

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

-Pőcze Flóra-



I. AZ INTÉZMÉNY RÖVID BEMUTATÁSA

Nappali melegedőnk rendkívül frekvenciált helyen a 1134 Budapest, Dózsa György út 152. (bejárat a Dózsa György út és az Angyalföldi utca sarkán) szám alatt található. Működését 2007 októberében kezdte meg az épület szuterén szintjén.

Jogszabályi változások alapján pár éve meghosszabbított nyitva tartással fogadjuk a hajléktalan nőket és férfiakat.

A jogszabályi változásokhoz (I/2000 SzCsM rendelet) igazodva a stáb szakmai létszáma 7 fő. Ezen létszám az alábbiak szerint alakul: 1 fő ellátási egység vezető, 2 fő szociális munkás, 4 fő segítő dolgozik az Origóc Nappali Melegedőben (ld 1. tábla).

2021.12.31-i állapot		
Munkakör	Fő	Név és belépés éve
Ellátási egység vezető	1	Donkóné Gazsi Éva 2015
Szociális munkatárs	2	Árva-Tóth Irén Éva 2019
		Szabó Éva 2019
Segítő	4	Völgyesi Éva 2015 (2021.12.31-ig)
		Szabó Veronika 2007 (2021.12.31-ig)
		Koller Kinga 2019 (2022.01.31-től inaktív állományban)
		Szabó Nikolett 2021
Összesen	7	Engedélyezett létszám 7 fő

1. tábla

A nappali melegedő ellátásának célja egyrészt, hogy enyhítse a hajléktalan létből fakadó nehézségeket, másrészt a személyiség tiszteletben tartása mellett a szociális gondokat. A melegedőnk biztosítja a napközbeni tartózkodásra, pihenésre, a személyi tisztálkodásra, személyes ruházat tisztítására, étkezésre, 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, konfliktusai, kríziseik kezelésében és megoldásában.

A szolgáltatások igénybevételének feltételei közt szerepel a 18 életév betöltése, az intézményre vonatkozó Házirend betartása és az érvényes tudószűrő papír, mely nem lehet régebbi 1 évnél. Az intézmény által nyújtott szolgáltatások ingyenesek, a tartalma, mélysége esetenként szükségszerűen változhat. De alacsonyküszöbű ellátást tartunk fent, mely esetben az ügyfelek küzdjenek bármilyen addiktológiai nehézséggel, vagy legyenek normálistól eltérő, más fizikai, értelmi és mentális állapotban, mi fogadjuk és igyekszünk személyre szabott válaszokkal, lehetőségekkel megkínálni őket.

Ami a nyitvatartási időt illeti, a hét minden napján 8-18 óra között tartunk nyitva. A melegedő nyitása óta azt a fontos szerepét tölti be, hogy a hajléktalan emberek ne az utcán töltsék a napjaikat, hanem egy védett, viszonylag kulturált helyen legyenek napközben. Ahol a szükségleteiket ki tudják elégíteni, mert azt máshol, más módon nem lenne lehetőségük.

Év	2019					2020					2021				
Hónap	Férfi	Nő	Összesen	Napi átlagfő	Nyitvatartási napok száma	Férfi	Nő	Összesen	Napi átlagfő	Nyitvatartási napok száma	Férfi	Nő	Összesen	Napi átlagfő	Nyitvatartási napok száma
Január	1447	1791	3238	108	30	1142	1400	2542	85	30	2039	1484	3523	114	31
Február	1455	1736	3191	114	28	1022	1139	2161	75	29	1694	630	2324	83	28
Március	1470	1955	3425	110	31	1132	1242	2374	77	31	1773	1185	2958	95	31
Április	1293	1798	3091	103	30	1112	1259	2371	79	30	1665	1262	2927	98	30
Május	1274	1579	2853	92	31	1400	775	2175	70	31	1669	1288	2957	95	31
Június	810	1107	1917	64	30	995	978	1973	64	31	1415	1131	2546	85	30
Július	799	949	1748	62	28	1332	772	2104	70	30	1658	1278	2936	95	31
Augusztus	828	1159	1987	64	31	1241	1113	2354	76	31	1706	1199	2905	94	31
Szeptember	754	921	1675	58	29	1296	1190	2486	83	30	1616	1053	2669	89	30
Október	839	1030	1869	60	31	1553	1272	2825	91	31	1631	1129	2760	89	31
November	872	1191	2163	72	30	1326	1381	2707	93	29	1731	1056	2787	93	30
December	1007	1330	2337	78	30	1436	1367	2803	93	30	1792	1077	2869	93	31
	12848	16546	29494	82	359	14987	13888	28875	80	363	20389	13772	34161	80	365

2. tábla

A napi adatforgalom rögzítéséhez a Menedék programot használjuk, ahol az egyéb szolgáltatások, gondozási tevékenységek, megtett lépések is rögzítésre kerülnek, illetve

októbertől elektronikus Eseménynapló felület is elérhető benne. Ez utóbbi sokkal egyszerűbb és használhatóbb, a funkcióiból adódóan a mindennapi munkavégzésünk során jóval nagyobb segítség. Továbbá ez a felület szolgál sok esetben információként számunkra az ügyfél hajléktalan útját tekintve is. Könnyen kezelhető, informatív felület.

Az ügyfeleink az alábbi szolgáltatásokat vehetik igénybe (lásd 3. tábla):

- ⇒ Tisztálkodás
- ⇒ Mosás
- ⇒ Étkeztetés
- ⇒ Étellemelegítés
- ⇒ Hiányos, elkopott ruházatuk pótlása
- ⇒ Információnyújtás és tájékoztatás
- ⇒ Könyvtár és újságolvasási lehetőség
- ⇒ Kulturális és közösségi program
- ⇒ Telefonhasználat, kapcsolattartás
- ⇒ Filmnézés
- ⇒ Tanácsadás - mely magában foglal életmód vezetési tanácsadást; segítséget a munkára való felkészülésben, támogatást a megfelelő munkakör megtalálásához és ellátásokhoz, teljeskörű szociális ügyintézéshez nyújtunk segítséget.
- ⇒ Szociális ügyintézés, esetkezelés, mentálhigiénés tevékenység
- ⇒ Önszorgató csoport – HKA pályázati forrásból finanszírozott női csoport kéthetente kerül megrendezésre (Lásd a III. fejezetben részletesen).

Szolgáltatásaink köre (alkalom)				
Melegedés	Étkezés	Fürdés	Csereruha	Telefontöltés
34161	33625	6399	521	1778
Mosás	Telefonhasználat	Borotva	Ügyintézés	Hajvágás
866	1550	1687	624	450
Csomagmegőrzés	Oep fedezettség	HIG kiadás	Egyéb	2021 teljes év nyitvatartási nap 365
917	69	4256	1615	

3. tábla

II. AZ ÜGYFÉLKÖR JELLEMZŐI

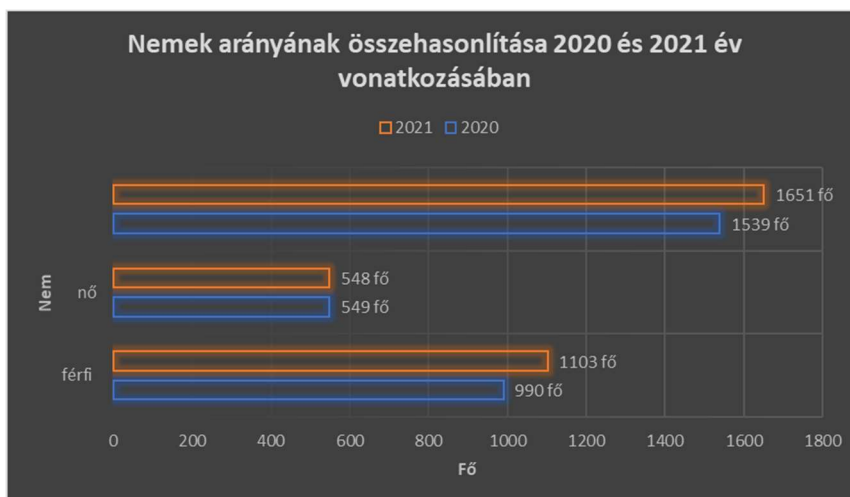
Nappali melegedőnk a hajléktalan személyek időleges tartózkodására szolgáló, nappali ellátást nyújtó intézmény, amely ellátás az 1993. évi III. törvény értelmében személyes gondoskodást nyújtó szociális alapszolgáltatási forma. *Engedélyezett létszám: 100 fő/nap.* Szolgáltatási formánk működését főként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

Év	Megjelenés száma		Tényleges ügyfél szám	
2019	29494	100%	1507	100%
2020	28870	98%	1539	102%
2021	34161	116%	1651	110%

4. tábla

Melegedőnket 1651 ügyfél 34161 alkalommal vette igénybe a 2021. évben (ld 2., 3. és 4. tábla). A tavalyi évhez képest látható egy jelentősebb emelkedés az ügyfelek számát tekintve (2020-ban 28870 alkalommal 1539 ügyfél vette igénybe a melegedő szolgáltatásait).

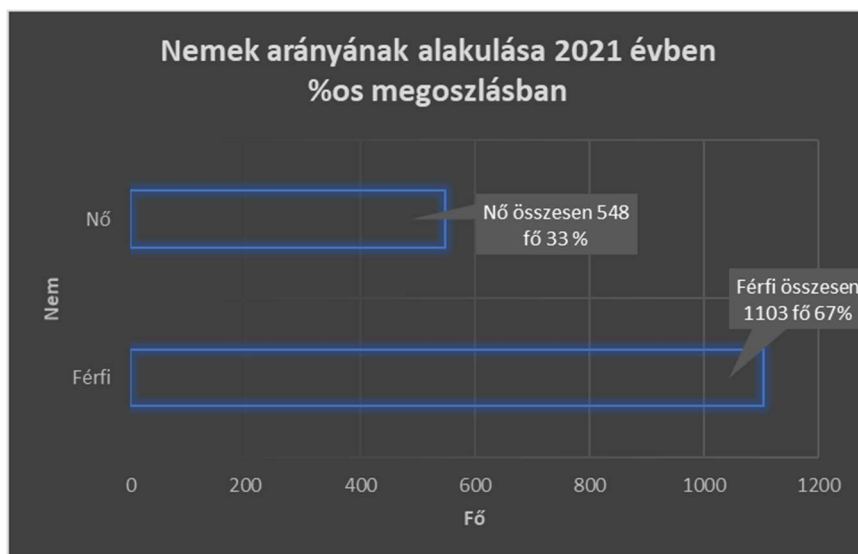
Erre a számbeli eltérésre magyarázatot adhat a Covid járvány okozta munkaerőpiaci és egyéb hátrány. Több új ügyfél lett regisztrálva, ám a járvány első hullámában a nyitvatartási időben és igénybevételi feltételeken jelentős szigorítások léptek érvénybe.



