

Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei

Szakmai fejlesztési és módszertani Iroda

2020. évi szakmai beszámoló

KÉSZÍTETTE: Andorkó Éva, Arday Zsolt, Bulyáki Tünde, Csáfordi Krisztina, Farkas Edina, Gerencsér Tamás, Juhász Zsófia, Makkai Hunor Alpár, Papp Ákos, Tamasi Judit, Tatár Babet, Ujvári-Oláh Lia Dóra, Vida Judith

A BMSZKI Szakmai fejlesztési és módszertani Irodájának elsődleges feladatai közé tartozik az intézmény telephelyein folyó szakmai munka támogatása és fejlesztése; pályázati programok koordinálása; a munkatársak képzésekben való részvételének támogatása; képzési és továbbképzési programok kidolgozása, szervezése; terepgyakorlatok, kutatások, az önkéntes munka koordinálása; társadalmi érzékenyítés, szélesebb társadalmi párbeszéd facilitálása; belföldi, illetve nemzetközi kapcsolatok kiépítése, fenntartása a társszervezetekkel. Talán e felsorolásból is érzékelhető, hogy a csoport igen összetett, izgalmas, szerteágazó munkát végez – amely egyszerre tud inspiráló, és sok szempontból próbára tevő lenni.

A 2020-as év egy rendkívüli év volt – csoportunk újszerű kihívásokkal, feladatokkal szembesült, tevékenységünket többször újra kellett gondolnunk, igazodnunk a változó körülményekhez. Beszámolónkban igyekeztünk a munkánkat minél teljesebben bemutatni, bár úgy gondoljuk, pont a sokszínűség (és a terjedelmi korlátok) miatt, ez csak részlegesen volt lehetséges. A számok, eredmények, fejlesztési tervek, megvalósult- és meg nem valósult programok leírhatók – a hozzájuk vezető, sokszor kacskaringós és buktatókkal teli utat viszont inkább csak sejtetni tudtuk.

A beszámolón a team közösen dolgozott; a szerző nevét csak azoknál a fejezeteknél tüntetjük fel, ahol a szöveg személyesebb hangvétele, vagy az, hogy az adott feladat végzése kifejezetten egy munkatárshoz köthető, ezt különösen indokolja. Az anyag részét képezik azoknak a munkatársainknak a beszámolóit is, akik 2020 decemberéig a Stratégiai fejlesztési csoportban dolgoztak (a csoport a BMSZKI 2020. december 01.-én hatályba lépő új Szervezeti és Működési Szabályzata értelmében szűnt meg) – munkájukat tehát az év döntő részében nem a Szakmai fejlesztési és módszertani Iroda tagjaként végezték.

Tartalomjegyzék

1	Rövid beszámoló a járványhelyzet kezelésével kapcsolatos tevékenységeinkről	4
2	Képzési és továbbképzési programok, képzéskoordináció	6
2.1	Intézményi továbbképzési tervek	6
2.2	Új belépő kollégák képzése	8
2.3	Kötelező és munkakörhöz kötött továbbképzéseken való részvétel támogatása.....	9
2.4	Választható minősített továbbképzések.....	9
2.5	Egyéb választható képzések	11
2.6	Vezetőképzésen való részvétel támogatása	12
2.7	Felkészülés a 2021-es évre	13
2.8	Tanulmányi szerződések a BMSZKI-ban.....	13
3	Mentálhigiénés programok	14
3.1	Szociális szakemberek szupervíziója.....	14
3.2	Pszichológusok szupervíziója.....	17
3.3	Felkészülés a 2021-es évre	17
3.4	Önsegítő csoport.....	17
4	Terepkoordinációs tevékenységek és kutatási megkeresések összefogása.....	17
4.1	Terepkoordináció.....	17
4.2	Kutatási megkeresések összefogása	19
5	Iskolai Közösségi szolgálat.....	21
6	Társadalmi érzékenyítés, társadalmi párbeszéd	22
6.1	2020. március 8. – Láthatatlanok filmvetítés és gyűjtés.....	22
6.2	Budapest100	23
7	Kommunikációs tevékenységek.....	24
7.1	A BMSZKI FB kommunikációja	24
7.2	A BMSZKI honlap kommunikációja	25
7.3	Hírlevél	25
7.4	Sajtómegkeresések.....	26
8	Kilépő interjú	26
9	Nemzetközi kapcsolatok, pályázati programok megvalósítása.....	29
9.1	Nemzetközi pályázati programok	30
9.2	Pályázati forrásból megvalósított egyéb tevékenységeink	34

10	Támogató monitorozás	35
10.1	Súlyos házirendsértések miatt született jogviszony-korlátozások felülvizsgálata a BMSZKI telephelyein.....	35
10.2	Fapad teamek és készülő eljárásrend	38
10.3	A gondozási folyamat dokumentálása az átmeneti szállásokon – Összefoglaló értékelések	38
10.4	További szakmai fejlesztési irányok.....	40
11	Pszichológiai segítségnyújtás	41
11.1	Csáfordi Krisztina beszámolója	41
11.2	Farkas Edina beszámolója	45
12	Mentális zavarral hajléktalanságban élő kliensek ellátása	48
13	Papp Ákos addiktológiai referens beszámolója	54
14	Tamasi Judit projektmenedzser beszámolója	60
15	Arday Zsolt beszámolója.....	62
15.1	Utcai Gondozó Szolgálatok működtetésével, fejlesztésével kapcsolatos pályázati anyagok elkészítése, beadása.....	63
15.2	Első Befogadó Helyek pályázati program	67
15.3	Konzorciumi pályázatok.....	70
15.4	HKA pályázatok koordinációja, megvalósítása.....	77
15.5	Modell programok megvalósításában történő részvétel	81
16	Röviden az álláspályázatokról, állásinterjúkról	84
16.1	Néhány számadat a BMSZKI 2020-as álláspályázatairól	84
16.2	Az állásinterjúkra jelentkezők meghallgatásának folyamata.....	85
16.3	A második körös interjúkról	85

1 RÖVID BESZÁMOLÓ A JÁRVÁNYHELYZET KEZELÉSÉVEL KAPCSOLATOS TEVÉKENYSÉGEINKRŐL

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. (Ennek részleteit lásd a beszámolóunk egyes fejezeteiben később.) 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 tavaszi járványidőszak alatt – azért, hogy a fertőzés intézménybe való bekerülésének esélyét és lakók közötti terjedését minimalizáljuk (a csoport irodái a BMSZKI Dózsa György úti épületében találhatóak) – a szervezeti irányelveknek megfelelően, ügyelet biztosítása mellett, mi is otthoni munkavégzésre álltunk át.

Ebben az időszakban több egymással párhuzamos, a szűkséghelyzetnek megfelelő feladatot láttunk el, melyek egy részét néhány tagból álló munkacsoportokban végeztük, míg egyes nagyobb ívű, sok szereplőt érintő feladatban a csoport minden tagja részt vett. Az egyik legátfogóbb ilyen jellegű tevékenységünk az intézmények járványügyi védekezéssel kapcsolatos legrelevánsabb szakmai szükségleteinek felmérése és vezetőség felé való becsatornázása, valamint az egyes helyeken kialakított jó gyakorlatok összegyűjtése és megosztása volt. Ennek keretében minden intézményhez tartozott egy kapcsolattartó személy, aki konzultált a védekezés során meghozott központi intézkedések hatásairól, a felmerülő nehézségekről és a megoldási lehetőségekről. Ezt követően az összegyűjtött információkat eljuttattuk a szervezet operatív vezetői teamjéhez, hogy azokat a további intézkedések tervezése során figyelembe tudják venni.

A jó gyakorlatok összegyűjtésének része volt az is, hogy nemzetközi anyagokat kerestünk és fordítottunk le a Fővárosi Önkormányzat és a budapesti hajléktalanellátó szervezetek között létrejött járványügyi egyeztető fórum tagjai számára, azzal a céllal, hogy a hajléktalanellátásban kiejánlható legyen minél gyorsabban egy olyan protokoll, mely segíti az intézményeket a

védekezésben. (Ez a protokoll korábban elkészült és eljutott a hajléktalanellátó szervezetekhez, mint a hivatalos központi ajánlások, utasítások.)

Emellett feladataink közé tartozott az intézményen belüli szakmai köztájékoztatásra szánt anyagok elkészítése. Ennek során több belső hírlevelet készítettünk a már meghozott és még tervezett intézkedésekről, valamint ezekben tettük közzé az egyes intézmények által kialakított jó gyakorlatokat is. Párhuzamosan ezzel, részt vettünk egy olyan szakmai beszámoló megalkotásában, amelyből az olvasó képet kaphatott a szervezeti, és az egyes telephelyek szintjén is kialakított járványhelyzeti működésről, illetve a kihívásokra adott válaszokról.



A hétköznapiakban megszokott működésnek megfelelően a honlapunkon és a BMSZKI közösségi média felületén (FB oldal) való kommunikációt is tovább folytattuk. Weboldalunkon kialakítottunk egy új felületet, ahol a járvánnyal kapcsolatos aktuális információkat osztottuk meg.

Ebben a helyzetben kiemelt szerepet kapott a hajléktalan emberek veszélyeztetettségének hangsúlyozása, valamint a figyelemfelhívás azokra a szükségletekre, amelyeket a járvány terjedésének megakadályozására hozott intézkedések okoztak körükben. A közösségi média volt az egyik színtere a járványügyi intézkedések miatt szükségessé váló erőforrásteremtő tevékenységünk is. A lezárások miatt sok ügyfelünk egyik napról a másikra elveszítette megélhetési forrásait, és helyzetüket a kihirdetett látogatási és intézményelhagyási tilalom is tovább nehezítette. Az ehhez kapcsolódó igények artikulálását, a lakossági és egyéb civil szerveződésektől érkező adományok és felajánlások intézmények közötti elosztásának megszervezését ugyancsak a Szakmai Fejlesztési és Módszertani Iroda látta el. Ezek közül a legfontosabbak voltak:

A járvány első hullámában a védekezéshez szükséges eszközök gyakorlatilag csak saját forrásból vagy a Fővárosi Önkormányzattól érkezve álltak rendelkezésünkre. Maszkok, fertőtlenítőszeresek olyan mennyiségben, amire a több ezer ügyfelünknek és többszáz kollégánknak szüksége volt a piacon sem voltak elérhetőek. Hatalmas segítség volt a Maszkot a Frontra! civil szerveződés segítségével, akik önkéntes varrónőkkel több ezer maszkot varrtak ügyfeleink számára és szervezték ennek eljuttatását is intézményeinkbe. Az Étel az Életért

Alapítványtól is kaptunk mosható textilmaszkokat adományba és kollégáink, ügyfeleink maguk is varrtak maszkokat. Az így elkészült kb. 6000 mosható maszkból minden ügyfelünknek átlag 2 darabot tudtunk biztosítani.

A Budapest Bike Maffia Egyesület folyamatos segítséget nyújtott ott, ahol a legnagyobb volt a szükség – élelmiszert, vitaminokat, tisztálkodási szereket kaptunk tőlük.

Szeretnénk itt is megköszönni minden adományozó és civil segítő munkáját, támogatását! Ezek nélkül valószínűleg nem tudtuk volna nagyobb megbetegedési hullám nélkül átvészelni a járvány első szakaszát.

2 KÉPZÉSI ÉS TOVÁBBKÉPZÉSI PROGRAMOK, KÉPZESKOORDINÁCIÓ

A BMSZKI képzési, továbbképzési, valamint képzés-koordinációs tevékenységének célja kettős: egyfelől mindent megteszünk azért, hogy a BMSZKI szociális intézményként, valamint munkatársaink munkavállalóként meg tudjanak felelni a továbbképzési kötelezettségre vonatkozó jogszabályi előírásoknak, másfelől igyekszünk a saját belső mércénk szerinti – hajléktalan ügyfeleink jobb ellátását támogató – magas színvonalú képzéseket szervezni, illetve ilyen képzésekre eljuttatni munkatársainkat.

2020-ban az alább következő tevékenységek tartoztak a Szakmai fejlesztési és módszertani Iroda képzésekkel, továbbképzésekkel kapcsolatos feladatai közé.

2.1 INTÉZMÉNYI TOVÁBBKÉPZÉSI TERVEK

Az intézményi továbbképzési tervek 2020-ban is a 9/2000 SZCSM rendeletben foglaltaknak megfelelően készültek el – azokat az ellátási egységvezetőkkel, szakmai vezetőkkel konzultálva áttekintettük, amennyiben szükséges volt, javaslatot tettünk módosításukra. Ezeket az intézményi terveket összesítve állítottuk össze a BMSZKI éves továbbképzési tervét, melyet a szakmai igazgatóhelyettes hagyott jóvá. Ezt követően kezdtük meg a képzések szervezését, a jóváhagyott képzési igényekre válaszolva. A továbbképzési tervek elkészítésénél – a jogszabályi kötelezettségek mellett – a kollégák szakmai igényeit is szem előtt tartottuk.

A továbbképzési terv formáját tekintve egy Excel táblázat, amely 2020-ban az előző évekhez képest sokkal részletesebb volt. Szerepeltettük benne a BMSZKI új belépők képzését; a 9/2000 SzCsM rendelet alapján szervezett továbbképzéseket; a 25/2017. EMMI rendelet szerinti vezetőképzést; a nem akkreditált képzési, továbbképzési tevékenységeket, ill. a pályázati programok keretében futó képzési programokat (beleértve a szakmai műhelyeket, tréningeket, szakmai napokat stb.); a szakirányú iskolarendszerű (OKJ-s) képzéseket, ill. a munkatársaknak szóló mentálhigiénés programokat. Az intézményi továbbképzési tervek összeállítását azzal is próbáltuk segíteni, hogy – a Személy- és munkaügyi Osztállyal együttműködve – elküldtük az intézményeknek a képzési tevékenység tervezése szempontjából legfontosabb információkat (pl. a működési nyilvántartással, továbbképzési időszakkal, valamint a jelenlegi képzési ciklusban elvégzett képzésekkel kapcsolatban).

5 munkakörhöz kötött tanfolyami továbbképzést, 5 BMSZKI által minősített tanfolyami továbbképzést, 1 személyiségfejlesztő foglalkozást hirdettünk meg a BMSZKI munkatársai felé, továbbá számos egyéb minősítéssel nem rendelkező képzési programot. Ezekon túl bármilyen egyéb képzést is választhattak a kollégák. A továbbképzéseket szabályozó rendelet 2020 januárjában hatályos változata szerint a munkakörhöz kötött továbbképzéseket a továbbképzési ciklus feléig el kell végezniük a szociális továbbképzésre kötelezett munkatársaknak, így a 2020-as évben ezeknek a képzéseknek a szervezésére helyeztük a hangsúlyt (ezek felé irányítottuk a munkatársakat) – némiképp a többi képzés rovására is. Illetőleg a 2019. év végi tervezés eredményeképpen megújítottuk az új belépők képzését, az új rendszer bevezetésére is nagy erőfeszítéseket tettünk.

A továbbképzési tervekben 168-an jelezték, hogy részt vennének képzéseken, ez magába foglalja a BMSZKI saját szervezésű és az SZGYF által indított munkakörhöz kötött képzéseket, illetve a szociális vezetőképzéseket is. A 168 főből 112 fő valamilyen munkakörhöz kötött képzés elvégzését tűzte ki célul 2020-ban, 56-an pedig a BMSZKI által meghirdetett választható képzések elvégzését tervezték.

A 168 főből 77 fő, azaz 45%-a végezte el az általa választott továbbképzést. Ez a korábbi évekhez képest jóval alacsonyabb arány, azonban a COVID-19 koronavírus járvány miatt a tavaszi képzési időszakban csak egy képzés tudott elindulni, és sajnos ősszel sem tudtuk elindítani a tervezett csoportok mindegyikét. A BMSZKI által szervezett képzéseket a képzésekbe belekezdők 87%-ának sikerült csak elvégeznie, ez szintén meglehetősen kedvezőtlen arány (más években szinte 100% a teljesítők aránya) – többnyire megbetegedés, karanténba kerülés, illetve az időpontok kényszerű átszervezése miatt alakult ez így.

2.2 ÚJ BELÉPŐ KOLLÉGÁK KÉPZÉSE

2008-ban tettünk először kísérletet arra, hogy a hozzánk érkező kollégákat egy képzés keretében vezessük be a BMSZKI életébe. Akkor egy nagyobb szabású munkaerőfelvétel zajlott az intézményben, ez indokolta a képzést, amelynek sajnos egy jó pár évig nem volt folytatása, míg 2015-ben rendszerbe állítva indítottuk újra. Tehát 2020-ban éppen öt éves volt az új belépők képzése.

Ez alatt az öt év alatt nem volt olyan év, amikor ne újítottuk volna meg a képzési rendszert, a tematikát, akár minden évben feje tetejére állítva a korábbi rendszert. Folyamatosan igyekeztünk alkalmazkodni a résztvevők által jelzett igényekhez, a telephelyeinken már régebb óta dolgozó kollégák és vezetők jelzéseire. 2020-ban az eddiginél egyszerűbb, átláthatóbb rendszer jött létre: mindenkinek – munkakörétől függetlenül – a próbaideje alatt részt kell vennie egy 3 napos képzésen és intézménylátogatásokon. Készítettünk egy „BMSZKI kisokost” amely az intézmény működését, szervezeti egységeit, irányítási rendszerét, a munkavállalók számára legfontosabb tudnivalókat foglalja össze. Ennek megismerése is kötelező részévé vált a képzésnek.

A tavalyi évben – a járvány miatt – csak két alkalommal került megrendezésre az új belépők képzése: szeptemberben és decemberben. Szeptemberben sikerült megvalósítani az eredeti tervek szerint 3 egymást követő napon. Decemberben a járványügyi intézkedések nem tették lehetővé a személyes részvételt, ezért az eredetileg 3 napos képzési program elemeit átcsoportosítottuk egy 1 napos jelenlétre az online térbe, illetve elérhetővé tettünk az új belépő kollégák számára az eredeti tematikához kapcsolódó aszinkron anyagokat: videókat, prezentációkat, filmrészleteket. Így az egynapos képzés alkalmával a résztvevőknek lehetőségük volt kérdéseik feltevésére a különböző témákhoz kapcsolódva. Az anyagok elkészítésében nagy örömmel vettek részt a képzésen oktató kollégák. Munkájukat ez úton is nagyon köszönjük!

2020-ban összesen 57 új belépő kolléga vett részt a képzésen – 35 fő szeptemberben és 22 fő decemberben.

2.3 KÖTELEZŐ ÉS MUNKAKÖRHÖZ KÖTÖTT TOVÁBBKÉPZÉSEKEN VALÓ RÉSZVÉTEL TÁMOGATÁSA

2020-ban kialakult egy munkakapcsolat a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság munkatársaival, melynek eredményeképpen négy munkakörhöz kötött képzés megszervezését helyeztük kilátásba olyan módon, hogy a képzés helyszínét, illetve a csoportok szervezését a BMSZKI biztosította, a képzés megvalósításáról a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság gondoskodott. A megtervezett négy képzésből – a kialakult pandémia miatt – sajnos csak egy munkakörhöz kötött képzést sikerült megvalósítani, a *Demenciával élő személyek ellátása és gondozása, valamint a demenciával élők viselkedésváltozásai* című tanfolyamot. Ezt a képzést 25 főnek sikerült elvégeznie. Emellett a Családok Átmeneti Otthonának dolgozói bekapcsolódtak egy további munkakörhöz kötött képzésbe – melynek címe: *Gyermekvédelmi jelzőrendszeri tagok együttműködésének elősegítése. A kapcsolati erőszak és az emberkereskedelem okozta ártalmak azonosítása, kezelése*, és amely két különböző helyszínen, Gyulán és Pécsen került megrendezésre.

Kötelező továbbképzést az SZGYF 2020-ban nem hirdetett meg, így kötelező továbbképzésen nem tudtak részt venni a munkatársaink.

2.4 VÁLASZTHATÓ MINŐSÍTETT TOVÁBBKÉPZÉSEK

A BMSZKI továbbképzései

2020 második felében nyílt lehetőségünk választható szociális továbbképzéseket szervezni. Augusztustól novemberig 3 szakmai tanfolyam és 1 személyiségfejlesztő foglalkozás valósult meg, amelyeken összesen 54 fő vett részt – közülük 44 fő BMSZKI-s kolléga. A képzéseinkre tavaly először pro bono meghívtuk azoknak a civil szervezeteknek az önkénteseit is, akik évek óta segítik munkájukkal intézményünket, illetve a hajléktalan embereket. Ezzel egyfelől szerettük volna megköszönni munkájukat, másfelől lehetőséget teremteni arra, hogy a hajléktalan célcsoport szükségleteit még mélyrehatóbban tudják megismerni.

Képzéseink részletesen:

- 1) Segítő munka gyermekkori bántalmazás és kapcsolati erőszak áldozataival és túlélőivel – traumát elszenvedett emberek a hajléktalan ellátásban**

A képzés célja a gyermekkori bántalmazás és a párkapcsolati erőszak áldozatainak körében végzett segítő munka támogatása. Ez egy régi-új képzésünk: a tavalyi évben immáron harmadik alkalommal nyújtottuk be minősítésre a programot (amit természetesen időről időre megújítunk). Újdonságot jelent, hogy Hoffmann Krisztina mellett a BMSZKI munkatársa, Bércesi Ildikó is bekapcsolódott oktatóként a programba – elősegítve azt, hogy az még intenzívebben tudjon válaszolni a BMSZKI-ban felmerülő igényekre.

Óraszám: 30 óra. Pontszám 35 pont.

2) A közösségi pszichiátriai megközelítés lehetőségei hajléktalan és más szociális szolgáltatásokban

A program célja, hogy a segítő munkakörben dolgozók megismerkedjenek a különböző pszichiátriai kórképekkel, azok kezelési módjával, valamint a közösségi pszichiátriával. A kialakult helyzetre való tekintettel a tanfolyam online tudott megvalósulni. Ennek a képzésnek a 3 éves minősítése időközben lejárt, így ez volt az utolsó ilyen tanfolyamunk. Elmondható, hogy annak a három BMSZKI-s telephelynek a munkatársai, ahol nagyobb arányban fordulnak meg pszichiátriai betegek, illetve ilyen betegségek tüneteit mutató emberek, szinte kivétel nélkül elvégezték a 3 év alatt a tanfolyamot.

Óraszám: 50 óra. Pontszám: 50 pont. Oktatók: az Ébredések Alapítvány munkatársai.

3) Csoportdinamikai alapismeretek és csoportvezetői készségek

A képzés célja, hogy biztonságos kapaszkodót nyújtson a csoportmunka módszerével dolgozó, vagy azt tervező szociális területen dolgozó szakemberek számára. Ez is egy megújított képzési program – évek óta sikeresen valósítjuk meg.

Óraszám: 40 óra. Pontszám: 40 pont. Oktató: György Margit.

4) Segítő folyamat addiktológiai problémákkal küzdő, motiválatlan kliensekkel és családokkal

A tanfolyam célja a segítők felkészítése szakmai készségeik erősítésével és módszertani tudásuk bővítésével a motivációs folyamatok tervezésére, menedzselésére szenvedélybetegekkel. Ez a személyiségfejlesztő foglalkozás a KAB pályázat keretein belül valósult meg a Külső Mester dolgozói részére.

Óraszám: 36 óra. Pontszám: 35 pont. Oktatók: Ambrózay Anikó, Arany Zoltán.

Az egyes tanfolyamok a résztvevők létszáma és megoszlása szerint:

Továbbképzés címek	Résztvevők száma összesen	Résztvevők száma BMSZKI	Résztvevők száma külső intézmények
Segítő munka gyermekkori bántalmazás és kapcsolati erőszak áldozataival és túlélőivel – traumát elszenvedett emberek a hajléktalan ellátásban	10	8	2
Csoportdinamikai alapismeretek és csoportvezetői készségek	16	11	5
A közösségi pszichiátriai megközelítés lehetőségei hajléktalan és más szociális szolgáltatásokban	14	11	3
Segítő folyamat addiktológiai problémákkal küzdő, motiválatlan kliensekkel és családokkal	14	14	0

1. ábra: A résztvevők létszáma és megoszlása a 2020-as képzéseinken

Szerettük volna a képzéseket személyes jelenléttel megvalósítani, de ez nem minden képzés esetén sikerült. A járványügyi helyzet miatt egy képzésünket teljes egészében az online térbe helyeztük át (a *Közösségi pszichiátria* tanfolyamot), a *Segítő munka gyermekkori bántalmazás és kapcsolati erőszak áldozataival és túlélőivel...* című képzésünk pedig személyes jelenléttel indult, de online – és az online térhez igazított tematikával – fejeződött be.

Egyéb minősített továbbképzések

A tavalyi évben a Családok Átmeneti Otthonának dolgozói részt vettek egy a Családbarát Ország Nonprofit Kft által uniós forrásból megvalósuló továbbképzési programon (címe: *Ágazatközi esetmegbeszélő csoport a korai gyermekkori intervencióban dolgozó szakemberek számára*), melynek szervezésében aktívan vettünk részt.

2.5 EGYÉB VÁLASZTHATÓ KÉPZÉSEK

A minősített továbbképzések mellett a BMSZKI több képzést kínált év elején a munkatársaknak. Így például azoknak, akik az elmúlt években elvégezték a *Segítő munka gyermekkori bántalmazás és kapcsolati erőszak áldozataival és túlélőivel...* című tanfolyami továbbképzést, illetve annak valamely korábbi változatát, esetfókuszú szakmai műhelyt hirdettünk meg. A cél az volt, hogy a témában jártasságot szerzett munkatársak további segítséget – újabb információkat és az esetvitelben támogatást – kapjanak a traumatizált

ügyfelek körében végzett munkához Hoffmann Kriszta csoportvezetőtől, illetve a csoporttól. A műhely 10 fő részvételével, pályázati forrásból valósult meg. Ez a műhely egyfajta kísérlet is volt arra, hogy a tanfolyam keretében megszerzett alapismereteket, alapkészségeket hogyan lehet megerősíteni, illetve hogyan lehet azokra építeni annak érdekében, hogy a résztvevőknek mélyebb, átfogóbb tudásuk legyen, és a megismert eszközök használatát jobban be tudják gyakorolni.

Előkészítettük a *Szakember-könyvtár – teamtovábbképzés* című programot, illetve meg is hirdettük azt az intézmények felé. A program keretében azok a kollégák oszthatják meg tudásukat, tapasztalataikat a BMSZKI telephelyi teamjeivel, akik egy-egy témában nagy jártasságra tettek szert, és szívesen adják át azokat. Ez számukra fejlődési, kiteljesedési lehetőséget jelenthet, változatosságot a napi rutinhoz képest. A BMSZKI számára pedig olyan erőforrást, amelyet kár lenne nem kihasználni. Sajnos a pandémia miatt ez a program nem tudott elindulni, de jó volna, hogy a járványügyi vészhelyzet leteltével fel lehetne éleszteni. A *Foglalkoztatási Műhely* elindítását szintén a pandémia akadályozta meg. Az *Intimitás és szexualitás a szociális ellátásokban* című tréning sem tudott megvalósulni – részben a pandémia miatt (bár erre a programra eleve nem jelentkeztek sokan). Ez utóbbit azért sajnáljuk nagyon, mert 2020-ban pályázati forrás biztosította volna a megszervezését.

