

## **A 2020. év a Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményeiben - a szakmai munka összefoglalása -**

Breitner Péter  
(szakmai igazgatóhelyettes)

Szakmai munkánk a 2020. évben is rendkívül összetett és szerteágazó volt: szolgáltatásainkban (átmeneti szállások, éjjeli menedékhelyek, családok átmeneti otthona, nappali melegedők, egészségügyi szolgálat, lábadozók, utcai szolgálat, központi ügyfélszolgálati irodák) naponta mintegy 3500 hajléktalan ember részesült.

A honlapunkon a továbbiakban elolvasható minden szolgáltatásunk részletes, az év során elvégzett munkájára irányuló szakmai beszámolója. Ezen kívül a Szakmai Fejlesztési és Módszertani Iroda beszámolójában megtalálhatóak a szervezet egészét érintő szakmai tevékenységek.<sup>1</sup> Mindezeket ajánlom a szervezetünk munkája, vagy csak általában a hajléktalan emberek helyzete iránt érdeklődő olvasók figyelmébe. A továbbiakban a szakmai munkánk rövid és általános értékelése, ezen belül a személyes szociális munka eredményeinek vázlatos ismertetése, végül pedig az intézményi beszámolók szövegeiből összeállított áttekintés következik.

A 2020. évünket alapjaiban a koronavírus-járvány határozta meg. Ezt most valószínűleg a világ legtöbb szervezete elmondhatja magáról. Az igazán súlyos aggodalmainkat az okozta (és okozza most is), hogy míg rendszerszerűen tömegellátásokat nyújtunk, amelyeknek a zsúfoltság sajnos természetes velejárójuk, addig az ügyfélkörünk tekintélyes hányada a járvány szempontjából a kiemelten veszélyeztetett csoportok valamelyikébe tartozik. Az év során a különösen veszélyeztetett állapotú (idős és/vagy krónikus beteg) lakóink szállásokon belüli elkülönítése érdekében felmértük a helyzetet, amelynek eredményeképpen azt találtuk, hogy az átmeneti szállásainkon és éjjeli menedékhelyen élő ügyfeleink közel fele legalább egy, jó néhányan pedig egyszerre több kiemelt rizikócsoportba is beletartoznak:

---

<sup>1</sup> Az érdeklődők tájékozódásának megkönnyítése érdekében, a Szakmai Fejlesztési és Módszertani Iroda beszámolójában a következő témákról olvashatnak: A járványhelyzet kezelése; képzési, továbbképzési programok, szupervízió; támogató monitorozás; pályázatok megvalósítása; a BMSZKI kommunikációs tevékenysége; hazai és külföldi szervezetekkel, társadalmi és kulturális szereplőkkel kialakított együttműködések, terepgyakorlatok, társadalmi érzékenyítés; a BMSZKI pszichológusainak beszámolója, a mentális zavarokkal élő, illetve addiktológiai nehézségekkel küzdő ügyfelekkel folytatott munkánkra irányuló, központi tevékenységek; a szociális dolgozóink munkaerő-piaci felvételével kapcsolatos tapasztalatok, valamint egyéb szolgáltatás- és szervezetfejlesztéssel kapcsolatos tevékenységek.

COVID rizikócsoporthok a BMSZKI intézményeiben, 2020. október		
	Átmeneti szállásokon élők	Éjjeli menedékhelyeken élők
65 év feletti	25%	15%
Cukorbeteg	8%	5%
Szívelégtelensége van	13%	15%
Tüdőbeteg	17%	17%
Daganatos beteg	5%	5%

A járványhelyzet intézkedések tömegét hívta életre: Amellett, hogy járványügyi védekezési (beléptetési, belső kontaktkutatási és számos más) protokollt vezettünk be, és tartunk fenn azóta is az intézményeinkben, számtalan zsúfoltságcsökkentő lépés, valamint a védekezés céljából elrendelt átköltöztetés történt az év során. A belső, saját ingatlanapparátusunkra vonatkozó intézkedéseink mellett, ebben a Fővárosi Önkormányzattól is rengeteg segítséget kaptunk, mind ideiglenesen bevethető ingatlanok, mind ilyen célra költhető anyagi források formájában. Mindezek eredményeképpen örömmel jelenthetjük, hogy ezek a lépések, köszönhetően a dolgozóink és az ügyfeleink fegyelmezettségének is (eddig még) sikeresek voltak, ugyanis sikerült megakadályoznunk a tömeges fertőzési gócpontok kialakulását és a halálesetek száma is alacsony, tíz alatti maradt.

Mindeközben olykor feloldhatatlannak tűnő belső ellentmondásokat és feszültségeket okozott az a helyzet, hogy a zsúfoltság csökkentésének feladata mellett a külső nyomás (és egyébként a mindenkori belső indíttatásunk is) arra irányult, hogy lehetőleg minden rászoruló, különösképpen a közterületen élő hajléktalan embereket befogadjuk. Fokozta ezt a problémát az a tény, hogy a társszervezetek zöme igen gyorsan „lezárt”, azaz egy fix, állandó ügyfélkörrel, az új ügyfelek kívülről való befogadása nélkül próbálta meg átvészelné a helyzetet (és egyébként megóvni az éppen ott lakó embereket). Így azonban hamar abban a helyzetben találtuk magunkat, hogy míg a szállásainkon élő „saját ügyfeleinket” nekünk is ugyanúgy meg kell védenünk a „túl sok kontakttól”, az új jelentkezők befogadásának feladata is jelentős részben ránk hárul. Az intézményi beszámolókból ennek számtalan formája és következménye olvasható.

Bár az egész évet ez a napról-napra való küzdelem jellemezte, és a szokásos munkánk különböző elemei is hosszabb-rövidebb időszakokra lehetetlenné vagy erősen korlátozottá váltak, közben az alapfeladatainkat is folytattunk és teljesítettük, nem egyszer szintén hasonló intenzitású átszervezések és a feladatok újragondolásának segítségével. A 2020. év során olyan (nálunk legalábbis) soha nem látott segítségnyújtási és támogatási formákat vezettünk be, mint a telefonos egyéni esetkezelés és utógondozás, a zoomon keresztül folytatott pszichiátriai konzultáció, pszichológiai tanácsadás vagy a lakószobákra korlátozott közösségi programok. De megemlíthető itt a belső, intézményi újság létrehozása is (a „szerkesztőségbe” visszaküldhető keresztretjvény-melléklettel!), valamint számtalan más, program „-pótló”

tevékenység annak érdekében, hogy a lakóinknak a kijárási korlátozás időszakában is valamilyen elfoglaltságot, aktivitást nyújtsunk.

## **A személyes szociális munka eredményei a 2020. évben**

A 2020. év során - hosszú előkészítés után - bevezettük a szociális munka megújított eljárásrendjét, amelynek eredményeképpen az átmeneti szállásainkon minden ügyfelünk, az éjjeli menedékhelyeinken pedig az arra leginkább rászorulókat, normatív keretrendszerbe foglalt, de emellett egyénre szabott, személyes szociális munkában részesülnek. Ez a tevékenység természetesen a lábadozóinkban is erőteljesen jelen van, valamint a 2020. évben a korábbiakhoz képest jelentősen megemelkedett az „utógondozásban” lévő ügyfeleink száma is. Az utógondozás megnövekedett jelenlétének oka, hogy (a járványügyi védekezéssel összefüggésben) a Fővárosi Önkormányzat jóvoltából (a No Slum Program keretében) 71 lakásba költözhettek ki ügyfeleink az átmeneti szállásainkról. (Ennek részleteit lásd a [„HKA egészségügyi alprogram, Utcáról Bérletre a Fővárosban \(VEKOP\) pályázati program és a Kőbányai út 22-ben zajló "No-slum" bérletre program”](#) c. beszámolóban.)

Elsősorban az átmeneti szállásaink tekintetében van jelentősége annak, hogy a személyes szociális munkának két változatát vezettük be: az egyik az ún. „támogató szociális munka” a másik pedig az „egyéni esetkezelés”. A kettőben azonos, hogy személyükben kijelölt kollégáink figyelnek a hozzájuk beosztott ügyfelek helyzetének alakulására, illetve mindkét esetben részletes első interjú, majd személyre szabott segítői terv készül, amelyet rendszeres konzultációk követnek. Az egyéni esetkezelés azonban intenzívebb, szorosabb a kapcsolat és gyakoribbak a konzultációk, míg a támogató szociális munka ennél lazább, az ebben részesülő ügyfelek önállóbbak, kevésbé rászorulókat a „szoros követésre”. A segítő munka szükséges intenzitásával kapcsolatban minden ügyfél esetében az adott team szakmai vezetője dönt az első interjúból megtudottak és más, rendelkezésre álló információk alapján.

A kétféle forma megkülönböztetésének azért az átmeneti szállásokon van leginkább jelentősége, mert ebben az intézménytípusban a személyes szociális munka normatív szolgáltatás, így tulajdonképpen minden ügyfél számára „kötelező”. Túl azon, hogy a szükségletek is rendkívül különbözőek, a segítségnyújtásban való kötelező részvétel mindig is ellentmondásos helyzeteket jelentett a szociális munka területén. A támogató szociális munka bevezetése részben ennek oldására is szolgál.

Ebben a rendszerben optimálisabban tudnak gazdálkodni a szakmai teamjeink az energiáikkal és munkaóráikkal: oda jut belőlük több, ahol nagyobb a szükség.

A segítő munka eredményeire vonatkozó információkat és adatokat évek óta rendszeresen összegyűjtjük és megvizsgáljuk összességében és az egyes szolgáltatásaink szintjén egyaránt. Ezt a 2020. évre vonatkozóan is megtettük. A következőkben a legfontosabb sarokszámok segítségével, vázlatosan mutatom be a személyes szociális munka tavalyi alakulását és elért eredményeit.

Személyes segítő munkában összesen 2778 ügyfelünk részesült a 2020. év során. A 68%-uk férfi, 32% nő, az átlagéletkoruk pedig 55 év volt. Ezek az arányok nagyjában-egészében, általában véve is megfelelnek az ügyfélkörünk összetételének. A 2778 folyamatban lévő eset közül 1368 volt az, amely le is zárult az év során. Később, az eredmények bemutatásakor csak ezekkel fogok foglalkozni. Előtte azonban tekintsük át, hogy milyen arányban voltak jelen a segítő munka különböző változatai az egyes szolgáltatástípusokban:

Hol lakott a segítő munka ideje alatt az ügyfél		A segítő munka jellege			Összesen
		Egyéni esetkezelés	Támogató szociális munka	Utógondozás	
Átmeneti szállón	<b>Fő</b>	<b>1694</b>	<b>294</b>	<b>5</b>	<b>1993</b>
	%	85	14,8	0,3	100
Éjjeli menedékhelyen	<b>Fő</b>	<b>421</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>439</b>
	%	95,9	2,7	1,4	100
Lábadozón	<b>Fő</b>	<b>232</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>232</b>
	%	100	0	0	100
Lakásban	<b>Fő</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>96</b>	<b>97</b>
	%	0	1	99	100
Egyéb helyen	<b>Fő</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>17</b>
	%	41,2	5,9	52,9	100
Összesen	<b>Fő</b>	<b>2354</b>	<b>308</b>	<b>116</b>	<b>2778</b>
	%	84,7	11,1	4,2	100

Mint látható, az ügyfeleink túlnyomó többsége egyéni esetkezelésben részesült, ami az átmeneti szállásaink tekintetében is érvényes! Fontos még kiemelni, hogy a „kiléptető lakásokba” költözők létszáma, és az ő utógondozásuk, a korábban már említett No Slum Programnak köszönhetően, minden korábbi éves számaink sokszorososa! Ez bizonyos tekintetben a járvány pozitív externáliái közé sorolható. Ezzel együtt, mint az látható is, más szolgáltatásokban és élethelyzetekben is előfordul utógondozás.

A továbbiakban az eredmények néhány dimenziójának ismertetése következik, amely során - megtartva a vázlatos kereteket - nem különböztetem majd meg a személyes segítő munka különböző változatait.

### A segítő munka sikeressége az különböző szolgáltatásainkban (N 1713\*, %)

Hol lakott a segítő munka ideje alatt az ügyfél	Összességében sikeresnek / eredményesnek ítélte-e a segítő munkát? (N=1713)			Összesen
	Igen	Részben	Nem	
Átmeneti szállón	39,7	28,7	31,7	100
Éjjeli menedékhelyen	52	21,9	26	100
Lábadozón	38,4	28,4	33,2	100
Lakásban	85,7	14,3	-	100
Egyéb helyen	54,5	18,2	27,3	100
Összesen	42,6	27	30,4	100

\* Az elemszámban a lezárt eseteken kívül azok a folyamatban lévő esetek is megjelennek, amelyekben az addig elvégzett közös munka (annak hossza és minősége alapján), már biztonsággal értékelhető.

A segítő munka *sikeressége* elsősorban attól függ, hogy teljesülnek-e a közös munka során kitűzött célok. Emellett azonban a szakmai teameknek a konkrét célok teljesülésétől függetlenül is módjuk van sikeresnek, vagy sikertelennek minősíteni egy segítői folyamatot. Ezt olykor meg is teszik, ám a több évre visszatekintő mérési tapasztalataink szerint a kitűzött célok és a sikeresség között igen erős, 95% körüli a kapcsolat.

