2020. ÉVI SZAKMAI BESZÁMOLÓ

ORIGÓC NAPPALI MELEGEDŐ

„Mert a szépet-szépen-szívesen elv megtartásával lehet csak úgy adni, hogy az, elfogadásra is találjon. Senkit nem lehet az útjára bocsátani anélkül, hogy jobbá és boldogabbá ne tennénk.”

Donkóné Gazsi Éva ellátási egység vezető

1. Általánosan a melegedőről

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.

Jogszabályi változások alapján 2019. január 1-től **meghosszabbított nyitva tartással** fogadjuk a hajléktalan nőket és férfiakat.

Az intézmény működését, igazodva az I/2000 SzCsM rendelet hatályos előírásaihoz, 7 fős szakmai stáb biztosítja. Ezen létszám az alábbiak szerint alakul: 1 fő ellátási egység vezető, 2 fő szociális munkás, 4 fő segítő dolgozik az Origóc Nappali Melegedőben.

Stábtagok

2020.12.31-i állapot			
Munkakör	**Fő**	**Név**	**Munkakör betöltésének kezdete**
Ellátási egység vezető	1	Donkóné Gazsi Éva	2015
Szociális munkatárs	2	Árva-Tóth Irén Éva	2019
		Szabó Éva	2019
Segítő	4	Völgyesi Éva	2015
		Szabó Veronika	2007
		Bíró Nóra	2020
		Koller Kinga	2019
Összesen	7		

1. tábla

Az intézmény jelenleg megfelelően felszerelt, rendelkezünk a működéshez szükséges eszközökkel. A berendezések állapota, stílusa szocreál, de elégséges, az irodai számítástechnikai eszközök megfelelő mennyiségben és minőségben rendelkezésünkre állnak. A takarítók 2 fő, 3 napi váltásban dolgoznak, ami a vírushelyzet függvényében rugalmasan változik. Általában megfelelően végzik a takarítási tevékenységet, odafigyelnek a folyamatos fertőtlenítésre. A műszaki személyzet a szükséges karbantartási munkálatokat viszonylag gyorsan elvégzi, ám fontos a jövőben, hogy a fizikai körülmények nagyobb ráfordítással, hatékonyan és szakszerűen kerüljenek megújításra.

Célunk

A nappali melegedő célja egyrészt, hogy enyhítse a hajléktalan létből fakadó nehézségeket másrészt, hogy a segítséget kérőknek, az egyéni döntéseiket tiszteletben tartva, tanácsadást biztosítson.

A melegedő lehetőséget nyújt a napközbeni tartózkodásra, pihenésre, a személyi tisztálkodásra, személyes ruházat tisztítására, étkezésre, biztosítja a közösségi együttlétekre szolgáló helyiségeket, valamint a szociális és mentális gondozást.

Tevékenységünk alapja a mindenfajta hátrányos megkülönböztetés és előítélet elutasítása. A munkatársak arra törekszenek, hogy megfelelő szakértelemmel segítsék a rászorulókat problémáik, konfliktusaik, kríziseik kezelésében és megoldásában.

A szolgáltatások igénybevételének feltételei:

-Nagykorúság *(18. életév betöltése)*

-Az intézményre vonatkozó *Házirend betartása*

-Érvényes *tüdőszűrő* papír (1 évnél nem régebbi negatív lelet)

A szolgáltatások igénylésével kapcsolatos elvek:

Az intézmény által nyújtott szolgáltatások ingyenesek, megkülönböztetés nélkül igénybe vehetők. Az alapszolgáltatásokon túl, egyéni igény esetén lehetőség van szociális tanácsadásra, és ügyéntézésben való eseti segítségre is.

A melegedő nyitása óta azt a fontos szerepet 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 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 sok esetben információként is szolgál azokról a történésekről, melyek az ügyfelek hajléktalanságához kapcsolódnak.

2. Szolgáltatásaink

Az ügyfeleink az alábbi szolgáltatásokat vehetik igénybe:

1. **Tisztálkodás:** A tisztálkodáshoz szükséges szappant, sampont, törülközőt, borotválkozási segédeszközöket hajszárítót igény szerint biztosítjuk.
2. **Mosás**: Melegedőnkben lehetőség van a ruhák automata mosógéppel való kimosására és az azonnali szárításra is. A gépek kezelését a stáb tagjai végzik.
3. **Étkeztetés**: Napi egyszeri hidegélelem biztosítása.
4. **Ételmelegítés:** Az ügyfelek által hozott ételek melegítésére mikrohullámú sütő és gáztűzhely is rendelkezésre áll. A saját maguk készítette szendvics vagy az általuk hozott konzerv melegítése - a kollégák segítségével - a mindennapi komfortérzet meglétét szolgálja.
5. **Postacím, elérhetőség biztosítása**: Azon klienseknek, akik más módon nem tudják megadni postacímüket, lehetőségük van postai küldeményeiket a melegedő címére kérni.
6. **Hiányos, elkopott ruházatuk térítésmentes pótlása:** Ügyfeleinknek magánszemélyek által behozott ruhaadományokból tudunk segítséget nyújtani, hirtelen felmerülő igények esetén, az időjárási körülményeknek megfelelő ruha biztosításában.
7. **Információ és tájékoztatás:** Hangsúlyt fektetünk az egyéb szolgáltatásokról, és a hajléktalan embereket érintő programokról szóló információk ügyfelekhez való eljuttatására is. Az egyes lehetőségek igénybevételéhez kapcsolódó naprakész információk a melegedő hirdetőtábláján megtalálhatóak, de a szakmai stáb is időről-időre felhívja az ügyfelek figyelmét olyan lehetőségekre, amelyek többek számára is fontosak lehetnek.
8. **Újságolvasási lehetőség:** FogLak Iroda munkatársai jóvoltából, naponta megjelenő hirdető újsággal segítjük ügyfeleinket az álláslehetőségekről való tájékozódásban
9. **Szabadidős program:** Öntevékenységen és önsegítésen alapuló, szervezett, alkalmi jelleggel megvalósuló szabadidős tevékenységeink során kollégáink, Veronika, Kinga és Éva fogadják ügyfeleinket. A közös tevékenységek során gyakori a játék és nevetés. A Kézműves-klub tág teret enged a fantáziának, képzeletnek, akár üvegfestészetről, vagy más készségfejlesztő tevékenységről van is szó.
10. **Munkaügyi ügyfélszolgálat:** Ügyfeleinknek 8-16 óra között lehetőséget biztosítunk telefonon történő ügyintézésre is. Az általuk kezdeményezett hívások jelentős része a munkaerőpiacon való elhelyezkedésükhöz kapcsolódik. A jövőben szeretnénk

számukra ingyenes internetelérést is biztosítani, hogy több lehetőségük legyen az információkhoz való hozzáféréshez, illetve digitális kompetenciájuk is fejlődhessen.

