



BMSZKI

Váci Éjjeli Menedékhely és Nappali Melegedő

Budapest IV. kerület Váci út 102.

2021. évi szakmai beszámoló

AZ INTÉZMÉNY RÖVID BEMUTATÁSA

Az I/2000. SZCSM rendelet 107. paragrafusa értelmében az éjjeli menedékhely lehetőséget biztosít hajléktalan személyek részére éjszakai pihenésre, személyi tisztálkodásra, személyes ruházat tisztítására, étel melegítésére, étkezésre, a betegek elkülönítésére, közösségi együttlétre és 2020 óta az ellátandó feladatok körét bővíti az egyéni esetkezelés is.

Az éjjeli menedékhely este, illetve éjszaka legalább napi 14 órát tart nyitva. Az éjjeli menedékhely az előforduló konfliktushelyzetek megelőzésére, illetve kezelésére a nyitvatartási időben szakképzett munkaerővel ügyeletet biztosít. A segítői munka körébe tartozik különösen a szociális információk biztosítása, az ellátást igénybe vevő jogosultságaira vonatkozó tanácsadás, ügyintézés. és a más szolgáltatásokhoz való hozzáférés segítése.

Intézményünket 12 hónapnál nem régebbi tüdőszűrő igazolással veheti igénybe bárki, aki betöltötte a 18. életévét és személyazonosságát igazolni tudja, valamint önellátásra képes.

A Váci Éjjeli Menedékhely és Nappali Melegedő a „Fűtött utca” program keretein belül kezdte meg működését, 2011. 12. 23-án. A program alapvető célja az volt, hogy a közterületen életvitelszerűen élők helyzetét javítsa, az ellátó-rendszerbe integrálja őket azáltal, hogy számukra elfogadható minőségű, a speciális szükségleteiket kielégítő éjjeli menedékhelyet nyit a Főváros területén.

A 2019.05.01.-én történt profilváltást követően, pszichiátriai érintettségű és/vagy ápolási szükséglettel rendelkező és/vagy mozgásában korlátozott női ügyfeleket fogad, főként olyanokat, akiknek az elhelyezése más módon nem oldható meg.

Mindhárom ügyfélkör speciális szükségletű, a szolgáltatás megszervezése különösen nehéz, különösen, hogy mindhárom csoportnak egyszerre szeretnénk megfelelő ellátást biztosítani.

Intézményünk működése az ügyfélkörhöz igazodva alakult. 24 órás benntartózkodást biztosít, azáltal, hogy a nappali melegedőt is azok az ügyfelek veszik igénybe, akik éjszakáikat nálunk töltik, így működésünk inkább hasonlít egy bentlakásos intézményéhez, mint éjjeli menedékhelyhez. Az épület szép, zöld kertes övezetben helyezkedik el. 77 fő befogadására képes, alsó szintje akadály-mentesített. Hálóiban (1 db 3 ágyas, 6 db 4 ágyas, 5 db 6 ágyas, 1 db 8 ágyas, 1 db 9 ágyas) nincsenek emeletes ágyak és mindenkinek lehetősége van saját szekrényt használni. Az épület alsó része akadálymentesített, így segédeszközzel vagy

kerekesszéssel közlekedő ügyfeleket is tud fogadni. A kertben kutya kennelek is vannak, így ügyfeleink magukkal hozhatják kedvenceiket.

Annak érdekében, hogy ügyfeleinket a számukra legmegfelelőbb szálláshelyre tudjuk irányítani, a szállóra való bekerülést egy személyes beszélgetés előzi meg. A felvételi eljárás során, munkatársaink, feltérképezik a segítség lehetséges irányait, illetve felméri az ügyfél egészségi, és pszichés állapotát is.

Szállónkon állandó jelleggel fenntartunk 3 ágyat, az utcai szolgálatok által behozott ügyfelek számára. Az utcáról érkező ügyfelek elhelyezését a Menhely Alapítvány diszpécser szolgálata koordinálja, az utcai szolgálatok és intézményünk között.

Ami hátrányként mondható el, hogy a szálló területileg a város peremrészén helyezkedik el és ügyfeleink megfogalmazásában messze van a belvárostól. A közlekedés megfelelő, egy átszállással elérhető a nyugati pályaudvar, mégis problémaként szokták megfogalmazni a távolságot.

Intézményünkben helyet kapott a IV. kerületi Rendőrkapitányság Körzeti Megbízott irodája is, melynek működése meghirdetett, minden kerületi lakos számára elérhető.

AZ ÜGYFÉLKÖR JELLEMZŐI

Ügyfeleink összetétele ebben az évben sem változott.

Egészségi és mentális állapotukat tekintve a pszichiátriai érintettségű ügyfelek aránya magasabb a szállón, az ápolási szükségletűekhez képest. Sokaknak nincs betegségtudata, elvesztették a kapcsolatot a valósággal, realitásérzékük megszűnt, nem szednek gyógyszert, vagy nem megfelelőt, vagy jóval többet a felírtnál, így az ő megközelítésük, segítő szakemberhez irányításuk sok energiát, türelmet igényelt és vannak, akikhez az elmúlt évben sem tudtunk közelebb kerülni.