Maga a célkitűzés, amely a munka során értelemszerűen többször is módosítható, a személyre szabott segítő munka értelmében egyedi, bármi lehet az, ami előre viszi az ügyfelünk életét, illetve ha ez nem lehet reális, megakadályozza a helyzete további romlását.

A 2020. évre vonatkozóan azt látjuk, hogy az eseteink durván 70%-a részben vagy egészében véve sikeres. A maradék, hozzávetőlegesen 30% pedig eredménytelen, azaz sikertelen volt. Az utógondozás az egyetlen forma, amelyik pozitív irányban, markánsan kilóg a sorból. Ennek (legalább) két oka van. Az egyik, hogy a lakásokba költöző ügyfeleink esetében egy szisztematikus, többlépcsős kiválasztási rendszert alkalmaztunk, amelynek a lényege az volt, hogy jövedelmi, munkaerő-piaci, mentális és addiktológiai szempontból is a lehető legjobb prognózisú, azaz hosszabb távon „lakni képes” ügyfelek költözzenek. A másik ok pedig az, hogy a lakásba költözéssel új kereteket és lendületet kapott a segítői folyamat, új értelmet nyert a szociális munka mind az ügyfeleink, mind pedig a segítő kollégák számára, ami megújult, erős motorja lett az együttműködésnek. Ez komoly tanulság arra nézve, hogy mi minden történhet(ne) a hajléktalanellátó rendszerben élőkkal, ha hosszú távon is sikerül(ne) elmozdulni a reális, normatív, elérhető kiutak megteremtésének irányába!

Most azonban vizsgáljuk meg azt is, hogy a sikeresség egyéni, kissé szubjektív, de nagyon is érvényes mércéi mellett milyen objektív(ebb) eredményeket sikerült elérnünk közösen az ügyfeleinkkel. Előljáróban csak annyit, hogy a 2020. év társadalmi és gazdasági folyamatai (azaz a külvilág viszonyai) között elég nehéz tájékozódni, nem könnyű mértékadó módon elemezni az adatainkat különösen, ami társadalmi mozgások finomabb (integrációs lehetőségeket meghatározó) elemeit illeti. Annyit azonban biztosan látunk a tavalyi évből, hogy a gyengébb munkaerő-piaci helyzetű társadalmi csoportok pár héttel vagy hónappal a

járvány kitörése után igen rossz helyzetbe kerültek. Az évek óta tartó munkaerőhiányt hirtelen munkanélküliség váltotta fel, és ennek a mi ügyfeleink közül is igen sokan áldozatul estek. (Az új megélhetési forrás felkutatásában sok segítséget kaptak a szociális munkásaiktól, valamint a foglalkoztatási irodáink munkatársaitól.)

A már korábban is inaktív ügyfeleinket azonban - akik egyébként évről évre egyre többen vannak - ebben az értelemben sokkal kevésbé viselte meg a járvány. Kivételt képeznek közöttük a kéregetésből, gyűjtögetésből élők, hiszen ezeket a megélhetési formákat, különösképpen a koldulást, erősen ellehetetlenítette a „social distance” és a gyérülő közterületi forgalom.

**A továbbiakban csak a 2020. év során lezárt 1368 esettel foglalkozunk,** hiszen ezek azok, amelyek tekintetében össze tudjuk hasonlítani az ügyfeleink segítő munka megkezdése előtti, és az azt követő élethelyzetének néhány meghatározó dimenzióját: a kettő között pedig valahol ott van a mi elvégzett munkánk hozzáadott értéke is.

Először nézzük meg tehát, hogyan változott az ügyfeleink megélhetése a 2020. év során, (pontosabban mi történt ezen a területen a segítő munka kezdete és vége között):

**Mi volt az ügyfél elsődleges jövedelem forrása a segítő munka kezdetén és végén  
(Lezárt esetek, N 1368, %)**

<b>Elsődleges jövedelemforrás...</b>	<b>... a segítő munka kezdetén</b>	<b>... a segítő munka végén</b>
Rendszeres bejelentett munka (NEM KÖZMUNKA)	18,7	21,2
Közmunka	1,0	1,5
Fejlesztő foglalkoztatás (BMSZKI/Budapest Esély, stb.)	0,4	0,7
Rendszeres nem bejelentett munka	6,6	6,5
Alkalmi bejelentett munka	2,9	1,9
Alkalmi nem bejelentett munka	4,8	4,1
Kéregetés, koldulás	4,4	1,3
Gyűjtögetés, kukázás	1,5	0,8
Munkanélküli ellátás	0,7	1,5
Rokkantsági ellátás	12,7	12,3
Öregségi nyugdíj, nyugdíjszerű ellátások	16,2	17,3
Gyes, gyed, csp, táppénz	0,6	0,6
Önk.-i segély, segélyszerű ellátások	8,3	10,6
Mások segítették	5,2	4,5
Egyéb	2,2	1,4
Semmilyen megélhetési forrása nem volt	8,4	6,7
Nem tudjuk	5,1	6,9
<b>Összes</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Annyit rögtön érdemes kiemelnünk, hogy - szemben az országos trenddel - az ügyfeleink elsődleges munkaerő-piacon való jelenlétének szolid javulása jelen helyzetben mindenképpen eredményként könyvelhető el. Ezen kívül a különböző elérhető ellátásokhoz való

hozzájutásban is csekély előrelépés történt. Összességében elmondható, hogy a korábbi évek eredményeihez képest (az ezekről szóló beszámolók is mind elérhetőek a honlapunkon) a 2020. évben jóval csekélyebb előrelépést sikerült elérnünk, sokkal inkább sikerült „szinten tartanunk” az ügyfélkörünket, ami nem elhanyagolható eredmény. Mindemellett az esetkezelési folyamatok során az ügyfeleink átlagjövedelme – bár a korábbi évek tendenciáihoz képest szintén sokkal csekélyebb mértékben – enyhén javult: Míg az személyes segítői kapcsolat elején ez az összeg 61.276 Ft volt, a végére 71.575 Ft-ra emelkedett. (Különösképpen érdemes összevetni ezt azzal, hogy a Február 3. felmérés (országos) eredményei szerint a munkaképes hajléktalan emberek 44%-ának csökkent a jövedelme a 2021. február 3-át megelőző egy éven belül.)

Végül pedig lássuk, hogyan alakult a következő, a hajléktalanság területén kiemelten fontos mutató: milyen lakhatási helyzetből érkeztek hozzánk és milyenbe távoztak tőlünk az ügyfeleink.

**Honnan érkeztek és hová távoztak a személyes szociális munkában részesülő ügyfeleink  
( Lezárt esetek, N 1368, %)**

	Honnan	Hová
Saját tulajdonú lakás	0,7	0,4
Önkormányzati bérlakás	0,7	7,8
Albérlet, lakásbérlet	4,3	5,2
Ágybérlet	0,2	0,2
Szobabérlők háza	0,2	0,9
Rokon, társ lakása	4,1	6,5
Szívességi lakhatás ismerősnél	4,2	2,7
Munkásszálló (BMSZKI)	0,5	1,6
Munkásszálló (NEM BMSZKI)	1,5	1,7
Átmeneti szálló (BMSZKI)	5,7	12,9
Átmeneti szálló (NEM BMSZKI)	4,0	5,9
Éjjeli menedékhely (BMSZKI)	36,8	9,1
Éjjeli menedékhely (NEM BMSZKI)	6,1	5,6
Családok Átmeneti Otthona	0,4	0,2
Szociális otthon	0,1	1,8
Kórház (NEM BMSZKI)	8,0	4,4
Kórház (BMSZKI)	1,8	1,2
Lábadozó (BMSZKI)	3,9	3,6
Lábadozó (NEM BMSZKI)	0,2	0,1
Börtön	0,9	0,7
Közterület	13,6	4,5
Nem tudjuk	1,3	18,5
Egyéb	0,7	0,9
Elhunyt	-	3,9
Összesen	100	100

Bár a többféle szolgáltatástípus együttes jelenléte elfed bizonyos összefüggéseket, és „részben kiegyenlíti” az intézményi szintek közötti előre vagy hátralépés eseteit is, ezek az összesített adatok is alkalmasak az alapvető mozgások bemutatására.

Előrelépések történtek az önálló lakhatás irányába, bár ezeknek a mintázata egészen más a megszokottakhoz képest. Vélhetően a járványnak is betudható, hogy a szívességi lakhatás lehetősége (ismerősnél) tovább szűkült az ügyfeleink előtt, valamint az albérletbe költözés is jóval kevesebb a korábbi évekhez képest. Az önkormányzati lakásba távozás viszont az „egyekben van” a mindenkori számainkhoz képest. Ennek oka a már többször megemlített No Slum Program.

Ezen kívül a tavalyi évben is sokan érkeztek a BMSZKI-ba közterületről, és jóval kevesebben távoztak ugyanebbe az irányba! Egy másik fő mozgásirány amelyet - részben (de csak részben) elfednek az összesített adatok: a BMSZKI-ban - bizonyos feltételek teljesülése esetén - célzottan irányítjuk az éjjeli menedékhelyen élő ügyfeleinket az átmeneti szállásainkra, amelyek minden értelemben jobb életlehetőségeket biztosítanak a bennük élők számára. Az „irányítás” a tavalyi év bizonyos szakaszaiban még a szokásosnál is intenzívebb volt, hiszen szerettük volna minél több ügyfelünket az átmeneti szállásainkon tudni, amelyeken a járványveszély is jóval könnyebben kordában tartható, ezzel párhuzamosan pedig, amennyire lehetséges, csökkenteni az éjjeli menedékhelyeink zsúfoltságát.

A szokásosan összetett feladataink és a járványhelyzettel folytatott küzdelem mellett a kollégáink magánéletében is komoly változásokat, nem egyszer nehezen megoldható kríziseket okozott a járvány (személyes félelmek, saját egészségi rizikók, iskolabezárások stb.), de más extra munkahelyi megterheléseknek is ki voltak téve. Az év során jó néhány hajnali ügyfélszűrést, lakó-átköltöztetési hullámot kellett végigmenedzselniük, a munkatársaink közül sokan a saját munkakörüktől és szokásos munkavégzési helyüktől eltérő, kényszer szülte „ügyeleteket” vállaltak, miközben a járványügyi külső és belső szabályaink folyamatos betartatása önmagában is óriási pluszfeladatot adott: például az éjjeli menedékhelyeinken bevezetett beléptetési protokoll több órára nyújtotta az esti beengedést, ami rengeteg plusz feszültséget és ennek kezelését jelentette. **A BMSZKI kollektívája pedig ezek között az elképesztő körülmények között kiválóra vizsgázott: KÖSZÖNET ÉS ELISMERÉS ezért minden munkatársamnak!**

A 2020. évet egy végletekig elfáradt, de a korábbinál sokkal inkább csapattá kovácsolódott kollektíva zárta. A COVID járvány ugyanis óhatatlanul együtt járt bizonyos szervezetfejlődési folyamatokkal is: a belső együttműködési és szervezési készségek megerősödtek, a szervezeti kommunikáció (valamint ezen belül az online csatornák használata és az ehhez szükséges készségek), illetve ezzel (is) összefüggésben a feladatok gyors(abb) végrehajtása területén is előre léptünk.



A továbbiakban következzenek a BMSZKI intézményeinek, szolgáltatásainak éves beszámolóiból kiollózott részletek, amelyekben sok minden megjelenik, az épületeink műszaki állapotától, az ügyfélkör helyzetéről és a velük végzett segítő munkát érintő részletekig. A citált szövegrészletek jelentős részében szintén megjelenik a járvány elleni, egész éven át (a mai napig is) tartó heroikus küzdelem, ami minden szolgáltatásunkban főszerepet játszott. A kiemelt részleteket intézménytípusonként adjuk közre.<sup>2</sup>

## **Részletek a szolgáltatásaink szakmai beszámolóiból**

### **Utcai szolgálat**

„2020-ban 2301 alkalommal nyújtottunk segítséget összesen 530 hajlék nélkül élő embernek közterületen, ez nagyságrendileg azonos a 2019-ben mért adatainkkal, mind a találkozások számát, mind az ügyfelek számát tekintve (2019: 2213 alkalom, 520 fő).”

„Ügyfélszolgálatunk fontos a területünkön életvitelszerűen tartózkodó, általunk ismert, velünk kapcsolatot tartó hajléktalan emberek számára mert:

- Bármilyen atrocitás éri őket, szinte azonnal informálhatnak, felkereshetnek minket, segítséget nyújthatunk, van kihez fordulniuk.
- Ha elköltöznek az általunk ismert helyszínről és továbbra is kapcsolatban szeretnének velünk maradni, bejönnek hozzánk és szólnak.
- Hirtelen kialakult krízishelyzetben segítséget kérhetnek.

Tapasztalataink szerint, ha ügyfeleinket sikerül megszokott környezetükből arra az időre kimozdítani, amíg felkeresnek bennünket, gyakran kialakul egy objektívebb látásmód, mellyel élethelyzetükre tekintenek. A bizalom kialakulásában fontos lépcsőfok, ha megjelennek az irodánkban, hiszen ez már nem az általuk megszokott környezet, ahol otthon vannak, ahová mi vendégként érkezünk.”

