

**BEFOGADÓ BMSZKI PROGRAM**  
**a fővárosban közterületen élők,**  
**éjszakázók számának csökkentése érdekében**

- **munkaanyag** -

**Készítette:**

**Breitner Péter szakmai igazgatóhelyettes**  
**és a BMSZKI szakmai munkatársai**



## Tartalom

Bevezetés.....	4
Rövid útmutató a Befogadó BMSZKI Program olvasásához és áttekintéséhez.....	4
1. A közterületen élők befogadása érdekében már korábban megvalósított és fenntartandó fejlesztések, munkamódszerek, szolgáltatások a BMSZKI-ban .....	5
1.1 Szakmai vezetői hálózat kiépítése és karbantartása, szakmai vezetői team és tematikus értekezletek.....	5
1.2 Szociális munka minőségének fejlesztése.....	6
1.3 Közösségi munka és csoportfoglalkozások, közösségi keret.....	6
1.4 Kommunikációnk fejlesztése.....	6
1.5 Pszichiátriai beteg ügyfelek számára nyitott/átalakított szálláshelyek.....	6
1.6 Kifejezetten közterületen lakók befogadására specializálódott, utcáról érkezők számára nyitott, ellátásukra fókuszáló, elsősorban az ő igényeiket kielégítő intézmények kialakítása.....	7
1.7 Utcás szobák - utcás ágyak kialakítása.....	7
1.8 Különböző, közterületen élő ügyfél-csoportok elhelyezése, speciális igényeik kielégítése....	7
1.9 Alacsony küszöb, bekerülési feltételek minimalizálása.....	7
1.10 Közterületen élők átmeneti szállós elhelyezése.....	7
1.11 Szállásnyújtó intézményekhez kapcsolt nappali ellátások kialakítása.....	8
1.12 Egészségügyi programok.....	8
1.13 Utcai szolgálatok / speciális utcai szolgálatok működtetése.....	8
2. A közterületen élők befogadása érdekében megvalósított programok, szolgáltatások és folyamatok, amelyek fejlesztését tervezzük .....	8
2.1 Beilleszkedést támogató integrációs csoport (ún. befogadó csoport).....	8
2.2 Kitiltások számának csökkentése.....	9
2.3 Szociális gondozók és ápolók foglalkoztatása az intézményeinkben.....	9
2.4 Téli krízis időszak egyeztető teamjeinek létrehozása, működtetése és kibővítése.....	9
2.5 Belső együttműködési, kommunikációs csatornák erősítése.....	10
2.6 Kerekesszékes fedél nélküli emberek elhelyezésének biztosítása – akadálymentesítés bővítése.....	10
2.7 Absztinens szobák kialakítása (a téli krízisidőszakban ill. állandó jelleggel).....	11
2.8 Házállatok elhelyezésének biztosítása.....	11
2.9 Beköltöző/befogadó csomag biztosítása.....	11
2.10 Ruházat biztosítása.....	11
2.11 Biztonságos telefontöltő állomások létrehozása.....	12
2.12 Egyszerűsített és közvetlen bekerülés átmeneti szállásokra közvetlenül közterületről.....	12
2.13 Térítési díj kedvezmény bővítése.....	12



2.14	Csomagmegőrzési lehetőségek biztosítása .....	12
2.15	Életmentő Pont működtetése. ....	13
3.	Új, tervezett szolgáltatások és programok a közterületen élők befogadása érdekében a BMSZKI-ban	13
3.1.	Nyitott intézmények program.....	14
3.2.	Vegyes munkakörök, "outreach" munkaszervezés kialakítása és működtetése a BMSZKI-ban.	15
3.3.	Sorstárs segítők bevonása a közterületen élőkkel végzett munkafolyamatokba, kiemelt figyelemmel a vegyes munkakörökre.....	15
3.4.	A segítő munka különböző szinterei - közös ügyfelekkel c. szakmai műhelymunka újraindítása.....	16
3.5.	Különböző, közterületen élő ügyfélcsoportok elhelyezése, speciális szükségleteinek való megfelelés érdekében új szolgáltatások bevezetése, intézményeink és szolgáltatásaink átalakítási tervei.	16
3.6.	Páros elhelyezési lehetőségek bővítése kifejezetten a közterületen tartózkodó párok szállásbiztosítása érdekében. ....	18
3.7.	Közterületről érkező drogfogyasztók elhelyezésének javítása, drogfogyasztó ügyfelek támogatásának fejlesztése. ....	18
3.8.	Belső és külső írásbeli kommunikáció, hangneme, nyelvezet átalakítása, érthetőség és elérhetőség javítása, a könnyen érthető kommunikáció használatának meghonosítása a BMSZKI-ban.	19
3.9.	Javítunk az ügyfeleink/leendő ügyfeleink elérésén, tájékoztatásán.....	19
3.10.	Közösségi napok, lakosság megszólítása. ....	19
3.11.	BMSZKI összes intézményére, szolgáltatására vonatkozó információs bázis létrehozása.	20
3.12.	24 órás melegedő szolgáltatás biztosítása. ....	20



## Bevezetés

A Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei hosszú ideje dolgozik azért, hogy a közterületi hajléktalanság csökkenjen Budapesten, ami összhangban áll a 2022-ben elfogadott, *Otthon, mindenkinek - Fővárosi stratégia az otthontalanság és a hajléktalanság csökkentéséről* című anyagban szereplő célkitűzésekkel.

2008-ban hirdettük meg a *Nyitás az utcára programot*, melynek elindítása óta eltelt 14 év alatt mind a közterületi hajléktalanság, mind az intézményrendszer, mind annak szolgáltatásai is jelentősen megváltoztak, a BMSZKI-ban pedig számos, részben pont a közterületi hajléktalanság kezelésével összefüggő folyamat zajlott le. Ezek esetenként (de okszerűen és „célra tartva”) egészen máshogy alakultak, mint ahogyan azokat a *Nyitás az utcára programban* megfogalmaztuk.

Az elmúlt 14 év alatt maga a hajléktalanság és ezen belül a közterületi hajléktalanság belső összetétele is merőben megváltozott. Ezek a tendenciák (vázlatosan) a következők:

- az ügyfélkör jelentős idősödése
- pszichiátriai betegek jelentős számban való megjelenése (utcai hajléktalanság kezelése szempontjából kulcsterület)
- ápolási-gondozási igény erőteljes megjelelése (utcai hajléktalanság kezelése szempontjából kulcsterület)
- dizájner drogok elterjedése (utcai hajléktalanság kezelése szempontjából kulcsterület)

E jelenségekre és problémákra (mint ahogy más szervezetek is) az elmúlt 14 évben aktívan kerestük a válaszokat. Ezeknek az ügyfélcsoportoknak az ellátása érdekében kidolgozott vagy tervezett programjaink meg is jelennek az alábbi anyagban.

További fontos kontextus, hogy az utcai hajléktalanság az utóbbi években csökkent Budapesten. Ezt a folyamatot még nem értjük egészen pontosan, de reményeink szerint annak is szerepe van benne, hogy a BMSZKI intézményeibe nagy számban, folyamatosan költöznek be közterületről hajléktalan emberek. 2021-ben 450-500 fő költözött be az átmeneti szállásainkra és az éjjeli menedékhelyeinkre közvetlenül közterületről.

## Rövid útmutató a Befogató BMSZKI Program olvasásához és áttekintéséhez

A következőkben itt olvasható programleírás szerkezeti felépítése kifejezetten konzervatív, tulajdonképpen szándékoltan is némileg didaktikus, amennyiben olyan, a szociális munka alaphangvételére és eszközeire, illetve az ezt elősegítő szervezeti működésekre irányuló elemek kerültek az első fejezetbe, amelyek nem közvetlenül és nem csak az utcán élők, hanem általában véve a befogadásra irányulnak. Amelyek nélkül azonban az utcáról való befogadás sem megy.

(Ezeket, a szociális munka és szolgáltatások alapjaival foglalkozó részeket sokkal kevésbé bontjuk ki, mint az utána következőket.)