1. diagram

Erről későbbiekben teszünk említést. 2021-ben jelentősen nőtt a férfi (lásd 1. és 2. diagram) populáció száma, akiket talán jobban érintett az egyes szakmákban történő elhelyezkedés lehetőségének beszűkülése és egyéb, életükben előforduló egzisztenciális veszteséggel bíró vonatkozású esemény.

Az intézmény jelenleg megfelelően felszerelt, rendelkezünk a működéshez szükséges eszközökkel. A berendezések állapota, stílusa – ezzel együtt – szocreál, megérették már a minőségi cserére! Az irodai számítástechnikai eszközök megfelelő mennyiségben és

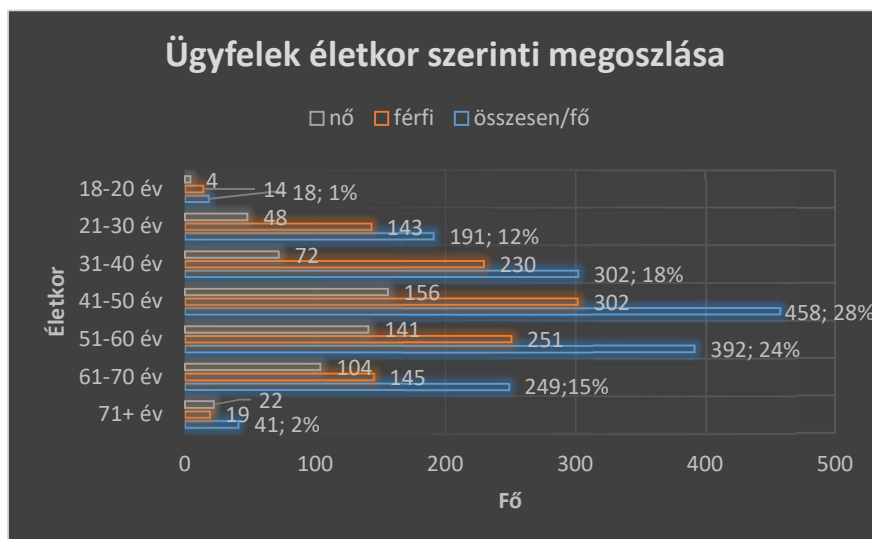


minőségben rendelkezésünkre állnak. Ám mindent figyelembe véve (a melegedő fizikai állapotát tekintve) fontosnak tartjuk a jövőben, hogy a fizikai körülmények nagyobb ráfordítással, hatékonyan, szakszerűen kerüljenek megújításra!

2. diagram

Figyelembe véve a kor és nem szerinti eloszlást, ahogy az a 1 és 2. diagramon látható, jelentős eltérés van a nemek arányában, évről évre nagyobb számú férfi hajléktalan veszi igénybe melegedőnket. De a nemek között hajléktalan státuszukat (honnan is érkezettek: utca, menedékhely, stb.) tekintve is jelentősebb eltérés van, erről lentebb lesz még szó.

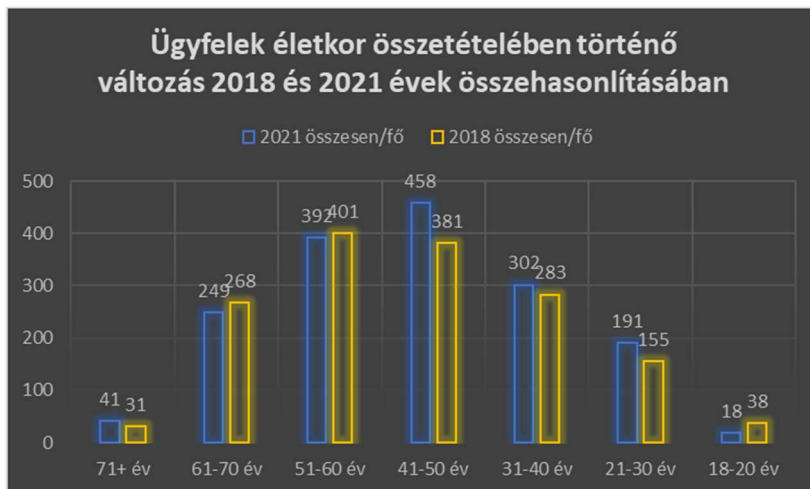
Ami a kormegoszlást illeti: a melegedőt használó ügyfelek java része középkorúnak mondható. A 41-60 év közötti korosztály kicsivel több, mint a teljes ügyfélkör 52%-a. A 71 év feletti ügyfeleink száma 41 fő volt – alig 2%-a a teljes ügyfélkörnek.



3. diagram

Az idősebb korosztályban jelentős számbeli változás nem történt az elmúlt évekre visszatekintve, de az jól látszik, hogy az idős korosztály veszélyeztetettsége stagnál a hajléktalanellátás terén, és elhelyezésük, személyre szabott ellátásuk egyre nagyobb

problémákat okoz. Azt tapasztaljuk, hogy olyan idősök keresnek fel minket, akiknek ugyan van lakhatása, de az az ingatlan sajnos vagy nem rendelkezik fűtéssel, vízzel, vagy annak az anyagi



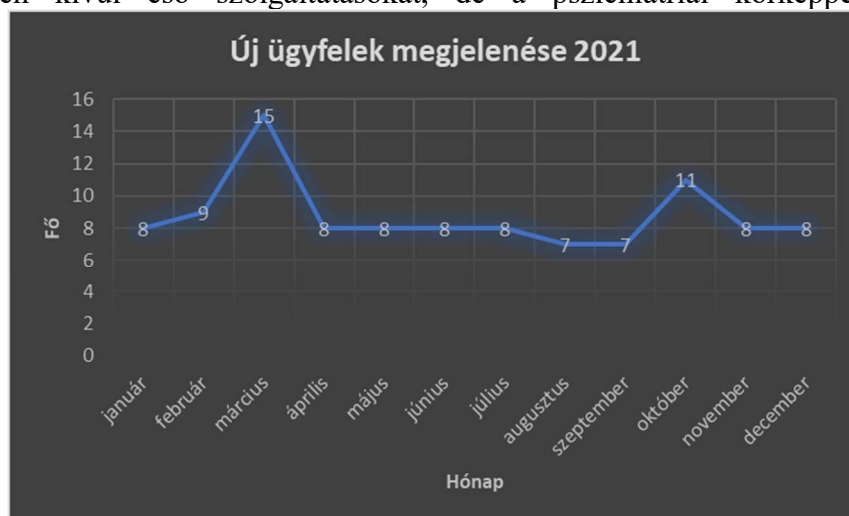
fedezetére nem elégséges a kis bevételük – vagyis a kiadási költségek csökkentése céljából, illetve alacsony nyugdíj megléte miatt keresnek fel minket. Ez utóbbi esetben a fürdési és mosási szolgáltatásunkat veszik

4. diagram

igénybe leginkább – egyéb segítségre többnyire nem tartanak igényt. Jellemzően zárkóztak. Megfigyelhető továbbá, hogy évről évre növekszik az újonnan a BMSZKI rendszerében (lásd. 5. diagram) megjelenő ügyfelek száma, mely nem föltétlenül azonos a hajléktalanellátásban megjelenő ténylegesen friss hajléktalanok számával, ám vélmezzük, hogy ha nem is a teljes új populáció, de nagy részük valóban friss hajléktalannak tekinthető.

Minden évben a 41-60 év közöttiek vannak többségben. Szomorúan tapasztaljuk, hogy a nyugdíjkorhatárt (61-70 év között) elérő ügyfelek száma is jelentős. Amúgy a legidősebb 2021-es ügyfelünk 1936-ban, a legfiatalabb pedig 2002-ben született. Szakmai tapasztalataink alapján nem csak az idős ügyfelek nem akarnak (vagy nem tudnak) igénybe venni speciális, a hajléktalanellátó rendszeren kívül eső szolgáltatásokat, de a pszichiátriai kórképpel rendelkezők, a fogyatékkal-élők és nagyon nagy számban a szenvedélybetegek sem.

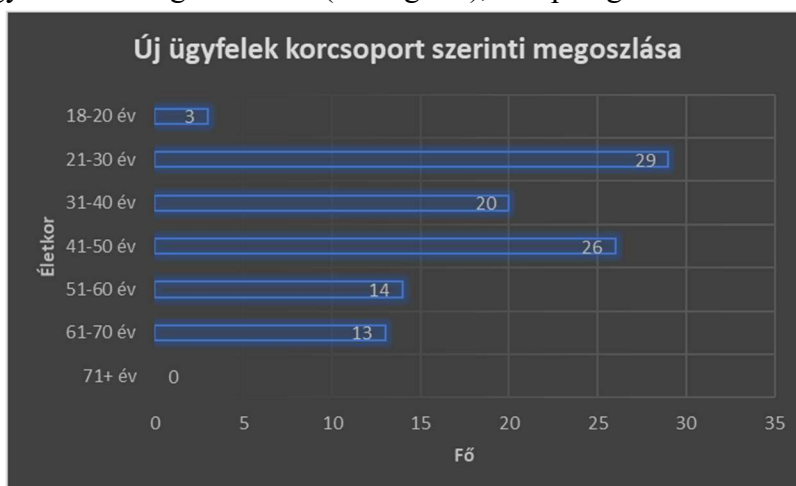
Az új ügyfelek száma az előző évhez képest csökkent (2020-ban 127 főt regisztráltunk a rendszerben), ám



5. diagram

ahogy azt már korábban is írtuk, a melegedőt igénybe vevők száma ellenben nőtt. A kettő között nincs összefüggés, a héttérben a covid okozta egzisztenciális visszaesést, a szolgáltatásunkra való megemelkedett szükségletet véljük felfedezni, hisz a napi étkeztetéssel, a járvány ellenére nem bevezetett szigorításokkal, és nem utolsó sorban a csatolt magas szintű segítő szolgáltatásokkal mindig „kelendők” vagyunk az ügyfelek számára.