\*

„Véleményünk szerint, illetve az ügyfelektől hallottak alapján a nyári találkozások számának csökkenésének egyik oka, a Covid-19 miatti korlátozásoknak köszönhetően kevesebb járókelő volt az utcákon, illetve a külföldi turisták hiánya miatt a kéregetés értelmetlenné vált. Sokaknak lehetősége adódott vidékre a családhoz haza utazni, illetve a szállókat igénybe vevők létszáma is jelentősen csökkent ebben az időszakban. Sokan, akik utcán töltötték az éjszakát, szállókra mentek, hiszen vonzóbbak a járványügyi szabályok miatt csökkentett létszámú, nyugodt szállók.”

---

<sup>2</sup> Az egyes szövegrészleteken az önmagában való érthetőség kedvéért esetenként minimális szerkesztői módosításokat hajtottam végre.

„A mai napig különösen érezhető a 2018-as évi rendelkezés hatása a VI. kerületi ügyfélszám tekintetében. (...) Az ügyfelek egy része továbbra is csak átutazóként, illetve alkalmi jelleggel, megélhetési okokból (gyűjtögetés, kéregetés) voltak jelen a kerületben. Tartósan egy helyszínen továbbra is csak a korábbi évekből ismert ügyfelekkel találkoztunk, de még ők is rákényszerültek kisebb-nagyobb helyszínváltoztatásokra. Továbbra is jellemzőek voltak az olyan lakossági bejelentések is, amelyeket nem a vészhelyzet motivált. A tavalyihoz képest több szerhasználó is felbukkant, de az ilyen csoportosulások viszonylag hamar megszűntek, feltehetően a lakossági bejelentések szülte hatósági intézkedések hatására. Elmondható, hogy jellemző a kerületben a kerekesszékes ügyfelek jelenléte a többi területünkhöz viszonyítva, de nem kiugró mértékben voltak jelen. Többen közülük szállóra kerültek. Év végére a VI. kerületben nem volt kerekesszékes ügyfél, ami különösen szerencsés, hiszen az ő elhelyezésükre, különösen, ha nő, sokkal kevesebb lehetőség van.”

\*

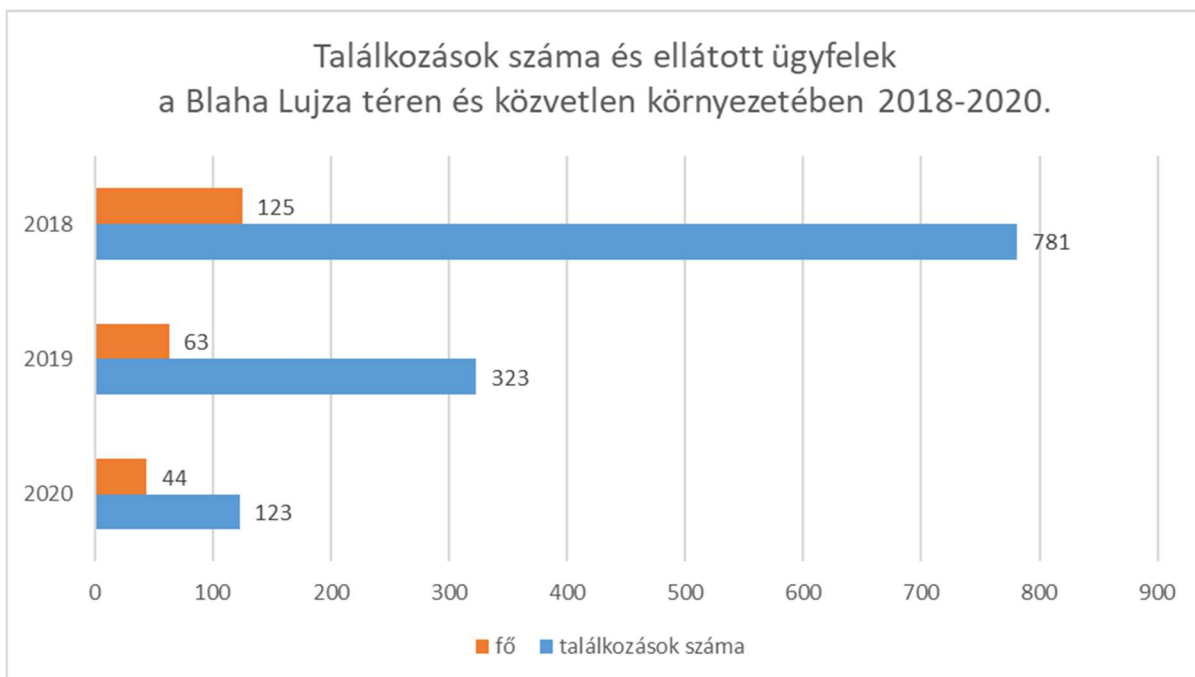
„A Városligetben és a Margitszigeten 2020-ban az figyelhető meg, hogy míg egyéb területeinken csökkent az ügyfélszám, a zöldterületeken, parkokban megnövekedett az előző évekhez képest. A találkozások száma pedig megduplázódott, ennek fő oka lehet a Városligetben nyáron élők létszáma.

Az adatok szerint többen választották a belváros helyett a parkos részeket, vagy az esetleges rendőrségi intézkedés elől költöztek az elhagyatottabb részekre.

Ehhez hozzájárulhatott, hogy a Városligetben egy ideig egészen szabadon engedték a sátorozást, ezért 10-20, többé-kevésbé fix emberből álló sátoztábor alakult ki, intenzív közösségi élettal, gyakori konfliktusokkal, rengeteg szeméttel. Többen ligetvédőnek vallották magukat, ezért kaptak engedélyt, mint folyamatosan demonstrálók. (...) Megjelent a média is, és felvétel készült az állapotokról. Miután leégett több sátor, az önkormányzat egy éjszaka alatt felszámolta a tábor, a lakók szétszóródtak a Ligetben, illetve elhagyták azt.

2020 nyarán a Ligetben volt példa arra is, hogy egy várandós nő és párja lakott hónapokig sátorban, igyekeztünk hosszútávú megoldást találni nekik, eleinte bizalmatlanok voltak, és kevésbé együttműködők. Végül a zuglói családsegítővel együttműködve elhelyezésre kerültek a BMSZKI családok átmeneti otthonában.”

\*



### Egészségügyi szolgálat

*„A válsághelyzet kihirdetését kidolgozott tervekkel fogadta a BMSZKI vezetése, valamennyi telephelye. Az egészségügy a betegellátás mellett a járványügyi felügyelet és állandó telefonos koordinálás szerepét vállalta, amely folyamat a mai napig aktív. A fertőzés megelőzésben, szakszerű betegellátásban az anyagellátás okozott problémákat. Szerencsére nem következett be emiatt váratlan, nem kívánt esemény. Kiválóan működött a szűrőtevékenység mind az ügyfelek, mind a dolgozók tekintetében, egész évben. Év végére kiegészülve egy új laboratóriumi lehetőséggel még gyorsabb és rugalmasabb diagnosztika segítette és segíti a mai napig munkánkat.”*

\*

„Az alapellátás a COVID–19 járvány kezdete óta két 0–24 órás készenléti ügyeletes vonalat tart fenn annak érdekében, hogy meg tudja válaszolni a BMSZKI ellátórendszerében felmerülő sürgős járványügyi kérdéseket. A járvány során sokat fejlődött a szakmai kapcsolat az egészségügyi és a szociális területen dolgozó kollégák között. Az Egészségügyi Szolgálat munkájához rendkívül sok segítséget kapott a BMSZKI intézményi vezetésétől és az ellátási egységek vezetőitől.

Szolgálatunk a COVID–19 járvány során 2020.03.16-ra önálló, intézményi szintű rizikófelmérési és védekezési protokollt dolgozott ki, ami a gerincét képezte a Fővárosi Önkormányzat 2020.03.22-i járványügyi ajánlásának és a budapesti hajléktalan ellátás

járványügyi védekezésének. A betegellátás ezen védekezési protokoll szerint zajlott az év hátralevő részében.

A COVID–19 járvány 2020. márciusától kezdődően speciálisan átrendezte a feladatokat, hiszen ettől kezdve valamennyi ambulanciára érkező páciens esetében – még a tényleges ellátást megelőzően – előzetes COVID–19 rizikófelmérés történt, ami jelentős többletmunkát jelentett. Ezen időszakban az ellátások egy része távkonzultáció formájában valósult meg, aminek a biztonságos végrehajtásához külön protokoll készült, továbbá mindehhez – szem előtt tartva a pácienseink nehéz anyagi helyzetét – az intézmény a Kőbányai úti telephelyen külön ingyenesen hívható 80-as telefonszámot létesített.”

\*

„Összességében a háziorvosi ellátásban 27.489 fős esetszám volt (rendelések + FAMO ellátás), ami 3,8%-os többlet 2019-hoz képest. Ezen felül a szolgálatunk 8.336 db COVID–19 járvánnyal kapcsolat mintavételt végzett. A feladat a csökkent létszámmal dolgozó ellátórendszert nagyon igénybe vette.

Munkavégzésünket a kritikus időszakban jelentős mértékben segítette az intézmény vezetése, az ellátási egységek vezetése, valamint a Fővárosi Önkormányzat is. Kollégáim áldozatos feladatellátása mellett mindezen körülmények is fontos szerepet játszottak abban, hogy 2020-ban a BMSZKI járványügyi védekezése sikeres volt és egyetlen szociális ellátórendszeri telephelyünkön sem alakult ki tömeges fertőzés.”

Külön kiemelendőnek tartom, hogy szolgálatunk a járványügyi védekezés során rendkívül sok segítséget kapott a BMSZKI Kőbányai út 22. sz. alatti éjjeli menedékének egységvezetőjétől, Ekker Évától és az egység szociális munkásaitól. Munkánkat nagy mértékben segítette a BMSZKI Könyves K. krt. 84. éjjeli menedékének a vezetése, valamint az itt dolgozó szociális munkások is.”

\*

„A Szabolcs utcában az érvényes ÁNTSZ működési engedély alapján az Egészségügyi Szolgálaton belül 50 ágyon krónikus belgyógyászati, 23 ágyon ápolási fekvőbeteg ellátást finanszíroz a NEAK. A szakápolói létszám az elmúlt évben valamelyest emelkedett, de még mindig messze elmarad az előírttól. Mivel nagyon sok súlyos állapotú beteget ápolunk, ez a létszám kevés az érdemi szakmai munka, a preventív szemléletű, rehabilitációs elemeket is tartalmazó ápolás biztosításához. Emellett a különálló folyosókra nyíló betegszobák fizikai térigénye és ennek átlátása nehezíti a munkaszervezést. Helyzetünket megnehezítette még az év végére egyre fokozódó bizonytalanság, amit a közalkalmazotti jogviszonyból az egészségügyi szolgálati jogviszonyba történő áthelyezés, valamint a munkahelyünk elköltöztetéséről, vagy megszűnéséről szóló bizonytalan információk okoztak. Emiatt több dolgozó jelezte a munkahely-, illetve a pályaelhagyási szándékát.

Beteg felvétel 2020-ban: 298 fő  
Beteg távozás 2020-ban: 295 fő  
(93 esetben másik kórházba)  
Haláleset az osztályon: 19 fő”

\*

„2020 negyedik negyedében a folyamatos beteg-szűréseknek köszönhetően kiderült, hogy 11 betegünknel a krónikus belgyógyászaton is felütötte a fejét a COVID megbetegedés. Mivel a betegek – három fő kivételével, akiket súlyos tünetekkel kórházba szállítottunk – az osztályon maradtak, lévén tünetmentesek, a járvány elterjedését az osztályon a BFKH Kórházhigiénés, Nemzetközi Oltóhelyi és Foglalkozásegészségügyi Osztálya utasítására zárlattal, karanténnal, gyógyszeres terápiával, minden védőfelszerelés és fertőtlenítők fokozott használatával, veszélyes hulladékok megfelelő kezelésével sikeresen megakadályoztuk. A járvány terjedésének megállításában óriási szerepük volt az ápolónak, akik fegyelmezettségükkel, a szabályok pontos betartásával és betartatásával, következetes viselkedésükkel vették ki részüket a vészhelyzet megszüntetésében. A járványhelyzet idején a teljes beteganyagból három betegünk vesztette életét, miután aktív kórházba került bizonyított fertőzéssel. Egy szakdolgozónk több hónapja munkaképtelen a fertőzés súlyos szövődményei miatt.”

\*

„Betegellátásunk során mindig arra törekszünk, hogy az egészségügyi ellátás után az ügyfeleink ne az utcára kerüljenek vissza, inkább vegyék igénybe a hajléktalanellátó rendszer más, szállást nyújtó intézményeit. Ennek ellenére ügyfeleink gyakran éjjeli menedékhelyekre távoznak gyógyulásuk után, mivel az átmeneti szállókon várólista van. Problémát jelent a krónikus betegségben szenvedő, mozgáskorlátozott ügyfeleink mielőbbi elhelyezése. (...) Óriási gondot jelent a mentális állapotuk miatt önellátásra képtelen ügyfeleink elhelyezése is, az átmeneti szállók erre vonatkozó kritériumai miatt a bejutás nem lehetséges, hiszen a szakszerű gondozási feltételek nincsenek meg. Előfordul, hogy helyhiány miatt, illetve az önellátási képesség jelentős csökkenése miatt a lábadozóban, állapotrosszabbodás esetén fekvő osztályaink valamelyikén várják ki ügyfeleink az idősoththonba kerülés idejét. Az elmúlt évben átlagosan megrövidült a várakozási idő és gördülékenyebb lett a szociális területre irányuló betegelhelyezés.”

