

BMSZKI Fehér-köz Nappali Melegedő és Speciális Éjjeli Menedékhely

2021. évi szakmai beszámoló



*A legtöbb ember feladja, amikor a történetében
a legrosszabbra fordulnak a dolgok, és
reménytelennek érzi a helyzetét. Pedig épp
akkor van leginkább szükség a reményre.
- Stephanie Garber -*

Bevezetés

A Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei Fehér-köz Nappali Melegedő munkatársai mindig azért tevékenykedtek, hogy ügyfeleik életében pozitív változást idézzenek elő. A legfontosabb, hogy emberi méltóságuk megtartása mellett ügyfeleinknek sikerüljön átvészelnük azt a helyzetet, amelyet a reményvesztettség jellemez. A munkánk során az egyik legnehezebb feladat ügyfeleinkben mindezt felkelteni, illetve felerősíteni a hitüket, hogy ki tudnak lábalni az adott helyzetből: van kiút, csak erősnek, kitartónak kell lenni!

Az elmúlt év során életünkre, mindennapjainkra rányomta bélyegét a Covid-19. Gyakorlatilag végig kísérte egész évünket. A bizonytalanság, a kiszámíthatatlanság nemcsak az ügyfeleket nyomasztotta, hanem az intézmény munkatársait is. A folyamatosan változó törvényi szabályozások, előírások megnehezítették a működést.

Az intézmény bemutatása

A Fehér-köz Nappali Melegedő 1999 márciusa óta fogadja azon rászoruló személyeket, akik betöltötték a 18. életévüket és rendelkeznek a szükséges magyar okmányokkal.

Az intézmény Budapest X. kerületében, a Fehér-köz 2. szám alatt található. A melegedő ügyfélkörének szemszögéből központi helyen található, tömegközlekedési eszközzel könnyen megközelíthető: a 85, 161 busz illetve a 3, 62, 62A villamosmegálló is ötszáz méterre van a melegedőtől. Az épület mellett húzódik a Keleti-vasútvonal hálózata, közvetlen közelünkben található Kőbánya-felső megálló.

A melegedőt azzal a céllal nyitották meg, hogy a X. kerületben élő hajléktalanok, akik éjszakáikat a kerületi éjjeli menedékhelyein töltötték, nappalaikat ne közterületen, utcákon,

hanem intézményi keretek között töltsék. Ennek a célkitűzésnek a melegedő a mai napig eleget tesz.

Az intézményben minden rászoruló megkülönböztetés nélkül fogadtunk, függetlenül attól, hogy éjszakákat hol, milyen körülmények között töltötték. Az igénybevétel feltétele a 12 hónapnál nem régebbi negatív tüdőszűrő lelet. Az első találkozás alkalmával az igénylő adatai - a hivatalos okmányai alapján - rögzítésre kerülnek a BMSZKI által használt Menedékprogramban.

Az épület egy töltésen található, ahová meredek lépcső vezet fel. Mivel a melegedő akadálymentesítésére nincs lehetőség, kerekés székes ügyfelet vagy mozgásában erősen korlátozott személyt nem tudunk fogadni. A melegedő egy régi, felvonulási épületből lett kialakítva, amely túlnyomó részben fából készült. A vizesblokkok konténerekből lettek kialakítva, amelyek átjáróval csatlakoznak az épülethez.

A Fehér-köz, a legtöbb hasonló ellátást biztosító intézménnyel ellentétben, nem egy nagy, közös légtérű aulában lett kialakítva, hanem az épületen átfutó hosszú folyosónak köszönhetően több különálló szoba, helyiség áll ügyfeleink rendelkezésére.

A melegedő hétfői napokon 9⁰⁰-13⁰⁰, keddtől péntekig 9⁰⁰-16⁰⁰ óra között tart nyitva. Engedélyezett létszáma 120 fő. Hétfőnként tartottuk a munkaértekezleteinket, amikor lehetőségünk volt nyugodt körülmények között átbeszélni az adott időszak eseményeit, ügyfeleinkkel kapcsolatosan felmerülő kérdéseket, szakmai problémákat, terveinket, elképzeléseinket.

Szakmai munkánkat az 1993. évi III. tv., valamint a 1/2000 SzCsM rendelet szabályozza. Az előírt alapfeladatok elsősorban a hajléktalanok fizikai szükségleteinek kielégítését célozza meg úgy, mint:

- személyes ruházat tisztítása,
- személyes tisztálkodási lehetőség,
- közösségi élet,
- pihenés,
- napi egyszeri étkezés,
- étel melegítése, tálalása, elfogyasztása,
- szociális ügyintézésben való segítségnyújtás, információnyújtás, tájékoztatás.

Ezekon a szolgáltatásokon felül a melegedő számos többletfeladatot látott el. Az intézmény keretein belül a következő szolgáltatásokat nyújtotta az igénylőknek:

- munkaügyi ügyfélszolgálat,
- könyvtár,

■ délutáni foglalkozások:

- » kézműves foglalkozás,
- » filmklub,
- » játéklklub,
- » kultúra csoport,

■ külső programok.

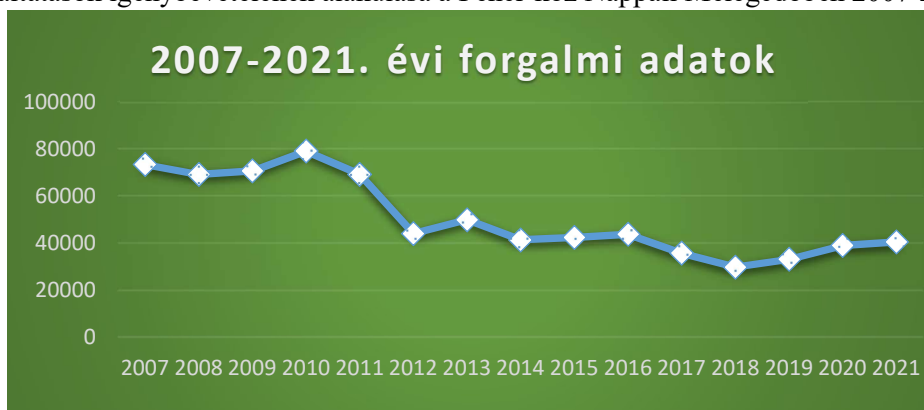
Mindezen szolgáltatásoknak is köszönhető, hogy az intézmény annak ellenére jelentős forgalmat bonyolít le, hogy fizikai állapota katasztrofális.

Az ügyfélkör jellemzői

A 2021. évben a Fehér-köz minden nap fogadta ügyfeleit. Az elmúlt év során az intézmény szolgáltatásait **40.549** alkalommal vették igénybe, 36.584 alkalommal férfi és 3.965 alkalommal női ügyfelek. A látogatók száma: 1.046 fő, közülük 140 nő és 906 férfi volt. Összehasonlítva a 2020. év hasonló adataival, az igénybe vevők száma akkor 1.312 fő volt, és összesen 39.028 igénybevétel történt. Az adatokból jól látható, hogy az igénybe vevők száma jelentős mértékben csökkent: majd' háromszáz ügyféllel kevesebben fordultak meg a melegedőben, ennek ellenére az igénybevételek száma növekedett tavaly. Ez azt jelenti, hogy ugyanazon ügyfeleink rendszeresebben, gyakrabban vették igénybe a melegedő szolgáltatásait.

