

**BMSZKI**  
**Fehér-köz Nappali Melegedő**  
**speciális éjjeli menedékhely**

**2020. évi szakmai beszámoló**



*„A nehézség nem is annyira abban rejlik, hogy új elképzeléseket dolgozzunk ki, inkább abban, hogy mi magunk megszabaduljunk a régiek hatása alól.”*

*~John M. Keynes~*

A rendkívüli idők rendkívüli tetteket eredményeznek. A 2020. év a Fehér-köz Nappali Melegedő életében is rendkívüli volt. A BMSZKI élén megtörtént a vezetéváltás, a melegedőbe visszatért szülési szabadságáról a kinevezett ellátási egységvezető, valamint a Covid-19 világjárvány elleni védekezés keretében kialakításra került a melegedőhöz kapcsolódó speciális éjjeli menedékhely.

A melegedő már több mint 20 éve fogadja ügyfeleit. A melegedő mindazon rászoruló személyek számára nyitva áll, akik betöltötték a 18. életévüket, és rendelkeznek a szükséges magyar okmányokkal, igazolásokkal. A melegedő működését, igénybevételének feltételeit az 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról, valamint a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló, 1/2000. SzCsM rendelet szabályozza.

Az épület Budapest X. kerületében, a Fehér-köz 2. szám alatt található. Tömegközlekedési eszközzel mindenki számára könnyedén megközelíthető.

Az intézményben minden rászorulót 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 Menedék programba.

A létesítmény a pandémiát megelőző időszakban hétfői napokon 8<sup>00</sup>-13<sup>00</sup> óra, keddtől vasárnapig 8<sup>00</sup>-18<sup>00</sup> óra között tartott nyitva. A járvány elleni védekezés céljából, a további megbetegedések elkerülése érdekében, szükséges volt lecsökkenteni a segítők és ügyfelek közötti személyes, közvetlen kontaktusokszámát csökkenteni, ezért a melegedő nyitva tartását - fenntartói engedéllyel - 2020. március 17-től a következőképpen módosították: hétfői napokon továbbra is 13<sup>00</sup> óráig volt nyitva a melegedő, keddtől vasárnapig 8<sup>00</sup>-16<sup>00</sup> óra között tartott nyitva. Április 17-ét

követően a védekezés következő lépcsőjének eredményeképpen a melegedő 9<sup>00</sup>- 16<sup>00</sup> óra között fogadta ügyfeleit.

Munkaértekezleteinket hétfői napokon tartottuk, ahol az adott időszak eseményeit, ügyfeleinkkel kapcsolatos kérdéseket, történéseket, szakmai nehézségeket, problémákat, elakadásokat, terveket, elképzeléseket illetve a kialakult helyzethez igazodva az új működési kereteket nyugodt körülmények között volt módunkban átbeszélni. Márciustól ezek az értekezletek egyre kevesebb személyes megjelenés mellett zajlottak, előnyben részesítettük a különböző technikai eszközökön való kommunikációt.

Az intézmény szolgáltatásainak körébe tartozó, kötelezően előírt alapfeladatok elsősorban a hajléktalan emberek fizikai szükségleteinek kielégítését célozzák meg, úgy mint:

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

Ezeket a szolgáltatásokat minden körülmények között biztosítani kellett.

Az alapszolgáltatásokon túl a melegedő számos többletfeladatot látott el, az alábbiak biztosításával:

- munkaügyi ügyfélszolgálat,
- számítógép – és internethasználat,
- könyvtár,
- napi egyszeri hideg étel biztosítása,
- délutáni foglalkozások,
- külső programok.

A koronavírus járvány következtében, ezen szolgáltatások jelentős részét kezdetben részlegesen felfüggesztettük, majd bizonyos elemeit teljesen megszüntettük.

### ***Intézmény forgalma, az ügyfélkör főbb jellemzői***

2020. évben a melegedő minden nap fogadta ügyfeleit. A melegedő szolgáltatásait az elmúlt év során 1.312 fő, 1.093 férfi és 219 női ügyfél, összesen **39.028** alkalommal vette igénybe, 33.201 alkalommal férfi, míg 5.827 alkalommal női ügyfelek keresték fel intézményünket.

A forgalmi adatok összehasonlításából kitűnik, hogy az elmúlt évek tendenciája megszakadt, hiszen az elmúlt év során jelentős mértékben megnőtt az igénybevételek, valamint az igénybevevők száma is.

A következő táblázat az elmúlt 13 év forgalmának alakulását mutatja be:

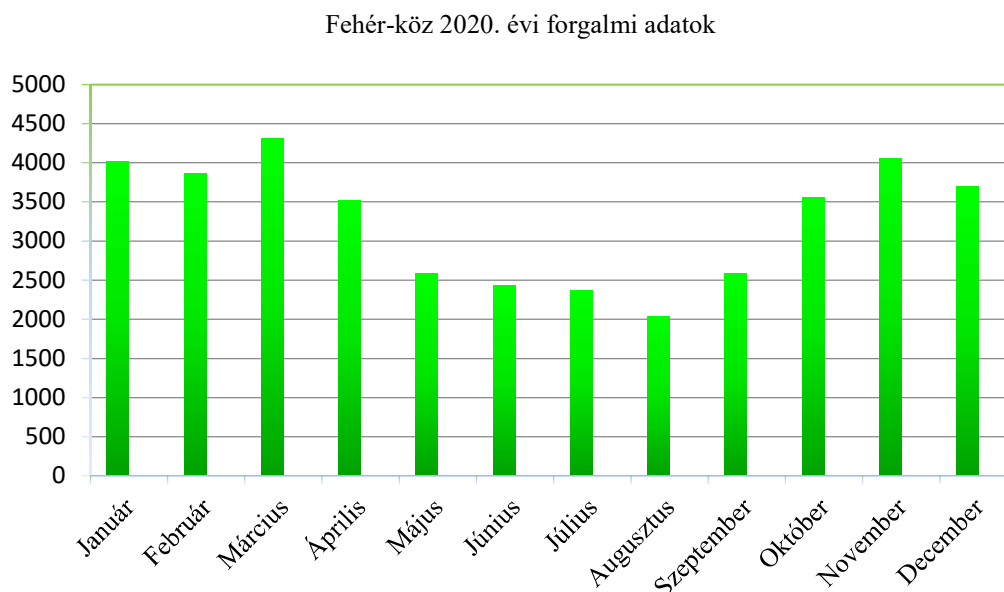
A szolgáltatások igénybevételének alakulása a Fehér-köz Nappali Melegedőben 2012-2020 között



A diagramon jól látható, hogy 2010-től folyamatosan csökken az intézmény látogatottsága, de 2018. óta megfordult ez a tendencia. Az ügyfél forgalom szempontjából a 2018. év volt a „mélypont”, annak ellenére, hogy 2018. október közepétől a melegedőket hosszított nyitva tartás biztosítására, valamint a szabad és munkaszüneti napokon való működésre is kötelezték.

A járvány egyik eredménye, hogy nagyon sokan munka nélkül maradtak, nem tudták tovább fenntartani addigi lakhatásukat, ezért újra igénybe kellett venniük a melegedő által nyújtott lehetőségeket, amelyek egyfajta biztonságot jelentettek ezekben a vészterhes időkben.

A következő táblázat az intézmény 2020. évi forgalmának alakulását mutatja be havi bontásban.



A diagramon is jól megfigyelhető, hogy az intézmény látogatottsága márciusban volt a legmagasabb. Ebben a hónapban a világjárvány eredményeképpen nagyon hirtelen, nagyon sok intézmény zárta be kapuit. A megváltozott helyzetben sok ügyfél nem tudta, kihez fordulhat hová mehet, ezért keresett egy viszonylag biztos pontot, ahol megfelelő tájékoztatást, információt kaphat az elérhető szolgáltatásokról.

A nyári időszakra normalizálódott a helyzet. Nem csak a szociális intézmények, de az üzletek is kinyitottak, melynek eredményeképpen forgalmunk erőteljesen lecsökkent.

A világjárvány második hullámával a melegedő forgalma ismét drasztikusan emelkedni kezdett. A nyári, alkalmi munkák megszűntek és az időjárás is hidegebbre, nyirkosabbra fordult, ami hozzájárult ahhoz, hogy rég nem látott ügyfeleink ismét megjelentek a melegedőben.