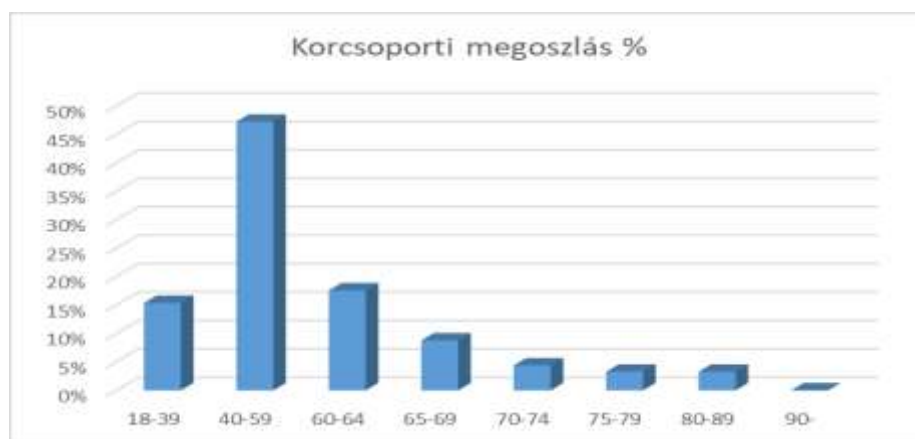
Az ápolási szükséglettel rendelkező ügyfelek alacsonyabb számban vannak jelen az intézményben, de sok esetben állapotuk súrolja az önellátás határát és nőtt a valamilyen segédeszközzel közlekedők aránya. Sok esetben fordult elő, hogy az egyetlen segítség, amit nyújtani tudtunk számukra, hogy elkísértük őket utolsó útjukra és velük maradtunk, amíg az

intézmény keretein belül megoldható volt. Úgy gondolom, ez nehéz teher a lakótársaknak és a munkatársaknak is.

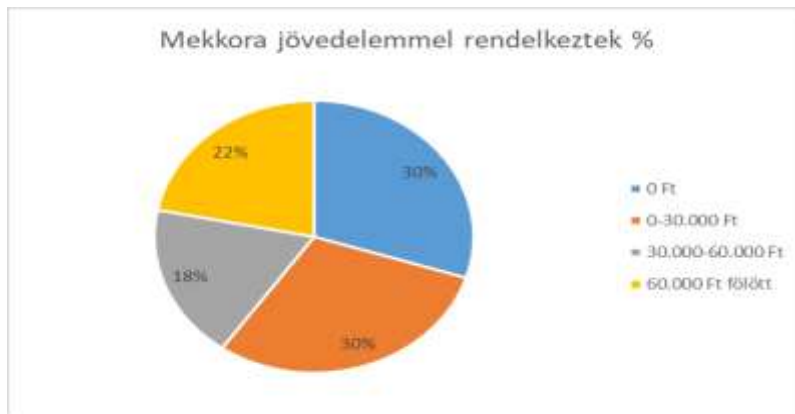
Jellemző betegségeik:

- demencia, pszichiátriai kórképek
- daganatos betegségek
- tüdőbetegségek: COPD, asztma
- cukorbetegség
- szív és érrendszeri betegségek: magas vérnyomás, szívritmuszavar, trombózis
- neurológiai és reumatológiai betegségek, mozgásszervi gondok
- urológiai, vizelettartási probléma
- sebek, fagyási sérülések, fekélyek
- alkoholizmus

Életkorukat tekintve ügyfeleink 50%-a az aktív korosztályt képviseli, de az imént felsorolt betegségek miatt munkaképtelen.



Munkaerőpiacra való visszajuttatásuk nem lehetséges, így jövedelmi helyzetük sokkal rosszabb, mint a még dolgozni tudó, hasonló korú társaiké, amit az alábbi grafikon is jól mutat.



Nagyon magas a rokkantsági ellátásban részesülők, a segélyből vagy jövedelem nélkül élők aránya, ez is jól mutatja egészségi, vagy épp mentális állapotukat.



Állami gondozott fiatalok:

Ahogy a korábbi években is, 2021-ben is külön figyelmet fordítottunk a fiatalokra, fiatal felnőttekre. A jellemzően 30 év alatti lányok sokszor rossz körülmények közül, állami gondozásból vagy elhanyagoló családi környezetből kerültek hozzánk. A velük folytatott munka sok szempontból is nehéz volt. Az állami gondozásból érkezőknél nagy gond, hogy nekik a szállónk nyújtotta intézményi szabályok nem idegenek, hanem otthonosak, hiszen korábban is hasonló szabályozott környezetben éltek, így az, hogy bekerülnek egy új rendszerbe, voltaképpen otthonos helyzet számukra. Az ő motiválásuk sokkal nehezebb, gyakran a hajléktalan életformánál maradnak.

Azt gondolom a statisztikák és számadatok kevésbé érzékeltetik az ügyfélkör sajátosságait, mintha a kollégák leírásában valós eseteket olvasunk.