11. **Kapcsolattartás**: Szolgáltatásaink során igyekszünk hangsúlyt fektetni a természetes támogató hálóval való kapcsolattartásra is. Ügyfeleink az intézmény által biztosított telefonon napi egy alkalommal családtagjaikat, barátaikat, ismerőseiket is felhívhatják.
12. **Filmnézés:** Ügyfeleink számára a hétköznapok monotóniájából való kitörés egyik eszköze a filmekben, történetekben való elmerülés. Hetente több alkalommal biztosított filmvetítéseinkkel ehhez próbálunk hozzájárulni.
13. **Tanácsadás:** A hozzánk fordulók szociális tanácsadási szolgáltatásunkat is igénybe vehetik. Ez magába foglalhat életvezetési tanácsadást, segítséget a munkára való felkészülésben, támogatást a megfelelő munkakör megtalálásához, de az ellátásokhoz való hozzájutásban és a teljeskörű szociális ügyintézésben is nyújtunk segítséget.
14. **Könyvtár:** Mivel sok ügyfelünk tölti el olvasással szabadidejét, létrehoztunk számukra egy könyvtárat. Az évek alatt egyre több olyan visszajelzés érkezett, amely arra sarkalt bennünket, hogy megújítsuk könyvállományunkat. Az idei évben kapcsolataink felhasználása révén új könyvadományokhoz is hozzájutottunk, amelyek segítségével kibővítettük könyvtárunkat.
15. **Önsegítő csoport:** Pályázati forrásból finanszírozott női csoportunk kéthetente szerdán kerül megrendezésre. (Lásd lentebb részletesen.)

Kimutatás a 2020-ban igénybevett szolgáltatásokról

Szolgáltatások köre (igénybevétel_alkalom)				
Melegedés	Étkezés	Fürdés	Csereruha	Telefontöltés
28870	28057	6075	321	1248
Mosatás	Telefonhasználat	Borotva	Ügyintézés	Hajvágás
435	1172	1613	527	209
Csomagmegőrzés	OEP fedezettség	HIG kiadása	Egyéb	2020 teljes év
717	42	2870	1507	363 nyitvatartási nap

2.tábla

3. A melegedő forgalma, az ügyfélkör jellemzői

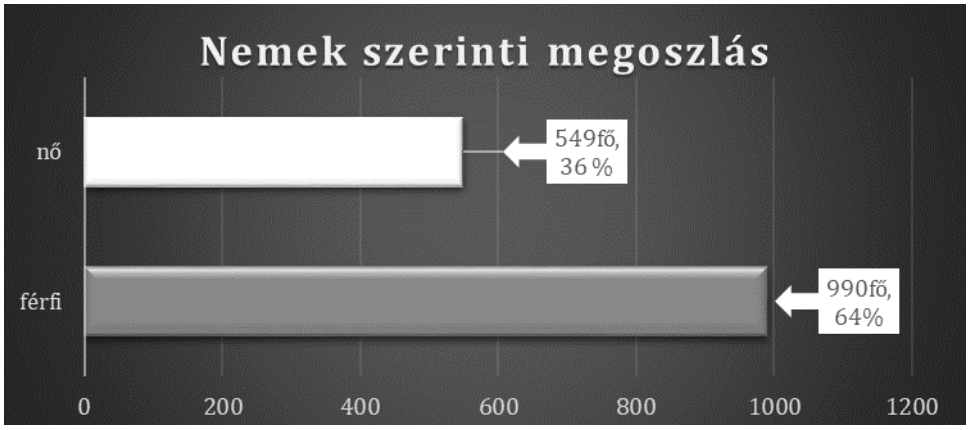
Melegedőnk hajléktalan személyek, időleges tartózkodására szolgáló, nappali ellátást nyújtó intézmény, amely ellátás az 1993. évi III. törvény értelmében, személyes gondoskodást nyújtó szociális alapszolgáltatási forma. Engedélyezett létszámunk: 100 fő/nap. Működésünket az 1993. évi III. törvény (a szociális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

Forgalmi adatok

Év	2017					2018					2019					2020				
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	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	1142	1338	2540	**85**	30
Február	1169	1164	2333	**111**	21	1045	1063	2108	**105**	20	1455	1736	3191	**114**	28	1022	1139	2161	**75**	29
Március	1130	1392	2522	**120**	21	1083	1065	2148	**107**	20	1470	1955	3425	**110**	31	1132	1242	2374	**77**	31
Április	963	1112	2075	**98**	21	926	1076	2002	**100**	20	1293	1798	3091	**103**	30	1112	1259	2371	**79**	30
Május	997	1223	2220	**105**	21	918	1055	1973	**94**	21	1274	1579	2853	**92**	31	1400	775	2175	**70**	31
Június	1077	1323	2400	**109**	22	785	977	1762	**84**	21	810	1107	1917	**64**	30	995	978	1973	**64**	31
Július	1077	1263	2340	**111**	21	886	1141	2027	**92**	22	799	949	1748	**62**	28	1332	772	2104	**70**	30
Augusztus	1280	1527	2807	**122**	23	998	1136	2134	**97**	22	828	1159	1987	**64**	31	1241	1113	2354	**76**	31
Szeptembe	1117	1294	2411	**109**	22	920	1081	2001	**100**	20	754	921	1675	**58**	29	1295	1190	2485	**83**	30
Október	1069	1358	2427	**115**	21	759	987	1746	**92**	19	839	1030	1869	**60**	31	1553	1272	2825	**91**	31
November	1067	1276	2343	**111**	21	843	1101	1944	**97**	20	872	1191	2163	**72**	30	1325	1381	2706	**93**	29
December	990	1114	2104	**100**	21	816	1069	1885	**99**	19	1007	1330	2337	**78**	30	1436	1366	2802	**93**	30
	13236	15285	**28521**	**111**	**255**	11168	13087	**24255**	**99**	**246**	12848	16546	**29494**	**82**	**359**	14985	13825	**28870**	**80**	**363**

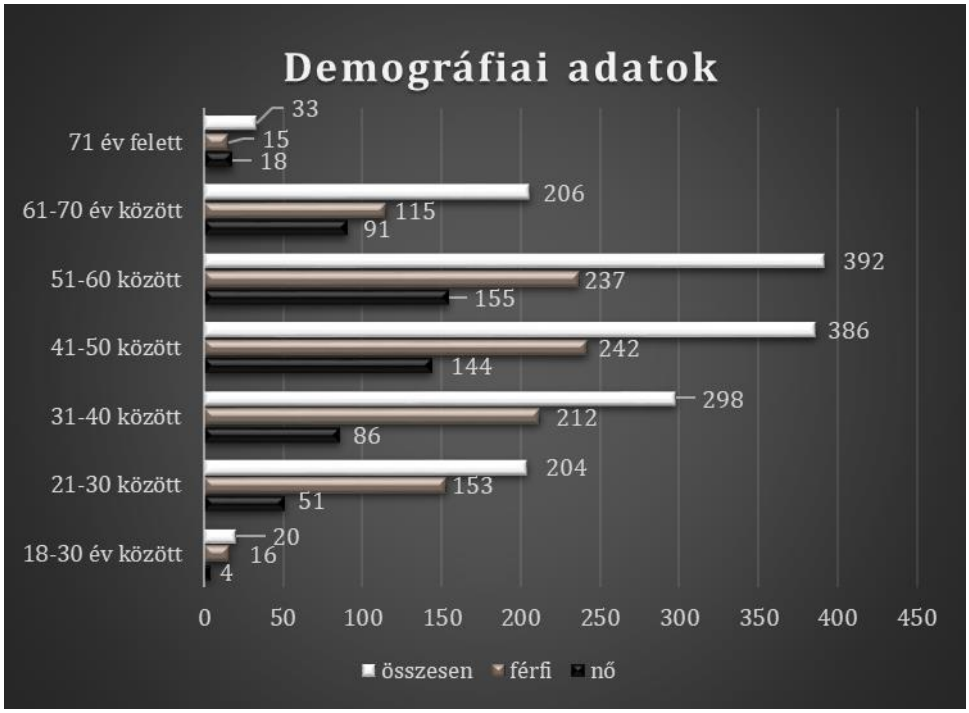
3. tábla

2020-ban 1539 ügyfél, 28870 alkalommal vette igénybe melegedőnket. A tavalyi évhez képest emelkedés látható az ügyfelek számában (2019-ben 1507 fő vette igénybe szolgáltatásainkat), ám a megjelenések száma (napi átlagfő) csökkenést mutat (lásd 3. tábla). Ezt a látszólagos anomáliát az magyarázza, hogy a járvány első hullámában jelentősen szigorítottunk az igénybevételi feltételeken, és megváltozott a nyitvatartási idő is. Erről a későbbiekben lesz szó!