2019-ben még érezhető különbség volt a hétköznapok és a hétvégék forgalma között, de idén ez az eltérés már nem volt érzékelhető. Elmondható, hogy az elmúlt év során a szabad – és munkaszüneti napokon a hétköznapokra jellemző forgalmat tapasztaltunk.

Ügyfeleink életkorát vizsgálva látható, hogy az elmúlt évekhez hasonlóan 2020-ban is az idősebb korosztály vette igénybe a melegedő szolgáltatásait. Kimagasló az 50-59 év közötti ügyfelek aránya, de a nyugdíjkorhatárt betöltött ügyfelek száma is jelentős. Számukra egy tartós, bentlakásos intézményi elhelyezés jelentené a megfelelő életkörülmények biztosítását. Legidősebb ügyfelünk 2020 szeptemberében töltötte be 95. életévét.

Fehér-köz ügyfeleinek száma életkoruk alapján (fő)

Kor	2016	2017	2018	2019	2020
18-19	4	5	1	6	1
20-29	52	55	42	57	93
30-39	149	128	97	126	201
40-49	332	278	195	276	326
50-59	395	311	299	311	405
60-69	226	214	221	173	235
70-79	32	27	34	26	49
80-89	2	1	2	3	1
90 -	-	-	-	-	1

Minden igénybevételnél rögzítésre került, hogy adott ügyfél hol töltött az előző éjszakát. Ezt vizsgálva kiderült, mely ellátási formából, illetve konkrétan mely intézményből kerültek ki leggyakrabban ügyfeleink.

1.052 alkalommal mondták ügyfeleink, hogy valamelyik átmeneti szállón töltötték éjszakájukat. Ők túlnyomó részt a BMSZKI valamelyik szállójáról érkeztek hozzánk. 608 alkalommal a BMSZKI Alföldi utcai szállójáról, 160 alkalommal a Dózsa Átmeneti Szállóról, 103 alkalommal a Külső Mester utcai szállóról érkeztek hozzánk ügyfelek. 20.093 alkalommal neveztek meg ügyfeleink valamilyen éjjeli menedékhelyet szállásukként, melyből 6.693 alkalommal valamelyik BMSZKI menedékhelyet említették. Az elmúlt években leggyakrabban az Előd szállóról érkeztek hozzánk, tavaly 4.007 alkalommal neveztek meg az Előd szállót és „csak” 1.946 alkalommal mondták, hogy a Könyves szállón éjszakáztak. 2020-ban a Covid járvány következtében egy új, speciális éjjeli menedékhely kezdte meg működését a Fehér-köz területén. A speciális menedékhely ügyfelei 5789 alkalommal vették igénybe a melegedő szolgáltatásait. A Pro Domo szálláshelyeiről is számottevő ügyfél fordult meg: ügyfeleink összesen 3.726 alkalommal jelölték meg a Jászberényi vagy Gránátos utcai szállót szálláshelyül. A Baptista Szeretetszolgálat Bánya utcai szállójáról 1.709 alkalommal érkeztek ügyfelek.

Utcát, közterületet, nem lakásként funkcionáló helyiséget 14.394 alkalommal jelöltek meg éjszakai szálláshelyként. Gyakorlatilag Budapest valamennyi kerületéből érkeztek hozzánk. Nem meglepő, hogy legtöbben a X. kerületet jelölték meg szálláshelyül, összesen 7.401 alkalommal. Második leggyakrabban megjelölt kerület a XIV., amelyet 1.066 esetben mondtak be, majd következett a XVI. kerület, amelyet 900 alkalommal jelöltek meg szálláshelyként, de a XVII. kerületből és a VIII. kerületből is sokan érkeztek.

Az egyéb, éjjeli tartózkodási helyet 3.374-szer mondtak ügyfeleink, ide tartozik, az albérlet, munkásszálló, ismerős, kórház, BKV, MÁV, rendőrkapitányság, büntetésvégrehajtó intézmény, sőt még a munkahely is.

Mivel bárki kerülhet olyan élethelyzetbe, ami már veszélyezteti életét, senkit nem utasítottunk el, bárhonnan is érkezett hozzánk.

### ***Intézmény által biztosított szolgáltatások***

#### *A járvány hatása a melegedő életére*

A BMSZKI folyamatosan nyomon követte a járványhoz köthető eseményeket, előírásokat, elvárásokat, amelyekhez a lehető legrövidebb idő alatt igazodott. Az intézmény munkatársai mindent elkövettek, hogy minimalizálják a megbetegedések számát, és hogy megelőzzék a gócpontok kialakulását, a fertőzés további terjedését.

Első körben fel kellett mérnünk a megbetegedés szempontjából leginkább veszélyeztetett ügyfelek számát, majd ezzel párhuzamosan a munkavállalói körben is megtörtént ugyanezen felmérés. A Fehér-köz főállású munkatársai közül 1 fő tartozott a legveszélyeztetettebb kategóriába.

Fenntartói engedéllyel, 2020. március 17-től különböző munkáltatói intézkedések léptek életbe a BMSZKI-ban. Ennek értelmében a Fehér-köz nyitvatartási ideje megváltozott. A melegedő – a hétfői napokat kivéve - 8<sup>00</sup>-16<sup>00</sup> óra között fogadta az ügyfeleket.

Az intézménybe történő belépésnek külön protokoll szerint kellett megvalósulnia, mind a munkatársak, mind az ügyfelek részéről. A protokoll a következő elemekből áll:

- higiénés kézfertőtlenítés,
- Rizikószűrés elvégzés, amely testhőmérséklet mérésből valamint az érintett kikérdezéséből tevődött össze, a koronavírus fertőzés gyanújának kizárására.

Amennyiben koronavírus fertőzöttség gyanúja merült fel, a BMSZKI Egészségügyi Centrum ügyeletes orvosát kellett haladéktalanul értesítenünk, majd az utasításai szerint eljárunk.

A melegedőben kötelező a különböző védőfelszerelések, mint pl. szájmaszk, kesztyű, esetleg arcpajzs használata, emellett védőoverall is a rendelkezésünkre állt. Szájmaszkot ügyfeleink részére is tudtunk biztosítani.

A járványhelyzet fokozódása következtében az ellátottak körét is jelentősen csökkentenünk kellett. Csak közterületen élőket-, illetve olyan éjjeli menedékhelyről érkezőket tudtunk fogadni, ahol nem volt megoldva az ügyfelek napközbeni benntartózkodása, élelmiszerral való ellátása. Ennek ellenére, forgalmunk nem csökkent, sőt az éves adatokból kiderül, hogy márciusban fordultak meg nálunk a legtöbben, mivel a legtöbb nappali ellátást nyújtó intézmény erőteljesebb intézkedéseket hozott meg, csak a „saját” ügyfeleiket látta el. A Fehér-köz mindvégig próbált nyitott maradni, hogy lehetőség szerint senki ne maradjon ellátás nélkül.

Mindeközben az intézmény által önként vállalt többlétszolgáltatások biztosítását fokozatosan szüntettük meg, hiszen minimalizálnunk kellett a fizikai kontaktusok számát.

2020. április 17-től a melegedő nyitva tartása ismét változott, az ügyfeleket 9<sup>00</sup> -16<sup>00</sup> óra között fogadtuk.

Áprilisban megtörtént két előre egyeztetett időpontban az ügyfelek Covid szűrése, amelyen a részvétel önkéntes volt. Mind a két gyorsesztesztelésen születtek pozitív eredmények, amelyekről a későbbiekben kiderült, hogy már nem aktív megbetegedést jeleztek.

A nyári időszakban a szabályok, korlátozások országos enyhítésének eredményeképpen ügyfeleink számára is kinyílt a világ. Ebben az időszakban sikerült néhány, elsősorban külsős közösségi programot megvalósítani.

A szeptemberi szigorítások a melegedő életében már nem jelentettek különösebb változást, hiszen addigra már ügyfeleink és munkatársaink is megszokták a lényegesen szűkebb mozgásteret.