A 2021. évben 105 új ügyfél került regisztrálásra (5. diagram), ami pedig az életkorukat illeti (6. diagram), legmagasabb számban a fiatal és középkorosztály jelent meg. Tapasztaljuk, hogy az új megjelenők közül a 21-30 éves korosztály „egymást hozza” melegedőnkbe – hisz elmondható, hogy egy viszonylag jómódú



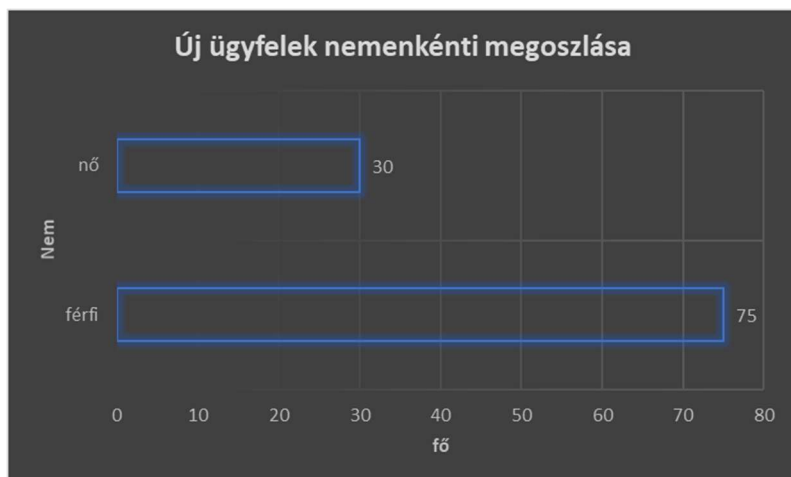
6. diagram

kerületben, frekvenciált helyen fekszik a telephelyünk, és az elérhető, alacsonyküszöbű szolgáltatásaink sokszor „mágnesként” szolgálnak ügyfeleink számára. A melegedőnket látogató fiatal, függőséggel bíró ügyfeleinkkel végzett munka talán a legnehezebb, legmegterhelőbb stábunk részére. Egyre nagyobb számban jelennek meg nálunk a valamilyen „designer” drogokat használók. Ez teljesen új helyzet elé állított bennünket az első időszakban, hisz nem sokat tudtunk a különböző szerekről, a drogot használó ügyfeleink viselkedési formáiról, elvonási tüneteiről, beszűkült kommunikációjuk és tudatállapotuk miatt.

Az alkoholbetegségben szenvedők ellátására fel vagyunk készülve, ez (sajnos) nem egy új keletű probléma a hajléktalan létben. A különböző szereket/drogokat használókra azonban nem, valamint a „tömeges megjelenésük miatt kialakult helyzetekre sem” (lásd III fejezet-Szabó Éva, Szakmai kihívások). A számtalan fajta szerre, amelyek manapság a drog-piacon jelen vannak, teljesen különbözőképpen reagálnak ügyfeleink: ájulás, kontrollvesztett őrjöngés, hányás, stb. Előfordult, hogy szinte minden nap mentőt kellett hívni valakihez – és számunkra gyakran újszerű tünetekkel kellett szembe néznünk. Az egyértelmű volt számunkra, már a szerhasználó ügyfeleink megjelenésekor is, hogy – minden nehézség ellenére –, kizárni nem

szeretnénk őket a szolgáltatásainkból. Inkább más alternatívákban gondolkodtunk – és elmondhatjuk, hogy a munka velük új dimenziókat nyitott a számunkra.

Ezekkel a fiatal ügyfelekkel napi szintűek a konfliktushelyzetek, együttműködési készségük/hajlandóságuk erősen ingadozó. Az általuk használt szer, vagyis a „pakkok” jobban



7. diagram

elrejtethők, mint az alkoholos üvegek – és az elfogyasztásuk alig észlelhető, így a megelőzésre is kevés a lehetőség. Nem ritkán már csak a teljes eufória, delírium állapotában tárult elénk egy összetett problémahalmaz. A szer hatása alatt álló ügyfelek viselkedése kiszámíthatatlan,

ebből fakadóan munkánk során többször kerültünk veszélyes, testi épségünket is fenyegető helyzetekbe. Ezeket az ügyfeleket döntően egy cél hajtja: hogy a napi adagra való bármi áron meglegyen, más téren motivációjuk elveszett, s hatni nemigen volt rájuk lehetőség. „Jönnek-mennek”, hamar „kipörögnek” a melegedőből, elvesznek, majd visszatérnek. Egy biztos – a velük végzendő szociális munkára nem specializált intézményként döntően eszköztelennek és fizikálisan védtelennek éreztük magunkat.

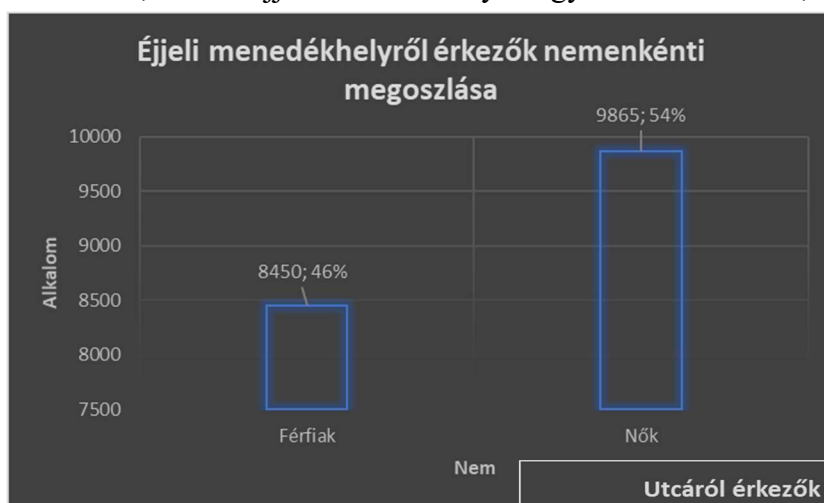
Az összes forgalmi adat alapján az alábbiak szerint alakultak a lakhatási adatokra vonatkozó előzmények. Jól látható (8. diagram), hogy az arányokat tekintve stagnálás van az



8. diagram

átmeneti szállásról (2020 évben 3%) és egyéb „lakhandiból” érkező ügyfelek (2020 évben 4%) számát tekintve, ám csökkenés van az utcáról hozzánk érkező ügyfelek (2020-ban 42%) számában, és ezzel szemben növekedés az éjjeli menedékhelyről (2020 évben 51%) érkező ügyfelek számában. Erre több magyarázat is elképzelhető, a legfontosabb talán, hogy utcás kliensekre fókuszáló programok közül sok indult (pl. a Housing First elven működő programok) nagy számban épp a 2021-es évben, és van is tudomásunk a saját ügyfélkörünkben (is) sikeres bevonásról. Az éjjeli menedékhelyen éjszakázott kliensek számában történő növekedéssel kapcsolatban: a 2020-ban, a COVID járvány színrelépésekor tapasztalt szeparációk ez évben megszűntek, és befogadtak kvázi új ügyfeleket is éjjeli menedékhelyeken (2020-ban sajnos tapasztaltuk, hogy a járványügyi kockázatok miatt új ügyfeleket a fapadok alacsonyabb számban, módosított bekerülési feltételekkel tudtak fogadni). Több intézmény változtatott a működési feltételein, szolgáltatásain. Már megszokták az intézmények az életünkbe belépő, tavaly még talán sokunkban nagy félelmet keltő vírus jelenlétét. Meg kellett tanulnunk ezzel együtt élni, és szemünk előtt tartani a hajléktalanságban élők érdekeit.

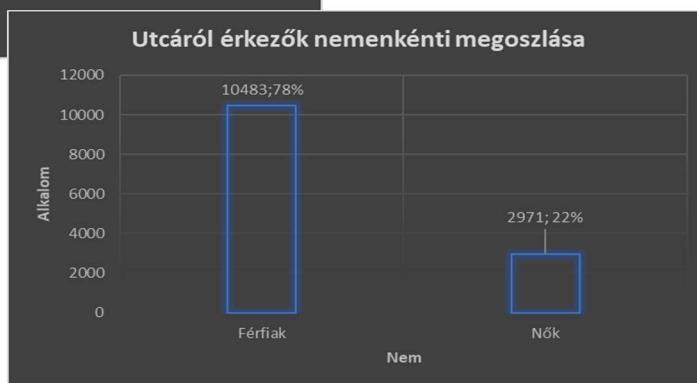
Az alábbi két diagram (9-10.) azt mutatja, milyen %-os arányban oszlanak meg a női és férfi utcás, illetve éjjeli menedékhelyes ügyfelek. Jól látható, hogy a női ügyfeleink jelentős



9. diagram

éjjeli menedékhelyből a fővárosban kevés van. Sok ügyfelünk számol be arról, hogy a koedukált szállásokon rendszeresen tart a férfi ügyfelektől, az esetleges bántalmazástól.