2.6 VEZETŐKÉPZÉSEN VALÓ RÉSZVÉTEL TÁMOGATÁSA

A vezetői megbízással rendelkező szociális szolgáltatást nyújtó személyek vezetőképzéséről szóló 25/2017. (X. 18.) EMMI rendeletnek megfelelően az ellátási egységvezetőknek vezetőképzésen kell részt venniük. Aki nem rendelkezik szociális szakvizsgával, annak első alkalommal ügynevezett alapozó képzésen, majd két évente megújító képzésen kell részt vennie. A vezetőképzéseket pályázati forrásból valósítja meg a Semmelweis Egyetem és a Pázmány Péter Katolikus Egyetem. 2020-ban minden érdeklődő számára elérhetővé vált a képzés – a 7/2020. (III. 10.) EMMI rendelet értelmében pedig mentesülnek azok a vezetők a képzési kötelezettség alól, akik rendelkeznek szociális szakvizsgával, vagy tudományos fokozattal, de ha elvégzik a szociális vezetőképzést, akkor teljesítik ezzel a továbbképzési kötelezettséget.

2020-ban kollégáink közül 9 főnek sikerült elvégeznie a szociális vezetőképzést.

2.7 FELKÉSZÜLÉS A 2021-ES ÉVRE

Megkezdtek több lejáró továbbképzésünk kiértékelését és az új képzési programok előkészítését. Ennek érdekében felvettük a kapcsolatot azokkal az ellátási egységekkel, amelyek munkatársai nagyobb számban végezték el az érintett képzéseket, és átbeszéltük azok hosszabb távra mutató tanulságait (mi az, amit a képzésből – 2-3 évre visszatekintve – jól tudtak használni; mi az, amit kevésbé; hol, miben látnak hiányosságot). Ezzel egyidőben összesítettük a képzések anonim értékeléseit. Majd a képzések oktatóival is leültünk – megkérdeztük őket is a tapasztalataikról, illetve megosztottuk velük a visszajelzéseket. Ezt követően fogtunk hozzá az újbóli minősítési folyamatok beindításának.

Emellett körül jártuk annak a lehetőségét, hogy a szakmai műhelyeket (foglalkoztatási, mentálhigiénés) hogyan lehetne ismét beemelni a BMSZKI továbbképzési tervébe. Illetve – a BMSZKI által ellátott hajléktalan célcsoport demográfiai változásai miatt – nagy szükségét láttuk idősügyi képzési program (esetleg programok) megvalósításának. Ezzel kapcsolatban tematikát állítottunk össze, javaslatot tettünk arra vonatkozóan, hogy kik vehetnének részt valamilyen formában (pl. egy-egy téma előadójaként) a képzésben. Ennek a munkának a kézzel fogható eredménye, hogy 2021-ben el tud indulni az Idősügyi műhely.

2.8 TANULMÁNYI SZERZŐDÉSEK A BMSZKI-BAN

2020-ban a tanulmányi pályázatok új rendszerét alakította ki a BMSZKI. A munkatársak pályázatot nyújthattak be iskolarendszerű képzés támogatására. 10 fő nyújtotta be pályázatát, 6 fő pályázatának támogatásáról döntött a BMSZKI – vagy munkaidőkedvezmény, vagy tandíj formájában. Minden olyan munkatárs támogatást kapott, akinek jelenlegi munkaköre betöltéséhez szüksége van az adott képzésre, és két olyan kolléga is, akiknek szakmai fejlődést jelent az adott továbbképzés.

A 6 fő közül azonban ketten nem vették igénybe a támogatást (egyiküket nem vették fel arra a képzésre, amelyen részt szeretett volna venni, másikuk visszalépett, terveivel ellentétben nem kezdte meg a tanulmányait). Egy munkatárs pedig nem írta alá a szerződését – a támogatás mértékét nem tartotta elégségesnek, illetve arányosnak.

3 MENTÁLHIGIÉNÉS PROGRAMOK

3.1 SZOCIÁLIS SZAKEMBEREK SZUPERVÍZIÓJA

A tavalyi évben kísérletet tettünk arra, hogy a szupervíziót rendszerszinten is beépítsük a BMSZKI szakmai munkájába.

A 2020-ban megvalósuló szupervízió előkészítése már 2019-ben elkezdődött. Felmértük az intézményi szükségleteket – azaz minden teamet megkérdeztünk arról, hogy intézményükben van-e igény szupervízióra; és ha igen, elsősorban milyen nehézségek, problémák megoldásához várnának szakmai támogatást szupervízió formájában a kollegáink. 3 telephelyünk kivételével minden szakmai egység fontosnak tartotta ezt a munkaformát. Majd számításokat végeztünk arra vonatkozóan, hogy az elképzelhető legkisebb intenzitású szupervíziós tevékenység (havi 2 óra) milyen óraszámban volna megvalósítható, és az hozzávetőlegesen milyen költségeket jelentene a BMSZKI számára. (A legkisebb intenzitással az általános forráshiány miatt kellett számolnunk.) Ezt követően *A BMSZKI-ban dolgozók helyzetének javítása, szakmai munka színvonalának emelése, csoportos szupervízió biztosításával* címmel pályázatot nyújtottunk be a Hajléktalanokért Közalapítványhoz, amelynek keretében 160 óra szupervízióra kaptunk támogatást.

HKA pályázat keretében 9 + 1 telephelyünkön valósult meg teamszupervízió.

- Az utcán, közterületen élő vagy utcáról, közterületről érkező ügyfeleket ellátó egységek: Utcai Gondozó Szolgálat, Aszódi Éjjeli Menedékhely és Nappali Melegedő, Könyves Éjjeli Menedékhely és Nappali Melegedő, Origóc Dózsa Nappali Melegedő, Dózsa (női) Éjjeli Menedékhely.
- Profilátalakítással érintett intézmények: Kálvária Átmeneti Szállás, Táblás Átmeneti Szállás.
- FET – Felvételt Előkészítő Team.

A pályázat célcsoportját annak a három fő intézményi körnek a munkatársai alkották, akik az előzetes igényfelmérés és tapasztalat szerint 2019/2020-ban a legnagyobb megterhelésnek voltak kitéve. A + 1 intézmény a Rimaszombati út stábja volt, ahol egy erőszakos esemény után került sor krízisszupervízióra.

A programot a nehézségek ellenére a tervezett szakmai tartalommal valósítottuk meg. Ez nagy rugalmasságot igényelt az összes szereplő részéről, hiszen többször kellett újra tervezni, átütemezni a szupervíziós folyamatokat, illetve valamelyest a szakmai tartalmat is módosítani

kellett. Az induláskor az okozott nehézséget, hogy a korábbi felméréseinkhez képest több telephely szeretett volna részt venni a folyamatban – így az a döntés született, hogy több csoportot indítunk. Majd a járványhelyzetből fakadó kihívásokra kellett válaszolni. Ezzel együtt:

- 5 intézményben valósult meg teljes egészében a szupervíziós folyamat.
- 2 intézményben 1, ill. 2 órával rövidebb időtartamban, de változatlan szakmai tartalommal valósult meg a szupervíziós folyamat.
- 2 intézményben kellett módosítani a szupervíziós szerződést, mert a tavaszi szünetet követően nem tudott újjá szerveződni a csoport:
 - az egyik telephelyen a munkatársak egy része (az esetkezelők) kis csoportban folytatták a szupervíziót, azonban így sem sikerült felhasználniuk az óraszámokat;
 - egy másik telephelyen a fennmaradó órákban egyéni szupervíziót biztosítottunk egy teamtagnak.
- 1 csoport az első ülést követően megszakadt (a járványhelyzet okozta nehézségek mellett a stáb egyéb nehézségei is akadályozták az újratekzdést).

A szupervízió tervezésekor és megvalósítása során is nagyon ügyeltünk az önkéntességre: csak olyan telephelyen indítottunk csoportot, ahol a teamek kifejezetten kérték. Ezt különösen fontosnak éreztük azért, mert a munkatársak egy része még sosem vett részt szupervízión, bizalmatlan volt; illetve több felől érkezett jelzés korábbi negatív tapasztalatokról. Az önkéntességet erősítette az is, hogy a teamek választhatták meg a szupervízor személyét. Ezzel sikerült elérnünk azt, hogy a programba bekerült stábok teljes létszámban vettek részt a csoportokon, a szupervízoroknak pedig nem az esetleges ellenállások leküzdésével kellett elkezdniük a munkát.

Ez így utólag különösen jó döntésnek bizonyult, mert a járvány miatt a folyamatok megtörttek, és a stábok részéről nagy erőfeszítést igényelt az őszi újratekzdés. Az önkéntesség elvét ősszel is szem előtt tartottuk – a szupervízió célja a szakmai munka támogatása, ezért mindenféleképpen szeretttük volna elkerülni azt, hogy a járványhelyzetben a stábok megnövekedett terhelése mellett a szupervízió is teherré váljék.

A szupervíziós csoportok fejlődése más és más volt. Ami közös bennük: a szupervízorok minden esetben megállapodtak a csoporttagokkal a keretekben (időbeli, szakmai módszertani, titoktartás stb.), illetve abban, hogy mire szerződnek. Bizonyos kérdésekben dönteni kellett.

Esetorientált szupervíziót vagy a teammunka szupervízióját igényli-e a csoport – azaz mi kerüljön a közös munka fókuszába? Jelen legyen-e a team vezetője az üléseken? Milyen egyéni és csoportos elvárásaik vannak a résztvevőknek – azaz mit várnak a szupervíziótól? A titoktartási szerződés értelmében az üléseken érintett témákról a csoporttagok nem adhatnak ki semmilyen információt senkinek; a szupervízorok pedig általánosságban számolhatnak be a szupervíziós folyamatról – és úgy is csak a team tagok által jóváhagyott tartalommal. Közös továbbá, hogy mivel a folyamatok megszakadtak, illetve elhúzódtak, a csoportoknak újra kellett szerződni: ez egyes csoportokban az ülések témájának módosítását jelentette, más csoportokban (ahol pl. személyi változások történtek) a keretek újbóli átbeszélését is. Az is általános tapasztalat, hogy nagyon nehéz addig az esetfókuszú szupervíziós munkát elkezdni, amíg a team „nincs rendben”: belső konfliktusok, személyi ellentétek, tisztázatlan elvárásrendszerek, érték-ütközések feszélyezik a közös munkát. Ennek lett eredménye, hogy az esetmunka kevésbé tudott fókuszba kerülni; vagy ugyan esetfókuszú szupervízióba kezdett a csoport, de rövid időn belül a teammunkára került át a fókusz.

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.

A HKA pályázaton túl, KAB pályázat keretében vezetői szupervízió zajlott a Szabolcs utcai telephelyünkön – 20 órában, Buda Erika vezetésével. A Szabolcs utcai telephely szociális szolgáltatásokat és egészségügyi ellátást nyújt a hajléktalan embereknek. A két ágazat együttműködését – a különböző ellátási logikából adódóan – olykor konfliktusok terhelik. A vezetői szupervízió azt a célt tűzte ki célul, hogy a szociális részleg 2 vezetőjének és az egészségügyi részleg két vezetőjének együttműködését támogassa. A szupervíziós folyamat sikerrel zárult. A pályázat keretében lehetőség lett volna a szupervízió kiterjesztésére a munkatársak körében is – egy olyan csoportot terveztünk, amelynek tagjait a két részleg munkatársai alkotják –, de sajnos a pandémia miatt erre végül nem volt módunk.

BMSZKI forrásból 2 szupervíziós folyamat zajlott le.

- A Családok Átmeneti Otthonában Szil Péter szupervízor tartott csoportot havi 3 órában. Ez a 2019-ben megkezdett munka folytatása. Péter először önkéntesként dolgozott velünk, majd munkáját megbízási szerződés keretében folytatta.

- Egy intézményvezető kolléga egyéni vezetői szupervízió formájában kapott támogatást 8 órában.

3.2 PSZICHOLÓGUSOK SZUPERVÍZIÓJA

Pszichológus munkatársaink szupervíziója folytatódott 2020-ban (a folyamat 2017-ben kezdődött el), havi 2 órában, alkalmanként 60 percben. A járványveszély miatt ez a tevékenység is az online térbe helyeződött át.

3.3 FELKÉSZÜLÉS A 2021-ES ÉVRE

A 2020/2021-es HKA pályázati ciklusban egyéni szupervízióra pályáztunk és nyertünk támogatást. A csoportos szupervízió megvalósítása során többször érkezett olyan jelzés, hogy erre nagy szükség volna; illetve a döntésben szerepet játszott, hogy a tervezéskor nem lehetett még tudni, 2021-ben a járványhelyzet lehetővé teszi-e a csoportos munkát. 60 óra egyéni szupervízióra nyílik tehát 2021-ben lehetőségünk – ennek előkészítése, a szakmai keretek kidolgozása már folyamatban van.

3.4 ÖNSEGÍTŐ CSOPORT

Kísérletet tettünk arra, hogy a BMSZKI munkatársai egymást tudják támogatni önségítő csoport formájában. A csoport – 5-6 fő részvételével – el tudott indulni, havi rendszerességgel, Takács Anita (a BMSZKI Vaspálya utcai Átmeneti szállásának munkatársa) részvételével/vezetésével. A járvány sajnos megakasztotta a folyamatot. Felmerült a csoport online folytatásának lehetősége, de a résztvevők végül úgy döntöttek, nem élnek ezzel a lehetőséggel.

4 TEREPKOORDINÁCIÓS TEVÉKENYSÉGEK ÉS KUTATÁSI MEGKERESÉSEK ÖSSZEFOGÁSA

4.1 TEREPKOORDINÁCIÓ

A Covid járvány a terepgyakorlati lehetőségeket is végletesen beszűkítette 2020-ban. Az év nagy részében az intézményeinkben látogatási tilalom volt érvényben, emiatt hallgatókat sem

tudtunk fogadni. Az érdeklődések és a jelentkezések száma megnőtt (részben amiatt is, mert más szociális intézmények sem tudták fogadni a hallgatókat), és 2019-hez képest 3 új intézménnyel bővült az a kör, amelyekkel a gyakorlatok végzésére keret együttműködési megállapodással rendelkezünk. Jelenleg így az alábbi képzőkkel vagyunk szerződéses viszonyban:

- A Tan Kapuja Buddhista Főiskola
- ELTE – Pedagógiai és Pszichológiai Kar – pszichológia MA képzés
- ELTE TÁTK – Szociális Munka Tanszék
- Károli Gáspár Református Egyetem – Szociális és Egészségtudományi Kar – szociális munka alapképzés
- Kodolányi János Egyetem – szociális munka alapszak
- Logoterápia és Bölcséleti Embertan Oktatási és Kutatási Alapítvány – Pázmány Péter Katolikus Egyetem pszichológia MA képzés együttműködésben
- Országos Rabbiképző – Zsidó Egyetem – Felekezeti Szociális Munkás Szak
- Pázmány Péter Katolikus Egyetem – Bölcsész- és Társadalomtudományi Kar – Szociálpedagógia alapszak

Több megkezdett gyakorlat félbeszakadt ebben az évben, illetve intézménylátogatásokat, intézménybemutatókat megpróbáltunk online formában megszervezni az iskolák terepkoordinátoraival – pl. az ELTE pszichológia szakos hallgatói és a Károli szociális munkás szakos hallgatói számára. Természetesen ez nem tudja pótolni a hajléktalanellátásban töltendő kis gyakorlatokat sem, de legalább valamiféle képük lesz a hallgatóknak az intézményes ellátórendszerrel.

Különösen jól sikerült a pszichológus kollégáink, illetve a BMSZKI pszichológiai szolgáltatásainak bemutatása az ELTE BA és MA pszichológus képzésében résztvevő hallgatói számára a *Határhelyzetek – pszichológusi munka speciális csoportokkal* című tantárgy keretében. Két alkalommal tartottunk online beszélgetést Farkas Edina, Csáfordi Krisztina pszichológusok és Tatár Babetts módszertani munkatárs részvételével. Néhány visszajelzés a hallgatóktól:

„Igazából nem tudtam, hogy a hajléktalan-ellátás egy ennyire kiterjedt terület ...”

„...az előadók nagyon felkészültek és inspirálóak voltak ...számomra hihetetlenül informatívnak bizonyult ez az alkalom, nagyon hasznosnak találtam, hogy ilyen sok új dolgot tanulhattam meg ilyen gyorsan.”

„...kettős érzelmekkel vártam ezt az órát, mert egyrészt nagyon fontosnak tartom, hogy a szakmának erről az oldaláról is halljak tapasztalatokat és tanuljak róla, másrészt viszont bármennyire is úgy gondolom, hogy fontos, hogy az ember halljon nehéz sorsokról, tartottam tőle, hogy érzelmileg nehezen fogom kezelni – ez nem történt meg szerencsére. Ennek ellenére jelenleg úgy gondolom, hogyha lesz rá lehetőségem, akkor valószínűleg szeretném kipróbálni magam ilyen közegben a hajléktalanokkal való munkában, mert szeretnék ilyen tapasztalatot is szerezni – illetve úgy gondolom a pszichológus lányok beszámolói alapján, és valószínűleg így is van, hogy itt rengeteget lehet segíteni a rászoruló embereknek – ezért szívesen szentelnék egy bizonyos időt ilyesfajta munkának.”

„Számomra meglepő, hogy az utcai szolgálatok közé tartozik az utcán tartózkodók konkrét „begyűjtése”. Azt hittem, ez az egyén személyes döntésének kérdése, és az intézmények részéről nincs karnyújtás.”

„Nekem nagyon tetszett ez az óra, számomra talán eddig ez volt az egyik leghasznosabbnak tűnő és amit a leginkább élveztem, az előadók is szinte végig fenn tudták tartani a figyelmet. Engem ezelőtt is érdekelt a hajléktalanság kérdése, így egészen el tudom képzelni, hogy esetleg valamilyen módon ezzel a csoporttal dolgozzak majd a jövőben.”

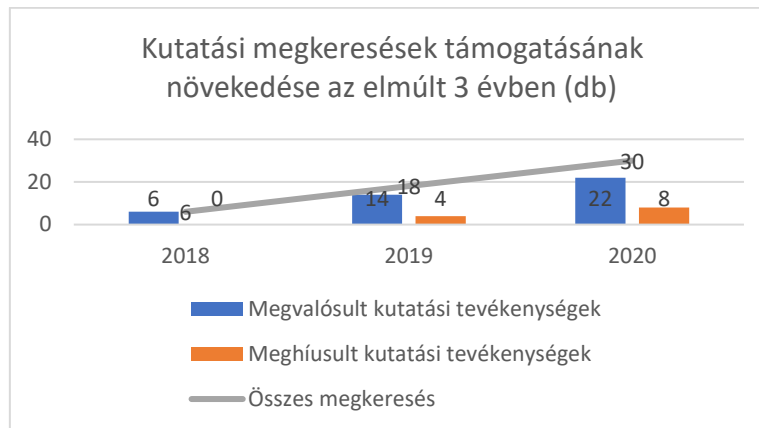
„Számomra az kifejezetten új információ volt, hogy ennyi típusú különböző szolgáltatás és szálláshely fajta áll rendelkezésre a hajléktalan emberek részére. Illetve, őszintén szólva abba se gondoltam bele soha, hogy pszichológusok hajléktalan emberekkel folytatnak vagy folytathatnak munkát, de igazán örülök, hogy erre van lehetőség ma Magyarországon.”

„Nagyon jó volt hallani, hogy csoportban dolgoznak és számíthatnak egymásra a pszichológusok, szociális munkások és pszichiáterek. Meglepődtem, hogy milyen fiatal és lelkes pszichológusok dolgoznak ezen a területen.”

4.2 KUTATÁSI MEGKERESÉSEK ÖSSZEFOGÁSA

Szívesen segítünk különböző kutatási megkeresésekben, szakdolgozatírásban. Kollégáink számára inspiráló, ha megmutathatják munkájukat az érdeklődőknek, nekünk pedig fontos, ha

külső szemmel, más látásmóddal ránéznek időnként az ügyfeleinkre, szolgáltatásainkra, működésünkre.



2. ábra: Kutatási megkeresések 2018-2020

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 elkezdtek 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 meghíusult – 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).

2020-ra terveztük egy általános tájékoztató anyag megírását és esetleg a honlapra való feltöltését, illetve az adatvédelmi tisztviselővel közösen annak átgondolását, hogy létrehozható-e egyáltalán online felület az ügyintézés megkönnyítésére. A tájékoztató kapacitáshiány miatt nem valósult meg, az online felület (kérdőív) kialakításához a megfelelő formát megtaláltuk.

2021-ben szeretnénk a kutatási megkeresések számára egy felületet a honlapon kialakítani, online kitölthető kérdőívvel, mely egyben a GDPR nyilatkozatot is tartalmazza. A cél ezzel az, hogy a megkeresések egyszerűbben kezelhetők legyenek, az adatvédelmi és kutatói nyilatkozat kitöltése automatikusan történjen, és ne igényelje az ezzel foglalkozó kolléga külön levelezését a kutatóval.

5 ISKOLAI KÖZÖSSÉGI SZOLGÁLAT

Az érettségihez szükséges 50 órányi Iskolai Közösségi Szolgálat teljesítésére régóta fogadunk középiskolás diákokat. Sajnos a pandémia ezt a programot is megakasztotta ebben az évben. Mivel ügyfeleink zöme a veszélyeztetett csoportba tartozik, a szolgálatban érintett korosztály pedig a betegség terjedése szempontjából rizikós csoportnak tekinthető, fel kellett függesztenünk a tanulók fogadását. Három esetben kötöttünk együttműködési megállapodást 2020-ban, azokban a hónapokban, amikor épp lehetett, azzal a kikötéssel, hogy a szolgálat teljesítésére csak a járványügyi helyzet figyelembevételével kerülhet sor. Sajnos egyik esetben sem tudott maradéktalanul megvalósulni a gyakorlat. A fennmaradó órákat akkor tudják majd teljesíteni a tanulók, ha visszatér az élet a normál kerékvágásba.

Nagyon izgalmas projekt zajlott idén középiskolai diákok és a Szubjektív Értékek Alapítvány bevonásával. Egy hallgató projektmunka keretében szeretne volna valamelyik intézményünk belső terét kicsit barátságosabbá, otthonosabbá tenni. Belső pályázatot írtunk ki, amelyre 11 egységünk pályázott. A szakmai igazgatóhelyetttel és a hallgatókkal közösen ebből választottuk ki az Alföldi Atmenti szállást, ahol olvasósarkot és közösségi teret alakítottak ki a diákok. A járvány miatt csak nyáron tudtak dolgozni, és sajnos mire elkészültek újra olyanná vált a helyzet, hogy nem lehetett nyilvános, ünnepélyes megnyitót tartani. Reméljük, hogy 2021-ben újra fel tudjuk majd venni a kapcsolatot az Alapítvánnyal, és akár a hallgatókat is vissza tudjuk hívni egy közös beszélgetésre, ünneplésre.



Évek óta tartó együttműködésünk van a Pesthidegkúti Waldorf Iskolával, minden évben fogadunk innen hallgatókat iskolai közösségi szolgálatra. Karácsonykor – a sokéves hagyományt megtartva – kísérletet tettünk arra, hogyan tudjuk a tanulókat ebben a nehéz helyzetben is közelebb hozni a hajléktalan emberekhez. Mivel idén nem tudtak személyesen jelen lenni az intézményben, javaslatunkra képeslapokat, plakátokat, hang és videó anyagot készítettek, ezeken keresztül juttatták el jókívánásaikat a nálunk élőkhöz. Az odafigyeléssel és

szerepettel készült munkák fogadtatása is nagyon pozitív volt: abban a két melegedőben, ahol a kisfilmet le tudták vetíteni a kollégák, arról számoltak be, hogy ügyfeleinket rettentően meghatották a versek, dalok, sokan sírtak és a Fehér Köz Nappali Melegedőben spontán szavalásba és közös imádkozásba kezdtek a bent lévők a film hatására. A plakátok a nagy forgalmú folyosókra kerültek, a képeslapokat ajándécsomagok mellé tettük kísérőnek – ezeknek is nagyon örültek ügyfeleink. természetesen a tanulók számára visszajeleztük a reakciókat. Az iskola és mi magunk is nagyon fontosnak tarjuk az együttműködésünket, mert lehetővé teszi olyan társadalmi csoportok találkozását, egymásra hatását, ami e nélkül nem jönne létre. Az iskola visszajelzései alapján valódi pedagógiai értéke van a közös munkánknak és nyitottabbá, elfogadóbbá teszi a diákokat, miközben a hajléktalan emberek pedig azt tapasztalhatják meg, hogy van olyan – az intézményesített ellátáson kívüli – közeg, csoport, akik számára ők jelentenek valamit, akik foglalkoznak velük, akik nem felejtették el őket, nem mondtak le róluk.

6 TÁRSADALMI ÉRZÉKENYÍTÉS, TÁRSADALMI PÁRBESZÉD

Intézményünk mindig is fontosnak tartotta, hogy legyen élő kapcsolatunk a szorosan vett alapfeladataink elvégzésén túl is társadalmi szereplőkkel, laikus érdeklődőkkel, társszervezetekkel, kulturális szereplőkkel. Úgy gondoljuk, felelősségünk van abban, hogy a társadalom egésze miként vélekedik a hajléktalan emberekről, vagy a velük dolgozó szociális szolgáltatókról. Rendszeresen veszünk részt olyan kulturális eseményeken, amelyekhez érdemben tudunk kapcsolódni, és időről-időre nagyobb érzékenyítő kampányokat is igyekszünk megvalósítani.

2020-ban az alábbi fontosabb eseményekre került (vagy, ha a pandémia engedi, került volna) sor:

6.1 2020. MÁRCIUS 8. – LÁTHATATLANOK FILMVETÍTÉS ÉS GYŰJTÉS

A BMSZKI a Mozinettel és a Budapest Bike Maffia Egyesülettel közös együttműködésében adománygyűjtéssel egybekötött filmvetítést és a főpolgármester részvételével zajló sajtótájékoztatót tartott a Dózsa György úti Népszálló dísztermében. A Láthatatlanok című – hajléktalan nőkről és a velük dolgozó női szociális munkásokról szóló – filmet a Mozinet ajánlotta fel.



illatszer, tisztálkodószer adományt is gyűjtött a Bike Maffia, ezt a szállásainkon élő hajléktalan nők között osztottuk szét.

A vetítés bevételéből a Váci úti női éjjeli menedékhelyünkön indítottunk női művészetterápiás csoportot (sajnos a járvány miatt ez is csak hézagosan, rövid ideig tudott működni, de amint lehet, folytatni fogjuk). A pénzbevételen túl jelentős mennyiségű

6.2 BUDAPEST100

2021. 05. 8–9.

BUDAPEST100

ÚJRATERVEZÉS REDESIGN

HU EN

[FŐLDAL](#)
[RÓLUNK](#)
[KUTATÁS](#)
[GALÉRIA](#)
[SAJTÓ](#)

Dózsa György út 152.

Zárt ház

JELENTKEZZ A TIZENEGYEDIKRE!

Kövess minket!

Csatlakozz hozzánk!