### *Alapszolgáltatások*

A Fehér-köz az SzCsM rendeletben előírt alapfeladatainak maradéktalanul eleget tett, még a járvány következtében történt bezárások, szigorítások eredményei ellenére is. Az olyan alapszolgáltatásokat - mint például a melegedés, tájékoztatás, személyes tisztálkodás biztosítása, ruházat tisztítása, - minden betérő ügyfél igénybe vehette. Ezek alapvetően azok, amelyekkel a mindennapi életvitelükben segíthettük ügyfeleinket.

A melegedőben két módon is megoldható a személyes ruházat tisztítása. Az év nagy részében működött egy félipari mosógép, valamint egy szárítógép, amelynek igénybevételét előre szükséges jelezni. A kialakított rendszernek köszönhetően a többi hasonló profilú intézménytől eltérően nálunk az ügyfeleknek nem kellett megvárniuk a mosás végét, hanem lehetőségük volt 2 napig a mosodában tartani a tiszta ruhákat. A gépek működtetését minden esetben egy munkatárs végezte.

Forgótárcsás mosógép valamint centrifuga használatára is volt lehetőség az elmúlt év októberéig, amelyet korlátlanul használhattak ügyfeleink. Amennyiben jelezték, a tiszta, kicentrifugázott ruhákat meg is lehetett száríttatni. Októbertől sajnos az intézmény centrifugái tönkrementek, és nem történt

meg a selejteket cseréje. A tisztításhoz szükséges mosóport, fehérítő- fertőtlenítőszer az intézmény biztosította. A mosást, mosatást az elmúlt évben összesen 1.722 alkalommal vették igénybe.

A személyes tisztálkodás biztosítása a melegedő egyik legalapvetőbb szolgáltatása. Az ápoltság megjelenéséhez, a tisztálkodáshoz szükséges eszközöket, mint a törölköző, borotvahab, borotva, tusfürdő, igény szerint tudtuk biztosítani ügyfeleink számára. Az elmúlt év során nagyobb mennyiségben kaptunk adományba tisztálkodáshoz szükséges eszközöket, amelyeket ügyfeleink szívesen fogadtak, így nem csak a semleges illatú céges tusfürdőt tudtuk adni számukra, hanem márkás, illatosított tusfürdőt is tudtuk biztosítani részükre.

A melegedőben mind a női, mind a férfi zuhanyzó konténerekben lett kialakítva, amelyet párok közösen is használhattak. A jelentős igénybevételnek köszönhetően a vizes blokkok állapota mára teljesen leromlott. Folyamatos meghibásodások nehezítik ügyfeleink tisztálkodását.

Az elmúlt évben a tisztálkodás lehetőségével 4.806 alkalommal éltek ügyfeleink.

Ételmelegítésre korlátozott mértékben van lehetőség az intézmény konyhájában található mikrohullámú sütőben, amelyet minden esetben munkatárs kezel. A melegítéshez tálalóedényt is biztosítunk, amennyiben az ügyfél kéri.

Az elmúlt év során 2.046 alkalommal éltek ezzel a lehetőséggel.

### „Segítő munka”

Az elmúlt év során a segítő tevékenység is átalakult a melegedőben. Az eddigi széleskörű tevékenységek folyamatosan szűkültek. A segítő beszélgetéseknek egyre kisebb teret lehetett engedni, folyamatosan háttérbe szorultak a négy szemközti, mélyebb tartalmú beszélgetések, interjúk. Ezek a folyamatok mind az ügyfeleket, mind a segítőket megviselték. A személyes kapcsolatok felszínesezésének eredményeképpen a segítőkhöz vetett bizalom elvesztése, a segítő folyamatokban való megtorpanás, esetleg visszalépések voltak tapasztalhatók.

Ügyfeleink rosszul élték meg, hogy bizonyos szolgáltatásaink erősen korlátozottan voltak elérhetőek, vagy teljes mértékben megszűntek. Minden területen érezhető volt a bizonytalanság. Folyamatosan újabb intézkedések, korlátozások jelentek meg, intézmények zárták be kapuikat ügyfeleik előtt, akik úgy érezték, hogy az utolsó mentsváruktól is megfosztották őket. Elkecseregésük, csalódottságuk, frusztrációjuk sorstársaikon, valamint a melegedő munkatársain csapódott le. Ebben a bizonytalanságokkal, változásokkal teli időszakban előtérbe került a tájékoztatás, információnyújtás fontossága, hogy valamilyen támpontot, biztonságérzetet tudjunk nyújtani a rászorulóknak. Az ügyfeleinket érintő változásokkal, az elérhető szolgáltatásokkal kapcsolatban naprakészek voltunk, hogy minél pontosabb, megbízhatóbb információt tudjunk nyújtani részükre.



Kiemelten fontos szerep jutott a konfliktuskezelésnek is, a komolyabb nézeteltérések, néha tettelegességig fajuló viták kialakulásának megelőzésében.

A szociális ügyintézés elsősorban elektronikusan valósult meg. Az okmányok bemutatása, nyomtatványok, kérelmek beadása az internet segítségével volt megoldható. Nagy számban történt Kormányablakon keresztül az online időpontkérés ügyfeleink részére az elveszett, eltulajdonított, esetleg megrongálódott igazolványok elkészítéséhez.

A BMSZKI „Elsőként lakhatás” projekt keretében két, általunk delegált ügyfél nyert elhelyezést bárakásokban. A projekt célja az utcán élők lakásba helyezése volt. Reményeink szerint ügyfeleink 2021. első két hónapjában tudják elfoglalni férőhelyeiket.

A Pandémia időszakában is arra törekedtünk, hogy minden tekintetben biztonságos, empatikus, elfogadó légkörben tudjuk fogadni a hozzánk fordulókat.

### *Többletszolgáltatások*

A Fehér-köz szolgáltatásai körében állandó elemként volt jelen számos többletszolgáltatás, amelynek eredményeképpen komplexebb segítő tevékenységet tudunk folytatni ügyfeleink érdekében. Ezen tevékenységek, mint a munkaügyi ügyfélszolgálat, vagy a délutáni foglalkozások az ügyfeleink társadalmi – munkaerő-piaci reintegrációját hívatottak elősegíteni.

Március közepéig ezen szolgáltatások minden betérő ügyfél részére hozzáférhetőek voltak.

A munkaügyi ügyfélszolgálat keretein belül az ügyfeleknek lehetőségük nyílt a melegedő kommunikációs eszközeit használni albérlet vagy munkahely keresés céljából, amihez maximális támogatást és segítséget kaptak munkatársainktól, valamint a délutáni órákban magán célokra is használhatták „infóparkunk” elemeit.

A telefonkészüléket álláskeresés céljából az elmúlt év során 214 esetben, hivatalos ügyintézés címén 426, -míg kapcsolattartás céljából 134 alkalommal vették igénybe.

A számítógépet és internetet az elmúlt évben összesen 512 alkalommal használták ügyfeleink. A számítógépeket, internetet magáncélokra 11<sup>30</sup> órától lehetett igénybe venni, az erre vonatkozó igényt minden esetben érkezéskor érdemes volt jelezniük az ügyfeleknek.

A Fehér-köz egyik legnépszerűbb szolgáltatása az étkeztetés. A konyha mindennap 14 óráig üzemel. Ebben az időszakban minden igénybevevő egyszeri hideg élelmiszerben részesült, ami két – három szelet kenyérből és valamilyen feltétből áll, mely sajt, lekvár, méz vagy különböző konzerv volt. Nyitvatartási idő alatt korlátlanul hozzáférhető meleg tea az ügyfelek részére.

## **Fehér-köz speciális éjjeli menedékhely**

A „szálló” létrejöttét a BMSZKI éjjeli menedékhelyeinek, különösen az Előd utcai szálló túlzsúfoltsága, valamint az ottani nem megfelelő körülmények indokolták. A koronavírus járvány megfékezésére tett erőfeszítés egyik eredményeképpen a BMSZKI fenntartójának kérésére, a járvány idejére kialakításra került egy 40 fő elhelyezésére alkalmas speciális menedékhely. A Fehér-köz melegedő épülete az FKF Zrt. zárt kertkapcsolattal rendelkező területén található. Ez a zárt kertkapcsolat alkalmassá tette a területet arra, hogy 20 darab lakókonténert helyezhessenek el rajta.

A lakókonténerek újszerű állapotúak, fűtéssel felszerelve érkeztek, az elektromos hálózat kiépítésre került.

