

**A 2023. év a Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei
életében
– a szakmai munka összefoglalása és szakmai program –
Breitner Péter
(szakmai igazgatóhelyettes)**

Bevezetés

A szokásos éves beszámolókhöz képest idén kissé rendhagyó szöveg következik: Nemcsak egy évre, hanem annál távolabbra tekint vissza az eredmények tekintetében, és a második felében majd megjelenő szakmai irányok sem feltétlenül csak a 2024. évre, hanem a távolabbi jövőre is vonatkoznak. Ez utóbbiak tekintetében elsősorban a „makroszintre” fogok koncentrálni és a szakmai, szervezeti kihívások végiggondolása során fejlesztési lépéseket, cselekvési tervet is keresek majd ezekkel kapcsolatban. Jó néhány olyan téma fog előkerülni, amelyek kezelése további információgyűjtést és az érintett szereplőkkel való egyeztetéseket igényel majd – továbbra is a tudatos, közös építkezés működőképességében és erejében hiszek. Kezdjük tehát röviden azzal, hogyan is áll össze a BMSZKI szakmai irányítása.

A szakmai irányítás háttere és alapjai:

A következőkben leírt helyzetértékelés és fejlesztési irányok többféle alapon nyugszanak. Egyrészt a korábbi évek során rendszeresen gyűjtött, ennek eredményeképpen már idősorosan, azaz tendenciákat is megmutatni képes adatsorok adják az alapokat (pl. Február 3., a személyes szociális munka eredményei, a Menedékprogram adatai, az ügyfél-elégedettség felmérések stb.). Ezekből az adatforrásokból az itt következőkben az olvashatóság és áttekinthetőség érdekében csak a legfontosabb sarokszámokat fogom megjeleníteni. (A részletes adatok sokféle bontásban megtalálhatók a korábbi évek és a 2023-as év beszámolójának mellékletében is.)

Kiemelten fontos információforrás a szakmai támogató monitorozás, amely az elmúlt két évben szinte teljesen „körbeért” a BMSZKI-ban. A monitorozás eredményeképpen szisztematikusan és bőségesen megjelennek a számok mögötti, azokat értelmező, kiegészítő, hitelesítő, vagy éppen azok érvényességét elbizonytalanító tényezők, valamint láthatóvá válnak a szakmánkban kiemelten fontos, de számok szintjén nem megragadható, finom folyamatok, (helyi) működésmódok, a szolgáltatásaink erősségei és hiányosságai. Mindezek mellett rengeteg segítséget, tanácsot, véleményt és motivációt kapok a kollégáimtól: szakmai vezetőktől, egységvezetőktől, a módszertani csoport tagjaitól, a szakmai koordinátortól, pályázati felelős és más kollégáktól is. Végül pedig meg kell említeni még az új belépők képzésein megismert kollégákkal folytatott beszélgetéseket is, akik mindig új, friss, „kívülről” hozott kérdéseikkel, véleményeikkel és kritikáikkal jócskán hozzájárulnak a kép kerekedéséhez.

Szeretném kifejezni a köszönetemet a közös munkáért minden kollégám felé!

Mindezek mellett erőteljesen számításba kell vennünk azt a társadalmi-gazdasági és szociálpolitikai környezetet, amely körülvesz bennünket. Ez egyrészt döntő hatással van az ügyfeleink állapotára, történetükre és sorsukra, várható és elérhető boldogulási, továbblépési esélyeire, másrészt kijelöli a szervezetünk fejlesztési lehetőségeit is. A BMSZKI segítő szolgáltatásainak irányítása és fejlesztése csak e környezeti folyamatokba ágyazott, az ügyfélkörünk sajátosságaihoz igazított, hosszútávú (többnyire vezetői ciklusokon átívelő) folyamatként képzelhető el, amely során a szervezet lehetséges (reális) fejlődési dinamikáival és olykor előforduló megtorpanásaival és elakadásaival is messzemenőig kalkulálni kell.¹

Nagyjából tehát ezek azok az információforrások, amelyek szintézise megmutatja és meghatározza a fejlesztési irányainkat és lehetőségeinket, és ezzel azt a „falat”, ameddig reális és racionális terveznünk. E fal elhelyezkedése azonban egyúttal azt is kijelöli, ameddig kötelességünk, felelősségünk és lehetőségünk eljutni. A szakmai munkánkban tehát a falig szeretnénk elmenni!

Rövid helyzetértékelés: A társadalmi-gazdasági-szabályozási-szociálpolitikai klíma és az ügyfélkörünk helyzete

A hajléktalan emberek számára nyújtott szolgáltatások (átmeneti szállások, éjjeli menedékhelyek, nappali melegedők) jogszabályokba foglalt feltételrendszere és finanszírozása, valamint a velük szemben támasztott elvárások lényegét tekintve a rendszerváltás utáni kezdetektől fogva változatlanok. Az eltelt 30 év alatt azonban alapjaiban formálódott át a magyar társadalom és ezzel a hajléktalanná válás útvonalai, valamint a hajléktalanszállásokat igénybe vevő ügyfélkör társadalmi összetétele is jelentősen megváltozott. A hajléktalanná válás tekintetében, ahogyan az élet számtalan más területén is, így jutottunk el a poszt szocializmusból a „vadkapitalizmusig”: míg a 90-es években elsősorban a negyvenes éveik elején/közepén járó, deklasszálódott szakmunkások sodródtak hajléktalanságba, a szállásaink lakói ma jellemzően 55 év felettek, egynegyedük/egyharmaduk pszichiátriai beteg, és még többen vannak közöttük a legkülönbözőbb krónikus betegségekkel élők. Ügyfeleink felének maximum 8 általános végzettsége van és nagyon sokuk életében van jelen az immár generációk óta tartó

¹ A munkánkra irányuló professzionális, szisztematikus és rendszerezett információgyűjtést, és az eredmények minél gyakoribb megosztását, megbeszélését a dolgozóinkkal a hajléktalanellátás területén kiemelten fontosnak gondolom. Valódi, használható külső szabályozók, kimeneti elvárások ugyanis lényegében nincsenek, ezért ezeket magunknak, közösen kell előállítanunk. A közös, konszenzuális szakmai értékek és elvárások hiánya ugyanis komoly legitimációs / szervezeti kérdéseket is felvet. Ilyen körülmények között könnyen túl hangsúlyossá válhatnak „szubkulturális szintű” véleményáramlatok, „információs buborékok”, érzületek és hiedelmek azzal kapcsolatban, hogy mi a helyes és megfelelő munkavégzés, ki a „jó” szociális segítő, milyen a „jó” szolgáltatás, mi egyáltalán a hajléktalanellátás célja stb.. A BMSZKI szervezete régen túlnőtt azon a méreten, hogy a dolgozóink mindegyike személyesen ismerhetné egymást: egy kultúrantropológus valószínűleg rövid úton kimutatná, hogy a BMSZKI-ban legalább két, de inkább három „törzsnyi” ember „él együtt”, a törzs pedig az együtt élő embereknek pontosan az a létszáma, amely még képes egymással valódi személyes ismeretséget, közös kultúrát fenntartani. A BMSZKI-n belüli érték- és információáramlás így is komoly reformokra szorul. Ez most ebben a szakmai vezetői programban ide a lábujjzetbe szorult, a dolog jelentősége azonban nagyobb ennél. Elő kell majd vennünk a kérdést és alaposan végig kell gondolni közösen.

mélyszegénység. Mindezzel párhuzamosan, a társadalmi-gazdasági-szociálpolitikai környezet átformálódásával egészen mások ma nemcsak a lecsúszás, hanem a boldogulás és a visszakapaszkodás lehetőségei is. Nem mellékesen fel kell ismernünk azt is, hogy a hajléktalanellátás szolgáltatásait használó csoportok társadalmi összetétele pontos indikátora az össztársadalmi viszonyoknak. Ez a lakmuspapír megmutatja az egyre súlyosabb mértékű egyenlőtlenségeket, a társadalmi mobilitás nehézkességét és anomáliáit: azt látjuk, hogy egyre inkább a születési helyzet, mintsem az egyéni devianciák és/vagy törekvések határozzák meg a társadalomban elfoglalt státuszt. Ma már sokkal inkább a strukturális viszonyok döntenek a hajléktalanná válás természetét illetően, mint korábban. Az évente hozzánk forduló több ezer hajléktalan ember gazdasági, iskolázottsági, mentális és egészségi állapota pontosan mutatja meg a (szegényebbek számára elérhető) iskolarendszer csődjét, az idősgügy csődjét, a pszichiátriai ellátás csődjét, az egészségügy csődjét, az addiktológiai ellátás csődjét. Valamint általában a szociálpolitika és szociális lakáspolitikai csődjét.² Ezek talán általános megállapításnak tűnnek, ezzel szemben közvetlen hatásuk van arra, hogy a hozzánk kerülő emberek milyen állapotban vannak, milyen szükségleteik vannak, és ezekkel összefüggésben milyen feladataink adódnak. A segítő munkánkat értelemszerűen mindig ezekhez az újabb viszonyokhoz és igényekhez kell igazítanunk.

Számvetés ez elmúlt néhány évünk eredményeiről és legfontosabb szakmai irányairól - amelyekkel kapcsolatban, természetüknél fogva, menet közben vagyunk

A Befogadó BMSZKI program

A 2022. évben az *Otthon, mindenkinek - Fővárosi stratégia az otthontalanság és a hajléktalanság csökkentéséről* című anyaggal összhangban kidolgoztuk a *Befogadó BMSZKI Program - a fővárosban közterületen élők, éjszakázók számának csökkentése érdekében c.* programcsomagot, amelynek legfontosabb célja a hajléktalanságban élők különösen sérülékeny csoportjai, köztük az utcán élők, idősek és egészségi problémákkal élők, pszichiátriai betegek, függőségekkel küzdők befogadásának erősítése. A Befogadó BMSZKI Program valójában a BMSZKI majd teljes működésére kiterjedő, 48 alprogramból álló csomag, amely a következő néhány évünk kiemelt szakmai programja lesz.

A közterületről való befogadás

2021-ben legalább 450-500, 2022-ben összesen legalább 688 közvetlen közterületi befogadás történt a BMSZKI-ban. (Ezeket itt most nem részletezem, a korábbi szakmai beszámolómban elolvashatók.) A 2023. évről jelenleg még nem áll rendelkezésünkre az összes adat: a becslésem szerint szintén valahol 600-700 között volt az utcai befogadások száma. A közterületi hajléktalanság is változásokon ment át az utóbbi néhány évben. Míg az utcán élők száma lecsökkent, az állapotuk egyre rosszabb: többen vannak közöttük a pszichiátriai

² Ezekről a feszítő kérdésekről „A szűnituning lehetőségei és korlátai a szolgáltatásszervezésben – a hajléktalan emberek igényeinek és állapotának távolodása a szolgáltatásainktól, valamint kísérletek a kettő közelítésére” címmel tartottam szekcióbeszélgetést a 2021. évi Országos Hajléktalanügyi Konferencián. A helyzet 2021 óta tovább romlott...

beteg, szerfüggő, illetve az ellátórendszerrel (kölcönösen) nehezen megbarátkozó ügyfelek.

Ezeknek a *nehezen elhelyezhető ügyfeleknek* a problémáira mindig is igyekeztünk reagálni, az utóbbi néhány évben pedig a meglévők mellé több, kisebb létszámú, és nagyon alacsony küszöbű szolgáltatást alakítottunk ki erre a célra.

A 2023/2024. telének a következő kiegészítő szolgáltatásokkal futottunk neki:

- Bánya éjjeli menedékhely alsó szint – **32 fő**
- Könyves - Életmentő Pont – **25 fő**, és Lábadozó – **25 fő**
- Előd védett szint szerhasználó fiatalok számára – **25 fő**
- Az Aszódin plusz **8** kerekes székes férőhely

Ez mindösszesen plusz 115 férőhely nehezen elhelyezhető ügyfelek számára.

A közterületen élők minél jobb minőségű befogadásának fejlesztését indokolt tovább folytatnunk a jövőben is. A Befogadó BMSZKI program szintén tartalmaz még jónéhány olyan lépést, amely elősegíti, megkönnyíti az utcán élők befogadását az intézményeinkbe.

A kitiltások csökkentése

2019 és 2023 között a szolgáltatásinkból való „kitiltások” számát (ideértve minden olyan okot és eljárást, amiért valakit *nem engedünk be* az adott intézményünkbe) sikerült a harmadára, 1496-ról 539-re csökkenteni. Emellett a kérdés adminisztrációs rendezése is megtörtént.

