**BMSZKI**



X. Kerület Előd utca 9.

Előd Éjjeli menedékhely és

Nappali melegedő

2014. évi Szakmai beszámolója

Készítette: Biczók Zoltán és Gregus Noémi

**Bevezetés**

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.

Az éjjeli menedékhely este, illetve éjszaka legalább napi 14 órát tart nyitva. Az éjjeli menedékhely az előforduló konfliktushelyzetek megelőzésére, illetve kezelésére a nyitva tartási időben szakképzett munkaerővel ügyeletet biztosít.

Az éjjeli menedékhelyen legalább napi 4 órában szociális munkás alkalmazásával szociális munkát kell végezni. A szociális munka körébe tartozik különösen a szociális információk biztosítása, az ellátást igénybe vevő jogosultságaira vonatkozó tanácsadás.

Az Előd éjjeli menedékhely minden nap 18 órától másnap reggel 8 óráig tart nyitva, illetve a nappali melegedő a téli időszakban a hét minden napján 9. 30 - 17. 30-ig fogadja az idelátogatókat. Intézményünket 7 hónapnál nem régebbi tüdőszűrő igazolással veheti igénybe bárki, aki betöltötte a 18. életévét és személyazonosságát igazolni tudja, valamint önellátásra képes.

Az menedékhely két szintjén, nyáron 140, télen 232 fő befogadására alkalmas.

**Munkánk bemutatása**

A Tavalyi évben intézményünk eleget tett a felé támasztott követelményeknek mind a BMSZKI szakmai programja, mind pedig a saját maga által kialakított éjjeli menedékhelyes profilja tekintetében. Egyrészt a BMSZKI éjjeli menedékhelyei közül szállónk lett kijelölve arra, hogy azon ügyfelek részére nyújtson szállást többek közt, akik más intézményeinkben nem vállaltak semmilyenfajta együttműködést, vagy átmeneti szállóinkon felhalmozott térítési díjtartozásukat nem tudják, nem akarják rendezni, és / vagy magaviseleti problémáik miatt máshová nem tudtak beilleszkedni.

Másrészt saját profilját tekintve, mely egyedülálló abban, hogy nyitva tartási időben bármikor fogadja a hozzánk betérőket, valamint a különböző szervek és utcai szolgálatok által beszállítottakat. Szállónkon ezért működtetünk egy úgynevezett „utcás” szobát is, melynek ágyaira utcai gondozó szolgálatok tudnak beszállítani minden nap eseti jelleggel ügyfeleket egy éjszakára. Ezt a Menhely alapítvány diszpécser szolgálata koordinálja az utcai szolgálatok és intézményünk között.

Intézményünk nem nyújt fix ágyas elhelyezést lakóinak, viszont igyekszik minden segítséget megadni továbblépésükhöz. Alapvető célunk, hogy az itt lakó ügyfeleinket minél előbb megfelelőbb lakhatási formákba tudjunk juttatni. Az épület kialakítása - nagy létszámú szűk alapterületű szobák, emeletes ágyak, nyomasztóan szűk terek, ablak nélküli folyosók – egyébként sem megfelelő arra, hogy embereket huzamosabb ideig lakassunk szállónkon.

Viszont szükség van a Főváros területén egy olyan alacsonyküszöbű ellátási formára, fapadra, amelyik állapottól függetlenül – gondolunk itt például az erős alkoholos befolyásoltságra – bármilyen napszakban fogadja és ellátja ügyfeleit. Ügyfélkörünk persze hozza magával sajátos specifikumait, többek közt sokkal több lett a kezelendő konfliktusok száma, mint a korábbi években.

Általánosságban ügyfélkörünk összetételét tekintve sajnos azt kell megállapítanunk, hogy az elmúlt évekhez képest továbbra sem javultak az aktív korúak lakhatási körülményei. Sokan kényszerülnek éjjeli menedékhelyekre általában lakásvesztés, megromlott családi kapcsolataik vagy épp függőségeik miatt.