A konténerek üzemeltetése, az ott élők segítése, a szálláshoz köthető mindennemű segítői tevékenység, a szakmai munka a melegedő munkatársainak feladata lett.

### ***Intézmény működési rendje***

Már a legelső megbeszélés alkalmával körvonalazódott a szakmai stáb számára, hogy milyen jellegű szolgáltatásokat szeretnénk nyújtani, milyen éjjeli menedékhelyet szeretnénk üzemeltetni. Szerettük volna elkerülni, hogy az Előd utcai szállóval azonosítsanak bennünket, annak ellenére, hogy a szállóra elsősorban onnan érkeztek a lakók.

Szakmai elképzeléseinket a melegedő munkatársai, „fehérközös” szemlélettel és hozzáállással valósították meg. A szálláshely nem csak attól speciális, mert - fenntartói kérésre - működési engedély nélkül üzemel, hanem azért is, mert lényegesen más szemlélettel működnek, mint az éjjeli menedékhelyek általában, valamint szolgáltatásaink köre szélesebb.

A konténerek nem állnak közvetlen kapcsolatban a melegedő épületével, „ezek a szobák” csak pihenésre alkalmasak, ezért minden más jellegű igény kielégítéséhez a melegedő épületét tudták igénybe venni ügyfeleink. Aggodalommal vágtunk bele a téli időszakba. Félő volt, hogy nem működnek majd az elektromos fűtőtestek, illetve egyáltalán mennyire képesek felmelegíteni a szobákat. Tartottunk attól is, hogy az ügyfeleket mennyire viselné meg az esőben, hóban való közlekedés a konténer és a melegedő között. Mindenfajta aggodalom teljes mértékben felesleges volt. Az elektromos hálózat kisebb hibáit elhárították, a konténerekben, a leghidegebb időszakokban is kellemes hőmérséklet uralkodott és az ügyfeleket egyáltalán nem zavarta, fészélyezte, hogy szakadó esőben vagy szállingózó hóban kellett besétálniuk az épületbe.

Az éjjeli menedékhelyek szolgáltatásait az 1/2000. SzCsM rendelet szabályozza. Ezek az alapfeladatok elsősorban a hajléktalanok fizikai szükségleteinek kielégítését célozzák meg, úgymint:

- személyes tisztálkodási lehetőség,
- személyes ruházat tisztítása,

- közösségi élet,
- pihenés,
- étel melegítése,
- szociális ügyintézésben való segítségnyújtás, információnyújtás, tájékoztatás.

Az alapvető szolgáltatások megegyeznek a melegező kötelező szolgáltatásaival.

A szálláshely 16<sup>00</sup> - 8<sup>00</sup> óra között tartott nyitva. A melegezőben tartózkodó ügyfelek záráskor hátra mehettek szobáikba, de 18 óráig nem történt újabb beengedés. A konténerek 2 személyesek, felszerelésük minimális: Mindössze egy-egy ágyból és egy-egy székből állt. A hiányzó felszerelési tárgyak beszerzését leleményesen oldották meg az itt élők: dobozokkal, falra ragasztható akasztókkal, táskákkal pótolták a hiányzó bútorokat.

A szálláshelyre 18<sup>00</sup> -20<sup>00</sup> óra között lehetett megérkezni, a beengedés félóránként történt. A kijárási tilalmat megelőzően is 20 óra volt a beérkezés végső időpontja, hiszen azzal a céllal jött létre a szállás, hogy az itt lakók nagyobb biztonságban vészeljék át a járványhelyzetet. Természetesen azon ügyfeleknek, akik munkavégzés, vagy egyéb ok miatt nem tudtak időben beérkezni, lehetőségük volt később elfoglalni a férőhelyüket.

A célunk, hogy stabilitást hozzunk ügyfeleink életébe, hogy ezzel is nagyobb biztonságot, nyugodt környezetet biztosítsuk. A konténereket az ott élő ügyfelek tartották tisztán. A takarítással egyfajta felelősséget vállaltak önmagukért, környezetükért. A takarításhoz szükséges eszközöket a BMSZKI biztosította.

Azáltal, hogy az ügyfeleknek kellett a saját környezetüket tisztán tartani, nagyon sok pozitív eredményt tapasztaltunk. Az ügyfelek vágytak a rendezett, nyugodt környezetre, emellett saját maguk iránt is sokkal igényesebbé váltak. Néhány ügyfélnél sikerült elérnünk, hogy belső igény alakuljon ki a rendszeres tisztálkodásra, a tiszta ruházatra és tiszta ágyneműre.

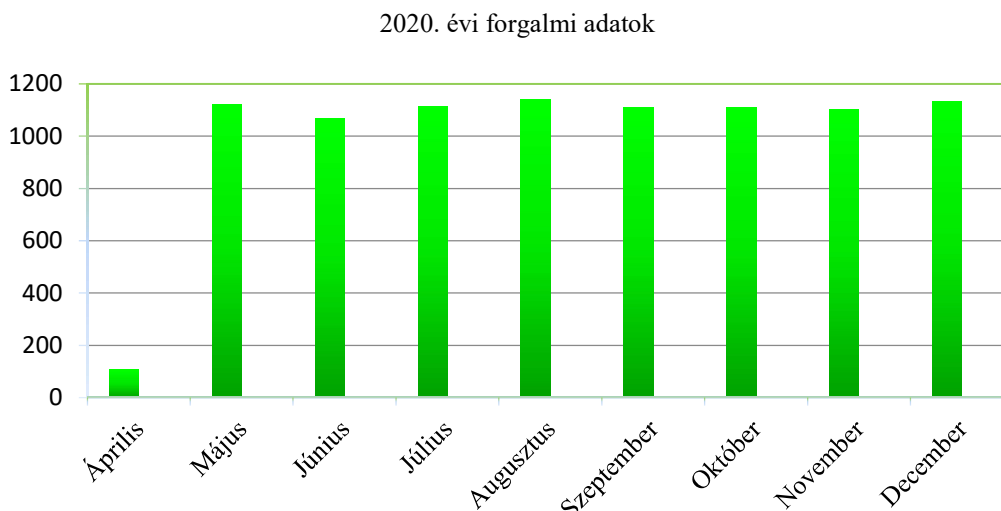
### ***Intézmény forgalma, az ügyfélkör főbb jellemzői***

A Fehér-köz speciális éjjeli menedékhely 2020. április 17-től fogadta ügyfeleit. Az Előd szállón kialakult vészhelyzetre rendkívül gyorsan reagált a BMSZKI vezetése. Szerencsésnek tarthatjuk magunkat, hiszen szakmai elképzeléseink megvalósulhattak, annak ellenére, hogy nem mindenki tudott azonosulni a Fehér-közös szemléletmóddal. Remélem, hogy a szálló szakmai munkája, eredményei meggyőzik a szkeptikusokat.

Az elmúlt év során a szállás összesen 259 napon keresztül fogadta ügyfeleit. 9.002 igénybevétel történt. December 31-ig 89 fő fordult meg a konténerekben kialakított szálláshelyen. 9 fő utcáról, 13 fő a BMSZKI Bánya utcai szállójáról, 15 fő a BMSZKI Rimaszombati krízis

szállójáról, 52 fő BMSZKI Előd éjjeli menedékhelyéről érkezett. Számos utcán élő ügyfél jelezte, hogy szívesen beköltözne a szállóra.

A következő diagram az intézmény 2020. évi forgalmának alakulását mutatja be havi bontásban:



A diagramon is jól megfigyelhető, hogy az intézmény látogatottsága kiegyenlített volt. A kezdeti nehézségeken sikerült felülkerekedni, a működési feltételekhez szükséges eszközök ugyan kicsit késve, de megérkeztek.

A szállás 40 férfi számára lett kialakítva. Május hónapra már valamennyi férőhely fel lett töltve, de nagyon ritka alkalmakkor volt jelen egyszerre minden ügyfél. A legtöbb esetben kórházi kezelés miatt nem töltötték bent az éjszakát, amely sokszor napokig, hetekig, sőt hónapokig is elhúzódott, de leggyakrabban csak egy éjszakás detoxikálásról volt szó.