A következő táblázat az elmúlt 14 év forgalmának alakulását mutatja be:

A szolgáltatások igénybevételének alakulása a Fehér-köz Nappali Melegedőben 2007-2021 között

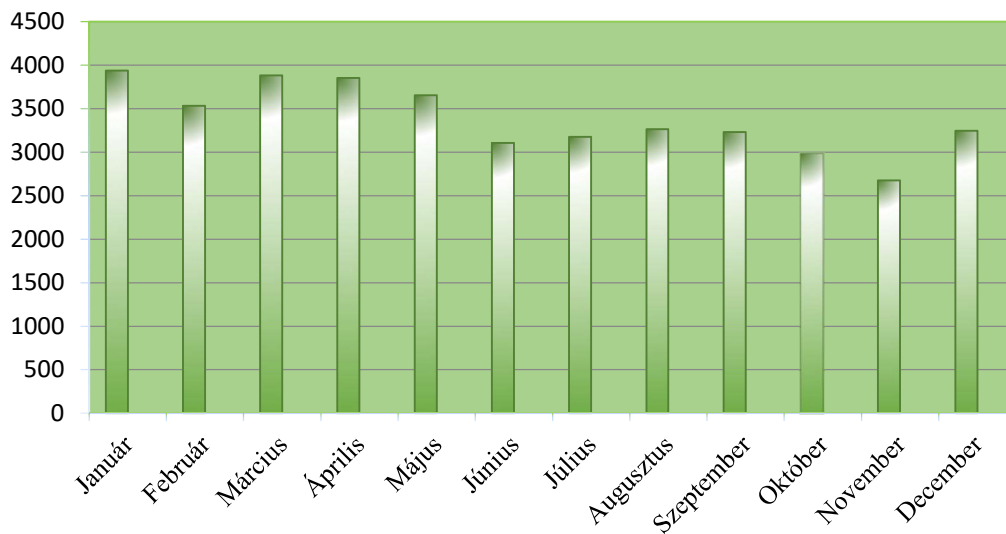


A táblázatból is jól kivehető, hogy 2018. óta folyamatosan növekszik a melegedő forgalma.

Az elhúzódó világjárvány egyik eredménye, hogy sokan nem tudtak munkát vállalni, tovább fenntartani lakhatásukat, mely lehetett albérlet, szobabérlet vagy munkásszállás elhelyezés, ezért újból igénybe kellett venniük a melegedő által nyújtott lehetőségeket. A Fehér-köz, az általa nyújtott állandósággal valamifajta biztonságot jelentett ezekben az aggasztó időkben.

A következő táblázat az intézmény 2021. évi forgalmának alakulását mutatja be havi bontásban.

Fehér-köz Nappali Melegedő 2021. évi forgalma

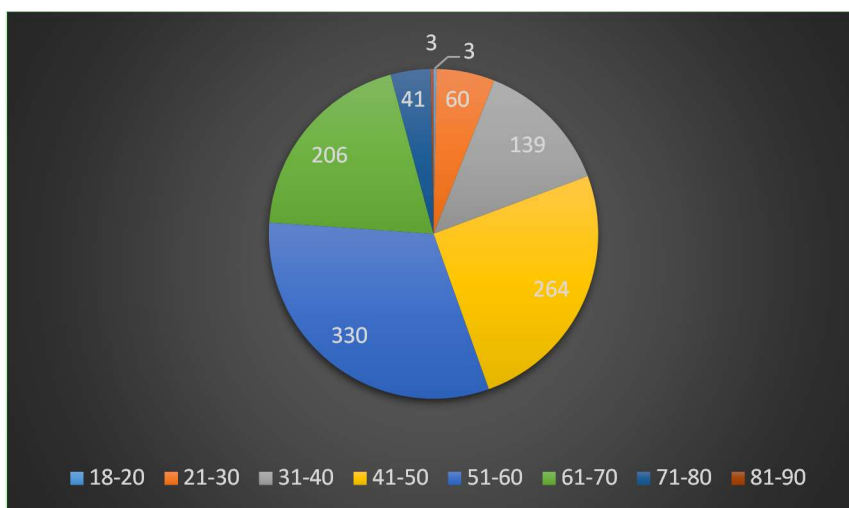


Az intézmény szolgáltatásai annyira sokszínűek, hogy a látogatók igen széles körből kerülnek ki. Az utcán, közterületen élők mellett, ügyfeleink jelentős hányada különböző éjjeli szálláshelyeken él, de előfordulnak átmeneti szállón élők is, akik kimondottan csak egy-egy szolgáltatást vesznek igénybe. Megjelennek nálunk szívességi lakáshasználók és mélyszegénységben élő ügyfelek is, továbbá saját vagy családtagjuk tulajdonában lévő ingatlanban élő emberek is.

A kerületben, valamint a szomszédos kerületekben számos éjjeli menedékhely működik, ahonnan ügyfeleink jelentős része érkezik, de nem lehet figyelmen kívül hagyni azon igénybevevőinket sem, akik a környéken található erdős területeken, a kerületben található üresen, elhagyottan álló romos épületekben életvitelszerűen élnek.

A Fehér-köz ügyfeleinek életkorát megvizsgálva kiderül, hogy a melegedő látogatói között tavaly is az idősebb korosztály tagjai voltak többségben.

Fehér-köz Nappali Melegedő ügyfélkörének kor szerinti megoszlása (fő)



A diagramból kitűnik, hogy az elmúlt év során ügyfeleink közül az 51-60 év közöttiek voltak nagyobb arányban. A nyugdíjkorhatárt betöltött ügyfeleink száma is jelentős. Számukra egy állandó bentlakásos intézményi elhelyezés jelentené a megfelelő körülmények biztosítását. A következő táblázat a melegedő ügyfélkörének kor és nem szerinti eloszlását mutatja be az elmúlt év folyamán.

Fehér-köz Nappali Melegedő ügyfélkörének kor és nem szerinti megoszlása

Életkor	Férfi	Nő	Összesen (fő)
18-20	2	1	3
21-30	56	4	60
31-40	115	24	139
41-50	217	47	264
51-60	287	43	330
61-70	188	18	206
71-80	38	3	41
81-90	3	0	3
Összesen	906	140	1.046

Szembetűnő, hogy női ügyfeleink közül a 41-50 év közöttiek voltak többségben illetve, hogy nincs 80 év fölötti női ügyfelünk. A legidősebb női ügyfelünk 2021-ben ünnepelte 78. születésnapját, legidősebb férfi ügyfelünk pedig 82 éves volt.

Minden egyes 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.

Fehér-köz Nappali Melegedő ügyfélkörének lakhatási körülményei

szállás típus	össz. látogatói létszám
utca közterület	8.460
éjjeli menedékhely	26.748
átmeneti szállás	1.813
egyéb	3.528
összesen	40.549

A táblázatból kiderül, hogy a melegedőt legtöbbször valamelyik éjjeli menedékhely ügyfelei látogatják. Leggyakrabban a Fehér-közben működő éjjeli menedékhelyen élők vették igénybe a melegedő különböző szolgáltatásait: ők 12.680 alkalommal kerültek regisztrálásra. Jelentős (3.083 megjelenés) a BMSZKI Előd utcai éjjeli menedékhelyén élők száma is, de a Pro Domo Jászberényi utcai éjjeli menedékhelyéről is 3.005 alkalommal érkezettek. A BMSZKI Könyves K. Krt. szállóján élők 1.812 alkalommal vették igénybe a melegedőt, a Baptista Szeretetszolgálat éjjeli menedékhelyeiről 1.788 alkalommal regisztráltunk ügyfelet. Gyakorlatilag Budapest valamennyi éjjeli menedékhelyéről érkeznek hozzánk ügyfelek.

Jelentős az utcán, közterületen élők általi igénybevétel. 4.821 alkalommal mondták ügyfeleink, hogy a X. kerületben töltötték éjszakájukat. 672 alkalommal mondták, hogy a XIV. kerületben éjszakáztak, 526-szor mondták a XIII. kerületet éjszakai szálláshelynek, 346 alkalommal a V. kerületet, 243-szor a IX. kerületet, 225 esetben a XVII. kerületet jelölték meg szállásuk helyéül. Az I. kerületet kivéve Budapest összes kerületéből érkeztek hozzánk.

Átmeneti szállások tekintetében jellemzően a BMSZKI intézményeiből érkeztek hozzánk. Leggyakrabban, 480 alkalommal a Gyáli úti szállóról, míg a Kőrakáspark átmeneti szállójáról 301 alkalommal keresték fel a melegedőt. A Külső Mester utcai szállóról 207 alkalommal, a Kocsis utcai szállóról 103 esetben keresték fel a Fehér-közt, de valamennyi BMSZKI szállóról érkeztek hozzánk ügyfelek.