Sarkadi Nagy Csilla - bántalmazottak

A mi ügyfeleink, köztük az enyéme is, általában valamilyen pszichiátriai, mentális betegséggel érintettek. Jellemző a skizofrénia, a pánikbetegség, a depresszió, de sok a bántalmazás miatti PTSD beteg is. Megkockáztatnám ez utóbbiról, hogy a nálunk megforduló hölgyek közel 100 százaléka bántalmazott. Van, aki olyan súlyosan, hogy elméje talán biztonságosabbnak érezte azt, hogy visszatérjen a gyermekkorba, így a 40 fölötti nő úgy viselkedik, mint egy ötéves kislány. Ezzel alaposan próbára is teszi a többi lakó – köztük az édesanyja – amúgy is labilis idegrendszerét. Volt olyan ügyfelem is, akinek a szegycsontját törte el a párja, a másikat rendszeresen verte és zaklatta az élettársa. Ők a valóság elől az alkoholba menekültek, ezzel is tovább roncsolva törekeny egészségüket. Ráadásul nagyon nehezen tudnak megszabadulni ezektől a kapcsolatoktól, az önbizalmuk, az önértékelésük olyan alacsony szinten van, hogy már úgy gondolják, nem is érdemelnek jobbat. Holott mindannyian értékes emberek, a lelkük mélyén tele álmokkal, vágyakkal. Számomra ők túlélő hősök. Mindig nagy sikernek érzem, ha egyikük-másikuk valahogy kiszabadul ezekből a kalickákból. Nagyon jó látni, amikor rádöbbennek, hogy van, lehet más életük is. Persze ez nagyon hosszú és nehéz út, úgyhogy örülünk az apró lépéseknek is, pl. amikor már mernek beszélni az őket ért bántalmazásokról. Vagy amikor rájönnek, hogy nem ők tehetnek róla és hogy nem nekik van okuk szégyenkezni. Csodálatos látni, amikor kinyílnak ezek a nők, nekem meg nagyon jó érzés, hogy hozzásegíthetem őket.

Kocsis Eszter Julianna – megoldhatatlannak tűnő problémák

Egy speciális eset, akinek a gondozását csak a közelmúltban vettem át, de eddig is meglehetősen jól ismertem a helyzetét, mint ahogy rengeteg kolléga a BMSZKI-nál. A hölgy román állampolgár és nem rendelkezik Magyarországon iratokkal, TAJ számmal, bár hosszú évek óta Magyarországon él hajléktalanként. Estével sokan foglalkoztak már a BMSZKI-ban, több munkatárs is, akik beszélnek románul megpróbálták az itteni követségen keresztül és a román hatóságon keresztül elérni Annamária iratainak pótlását. Azonban az új iratok kiállításához mindenképpen Romániába kéne utazni, ami elég nehézkes pénz és iratok nélkül, de ha adna is a követség egyszeri papírokat az utazáshoz, akkor sem tudunk lépni a jelenlegi egészségi állapota és a járványügyi szabályozások miatt, hiszen Annamária nem kapott Covid elleni védőoltást, mert nincsen TAJ száma, azonban, ha megkapta volna TAJ szám nélkül, akkor sem tudnánk ezt hivatalosan igazolni. A napokban múlt 76 éves és sajnos az egészségi

állapota rengeteget romlott az elmúlt néhány hónapban. Bottal közlekedik, nagyon nehezen, emellett a vérnyomásával is egyre nagyobb baj van. Ilyenkor egy nem speciális ügyfél esetében bekísérjük a FAMO-s orvoshoz, aki beutalja az ügyfelet egy kivizsgálásra kórházba, ahol jó esetben kezelést is kap, majd visszajön és újra aránylag jó életminősége lesz a szállón. TAJ szám hiányában sajnos nem tudjuk sehová elküldeni, de még gyógyszert sem tudnak neki felírni, viszont az egészségi állapota nincs tekintettel a bürokratikus problémákra és egyre csak romlik. Mi pedig nézzük, ahogy fogy, ahogy vonszolja magát és felsegítjük, ha leesett a székről. Ezt az egészet végignézni nagyon nehéz, igazából az egyetlen lehetőségünk, hogy ha annyira rosszul lesz, hogy mentőt kell hozzá hívni és akkor elviszik, és talán kap valamilyen ellátást, de ebben sem lehetünk biztosak, ha a kórház nem minősíti életveszélyesnek az állapotát.