\*

„Több mint 20 %-a betegeinknek a végstádiumos, de még palliatív kezelésben lévő onkológiai eset, ezek megfelelő kezeléséhez nagy segítséget nyújt, hogy az osztályon onkológus orvosi

konzílium lehetősége is biztosított, valamint a magas gyógyszer- és tápszerköltség finanszírozásához pályázatból is nyertünk pénzt.”

\*

„A **BMSZKI Egészségügyi Szolgálata** a fővárosban, illetve az országban a hajléktalan betegellátás jelenlegi legnagyobb, legkomplexebb ellátását nyújtja.

A szakmai mutatók alapján a hajléktalan személyek egészségi állapota egyre rosszabb, az átlagéletkoruk egyre nő, betegségeik egyre súlyosabbak.

A 2012-ben használatba vett Szabolcs utcai egészségügyi részleg korszerű, emberi és szakmai szempontok szerint is magas minőségű ellátás alapjait teremtette meg. Az itt megszervezett második 24 órás háziorvosi centrumunk tevékenysége szükséges, hiánypótló a kerületben, és valamelyest tehermentesítő hatású volt a korábban is működő Kőbányai úti részleg feladatait illetően.”

\*

„A kiemelkedő kihasználtsági adatok alapján felmerül az ellátás bővítésének igénye, ennek alapvető tervezésére azonban csak jelentős forrásbővítés esetén lehet vállalkozni.”

\*

„Sajnos a 2021-ben lejáráó épület bérleti szerződés megújításáról, egészségügyi ellátásunk helyszínéről, egész éves szorgos törekvése ellenére, pontos információt nem sikerült nyerni a BMSZKI vezetésének.”

## **Éjjeli menedékhelyek**

„Az egészségügyi intézmények befogadó kapacitása jelentős mértékben lecsökkent a járványhelyzet alatt. Ennek következményét bőrünkön éreztük, folyamatosan kerültek be hozzánk önellátásra képtelen, rossz egészségügyi állapotú személyek. A problémával kezdeni kellett valamit, meg kellett szervezni az egészségügyi ellátásukat. Soha nem felejttem el azt a munkát, amit a munkatársaim elvégeztek ezekkel a személyekkel. Az ellátottakat ápolták, fürdették, pelenkálták, sebeiket kötözték. Mindenhonnan kiszorultak, de mi nem mondtunk le róluk, életüket mentettük. Sokkoló helyzetekkel találkoztunk, 15 éve dolgozom az ellátásban, de ilyen kemény, megterhelő időszakot még nem tapasztaltam. (...) A team folyamatos odafigyelést igényel. Ez a járványhelyzet alatt még inkább fontossá vált. A tartalmas munkatársi kapcsolatokban és a teammunkában hiszek, rengeteg időt töltöttem a kollégákkal, négy szemközti beszélgetéseket tartottunk, támogattam őket. Úgy dolgoztunk

végig 9 és fél hónapot, hogy soha nem tudtuk, mit hoz a reggel. Bízunk egymásban, hittünk magunkban.”

\*

„Megoldást kellett találni arra, hogy ügyfeleink kapcsolatot tudjanak tartani orvosaikkal, hozzá tudjanak jutni a szükséges gyógyszereikhez és lelki támogatást is kapjanak, ha szükségük van rá....

Sikerült olyan hatékonyan együttműködni, ami minden várakozást felülmúlt és elhozta azt az eredményt, amit az elmúlt évek törekvéseinek eddig nem sikerült, hogy a szociális és az egészségügyi területet közelebb hozza egymáshoz.”

\*

„Az **ápoló hiányának pótlására** azt a rendszert vezettük be, hogy a **zárójelentéseket szkennelt** formában elektronikusan kezdtük kezelni. Ez segítséget nyújtott abban, hogy otthonról is elérhetővé váltak azok az információk, amik a gyógyszerek kiadagolásához szükségesek és telefonon keresztül már csak egy kéz kellett, aki az irányításnak megfelelően kiadagolja azokat. A kollégák nem szívesen végezték volna ezt a feladatot, ha nem kapnak hozzá segítséget, hiszen ez nem csak felelősségi, de etikai dilemmákat is okozott számukra.”

\*

„Az összezártság okozta feszültségek enyhítésére, a kollégák saját kezdeményezése volt a különböző szabadidős tevékenységek szervezése. **A szociális munkások napi ügyintézési feladatai lecsökkentek, így több idő jutott a közösségi élet szervezésére.** Például reggeli tornát tartottak, különböző formában. Volt klasszikus torna, gyógytorna és thai chi elemeket tartalmazó relaxációs testmozgás, amit a szabadban, friss levegőn tartottak ügyfeleink nagy meglepedésére. A mozgáshiány oldása nem csak mentálisan, de egészségileg is jó hatással volt rájuk. Tartottak húsvéti tojáskeresést az udvarban, a tojásokat feladatokon keresztül lehetett megszerezni, amikért külön ajándék járt. Volt Activity, filmklub, kvíz délután és közös sütés-főzés, amiben mindenki szívesen vett részt.”

\*

„Az éjjeli menedékhelyek zárt működése miatt, az esetleges kisebb házirendsértések ebben az időszakban, sokkal nagyobb súlyúak lettek. Hiszen amikor arról kellett dönteni, hogy valakinek rövidebb vagy hosszabb ideig megszüntetjük az ellátását nem arról döntöttünk, hogy másik intézményben kell laknia, hanem arról, hogy az utcán. Ez megreformálta a gondolkodásunkat

és új eljárások után keresgélünk, a szankciók területén, **így jutottunk el az úgynevezett resztoratív - helyreállító vagy jóvátételi eljárást alkalmazásához.**”

\*

„...jött az ötlet, hogy az internet szobát nem csak a pszichiáterrel, hanem a családtagokkal való kapcsolattartásra, vagy csak elkülönülésre is használhatták. Így már szeretteikkel is tudtak, ha nem is személyesen, találkozni.”

\*

„A megbízásos ápolónk, szeptember elején főállású kollégává vált, így nem kellett nélkülöznünk a segítségét. Mivel a Nyíró Gyula kórház pszichiátriáján dolgozott, így szakszerű segítséget tud nyújtani ügyfeleink ellátása során. „

A szálló tárgyi infrastruktúrája leginkább a gondozó-ápoló munkájához kapcsolódó eszközökkel bővült az elmúlt évben is – fürdetőszék, vérnyomásmérők stb. „

\*

„Mint korábban említettem, szakmai munkánkat nagyon behatárolták lehetőségeink, melyeket a járványhelyzet alakított. Sokszor küzdöttünk szakemberhiánnyal is, kollégáim a tartós betegállományok miatt gyakran helyettesítették egymást. Három kollégám is átesett a fertőzésen, egyikőjük kétszer.

**A szálló változatlanul egy egészségügyi intézmény működéséhez hasonlít leginkább.** Egyes ügyfelek gyógyszerelését (!), pelenka cseréjét, vagy ezek ellenőrzését kénytelenek vagyunk felvállalni, hogy egészségi állapotuk ne romoljon tovább.

De említhetném kerekesszékes és demens ügyfeleinket, akiket rendszerszerűen fürdetni kell annak ellenére, hogy elméletileg önellátásra képesek. A mindennapi feladatok közé tartozott tehát tavaly is a fertőtlenítés - fürdetés, hajvágás, borotválás, valamint a személyes ruházat tisztaságának ellenőrzése, mosása, a testi higiénié ápolásának ellenőrzése és az erre való motiváció fenntartása.

**Sajnos ügyfeleink romló és rossz egészségi állapota miatt keletkező egyre nagyobb nyomás továbbra is jókora erőfeszítést kíván. Csapatunk a más éjjeli menedékhelyeken megkívánt szokásos napi munkafolyamatokat már rég túllépte, ami - nyilvánvalóan az ellátórendszer hiányosságai miatt - nem tudom, meddig fenntartható.”**

\*

„Kezdetben minden ügyfelünk képes volt teljes mértékben ellátni önmagát. Jelen pillanatban megközelítőleg a ház egyharmada képes erre.”



\*

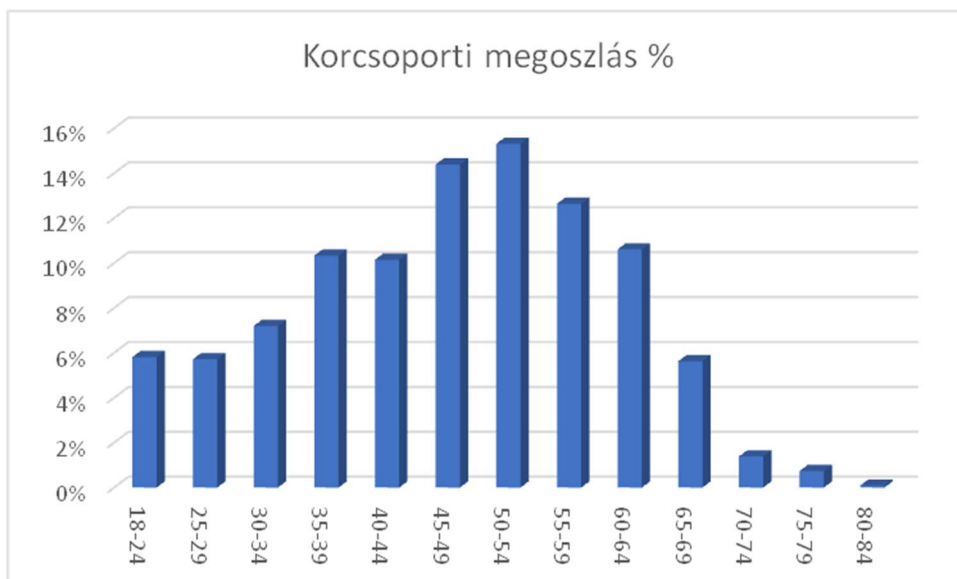
„Intézményünkben egyre több olyan ügyfél van, aki enyhe vagy közepsúlyos **demenciában szenved. Más jellegű kommunikációt, segítséget igényelnek, mint a többi ügyfeleink.** Ezek azok az emberek, akik egy átlagos fapadon elvesznek a tömegben, ők azok, akik csak úgy vannak, nem szólnak, nem panaszkodnak, nem vitáznak, csak ülnek és bámulnak maguk elé, értetlenek. Vagy épp pont ők a „problémások”, akik zavartan viselkednek, folyamatosan kérdezetnek, nyughatatlanok, mindent elfelejtenek, mindig „útban” vannak, fura dolgokat csinálnak stb.”

\*

„(...) ügyfeleink inkontinencia problémáit, nagyon nehezen viseljük. Gyakorlatilag a délelőttünk abból áll, hogy ezeket az ügyfeleket elküldjük fürdeni, ruházatukat mossuk, ágyneműiket cseréljük.”

\*

*Kormegoszlás, Előd utcai éjjeli menedékhely*



„De általánosságban elmondható, hogy hasonlóan a korábbi évekhez világméretű ide vagy oda, ügyfélkörünk és problémáik nem változtak, sem egészségügyi sem szociális vonatkozásban. Tavaly is napi szinten kellett átlépni a szociális ellátórendszer és a saját segítői határainkat.”

\*

„Továbbra is egyre több fiatal kerül utcára azért, mert valamilyen függőséggel bír, ezért elvágja a biztos lakhatáshoz és családi kapcsolatokhoz vezető - visszavezető utat. Ebben a korosztályban **mindig van olyan 25 év alatti fiatal ügyfelünk is, aki korlátozó vagy kizáró gondnokság alatt áll.** Nekik természetesen nem a mi intézményünk a megfelelő ellátási forma, viszont az ellátó-rendszer hiányosságai következtében szinte csak minket tudnak igénybe venni a már korábban említett alacsony küszöbű ellátásunk miatt (...) **Az alkoholbetegségben szenvedők ellátására már fel vagyunk készülve,** ez nem egy új keletű kérdés a hajléktalan létben, már - már mondhatnánk, hogy természetes velejárója. **A különböző drogokat használókra azonban továbbra sem,** valamint a tömeges megjelenésük miatt kialakult helyzetekre sem. A számtalan fajta szertől, amik manapság a drog-piacon keringenek, teljesen különböző viselkedési formákat produkáltak, produkálnak ügyfeleink. Az bizonyosan igaz, hogy a hajléktalanok körében a pszichiátriai-addiktológiai betegségben szenvedők aránya igen magas, és aránytalanul nagy terhet ró az ellátó rendszerre (...) **Továbbra is azt gondoljuk, hogy annak előbb-utóbb beláthatatlan következménye lesz, ha ez a szerhasználó réteg ellátatlanul marad a főváros különböző kerületeiben, közterületein, szállásain.**”

\*

„A szállón megváltozott a szociális munka tartalma és kommunikációja is. A segítő attitűdöt felváltották a járványügyi protokoll betartására irányuló utasítások. (Mosson kezét, vegye fel a maszkot, ne csoportosuljanak...) **Lakóink nehezen kezelik a kudarcot, keresik a biztos pontokat és nem szeretik a változást.** Ebben a kaotikus állapotban némely lakó számára az Előd éjjeli menedékhely jelentette az egyetlen biztos pontot.”