Rólunk:

A Budapest100 építészeti-kulturális fesztivál, a közösségek és a város ünnepe, egy hétvége, ami közelebb hozza egymáshoz a szomszédokat és a városlakókat és felhívja a figyelmet a körülöttünk lévő építészeti értékekre. A város szellemét a házak őrzik - a történeteket a lakók tudják továbbadni, és erre mindig jó alkalom a Budapest100 hétvégeje. A program 2011-ben indult az OSA Archivum és a KÉK – Kortárs Építészeti Központ kezdeményezésére, a százéves házak ünnepeként. 2016-tól új irányba indultunk, és városrészeket választottunk, mert az I. világháború alatt kevés új ház épülhetett. Emiatt először az akkor 120 éves Nagykörút vonalán nyitottuk meg az épületeket, majd a Rakpartok hosszában ünnepeltünk. 2018-ban nyitottunk a Térre, 2019-ben a Bauhaus centenárium apropóján a budapesti

Tervező: [Schoditsch Lajos](#), [Eberling Béla](#)

Építés éve: 1910, 1911

Építető: nincs adat

Kutatva:

Leírás

A szecessziós épületben betekintést kaphatnak a látogatók egy működő hajléktalanellátó intézmény mindennapjaiba, miközben megcsodálhatják Szódy Szilárd szobrász domborműveit, a működő Zsolnay díszkutat, a különleges atmoszférájú padlásteret.

Fotó: Polinszky Tibor

Kutatás: Vízkelety László

Önkéntesek: Tatár Babett (BMSZKI)

[Reagir](#) [Megoszt](#)

2020-ban volt 10 éves a Budapest100, az ünnep alkalmából minden olyan közösség részt vehetett a fesztiválon, amely már korábban is bemutatkozott rajta. Mi 2012-ben vettünk részt először „a közösségek és a város ünnepe”, és szeretnénk volna most is megmutatkozni. Épülettörténeti sétával, háztörténeti fotókiállítással (benne a Népszállót egykor díszítő Undi Mariska freskóit bemutató fotókkal), az Alföldi Reload projekt (az Alföldi átmeneti szállás 130 éves épületének újragondolása – a BME Lakóépülettervezési Tanszék által kiírt, tervezői ötletpályázat) pályamunkáiból álló kiállításra és századfordulós nyomorfilmek vetítésére készültünk. Sajnos a rendezvény előtt pár nappal a járványhelyzet aktuális állása miatt látogatási tilalmat rendeltek el a bentlakásos szociális intézményekben, így a programot le kellett mondanunk. Köszönjük azonban így is Vízkelety László és Polinszky Tibor munkáját, akik a Budapest100 önkénteseiként kutatásukkal és a házról készült gyönyörű fotókkal gazdagítottak bennünket.

Polinszky Tibor fotói megtekinthetők itt: <http://budapest100.hu/house/dozsa-gyorgy-ut-152/>

Az Alföldi Reload programról bővebben itt: <https://reloadpalyazat.wordpress.com/>

7 KOMMUNIKÁCIÓS TEVÉKENYSÉGEK

7.1 A BMSZKI FB KOMMUNIKÁCIÓJA

A BMSZKI Facebook oldal követőinek száma 2020. január 1-én 1874 volt, december 31-én 2312. A kedvelők száma ennél valamelyest alacsonyabb, azonban ugyanezt a növekvő tendenciát mutatja az év folyamán. A beszámoló írásakor 2413 követőnél és 2358 kedvelőnél járunk.

Követőink 79%-a nő, 21%férfi. Érdekes látni, hogy a férfiak aránya ennél magasabb, 27% azok körében, akiket a bejegyzéseink elértek, viszont az aktív felhasználók (vagyis akik like-olják, megosztják, kommentelik a bejegyzéseinket) több mint 80%-a nő. Az életkori megoszlást tekintve a legtöbben a 35-44 és a 46-54 év közötti korcsoportból kerülnek ki, negyedük 55 év feletti, 10%-uk 65 év feletti. A legtöbben Magyarország területéről követik a tevékenységünket, azonban majdnem 200 ember a határainkon túlról.

Általánosságban elmondható, hogy bejegyzéseink nagy aktivitást váltottak ki. A legnépszerűbb posztunk – amelyben ruhaadományt kértünk a Kőbányai úti éjjeli menedékhelyünk számára – több mint 122 ezer emberhez ért el, és most már nem ritkák a 10-30 ezer főt elérő bejegyzések

sem. Az aktivitási arány (ami azt mutatja, hogy mennyire tudjuk megérinteni, megmozgatni az olvasókat) egyes bejegyzések esetén elérte a 18-19%-ot, és alig van olyan, ami 3%-ot ne ért volna el (ezek többnyire viszont a sok emberhez eljutó tartalmak voltak).

Mindez azt jelenti, hogy a BMSZKI FB követőinek tábora ugyan még nem túl nagy, de folyamatosan növekszik, és elkötelezett az oldal iránt.

Bízunk benne, ez annak is az eredménye, hogy igyekeztünk közérthetően és hitelesen kommunikálni a 2020-as évben – szakmai jellegű tartalmakat is közzé tettünk, figyelmet fordítottunk arra, hogy a BMSZKI munkatársai, partnerei megjelenjenek a posztjainkban, illetve próbáltunk egy szerethető képi világot kialakítani. Nem utolsó sorban pedig a posztjaink rendszeressé váltak – átlagosan heti egy alkalommal osztottunk meg új tartalmat.

7.2 A BMSZKI HONLAP KOMMUNIKÁCIÓJA

A BMSZKI weboldalát (www.bmszki.hu) 2020-ban 44 ezer ember látogatta meg (3 ezerrel kevesebben, mint 2019-ben), az oldalmegtekintések száma 184 ezer (ez a szám 10 ezerrel csökkent a tavalyihoz képest). A felhasználók között a nők / férfiak aránya 66% / 34%. Az életkori megoszlást tekintve: a felhasználók a legnagyobb arányban a 25-34 év közötti korosztályból kerülnek ki (26%), ezt követi két életkori csoport, a 45-54 és a 35-44 év közöttiek csoportja (18-20%), majd a nagyon idősek és a nagyon fiatalok következnek. A tavalyi évhez hasonlóan magas (több mint 50%) azok aránya, akik mobiltelefonról keresik fel az oldalunkat.

Az oldal folyamatosan frissül, különösen a Hirdetmények, illetve a Közérdekű adatok (Álláshirdetések, Szabályzatok) tartalma újul rendszeresen. Módszeres tartalomfejlesztésre azonban nem jutott elég energiánk, illetve ez a tevékenységet nem tudtuk beilleszteni a 2020-as feladataink közé. A Hírek rovatba (a weblap főoldalára) írtunk új cikkeket, illetve a koronavírus járvánnyal kapcsolatban töltöttünk fel rendszeresen új információkat.

7.3 HÍRLEVÉL

A BMSZKI Hírlevelét a járványhelyzetben kialakult kommunikációs vákuum hívta újra életre. Június és december között 5 szám készült el – ezek terjedelme sokszor a 10 oldalt is meghaladta, az anyagot képek színesítették.

A kezdeményezést az a cél vezérelte, hogy a munkatársak közvetlenül értesüljenek a központi intézkedésekről – az egyes intézkedések telephelyekre gyakorolt hatásairól, a telephelyeken folyó munkáról, az eredményekről, nehézségekről. Célunk volt az is, hogy a Hírlevélben a BMSZKI munkatársai is megosszák tapasztalataikat. Annak érdekében, hogy a Hírlevél el tudjon készülni, a Szakmai fejlesztési és módszertani Iroda munkatársai meghívást kaptak az Igazgató tanács üléseire (a bizalmas – pl. személyügyi – kérdéseket érintő részek kivételével).

7.4 SAJTÓMEGKERESÉSEK

A tavalyi év folyamán (a korábbi évekhez hasonlóan) a BMSZKI számos megkeresést kapott a sajtó részéről, ezek egy részét a csoportunk válaszolta meg, illetve a BMSZKI-ról szóló rádióműsorok elkészítésében is segédkeztünk. Készítettünk továbbá a Főpolgármesteri Hivatal számára szakmai anyagokat (főként a pandémia első hullámában volt ez jellemző).

8 KILÉPŐ INTERJÚ

A kilépő interjúk felvételét 2019 végén kezdtük meg, azonban eddig viszonylag kevesen töltötték ki – 2020-ban a kilépő dolgozók 28,5%-a (91 főből 26 fő) – ezen a jövőben, ha a visszajelzésnek ez a módja fontos a BMSZKI számára, változtatnunk kell (természetesen a kitöltés önkéntességének megőrzése mellett). A mérsékelt kitöltési aránynak valószínű az (is) oka, hogy nem lett eléggé átgondoltan kialakítva a kérdőív dolgozókhoz való eljuttatásának menete. Mindazonáltal a kérdőívek kiértékelése rámutat bizonyos tendenciákra – amelyekre (mélyebb statisztikai elemzések nélkül is) érdemes odafigyelnünk.

Annak, hogy a BMSZKI kötelékéből miért lép ki egy munkavállaló, értelemszerűen több oka lehet. A kérdőív egy táblázatba foglalta azokat a tényezőket, amelyek – előzetes vizsgálataink szerint – szerepet játszhatnak egy ilyen döntésben, és arra kértük a válaszadókat, pontozzák azokat 1-től 7-ig aszerint, hogy azoknak mekkora volt a jelentősége az ő esetükben. A válaszok igen nagy szórást mutatnak, de azért az alábbi tényezők – melyeket a kérdőívet kitöltők 60-70%-a megemlített – mindenképpen kiemelhetők:

- „Visszaautasíthatatlanul jó” ajánlatot kaptam
- Kevés volt a fizetésem
- Nem volt lehetőségem szakmai fejlődésre
- Komolyabb, változatosabb, nagyobb felkészültséget kívánó feladatokra vágytam

- Nem volt elfogadható számomra a BMSZKI-ban folyó szakmai munka tartalma, iránya, színvonala
- Nem volt elfogadható számomra az intézményemben folyó szakmai munka tartalma, iránya, színvonala
- A munkakörülmények – fizikai környezet: rend, tisztaság – zavartak
- Zavartak a bogarak (csótányok, poloskák)

Szembeötlő, hogy azokat, akik a fizikai környezet leromlottságát megemlítették, ez nagyon zavarta (5-7-es értéket jelöltek meg a skálán).

Ezzel szemben az látszik, hogy a távozők kevés olyan dolgot jelöltek meg, ami visszatartotta volna őket. A legtöbben ezeket a válaszokat jelölték meg az erre irányuló kérdésre:

- Tudásom, tapasztalataim nagyobb elismerése, jobb kihasználása
- Szakmai elképzeléseim megvalósításának támogatása
- Jobb (befogadóbb) munkahelyi légkör, támogatóbb team
- Szupervízió lehetőségének a biztosítása

Talán meglepő, hogy a válaszadók közül csak néhányan mondták azt, hogy a fizetésemelés a BMSZKI-ban tartotta volna őket, kicsivel többen mondták, hogy „talán” – de a két csoport így is mindössze a válaszadók 50-60%-át teszi ki.

Érdekes lehet, hogy a távozők mit szerettek a BMSZKI-ban. Szemelvények a válaszokból:

Elsőként említi	Másodikként említi	Harmadikként említi
„Munkaidőbeosztás” „Szeretem a BMSZKI-t. 1 év kellett hozzá, hogy meghozzam a döntést.” „24 órás munkarend” „A kollégáim” „Utcázni” „A munkarend” „Izgalmas, sokszínű” „Képzési lehetőség” „Kollégák” „A vezetők támogatják a szakmai fejlődést (tanfolyam, tanulmányút, konferencia részvétel)”	„Vezető” „Szeretem az összetett sokszínűségét az ellátásoknak” „Munkaidő rugalmasság” „Mindegyik telephely” „A sok fejlődési lehetőség” „A vezetőm személye” „A kliensek” „Közvetlen légkör” „Csapatszellem” „Rugalmas munkaidő beosztás” „Csapatmunka” „Jó a munkahelyi légkör”	„Kollégák” „Az intézmény nagysága, sokszínűsége, kollégák, programok, képzés lehetősége” „Támogató vezetők” „A vezetőm személye” „Újítási, fejlesztési törekvések” „Dinamikus munkarend” „Megértő vezetők (figyelembe vették a személyes igényeket)” „Kevésbé merev hierarchia” „Számított a véleményem”

„Kollegialitás” „Lehetőség van a szakmai fejlődésre” „Közvetlen munkahelyemen magas színvonalú szociális munka folyik” „Kollégák” „A munkahelyi légkör, társaság, a velem együtt dolgozó kollégák” „Csapatmunka” „Kedves kollégák, lakóegység-vezető” „Változatos munkavégzés”	„Team-alkalmak, közös döntések” „Szakmai munka és fejlődésre való lehetőség biztosítása” „A kollégákkal barátságos hangvétel” „Törekvés” „Rugalmas munkaidő beosztás” „Kollegialitás”	„Empatikus, etikus hozzáállás” „Tolerancia” „Támogatás”
---	--	---

3. ábra: A Kilépő interjút kitöltők egyes válaszai a „Mi az a három dolog, amit legjobban szerettél a BMSZKI-ban?” kérdésre

S hogy melyekről gondolják azt a távozók, hogy megváltoztatnák, ha tehetnék?

„Teljesebb kommunikáció.” „Hatékonyabb, kétoldalú kommunikáció, ügyintézés.” „Érdeemes volna jobban odafigyelni a telephelyekre.” „Higiéniiai eszközök beszerzése.” „Menedzsment-szemlélet, rendszerek jobb megszervezése (pl. Ecostat, Menedék összehangolása ügyfelek megfelelő azonosításával).” „Az infrastruktúra javítása, a fizikai környezet jobb állapotba hozása.” „Kevesebb adminisztráció.” „Az olykor túlon túl hierarchikus, bürokratikus működés.” „Fizetések emelése.” „Több fórum, hogy a dolgozó tudjon hová fordulni a helyi problémákkal.” „Még hatékonyabb, hosszú távra tervezett segítségnyújtás a rászorulóknak, nem ellátás, hanem mentorálás.” „Szupervízió.” „Intenzívebb betanítás biztosítása új munkavállalóknál.” „Egymás munkájának jobb megismerése és elismerése.” „Az intézmények működési céljának, stratégiájának világosabb meghatározása, felülvizsgálata.”

A kérdőív azzal a kérdéssel zárul, hogy a kilépő elképzelhetőnek tartja-e, hogy a későbbiekben ismét a BMSZKI-ban dolgozzon. Erre a kérdésre e magkérdettek 80%-a felelt igennel.

9 NEMZETKÖZI KAPCSOLATOK, PÁLYÁZATI PROGRAMOK MEGVALÓSÍTÁSA

2020-tól 2 éven keresztül a BMSZKI látja el a magyarországi hajléktalanellátó szervezetek képviselőit a hajléktalan emberek segítésére irányuló szakpolitikák kidolgozását európai szinten koordináló **FEANTSA** hálózatban. A szervezet irányítótestületi tagja lett Dandé István, a BMSZKI Igazgatósági titkára, akinek munkáját a Szakmai Fejlesztési és Módszertani Iroda két tagja, Újvári-Oláh Dóra és Gerencsér Tamás támogatja.

Az ehhez kapcsolódó tevékenységeink keretében, közreműködtünk a FEANTSA, 2021 májusában megjelenő, lakhatási kirekesztéséről szóló éves jelentésének elkészítésében. Emellett nagyobb szerepet vállaltunk a szervezet Uniós intézmények felé történő lobbitevékenységeihez tartozó feladatokban, illetve az azokról szóló információk terjesztésében is. Részt vettünk a *We are an essential service, I am an essential worker* közösségi médiakampányban, és az ehhez kapcsolódó Európai Uniós intézmények részvételével folytatott online egyeztetésen. Ennek keretében a találkozót megelőző héten olyan magyar és angol nyelvű bejegyzéseket tettünk közzé a BMSZKI Facebook oldalán, melyek az általunk nyújtott szolgáltatások és a járvány okozta kihívásokra adott válaszok fontosságára hívták fel a figyelmet. A tavaszi járványidőszakban rendszeresen szolgáltatunk információt a megelőzéshez kapcsolódó szakmai intézkedéseinkről, valamint egy kérdőíves kutatás keretében megosztottuk a járványügyi védekezés során kialakított gyakorlatainkat az Európai Betegségmegelőzési és Járványvédelmi Központtal (ECDC) is.

Munkánk során összegyűjtöttük és továbbítottuk a magyarországi FEANTSA tagszervezetek által a 2021-ben kezdődő támogatási ciklus forrás-elosztásának megtervezéséhez fontosnak tartott területeket és szempontokat az Európai Bizottság Magyarországi Képviselőjéhez. Ezen túlmenően pedig figyelemmel kísértük és támogattuk azokat a javaslatokat és kezdeményezéseket, amelyeket a FEANTSA az Európai Bizottság szociálpolitikai akciótervének keretében megvalósítandó Hajléktalanságügyi Európai Együttműködési Folyamatra (European Collaboration Platform on Homelessness) vonatkozóan tett.

A BMSZKI évek óta tartó nemzetközi tevékenységeivel összefüggésben:

- A párizsi Solinum non-profit szervezet szeptemberben együttműködésre kérte fel a BMSZKI-t egy partnerségi pályázat megvalósításához. A szervezet egy, a hajléktalan

emberek számára nyújtott szolgáltatásokat összefogó, nemzetközi adatbázis továbbfejlesztésében kérte a segítségünket, és bár pályázatuk végül nem nyert támogatást, de szakmai együttműködésünk azóta is tart.

- Ugyancsak szeptember hónap folyamán ír partnerünk, a Focis Ireland is segítségünket kérte egy új partnerségi pályázat kapcsán. A 8 hónapos kutatási program alatt a pszichiátriai ellátásból kikerült hajléktalan emberek Housing First típusú lakhatási formába történő kigondozásának tapasztalatait kívánták összevetni a közép - európai régió más szervezeteinek gyakorlatával. A projekt forráshiány miatt elutasításra került, de biztosítottuk ír partnerünket arról, hogy szívesen csatlakozunk a programhoz, amennyiben később sikerül támogatást nyerniük a megvalósításhoz.

9.1 NEMZETKÖZI PÁLYÁZATI PROGRAMOK

A BMSZKI 2020 folyamán, a korábbi évekhez hasonlóan, több nemzetközi pályázati programban vett részt koordinátorként vagy megvalósító partnerként. Az alábbiakban a csoportunk által kezelt pályázatok bemutatása következik.

1) Erasmus+ 2019-1-HU01-KA104-060526 Off the streets mobilitási program, 2019-2021

Az *Off the Streets* elnevezésű, 2019 év végén indult programunkkal 35 munkatársunk csoportos intézménylátogatására, továbbá 18 kollégánk nemzetközi konferencián való részvételére nyertünk támogatást. A pályázatban 2020 tavaszára két csoportos intézménylátogatást szerveztünk a belga Housing First gyakorlat, valamint a pszichiátriai érintettségű ügyfelek számára létrehozott portugál lakhatási projektek megismerése céljából. Bár mindkét út szervezési előkészületei megtörténtek, a márciusi, pandémia kapcsán hozott rendelkezések miatt végül el kellett halasztanunk az utazásokat. A pályázatot kiíró Tempus Alapítvány mindent megtett a pályázó szervezetek segítése érdekében: szeptemberben lehetőséget kaptunk a pályázat 12 hónappal történő meghosszabbítására, továbbá decemberben elfogadták szerződésmódosítási kérelmünket, mely által a programban a hagyományos, kiutazással járó mobilitások mellett immár az online módon megvalósított szakmai napok is támogathatók. Bár a tényleges kiutazások lehetősége jelenleg roppant bizonytalan, bízunk abban, hogy a program záróidőpontjáig legalább az utak felét sikerül személyes részvétellel megtartani.

2) Erasmus+ 2018-1-HU01-KA202-047742 Women and homelessness, azaz „Hajléktalan élethelyzetben élő nők” stratégiai partnerségi program, 2018-2021

A 2018 decemberében indult stratégiai partnerséget 7 ország hajléktalanellátás területén dolgozó szervezetei alkotják. A program célja, hogy jó gyakorlatok és tapasztalatok cseréjével elősegítse, hogy a meglévő szolgáltatások jobban illeszkedhessenek a hajléktalan nők speciális szükségleteihez. 2020-ban a partnerek által beazonosított fejlesztendő területek közül a párok támogatásával kapcsolatos alapelveket és módszereket, a nők választási lehetőségeit, és a támogatási folyamat céljainak és eszközeinek meghatározásában való szerepük növelését célzó megközelítéseket, valamint a szexuális élet, homoszexualitás, transzneműség kapcsán megjelenő egyéni és közösségi szükségletekre adható válaszokat szeretnénk volna körüljárni.

A járvány okozta utazási korlátozások következményeként az eredetileg tervezett, külföldi utazással együtt járó programokat el kellett halasztanunk. A partnerség megállapodott a program 2021. augusztus 31-ig való meghosszabbításáról. Később, az eredeti támogatási szerződés módosítása után lehetőséget kaptunk arra, hogy a nemzetközi tevékenységeket online valósítsuk meg.

A párok támogatásához kapcsolódó szociális munka során felmerülő kérdések megvitatását így virtuális térben, a Zoom alkalmazás használatával valósítottuk meg. A BMSZKI ezen az alkalmon a Családok Átmeneti Otthonában működő, a párkapcsolati erőszak megelőzését célzó férficsoporthoz tartozó tapasztalatait osztotta meg a többi résztvevővel. Emellett megismertük az egyik legnagyobb angol hajléktalanellátó szervezet által kiadott útmutatót, amelynek megállapításait és ajánlásait itthon is felhasználhatjuk a párokkal folytatott szociális munka kereteinek és tartalmának átgondolására. A további programok során lehetőségünk volt szakmai diskurzust folytatni az utcán élő nőkkel való kapcsolatfelvétel sajátosságairól, valamint bepillantást nyerhettünk egy lengyelországi kutatás eredményeibe, mely a hajléktalan nők életútját, és annak gyermekkorban elszenvedett bántalmazásokkal és egyéb ártalmakkal való kapcsolatát vizsgálta. Emellett egy ugyancsak a lengyelországi helyzetre vonatkozó előadás keretében képet kaptunk a családon belüli erőszak megelőzésére és kezelésére szolgáló szakpolitikák alakulásáról.

A program még fel nem dolgozott tématerületeivel (részvétel lehetőségeinek növelése, a szexuális élet biztosításához kapcsolódó szükségletek) kapcsolatban április és június hónapra tervezzük online eseményeket tartani.

A programból nyert ismeretek BMSZKI-ban való adaptálására vonatkozó elképzelésünk szerint, a hátralévő hat hónapban munkacsoportokat hoznánk létre azon intézmények dolgozóinak részvételével, ahol számottevő tapasztalat halmozódott fel a nők támogatásáról, és velük együtt dolgoznánk ki olyan alapelveket és ajánlásokat, amelyek a szociális munka folyamatának vezetéséhez adhatnak vezérfonalat a hajléktalan nők támogatása során.

3) 2020-1-HU01-KA104-078376 Látni és láttatni: nemzetközi tapasztalatok a közösségépítés, az ügyfél bevonás és részvétel terén

Januárban még nem számítottunk a világjárványra, így a Tempus Közalapítvány felhívására pályázatot nyújtottunk be négy intézményünk munkatársai és ügyfelei számára 3-4 napos külföldi tanulmányutakra. A *Látni és láttatni* elnevezésű, 24 hónapos pályázatban a közösségépítés, az empowerment, valamint a sorstárs-segítés gyakorlatában jártas cseh, lengyel, finn és szlovén partnereinket kértük fel az együttműködésre. A program ötletét az adta, hogy a Dózsa, a Könyves Lábadozó (K22), az Alföldi utcai Átmeneti szállás, továbbá a Családok Átmeneti Otthona munkatársai 2019-ben, a *Women and Homelessness* pályázati programunk keretében részt vettek egy csoportos partnertalálkozón, melynek fókuszában a hajléktalan nők egészségügyi problémái álltak. A programsorozaton való részvétel a kint látott módszerek adaptálására és a nőkkel folytatott munka hazai gyakorlatának tovább-gondolására ösztönözte munkatársainkat, akik hazatérve munkacsoportot alakítottak, és jelezték a Szakmai fejlesztési és módszertani Iroda felé, hogy szívesen vennének részt egy későbbi mobilitási pályázatban.

4) Re-Dwell: Megfizethető és fenntartható lakhatás Európában program

A BMSZKI gyakorlati terepet biztosító partnerként vesz részt a *Re-Dwell: Megfizethető és fenntartható lakhatás Európában* innovatív képzési és kutatói programban. Ennek során 2, az MTA Társadalomtudományi Kutatóközpont Szociológiai Intézetével kapcsolatban álló Phd. hallgató kutatási témájának megvalósításához biztosítunk terepet. A programban ezidáig az elindításához kapcsolódó egyeztetéseket és adminisztratív tevékenységeket folytattunk le. Az idei évben történik meg a hallgatók kiválasztása, illetve egyikük esetében a kutatási célhoz kapcsolódó BMSZKI-ban folytatott gyakorlat elvégzése is.

5) Erasmus+ 2018-1-NL01-KA204-038988 It can also be different – Restoring dreams to tackle loneliness, azaz „Lehet másképpen - építsük újra az álmokat, hogy megküzdhessünk a magányossággal” stratégiai partnerségi program, 2018-2020

A 2018 szeptemberében indult partnerségi pályázat fő célja, hogy felmérje a hajléktalan személyek körében megbújó magányosságot, feloldja azt a tabut, ami a magányosság témáját övezi és eszköz-orientált megközelítéssel támpontot adjon a szociális munkásoknak ahhoz, hogy ügyfeleik magányosságával megfelelően foglalkozzanak. A projektben egy munkatársak számára készített tréninganyag összeállítására és egy kutatásra vállalkoztunk, melyben a szociális munkások magányossággal összefüggő ismereteit, és a bevont munkatársak ügyfeleinek magánnyal kapcsolatos érintettségét vizsgáltuk.

A tavaszi, Madridba szervezett partnertalálkozó alkalmával a kutatás eredményeinek kiértékelésére és összehasonlítására is sor került. Ősszel a programban részt vett ügyfelekről esettanulmányokat készítettünk, melyek angol nyelvű fordítása továbbításra került a partnerszervezet felé. Az év végén a tréninghez kapcsolódó eszközök bevezetéséhez és használatához kezdtünk el szakirodalmat és ötleteket gyűjteni. Mindeközben a projekt eredményeinek terjesztése céljából magyar nyelvű szakmai anyagokat készítettünk, melyeket a honlapon és a projekt hazai facebook-csoportjában tervezünk megjelentetni a jövő év első felében. A projekt felelőse a havi rendszerességű, online értekezletek alkalmával folyamatosan beszámolt a projekt előrehaladásáról a partnerszervezetek felé.

Bízunk abban, hogy a projekt záródátumának 2021. augusztus 31-ig történő meghosszabbításával egy személyes részvétellel zajló szakmai nap keretében lehetőségünk nyílik a projekt eredményeinek disszeminálására is.

Április elején *Távdiagnosztikai eszközök alkalmazása a hajléktalan ellátásban a COVID-19 káros hatásainak enyhítésére* címmel pályázatot nyújtottunk be a CEI (közép-európai kezdeményezés) által kiírt felhívásra. A COVID fertőzés hatékony és gyors diagnosztizálásának érdekében a pályázati forrást különféle orvosi- és IT eszközökre, valamint ehhez kapcsolódó szolgáltatások megvásárlására kívántuk fordítani. A programot rendkívüli érdeklődés övezte, 7000 benyújtott pályaművel, így nem ért bennünket meglepetésként, hogy a pályázat forráshiány miatt nem nyert támogatást.