Az egyéb kategória olyan gyűjtő fogalom, amelybe beletartozik minden, lakhatásként szolgáló megoldás: az albérlet, munkásszálló, szívességi lakáshasználat, MÁV, BKV járatain

történő éjszakázás, büntetésvégrehajtó intézmény, rendőrkapitányság, egészségügyi intézmény, munkahely. Az elmúlt év során ügyfeleink 3.528 alkalommal jelölték meg szálláshelyül az előbb említett helyek egyikét.

Napjainkra különösen igaz, hogy bárki kerülhet olyan élethelyzetbe, ami már veszélyezteti életét, ezért senkit nem utasítottunk el, bárhol is érkezett hozzánk.

Szakmai munka

A BMSZKI folyamatosan figyelemmel kísérte a Covid-19 világjárványhoz köthető eseményeket, előírásokat, elvárásokat, amelyekhez a lehető legrövidebb idő alatt igazodott. A melegedő munkatársai munkájuk során mindent elkövettek, hogy minimalizálják a megbetegedések számát. Az intézménybe történő belépésnek külön protokoll szerint kellett megtörténnie (higiénés kézfertőtlenítés, testhőmérséklet mérésből valamint az érintettek kikérdezése), amelytől a nyári időszakban, a járványveszély enyhülése alatt sem tekintettük el, ahogyan az arcot és orrot eltakaró maszk használata is folyamatos volt az intézményben.

A melegedőben a munkatársak rendelkezésére álltak a különböző védőfelszerelések, mint például szájmascsk, kesztyű, arcpajzs, védőoverall. Szájmascskot ügyfeleink részére is korlátlanul tudunk biztosítani.

Az elmúlt év során nem vált szükségessé, hogy csökkentjük az ellátottak körét, vagy a nyitvatartási időt. A Fehér-köz azon kevés intézményekhez tartozik, mely korlátozás nélkül fogadta az ügyfeleket. A törvény által előírt alapszolgáltatásokat folyamatosan biztosítottuk mindenki részére, a különböző többlétszolgáltatásainkat, csoportfoglalkozásokat a járvány enyhébb időszakaiban újra indítottuk.

Intézmény által biztosított szolgáltatások

A melegedő az SzCsM rendeletben előírt alapfeladatainak maradéktalanul eleget tett. Ezeket a szolgáltatásokat, mint a melegedést, tájékoztatást, személyes tisztálkodást, személyi ruházat tisztítását - minden betérő ügyfél igénybe vehette.

Személyes ruházat tisztítása – mosás, mosatás

A szolgáltatást két módon is igénybe lehetett venni. Működött egy félipari mosógép, valamint egy szárítógép, amelyre előre fel kellett iratkozni. A másik lehetőség a mosásra a forgótárcsás mosógép használata. Amíg az automata gépet hetente egyszer vehették igénybe,

addig a forgótárcsás mosógépet korlátlanul használhatták ügyfeleink. Természetesen amennyiben az ügyfelek igényelték, a tiszta ruhákat meg is tudtuk szárítani. A tisztításhoz szükséges vegyi anyagokat - úgy mint mosóport, fehérítőt-fertőtlenítőt, öblítőt - az intézmény biztosította.

Személyes tisztálkodás - fürdés

Az intézményben konténerekben került kialakításra külön női – és férfi zuhanyzó, amelyeket a párok együtt is használhattak. A tisztálkodáshoz, az ápoltabb megjelenéshez szükséges felszerelési tárgyakat - törölköző, tusfürdő, borotva, borotvahab - biztosítottuk klienseink részére. Adományokból különböző illatszereket is tudunk biztosítani női ügyfeleink számára. Ezt az alapszolgáltatást 2.318 alkalommal regisztráltuk. Tisztálkodási lehetőséggel elsősorban utcán, közterületen tartózkodók éltek, de éjjeli menedékhelyen élők is szívesen használták fürdőszobáinkat, hiszen nálunk a zuhanyzót egyedül használva, az intimitás megőrzése mellett volt lehetőségük fürödni.

Étkeztetés

Vitathatatlan, hogy a Fehér-köz legnépszerűbb szolgáltatása az étkeztetés. Abban a szerencsés helyzetben voltunk, hogy a hozzánk betérő ügyfeleknek az év során hideg ételt is biztosítani tudtunk.

Ételmelegítés

Az intézményben korlátozott mértékben van lehetőség ételmelegítésre. Lehetőségeinkhez mérten minden ezzel kapcsolatos igényt ki is elégítettünk. Klienseink részére külön mikrohullámú sütő állt rendelkezésre, amely a konyhában található. A melegítéshez edényt is tudunk biztosítani.

Segítő munka

A Fehér-közben mindig is nagy hangsúlyt fektettünk a segítő tevékenységre, amely széles spektrumot ölel fel. A négy szemközti segítő beszélgetések mellett, - amelyet a pandémia miatt erőteljesen korlátozni kellett - nagy szerepe volt az információnyújtásnak, tanácsadásnak, tájékoztatásnak. Az ügyfeleinket érintő dolgok folyamatosan változtak, ezért mindig naprakésznek kellett lennünk. Szociális ügyintézés kapcsán különböző fellebbezések, kérvények szerkesztésében, valamint formanyomtatványok beszerzésében, kitöltésében kérték segítségünket. Ügyfeleink bizalommal fordulhattak hozzánk, hiszen munkánk során

törekedtünk a biztonságos, empatisz környezet kialakítására. Odafigyelésünknek, beszélgetéseinknek köszönhetően egyénre szabott segítséget tudunk nyújtani ügyfeleinknek.

Többletszolgáltatások

Munkaiügyi ügyfélszolgálat

Az ügyfélszolgálat keretein belül volt lehetőség a telekommunikációs eszközöket munka – és albérlés keresés céljából korlátlanul használni, valamint délutáni időpontokban személyes használatra is, elsősorban társas kapcsolatok, leépült családi - baráti kapcsolatok újrabeépítése és fenntartása, illetve kikapcsolódás céljából. Álláskereséssel összefüggően 9-16 óra között volt lehetőségük hívást kezdeményezni, kapcsolattartás céljából minden hétköznap 12⁰⁰ órától lehetett telefonálni. A melegezőben minden alkalommal segítkeztünk a hívások lebonyolításába. A járvány miatt ez a szolgáltatás is több hónapig szünetelt az elmúlt év során.

Könyvtár

A melegezőben található egy viszonylag nagy kötettségű könyvtár, amelyet az ügyfelek előszeretettel vettek igénybe. A pandémiára való tekintettel a könyvtár könyveit csak intézményen belül olvashatták az ügyfelek, és csak a kihelyezett könyvekből válogathattak.

Foglalkozások

A Fehér-közben 2008 óta működnek különböző foglalkozások. Ezekkel a foglalkozásokkal célunk, hogy ügyfeleinket pozitív hatások, élmények is ériék, ne csak folyamatos negatív benyomások.

Az elmúlt év során átmenetileg valamennyi foglalkozásunkat szüneteltetnünk kellett a világjárvány miatt, de a nyári időszakban, a korlátozások enyhülésével minden foglalkozás újra indult hosszabb-rövidebb ideig.

Kézműves foglalkozás

Az intézmény mindig is nagy hagyományokkal bírt a kézműves tevékenységek tekintetében. A kézműves foglalkozások keretében hangolódtunk egy-egy ünnepre, díszítettük fel a házat, vagy kertészkedtünk. Erre a foglalkozásra a legnehezebb az ügyfeleket bevonítani.

Játéklub

Az intézmény munkatársai által vezetett játéklub fő eleme a különböző kártyajátékok, de előfordult, hogy az intézményben található pingpong asztalt kitolták a hátsó udvarba, és ott pingpongoztak dolgozók és ügyfelek.

Filmklub

A melegedőben a filmklub hetente kétszer került megrendezésre. A vetítéseken minden alkalommal sok volt a néző.

Külső programok

A melegedő munkatársai minden kínálkozó lehetőséget megragadtak annak érdekében, hogy az ügyfelekben felmerülő kulturális igényre is reagálhassanak. Ezért amint lehetőség nyílt rá, a melegedő munkatársának vezetésével az ügyfelek felkerestek különböző galériákat, múzeumokat, előadásokat.