\*

Kőbányai Éjjeli Menedékhely 2020 - Kiköltözés		
	nő	férfi
albérlet/saját lakás/rokon/barát	0	16
átmeneti szálló/munkásszállás	3	100
BMSZKI lábadozó/ BMSZKI kórház	0	44
börtön	0	3
éjjeli menedékhely	5	60
ismeretlen	0	44
kórház	1	31
közterület	2	24
összes	11	322

„A fertőzésveszély kockázatának minimalizálása érdekében a Szabolcs utcai Egészségügyi Részleggel együttműködve az itt előzőleg megfigyelt, PCR negatív lelettel rendelkező ügyfeleket vette át az ottani Lábadozó. Ezt a működési rendet egész évben megtartottuk. A férőhely bővítés lábadozós megnyitását követően is biztosított volt egy **8 ágyas izolációs betegszoba,** melyben az újonnan felvett betegek kerültek elhelyezésre PCR szűrésig.”

\*

„12 ügyfelem jövedelem nélkül érkezett menedékhelyünkre, közülük 4 fő távozott tőlünk rendszeres havi jövedelemmel. 4 ügyfelem a járvány miatt veszítette el a jövedelmét és csak csekély százalékuk tudott ismét jövedelemhez jutni. Ők is csak jellemzően alacsonyabb státuszú munkákban (kórházi takarító, járműtakarítás, közterület takarítás). Ezeket a munkákat is az idősebb korcsoportba tartozó ügyfeleim vállalták el, a fiatalabb korosztály nem volt motiválható, meg sem próbálkoztak munkahely kereséssel.”

\*

„Az előző évi kedvező foglalkoztatási adatok gyökeresen megváltoztak. **Ügyfeleim a kora tavaszi időszakban tömegesen veszítették el munkahelyeiket**, vagy kényszerültek szabadságra, vagy munkahelyük ugyan megmaradt, de munkabért nem kaptak. Ennek oka, a márciusi zárás, illetve, hogy olyan munkakörökben alkalmazták őket, melyben nem volt lehetőség homeoffice-ban dolgozni. Vendéglátás, építőipar, illetve munkaerő kölcsönző, biztonsági cégek alvállalkozókon keresztül foglalkoztatták őket.”

\*

„(...) ellenben a (kezeletlen vagy diagnosztizálatlan és súlyos) **pszichiátriai betegeknek a számaránya** (a kollégák egybehangzó és kompakt véleménye szerint szintúgy) már kifejezetten **megnövekedett** a személyesen ellátott ügyfeleim csoportjában.”

\*

„Az Életmentő Pont úgy gondolom, módszertanilag is egy hiánypótló kislétszámú intézmény lett. **Ezt a projektet ugyanezekkel a feltételekkel** (kollégák, tér, idő, nyitvatartási idő, szociális munka és egészségügyi utógondozás, vezénylés, finanszírozás, nagyfokú és szabad önrendelkezése a szakmai program tekintetében (is), kijelölt kapcsolattartó a társintézmény nappali részlegénél, kettős vezetés Arday Zsolttal) **szeretnénk 2021. évben is megnyitni, mert felbecsülhetetlen lett az ügyfelek elhelyezése szempontjából.**”

\*

„Az elkülönítő részleg a **Kőbányai 22. Éjjeli Menedékhely földszinti 15 fős hátsó traktusban került kialakításra**, ami hagyományosan a Lábadozó téli kibővítésének a színtere, ennek megfelelően alkalmasnak mutatkozott, már csak az épületszárny hermetikus

leválaszthatósága okán is, az újdonság funkció betöltésére. Az elkülönítő részleg szobáiban olyan társintézményekből delegált kontaktokat és vírusgyanús ügyfeleket helyeztek el, akiket további intézkedésig megfigyelés alá volt tanácsos vonni a PCR teszteredményeik kiértékeléséig. A koronavírusos betegeket innen kórházba szállították, amíg az egészséges ügyfelek visszatérhettek az anyaintézményük közösségébe. Az elkülönítő részlegben ellátott ügyfelek napi háromszori étkezéséről, az infekciókontrollról, ruháik és környezetük tisztán tartásáról az intézményi részleg gondoskodott. Az ügyfelek a szobáikban étkezhettek, nem hagyhatták el az intézményt és a számukra kijelölt udvar területét, valamint nem fogadhattak látogatókat. Társasjátékok, rejtvényfejtés, rádióhallgatás és olvasás révén üthették el a helyszínen a szabadidejüket. A látogatói csomagokat a portaszolgálat vette át. Az ügyfeleknek természetesen be kellett tartaniuk a szigorú higiénés előírásokat, valamint a maszkviselésre vonatkozó szabályokat. Orvosi és egészségügyi ellátásukról szükség esetén a Lábadozó és a helyi Ambulancia orvosai és ápolói gondoskodtak.”

\*

„A szűrőpont 2020 áprilisa óta folyamatosan üzemel a hét 2-3 napján a Kőbányai 22. Éjjeli Menedékhely kötelékében, ahol mindenekelőtt a szak és társintézményekből vagy a BMSZKI FET-ről e-mailben delegált ügyfelek PCR szűrését végzi a feladatra kijelölt orvos (...) **Kezdetben 30-40 fő alkalmankénti vizsgálata egészen a 100-150 fő tömeg PCR vizsgálatáig emelkedett, ami minden elképzelhető terhelésnél jobban megviselte a dolgozókat.** A PCR szűrésekre ugyanis a reggeli órákban került sor, a kontakt-kutatások és a vírusgyanús ügyfelek folyamatos kiszűrése miatt azonban a delegáltak adatainak a feldolgozása szó szerint éjjel-nappal szintűgy megszakítatlanul tartott, ami kimerítette őszre a beosztott kollégákat (...). A járvány kitörésével az átmeneti szállóra delegálás sem maradhatott a régi mederben, ami azt jelenti, hogy 2020 májusa óta PCR tesztelést kell végeznünk a Kőbányai úton az ügyfelek körében. A törvényi szabályozás értelmében, kezdetben az ügyfelek egy darab negatív PCR teszttel költözhetek átmeneti szállóra, amely előírás szeptember 14-től, a járvány második hullámától számítva két darab, 48 órán belül levett negatív PCR tesztre módosult.”

\*

„BMSZKI Covid-19 szűrés tapasztalatok **Dr. Papp Huba fogszakorvos főorvos:**

A Covid-19 járvány kitörésének a kezdetétől, 2020. április 16-a óta szűrök a BMSZKI megbízásából három kollégámmal. Ezek javarészt PCR, kisebb részt antigén gyorsesztek voltak. Közel egy év leforgása alatt 29 helyszínen összesen 10 080 mintavétel történt. Általánosan elmondhatom, hogy a BMSZKI hajléktalanszállóin a szociális munkások, akik a háttérmunkát végezték, segítőkészek voltak, ami a szűrések lebonyolítása szempontjából fontos volt.

Legtöbbször a Kőbányai úton szűrtünk (207 kiszállásból 86-szor), így jogosan mondhatjuk, hogy a legnagyobb tapasztalatot itt szereztünk.

**Az Ekker Éva által vezetett Kőbányai Menedékhely az egyik legbiztosabb szűrési „bázisunk” volt.** Ez több szinten is megnyilvánult. A kora hajnali időben elkezdett mintavételekhez a szociális munkások mindig pontosan, precízen felkészülve vártak ránk, így a munkákat időben elkezdhettük. Segítőkézségük és empátiájuk elengedhetetlen volt a sokszor nehéz helyzetek megoldásában (A Kőbányai úton sokkal több ügyfelet, illetve dolgozót szűrtünk, emiatt napi szinten jelentkeztek akut feladatok, amit azonnal orvosolni kellett.)”

\*

„Az egyéni esetkezelés az ügyfél szükségleteinek és lehetőségeinek feltérképezését, az egyéni vállalások és célok kijelölését, a folyamatos konzultációt és ügyintézést épp úgy magában foglalja, mint az ügyfél csoporttevékenységekbe való bevonását. Az intézményben minden szolgáltatást igénybe vevő lakó részére ügyeleti időben elérhető az itt dolgozó kollégák által nyújtott szociális információ nyújtás. **Szociális ügyintézésben nyújtott segítséghez az ügyfeleknek "saját" szociális munkásuk van, melynek kijelölése az intézmény szálláshelyeinek területi felosztása alapján történik. Erről tájékoztatást az ügyfelek a szállóra érkezéskor kapnak.**”

\*

**„39 ügyfél részesült egyéni esetkezelés szolgáltatásban.**

- Segítést kértek és kaptak: ügyintézésben, szükség szerint helyettük eljárva meghatalmazással, vagy szociális munkás kísérettel.
- Jellemző ügycsoportok: eü. ellátások intézése, jövedelemhez juttatás, tartós elhelyezés kérelmezése, kapcsolatfelvétel és- tartás családdal, ismerősökkel, gondnokkal.
- Mentális gondozás segítő beszélgetésekkel motiváció növelés, trauma feldolgozás, betegség tudat felismerése céljából, szakemberhez továbbítással.”

\*

**„Az intézmény infrastruktúrája, fizikai állapota nagyon leromlott, jelentős beruházás, felújítás nélkül nem felel meg egy 21. században elvárható szolgáltatási színvonalnak.** Ez és az intézmény strukturális tagoltsága erősen behatárolja a végezhető munkát, a jelenlegi munkatársi létszámmal. Véleményem szerint az egyik legfontosabb teendő, egy olyan környezet biztosítása, mely egészséges, és e mellett lehetőséget ad arra, hogy méltósággal tölthessék az ügyfeleink az éjszakáikat az intézményben.”

\*

„A zsúfoltság csökkentése érdekében már megtörténtek az első lépések, melynek köszönhetően a Krízisfapad szobái már élhetőbb létszámmal működhetnek 2021-ben. De további változtatások is szükségesek. Például a várakozó szint kezelésének átgondolása, amely térben sem tartozik az intézményhez, így az ott elhelyezett ügyfelekkel való érdemi munkavégzésre jelenleg nincs elegendő személyi kapacitás.”

\*

„Az összes igénybe vett alkalmak száma a 2020-as évben 31.304 volt, ez a szám 1.318 különböző férfi ügyfelet takar. Ez a szám a 2019-es adatnál 32 fővel magasabb. ... A 2019-es évhez hasonló szám meglepő, mert a tavaszi időszakban, sokkal alacsonyabb befogadó számmal működtünk, mint az engedélyezett férőhelyeink. Továbbá az irányítási mód magasabb ellátások felé is hatékonyabb volt, még akkor is, ha a tavaszi időszakban kevesebb elhelyezés is történt, az átmeneti szállások felvételi korlátozása miatt.”

\*

„2020-ban „első éjszakás adatlapot” azokkal vettünk fel, akik újonnan jelentek meg a rendszerünkben, vagy az elmúlt 5 évben nem voltak nálunk, ez 427 főt jelent. Közülük azok száma, akik egyáltalán nem szerepeltek a nyilvántartásban és azt nyilatkozták, hogy most kerültek ebbe a helyzetbe, 95 fő volt. Ezek a személyek viszonylag hamar magasabb ellátásba lettek irányítva. Elhelyezésben és esetkezelésben ők kiemelt szakmai figyelmet kellene kapniuk, sajnos az intézmény humán erőforrás kapacitása az alap működése biztosítása miatt, szűkös. Nem tudunk ennek a szakmai szempontnak maximálisan eleget tenni. A magas ügyfélszám nem teszi lehetővé, hogy az esetkezelést és az ügyelet ellátását a szociális munkások egyszerre végezzék, illetve a fél óránkénti beengedések miatt az ügyeleti működési rend sem támogatja ezt. 2020-ban sem sikerült úgy változtatni a működésen, hogy az egyéni esetkezelés még erőteljesebb legyen. Ez esetlegesen egy újabb stabil, csak esetkezeléssel foglalkozó kolléga személyében lenne megvalósítható. Erre voltak kísérletek, de nem sikerült stabilan megoldani, járvány és az áthelyezések miatt. Egész évben tűntek fel olyan emberek, akik hitelek, rezsi tartozás miatti lakásvesztés okán jelentek meg. 9 fő volt, akikről biztosan tudtuk, hogy emiatt került be az intézménybe. Ők általában rövid időn belül átmeneti szállásra kerültek az esetkezelő kollégának és a BMSZKI belső irányítási rendszerének köszönhetően. Fontosnak tartjuk, hogy a frissen hajléktalanná válók ne szocializálódjanak bele a hajléktalan életformába, hogy a társadalomba való reintegráció esetükben gyorsabb lehessen.”

\*

„A KAB-ME-19-0032 számú pályázati programból, az éjjeli menedékhelyen is 2020 januárjában elérhető volt a HIV, Hepatitisz C és Szifilisz szűrés és addiktológiai tanácsadás külső szervezetek bevonásával 100 fő részére. Ez a harmadik év volt, amikor ez zajlott. Sajnos le kellett állítani a járvány miatt, de október, november hónapban folytatásra került.

Az eredmény sajnos ismét azt mutatta, hogy a teszteltek 10%-a érintett, HCV vagy HIV fertőzöttséggel. A pozitív ügyfelek, a megfelelő ellátásba irányító információkat megkapták a külső szervezet munkatársaitól. Ez a program sajnos nem fog tudni folytatódni pályázati forrás hiánya miatt, pedig minden szempontból fontos lenne az egész BMSZKI-t érintve is.”