A legfontosabb befogadó értékekre irányuló lépés a resztoratív módszerek tiltásokkal szembeni előtérbe helyezése volt, amelyhez szorosan kapcsolódik egy 2023 őszén bevezetett új tréning is: „Érzelemszabályozás és konfliktuskezelés a segítő kapcsolatban”.

A kitiltások megelőzésére és karbantartására irányuló munka jelenleg is napirenden van, folytatnunk is kell.

A szociális munka formáinak és eredményességének alakulása

A szolgáltatásainkban a 2023. január 1. és november 30. között³ zajló 3530 **személyes szociális munka** folyamatban az ügyfelekkel közösen kitűzött célok 42,7%-a teljesült, 30,9%-a részben teljesült, 26,4%-ban pedig nem teljesült. A segítő munka „sikeressége” ehhez képest (hagyományosan) kissé eltérő képet mutat: a segítő folyamatok 44,2%-a volt sikeres, 21,4%-a

³ A szociális munka eredményességének éves mérését immár 12. éve folytatjuk. A 2023. évre vonatkozóan (az éves mérési periodicitás módosítása miatt) most csak 11 hónapról áll rendelkezésünkre információ.

részben sikeres, és 34,4%-a sikertelen.⁴ Ezek a számok nagyjából megfelelnek a korábbi évek arányainak. Az adatgyűjtési folyamat fontos és tudatos pozitív externáliája, hogy a kollégáink ilyenkor végiggondolják és számot vetnek a saját munkájukkal. (Hogy aztán ezt helyi szolgáltatási és szervezeti szinten, közösen is meg tudjuk tenni.)

A 2022. év fontos előrelépése volt *A segítő beszélgetés módszertana - interjúkészítés a szociális munkában, elmélet és gyakorlat* c. képzésünk szakmai vezetői számára optimalizált változatának elindítása. Ebben a szokásos tartalom mellett erősebb hangsúlyt kapott a segítő beszélgetés hátteréül szolgáló **esetmegbeszélő csoportok** vezetése, illetve szó volt a kollégákkal folytatott motivációs és értékelő beszélgetésről, valamint az állásinterjú sajátosságairól is.

Az ügyfélkör átalakulása miatt a személyes (négy szemközt) szociális munka mellett egyre nagyobb szükség van a **csoporthoz- és közösségi munkára** is. Legutóbb 2022. év végén vettük számba az aktuálisan működő csoportokat. Ekkor a kollégáink több mint 100 különböző csoportot és közösségi foglalkozást működtettek! Ez komoly fejlődés a korábbi évekhez képest. A személyes szociális munka mellett már az ügyfeleink 25%-a részesült valamilyen csoportos vagy közösségi szociális szolgáltatásban is. A csoportokat vezető kollégák támogatása érdekében pedig nemrég újraindítottuk a „Csoportozók csoportját”, amelynek feladata, hogy a résztvevők módszertani segítséget kaphassanak a csoportok megszervezésének, vezetésének, működtetésének, folyamatainak és dinamikáinak legkülönbözőbb kérdéseiben. A csoportokon vagy közösségi munkában részesülő ügyfeleink száma 2023-ban csekély mértékben tovább emelkedett: tavaly ez 26% volt. A csoportozás műfaját és közösségi munkát továbbra is fejleszteni és karbantartani szükséges.

Ügyfeleink elégedettsége

2022. szeptember 26. és október 9. között, a BMSZKI fennállása óta harmadik alkalommal került sor a szervezet teljes szolgáltatási palettáját lefedő ügyfélelégedettségi kérdőíves felmérésre. (A következő elégedettségmérést 2024. októberére tervezzük.) A vizsgálat célja, hogy megismerjük az ügyfeleinkben a szolgáltatásainkról kialakult képet, és lehetőséget adjunk számukra véleményük kifejezésére. Emellett rendkívül fontos számunkra az eredmények felhasználása szolgáltatásaink javítása érdekében, azért, hogy ügyfeleink komfortosabb, biztonságosabb környezetben tölthessék az éjszakáikat és nappalaikat, valamint a segítő munka eredményesebbé váljon.

⁴ A sikeresség a szociális munka eredményességének (a célok teljesüléséhez vagy nem teljesüléséhez képest) kissé szubjektívebb, de esetenként érzékenyebb mutatója. Azt a segítő folyamatot tekintjük sikeresnek, amelyben az ügyfelünk előbbre jutott az élete valamilyen területén. Ez persze legtöbbször egybeesik az ügyféllel közösen kitűzött célok teljesülésével, de – mint az eltérésekből látszik is – nem minden esetben. Mi pedig a belső felméréseink kérdéseivel végképp nem szeretnénk azt a téves feltevést sugallni a kollégáinknak, hogy mindig előre kijelölhető a „helyes út”. Éppen ezért a célok teljesülése mellett a sikerességre is rákérdezzük.

Ha a szervezet minden szolgáltatására vonatkozóan összesítjük a visszaérkezett 1240 kérdőív ötfokú skála típusú válaszait, a BMSZKI 2022. októberében 4,01 „összesített érdemjegyet” kapott az ügyfeleitől. (Ez az érték 2019-ben, amikor a legutóbbi felmérést elvégeztük, 3,89 volt.) Ez persze a „nagy átlag”, amely elfed minden belső különbséget. Az elégedettségi felmérés során a kapott értékelések szerint a különböző vizsgált területek sorrendje a következő volt:

1. A legjobb értékelést a segítő munka, jó attitűd, hangulat, dolgozók hangneme kapta.
2. Második helyen a rendfenntartás, biztonság áll.
3. A tárgyi feltételek, az épületek tisztaságának megítélése került a harmadik helyre.

Egy évvel korábban, 2021-ben (a Február 3. felmérés keretében) egyebek között arra kértük az éjjeli menedékhelyeinken és átmeneti szállásainkon élő ügyfeleinket, hogy értékeljék a következő állítást: *„Úgy érzem, hogy az itt töltött időszak segít abban, hogy előrelépjek az életemben”* Az 1241 válaszadó a következőképpen értékelt:

teljesen igaz:	41%
inkább igaz:	20,9%
igaz is, nem is:	22%
inkább nem igaz:	7%
egyáltalán nem igaz:	9,1%

Ezek a válaszok mindent egybevéve megerősítettek abban, hogy a szakmai munka irányait tekintve jó úton járunk, de egyben arra is rámutattak, hogy van még fejlődni valónk. A szakmai programom második felében ez utóbbiak következnek.

A legfontosabb makroszintű fejlesztési irányok

Nyitás és (össze-) zárás

Korábban többször említettem már társadalmi és szociálpolitikai környezetet, klímát, sőt a szociálpolitika különböző területeinek csődjéről is írtam, valamint arról, hogy az adott társadalmi-gazdasági-szociálpolitikai környezethez kell igazítanunk a szakmai programunkat.

A magyarországi szociálpolitika, egészségügy, oktatás, lakásügy stb. leépülése olyan mértékű környezeti tényező, amelyet komolyan számításba kell vennünk, ha jó, vagy akár elfogadható szolgáltatást szeretnénk nyújtani a hozzánk forduló hajléktalan emberek számára. Eközben azt is be kell látnunk, hogy a szolgáltatásaink és a bennük dolgozó kollégáink nem terhelhetők a végtelenségig. Az állami szociálpolitika „feltámasztása” nyilvánvalóan túlmutat a szervezetünk keretein (eddig is tudatosan jeleztük konferenciákon, sajtóban, a Facebook- stb. kommunikációnkban ezeket a problémákat és ezt folytatni is fogjuk). Emellett azonban, rövid távon, hogy az ügyfeleinknek jobb hozzáférése legyen a kapuinkon kívüli szociális ellátásokhoz, **a tudatos szervezeti, személyes kapcsolatépítés** és más társszervezetek, -területek

(egészségügy, lakhatási pályázatok, idősellátás stb.) felé való további nyitás szolgálhat eredménnyel. Ezen az úton el is indultunk: nyitott, tudatosan külső kapcsolatokat is kereső szakmai műhelyeket indítottunk, valamint a tavalyi *BMSZKI 30* rendezvénysorozat is igen sokat lendített ezeken a törekvéseinken. A **nyitást** és kapcsolatépítést folytatnunk kell. Ennek az ügyfeleink jobb ellátása mellett a szakmába, köztudatba való beágyazottságunk szempontjából is komoly jelentősége van, amely aztán multiplikátorhatásain keresztül várhatóan újra visszahat a szolgáltatásaink minőségére.

A nyitás, nyitottság megtartása mellett azonban be kell látnunk, hogy zárunk, pontosabban „összezárunk” is szükséges: a szolgáltatásainkat használó hajléktalan embereken és a kollégáinkon ugyanis olyan nagy lett a nyomás az utóbbi néhány évben, hogy ezzel a következő időszakban kezdenünk kell valamit. Felsorolásszerűen és bevallottan leegyszerűsítő módon a következő tényezők hozzák létre ezt a nyomást: 1) az ügyfélkör állapotának és feszültség szintjének megemelkedése; 2) más szociális szervezetek – szintén leginkább túlterheltségből fakadó – elérhetetlensége, amely hozzájárul ahhoz, hogy 3) a hajléktalanságból való kilépés egyre nehezebb; 4) a fővárosi hajléktalanellátás mennyiség-kínálati oldalának beszűkülése. Ezek között a körülmények között muszáj a korábbiaknál erőteljesebben támaszkodnunk a BMSZKI-n belüli együttműködéseinkre, tudatosabban végiggondolnunk a szolgáltatásaink egymásra épülésének lehetőségeit (itt nem feltétlenül a lépcsőzetességre gondolok), az egyes szolgáltatásaink célcsoportjait, valamint elő kell segítenünk azt, hogy az egyes szakmai teamjeink képesek legyenek még inkább összezárni és megerősödni egyebek között az egymásba vetett szakmai bizalom tekintetében. A legfontosabb, ezekkel a szempontokkal (is) számoló fejlesztési irányok a következők:

Szolgáltatások és ügyfélprofilok újragondolása

Elérkezett az ideje annak, hogy újra tudatosan számba vegyük a fővárosban megjelenő hajléktalan emberek életformacsoportjait szolgáltatási szempontból, valamint a BMSZKI ingatlanállományában rejlő lehetőségeket, abból a célból, hogy az ügyfeleink személyre szabottabb és biztonságosabb ellátáshoz jussanak. Ez a munkatársaink napi munkavégzésére is jó hatással lesz. Ehhez a folyamathoz bizonyos adatok (lásd a szakmai programom elején) már rendelkezésre állnak, de szükségünk lesz újabb, belső, elsősorban egészségügyi-önellátási irányú felmérést is elkészíteni. Néhány ügyfélcsoportról persze már most, különösebb felmérés nélkül is tudjuk, hogy kölcsönösen nehéz az együttélésük a többiekkel és/vagy nehezen, illetve csak a kollégáink extra erőfeszítése révén jutnak hozzá a számukra megfelelő szolgáltatásokhoz. Ilyenek a pszichiátriai betegek, az önellátásra csak részben képes, ápolásra szoruló ügyfeleink, az idősek, a drogfogyasztók és alkoholbetegek, de az utcáról érkezők bizonyos csoportjai is idesorolhatók. Ezek között több olyan ügyfélcsoport is van, amely humánus és a szükségleteinek megfelelő ellátásához pluszforrásokat is szükséges találnunk.