Lakóink hozott problémáit tekintve új kihívások elé volt állítva teamünk, nagy százalékban érkeztek hozzánk pszichiátriai és addiktológiai betegek, valamint fiatal korban levő drogfogyasztók.

Persze az addiktológiát tekintve jellemzően eddig is hozadéka volt a nálunk éjszakázó ügyfélkörnek például az alkohol betegség, de valahogy a tavalyi évben koncentráltan jelentek meg szállónkon a különböző függőségekkel küzdő ügyfelek. Számtalan konfliktust kezeltek kollégáink ebből kifolyólag, megszaporodtak az egymástól lopások is, sok energiát fordítottunk a szállónk biztonságos üzemeltetésére.

Az alkohol betegek motiválására, betegségükkel kapcsolatban a felkínált segítségünk elfogadására is rengeteg munkaórát fordítottunk a tavalyi évben. Ezek legfőképp a hosszas személyes beszélgetésekben nyilvánultak meg, és ha kis százalékban is, de egy kicsit jutottunk előrébb problémáik megoldásában, nagyobb százalékban fogadnak el segítséget, mint a korábbi években.

Az igazi nagy kihívást azonban a már említett drogfogyasztó réteg jelenti, ezek a fiatalok általában 18 – 30 év közöttiek. Nagy fejtörést okoz már a kezdeti lépéseknél a szállónkra történő beillesztésük, szabályaink ismertetése, elfogadtatása. Az év végére eljutottunk odáig, hogy azon kívül, hogy tapasztalatokat tudtunk szerezni e téren be kellett látnunk, hogy ezen ügyfeleink függőségeivel kapcsolatban hiányos tudásunk, fejlesztenünk kell magunkat ebben az irányban. Azonban a team ezekben az esetekben nagy összetartásról tett tanúbizonyságot, és helyén kezelték a felmerülő problémákat, megfelelő segítséget tudtak nyújtani ha arra szükség volt. Sok esetben kellett elsősegélyt nyújtani, és nagyon megszaporodtak ezzel kapcsolatban a mentőhívásaink is. Valamelyest azért tudtunk bővíteni a kapcsolati rendszerünkön és tudásunkon, többek közt felvettük a kapcsolatot drog-ambulanciákkal és az ott dolgozó szakemberekkel. Minden olyan fórumra elmennek kollégáink, ahol valamilyen tudást meg tudunk szerezni ezzel kapcsolatban, de sajnos elmondhatjuk, erre nem volt kellőképpen felkészülve teamünk, e téren mindenképp fejlődnünk kell a jövőt tekintve.

Az eddigiekben felsoroltakhoz egy más fajta szemléletben működő teamra volt, van szükség, mely felkészült ezekre a helyzetekre, mely hatékonyan kezeli a különféle és egyre gyakoribb konfliktusokat, felkészült a hozzánk betérő néha teljesen különböző - például az előtte tartósan utcán élő emberek egészségügyi problémáira, vagy éppen valamelyik büntetés-végrehajtási intézményből frissen szabadultakra, vagy a valamilyen drog hatása alatt állókra – ügyfélkörre.

Sajnos kollektívánk elfáradt a hosszú évek folyamán, már nem tudtak megfelelő szinten alkalmazkodni a minden napi munkához, így úgy döntöttünk hosszas mérlegelés után a BMSZKI vezetésével, hogy a teamünkben dolgozó kollégáink döntő többségét áthelyezzük más ellátási formát nyújtó BMSZKI valamely intézményébe, és új kollégákat feszünk föl helyükre.

A tavalyi év tehát izgalmasan indult, hiszen nagy feladatnak gondoltunk egy ilyen férőhelyszámú és nagy múltú intézményben egy ilyen kaliberű változást. Régi dolgozóink tulajdonképp becsukott szemmel el tudtak látni egy ügyeletet, de sajnos az évek folyamán elfáradtak, hiányzott a motiváltság, nem tudtak már teamben megfelelően dolgozni. Nem tudtak nyitni az új ötletek, a felmerülő új problémák felé, ez munkájukat, munkánkat nagyon megnehezítette. Egy ilyen méretű alacsonyküszöbű ellátási formában tapasztalataink szerint akár egy-két év alatt is el lehet fáradni, áthelyezett kollégáink között volt, aki 10-12 évet dolgozott itt megszakítás nélkül.