Maga a *leírás*, így ez a programleírás is, persze eleve egy lineáris műfaj, amely valahol elkezdődik, majd meghatározott irányban halad a vége felé. Ez a korlát nehezen engedi láttatni a programelemek közötti összetett kapcsolatokat és összefüggéseket, ahogyan azok egymásra többszörösen és oda-vissza hatnak. E gondolatmenet végén – amelyen most nem fogunk lépésről



lépésre végig menni – a szervezeti és munkakultúra legkevésbé sem lineáris, hanem éppenhogy hálózati természetű érték- és normarendszerét találjuk, végső soron pedig ettől függ, hogy egy intézmény és annak szolgáltatásai valóban befogadóak-e vagy sem.

A leírásunk tehát az alapoknál kezdődik és ezután, a második és harmadik fejezetben fordulunk rá a közterületről való befogadás konkrét, már korábban elindított, majd az új, tervezett lépéseire. A könnyebb tájékozódás érdekében elhelyeztünk egy tartalomjegyzéket. Aki tehát csak egyes programcsomagokra vagy programelemekre kíváncsi, azokat könnyen és külön-külön is megtalálja.

Jó néhány programelem esetében olvashatóak olyan belső, BMSZKI-s információk is, amelyek kevésbé érdekesek mindenki számára. Lévén ez egy belső, szakmai anyag, szó van benne belső ütemezésről, forrásteremtési kérdésekről stb. Ezek olvasás közben nyugodtan átugorhatók.

Az itt olvasható Befogadó BMSZKI Program tehát munkaváltozat, amelyben számos, különböző státuszú programelem található, vannak közöttük olyanok, amelyek megvalósítása csak rajtunk múlik és vannak, amelyekhez ennél több szükséges: pluszforrás, engedélyeztetési eljárás vagy a jogszabályi adottságokkal való összeillesztés. E programelemek megvalósíthatósági kockázata is különbözik, egy azonban biztos: a Befogadó BMSZKI Program végig gondolásának eleve azzal ültünk neki, hogy „nem a fióknak fogunk dolgozni”!

## **1. A közterületen élők befogadása érdekében már korábban megvalósított és fenntartandó fejlesztések, munkamódszerek, szolgáltatások a BMSZKI-ban**

Annak érdekében, hogy egyetlen ember se kényszerüljön méltó és elérhető ellátás hiányában közterületen éjszakázni, két vezérelv mentén haladunk: az egyik a szemlélet, befogadó, elfogadó attitűd erősítése (intézményeinken belül és a külvilágban, környezetünkben is), a másik pedig a szolgáltatásink megfelelő fizikai körülményeinek és tárgyi viszonyainak, ellátottságának kialakítása. Az elmúlt években számos olyan szakmai fejlesztést hajtottunk végre, amelyek közvetett vagy közvetlen módon egy olyan emberarcú, befogadó attitűdöt céloztak meg, ami vonzó alternatívát teremthet a közterületen élők számára azzal, hogy reagál szükségleteikre. Ezek nem is maradtak eredmények nélkül.

Ezeket a már megvalósult fejlesztéseket, struktúrákat a jövőben is fenntartjuk, hiszen ez az alapja a közterületen élők felé (is) nyitott és befogadó BMSZKI működésének. Ezeket itt csak röviden, jelzés értékűen fogjuk megemlíteni, de ezeknek az eredményeknek, munkakultúrának a fenntartása (amely természetesen soha nincs „készen”), karbantartása már önmagában is igen sok és szerteágazó munkát jelent, amely elvégzése nélkül nincs „befogadó BMSZKI”.

### **1.1 Szakmai vezetői hálózat kiépítése és karbantartása, szakmai vezetői team és tematikus értekezletek.**

A szakmai vezetők csapata felelős a szociális munka minőségéért, szakmai támogatást, iránymutatást adnak a személyes szociális munkát végző segítőknek, rendszeres esetmegbeszélő csoportokat tartanak, maguk is szakmai vezetői teamekre járnak, ahol egy felépített tematika keretében új ismeretekre és gyakorlatokra tesznek szert a szakmai igazgatóhelyettes és a módszertani irodavezető irányításával. Ez a rendszer az (egyik)



legfontosabb normaközvetítő eszköz annak érdekében, hogy a BMSZKI-ban emberközpontú és egységesen magas színvonalú szociális munkában részesüljenek az ügyfeleink.

### **1.2 Szociális munka minőségének fejlesztése.**

A személyes szociális munka megerősítése a 2010-es évek óta folyik a BMSZKI-ban (erről részletek és az elért eredményei a minden évben közreadott beszámolóokban, illetve a szakmai munka összefoglalásában olvashatóak, [www.bmszki.hu](http://www.bmszki.hu)). Az átmeneti szállásokon minden ügyfél, az éjjeli menedékhelyen és a nappali melegedőkben a különösen rászoruló személyes és személyre szabott szociális munkában részesülnek. A szociális munkánk eredményességét több különböző módszerrel támogatjuk, de rendszeresen mérjük, értékeljük is, amelyek mindegyikében hangsúlyt kap a befogadó attitűd erősítése:

- személyes szociális munka eredményesség-mérése
- szakdolgozók értékelése
- esetmegbeszélő csoportok
- szupervízió (egyéni és team)
- támogató monitorozás
- belső képzési rendszer és szakmai műhelyek

### **1.3 Közösségi munka és csoportfoglalkozások, közösségi keret.**

Az utóbbi években egyre fontosabbak és egyre nagyobb hangsúlyt is kapnak a csoportok és szabadidős programok (és azok finanszírozása is). Az ügyfeleink minden intézményünkben többféle csoport- és közösségi tevékenységben vehetnek részt, ennek érdekében minden szolgáltatásunk számára éves keretet biztosítunk arra a célra, hogy az ilyen célú kiadásokat finanszírozni tudják.

### **1.4 Kommunikációnk fejlesztése.**

A befogadás legelső és egyben egyik legfontosabb eleme az a hangnem, stílus, megszólítás, ahogyan ügyfeleinkhez a munkatársaink fordulnak. Az általunk működtetett szállások tekintetében „befogadó szemlélet” alatt azt értjük, hogy a „befogadtatás” érzése (a szó fizikai és szimbolikus értelmében is) valóban megtapasztalható legyen az oda betérő, vagy beszállított hajléktalan emberek számára. A tömegellátás mint fizikai adottság, alapvetően nehezen tud alternatívát nyújtani a közterületi életmód vélt vagy valós előnyeivel szemben, azonban a tapasztalatok arra mutatnak, hogy a bánásmód, a szállásokon dolgozók kommunikációs stílusa és az odaforduló attitűdje sokat képesek ellensúlyozni ezekből.

Ezért a belső képzési rendszerünkben (segítő beszélgetés, interjútechnika, esetmegbeszélés, új belépők és gyakornokok képzése), a külső képzések kiválasztásában, valamint a belső szakmai megbeszéléseinken is hangsúlyt helyezünk ennek tudatosítására és a megfelelő hozzáállás és hangnem megerősítésére. Az egyenrangú, tiszta, az ügyfél képességeit és adottságait figyelembe vevő kommunikáció minden munkatársunktól elvárt. Ezt mind az ügyfeleinkkel folytatott szóbeli, mind írásbeli kommunikáció esetében evidenciában tartjuk. (Különösen ez utóbbival kapcsolatban szeretnénk jobb eredményeket elérni, lásd később.)

### **1.5 Pszichiátriai beteg ügyfelek számára nyitott/átalakított szálláshelyek.**

Szakmai fejlesztési lépések történtek pszichiátriai betegségek felismerése a betegek megfelelő kezelése területén az Ébredések Alapítvánnyal közösen. Az elmúlt években több



szálláshelyet alakítottunk át/nyitottunk meg pszichiátriai betegséggel élő ügyfélkör számára. Ezeknek az intézményeknek jelentős szerepük van az utcán élő / máshová nehezen beilleszkedő ügyfelek befogadásában. A 2 éves átmeneti szállós tartózkodási lehetőség indokolt esetben (pl. pszichiátriai betegségben való érintettség) hosszabbítható.