Hanol Balázs – emlékezetes este

Vannak olyan ügyeletek, amik mindig emlékezetesek maradnak. Ez az év is szolgáltatott bőven olyan eseményekkel, amik így vagy úgy, de nyomot hagytak. Ezek között vannak szép és kedves pillanatok, és vannak kevésbé felemelő momentumok egyaránt. Az egyik ilyen alkalom különösen mély nyomokat hagyott bennem. Egyik ügyfelünk, aki halmozott pszichoszociális fogyatékossgal él, egyik este váratlanul pszichotikussá vált. Pánikroham keveredett autoagresszív viselkedéssel, ami miatt több alkalommal is csak úgy tudtuk megóvni az épségét, hogy teljes testtel leszorítottuk, amíg arra vártunk, hogy a mentőszolgálat kiérkezzen. Ez sajnos több, mint egy óra elteltével sikerült, addig minden fizikális és mentális erőnket arra fordítottuk kolléganőmmel, hogy megakadályozzuk az ügyfél önsebzését, és a körülményekhez képest nyugodtabb állapotba hozzuk. Ezzel nem lehet leírni azt a stresszt és érzelmi megterhelést, amit az alatt az idő alatt átéltünk az ügyfél mellett. Szerencsére az ilyen esetek sosem okoznak valódi traumát, csak egy-egy álmatlanabb éjszakát. A team és a saját megküzdési stratégiáim segítenek abban, hogy újra és újra értelmét lássam ennek a különösen nagy terhekkal élő ügyfélcsoporttal való munkának. Persze nem lehet elmenni szó nélkül amellett sem, hogy volt számos olyan ügyelet, amik bővelkedtek kedves emberi gesztusokban, sikerekben és győzelmekben. Ezek együttesen adják ennek a szakmai munkának a szépségét.

Sarkadi Nagy Csilla – egy kis pozitívum

Van egy transznemű ügyfelem, aki már régóta a szállónk lakója. Kiskamasz kora óta droghasználó, alkoholfogyasztó. Mostanra elértük azt, hogy már „csak” a pszichiátriai

gyógyszereitől függ, viszonylag stabil állása van és végre elkezdte kivizsgáltatni az egyik viszonylag súlyos egészségügyi problémáját is. Már időnként kialakul valamiféle célja is, amit még gyakran elveszít szem elől és kétségbeesik, hogy neki ez úgyse fog menni. Aztán ismét talpra áll, visszajön az eltökéltsége, újabb ötletei, tervei lesznek. Aztán ismét elkeseredik valami apró akadályon. Olyan az útja, mint egy hullámvasút, de én úgy látom, hogy egyre kevesebb meredek lejtő van benne.

A SZAKMAI MUNKA 2021-BEN

A 2021-es évben nagyobb hangsúlyt fektettünk a segítő beszélgetésekre. Ennek megfelelően, az egyéni esetkezelés és az ügyintézési feladatok során is figyelembe vettük az ügyfél aktuális pszichés és egészségügyi állapotát. Az ügyfelekkel végzett mindennapi munka során sokkal hangsúlyosabbá váltak a beszélgetések, amik közelebb vittek minket aktuális állapotuk megértéséhez.

Az alapvető szociális ügyintézésen kívül (ilyen a tb jogosultság intézése, iratpótlás, segélyhez, ellátásokhoz való juttatás), főleg a mentális segítségnyújtás került előtérbe az ügyfelek nagy részénél, mivel legtöbbjük pszichiátriai betegséggel küzd, ugyanakkor betegség tudattal nem, vagy csak részlegesen rendelkezik. Ezzel párhuzamosan a mi ügyfeleinknél is megjelennek egészségügyi problémák, illetve függőségek is. Sok esetben gondnokoltak, így a segítő beszélgetésen túl, higiénés kérdésekben, gyógyszerzedésben, életvezetési kérdésekben is támogatni kell őket. Fontos volt adott esetben az orvoshoz irányítás, mentális állapot karbantartása, pszichiáterrel, háziorvossal való együttműködés, gyógyszerek felírata, személyi higiénéjára való figyelem felhívása, segítése és a gondnokkal való kapcsolattartás.

A mentális betegségek kezelésében nagy segítséget nyújtott az Ébredések Alapítvánnyal történő közös munka, akik pszichiátriai rendelőt biztosítottak az intézményben. A covid miatt az év első felében a rendelések online történtek, de ősztől már személyesen tartott rendelőt dr. Harangozó Judit pszichiáter, aki az arra rászoruló személyekkel konzultált és gyógyszert írt fel nekik. A személyes konzultáció során több lakónkkal tudott kapcsolatot tartani és bizalmi viszonyt kialakítani, mint amikor skype-on történt a rendelő. Lehetőség volt személyes és online pszichológiai tanácsadásra, melyre egyre több lakónknak volt igénye. A pszichológusi rendelések a BMSZKI saját pszichológusa és egy önkéntes pszichológus segítségével valósultak meg. Ezekkel a szakemberekkel együtt gondolkodva, igyekeztünk

képesse tenni ügyfeinket egy jobb életminőség eléréséhez. Új elemként jelent meg, hogy addiktológiai problémával küzdő ügyfeinknek lehetősége volt online AA csoporton részt venni, ezzel is segítve őket a leszokásban. A szakemberek segítségével mellett az intézmény körüli macskák is kifejezetten jó hatással voltak lakóinkra. Azt tapasztaltuk, hogy ha egymással nem is, de a macskákkal törődtek, így bevonva őket a gondozásukba, kialakítható volt náluk egy kisebb fajta felelősség vállalás is.