Az ügyfelek kor szerinti megoszlása 2020-ban

Életkor	2020	%
18-19	0	0
20-29	3	3,3%
30-39	8	8,9%
40-49	23	25,8%
50-59	28	31,6%
60-69	25	28,2%
70-79	2	2,2%
80-	0	0 %

A táblázatból kitűnik, hogy ügyfeleink közül csakúgy, mint a nappali melegedő ügyfélkörében, az 50-59 év közöttiek vannak többségben. A nyugdíjkorhatárt betöltött ügyfeleink száma is jelentős. Ügyfeleink közül minden nyugdíjas korú személy határozottan elutasította az idősothtoni elhelyezés kérelmének beadását.

### ***Szálláshely által biztosított szolgáltatások***

A Fehér-köz speciális éjjeli menedékhely biztosítja mindazon alapvető szolgáltatásokat, amelyek elengedhetetlenek ügyfeleink mindennapi életviteléhez. Elsődleges célunk, hogy lakóink kulturált körülmények között, a közösségi együttélés szabályainak elsajátításával, képesek legyenek életüket pozitív irányba előmozdítani.

A szálláshely egyik legfontosabb szolgáltatása az állandó férőhely biztosítása. Minden lakó meghatározott konténerben, meghatározott helyen lakik. A lakrészekbe olyan mennyiségbe lehet személyes holmit behozni, amelyet még megfelelően, viszonylag rendezetten lehet tárolni. Amennyiben az ügyfél kér, ágyneműt is tudunk biztosítani részére. Ezzel a gesztussal is szeretnénk éreztetni, hogy nem egy átlagos „fapadon” élnek.

Az éjjeli menedékhely ügyfelei 18 órát követően hozhatták be ruháikat mosatásra, melyet szükség szerint, akár hetente több alkalommal is igénybe vehettek. Vasárnap volt kijelölve az ügyfelek ágyneműinek mosatására. Ezekben a napokban adhatták be kora reggeltől tisztíttatni ágyneműjüket. A mosást az elmúlt évben összesen 1.026 alkalommal vették igénybe.

A személyes tisztálkodás az egyik legalapvetőbb emberi igény. A tisztálkodáshoz szükséges eszközöket az éjszaka bent alvó ügyfelek számára is biztosítjuk. Ügyfeleink 2.310 alkalommal éltek a lehetőséggel.

Az éjjeli menedékhelyen élő ügyfeleink részére a nyitást követő hónapokban vacsorát és reggelit tudunk biztosítani a Fővárosi Önkormányzat jóvoltából. Az első hullámot követően rövid ideig a BMSZKI saját keretből biztosította ügyfeleink reggelijét, de a továbbiakban nem tudtuk ezt az „extra” szolgáltatásunkat fenntartani. Mindazon ügyfelek, akik reggelizni kívántak, megtehették azt a nappali melegedőben. A vacsorát a későbbiekben hétfőtől szombatig a Krisna-tudatú Hívők Közössége „Ételt az Életért Közhasznú Alapítvány” biztosította. Az elmúlt évben napi 40 adag érkezett az éjjeli menedékhely lakóinak.

### **Segítő tevékenység**

A bentlakó ügyfelek részére igyekeztünk személyre szabott segítséget nyújtani. A férőhelyek kis száma miatt nagyon baráti, családias hangulatú intézményt sikerült kialakítani. Ennek eredményeképpen minden, szállón tevékenykedő munkatárs ismerte a bentlakók helyzetét. A

rendszeres megbeszéléseinknek, tájékoztatásunknak köszönhetően mindenki tisztában volt a segítői munka folyamataival, az eddig megtett lépésekkel és a következő feladatokkal.

Általános célként fogalmazódott meg, hogy lehetőség szerint az utcáról, illetve valamelyik éjjeli menedékhelyről érkezett lakókat emeltebb szintű elhelyezésbe tudjuk irányítani. Azonban nagyon nehéz volt motiválni ügyfeleinket.

A személyre szabott szociális munka eredményeképpen az elmúlt időszakban több ügyfélnek is sikerült pozitív irányba fordítania életét. Igyekeztünk minden ügyfél esetében konkrét célokat megfogalmazni. Egyeseknél a cél „csak” a szállón való bent maradást jelentette, másoknál a rendszeres tisztálkodást. Szép számmal jelentek meg olyan célok is, mint a munkahelykeresés, munkahely megtartás, átmeneti szállóra való bekerülés, illetve több ügyfél esetében az addikciótól való megszabadulás.

Segítő tevékenységünk eredményeképpen (is) több ügyfelet sikerült emeltebb szintű elhelyezésbe irányítanunk.

A Fehér-köz speciális éjjeli menedékhely lakói közül 24 főnek sikerült magasabb ellátási formába költöznie. Közülük 15 fő BMSZKI átmeneti szállásra (Külső-Mester Szálló, Kocsis Szálló, Dózsa Átmeneti Szálló, Kálvária Szálló, Alföldi Szálló, Vaspálya Szálló, Táblás Szálló), további 12 fő intézményünk emelt szintű éjjeli menedékhelyeire (Bánya utcai éjjeli menedékhely, Kőbányai 22. éjjeli menedékhely) költözhetett. Két ügyfelünk más szervezetek átmeneti szállóira (Pro Domo Rehabilitációs Szálló, REVIP Szálló) nyert felvételt.

A szállón élők közül jelenleg 5 fő szerepel a BMSZKI FET várólistáján.

Tartós kórházi kezelés miatt 4 főnek szűnt meg a férőhelye. A kórházba került ügyfelekkel lehetőségeink szerint tartottuk a kapcsolatot. Amennyiben lehetőségünk volt rá, kórházi, illetve látogatói csomagot is biztosítottunk ügyfeleink részére.

Vidéki munkásszállóra, albérletbe, valamint rehabilitációs intézménybe is költözött 1-1 ügyfél, amely nagyon nagy előrelépés volt életükben. 1 fő másik éjjeli menedékhelyre lett irányítva. Meglepően sok, - négy ügyfél mondta, hogy visszaköltözik valamelyik családtagjához.

Sajnos azonban nem mindenki kívánt, vagy tudott élni a speciális éjjeli menedékhely nyújtotta lehetőségekkel: 9 ügyfelünk költözött ki önként, és 5 főt tiltottunk ki a szálláshelyről. Annak érdekében, hogy ügyfeleink bent tudjanak maradni a szállón, nagyon elnézőek voltunk bizonyos viselkedésekkel szemben. Nagy hangsúlyt fektettünk a konfliktuskezelésre, a megelőzésre, valamint asszertív módszerekkel éltünk a kitiltás helyett. Azt hiszem, ebben a tekintetben elmentünk a legvégsőig. Mind az 5 kitiltás lakótárs bántalmazásának következtében született.

Az, ami soha nem történ meg a melegedőben, megtörtént az éjjeli menedékhelyen. Két haláleset történt a szálláshely nyitvatartási idejében. Mindkét alkalommal gyertyagyújtással emlékeztünk meg elhunyt ügyfeleinkről.

### ***Foglalkozások- kirándulások***

A melegedő életében mindig jelen voltak a délutáni foglalkozások. Nagyon nagy hangsúlyt helyeztünk arra, hogy ügyfeleinket aktívan bevonjuk a foglalkozásokon való részvételbe. Fontos, hogy ne csak külső, passzív megfigyelői legyenek az eseményeknek.

A foglalkozások kialakításában mindig szem előtt tartottuk az ügyfélkör igényeit és sajátosságait. A csoportfoglalkozások célja, hogy ügyfeleink bizonyos elfelejtett képességeit, készségeit visszahívjuk, felelevenítsük, ezáltal életminőségükben pozitív hatást érzünk el.

Ezek a foglalkozások terápiás módszerek és technikák segítségével valósultak meg, de nem alakultak terápiává.

Ügyfeleink szűkebb csoportját be lehet vonni bizonyos kulturális programokba. Sajnos a járvány minden, ilyen irányú tevékenységet megakadályozott. A nyári, korlátozásoktól mentesebb időszakban, azonban sikerült megvalósítanunk néhány programot.

A szállón élőknek több alkalommal volt lehetőségük a melegedőbe szervezett programokba bekapcsolódni. A közös mozizás hatására voltak ügyfelek, akik azért késtek a beengedéskor, mert kocsmázás helyett inkább elmentek moziba, melyet mindenképpen pozitív hatásnak értékelünk.