**1.6 Kifejezetten közterületen lakók befogadására specializálódott, utcáról érkezők számára nyitott, ellátásukra fókuszáló, elsősorban az ő igényeiket kielégítő intézmények kialakítása.**

Aszódi éjjeli menedékhely, Életmentő Pont, lásd mindkettőről később.

**1.7 Utcás szobák - utcás ágyak kialakítása.**

A nem célzottan utcán élők fogadására kialakított szálláshelyeinken üzemeltetünk kifejezetten utcáról, azonnal beköltöző, beszállított ügyfelek részére fenntartott szobákat/ágyakat. Az elhelyezés után, az alapszolgáltatáson túl, személyes szükséglet alapján ruhacserét, WC papírt, fogkefét, fogkrémet, törölközőt és étkezést is biztosítunk.

**1.8 Különböző, közterületen élő ügyfél-csoportok elhelyezése, speciális igényeik kielégítése.**

A már megtett lépések: alkoholfogyasztással kapcsolatos tolerancia, kerekesszékesekkel élő hajléktalanok elhelyezési lehetősége (Alföldi, Aszódi), absztinens szobák (Könyves, Gyáli, Külső mester Aszódi), páros elhelyezés, hajléktalan nők speciális igényeire való reagálás (nőgyógyászati rendelő megnyitása 2022. október). Igyekszünk az idős, beteg, a fiatal, 25 év alatti, a volt állami gondozott és a BV-ből szabaduló ügyfélkör speciális igényeinek is megfelelni.

**1.9 Alacsony küszöb, bekerülési feltételek minimalizálása.**

Az intézményeinkben általában igyekszünk úgy beállítani a bekerülési feltételeket, hogy közterületen élők és más, különösen sérülékeny ügyfélcsoportok is be tudjanak költözni, de a sok ember elhelyezésével óhatatlanul szükséges rend és rendezettség igényét is megtartsuk. Szolgáltatásaink zöme esetében az alkoholos állapot, személyes iratok (szig. Lakcímkártya, Taj), tüdőszűrő lelet hiánya nem automatikus kizáró oka a befogadásnak.

**1.10 Közterületen élők átmeneti szállós elhelyezése.**

- A belső elhelyezési (irányítási) rendszerünkben a Felvételi Előkészítő Teamen (FET) kiemelet figyelmet kapnak a közterületen élő ügyfelek. Ennek köszönhetően 2021 évben 207 fő költözött be átmeneti szállásainkra közvetlenül utcáról, ez az összes beköltöző 10%-a.  
A FET központi jelentőségű a befogadás és ezen belül a közterületről való befogadás tekintetében.
- A téli krízis időszakban gyorsított eljárásban történik a FET és utcai szolgálat közötti (napközbeni) telefonos egyeztetését követő felvétel és beszállítás.
- A téli krízis időszakban az utcai szolgálatoknak lehetőségük van közvetlenül - a diszpécser szolgálat közvetítésével - közterületről utcán alvó, ott élő ügyfeleket a BMSZKI megjelölt átmeneti szállásaira bejuttatni.



### **1.11 Szállásnyújtó intézményekhez kapcsolt nappali ellátások kialakítása.**

A Könyves, Előd, Váci, Aszódi éjjeli menedékhelyeinken nappali melegedők is működnek, így az ügyfeleink akár 24 órában fedél alatt lehetnek, közben alapszolgáltatásokat és szociális segítséget vehetnek igénybe. (A nappali melegedők szerepe alapvető az utcán élők felé való nyitás és befogadásuk tekintetében.)

### **1.12 Egészségügyi programok.**

Kiegészítő egészségügyi programjaink a HKA pályázati finanszírozásában valósulnak meg évről évre. 2022-23 krízis időszakban az alábbi programok kaptak támogatást:

- lábadozó és téli kiegészítő férőhelyek
- gyógyszer kiváltás támogatása
- intézményekben elérhető házi patika, igény szerint kötszer, stb.
- szemüveg kiváltást támogató program
- oltások
- szűrővizsgálatok
- gyógytorna
- kiegészítő pszichiátriai tanácsadás egyes telephelyeken

### **1.13 Utcai szolgálatok / speciális utcai szolgálatok működtetése.**

Működésük NSZI forrásból és Konzorciumi támogatással biztosított. A működési költségek folyamatos kiegészítésre szorulnak. A BMSZKI vezetésének a Fővárosi Önkormányzattal közösen, az utcai szolgálatokat működtető szervezetekkel együttműködésben szükséges lenne bemutatni az utcai szolgálatok éves működtetésének valós költségeit, egyben lobbizni a szaktárca felé kiegészítő támogatások biztosítására, vagy az éves finanszírozási támogatások életszerű megemelésére. Az éves állami finanszírozáson felül jelentkező költségek ismeretében, azok fedezésére a Fenntartóval együttműködésben, pályázati források bevonásával lehetséges a megfelelő színvonalú ellátás biztosítása.

## **2. A közterületen élők befogadása érdekében megvalósított programok, szolgáltatások és folyamatok, amelyek fejlesztését tervezzük**

### **2.1 Beilleszkedést támogató integrációs csoport (ún. befogadó csoport).**

Közösségi és csoportfoglalkozások hosszú ideje működnek intézményeinkben. Befogadó csoportokat is működtetünk elsősorban átmeneti szállásainkon. Céljai: a szálláshely formális és informális szabályainak jobb megismerése és megértése, az utcáról érkező ügyfelek bevonása a szorosabb együttműködésbe, egymás kölcsönös jobb megismerése.

Fejlesztési terv: Módszertanában, tartalmilag és gyakoriságában is megerősíteni a befogadó csoportokat. Szakmai tapasztalatszere, a jól működő csoportok bemutatása a szakmai vezetői teameken. Forrásbevonás szükséges a dologi költségek fedezésére (pályázatok, intézményi költségvetésben átcsoportosítási lehetőségek megvizsgálása).

Ütemezési terv: a 2022-23 téli krízis időszakban megkezdődik a fejlesztés.





## 2.2 Kitiltások számának csökkentése.

Célunk, hogy a többi lakó és a dolgozók védelmében, csak valóban szükséges esetekben történjenek kitiltások a BMSZKI intézményeiben. A resztoratív technika és gondolkodásmód erősítése és elterjesztése elkezdődött, és ezzel párhuzamosan a kitiltásokkal kapcsolatos szakmai ellenőrzés folyamatos. Aktuálisan a 2022. évre vonatkozó adatok összegyűjtése történik. A Szakmai Fejlesztési és Módszertani Iroda munkatársai közül a terület felelőst kapott, ő koordinálja az adatgyűjtést, majd a fejlesztési terv megvalósulását.

*Fejlesztési és ütemezési terv:* Aktuális kitiltási adatok értékelése, felülvizsgálata – 2022. december 31-ig. A kitiltások nyilvántartási és iktatási protokolljának harmonizálása – 2023. március 31-ig. Resztoratív képzések és konfliktuskezelési tréningek biztosítása a szociális munkásaink részére – 2023. januártól lehetőség szerint folyamatosan (ütemezés a képzési lehetőségektől függ). Resztoratív csoportok beindítása az intézményekben, jóvátételi eljárásokon alapuló intézményi protokollok kialakítása – 2023. március – december között. A kitiltások számának nyomon követése, ellenőrzése – folyamatos.