A rosszabb egészségi állapotban lévőket orvoshoz irányítottuk, az esetleges leszálalékolás elindítása miatt, vagy kórházi kezelés céljából. Mindehhez elengedhetetlenül fontosak voltak a pozitív megerősítő, segítő beszélgetések, mert sok esetben a korábbi rossz tapasztalatok miatt, ellenállás volt az ügyfelekben a kórházakkal kapcsolatban. Sok lakóval elsősorban az egészségi állapota miatt nem tudtunk egyről a kettőre jutni, mert hiányzott náluk a motiváció. Elméletben tudták, hogy mit kellene megtenniük, hogy javuljon az állapotuk és ezzel együtt a továbblépési lehetőségeik, mégsem volt meg az a kicsi plusz, ami az elhatározást cselekvéssé alakította volna. Több ügyfelünk is volt, aki a saját döntése miatt jutott el a kerekesszékiig, mert semmit nem tett annak érdekében, hogy megakadályozza állapotromlását.

Az egészségügyi feladatok ellátásában nagy segítséget jelentett az ápoló kollégánk jelenléte, akinek feladati közé tartozott az egészségügyi intézményekkel, orvosokkal való kapcsolattartás, időpontok kérése, gyógyszerelés, az ügyfelek higiéniai állapotának ellenőrzése, segítése és a kísérés.

A mindennapok során sok nehézséggel szembesültünk, amiket igyekeztünk megoldani. Az egyik ilyen nehézség azon ügyfeink egészségügyi intézménybe vagy hivatalos ügyintézésre való eljuttatása, akik azt önállóan nem tudták megoldani. Ehhez segítséget kaptunk a BMSZKI gépkocsivezetőtől és az utcai gondozó szolgálat kollégáitól, ha volt szabad kapacitásuk, ha nem, akkor másik időpontot kellett kérni. A másik nehézség a gondnokokkal való együttműködés. Nagyon sok ügyfelünk kizáró vagy korlátozó gondnokság alatt áll és a velük való együttműködés elég nehézkes. Többször előfordult, hogy inkább akadályozták a munkánkat, mint segítették. A lakcím változás esetén bekövetkező gondnokváltás sok időbe telt, ami lassította vagy megállította a munkafolyamatokat. A jövedelem nélküli ügyfelek esetében lehetőség volt „gyógyszer ingyenesítésre”¹ de csak néhány hónapig, így a

¹ Gyógyszer ingyenesítés: A Hajléktalanokért Közalapítvány Gyógyszer és gyógyászati segédeszköz ingyenesítése nevű pályázati programból történik. Ennek lényege, hogy jövedelem nélküli vagy alacsony jövedelemmel

fennmaradó időszakban a gyógyszerek kiváltását csak akadozva, nehézkesen tudtuk megoldani.

Az egészségügyi és mentális problémák kezelése során, elsődleges cél volt az állapotromlás megakadályozása és amennyire lehet javítása, mert csak ezek után gondolkodhattunk lakhatási vagy munkaügyi továbblépésekben.

Nagyon kevés olyan ügyfelünk volt, aki bármilyen módon is dolgozott, mert az ügyfélkör sajátosságaiból adódóan állapotuk ezt nem tette lehetővé. A jövedelemszerzést elsősorban a segélyek és leszázalékolás elindítása jelentette.

A kiléptetési, tovább léptetési problémák ugyanazok maradtak. Továbbra is elsőrendű probléma volt az alacsony jövedelem, és hogy ügyfeleink zöme munkaképtelen, ami gátat szabott a magasabb jövedelemszerzésben. Ezen okok miatt csak minimális összeg állt az ügyfelek rendelkezésére, ami piaci alapú lakhatást nem, csak intézményi továbbléptetést tett lehetővé. A jobb állapotú ügyfeleket átmeneti szállóra tudtuk irányítani, de a kerekesszékes ügyfelek elhelyezése, ha még egyéb problémával is küzdenek, nagyon nehéz, az ellátórendszerben lévő kevés férőhely miatt. Ügyfélkörünk tartós elhelyezésére, csak a szociális otthoni és a különböző pszichiátriai vagy szenvedélybeteg profilú otthonok jöhetnek szóba, ahol sokszor évtizedes várólisták vannak. Sok esetben nem lehettek hosszú távú tervek, mert az ügyfelek egészségi állapota ezt nem tette lehetővé. Az egyetlen segítség, amit nyújthattunk, hogy utolsó napjaikban próbáltunk nekik biztonságot nyújtani.

rendelkező ügyfeleinknek, az orvos által kiírt recept, egy meghatározott keretösszegig ingyenesen kiváltásra kerül.