1. diagramm

Ahogy az *1. diagramon* látható, jelentős eltérés van a nemek arányában. Az intézményünkbe betérők 64%-a férfi, és 36 %-a nő. Az egyes kutatások a hajléktalan élethelyzetben élő emberek között a nők arányát 22% körülire teszik, azonban a mi szolgáltatásunkat jóval nagyobb arányban használják nők, mivel intézményünkkel egy épületben található egy kizárólag nőket fogadó éjjeli menedékhely is, és sok ott alvó ügyfél a szálló nyitva tartási idején kívül a melegedőnket veszi igénybe.

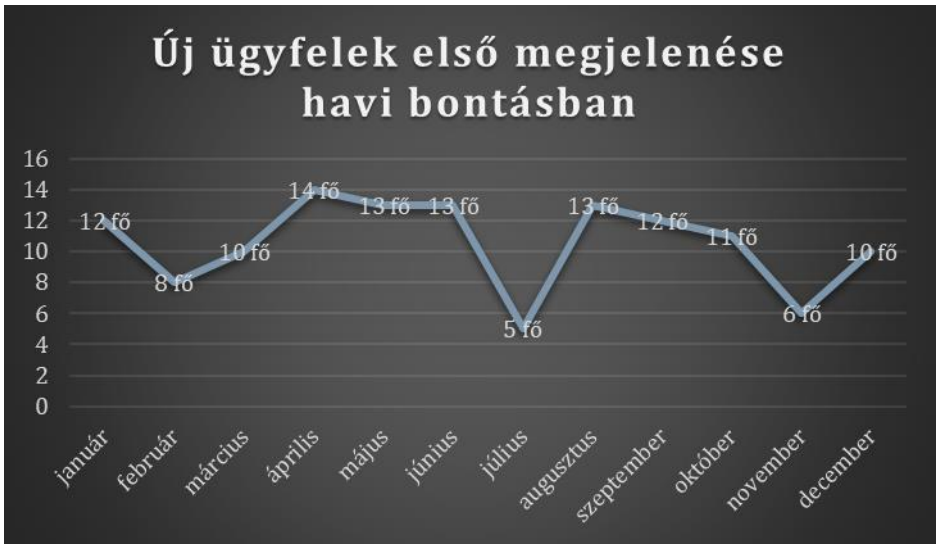


2. diagramm

A melegedőt használó ügyfelek jelentős része középkorú. 2020-ban 782 ügyfelünk tartozott a 41-60 év között korosztályba, ami az összes szolgáltatásunkat használó ember 50,5%-a. A 71 év feletti ügyfeleink száma 33 fő volt. Ez nem mutat jelentős változást a korábbi évek adataihoz képest (2018-ban 31 fő és 2019-ben 36 fő), azonban azt látjuk, hogy az idős emberek számára

a hajléktalanellátás a jelenlegi intézményi feltételek között nem tud az állapotuknak és szükségleteiknek megfelelő ellátást biztosítani. A melegedőben elsősorban azt tapasztaljuk, hogy olyan idősebb emberek keresnek fel minket, akiknek ugyan van lakhatásuk, de az általuk használt ingatlan nem rendelkezik vízzel vagy fűtéssel, illetve vannak, akik a lakás- és önfenntartással kapcsolatos anyagi nehézségek miatt szorulnak rá a melegedő szolgáltatásaira. Ezen ügyfeleink leginkább fürdés és mosási szolgáltatásunkat veszik igénybe, más segítségre nem tartanak igényt.

2020. évben sok új ügyfelet regisztráltunk melegedőnkben. Közülük azok, akik először kerültek kapcsolatba a BMSZKI ellátórendszerébe tartozó intézménnyel 127-en voltak. Ők a teljes évi ügyfélszámunk 8,25%-át adták. Arra vonatkozó adattal nem rendelkezünk, hogy ők újonnan kerültek –e hajléktalan élethelyzetbe, vagy korábban is abban voltak, és a járvány okozta intézménybezárások miatt kellett másik szolgáltatást keresniük. Jól látható a 3. számú diagrammon, hogy a járvány első hullámában, vagyis március-június között, magas az új regisztráltak száma, majd egy visszaesést követően (amelyet a munkaerőpiaci viszonyok rövid rendezése is okozhatott), a második hullám előszobájában, és a nyári időszakos munkák végével, ismét emelkedik azok száma, akik először kerestek meg bennünket.



3. diagramm

A 4. diagrammon az látszik, hogy az új ügyfelek között jóval többen tartoznak a középkorúak és fiatalabbak korcsoportjába. Ha ezt a korösszetételt az összes ügyféléhez hasonlítjuk, akkor itt egy ellenkező irányú mintázat rajzolódik ki, vagyis míg az összes használó között a 21-30 év közötti korcsoporttól az 51-60 év közötti korosztályig egyre nő az adott csoportba tartozó emberek száma, addig az az új ügyfelek között a 21-30 évesek csoportja a legnépesebb, és innen felfelé haladva egyre csökken az adott korosztályokba tartozók száma.

Emellett az új ügyfelek között jóval több a férfi mint nő. (lásd 5 sz. diagramm). Míg az összes használó között a nők aránya 36%, az újak között csak 24%.

A melegedő ügyfeleinek lakhatási helyzete az elmúlt években

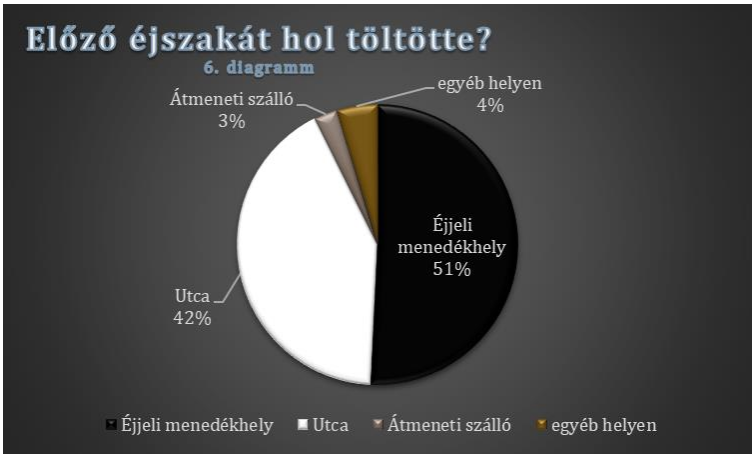
Év	2020		2019		2018		2017	
Előző éjszakát hol töltötte	Fő	%-ban kifejezve	Fő	%-ban kifejezve	Fő	%-ban kifejezve	Fő	%-ban kifejezve
Átmeneti szálló	774	3%	1534	5%	2280	9%	3793	14%
Éjjeli menedékhely	14652	51%	18062	61%	13900	57%	14802	52%
Közterület,Utca	12093	42%	7833	27%	6739	28%	7823	27%
Egyéb	1351	4%	2065	7%	1336	6%	1464	5%
Nincs adat	0	0%	0	0	0	0%	639	2%
Összesen	28870	100%	29494	100%	24255	100%	28521	100%