## 2.3 Szociális gondozók és ápolók foglalkoztatása az intézményeinkben.

Az ügyfélkör megváltozásával (idősödés, romló fizikai állapot) jelentős számban jelentek/jelennek meg a szállóinkon ápoló-gondozó segítséget is igénylő, önellátásra csak részben képes emberek. A közterületről bekerülő ügyfelekre kiemelten jellemző, hogy nem csak intenzív szociális munkát, de egészségügyi gondoskodást is igényelnek. Így szállóink egy részén egészségügyi végzettséggel rendelkező ápolókat, ill. szociális gondozó-ápolókat foglalkoztatunk, akik szükség szerint kötöznek, sebeket kezelnek, fürdésben segítenek, felügyelik és támogatják a gyógyszereszedést, bevásárlásban, ügyintézésben vesznek részt, stb. (Másutt pedig mindezt egészségügyi végzettség nélkül teszik a kollégáink.) Egészségügyi személyzetre hosszabb távon az ügyfélkör öregedésével és megváltozásával minden intézményben szükség lehet. Amellett, hogy mindenkit, akit csak lehet a számára indokolt tartós elhelyezés felé irányítunk, a szállásainkon kénytelenek vagyunk megszervezni a helyi ápoló-gondozó ellátás feltételeit is.

*Fejlesztési és ütemezési terv:* A szociális gondozók és ápolók foglalkoztatásának bővítése forrásigényes és mivel a jogszabályok nem írják elő foglalkoztatásukat a hajléktalan szállókon, foglalkoztatásuk költségeire a normatíván túl más források keresése (pl. pályázatok, fenntartói támogatás) szükséges. 2022-23 téli időszakban mindössze 279 ezer Ft plusz forrás áll rendelkezésre gyógytornára és ápolási szolgáltatásokra HKA forrásból, következő HKA pályázatbeadási időszakban kapacitásnöveléssel próbálkozunk - 2023. nyara.

## 2.4 Téli krízis időszak egyeztető teamjeinek létrehozása, működtetése és kibővítése.

BMSZKI utcai szolgálatainak és szállásnyújtó intézményvezetőknek részvételével került kialakításra. Célja a kapacitások, beszállítási szabályok és együttműködések tisztázása, a téli krízis időszak felkészült megkezdése érdekében. Jelenleg évi egy-két alkalommal.

*Fejlesztési és ütemezési terv:* Tervezzük igény szerint a téli krízis teamek gyakorítását a havi vezetői értekezletek kiscsoportos délutáni elemeként. Valamint a kitiltások témájának behozása erre a fórumra, a kitiltások felülvizsgálatának közös munkája, találkozók folyamatossá tétele az aktuális helyzetek átbeszélésének terepeként. - 2022. szeptemberében elkezdődött.



## 2.5 Belső együttműködési, kommunikációs csatornák erősítése.

### 2.5.1. Kibővített utcás teamek, szakmai találkozók szervezése.

Elsősorban az utcai szolgálatok, az éjjeli menedékhelyek, az egészségügyi részleg, valamint a nappali melegedők vezetőinek részvételével történik a téli krízis indító megbeszélés részeként. Jelenleg időszakosan működik (téli krízis). Célja: a közterületről történő befogadás konkrét eseményeinek egyeztetése, valamint a kapacitások nyomon követése.

*Fejlesztési és ütemezési terv:* Rendszeres, a téli időszakon túlmutató utca - éjjeli - nappali melegedők - egészségügyi részleg közös találkozók megszervezése és működtetése, melyeken nem csak a vezetők, hanem lehetőség és igény szerint szociális munkatársak is részt vesznek. Előkészítés – a megvalósíthatóság és szakmai igények felmérése - **2023. július és október között.** Bevezetése **2023. novembertől.**

### 2.5.2. Egyéb vegyes értekezletek, esetkonferenciák szervezése.

*Fejlesztési és ütemezési terv:* 2023-ban tervezzük az esetkonferenciák kultúrájának megerősítését. Jelenleg a Családok Átmeneti Otthona és az egészségügyi érintettségű terület (Szabolcs utcai egység) tart rendszeres, több terület szakembereit egy asztalhoz ültető esetkonferenciákat. Ennek mintájára a közterületen élők befogadása kapcsán is felmerül hasonló szervezése, bár munkaerő-kapacitási szempontból erősen határos a lehetséges elmozdulás mértéke. Kockázat: szociális munkás munka-kapacitás hiány, munkaerőbővítés forrásokat, valamint belső és fenntartói egyeztetéseket igényel. Megvalósítás: **2023. októbertől.**

### 2.5.3. Esetátadás megerősítése.

Az esetátadás folyamata az átmeneti szállások eljárásrendjében van szabályozva, de működik az éjjeli menedékhelyek és átmeneti szállók között és utcai szolgálatok, az éjjeli menedékhelyek és nappali melegedők között is. Szükség szerint esetkonferenciák összehívására is sor kerül. Az esetátadás fontos eleme a személyes megbeszélések mellett a Menedék Napló (a BMSZKI saját szakmai-nyilvántartási programja) tartalma és annak megismerése.

*Fejlesztési és ütemezési terv:* Az esetátadás menetének kidolgozása és rögzítése a CSÁO eljárásrendjében (is) – **2022. december 31-ig.**

Az esetkonferenciák körének kiszélesítéséhez a munkaerőgazdálkodás átgondolása (munkaerőkapacitás, esetleges munkaerő bővítés), esetlegesen az eljárásrendek módosítása szükséges. A terület megerősítendő a Menedék Naplóról szóló „belső képzésekkel” és eljárásrendek szakmai felülvizsgálatával **2023.12.31-ig**

## 2.6 Kerekesszékes fedél nélküli emberek elhelyezésének biztosítása – akadálymentesítés bővítése.

Rendelkezésre állnak kerekesszékes ügyfelek elhelyezésére szolgáló férőhelyek, de bővítésük szükséges lenne.

*Fejlesztési és ütemezési terv:* Ehhez az épületeink felmérése és átépítések szükségesek. A források függvényében ütemezhető. Felmérés tervezett időszaka- **2023. április-október között.**



## 2.7 Absztinens szobák kialakítása (a téli krízisidőszakban ill. állandó jelleggel).

Elsősorban dolgozó ügyfelek részére állandó férőhely, zárható szekrény, és napi egyszeri étkeztetés biztosításával működik a Könyves, Aszódi éjjeli menedékhelyeken, valamint van absztinens szoba a Gyáli és Külső Mester átmeneti szálláshelyeken is.

A különböző függőségek (hagyományosan alkohol, de egyre növekvő mértékben dizájn drogok) jelenléte nagymértékű a hajléktalan emberek életében. Ez a helyzetük javulásának ugyanannyira akadálya, mint amennyire konfliktusok, nem ritkán erőszakos események mozgatórugója is az intézményeinkben. Ezen a területen előre kell lépünk szervezeti szinten is a következő időszakban. A probléma méreteit, elterjedtségét és általában vett társadalmi beágyazottságát tekintve nem lenne reális forradalmi változásokat megcélozni, azonban fontos lenne eljutnunk legalább odáig, hogy akikben az ügyfeleink közül van fogékonyság, vagy ez felébredhető arra nézve, hogy kezdjenek valamit az alkoholhoz (vagy egyéb szerekhez) fűződő viszonyukkal, fel tudjunk ajánlani erre valamilyen lehetőséget. Ebből a célból - legalábbis ami a „a BMSZKI-n belülre” vonatkozik - fel kell újítanunk és meg kell erősítenünk az intézményeink „absztinens részlegeit”.

Fejlesztési és ütemezési terv: További helyszínek kiválasztása absztinens szobák létesítésére és szakmai előkészítés - 2023. júliustól. Működés megkezdése - 2023.12.31.ig.

## 2.8 Háziállatok elhelyezésének biztosítása.

A közterületen élők szállásra költözésének hátráltató tényezője lehet a háziállatok (leggyakrabban kutya) elhelyezése, ezért több intézményünkben rendelkezésre állnak kutyakennelek.

Fejlesztési és ütemezési terv: Felmérni a kapacitások bővítésének lehetőségét, valamint szükségességét - 2023. nyarán.

Szükség szerint átmeneti szállókon is további kenneleket elhelyezni - 2023.12.31-ig, amennyiben rendelkezésre áll a szükséges eszközbeszerzési forrás.