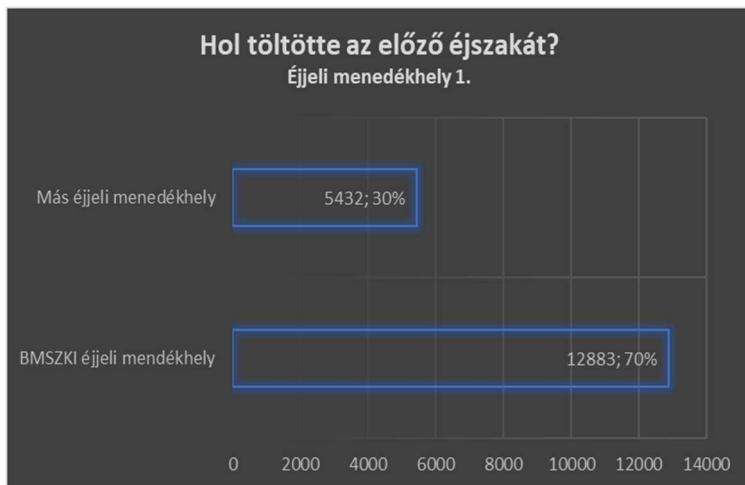
hányada éjjeli menedékhelyről érkezik, ezzel arányosan az utcáról érkezők között alacsonyabb számban képviselteti magát a női nem. Fontos megemlíteni, hogy pusztán csak női férőhelyet biztosító



10. diagram

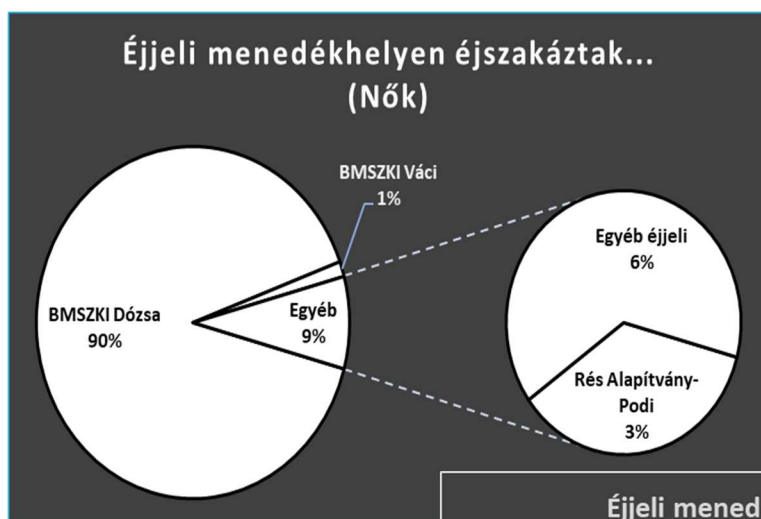
Ezt azért is említem, mert bár a női ügyfeleket fogadó éjjeli menedékhelyek is rejtenek magukban veszélyt (a közösségi normaszegés, deviancia minden szállón jelen van), rengeteg

bántalmazást megélt, vagy jelenleg is bántalmazást folyamatosan elszenvedő nő jár hozzánk a melegedőbe (lásd III fejezet).



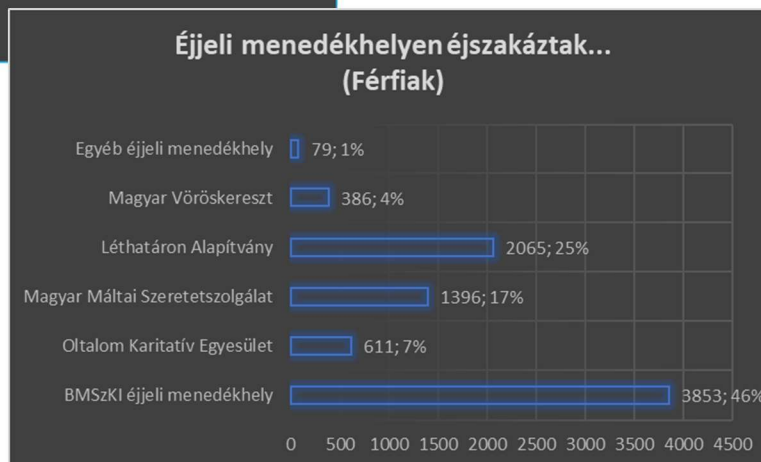
11. diagram

Egyértelműen mutatják a számok, hogy az éjjeli menedékhelyek tekintetében mind a nők, mind a férfiak esetében is a BMSZKI által működtetett menedékhelyekről érkezik a legtöbb

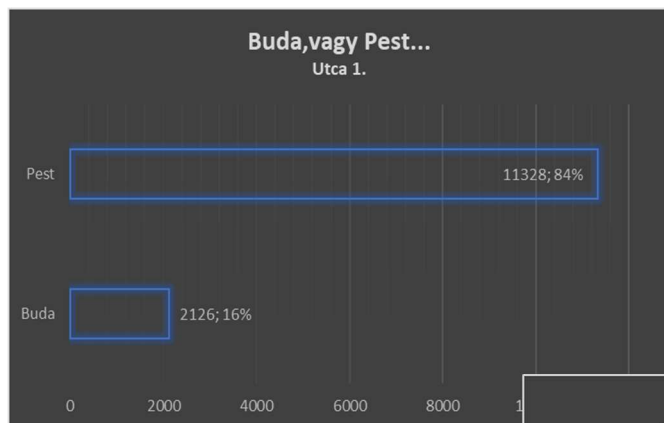


12. diagram

ügylél (bár fogadunk máshonnan is ügyfeleket, természetesen). A 11. diagram a teljes éjjeli menedékhelyről érkező ügyfélkört mutatja, de érdemes egyben nézni a 12. és 13. diagrammal – ahol megtalálhatóak a további kapcsolódó részletek.



13. diagram

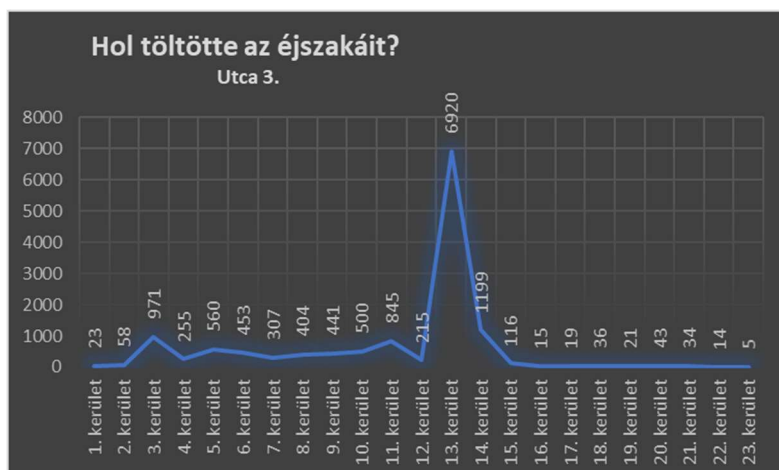


14. diagram

13. kerületi ügyfeleink száma (2020-ban 64% volt) a teljes utcás ügyfélkörhöz viszonyítva (15-16. diagram).

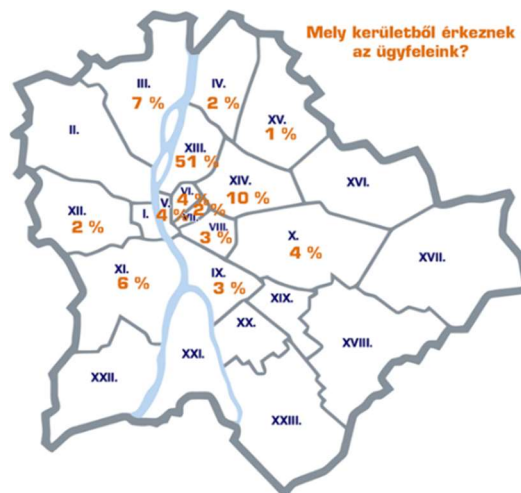


15. diagram



16. diagram

Kis területi áttekintésként végül következzen az alábbi Budapest sémakép, melyen a különböző kerületekből érkező, utcán, közterületen éjszakázó ügyfeleink százalékos megoszlása látható.



III. /A SZAKMAI MUNKA 2021-BEN

Munkatársaink szakmai felkészültségét illetően folytonos kritérium, hogy a már meglévő tudásukra és tapasztalataikra alapozva részt vegyenek a kötelező, munkakörhöz kötött vagy választható képzéseken. Ez 2021-ben igen széles körben valósult meg. Az alábbi továbbképzéseken vettek részt a melegedő kollégái :

- ⇒ Új belépő képzés (BMSZKI) 1 fő
- ⇒ Segítő munka gyermekkori bántalmazás és kapcsolati erőszak áldozataival és túlélőivel-traumát elszenvedett emberek a hajléktalanellátásban (BMSZKI képzés) 1 fő
- ⇒ Facilitátor képzés-jóváételi eljárás levezetése (CSAGYI képzés) 1 fő
- ⇒ Egyes ellátotti célcsoportok (pszichiátriai és szenvedélybetegek, fogyatékos személyek) sajátosságainak ismerete, öngyilkosság prevenció, krízisintervenció (NSZI képzés) 2 fő
- ⇒ A hatékony kommunikáció eszközei (NSZI képzés) 2 fő
- ⇒ Kiegészítés felismerése és kezelésének lehetőségei (NSZI képzés) 1 fő
- ⇒ Jogszabály/jogi ismeret aktualizálás ellátotti-, gyermek-, betegjogok (NSZI képzés) 2 fő.

A BMSzKI Origóc Nappali Melegedőben végzett munkában hatalmas segítségére vannak a kollégák egymásnak, rendszeresen és részletekbe menően át tudjuk beszélni a team értekezleteken a nálunk megforduló, hozzánk betérő kliensek problémáit, és az azzal kapcsolatos személyes megéléseinket, dilemmáinkat. Empatikusnak és segítőkésznek tartjuk magunkat, így óhatatlanul egy-egy hozott sors, egy egyedi narratíva a kelleténél is jobban megérinti, felzaklatja a stábot. Ugyanakkor professzionális szakemberként és stábként ezekkel dolgozunk – és feldolgozzuk, építkezünk az esetekből.