\*

„A védekezés egyik legfontosabb momentuma a folyamatos tájékoztatás volt. Nem csak az ügyfeleknek, hanem a kollégáknak is szüksége volt a biztonságérzetük megtartásához. Így reggel az éjjeli menedékhely zárása és a melegedő nyitása közti időben, illetve a melegedő zárása és az éjjeli menedékhely nyitása közt, napi rendszerességgel beszéltük át a kollégákkal a változásokat, mire kell figyelni, milyen teendők vannak a kockázatszűrés, elkülönítés során. Mivel az ügyfelek korlátozottan jutnak hozzá a média híreihez, így minden beengedéskor a várakozóknak elmondtuk a változásokat, a vírus terjedésének történéseit, a kéréseinket és próbáltuk meggyőzni azokat, akik a témában nem voltak együttműködők, hogy legalább tartsák be a védelmi lépéseket.”

\*

„Ez a felfokozott hangulatú év sokkal jobban összekovácsolta a stábot. Érzékenyebbek lettünk, támogatóbbak és elfogadóbbak is egymással, ez az ügyfelekkel végzett munkára is pozitív hatással bír. Ezt a finom erőt adó és megtartó egyensúlyt mindenképpen meg kell tartanunk.”

### **Foglalkoztatási irodáink**

„A kialakult munkaerő-piaci helyzetben a jobb önérvényesítő képességekkel rendelkező ügyfelek is támogatásra szorultak az álláskeresésben. A szokásos bevált saját megoldási módszereik csak részben vagy egyáltalán nem működtek. Nem olyan sikeresek az elhelyezkedésben, mint a covid előtt. Kevesebb ügyfél jut el az állásinterjúig.”

\*

„A járványhelyzet miatt nagyon sok ügyfél elveszítette a munkahelyét, főként a vendéglátásban dolgozók közül. Abban a pillanatban, ahogy Magyarországon is megjelent a betegség, a meghirdetett álláslehetőségek pillanatok alatt beteltek magasabban kvalifikált emberekkel, így ügyfélkörünk még inkább háttérbe szorult. Egy példa a könnyebb

szemléltetésért. A korábban többszörösen meghirdetett mosodai állásra, ahová nem találtak munkaerőt, a meghirdetést követően 60-an adták be a jelentkezésüket.”

\*

„2020-ban mind a telephelyek, mind az ügyfelek részéről jelentősen megnőtt az érdeklődés a fejlesztő foglalkoztatás iránt. Ennek egyik legfőbb oka, hogy a hajléktalan munkavállalók voltak az elsők, akik elvesztették a munkahelyüket, függetlenül attól, hogy bejelentett, vagy fekete munkájuk volt-e. A fertőzés megelőzésére több ellátottunkat vettük fel takarítói munkakörbe, ahol elsősorban a közösségi terek leggyakrabban használt felületeit fertőtlenítették (lépcsőkorilátok, ajtó kilincsek stb.).”

\*

„Az a téves képzet, hogy a koronavírus terjedése a hajléktalan emberek körében magasabb, mint a normál populációban, nagyban meghatározta a munkáltatók választását egy hajléktalan ember és egy lakásban élő ember közt. Több munkáltató negatív covid tesztet kért ahhoz, hogy hajléktalan embert alkalmazzon, a munkahely elvesztésében is szerepet játszott, ha egy-egy szállón felütötte fejét a koronavírus, és karanténba került a munkavállaló.”

\*

„Korelosztás szerint, mint 2019-ben is, a 46-55 év közötti férfiak és nők veszik igénybe irodánkat a legmagasabb számban. Ez nem azt jelenti, hogy ők azok, akik a legintenzívebben keresnek állást, hanem ez a korosztály már egészségi állapota tekintetében olyan állapotban van, hogy a megfelelő munkalehetőséget csak megváltozott munkaképességüként tudja megtalálni, illetve nem talál olyan jellegű munkát, amit megromlott egészségi-fizikai állapota miatt hosszú távon el tud végezni.”

\*

„Munkáltató kapcsolataink az év részében valóban csak kapcsolattartásként működtek, az állásba segítés nem volt jelentős. Az állásmegtartás támogatása viszont kiemelt feladat volt számunkra. A csökkentett fizetések és az elbocsátás veszélye jelentős mentális terhet rakott ügyfeleinkre, így emiatt szüksége volt az embereknek ezen a területen is támogatásra.”

\*

„2020-ban kiemelt figyelmet fordítottunk az adományszervezésre.



Az adományszervezés alapja, a közösségi oldalakon való jól megfogalmazott és konkrét kérés, ami kapcsán olyan mennyiségű ruhaadományt gyűjtöttünk össze, amivel ki tudtuk elégíteni a hiányos vagy nagyon rossz minőségű emberek ruházatát.

Munkavédelmi bakancsokkal segítettük az építőipari munkát vállalók munkába állását.

Az utcán élők számára takarókat, hálósákokat, plédeket tudtunk adni.

Adományként az intézményünk teljes falfestéséhez megkaptuk a falfestéket a Caparol Hungária Kft-től a Szenvedélybetegeket A Leszokásban Támogató Egyesület segítségével.

A pandémia időszaka alatt a nappali melegedőben is tudtunk melegített osztani napi rendszerességgel.

Magánadományozók segítségével mosható és eldobható maszkhoz, kézfertőtlenítőhöz juttattuk ügyfeleinket.

Felületfertőtlenítőt szereztünk a pandémia megjelenésekor.

Nem használt manuális és okostelefonokat, SIM kártyákat kaptunk, amit az elhelyezkedő ügyfeleknek tudtunk átadni.

Segítségképpen az ügyfelek számára készített karácsonyi csomag tartalmát nagykereskedelmi áron szerezhettük be

A karácsonyi vacsorát szintén úgy szereztük be, hogy a 3 fogásos ételt készítő étterem a saját hasznáról lemondott.”

\*

„Igyekszünk a XXI. század vívmányait, mint a digitalizált világot használni arra, hogy ügyfeleink számára ne csak személyesen legyünk elérhetőek. Irodánk facebook oldala nem csak ügyfeleink körében, hanem lakásban élők számára is segítség, így a hozzánk forduló, munkavállalót kereső cégeknek azon keresztül is tudunk segíteni, illetve a messenger alkalmazással információkkal tudjuk segíteni a munkát keresőket.”

„Az előző évekhez hasonlóan a már említett szolgáltatásokon kívül sokan a postázási cím létesítése miatt kérik együttműködésünket. A postai küldemények kezelése az Ügyfélszolgálaton, talán egyedül álló a szociális intézmények között. Bár, terhet jelent számunkra, mivel éves szinten több száz küldeményt fogadását jelenti, melyet naponta átvenni, aktualizálni, rendszerezni szükséges. Ügyfeleink nagyon elégedettek a pontossággal, kiszámíthatósággal a kidolgozott rendszer biztonságosságával. Különös érdeklődéssel figyeljük, hogy ez a szolgáltatás nem csak az éjjeli menedékhelyen nagyon vonzó, hanem az átmeneti szállókon élők körében is.”

### **Átmeneti szállások**

„Április hónaptól a team közösen felvállalta, hogy a mindennapi bevásárlást megoldja ügyfeleink számára. Ennek érdekében 3 kolléga heti két alkalommal a dohány-, gyógyszer- és élelmiszervásárlást minden lakónak elvégezte, így az ügyfelek intézményelhagyásának gyakoriságát radikálisan sikerült lecsökkenteni. Ezen túl sikerült megoldani, hogy minden

ügyfelünk kapott – a meglévő szociális és RSZTOP által biztosított ebéden felül – napi egyszeri meleg ételt és kenyeret. Kollégáinknak egyházi- és civil szervezetek, boltok támogatását is sikerült elérniük, így különböző pékáruval és tartós élelmiszerekkel is folyamatosan tudtuk támogatni ügyfeleinket a bezártság okozta nehéz helyzetben.”

\*

„Rendkívüli nehézséget jelentett a 2020-as évben a Szabolcs utcai intézmény épületének rendezetlen státusza. A bérleti szerződés meghosszabbításának bizonytalanságai nagyon megterhelő légkört alakítottak ki a dolgozói közösségben. Az egészségügyi és szociális munkatársak egyaránt aggódtak a jövő miatt.”

\*

„Az esetmunka eredményeit összegyűjtő, szokásos éves felmérés ebben az évben sem maradt el. Az itt töltött idő alatt 33 embernek javult az egészségi, vagy mentális állapota, ezek között szerepel a kevesebb alkoholfogyasztás, a rendszeres kezelések igénybevétele, a pszichiáter látogatása is.”

\*

„A közösségi programok megvalósítását a járvány teljesen ellehetetlenítette. Ugyanakkor egy patthelyzet alakult ki: minél izoláltabbá váltak a lakóink, annál inkább szükségét éreztük a közösségi szociális munkának. A szükségleteket és a lehetőségeket – a járványügyi előírások, protokollok és a védekezés szigorú megtartása mellett – igyekeztünk összehangolni, ami folyamatos kreativitást és tervezést igényelt. Mindezt egyrészt úgy próbáltuk megoldani, hogy ún. „miniatürizált” csoportfoglalkozásokat, „mozgó-programokat” szervezünk (pl. szobai közösségenként) annak érdekében, hogy az előírásoknak is megfelelő működést biztosítsunk, ugyanakkor az intézményben lakó emberek mentális állapota se romoljon tovább; másrészt a zsúfoltság elkerülése érdekében igyekeztünk minél több szabadtéri, - vagy kis létszámmal megtartott foglalkozást is kitalálni (pl. ping-pong nyitott térben). Ha indokolt volt, egy-egy csoportfoglalkozást inkább többször tartottunk meg kevesebb fővel, illetve az ünnepeket, ünnepségeket igyekszünk bevinni a lakószobákba az esetkezelő kollegák segítségével, így megtartva a hagyományokat (Karácsony, farsang) minimális érintkezés mellett.”

\*

„A bezártság miatt hoztuk létre a Kocsis újságot, mely rendszeresen két kolléga szerkesztésével készül, és melyben minden témát érintünk. Az első hullám alatt férfi fodrászszalont indítottunk, mert azt tapasztaltuk, hogy nem fogadják az ügyfeleket a

fodrásokban. A szolgáltatást kezdetben előre meghirdetett időpontokban lehetett igénybe venni, „feliratkozással” módszerrel.”

\*

„A szállón lakó ügyfelek közel fele 104 fő (47,9%) 56 év feletti. Az öregségi nyugdíj korhatárt 52 fő (21,8%) érte el. Az idősebb korosztályhoz tartozó ügyfelek többségével a segítői munka nehézségeit emelném ki: a rossz egészségi állapotuk, és rossz anyagi helyzetük miatt csak kisebb célok mentén tud működni. Annak ellenére, hogy többen közülük friss lakásvesztők, a lakásba való kiköltözés a lehetőségek szűkössége miatt nagyon nehéz. Az idősek otthonában való elhelyezés kérelmezését többségük elutasítja. Számukra az egészségi állapot karbantartása mellett az életvitelükben való minőségi változás elérése lehet a megvalósítható cél.”

\*

„A pandémiás helyzet nagyban hozzájárult, hogy nagyobb rálátásom legyen az egész szálló működésére, és más munkakörben dolgozó kollégáim munkájára. Nem mellékes az sem, hogy ezen idő alatt jobban megismertem a kollégáimat és megszerettem őket, illetve úgy gondolom, megerősödünk, mint csapat. Az ügyfelekkel végzett szakmai munka mind a több hónapos kihagyás, mind a lakók társadalmi-gazdasági lehetőségeinek tekintetében nagyban megnehezítette a munkánkat.”

\*

„Egy-egy férőhelyünkön közel 2 (1,8) lakó fordult meg, intézményünk egész évben 100%-os kihasználtsággal működött, amely folyamatosan próbára tette a szállás teherbíró képességeit. Forgalmunk intenzitása és szerkezete az elmúlt évhez hasonlóan alakult: a közvetlenül utcáról és éjjeli menedékhelyekről érkező ügyfeleink magas aránya jellemezte, utóbbiak sokan a „fapados” szállásra kerülésük előtt az utcán éltek. .... Az utcáról és az éjjeli menedékhelyekről érkezők alkották tehát szállásunk fő rekrutációs bázisát: beköltöző ügyfeleink döntő többsége 75 %-a érkezett ezekből a hátrányos, kiszolgáltatott helyzetekből.”

\*

„A kiköltözők adatait vizsgálva azt tapasztaltuk, hogy a tavalyi évhez viszonyítva nagyobb számban (2020-ban 12 fő, 2019-ben 10 fő, 2018-ban 14 fő;) költöztek – családjukhoz, élettársukhoz, ismerősükhöz lakóink. A távozás másik fő – és pozitív - iránya az önálló lakhatás vállalása volt. Ezen az úton (albérlet, munkásszállás, saját lakás) ebben az évben öröndetes módon ügyfeleink ötöde tudott elindulni, így összesen 24 fő (20%) költözött ilyen lakhatási

formákba. Az önálló lakhatási formákba továbblépés terén az év folyamán új lehetőségek nyíltak meg lakóink előtt. 2020 augusztusában 3 ügyfelünk pályázott sikeresen a BMSZKI kezelésébe kerülő Kőbányai 22. szám alatti bérlakásokba. Decemberben a Fővárosi Önkormányzat által kiírt un. COVID pályázaton is indultunk, amely a krónikus betegséggel élő és a koronavírus fertőzésnek leginkább kitett munkahelyeken dolgozó ügyfeleknek igyekezett közvetlen lakhatási segítséget adni. Utóbbi pályázat 2 fő ügyfelünket segített önálló lakhatásba, egyúttal – remélhetőleg hosszútávú - kiutat adva a hajléktalanságból is. Ezek a számok – 5 fő kiköltözése bérlakásba, „kvázi” bérlakásba - talán elenyészőnek tűnhetnek, a lakhatási és egyéb szociális problémákkal élők magas számához képest. Mégis azt gondoljuk és mondjuk: ezek a programok utat mutathatnak, reményt, hitet és víziót adhatnak az ügyfeleinknek éppúgy, mint az őket támogató szociális munkásoknak.”