Nem „tisztá profilú intézmények” kialakítása a cél – ez valószínűleg nem reális, ráadásul több szempontból nem is kívánatos. A lényeg sokkal inkább az ügyfelek jobb ellátása, illetve az ügyfelek, a kollégák irányultságának, szkilljeinek és az ingatlanjaink külső és belső tereinek jobb illesztése. Ez utóbbi tekintetében egy-egy lakóegység, azaz *térszerkezet szempontjából*

valamennyire egységnek tekinthető folyosó, folyosószakasz, egy-egy emelet stb. azonosítása és kijelölése életszerű, amelyekben nagyjából azonos életformacsoportokba tartozó ügyfelek helyezhetőek el. Efféle, valamilyen szempontból speciális ügyfélkört ellátó lakóegységekhez könnyebben tudnak csatlakozni azok a kollégák is, akik kifejezetten az adott célcsoporttal dolgoznak szívesen. Ha e rendezőelvek mentén, a szociális munka különböző formáit és hangsúlyait, a fizikai környezetet és az ügyfélkör különböző alcsoportjait tudatosabban összekapcsoljuk, az mindenki: ügyfelek és kollégák számára is élhetőbb és produktívabb viszonyokat teremtene. Néhány (nem is annyira) hipotetikus példa:

- Elképzelhető olyan lakóegység, amelyben 30-40 éves ember él, az egyéni esetkezelés mellé – esetenként helyette – színvonalas közösségi és csoportmunka lép (pl. a filmklubban régi filmek futnak). Ezt a lakóegységet „retró” bútorokkal rendezzük be, és olyan kollégák foglalkoznak a bentlakókkal, akik kifejezetten idősekkel szeretnek dolgozni.
- Lehetséges olyan lakóegység, amelyben 20-30 pszichiátriai beteg él, erős, alkalmanként pszichiáterrel vagy tapasztalati szakértővel megerősített csoportmunka folyik. A kollégák is ebbe az irányba specializálódnak.
- Bár a korábbi évekhez képest kevesebben vannak, azért még bőven akadnak „kiléptethető” ügyfelek is. Ezekben a lakóegységekben viszont kiemelten fontos a változásmenedzsment szemléletű egyéni esetkezelés, alapvető a foglalkoztatási irányú szolgáltatás, a „munkavállalási csoport” és ehhez hasonló.

A sort folytathatnánk. Efféle lakóegységből – sőt komplett intézményekből is – most is jó néhány létezik a BMSZKI intézményeiben, sőt jó, követendő példának alkalmasak is akadnak közöttük. Érdekes azonban tudatosabban és jóval nagyobb volumenben ebbe az irányba elmozdulni a szolgáltatásszervezésben. Egymás mellett több különböző, de akár több azonos profilú lakóegység is megszervezhető.

Bele kell vágnunk valami ehhez hasonló átalakításba, amely sok közös gondolkodást és alapos előkészítést igényel majd.

A belső felvételek erősítése

A jelenlegi és az esetlegesen jövőben kialakítandó specializált intézményeink, lakóegységeink felvételi rendszerével kapcsolatban jobban kell fókuszálnunk a BMSZKI más, nem specializált szolgáltatásait igénybe vevő ügyfélkörre. Egyrészt a másokkal együtt élni nehezen képes ügyfelek (pl. pszichiátriai betegek) jobb, egyénre szabottabb ellátása érdekében, másrészt minden szereplő: az adott speciális ügyfélkör, a többi szolgáltatásban élő ügyfél és az ott dolgozó kollégák teher- és feszültségmentesítése érdekében.

A szociális teamek megerősítése, csapatépítés

Döntően fontos terület, amely nemcsak azért fontos, mert csapatban dolgozni jó, vagy mert a jó csapatviszonyok lelki és mentális védelmet jelenthetnek a kiégés és más negatív hatások ellen. Azért is létkérdés az erős csapatok, az egymásban „vakon bízó” kollégák jelenléte a szolgáltatásainkban, mert az utóbbi években kialakult viszonyokkal csak összetartó, erős, azonos értékek és szabályok szerint működő csapatok tudnak bánni. Ennek érdekében:

- Helyenként fontos az **intézményi teamülések megerősítése** a gyakoriság és a tematika tekintetében is.
- Fontos az **esetmegbeszélő csoportok** további megerősítése (helyenként újraalakítása!), mert ezek a szakmai normaközvetítés és minőségi szakmai irányítás fő terepei, valamint sok praktikus szerepük mellett komoly mentálhigiénés hatást is jelentenek.
- A korábban kialakult gyakorlatnak megfelelően fontos fenntartanunk a **csopartos és egyéni szupervíziót**, illetve érdemes kísérleteznünk és megtalálnunk más, a személyiség mélyebb rétegeit is megmozgató, önismereti, a szerepfelfogásra közvetlenebbül ható formákat is, mint például a szociodráma, vagy például a korábban már hivatkozott „Érzelemszabályozás és konfliktuskezelés a segítő munkában” c. tréning.
- Továbbra is indokolt fenntartani a teamek számára a **rekreációs napokat**, illetve fontos ennek – a költségvetésünk függvényében – anyagi támogatása is.
- A szolgáltatásaink minősége szempontjából döntő fontosságú a jelenlét, és most elsősorban a szociális segítő jelenlétének pszichológiai, szociálpszichológiai jelentéséről, értelméről és hatásairól van szó: a szolgáltatásban megforduló ügyfelek alapos megismeréséről, a helyi viszonyok, csoportdinamikák mély ismeretének igényéről, sőt az azokban való (irányító, szabályozó, kiegyensúlyozó!) részvételről. E jelenlét minőségétől függ, hogy a szolgáltatást működtető stáb tagjai mennyire gyorsan és hatásosan tudnak konfliktushelyzeteket megelőzni, krízishelyzetekre reagálni, és egyáltalán, kézben tartani a helyi viszonyokat. A jelenlét legprózaibb része persze maga a munkarend, amely meghatározza, hogy egy-egy dolgozó egyáltalán fizikailag milyen gyakran van jelen a szolgáltatásban. A csapatépítéssel kapcsolatban imént felsorolt eszközök pozitív hatásait jelentősen csökkentheti, ha egy-egy szolgáltatásban túl ritkán vannak jelen a teamek tagjai. Meg kell tehát vizsgálnunk a 24 órás munkarend kérdéseit, mivel ez a munkarend azzal jár, hogy a kollégák havonta néhányszor (alapesetben 7-szer, tehát hetente 1-2-szer) vannak jelen a szolgáltatásokban. A probléma érzékeny és összetett: az ilyen munkarendben dolgozó kollégák többségének másik munkahelye is van, ennek pedig nyilván racionális okok, nem egyszer gazdasági kényszerhelyzetek állnak a háttérben. A mérleg másik serpenyőjében azonban a jelenléttel összefüggő, korábban kifejtett, igen komoly kérdések állnak, amely nemcsak a szakmai működésre, hanem a szolgáltatásokban jelenlévő biztonságra és biztonságérzetre is hatnak. A 24 órás át gondolását és csökkentését tehát fontos és alapvető keretfeltételnek tartom a jobb és mindenki – ügyfelek és kollégák – számára egyaránt biztonságosabb, kiszámíthatóbb, nyugodtabb működés érdekében.

Megfelelő egyeztetések után, középtávú, tudatos munkaerőpolitikával a munkarendek ilyen irányú alakítása munkavállalóbarát módon végrehajtható.

A szakmai vezetés megerősítése

A BMSZKI szakmai vezetése hagyományosan és súlyosan kapacitáshiányos terület. Egy megerősített vezetés sokkal biztonságosabb működést hozna, amely leginkább a vezetők és más munkatársak szakmai igényeinek jobb kiszolgálásában éreztetné jótékony hatását (gyorsabb reakciók, konzultációk, teamekkel való tanácskozások, esetkonferenciák stb.). Már eddig is felmerült területi felelősök (átmeneti szállások, éjjeli menedékhelyek stb.) munkába állítása, akikkel a szakmai igazgatóhelyettes megoszthatja az irányítás, ellenőrzés és a telephelyeken keletkező szakmai problémák és kihívások kezelésének legkülönbözőbb feladatait. Komolyabb szakmai fejlesztés – néhány ilyen jeleztem az eddigiek során – gyakorlatilag el sem képzelhető a szakmai vezetés megerősítése nélkül.

Az imént felsorolt elmozdulási irányokkal, az álláspontom szerint valóban elősegíthető, hogy nyugodtabb, biztonságosabb, kiegyensúlyozottabb és kiszámíthatóbb viszonyok alakuljanak ki a BMSZKI-ban az ügyfeleink és a dolgozóink számára egyaránt, ami egyúttal azt is jelenti, hogy több energia és odafigyelés juthat a segítő tevékenységünkre!

Végül néhány más, a szakmai irányítással határos, vagy azon túlmutató fejlesztési igény és javaslat – jelzésszinten:

- Szükséges a belső információáramlás megerősítése
- Szükséges egy minden dolgozó számára világos, érthető, transzparens ügygondnoki-felelősségi rendszer felállítása a központi irányítás minden területén
- Foglalkoznunk kell a vezetői utánpótlás kérdéseivel
- És el kell végeznünk az álláshirdetéseink átfogó reformját

A továbbiakban illusztrációként kiollózott részletek következnek a BMSZKI szolgáltatásainak 2023. évi szakmai beszámolójából:

Válogatott részletek a BMSZKI szolgáltatásainak 2023. évi szakmai beszámolójából⁵

Ügyfélszolgálati iroda - Foglalkoztatás

„Az előző évi beszámoló készítésekor tapasztaltuk, hogy nem rendelkezünk információval az irodát új ügyfélként igénybe vevőkről. Erre a hiányosságra válaszként 2023. január vége – február elejétől bevezettünk egy rövid adatlapot. Ez egyrészt az ügyfelek számára az Irodánkkal, munkatársainkkal való első találkozás élményére van pozitív hatással, másrészt a kollégáknak segít árnyaltabb képet alkotni az ügyfelkörükről, és a saját tevékenységünkről is. A tavalyi évben 429 új ügyfelet rögzítettünk a Menedék programba (ami az 1168 főnek a 37%-a, amelyből 331 fő férfi és 118 fő nő). Az év elején bevezetett adatlapot 324 fővel sikerült felvennünk (a rögzített új ügyfelek 76%-val, amelyből 239 férfi és 85 nő válaszadónk volt).”

„Az, hogy az adatlapok kitöltésével jobban meg tudtuk ismerni ügyfeleinket, és hogy közben alkalmunk nyílt irodánk tevékenységének részletesebb bemutatására is hozzájárult ahhoz, hogy az ügyfelek több szolgáltatásunkat tudták igénybe venni. Ezek a beszélgetések vittek tovább egyebek mellett az önéletrajz készítéshez, célirányos álláskeresőkhöz, és az információnyújtáshoz is.”

„Régi és új, idősebb és fiatalabb ügyfeleinkre is jellemző, hogy sok esetben nem, vagy csak részben rendelkeznek megfelelő kommunikációs és problémamegoldó készséggel. Ez már a munkakeresés során is hátrányt jelenthet számukra, de a munkahelyük megtartását is nehezíti azáltal például, hogy egy-egy munkahelyi nehézség során a nézeteltéréseiket, konfliktusaikat nem tudják megfelelően kezelni. Igyekszünk ezt visszajelezni, és segítséget, megoldást keresni ügyfeleinkkel közösen.”

Ügyfélszolgálati iroda – Felvételt előkészítő team

„Az átköltözéssel egy kétfős ügyfélfogadási pultos megoldásból egy hatalmas irodába kerültünk, ahol lett ügyfélváró és eleinte 5 ügyfélszolgálati pult, majd egy hatodik, ahol kialakítottunk egy (piaci) lakhatási ügyekkel foglalkozó sarkot. A felvételi beszélgetések helyét is sikerült kialakítanunk egy külön helyiségben. Az adomány bútoroknak, festményeknek és a közösségi keretnek hála – amiből sok zöld növényt tudtunk vásárolni – egy szemet gyönyörködtető, léleknek felemelő, emberhez méltó környezetet rendezhettünk be, ahová jó bejönni dolgozni, és jó bejönni ügyfélként is.”

⁵ Összeállították: Andorkó Éva, Fehér Boróka, Gerencsér Tamás, Hunyadi Anett, Juhász Zsófia, Kemecei Judit, Kovács Ivetta, Kővári Erzsébet, Makkai Hunor, Oláh Dóra, Rác Adél, Vida Judith

„Az ügyfélfogadási rendszer kialakítása során a nagyobb térnek, több ügyfélszolgálati pultnak köszönhetően több embert tudunk egyszerre fogadni, és több felvételi beszélgetés megvalósítására is van lehetőség.”

Aszódi Éjjeli Menedékhely/Nappali melegedő

„Nem túlzás az állítani, hogy munkatársaink napi szinten lépték át az ellátórendszer és a saját segítői határait amiatt, mert ellátottjaink között magas létszámban fordultak elő a megromlott egészségi állapotú, önellátásra alig, vagy egyáltalán nem képes ügyfelek. Szinte mindennapos feladatként jelent meg a gyógyszerelés, fürdetés, pelenkázás, kötözés és sebápolás. Intézményünk földszinti, akadálymentes része, egyre inkább egy ápolást-gondozást nyújtó ellátási formára hasonlít, semmint éjjeli menedékhelyre. Az ott elhelyezett ügyfeleink számára a legalapvetőbb dolgok (pl. bevásárlás, tisztálkodás, tömegközlekedés, ügyintézés, vizsgálatokra történő eljutás) is igazi kihívást jelentenek. A szállóról történő továbblépési lehetőségeik is rendkívül szűkösek, hiszen alig van olyan intézmény, amely fogadni tudná őket.”