Melegedőnk az elmúlt évben számos személyi változáson ment keresztül. Egységünkhöz új-régi kollégák csatlakoztak, illetve sajnálatosan el is mentek. Ezen átalakulások ellenére is próbáltuk megtartani személyközpontúságunkat, hivatásszeretetünket. A távozó kollégákkal továbbra is szoros baráti kapcsolatot ápolunk, melyet szeretnénk tovább erősíteni. A változások lényegesen ugyan nem változtatták meg a melegedős munka környezetét, minőségét, ám a változásokhoz mindenkinek rugalmasan kellett hozzáállni. Kollégák cserélődtek, szolgáltatásaink kibővültek, majd visszavonásra kerültek. Gondozotti közösségünk is egyre fokozottabb dinamikát mutatott, ahogy azt a korábbi fejezetben is említettük: sok fiatal jelent meg a nappali melegedőben, illetve az utcai szerhasználók számának emelkedése is jelentős. Klienseink életkor szerinti besorolását tekintve inkább a

középkorosztály van jelen melegedőnkben, ám a fiatal generáció megjelenése a szolgáltatás kiszélesítése, majd visszavonása bennük is feszültséget generált. Ezeket a helyzeteket napi szinten próbáljuk kezelni, enyhíteni. A melegedőben végzett munkánkra jellemző a szabadabb, azaz szoros adminisztráció nélküli “esetkezelés”. A szociális ügyintézés keretén belül intézzük



a hozzánk járó, és segítségért hozzánk forduló kliensek közgyógyellátás igénylését, az okmányaik, gyógyszer, illetve szemüveg ingyenesítését, illetve az egyéb tartozásokkal kapcsolatos elengedési vagy részletfizetési kérelmeket.

Az iratok pótlásán túl lehetőség van a személyes, közvetlenebb beszélgetésekre, amelyhez tárgyi feltételként adott egy kisebb helyiség, vagy a „Szoci klub” csoportszobánk. Az ott folytatott négy szemközti konzultációk során nyugodtabb keretek között nyíltan és biztonságosan vallhatnak gondolataikról, problémáikról az ellátottak. Személyes törekvésünk magunkkal szemben hogy nyílt, befogadó és hatékony segítők lehessünk ezeken a beszélgetéseken. Bízunk benne, hogy az intézményi egységünkben lévő közös munka tovább tud mind minőségében, mind a szakember gárda létszámában folytatódni.

Miközben a hajléktalan ellátás érezhetően több pénzt és figyelmet kap, a célok és az eszközök – minden jószándék ellenére – mintha nem feltétlen a legjobb hatást érnék el olykor. A nappali melegedők folyamatos nyitva tartása jelentősen megváltoztatta az ellátást, és ennek a szakmai munkára is egyre inkább érezhető a hatása. Az ügyfelink motiválása, helyzetük előmozdítása nehézkes. Az a tapasztalatunk, hogy nehezen mozdulnak, gyakran egy intézményi ellátásból közvetlenül a másikba lépnek át (pl. éjjeli menedékhelyről nappali melegedőbe, majd vissza) – a „24 órás” ellátással pedig nő az esélye a hospitalizációnak. Nyilván a motiváció hiánya nem csak és kizárólag ezzel a szemponttal függ össze, de tapasztalatunk az, hogy van benne szerepe. A folyamatos nyitva tartás sok esetben azt eredményezte, hogy a többség egész napját bent tölti a melegedőben, majd átmegy az éjjeli ellátást nyújtó intézmények egyikébe, végtére is számukra abból baj nem lehet. Nekünk úgy tűnik, hogy a hajléktalan ellátás iránya az intézményrendszer fejlesztésére és az emberek intézményes ellátására fókuszált, és bár vannak jó programok, az ügyfeleink nagy része számára ezek még nehezen hozzáférhetőek.

Az éjjeli menedékhelyek úgy mond „ingyenes” ellátási formáján nem akarnak túllépni, hiszen mindent megkapnak, amire szükségük van, anélkül, hogy bármit kellene érte tenni. Több

alkalommal tapasztaljuk, hogy a továbblépés még csak átmeneti szálló felé is nehézségekbe ütközik. De törekszünk rá, hogy megértsék a miérteket és fejlődés fontosságát.

Az esetkezelés kapcsán nehéz minimálisnál nagyobb fokú partnerségig eljutni az ügyfeleknél. Véleményünk szerint a problémájuk megoldása rátolódik az aktuális szociális munkásra. Úgy érezzük, inkább tőlünk várják a megoldást, mind a lakhatásukkal, anyagi helyzetükkel, egészségügyi állapotukkal kapcsolatban, mintsem magukban keresnék a „mit tehetnék még, hogy jobb legyen nekem” kérdésre a válaszokat. Azok a kliensek, akik hosszú ideje hajléktalanok, jellemzően alul motiváltak, beletörődtek a helyzetükbe, és nagyon nehéz velük a közös munka. Esetükben az „ellavírozás a rendszerben” figyelhető meg.

Közösségi programok és élmények

Árva-Tóth Irén Éva

Az én meglátásom szerint a nem szó szerinti szociális munka sokkal többel járulhat hozzá a kliens-szociális munkás eredményesebb együttműködéséhez.

Fodrászat a melegedőben

Elsőként a hajvágásról, mint különleges élményről írok, amihez persze nem minden este van hangulatom, de minden esetben csodás átváltozásokat tapasztalok meg mind külsőleg, mind lelkileg is. A hajvágás egy a kliens megérintésével járó kapcsolódás. Ott akkor csak Ő a fontos. elmondhatja, hogy hogyan szeretne kinézni, minden esetben pozitív végkifejlettel. Még akkor is, ha én nem vagyok profi fodrász, ez gyakran el is hangzik a művelet előtt és közben, de még soha nem kaptam negatív megjegyzést a végeredmény láttán. A hajvágás olyan intim helyzet, ahol mi is sokkal inkább megnyílunk a fodrászunknál, kozmetikusunknál. Nos pont ez történik itt is. Olyan „titkokat” osztanak meg velem, amit más helyzetben soha nem tennének. Lerakják a batyujuk egy részét. Humorral oldhatjuk a felgyülemelő feszültséget. Egyfajta bizalom alakul ki közöttünk. És nem beszélve arról, hogy a rendezett külső megjelenés jelentősen növeli a munkába állási esélyeiket. Előre megbeszélte időpontokat még azon ügyfelek is észben tartják, akik egyébként más időpontokat simán elfelejtene.

Közösségi programok a melegedő szervezésében

1. A Fáraó sírjának felfedezése a Szépművészeti Múzeumban

10 kliens és két szociális munkás jutott el erre a programra. Azt tapasztaltam, amit minden nem melegedőben eltöltött programon érezni lehet. Egészen más szerepben, sokkal inkább egyenlő helyzetben, mint múzeumlátogatók voltunk jelen. Meglepően tájékozottak voltak és érdeklődők. Együtt élmény volt. Fotózkodással, humorral. A program után elmentünk egy kifőzdébe, ahol együtt megebédeltünk. Érezhetően büszkén ültek velünk egy asztalnál, ahol sok nevetéssel, ízélménnyel gazdagodhattunk.



2. Állatkert látogatás

Itt is 10 fő+2 szociális munkás volt a létszám. Egyik kliensünk érezhetően feszengett a jegyvásárláskor, és hirtelen fel is szállt a trolira, mert nem érezte jól magát a társasággal. Nagy érdeklődéssel látogattuk meg az állatokat, szinte minden élményt begyűjtöttünk, amit csak lehetett. Séta közben gyermekkor, állatokkal kapcsolatos élmények, régebbi állatkert látogatások felidézése közben is sokkal intimebb beszélgetések alakulhattak ki. A milyen

állatok lennének kérdésre is sok nevetéssel reagáltak, hiszen mi is megosztottuk velük a gondolatainkat, érzéseinket.



programok vannak, teljesen más arcunkat mutathatjuk meg mindannyian, így az ügyfelek is sokkal többet adnak magukból.

Ezekon a programokon nincsenek elvárások, a nyilvánvaló szabályokat előtte megbeszéljük. Pl: hogy mindenki szabadon élheti meg az élményt, hogy bármikor el is mehet.

Plusz élmény lehet a CSOCSÓBAN, hogy simán legyőzhetnek minket, vagy ha egy csapatban vagyunk, akkor csapattársként játszhatnak. Sokkal inkább megnyílnak, ezeket az élményeket pozitívan használhatjuk a melegedőben végzendő professzionális munkánk során.

„A játék csak egy másik változata a munkának; összes formájában bensőséges szerepet játszik az emberi tudás felhalmozásában.”

Ray Kurzweil



Mentálhigiénés foglalkozás női ügyfeleinknek

Völgyesi Éva

A BMSZKI Origóc Nappali Melegedőben a hajléktalanságban élő, a bántalmazott partner által kiszolgáltatott nőkkel napi szinten találkozunk, élethelyzetüket ismerjük. A napi rutinfeladatok elvégzésén túl, lehetőséget adunk arra, hogy biztonságos keretek között

próbáljuk a megfelelő segítséget, információt nyújtani számukra. Gyakori, hogy a bántalmazó élettárs elől menekülő, nem hajléktalanságban élő nők végső megoldásként valamelyik Éjjeli Menedékhelyre menekülnek és elkezdik használni a hajléktalanellátó intézményeket. Számukra nem csak a bántalmazótól való félelemmel, hanem egy teljesen más élethelyzettel is meg kell küzdeniük. A fent említett okok miatt szerettük volna megtartani a fejlesztő csoportfoglalkozást. Fontosnak tartjuk, hogy a hajléktalanellátó intézményeket igénybe vevő női ügyfelek is megkapják azt a segítséget, információt, biztonságot és megerősítést, ami elengedhetetlen a továbblépésükhöz.

Kitűzött célok

Az önbecsülés növelő, érdekérvényesítő csoportunk célja volt, hogy a hajléktalanságban élő, bántalmazást elszenvedett nők megismerjék alapvető jogait, tisztában legyenek az egészséges énképükkel, képesek legyenek saját határaikat kijelölni és gyakorlatba átültetni, valamint az önérvényesítő technikákat elsajátítani. A résztvevők életében jelenlévő negatív és visszahúzó tényezők, elvesztett képességek, pszicho-szociális változások, depresszió miatt kialakult hangulatzavar, a PTSD-ből eredő tünetek, a traumák feldolgozása lett volna elsősorú célunk. A foglalkozások az önbecsülés erősítésére összpontosítottak, nem közvetlenül a bántalmazó kapcsolat megismerésére.