Fejleszteni az állatokkal kapcsolatos feladatok megszervezését valamint ezek anyagi fedezetét megteremteni (pl. oltások, ivartalanítás). Együttműködések kialakítása és javítása állatvédő és állategészségügyi szervezetekkel. A Zöld Eb Egyesülettel közösen már folyik oltási program a VIII. kerületi Önkormányzat segítségével – az együttműködés kiterjesztésére és további együttműködési lehetőségek keresésére törekszünk 2023. év végéig.

## 2.9 Beköltöző/befogadó csomag biztosítása.

Közterületről érkezőknek szükségük van az alapvető felszerelésekre a beköltözéshez, így (az aktuális lehetőségeinkhez mérten) kapnak: tisztasági csomagot, kiegészítő élelmiszer csomagot, lakatot, takarítási eszközöket, konyhai felszereléseket, ruházatot, cipőt, gyógyszereket, BKK jegyet, kötszereket. Mindezeket igény és lehetőség szerint biztosítjuk, de tartalma jelenleg változó és a rendelkezésre álló készletektől függ.

Fejlesztési és ütemezési terv: Biztos anyagi vagy adományforrások kiépítése a befogadó csomagok rendszerszintű és azonos tartalmú biztosítására minden intézményben az adományszervező munkatárs bevonásával. 2023.10.31-ig.

## 2.10 Ruházat biztosítása

Közterületről érkezőknek már a beköltözéshez szükségük van alapvető felszerelésekre, így a ruházatot, cipőt is próbáljuk számukra biztosítani. A közterületről érkező ügyfeleink esetében



ez az alapszolgáltatásaink része és folyamatos, de a forrását jellemzően random érkező adományok jelentik.

Fejlesztési és ütemezési terv: Az időnkénti adománygyűjtések mellett rendszeres, célzott ruhaadomány gyűjtések - **2023.10.31-ig**. Ennek munkaerő-szükséglete: 1 fő adománygyűjtő munkatárs, akinek foglalkoztatása 2022. nyarán elkezdődött. Az adományozások raktározást és elosztását is fejleszteni szükséges (Anyaggazdálkodási Osztály) - **2023.10.31-ig**.

### **2.11 Biztonságos telefontöltő állomások létrehozása.**

Sok éves tapasztalat, hogy a közösségi helyiségekben töltőre helyezett telefonok eltulajdonításából rengeteg probléma adódik, ezért felmerül mind az ügyfelek, mind a munkatársak részéről, biztonságos, elzárt töltőhelyek kialakítása, elsősorban a nappali melegedőkben és éjjeli menedékhelyeken. Egyes intézményeinkben már biztosított, de fejlesztését indokoltnak látjuk.

Fejlesztési és ütemezési terv: Boxok kialakításával és kábelek, vezetékek kiépítésével, kis költséggel, igény szerint több helyen megvalósítható. Szakmai igények begyűjtése után a Műszaki osztály felmérése és az anyagi vonzat kiszámolása - **2023.06.30-ig**. Kialakítás - **2023. december 31-ig**.

### **2.12 Egyszerűsített és közvetlen bekerülés átmeneti szállásokra közvetlenül közterületről.**

Részletek a csatolt táblázatban.

A 2021 decemberében már elindított program segítségével lehetősége nyílik az utcai szolgálatoknak utcán alvó, ott élő ügyfelek (BMSZKI) átmeneti szállásaira történő bejuttatására (felvételi folyamat elindítására) közvetlen beszállítással a Diszpécser szolgálat(ok) koordinálásával.

Fejlesztési és ütemezési terv: 2021. telén került bevezetésre. Új programelemként a tapasztalatok összegzése megtörtént 2022. nyarán és a program a tapasztalatok és igények szerint került átalakításra a 2022-23 téli időszakra. Jelen krízisidőszakban 2022. november és 2023. március között biztosítjuk. A következő évben szintén a téli krízis időszakban tervezzük működtetni.

A program bővítése történik párok számára nyújtott elhelyezési lehetőséggel - **2022. novembertől**.

### **2.13 Térítésidő-kedvezmény bővítése.**

Jelenlegi a közterületről (ill. éjjeli menedékhelyről) érkező ügyfelek első 3 hónapos jogviszonyuk során részleges vagy teljes térítési díj mentességet élveznek az átmeneti szállókon. 1 hónap: ingyenes, 2. hónap: 50% kedvezmény, 3. hónap 25% kedvezmény.

Fejlesztési és ütemezési terv: Felmerült, hogy közterületről érkezők esetében 3 hónap legyen a teljes térítési díj mentesség, erről szakmai és anyagi vonzatokat feltérképezve fogunk döntést hozni. Előkészítés: 2023. július-október. Döntés és bevezetés: 2023. novembertől.

### **2.14 Csomagmegőrzési lehetőségek biztosítása.**

Fedél nélkül élők számára fontos szükséglet a meglévő, kevés, számukra azonban fontos tulajdonuk őrzése, biztonságban tudása, ehhez zárható csomagmegőrzési lehetőség szükséges. Több helyszínen biztosítjuk, hogy a közterületen élők akár hosszabb időre is ott hagyják a csomagjaikat. Az Előd utcai éjjeli menedékhelyen pedig lehetőség van akár



nagyobb, vagy több holmi tárolására is, amennyiben oda egy fedél nélküli ügyfél beköltözik. A csomagmegőrzési lehetőséget igény szerint bővíteni kívánjuk.

Fejlesztési és ütemezési terv: Igények felmérése: 2023. július-szeptember. Eredménytől és forrásoktól függően kapacitásbővítés: 2023. október-december

### 2.15 Életmentő pont működtetése.

Az életmentő pont egy alacsony küszöbű, magas színvonalon szociális segítségnyújtást vállaló intézmény, mely kifejezetten közterületen tartózkodó, az ellátórendszerrel szemben bizalmatlan, az intézményi kapacitáshiány vagy aktuális állapotuk miatt a fővárosban éjjeli menedékhelyen vagy átmeneti szálláson nem elhelyezhető hajléktalan emberek számára rövid távú elhelyezést kínáló intézmény, mely kizárólag a diszpécser szolgálat közreműködésével vesz fel ügyfeleket. 3 éve működik a BMSZKI intézményrendszerén belül életmentő pont a Könyves Kálmán körúton, a Budapest VIII. kerület önkormányzatával kötött szerződés keretében. A szolgáltatás 2022-23. évre vonatkozó előkészítése megtörtént, nyitás: 2022. december.

A BMSZKI nyitott további életmentő pontok működtetésére, de ez forrásigényes, kiegészítő támogatás szükséges, ami adott esetben lehet kerületi önkormányzat, de akár más szereplő is.

Bár ez túlmutat a Befogadó BMSZKI programon és határákörén, de megragadjuk az alkalmat a jelzésre, hogy nagy szükség lenne az ehhez hasonló, a helyi szükségletekre reagáló, a helyi kerületi önkormányzatokkal együttműködésben megvalósuló programokra más kerületekben is. Az adott kerületekben valóban tartósan utcán élő és az utcai szolgálatok által már gondozott hajléktalan emberek számára alapszolgáltatásokat biztosító, kicsi, biztonságos intézmények nagyobb eséllyel tudnának hozzájárulni az utcán élők számának csökkenéséhez. Ezt a javaslatot a Főpolgármesteri Hivatalnak megküldtük. Más hajléktalanellátó szervezetek számára is ajánlott. Önkormányzati megkeresésekre nyitottak vagyunk. A BMSZKI esetében biztosítható helyszín - férőhelyek és munkaerő kapacitás megtalálása nehézséget jelenthet.

## 3. Új, tervezett szolgáltatások és programok a közterületen élők befogadása érdekében a BMSZKI-ban

Az utcán élők befogadására több új, esetenként felújítandó programelemet is kidolgoztunk, illetve további átalakításokat tervezünk a halmozott problémákkal (mozgássérült, addiktológiai és pszichiátriai problémákkal küzdő, drogfogyasztó, leromlott egészségi állapotú, stb.) közterületen élők elhelyezése érdekében.