“Az Éjjeli Menedékhelyen lakó ügyfeleinkkel kapcsolatos esetkezelői munka olyan komplex feladatok sokasága, amelyeket "rapid" gyorsasággal, nagyon rövid idő alatt kell megvalósítanunk az ügyfelekkel együttműködve, őket motiválva. Intézményünkben az esetkezelői munka, ha az ügyfelek szükségletei megkívánják, gondozási tevékenységgel is kiegészül. A klasszikus segítői munka mellett megjelent a fizikai segítségnyújtás, az önmagukat ellátni alig képes lakóink számára. A rossz egészségi, és mentális állapotban lévő ellátottak sokszor segítségre szorulnak az ügyeik intézésében, így kettő munkatársunk rendszeresen elkíséri őket a különböző hivatalokba és orvosi vizsgálatokra. 2023-ban összesen 133 alkalommal történt ilyen kísérés kórházi és egyéb orvosi vizsgálatokra, tüdőszűrésre, okmányirodába és pénzintézetekbe.”

“Nagy örömmel töltött el bennünket, hogy a lakóink számára kialakított és személyre szabott kis zöldséges kerteket egész évben szorgosan gondozták az ügyfelek. A Budapest Bike Maffia szervezésében a Délalföldi Kertészettől nagyon sok palántát kaptak a lakóink, aminek az elültetésével bővíthették a kiskertjeik zöldségválasztékát. Az Ehető kert telepítés programjának keretein belül pedig gyümölcsfákat kaptunk ajándékba, amit önkéntesekkel és a lakóinkkal együtt ültethettünk el a közösségi kertünkben.”

Dózsa Éjjeli menedékhely

„Az új ügyfelek száma is növekedett 2022-höz képest. Az alábbi diagramból látható, néhány kiugrástól eltekintve egyenletes a forgalom az év nagy részében, és októbertől komoly növekedésnek indul. A havi ügyfélszám a legalacsonyabb forgalmú hónapban is alig maradt el

a 2022-es év legmagasabb számaitól. Az is jelentős változás, hogy minden hónapban érezhetően többen vették igénybe szolgáltatásainkat az előző évinél. A magasabb ügyfélszámból magasabb fluktuáció is következik. (...) A magas fluktuáció a klasszikus esetmunkát is megnehezíti, hiszen nálunk a legtöbb esetben nincs idő alaposan megismerni az ügyfeleket, sokkal gyorsabban kell reagálni a szükségleteikre, és rövid idő alatt kell a legtöbb esetben kézzelfogható segítséget nyújtani számukra.”

„Beköltözők: Közel felük (82 fő) lakásból jött, és folytatódik az a tendencia, hogy a lakásból érkezők száma jelentősen felülmúlja mind az utcáról, mind a más hajléktalanellátó intézményből érkező ügyfelek számát. ... Jelenleg is az idősebb generáció veszi legnagyobb számban igénybe az ellátást. 30 évnél fiatalabb ügyfelünk mindössze 15 fő körül volt.”

„Még az aktív korúak körében is alacsony a munkával rendelkezők aránya. Ügyfeleinknek csak a 32%-a dolgozik, ami pár százalékkal magasabb, mint az előző évi adat (29%). Ez nem kis részben a rossz egészségi állapotuknak is köszönhető. Ügyfeleink kétharmadának van orvos által diagnosztizált betegsége. Ugyanennyien mondták azt, hogy betegségük a munkavállalásban is korlátozza őket. 30%-nak nincs semmilyen jövedelme.”

„Az előző évhez képest nőtt a 8 általánost el nem végzettek aránya (11%). Az alacsony iskolázottság a jövedelmi viszonyait is nagyban meghatározza.”

„Mivel az intézményben dolgozó szakemberek képességei lehetővé tették azt, hogy mindenki végezzen egyéni esetkezelést illetve támogató szociális munkát, ezért az előző évektől eltérően nem volt egy kijelölt esetkezelő. A feladatokat a szociális munkatársak együtt látják el. A 24 órás beosztás sajátosságai miatt helyettesítő párokban dolgoznak a kollégák az ügyfelekkel, hogy lehetőség szerint mindig legyen elérhető szakember az adott ügyfél számára.”

„Az esetkezelői munkát nagyban nehezíti az, hogy ügyfeleink jelentős része küzd mentális zavarral, részben ezen okok miatt is kerülnek hozzánk társintézményekből is. Addiktológiai problémáik megoldásával a lehetőségeinkhez képest tudunk foglalkozni.”

„2021 júliusától beszüntettük az egyszer használatos műanyag evőeszközök és táányrok osztását. Ezzel menedékhelyünk évente legalább 350 kilónyi újra nem hasznosítható szemét termelésétől szabadult meg. Programunkat adománygyűjtéssel és az ügyfelek tájékoztatásával indítottuk útjára, így szolgáltatást igénybevevőink nem érezték hiányát az addig használt műanyag eszközöknek. Ez folyamatosan zajlik, de az igazi megoldást intézményi szinten kellene kitalálni rá.”

Dózsa Nappali melegedő - Origóc

„Munkatársaink szakmai felkészültségét illetően fontosnak tartom a felelősségteljes, elhivatott, önmaguk fejlődését szem előtt tartó gondolkodásmódot, ezt képviselem magam is. Mivel a mindennapokban magunkon érezzük az ellátotti kör összetételében, hozott

problémáiban való változást, ezért természetesen nekünk magunknak is ki kell lépni a komfortzónánkból, és soha véget nem érő tanulási folyamatban kell részt vennünk, hogy a már meglévő és arra épülő ismeretek vigyenek előre minket.”

„A BMSzKI Origóc Nappali Melegedőben végzett munkában hatalmas segítségére vannak a kollégák egymásnak, rendszeresen és részletekbe menően át tudjuk beszélni a team értekezleteken a nálunk megforduló, hozzánk betérő kliensek problémáit, és az azzal kapcsolatos személyes megéléseinket, dilemmáinkat. Empatikusnak és segítőkésznek tartjuk magunkat, így óhatatlanul egy-egy hozott sors, egy egyedi narratíva a kelleténél is jobban megérinti, felzaklatja a stábot. Ugyanakkor professzionális szakemberként és stábként ezekkel dolgozunk – és feldolgozzuk, építkezünk az esetekből.”

„Mivel igencsak megnőtt az igény az ügyfélkörünkben az állandó csomagmegőrzésre, így saját öltöző szekrényeinket ajánlottuk fel az ügyfelek részére, amely tartalmához kizárólag csak ők férhetnek hozzá. A szekrények kulcsait elzárt helyen őrizzük, és csak a szekrénytulajdonosok kérésére nyitjuk ki, és csak arra a rövid időre, míg pakolnak a szekrényeikben. Nyolc darab szekrény áll így rendelkezésre, amit ügyfeleink igénybe tudnak venni – team döntés alapján.”

Előd-Bánya Éjjeli menedékhely/Nappali melegedő

„Sűrű, agresszív, a bőröm alá mászik, ám fészekmeleg, törődő. Végtelen sokszínű megéléseim vannak az Elődben töltött időmben.” Novák Boglárka

„Az Elődben dolgozni minden elfogultság nélkül állíthatom, hogy különleges feladat. Amennyiben nagyon minimalista és lényegre törő szeretnék lenni, akkor úgy gondolom, hogy három fő területe van a szolgáltatásunknak. Az első az intézményműködtetés, ami magába foglalja a nyitási procedúrát, a vacsoraosztást, a mosást, értékmegőrzők kezelését. A második és a feladatkörünk központi része, az a kommunikáció. Verbális és nonverbális egyaránt. A teljes paletta. Ezen a területen belül foglal helyet a különböző szerhatások alatt érkező lakók pihentetése, a házirend betartatása, a konfliktuskezelések, az első éjszakás interjúk felvétele, a mentálhigiénés, támogató beszélgetések és így tovább. Itt találkozik egyik ember a másikkal. És ennek a területnek úgy gondolom, egy szociális munkás nagyon jó művelője kell, hogy legyen. Itt olyan tulajdonságokra van szükség, mint az empátia, a türelem, az ítéletmentesség, de éppígy olyanokra is, mint a határozottság, bátorság, vagy a kellő fellépés. A harmadik terület az adminisztráció. Ez utóbbi felől azon véleményen vagyok, hogy jó lenne revidálni az érvényben lévő gyakorlatainkat és egy picit nagyobb sebességgel áttérni (ott, ahol lehet) a papíralapú rendszerről a digitálisra. Mindezt természetesen a hatékonyság és gyorsaság növelése érdekében, mivel a papírok töltögetésével még sajnos mindig sok időnk megy el.”
Nagy Gábor

„Lakóink széles palettán mozognak, legyen szó a szállóra kerülés okáról, testi vagy mentális betegségről, függőségről, életkorról, élettervről. E legutolsó kettő nyomán szakmai munkám objektív sikeressége a friss hajléktalanokkal bejósolható volt. A huszonéves, kevés nagybetűs

élet- és munkatapasztalattal rendelkező, érzelmileg és értékrendileg magára hagyott fiatalok, akikkel dolgoztam, mind az Elődben maradtak vagy olyan dolgot követtek el, ami kitiltást vont maga után. Az idősebb, tapasztaltabb lakóim, akik a szállóra kerülés után hetekkel is szinte undorral beszéltek a helyről, dolgozni jártak és folyamatosan a tovább lépést tartották szem előtt, átmeneti szállón vagy albérletben vannak (reményeim szerint még ebben a pillanatban is). E megfigyelés azonban a szubjektív sikerekről nem szól. Mert minden folyosói kis beszélgetés, dohányzóban vagy fürdőben elmondott történet olyan kincs, ami miatt érdemes figyelni – az újakra és a régiekre is. Mert a kapcsolódással dolgozom.” Novák Boglárka

„A mi saját munkánk mellett ugyanúgy kell az ügyfél befektetett munkája is a folyamatok előrehaladásához és ezt vagy megkapjuk, vagy nem, ennek ellenére nekünk mindig ugyanúgy bele kell fektetnünk a lehető legjobb tudásunk, munkánk és szakmaiságunk, mert ha ez lankadó tendenciát produkál, akkor az ügyfél sem lesz hajlandó együttműködni egy magát megunt szociális munkással.” Szuimbájev József

„Az Intézmény legfőbb küldetése, hogy a legelesettebbek is szálláshoz, tisztálkodási lehetőséghez és ételhez juthassanak legkiszolgáltatottabb élethelyzetükben. Ennek megfelelően olyan alacsony az intézményi küszöb, hogy valójában nincs. A nap 24 órájában nyitva áll a menedék, a bejutás feltétele a gyakorlatban a „két lábon megállás és bejutás”. Neulander Angéla

„Élveztem az Előd utcában végzett munkámat. Félttem, szorongtam, lefagytam, kiégtem és megbotránkoztam sokszor, de mindezzel együtt azt érzem, hogy rengeteget tanultam és fejlődtem 2023-ban.” Nagy Ágoston

„A Bánya utca megváltozott intézményi profiljához kapcsolódó félelmeim mostanra eltűntek. Intézményünk a jelenlegi működésében biztonságot nyújt, és teljesen kiszámítható. Az intézményen belüli alkoholfogyasztás mára egy elfogadott lehetőséggé vált, amivel viszonylag kevesen élnek...”

Fehér-köz Nappali melegedő

„Egy foglalkozás alkalmával az egyik ügyfelünk a hajléktalanságot sorsbetegségnek nevezte, ami elgondolkodtató, hiszen ha betegségként tekintünk erre az állapotra másféle megközelítések is relevánsá válhatnak. A rendszer abúzus jelenléte és megtapasztalása megítélésem szerint nagyban hozzájárult ezen szókapcsolat létrejöttéhez.”

„A forgalom az elmúlt évben a duplájára emelkedett. Ez is meglátszik a ház állapotán. Kevés a hely, egy zsúfoltabb napon sokan állva tudnak csak enni. Szeretném, ha ezek a nehézségek ebben az évben megoldódnának és zökkenőmentes lenne a munkánk.

Mindent egybevetve, ha visszanézek az elmúlt évre, jó érzéssel tölt el, hogy még ilyen körülmények között is tudunk segíteni, és a csoportok alkalmával egy kis jókedvet, vidámságot hozni ügyfeleink életébe.”