**Minden áthelyezett kollégánk egytől egyig kiváló szakember, és szeretnénk megköszönni ez úton is kitartó, néha emberfeletti munkájukat, és sok sikert és kitartást kívánunk nekik a jövőben!**

Egy korszak zárult le tehát intézményünk életében, de nagyon bízunk az elkövetkezendőkben, újult erővel vágtunk bele új teamünk építésébe. A nyár és a kora ősz arról szólt, hogy megpróbáltunk megfelelő kollégákat találni a megüresedett segítői pozíciókra. Nagyon sok szociális szakembert hallgattunk meg, melyekből végül hat főt választottunk ki. Egyéb más BMSZKI intézményből két fő került áthelyezésre hozzánk, így alakult ki a mostani létszámunk.

Teamünk újraszervezése új kihívások elé állított bennünket, hiszen javarészt az új team tagoknak ez a fajta ellátási forma teljesen új volt annak ellenére, hogy négyen közülük közvetlenül a hajléktalan-ellátás valamely hasonló szegmenséből érkezett. Az új kollégákat folyamatosan, tagoltan építettük be csapatunkba. A legfontosabb feladataink közt az egységes szemlélet kialakítása, a közös jövőbéli céljaink meghatározása szerepelt, és nagyon fontosnak tartjuk, hogy mindenki megtalálja saját helyét csapatunkban, jól érezze magát intézményünkben.

A közös munkát elkezdtük, szép lassan összekovácsolódik teamünk. Elkezdődött egyfajta pozitív gondolkodás, új ötletek és impulzusok érkeztek az új team tagok által. A jövőre nézve bizakodóak vagyunk, nagyon megérett a váltásra régi csapatunk.

Szakmai munkánk színvonalát tekintve idén elmaradtunk a tervezettől. Ügyfeleink továbbléptetését tekintve természetesen követjük a BMSZKI Szakmai Programjának protokollját, de a lakónkkal való egyéni foglalkozás terén nem ütöttük meg a magunk felé támasztott és a megkívánt mércét. Ezt betudjuk a személyi változásoknak, hiszen teamünk több mint fele lecserélődött a tavalyi évben. Természetesen munkánk során azokat, akiknek esélyük volt a továbblépésre - friss hajléktalanok, vagy életkoruk, jövedelmük indokolttá tette, vagy szakmai programunk szerint továbbléptethetők -, átmeneti szálló felé vagy egyéb lakhatási forma felé irányítottuk. Akiknél átmenetileg csak a mi intézményünkben tudtunk lakhatást nyújtani a BMSZKI szakmai protokollja szerint feladatunk volt, hogy legalább képessé tegyük őket a közösségbe való beilleszkedésre.

.

Összességében az intézményünkben elvégzett munkát mind ennek ellenére jónak értékeljük a tavalyi évben. Elfogadható százalékban sikerült lakóinkat jobb minőségű lakhatási formákba helyezni, és nem utolsó sorban biztonságosan tudtuk üzemeltetni intézményünket. Régi – új kollégáinkkal sok munkát fektettünk a segítői munka színvonalának javítására, és fejlődtek kommunikáció terén is. Ez nagyban megkönnyíti a szálló működtetését és a teamben zajló munkafolyamatokat. Teamünk mára az alapvető céljainkban egyetért, lassan összeszokottságot, együtt gondolkodni tudást mutat.

Stábunk már az új csapattal kiválóan felkészült a téli krízis időszak által diktált meg növekedett többletmunkára, gördülékenyen fordultunk bele a téli ellátásba.

Kollégáink az idén is részt vettek a nappali melegedők, éjjeli menedékhelyek teamjein, melyekről rendszeresen beszámolót tartottak. Az intézményvezető és a szakmai vezető az elmúlt év folyamán rendszeres szakmai teameken, szakmai műhelyeken vett részt.