A szálló feltöltöttsége egész évben elmaradt a maximálistól, ami jótékonyan hatott az itt lakókra. Azt tapasztaltuk, amikor megnövekszik az ügyfélszám a szállón, akkor sokkal több a konfliktus az itt lakók között. Ennek oka a kisméretű közösségi terek, illetve a különböző fokú mentális betegséggel rendelkező ügyfelek köre. Nyáron talán annyival egyszerűbb, hogy a kertet tudják használni, télen sajnos a rossz idő miatt ez nem megoldható, ilyenkor mindenki „beszorul” az intézménybe, és érezhetően nagyobb is a feszültség. Ennek enyhítésére, igyekeztünk a szobák lakóösszetételét úgy kialakítani, hogy hasonló problémákkal küzdők lakjanak együtt, hogy tapasztalataikkal segíthessék egymást. A földszinti szobák gyorsabban feltöltődtek mivel csak itt volt lehetőség akadálymentesített elhelyezésre

Az intézmény jelenlegi működésében nagy kihívás, hogy egy kicsit lakóotthon jellegűvé vált, így egészen más problémák jelentek meg. Lakóink egyre jobban beilleszkedtek az itteni életformába, megtapasztalták a szálló nyújtotta kényelmet, az ingyenes szolgáltatásokhoz való hozzájutást, a biztonságot, amit a szálló viszonylagos elzártsága, családi jellege adott és nehezen lépnek tovább. Ezzel párhuzamosan mivel sokáig és egész nap össze vannak zárva, sokkal inkább jellemző volt az elhúzódó és elmélyülő konfliktusok megjelenése, mint egy klasszikus fapadon, ahol inkább a napi aktuális sérelmek jelentik a fő konfliktusforrást. Sűrűsödtek azok a beszélgetések, amelyek az egymás közötti feszültségek, sérelmek elsimításáról szóltak és megelőzték az esetleges kitiltásokat.

Kitiltások helyetti alternatíva alkalmazása

Kitiltások helyett továbbra is alkalmazzuk az úgynevezett resztoratív - helyreállító vagy jóvátételi eljárást, mely nem a büntetést helyezi előtérbe.

Ennek lényege:

- a szabályok megsértését nem elsősorban szabályszegésként kezeli, hanem résztvevők közötti konfliktusként
- célja a károk helyreállítása, úgy, hogy a károkozó vállaljon felelősséget tettéért és valamilyen jóvátételt ajánljon fel a megsértett személynek vagy közösségnek
- a jóvátétel során az elkövető és sértett szempontjai, szükségletei egyaránt érvényesülnek
- a megbeszélés során az érintettek megosztják egymással érzéseiket, az elkövető szembesülhet tetteivel, és a sértett megkaphatja a megbocsájtás lehetőségét.

Internet szoba

Mivel elég kicsi a közösségi tér, nincs lehetőség az egyéni elvonulásra. Ezért az előző évben kialakított internetszobát egyre több ügyfél használta, egész napos lett a kihasználtsága. Itt egyedül tudtak lenni, ha kicsit távol szerettek volna lenni a többiektől vagy zenét tudtak hallgatni, filmet nézni. Az épület viszonylag kis mérete miatt másra sajnos nincs lehetőség.

Közösségi programok

Igyekeztünk közösségi programokat, foglalkozásokat szervezni, ami úgy segítette elő a kapcsolatteremtést, hogy közben minden érintett jól érezte magát. Ezeket a 2021-es évben továbbra is a járványhelyzetre optimalizálva igyekeztünk megvalósítani. Volt sütés-főzés, kézműves foglalkozás és rendszeresen megtartott „Szépségnapok”, melynek keretében teljeskörű manikűrt, körömfestést és divatos frizurát kaptak ügyfeleink a kollégák jóvoltából. Ezek az alkalmak mindig teret engedtek a kötetlenebb, közvetlenebb és könnyedebb beszélgetéseknek, amik sokat javítottak az ügyfelek általános hangulatán. Az ünnepeket is megtartottuk. Nagy sikere volt a húsvéti tojásvadászatnak, a szilveszteri kvíznek és karácsony szentestének is, amiről egy kolléga mesél.

„Évek óta a lakóinkkal töltöm a szentestét. Ilyenkor főzünk, feldíszítjük a karácsonyfát, századszorra is megnézzük a Reszkesetek betörőket. Számomra nehéz ünnepi légkört

varázsolni a szállóra, nem könnyű időszak ez. A hölgyek ilyenkor sokkal érzékenyebbek, sokuknak hiányzik a családjuk, jó páran pityeregnek is a gyerekkorukra, vagy az „előző életükre” emlékezvén. Jellemző, hogy ebben az időszakban kevesebben tartózkodnak benn, mert ilyenkor a rég nem látott gyerekeknek, szülőknek, egyéb rokonoknak is feltámad a lelkiismeretük és ha lehetőségük van, elviszik magukhoz ünnepelni a lakóinkat. 2021-ben ez nem így volt, majdnem teljes létszámmal karácsonyoztunk a szállón. Nem csak a viszonylag magas létszám miatt volt különleges ez az este. Kitaláltuk ugyanis, hogy a vacsora és az ajándékosztás között műsorral töltjük ki az időt. Még karácsony előtt jó pár nappal megbeszéltük, hogy verseket fognak mondani. Találtam is jó pár karácsonyi költeményt, ezekből választottak, és szenteste a többiek előtt elő is adták. Mindenki nagy-nagy tapsot kapott. És mint kiderült, tényleg történnek csodák karácsonyestén. Ugyanis a hebefrén, magát 5 éves kislánynak képzelő ügyfelem parádés előadást tartott. Színészeket megszégyenítő módon adta elő a verset, majd idézett Simone Weil-től. Mindenkinek leesett az álla, az édesanyja elsírta magát büszkeségében, és olyan vastapsot kapott, hogy majd feldőlt a karácsonyfa. Micsoda kincsek rejtőznek a felszín alatt!”