4. tábla

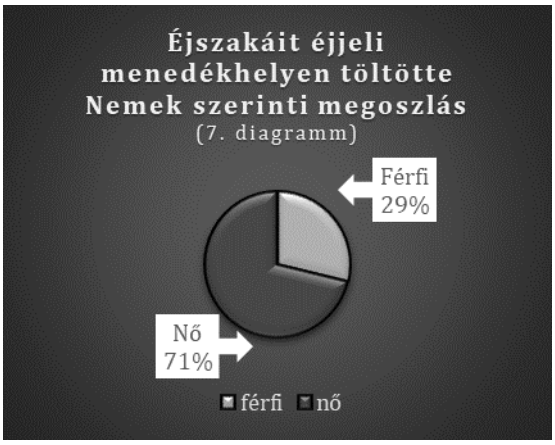
Minden regisztráció során rögzítésre kerül, hogy az adott ügyfél hol töltötte az előző éjszakát. Az összes forgalmi adat alapján jól látható, hogy az évek során folyamatos csökkent az átmeneti szállóról hozzánk érkező ügyfelek száma, a tavalyi évben azonban az éjjeli menedékhelyről érkezők számában is nagyobb csökkenés volt észlelhető. Ezt leginkább a márciusban észlelt és komoly következményeket magával hordozó Covid járvány első hulláma magyarázza. Több intézmény változtatott a működési feltételein, szolgáltatásain, egyes helyek bezárultak, mások

kinyíltak. Bezáruláson értendő, hogy szinte mindenhol korlátozták a beengedett ügyfelek számát. Mindeközben ki is nyíltak, hisz a fapadok klasszikus működéséhez mérve, bővített idősávban, esetenként bővített szolgáltatások biztosításával igyekeztek a klienseket bennmaradásra bírni, ezzel is megelőzve a felesleges kontakthelyzeteket. Az éjjeli menedékhelyek bővített szolgáltatásai így sokszor feleslegessé tették ügyfeleik számára a nappali melegedők igénybevételét. Ez magyarázhatja, hogy ügyfeleink között az éjjeli menedékhelyen éjszakáit töltők száma a megelőző évekhez viszonyítva csökkent. Emellett az átmeneti szállókról is kevesebben tértek be hozzánk, összefüggésben az ott életbe léptetett szigorításokkal, kijárási korlátozásokkal. (Az átmenti szállók, az éjjeli menedékhelyekhez hasonlóan, a lakók intézményben maradásának támogatására, és a szükségletek helyben történő kielégítésére tettek erőfeszítéseket, így a napi háromszori étkezés mellé, ha szükséges volt adományként kapott dohánytermékekkel is ellátták ügyfeleiket.)

A melegedőben mi is figyelmet fordítunk arra, hogy az ügyintézés és egyéb szociális munka az adott ügyfelek esetében, a szállást nyújtó intézményben vele már együttműködésben álló kollégával történjen. Mindenesetre vannak egyedi esetek, méltánylandó igények, melynek során továbbra is lehetőséget biztosítunk étkezés igénybevételére, olyan átmeneti szálláson lakó ügyfelek részére is, akiknek esetkezelő szociális munkása igazolja, hogy helyzetük rendezésig átmeneti jelleggel szükséges a napi, melegedő által biztosított hideg élelem biztosítása (jövedelemvesztés esetén például). Ezekben az esetekben az átmeneti szállón lakó ügyfél élelmiszercsomagot kap tőlünk, emellett pedig tájékoztatjuk további lehetőségekről az ételosztások, népkonyhák igénybevételével kapcsolatban.

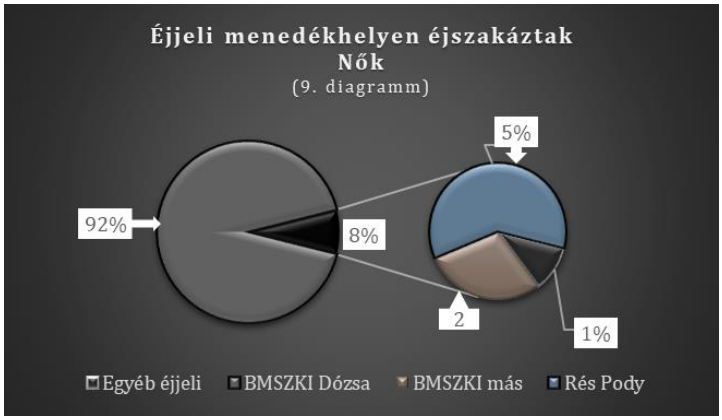


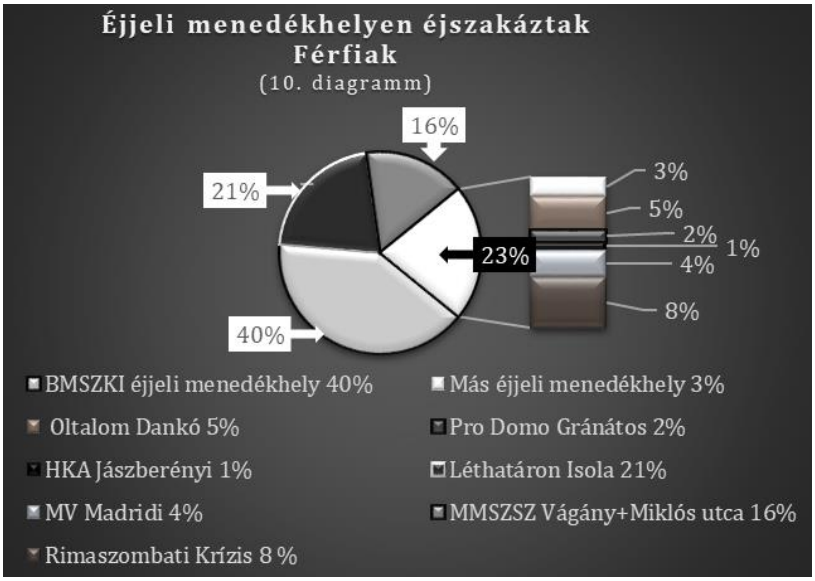
Az alábbi két diagramm (7-8.) azt mutatja, milyen a nők és férfiak aránya az utcán és azaz éjjeli menedékhelyen éjszakáikat töltő ügyfelek között. Jól látható, hogy az éjjeli menedékhelyről hozzánk érkező ügyfeleink jelentős többsége nő (71%), míg a közterületen élő ügyfelek között inkább találunk férfiakat (79%). Ez talán fedi a nagy átlagot, ellenben érdekes tény, hogy pusztán csak női férőhelyet biztosító éjjeli menedékhelyből a hajléktalanellátó rendszerben meglehetősen kevés van. Alig akad olyan védett szálló, ahol egy nőnek nem kell azért szorongani, hogy bántva, bántalmazva lesz a férfiak által, a koedukált jelleg miatt. Ezt azért is



említem, mert bár a női fapadok is rejtenek magukban veszélyt (közösségi normaszegés, deviancia minden szállón jelen van), rengeteg bántalmazást megélt, vagy jelenleg is bántalmazást folyamatosan elszenvedő nő jár hozzánk a melegedőbe. (Egy ehhez kapcsolódó programunkról később részletesebben is szó lesz).