Szállónkon továbbra is úgynevezett „két kulcsos” értékmegőrző működik, valamint heti egy alkalommal a FAMO program keretein belül mozgó orvosi rendelés van.

**Perlaki Péter szociális munkás tapasztalatai**

Az intézmény szemszögéből tekintve az előző évi változásokat vagy éppen stagnálásokat, három igazán meghatározó értékelni való akad.

* A legsúlyosabb, legfeltűnőbb és legérzékenyebb téma az az, hogy az intézményünket igénybevevők összetételét tekintve nagymértékben megnőtt a kábítószert használók száma.

Ez azért probléma, mert egyfelől a dolgozói kollektíva nincs felkészülve a kábítószerfüggőkkel való foglalkozásra. Az intézményben dolgozó szociális munkás így nem ismeri fel azokat a jeleket, jelzéseket amelyek arra utalnak, hogy az adott ügyfélnél valamilyen beavatkozás válik szükségessé. Nem ismeri a hatóanyagokat és azt, hogy mi jelenthet és teremthet veszélyes szituációkat illetve mi nem. A legnagyobb probléma, hogy nem tud valódi alternatívákat kínálni a rászoruló ügyfélnek. Másfelől a szolgáltatásainkat igénybevevő nem tud számára hiteles személyhez fordulni, holott tekintve a szerhasználó csoportjaink személyes történeti háttereit erre szükség lenne, hiszen leggyakrabban az államilag nevelt, gyakran hospitalizált rétegről beszélhetünk. Veszélyforrása pedig az, hogy mi magunk is látunk olyan felnőtt férfiakat, akiknek korábban eszükbe sem jutott a kábítószerhasználat, ám az új, begyűrűző csoportoknak hála immáron hozzájut a kábítószerekhez.

* Az intézményünk életét alaposan felforgatták az év vége felé történő kollegiális változások, hiszen nyolc fő új kollegával gazdagodtunk, miközben ugyanennyien ilyen vagy olyan okok folytán elhagyták az intézményt. Ennyi új kollega beszoktatása az egyébként is kis létszámú (12 fős) teambe meghatározó feladat és folyamat volt. Ez a folyamat félig-meddig a mai napig is tart, hiszen az új kollegák most kezdik mondhatni, bontogatni a szárnyaikat. Bízva abban, hogy ez nem csupán az otthonosság érzetében fog megnyilvánulni, hanem új ötletek és valódi változások nyomán is fog realizálódni. Hiszen az Előd utcának nem csak külsőségekben kell levetkőznie a tizenéves gyakran rossz berögződéseket, hanem mentalitásban, hozzáállásban is, hiszen attól mind a lakóink jobban érzik magukat, mind a kollegák komfortérzetét is javítja a munkahelyen töltött idő alatt.
* Az alkohol szerepét a hajléktalanság körében senki számára nem kell bemutatni. A mi intézményünket látogatók életét is meghatározza. Úgy, ahogyan eddig is, most is ugyanakkora problémát jelent, sajnos ezen a téren nem sikerült változást elérnünk az eddigiekhez képest. Ezek, és az ezzel kapcsolatosan fellépő problémák stagnálnak. Meglátásom továbbra is az, hogy ezzel kapcsolatban rengeteg vitát és konfliktust lehetne megelőzni egy alkoholszonda rendszeresítésével az intézményünkben. Természetesen nem zéró toleranciára gondolok e sorok alatt, hiszen intézményünk működésének célja nem az absztinencia rákényszerítése az emberekre. Ellenben rengeteg vitát lehetne rövidre zárni vele. Olyan vitákat, amely egyik oldalról tekintve a kollega biztonságát óvhatja, másfelől (ezzel szorosan összefüggésben) nem szül, és nem fokozza az emiatt lévő viták résztvevőinek sértettségét.

Rendkívül nagy probléma, hogy lakóink leggyakrabban személyes támadásként értékelik azt, hogy ha túl alkoholos állapotban érkezik ahhoz, hogy azonnal beengedjük.