Nemzetközi tevékenységeink elismertségét mutatja, hogy a Tempus Közalapítvány – az Erasmus programok 20 éves fennállásának alkalmából rendezett – előadássorozatán

intézményünk is bemutatkozott *A hatékony disszemináció eszközei* elnevezésű szekción. Az online eseményen büszkén számoltunk be arról, hogy az elmúlt 15 évben a Leonardo da Vinci, majd az Erasmus+ programok támogatásával munkatársaink **21 európai ország 42 szervezeténél** vettek részt egyéni, vagy csoportos szakmai tanulmányúton, és további **30 nemzetközi szakmai konferencián** képviselték szervezetünket és a hazai hajléktalanellátó intézményrendszert.

Októberben folytatódott a Tempus Közalapítvány Erasmus+ programokat népszerűsítő előadássorozata, melynek keretében a 2016-2018 között futó, *Fiatal hajléktalanokkal végzett szociális munka nemzetközi gyakorlata* című pályázatunk eredményeinek ismertetésére kért fel bennünket. Az októberi online konferencián két civil, az ifjúságsegítés területén tevékenykedő szervezettel közösen számoltunk be a program sikereiről.

9.2 PÁLYÁZATI FORRÁSBÓL MEGVALÓSÍTOTT EGYÉB TEVÉKENYSÉGEINK

A COVID helyzet súlyosbodásával, munkatársaink biztonsága érdekében a szokásos, személyes jelenléttel megtartott team értekezletekről áttértünk az **online formájú megbeszélésekhez**. Mivel a nemzetközi partnerekkel való kapcsolattartáshoz egyébként is használtuk volna az alkalmazást, így pályázati forrásból előfizettünk a szolgáltatásra. A ZOOM használat mára beépült a mindennapi gyakorlatba: a különféle online munkacsoportok és intézményi csapatok mellett a vezetői értekezletek is ezen a felületen kerülnek lebonyolításra. Az év végére olyannyira megteltek a szabad időpontok az alkalmazásban, hogy végül egy újabb fiók előfizetésére tettünk javaslatot. A ZOOM időpontok lefoglalása, az online meetingek meghívóinak kiküldése, továbbá az igazgatósági értekezletek jegyzőkönyvezése szintén napi feladatunkká vált.

Régóta fennálló igény a BMSZKI **szakmai könyvtárának felújítása**, korszerűsítése, melyet szeptemberben el is kezdtünk. Pályázati forrásból előfizettünk egy könyvtári rendszerező programra, és belevágtunk a közel 300 kötet és többszáz folyóirat katalogizálásába. Bár az elmúlt időszakban a könyvtár csupán egy, a szakmai értekezletek megtartására alkalmas helyiség funkcióját töltötte be, ám reményeink szerint legkésőbb 2021 őszére teljesen megújulva állhat munkatársaink rendelkezésére.

10 TÁMOGATÓ MONITOROZÁS

JUHÁSZ ZSÓFIA beszámolója

2020 a monitorozás szempontjából is rendhagyó év volt. Az év nagyrésztében, a pandémia miatt, nem volt lehetőség a telephelyek látogatására olyan formában, ahogy azt az eredetileg megálmodott támogató monitorozás megkívánja. **A BMSZKI telephelyein folyó szakmai munka nagyobb megismerésére adódtak azonban más lehetőségek.**

Jó felület volt erre a **kitiltások, jogviszonykorlátozások felülvizsgálata** és később az **összefoglaló értékelések elemzése**. Ezek látszólag adminisztratív feladatok, ám valójában együtt járnak az ellátási egységek vezetőivel, dolgozóival folytatott kölcsönös párbeszéddel. A beszélgetéseken keresztül rálátásom nyílt az egyes ellátási egységekben folyó napi munkára, a szociális munkások mindennapi feladataira, de legfőképpen arra, **hogyan gondolkodnak a saját feladataikról ők maguk**. A vírus szakaszai közti időben pedig lehetőség volt teameket, ügyeleket látogatni.

10.1 SÚLYOS HÁZIRENDSÉRTÉSEK MIATT SZÜLETETT JOGVISZONY- KORLÁTOZÁSOK FELÜLVIZSGÁLATA A BMSZKI TELEPHELYEIN

A BMSZKI egyik alapvető értéke a hajléktalan emberek emberi máltóságának tisztelete. Törekszünk arra, hogy az adott ellátórendszeren belül a lehető legjobb ellátást biztosítsuk a számukra. Éppen ezért a BMSZKI célja, hogy intézményeiben a házirend betartatásának eszközei a lehető legkevesebb esetben legyenek megtorló intézkedések, **sokkal inkább az autonómiát, önbecsülést építő, helyreállító (resztoratív) lépések**. A normaszegő magatartást látva, igyekszünk megismerni az ügyfél viselkedésének hátterét és a számára megfelelőbb helyre irányítani, hogy amennyire csak lehetséges, elkerüljük azt, hogy utcára kerüljön.

A vizsgálat célja:

- A súlyos házirendsértések következtében született korlátozások pontos dokumentálása, azok felülvizsgálhatósága érdekében, például fellebbezés esetén. Ez egyszerre szolgálja az ügyfelek és a szociális munkások érdekvédelmének lehetőségét is.
- Az esetek felülvizsgálata a nagyobb szakmai rálátás, fejlesztés érdekében. **Munkatársainknak, nap-nap után, súlyos konfliktushelyzetekben kell jól**

reagálniuk és az ügyfelek jogviszonyát érintő döntést hozniuk. (Egy-egy konfliktushelyzetben az ügyeletben lévő munkatársnak kell felismernie a helyzetet, megértenie a normaszegő ügyfél indítékait, állapotát, ugyanakkor megvédeni az intézmény rendjét, a többi ügyfél biztonságát, és ennek megfelelően jó döntést hoznia. Mindezt úgy, hogy közben ellátja napi feladatait. Nyilvánvaló, hogy még a leggyakorlottabb szociális szakembernek is próbatétel lehet ez.) **Azt szeretnénk, ha munkatársaink támogatást kapnának ebben.** Ehhez azonban tudnunk kell, hogyan élük meg ők ezeket a helyzeteket. **Szeretnénk egy közös gondolkodást indítani és fenntartani!**

Tehát, a kitiltások mellé írt feljegyzésekből és az átmeneti szállók összefoglaló értékeléseiből, **többet szerettünk volna megtudni arról, hogy:**

- Mi áll az ügyfelek normaszegő magatartásának hátterében leggyakrabban?
- Jellemzően mely helyzetek, körülmények azok, amelyekkel a szociális munkásnak szembe kell néznie egy-egy ilyen súlyos konfliktushelyzetben?
- Az egyes teameknek, dolgozóknak milyen megküzdési stratégiáik vannak ezekre a helyzetekre? - **Mit tanulhatunk egymástól?**
- Mit éreznének ezekben a helyzetekben a munkatársak segítségnek?

Az megszólított **szociális munkások** azt fogalmazták meg, hogy **a konfliktushelyzetek, házirendsértések megfelelő kezelésében segítség lenne számukra, ha:**

- Az ügyeleti idejükben van számukra elérhető és megszólítható munkatárs, aki behívható a konfliktushelyzetbe segítségként. Még jobb, ha magától észreveszi a helyzetet és támaszként lép fel.
- Ha érzik és tudják, hogy vezetőik – és felsővezetőik is – tisztában vannak feladataik nehézségeivel és összetettségével, megbecsülve érzik magukat, tudják, hogy vezetőik kiállnak mellettük. **Beszélhetnek nyíltan a nehézségeikről.**
- Ha munkakörülményeik lehetővé teszik nyugodt étkezésüket, pár perces elvonulási, illetve pihenési lehetőségüket; illetve van lehetőségük a többi ügyeletessel összeülni, rövid megbeszéléseket tartani. Mindezt megfelelően kulturált és bogármentes környezetben.

- **Nyitottak lennének szakmai kompetenciáik fejlesztésére** a konfliktushelyzetek eszkalálódásának csökkentése témájában, **akkor, ha** az adott képzés, vagy szakmai fórum **kifejezetten gyakorlati tanácsokkal, kifejezetten az ügyelemben dolgozó szociális munkások számára kínál eszközöket.** Nagy könnyebbség, ha a részvétel érdekében nem a szabad idejüket kell feláldozni.

A fapadok teamjeivel folytatott eddigi beszélgetések alapján **a konfliktushelyzetek eszkalálódása csökkenthető:**

- A munkatársak folyamatos ügyfelek közötti jelenlétével. Ennek feltétele a megfelelő dolgozói létszám, illetve az épület megfelelő kialakítása is.
- Az ügyelemben dolgozó munkatársak egymás közötti rendszeres információ cseréjével – helyben az ügyeleti idő alatt és a teameken is. Ehhez is az kell, hogy egyszerre több munkatárs legyen jelen, akiknek lehetőségük van látni egymást, találkozni az este folyamán rendszeresen, illetve egymás segítségére tudnak sietni.
- Nagy előnyt jelent, ha **a teamek tagjai jól ismerik a saját maguk és munkatársaik erősségeit,** és így a különböző helyzetekben támaszkodni tudnak egymásra, abban, amiben a másik jó. Tanulhatnak egymástól.
- A vezető egyértelmű és tiszta elvárásai, következetes és rendszeres visszajelzései. Támogatása. Támogatottsága.
- Szakmai fórumok, akár munkatársak, akár előadók beszerzésével, de kifejezetten gyakorlatias, az ügyelemben dolgozó munkáját segítő fókusszal.
- A BMSZKI telephelyei között vannak példák az együttműködésre, van szándék arra, hogy az **ügyfél ne essen ki az ellátórendszerből** akkor sem, ha valahonnan kitiltásra került. **Ezeknek a már meglévő együttműködési pontoknak az átgondolása, megerősítése, köztudatba hozása viszont nagyon fontos lenne!**
- Mivel a kitiltások háttérében gyakran áll pszichiátriai betegség, vagy szenvedélybetegség, ezért érdemes a BMSZKI-ban **ezekkel a területekkel foglalkozó szakembereket, sorstárs segítőket bevonni,** megkérdezni, milyen szakmai fórumot tudnának elképzelni, ahol munkatársaink nekik célzott, gyakorlati segítséget kaphatnának.

10.2 FAPAD TEAMEK ÉS KÉSZÜLŐ ELJÁRÁSREND

Az ügyeletek látogatásakor az éjjeli menedékhelyek vezetői kifejezték, hogy szeretnének rendszeresen közös teameket fapados vezetőtársaikkal. Ezt megfogalmazták a vezetői értekezleten is. (A BMSZKI-ban vannak szakmai teamek vezetőknek, de az utóbbi időszakban ezek a különböző ellátási formák vezetőit integráltan szólították meg, nem volt csak fapados megbeszélés.) A BMSZKI felsővetetése 2020-ban kifejezetten elsődleges szempontnak tekintette az „Utcáról befogadás” erősítését az intézményben. **Vagyis kiemelt cél, hogy minél nagyobb eséllyel bejöjjenek és megmaradjanak utcán élő emberek a telephelyeinken.** Így tehát a két szándék találkozott.

A teamekre meghívtuk Kozma Attilát, az Utcai Gondozó Szolgálat vezetőjét; illetve volt alkalom, amikor jelen volt Papp Magor, az Egészségügyi Szolgálat vezetője, vagy Dandé István is. 2020 őszén, kétheti rendszerességgel, megindult egy közös szakmai gondolkodás a fapadok vezetőivel a témában; új protokollok születtek és régiók megerősödtek – szándékunk szerint pedig mindez 2021-ben az **éjjeli menedékhelyek eljárásrendjének** megszületéséhez vezet majd.

A BMSZKI összesen 7 éjjeli menedékhelyet működtet. Ezeknek mérete, adottságai és szakmai programjai eltérnek egymástól. Ezért nagyon fontos volt végig beszélni intézményenként, hogy a közös irányelveket hogyan építik be a mindennapi szakmai munkába.

Az eljárásrenddel párhuzamosan szeretnénk, ha bekerülne a Menedék programba (a BMSZKI elektronikus nyilvántartásába) az éjjeli menedékhelyeken használatos első éjszakás adatlap. Ennek első lépéseként össze fésüljük, egységesítjük az egyes szállók dokumentációját.

10.3 A GONDOZÁSI FOLYAMAT DOKUMENTÁLÁSA AZ ÁTMENETI SZÁLLÁSOKON – ÖSSZEFOGLALÓ ÉRTÉKELÉSEK

Az átmeneti szállásokon folyó szakmai munkára ad rálátást az ún. Összefoglaló értékelések elemzése. Az Összefoglaló értékelés az átmeneti szállásokon az ügyfelekkel végzett szociális munka adminisztrációjának része. Központi elektronikus adminisztrációinkban, a Menedék-programban, egy rövid, folyószöveges leírás a gondozási folyamatról.

A különböző ellenőrzések során arra jöttünk rá, hogy egy kívülállónak, csupán ez alapján, nehéz átlátnia, hogy mi is történt a gondozási folyamat során. A Menedék-program szerteágazó, „kipipalós”, „címszavas” információinak értelmezése szakmabeli és a program használatában

gyakorlott szemet kíván. Tehát egy külső intézményből érkező ellenőr, hallgató, kutató, csak pislog a „füleket” látva.

A gondozási folyamat könnyen érthető és gyorsan átlátható ismertetésére az Összefoglaló értékelések adnak lehetőséget.

2020 októberében a BMSZKI felsővezetése arra kérte az átmeneti szállások vezetőit, hogy azokat az Összefoglaló értékeléseket, amelyek az ügyfél kiköltözésekor születnek, küldjék meg nekünk. Itt is nagy segítséget jelentett, hogy ők ezt megtették, mert így egy-egy intézményre fókuszáltan, már kigyűjtve kaptam meg az összefoglalókat, amelyekre fókusz nélkül, a Menedék-programban rákeresni sokkal több idő és munka lett volna. **Így viszont könnyen kirajzolódott, hogy az egyes telephelyek milyen céllal, vagy milyen szakmai irányok szerint írják ezeket az összefoglalókat. Az is látszott, hogy ezek a szempontok eltérőek.**

Az Összefoglaló értékelések célja

A munkatársakkal, vezetőkkel folytatott beszélgetések során a következő szempontok fogalmazódtak meg:

- Látszik belőle, hogy eddig mi történt az ügyféllel.
- Megfogalmazza a gondozási célt és hogy abból mit értünk el.
- Követni lehet a gondozási folyamat lépéseit.
- Sorvezető magunknak.
- Könnyen látni lehet belőle, hogy az esetkezelés mennyire alapos.
- Könnyen át tudom venni az esetet a munkatársamtól.
- Amikor valamiért lezárt esetet kell elővenni, gyors információt adhat (ha jól van megírva).
- Ha esetátadást írok, akkor az alapos és minden benne van és sokkal hosszabb. Ez arra való, ha valamiért gyorsan kell információ, elő lehessen kapni.
- Nem kell keresgélnem, hogy milyen tennivalók vannak, csak végig futom és képbem vagyok.
- Jól jön, amikor egy régi ügyfél újra beköltözik.

Azt gondolom, hogy az összefoglaló értékelés jó alapja lehet az intézmények közötti információ áramlásnak, akár a beszámoló elején emlegetett jogviszonykorlátozásoknál is. **Amennyiben**

tehát a BMSZKI a jövőben fontosnak tartja az Összefoglaló értékelések szerepét a Menedék-programban, célszerű végig gondolni, egyeztetni annak célját. Talán jó lenne egy közös sorvezető, hogy egységes és egyértelmű legyen az elvárás mindenki felé.

Számszerűsíthető adatokat is lehet persze kigyűjteni az Összefoglaló értékelésekből, a FET éves kimutatásai azonban nagy átfedésben tartalmazzák ezeket.

Az Összefoglaló értékelések azonban egyúttal megfeleltek azoknak a feljegyzéseknek, amelyeket az éjjeli menedékhelyek, nappali melegedők küldtek be a kitiltásokhoz. Látható volt, melyek azok a jogviszonyok, amelyek súlyos házirendsértések miatt szűntek meg. Tehát ilyen szempontból is néztem őket.

10.4 TOVÁBBI SZAKMAI FEJLESZTÉSI IRÁNYOK

Mini támogató csoport

A telephelyek szakmai munkájának fejlesztéséhez tartozik még a 2020-ban indított támogató csoportunk. A csoport kis létszámban, csoportvezetővel együtt nyolc fővel indult, és egyelőre szeretnénk is ezt a létszámot megtartani.

A kiinduló pont az volt, hogy hasonló etikai kérdések/dilemmák merültek fel egy-egy telephely látogatásakor, ezért megkérdeztem a szállások vezetőit, van-e kedvük erről közösen beszélgetni – és volt. Ez tehát tulajdonképpen egy középvezetők által szerveződött önsegítő csoport.

Az önsegítő csoport az első pár ülés után kezdett kicsit átalakulni. Felismertük, hogy hasonló etikai kérdések mindig lesznek a BMSZKI-ban (is). Megjelent annak a vágya, hogy a jövőben ezekre már kidolgozottabb, rendszer szintű válaszaink, protokolljaink legyenek.

A csoport célja:

- A középvezetők segítése a felmerülő etikai dilemmák kapcsán kialakuló team dinamikák kezelésében, vezetői szerepük támogatása.
- Javaslatok megfogalmazása a felsővezetés felé hasonló etikai kérdésekkel kapcsolatos protokollokra. (Breitner Péter szakmai igazgatóhelyettes nyitott arra, hogy javaslatokat tegyünk.)

A csoporttagok számára fontos volt a személyesség, ezért a karantén időszakában az ülések elmaradtak. Remélem, fel tudjuk majd venni a fonalat újra, és idővel konkrétabb beszámolóval is szolgálhatunk a vezetői értekezleteken.

11 PSZICHOLÓGIAI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS

A BMSZKI-ban dolgozó pszichológusok 2020-ban is a Szakmai fejlesztési és módszertani Irodába, mint szervezeti egységbe tartoztak – a pszichológiai segítségnyújtásról szóló beszámoló ezért itt jelenik meg, annak ellenére, hogy a kollégák a BMSZKI több telephelyén látnak el feladatokat.

11.1 CSÁFORDI KRISZTINA BESZÁMOLÓJA

Járvány és pszichológiai tanácsadás

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. Pozitívként 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. A Váci úti Éjjeli Menedékhelyen a segítő beszélgetés jelenleg is online zajlik. Tekintettel az online és telefonos tanácsadás fent említett előnyére, igény szerint az ügyfelek továbbra is élhetnek a lehetőséggel.

A pandémia a munkanélküliség és megélhetési problémák növekedésében is közrejátszott, amely tovább fokozta az ez idáig is nehéz életkörülmények között élő kliensek helyzetét. Számos lakó veszítette el korábbi, pl. vendéglátóipari állását, így a beszélgetések fókuszában gyakran állt az ebből fakadó veszteség és reménytelenség, továbbá a jövőbeli megélhetés kérdésessége okozta szorongás. Az intézményzárlat emellett az interperszonális konfliktusok fokozódását vonta maga után, az együttélés nehézségei kiélesedtek, mely ugyancsak a segítő beszélgetések egy meghatározó témájává vált. A betegségtől való félelem, valamint a szabadság korlátozása, és a járvány végének nehéz bejósolhatósága ugyancsak az ügyfelek egy központi élménye volt.

A járványintézkedések az intézményeinkben nemcsak a lakók, hanem a szociális kollégák számára is megnövekedett terhet jelentettek. Ennek súlyát mérlegelve áprilisban megalakult a „mentál-team”, az egyes budapesti hajléktalanellátó intézmények mentálhigiénés és pszichológus szakembereinek csoportja. A szociális segítők így 3-5 alkalmas krízistanácsadást igényelhettek. A felhívás először a BMSZKI facebook oldalán lett közzé téve, az érdeklődők online felületen tudtak jelentkezni segítő beszélgetésre. Kollégámmal, Farkas Edinával a mentál-team tagjaként segítettük a szociális kollégákat.

2020 júniusában a pszichológiai konzultáció ismételten elérhetővé vált a telephelyeken, igény szerint azonban továbbra is van lehetőség online tanácsadásra.

A segítő beszélgetést igénylők száma 2020-ban

2020-ban összesen 139 személy jelentkezett pszichológiai tanácsadásra. A nemi eloszlást tekintve 79 nő és 60 férfi igényelt konzultációt. A négy fő telephelyen kívül (melyekkel rendszeres kapcsolatban állok) további telephelyekről is érkezett megkeresés. A pszichológiai tanácsadást igénybe vevők számát az egyes intézményekre lebontva az alábbi táblázat szemlélteti.

Telephely neve	Megkeresések száma	Megjelentek száma
<i>Dózsa Átmeneti Szállás</i>	45	40
<i>Családok Átmeneti Otthona</i>	24	22
<i>Gyáli Átmeneti Szállás</i>	33	30
<i>Origóc Nappali Melegedő</i>	4	4
<i>Külső Mester Átmeneti Szállás</i>	6	6
<i>Aszódi Éjjeli Menedékhely és Nappali Melegedő</i>	1	1
<i>Váci Éjjeli Menedékhely és Nappali Melegedő</i>	16	16
<i>Táblás Átmeneti Szállás</i>	4	4
<i>Dózsa Éjjeli Menedékhely</i>	4	3
<i>Alföldi Átmeneti Szállás</i>	2	2
Összesen	139	128

4. ábra: A pszichológiai segítségnyújtást igénylők száma az egyes telephelyeken

Tanácsadás az egyes telephelyeken

Összesen négy telephellyel állok rendszeres kapcsolatban: a Dózsa György úti Átmeneti Szállással, a Gyáli úti Átmeneti Szállással, a Családok Átmeneti Otthonával, valamint a Váci úti Éjjeli Menedékhellyel. A pszichológiai konzultációra előre egyeztetett időpontban van lehetőség – az előjegyzés történhet telefonon, email-en, továbbá személyesen is.

A pszichológiai tanácsadás keretei azonosak az egyes telephelyeken, ugyanakkor a pszichológiai tevékenység fókuszja és iránya intézményenként specifikus. Egyezményes tapasztalat, hogy az ügyfelek élettörténetében nehéz családi körülmények, hátrányos élethelyzet és az abúzus valamely formája explorálható, illetve sokan közülük szakellátásban nőttek fel. A tanácsadás során hangsúlyos a veszteségek és gyász feldolgozása, továbbá a magányosság témája is. A tevékenység egyik legnagyobb kihívása, hogy sokuknak nehézséget okoz a segítő folyamat melletti elköteleződés, hiszen a kötődéseik mély sérülése okán gyakran a kapcsolatoktól való elfordulást választják. A bizalom és rapport kiépítése így több alkalmat is igényelhet. A tanácsadás reflektív munkamódról ösztönzi a klienst, az érzelmek tudatosítása és feltárása sokak számára idegen, ennek elsajátítása is tanulási folyamat eredménye. Amennyiben a kliens elköteleződik, a közös munka célja feszültség szabályozási technikák elsajátítása, a veszteségek feldolgozása, illetve egy támogató kapcsolatban saját értékeinek megtalálása és a bizalom kiépítése lehet.

Dózsa György úti Átmeneti Szállás

A Dózsa Úti Átmeneti szállás a tanácsadás szempontjából frekventált, hétfőn, szerdán és pénteken egyaránt lehetőség van pszichológiai konzultációra. Nemcsak az intézmény lakói, hanem más BMSZKI telephelyen élő kliensek számára is elérhető itt a segítő beszélgetés.

A szolgáltatást igénybe vevők életkora 20 és 80 év közötti, legtöbben középkorúak és idősek. A középkorú ügyfelek esetében jelentős az életközéputi válság okozta nehézség, a kapcsolati veszteség. Gyakori téma a válás utáni lakhatásvesztés krízise, és az új, nehezített életkörülmények elfogadása. Az idősebb kliensek esetében főként a fizikai és kapcsolati veszteségek feldolgozása áll a tanácsadás fókuszában, valamint az életben elért teljesítmény számba vétele, a meg nem élt pillanatok elgyászolása. Sok idős ügyfél beszél arról az érzelmi teherről, hogy élete hátralevő részét szállón, család nélkül fogja eltölteni.

Gyáli úti Átmeneti Szállás

A Gyáli úti Átmeneti Szálláson keddenként vehető igénybe a pszichológiai tanácsadás. Az üléseken megjelenő kliensek többnyire középkorúak, illetve fiatal felnőttek. A megkeresések oka elsősorban a lakhatási nehézségekkel összefüggő krízis, továbbá párkapcsolati- és munkahelyi elakadás. A munkaképesség gyakran megtartott, ezáltal a kliensek körében nagyobb a remény és motiváltság egy jobbnak remélt, intézményen kívüli életre. Az ülések során hangsúlyos az ügyfelek érzelmi kifejező- és asszertív készségének fejlesztése, ugyanakkor ahogy az fentebb említésre került, a múltbeli veszteségek és traumák feldolgozásában is gyakran kérnek segítséget. Az intézményben két ágyas szobákban élnek a lakók, így a tanácsadás fókuszában sokszor áll a szobatárssal való konfliktus-oldás.

Családok Átmeneti Otthona

A Családok Átmeneti Otthonában csütörtökönként elérhető a pszichológiai konzultáció. Az intézmény abban a tekintetben speciális a BMSZKI intézményei között, hogy családoknak nyújt átmeneti lakhatást. Ezáltal a pszichológiai tanácsadás sokkal komplexebb, a családok optimális működésének segítése érdekében kiemelten fontos a különböző területek szakembereinek együttműködése. A család, mint rendszer működési elvét szem előtt tartva, a rosszul működő családok élethelyzetének segítése egy jól funkcionáló, megtartó és kooperatív rendszerben tud megvalósulni.

A pszichológiai tanácsadást elsősorban az édesanyák igénylik, akik a nehezített és bizonytalan életkörülmények okán fokozott szorongással élik meg az anyaságot. A családanyákkal való munkám során hangsúlyos a szupportív megközelítés, valamint az anyaságukban való megerősítés. A gyermekekkel való tevékenységnél elsődleges az alkotás és játék, valamint a gyerekek érzelmi és kognitív funkcióinak fejlesztése. A gyermekekkel való foglalkozás minden esetben kiegészül szülőkonzultációval.

Váci úti Éjjeli Menedékhely

A Váci úti Éjjeli Menedékhelyen hétfőnként dolgozom, ahol jelenleg online van lehetőség pszichológiai tanácsadásra. A telephely elsősorban pszichiátriai diagnózissal rendelkező nő páciensek számára nyújt lakhatást. A szállás lakói 40 és 75 év közötti személyek, körükben meglehetősen alacsony a munkaképesség. A pszichológiai tanácsadás főként a fizikai, mentális és kapcsolati veszteségek feldolgozására irányul, valamint a szociális készségek javítására. A lakók pszichiátriai diagnózisa sok esetben a gyermekeik családból való kiemelését is

szükségessé tette, és partnerkapcsolatuk megromlásban is közrejátszott, az ülések során tehát hangsúlyos az ezzel kapcsolatos gyászmunka is.