A tervezett programok tekintetében különös hangsúlyt kap a kapcsolatépítés és a kommunikáció javítása (befelé és kifelé egyaránt).

A hajléktalanellátó szervezetek tevékenységét olyan értelemben is közszolgáltatásként fogjuk fel, hogy bár nyilvánvalóan az utcán élő (és más hajléktalan, vagy éppen lakhatási krízisbe kerülő) emberek a fő célcsoportunk, egyben az egész főváros és annak lakossága felé is szolgáltatunk. A közterületi hajléktalanság kezelése pedig - a hajléktalan és nem hajléktalan emberek szempontjait is beleértve - közérdek. A közterületi hajléktalanság mérséklését (rövidebb távon, és ezért a társadalom nagy alrendszerének meghatározó szerepét most ideiglenesen félretéve) elsősorban



társadalmi szolidaritással, összefogással és befogadó szemléletű szállásokkal lehet elérni. Ebben szerepük lehet (és van is) a különböző, de a közterületen egyaránt jelenlévő szervezeteknek: utcai szolgálatoknak, rendőrségnek, közterület fenntartóknak, önkéntes szervezeteknek is. Ilyen együttműködésekben a jövőben is szívesen veszünk részt.

Mindezek mellett fontosnak tartjuk azt is, hogy a jelenleginél szorosabb kapcsolatokat építsünk az intézményeink közvetlen szomszédságában vagy az utcai szolgálatunk működési területein élő nem hajléktalan emberekkel is.

### **3.1. Nyitott intézmények program.**

#### **3.1.1. Intézményi nyílt napok a BMSZKI szálláshelyein.**

Egyrészt olyan alkalmakat jelent, amikor a szálló élete bármely érdeklődő, pl. a környékbeli lakosság, sajtó munkatársai, szociális szektorban dolgozók, önkéntes munka iránt érdeklődők stb. számára megismerhető. Egy-egy napra kinyitják szállásaink a kapuikat, és az egységvezető, szakmai vezető körbevezeti az érdeklődőket, bemutatja a szálláshely életét, működését, valamint beszélgetnek általában a hajléktalanságról.

Másrészt, és ez a fontosabb, olyan nyílt napok tartását is tervezzük, melyre a közterületen élőket várjuk. Ennek célja, hogy közvetlen módon bemutassuk szolgáltatásainkat az utcán élőknek, erősítsük bennük a bizalmat a szálláshelyeinkkel kapcsolatban. Megismerhetik a szálláshelyeink elhelyezkedését, a tisztálkodási, mosási-főzési lehetőségeket, a szociális segítségnyújtást, társas programokat. Ez egyben lehetőséget nyújthat ahhoz is, hogy eloszlathassunk félelmeket, s a résztvevők is elmondhassák elképzeléseiket, javaslataikat.

E nyílt napok meghirdetése a fővárosi utcai szolgálatokon keresztül történne, így módon lehetőség nyílna arra is, hogy az intézményeink működését kevésbé ismerő utcai szociális munkások is részt vegyenek – akár ügyfeleikkel együtt - ezeken a tájékoztatókon.

*Ütemezési terv:* A szálláshelyek felkészítése, szakmai egyeztetések, tervezés fázisa, meghirdetés kidolgozása: **2023. január-június**. Meghirdetés és működés: **2023. júliustól folyamatosan**.

#### **3.1.2. Nyitott csoportok kialakítása és működtetése a BMSZKI átmeneti szállást nyújtó intézményeiben.**

A nyitott napok mellett, kifejezetten közterületen élők számára nyitott csoportok meghirdetése a szálláshelyeinken (csoport, közös étkezés, beszélgetés, egyéb foglalkozás), aminek célja szintén a szállók megismerése, az idegenkedés eloszlátása.

Emellett meglévő csoportfoglalkozások egy részének megnyitását is tervezzük az közterületen élők felé. A nyitott csoportok meghirdetése plakátokkal, szórólapokkal és az utcai szolgálatok valamint a nappali melegedők bevonásával történne.

*Ütemezési terv:* Szakmai előkészítés és forrásszerzés: **2023. július-szeptember**. A nyitott csoportok működtetése: **2023. októberétől folyamatosan**.





### 3.2. Vegyes munkakörök, "outreach" munkaszervezés kialakítása és működtetése a BMSZKI-ban.

Közterületen élők elhelyezése esetében különösen a „becsalogatás”, előgondozás, az intézményi elhelyezéssel való barátkozás szakaszában fontos, hogy csökkentsük azokat a félelmeket, bizonytalanságokat, bizalmatlanságot, melyeket a közterületen élők egy része hordoz magában (olykor okkal, olykor ok nélkül) mindenféle intézmény iránt. Ezeket a gátakat oldhatja, ha az első találkozáskor olyan ember, csapat „fogadja” a közterületről bejövőt, akivel már huzamosabb ideje (de legalább is, egyáltalán) némileg ismerik egymást „az utcáról”.

Első lépésként már megvalósult, hogy az utcai szociális munkában részt vevők, illetve az éjszakai menedékhelyeken ügyelők részben ugyanazok a munkatársak (pl. Előd és Váci).

Hosszabb távon olyan státuszokat tervezünk kialakítani, ahol a szociális munkás munkaidejének egyik részében utcai szociális munkás, másik részében fapadon éjszakás, vagy éppen nappali melegedős munkát végez, vagy átmeneti szálláshelyen lát el ügyeletet.

Ezeknek a munkaköröknek többféle hasznos tartalma, funkciója elképzelhető:

- az utcai szolgálatokban és a szálláshelyeken, melegedőkben dolgozók szakmai munkájának kölcsönös és alaposabb megismerése, közelítése
- utcás koordinátorok a szálláshelyeken – a közterületről érkezők befogadásának koordinálása és intenzív kapcsolattartás az utcai szolgálatokkal,
- utcai szolgálat - szállásnyújtóhely és utcai szolgálat – nappali melegedő vegyes munkakörök kialakítása fokozatosan, megfelelő elő- és felkészüléssel

#### Ütemezési terv:

Jelenleg megbízási szerződések keretében lehetséges ez a fajta keresztbe ügyelés, önkéntes alapon. Hosszabb távon kialakíthatóak a vegyes munkakörök már munkaköri leírásokban is rögzítve. Majd a tapasztalatok feldolgozása és értékelése után az új munkaerő ilyen rendszerben történő felvétele és így egy lassú, de határozott ellépés a vegyes munkakörök bevezetése felé. Elsőként az éjszakai menedékhelyek és utcai szolgálatok között megvalósítandó: ha akárcsak egy-egy olyan kollégát munkába tudunk állítani, aki az ideje egy részében az utcát járja, de előre (pl.) meghatározott napokon a szálláson fogadja azokat, akiket a közterületen már „megpuhított”, azt már előrelépésnek fogjuk tekinteni. (Ez a sorstárs segítség műfajával is összeköthető, lásd következő pont.)

Ez a programelem átfogó előkészítést igényel: munkajogi kérdések tisztázása, munkajogi környezet kialakítása, vállalkozó szellemű munkavállalók megtalálása és bevonása, teamek felkészítése, munkakörnyezet és szervezeti kultúra megerősítése a vegyes munkakörök befogadására. Mindenképpen szükséges a fokozatos bevezetés valamint tapasztalatgyűjtés és kiértékelés és így is hosszú távon, pilot programokon keresztül, lépésenként valósítható meg. Előkészítő lépések: 2023 áprilistól.

### 3.3. Sorstárs segítők bevonása a közterületen élőkkel végzett munkafolyamatokba, kiemelt figyelemmel a vegyes munkakörökre.