Covid 19 koronavírus járvány

2021-ben is folytatódott a pandémiás időszak, talán annyi könnyebbséggel, hogy mind a lakók mind a dolgozók már szinte rutinszerűen vették a vírus adta nehézségeket. A szabályok betartása, mint távolságtartás, vagy maszk viselése, vagy akár a rendszeres kézmosás, mind a szálló életének szerves része volt. Nagy pozitívum volt, hogy hamar, lényegében az egészségügyi dolgozókkal egy időben az ügyfelekkel együtt megkaphattuk az első és második védőoltást, jól szervezett keretek között. A lakóink jelentős része is kérte a vakcinát, így februártól sokkal nagyobb biztonságban érezhettük magunkat a munkahelyünkön is. Az év vége felé ősszel a harmadik oltásra is sor került, és talán ennek köszönhető, hogy sikerült nagyobb átfertőződés nélkül átvészelnünk az elmúlt évet. A háziorvossal egyeztetve, a szűrés időpontjáig, továbbra is tartottunk fenn egy elkülönítő szobát, azon ügyfeleknek, akiknek magas láza vagy gyanús tünetei voltak.

A 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"> - házi orvos jelenléte - pszichológus, pszichiáter jelenléte 	<ul style="list-style-type: none"> - létszám hiány - esetkezelő feladatok összeolvadása az ügyeleti feladatokkal
Külső <i>Intézmény számára adottságok, nem áll lehetőségében változtatni rajtuk</i>	<ul style="list-style-type: none"> - nagy kert - kis létszámú intézmény 	<ul style="list-style-type: none"> - távolság a belvárostól - csoport szoba hiánya

SZAKMAI TEAM, BELSŐ ÉS KÜLSŐ EGYÜTTMŰKÖDÉSEK, KAPCSOLATOK

A 2021-es évet 7 fő szociális munkatárssal, 4 fő segítővel, akik közül 1 fő ápoló és 1 fő ellátási egységvezetővel kezdtük meg. Kollégáink létszáma év közben jelentősen lecsökkent. 1 fő szociális munkatárs távozott tőlünk, 1 fő pedig szülési szabadságra ment, ezzel szakmai munkánk is jelentősen változott, mert a távozók feladatit is át kellett venni, helyettesítésüket meg kellett oldani. Az új kollégák felvétele az év végéig nem teljesült.

Az elmúlt évben a team pszichiátriai betegek irányába történő érzékenyítése, fejlesztése Dr. Bujáki Tünde kolléganő bevonásával megkezdődött. Ezen felül lehetőség volt szupervízióra is, ami még jelenleg is tart. A szupervízió hatására sikerült megbeszélni és feloldani az esetleges nézeteltéréseket és a team nyitottabb lett egymás felé.

Kollégáink az alábbi képzéseken vettek részt:

- Segítő munka gyermekkori bántalmazás és kapcsolati erőszak áldozataival és túlélőivel-traumát elszenvedett emberek a hajléktalanellátásban
- Demenciával élő személyek ellátása és gondozása, valamint a demenciával élő személyek viselkedésváltozása
- Jogszabály/jogismeret aktualizálása, ellátotti-, gyermek-, beteg jogok

- Szociális gondozó és ápoló (OKJ képzés)

Ezzel ismeretüket bővítették és hasznosítani tudják a mindennapi munka során.

Együttműködések BMSZKI-n belül

Háziorvosi szolgálat:

Az együttműködésünk továbbra is jó volt a háziiorvosi szolgálattal. Heti rendszerességgel érkezett orvos a szállóra, ami nagyban megkönnyítette a mozgásukban korlátozott lakóink egészségügyi ellátását és nekünk is segítséget jelentett, ha egy-egy ügyfél kapcsán megakadásaink voltak.

Dózsa női éjjeli menedékhely:

A BMSZKI-nak két kifejezetten női éjjeli menedékhelye van, amiből a Dózsa egy nagy létszámú, mindenki számára elérhető menedékhely. Az elgondolás az volt, hogy aki a Váci profiljába illik, azt átirányítják hozzánk, amiből a kezdeti időszakban adódtak fennakadások. Az elmúlt évben a két team egyeztetésének köszönhetően, sikerült egy rendszert kialakítanunk az irányított ügyfelek küldésére és fogadására, amely segíti a két intézmény együttműködését. Szeretnénk ezeket az egyeztetéseket tovább folytatni, hogy a két team jobban megértse és átlássa a másik intézmény működését.