Az Erő a változáshoz program a nők elleni párkapcsolati erőszakot társadalmi és strukturális problémaként kezeli, melynek oka a hatalmi egyenlőtlenség. Elengedhetetlennek tartjuk a nők elleni erőszak jelensége kapcsán folyamatosan figyelemmel lenni arra a kettős mércére, ami társadalmunkban jelen van mind a nők és a férfiak megítélésében, mind a velük kapcsolatos elvárásokban.

Csoporttagok kiválasztása

A program 10 csoportfoglalkozást tartalmazott, amit megelőzően a résztvevők kiválasztása interjú készítése során.

A személyes találkozáson három célja volt:

1. megismerni a leendő résztvevő igényeit, elvárásait a csoporttal kapcsolatban,
2. kockázatelemzést készíteni a leendő résztvevővel közösen,
3. tájékoztatni a leendő résztvevőt a csoporttal kapcsolatos tudnivalókról.

Mivel az érintettek a trauma hatására elveszítik a magukba és a világba vetett hitüket, így hangsúlyos volt, hogy megértően, együttérzően viszonyuljunk hozzájuk, és mindig legyünk tudatában saját felelősségünknek. A stabil és őszinte kapcsolat kiépítéséhez türelem, megértés és tisztelet kell. A bántalmazóval való együttélés, folyamatos kapcsolattartás újra és újra traumatizálhatja az áldozatot, ezért is kellett rendkívül körültekintőnek lenni a célcsoport kiválasztásakor. A felépülés csak akkor kezdődhet el, ha a traumás folyamat megszakad, így a jelenben is zajló bántalmazó kapcsolat esetén fontos volt az áldozat megerősítésére és a kockázatok folyamatos monitorozására fókuszálni.

Fontos hangsúlyozni, hogy már ezek az első beszélgetések is érintették az adatvédelem és a titoktartás kérdését. A facilitátoroknak ismerniük kellett a vonatkozó jogszabályokat és a jelentkezővel is ismertették, hogy a beszélgetésen elhangzott információkkal mi történik.

Az egész folyamatnak volt egy nyitó, illetve egy záró alkalma, valamint minden egyes foglalkozásnak is volt egy nyitó és egy záró aktusa. Az egyes csoportfoglalkozások nyitó és záró körénél különösen bevált, ha ritmikusan ismétlődve ugyanazok a kérdések (hogyan érzik magukat a résztvevők, milyen érzésekkel, gondolatokkal érkeztek, illetve távoznak?) vagy ugyanazok az eszközök (Dixit kártya, emotikonok stb.) segítették a résztvevők megérkezését és ráhangolódását a foglalkozásra, illetve a közös munka lezárását és a távozást a csoportalkalomról. A kiszámítható keretek biztonságérzetet adtak a résztvevőknek, tudták, hogy mire számíthatnak, mi fog történni velük.

További célok, folyamatok

Az Erő a változáshoz csoport további célja volt, hogy olyan biztonságos közeget teremtsen a résztvevők számára, ahol megoszthatják egymással a velük történeteket. Ezek a történetek kiszolgáltatottságot, halálfélelmet és rengeteg fájdalmat hordozhatnak. Az események plasztikus leírása önmagában traumatikus hatású lehet a befogadó számára. A traumatizálódó felépüléséhez ugyanakkor nélkülözhetetlen a vele történetek megosztása, különösen az, hogy a vele történetekkel együtt tudjon másokhoz kapcsolódni és a traumatizáltságával együtt tudja megtapasztalni az elfogadó közeget. Amikor a túlélő azt tapasztalja, hogy a segítőtje nem bírja hallgatni a történetét, akkor a túlélő elhallgathat, ahogy elhallgathatott már korábban is, amikor megpróbált segítséget kérni és a környezet közönyös vagy elutasító reakciója megakadályozta ebben. Ezért is nagyon fontos, hogy a segédanyagokon kívül szükséges a mentális támogatás is. Meghallgatni, meghallani és elbírnivaló mások valóságát nem könnyű feladat, ehhez elengedhetetlen megfelelő támogatást igénybe venni.

A csoportvezető és csoportsegítő segítségével volt a NANE Egyesület munkatársa, akivel megoszthatták tapasztalatukat és megbeszélhették nehézségeiket, az esetlegesen felmerülő bizonytalanságukat. A beszélgetések során visszajelzést és iránymutatást kaptak egy független, tapasztalt személytől.

Nehézségek, megvalósított feladatok

Csoportunk tematikája az „Erő a Változáshoz” kézikönyv alapján készült. A program rugalmasságát tekintve lehetőségünk volt, hogy a foglalkozásokat a résztvevők egyedi szükségleteit előtérbe helyezve, tetszés szerint kiegészíthettük tesztekkel, feladatokkal, gyakorlatokkal. A rendelkezésre álló modellek közül azt választottuk, amely használható olyan nőkkel is, akik még benne vannak a bántalmazó kapcsolatban. Kiemelten foglalkoztunk azzal, hogy hajléktalan nőként milyen atrocitásokat, konfliktusokat, megaláztatásokat kell elszenvedniük az ügyfeleknek. A résztvevők közötti bizalom kiépítése nagyon nehéz volt, nehezen nyíltak meg egymás előtt. Ezek a gátlások a foglalkozás alatt alkalmazott, közös-csoportos feladatok megoldása alatt oldódtak fel.

Minden alkalommal adtunk „házi feladatot”, hogy a foglalkozások között is foglalkozzanak önmagukkal. A csoport kezdetén mindenki ugyanazt a feladatot kapta, majd a foglalkozások felétől a résztvevők által megfogalmazott problémákra találtunk ki egyéni feladatokat.

Minden foglalkozást egy körkérdéssel indítottunk: hogy érzi magát, zavarja-e valami, ami akadályozza a csoportfoglalkozásban. Sajnálatos módon a kezdetekben minden egyes alkalommal csak a hajléktalanszállón lévő konfliktusokat említették. Mivel nem akartuk, hogy a továbbiakban a csoportot egy konfliktus megbeszélő foglalkozásnak használják, ezért erre a jelzésre reagálnunk kellett. Teret adtunk, hogy érintsük a hajléktalanságban elszenvedett sérelmeket, miközben az önbecsülésük megértésére és megerősítésére tereltük a felhozott problémákat.

A csoport megalakításakor nem tervezett egyéni támogatásban is részesítettük az ügyfeleket. A foglalkozások alkalmával felmerülő mély érzéseket, „feltépett sebeket” egyáltalán nem, vagy nehezen tudták feldolgozni. A csoportvezető és segítő előre egyeztetett időpontban, a foglalkozásokon kívül is rendelkezésre állt a résztvevő ügyfeleknek, négy szemközt beszélgetés keretén belül.

Covid-19 hatása a csoport működésére

Nagy kihívás volt ilyen kiszámíthatatlan időkben csoportot facilitálni, hiszen a program célja volt, hogy kiszámítható kereteket és biztonságos teret nyújtson traumatizáltaknak, miközben a csoport igazi erejét a személyes találkozások és a sorstársi közösség adja. Már a védőfelszerelés viselése is megterhelte az együttműködést. Mivel ezt a kiszámíthatatlanságot nem tudtuk befolyásolni, előre felkészítettük a résztvevőket és közösen forgatókönyveket gyártottunk a lehetséges helyzetekre.

Szakmai kihívások

Szabó Éva

2021 január – 2021 június

A Covid19-cel összefüggésben hozott korlátozó intézkedések következtében a 2020-as évhez hasonló szakmai kihívásokkal találkoztunk a melegedőben. A járványügyi intézkedések teljesen felborították azt a napi rutint, amit korábban magabiztosan alkalmaztunk a segítői munka során. Ügyfeleink a 2021-es év első felében korlátozott létszámban (20 fő), meghatározott ideig, maximum 1 órán át tartózkodhattak bent. Ebbe az 1 órába kellett belesűríteni a napi szükségleteik kielégítését, így a pihenést, fürdést, étkezést, ügyintézést. Mindezek biztosításához más készségek előtérbe helyezésére volt szükség, és a magam részéről kijelenthetem, hogy ez a szakmai munkám rovására ment. Az időnk jelentős részét kitette a járvány elleni védekezéshez szükséges szabályok betartásának ellenőrzése, ami nem meglepő módon a klienseinkkel való kapcsolatunk meggyengülését és a személyközi konfliktusok növekedését eredményezte.

Szolgáltatásaink jelentős részét kénytelenek voltunk korlátozni, hogy mindenki hozzáférhessen azokhoz az alapszolgáltatásokhoz, melyet intézményünk nyújt a rászorulóknak. Mindezek biztosításában és a szociális ügyintézés tekintetében is elsősorban az utcán élő emberekre fókuszáltunk, mert számukra csak mi maradtunk elérhetőek.

Külön nehézséget okozott az, hogy a járvány terjedésével párhuzamosan a hivatalos ügyek intézése során előtérbe került az elektronikus kapcsolattartás a személyes megjelenéssel szemben. Ez rendkívüli módon megnehezítette a hajléktalan emberek mindennapjait, hiszen mobiltelefon illetve internetelérés híján csak rajtuk keresztül tudtak időpontot foglalni a hivatalokba. Új készségek elsajátítására lett volna szükségük ahhoz, hogy hatékonyan tudjanak átállni az elektronikus, illetve a postai úton történő ügyintézésre (pl. e-mail fiók létrehozása,

boríték címezése). Az időkorlát illetve intézményünk technikai felszereltsége se engedte, hogy ez a készségfejlesztés a mi segítségünkkel megtörténjen, de úgy gondolom, hogy hosszútávon ez a közös érdekünk.