Sorstárs segítők jelentős szerepet játszhatnak az utcán élők szálláshelyekkel kapcsolatos bizalmatlanságának csökkentésében, erre számos nemzetközi példát ismerünk. Mind az utcai szolgálatok kötelékében, mind a szálláshelyeken és nappali melegedőkben hasznos szerepet tudnak vállalni a közterületen élők integrációja, befogadása, motiválása terén. A kísérésre szoruló (bevásárlás, ügyintézés, orvos, kórházi látogatás, stb.) ügyfelek ellátását is



megkönnyítheti, amire aktuálisan sokkal kevesebb a munkatársaink kapacitása, mint az ügyfeleink igénye. Alkalmi jelleggel, alulról autentikusan szerveződve jelenleg is részt vesznek sorstárs segítők a munkánkban, valamint pszichiátriai beteg és szenvedélybeteg tapasztalati szakértők is dolgoznak velünk a Táblásban, Vácin, Kálvárián, Vaspályán. A sorstárs segítők alkalmazásának visszahatása a kollégák gondolkodására, attitűdjére legalább annyira hasznos, mint maga a tevékenység, amelyet el tudnak végezni.

A felsorolt pozitív hatások mellett azonban tisztában vagyunk azzal is, hogy a sorstárs segítőkkel végzett közös munka kapcsán nehézségek és problémák is fel fognak merülni, így nagyon fontosnak tartjuk a szervezet alapos felkészítését erre. Fokozatosan, pilot programokon keresztül tapasztalatszerzéssel tudjuk elképzelni a sorstárs segítők szélesebb körű alkalmazását a BMSZKI szolgáltatásaiban.

Ütemezési terv: Alkalmazási lehetőségek megvizsgálása és pilot programok indítása a BMSZKI-n belül 2023 folyamán lehetséges. Szakmai előkészítés megkezdése, pilot programok kidolgozása és kapcsolódó forráskeresés, forrásszerzés: 2023 januártól.

### **3.4. A segítő munka különböző szinterei - közös ügyfelekkel c. szakmai műhelymunka újraindítása.**

A közterületről történő befogadás és minden más irányú befogadás alpmomentuma a tudás, a célcsoport és a kapcsolódó szolgáltatások, ellátások ismerete. Ehhez olyan szakmai műhely újra indítását (akkreditálással együtt) tervezzük, mely utoljára 2010-es évek közepén működött a BMSZKI-ban és a személyes szociális munkát végző kollégáink szakmai munkájának nyújtott ismeret- és kapcsolatbővítést fontos határterületek képviselőivel, pl. CSSK, GyEJÓ, TEGYESZ, börtön- és kórházi szociális munkások, tartós bentlakásos intézmények dolgozóival. E szakmai műhely keretében - két kiemelt határterülettel - az TEGYESZ-szel és BV-ből szabadulókkal kapcsolatos szakmai kapcsolatépítés és információcsere is intenzívebbé válna. Fő célok: rendszeres információcsere az intézményeinkről, szolgáltatásainkról, kapacitásainkról és általában, valamint információk gyűjtése a határterületekben folyó segítő munkáról és lehetőségeiről, lehetséges kimeneteleiről és ami talán a legfontosabb: élő, személyes kapcsolatok alakítása kölcsönösen, hogy egy-egy telefon, email mögött valódi szakmai kapcsolatok legyenek.

Ütemezési terv: Szakmai tervezés, tematika kidolgozása, akkreditáció: 2023. április-szeptember. Szakmai műhely megszervezése, partnerek meghívása, meghirdetés: 2023. szeptember-november. Műhelymunka megkezdése: 2023. november-december.

### **3.5. Különböző, közterületen élő ügyfélcsoportok elhelyezése, speciális szükségleteinek való megfelelés érdekében új szolgáltatások bevezetése, intézményeink és szolgáltatásink átalakítási tervei.**

#### **3.5.1 Aszódi éjjeli menedékhely átalakítása "máshonnan kiszoruló" (kerekeszékes / alkoholbeteg / „sokproblémás” ügyfelek) számára.**

Ezzel a lépéssel a fővárosban közterületen élőknek azt a „párszáz fős” alcsoportját céloznánk meg, akiknek kölcsönösen és különösen problémás az együttélése a főváros vagy akár más hajléktalanszállások lakosságával.

Az éjjeli menedékhely akadálymentesített földszinti lakószobáit megtartanánk, ez 40 férőhelyet jelent, valamint itt további 4-6 férőhely kialakítása megoldható ezen felül. Itt olyan, mozgásukban korlátozott személyek – leginkább kerekeszéket





használók - kapnának ellátást, akik hangsúlyosan az alkoholproblémáik miatt a szociális ellátásból kiszorulnak, valamint régóta utcán élő személyek, akiknek védett közegre van szükségük az intézményben maradáshoz. A házirendet (különös tekintettel az alkoholtoleranciára) a szükségletekhez alakítanánk át. Ennek a nehezen megközelíthető ügyfélkörnek személyre szabott szociális munkát és gondozói tevékenységet tudnánk nyújtani, aminek az is feltétele, hogy bekerüljenek és bent is maradjanak az intézmény falai között.

Ezzel párhuzamosan a munkásszálló férőhelyek számát megnövelnénk, mivel erre is folyamatos a túlkereslet. A szakmai munka fejlesztésének köszönhetően a munkásszálló lakóira is jut szociális munkás figyelem. A szociális munka ügyintézés, gondozást, segítő beszélgetést valamint közösségi programokat, csoportfoglalkozásokat foglal magában.

Az átalakítás 2 irányát a férőhely-kihasználtság adatai alátámasztják, és illeszkedik az aktuális fővárosi hajléktalanügyi stratégia céljaihoz is.

Ütemezési terv: Az átalakítás szakmai előkészítést, igazgatói és fenntartói döntést, engedélyeztetési eljárást, forrást, szakmai előkészítést igényel. Előkészítést 2023. április-október közötti időszakra tervezzük.

### **3.5.2 Lépések a hajléktalan nők speciális szükségleteinek kielégítése érdekében igényfelméréssel, szolgáltatásokkal, a szociális munkások ismereteinek bővítésével és együttműködésük támogatásával.**

#### **3.5.2.1. Női kérdőív a speciális helyzet és szükségletek felmérésére.**

Ütemezési terv: adatfelvétel 2022. szeptember-október, adatelemzés 2023. márciusig

#### **3.5.2.2. Nőgyógyászati rendelő fenntartása, közterületen élő ügyfélkör erőteljesebb bevonása az utcai szolgálatok segítségével.**

Ütemezési terv: 2022. novembertől folyamatosan.

#### **3.5.2.3. Együttműködési megállapodás megkötése a Józan Babák Egyesülettel.**

Az együttműködéssel az a célunk, hogy a hajléktalan és esetleg még addiktológiai problémákkal küzdő várandós nőknek, anyáknak helyben, a nőgyógyászati rendelőhöz kapcsolódó biztonságos térben közvetlen segítséget tudjunk nyújtani. Ezért jelenleg tárgyalások folynak a Józan Babák Egyesülettel, akik alacsony küszöbű szolgáltatásokat nyújtanának (amiben van egyéni tanácsadás és csoportfoglalkozások is) a Dózsa György úti épületünkben.

Ütemezési terv: Jelenleg a tárgyalások folynak. Együttműködési megállapodás aláírása várható: 2023. december 31. A szolgáltatás megindítása várhatóan: 2023. januártól folyamatosan.

#### **3.5.2.4. Hajléktalan helyzetben élő várandós nők és anyák szakszerű támogatására szolgáló tudásátadás, kiemelten a közterületen és éjjeli menedékhelyeken élők várandósgondozására.**

Hajléktalan-ellátásban, gyermekjóléti szolgálatoknál, gyermekvédelemben és családok átmeneti otthonaiban dolgozó szakemberek tudásátadás célú összejöveteleinek megszervezése, részben pl. a 'Segítő munka különböző szinterei - közös ügyfelekkel' c. szakmai



műhelysorozat részeként, akár külön szervezésben, a BMSZKI egyik önálló szakmai műhelyei keretében.

Szakmai előkészítés és forrásszerzés: 2023. április-szeptember. A csoportok működtetése: 2023. októbertől folyamatosan.