Az Előd utcai éjjeli menedékhelyen továbbra is súlyos probléma a csótány és a poloska elterjedtsége. A többszöri irtás olyannyira gyenge és hatástalan, hogy nincsen sem látszata sem érzete. Az megfelelő körülményekhez (tudom, erre sajnos nincsen pénz) a havi szintű irtás lenne.

Az intézményt látogató lakóink szemszögéből szintén jelentős változás az új kollégák érkezése. Elmondásuk szerint „nagyon szigorúak”, holott csupán annyi történik, hogy a team által közösen meghozott döntések következetesebben valósulnak meg, mint ahogy az eddig történt.

Összességében, a felmerülő problémáktól és nehézségektől eltekintve ezúttal úgy tűnik, hogy egy valóban pozitív irányba tart az Előd utcai éjjeli menedékhely.

**Aradi Istvánné szociális munkás tapasztalatai**

**A beilleszkedésről:** A helyzet már a miatt sem volt könnyű, mert nem csak nekünk, mint új team tagoknak kellett beilleszkedni, hanem a lakók életében is kicsit felborította a megszokott rutint az, hogy viszonylag hirtelen sok új ember jelent meg az életükben, amihez nekik is alkalmazkodni kellett.

Minden munkahelyen ahol segítő munka folyik, szükséges a team szoros összetartása. Gondolom furcsa, de az előző munkahelyimhez képest itt a szállón sokkal működőképesebbnek érzem ezt, mint bárhol máshol. A szabályozottság fontos dolog ahhoz, hogy mindenki azonos minőségben tudja ellátni a munkáját. Sok esetben előfordul a szolgálatok során, hogy a teamen megbeszélt dolgok felmerülnek és mintegy emlékeztetőként felhívjuk rá egymás figyelmét.

Gyakorlatilag mindenki igyekszik a szabályok mentén dolgozni, de a kisebb súrlódások, vagy figyelmetlenségi hibák inkább abból adódnak, hogy mint emberek nagyon különbözőek vagyunk, más stílust képviselünk. A szabályok betartatása a lakókkal nem egyszerű feladat, de mindenképpen a kompromisszumos megoldásra kell törekedni velük. Mindenképpen a megértetés és elfogadás lenne a cél a kategorikus szankcionálás helyett.

**A lakók korösszetétele** elég nagy súrlódási felület a szálló életében. Bár számadatokat nem ismerek erről, de úgy vélem, hogy az évek folyamán egyre inkább a fiatalabb korosztály jelenik meg az ellátotti körben. Az idős és fiatal korosztály élethelyzetének egészen más okai vannak. A gondolkodásuk is nagyon eltérő abban, hogy hogyan kéne kiutat találni, hogyan lehet segítséget kérni, elfogadni.

A fiatalok teljességgel motiválhatatlanok, csak szankciók alkalmazásával kezelhetőek, míg az idősebbek sokkal könnyebben megnyílnak és egy-egy segítő beszélgetés után elgondolkodnak hogyan is kéne lépni előre.

A droghelyzet bár társadalmi probléma napjainkban, de a szállón koncentráltabban jelenik meg a probléma. A fiatal kliensek közül szinte mindegyikük a szenvedélybetegsége miatt került ebbe az élethelyzetbe, míg az idősebbek közül vélhetően egy rossz élethelyzet miatt csúsztak a hajléktalanság problémájába. Ez a korosztályok között napi ellenségeskedést szül, mivel aki dolgozik, próbál kiutat keresni, a pihenését keresi a szállón, a fiatalok pedig teljesen céltalanul élnek mindenfajta megértés nélkül közöttük.

Azt gondolom, hogy a jelenleg egyetlen eszközzel, a tiltással semmilyen célt nem fogunk elérni, mert az intézmények között körbe járnak a kliensek.

Tény hogy a mi feladatunk nem az, hogy számukra terápiát alkalmazzunk, ehhez sem eszköztárunk sem lehetőségünk nincs.