2021. június – 2021. december

2021. júniusától a működési rendünk pozitív irányba változott, a szabályainkon lazítani tudtunk, ügyfeleink korlátlanul bent tartózkodhattak napközben. Ez sokkal kedvezőbb feltételeket teremtett a bizalmi kapcsolat visszaszerzéséhez/kialakításához. Sajnos azonban mindennapjainkat beárnyékolta az, hogy drogelosztó hely látszott kialakulni az épületünk körül, s az itt tartózkodó szerhasználó társaság tagjai viselkedésükkel többször veszélyeztették az ellátást, illetve időnként az ügyfeleink, a járókelők testi épségét is.

Intézményen belül is azt tapasztaltuk, hogy egyre gyakoribbá vált a házirendsértő magatartás, érezhetően többször kellett beavatkoznunk az ügyféltérben kibontakozó személyközi konfliktusokba. Nem egyszer éreztem magam eszköztelennek ezekben a helyzetekben, mert a korábban működő konfliktuskezelési technikák elégtelennek bizonyultak. A szociális ellátórendszer hiányosságait és annak következményeit nap mint nap tapasztaltuk és tapasztaljuk a mai napig. A szolgáltatásainkat igénybe vevő emberek pszichés állapotának romlása többször agresszív, félelmet keltő magatartásban nyilvánult meg.

Nap mint nap ilyen hangulatban és környezetben dolgozni embert próbáló feladat, nem véletlenül magas a dolgozói fluktuáció. Ebben a tekintetben talán rekordot is döntöttünk, hiszen a csapatunk fele lecserélődött. Két olyan kolléga is távozott, akik évek óta itt dolgoztak, s akik akkor is tagjai voltak a teamnek, amikor 2017-ben megkapták a Felkai Béla-díj „stáb” különdíját.

Új munkatársként a hajléktalan ellátásban

Szabó Nikolett

Bár korábbi munkaköreimben is emberekkel foglalkoztam és barátaim között vannak szociális dolgozók, a hajléktalan ellátás egy egészen új kihívást tartogatott számomra, mivel a szociális munka területének egy speciális szegmense. A kirekesztettség, emberi sorsok,

különösképp a bántalmazást megélt és elszenvedett nők, valamint az addikciókkal élők élete mélyen megérintett mindig is.

Volt szerencsém akkor érkezni a TEAM-be, mikor még csak régóta a szakmában dolgozó oszlopos tagokból állt a csapat, így a próbaidőm és tanulási időszakom igen támogatott volt. Viszont nem volt könnyű megélni, hogy mindaz, amivel kecsegtető volt az Origóc Team-be érkezni, lassacskán megbomlani látszott. Mert bevallom, ha nem különleges emberekkel és csapattal találkozom, nem biztos, hogy választottam volna ezt a munkakörnyezetet.



Megdöbbenő volt látni milyen körülmények között vagyunk kénytelenek bízgatni az életük egyik legmélyebb pontján lévő embereket a továbblépésre, reményre. Tudjuk, hogy a környezet melyben élünk, dolgozunk nagy hatással van hangulatunkra, érzelmeinkre, mentális állapotunkra, ügyfélre-dolgozóra egyaránt. A napi rutinhoz tartozó stabilitás, kedvesség, megértés, rugalmasság, miközben mentálisan terhelt emberek százaival találkozunk minden nap, rendkívül fontos a hatékony munkavégzéshez. Valljuk be, könnyebb lenne mindezen pozitív tulajdonságokat hosszú távon a maximumon jártni, ha a munkakörnyezet rendezett, tiszta, emberi lenne.

Érdekes volt megtapasztalni mennyire elszigetelődik a hajléktalan emberek nagy része, mekkora páncéllal veszik körbe magukat. Óriási stigma ez ma is, mely könnyen beindítja az önbeteljesítő jóslatokat és a kiút egyre távolibbnak tűnik. Ugyanakkor csodálatra méltó emberek sokaságával találkozni, hogy az életükben elszenvedett traumák és megannyi bántás után még mindig tesznek életükért.

Abszolút nehézséget jelent a szociális intézményeknek és az ott dolgozóknak, hogy a legkülönbözőbb problémával küzdők, akiknek legtöbb esetben speciális pszichiátriai vagy addiktológiai kezelésre lenne szükségük, mennyire kevés lehetőségük van megfelelő ellátáshoz jutni. Ezen ellátás nélküli emberek komoly kihívások elé állítottak bennünket is. Ide sorolnám azon időszakot, melyben az agresszió napi szinten volt jelen a melegedőben. Az említett agresszív magatartással rendelkező emberek miatt döntöttünk végül úgy, hogy a Női csoportot, melyet bántalmazott nőknek tartunk, kihelyezzük az Origócon kívülre, elvive a csoportot a

korábbi kuckós, barátságos, biztonságos térből. Végül a visszajelzések és tapasztalatok alapján ez jó döntésnek bizonyult. A bizalmi munkához biztonságos térre van szükség.

Akárhogyan is, egyet biztosnak tartok: azok az emberi kapcsolódások felbecsülhetetlen értékűek, melyben elengedjük a társadalmi nyomásokból, elvárásokból fakadó megfelelési kényszereket, megmutatjuk magunkat és teszünk a másikért, egymásért.

III. /B A SZAKMAI CÉLJAINK ELÉRÉSÉT SEGÍTŐ ÉS HÁTRÁLTATÓ TÉNYEZŐK

A SWOT analízis egy igen hatékony elemzési technikát jelent. Segítségével elemezhetjük és megérthetjük a melegedő, mint szervezeti egység jelenlegi helyzetét. Erre alapozva pedig megtervezhetjük a jövőbeni stratégiai lépéseit. Hatékony eszköz lehet egy felkészült vezetői kör kezében is, hiszen egy SWOT analízis nem csak szervezeti, hanem projekt szinten is segít meglátni a lehetőségeket és veszélyforrásokat. Az Origóc Nappali Melegedő ugyan több éve elismert a szakmai munkája tekintetében, ám rendszer szinten a nappali melegedőkön nincs túlzott hangsúly. Van, működik, ellátja a jogszabályban foglalt feladatát.

	Segítik <i>a szakmai céljaink elérését</i>	Hátráltatják <i>a szakmai céljaink elérését</i>
Belső <i>Intézménynek lehetőségében áll változtatni rajtuk</i>	- Meghatározó a BMSZKI szerepe -A melegedő és a szálló sokrétű szolgáltatást biztosít ügyfeleinek -Elhivatottak a melegedő munkatársai -Friss, lendületes és esetenként több éves szakmai tapasztalattal rendelkező munkatársak -Ügyfélközpontú ellátás, szemlélet -Lelkes pályakezdő munkatársak -A melegedőben uralkodó hangulat, humor, közvetlenség -munkatársak nagyfokú rugalmassága, alkalmazkodó képesség -BMSZKI felső vezetésének támogatása -Továbbképzéseken való részvétel közösségi keret s azt abból finanszírozható programok	-Nem megfelelő tárgyi feltételek - Nem akadálymentesített az intézmény - Mozgásában korlátozott személyt nem képes fogadni sem a melegedő -Az intézmény által biztosított étel változatossága -Szocreál környezte -A melegedő szakmai munkája felé történő elismerés hiánya -Az intézmények erőltetett egységesítésére való törekvés - Az intézmények működési rendjének, stábok közötti különbségek figyelmen kívül hagyása - BMSZKI intézményi stratégiájának ismeretének hiánya - Nehézkes tájékoztatás, információ -Az épület fizikai állapota -Szükséges felújítási munkálatok elmaradása
Külső <i>Intézmény számára adottságok, nem áll lehetőségében változtatni rajtuk</i>	-Könnyen megközelíthető a melegedő -A melegedő központi elhelyezkedése elrendezése -Pályázatokon való részvétel -Intézmény közötti kapcsolatok erőssége, kapcsolati tőke	- Jogszabályi háttér s annak szigorítása -Igénybevevői kör és a hozzájuk kapcsolódó cipelt terhek, addikciók átalakulása - Változó ügyfél szükségletek - Szűkös anyagi keretek -Pályázati elbírálási rendszer ismeretének hiánya -Covid hullámok okozta egészségügyi kockázatok

IV. SZAKMAI TEAM, BELSŐ ÉS KÜLSŐ EGYÜTTMŰKÖDÉSEK, KAPCSOLATOK

Adományozóink 2021-ben is bőkezűek voltak. Van konkrétan egy hölgy, akivel szoros kapcsolatot ápolunk (személyes küldetésének tekinti, hogy a szűkséget szenvedőknek segítsen), és a kiterjedt kapcsolati és alapítványi hálóját életre hívja, ha valamire a melegedőnek vagy az ügyfeleinknek szükségünk lenne. Érezhetően több figyelmet kaptunk a civilektől idén. Számtalan esetben fordult elő, hogy „névtelenségben” maradó magánszemélyek nagylelkű adományait oszthattuk szét a hozzánk forduló rászorulóknak, sőt a környékbeli kávézók, éttermek is adakozóak voltak, amit év végén igyekeztünk jelképesen megköszönni ügyfeleink által készített apróbb ajándékokkal. Nagy öröm számunkra, hogy a központi székhelyünket jelentő Népszálló környezetében épült új irodaházak dolgozói is támogatják ügyfeleinket, munkánkat!

De volt eset, hogy az Albemarle Magyarország Kft. Szolgáltató központ munkatársai szendvicsekkel és finomságokkal lepték meg az Origóc Nappali Melegedő ügyfeleit. Külön gondossággal figyeltek arra, hogy az esetlegesen táplálkozási nehézségekkel küzdők is találjanak maguknak ennivalót, és a szendvicseket ennek megfelelően készítették el és meg is jelölték!



Az önkéntesség

Marci borbély Kecskemétről érkezett hozzánk, hogy önkéntes munkában készítse el ügyfeleink nyári frizuráját az Origóc Dózsa Nappali Melegedőben kialakított ideiglenes "szalonban". Tizennégyen jelentkeztek be hozzá – többségében hajléktalan férfiak, de volt közöttük egy tüsi haját viselő hölgy is. Nagyon örültünk Marci érkezésének, munkájának köszönhetően most a

férfiak kerültek fókuszba azok után, hogy az elmúlt években volt néhány kifejezetten a női szükségletekre válaszoló programunk.