### **3.5.3 Látogatófogadás lehetőségeinek javítása a BMSZKI intézményeiben, kiemelten az állami nevelésbe vett gyermekekkel való kapcsolattartás céljából.**

A COVID járvány kitörése előtt néhány telephelyünkön már működött látogatószoba, ezeket az elmúlt években szükségből elkülönítő szobának használjuk. A 2022. októberében felvett ügyfélelégedettségi kérdőívből kiderült, hogy a látogatófogadás lehetősége nem elégséges ügyfeleinknek, evvel a témával a COVID járvány jelenléte ellenére is foglalkoznunk kell aktuálisan.

Ütemezési terv: Szükséges a korábbi látogatószobák visszaállítási lehetőségeinek felmérése, felújítási igény felmérése. Továbbá a szálláshelyeinken fel kell mérni a szükségleteket és annak a lehetőségét, hogy kialakíthatók-e, és ha igen, milyen anyagi és munkaerő-ráfordítás mellett látogató/kapcsolattartó szobák – 2023. április-szeptember között. Ezzel párhuzamosan ki kell alakítani a látogatószobák használati protokollját és ezt összekapcsolni az eljárásrendekkel – 2023. július-december között. A látogatószobák kialakítása igazgatói döntés után és a megfelelő források rendelkezése esetén kezdhető meg az arra alkalmas telephelyeinken – 2023. októbertől.

### **3.6. Páros elhelyezési lehetőségek bővítése kifejezetten a közterületen tartózkodó párok szállásbiztosítása érdekében.**

Kórákás park páros férőhelyeinek megnyitása a közvetlenül közterületről történő egyszerűsített és közvetlen bekerülés átmeneti szállásokra program keretében. Szabad férőhelyek függvényében lehetőség szerint egy szoba folyamatos fenntartása a program keretében érkező párok részére.

Ütemezési terv: 2022. november – 2023. március közötti időszakban.

### **3.7. Közterületről érkező drogfogyasztók elhelyezésének javítása, drogfogyasztó ügyfelek támogatásának fejlesztése.**

**3.7.1. Részvétel a száraz novemberben** 2023. novemberben.

**3.7.2. Szakmai együttműködés a Kék Pont Alapítvánnyal közterületen élő drogfogyasztók ellátására,**

melynek részeként a Kék Pont a Könyves Ügyfélszolgálati Irodában tanácsadó szolgáltatást indít.

Ütemezési terv: Az együttműködési tárgyalások folynak, megállapodás megkötésének tervezett dátuma: 2022. november. A szolgáltatás indítása: 2022. decembertől.

**3.7.3. Az Előd utcai drogfogyasztókkal foglalkozó védett részleg.**

Rendkívüli módon hiányzik a rendszerünkben, de **újrainyítása** akkor lehetséges, ha a menekültellátás befejeződik (addig a Bánya utcai intézményből a



menekültellátás miatt kiszorult idős, beteg hajléktalan ügyfeleink ellátása történik az Előd védett részlegén).

### **3.8. Belső és külső írásbeli kommunikáció, hangnem, nyelvezet átalakítása, érthetőség és elérhetőség javítása, a könnyen érthető kommunikáció használatának meghonosítása a BMSZKI-ban.**

Célunk az ügyfeleink felé forduló kommunikáció „akadálymentesítése”, egyszerűsítése, érthetőbbé tétele, nyomtatványok, házirendek, megállapodások, információs anyagok, plakátok, bármilyen, az ügyfeleink felé irányuló közlés átalakítása a könnyen érthető kommunikáció elvei alapján, a partner szövegértési szintjéhez igazodva. Ebből a szempontból nem csak a szövegezés és szóhasználat, de a betűméret, a tördelés, stb. is jelentőséggel bír. Mindezek hatása hosszú távon túlmutat azon, hogy a szolgáltatásainkat igénybe vevők mennyire értik a nyomtatványokat, hiszen komoly szervezeti kultúra átalakító ereje is várható. Mindeközben ez egy hosszú és nehéz folyamat, hiszen szembe megy azokkal a rutinszerű „klientizáló” folyamatokkal és mintákkal, amiben a magyar társadalom szocializálódott. Ezen túl a jogszabályi előírások, a GDPR szabályozás, a külső és belső elvárások is megnehezíthetik a folyamatot.

Ütemezési terv: A teljes körű írásos dokumentáció átfogó megreformálása komoly előkészítést, jogászi, nyelvi, szakmai együttes gondolkodást, képzést és sok munkaórát igényel. Ez egy hosszú és átfogó folyamat. Az előkészítő szakasz megkezdését az idei téli krízis időszak lezárulása után tervezzük elkezdni – 2023. áprilistól.

Mindeközben a házirendek felülvizsgálata az ellátotti jogok jelenlegi érvényesülése szempontjából elkezdődött és 2023. január 30-ig átfogó jelentés készül. Az ellátotti jogok mellett a könnyen érthető kommunikáció elemeinek megléte és jobb érvényesíthetősége is a vizsgálat célja.

### **3.9. Javítunk az ügyfeleink/leendő ügyfeleink elérésén, tájékoztatásán.**

Fontos az ügyfeleket látványos, egyszerű kiírásokkal, plakátokkal is megszólítani. Szórolapokat készíteni a szálláslehetőségekről, Felvételt Előkészítő Team működéséről, elérni a lakhatási krízisbe kerülőket aluljárókban, tömegközlekedési eszközökön, stb.

Ütemezési terv: Előkészítő fázis (kommunikációs anyagok megírása, gyártási költsége felmérése, kihelyezési lehetőségek feltérképezése és megszervezése: 2023. március-szeptember. Megvalósítás: 2023-24 krízis időszakban.

### **3.10. Közösségi napok, lakosság megszólítása.**

Összefüggésben a Nyitott Csoportokkal (lásd feljebb) fontosnak tartjuk, hogy a jelenleginél erősebb kapcsolatokat építsünk az intézményeink közvetlen szomszédságaiban, avagy például az utcai szolgálatunk működési területein élőkkel. Olyan közös cselekvésekre, megszólításra gondolunk, melyek irányulhatnak a helyi problémák helyi kezelésére ugyanúgy, mint a tevékenységünkről, hajléktalanságról való információk átadására, beszélgetésekre (például „közösségi napok” formájában). Az erőteljesebb helyi beágyazódásunk sok szempontból rendkívül előnyös lehet minden szereplőnek. Ezekből több, kölcsönösen hasznos folyamat, tevékenység szökhethet szárbá: helyi konfliktusok helyett együttműködések, önkéntesség, adományozás, a hajléktalanság iránt érzékenyebb attitűd stb. A kifelé irányuló szervezeti kommunikáció ezekkel a célokkal szoros összefüggésben áll.



Ütemezési terv: Tervezés, programok kitalálása és lehetőségek feltérképezése – 2023. júniustól.

**3.11. BMSZKI összes intézményére, szolgáltatására vonatkozó információs bázis létrehozása.**

Valamennyi befogadó szolgáltatás, program jobb és intézményi bontású nyilvántartása, belső használatra.

Ütemezési terv: Elkészítés 2023.12.31-ig.

**3.12. 24 órás melegedő szolgáltatás biztosítása.**

Csak hosszú távú terveink között szerepel. A Fehér köz nappali melegedő és az Origóc nappali melegedő esetében egyaránt felmerül az igény, de a megvalósíthatóság erősen kérdéses. Jelen pillanatban nem áll rendelkezésre az az infrastruktúra, mely lehetővé tenné ezeken a helyszíneken a 24 órás melegedő szolgáltatás biztosítását, bár kifejezetten ebben a két nappali melegedőben erre visszatérő igény jelentkezik a közterületen élő ügyfelek körében. Sok a kérdőjel és nehézség elsősorban a helyhiány és az engedélyeztetési eljárás tekintetében, ezért nem kötjük határidőhöz, de megvalósítása benne van a hosszabb távú terveinkben.

2022. november 23.