\*

„Beköltöző lakóink körében végzett, az egészségi helyzetüket felmérő kutatásunk nagyon kedvezőtlen képet mutatott ügyfeleink általános egészségi állapotáról. Adataink szerint mindössze a beköltöző lakóink 29 százalékának nincs betegsége, az ügyfeleink 71 %-a súlyosabb és többségében krónikus betegségekkel küzd.”

\*

„Érdekes adat az is, hogy a személyes szociális munkába bevont lakók átlagosan hány éve hajléktalanok. A vizsgált 76 fő átlagosan kerekítve átlagosan hét éve vesztette el a lakhatását. A hét év már egy olyan hosszú idő, ami sokakkal elfelejteti, hogy milyen is volt önálló lakhatásban élni. Ezért is helyezünk szakmai munkánk során nagy hangsúlyt arra, hogy a szállás átmeneti jellegére felhívjuk lakóink figyelmét. Fontos, hogy tudják, közös feladatunk, hogy valamilyen kiutat keressünk a helyzetből.”

\*

"Ügyfeleinknek átlagosan 3-féle betegsége van, és a lakók 60 %-a pszichiátriai betegséggel is küzd. A profilmódosítás dacára az arány jelentősen nem változott. A szállón rendkívül sokféle betegség-csoport van jelen, és az ügyfeleink szakszerű ellátása még intenzívebb orvosi jelenlétet igényel. Jelentős lépésként értékelem, hogy intézményünkben állandó pszichiáter rendel 2019 tavaszától. A hozzá küldött esetek nagy részében hatékony a kommunikáció a szállón lakókkal kapcsolatban, és a gyógyszerelések is gördülékenyebben zajlanak az Ébredések Alapítvány támogatásával."

\*

Távozási irányok - Táblás átmeneti szállás	2019	2020
Albérlet/munkásszállás	5	12
Szociális otthon/pszichiátriai otthon	1	1
Másik átmeneti szállás	4	4
Kórház	0	1
Éjjeli menedékhely	16	11
Elhunyt	3	7

\*

„A járvány elején már megnyitottam a műtermet, ahol a csoportot tartani szoktam. Azt mondtam akkor a csoportra járó ügyfeleimnek, hogy aki szeretne rajzolni, nyugodtan felmehet és szabadon alkothat. Az intézményben elrendelt kijárási tilalom miatt fontosnak tartottam és tartom, hogy lehetőségeinkhez mérten a lakók foglalják el magukat valami számukra is értelmes feladattal, mert így talán meg tudjuk akadályozni, vagy inkább le tudjuk csökkenteni a konfliktusok kialakulásának az esélyét.”

\*

„Elképesztően nagy előrelépés, nem csak számosságában, hanem minőségében is a bérlakásba költözés ugyanis valóban más autonómiát, életminőséget, és lakhatási biztonságot jelent, mint az eddigiekben legnagyobb sikerként könyvelt albérleti, vagy munkásszállós kilépés.”

2020. március végén egymás után születtek hatósági, fenntartói és igazgatói határozatok, a járvány elleni védekezéssel, és egységeink biztonságos működtetésével kapcsolatban. A BMSZKI Igazgatójának egyik első intézkedése, a látogatási és belépési tilalom elrendelése után, az ún. ügyeleti munkarendre történő átállás volt. Ennek első lépéseként az egyes ellátási egységek vezetői felmérték, hogy kik azok a dolgozók, akik tudják, merik vállalni a munkát. Ezek után úgy kellett egy rendkívüli beosztást elkészíteni, hogy egyszerre, egy időben csak annyi kolléga dolgozzon, amennyi elég az egységek biztonságos működtetéséhez.”

\*

„A szakmai munkát egész évben-nagyban megkönnyítette, hogy meg tudtuk tartani a teameket, mert a szállás adottságai, a kellően nagy helyiségek lehetővé tették, hogy a távolságot betartva, biztonságos körülmények között tudjunk együtt lenni. Az egész stábot, a teljes recepciós teamet is magába foglaló nagy team nem tudott működni, de arra volt és van lehetőségünk, hogy a két szociális munkás team külön-külön és egyben is le tudjon ülni.”

\*

„A Dózsa Átmeneti szálláson is elkezdődött az ügyfelek részére történő ebéd, majd a későbbiekben reggeli és vacsora biztosítása, ami eleinte nem kis munkát és logisztikát igényelt a kollégáktól. Az első hullám elején megtörtént a koruk és/vagy egészségi állapotuk miatt különösen veszélyeztetett lakók, illetve a rizikósnak számító munkahelyeken (egészségügyi vagy szociális intézményekben) dolgozó ügyfelek összeírása. Rájuk fokozottan figyeltek a kollégák. Ózongenerátort igényeltünk és kaptunk az elmaradt élőködőirtások, illetve a hatékonyabb fertőtlenítés miatt. (Ez tapasztalatunk a szerint az élőködők ellen mérsékelten volt hatásos, de fertőtlenítésre kiválóan alkalmas.) Az első emeleti ügyeleti irodában található telefonvonalra a benti telefon mellé egy hordozható telefonkészüléket is rákapcsoltattunk. Így az ügyfelek is tudtak telefonálni anélkül, hogy be kellett volna menniük az irodába. A hosszabb ügyintéзések, kapcsolattartások (pl. családdal), vagy éppen a pszichológusainkkal történő mentális gondozások elősegítése miatt, ügyfeleink részére mobiltelefont igényeltünk.”

\*

„A Dózsa Átmeneti szállás egyik ügyfele volt az első koronavírusos ügyfél, kettő héttel a bevezetett korlátozó intézkedések után. Kollégáim önfeláldozó munkájának, és az ő együttműködésének köszönhetően sikerült megakadályozni a fertőzés szállón belül történő továbbadását.”

\*

„Május elején megtörtént az első, teljes lakóállományunkra kiterjedő szűrés. Nagyszerű csapatmunka volt. Ezt két kisebb szűrés követte a későbbiekben. Erősödött és sokat javult a BMSZKI-n belül az egészségügyi és a szociális dolgozók viszonya.”

„A 2020-ban beköltöző lakók átlagéletkora 64 év volt. Ez igen magas, hiszen a szálló eredetileg az aktív korúak csoportját célozná meg.”

A 2020-BAN BEKÖLTÖZŐK ÉLETKORA

Korcsoport (év)	Beköltözők száma	Megoszlás %-ban
-20	0	0
20-29	1	0,8%
30-39	4	3,0%
40-49	18	13,8%
50-59	33	25,2%
60-69	58	44,3%
70-79	17	12,9%

\*

„A távozás jellemző helyeit összevetettük a tavalyi adatokkal. 2020-ban a járványügyi helyzet berobbanásának eredményeként sokkal több ügyfelünk távozott családjához. Ebből azt a következtetést vontuk le, hogy a családi kapcsolatok a járvány miatt megerősödtek, szorosabbá tudtak válni a családon belül a kötelékek. Év vége felé sem láttuk annak jelét, hogy a családhoz költözők közül visszatérnének szállásainkra. A Görög-ház megnyitása (Lásd: No Slum program, Kőbányai út 22.) is nagyban hozzá járult ahhoz, hogy ügyfeleink közül többen is (összesen hatan, ebből egy pár) lehetőséget kaptak önálló lakhatásba költözésre. Ők azóta is ott laknak és az utógondozó kollégák segítik az életüket. 2020-ban a Szobabérlők Házába is több ügyfelünk került be. Az idősebb korosztálynál az idősothtoni elhelyezés elindítása is fontos része a szállásunkon folyó esetmunkának. Sajnos 2020-ban a járványügyi helyzet okozta beköltözési moratóriumok miatt nem tudtak idősothtonba költözni ügyfeleink. Előremutató, hogy 2020-ban, közvetlenül utcára, közterületre nem került senki a szállót elhagyó ügyfeleink közül. Azonban az ismeretlen helyre távozottak aránya sajnálatosan a duplájára nőtt. Ennek okát év közben több alkalommal is tárgyaltuk a kollégákkal, és vélelmezzük, hogy ezen ügyfelek jelentős része éjjeli menedékhelyet, vagy átmeneti szállást vehetett igénybe a tőlünk való távozást követően. Ezeknek az információhiányoknak sok esetben az az oka, hogy az ügyfél egyszerűen nem jön vissza a szállóra, és nem jelenti be a távozását.”

\*

„Áprilisban a BMSZKI járvánnyal összefüggésben hozott zsúfoltságcsökkentő intézkedései kapcsán, más BMSZKI intézményekből 2 hét alatt 21 ügyfél költözött hozzánk. Ők előzetesen szóbeli tájékoztatást kaptak az intézmény profiljáról és szintén szóban úgy nyilatkoztak, hogy hajlandók és képesek absztinenciát vállalni. (...) Ezzel az ügyfélcsoporttal szemben az volt az elvárás, hogy az intézményben nem tartózkodhatnak ittas állapotban. Ha érkezéskor alkoholos állapotot tapasztaltunk, akkor a kertben pihenést ajánlottuk fel számukra, a szobájukba nullás szondával mehettek fel. Tavasz lévén ezt gond nélkül meg tudtuk valósítani.”

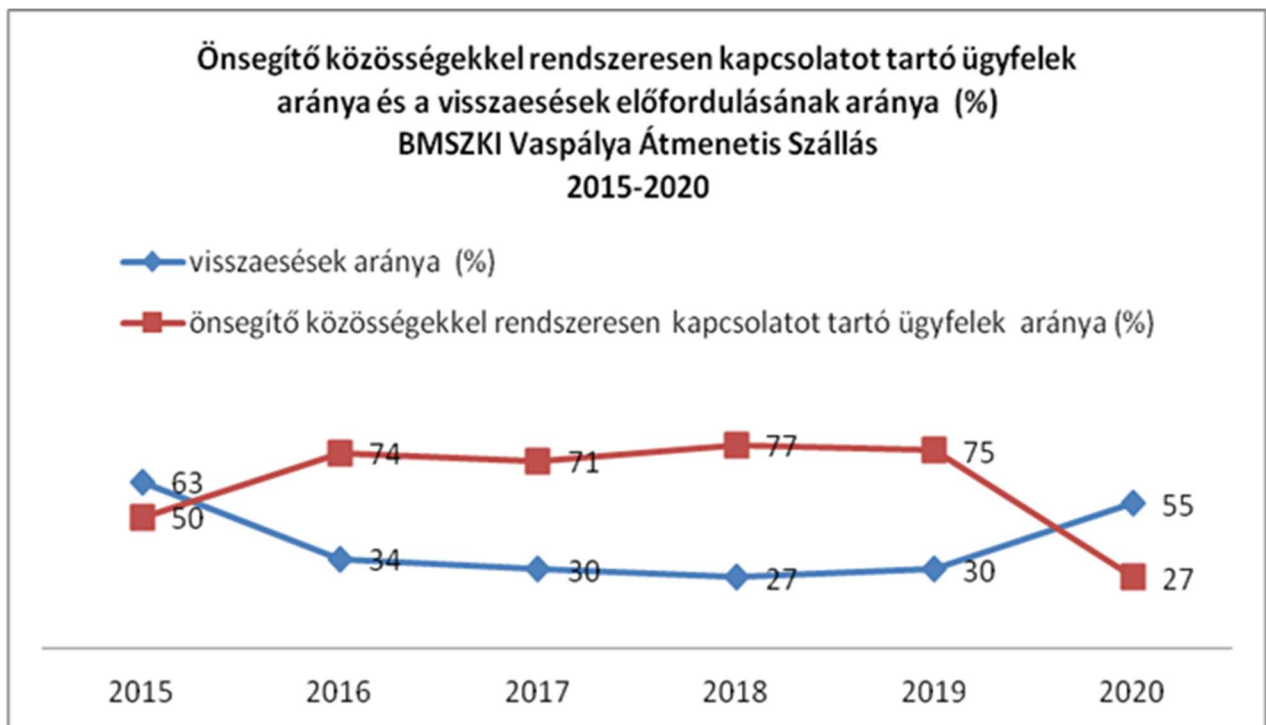
\*

„A „vegyes működés” eleinte sok feszültséget okozott, hiszen kényelmetlenséggel, bizonytalansággal járt. „Régi” lakóinkat megviselte a költözködés, el kellett hagyni a már jól megszokott szobát, szobatársakat. Többen megfogalmazták, félnek, hogy elveszítik az absztinens környezet nyújtotta biztonságot. Az újonnan érkezőket igyekeztünk fizikailag is elkülöníteni, ezért a „régi” lakóinkat összeköltöztettük a 2. emeletre, az „újak” pedig zömében az 1. emeletre kerültek. Néhány hét után mindenki megnyugodott, nem tapasztaltunk nagy

feszültséget a két ügyfél csoport között. Egyetlen ügyfél volt az újak közül, aki szinte azonnal kiköltözött, mert vállalhatatlannak találta a szabályokat.