Csoportfoglalkozás a katarzis komplex művészetterápia módszerével

2020 októberében kollégámmal, Farkas Edinával elindítottunk egy nőknek szóló, művészetterápiás módszerre épülő csoportfoglalkozást, mely az Erasmus+ „Hajléktalan élethelyzetben élő nők” stratégiai partnerségi program támogatásával valósult meg. A foglalkozás megrendezésére havonta egyszer, egy szombati napon kerül sor, összesen 9 alkalommal. A találkozás időtartama 5 óra, amely egy fél órás ebédszünetet is magába foglal, a foglalkozás előkészítése továbbá egy órát vesz igénybe. A találkozások a pandémia kapcsán érvényben lévő szabályok szigorú betartásával zajlanak.

A katarzis komplex művészetterápia első blokkjának tematikáját követve az alkalmakon az aktuális hónap természeti történéseire, hagyományaira és ünnepeire hangolódva történik az alkotási folyamat. A KKM egyik alaptézise, hogy a természetben zajló folyamatokkal analóg mentális történések zajlanak, s a kapcsolódó alkotások által ezek aktiválhatók, segítve ezzel a lelki áramlást, így a pszichés jóllétet. A hónap sajátosságainak megfelelően az alkotások különböző eszközökkel és technikával készülhetnek: akvarellfesték, porpasztell, olajpasztell, agyag, szénceruza, montázs-technika egyaránt megtalálható a palettán. A folyamat komplex, több elem egymásra épülésével valósul meg: az alkotást relaxáció előzi meg, mely végén a résztvevők egy verset és klasszikus zenét hallgatnak, s végül ebben a meditatív állapotban megjelenő képek, érzések megjelenítésével bontakozik ki az alkotás, mely katartikus hatású.

Az alkotásokon túl magának a csoportnak is jótékony, megtartó ereje van. Vannak résztvevők, akik már a legelső alkalom óta járnak a foglalkozásra, s a csoportidentitás meghatározóvá vált a számukra – valamint a pandémia okozta fokozott szociális magány csökkentését is segíti a csoporton való részvétel.

11.2 FARKAS EDINA BESZÁMOLÓJA

2020-ban a második munkaéveimet töltöttem a BMSZKI-ban pszichológus munkakörben. A koronavírus okozta szigorítások miatt munkámat 2020. március 20. és július 01. között távmunkában végeztem, azaz telefonon vártam a BMSZKI bármely intézményéből érkező telefonhívásokat. Az év többi részében személyesen fogadtam az ügyfeleket a BMSZKI 4

telephelyén: a Dózsa, Kocsis, Kórákás Park és Vaspálya Átmeneti Szállásokon. Mindegyik szállón heti 1-1 napot töltök, és egy nap 4-6 pszichológiai konzultációs időpont van fenntartva az ügyfelek részére. Az időpontok elérhetőségét és a helyszíneket igyekeztünk úgy kialakítani, hogy az ügyfelek számára a lehető legjobb legyen, ezért inkább délutáni, illetve kora esti időpontokat jelöltünk ki egyéni konzultációs időpontoknak. Az egyes szállókon nem csupán az ott lakó ügyfeleket fogadom – a rendszert úgy alakítottuk ki, hogy a Kocsis utcában (a könnyebb megközelíthetőség miatt) a Külső Mester utcai átmeneti szálláson élő ügyfeleket is fogadom, a Kórákás Parkban pedig a Szobabérlők Házából fogadok, jelentkezés esetén, ügyfeleket. A Dózsa Átmeneti Szálláson fogadok olyan ügyfeleket, akik nem a fenti szállók valamelyikében laknak, de fogadok krízisszálláson, vagy az adott pillanatban utcán élő, vagy akár már saját lakhatásban élő embereket is.

A pszichológiai segítségnyújtást igénylő ügyfelek száma

Az elmúlt egy évben összesen 67 ügyfél részéről érkezett megkeresés és 60 személlyel kezdődött meg ténylegesen a közös munka. Tekintve, hogy második éve dolgozom itt, jártak nálam 20 pszichológiai tanácsadási alkalmat meghaladóan is ügyfelek. 2020-ban összesen 5 ilyen fő volt. Rajtuk kívül legalább 10 alkalmas tanácsadásban 8 fő vett részt. Meg kell azonban itt jegyeznem, hogy a tanácsadási alkalmak számát nem tekintem a siker elsődleges kritériumának.

Az alábbi táblázatban részletesen ismertetem az időpontot kért és a megjelent ügyfelekre vonatkozó adatokat telephely szerinti bontásban. Az *Egyéb* kategória alatt az utcán, külső férőhelyen, piaci alapú lakásban, Szobabérlők Házában élő klienseket értem.

Telephely neve	Időpontot kért	Megjelent
Vaspálya Átmeneti Szállás	19	18
Dózsa Origóc Nappali Melegedő	1	1
Külső Mester Átmeneti Szállás	3	1
Kórákás park Átmeneti Szállás	13	12
Alföldi Átmeneti Szállás	4	4
Könyves Nappali Melegedő	3	3
Kocsis Átmeneti Szállás	20	17
Egyéb	4	4

5. ábra: A pszichológiai segítségnyújtást igénylők száma az egyes telephelyeken

Az ügyfeleknek egyébként a minden telephelyen kihelyezett „Segítő beszélgetés” – pszichológus konzultációs plakát könnyítette meg a BMSZKI pszichológusainak megismerését és felkeresését. A koronavírus alatti telefonos segítségnyújtásról külön plakátot készítettünk. A fenti táblázatból azonban jól látszik, hogy elsősorban azon szálló ügyfelei kerestek fel, ahol heti rendszerességgel eltöltök egy munkanapot. Ennek több oka is lehet. A legvalószínűbb, hogy ezeken a szállókon szorosabb összeköttetésben vagyok a szociális munkás kollégákkal, ezért gyakrabban tudnak küldeni hozzám ügyfelet. Másrészt viszont az ügyfelek többsége nem mobilis, azaz nem szívesen megy egyik telephelyről a másikra csak azért, hogy részt vegyen pszichológusi segítő beszélgetésen, főleg nem hosszabb időn keresztül.

A fent közölt táblázatból az is kiderül, hogy a bejelentkező ügyfelek egy része nem érkezik meg a segítő beszélgetésre, hiába van lehetősége arra, hogy többször is időpontot kérjen. Továbbá egy másik jelentős részük csupán 1 alkalommal jön el. Azok az ügyfelek, akik 1-2 alkalom után nem jöttek vissza, alapvetően sem tűntek motiválnak a pszichológiai segítség elfogadására és a legtöbben csak a személyes szociális munkásuk kérésére jelentek meg nálam. Van, hogy az ügyfelet ebben az esetben pozitív csalódás éri, és mégis szívesen jár majd konzultációra, azonban a legtöbb esetben nem alakul ki elköteleződés a pszichológusi segítő beszélgetések mellett és az ügyfél a konfrontáció elkerülése érdekében lezárás és megbeszélés nélkül szakítja meg a folyamatot.

Az elmúlt évben kifejezetten jellemző volt az 1-2 alkalmas krízistanácsadás irányultságú beszélgetés; ezek leggyakrabban a koronavírus okozta nehézségek, főleg a bezártság megélésére vonatkoztak – munkahely elvesztése és ezzel kapcsolatos kilátástalanság, párkapcsolati krízisek, illetve gyásszal kapcsolatos nehézségek. Ezt a helyzetet az egyik szálláson tovább nehezítette, hogy egy személy, akit én is jól ismertem, tragikus hirtelenséggel hunyt el – és ez sokakat megviselt. 3 fő keresett meg kifejezetten öngyilkossági gondolatok és szuicid készletés miatt, illetve 8 nő keresett fel párkapcsolati bántalmazással kapcsolatos segítségkérés céljából. A segítő beszélgetések fókusza ezen kívül a konfliktus- és feszültségkezelésre, az absztinencia fenntartására, családdal kapcsolatos nehézségekre, hangulati- és szorongásos zavarokra, pályaválasztásra irányultak.

Az egyéni pszichológiai tanácsadáson kívül a Vaspálya Átmeneti Szálláson önállóan vezettem idén két csoportot, a *Vaspálya Erőművet*, amely önismereti csoport volt, és a *Színek és hónapokat*, mely egy művészetterápiás jellegű csoport (részletesen lásd lentebb). A Dózsa Átmeneti Szálláson nőknek tartunk művészetterápiás csoportfoglalkozást Csáfordi Krisztina

pszichológus kollégámmal (a csoport 2021-ben folytatódni fog). Ezen kívül a Kocsis Átmeneti Szálláson vettem részt kézműves foglalkozáson (az adventi készülődés jegyében).

A Vaspálya Átmeneti Szálláson tartott csoportok 2020-ban

A 2020-as év során 8 alkalommal vezettem a *Vaspálya Erőmű* csoportot, és június 23-tól kezdődően *Színek és hónapok* névvel művészetterápiás csoportfoglalkozásokat tartottam havi 3 alkalommal 2 órában. A csoportok a Katarzisz Komplex Művészetterápia módszerére épültek.

A módszer különböző technikákat alkalmaz a személyiség és az érzelmek megmozgatása céljából. Cél az is, hogy a természet rendjére hangolódjunk – a szemlélet a külvilág és a belső világ közötti kölcsönhatás, lelki anyagcsere létrehozására, és így a lelki egyensúly megteremtésére irányul. Minden hónap lelki történése más és más; az évszakra való hangolódást az asztali díszekkel, az általam tartott bevezetővel, hónap-ismertetéssel, az évszokról való beszélgetéssel, illetve az ezeknek megfelelő témaválasztással érem el. A módszer eszközei lehetővé teszik, hogy egyszer befelé, egyszer pedig kifelé figyeljünk – és a kettőt összehangoljuk. A befelé figyelést relaxációval, verssel, zenével hozzuk létre, majd az azt követő festéssel – míg a kifelé figyelést agyagozással, montázs készítéssel vagy egy választott tárgy élethű lerajzolásával. A foglalkozások végén alkalmazott reflektáló kör, mely során mindenki reagál egymás alkotásaira, pedig megsegíti a csoporttagokat abban, hogy egymásra tudjanak hangolódni, illetve megtanuljanak egymásnak visszajelzést adni. Ezekben a reflexiós körökben nagyon érdekes és megérintő szokott lenni az, hogy a csoporttagok mindig igyekeznek valami pozitívval lezárni a kört, illetve arra törekednek, hogy kiemeljék egy-egy csoporttársuk alkotásának pozitív aspektusait.

12 MENTÁLIS ZAVARRAL HAJLÉKTALANSÁGBAN ÉLŐ KLIENSEK ELLÁTÁSA

BULYÁKI TÜNDE beszámolója

A mentális zavarral hajlékatalanságban élő személyek ellátására, pszichoszociális rehabilitációjára fókuszáló fejlesztési munkaterveinket jelentősen felülírta a COVID 19 járvány. A kollégák mindennapi erőfeszítései a pandémia okozta helyzet kezelésére fókuszáltak

és a szakmai fejlesztések egy része is a járványhelyzet okozta nehézségek megoldását célozta. Fontosnak tartottuk, hogy a mentális zavarral élő klienseink számára továbbra is biztosított legyen a közösségi pszichiátriai ellátás, a pszichiátriai egészségügyi ellátás és az Ébredések Alapítványnál működő önszorgító csoportokon való részvétel, illetve az esetleges állapotrosszabbodások megelőzése. Ezen célok megvalósítása érdekében a fentiekben felsorolt ellátásokat tovább biztosítottuk az online térben az Ébredések Alapítvánnyal együttműködve. A Kálvária Átmeneti Gondozó Ház, Táblás utcai Átmeneti Szállás, Váci úti Éjjeli Menedékhely és Nappali Melegedő okos eszközöket kapott és így a kliensek skype-on, ZOOM-on és telefonon keresztül „találkozhattak” az őket segítő szakemberekkel és sorstársaikkal. Lehetőség volt ZOOM-on részt venni az Ébredések Alapítványnál működő Hanghalló csoportban, a Bipoláris zavarral élő személyek önszorgító csoportjában, a Trauma feldolgozó csoportban, a Barcsay kör művészeti csoportjában, a Józanság megtartó csoporton.

A tapasztalati szakértő kolléganő 2020 januárjában kezdte el sorstárs segítő munkáját az Alföldi Átmeneti Szálláson, a Kálvária Átmeneti Gondozó Házban, a Táblás utcai Átmeneti Szálláson, a Váci úti Éjjeli Menedékhelyen és Nappali Melegedőben. A járvány következtében szakértőnk online felületen (skype-on, ZOOM-on) és telefonon segítette sorstársait. A tapasztalati szakértő szupervíziós támogatását én biztosítom.

A szakmai munkát fejlesztő tevékenységek megbeszélései is átkerültek ZOOM-os felületre, mint ahogy az Ébredések Alapítvánnyal való közös esetmegbeszélések is.

Az online térre és a telefonos kapcsolattartásra való áttérés, kisebb zökkenőkkel ugyan, de hatékonyan megvalósult. A segítőknek és a klienseknek egyaránt meg kellett tanulni használni ezeket a felületeket. A COVID 19 járványidőszak alatt az önszorgító csoportokat szintén az Ébredések Alapítvány biztosította a BMSZKI ügyfelei számára.

Az év során elkezdjük, de nem fejeztük be az esetmunkát segítő, a mentális zavarral élő személyek állapotát és szükségletfelmérését szolgáló eszközök munkatársaink számára történő adaptálását. 2021-ben ezt a munkát mindenképpen folytatni szeretnénk.

Következzék most egy rövid áttekintés az elmúlt időszak eredményeiről:

FET (Felvételt Előkészítő Team)

A közegészségügyi korlátozó intézkedések következtében a mentális zavar felismerésére szolgáló szűrővizsgálat személyes jelenléttel történő megvalósítása akadályozott volt. A

probléma megoldására online konzultációra, online szűrővizsgálatra tértünk át. Az Ébredések Alapítvány pszichiáttere, Dr. Harangozó Judit ZOOM-os felületen folytatta tovább a konzultációs munkáját. A nyári időszakban újra személyes jelenléttel valósult meg a szűrővizsgálat; majd a fertőzöttek számának növekedésének következtében az őszi hónapokban újra online térbe került a szolgáltatás.

A 2020-as évben létrehoztunk egy munkacsoportot azzal a céllal, hogy kidolgozzuk a mentális zavar szűrővizsgálata során keletkező egészségügyi adatok kezelésének, átadásának a rendjét. A munkacsoport tagjai az Ébredések Alapítvány részéről Dr. Harangozó Judit, a BMSZKI részéről Szaló Edit, Dr. Érczy Dániel, Breitner Péter és Bulyáki Tünde voltak. A munkacsoport tagjai abban egyeztek meg, hogy készíteni kell egy hozzájárulási nyilatkozatot az egészségügyi adatok kezelésére vonatkozóan. A FET felvételi beszélgetésén részt vevő személyek, amennyiben aláírják a hozzájárulási nyilatkozatot, ezzel hozzájárulnak ahhoz, hogy a szűrővizsgálatban jelenlévő pszichiáter a szűrővizsgálat eredményéről tájékoztassa a FET kollégáit – annak érdekében, hogy a számukra legmegfelelőbb szálláshely kiválasztása valósuljon meg. A „Hozzájárulási nyilatkozat” végleges formája a napokban készült el.

Fejlesztési javaslatok

A mentális zavar szűrővizsgálata mellett az addikciók feltérképezésére szolgáló rövid szűrő eszközök (Cage, Audit) használatának átgondolása.

Kálvária Átmeneti Gondozó Ház

A 2020-as év elején tovább folytattuk a csoportos foglalkozások szakmatartalmi tervezését. A csoportok tematikai leírása megvalósult, viszont a gyakorlati bevezetésre nem került sor.

Az Ébredések Alapítvány esetszembeszélő értekezletén (ami a járvány időszakban az online térbe került át) a gondozóház szakmai vezetője rendszeresen részt vesz.

Az Ébredések Alapítvány részéről a kapcsolattartó kolléga elment az alapítványtól. Az új kapcsolattartó az alapítvány vezetője, a közösségi pszichiátriai ellátás koordinátora lett.

Látni kell, hogy az intézményen felüli team munka nem mindig könnyű. Ezen feladatok folyamatos facilitáló tevékenység mellett működnek.

A tapasztalati szakértő kolléganő munkája nehezen indult el. A szakmai vezetővel történő egyeztető megbeszélés után a sortársakkal való találkozók megszervezése nem valósult meg. A

nyári időszakban a tapasztalati szakértő kolléganő az Ébredések Alapítvány pszichiáterének rendelési idejében részt vett a gondozóház klienseivel való találkozón. A nyári hónapokban intenzíven elindult a sorstárs segítség. Az őszi korlátozó intézkedések után az Ébredések Alapítvány szolgáltatási helyén nyújtja a támogató segítséget a gondozóházból érkezőknek a tapasztalati szakértő és a pszichiáter is.

Fejlesztési javaslatok

Az egyéni esetkezelés folyamatának az áttekintése (első interjú, személyre szabott gondozási terv, gondozási tervben megfogalmazott célok monitorozása), a segítő munka hatékonyságát növelő eszközök, stratégiák bevezetésének mérlegelése.

Visszatérő probléma, a szállón élők visszajelzései alapján, a gondozóház szakembereinek bántalmazó kommunikációja. Ezzel a problémával foglalkozunk kell.

Táblás utcai Átmeneti Szállás

A szálló teamjében személyi változások voltak. A megbízott intézetvezetővel együtt próbáltunk kollégát találni a szakmai vezető feladat betöltésére, sajnos sikertelen volt a pályázati eljárás.

A team részéről az Ébredések Alapítvánnyal és a tapasztalati szakértővel kapcsolatot tartó munkatárs, Romet András mellett Visnyei Emőke segítette a multidiszciplináris team munkát.

Az előző évi fejlesztő munka eredményekét összeállt szakmai programok, csoportos foglalkozások megvalósítását korlátozta a járványhelyzet. A Művészetterápiás csoport működött, mint alkotó kör.

A szakmai támogatást nyújtó mentoráló beszélgetések az online térbe kerültek át.

Fejlesztési javaslatok

Az egyéni esetkezelés folyamatának az áttekintése (első interjú, személyre szabott gondozási terv, gondozási tervben megfogalmazott célok monitorozása), a segítő munka hatékonyságát növelő eszközök, stratégiák bevezetésének mérlegelése.

Váci úti Éjjeli Menedékhely és Nappali Melegedő

2020 év elején a team tagokkal elkezdődött a szakmai programok fejlesztésének átgondolása. A csoportos foglalkozások közül a művészetterápiás foglalkozás indult el.

A Váci team tagjaival az Ébredések Alapítvány részéről kapcsolatot tartó szakember személye változott. Dr. Nemes Rozália pszichiáter, közösségi pszichiátriai gondozó lett az új kapcsolattartó személy.

Fontos változás, hogy pályázati forrásból foglalkoztatott ápoló kolléga került felvételre a telephelyre.

A tavalyi év folyamán többször próbálkoztunk – sajnos eredménytelenül – az együttműködés kereteit kialakítani a MMSZ Pszichiátriai betegek közösségi ellátásának szolgáltatásában dolgozó kollégákkal.

Fejlesztési javaslatok

Csoportos foglalkozások biztosításának átgondolása. Milyen csoportos foglalkozásokat tud nyújtani a team?

Pszichoedukációs csoportok szervezése az Ébredések Alapítvány pszichiáter, közösségi gondozó kolléganőjének, Dr. Nemes Rozáliának vezetésével.

Együttműködés az Ébredések Alapítvánnyal

2020 nyarán lejárt az Ébredések Alapítvánnyal kötött szerződés, amelyet meghosszabbítottunk. Az Ébredések Alapítvány az egészségügyi szolgáltatás mellett a BMSZKI-val kötött együttműködés keretében közösségi pszichiátriai ellátást is biztosít a BMSZKI telephelyein élők számára. Az Ébredések Alapítványnál húsz kliens közösségi pszichiátriai ellátása valósult meg 2018 óta. Az alábbi táblázat bemutatja, hogy hány kliensnek nyújtott közösségi pszichiátriai ellátást az Ébredések Alapítvány és milyen volt a hajléktalan személyek aránya ezen belül. Az Ébredések Alapítvány 2020-ra érte el a 20 fő gondozásba vételét, akiknek többsége szkizofrénia-spektrumba tartozó beteg, a többiek affektív betegek, 2 fő szorongásos zavarral él. A kliensek mintegy harmada kettős diagnózisú tehát van még „második” betegség, legtöbbször addiktológiai probléma. A gondozottak közül 3 főnél fordult elő gyógyszeres szuicid kísérlet. A férfi-nő megoszlás egyenlő. Az átlagéletkor 54 év. A 2018 óta gondozásba vett kliensek közül ketten kerültek ki a gondozásból, közülük egy fő javulást ért el, a második esetében az együttműködéssel voltak nehézségek. A közösségi pszichiátriai ellátásból való lemorzsolódás alacsony (Forrás: Ébredések Alapítvány 2020-as beszámolója).

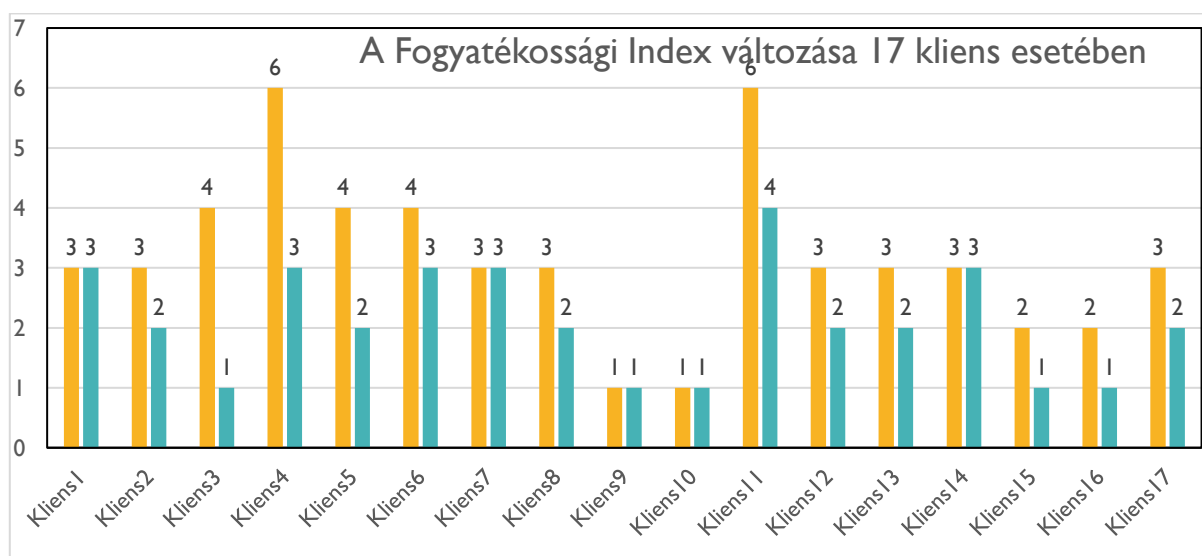
Év	Közösségi gondozottak száma	Ebből hajléktalan	Hajléktalanok aránya
2018	156	4	2.6%
2019	164	16	9.8%
2020 első negyedév	139	22	15.8%

6. ábra: Az Ébredések Alapítvány közösségi pszichiátriai ellátásába vont hajléktalan helyzetű ügyfelek

A fogyatékoság változása a közösségi gondozottaknál

17 pszichoszociális akadályozottsággal élő kliens esetében ért el a gondozás olyan időtartamot, hogy mód volt az ismételt állapotfelmérésre. Az Ébredések Alapítvány szakemberei a közösségi ellátásba részesülőknél mérik a fogyatékoság változását¹, 1-től 7-ig terjedő pontozással, ahol az 1-2-3-as pontszám az enyhe, közepes és súlyos akadályozottságot jelöli, 4-től 7-ig pedig a nagyon súlyos, extrém fogyatékoságot jelöljük. A 8-as azt jelzi, ha valaki meghalt. Szerencsére nem volt ilyen eset.

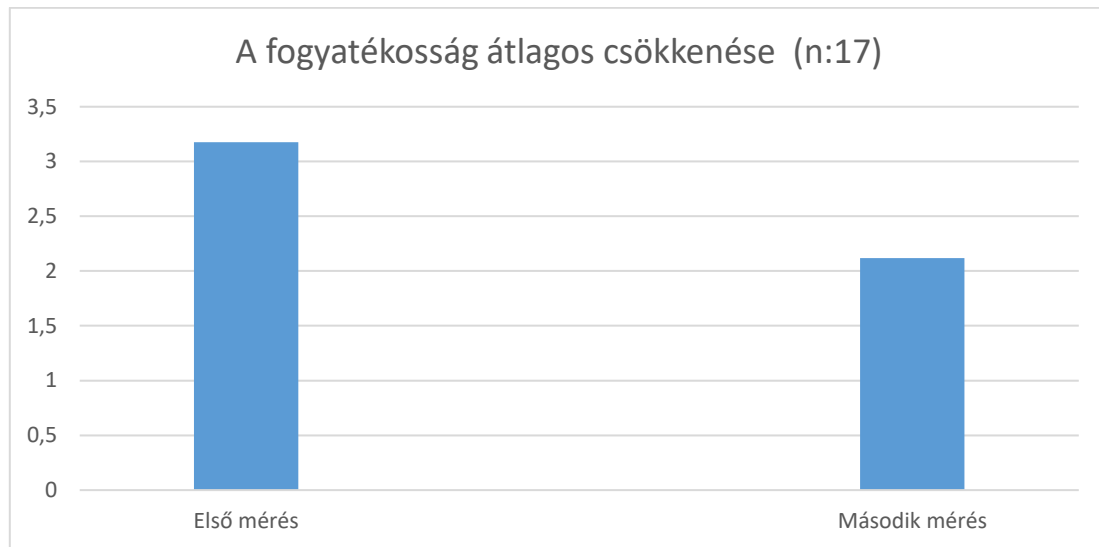
Az alábbi ábra mutatja az Ébredések Alapítvány közösségi pszichiátriai ellátását igénybe vevő ellátottjainknál (17 kliensnél) mért változásokat. Az első oszlop a felvételtől, a második a 2020-ban mért Fogyatékosági Index eredményeit mutatja. Látjuk, hogy egyetlen kliensnél sem romlott a fogyatékoság mértéke és többen érték el jelentős eredményt (Forrás: Ébredések Alapítvány 2020-as beszámolója).



7. ábra: A Fogyatékosági Index változása az Ébredések Alapítvány közösségi pszichiátriai ellátásába vont hajléktalan helyzetű ügyfelek esetében

¹ Disability Index (Rosser és Kind, 1978. alapján)

A következő ábra a fogyatékoság átlagos változását mutatja az első felmérés és a 2020-as felmérés között – ugyanazon 17 kliens esetében.



8. ábra: A fogyatékoság átlagos csökkenése

Fejlesztési javaslat

Az Ébredések Alapítvány kapacitásbővítése lehetővé tenné, hogy még több hajléktalanságban élő kliens vehesse igénybe a közösségi ellátást. Sajnos a tavalyi évben a kapacitásbővítésre beadható méltányossági kérelem lehetősége rövid időre volt megnyitva csupán, és a szervezetek többsége későn értesült a SZÁP-on közzétett lehetőségről.

13 PAPP ÁKOS ADDIKTOLÓGIAI REFERENS BESZÁMOLÓJA

Az év sok szempontból másként alakult a tervezettől. Korábban végzett feladataim egy része kikerült a tevékenységi körömből, illetve új jellegű feladatok kerültek be. Ez részben a járványidőszak, illetve a vezetőváltással és az év végi SZMSZ módosítással (melynek értelmében megszűnt a Stratégiai fejlesztési csoport) együtt járó folyamatok miatt történt. Ennek megfelelően sok mindent kellett a korábbiakhoz képest átszerveznem és/vagy másképpen csinálnom.