Egyértelműen mutatják a számok, hogy az éjjeli menedékhelyen éjszakáikat töltő nők kimagasló része, míg a férfiak egy jelenős aránya érkezik a BMSZKI intézményeiből. Ahogy a 9. számú diagrammon is látszik az éjjeli menedékhelyen élő nők 92%-a érkezik hozzánk a Dózsa Éjjeli Menedékhelyről. Ezt a két intézmény egymáshoz való közelsége magyarázza.

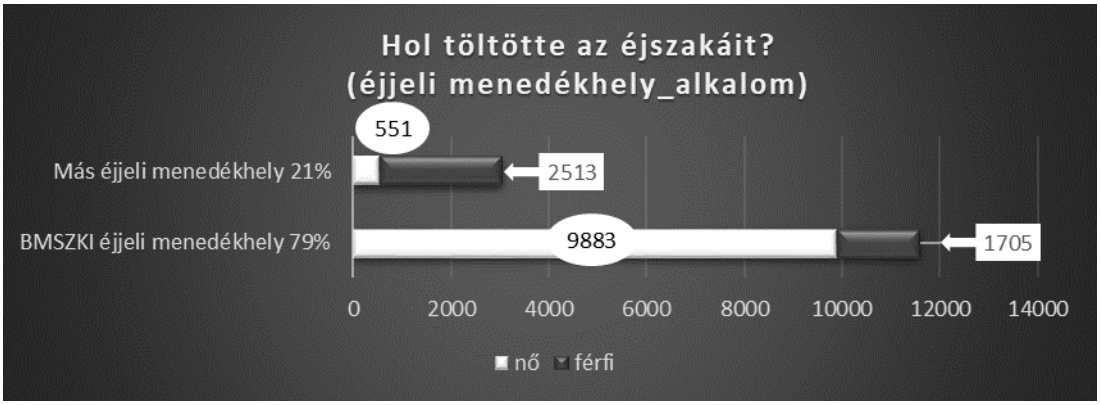




Az éjjeli menedékhelyen éjszakázó férfi ügyfelek (lásd. 10. számú diagramm) mindösszesen 40%-a érkezik a BMSzKI éjjeli menedékhelyről, emellett 21% a Léthatáron Isola menedékhelyről érkezők, míg 16% a Máltai Szeretetszolgálat Vágány utcai menedékhelyéről érkezők aránya.

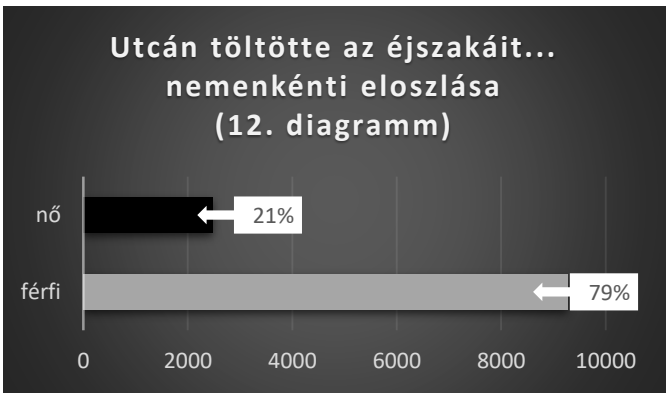
A nemek szerinti megoszlás figyelembe vétele nélkül is egyértelműen az a kép rajzolódik ki, hogy az intézményünkbe éjjeli menedékhelyről érkező ügyfelek között legnagyobb arányban a BMSZKI által működtetett intézményben élők vannak.

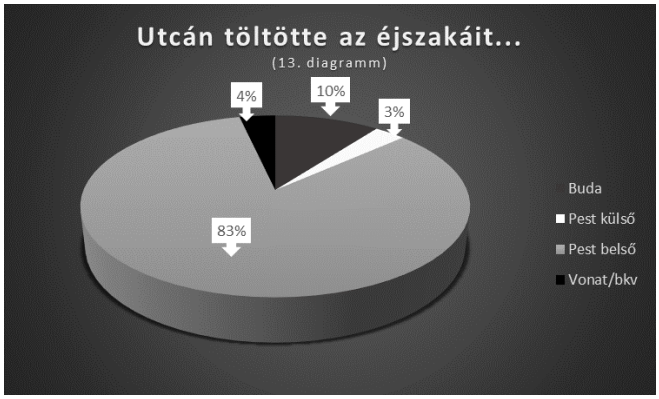
A BMSzKI éjjeli menedékhelyeiről érkezők aránya 79%, míg az egyéb más szervezetek éjjeli menedékhelyéről érkezők aránya mindösszesen 21%. (11. diagramm)



11. diagramm

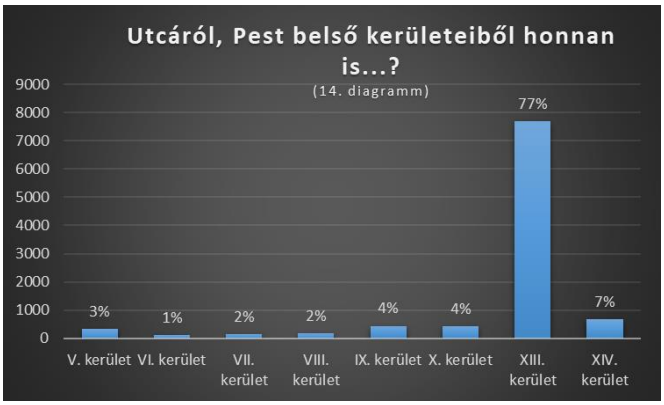
Ebben az évben az ügyfeleink a napi intézményi regisztrációk 42-ban % azt jelezték, hogy utcán töltötték az előző éjszakát. Ez összesen 12093 esetet jelent (a teljes éves esetszám 28870, vagyis 42%-ban jeleztek utcát éjszakai lakhelyként). Közöttük a nemek aránya szöges ellentétje az éjjeli menedékhelyet szálláshely-ként jelzők közt tapasztalt aránynak. A közterületen éjszakázó ügyfeleink túlnyomó többsége férfi. (12. diagramm)





A megadott adatokból az látszik, hogy ügyfeleink számára a pesti belső kerületek közterületei szolgálnak éjszakai „menedékként". A közterületen élő ügyfeleink 83%-a ezen a területen éjszakázik. (13. diagramm).

Kissé tovább részletezve, a 14. diagramm az is megmutatja, hogy a belső kerületek közül is kimagaslóan a 13. kerület utcáin éjszakáznak a legtöbben.



A 13. kerület közterületein éjszakázók aránya, egész Budapestre vonatkozóan is jelentős, 64%.