Amit viszont megtehetnénk, az az lenne, hogy önsegítő csoportokat szervezünk. Ez sem a felépüléshez lesz elegendő, de legalább arra igen, hogy tükröt tartsunk eléjük és meggyőzzük, hogy az az út, amin most járnak nem helyes. Gyakorlatban úgy lehetne ezt megvalósítani, hogy a tiltás mellett megállapodásban rögzíthetnénk, hogy abban az esetben jöhet vissza, ha a BMSZKI pszichiáter szakorvosán keresztül valamilyen addiktológiai kezelést vállal. Így hogy a működési szabályzatokban nem szerepel semmiféle kötelezettségük arról, hogy nekik mit kellene tenniük, kijátsszák az intézmény dolgozóit.

Véleményem szerint arra mindenképp szükség lenne, hogy legalább a 20 év alatti fiatalok szüleivel felvegyük a kapcsolatot. Ha csak a hajléktalanság tényét nézzük, akkor is, de a drogfüggőség tényében mindenképpen felelőssége van a szülőnek is. A gyakorlat azt mutatja, hogy a szülők egy darabig küzdenek a problémával, aztán mikor a fiatal már botrányokba keveredik, bűnözőként él, a szülő azt gondolja, lerázza a felelősségét azzal, ha nem engedi haza, illetve ha eltűnik, nem keresi. A struccpolitika nem megoldás igenis hogy ennek a harcnak egy részét a szülőnek kell megharcolnia a saját gyerekével.

Gyakorló szülőként elképzelhetetlennek tartom, hogy egy szociális munkástól vagy egy ellátó rendszertől várjam a kizárólagos segítséget, és el tudom képzelni, hogy az érintett szülők egy része nem is tudja, hol van a gyereke. Nyilván ez nem törvény által előírt feladatunk, de a drogfüggőséggel érintett klienskör csökkentéséhez egy eszköz lehet.

A jövőre vonatkozó elképzeléseim szerint szeretném, ha a szálló átmenetileg tényleg „otthonként” funkcionálna azoknak, akik ránk vannak utalva.

* legyen lehetőség arra, hogy segítséget kérjenek életvezetés terén, pl. 2 hetente 1 szociális munkás fogadó óráján. Nagyon hiányzik nekik a személyes beszélgetés, nyugodt körülmények közt.
* Szokássá váljon a szállón az ünnepekre való készülődés és nem ad hoc módon, hanem előre szervezve a lakók bevonásával. (Karácsonykor szívesen segítettek)
* A team tagjainak kölcsönös segítése, hogy ne csak emberileg legyenek jók a kapcsolatok, hanem kollegiálisan is. Ezen azt értem, hogy szakmai kérdésekben merjünk konfrontálódni és meg találni a helyes megoldásokat a problémákra.

**Baranyai József szociális munkás tapasztalatai**

2014-es év végén kezdtem meg munkámat az BMSZKI Előd utcai szállón, ahol első benyomásaim a következők: A lakók többsége környezetére és önmagára is igénytelen, mentálisan rossz állapotban vannak. Jellemző rájuk az alkohol, a drog használat, és „a mindent feladok” életszemlélet.

Beilleszkedésem zökkenőmentes volt, mind a kollégák, mind a lakók felé. Az ügyeleti munka, a konfliktusok megelőzése és kezelése mellett, az alapvető szociális ügyintézést elsajátítottam, folyamatosan tájékozódom a hajléktalan ellátás rendszeréről a lakóink segítése, információ nyújtása érdekében.

Tervezem első lépések egyikeként a személyi higiénia fontossá tételét, szállónk házi rendjének elfogadtatását és őket érdekeltté tenni ennek betartásában. Itt nagy feladat lesz a jövőképük visszaadása, akiket lehet visszailleszteni a munka világába, de eredmény lehet a mentális leépülésük megakadályozása. A szállón lakók életkora kezd eltolódni a nagyon fiatalok megjelenése felé, ami új feladatot jelent, mivel az alkohol kezd a drogra cserélődni.

Fontos szerepet fog ebben játszani az un. „elterelés”, amit kolléganőmmel szeretnénk elindítani. Mentális problémákban, életvezetési tanácsadásban vezetnék megoldásokat kereső csoportokat és egyéni foglalkozásokat.