A nehézségek ellenére igyekeztem a lehető legjobb tudásom szerint végezni a feladataimat, és úgy érzem, sikerült néhány tervet megvalósítani, jó gyakorlatokat elindítani, ez pedig támogató kollégák nélkül nem ment volna, amiért rendkívül hálás vagyok.

Munkaértekezletek, munkacsoportok

A Stratégiai fejlesztési csoport heti rendszerességgel tartott megbeszélésein részt vettem, közvetlen felettesem, Bálint Zoltán kérésére havonta beszámolót készítettem az elvégzett feladatokról, javaslatokról és dilemmákról, amit ő a felsővezetés számára továbbított. A teammegbeszélések során a szervezet egészét érintő pályázati munkára ráláttam, a nem addiktológiai profilú pályázatok esetében igény szerint kapcsolódtam be az előkészítés, lebonyolítás folyamatába, vagy egyeztetésen vettem részt, illetve véleményeztem.

A team értekezleteken kívül, Bálint Zoltán csoportvezetővel heti rendszerességgel szakmai megbeszélést/egyeztetést tartottunk, munkakapcsolatunk jó volt.

Márciusban egy foglalkoztatási projekttervezés miatt külön munkacsoport is alakult, amelyben szeptemberig szintén részt vettem és több feladatot ott végeztem (az alábbiakban írok róla részletesebben is).

KAB pályázattal kapcsolatos feladatok

A pályázat során az intézményekkel való eltervezett személyes munka sajnos a járvány miatt csak részben tudott megvalósulni, viszont online és/vagy telefonon kapcsolatban voltam a résztvevőkkel. Beczási Zoltán addiktológiai konzultánssal, aki a Kocsis Szálló KAB projekt külsős munkatársa volt, heti rendszerességgel személyesen is értekeztünk, hiszen a pályázat része volt egy kismintás kutatás. Ennek megtervezését és értékelését én végeztem.

A Stratégiai munkacsoporton belül Tamasi Judit kolléganővel a KAB pályázatok, illetve egyéb projektek, személyes esetek, intézményi történetek kapcsán (mindazok, amelyek érintik a szenvedélybetegséget) rendszeresen értekeztünk. Több szakmai anyagot készítettünk közösen (pályázatok, projektek, javaslatok, beszámolók), illetve részt vettünk ezekhez kapcsolódó egyeztetéseken, megbeszéléseken. Intenzívebb kapcsolatom a Külső Mester és a Kocsis Átmeneti Szállás munkatársaival, ügyfelivel volt. A szupervízióval kapcsolatos elképzeléseimet, ami addiktológiai szempontból volt a projektbe építve, nem volt lehetőségem megvalósítani.

Addiktológiai kérdőíves felmérés a Kocsis Átmeneti Szálláson – szervezés és értékelés

A kérdőívezés a KAB pályázat részeként zajlott, de a járvány miatt nem abban a formában, ahogy eredetileg terveztem.

A felmérés célkitűzése, hogy önkitöltő kérdőív segítségével képet kapjunk az addiktológiai érintettségéről, illetve megvizsgáljuk a FET-ben való alkalmazás lehetőségét. A Kocsis Átmeneti Szálláson ezidáig ilyen felmérés nem történt, így csak az ott dolgozók tapasztalataiból tudjuk, hogy magas az érintettek száma. A felmérésre a WHO által javasolt 10 kérdéses AUDIT tesztet választottam. Az *Alkoholhasználati rendellenesség azonosítás teszt* a kérdésekre adott válaszokat pontozza és ennek alapján kockázati ponthatárokat jelöl.

A felméréssel kapcsolatban több dilemma is felmerült, ezeket most nem részletezem, de úgy érzem sikerült megoldani őket. Összesen 93 darab kérdőív került vissza hozzám. Az eredmény számomra nem okozott meglepetést, miszerint 80 % felett volt, akiknek saját bevallásuk szerint nincs problémájuk az alkohollal, és valamivel több, mint 10% esetében beszélhetünk magas kockázatról. Súlyos alkoholizmus alig 4 %-nál volt értékelhető.

Ugyanakkor az ott dolgozó szociális munkások elmondása alapján, ettől nagyobb létszámnak van problémája az alkohollal. Az KAB projektben dolgozó addiktológiai konzultáns beszámolója szintén megerősíti a motivátlansággal és háritással kapcsolatos feltételezésemet. A pályázati beszámolóban felsoroltam az általam vélt okokat, amely alátámasztja, hogy nagyon nehéz reális képet kapni a függőségről. A Felvételt Előkészítő Team munkájába nem javaslom a módszer beépítését. Viszont mindenképpen érdemes lenne ezzel a témával bővebben foglalkozni a jövőben, mert nem megkerülhető a kérdés.

Véleményezések, javaslatok

- A Vaspálya Átmeneti Szállás működését a szakmai igazgatóhelyettes kérésére korábban véleményeztem – 2020 januárjától már nem volt feladatom a telephellyel kapcsolatot tartani.
- Görögház projekttel (K22) kapcsolatos véleményezés és javaslat, közvetlen szakmai vezető felkérésére.
- Szakmai igazgatóhelyettes kérésére az Addictus bloggal kapcsolatos vélemény és javaslatok elkészítése.
- *Foglalkoztatási koncepció a BMSZKI-ban* – szakanyag elkészítése Bulyáki Tündével, Bálint Zoltánnal és Horvát Lajossal közösen.
- Elkészítettem az *Alacsonyküszöbű foglalkoztatás – hajléktalan emberek munkaerőpiaci reintegrációja. Mini-projekt tervezet* című munkaanyagot (2020. április) szakmai vezetőm felkérésére.

Reintegrációs munkacsoport

Jelentős feladat volt a március és szeptember között folyó reintegrációs program kidolgozása, amely szakmai műhelyben történt. Ezt követően sor került egy közös szakmai anyag elkészítésére, ezentúl én összeállítottam a *BMSZKI közösségi kávézó* munkaanyagát is. A projekttervezet részletesen bemutatja egy alacsonyküszöbű program lehetőségeit, megvalósulásának feltételeit.

A kitűzött cél, hogy a programban részt vevő hajléktalan személyek nem csak munkához és ehhez társuló jövedelemhez jutnak, de helyzetüknek, személyiségüknek megfelelő, célratörő és átfogó felkészítést/folyamatos segítséget is kapnak. Továbbá a közösségi kávézó a BMSZKI társasági, kommunikációs életét is serkenti, lehetőséget teremt a szociális munkásoknak, hogy erre alkalmas térben találkozzanak, beszélgessenek, de ez adott a ház lakói (ügyfelei) számára is. Ez a közösségi együttlét segíti a partneri viszony megélését, az érzékenyítést, hiszen dolgozók és ellátottak egyaránt itt tartózkodhatnak és a kiszolgáló személyzet az ügyfelek közül kerül ki, ami még tovább erősíti egymás megbecsülését.

A programmal kapcsolatos megbeszéléseken, előmunkálatokban, illetve részanyagkészítésében részt vett Bálint Zoltán, Horváth Lajos, Bulyáki Tünde, valamint a Foglalkoztatási és Lakhatási Iroda részéről Fügei Éva. Az ezzel kapcsolatos pályázati anyag beadásra került a Fővároshoz, ahol elfogadták az elképzelést, továbbiakban Horváth Lajos kollégám végzi a gyakorlati szervezést és feladatokat, így bizakodó vagyok, hogy sikeres lesz ez a kezdeményezés.

Prevenációs program gyerekeknek: sportfoglalkozások

A BMSZKI Családok Átmeneti Otthonában márciusig tudtam tartani gyerekeknek heti rendszerességgel az ökölvívó sportfoglalkozásokat (szakirányú ökölvívó sportedző végzettségem van, magam is versenyeztem valamikor). Minden alkalommal túljelentkezés volt, szülők is bejöhettek, illetve a munkatársak is rendszeresen részt vettek a foglalkozásokon. A program drogprevenációs célzata kiemelt szempont volt számomra, mivel a sport hatással van a gyerekek magatartására, készségeire és viselkedésére, illetve többször beszélgettem velük személyes dolgaikról az órák előtt vagy után.

Sikerült jó szakmai kapcsolatot kialakítanom az ott dolgozó kollégákkal, hiszen én is több évet dolgoztam gyermekvédelemben, átlátom a terület nehézségeit. Nagyon jó visszajelzéseket

kaptam és sok lehetőséget látok ezen a területen. Sajnos a járványhelyzet nem tette lehetővé márciustól a rendszeres edzéseket.

Az ügyfelekkel végzett munkám

2020-ban munkám jelentős részévé vált az ügyfelekkel végzett munka – amely ugyan eredetileg nem (vagy kevésbé) volt része a munkakörömnek, viszont több okból is hasznosnak éreztem és láttam benne további lehetőségeket.

Sok szempontból új gyakorlatot vezettem be. Lehetőség volt a telefonszámomat, email címemet kiadni az ügyfeleknek, hogy akár személyesen keressenek. Több szálláson kifüggesztették az elérhetőségemet, illetve javasolták a kapcsolatfelvételt az érintetteknek, így legalább 20 ügyféllel (néha segítőkkel is) volt hosszabb-rövidebb kapcsolat. Az *Utcáról bérlakásba* projekt, a Gyáli és a Dózsa Átmeneti Szállás szociális munkatárai küldtek/ajánlottak leggyakrabban. Előfordult, hogy egymásnak is javasoltak az ügyfelek, hiszen néhányukat már régóta ismertem. A konzultációk leginkább az irodámban történtek, de gyakran találkoztam külső helyszínen, akár parkban, kávézóban, vagy anonim gyűlés előtt/után közterületen. Ezek számomra régóta alkalmazott módszerek voltak, saját felépülésélménnyel rendelkezem, ismerem a probléma minden aspektusát és biztonságosan tudom tartani a kereteket ebben a formában is. A járványidőszakban telefonon sok ügyet intéztem, de volt olyan ügyfél, akivel Messenger felületen kommunikáltam. Igyekeztem megtalálni a legpraktikusabb módját a kapcsolattartásnak. A konzultáció része volt, hogy segítettem akár szakintézménybe bekerülni, vagy éppen szakorvoshoz eljutni – de olyan ügyfél is volt, akinek rehabilitációs szálláshelyet tudtam beajánlani (azóta ott lakik és tartjuk a kapcsolatot). Ebben személyes ismertségemre, kapcsolataimra támaszkodhattam, hiszen a járványhelyzet leszűkítette a lehetőségeket.

Fontos szakmai alapelvem volt a rendelkezésre állás, így az elektronikus/telefonos megkereséseket mindig fogadtam (természetesen az ügyfelet visszahívtam a költségek miatt). Ez a feladat nem volt tőlem idegen, mert más helyeken is hasonló módszerekkel dolgozom (elfogadott módszer egyébként). Saját személyes tapasztalataim, ismertségem ebben a közegben, sokat jelentett a segítő kapcsolatok kialakításában. Tulajdonképpen partnerként kezeltem az érkezőket, amit a visszajelzések szerint nagyra értékelték. Ez a munkamódszer ugyan eltér a bevett gyakorlattól, de mint felépülési tapasztalattal rendelkező hivatásos segítő, olyan speciális szolgáltatást nyújtottam, amelynek eredményessége igazolt, más helyeken is

alkalmazott módszer. Úgy gondolom, érdemes volna ezt az utat tovább építeni a BMSZKI-ban, mivel fokozza a szakmai lehetőségeket, és mint jó gyakorlat talán beépülhet a mindennapokba.

BMSZKI munkatársak támogatása

A szenvedélybetegekkel kapcsolatos munka igen megterhelő, ezért kiemelt célom volt 2020-ban is a dolgozók, munkacsoportok támogatása, és ez a szemléletem minden feladatomban megjelent. A munkatársak támogatása eleve a KAB projekt része volt, azonban már azt megelőzően is ilyen jellegű feladatokat láttam el. Gyakoriak voltak a szakmai jellegű megkeresések, amikor egy-egy szociális munkás fordult hozzám tanácsért, vagy segítségért (Leginkább a Vaspálya, Külső-Mester, Kocsis, Gyáli és Dózsa Átmeneti Szállásokról, illetve az *Utcából bérlakásba* VEKOP programból).

Ugyanakkor közel egy tucat munkatárs keresett meg személyes addiktológiai gondjaival (néha egyéni érintettség, néha hozzátartozója érintettsége miatt) igény szerint konzultáltam, információkkal láttam el, kapcsolatrendszeremet mozgósítottam a megoldás érdekében.

Ez a feladat, bár nem része a munkakörömnek, de mivel ismert alakja vagyok a területnek, érintettségem is köztudott, így a dolgozók könnyebben keresnek meg ezzel kapcsolatban. Nagyon jó érzés volt, hogy sok intézményi munkatárssal kifejezetten jó szakmai/emberi kapcsolatot sikerült kialakítanom, és megtisztelő volt megélni, hogy a bizalmukba avatnak.

Belső képzés

Részt vettem az *Új belépők képzés* addiktológiai anyagának elkészítésében (Soós Máriával közösen), illetve magában a képzésben. Fontosnak tartom az eddigi szemlélet frissítését és a realitások mentén való gondolkodást, hiszen a szenvedélybeteg ügyfelek túlnyomó többsége nem akar változtatni, ezért az alacsonyküszöbű ellátások felé is érdemes nyitnunk. Örültem volna több képzési lehetőségnek, szerettem volna egy felépülő saját élményén keresztül láttatni a segítség folyamatát – amely talán több szint, nagyobb átélhetőséget ad a „száraz” előadásokhoz képest.

Külső kapcsolatok

Folyamatos kapcsolatban voltam külső intézményekkel, így naprakész információkat tudtam szolgáltatni a kollégáknak vagy ügyfeleknek, hiszen a járványhelyzet sok szempontból átírta az

addiktológiai lehetőségeket is. Személyes kapcsolatrendszerem lehetővé tette, hogy ne maradjon ellátás nélkül ügyfél. Külső terápiás helyekkel (Budapesten és vidéken is) régóta jól kialakult szakmai kapcsolatimat használtam. Az online lehetőségekről tájékoztattam a munkatársakat, illetve magam is irányítottam oda ügyfelet, és én is részt vettem online önszorgó csoportokon, ahol néha ügyfelekkel is volt módom találkozni. Ez utóbbi olyan lehetőségeket is biztosított, amit talán szintén érdemes lett volna tovább építeni.

Minden nehézség ellenére, összességében köszönettel tartozom a BMSZKI vezetőinek, dolgozóinak és persze az ügyfeleknek is, hiszen sokat tanultam ebben a helyzetben. Véleményem szerint, fontos a klienskört reálisan vizsgálni és szélesebbre nyitni a felépüléssel kapcsolatos definíciót, szakmai elképzelést. Ez komoly szemléletbeli különbség az eddigiekhez képest, én ebben szerettem volna támogatni a munkatársakat. Az egyszerű, könnyen megérthető, átlátható feltételeket támaztató, viszont az elvárásokat következetesen betartani képes intézmények tudnak hatékonyan működni, ezeknek nagyobb a vonzereje és megtartó képessége. Érdemes lenne fejleszteni a munkahelyi kultúrát abba az irányba is, amelyben helye és lehetőségei vannak a felépülő szakembereknek, ahol megfelelő támogatás kapnak – hiszen úgy mond „saját bőrüket viszik vásárra”. Ennek hiányát igencsak megéreztem és sok nehézséget okozott, viszont úgy érzem, tudtam fejlődni a helyzetek megoldása során.

2021 februárjától már nem dolgozom a BMSZKI kötelékében. Hálás vagyok az itt szerzett élményekért, sokat tanultam, több izgalmas dologba volt lehetőségem belekezdeni – és remélem, ezeket tudom majd kamatoztatni máshol, igyekszem az itt szerzett tapasztalataimat megosztani minél több helyen.

14 TAMASI JUDIT PROJEKTMENEDZSER BESZÁMOLÓJA

2019. 06. 01-je óta dolgozom a BMSZKI-ban működő Stratégiai és fejlesztési csoportnál, mint projektmenedzser. A projektek megvalósításának segítése mellett a csoporton belül hozzám tartozott a munkaügyi feladatok ellátása, az anyagrendelés, a munkalap igények rögzítése a folyosón együtt dolgozó munkatársak kérését is figyelembe véve, a leltári feladatok ellátása és a megismerési nyilatkozatok aláírása.

Munkaköröm részét képezte még a Stratégiai Főtanácsadó általános helyettesítése alkalmanként (pl.: gazdasági és vezetői értekezleten való részvétel, pénzfelvétellel kapcsolatos

elszámolás, ruhapénz leadásának segítése, szolgálati telefon ügyintézés, feljegyzések, emlékeztetők, összefoglalók készítése stb.).

A 2020-as év több szempontból is változást hozott a munkaterületeken. Március elején leálltak a projektek a korona vírus megjelenése végett, így újra terveztem az ittlétet. A meglévő, illetve átmenetileg szünetelő feladatok mellett az alábbi tevékenységekkel járultam hozzá az intézmények működéséhez:

- Könyves Éjjeli Menedékhely és Nappali Melegedő – nappali ügyelet és esti beengedés segítése, ügyfelek tesztelésnek koordinálása;
- Dózsa Átmeneti Szálló – recept leadása és gyógyszer kiváltás segítése;
- adományok gyűjtése, szervezése, leszámolása, bevásárlás segítése;
- ECO-Stat rendszer használata a munkalapok kiírására a K22-es projekt munkálatainak segítése érdekében.

Önfejlesztésre is volt lehetőség ebben az évben az intézményi keretek között, ennek köszönhetően 3 típusú képzésen vettem részt: Új belépők képzése, PTSD képzés, Tudni és tenni – Emberi jogok a szociális munkában.

A munkám során az alábbi projektek megvalósításában veszek/vettem részt:

- **2020. 11. 11. Innovatív Szociális Szolgáltató Szervezet Díj pályázat**
 - a pályázat koordinálásában és benyújtásában aktív részvétel
 - **eredmény:** a BMSZKI 1. és 3. helyezést ért el.
- **2019. 12. 01. – 2020. 12. 31. EMMET – KAB-ME-19-E-0032** – Kábítószer megelőzési programok támogatása a BMSZKI-ban – **projektmenedzser:**
 - a pályázat megvalósításában aktív részvétel
 - szakmai megvalósításhoz szükséges dokumentációs csomag összeállítása és kiküldése az érintett telephelyek részére
 - a pandémia miatt meg nem valósult programok költségének átcsoportosítása vitaminok beszerzésére
 - **jelenlegi státusz:** a szakmai beszámoló rögzítése folyamatban van, határidő 2021. 01. 30.
- **2019. 01. 01. – 2021. 06. 29. VEKOP 7.1.5-16-2017-00003** – “Utcáról bérlakásba a Fővárosban” – **rész-projektmenedzser:**

- a szakmai programok megvalósításhoz szükséges pénzfelvételi és elszámolási kötelezettség
 - teameken részvétel, a szakmai csapat munkájának támogatása
 - operatív feladatok ellátásának segítése
 - közösségi programok szervezése és megvalósítása
 - munkaügyi feladatok ellátása az OLM rendszerben
 - a projekt folyamatos nyomon követése, alkalmanként a projektmenedzser helyettesítése
 - **jelenlegi státusz:** megvalósulás alatt lévő projekt.
- **2020. 04. 01. – 2022. 03. 31. Élelmiszerbank pályázatok – étel mentés, adomány szervezés – 6 db projekt – projektmenedzser:**
 - a pályázatok beadásában és koordinálásában aktív részvétel
 - kapcsolattartás az intézményekkel, az anyaggazdálkodással és a partnerszervezettel
 - elszámolások készítése, szükséges adminisztratív teendők ellátása
 - **jelenlegi státusz:** a krízis készlet pályázat folyamatban van, elszámolási határidő 2021. 04. 30.
- **SZGYF – KAB FF-18-26206 – Hajléktalan személyek felépülési folyamatának támogatása – operatív segítő, szakmai megvalósító:**
 - szakmai elszámolás koordinálása és rögzítése
 - **jelenlegi státusz:** a beszámoló elbírálás alatt.
- **SZGYF – KAB ME-18-KMR-C-26231 – Addikciók megelőzése a BMSZKI intézményeiben – operatív segítő, szakmai megvalósító:**
 - szakmai elszámolás koordinálása és rögzítése
 - **jelenlegi státusz:** a beszámoló elbírálás alatt.

15 ARDAY ZSOLT BESZÁMOLÓJA

A 2020-as év folyamán két munkakörben dolgoztam:

- **Stratégiai tanácsadó (projektmenedzser)** 2020.01.01 – 2020.12.01. Stratégiai fejlesztési csoport

- **Módszertani munkatárs** 2020.12.01.-től. Szakmai fejlesztési és módszertani Iroda

A BMSZKI 2020.12.01.-től érvényes SZMSZ-e alapján a Stratégiai fejlesztési csoport 2020.12.01.-én megszűnt, ezt követően a Szakmai fejlesztési és módszertani Iroda munkatársa lettem feladataim megtartásával.

A 2020-as évben végzett munkám jelentős részét a BMSZKI hazai finanszírozású pályázati forrásainak menedzmentje, több esetben a programok megvalósításában történő aktív részvétel jelentette. Az év folyamán több olyan modellkísérleti program előkészítésében, működtetésében vettem részt, melyek 2021-ben is folytatódnak.

Beszámolómban bemutatásra kerülnek az általam kezelt programok, a megvalósult fejlesztésekkel, szolgáltatásokkal kapcsolatos eredmények, értékelések, és a jövőt érintő javaslatok, tervek. A 2020-ban ellátott feladataim összesen 5 különböző szolgáltatási területhez kapcsolódtak.

15.1 UTCAI GONDOZÓ SZOLGÁLATOK MŰKÖDTETÉSÉVEL, FEJLESZTÉSÉVEL KAPCSOLATOS PÁLYÁZATI ANYAGOK ELKÉSZÍTÉSE, BEADÁSA

Elvégzett feladataim: pályázati, finanszírozási szerződések, beszámolók, jelentések előkészítése, a fenntartó Budapest Főváros Önkormányzata részére; éves MÁK ellenőrzés dokumentumainak előkészítése, részvétel az ellenőrzési folyamatban.

2020 évre vonatkozó működési, finanszírozási szerződések – BMSZKI Utcai Szociális Munka Gondozó Szolgálat I.II.III.IV.

A feladatvégzéshez kapcsolódó támogatások, pályázatok, finanszírozási szerződések:

- Utcai szociális munkát működtető és befogadott szolgáltatók feltételeinek fejlesztése - USZ-003/14-2011
- Utcai szociális munkát működtető és befogadott szolgáltatók feltételeinek fejlesztése - USZ-078/13-2011
- Utcai szociális munkát működtető és befogadott szolgáltatók feltételeinek fejlesztése - USZ-075/13-2011
- Utcai szociális munkát működtető és befogadott szolgáltatók feltételeinek fejlesztése - USZ-086/5-2018

Alapadatok:

Pályázat megvalósításának ideje: 2020.01.01 – 2020.12.31.

Finanszírozás: 8.178.000 Ft/ szolgálat. Mindösszesen 34 872 000 Ft.

Finanszírozási szerződés célja: Utcai Szolgálatok éves működtetésének finanszírozása.

A 2020 tárgyévre vonatkozó működési támogatást 2020 novemberében módosították. A 2020. évi minimálbér és garantált bérminimum kompenzációja céljából a finanszírozási összeg megemelésre került szolgálatonként 1.936.750 Ft összeggel összesen 8.178.000 Ft, azaz nyolcmillió-százhetvennyolcezerforint/ szolgálat.

Eredmények:

- 2020 január és február hónapban a Fenntartó Fővárosi Önkormányzattal egyeztetve a BMSZKI Gazdasági osztályával, valamint a BMSZKI Utcai Gondozó Szolgálat koordinátorával közös együttműködésben elkészítésre és beadásra került az utcai szolgálatok 2019 évi működtetésével kapcsolatos pénzügyi és szakmai beszámoló, szolgálatonként 1, azaz összesen 4 db. A beszámolót a fenntartó határidőben rögzítette az erre létrehozott elektronikus nyilvántartó rendszerben (PKR felület).
- 2020. február 7.-én a Magyar Államkincstár végzett ellenőrzést a 2018 évi finanszírozási támogatás felhasználásáról. Az ellenőrzésről készült jegyzőkönyv alapján a BMSZKI a hatályos jogszabályoknak és a megkötött finanszírozási szerződésnek megfelelően használta fel a támogatást.

A BMSZKI Utcai Gondozó Szolgálatok működésének jelenlegi helyzete, összegzés:

A 2020-as évben a BMSZKI Utcai Szociális Munka szolgáltatás megfelelő, jogszabályi háttérben előírt működtetéséhez a finanszírozási szerződésben rögzített működési támogatás összegén felül is szükséges volt a fenntartó részéről további ráfordítás. A finanszírozási szerződésben biztosított támogatás kizárólag a szolgáltatásban dolgozó, teljes munkaidőben, közalkalmazotti jogviszonyban foglalkoztatott munkatársak rendszeres személyi juttatásainak egy részét fedezte.

A BMSZKI Utcai Gondozó Szolgálatok jogszabály által előírt működtetéséhez szükséges további költségeket 2020 évben a fenntartó – az elmúlt évekhez hasonlóan – önerőből biztosította. Önerőből biztosított működési költségek tételes felsorolása:

- alkalmazottak nem rendszeres személyi juttatása
- megbízási díjak saját dolgozóknak (teljes munkaidőben foglalkoztatott kollégákat szabadság, táppénzes állomány esetében helyettesítő dolgozók személyi költségei)

- munkaadókat terhelő járulékok (szociális hozzájárulási adó)
- a szolgáltatások működési költségei (üzemeltetés, rezsi, üzemanyag, szolgáltatási díjak, egyéb dologi költségek)

Az utcai szolgálatok működtetésének állami finanszírozása a tényleges működési költségeknek egy részét fedezi. Az elszámolásoknál az elmúlt években szinte kizárólag a szolgálatok személyi költségeit tudtuk elszámolni, és a jövőben is ez várható.

Javaslatok:

A BMSZKI Gazdasági osztályával egyeztetve javaslom, hogy a BMSZKI Utcai Gondozó Szolgálatok teljes működési költsége – szolgálatokra lebontva – kerüljön összegyűjtésre. Az éves állami finanszírozáson felül jelentkező költségek ismeretében, azok fedezésére a Fenntartóval együttműködésben, pályázati források bevonásával, célzott adományszervezéssel lehetséges a megfelelő színvonalú ellátás biztosítása.

Utcai szociális munkát működtető és befogadott szolgáltatók feltételeinek fejlesztése pályázat szerződésai

Elvégzett feladataim: pályázati, finanszírozási szerződések, beszámolók, jelentések előkészítése, a fenntartó Budapest Főváros Önkormányzata részére.

