobban megterhelik a segítőkét mentálisan.

3. Mivel az ügyfelek jelentős része mentális zavarral él, vagy/és szenvedélybetegséggel is küzd ezért a szociális munka szempontjából egyaránt kiemelkedő fontosságúnak tartom a **csoportmunkát**, amely megfelelő strukturáltság és szakmai tartalom esetén alkalmas lehet mind a mentális erőforrások előtérbe hozására, megerősítésére, mind pedig arra, hogy a szociális intervenciókhoz szükséges készségek hatékonyságát növelje. Még egy éjjeli menedékhelyen is.

4. Az addiktológiai problémákkal való megküzdés a hajléktalan ügyfelek esetében jóval nagyobb kihívás elé állítja mind az ügyfelet, mind pedig az intézményrendszert és a segítőkét, nem is annyira a függőség súlyossága miatt, hanem a szociális problémák halmozott jelenlététől. Éppen ezért nagy hangsúlyt kell helyezni a **komplex megközelítésre**. A kutatások és a tapasztalat is azt mutatja, hogy az egyik leghatékonyabb módszer a **közösségi megerősítő megközelítés**, amely az alábbi öt kezelési formát jelenti: viselkedéses párterápia, rövid intervenció, én-kontroll tréning, társas készség-fejlesztés, stressz menedzsment. Ezt a tartósan az intézményben lakó ügyfelek esetén érdemes elkezdni.

5. Fontosnak tartom a **belső és külső szakmai kapcsolatokat**, ezzel is elősegítve a szakmai munka sokszínűségének növekedését, valamint azt, hogy **az ügyfelek a nekik megfelelő ellátásba kerülhessenek**. Az is elsőrendű cél, hogy a lehető legsimábban illeszkedjen a fapad a BMSZKI struktúrájába.

6. **Pályázatok:** az intézmény profiljához illő pályázatok felkutatása, megírása, megvalósítása.

Összegzés:

A BMSZKI Dózsa Éjjeli Menedékhely a hajléktalan nők számára egyéjszakás jogviszonyt biztosító legnagyobb forgalmú intézmény Magyarországon. Magas ügyfélszámmal, állandó nyitva tartással dolgozik. Az új és a régi ügyfelek is gyorsan megtalálják, így fontos szerepe van mind az alapvető ellátásban, mind a minőségibb lakhatási formák / szolgáltatások felé történő orientációban.

A 2021-es évben továbbra is prioritás lesz a szakmai működés fejlesztése, ehhez viszont szükséges a szakmai igazgatóhelyettes és az igazgató támogatása is, mivel a fejlesztési igények egy része meghaladja az ellátási egységvezetői kompetenciákat.

Az infrastruktúra tekintetében szükséges lenne egy átfogó, intézményi szintű felújítás, festéssel, alapkarbantartásokkal. Ez, eddig, a 24 órás Speciális részlegen valósult meg. Fontos, hogy egyetlen ügyfelünknek vagy munkatársunknak se keljen romos, vagy egészségre ártalmas körülmények között élnie, dolgoznia!

Budapest, 2021. február 19.

Köves Ferenc
ellátási egységvezető