K22 Éjjeli menedékhely/Lábadozó

„Véleményünk szerint az ügyfelek helyzetének végig gondolását nem azzal érdemes kezdeni, hogy mennyi a jövedelme vagy hol lakik, hanem azzal, hogy adott események, milyen külső és belső mozgatórugók hatására történtek meg az életében.”

„A Kőbányai 22. Éjjeli Menedékhely működése meghaladja a „fapados” szállásnyújtó szolgáltatások színvonalát, vagyis a nap, mint nap pusztán „ágyrajáró” ügyfelek egyszerű menedékhelyi elhelyezésének a követelményeit, ennél fogva kifejezetten alkalmas az utcán élő és az utcáról delegált ügyfelek társadalmi reintegrációjának az előmozdítására.”

“A Kőbányai 22. sz. alatt a földszinten található lábadozójának célja, hogy az átmenetileg egészségkárosodást szenvedett hajléktalan emberek számára ideiglenes elhelyezést biztosítson. Az akadálymentes intézményben a gyógyulás érdekében ápolási munka is folyik. Az ügyfelek gyógyulása, rehabilitációja idejére biztosított a teljes ellátást. Az ápolási szükségletek kielégítése mellett erős esetkezelő szociális munkával támogatjuk ügyfeleinket a tovább helyezésük érdekében. A szociális munka tervezését leginkább befolyásoló tényező a gyógyulási idő.”

Könyves Éjjeli menedékhely/Nappali melegedő

„A Könyves Nappali Melegedő és Éjjeli Menedékhelyen belül 2009 óta működő szolgáltatási egység. Az iroda célja, hogy az intézmény ügyfeleinek szociális ügyintézésében segítséget nyújtson. Eddig az iroda „Ügyfélszolgálat” néven létezett, viszont 2022 novemberében megváltoztattuk a nevét K84 Ügyfélfogadási Irodára.

Az irodában személyi változás is történt, hiszen az ügyintézési feladatok ellátásába Rácz Nikoletta és Gombos Miklós is bekapcsolódott, ezáltal a szolgáltatásokat is kibővítettük, valamint a nyitvatartási időt is módosítottuk.”

„A jogviszony egy éjszakára szól, nagyrészt egyszintes ágyakon tölthetik az éjszakát az ügyfelek. A tisztálkodáshoz, ételmelegítéshez biztosítunk megfelelő eszközöket. A helyekre a beengedés 6 órától. Az intézmény reggel 8 órakor zár, az épületet addig kell a bent éjszakázóknak elhagyniuk. Az engedélyezett 208 férőhely hagyományos éjjeli menedékhelyként funkcionált, egy napos jogviszonnyal. A földszint egy része indokolt esetben – pl.: egészségügyi problémák, munkába járás megkönnyítése miatt – egészségügyileg rosszabb helyzetben lévő hajléktalan embereknek van fenntartva.”

„Az új ügyfelekkel és azokkal, akik régen nem jártak már az intézményben egy rövid interjút készítenek a szociális munkás kollégák, hogy a további elhelyezés, gondozás, irányítás lépéseit

megtervezhessük, továbbá, ha speciális igények merülnek föl (betegség, friss hajléktalanná válás, elhelyezés szükséges stb.) azokra reagálni tudjunk.”

„Kriszta ételt a téli időszakban is tudtuk hétfőn és ünnepnapokon adni ügyfeleinknek – a „Kriszta” egytál ételen felül, mely hétköznap elérhető szolgáltatás az intézményben. A mikrohullámú sütők használata állandó.”

„A krízis időszakban elmondható, hogy több alkalommal veszi igénybe ugyanaz az ügyfél a férőhelyeinket és szolgáltatásainkat, mivel a várólisták miatt a más típusú elhelyezésbe nehezebb ilyenkor bekerülni.”

„A mosási kapacitásunk éjszaka elég kicsi, ennek ellenére a mosógépeinkben folyamatosan tudunk mosást és szárítást biztosítani, bár a kapacitás nem fedi le az igényeket.”

A fürdési lehetőséget szinte teljes létszámban kihasználták az ügyfelek, több száz borotvát osztottunk ki az éjjeli menedékhelyen.”

„A 114 esetkezelt ügyfélből 69 kliensemnek társult vagy alapproblémája volt a rossz egészségügyi állapot. Mint, már említettem ügyfeleink között gyakran fordul meg megváltozott munkaképességű személy, és voltak olyanok is, akiknél a találkozások folyamán sikerült kideríteni, hogy egészségkárosodással élnek együtt. Ilyen esetben a szakszerű orvosi ellátást intézményünk biztosította, komolyabb esetben pedig kórházi ellátásban részesültek. Sok esetben klienseink komplex minősítésének elindítását és a folyamat véghezvitelét is megvalósítottam.”

„Fontosnak tartom még megemlíteni a 2023-as év vonatkozásában, hogy együttműködve az Art Work Shop-pal és a Májbetegek Alapítvánnyal, és a Dél-Pesti Centrumkórház Hepatológiájával 80 BMSZKI-s kliensünket tudtam leszűrni HCV-re, valamint 5 személyt HIV-re. Sajnos 9 ügyfelünk lett HCV pozitív, ebből 8 kliensünket sikerült elkísérnem a Dél-pesti Centrum Kórház Hepatológia Osztályára, 4 fő esetében sikeres lett a gyógyszeres terápia, 1 kliensünk esetében folyamatban van a gyógyszerelés, 1 esetben a vírusszám nem érte el azt a mennyiséget, hogy gyógyszerelni kelljen, 1 kliensem végig csinálta a terápiát, de a kontroll vérvételen nem vett részt, egy pedig eltűnt a rendszerből.” (Szűcs Sándor)

Váci Éjjeli menedékhely/Nappali melegedő

„Ügyfeleink összetétele ebben az évben sem változott, de az arányok eltolódtak. Egészségi és mentális állapotukat tekintve sokkal magasabb volt a pszichiátriai érintettségűek aránya, köztük is a betegségtudattal nem rendelkezőké. Közülük sokan elvesztették a kapcsolatot a valósággal, realitásérzékük megszűnt, nem szedtek gyógyszert, vagy nem megfelelő, esetleg jóval többet a felírtnál, így az ő megközelítésük, segítő szakemberhez irányításuk sok energiát, türelmet igényelt. Vannak, akikhez az elmúlt évben sem tudtuk közelebb kerülni.”

„Az ápolási szükséglettel rendelkező ügyfelek valamivel alacsonyabb számban voltak jelen, de sok esetben állapotuk súrolta az önellátás határát, sokan segédeszközzel közlekedtek. Egyre magasabb a valamilyen fokú demenciában szenvedő ügyfelek aránya is.”

„Ügyfeleink közel 50%-a még mindig az aktív korosztályt képviseli, de az imént felsorolt betegségek miatt munkaképtelen, illetve körülbelül 20%-a 65 év feletti, mely jól tükrözi a hajléktalan populáció idősödését. Munkaerőpiacra való visszajuttatásuk szinte lehetetlen, 32%-nak semmilyen jövedelme nincs.”

„Az elmúlt évekhez képest megnövekedett azon esetek száma, amikor bérleményből vagy saját lakásból kilakoltatott, rossz egészségügyi vagy mentális állapotú ügyfelet irányítottak hozzánk, de a kórházi pszichiátriai osztályokról vagy a vidékről érkezők is nagyobb számban jelentek meg.”

„Ügyfeleink, folyamatos körforgásban vannak, mivel nem tudunk számukra megfelelő kiutat biztosítani, a szociális otthonokba való bekerülés pedig hosszú éveket igényel. A szállón igyekszünk színesebb, élhetőbb, méltóbb körülményeket teremteni.”

„Az intézményben lakó minden ügyfélnek van szociális munkása, aki az állapotának megfelelően próbál segítséget nyújtani.”

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

„A mindennapok során sok nehézséggel szembesültünk, amiket igyekeztünk megoldani. Az egyik ilyen nehézség azon ügyfeleink egészségügyi intézménybe vagy hivatalos ügyintézésre való eljuttatása, akik azt önállóan nem tudták megoldani. Ehhez segítséget kaptunk a BMSZKI gépkocsivezetőitől és az utcai gondozó szolgálat kollégáitól, ha volt szabad kapacitásuk, ha nem, akkor másik időpontot kellett kérni. A másik nehézség a gondnokokkal való együttműködés. Nagyon sok ügyfelünk kizáró vagy korlátozó gondnokság alatt áll és a velük való együttműködés elég nehézkes. Egy esetleges lakcímváltozás során bekövetkező gondnokváltás sok időbe telt, ami még inkább lelassította vagy megállította a munkafolyamatokat.”

Alföldi Átmeneti szállás

„A tavalyi beszámoló ezen részénél röviden kitértünk az idősödési folyamatra, erre most itt visszakanyarodnánk. Néhány mondattal előbb azt írtuk, hogy ügyfélkörünk jelentősen nem változott, azonban fontos kiemelni, hogy az előző évi beszámolóban ezen résznél taglalt idősödési, állapotrosszabbodási folyamat egyre markánsabb problémát jelent ellátási feladatainkban. 2023-ban például több, mint kétszer annyi ügyfelünk hunyt el, mint a 2022-es

évben (több, mint az előző két évben összesen, ez az ellátottjaink 10%-a, és volt olyan hét, amikor 4 kórházba szállított ügyfelünk még azon a héten el is hunyt. A számok sajnos azt is mutatják, hogy ez a tendencia nem javul: jelen beszámoló írásakor, 2024 januárjában már fele annyi elhunyt ügyféllel számolhatunk, mint a 2022-es év egészét nézve). Az elhunytak átlagéletkora 63 év volt, ami azt jelenti, hogy gyakorlatilag a nyugdíjkorhatárt sem éri el (még szomorúbb, ha azt is figyelembe vesszük, hogy kb. ¼-ük 55 év alatti volt). A BMSZKI összes átmeneti szállóján elhunytak számának több, mint negyedét az Alföldi adja.”

„Az előző évben benyújtott, kerület által meghirdetett „Fogadj örökbe egy közterületet!” pályázatunkat sikeresen befejeztük. Az Alföldi-Népszínház utcai csomópont egy fejlesztő foglalkoztatásban részt vevő ügyfelünk segítségével sikerült a pályázatban vállaltak szerint rendben tartanunk. A kezdeményezés olyan sikeresnek bizonyult, hogy a Corvinus Egyetemről Matolay Réka egyetemi docens (a Corvinus Science Shop vezetője, Vállalkozási és Innovációs Intézet, Innováció és Üzleti Inkubáció Tanszék) megkeresett minket – egy kirgiz és egy jordán MBA hallgató kezdeményezésére – egy „minikutatást” végezve, amelynek célja, hogy tapasztalatokat szerezzenek különböző társadalmi szereplők bevonásával a közterületi szemetelés visszaszorítására. Ennek eredményeit egy workshop keretein belül mutatták be az érdeklődőknek.”

Dózsa Átmeneti Szállás

„A ki- és beköltözők nemi arányát elsődlegesen a szálláson rendelkezésre álló női-férfi férőhelyek aránya határozza meg. Míg a férőhelyek 44 %-a van fenntartva nőknek, és 56 %-a férfiaknak, az év során a beköltözők között a nők aránya 40 %, a férfiaké 60 % volt, ugyanakkor a kiköltözőknek 38 %-a nő, míg 62 %-a férfi volt. Ez azt jelenti, hogy a férfiak részére fenntartott férőhelyeken arányaiban nagyobb volt az ügyfelek mozgása mint a nők részére fenntartott helyeken. A havonkénti bontásból az is kitűnik, hogy az a feltételezés, miszerint leginkább a téli hónapokban költöznek az emberek szállóra, nem állja meg a helyét. Az, hogy mennyien költöznek be elsődlegesen a kiadható üres férőhelyek számától függ, és az adatok is azt mutatják, hogy a legtöbb hónapban nagyon kicsi a különbség a beköltözések és kiköltözések között. Ezt támasztja az is alá, hogy minden olyan hónapot, amelyben a kiköltözések száma jelentősen megugrik, olyan hónap követ, amelyben jóval többen költöznek be az intézménybe mint onnan el.”