A továbbiakban a melegedő munkatársainak beszámolóit következnek.

Onyejaku Gertrude Nneka

Nigériából jöttem tanulni Magyarországra, a Wesley János Lelkészképző Főiskolán szociális munkát tanultam.

2020 júliusától megbízásosként kezdtem dolgozni a Fehér-köz nappali melegedőben majd 2021. március 16.- től főállású dolgozóként folytattam a munkát.

Amikor ide jöttem, sok ügyfél nem volt barátságos velem. Többször jártam úgy, hogy miközben éppen segítettem az ügyfélnek, ő negatív dolgokat mondott nekem.

Szociális munkásként kiteljesedem abban, hogy a segítségemre szoruló emberekkel dolgozhatok, integrálhatom őket a társadalomba, a szeretetet és befogadást éreztetem velük. Ez a munka boldoggá tehet, és segít megőrizni a szívem tisztaságát másokkal szemben.

Alkalmam volt megnézni az ügyfelekkel a Bazilikában rendezett keresztény témájú festmény kiállítást, ahol több mint 100 alkotást csodálhattunk meg.

Kísérőként több programon vettem részt. Egyik nagy élményem a Fővárosi Nagycirkusz előadása volt. Ezen a programon 6 ügyfél vett részt. A kis létszámnak köszönhetően nagyon családias hangulat volt. Én meg soha nem voltam cirkuszban és ez volt az első cirkusszal kapcsolatos élményem. Nagyon érdekes volt és a szünetben megbeszéltünk a látottakat. Jó volt látni a vidám arcokat és kicsit kikapcsolódni a hétköznapiaktól.

Ezt követően mozi előadás kapcsán egy romantikus filmet néztünk meg. Az egyik ügyfél annyira meghatódott, hogy végig sírta az előadást, én pedig próbáltam vigasztalni. Mindig nagy élmény külsős programokra menni, mert olyan jó látni az ügyfeleket, jó érzés, hogy egy kis örömet tudunk adni.

Online konferencián vettem részt, (Erasmus + St. Mungos) a Női hajléktalanság és ügyfélbevonás témájában, mely igen tanulságos és érdekes volt. Többet megtudtam a nőkről és a családon belüli bántalmazásról Európában, az ügyfelek különböző környezetben való részvételéről, a nők és az ügyfelek bevonásának támogatása iránti elkötelezettségünkről. Alkalmam volt részt venni az új belépő munkatársak képzésén is.

Nagyon szeretek a Fehér-közben dolgozni, ahol már az ügyfelek és kollégáim is megismertek engem, és úgy érzem sikerült beilleszkednem a csapatba. Szeretem, hogy sokféle a munka, amit egyre jobban megismerek.

A magyar nyelv nagyon nehéz, de úgy érzem, egyre jobban megy. Szeretem kollégáimat a támogatásukért, a megértésért, a segítségükért és az elfogadásukért. Egymást tisztelve és tolerálva dolgozunk egy csapatként.

Urkom Dorina Kitti

A tavalyi év első fél évében megbízási szerződéssel dolgoztam a Fehér-köz nappali melegedőben, majd július elsejétől főállású munkatárs lettem. Megbízási szerződéses munkaviszonyom idején sok tapasztalatot szereztem, sokat tanultam az intézmény vezetőjétől és a munkatársaimtól. Főként az ügyeleti feladatok ellátásával foglalkoztam, de emellett bele láttam és segédkeztem olyan feladatokban, melyeket szociális munkás pozícióban dolgozó munkatársak látnak el.

Az ügyfelekkel való együttműködésem célja általánosan mindenkivel szemben, hogy egyfajta pozitív életvitelbeli változást érzünk el közösen az ügyfél életében/szokásrendszerében. Legyen az az alkohol fogyasztás mérséklése, vagy az egészségügyi ellátás igénybevételére való hajlandóság növelése. Fontos a személyes higiéniára való odafigyelés és az ügyfelek motiválása ennek rendszeres gyakorlására, továbbá célom a közösségi életben való személyes megnyilvánulások finomítása, valamint a kommunikációs eszközök és módok megválogatása, esetleg bővítése a konfliktusok elkerülése érdekében. Munkám során fontos célom az ügyfelek erősítése, képessé tétele.

Mentális jólétük épp oly fontos számomra, mint anyagi, egészségügyi vagy szociális jólétük, hiszen egyik sem elégíthető ki megfelelően a másik nélkül. Az egyik, ha nem a legfontosabb szempont számomra, amiért a hajléktalanellátást választottam, hogy közvetlen,

személyes kapcsolat van az ügyfelek és köztem, mint segítő között. Az éjszakai ügyfeleink még inkább éheznek erre, hisz kialakult egy bizalmi légkör, melyben biztonságban érzik magukat és jobban igénylik a kommunikációt, cserébe hajlamosabbak jobban megnyílni.

A hozzánk forduló ügyfeleknek gyakran adódnak hivatalos teendők, melyek ügymenetében szükségük van külső segítségre. Rendszeresen elvesztett vagy ellopott iratok pótlásában, jövedelemforrás keresésben és bizonyos egészségügyi ellátások igénybevételében szoktam segítséget nyújtani.

Különböző ügýítýpusok, melyeket tavaly jelentős számban intéztem: munkahelykeresésben (önéletrajzírás, jelentkezés, kommunikációs tanácsok), leszállékolási és nyugdíjaztatási folyamatban vettem részt, és segély intézésében nyújtottam segítséget. A tavalyi évben jelentős volt a koronavírus elleni oltásra való regisztrálásban segítséget kérők száma.

A szakmánk megköveteli az interprofesszionális együttműködést, így a kórházakkal és az ott dolgozó szociális munkásokkal, BMSZKI-s és más hajléktalanellátó intézményekkel, rendőrséggel és mentőkkel folyamatosan kapcsolattartás szükséges.

Az ügyintézés nem feltétlenül az intézmény falain belül folyhat. Tavaly kórházban és lábadozón is jártam, ahol meglátogattam az ügyfeleimet és érdeklődtem az állapotukról.

A tavalyi év során a mi intézményünkben is volt Hepatitis fertőzöttség szűrése és egy ügyfelem pozitivitása miatt rendszeres kapcsolatban álltam egy másik telephelyen dolgozó munkatársammal, aki koordinálta a szűrési és az azt követő folyamatot, valamint informáltam és támogattam az ügyfelet az intézményben.

Fontosnak tarjuk minél színesebbé tenni a hétköznapiakat, hiszen a sok tennivaló mellett az ügyfeleknek is szükségük van minőségi idő eltöltésére, aktív programokra és szellemi felfrissülésre. Mindemellert ilyen programok alkalmával az ügyfél érezheti, hogy még megállja a helyét egy társadalmi eseményen, átlagemberhez hasonlóan érezheti magát, aki nem lóg ki a sorból, sőt egy jól koordinált program még az integrációt is segítheti.

A tavalyi évben rész vettem az ügyfelekkel hajókiránduláson, voltunk cirkuszban és ugyan az intézmény területén, de közösen főztünk és díszítettük fel az épületet a karácsonyi ünnepekre.

Lantos Bertalan

A tavalyi évet, kevés idő kivételével a Covid-19 járvány keretezte be, és ez meghatározó volt szakmai munkánkra nézve a Fehér-köz nappali melegedőben. A pandémia elleni küzdelem is része lett létünknek, a napiszintű feladatoknak: segítettünk időpontfoglalásban azon

ügyfeleknek, akik oltást szerettek volna felvenni, másfelől foglalkoznunk kellett az oltást ellenző, a maszkot viselni nem szándékozó ügyfeleket is.