A feladatvégzéshez kapcsolódó támogatások, pályázatok, finanszírozási szerződések:

- Utcai szociális munkát működtető és befogadott szolgáltatók feltételeinek fejlesztése
Szerződés száma: FSZ-USZ-074-0-2019.
- Utcai szociális munkát működtető és befogadott szolgáltatók feltételeinek fejlesztése
Szerződés száma: FSZ-USZ-075-0-2019.
- Utcai szociális munkát működtető és befogadott szolgáltatók feltételeinek fejlesztése
Szerződés száma: FSZ-USZ-076-0-2019.
- Utcai szociális munkát működtető és befogadott szolgáltatók feltételeinek fejlesztése
Szerződés száma: FSZ-USZ-077-0-2019.

Alapadatok:

Pályázat megvalósításának ideje: 2019.07.01 – 2020.03.31.

Finanszírozás: 300 000 Ft/ pályázat. Mindösszesen 1 200 000 Ft.

Pályázat célja: Téli időszak kiegészítő tevékenységeinek támogatása.

A pályázatban a BMSZKI Utcai Gondozó Szolgálat I.II.III.IV életvitel-szerűen utcán élő ügyfelei részére megfelelő természetbeni ellátás nyújtása érdekében a lentebb felsorolt eszközök beszerzését kértük és kötöttük meg a támogatási szerződést, szolgálatonként 300.000 Ft értékben.

Eredmények:

- Takarók, Polifoam; ruházat (alsónemű; zokni; melegítő nadrág) beszerzése.
- Egészségügyi ellátásba kerülő, vagy intézményi ellátásba költöző ügyfelek részére az alább felsorolt eszközökre pályáztunk: Kórházi csomag (4500 Ft/db árral számolva); Kórházi látogatói csomag (3000 Ft/db árral számolva); a csomagok alapvető felszerelési tárgyakat, tisztálkodáshoz elengedhetetlen felszereléseket tartalmaznak.
- A kért árucikkek beszerzése lezajlott, a vásárolt eszközök az ügyfelek részére kiadásra kerültek a programidőszakban. Mivel az Utcai Gondozó Szolgálatok a nyár folyamán nagyobb mennyiségű hálósákra tettek szert a Sziget fesztiválról, ezért a hálósákok helyett takarókat vásároltunk az ügyfeleink részére.
- 2020 április hónapban a Fenntartó Fővárosi Önkormányzattal együttműködésben a BMSZKI Gazdasági osztályával, valamint a BMSZKI Utcai Szolgálat koordinátorával közös munkával elkészítésre és beadásra került az utcai szolgálatok 2019 évi pályázati támogatásával kapcsolatos pénzügyi és szakmai beszámoló (4 db). A beszámolót a fenntartó határidőben nyújtotta be. A beszámolót a pályáztató szervezet elfogadta.

A program jelenlegi helyzete, összegzés:

A 2020-as évben az utcai szolgálatok részére pályázati kiírás hiányában nem történt kiegészítő támogatás, ami az előző évekhez képest súlyos érvágást jelenthet a működtetésnél, elsősorban az utcán élő ügyfeleknek biztosított természetbeni juttatásokat (takaró, ruházat, kórházi csomag stb.) tekintve.

Javaslatok, tervek:

A BMSZKI vezetésének a Fővárosi Önkormányzattal közösen, illetve az utcai szolgálatokat működtető szervezetekkel együttműködésben, szükséges lenne bemutatni az utcai szolgálatok éves működtetésének valós költségeit, egyben lobbizni a szaktárca felé kiegészítő támogatások biztosítására, vagy az éves finanszírozási támogatások életszerű megemelésére. A természetbeni juttatások esetében célzott adományszervezéssel lehetséges a kieső források pótlása.

15.2 ELSŐ BEFOGADÓ HELYEK PÁLYÁZATI PROGRAM

Feladataim: projektmenedzseri feladatok ellátása. Az utcai szociális munkát végző szolgáltatók részére Első Befogadó Hely létrehozása pályázati program működtetésével kapcsolatos pályázati anyagok elkészítése, beadása. A program működtetésének koordinációja. Pályázati, módosítási szerződések, költségvetés, beszámolók, jelentések elkészítése a fenntartó Budapest Főváros Önkormányzata részére.

Alapadatok:

Pályázat megvalósításának ideje: 2019.07.01. – 2020.12.15. (hosszabbítás és költségvetés módosítás után)

Finanszírozás: 62 000 000 Ft.

Pályázat célja:

- Első Befogadó Hely részlegek kialakítása és működtetése a BMSZKI 5 éjjeli menedékhelyén, felújítási beruházási munkák elvégzésével, a működtetéshez szükséges tárgyi eszközök beszerzése.
- Speciális utcai szolgálat és 24 órás telefonos ügyelet működtetése a programidőszakban 2019.07.01. – 2019.12.31. között.
- 2020.10.15. – 2020.12.15 között egészségügyi szakemberek alkalmazása megbízással a BMSZKI 4 éjjeli menedékhelyén. Az utcáról, közterületről érkező, valamint az utcai gondozószolgálatok által beszállított, fertőtlenítő fürdetésre, eü gondozásra szoruló ügyfelek megfelelő, szakszerű ellátása.
- Utcai gondozószolgálat részére speciális gépjármű vásárlása.

Eredmények:

A Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei 62.000.000 Ft pályázati támogatást nyert a „szenvédélybetegek részére nyújtott alacsony küszöbű ellátást, utcai szociális munkát, krízisközpontot, titkos menedékházat, biztos kezdet gyerekházat működtető befogadott szolgáltatók feltételeinek fejlesztésére” címen meghirdetett pályázaton (pályázati azonosító: SZOC-18-FEJL-3-0085). A pályázati program támogatási szerződése több alkalommal módosításra került a 2020-as év során. Az eredeti időszakra (2019.07.01. – 2019.12.31.) vonatkozó tervezett programelemeket csak részben sikerült megvalósítani intézményünknek, ezért 2019. december hónapban szerződéskötés utáni módosítási kérelem került benyújtásra a Főigazgatósághoz. Módosítási kérelmünkben a programidőszak meghosszabbítását, valamint a pályázat költségvetésének megváltoztatását kérelmeztük. A módosítási kérelmünket a

Pályázató szervezet jóváhagyta, a járványügyi helyzet kezeléséről szóló jogszabályok pedig lehetővé tették a program 2020.12.15.-ig történő meghosszabbítását.

A programot megvalósító intézményekben megvalósult beruházási elemek bemutatása:

- Előd utcai intézmény "A" telephely (Előd utca) – a földszinten a faszerkezetek tűzgátló bevonattal történő bevonása, faszerkezet glettelése, festése megtörtént. 1 db helyiség melegburkolat cseréje elkészült. Az épületvillamossági szerelések, és a biztonsági kamerarendszer bővítése megtörtént, a számítástechnikai hálózat kiépítésre került, nyílászárók cseréje, 2020.szeptember és 2020. december hó folyamán megvalósult.
- Előd utcai intézmény "B" telephely (Bánya utca) földszinti részlegén Befogadó Férőhelyek tárgyi feltételeinek kialakítása 293,92 m² alapterületen, nyílászárók javítása, festés, burkolás, víz, csatorna, szaniterek, fűtés (szekunder hálózat), épületvillamosság (biztonsági rendszerek, informatikai hálózat) kiépítése, földszinti mozgássérült fürdő kialakítása, 10 ágyas háló és közösségi helyiség, társalgó vakolatjavítása, festése megtörtént. Az intézmény zárt udvarán a kapu és épületbejárat között járda építése, bejárat kapu automatizálása elkészült, nyílászárók cseréje 2020. szeptember és 2020. december hó folyamán megvalósult.
- Váci úti telephely területén nyílászárók javítása, festés, burkolás, víz, csatorna, szaniterek, épületvillamosság (biztonsági rendszerek, informatikai hálózat) kiépítése, nyílászárók javítása, festése elkészült.
- Dózsa György úti éjjeli menedékhely 24 órás részlegén szeparált zuhanyzó kiépítése vizesblokk átalakítással és felújítással elkészült, nyílászárók cseréje 2020. szeptember és 2020. december hó folyamán megvalósult.
- Könyves Éjjeli Menedékhelyen nyílászárók cseréje 2020. szeptember és 2020. december hó között megvalósult.

A teljes pályázati időszak során tehát a BMSZKI 5 éjjeli menedékhelyén került sor intézmény felújításra, akadálymentesítésre, nyílászárók cseréjére.

A programban vásárolt eszközök felhasználásának bemutatása:

- Előd utcai intézmény "A" és "B" telephelyére tárgyi eszköz beszerzés.
A pályázati programban részt vevő telephelyek komfortosabbá tételéhez szükséges új bútorzat (székek, asztalok, konyhaszekrény, fürdetőszék), televízió, a kutyával érkező ügyfelek részére kutyakennel beszerzése maradéktalanul megvalósult.
- BMSZKI Utcai Gondozó Szolgálatára részére mozgássérült, kerekesszékes ügyfelek szállítására alkalmas speciális gépjármű beszerzése a szállítási feladatok ellátásához.

A pályázati támogatást a BMSZKI egy erre a célra kialakított és felszerelt Nissan NV 200 típusú gépjármű vásárlására fordította. A gépjármű speciális átalakítása révén kifordítható ülésel rendelkezik, melynek teherbírása 150 kg. A gépjármű ezen felül elektromos kerekesszék emelő lifttel is felszerelt, ezáltal teljes mértékben alkalmas kerekesszékes, mozgássérült hajléktalan ügyfelek szállítására.

- Az Könyves, a Dózsa, valamint az Előd Éjjeli Menedékhelyeink működtetéséhez szükséges 33 db összeszerelhető, könnyen szállítható, mosható műanyag matracvédő huzattal felszerelt fém ágy beszerzése megtörtént.

A megvalósított tárgyi eszközbeszerzések révén az intézményekbe érkező ügyfelek szükségleteinek megfelelőbb és komfortosabb elhelyezést tudunk biztosítani.

A programban biztosított szolgáltatások bemutatása:

2020.10.15. – 2020.12.15. között egészségügyi szakemberek alkalmazása megbízással. Az utcáról, közterületről érkező, valamint az utcai gondozószolgálatok által beszállított-fertőtlenítő fürdetésre, eü gondozásra szoruló ügyfelek megfelelő, szakszerű ellátása.

A pályázati programot megvalósító 4 intézményünkben (Előd, Váci, Aszódi Éjjeli Menedékhelyek és Nappali Melegedők, továbbá Kőbányai speciális Éjjeli Menedékhely) a megadott időszakban összesen 8 egészségügyi dolgozó kollégát alkalmaztunk megbízási szerződéssel egészségügyi, gondozási szükséglettel rendelkező utcás ügyfelek megfelelő, szakszerű ellátására. A megbízott egészségügyi dolgozók **az alább felsorolt szolgáltatásokat biztosították** mindösszesen 461 munkaórában, az alábbi beosztásban:

- Előd Éjjeli Menedékhely és Nappali Melegedő: 2020.10.15-2020.12.15 között összesen 17 (munkaszüneti) nap x 8 óra = 136 óra
- Váci Éjjeli Menedékhely és Nappali Melegedő: 2020.10.15-2020.12.15 között összesen 17 (munkaszüneti) nap x 8 óra = 136 óra
- Aszódi Éjjeli Menedékhely és Nappali Melegedő: 2020.10.15-2020.12.15 között összesen munkanapokon 114 óra
- Kőbányai speciális Éjjeli Menedékhely 2020.10.15-2020.12.15 között összesen munkanapokon 75 óra

Elvégzett feladatok, biztosított szolgáltatások rövid felsorolása: egészségügyi állapot felmérés, gyógyszerelés, inzulin adagolás, gyógyszer szedés betanítása, stoma zsák tisztán tartása, Pen használatának betanítása, drének kezelése, rüh kezelése, ótvar kezelése, sebek speciális kezelése, kötözése, illetve tisztítása, személyi fürdetés, fertőtlenítő fürdetés, pelenkázás, haj-szakáll, vágás körömvágás, ágyneműcsere, etetés személyi kísérés, ügyintézés.

A program helyzete, összegzés:

Az Első Befogadó Helyek program támogatásából a BMSZKI összesen 6 éjjeli menedékhelyén valósult meg hiánypótló, az intézmények megfelelő működtetéséhez szükséges beruházás, eszközbeszerzés és szolgáltatás. A pályázat megvalósításának nehézségei ellenére a rendelkezésünkre álló forrást a Fenntartó Fővárosi Önkormányzattal és az SZGYF illetékeseivel folyamatosan egyeztetve sikerült megfelelő módon felhasználni. A Projekt pénzügyi és szakmai beszámolója határidőben elkészült, és 2021 januárjában beadásra került.

15.3 KONZORCIUMI PÁLYÁZATOK

Konzorciumi támogatás. EB-2019-20-XIII-XIV. /10. (2019. április 1. és 2020. március 31. között)

Feladataim: projektfelelősi feladatok ellátása. Folyamatos kapcsolattartás a program megvalósításában részt vevő intézmények vezetőivel, a gazdasági osztály felelős kollégáival és a Menhely Alapítvány munkatársaival a program tervezése, megvalósítása és lezárása során. Pályázati anyagok, költségvetés elkészítése, beadása.

Pályázati, finanszírozási szerződések, módosítási kérelmek, beszámolók, jelentések előkészítése, beadása.

Alapadatok:

Pályázat megvalósításának ideje: 2019.04.01. – 2020.03.31.

Finanszírozás: 21 656 000 Ft.

Pályázat célja: „Közterület helyett emberibb körülmények” szakmai programban, valamint a Fővárosi Önkormányzat és a Gesztor szervezet által kötött szerződés III./1.1.4. és III./1.2.4. pontjaiban foglaltak alapján „Pest közterületein élők, első befogadó helyeinek működtetésére, valamint az ezekhez kapcsolódó, hajlékkal nem rendelkező személyek számára kiléptető lakhatási támogatások nyújtására” .

Eredmények:

A 2019.04.01. – 2020.03.31. Konzorciumi szerződés XIII-XIV. szakasz teljes támogatási időszakára vonatkozó statisztikák

I. Intézményes elhelyezés (Befogadó pontok működtetése)

A Konzorciumi programot megvalósító intézményeink felsorolása:

- Előd éjjeli menedékhely „B” épület

- Előd éjjeli menedékhely „A” épület
- Váci éjjeli menedékhely
- Aszódi Éjjeli Menedékhely
- Könyves Éjjeli menedékhely
- Dózsa Éjjeli menedékhely
- K22 Éjjeli Menedékhely
- Alföldi Átmeneti Szállás
- Külső Mester Átmeneti Szállás

A következő táblázat tartalmazza a 2019.04.01. – 2020.03.31. között a BMSZK első befogadóhely típusú szállásférőhelyein dokumentált vendégéjszakák és ügyfelek számát.

Intézmények	"Első befogadó" szálláshelyek. Vendégéjszakák összesen 2019.04.01.-12.30.	"Első befogadó" szálláshelyek Vendégéjszakák összesen 2020.01.01.-03.31.	"Első befogadó" szálláshelyek Vendégéjszakák összesen 2019.04.01.-2020.03.31.	Ügyfelek száma (Menhely Alapítvány adatbázisa alapján a célcsoportba tartoznak)	Ebből SEISZ-es ügyfelek száma
Előd Éjjeli Menedékhely (Előd-Bánya)	8551	4808	13359	189	45
Váci Éjjeli Menedékhely	3460	1056	4516	32	25
Aszódi Éjjeli Menedékhely	9338	2726	12064	124	39
Könyves Éjjeli Menedékhely	5542	2674	8216	183	25
K22 Éjjeli Menedékhely	3330	1805	5135	108	30
Dózsa Éjjeli Menedékhely	3546	1321	4867	76	18
Külső Mester Átmeneti Szállás	6500	2553	9053	63	13
Alföldi Átmeneti Szállás	10487	3860	14347	90	54
Összesen	50753	20810	71 557	865	249

9. ábra: Vendégéjszakák, ügyfelek száma a BMSZKI „Első befogadó” szálláshelyein

Az adatok alapján a BMSZKI érintett telephelyein a Menhely Diszpécsterszolgálat által regisztrált utcás ügyfelek összesen 71 557 vendégéjszakát tölthettek el 2020.03.31-ig. A szerződésben a teljes programidőszakra vállalt vendégéjszakákat (összesen 22 176 vendégéjszaka) 49 381 vendégéjszakával teljesítettük túl.

A konzorciumi támogatás személyi költségeit az intézményvezetők beadott igényei és szakmai programja alapján elsősorban esetkezelő szociális munkások és egészségügyi dolgozók bérezésére fordítottuk, a dologi költségeket az ügyfelek ellátására használtuk fel. Az éjjeli menedékhelyeinken elsősorban egyéni esetkezelést, személyes ügyintézés és gondozást finanszíroztunk, valamint az egészségügyi gondozásra szoruló ügyfeleink szakszerű ellátását. Az átmeneti szállások esetében az utcáról érkező ügyfelek részére tartott csoportfoglalkozások költségeit biztosította a program. Dologi kiadásaink jelentős hányadát az ügyfelek ruházatának pótlására, egészségügyi ellátásához szükséges szerekre, eszközökre, valamint szabadidős programok költségeire fordítottuk. Intézményes elhelyezésre a teljes programidőszakban a támogatási összegből 21 091 760 Ft-ot költött szervezetünk.

A program eredményeiről szóló intézményi beszámolók alapján a konzorciumi támogatás olyan hiánypótló szolgáltatások működtetését biztosította, melyek az utcás ügyfélkör szükségleteire reagáltak, intézményi elhelyezésüket, „megtartásukat” segítették.

Idézetek az egyes telephelyek beszámolóiból:

Előd (Előd-Bánya) Éjjeli Menedékhely és Nappali Melegedő: *„Az utcai gondozó szolgálattal kapcsolatban álló ügyfelek több gondoskodást igényeltek. Ezen ügyfelek a mindennapi kiegyensúlyozott élethez szükséges feltételekkel egyáltalán nem, vagy csak részben rendelkeztek. Krónikus betegségeikre megfelelő gyógyszereket nem szedtek, általános állapotuk rossznak mondható volt, legyengültek, kimerültek voltak. Ahhoz, hogy állapotuk rendeződjön, a fix férőhely biztosítása mellett szükséges volt a napi szintű ellátásuk is, melyhez az ápoló munkája nagyban hozzájárult. A rendszeres odafigyelés, testi higiéniájuk betartása, ehhez szükséges higiéniai termékek, megfelelő mennyiségű folyadék és napi többszöri étel, évszaknak megfelelő ruházat, textíliák biztosítása mellett még gyógyszerelésüket is meg tudtuk oldani. A folyamatos ápolói jelenlét ösztönözte, motiválta és rávezette az ügyfeleket, hogy rendszeresen foglalkozzanak az egészségükkel.*

Összességében elmondhatjuk, hogy az ápoló napi szintű munkája elengedhetetlen volt az intézmény zökkenőmentes működéséhez. A program során a szociális munkás, valamint az

ápoló feladatkörét egyensúlyba tudtuk hozni, így minden ügyfél személyre szabott ellátásban, szociális munkában részesült”

Aszódi Éjjeli Menedékhely és Nappali Melegedő: *„Az Aszódi Szálló a programban vállalta tartósan utcán élő, az ellátórendszerrel szemben bizalmatlan hajléktalan emberek befogadását. A vállalt időszak alatt sikerült elhelyezést nyújtanunk súlyos fogyatékkal élőknek, kerekesszékes férfinek, kutyával beköltözőnek, pszichiátriai betegeknek, pároknak. A programba bekerültek kaptak a lehetőség szerint esetkezelő szociális munkást.*

A telephely harmadik alkalommal vett részt a programban. A konzorciumi férőhelyek működése nem különbözik az intézmény rendes működésétől. A pályázatban nyert forrás dologi kiadásra, illetve személyi bérre lett fordítva. A vásárolt termékek az ellátottak számára a napi életvitelükben komoly segítséget jelentettek: készétel konzerv (változatosan többféle), sertésmájkrém konzerv, szárnyasmájkrém konzerv, daráltlöncs konzerv, fürdő-törölköző, takaró.

Ebben az időszakban 124 konzorciumi ügyfélnek nyújtottunk lakhatást. Az esetkezelő szociális munkások elektronikus dokumentációt vezettek a gondozásról. Reggel 8 órától este 20 óráig elérhetőek az ügyfelek számára. A programban havi 120 órát fordítottunk egyéni esetkezelésre, illetve csoportokkal végzett szociális munkára.”

Alföldi Átmeneti Szállás: *„A megbízási díjon felül kiemelkedő összegben vásároltunk gyógyszereket és egészségügyi felszereléseket, mivel eddigi tapasztalataink szerint ezen a téren volt az egyik legnagyobb hiánya lakóinknak. Természetesen ezek nem vényköteles, krónikus betegségekre szedett gyógyszerek voltak, hanem akut megbetegedésekre (torokfájás, influenza-szerű tünetek, fájdalomcsillapítók, kenőcsök, krémek, stb.) használt szerek, illetve olyan felszereléseket is vásároltunk, amik mozgássérült lakóink ellátásához szükségesek.*

Mindezekon felül vásároltunk mozi-és színházjegyeket, BKK vonaljegyeket a programokhoz való eljutás érdekében, továbbá szerződünk egy látszerésszel is szemüveg ingyenesítés céljából. Utóbbi lehetőségnek lakóink kimondottan örültek, hiszen olyan lehetőséghez jutottak hozzá, ami megkönnyítette nemcsak a mindennapi életvitelüket, de munkavállalásukat, elhelyezkedésüket is.”

Külső Mester Átmeneti Szállás: *„2020.01.01-03.31-ig a szállás 4 szobájában, 16 férőhelyen kizárólag utcán élő ügyfeleket fogadtunk. A már évek óta működő négyágyas zsilipszobáinkat ebben az időszakban is a fedél nélkül élő ügyfelek számára működtettük, de emellett – szükség esetén – más szobáinkba is befogadtuk az utcáról érkezőket. A fenti „nyitottságra” szükség is*

volt, mert a tavalyi évhez viszonyítva ebben az időszakban is növekedett – 20%-al – az igénybe vett vendégéjszakák száma.

A szobákhoz, a bennük élő ügyfeleinkhez személyes, felelős szociális munkásokat rendeltünk, így az elmúlt évekhez hasonlóan „többlet-figyelemben” részesültek az utcáról érkező ügyfeleink.”

II. Külső lakhatás programelem

A következő táblázat a 2019.04.01. – 2020.03.31. között külső férőhelyeken eltöltött vendégéjszakák és ügyfelek számát mutatja:

Külső férőhely vendégéjszakák összesen 2019.04.01.-2020.03.31.	Külső férőhely vendégéjszakák összesen 2019.04.01.-12.31.	Külső férőhely vendégéjszakák összesen 2020.01.01.-03.31.	Ügyfelek száma (fő)	Intézmények
180	180	0	1	Külső férőhelyek
1440	1440	90	6	BMSZKI Szobabérlők Háza
422	0	422	6	Aszódi Munkásszálló
Mindösszesen: 2132	1620	512	13	

10. ábra: Vendégéjszakák, ügyfelek száma a külső férőhelyeken

A külső férőhely összesített statisztikája alapján 13 ügyfél részére összesen 2132 vendégéjszakát biztosított a BMSZKI, ami az eredeti támogatási szerződésben a teljes programidőszakra vállalt kötelezettséget (összesen 1810 vendégéjszaka) meghaladta.

A külső lakhatás programelem esetében az Aszódi utcai telephely munkásszállóján 2020. januárjától (XIV. szakasz) helyeztünk el és támogattunk munkaviszonyban dolgozó hajléktalan ügyfeleket. A lakhatási program során együttműködtünk a Recobin Kft menedzsmentjével. A kft évek óta együttműködik a Könyves álláskereső irodával, és több éve BMSZKI-ban élő ügyfeleket foglalkoztat teljes munkaidőben. A program működése elsősorban az Aszódi utcai munkásszálló telítettségétől függött.

2019.04.01. – 2019.12.31. között (XIII. szakaszban) nem használtunk fel külső férőhelyekre konzorciumi támogatást, mivel a program helyszínén az Aszódi Munkásszállón festési munkálatok miatt a programba bevonásra került ügyfeleket nem tudtuk beköltöztetni.

2020.01.01. – 2020.03.31. között (XIV. szakaszban) 6 új ügyfelet tudtunk bevonni és támogatni. A támogatott ügyfeleink részére havi 8 órában utógondozó szociális munkás nyújtott segítséget. Mind a 6 fő az Aszódi Munkásszállón került elhelyezésre.

A program helyzete, összegzés:

A konzorciumi támogatásból a BMSZKI több éve az utcás ügyfelek befogadását célzó tervezett intézményi szolgáltatásokat finanszíroz, melyek hiánypótlóak. A 2020-21 évre vonatkozó programidőszakra (2020.04.01. – 2021.06.01.) tervezett intézményi szolgáltatásainkat, az előző évektől eltérően, a Konzorcium nem tudta finanszírozni. Kizárólag a BMSZKI Kőbányai u. 22-ben működő külső lakhatási program személyi költségeire biztosított támogatást; az intézményi elhelyezés programelemben rendelkezésre álló forrást a tavaszi járványügyi védekezéssel kapcsolatos megnövekedett költségekre fordította.

2020. őszétől támogatás hiányában más pályázati forrásokból próbáltuk pótolni – elsősorban az intézményi egészségügyi szolgáltatásokat (Első Befogadó Hely valamint HKA egészségügyi pályázatok terhére).

Javaslatok, tervek:

Az utcás ügyfelek befogadását végző intézményeink számára a célzott hiánypótló szolgáltatások és az ezekhez kapcsolódó többletköltségek biztosítása folyamatosan szükségesnek látszik a programban eddig részt vevő ellátási egységvezetők beszámolóí, visszajelzései alapján. A konzorciumi támogatást finanszírozó Fővárosi Önkormányzat a támogatást elosztó Menhely Alapítvány, valamint a BMSZKI között megkezdődtek az előzetes egyeztetések a 2021 évi támogatások felhasználásáról. Fontos lenne legalább elérni az előző években megvalósult és bevált, eredményes programelemek további finanszírozását.

Konzorciumi támogatás. EB-2020-21-XV-XVI./10.

Feladataim: projektfelelősi feladatok ellátása. Folyamatos kapcsolattartás a program megvalósításában részt vevő intézmények vezetőivel és a gazdasági osztály felelős kollégáival a program tervezése, megvalósítása és lezárása során. Pályázati anyagok, költségvetés elkészítése, beadása. Pályázati, finanszírozási szerződések, beszámolók, jelentések előkészítése, beadása.

Alapadatok:

Pályázat megvalósításának ideje: 2020.04.01. – 2020.06.30.

Finanszírozás: 10 788 000 Ft

Pályázat célja: „Közterület helyett emberibb körülmények” szakmai programban, valamint a Fővárosi Önkormányzat és a Gesztor szervezet által kötött szerződés III./1.1.4. és III./1.2.4. pontjaiban foglaltak alapján „Pest közterületein élők, első befogadó helyeinek működtetésére, valamint az ezekhez kapcsolódó, hajlékkal nem rendelkező személyek számára kiléptető lakhatási támogatások nyújtására”

A 2020-21 évre vonatkozó programidőszakra konzorciumi támogatásból tervezett intézményi szolgáltatásainkat az előző évektől eltérően nem tudta finanszírozni a pályázató. Kizárólag a BMSZKI Kőbányai u. 22-ben működő külső lakhatási program személyi költségeire biztosított támogatást.