„Továbbra is a 40-59 év közötti aktív korú ügyfelek fordultak meg legnagyobb számban az intézményünkben. Sajnos, az aktív kor nem feltétlenül jelenti azt, hogy a munkaerő piacon is „aktívak” tudnak lenni. Sokuk leszázalékolt, korlátozott munkaképességű, valamilyen egészségügyi és/vagy mentális jellegű betegséggel, addikcióval él, és ezek miatt nem tud munkát vállalni. Ugyanakkor, bár kis mértékben, de folyamatosan nő a 60 évnél idősebb ügyfelek száma is. Ez legfőképp azért probléma, mert az ő kiléptetésük, reintegrációjuk még nehezebb, hiszen elég szűkös lehetőségeink vannak. Az idős otthonokba a bekerülés nem lett gyorsabb és könnyebb sem, hiszen ők is telt házzal működnek. Hajléktalanok Otthona a

fővárosban és vidéken is nagyon alacsony létszámokkal, nehéz bekerülési lehetőségekkel, korlátozottan elérhető. A Fővárosi Önkormányzat nyugdíjasházi pályázatai ugyan egy újabb lehetséges alternatívát jelentenek, de amellett, hogy ezekből is kevés áll rendelkezésre, jórészt a jobb egészségügyi állapotban lévő, esetleg még aktív ügyfeleinket tudja megszólítani. Komoly problémát és nagy lelki terhet jelent kollégáinknak, hogy az idős, sokszor súlyos, gyógyíthatatlan betegségben szenvedő ügyfeleink a szálláson kénytelenek tölteni utolsó napjaikat, és nekünk lehetőségük sincs hospice ellátásba segíteni őket.”

„Adataink szerint 2023. december 31.-én 18 ügyfelünk (11 nő, 7 férfi) várakozott a Fővárosi Önkormányzat által fenntartott valamely idősek otthonába, míg egy lakó a Magyar Máltai Szeretetszolgálat Gondviselés Háza Hajléktalanok otthonában történő elhelyezésére várt. Ezzel szemben 2023-ban összesen két ügyfelünk költözött be idősek otthonába a Dózsa Átmeneti Szállásról, míg a várólistán szereplő ügyfeleink többségéről elmondható, hogy 2-3 éve várnak tartós elhelyezésre.”

„Mindeközben 2023-ban csak egy ügyfelünk került felvételre valamelyik idősek otthonának a várólistájára. Ugyan ennél jóval több esetben is megpróbálkoztunk az idősek otthoni elhelyezési kezdeményezésével, azonban a gondozási szükséglet vizsgálat esetében olyan alacsony pontok kerültek meghatározásra, amely értelmetlenné tette a kérelem benyújtását. Az átmeneti szállóról történő idősek otthoni elhelyezési lehetőségeinket a gondozási szükségletek megállapítására vonatkozó szabályozás jelentős mértékben korlátozza.”

Gyáli Átmeneti szállás és munkásszállás

„20. sz. táblázat - A segítő munka fő célja, célrendszere

	inkább magasabb fokú autonómia elérése	inkább a további lecsúszás megelőzése	mindkető	nem eldönthető	összes
Gyáli Átmeneti Szálló	25	104	131	9	269
	9,3%	38,7%	48,7%	3,3%	100,0%
átmeneti szállók	420	662	940	32	2054
	20,4%	32,2%	45,8%	1,6%	100,0%

Ezt a látható különbséget nem a Gyáli Szálló szakmai stábjának esetleges eltérő hangoltsága, vagy eltérő célmeghatározásai indokolják, hanem az a tény, amit az előző változónál is láttunk, jelesül, hogy a nagyszámú idős/beteg ügyfél állapotromlása mentén hangsúlyos feladatunkká vált a kármentő/ártalomcsökkentő gondozási fókusz, azaz a betegséggel/öregséggel kapcsolatos státuszvesztések menedzselése. Ilyeténképpen a „további lecsúszás megelőzése” a gondozások több mint harmadánál (38,7%) az elsődleges szempontunk.

Ez a gondozási fókusz – ahogy a következő alfejezetben részleteiben is tárgyaljuk – megélése szerint önsúlyánál nagyobb terhet, és sokszor új típusú, közel megoldhatatlan dilemmákat hozott az esetkezelő stáb mindennapjaiba. A következő változóban szereplő sikeresség számos esetben mást jelent, mint néhány éve. A klasszikus kiléptető szállós működés során egyértelműen a magasabb autonómiafokkal kapcsolatos lépések (önálló lakhatás megszervezése, munkaerőpiaci előrelépés stb.) voltak a siker indikátorai. Mostanra sok esetben egy idősothoni elhelyezés, egy lábadozós felvétel vagy egy hosszas várakozás után sorra kerülő kórházi kezelés lett a siker fokmérője.”

„21. sz. táblázat – Összességében sikeresnek / eredményesnek ítéli-e a szociális munkás a segítő munkát?

	igen	nem	részben	összes
Gyáli Átmeneti Szálló	46	54	26	126
	36,5%	42,9%	20,6%	100,0%
átmeneti szállók	365	473	268	1106
	33,0%	42,8%	24,2%	100,0%

”

Kálvária Átmeneti szállás

„A 2023. évi gondozási tevékenység kialakításában elsődleges szempontként szerepelt, hogy a nálunk tartózkodó hajléktalan személyek egészségügyi, szociális és anyagi helyzete stabilabbá váljon, egészségügyi állapota rendeződjön, egyensúlya helyreálljon, támogató, segítő kapcsolati hálózata kiépüljön környezetével. Legyen tudatosabb konfliktuskezelő, értse az intézmény és általában az emberek közötti együttműködés írott és íratlan szabályait, hogy más intézményben, vagy az élet más szinterein, a természetes emberi viszonyokban képes legyen kapcsolódni agresszor- vagy áldozatszerep nélkül.”

„A lakók között közel 80 %-os a pszichiátriai gyógyszert szedők aránya, 25-30 %-uk nem képes arra az önellátásra, ami az intézményi bekerülés feltétele.”

„A legtöbb lakó 8 általános iskolai végzettséggel rendelkezik. A átmeneti szállásokon körülbelül ezek az arányok jellemzőek, egy ponton azonban különbözünk másszállóktól: itt 2,5 %-kal nagyobb a diplomás lakók aránya.”

„Kevés olyan lakónk van, aki friss hajléktalan, vagy egy éve lett az. Az ilyen lakókból 4 %-kal van kevesebb, mint más BMSZKI-s átmentiszállásokon, összesen 14,8 %.”

„Mindössze négy ügyfelünk szociális otthoni elhelyezése valósult meg annak ellenére, hogy a 2023-es év során az ellátottak közül 18 ügyfelünknek volt a bentlakásos otthoni elhelyezése várólistán.”

„Nagy hiány volt az, hogy ebben az évben semmilyen keretösszeg nem volt rekreációra.”

“Lakóink mentális, pszichés, fizikai állapota átlagon aluli, nagyon sokan önellátásra alkalmatlanok. Sokan függőségektől szenvednek, amiben segítségre szorulnak.”

„Átlagosan 5-10 közötti lakót gyógyszerelünk egy hétre előre, napi gyógyszerosztásban az ügyeletes kollegák segédkeznek.”

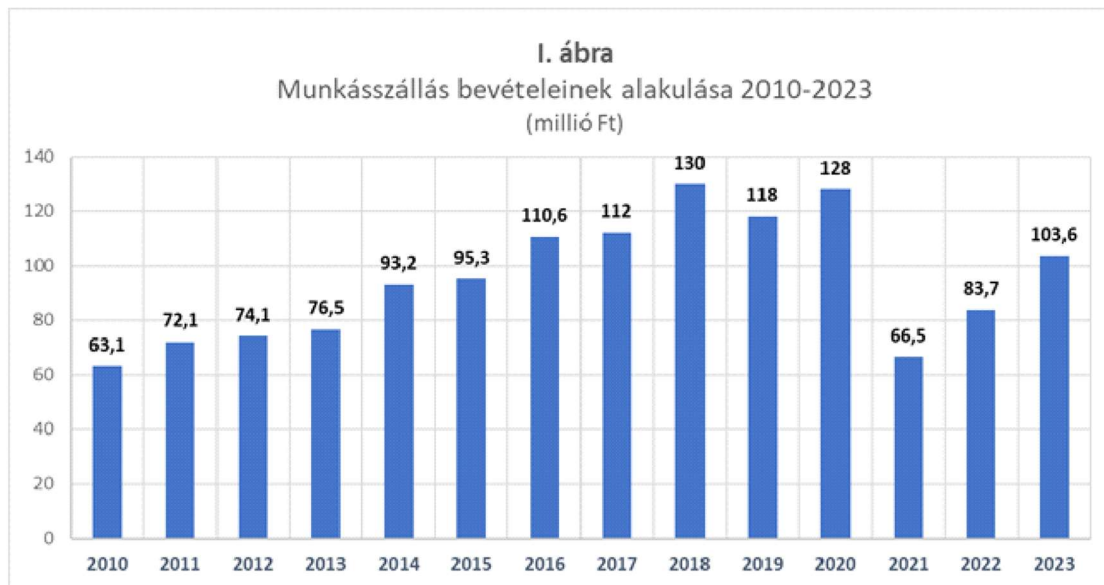
„A rossz egészségi- és mentális helyzetben levő ügyfélkör ténye magyarázat lehet ahhoz a mutatóhoz, mely a 2023-as évi személyes szociális munka adatgyűjtéséből kiderült: intézményünkben a kollégáink 55,3 % esetében nem ítéli sikeresnek a segítő munkát, míg más átmeneti szállásokon ez az arány 42,8 %.”

“Egy alkalommal azt vettem észre, hogy az eddig szorongással küzdő, csendes fiatal férfi lakónk a cserfes, jókedélyű hölgy lakótársával óriási Uno csatába kezdett, felszabadultan, nevetve kommentálva a partit. (Másnap is azt hallgattam az ügyféltől: „Dominika, ugye milyen ügyes vagyok, pedig csak most tanultam meg a szabályokat!” - Biztosítottam róla, hogy véleményem szerint profin játszott!)”

„Kollégáink lelkesedése és szándéka, hogy ügyfeleink életét, hétköznapjait és ünnepnapjait szebbé tegyék, s ez az egyik legfontosabb hozzáadott értéke munkánknak. Nincs benne a munkaköri leírásban, nem tanítják a főiskolán, de enélkül a legszisztematikusabban végzett szakmai munka is kevés lenne.”

Kocsis Átmeneti szállás és munkásszállás

„Ahogy az I. ábra is mutatja, a munkásszálló bevételei tíz éven át (2010-2020-ig) folyamatosan nőttek, 2021-ben viszont majdnem a felére esett vissza a kihasználtság. A bevételek változása két okra vezethető vissza: 2020 folyamán Budapest Főváros Önkormányzata (fenntartó) kérésére 40 férőhelyet felszabadítottunk (nem adtuk ki) Covid elkülönítő részlegnek. Ezért és a Covid egyéb hatásai miatt (munkahelyek megszűnése, kisebb hajlandóság másokkal egy szobában lakásra...) a feltöltöttség 2021 elejére nagyon megcsappant. Az éves árbevétel pedig a megelőző évhez képest 128 millióról 66,5 millió forintra esett vissza. 2021 végére a Covid elkülönítő megszűnt és a 40 üres férőhelyet feltöltöttük, de a bevétel ennek ellenére 2021-ben sem érte el a korábbi, 2020-as szintet. 2022 végére 66,5 millióról, csupán 83,7 millió forintra sikerült növelni a bevételt. Ezzel párhuzamosan a rezszi költségek is nagyon megemelkedtek így a bevétel nem tudta fedezni a kiadásokat. 2023. január 1-vel bérleti díjat emelt az intézmény. Ezzel a bevételeket valamelyest növelni tudtuk (103,6 millió) de az árbevétel még mindig messze van a 2018-as legmagasabb bevételtől. Az árbevétel hullámváltozása az alábbi, I. diagram oszlopain jól követhető.”



„Korábbi évekhez hasonlóan a legmagasabb számban hajléktalan ellátó intézményekből érkeznek ügyfeleink, 40 ügyfél átmeneti szállóról, még 151 ügyfél éjjeli menedékhelyről költözött be a Kocsis szállóra. Fontos tudni, hogy a BMSZKI eljárásrendje alapján, az éjjeli menedékhelyen tartózkodó ügyfeleket 30 napon belül átmeneti szállókra irányítják, illetve, hogy azok az ügyfelek, akik nem hajléktalan ellátásból jelentkeztek átmeneti szállóra, csak helyhiány miatt nem tudtak azonnal oda beköltözni, gyakran egy éjjeli menedékhelyen várakoznak. Ezért ilyen nagy az éjjeli menedékhelyről érkezők száma.”