Amikor a Pandémia szorítása engedett, az ügyfeleknek különböző programokat szerveztünk. Én részt vettem az egyik kolleginával egy hajókiránduláson, amelyre szinte a maximum létszámmal sikerült elindulnunk. Csodálatosan jó idő volt aznap, és a hajókázás már önmagában egy élmény, az öröm jól látszódott az ügyfelek arcán. Nekem mégis az tetszett leginkább, hogy amikor a megszokottól eltérő helyzetben vagyunk együtt az ügyfelekkel, akkor egy másabb, bizalmasabb, oldott hangvétellű kontextusban találjuk magunkat, melyben mindannyian a hajón utazók vagyunk, és ezt a víz csillogó közelsége, a hajómotor adta zakatolás, a látottak közös élménye is megerősítette. A hajókiránduláson részt vett ügyfelekkel még sokáig emlegettük az élményeket.

Egy rövid ideig csoportmunkát is végeztünk, és így sikerült játék- csoportot vezetnem. A játék az, ami végigkísér minket gyerekkorunktól egészen az öregkorunkig. Az örömezés a kikapcsolódás egy olyan formája, amiben bármi megtörténhet, és a játék az, ami felszabadít, vagy inkább képes elvonni a hétköznapoktól. A csoport kártyajátéokra szavazott. Az érdekes az volt, hogy többen néztek minket, mint amennyien játszottunk. Én ebből arra következtettem, hogy van igény a játék csoportra, csak egy kis időt kell adni az embereknek, hogy jelentkezzenek a csoportba, aktív résztvevőkként. Egy kis ideig tartottunk moziklubot is, amit kimondottan szerettek az ügyfelek, kellemes időtöltésként, kikapcsolódásként élték meg. Sajnos a pandémia lesöpörte a továbbiakban az ilyen jellegű tevékenységeket.

A konténer lakóival való munka, illetve az éjjeli fapad működtetése számomra egy másabb jellegű szakmai munka, mint amit a nappali melegedőben végzünk. A konténerek jövője áprilisban fog eldőlni. Remélem, hogy győz a józan ész áprilisban, és nem kerülnek elszállításra a konténerek. Az ügyfelek, akik belekóstoltak „konténer világunkba”, azoknak döntő többsége kivételesen jól érzi magát nálunk. Nem igazán szeretnék tovább állni akkor sem, amikor egy átmeneti szállóra irányítjuk őket. A legtöbb probléma a túlzott mértékű alkohol fogyasztással kezdődik és csak egy-két esetben merülnek fel gondok emberi tényezők mentén. Minden este 20 órától filmet vetítünk az ügyfeleknek, és ez napi rutin lett, mint ahogy az is hogy utána lepihennek az emberek.

A gondnoki munkám egy alaposabb megfigyelést igényel, szinte mindennel, ami a „Faházzal” kapcsolatos. Sajnos a helyzet nem sokat változott az elmúlt egy évben. Egy új bojler kivételével mondhatni minden a régi, csak egy picit ütöttebb-kopottabb, rosszabb. Talán idén tavasszal történnek változások, melyre már régóta várunk, mert az alapszolgáltatásaink egy

részét hamarosan nem tudjuk biztosítani, amennyiben nem lesznek komolyabb szintű megújulások a Faház területén.

A terveim között szerepel továbbra is egy olvasó klub, ami mentén kapcsolódhatunk egymáshoz, mint olvasókhöz, Emberekhez, a múlthoz, a jelenhez, a jövőhöz, az olvasott műhöz. De most, hogy belekóstoltam a játék csoportfoglalkozásokba, azokat a későbbiekben is szeretném folytatni. Játszani jó, mert a játékban ott van a siker és a veszítés is, melyből lehet tanulni. A csoport révén azt is megtapasztalhattam, hogy a játék öröme közelebb hozza egymáshoz az embereket.

Fazekas Bálint

Eltelt egy újabb esztendő a Covid 19 árnyékában, még mindig meghatározta a munkánkat a vírus. A vírus miatt a 2021-es évben nem tudtuk megtartani a korábban megszokott és bevált csoportfoglalkozásokat, de a közösségi programok megtartásra kerültek. Ilyenek voltak a cirkuszi előadás, a hajókirándulás, az állatkert meglátogatása, mozizás, kiállítás megtekintése. Ezek közül én a moziba kísértem el az ügyfeleket, ahol alkalmanként 4-5 ügyfél vett részt a filmvetítéseken. A filmeket mindig nagyon szívesen nézték meg, és még napokkal, sőt hetekkel később is fel-felemlgették, hogy mennyire tetszett nekik az adott film és, hogy mennyire várják a következő vetítést.

Az éjjeli menedékhelyünk - a 20 konténerrel - továbbra is működik, igyekszünk minden tőlünk telhető segítséget megadni ügyfeleinknek abban, hogy egy jobb lakhatási formába tudjanak tovább lépni. Minden kolléga kiveszi a részét belőle, én többek között azon munkafázisban vagyok a leghatékonyabb, amikor valamelyik ügyfelünk egy-két napja nem alszik bent a „fapadunkon”, ekkor utána nézek, hogy hová tűnt el, felveszem a kapcsolatot a mentőkkel, rendőrökkel, hogy a keresés minél hatékonyabb legyen.

A tavalyi évben részt vettem a „Hatékony Kommunikáció Eszközei” nevű képzésen. Úgy gondolom, hogy az ott megszerzett tudást és tapasztalást tudom majd hasznosítani a munkám során az ügyfelekkel való „segítő beszélgetések” terén.

A következő év remélem, hogy pozitív változást hoz majd a számunkra, a vírus elhagy minket, el tudjuk kezdeni a csoportfoglalkozásokat, több szabad téri programot tudunk majd szervezni az ügyfeleink számára, továbbra is tudunk majd segítséget nyújtani abban, hogy ügyfeleink munkát tudjanak keresni telefonon.

Nagy Erika

A 2021. év mindent szabályozó és meghatározó témája a Covid volt. A Covid miatt általánosságban előtérbe került az egészségi állapot. Nagy súlyt fektettünk az ügyfeleink mentális gondozására, kisebb nagyobb segítő beszélgetésekkel próbáltuk megnyugtatni őket, meghallgatni kétségeiket, problémáikat.

Nagyon sok időpontfoglalásunk volt különböző vizsgálatokra az ügyfelek részére, de ezt mi intéztük. Próbáltuk a kontaktálást csökkenteni, és az ezirányú szabályokat betartatni. Sokan megbetegedtek és néhány ügyfelünket el is veszítettük. Ez mindannyiunkat elszomorított, és szembesített az elmúlás gondolatával, lehetőségével. Alig vártuk, hogy végre nyár legyen, elsöpörve a hideget, betegséget, veszteségeket, és megszűnjenek végre a korlátozások.

A közös programokat kertgondozással kezdtük. Az intézményt körbevevő kert szépítéséhez - közösségi keretből - az Obiban és az Oázisban vásároltunk szépséges virágokat, melyeket az ügyfelekkel közösen elültettünk és folyamatosan öntöztünk, gondoztunk.

Amint lehetett, kimozdultunk néhány külsős programra. Sokszínű programot terveztünk az évre ügyfeleinknek: kirándulást, mozizást, kiállításokat, cirkuszt, állatkerti sétát, hajókázást. Kísérőként több programban is részt vettem. Először a Szent István-Bazilika altemplomában a XV. Ars Sacra Fesztiválhoz kapcsolódva, az 52. Nemzetközi Eucharisztikus Kongresszus keretében nyílt Kárpát-medencei keresztény magyar alkotóművészeti kiállítást, Szent István öröksége címmel. Itt több mint 100 gyönyörű művet láthattunk. A következő program az Fővárosi Állat és Növénykertben tett séta volt. Ide kicsit már többen jöttek, mert ez mindig népszerűbb, egésznapos program, melyre mindig viszünk szendvicseket, üdítőt és kávé. Sokat beszélgettünk, miközben megcsodáltuk az állatkert lakóit és a különleges növényeket. Nagyon jó volt látni, ahogy az ügyfelek kedvesen beszélgetnek egymással és önfeledten nevetgélnek. A közös élmény ajándék, és megtartó ereje van. Ősszel a Nemzeti Múzeumba látogattunk el, ahol az állandó kiállításokat néztük meg. Ez több órás program volt, rengeteg élménnyel, amelyeket egy jó kávé és süti mellett beszélünk meg a büfében.”