Rövid időn belül munkánknak köszönhetően, jelenleg már elértük azt, hogy egymásra szólnak és tevőlegesen is takarítanak ügyfeleink. A dohányzás a közösségi tereken, a szobákban nagyon lecsökkent, nyomatékos ellenőrzésünk nyomán. A lakók mára teljesen megnyíltak felém.

**Nappali melegedő**

Nappali melegedőnk a már korábban említett időpontban tart nyitva, és fizikálisan is el van választava az éjjeli menedékhelytől. Férőhelyét tekintve 100 fő fogadására képes egy időben. Alapvető szolgáltatásaink közé tartozik a melegedés, fürdési és tisztálkodási, mosási, főzés és ételmelegítési lehetőség, lehet TV-t nézni, ping-pongozni, sakkozni. Munkahelykeresésben is tudunk segíteni, önéletrajzokat készíteni. Ezzel kapcsolatban telefonálási lehetőség van.

A szolgáltatásainkat igénybevevők két nagy csoportra voltak oszthatók az elmúlt években, ami nem változott. Egyik csoport a X. kerületben közterületen, erdőben, vagy lakásnak nem minősülő helyen élők. Ők a fürdés, mosás, főzés, víz vétel mellett, szociális ügyintézésért is hozzánk fordultak.

Másik csoport azon éjjeli menedékhelyeket igénybevevő ügyfeleink, akik az esti működést követően szeretnék a segítségünket kérni ügyeik intézéséhez, vagy egyszerűen csak visszatérnek hozzánk az éjjeli menedékhely bezárása után. Hivatalos ügyeik megoldásában inkább a nappali melegedőt használták, hiszen ilyenkor volt lehetőség telefonos ügyintézésre.

Melegedőnket továbbra is egy kolléga üzemelteti, és a napi rutinfeladatokon túl szociális ügyintézést és segítő beszélgetéseket folytat. Ami új dolog volt az elmúlt évekhez képest, hogy az utcai gondozó szolgálatok a nappali időszakban is szállítottak be hozzánk közterületekről ügyfeleket, így erre is fokozatosan fel kellett készülnünk.

.

**Megvalósult terveink**

* Teamünk újjá szervezése megtörtént
* Javítottunk szállónk általános megítélésén ügyfeleink körében azáltal, hogy kiszámíthatóbban, biztonságosabban üzemeltünk az elmúlt évekhez képest

**Jövőbeli terveink**

* továbbra is kiemelt célunk, hogy nyugodt és biztonságos körülményeket biztosítsunk ahhoz, hogy ügyfeleink nyugodt körülmények között tudják igénybe venni intézményünket
* fejleszteni szeretnénk magunkat addiktológiai, pszichiátriai és droghasználó ügyfeleinkkel végzett szociális munka területén
* valamilyen szerhasználó ügyfeleink részére egy „elterelő” csoportot szeretnénk indítani
* szeretnénk szállónk színvonalán szakmailag javítani, és legalább szinten tartani az épület amúgy is megromlott fizikai állagát

Intézményünk műszaki működtetése mostanra már mindennapos problémává nőtte ki magát. Sok energiát emészt föl az épület karbantartása mind a saját, mind pedig a különböző szakemberek részéről. Az épület 1996-ban kezdett működni hasonló funkcióban, de jóval ezt megelőzően épült. A több évtized alatt felújították néhányszor, de maga az épület már azt gondoljuk rég megszolgálta a magáét, talán gazdaságosabb lenne egy új környezetben működtetni intézményünket.

A tavalyi évben, intézményünkben megtörténtek a szokásos különböző ellenőrzések. ANTSZ, Tűzvédelmi és Szakmai ellenőrzés is volt. Az év folyamán az aktuális Tűz és Munkavédelmi, valamint a tűzjelző rendszer működtetésével kapcsolatos oktatást megkaptuk.

Kollégáink részt vettek a kötelező éves orvosi vizsgálatokon is. Az ellenőrzések eredményeképp kiderült, hogy intézményünk, a felé támasztott kritériumok minden tekintetében megfelel.

2015. Január