Külön program három alkalommal került rendezésre az éjjeli menedékhely lakóinak. Először egy közös főzést tartottunk az udvaron, majd a Karácsonyi ünnepek alkalmából ünnepséget rendeztünk, közös karácsonyi ebédfőzéssel, majd az óévet is együtt, közösen búcsúztatták ügyfelek és segítők.

A továbbiakban a munkatársak beszámolóit következnek.

### **Nagy Erika – szociális segítő**

*A 2020. év több változást hozott. A helyettesített vezető visszatért a szülési szabadságról és mire visszatért, hárman elmentek, három új kolléga jött, így szinte egy új stábot kapott. A Covid 19 vírus terjedése miatt több változtatást kellett hozni az intézmény működésében.*

*Ezek erősen érintették a melegedő szolgáltatásait. A melegedő stábjának jelentős pluszmunkát és rengeteg konfliktust okozott a krízis helyzet, annak ellenére, hogy folyamatosan tájékoztattuk az ügyfeleket a változásokról és próbáltuk megnyugtatni őket, mert sokan féltek.*

*Munkánk célcsoportja leginkább a legkiszolgáltottabbak, az utcán élők lettek, igyekeztük őket szállóra segíteni, és egyéb ügyes bajos problémáikban segíteni őket.*

*A kezdeti ijedtség és pánik a jó idő beálltával elmúlt és beálltunk az alapszolgáltatás fázisába. Az ügyfeleink lassan megszokták az új helyzetet, és elfogadták a változtatásokat.*

*Nyáron beindítottuk a külsős programokat.*

*Az egyik ilyen program volt az állatkerti séta. Tíz ügyféllel mentünk, mi kollégák ketten, a 35 fokos melegben. Vittünk szendvicseket, innivalót, kávét, ahogy szoktuk.*

*Vegyesen jöttek, fiatalok, nők, férfiak, és idősebbek is, ezért időnként lemaradoztak, de igyekeztünk bevárni egymást. Ez a tolerancia volt jellemző egész utunkon. Séta közben sokat beszélgettünk, és ők egymással is. Jó volt látni, hogy milyen felszabadultak.*

*Különböző állatokat és ritka növényeket is láttunk, de ami az ügyfeleknek legjobban tetszett, az a foka-móka élő show volt. Szinte karnyújtásnyira álltunk a foka és idomárja mellett. Lenyűgöző előadás volt. Ámulva nézték a kis fókák ügyes mozdulatait.*

*Ezután a közösségi keretből sikerült az ügyfeleinket meglepni, és a Barlang étterembe „beugrani” ebédelni. Ügyfeleink először nem is értették, hogy miért megyünk be az étterembe, többen kint is maradtak. Értetlenkedtek, mert hiszen vittünk szendvicseket, nem gondolták, hogy rendes ebéd lesz. Főleg, amikor meglátták a tányérjukon a jókora rántott húst sült krumplival. Egyik ügyfelünknek még a szeme is könnybe lábadt, mielőtt nekilátott az ebédnek. Visszafelé még megálltunk egy hideg üdítőre, így zárva le ezt a remek programot.*

*A járvány minket is elért, több kolléga és ügyfél is átesett a betegségen, de összefogással, odafigyeléssel megoldottuk a kríziseinket.*

*A járvány kapcsán lehetőségünk nyílt átértékelni helyzetüket, helyzetünket, és szembenézni a valósággal, mely gondolatok megjelentek ügyfeleink fejében és beszélgetéseinkben, jó alapot adva a közös munkához.”*

### **Rádi Szilvia – szociális segítő**

*„2020. januárban nagy reményekkel indultunk az évnél. A tavalyi évben szervezett programok sokszínű lehetőséget biztosítottak a kulturális eseményekre és csoportfoglalkozásokra nyitott ügyfelek számára. A Hajléktalanok a múzeumban programsorozat a már meglévő lehetőséget kibővítette. Mint az év végi konferencián kiderült, a múzeumpedagógusok által kidolgozott programok célja nem csupán a tartalmas időtöltés biztosítása, hanem a reintegráció is. A programok*



sikere az érdeklődés megnövekedésében volt mérhető, mely az általunk szervezett programokra is hatással volt, így a januári Szépművészeti Múzeumban tett látogatásunkkor az előre megvásárolt 6 db jegy már nem volt elegendő, nem kellett „vadászni” az ügyfeleket, lett volna még utólag csatlakozó is.

Év elején így kétszer jutottunk el múzeumba 10 ügyfél részvételével, és két alkalommal volt csoportfoglalkozás 6 fő részvételével.

A vírus megjelenése, a korlátozások bevezetése mindannyiunk életére hatással volt. A közösségi élményeket ügyfeleink azóta is hiányolják.”

### **Fazekas Bálint- szociális segítő**

„A 2020-as évben a Fehér-köz Nappali Melegedő munkáját az eddigieknél is jobban meghatározták a világban lezajlott események. Márciusig ment minden a megszokott kerékvágásban, mentünk kifelé a krízisidőszakból, aztán minket is elért – Magyarországra is begyűrűzött – a Covid-19 világjárvány első hulláma.

A melegedőben több intézkedés is történt a vírus elleni védekezés jegyében. A létszámunk megemelkedett, munkánk sűrűsödött, több feladatunk lett a koronavírusból kifolyólag.

Sikerült több közösségi programot is megvalósítanunk, volt főzés kint az udvaron nyárbúcsúztató alkalmából, melybe az ügyfelek is bekapcsolódtak. Az élmény közösségformáló erővel bírt, így könnyebben tudtak kötődések kialakulni egymással szemben és irántunk, valamint oldódtak a feszültségeik is.

Az intézményünk által tervezett és megszervezett programjaink nagy része elmaradt a vírus miatt, de közösségi keretből három alkalommal is lehetőségem adódott elvinni ügyfeleink egy részét moziba, melyre alkalmanként átlagosan 7-8 fő tudott eljönni. Ezen időtöltés nagyon jól esett a számukra, többen is pozitív visszajelzést adtak megélt élményeikkel kapcsolatban, nagyon élvezték, hogy egy kis időre kiszakadhatnak abból a helyzetből, amiben vannak. Többen is jelezték, hogy már nagyon várják a következő alkalmat. Ezen felül az is nagyon hasznos volt, hogy BKK vonaljegy is rendelkezésünkre állt, így még „bliccelni” sem kellett azért, hogy eljussunk a melegedőből a moziba, ahová közösségi forrásból vásárolt nassolnivalót is tudtunk biztosítani a filmvetítéshez. Emellett jó érzés volt látni, hogy volt olyan résztvevő, aki saját pénzen vett a mozi büfében valamilyen ropogtatnivalót, és azt a többiekkel is megosztotta.

Karácsonykor minden melegedős és fapadunkon lakó ügyfél kapott egy-egy ünnepi csomagot, és közben levetítettük nekik tv-n egy műsort, amit az Óbudai Waldorf Iskola tanulói készítettek. A felvételt, - mely nagyon tetszett ügyfeleinknek - a melegedőben is több alkalommal lejátszottuk a nap folyamán.

*Annak ellenére, hogy minden előírást, szabályt betartottuk, több ügyfél és kolléga is elkapta a covid fertőzést: volt, akin hamar végiment, és volt olyan is, akin lassan, súlyos tüneteket produkálva.”*

### **Lantos Bertalan - szociális munkatárs**

*„2020. szeptember elsejétől dolgozom főállásban a Fehér-köz Nappali Melegedőjében, de pár hónappal megelőzően több alkalommal beugróként is vállaltam műszakot megbízási szerződéssel, az akkori főállásom mellett, ami a BMSZKI, - Kocsis utcai átmeneti szállója volt.*

*Az alacsonyküszöbű szolgáltatásokat használó ügyfelekkel való szociális munkát sokkal nyitottabbnak, számomra mindig is közelebbinek éreztem, és amikor lehetőség adódott, hogy a Fehér-köz dolgozója lehetek, nem sokat gondolkodtam a válaszon, ismertem már akkor a Fehér-köz csapatának szakmai elkötelezettségét, makacs lelkesedését. Sajgó szívvel hagytam el a Kocsis utcai munkatársakat.*

*A sors úgy hozta, hogy a Ház gondnoka is én lettem, így rövid időn belül alaposan felmérhettem, megtapasztalhattam, hogy az amúgy is leromlott állagú faház állapota még annál is rosszabb, mint ahogy először gondoltam, láttam. Egy biztos, nagyon ráférne már egy teljes, minden részletre alaposan kiterő felújítás.*