Magyarázatként álljon itt a beszámoló első sorainak ismétlése:

„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."

4. Csoport hajléktalan nők számára

A BMSZKI Origóc Nappali Melegedőben a hajléktalanságban élő, partner által bántalmazott, kiszolgáltatott nőkkel napi szinten találkozunk, élethelyzetüket ismerjük. A napi rutin feladatok elvégzésén túl, megpróbálunk lehetőséget teremteni arra, hogy jobban feltérképezve aktuális körülményeiket, speciális segítséget, információt szolgáltathassunk számukra. Gyakori, hogy a bántalmazó élettárs elől menekülő, nem hajléktalanságban élő nők végső megoldásként valamelyik éjjeli menedékhelyre kényszerülnek, és elkezdik használni a hajléktalanellátó intézményeket. Nekik nem csak a bántalmazótól való félelemmel, hanem egy teljesen más élethelyzettel is meg kell küzdeniük. Ezen okok miatt szerettünk volna teret adni a melegedőben egy kifejezetten nőket célzó fejlesztő csoportfoglalkozásnak, amire már korábban, 2016 őszén is lehetőséget kaptunk.

A Hajléktalanokért Közalapítvány támogatásával 2020-ban megvalósulhat a 2020-21-KMR-428 azonosító számú program (program megnevezése: Mentálhigiénés fejlesztő programok hajléktalan nők számára). Ennek keretében az első foglalkozást november 25-én, A Nők Elleni Erőszak Megszüntetésének Világnapján tartottuk az erre alkalmas szociális klubhelyiségben. Azóta kéthetente találkozunk ott a résztvevőkkel. A program célcsoportja a BMSZKI Origóc Nappali Melegedőt igénybe vevő hajléktalan nők, akikről már személyes beszélgetés során vagy külső jelek alapján tudjuk, hogy akár a múltban vagy jelenleg is bántalmazásnak voltak/vannak kitéve, illetve ennek bármilyen módját már megélték. A csoport nyitott.

Fontosnak tartjuk, hogy a hajléktalanellátó intézményeket igénybe vevő női ügyfelek is megkapják azt a segítséget, információt, biztonságot és megerősítést, ami elengedhetetlen a továbblépésükhöz.

Az önbecsülés növelő, érdek-érvényesítő csoport célja, hogy a résztvevők megismerjék alapvető jogaikat, tisztában legyenek az egészséges énképükkel, képesek legyenek a saját határaikat kijelölni és gyakorlatba átültetni, valamint az önérvényesítő technikákat elsajátítsák. A résztvevők életében jelenlévő negatív és visszahúzó tényezők, elvesztett képességek, pszichoszociális változások, depresszió miatt kialakult hangulatzavar, a PTSD-ből eredő tünetek feldolgozásában szeretnénk segíteni. Ebben a munkában a csoportvezetőt és

csoportsegítőt a NANE Egyesület munkatársa támogatja, akivel megoszthatják tapasztalatukat, és megbeszélhetik nehézségeiket, valamint az esetlegesen felmerülő bizonytalanságukat. Ezek a beszélgetések azért fontosak, mert folyamatos visszajelzést és iránymutatást kapnak egy független szakértőtől.

A foglalkozások tematikája az "Erő a változáshoz" könyv alapján készült.

A programot az eredeti tervek szerint 2021. március 31-én zárnánk le, de a járvány miatt nagy valószínűséggel hosszabbításra kerül sor, mivel nem szeretnénk, ha hátrányba kerülnének azon csoporttagok, akiket közvetlenül érint karantén vagy a betegség maga.

5. Egyéb programjaink

A tavalyi évben is igyekeztünk a rendkívüli helyzethez igazodva néhány programunkat megtartani. Ugyan nem hosszú ez a bekezdés, ám színes adalékként szolgálhat ez is munkánkról. A járvány elleni védekezés során kialakított működésmód szociális kapcsolatszűkítő hatásával dacolva (védőtávolság betartásával és maszkot viselve), néhány alkalommal megtartottuk a Kreatív műhelyünket. Ezeken sok változatos, egyéni ízlést és személyiséget tükröző alkotás született, miközben ezek az események alkalmat adtak egy-egy meghittebb, bizalmasabb beszélgetés lefolytatására is.

Ugyanígy jótékony hatása volt a munkatársakra és ügyfeleinkre egyaránt, hogy még a második hullám kapcsán bevezetett szigorításokat megelőzően, lehetőségünk volt a tradicionálisnak programunknak mondható Normafai piknikünk megtartására. Játék, meleg étel, libegő színesítette a programot. Izgalmas, hosszú távon előnyös beszélgetések indultak el az ügyfelekkel.

Nem maradhatott el a karácsonyi készülődés, közös főzés (szigorított feltételekkel), ajándékcsomag készítés Waldorfos „jelenléttel” a melegedőben. A járványhelyzet miatt fennálló látogatási tilalommal összeférő módon, idén a Waldorf hallgatók video és hang installációval, illetve egyedi karácsonyi képeslapokkal készültek a hozzánk járó emberek karácsonyát meghittebbé tenni. Ügyfeleink, hölgyek, urak egyaránt hálásan fogadták a diákok által készített anyagokat. Sokakat igen elérzékenyített a diákok meglepetése,

ami nagyon megindító volt. Hálásak vagyunk a fiatalok nyitott személyiségéért, és tenni akarásáért, ami hozzájárult ahhoz, hogy ebben a korlátozások súlytotta karácsonyi helyzetben is bensőségessé tudtuk tenni ez a napot.

6. Rekreáció a stábbal

Októberben végre teljes létszámmal tudtunk nekivágni az Alsónémedi Öregtóhoz tervezett hétvégének. A késedelem oka, hogy vártunk egyik kolléganőnk teljes betegség utáni felépülésére, ami sajnos elhúzódott. De hála istennek, egészségesen tudott ő is aktív részese lenni a rekreációs hétvégének. Alsónémedin szállást foglaltunk, együtt főztünk, ahogy az időjárás engedte. Önszerveződő, adhoc szabadidős (Activity, Ki mit tud, Vigyázz 6, Dixit) foglalkozást tartottunk, illetve este felszabadultan töltöttük a közös időt. Maga a kellemes, természetközeli táj, a vidéki életérzés arra is lehetőséget adott, hogy kiszakadjunk a hétköznapok rohanásából, és a napi rutint elengedve, a stábtagok együtt kötetlenebbül töltsenek el két napot. A hangulat már-már önfeledt volt. Nyilván a csapatépítés egyik pozitívuma is, hogy nyíltabban és lazábban vállalunk fel saját érzéseinket, egyéni viszonyulásunkat és megközelítéseinket, az egymás közötti feszültségek elsimításának érdekében.

7. Szupervíziós „munka”

2020. évben 12 óra csoportos szupervízió állt teamünk rendelkezésére. Ennek megtartásához, közös döntés alapján havonta egyszer, 2 órás alkalmakkal terveztünk.