A legtöbben rövid, praktikus, jól kezelhető frizurát kértek tőle, mert máskor is így hordják a hajukat. Voltak azért merészebbek is: a képen látható fiatalember például oldalt rövid, hátul copfba köthető fazont álmódott meg magának. Boldogan állt fel a székből, mert nagyon tetszett neki a végeredmény. Fodrásznál utoljára valamikor a 20-as éveiben járt (most 47 éves), azóta vagy ő maga vágja a haját, vagy az Origóc szociális munkásai. Általános egyébként, hogy ügyfeleink haját munkatársaink vágják le, mert az utcán, vagy például lakókocsiban élőknek nincs lehetőségük fodrászhoz járni.



Marci nem csak az ügyfeleink frizurájára figyelt

oda, hanem a fodrászszékben ülő emberekre is: mindenkire volt egy kedves szava.

2021 az Önkéntesség Magyarországi Éve. A legnagyobb kincsünk az idő – és ebben minden ember egyforma.

Hálásan köszönjük Marcinak és mindazoknak a munkáját, akik a szabadidejüket áldozzák egy-egy jó ügyért!

Origócba a színekkel pályázat

Felkészülni, vigyáz, kész... Let's the color Vigyünk színt közösen az Origóc életébe pályázatunk ugyan nem nyert, de méltán kap helyet a kis szakmai színesek fejezetbe. Megpróbáltuk a melegedőt egy igen kecsegtető lehetőséget nyújtó pályázaton első közép juttatni, hogy majdan szép és vidám „köntösbe öltözve” nyújthassunk méltóbb ellátást a klienseinknek. A pályázatunkhoz egy promo videót is készítettünk

Felhívás így szólt: „Az Origóc a Dózsa György úti épület alagsorában működő nappali melegedő. A legnehezebb sorsú hajléktalan emberek töltik itt a mindennapjaikat: legtöbben éjjeli menedékhelyeken éjszakáznak, és sokan érkeznek az utcáról is. Szeretnek az Origócba járni, mert biztonságban érezhetik magukat, megpihenhetnek egy kicsit, és igénybe vehetnek olyan szolgáltatásokat (pl. mosási, tisztálkodási lehetőség), amelyekre másoknak ott van az otthonuk. Munkatársaink arra törekcszenek, hogy megfelelő szakértelemmel – szociális és mentálhigiénés ellátással, közösségi programok szervezésével – segítsék őket problémáik, konfliktusaik, kríziseik kezelésében és megoldásában.

Az Origóc csapata most egy olyan pályázaton indult, amelyet elszürkült, leromlott állapotú, vagy egyszerűen csak színtelen közösségi terek falfelületének újjávarázsolására írtak ki. A nyeremény a helyiség kifestése grafikusok által tervezett mintázattal. Ha megnyernénk a támogatást, az ügyfelek színesebb, barátságosabb, rájuk pozitívan ható fogadó- és közösségi térben tölthetnék mindennapjaikat.

Kártevőirtás, fizikai környezet

Szakmai munkánkat nem közvetlen befolyásolja, ám hatással van a hangulatunkra és a mindennapi megbecsültség érzésünkre egyaránt a környezet, melybe nap mint nap „belekényszerít” az anyagi fedezet hiánya.

A kártevőirtás hatékonysága az előző évekhez képest stagnáló tendenciát mutat. Szükséges lenne a kártevők szaporodási ciklusához kapcsolódó irtási protokoll szigorú megtartása. Folyamatosan küzdünk a csótánypopulációval, illetve sajnos ez



évben az egérinvázió is jelentős méreteket öltött. Mindezzel téve kellemetlenné, és kevésbé elviselhetővé a mindennapi munkavégzést. Ehhez sajnos nagyban hozzájárul a melegedő fizikai állapota. Sok éve már, hogy bármiféle felújítás történt volna, a falazat erősen málík, a külső oldalról folyamatos nedvesedésnek és a párának köszönhetően a penész is jelen van. Ez nem csak esztétikai, hanem egészségre káros probléma! Igyekeztünk, ahogy fentebb említést tettünk róla, külső, pályázati forrást a helyzet javítására szerezni, ám a beadott pályamű nem nyert. Ezért számítunk a BMSzKI szerepvállalására – erre vonatkozóan van szándék, bízunk abban, hogy a 2022 évi beszámolóban már jelentős előrelépésről számolhatunk be e tekintetben.

Fórumok és fogadóórák

Heti 1 alkalommal az ellátási egységvezető fogadóórát tart a lakók részére. Rendkívüli esemény alkalmával azonnali ügyfélfogadásra is lehetőség van.

Lakógyűlést szórványosan sikerült tartanunk, de tervben van ennek a 2022 évben történő gyakoribb, gördülékenyebb megtartása. Hiszen ezen a házirendet és a melegedő közösségét érintő neuralgikus kérdések kerülnek megvitatásra.

Külső intézményi kapcsolattartás

⇒ Rehabilitációs intézményekkel

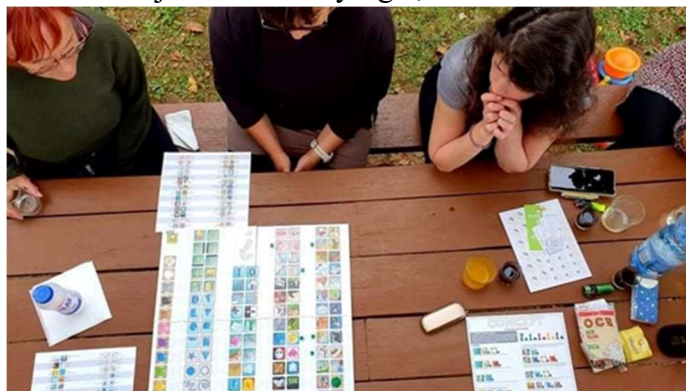
- ⇒ kórházi látogatások
- ⇒ társintézményekkel
- ⇒ hivatalokkal – önkormányzatokkal
- ⇒ családsegítő szolgálatokkal
- ⇒ rendőrséggel
- ⇒ pártfogói szolgálattal állunk rendszeres kapcsolatban ügyfeleink ügyvitelének érdekében.

Ám ezen túlmenően 2021-ben fontos összekapcsolódásban volt részünk a Dózsa telephely szakmai egységeinek vezetőivel és stábjaival. A cél, hogy a közös ügyfélkört hatékonyabban támogassuk és a szakmai stábok tagjait közelítsük. Több alkalommal történt már team szinten, illetve vezetői szinten is leülés. Ezeknek a szakmai fórumoknak a hatékonysága nagyon összerántja az egyébként egy házban dolgozó, de eddig szinte egymás mellett elmenő kollégákat.

2022. ÉVRE VONATKOZÓ MUNKATERV ÉS SZAKMAI ELKÉPZELÉSEK

Ez évben a szakmai munka színvonalát szeretnénk tovább fejleszteni. Kiemelt hangsúlyt fektetünk a team-fejlesztésre; hogy a vezető munkájának hatékonyságát, illetve a munkatársi kollektíva produktív együttműködését biztosítsuk.

- ⇒ intézményi kapcsolati háló szélesítése,
- ⇒ szupervízió,
- ⇒ közösségfejlesztés,
- ⇒ az intézmény működtetése, szakmai előre haladásának fejlesztése,
- ⇒ kapcsolatépítés a szakmán, team-en belül egyaránt
 - Drogrevenziós Alapítvány,
 - Léthatáron Isola,
 - BMSzKi más intézményeinek meglátogatása,
 - egyéb kapcsolati háló kiépítése
- ⇒ szakmai fórumokon, továbbképzéseken való részvétel.



Továbbképzési terv 2022 évre

- Vezetőképzés Megújító szakasz (Simmelweis Egyetem) 1 fő
- A közösségi pszichiátriai megközelítés lehetőségei hajléktalan és más szociális szolgáltatásokban (BMSZKI képzés) 1 fő
- Jogszabály/jogi ismeret aktualizálás ellátotti-, gyermek-, betegjogok (NSZI képzés) 2 fő
- Kiegészítés felismerése, és kezelésének lehetőségei (NSZI képzés) 2 fő
- Segítő munka gyermekkori bántalmazás és kapcsolati erőszak áldozataival és túlélőivel-traumát elszenvedett emberek a hajléktalanellátásban (BMSZKI képzés) 1 fő
- Facilitátor képzés, jóvátételi eljárás levezetése (CSAGYI képzés) 1 fő

Összegzés

A 2021. évre kitűzött céljaink nyilvánvalóan, mint talán sok intézményben, nálunk sem tudtak olyan tartalommal és olyan mértékben megvalósulni, mint azt előzőleg járványmentes időszakokra előre vetítettünk. A céljainkat részben sikerült csak teljesíteni. A kollégákra – a nyújtott nyitva tartás által – viszont nagyobb teher hárult, s ehhez a COVID sokadik hulláma is nagyban hozzájárult. A team tagjai a nehézségek ellenére hivatástudattal és lelkesedéssel dolgoztak. Az elmúlt év változásai szakmai munkánkat is befolyásolták. A team folyamatos átalakuláson ment keresztül, egyrészt a kollégák fluktuációja miatt – ez nem csak a mi intézményünket érintette –, mely folyamatos megújítást, átalakítást igényelt, hogy a napi szintű feladatokat megfelelő módon tudjuk ellátni. 2022-ben továbbra is prioritás lesz a szakmai működés fejlesztése, hiszen folyamatosan növekszik a szakmai igénybevétel szükségessége és mértéke a teamben. A melegedőbe nehéz kollégát találni az intenzív stressz faktor miatt, ezért a fluktuáció és a kiegészítés ebben az intézmény típusban jelentkezik a legintenzívebben. Az infrastruktúra tekintetében szükséges lenne egy átfogó, intézményi szintű felújítás, festéssel, alap karbantartásokkal egybekötve.



Készítette:

Árva-Tóth Irén Éva

Koller Kinga

Szabó Éva

Szabó Nikolett

Szabó Veronika

Völgyesi Éva

Donkóné Gazsi Éva nappali melegedő vezető