*A nappali melegedő működése a közeli erdőben élőknél különösen áldásos, az alapfeladatok jól illeszkednek az igényekhez, lefedik a bejárók szükségleteit.*

*Szerintem több közösségi programra lenne szükség, legyen az színház, mozi vagy kirándulás, mert kell, hogy kimozduljanak az emberek a hajléktalan életformából.*

*A nappali melegedő mellett üzemel jelenleg a speciális éjjeli menedékhely. A „konténer lakókkal” való munka számomra egy olyanfajta lehetőség, amely plusz, személyesebb felületet nyújt a szociális munka keretein belül. Férfiak, fiatalok és idősebbek, különböző életutakkal, hasonló addikciókkal, hasonló helyzetben, a szegénység, a kiszolgáltatottság mentén.*

*Úgy alakult, hogy Szenteste napján ügyeltem a fapadon. Közös ünneplésre hívtuk a bent levő ügyfeleket. Mindenki kapott ajándékot, az ünnepi vacsora, és az üdítők is hálás mosolyt csaltak az ügyfelek arcára. Meglepően sokan vettek részt az ünnepségen, az egyik lakó egy közös imára buzdította sorstársait, a másik lakó egy karácsonyi dalt énekelt el, tapsot kapva a többiektől. Miután véget ért az ünnepség, nem távoztak sietősen, szinte mindenki tovább maradt, még hosszan beszélgetve egymással és az ügyeletben lévőkkel.*

*Eddig még nem volt szerencsém csoportot vezetni a Fehér-közben, de összeraktam egy foglalkozást, ami az együtt olvasásra épül. Az olvasott mű történetére, az élmények, gondolatok, érzések összességére összpontosul, és itt konkrétan nem irodalomterápiára gondolok, - persze nem*

*mellőzve annak nagyszerűségét, a benne rejlő lehetőségek megízlelését – mint inkább egy nyitott formában működő könyvet, drámát, novellát, verset, kedvelő emberek csoportjáról, akik az együtt olvasás közös élménye voltán beszélgetnek.*

*Miért az olvasás? Az én észrevételem az, hogy sok hajléktalan ember olvas, és egy olvasó sem lehet talán annyira magányos, ha olvas, mert a mű „kézen fog”, vezet, visz erre vagy arra, a maga útján, de nem hagy el, ha Te nem hagyod el.”*

### **Urkom Dorina Kitti – külsős munkatárs**

*„Az ügyfeleink korukat, egészségi állapotukat és a hajléktalanságban töltött időt tekintve sokrétűek. Kiemelt fontosságúnak tartom az itt élő ügyfelekkel való együttműködést, meglátásom szerint, akik élnek a lehetőségeikkel egy hatalmas esélyt kapnak az életszínvonaluk javítására. Egyaránt figyelmet fordítunk az egyéni esetekkel való szociális munkára, valamint a közösség fejlesztése is célunk. A következőkben a teljességigénye nélkül pontokra szedtem azokat az aspektusokat, amiket fontosnak, esetleg kiemelkedőnek tartok a munkám során.*

- *Élhető életkörülmények a mentális egészségért, ugródeszka az integrálódás felé.*
- *Tiszta környezet belső indítatásból. Fontosnak tartom megemlíteni, hogy a bent lakó ügyfeleink takarítják a saját környezetüket, egymást erre motiválják. Munkatársaimmal nagy gondot fektetünk arra, hogy ne csak a környezetükre, de az egyéni higiénájukra is nagyobb figyelmet fordítsanak az ügyfeleink. Rendszeresen tartunk higiéniai ellenőrzést, ami nagy vonalakban annyit jelent, hogy odafigyelünk a ruháik állapotára, amennyiben úgy látjuk, felhívjuk a figyelmet a rendszeres tisztálkodás fontosságára, az ágynemű rendszeres mosására és a konténerek tisztán tartására. Úgy látom, hogy mára egy újonnan érkező lakótól már elvárás a többiek felől, hogy ezeket a “szabályokat” betartsa és kövesse. Azáltal, hogy látják és hallják egymástól, hogy mekkora figyelmet kell fordítani az életterük rendben tartására, sokkal könnyebben alkalmazkodnak egymáshoz és a csoporthoz.*
- *Mentális egészséghez megfelelő körülmények! Fontosnak tartom mindemellett azt is, hogy az ügyfeleink mentális egészségének javulása is megfigyelhető: nyugodtabbnak és kiegyensúlyozottabbnak látom őket. Heti hat nap tudunk meleg ételt biztosítani számukra, mely egyfajta biztonságérzetet ad számukra, mely csökkenti belső feszültségüket.*

*Az ügyfelekből összetartó csoport kovácsolódik, amelyben persze előfordulnak konfliktusok, de segítik is egymást szükség esetén. Elfogadják a mi segítségünket is, és probléma esetén nyíltan*

mernek hozzánk fordulni. Számomra nagyon fontos a kommunikáció, hogy az ügyfelek bizalommal fordulnak hozzánk, és a beszélgetések pozitívan hatnak rájuk mentálisan.

*Hova tovább a konténerből? Kollégáimmal igyekszünk megfelelő segítséget nyújtani ahhoz, hogy akinek csak lehet, segítsünk az integrálódás folyamatában. Itt szeretnék kitérni arra, hogy miért gondolom azt, hogy a konténer egy ugródeszkeként szolgál az éjjeli menedékhely és az átmeneti szállók között. Ugyan ez nem jár fizetési kötelezettséggel, de egy tiszta, rendezett, nyugodt környezetben élnek. Amennyiben kialakítanak egy magasabb színvonalú életstílust, a későbbiekben ez óriási előnyt jelent például egy átmeneti szállón, hisz a szokások beépülnek a hétköznapjaikba, és másba tudnak több energiát fektetni. Első pillanattól kezdve kiemelt célunk az ügyfeleink motiválása, hogy igenis mindenki gondolkozzon, hogy hova tovább, mit szeretne elérni a közeljövőben, hiszen ez egy ideiglenes lehetőség mindenki számára. Természetesen igyekszünk mindenkit egy magasabb szintű ellátás igénybevételére vagy egyenesen önellátásra ösztönözni.”*

### **Onyejiaku Gertrude Nneka – külsős munkatárs**

*„2020.07.01-én megbízásosként kezdtem dolgozni a Fehér-köz Nappali Melegedőben. Az első benyomásom jó és biztató volt. Amikor ide kerültem, kicsit féltem, tartottam az ügyfelekkel való kommunikációtól, de nem ért rossz tapasztalat. 8 hónapja dolgoztam itt. Sokat tanultam és tapasztaltam.*

*Nagyon tetszik, hogy az ügyfelek maguknak takarítják a szobákat, és fertőtlenítjük az üres ágyat az új ügyfelek számára.*

*Hétfőnként találkozunk a csapattal, fontos dolgokat vitatunk meg a munkával és a továbbjutással kapcsolatban, megbeszéljük mi történt, és mit hogyan csináljunk. Mindenre vannak szabályok.*

*Közös főzés volt nyáron, ami jó lehetőség volt az ügyfelek jobb megismerésére. Karácsonykor és Szilveszterkor is készültünk friss, meleg étellel. Karácsonykor együtt főztünk és ettünk. Nagyon jó volt. Szilveszterkor popkukoricát csináltunk, gyerekepezsgőt, süteményt adtunk az ügyfeleknek, és mindannyian boldogok voltak.”*

### **Személyi feltételek**

Az elmúlt év során ismét jelentős változások történtek a Fehér-köz szakmai stábjának felépítésében. Az év elején egy főállású munkatárs áthelyezésre került. A szülési szabadságról az ellátási egységvezető visszatért. Az év közepén két munkatársunk távozott, akik nem tudtak, nem

akartak megfelelni a megnövekedett szakmai elvárásoknak, kihívásoknak, nem tudták feldolgozni azt a fizikai és pszichés terhelést, amelyet a koronavírus járvány megjelenése okozott.