Először a közös célok és a közös munkamód kialakításán dolgozunk. Vezetői részvételt is engedélyező, esetorientált reflektív munkában állapodtunk meg. A közös munka megkezdésekor, január-februárban két alkalommal zajlott esetmegbeszélés. Mindkét esetben az Origóc ügyfélkörének változásai kerültek előtérbe, különösképp az ügyfélkörben tapasztalható

mentális problémák változásai, melyek az ügyfelek egymás általi és szociális munkásokat érintő bántalmazásaiban csúcsosodnak ki. Az esetek és így a bántalmazás kapcsán, az eset egyéni sajátosságain, lehetséges teendőin túl a bántalmazás, traumatizáció általános törvényszerűségeit is átbeszéltük. Például:

1. Az ügyfelek traumatikus élményei hogyan tükröződnek a velük való munkában, és a vele dolgozó szociális munkás érzéseiben?
2. Hogyan és milyen módon, mértékig szükséges az ügyfél-szociális munkás közötti határtartás, hogyan és milyen módon megvalósítható a szükséges határtartás az ügyfél mentális állapota kapcsán? Hogyan tudjuk magunkat mi, mint szociális munkások védeni, a megfelelő szakmai munka kereteit megtartva?
3. Hol van a határa a szociális munkás felelősségének, hol és hogyan léphetnek be más igazságszolgáltatási rendszerek?
4. Hogyan tudjuk védeni magunkat egy nagyon nehéz ügyfélkörrel való megterhelő munkában úgy, hogy a számunkra is szükséges valódi emberi kapcsolat, emberség és támogatás meg tudjon maradni az ügyfél számára?

A team egymást támogatva, lelkesedését megőrizve aktívan kereste a lehetséges utakat, megoldásokat mind az egyes eseteket tekintve, mind az Origóc Nappali Melegedő általános működési szabályainak módosításaira is, mely lehetőséget adhat egy számukra is biztonságos légkör megteremtésére.

A Covid-19 járvány első hullámának enyhülését követően a szupervíziós munka 2020. szeptemberétől folytatódhatott, azonban a járvány második hullámára való készülésként az alkalmak sűrűségét és időtartamát illetően is újraszerződés vált szükségessé. Mindemellett fél év kihagyás után a szakmai munka sem volt folytatható ott, ahol befejeztük. A hátralevő 8 szupervíziós órát, egy intenzív szupervíziós blokkban megtartott alkalomra módosítottuk, melynek egymást követő két munkanapon, 4-4 óra időtartamban történő megvalósítása mellett döntöttünk. A megvalósítás a járvány kapcsán sok akadályba ütközött. Az egyes dolgozók koronavírus megbetegedése és karanténjuk idejének alakulása miatt, 2020. szeptembere helyett 2020. novemberében sikerült realizálni a közös munkát.

Az újrakezdésekor az esetorientált működésmód helyett, a team állapota került fókuszba, a bántalmazás témája azonban maradt. A közös munka során központi témává vált a saját szakmai és emberi szempontjaink hangsúlyosabb figyelembevétele, az alkalmazkodással és az elvárásoknak való megfeleléssel szemben. Szupervízorunk rendkívül jól értett ahhoz, hogy

teamünket az alkalmak során vezesse. Rugalmasan alkalmazkodott a csoporttagok aktuális lelki állapotához és a hozott érzésekhez.

8. Együttműködés társintézményekkel

Munkánk során nagyon fontos az intézményes kapcsolati háló bővítése, és annak ügyfeleink érdekében való mobilizálása. A tapasztaltabb munkatársak, akik jól ismerik a védőháló rendszerét, segítik, „tanítják" a fiatalabb kollégáinkat. Csapatunk e szempontból is példás hozzáállásról tesz tanúbizonyságot évről-évre. Ezek a tágabb segítő együttműködések, kiszélesítik támogató tevékenységünk kereteit. Ehhez kapcsolódóan kiemelkedő, napi szintű kommunikáció van a BMSzKI Fehér Köz Nappali Melegedő és az Origóc munkatársai közt. Hasonlóan szoros együttműködésre és támogató kapcsolatra törekszünk a Dózsa Női Éjjeli Menedékhely munkatársaival is. Ez a nagyszámú közös ügyfél miatt is elengedhetetlen. Mindezek mellett rendszeresen történik kapcsolatfelvétel és együttműködés az alábbi intézményekkel és szolgáltatásokkal:

- Magyar Vöröskereszt hajléktalanellátó intézményei
- BMSzKI Utcai Gondozó Szolgálat és más BMSZKI intézményeink
- Menhely Alapítvány
- Okmányiroda
- egyéb Kormányhivatalok
- Magyar Államkincstár Nyugdíjfolyósító Igazgatóság
- Budapest Főváros Kormányhivatala Munkaügyi Központ Haller utcai Kirendeltsége
- Baptista Szeretetszolgálat
- Hajléktalanokért Közalapítvány
- Család és Gyermekjóléti Szolgálatok

9. A koronavírus járvány első és második hulláma

A járványhelyzet a szolgáltatásnyújtás szempontjából jelentős változásokat hozott magával. A járvány első hullámának megérkezésekor melegedőnk működése gyökeresen megváltozott. Március 17-től rövidített nyitva tartással fogadtuk ügyfeleinket. A stáb egy része a gyermekek oktatási intézményeinek bezárása miatt nem tudott részt venni az intézmény napi működtetésében, így csak ügyeleti rendben, más egységekből átvezényelt kollégák közreműködésével tudtuk a nyitvatartást biztosítani. Érkezett hozzánk kolléga a SZIK, a FET

és a FogLak irodából is, így mindazok, akik korábban a Nappali Centrum stábjába tartoztunk, újra egy csapatot alkottunk. Ez az időszak sok nehézséget okozott mind a kollégák, mind az ügyfelek számára a napról-napra történi új szigorítások miatt.

A szűkített nyitvatartás mellett (minden nap 8-16 óra között lehetett hozzánk jönni), bevezetésre került a beengedéskori rizikófelmérés, amely kiterjedt az aktuális egészségi állapot felmérésére (akut légúti panaszok jelenléte), kontaktkutatásra és a testhő mérésére is. Ezt minden bejönni szándékozó ügyfél esetében elvégezzük azóta is. Abban az esetben, ha a rizikófelmérés során valakitől kockázatot jelentő választ kaptunk, vagy láza volt, hívnunk kellett az ügyeletes orvosok valamelyikét. A kezdeti időszakban ezek a telefonhívások gyakoribbak voltak.

Maszkot kötelező érvénnyel mindenkinek hordania kell. Ezt magunk is nehezen szoktuk meg, s kezdetben a megfelelő mennyiségű védőfelszerelés sem volt folyamatosan biztosított. Szerencsére azonban mindig tudtunk maszkot adni azoknak, akiknek nem volt. Emellett, felszerelésre került a kézfertőtlenítőt tartalmazó karos adagoló, illetve minden ügyfelünknek kezet is kellett mosnia érkezéskor. A kézmosás megtörténtét a melegedő működtetését végző személyzet személyesen ellenőrizte. Kezdetben oktatásokat is tartottunk a helyes kézmosás lépéseiről, de szóróanyagok, plakátok is kifüggesztésre kerültek. A takarításra is jóval nagyobb figyelmet fordítottunk. A nyitvatartási időben folyamatos takarítói jelenlét, és folyamatos felületfertőtlenítés vált szükségessé.

A melegedőben 20 főben maximalizáltuk az egy időben bent tartózkodók számát úgy, hogy minden egyes turnus beengedése, így a váltás a bent tartózkodó ügyfelek között óránként történt. A benntartózkodási idő limitálása azért volt szükség, hogy a szolgáltatások igénybevételét minél több ügyfél számára biztosítani tudjuk, miközben az emberek közötti megfelelő fizikai távolságra is tekintettel kellett lennünk.