A 2020-ban megfogalmazott elképzeléseink rajtunk kívülálló okok miatt részben vagy egyáltalán nem valósulhattak meg.

Megvalósult a szakmai stáb felállítása: úgy gondolom, hogy a jelenlegi szakmai stáb az egyik legösszetartóbb csapat, egymást rendkívül jól kiegészítő tagokból álló, elfogadó közösség. Szintén megvalósult a munkatársak szakmai képzéseken való részvétele és a szakmaközi együttműködés is jellemző az intézményre.

Részben valósult meg a szüneteltetett foglalkozások újraindítása, hiszen csak rövid ideig volt alkalmunk működtetni azokat.

Nem valósult meg az épület felújítása, a Fehér-köz Működési eljárásrendjének írásba foglalása, és nem érkezett gyakornok az intézményünkbe.

Fehér-köz Speciális Éjjeli Menedékhely

„Itt jobb, mint kint”
A.P. 11 éve utcán élő hajléktalan



A BMSZKI Fehér-köz Speciális Éjjeli Menedékhely 2020-ban nyitotta meg kapuit fenntartói kérésre.

A szálló több szempontból is speciális. A szobák 20 darab lakókonténerben lettek kialakítva. Minden konténer két személy elszállásolására alkalmas, fűtési lehetőséggel felszerelt, elektromos hálózattal rendelkezik. Nincs közvetlen fizikai kapcsolat a konténerek és a melegedő épülete között, a lakók a szobából kilépve a szabadban találják maguk. Talán ennek a természetközelségnek is köszönhető, hogy viszonylag ritkák a komolyabb konfliktusok az intézményben. A szálló működtetését, az itt élők segítségét, az ellátáshoz kapcsolódó tevékenységeket a nappali melegedő stábjá látja el.

Intézmény bemutatása

A szálló 20 db lakókonténerből, valamint a nappali melegedő épületéből áll. A konténerek a FŐKEFE területére lettek telepítve, amely közvetlenül kapcsolódik a melegedő területéhez, az ügyfelek a kerítéssel elkerített területen szabadon közlekedhetnek.

A konténerek, melyekben összesen 40,- önellátásra képes férfit tudunk elhelyezni, csak pihenésre alkalmasak, minden más jellegű igény kielégítéséhez a melegedő épületét lehet igénybe venni. A szobák berendezése az előírásoknak megfelelő.

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.

A szálló minden nap 16⁰⁰ - 8⁰⁰ óra között tartott nyitva. A melegedőben tartózkodó ügyfelek záráskor hátra mehettek szobáikba, de 18 óráig nem történt újabb beengedés. A

szálláshelyre 18⁰⁰ - 20⁰⁰ óra között félóránként történt a beengedés. Természetesen azon ügyfeleknek, akik munkavégzés, vagy egyéb ok miatt nem tudtak időben beérkezni, lehetőségük volt később elfoglalni a férőhelyüket.

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

Intézmény forgalma, az ügyfélkör főbb jellemzői

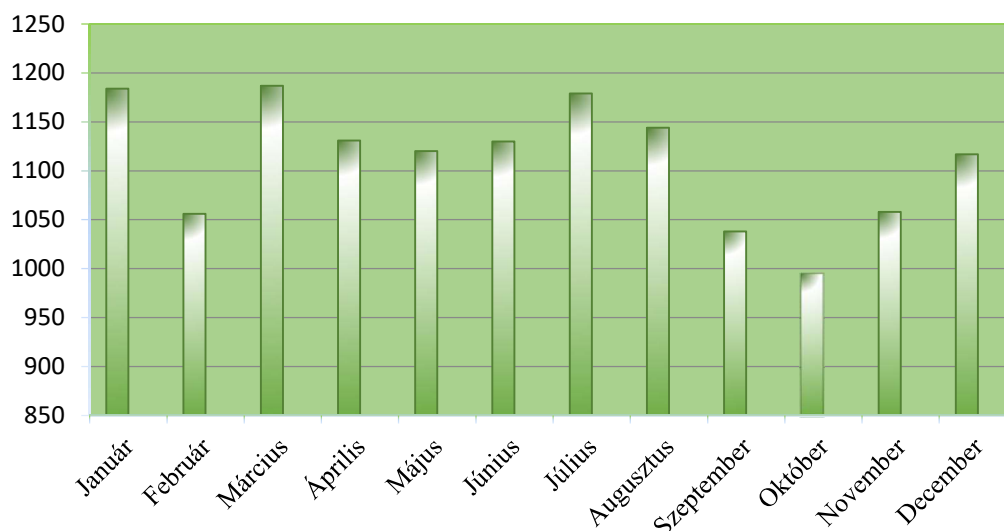
Az elmúlt év során a szállás - 9.002 igénybevétel mellett - 365 napon keresztül fogadta ügyfeleit. December 31-ig 99 fő fordult meg a konténerekben kialakított szálláshelyen.

Jellemző, hogy valamennyi férőhely fel volt töltve, de nagyon ritkán fordult elő, hogy egyszerre bent volt minden ügyfél a szállón. A legtöbb esetben kórházi kezelés miatt nem töltötték bent az éjszakát, amely sokszor napokig, hetekig, sőt hónapokig is elhúzódott, de leggyakrabban csak egy éjszakai detoxikálásról volt szó.

Az elmúlt év során 59 fő új beköltöző érkezett a szállóra és összesen 54 fő férőhelye szűnt meg. Az 59 beköltözőből 7 fő utcáról, 3 fő a BMSZKI Bánya utcai szállójáról, 25 fő a BMSZKI Előd éjjeli menedékhelyéről, 23 fő a Könyves éjjeli menedékhelyről, 1 fő a Kőbányai úti éjjeli menedékhelyről érkezett.

A következő diagram az intézmény 2021. évi forgalmának alakulását mutatja be havi bontásban:

Fehér-köz Speciális Éjjeli Menedékhely 2021. évi forgalma



A diagramon is jól megfigyelhető, hogy az intézmény látogatottsága októberben volt a legalacsonyabb. Ebben a hónapban volt olyan időszak, amikor ügyfeleink közül egyszere négyen is hosszabb ideig egészségügyi intézményben voltak. Havi átlagforgalmunk jellemzően 36-37 fő körül mozgott.

Fehér-köz Speciális Éjjeli Menedékhely ügyfeleinek kor szerinti megoszlása

Életkor	Fő
18-20	0
21-30	2
31-40	5
41-50	17
51-60	37
61-70	32
71-80	6

A táblázatból kitűnik, hogy ügyfeleink közül csakúgy, mint a nappali melegező ügyfélkörében, az 51-60 év közöttiek vannak többségben. Bár a nyugdíjkorhatárt betöltött ügyfeleink száma jelentős, sajnos minden nyugdíjas korú lakónk határozottan elutasította az idősotthoni elhelyezés iránti kérelem beadását. Több ügyfél is betölti a nyugdíjkorhatárt a következő évben. Reméljük, hogy biztosabb, jobb körülmények közé tudnak majd költözni, amint állandó jövedelmet szereznek. Szerencsére 20 év alatti és 80 év feletti ügyfelünk az elmúlt év során nem volt.

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, fix férőhely biztosítása. Minden lakó meghatározott konténerben, meghatározott helyen lakik. A lakrészekbe olyan mennyiségbe lehet személyes holmit hozni, amelyet még megfelelően, rendezetten lehet tárolni. Az ügyfeleknek ágyneműt is tudunk biztosítani.

Az éjjeli menedékhely ügyfelei 18 órát követően mosathatnak, mely szolgáltatást szükség szerint, akár hetente több alkalommal is igénybe vehettek. Vasárnap volt kijelölve az ügyfelek ágyneműinek mosatására. Ezekon a napokon adhatták be kora reggeltől tisztíttatni ágyneműjüket.

A személyes tisztálkodás az egyik legalapvetőbb emberi igény. A tisztálkodáshoz szükséges eszközöket az éjszaka bent alvó ügyfelek számára is biztosítottuk.