Társ szervezetekkel való együttműködés

Ébredések Alapítvány:

Az Ébredések Alapítvány szakembereivel jól működött a közös munka. Sajnos Dr. Nemes Rozáliával a pandémia alatt kialakult helyzetből adódóan nem tudtunk tovább együtt dolgozni, helyét Dr. Harangozó Judit vette át, aki gyorsan megtalálta az ügyfelekkel a közös hangot. A doktornő mellett sokszor érkeztek önkéntes pszichológusok is, szintén az Ébredések Alapítványtól, hogy beszélgetéssel segítsék a lakóink lelki-mentális egészségét. Előfordult, hogy az ügyfeleknek nem mindig volt igényük, kedvük ilyen beszélgetésekhez, de a segítő pszichológusok lelkesedése töretlen volt, amiért hálásak vagyunk nekik. A pszichiáter és pszichológus munkatársaik jelenléte a szállón nagy segítséget nyújtott ügyfeleink ellátásában. A közös munkánk kiterjedt az ügyfelek egyéni gondozásán túl az Ébredések munkatársaival közös értekezletekre is, ahol lehetőségünk volt eszmegbeszélésre, elakadásokban tanácsot és segítséget tudunk kérni tőlük.

Humán Sztráda Nonprofit kft:

A IV. kerületben található, ahol szenvedély- és pszichiátriai betegek közösségi ellátását végzik. Vannak ügyfeleink, akik már úgy kerültek hozzánk, hogy velük kapcsolatban álltak és pszichológusi segítséget vettek náluk igénybe. A mindennapi munka során elsősorban az ügyfelek kísérésében segítenek, mert nem mindig van kapacitásunk rá. Ez egy jól működő kapcsolat, amit a jövőben is szeretnénk fenntartani.

IV. kerületi egészségügyi szolgálatok:

A velük való együttműködés nehézkesen ment. Sajnálatos módon több esetben elutasítással, diszkriminatív megnyilvánulásokkal találkoztunk, amikor hozzájuk fordultunk ügyfeleink ellátásával kapcsolatban. Ennek okait csak feltételezni tudjuk, de ettől még valós hátrányt szenvedtek ügyfeleink, amikor nem sikerül megegyezésre jutnunk.

BBM – Budapest Bike Maffia:

Aktív, rendszeres és jó kapcsolatunk van velük, adományokkal segítik ügyfeleinket.

Menhely Alapítvány Diszpécser Szolgálat:

Az utcán élő ügyfelek elhelyezését koordinálja az intézmények és az utcai gondozó szolgálatok között. Mivel intézményünkben is elég gyakran érkeztek az utcáról ügyfelek, így napi szintű kapcsolatban vagyunk velük és az együttműködésünk jónak mondható.

A 2022. ÉVRE VONATKOZÓ MUNKATERV ÉS SZAKMAI ELKÉPZELÉSEK

2022-ben szeretnénk tovább gondolni és fejleszteni szakmai munkánkat.

- A legfontosabb feladat új kollégák felvétele, hogy ne legyen létszámhiány az intézményben.
- Szeretnénk az esetkezelést úgy átalakítani, hogy minden nap legyen egy kolléga az intézményben, aki csak az ügyfelekkel foglalkozik, aki nem folya bele az intézmény működtetésébe. Ettől azt várjuk, hogy ügyfeleinknek mindig lenne kihez fordulni egy hosszabb beszélgetésre, ha éppen szükségesnek érzi.
- Csoportfoglalkozások, melyek célzottan az ügyfelek mentális állapotát javítják.

- Bántalmazott nőknek szóló csoport indítása.
- Az együttműködés javítása a BMSZKI egészségügyi részlegeivel, lábadozóival. Egyeztetés a hatékonyabb ügyfél elhelyezés érdekében.
- Szeretnénk, ha a jövőben mozgásterápia is megvalósulhatna a szállón. Ezt vagy pályázati forrásból vagy a BMSZKI erőforrásainak részleges átcsoportosításával lehetne megoldani. Ez nagy segítséget jelentene azon ügyfeleinknek, akiknek szakszerű segítséggel mozgásán javítani lehetne, vagy csak az állapotromlást megakadályozni.
- A team további fejlesztése, továbbképzéseken való részvétele, ezáltal tudásunk olyan irányú bővítése, melyet a mindennapok során tudunk hasznosítani.

Ha összegezni szeretném az évet, akkor egy kolléga soraival zárnám:

„Ha összesítenem kellene azt az évet, azt mondanám, hogy nem volt rossz. Ha a kollegáimmal voltak is vitáink egymás között, azokat megnyugtatóan rendezni tudtuk. Ahányan vagyunk, annyiféleképp gondolkodunk, de ez még mindig nagyon tetszik, főleg azért, mert meg tudjuk beszélni egymással az álláspontjainkat és elfogadjuk, ha a másik valamit másképp lát. Mindannyian okosodunk, tapasztalatokat szerzünk. Még mindig ez a kedvenc munkahelyem”

Köszönjük, ha elolvasta beszámolóink, bármely kérdésben szívesen állunk rendelkezésére a gregus.noemi@bmszki.hu vagy a biczok.zoltan@bmszki.hu email címeken.

2022, Február

Készítette: Váci Team