„Nagyon jó, hogy szeptember óta új munkatársunk van Szekeresné Ildikó (e.ü. gondozó). A lakók egyre öregebbek és egyre rosszabb állapotban vannak. Ildikó a rosszabb egészségi állapotban lévő lakókra figyel. Beszélget is sok lakóval, amiért nagyon hálásak. Szerintem nagy terhet vesz le a szociális munkatársak válláról.

A szociális munkatársakkal szerintem össze tudunk dolgozni, bár néha egyikük-másikuk máshogy gondolja.

Sajnos az épület továbbra is egyre rosszabb állapotban van, bár a 2023.-as évben pár szobát sikerült felújítani.

Az átmeneti szállón lakóknál azt tapasztaltam, hogy vannak néhányan, akik tényleg szeretnének változtatni jelenlegi helyzetükön. Ehhez minden segítséget megkapnak. Jónak tartom, hogy aki szeretné és már megvan a lehetősége, átköltözhet az átmenetiről a munkásszállóra.”

Kórákaspark átmeneti szálló

1. Ügyfeleink kor és nem szerinti megoszlása 2023-ban

Korcsoportok	Az ügyfél neme		összes
	férfi	nő	
18 - 24 éves	1,1	2,1	1,6
25 - 34 éves	9,9	7,3	8,6
35 - 44 éves	15,4	14,6	15,0
45 - 54 éves	28,6	34,4	31,6
55 - 64 éves	33,0	32,3	32,6
65 – 74 éves	9,9	8,3	9,1
75 éves és idősebb	2,2	1,0	1,6
összes	100,0	100,0	100,0

Ügyfeleink túlnyomórészt középkorú, „érett, felnőtt” emberekből álló párok. Életkoruk alapján az aktív népesség körébe sorolhatnánk őket, de sok esetben igen leromlott fizikai és mentális állapotban érkeznek hozzánk. A BMSZKI átmeneti szállóin azonban a Kórákasparkban tapasztaltakhoz képest is borúsabb a helyzet. A hajléktalan populáció idősödése, az egészségi állapotuk romlása intézményünkben enyhébb mértékben tapasztalható. Ennek az oka, hogy átmeneti szállónk nem akadálymentesített, az épületben nincsen lift. A FET így olyan ügyfeleket vesz fel intézményünkbe, akik képesek a „lépcsőzésre”, vagyis fizikailag mégis csak jobb állapotban vannak.

1. Hová költözött ki az ügyfél I.

saját tulajdonú lakás	1	1,3%
albérlet, lakásbérlet	8	10,5%
szobabérlet háza	2	2,6%
rokon, társ lakása	4	5,3%
szívességi lakhatás ismerősnél	6	7,9%
munkásszálló (NEM BMSZKI)	1	1,3%
átmeneti szálló (BMSZKI)	4	5,3%
átmeneti szálló (NEM BMSZKI)	3	3,9%
éjjeli menedékhely (BMSZKI)	14	18,4%
éjjeli menedékhely (NEM BMSZKI)	3	3,9%
szociális otthon/nyugdíjas ház	4	5,3%
kórház (BMSZKI)	1	1,3%
BV	1	1,3%
közterület	2	2,6%
ismeretlen, nem tudjuk	15	19,7%
elhunyt	4	5,3%
egyéb	3	3,9%
összes	76	100,0%

2. Hová költözött ki az ügyfél II.

Hová költözött ki az ügyfél	%
hajléktalan élethelyzetre jellemző lakhatásba	43,3
nem hajléktalan élethelyzetre jellemző lakhatásba	34,3
nem eldönthető	22,4
Összes	100,0

„Két évvel ezelőtt örömmel írhattam, hogy a 2021. évben kiköltözők 6,7%-a önkormányzati bérlakásba került, ez -2022-höz hasonlóan- most is sajnos 0%. Az összesítésben szereplő, szívességi lakhatásba költözők aránya 2021-ben 6,7% volt, 2022-ben 1,8%, 2023-ban 7,9% lett. A halálozási arány (2021-ben 2,2%, 2022-ben 4,5%, 2023-ban 5,3%) sajnos folyamatos emelkedést mutat. Új elemként jelentek meg az egy évvel ez előtti kimutatásban a szociális otthon, kórház, lábadozók, mint kiköltözés helye. Ezek az adatok is korábbi megállapításunkat támasztják alá, miszerint idősödő, rosszabb fizikai állapotban lévő ügyfelekkel dolgozunk. 2022-ben a kiköltözők 1,8%-a ment szociális otthonba, ez a szám 2023-ban már 5,3% volt.”

Külső-Mester Átmeneti szállás

„Beköltöző lakóink demográfiai mintázata az elmúlt évekhez hasonló, de tovább idősödő „képet mutatott”. Ügyfeleink többsége 2023- ban is „idősebb középkorú” volt, 57 éves (2022-ben 55 éves) átlagéletkorral. Az elmúlt évvel összehasonlítva csökkentek a fiatalabb 31-40; és 41-50 éves korosztályok arányai, ezzel párhuzamosan viszont 3 %-kal emelkedett a legidősebbek, a 61+ évesek jelenléte a szállásunkon”

“Szociális munkatársaink szoros kapcsolatokat építettek ki olyan munkáltatókkal is, akik ügyfeleink alkalmazásakor figyelembe vették lakóink speciális hátrányait, kompetenciavesztéseit és szükségleteit. Példaként említhetjük a Recobin Kft. pozitív hozzáállását, akiknél több ügyfelünk tudott megkapaszkodni és hosszú évek után munkapiaci jövedelemhez jutni. Fogyatékkal élő ügyfeleinket a Salva Vita alapítvány is segítette a munkába állás és a munkahely megtartásának folyamatában.”

“Adataink szerint mindössze a beköltöző lakóink 22 százalékának nincs - ismert - betegsége, az ügyfeleink 78 %-a legalább egyféle, legtöbbször súlyosabb, krónikus betegséggel él. Kiemelt gondozási cél volt ezeknek a lakóknak az esetében, hogy betegségeiket kezeljék, rendszeresen hozzájussanak a megfelelő orvosi ellátáshoz. Ebben a küzdelmünkben nagy segítséget kaptunk dr. Papp Magor főorvostól, aki 2 hetenként 2 órában (és ameddig az utolsó beteg be nem került a rendelésre) nyújtott háziorvosi szolgáltatást rászoruló ügyfeleinknek. Orvosunk dr. Papp Magor figyelme, szakértelme, empátiája sok ügyfelünknek segített abban, hogy szembenézzen a betegségével, betegségeivel, és azokat kezeltesse is. Számos esetben kaptunk segítséget abban is, hogy akut egészségi problémával élő lakóinkat egészségügyi

intézmények, lábadozók fogadják, és így a rászoruló lakóink egészségi állapotuknak megfelelő kezelési és ápolási szolgáltatásokhoz juthattak.”

Szabolcs Átmeneti Szállás

„Az intézménybe költözők életkor szerinti megoszlása nem változott jelentősen az elmúlt évekhez képest, legmagasabb számban a 61-70 éves korcsoportból láttunk el hajléktalan embereket, éppúgy mint 2022-ben. Az aktív korú lakók nagy arányát az indokolja, hogy a hajléktalan személyek jelentős részének életét – sokszor életkörülményeik és életmódjuk következményeként – már fiatalabb korban is súlyos egészségügyi problémák jellemzik.”

„A megelőző évekhez hasonlóan alacsony azoknak az aránya, akiknek az idősek otthoni elhelyezésén túl bármilyen más tartós lakhatási alternatíva igénybevételében tudunk segíteni. Ennek számos oka van, többek között a budapesti albérletárak, a munkásszállós férőhelyek korlátozott száma, illetve ügyfeleink egészségi állapota és jövedelmi helyzete is sok esetben akadályt gördít az elé, hogy önálló lakhatási formát vegyenek igénybe.”

„Az együttműködés fejlesztése érdekében a szakmai vezető havi rendszerességgel szakmaközi esetmegbeszélő alkalmakat szervez. A szociális és egészségügyi segítségnyújtás szépsége nem tudja ellensúlyozni a nehézségeket, ezért a segítő szakmákban fokozott a kiégés kockázata. A szakmaközi esetmegbeszélés újszerűsége abban rejlik, hogy nem csupán a különböző szakterületeken – egészségügyi és szociális - dolgozó szakemberek találkozását teszi lehetővé, hanem esetek kapcsán valódi együttműködésre, közös gondolkodásra, tényleges problémafeltárássra és problémakezelésre kerül sor. Közös szakmai nyelv kialakítására nyílik lehetőség, új látásmódok és jó gyakorlatok születhetnek, szakmaközi ellentétek oldódhatnak fel. A résztvevők lehetőséget kapnak arra, hogy megtalálják, kialakítsák saját válaszaikat, hiszen a csoportfolyamatban mindenki aktívan vesz részt, személyes és szakmai elkötelezettsége alapján. A szakmaközi esetmegbeszélés fókuszában az egyéni és szakmai kompetenciák növelése kiemelt jelentőségű. A csoport fő célja, hogy az egészségügyi állapot változásával kapcsolatos kilátások és a szociális segítségnyújtás kapcsán elérhető eredmények is láthatóvá váljanak mind a szociális mind pedig az egészségügy területén dolgozó kollégáink számára. Így azáltal, hogy több nézőpont is bevonásra kerülhet egy-egy helyzet értékelése kapcsán, a lehetséges megoldások és beavatkozási irányok köre is bővíthet.”

Táblás Átmeneti Szállás

„Lakóink tartós elhelyezésében gondot jelent számunkra, hogy a pszichiátriai betegek otthonaiba hosszúak a várólisták, illetve a Fővárosban rendelkezésre álló kapacitások, férőhelyek száma meg sem közelítik az igényeket. Jelenleg 17 fő várakozik tartós elhelyezésre, ebből 11 fő pszichiátriai betegek otthonába, 5 fő idősek otthonába és 1 fő fogyatékosak otthonába, valamint 2 ügyfél a Lélek Ponttal van együttműködésben a

lakhatásuk tartós megoldása érdekében 2023-ban senki nem nyert felvételt tartós bentlakásos intézménybe.”

„Az elmúlt évek során a közösségi főzések hagyománnyá váltak az intézmény kertjében. Technikai háttérünk adott: tűzgyújtó hely, nagy méretű bogrács, kemence, sörpadok állnak rendelkezésünkre. 2023-ban már új szintet kívántunk lépni: A bográcsolásokhoz szükséges alapanyagok legalább 70%-át az intézményen belül kívántuk megtermelni. Ezt a célkitűzésünket maradéktalanul teljesítettük is. A folyamatban - a vetéstől a tálalásig - ügyfeleink aktívan közreműködtek, a megtermelt javak a szálló lakóközössége között szétosztásra kerültek.”

„2023. év tavaszán kiderült, hogy az a munkatársunk, aki a kertgondozási feladatokat a korábbiakba elvállalta, hosszabb időre táppénzállományba kerül, ezért jómagam és Kiss-Bársony Zsolt vállaltuk magukra az intézmény kertjének gondozásához szükséges koordinátori feladatokat. Az alapvető célkitűzés szerint a kertgondozásra egy legalább 6-8 fős ellátotti közösséget kellett létrehozni, amely közösség a későbbiekben képessé válik önálló, autonóm munkavégzésre, a kert szakszerű gondozására, valamint a termények betakarítására.”

„Nagy örömünkre, már a legelején a szükséges számú ellátott csatlakozott a kertgondozói csoportba, a csoport egész késő ősziig egymással kooperálva látta el a feladatokat. Részt vettek a magaságysok előkészítésében, a palántázásban, a gyommentesítésben, a kötözésben, locsolásban és természetesen a betakarításban is. A kert gondozása kb. heti 4-6 munkaórát vett igénybe, amely egyenlően oszlott meg a résztvevő ellátottak között. Technikai eszközök, szerszámok adottak voltak, minimális anyagbeszerzésre volt csupán szükség. (Virágföld, trágya, vetőmag és néhány kézi kertiszerszám.) A kertben ültetett paradicsom és paprika palántákat magánszemély, a BBM valamint a Soroksári Tangazdaság adományozta intézményünknek!”