Ügyfeleinknek vacsorát is tudtunk biztosítani abban az esetben, ha máshol nem részesültek étkezésben. Hétfőtől szombatig a Krisna-tudatú Hívők Közössége „Ételt az Életért Közhasznú Alapítvány” biztosította a szálló lakónak vacsoráját. Az elmúlt évben napi 30 adag érkezett az éjjeli menedékhely lakóinak.

Segítő tevékenység

A szálló lakóinak igyekeztünk személyre szabott segítséget nyújtani. Az intézményi létszám nagyon kicsi, ezért nagyon baráti, családi hangulatú az intézmény. A szállón tevékenykedő összes 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.

Az ügyfeleket nagyon nehezen lehetett motiválni az előre lépésre. A személyre szabott szociális munka eredményeképpen az elmúlt időszakban több ügyfélnek is sikerült pozitív irányba fordítania életét. A Fehér-köz speciális éjjeli menedékhely lakói közül 16 főnek sikerült magasabb ellátási formába költöznie. Közülük 16 fő BMSZKI átmeneti szállásra (Külső-Mester Szálló, Kocsis Szálló, Dózsa Átmeneti Szálló, Alföldi Szálló, Táblás Szálló), további 1 fő az Üdvhadsereg Dobozi utcai átmeneti szállójára került felvételre.

Három ügyfél a Fővárosi Önkormányzat Nyugdíjasházi bérlakásába költözhetett. Számukra pályázati forrásból sikerült minden szükséges felszerelési tárgyat beszerezni. Jelenlegi lakóink közül 3 fő szerepel a BMSZKI FET várólistáján, 1 fő pedig a Baptista Szeretetszolgálat Reviczy utcai átmeneti szállójának várólistájára került.

Tartós kórházi kezelés miatt 3 főnek szűnt meg a férőhelye. A kórházba került ügyfelekkel lehetőségeinkhez mérten tartottuk a kapcsolatot. Amennyiben biztosítható volt, kórházi, illetve látogatói csomaggal segítettük ügyfeleinket.

Albérletbe 6 fő, rehabilitációs intézménybe pedig egy ügyfél költözött. 3 fő hosszabb-rövidebb időre visszaköltözött valamelyik családtagjához.

Sajnos azonban nem mindenki kívánt, vagy tudott élni a speciális éjjeli menedékhely nyújtotta lehetőségekkel: 4 ügyfelünk költözött ki önként, ismeretlen helyre. 2 főt tiltottunk ki a szálláshelyről. Minden kitiltás lakótárs bántalmazása miatt vált szükségessé.

Az elmúlt év során két ügyfelünket is elveszítettük. Minkét haláleset kórházi kezelés alatt történt. Halottjainkról gyertyagyújtással emlékeztünk meg.

Foglalkozások- kirándulások

A szállón élőknek több alkalommal volt lehetőségük a melegedőbe szervezett programokba bekapcsolódni. 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 Nagy Erika és Nagyné Kovács Orsolya beszámoló következnek

Nagy Erika

Az esti munka új terep volt számomra, amikor megnyitottuk a menedékhelyet. Kicsit hasonló volt a hangulat ahhoz, mint amikor a melegedőt nyitottuk. Minden még kialakulóban volt, mi alakítottuk, ahogy jöttek a dolgok, változtattunk az igények szerint. Izgalmasnak tartottuk, mert új és más jellegű volt a melegedős munkához képest. Az ügyfelek is kicsit mások este, mint nappal: sokkal kiszolgáltatottabbak, őszintébbek és némelyek vadabbak. A célunk ugyanaz volt, mint nappal: a lehető legjobb ellátást nyújtjuk számukra, és aki szeretne tovább lépni, azt segítjük ebben. Új feladatok, a napi problémákra fókuszálás, álláskereső, egészségügyi körök, kapcsolattartás a családtagokkal és különböző ügyintézesek.

Problémát okozott sok esetben, hogy némelyek este már olyan ittasan érkeztek, hogy semmiféle kommunikáció nem történhetett, ami miatt eltolódtak az ügyek. Meghökkenítő volt látnom, hogy a legtöbben minden este ittasan jönnek haza. A segítő beszélgetésekből tudom, hogy sokuknál mennyire kapcsolatromboló volt a szenvedélybetegségük. Nem szépítik, nyíltan kimondják magukra, hogy alkoholisták, de nem sokan akarnak változtatni helyzetükön. Ketten azért megtették. Két ügyfelünk felvételt nyert az Emberbarát Alapítványhoz és részt vettek terápián. Mindketten kitanulták a pék szakmát, kitűnőre vizsgáztak, és már főállásban dolgoznak az Alapítvány pékségében. A BMSZKI által rendelt kenyereket is ők sütik.

A jövőre nézve, a cél marad: szeretném, ha az új évben is lenne lehetőség különböző, az ügyfeleknek szóló programok megtartására. Céлом még a hatékonyabb együttműködés a szenvedélybeteg és pszichiátriai betegségekkel küzdő ügyfelekkel. Szeretnék kilépési lehetőségeket felkutatni és minél hatékonyabb munkakapcsolatot építeni társintézményekkel.

Nagyné Kovács Orsolya

2021 decembere óta dolgozom a melegedőben, mint főállású munkatárs. Előtte egész évben megbízásosként vettem részt a melegedő és az éjjeli menedékhely munkájában. Nem volt számomra idegen a hajléktalanellátás, mert előtte 3 évet a Haller utcai foglalkoztatási osztályon töltöttem, ahol lakcím nélküli ügyfelekkel foglalkoztunk.

Munkánkat 2021-ben is megnehezítette a pandémia. Kiemelt figyelmet fordítottunk a járványügyi intézkedések betartására. Nagyon jól sikerült a konténerváros 1 éves születésnapja, amit ügyfeleinkkel közösen ünnepeltük meg áprilisban. Feldíszítettük az udvart, ahol pörkölttel, tortával, sós sütitel és üdítővel kínáltuk lakóinkat. Jó hangulatban telt a délután. Igyekeztünk a karácsonyt is meghitté varázsolni. Feldíszítettük a melegedőt, állítottunk fenyőfát és mindenki kapott egy kis csomagot is. Az éjjeli menedékhely lakóival közös ünneplést is tartottunk.

Az ügyfelek nagyon szeretik a konténert.. Ez az elhelyezés lehetőséget teremt arra, hogy a lakók nyugodtan tudjanak pihenni, munkába járni. Előző munkám során a foglalkoztatási osztályon gyakran szembesültem vele, hogy az ügyfelek lemorzsolódtak a tanfolyamokról, munkahelyekről. Ezt azzal indokolták, hogy a szállásokon nem tudnak megfelelően pihenni, mert az ott élő emberek életritmusuk nagyon eltérő, van, aki korán kell, van, aki éjjel ér haza, zavarva ezzel szobatársait. Nálunk ez is megoldódik, a szobatársak odafigyelnek egymásra, igyekeznek alkalmazkodni egymás bioritmusához. Ha valaki később érkezik, csendben megy be, nem kapcsol villanyt, nem zavarja társát. Beosztják egymás között a takarítást is. Ha valaki hajnalban megy dolgozni és szobatársa takarít hétközben, a másik lakó átvállalja ezt hétfégen, amikor szabadnapos.

Nagyon szeretek az éjjeli menedékhelyen dolgozni, jól eső érzéssel tölt el, hogy segíteni tudunk ügyfeleink mindennapjaiban. Az ügyfeleknek lehetősége van mosatásra, tisztálkodásra. És esténként vacsorát is osztunk nekik. Érdekes az ügyfelek életét ebből a szemszögből is látni. Míg a hivatalban csak azt láttuk, hogy valaki ismét kimaradt a tanfolyamról, vagy nem ment dolgozni. Itt azt is tapasztaltam, hogy a dolgok nem ilyen egyszerűek és minden történet mögött egy-egy sors van, családi problémák, alkoholizmus, lakhatási gondok. Többek között ezeken próbálunk mi itt segíteni különféle eszközökkel.