Mivel egyrészt a kollégák a sok új feladattól leterheltek voltak, másrészt az ügyfelek is ingerültebbé váltak ebben a bizonytalan

időszakban, gyakran alakultak ki olyan konfliktushelyzetek, amelyek kezelése kihívást jelentett számunkra. Mindemellett a járványhelyzetben bevezetett javadalmazások a megbecsültség érzését erősítették meg bennünk, így segítettek abban is, hogy pozitívabban tekintsünk munkánkra ebben a nehezített időszakban.

Az első és második hullám közti időszakban könnyítést jelentett, hogy nyitottak a szolgáltatások, az oktatási intézmények, így a stáb tagjai is visszatértek. A folyamatosan frontvonalban dolgozóknak ez határozott könnyebbséget jelentett, és az újbóli teammé válás is segített a „gyógyulásban". Nyitva tartásunk is visszatért a jogszabályban előírt keretekhez, ám a bevezetett óvintézkedéseket továbbra is fenntartottuk.

A második hullám indulásával már kevésbé volt nehéz a helyzet, a védekezéshez kapcsolódó eljárások továbbra is fennmaradtak, de nem voltunk annyira röghöz kötöttek a plusz szolgáltatások biztosításának kérdésében. Ez a szakmai stáb közös igénye is volt.

10. 2020. évi szakmai tervek megvalósulása, és továbbvitele

Nyilvánvalóan, mint sok intézményben, nálunk sem tudtak az évre kitűzött célok megvalósulni olyan tartalomban, és olyan számban, mint azt előzőleg, a még járványmentes időszakban előre terveztük.

1. A melegedős esetkezelés protokollja ugyan nem a tervezett szerint alakult, ám semmiképpen sem nevezhető teljes kudarcnak a 2020. évben munkatársaim által befektetett munka, energia. A helyzethez mérten hozták ki a legjobbat a nagyobb támogatást igénylő ügyfelekkel folytatott segítőkapcsolatok megvalósítása során. Ami ezzel kapcsolatban nem a terveink szerint alakult, az az esetkezelésben részesülő ügyfeleink száma. TOVÁBBVISSZÜK, FEJLESZTJÜK
2. Munkatársaim ez évben tanúsított szakmai helytállását, képességeit és fejlődési mutatóit vezetőként kiemelkedőnek tekintem, mert a nehéz helyzetek megoldásával megerősödhettek, megerősödtek, tanulhattak, és képesek voltak tanulni. Az év végi értékelésekben személyre szabva is részletesen kifejtésre kerültek, ki miben, miként s mennyire tudott fejlődni. Ez a mutató a járvány ellenére nagyon szép skálát adna, ha grafikonon számszerűen is jelölhető lenne. Nyilván van olyan eset, amely során sérülések voltak, szokatlan mód generálódott egy teamkonfliktus, de szakemberhez méltó módon fogtak a feloldáshoz. Ami biztos, hogy a kommunikációs sémák egyes

esetekben, némely kollégánál tanulandó feladat volt, s mint olyan közös érdek, ebben team szinten is részt kell venni.

3. A járványhelyzetben hozott korlátozások a melegedő infrastrukturális állapotának javításához kapcsolódó terveink kivitelezését ellehetetlenítették. TOVÁBBVISSZÜK, ÚJRATERVEZÜNK.
4. Intézményközi teamek a korlátozások miatt nem voltak megvalósíthatók. Az év első felében a saját teamjeinket is online térben tartottuk meg. TOVÁBBVISSZÜK, FÓKUSZBAN TARTJUK
5. Kihelyezett teameket és intézménylátogatásokat is csak az év első felévben, egy-két alkalommal tudtunk megvalósítani, pedig a kapcsolatfelvétel több esetben is elindult. A korlátozások miatt kollégáink csak néhány társintézményt tudtak személyesen meglátogatni. TOVÁBBVISSZÜK, ÚJRATERVEZZÜK
6. Közösségi szociális munkát, illetve a csoportmunkát is csak részben állt módunkban bevezetni, illetve a korábban megkezdett közösségi tevékenységeinknek csak egy részét tudtuk folytatni. Erre a 2021-es évben nagy hangsúlyt szeretnénk fektetni. TOVÁBBVISSZÜK, KIEGÉSZÍTJÜK
7. Az önkéntesek fogadásának lehetősége, a közösségi szolgálatra érkező középiskolai diákok, vagy terepgyakorlati helyszínként minket választó hallgatók fogadása is ellehetetlenült a járvány okozta korlátozások miatt. TOVÁBBVISSZÜK, VISSZAÉPÍTJÜK

11. A teammunka hatékonyságát erősítő tervek a 2021. évre

1. Esetkezelési és adminisztrációs rendszerünk újra gondolása, szolgáltatásunk színvonalának ezen a téren történő mutatóinak javítása.
2. Mentálhigiénés foglalkozások újragondolása és indítása.
3. A jövőben is nagy hangsúlyt kívánunk fektetni a pályázatokra, hiszen a kiegészítő tevékenységek finanszírozása szinte csak pályázati forrásokból valósulhat meg.
4. Munkatársaink motivációja és teherbírása kiemelkedő, ám a folyamatosan magas szintű teljesítmény - a megfelelő jutalmazási eszközök megléte nélkül - hosszú távon nem elvárható. A jelentős többletterhek egyenletes elosztását a stáb bővítésével, illetve önkéntesek bevonásával kívánjuk elérni.

5. Adekvátabb team munka megvalósítása, amikor a heti team alkalmak közé havi egy alkalommal beépítenénk az alábbiakat:
   - szakmai programok, tanulmányok, jó gyakorlatok elemzése, feldolgozása, majd a mindennapos működésbe való beillesztése,
   - külső szakember meghívása tematikus foglalkozásokra
   - intézménylátogatás olyan társszervezeteknél, intézményekben, melyekkel a kapcsolatépítés előmozdíthatja a stáb hajléktalan ellátás területéről szerzett információit, miközben lehetőség nyílik jó gyakorlatok gyűjtésére, kapcsolatok építésére. Ebből a későbbiekben a kiszélesített szakmai munka által az ügyfelek profitálhatnának.
6. Nappali melegedő esetviteli munkának újragondolása, újra sematizálása. A kollégák dokumentációs rendszer hatékony vezetéséhez kapcsolódó megerősítése.
7. Szorosabb együttműködés az ügyfeleink számára szállást és egyéb szolgáltatásokat nyújtó intézményekkel. Célunk a rendszerszemléletet szem előtt tartva támogatni ügyfeleinket.
8. Az **ügyfelekkel kapcsolatos esetmunka**, illetve a **csoportmunka lehetőségéinek biztosítása**. Mindehhez fontos a megfelelő munkaidőkeretek és egy megfelelő dokumentációs rendszer kialakítása. Célunk, hogy rendszeres időközönként el tudjunk készíteni egy-egy életútinterjút, hogy azt legépelése után, közösen átbeszélhessük, elsősorban esetkezelői szempontokat figyelembe véve, annak érdekében, hogy erősödhessen a személyes esetkezelői szociális munka a nappali melegedőben.

Készítette: Donkóné Gazsi Éva

ellátási egység vezető