A 2020.04.01. – 2021-06.30. időszakra vonatkozó ajánlattételünkben – az eddig megvalósított külső lakhatási programjainktól eltérően – új helyszínen, a Kőbányai u. 22. szám alatti lakóépületben létrehozott, Budapest Főváros tulajdonát képező lakásokban biztosított külső férőhelyek működtetésével kapcsolatos személyi költségek (szociális esetkezelés, közösségi szociális munka) finanszírozását kérelmeztük, és nyertük el.

A program eddigi eredményei (2020.04.29. – 2020.12.31.):

A BMSZKI átmeneti szállásairól kiválasztott ügyfelek közül 2020.12.31.-ig összesen 91 fő került be eddig összesen 61 lakásba. A további lakásokba a BMSZKI átmeneti szállásain élő ügyfelek költözhetnek majd be szintén, előre meghatározott ütemterv szerint, 2021 folyamán. A kiválasztást a szociális munkások és az intézmények szakmai teamjei végezték, meghatározott szempontok szerint összeállított táblázatba prioritizálva az esélyes ügyfeleket.

Az eddig beköltözött ügyfelek mindegyike a házban lakik, senki nem lépett ki a programból, jelentősebb rendbontások nem történtek. Az ütemterv alapján a programban 100 fő költözik be összesen a rendelkezésünkre álló 71 db lakásba.

Az utógondozói feladatokat 2020.06.01.-től a Menhely Alapítvánnyal kötött Konzorciumi szerződés támogatásával az ügyfeleket delegáló telephelyek, elsősorban a Gyáli, a Kocsis és a Dózsa átmeneti szállás szociális munkatársai látják el – a fő állású munkaidő keretükön kívül, megbízási szerződéssel külön díjazással 2021.06.30.-ig. A program állami normatív támogatásban, egyéb központi állami finanszírozásban nem részesül.

Idézet a K22 lakhatási program szakmai beszámolójából (készítette Hunyadi Anett programvezető): „Az utógondozó szociális munkás a gondozási tevékenység keretein belül,

kompetenciahatárainak megfelelően támogatja a lakót közösen kitűzött céljainak elérésében, életvezetésében, egészségügyi / mentális / szociális jóllétének alakulásában, szükség esetén segítséget nyújtva az esetleges konfliktusok (lakóközösségi, munkahelyi, párkapcsolati stb.) rendezésében. Figyelemmel kíséri a programban részt vevő előtakarékosságát, a rezsiköltségek befizetését, ezeket havonta ellenőrzi, lefotózza, majd eljuttatja a szakmai felelősnek, aki egységes dokumentációt vezet ezekről.

Az utógondozó szociális munkás telefonos ügyelet során segíti a lakót az esetleges krízishelyzet kezelésében, lehetőségeinek megfelelően megteszi a szükséges lépéseket a probléma elhárítása / megoldása érdekében (pl. személyes jelenlét, megfelelő szervek bevonása, stb.). Tevékenységét rendszeresen adminisztrálja, vezeti az online dokumentációt, melyben tájékoztatja munkatársait az ügyeleti időben történt eseményekről. Az utógondozó szociális munkás proaktív módon szerepet vállal a K22-ben kialakuló közösségi élet szervezésében.”

A program helyzete, összegzés:

A K22 lakhatási programhoz kapcsolódó szociális és közösségfejlesztői munka személyi költségeinek fedezete a konzorciumi támogatásból 2020.06.30.-ig rendelkezésünkre áll. A lakók részére várhatóan lehetőség nyílik 2021. áprilisától bérleti jogviszony létesítésére. A lakhatási program jövőbeni folyamatos szakmai támogatásáról jelenleg is tárgyalások zajlanak a Fővárosi Önkormányzat és a BMSZKI vezetése között.

15.4 HKA PÁLYÁZATOK KOORDINÁCIÓJA, MEGVALÓSÍTÁSA

(2020. márciusában Fige Gergely kollégámtól vettem át az addig általa koordinált HKA pályázatok kezelését.)

Feladataim: pályázati anyagok elkészítése, beadása. Folyamatos kapcsolattartás a program megvalósításában részt vevő intézmények vezetőivel és a gazdasági osztály felelős kollégáival a program tervezése, megvalósítása és lezárása során. Beszámolók, jelentések előkészítése, beadása. 2020 évben a lakhatási programok megvalósításában aktívan közreműködtem.

A feladatvégzéshez kapcsolódó támogatások, pályázatok, finanszírozási szerződések:

- **HKA NM kódszámú pályázatok (Nappali Melegedők 2019 évi meghosszabbított nyitva tartásának utófinanszírozása)**

Alapadatok:

Pályázat megvalósításának ideje: 2019.06.01. – 2020.12.31.

Finanszírozás: 35 000 000 Ft (BMSZKI 7 nappali melegedőjében a 2019 évben keletkezett megnövekedett személyi és üzemeltetési költségek finanszírozása).

Eredmények:

Az aláírt pályázati szerződés 2020 márciusában beadásra került. 2020 augusztusában a szakmai és pénzügyi beszámolót beadtuk, az elszámolást a HKA elfogadta.

- **HKA 2019-20 KMR programok**

A következő táblázat a HKA 2019-20 KMR programok alapadatait tartalmazza.

Azonosító	Program elnevezése	Támogatás összege	Megvalósítás időszaka
2019-20-KMR-206	Tárgyi eszközök beszerzése (ágy, hűtő, matrac)	3 086 000	2019.11.01.-2020.12.15.
2019-20-KMR-302	Lakhatási programok támogatása	7 400 000	2019.11.01.-2020.12.15.
2019-20-KMR-427	Felépülést támogató programok	337 000	2019.11.01.-2020.12.15.
2019-20-KMR-430	Csoportos szupervízió	1 920 000	2019.11.01.-2020.12.15.
2019-20-KMR-431	Hajléktalanok munkavállalását ösztönző kiegészítő programok	750 000	2019.11.01.-2020.12.15.
2019-20-KMR-302	Ingyenes jogi tanácsadás hajléktalanoknak	500 000	2019.11.01.-2020.12.15.
Összesen:		13 993 000	

11. ábra: HKA 2019-20 KMR programok – összesítő tábla

Eredmények:

A 2020 év során megvalósuló pályázatok határideje a járványhelyzetre való tekintettel 2020.12.15.-ig meghosszabbításra került. A programokat a kialakult veszélyhelyzet ellenére sikerült – ha kisebb változtatásokkal is – megvalósítani az érintett intézményeknek, programfelelősöknek. A pályázatok szakmai és pénzügyi beszámolója elkészült és leadásra került a HKA részére.

A HKA pályázatok közül **a lakhatási program megvalósításában vettem részt személyesen, ezért erről bővebben számolok be.**

Alapadatok:

A pályázat száma: 2019-20-KMR-302 Hajléktalan emberek integrált lakhatása

Finanszírozás: 7 400 000 Ft.

Pályázat célja: 10 fő részére lakhatási támogatás biztosítása 8 hónapon át, havi 50.000ft/hó összeggel, valamint szociális munka, utógondozás és mentálhigiénés támogatás biztosítása 10 hónapon keresztül.

Eredmények:

A megvalósítás során 2019-2020 évben prioritásként jelent meg programunkban, hogy elsőként azon ügyfeleink lakhatását támogassuk, akiknek a munkaerő-piacra történő reintegrálása sikeresen megkezdődött, legalább három hónapja egy azon munkáltatónál dolgoznak, együttműködnek a velük kapcsolatban álló szakemberekkel, élethelyzetük pozitív fejlődést mutat, és ezzel a támogatással, utógondozással várhatóan képesek lesznek lakhatásukat tartósan önállóan is megoldani. Az önálló lakhatás megtartását egyéni- és csoportos foglalkozással, mentálhigiénés támogatással, utógondozással kívántuk biztosítani.

A támogatást piaci alapú lakhatási formákra, illetve kereskedelmi szálláshelyek igénybevételére, így például ágybérletre, szobabérletre, lakásbérletre, apartmanra, munkásszállós elhelyezésre nyújtottuk. A megvalósítás során összesen 17 főt sikerült lakhatási programunkba bevonni.

- A 17 főből összesen 5 fő részére tudtuk biztosítani a lakhatási támogatást a 8 hónapra, 2 főnek 7 hónapra, 2 főnek 6 hónapra, 4 főnek 5 hónapra, 1 főnek 4 hónapra, és 3 fő esetében 3 hónapra.
- 7 fő BMSZKI Munkásszállóra tudott költözni, 2 fő a BMSZKI Rákosszeg Bérházába (bérlakásba), 1 fő piaci munkásszállóra, 1 fő apartmant bérelt, 6-an albérletbe költöztek ki.
- Minden pályázatba bevont ügyfél részére biztosítottuk a lakhatási támogatást és a hozzá kapcsolódó egyéni esetkezelést és utógondozást.
- Az albérletbe költöző 6 fő közül 5 főnek beköltözési támogatást is tudunk nyújtani összesen 536.000 Ft értékben. Ebből a támogatásból ügyfeleink kerámia főzőlapot, beépíthető sütőt, étkezőasztalt, fiókosszekrényt, porszívót, kombinált hűtőszekrényt, mosógépet, LCD TV-t, valamint 3 mikrohullámú sütőt tudtak venni.
- A további járványügyi helyzetre is fókuszálva tárgyi eszközbeszerzésre fordítottunk 160.000 forintot – két a lakhatási programban részt vevő ügyfelek által kikölcönözhető takarító gépet vásároltunk.

A pályázati programban kitűzött szakmai céloktól nem térünk el. A pályázat megvalósításának határideje kitolódott 2020. június 30.-ról előbb 2020. augusztus 31.-ig, később 2020. december 15.-ig. Ennek főként a megvalósítást jelentősen megnehezítő COVID-19 járvány volt az oka.

Szükségessé tartottuk, hogy az eredeti célok valósuljanak meg minél több ügyfél bevonásával, ennek érdekében 2020. novemberében szerződés módosítást kezdeményeztünk a HKA felé, amit a szervezet elfogadott. A módosult szerződés lehetővé tette ügyfeleinknek a programban történő további támogatását.

- **HKA 2020-21 KMR programok**

2020 augusztusában került sor a HKA KMR pályázatok 2020-21 évi pályázatainak beadására.

A BMSZKI részéről összesen 14 pályázati program került beadásra (az egészségügyi programokat leszámítva), támogatást 6 pályázati programunk kapott mindösszesen 6 455 000 Ft értékben.

A következő táblázat a HKA 2020-21 KMR programok alapadatait tartalmazza.

Azonosító	Program elnevezése	Támogatás összege	Megvalósítás időszaka
2020-21-KMR-224	Tárgyi eszközök beszerzése (ágy, hűtő, matrac)	812 000	2020.11.01-2021.06.30.
2020-21-KMR-309	Lakhatási programok támogatása	3 900 000	2020.11.01-2021.06.30.
2020-21-KMR-424	Felépülést támogató programok	354 000	2020.11.01-2021.06.30.
2020-21-KMR-421	Szupervízió	720 000	2020.11.01-2021.06.30.
2020-21-KMR-427	Hajléktalanok munkavállalását ösztönző kiegészítő programok	590 000	2020.11.01-2021.06.30.
2020-21-KMR-429	Mentálhigiénés fejlesztő programok hajléktalan nők számára az Origóc Nappali Melegedőben	79 000	2020.11.01-2021.06.30.
Összesen:		6 455 000	

12. ábra: HKA 2020-21 KMR programok – összesítő tábla

Eredmények:

A 6 nyertes pályázat támogatási szerződéseit 2020 decemberében aláírásra kerültek. A programok jelentős része már a megvalósítási szakaszban van. Azon programelemek esetében, ahol a járványügyi helyzet miatt a megvalósítás csúszásban van, a HKA felé a programidőszak meghosszabbítására nyújtunk be módosítási kérelmet.

15.5 MODELL PROGRAMOK MEGVALÓSÍTÁSÁBAN TÖRTÉNŐ RÉSZVÉTEL

A 2020-as évben több olyan modellkísérleti program indult a BMSZKI Intézményeiben, melyek elsősorban a Fővárosi Önkormányzattal, valamint a Józsefvárosi Önkormányzattal történt együttműködésben, annak kezdeményezésére indultak el. A programok elsődleges célja volt a kialakult Covid járvány kezelését célzó projektek megvalósítása. Az alább felsorolt modellprogramok tervezésével, előkészítésével és megvalósításával kapcsolatos feladatokkal bízott meg a BMSZKI vezetése:

K22 Lakhatási Program

A K22 programban **közösségfejlesztői feladatok ellátására** kaptam felkérést 2020. szeptemberétől.

Eredmények:

A Járványügyi helyzet miatt a közösségi programok megtartása elhalasztódott, a személyes jelenlétre csak korlátozott időszakban nyílt lehetőségem. A közösségfejlesztési programok tervezésére, megvalósítására előre láthatólag 2020. április 30. után kerülhet sor, amikor a lakásokba költöző ügyfeleink hosszabb távú bérleti szerződés birtokában teljes mértékben bevonhatók lesznek a közösségi tervezési folyamatokba, aktivitásokba. A 2021-es évben előreláthatólag szakmai munkavégzésem egyik meghatározó tevékenysége lesz a K22 program megvalósítása a helyi önkormányzati szolgáltatókkal, civil szervezetekkel történő szoros együttműködésben.

Városháza Éjjeli Menedékhely

A Fővárosi Önkormányzat kezdeményezésére a Városháza épületében található földszinti ingatlanban speciális, időszakos éjjeli menedékhely kialakítása és működtetése céljából

tervezési, egyben engedélyeztetési folyamat indult, a BMSZKI bevonásával. A BMSZKI vezetése a kialakításra kerülő intézmény vezetői feladataival bízott meg 2020. júniusában.

Eredmények:

Az intézmény szakmai programját a városvezetéssel egyeztetve elkészítettük, a működési engedély iránti kérelmet a Főváros 2020. júliusában kezdeményezte. A működési engedélykérelem elbírálásával megbízott Fővárosi Kormányhivatal az intézmény létrehozását nem engedélyezte, hivatkozva az épület műemlék jellegére és turisztikailag kiemelt elhelyezkedésére. A városvezetés a kormányhivatali döntést megfellebbezte, ennek következményeként 2020. decemberében az eljáró bíróság a hivatalt új eljárás lefolytatására kötelezte.

Életmentő Pont működtetése

Alapadatok:

Programidőszak: 2020.12.15. – 2021.03.15.

Finanszírozás: 12 805 000 Ft.

A BMSZKI a Józsefvárosi Önkormányzat kezdeményezésére a Menhely Alapítvány Diszpécserszolgálatával együttműködési megállapodást kötött a Józsefváros közigazgatási területén tartózkodó, hajléktalan emberek téli krízisidőszakban történő, „alacsony küszöbű” ellátását célzó szolgáltatás biztosítására.

Feladataim:

- Az önkormányzattal és a Menhely alapítvánnyal együttműködésben az Életmentő Pont működési feltételeinek megteremtése, a tervezett szolgáltatás költségvetésének elkészítése.
- A szolgáltatás tárgyi feltételeinek kialakítása és személyi feltételeinek tervezése.
- Folyamatos kapcsolattartás a program megvalósításában részt vevő intézmények vezetőivel és a gazdasági osztály felelős kollégáival, a megbízó Józsefvárosi Önkormányzattal és a Menhely Alapítvány munkatársaival a program tervezése, megvalósítása és lezárása során.

Eredmények:

Az Életmentő Pont 2020.12.15.-én megnyitott, a részt vevő szervezetek részéről az együttműködési megállapodás és finanszírozási szerződés aláírásra került. Ennek értelmében a BMSZKI a 1087 Budapest, VIII. Kőbányai út 22. szám alatti telephelyén, a Kőbányai úti Éjjeli

Menedékhely épületének korábban használaton kívüli földszinti részében elkülönített (éjszakai pihenésre, személyi tisztálkodásra, közösségi együttlétre és étel fogyasztására alkalmas) Életmentő Pontot üzemeltet – az alábbiak szerint.

Az Életmentő Pont azokat a Józsefváros közigazgatási területén tartózkodó hajléktalan embereket, akik intézményi kapacitáshiány vagy aktuális állapotuk miatt (pl. nincsenek irataik; ittasak, de térben és időben orientáltak, illetve ittasságuk nem olyan fokú, hogy az orvosi beavatkozást igényelne; betegek vagy sérültek, de betegségük, sérülésük nem olyan fokú, hogy az mentőhívást indokolna; vagy intézményben kitiltás hatálya alatt állnak) a fővárosi önkormányzat területén szakosított ellátást nyújtó intézményben (éjjeli menedékhely, hajléktalanok átmenti szállása) nem helyezhetőek el, a 2020. december 15. napjától 2021. március 15.-ig tartó időszakban, éjjelenként 20 fő erejéig (szükség esetén maximum 25 férőhelyig) – a Menhely Diszpécserszolgálat koordinálásában – befogadja és részükre a következő szolgáltatásokat nyújtja:

- a helyiség fűtését, világítását, folyamatos melegvízzel való ellátását,
- napi takarítást,
- naponta meleg italt (tea), egyszeri étkezést (zsíros kenyér / konzerv),
- elsősegélyhez szükséges felszerelést,
- a szociális munka keretein belül: tanácsadást, felügyeletet, az ügyfél megállapított szükségletei alapján más intézménybe történő felvételének megszervezését (együttműködés esetén), szükség esetén egészségügyi ellátásáról való gondoskodást, más szolgáltatáshoz való hozzáférés segítését.

A BMSZKI minden nap este 20 órától reggel 8 óráig biztosítja az Életmentő Ponton nyújtandó szolgáltatásokat. A befogadott hajléktalan személyeket ágyakon, illetve mosható huzatú matracokon helyezi el, mosdási lehetőséget és WC használatot biztosítva.

A 2020-as év folyamán az Életmentő Ponton összesen 11 utcán, közterületen életvitelszerűen tartózkodó ügyfél elhelyezésére került sor. 2021-ben az ügyfélforgalom nagymértékű növekedése várható.

16 RÖVIDEN AZ ÁLLÁSPÁLYÁZATOKRÓL, ÁLLÁSINTERJÚKRÓL

MAKKAI HUNOR beszámolója

16.1 NÉHÁNY SZÁMADAT A BMSZKI 2020-AS ÁLLÁSPÁLYÁZATAIRÓL

2020-ban összesen 76 állás pályázatot jelentetett meg a BMSZKI. Ebből szociális munkatársak számára hirdettünk felvételt 21, segítők (és gondozók) számára 18 pályázatunkban. A Családok Átmeneti Otthona (I-III) 7 pályázatot jelentetett meg (család gondozó, szakgondozó, gondozó munkakörökbe). Ápolókat (és ápolási asszisztenseket) 6, gondnokokat 2, humánpolitikai referenst 1, pályázati referenst pedig szintén 1 alkalommal kerestünk. A további hirdetések javarészt a Gazdasági és az Üzemeltetési szervezeti egység különböző munkaköreire, illetve egyes vezetői munkakörökre kiírt pályázatok.

A 76-ból 48 pályázat eredményes (felvétellel zárult), míg 28 eredménytelen.

Jelen beszámoló szempontjából a szociális munkatárs és segítő hirdetések lesznek kiemelten fontosak – az eredményességet/eredménytelenséget e két kategóriában vizsgálva a következő képet látjuk:

- szociális munkatárs pályázatok: 15 eredményes, 6 eredménytelen,
- segítő pályázatok: 12 eredményes, 6 eredménytelen.

(Az eredményesség többnyire egy, esetenként egynél több fő felvételét jelenti.)

Összevetve e számokat a 2019-es adatokkal az látható, hogy a megjelentetett állás pályázatok össz-száma jelentősen csökkent (2019-ben 130 db); és jelentősen csökkent ezen belül a szociális munkatárs és segítő hirdetések száma is (2019-ben szociális munkatársak számára 58, segítők és gondozók számára 45 pályázatunkban hirdettünk felvételt). Az eredményesen zárult állás pályázatok száma ellenben nőtt – míg 2019-ben 130 pályázatunkból 40 volt eredményes, addig 2020-ban 76 pályázatból 48. A pandémia következtében némiképp átalakult munkaerőpiaci helyzet, illetve folyamatos törekvésünk, hogy hirdetéseinket minél szélesebb körben terjesszük, ebben egyaránt szerepet játszhatott. Sokkal többen jelentkeztek az állás pályázatainkra, mint korábban: 2019-ben egy-egy hirdetésünkre átlagosan 4-8 fő jelentkezett, 2020 második felére hirdetésenként 10-20 jelentkezőig emelkedett ez a szám.

16.2 AZ ÁLLÁSINTERJÚKRA JELENTKEZŐK MEGHALLGATÁSÁNAK FOLYAMATA

Az alábbiakban az ellátási egységeink (kivéve: Családok Átmeneti Otthona) szociális munkatárs- és segítő álláspályázataira jelentkezők interjúztatásának általános menetéről írok. Hangsúlyozom az „általános” szót – mert ettől eltérések lehetnek, olykor más meghallgatási formákat (pl. állásbörze) alkalmazunk.

A beérkező pályázatokat a Személy- és munkaügyi csoport fogadja, amennyiben a beérkező anyag nem teljes, felveszi a kapcsolatot a jelentkezővel, hiánypótlást kér – majd elérhetővé teszi a pályázati anyagot az érintettek számára.

Az önéletrajzokat az új kollégát kereső intézmény vezetői nézik át először, és hívják be a jelentkezőket első körös interjúra. Ennek helyszíne az adott telephely lesz (lehetővé téve a jelentkezők számára az intézmény jobb megismerését). Az interjúk után az intézmény vezetői felveszik a kapcsolatot velem, visszajeleznek az eredményről – majd az alkalmazni kívánt jelentkezőt (rövid beszámoló kíséretében) elküldik második körös interjúra.

A második körös interjúról feljegyzés, értékelés készül. A felvételre vonatkozó végső döntést a szakmai igazgatóhelyettes hozza meg e feljegyzésnek és a jelentkező beérkezett anyagainak áttekintését követően.

Fontos előrelépés, hogy 2020 év végén felvételre került a BMSZKI-ba egy humánpolitikai referens; a munkaerőfelvétellel kapcsolatos eljárásaink újragondolása, további racionalizálása jelenleg folyamatban van.

16.3 A MÁSODIK KÖRÖS INTERJÚKRÓL

2020-ban összesen 52 második körös interjút folytattam le (pontosan ugyanannyit, mint 2019-ben). A pandémia következtében az interjúk egy része telefonos formában valósult meg – az alapszemléletet, struktúrát azonban ez kevéssé érintette: továbbra is nyitott vagy részben strukturált interjúk ezek, melyeket döntőrészt a hagyományos, négyfázisú felosztás jellemez²:

- **Nyitás – kontaktus fázis.** Üdvözlés, kölcsönös bemutatkozás, közös döntés a magázódásról/tegeződésről, az interjú menetének, hosszának megbeszélése. E rövid

² Laczai Róbert (2014): *Kiválasztás és interjútechnika*. Nemzeti Közsolgálati Egyetem, Vezető- és Továbbképzési Intézet, Budapest, 28. oldal.

ráhangelő fázisnak az izgalom, szorongás csökkentése is célja. Fontos szakasz, mert itt teremődik meg, és kezd el felépülni az a kapcsolat, amely minden továbbinak a sarokköve lesz.

- **Interjú fázis.** Az idő döntő részét, úgy 80%-át teszi ki. Cél: információ gyűjtése a jelölről. Hagyom őt beszélni, javarészt kérdések feltételére szorítkozom.
- **Motivációs fázis.** A szervezet bemutatása, a pozíció bemutatása, a jelölt kérdéseinek megválaszolása. Az első kettő rendszerint kevésbé hangsúlyos, mert az intézményről az első körös interjú során a jelölt már sok mindent megtudott – a kérdések feltétele viszont fontos (nem utolsósorban azért, mert információkat közöl róla). Amennyiben olyan jelölttel találkozok, akit én magam is meg szeretnék nyerni, ilyenkor igyekszem motiváló tényezőket felsorakoztatni.
- **Zárás.** Az elkövetkező lépések tisztázása, a visszajelzés várható idejének, módjának ismertetése, elbúcsúzás.

Az interjú során törekszem a beszélgetőpartneremről egészes képet kapni: kompetenciákat, kognitív képességeket, motiváltságot, együttműködési képességet, kommunikációs stílust, stb. vizsgálok. Hangsúlyosan foglalkozom azokkal a kompetenciákkal, amelyeknek segítő hivatás esetén kiemelt jelentőséget tulajdonítok – úgy mint: önreflexiós- és mentalizációs képesség, önszabályozás szintje, jellemző konfliktuskezelési stratégiák, meggyőző erő. Rendszerint érdekel a pályaválasztás háttere (illetve hogy mennyire tudatos az ahhoz való viszonyulás) is.

Értelemszerűen fontos az esetleges K. O. kompetenciákra való odafigyelés – amelyeknek hiánya vagy alacsony szintje mindenképp kizárja az alkalmazás lehetőségét (még ha egyéb, aktuálisan kevésbé fontos kompetenciákkal a jelölt rendelkezik is). A konkrét teamhez, munkaközösséghez való illeszkedés kérdése viszont kevésbé hangsúlyos – ennek feltérképezése az első körös interjú során zajlik.

A kérdezési technikát illetően: előnyben részesítem azokat a nyitott kérdéseket, melyek konkrét példákat kérnek, minél több részlet, saját reakció felidézésére késztetnek. A cirkuláris és önértékelő fókuszú kérdések, tapasztalatom szerint, szintén hasznosak (jó lehetőséget adnak a mentalizációs képességek feltérképezésére is). A megoldást sugalló, vagy túlságosan elméleti kérdésekkel többnyire óvatosan bánok, ezzel együtt szoktam alapelvekre, alapértékekre,

meggyőződésekre rákérdezni – a megtudott információkat további kérdések sorozatával igyekezve konkretizálni.

A legfontosabbnak talán azt tartom, hogy bármit és bárhogyan is kérdezzek, minden kérdéssel legyen céloom (és mögöttes hipotézisem akár), tudjam, miért úgy teszem fel, ahogy, és mit szeretnék megtudni a segítségével.

Az introspektív és az inspektív adatokra való odafigyelést egyaránt fontosnak tartom – vagy az argelanderi terminológiát használva³: az információk mindhárom forrására igyekszem figyelni az interjú során. Ezek:

- objektív információk (személyi adatok, életrajzi események, meghatározott viselkedésmódok és személyiségjegyek, amelyek akár ellenőrizhetőek);
- szubjektív információk (előtérben állnak a közölt adatok, de a hangsúly az ezeknek tulajdonított jelentőségen, ezek megélésének módján van);
- szcenikus információk (a szituáció élménye dominál, minden érzelmi rezdülésével, képzettársulásával együtt, az adatokkal való kapcsolat másodlagos; a beszélgetőpartnerek közti tudattalan kapcsolat kialakulásából származó és arról információt közvetítő mozzanatok).

Az esetek döntő részében a jelentkező felvételét támogatom – hisz többnyire megfelelő felkészültségű, kompetens, az első kört sikerrel vett jelentkezők kerülnek hozzám. Az interjúról készített feljegyzésnek a támogatás/elutasítás megfogalmazásán túl fontos célja, hogy „előkészítse a terepet” a folytatáshoz: felhívja a figyelmet azokra a területekre, melyekre különösen fontos odafigyelni az új kolléga próbaideje során.

³ Argelander, Hermann (2007): *Az első pszichoterápiás interjú*. SpringMed Kiadó, Budapest, 10-13. oldal.