Az intézmény folyamatosan létszámhiány mellett működött. A folyamatos nyitva tartást, valamint a speciális éjjeli menedékhely működtetését csak megbízásos kollégákkal tudtuk megvalósítani. A nyári időszakban két „megbízásos” munkatárs is jelezte, hogy szívesen lenne a szakmai stáb főállású tagja. Az egyik kolléga a BMSZKI Kocsis utcai átmeneti szállójáról érkezett hozzánk, és szeptember 1-től szociális munkatárs munkakörben dolgozik. A másik jelentkező adminisztrációs akadályokba ütközött, de reméljük, hogy hamarosan őt is főállású munkatársként köszönhetjük.

#### A Fehér-köz Nappali Melegedő szakmai létszáma

Létszám	Munkakör	Legmagasabb iskolai végzettség
1 fő	ellátási egységvezető	szakirányú főiskola, szakvizsga
1 fő	szociális munkatárs	szakirányú főiskola
2 fő	szociális segítő	szociális asszisztens
1 fő	szociális segítő	szakirányú főiskola

A Fehér-köz „törzsgárdája” már hosszú évek, évtizedek óta végzi rendületlenül munkáját rendkívüli körülmények között.

#### ***Képzések***

A járvány miatt nagyon sok képzés elmaradt, vagy későbbi időpontra halasztották. Néhány képzés azonban online keretek között megrendezésre került. Az elmúlt évben a BMSZKI új belépők gyakornoki képzésen egy kolléga vett részt. Egy szociális segítő elkezdte egyetemi tanulmányait a Pázmány Péter Katolikus Egyetem szociálpedagógia alapképzési szakán. Az ellátási egységvezető részt vett a Semmelweis Egyetem Szociális Vezetőképzés alap vezetőképzésén.

#### ***Intézményi együttműködés***

A Fehér-köz Nappali Melegedő munkatársai mindig is törekedtek az eredményes, hathatós kapcsolatok kiépítésére más hajléktalanellátó és más profilú intézményekkel, szolgálatokkal. Az elmúlt évben különösen fontossá vált a BMSZKI-n belüli, valamint az intézményközi együttműködés annak érdekében, hogy ügyfeleink életminőségében jelentős visszaesés ne történjen meg, a munkatársak, valamint ügyfeleink megbetegedéseit elkerüljük. Kiemelkedően fontos együttműködés áll fenn a BMSZKI Origóc Nappali Melegedő munkatársaival. Kölcsönösen támogatjuk, segítjük

egymás munkáját. Az Origóc szakmaisága megjelenik a Fehér-köz szakmai munkájában is, hiszen két munkatársuk ügyeleti, segítői feladatokat vállalt intézményünkben.

Szintén fontos a melegedő működésében a X. kerületi Vöröskereszt Utcai Szolgálatának szociális munkásaival, valamint a Kőbányai Család-és Gyermejkölési Szolgálat családsegítőivel való együttműködés. Az elmúlt időszakban elsősorban telekommunikációs eszközökön keresztül tudtuk tartani a kapcsolatot, csak pár alkalommal nyílt lehetőség személyes találkozásra, amelyek a szigorú előírások betartásával valósultak meg.

2020-ban a Főpolgármesteri Hivatal hathatós irányításának hatására a Fővárosi Önkormányzat különböző szervezetei - BFVK, a Főkert és az FKF - összefogtak annak érdekében, hogy a Terebesi erdőben felhalmozódott, illegálisan lerakott hulladék elszállításra kerüljön. Az erről folyó egyeztetésbe bevonták a területen élőkkel kapcsolatban álló szociális ellátókat is, a BMSZKI -n kívül, a Magyar Vöröskereszt által fenntartott utcai gondozó szolgálatot, a lakhatási programot működtető Utcáról Lakásba Egyesületet, valamint a terület közvetlen szomszédságában működő Erdélyi Gyülekezetet.

Az egyeztetést, az elvégzett közös munkát minden fél nagyon pozitívan élte meg. A visszajelzések alapján a közös munka eredményeivel, megvalósulásával mindenki nagyon elégedett volt. A területen élők aktívan részt vettek a hulladék eltakarításában. Az összefogás egyik fontos eredménye, hogy a területen élők kulturáltabb, biztonságosabb körülmények között élhetnek.

A szálláshely tekintetében nagyon fontos a BMSZKI FET munkatársaival való együttműködésünk. Az éjjeli menedékhelyen az elmúlt év során egy alkalommal külső FET ügyfélfogadás is lezajlott. Ennek eredményképpen olyan ügyfél is részt vehetett a felvételi beszélgetésen, aki ugyan ki van tiltva a FET-ről, de átmeneti szállóra került, ahol jelenleg is jogviszonya van.

Az együttműködés új dimenzióit élhettük meg a BMSZKI éjjeli menedékhelyeivel. Az Előd utcai szállóról érkeztek elsősorban ügyfelek, de a nyári időszaktól kezdve az illetékes felsővezetővel történő tárgyalások eredményeképpen, a BMSZKI más telephelyei is irányíthattak ügyfeleket, előzetes egyeztetést követően.

## **2021. évre vonatkozó tervek**

2020. évre vonatkozó terveinket a koronavírusjárvány felülírta. A tavalyi évben megfogalmazott terveinket szeretnénk 2021-ben megvalósítani úgy, mint:

- A Fehér-köz épületének felújítása, karbantartási munkálatok elvégzése, évenkénti tisztasági festés elvégzése.
- Egy állandó, stabil szakmai stáb felállítása, amely megelőzheti a munkatársak testi-lelki kimerülését.
- Szolgáltatásaink átgondolása, racionalizálása. Szolgáltatásaink, működésünk minőségfejlesztése érdekében szeretnénk írásba foglalni, megalkotni a Fehér-köz Nappali Melegedő főbb tevékenységeink eljárásrendjét, amely keretként szolgálna a munkavégzés során.
- A szüneteltetett szolgáltatások, programok újraindítása, az ügyfelek megváltozott igényeihez igazítva.
- Az intézmény egyes helyiségeinek helyiséggazdálkodás szempontjából történő átgondolása, esetlegesen funkciók megváltoztatása.
- A szakmai fejlődés érdekében minél több képzésen, szakmai megbeszélésen, szakmai fórumon való aktív részvétel.
- Szeretnénk gyakorlati terephellyé válni, hogy az intézményben kialakított jó gyakorlatokat, a felhalmozott szakmai tudást a következő segítő generációkkal is megismertessük.
- A segítő tevékenységet kiegészítő közösségi programok, csoportfoglalkozások, kulturális események megszervezése, lebonyolítása mint a
  - filmklub-mozi klub,
  - múzeum és színházlátogatás,
  - múzeumpedagógiai előadásokon való részvétel,
  - kirándulások, „túrák” megszervezése,
  - kézműves foglalkozások,
  - kertgondozás.
- Szakmaközi együttműködés erősítése.

## **Összegzés**

2020. év mind az ügyfeleknek, mind a segítőknek nagyon nehéz volt fizikailag és lelkileg egyaránt. A járvány jelentős pszichés megterhelést jelentett több munkatársunknak is, akik már nem tudták, vagy nem akarták tovább végezni azt a többletmunkát, amelyet a megváltozott helyzet eredményezett a melegedőben.

A melegedő szakmai elképzeléseit nem tudtuk maradéktalanul megvalósítani, mivel az előírások, szabályok, rendeletek következtében a segítői kapcsolatok, folyamatok nem mélyülhettek el, rendezvényeinket, foglalkozásainkat csak szűk körben, szigorú feltételek mellett tudtuk megtartani.

A melegedő forgalma az elmúlt évhez képest jelentősen megnőtt, valamint a speciális éjjeli menedékhely megnyitásával, működtetésével a munkatársakra lényegesen nagyobb teher hárult, amelyet csak nehezített a folyamatos létszámhiány. A rutinfeladatok ellátása mellett szakmai kihívást jelentett egy új intézmény kialakítása, működési kereteinek meghatározása, szakmai tartalommal való megtöltése, de ez egyben lendületet és megerősítést is adott a melegedő stábjának.

A nehézségek ellenére a melegedő munkatársai és az ügyeletet vállaló „külsős” kollégák megtörhetetlen hivatástudattal és lelkesedéssel segítették ügyfeleinket ezekben a vészterhes, komor időkben.

Kovács-Turóczy Ildikó



1 sz. melléklet

## A Fehér-köz speciális éjjeli menedékhely képekben