A viszonylagos problémamentesség ellenére az áprilisban ezen az úton érkezett ügyfelekből (21 fő) mindösszesen 3 maradt a mai napig az intézményben. Nagy részük az első hullám után saját maga költözött el, vagy kérte áthelyezését egyéb átmeneti szállóra.”

\*



\*

„Az első hullám igen komoly eredménye, a team igazi csapatává válásának elindulása. Nappalos és éjszakai kollégák dolgoztak együtt, remek összhangban, segítve, támogatva egymást már az első héttől. Ez jó lehetőség volt számukra, hogy mélyebben belelássanak a másik munkájába, és átéljék a különböző szerepekben jelentkező kihívásokat. A nappalos láthatta, hogy és milyen munka zajlik a recepción, az éjszakai pedig nagyon sok plusz információt kapott a nappalostól egy-egy ügyfél kapcsán, megpillantva azt, hogy mit is jelent az esetmunka. Jó volt látni, ahogy újra együtt dolgozik a team, jó volt látni, ahogy tanulnak egymástól, támogatják egymást.”

\*

„Az első hullám ilyenképpen elmosott minden amúgy jellemző csoport-különbséget, teljesen mindegy volt, hogy a saját-, vagy a másik kis-team tagjával, recepció kollégával, vagy épp



vezetővel közösen kellett intézni és megoldani valamit, a hangsúly alapvetően a közös és gyors megoldáson volt. Ez a – visszanézve felettébb nehéz és sűrű – ügyeleti jelenlét nagyon erős közösségi élményt szült a szálló teljes stábjában.”

### **Családok Átmeneti Otthona**

„Márciusban, az első járványhullám elején az intézményünkben lakó családfenntartók fele elveszítette munkahelyét. Ez adta az ötletet, alkalmat arra, hogy a közösségi médiát használva létrehozzunk egy a közösségi média segítségével egy adományozói csoportot, ahol annak lehetőségét kínáltuk fel, hogy akár személyre szabottan lehet az egyes családokat támogatni. Ebből mostanra magánszemélyekből és cégekből álló stabil adományozói kör alakult ki, akik rendszeresen pénzádománnyal, élelmiszerrel és egyéb használati tárgyakkal (pl. babakocsi, szőnyeg) a családok konkrét igényeinek megfelelően látják el őket. Az adományozói csapatra a BMSZKI beszerzésein kívül nagyban támaszkodunk. „

\*

„Az iskolai online tanulás feltételeinek megteremtése szintén nagy mérföldkő volt a járványügyi intézkedéseink között. A BMSZKI intézményi közösségi keretének nagy részéből 5 db tabletet vásároltunk, az adományba kapott 6 db laptopot szintén erre a célra fordítottuk.”

### **No-slum program**

„A Kőbányai út 22-ben 2020. áprilisában útjára indult u.n. „No-slum” program a járványügyi krízishelyzet hatására született és paradox módon olyan probléma feloldására adott a Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei (BMSZKI) számára lehetőséget, amelynek hiányával a hajléktalan-ellátás rendszere és az abban sok esetben keringő rászoruló emberek nap, mint nap szembesülnek: megnyitotta a kilépés útját.”

\*

„Budapest Főváros Önkormányzata és a BMSZKI között 2020. április 16-án kötött haszonkölcsön megállapodás alapján a BMSZKI arra kapott lehetőséget, hogy a szakosított ellátást nyújtó intézményeiből 71 lakásba, önellátásra és önfenntartásra képes, élethelyzetüknél fogva alkalmas hajléktalan embereket költöztessen át annak érdekében, hogy a felszabadított férőhelyekre sérülékeny csoportba tartozó, egészségügyi állapotuk, vagy életkoruk miatt rászorulóak kerülhessenek be. A megállapodás 2021. április 30-ig szól.”

\*

„A Kőbányai út 22-be beköltöző, hajléktalan emberek kiválasztását, előre meghatározott szempontok szerint az átmeneti szállások szakmai teamjei végezték, kiemelt figyelmet fordítva a lehetséges beköltözők jövedelmi helyzetére, annak stabilitására, az előtakarékoság mértékére és az esetleges köztartozások felmérésére, a fizikai és a mentális állapotra, a szenvedélybetegségekre, a családi és szociális kapcsolatokra, a szállón élő önálló lakáshasználatra, lakásfenntartásra való képességére, az együttműködési hajlandóság és a közösségi alkalmazkodás képességére. Különösen nagy hangsúlyt helyeztünk a beköltözők stabil anyagi helyzetére, hiszen a házban a lakásokhoz kapcsolódó kiadásokat, mint áram, víz és gázköltség, önállóan szükséges fedezniük a lakóknak.

Ennek megfelelően a BMSZKI 11 hajléktalanok átmeneti szállásáról, 175 ügyfelet javasoltak a teamek az épület lakásaiba. A fentebb meghatározott objektív szempontok szerinti kiválasztást követően, a teamek által javasolt hajléktalan emberek közül 2020-ban 91 rászoruló ember beköltöztetésére került sor.”

\*

„A Kőbányai út 22-be kiköltöztetett emberek esetében kiemelt cél volt, hogy ne hagyjuk őket magukra, maradjon mellettük támasz. Ezt a „szerepet” az utógondozó szociális munkás tölti be, aki heti rendszerességgel kapcsolatot tart a kiköltözővel. Jelenleg 27 utógondozó munkatárs foglalkozik az átmeneti szállásokról kiköltözőkkel. (...) Szintén ezek a szakemberek jelentik a kapcsolatot az egyén és a közösség között, hiszen ők azok, akik a házban lebonyolításra kerülő közösségi programokra be tudják vonzani utógondozottjaikat.”

\*

„Egyértelműen eredményként könyvelhetjük el, hogy a házba 2020. szeptember 15-ig beköltöztetett 91 lakó mindegyike itt éli mindennapjait, valamint azt is, hogy a beköltöztetéseket 2021 februárjától még folytatni tudjuk. A beköltözők jelentős hányada a használatba átvett ingatlanokat rendben tartja, azokat otthonossá varázsolta. Többen vállalták a lakásokban lévő műszaki problémák kijavítását, illetve számos esetben segítettek egymást a lakók egy-egy felmerülő probléma megoldása kapcsán (pl. zárcsere, TV-bekötés, festés stb.).”

## **Nappali melegedők**

„A melegedő forgalma az elmúlt évhez képest jelentősen megnőtt, valamint a speciális éjjeli menedékhely megnyitásával, működtetésével a munkatársakra lényegesen nagyobb teher hárult, amelyet csak nehezített a folyamatos létszámhiány. A rutinfeladatok ellátása mellett szakmai kihívást jelentett egy új intézmény kialakítása, működési kereteinek meghatározása, szakmai tartalommal való megtöltése, de ez egyben lendületet és megerősítést is adott a melegedő stábjának (...) a kollégák megtörhetetlen hivatástudattal és lelkesedéssel segítették ügyfeleinket ezekben a vészterhes, komor időkben”

\*

„A 71 év feletti ügyfeleink száma 33 fő volt. Ez nem mutat jelentős változást a korábbi évek adataihoz képest (2018-ban 31 fő és 2019-ben 36 fő), azonban azt látjuk, hogy az idős emberek számára a hajléktalanellátás a jelenlegi intézményi struktúrában nem tud az állapotuknak és szükségleteiknek megfelelő ellátást biztosítani. Mi elsősorban azt tapasztaljuk, hogy olyan idősek keresnek fel minket, akiknek ugyan van lakhatása, de az általuk használt ingatlan nem rendelkezik vízzel vagy fűtéssel, illetve vannak, akik a lakás- és önfenntartással kapcsolatos anyagi nehézségek miatt szorulnak rá a melegedő szolgáltatásaira. Ezen ügyfeleink leginkább fürdés és mosási szolgáltatásunkat veszik igénybe, és más segítségre nem tartanak igényt.”

\*

„A BMSZKI Origóc Nappali Melegedőben a hajléktalanságban élő, partner által bántalmazott, kiszolgáltatott nőkkel napi szinten találkozunk, élethelyzetüket ismerjük. A napi rutin feladatok elvégzésén túl, megpróbálunk lehetőséget teremteni arra, hogy jobban feltérképezve aktuális körülményeiket, speciális segítséget, információt szolgáltatathassunk számukra. Gyakori, hogy a bántalmazó élettárs elől menekülő, nem hajléktalanságban élő nők végső megoldásként valamelyik éjjeli menedékhelyre kényszerülnek, és elkezdik használni a hajléktalanellátó intézményeket. Nekik nem csak a bántalmazótól való félelemmel, hanem egy teljesen más élethelyzettel is meg kell küzdeniük. Ezen okok miatt szerettünk volna teret adni a melegedőben egy kifejezetten nőket célzó fejlesztő csoportfoglalkozásnak, amire már korábban, 2016 őszén is lehetőséget kaptunk.”

\*

„Az önbecsülés növelő, érdek-érvényesítő csoport célja, hogy a résztvevők megismerjék alapvető jogaikat, tisztában legyenek az egészséges énképükkel, képesek legyenek a saját határaikat kijelölni és gyakorlatba átültetni, valamint az önérvényesítő technikákat elsajátítsák. A résztvevők életében jelenlévő negatív és visszahúzó tényezők, elvesztett képességek, pszichoszociális változások, depresszió miatt kialakult hangulatzavar, a PTSD-ből

eredő tünetek feldolgozásában szeretnénk segíteni. Ebben a munkában a csoportvezetőt és csoportsegítőt a NANE Egyesület munkatársa támogatja, akivel megoszthatják tapasztalatukat, és megbeszélhetik nehézségeiket, valamint az esetlegesen felmerülő bizonytalanságukat. Ezek a beszélgetések azért fontosak, mert folyamatos visszajelzést és iránymutatást kapnak egy független szakértőtől.”

### **Szakmai fejlesztési és módszertani iroda**

„A koronavírus járvány kitörése és az annak kapcsán meghozott intézkedések a Szakmai fejlesztési és módszertani Iroda feladatellátást és munkavégzésének módját is nagyban érintették a 2020-as év során. A hagyományos módon szervezett továbbképzéseket és a szakmai munka fejlesztésére irányuló, személyes találkozást igénylő, vagy külföldi utazással egybekötött tevékenységeinket a szociális távolságtartás biztosítása, valamint a kihirdetett intézménylátogatási tilalom miatt hónapokra fel kellett függesztenünk. Helyette munkánk középpontjába a járványhelyzet okozta kihívások megfelelő kezeléséhez való hozzájárulás, a segíteni akaró civil szereplők és felajánlásaik intézményeinkhez való közvetítése, és a járványhelyzethez kapcsolódó kommunikációs feladatok ellátása kerültek.”

\*

„A szupervízióval szemben támasztott – saját belső, pályázattól független – elvárásunk az volt, hogy a BMSZKI szakmai munkájában a szupervízió jelenjen meg (a munkatársak ismerjék meg, szerezzenek jó tapasztalatokat erről a munkaformáról), hogy a későbbiekben rendszerszinten tudjon majd beépülni a szakmai munkánkba. Ezt az elvárást mindenképpen teljesítette a program.”

\*

„2020-ban tovább nőtt a kutatási megkeresések száma (annak ellenére, hogy az ilyen irányú tevékenységeket is felfüggesztettük, illetve jelentősen visszafogtuk a pandémia miatt), ötször annyian kértek tőlünk ilyen irányú segítséget, mint 3 évvel ezelőtt, amikor elkezdtük egy kézben összefogni a kutatási tevékenységeket a BMSZKI-ban. Összesen 30 esetben fordultak hozzánk ilyen jellegű kéréssel (ez átlagosan 2,5 ügyet jelent havonta). Ebből 22 esetben meg is valósult az intézményben a kutatás, 8 esetben meghiúsult – elsősorban a Covid helyzet miatt. Azokat a kutatásokat tudtuk segíteni ebben az évben, amelyek vagy a két járványhullám között valósultak meg, vagy megoldható volt a kutatási tevékenység online térbe való áttétele (elektronikus kérdőív, online vagy telefonos interjú stb. formájában).”

\*

„Rendhagyó év volt 2020, a koronavírus megjelenésével az élet számos aspektusa fordulatot vett, amely alól a pszichológiai tanácsadás sem volt kivétel. A járványhelyzet súlyosbodása a segítő beszélgetés kereteinek gyors újra gondolását kívánta, így márciusban a személyes konzultáció online térben, továbbá telefonos úton folytatódott. A kliensek többnyire a telefonos lehetőséget részesítették előnyben, sokan ugyanis nem rendelkeztek az online beszélgetéshez szükséges eszközzel, vagy éppen az internetkapcsolat megoldása jelentett problémát számukra.

Pozitívumként említendő, hogy a konzultáció azon telephelyek lakói számára is közvetlenül elérhetővé vált, akik számára nehézséget jelentett a tanácsadáson való személyes megjelenés. Azon telephelyeken viszont, ahol többágyas szobákban élnek a kliensek, védett, személyes tér hiányában bonyodalmasabb volt a telefonos beszélgetés megvalósítása. Ezt a későbbiekben néhány intézmény egy külön szoba rendelkezésre bocsátásával oldotta meg, ahol az ügyfelek zavartalanul telefonálhattak.”