Jövőbeni terveimet nagyon beárnyékolja az a bizonytalanság, hogy a Konténerváros véglegesítésre kerül-e? Ha igen akkor a munkarendünk is változik, így nehezebben betervezhetőek a nappali foglalkozások. Ha lehetőség adódna egy csoportszoba kialakítására internetes ügyfélgéppel szívesen tartanék ott álláskereső klubfoglalkozásokat, illetve segítenék az ügyfeleknek az álláskeresésben. Terveim között szerepel még a mentálhigiénés tanácsadói végzettség megszerzése is, aminek nagy hasznát venném ügyfélkörünk segítésében. Hozzám

közelebb állnak a szabadban végzett tevékenységek (kirándulás, Állatkert), ezért szívesen vinném ügyfeleinket ilyen programokra.”

Szakmai céljaink elérését segítő és hátráltató tényezők

	Segítik <i>a szakmai céljaink elérését</i>	Hátráltatják <i>a szakmai céljaink elérését</i>
Belső <i>Intézménynek lehetőségében áll változtatni rajtuk</i>	<ul style="list-style-type: none"> - meghatározó a BMSZKI szerepe - a melegedő és a szálló sokrétű szolgáltatást biztosít ügyfeleinek - kimagaslóan elhívatottak a Fehér-köz munkatársai - több éves szakmai tapasztalattal rendelkező munkatársak - ügyfélközpontú ellátás, szemlélet - lelkes pályakezdő munkatársak - a melegedőben uralkodó hangulat - munkatársak nagyfokú rugalmassága, alkalmazkodó képessége - szakképzett szakmai team - BMSZKI felső vezetésének támogatása - továbbképzéseken való részvétel 	<ul style="list-style-type: none"> - nem megfelelő tárgyi feltételek - nem akadálymentesített az intézmény: mozgásában korlátozott személyt nem képes fogadni sem a melegedő, sem az éjjeli menedékhely - az intézmény által biztosított étel minősége - elavult infrastruktúra - a nappali melegedők szakmai munkájának el nem ismerése - melegedő gyenge imázsa - az intézmények erőltetett egységesítésére való törekvés - az intézmények működési rendjének, stábok közötti különbségek figyelmen kívül hagyása - BMSZKI intézményi stratégiájának ismeretének hiánya - nehézkes információ áramlás - az épület fizikai állapota - szükséges felújítási munkálatok elmaradása
Külső <i>Intézmény számára adottságok, nem áll lehetőségében változtatni rajtuk</i>	<ul style="list-style-type: none"> - könnyen megközelíthető a melegedő - az épület elrendezése - pályázatokon való részvétel - intézmény közötti kapcsolatok erősítése 	<ul style="list-style-type: none"> - törvényi szabályozás szigorítása - igénybevevői kör átalakulása - változó ügyfél szükségletek - szűkös anyagi keretek - átláthatatlan finanszírozás - szálló fennmaradásának bizonytalansága - pályázati elbírálási rendszer ismeretének hiánya

Szakmai team, belső és külső együttműködések, kapcsolatok

Személyi feltételek

Az elmúlt év során ismét jelentős változások történtek a Fehér-köz szakmai stábjának felépítésében. Az év folyamán 3 szakképzett munkatárssal bővült a szakmai stáb. Egy főállású kolléga kérte áthelyezését a kedvezőbb munkaidő beosztás miatt.

Az intézmény folyamatosan szakmai létszámhiány mellett működött. A folyamatos nyitva tartást, valamint a speciális éjjeli menedékhely működtetése csak megbízásos kollégák foglalkoztatása mellett valósulhatott meg.

A Fehér-köz Nappali Melegedő szakmai létszáma

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

A Fehér-köz „törzsgárdája” már hosszú évek, évtizedek óta végzi rendületlenül munkáját rendkívüli körülmények között. Munkatársaink mindig is törekedtek az eredményes, kölcsönös segítségen alapuló munkakapcsolatok kiépítésére és fenntartására más szociális intézményekkel, szolgálatokkal.

Rendszeres munkakapcsolatot tartottunk a BMSZKI többi telephelyével, mint Könyves Éjjeli Menedékhely és Nappali Melegedő, Előd Éjjeli Menedékhely és Nappali Melegedő, Kőbányai 22. Éjjeli Menedékhely és Lábadozó, FET, továbbá társintézményekkel és a hajléktalan személyek ellátásában szerepet vállaló szervezetekkel.

Ellenőrzés céljából az intézményt felkeresték,

- Budapest Főváros Kormányhivatala IX. és X. kerületi Járási Hivatal munkatársai,
- Budapest Főváros Kormányhivatala IX. Kerületi Foglalkoztatási Osztály munkatársa,

A Fővárosi Önkormányzat Hajléktalanok Információs Irodája munkatársait adott ügyfél problémái miatt kerestük meg.

Kiemelkedően fontos együttműködés áll fenn a BMSZKI Origóc Nappali Melegedő munkatársaival. Kölcsönösen támogatjuk, segítjük egymás munkáját.

Szintén fontos a melegedő működésében a X. kerületi Vöröskereszt Utcai Szolgálatának szociális munkásaival, valamint a Kőbányai Család-és Gyermejkölési Szolgálat családsegítőivel való együttműködés. Közös munkánk célja főként az intézménnyel szemközti területen élő ügyfeleink, szolgáltatásokhoz való hozzáférésének elősegítése volt.

Ügyfeleinket rendszeresen irányítjuk különböző egészségügyi intézménybe, leggyakrabban a kerületben található Egészségházba, valamint a Bajcsy-Zsilinszky Kórházba és Rendelőintézetbe.

A TündérPakk Közhasznú Alapítvány az elmúlt év során rendszeresen támogatta az intézmény ügyfeleit különböző felszerelési tárgyakkal.

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.

Képzések

Az elmúlt évben a BMSZKI új belépők (gyakornoki) képzésen 3 kolléga vett részt. Egy szociális segítő folytatta egyetemi tanulmányait a Pázmány Péter Katolikus Egyetem szociálpedagógia alapképzési szakán. Egy fő elvégezte a Hatékony Kommunikáció Eszközei képzést, míg egy kolléga az Erasmus + St. Mungos Női hajléktalanság és ügyfélbevonás angol nyelvű online konferencián vett részt.

2022. évre vonatkozó munkaterv és szakmai elképzelések

Mivel az elmúlt év során terveinket csak részben sikerült megvalósítani, ezért idén ismételten megkíséreljük elérni ezeket:

- A Fehér-köz épületének felújítása, karbantartási munkálatok elvégzése, évenkénti tisztasági festés elvégzése.
- Szolgáltatásaink átgondolása, racionalizálása. Szolgáltatásaink, működésünk minőségfejlesztése érdekében szeretnék 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-moziklub,
 - múzeum és színházlátogatás,
 - múzeumpedagógiai előadásokon való részvétel,
 - kirándulások, túrák megszervezése,
 - kézműves foglalkozások, kertgondozás.
- Szakmaközi együttműködés erősítése.

Sajnos a legtöbb célunk teljesülése nem a stáb kompetenciájába tartozik, rajtunk kívülálló erők döntenek megvalósulásukban.

Összegzés

Az elmúlt év is nagyon megterhelő volt fizikailag és lelkileg egyaránt. Az éjjeli menedékhely működését a teljes bizonytalanság jellemezte, amely nem csak a dolgozókat, de az itt élőket is megviseli, megviselte. Lelkileg nagyon kimerítő, hogy nem lehet tudni, meddig működhet az intézmény, mire számíthatnak az itt élők és dolgozók?

Szakmai munkánkat szűk keresztmetszetben lehetett folytatni, de amint enyhültek az előírások, a programok és az ügyfél- segítői kontaktok száma meredeken emelkedett.

A melegedő forgalma emelkedett az elmúlt időszakhoz képest, annak ellenére, hogy ügyfélszámunk csökkent. A Speciális éjjeli menedékhely forgalma egész évben kiegyensúlyozott volt.

Minden nehézség ellenére az intézmény főállású-, valamint valamennyi megbízási szerződéssel foglalkoztatott munkatársa kellő hittel, odafigyeléssel, szakértelemmel végezte és végzi mindazt az embert próbáló munkát, amely a Fehér-közben zajlik.

Kováli-Turóczi Ildikó
ellátási egységvezető