„A programban részt vevő ellátottjaink – mindazon túl, hogy lakhatási problémás emberek – jellemzően krónikus betegek (skizofrénia, bipolaritás) vagy értelmi fogyatékkal élők. Voltak közöttük, akik, teljesen önállóan, proaktívan végezték tevékenységüket és természetesen volt olyan is, akinek a munkavégzéséhez segítséget kellett nyújtani.”

„A kertész közösség hamarosan egyfajta megbecsültséget szerzett magának az intézmény többi lakója között, hiszen mindenki tudta róluk, hogy az Ő áldozatos munkájuk révén a késő nyári periódusban közösségi főzésekre fog sor kerülni. Talán ennek is köszönhető, hogy az egyébiránt primőr minőségben megtermelt zöldségeket gond nélkül be tudtuk takarítani, azokat a többi ellátott tabuként kezelte és engedély nélkül nem nyúlt hozzá. Nem tudjuk elégszer hangsúlyozni ennek a jelentőségét egy olyan intézményben, ahol az ügyfelek jelentős része havi 28 000 Ft-ból él.”

„Augusztus végén megkezdődött a betakarítás. Ettől a pillanattól kezdve egészen október közepéig szinte heti rendszerességgel főzött a ház lakóközössége! Októberre a szerepek annyira bejáratottá váltak, hogy munkatársainknak már koordinálni is alig volt szükséges. Az

ellátottak egy jól körül-határolható kb. 8 fős csoportja automatikusan – jórészt a saját eszközeikkel dolgozva – vett részt a főzésekben. Ez a kb. nyolc fő képes volt fél óra alatt előkészíteni egy 40 adagos lecsót, amelyet már csak meg kellett főzni és kiosztani a lakótársaknak. A közösségi főzések jó hangulatban, kooperatívan zajlottak. Jelentős szerepük volt abban, hogy segítsék az intézménybe újonnan érkező ellátottak integrálását. Új kapcsolatok születtek, sokaknak ezek a közösségi programok segítettek újra megbízni a másik emberben, s talán önmagukban is.”

Váltóház Átmeneti szállás

„Ügyfeleink 11%-a olyan 65 évnél idősebb személy, akinek elhelyezése / rehabilitációja más szenvedélybetegeket segítő társintézményekben már nem lehetséges. Az intézmény felvételi csoportján megjelent emberek és a beköltözött ügyfelek életkori megoszlásában megfigyelhető, hogy elindult egy elöregedési folyamat. 2023-ban a Váltóház lakóközösségének átlagéletkora 52 év volt.”

„...az intézményben élők 70% - a alacsony iskolai végzettséggel rendelkeznek. Munkaerőpiaci pozíciójuk, jövedelmük, az ellátórendszerből való kilépési lehetőségeik száma és iránya nagymértékben korlátozott.”

„A szálláson élő emberek 20% - a rokkantsági ellátásban részesült. A felvételt nyert ügyfelek 35% - a munkából származó jövedelemből élt. Lakóink 10% - a saját jogú öregségi nyugdíjban részesült. A 2023-as évben beköltöző ügyfeleink 24% - a semmilyen jövedelemmel nem rendelkezett”

„Egy év alatt 50%-kal emelkedett azoknak a jelentkezőknek a száma, akik az éjjeli menedékhelyeinkről kérelmezték felvételüket az intézmény rehabilitációs programjába.”

„A felvételt nyert emberek 15% - ának a kórházi kezelés után nem volt megoldott a lakhatása, a kórházi szociális munkás javasolta számukra az átmeneti szállás igénybevételét.”

„Lakásból (család, szívességi lakáshasználat, albérlet) a beköltözők 20% - a érkezett. A hajléktalanná válás okai között leggyakrabban a családi vagy párkapcsolati konfliktus okozta lakásvesztést találjuk. Az utcáról, közterületről érkezők aránya növekedett az előző évi adatokhoz képest (3%). 2023-ban a felvételt nyert emberek 5% - a a felvételi kérelem benyújtása előtti napon utcán / közterületen töltötte éjszakáját.”

„2023-ban a kiköltöző ügyfeleink 49% - ának sikerült kilépnie az ellátórendszerből (albérletbe, munkásszállásra, saját lakásba, szívességi lakáshasználatba, rokonokhoz költöztek). A Váltóházból távozó ügyfelek 14% - a más szociális szolgáltatók átmeneti szállásaira költözött. A lakóközösség 11% - a a BMSZKI éjjeli menedékhelyeire került.”

„A távozók 11% - a albérletbe költözött, négyen lakhatási támogatás igénybevételével havi rendszerességgű utógondozásban részesültek.”

„Ebben az évben emelkedett azoknak az ügyfeleknek a száma, akik rehabilitációs intézményekbe nyertek felvételt. Ezen ügyfelek a kiköltözők 7% - át teszik ki.”

„A 2023-as évre vonatkozó felmérés (személyes szociális munka eredményei) alapján az átmeneti szálláson élő ügyfelek 41% - a 55 és 70 év közötti volt. A lakóink 11% - a öregségi nyugdíjban részesült, körükben igen magas az idős korhoz kapcsolódó krónikus betegségek okozta egészségügyi problémák jelenléte. Ügyfeleink 10% - a mozgásában részben korlátozott, gyógyszerelésükben segítségre szorulnak, heti rendszerességgel szükséges ellenőrizni egészségi állapotukat.”

„A rehabilitációs programban résztvevők kb. 20% - a klasszikus alkoholista, 80% - uk politoxikomán, azaz egynél több szertől való függőségben szenved. Az elmúlt évben az átmeneti szálláson élő emberek 70% - a olyan szenvedélybeteg volt, akik diagnosztizált pszichiátriai kórképpel is rendelkeztek, és gyógyszeres terápiában is részesültek.”

„Nem könnyű eldönteni, hogy ki az, aki jól jár a fejlesztő foglalkoztatással, hiszen lényegesen kevesebb a bérük, mint egyéb foglalkoztatási formában, ráadásul még OEP jogosultságot sem kapnak ügyfeleink. Folyamatos dilemmát jelent arról dönteni, hogy egy-egy ügyfélnek nem túl kevés-e vagy túl sok-e a fejlesztő foglalkoztatás.”

Családok Átmeneti Otthona

„2023-ban nálunk lakók közül a legtöbben albérletük elvesztése, vagy albérletük nem megfelelő körülményei miatt kerültek hozzánk (17 család). A változás abban volt, hogy kiköltözéskor sokkal több családnak sikerült kilépnie az ellátórendszerből, mint az eddigi években. Erősítette ezt, hogy az év közepén a Fővárosi Önkormányzat szociális bérlakás-pályázatán induló hat család közül további négy család jutott önkormányzati bérlakáshoz. Egy család pedig a 20. kerületi Önkormányzat bérlakásában kapott elhelyezést.”

„2023. szeptemberben több körös megbeszélést követően, képzett szakemberekkel elindítottuk a gyermekdráma csoportokat két részletben. Az egyik csoport 7-9 éves gyermekek részére szólt, a másik a 10-14 éves gyermekeket várta. A módszer lényege, hogy a játék megélésén keresztül megküzdési stratégiák alakuljanak ki a gyerekeknél, formálódjon az énképük és ráerősítsünk a gyermekek önbizalmára, hogy átéljék mindinkább az „én is képes vagyok rá” érzést. A csoportok zárt csoportok, a gyermekek a szülők beleegyezésével, az ő részvételük nélkül vesznek részt, csoportdinamikai sajátosságok is jellemzik a társulást.”

„Második elvként szerepelt vállalásainkban a transzparencia növelése: Megvalósult a családgondozás online adminisztrációjának fejlesztése a Menedék Napló szoftverfejlesztésén keresztül. A program új verziója, amely 2023 év elején került bevezetésre, a BMSZKI új ügyfélnyilvántartásának előfutára lett, mivel a Menedék Napló eddigi online felületei az ügyfelekkel való megállapodások és kapcsolódó űrlapok szkennelt változatú rögzítésével és tárolásával bővülnek. Másrészt pedig a programot olyan irányban is fejlesztettük, hogy képes

legyen családokat is nyilvántartani és kezelni – hasonlóan a két évvel ezelőtt a gyermekvédelmi alap- és szakellátásban bevezetett országos GYVR adminisztrációhoz.”

„2024-re tervezett cél: Célunk a traumatudatosság és gyerekjogi, emberi jogi aspektusok megerősítése munkánk folyamán. Mindezt külső szakemberek bevonásával, meghívott vendégekkel, érzékenyítő civilszervezet segítségének igénybevétele mellett képzeljük el. Célunk a közösségi- és terápiás munka-szemlélet erősítése mind a teammunkában, mind a családgondozásban. További célunk a védelembe vett családok esetén megerősített együttműködés és szorosabb közös munka az alapellátással és a gyámhivatallal, a további hatósági intézkedés elkerülése, a szakellátásba kerülés, a gyermek családból való kiemelésének megelőzése. Szeretnénk gyermekvédelmi, gyermekjogi prevenciók szemléletünket tovább erősíteni külső intézmények bevonásával, tapasztalatok megosztásával, a szakellátás intézményeinek meglátogatásával, intézmények teamjei közötti kooperációk kialakításával.”

No Slum Projektiroda

„A Bérloi Érdekvédelmi Csoport megalakulásáról: “Hónapokon át személyesen kerestük fel az embereket, minden csoport előtt és igyekeztük motiválni őket, hogy lépjenek be a csoportba, ami a mi elképzelésünk szerint a házzal kapcsolatos problémákkal kezdett el foglalkozni. Rövid időn belül népszerű lett a csoport. A kezdetekben csak azzal foglalkoztunk, hogy milyen problémák vannak a házban, (...) a legtöbb résztvevőnek semmilyen korábbi csoportélménye nem volt, ezért az alapvető közösségi szabályokat sem ismerték (...). A munkánk fókuszába így elsősorban nem a felsorolt problémák megoldása, hanem egy cselekvőképes csoport létrehozása volt, ennek megfelelően a tagokkal közösen csoportszabályokat hoztunk létre, amiket mindenki elfogadott és igyekezett betartani. Több alkalommal kiscsoportban dolgoztunk, azért is, hogy a tagok megismerjék egymást és ezt a számukra ismeretlen munkamódszert. (...) Őszre állandósult a csoport magja, 7-10 fő, akik a legtöbb ülésre eljöttek, akik komolyan elköteleződtek és akikkel sikerült elindulni egy hosszabb távú munkafolyamaton. (...) A házzal kapcsolatos problémák feltérképezése (...) és a folyamatos csoportmunkák közben körvonalazódni kezdett az irány, hogy mit szeretne a csoport elérni a házzal és a közösséggel kapcsolatban, így elkezdtünk azon dolgozni, hogy milyen lehetőségeink vannak a tervek megvalósítására. A munkafolyamat ezen szakaszánál meghívtuk a csoportba az Utcáról Lakásba Egyesület két sorstárs mentorát és egy szociális munkását, hogy szakmai tudásukkal segítsék a munkánkat. A csoport elfogadta a külsős segítőt, akikkel közösen elkezdtünk azon dolgozni, hogy a csoport saját maga kezdje el megtanulni képviselni az érdekeit.”

“... jó néhány külsős programot sikerült szerveznünk, amin örömmel vettek részt a gyerekek. A gyerekek igényeihez igazodva igyekeztünk minél aktívabb programokat szervezni, mert tapasztalataink szerint sokkal könnyebben bevonhatóak voltak mozgás által bármilyen aktivitásba.”

„2023. június 13. és augusztus 15. között a No Slum Programiroda munkatársai kérdőíves kutatást végeztek a házban. A kutatás célja volt, hogy az iroda munkatársai jobban megismerjék a ház lakóit, élethelyzetüket és viselkedésüket, és olyan lakókkal is kapcsolatba kerüljenek, akikkel eddig nem volt kapcsolat. Szerettük volna megismerni a ház lakóinak tényleges problémáit, szükségleteit és vágyait is, hogy hatékonyabban tudjuk tervezni, szervezni és megvalósítani a munkánkat. (...) A válaszadó lakók túlnyomó többsége ismeri a K22 irodát. (...) A ház lakóinak majdnem felét azonban nem értük el, s feltehetően közöttük még magasabb lehet azoknak a száma, akik nem ismerik az irodát. A válaszadók közül legtöbben, 29-en azt mondták, hogy a szociális támogatásokban, ügyintézésben várnak segítséget a K22 irodától. Ugyanakkor 23 fő szerint az iroda segít mindenben, 17 fő szerint semmiben, míg 11 fő nem tudja. Mindez azt jelzi, hogy sokan nincsenek tisztában azzal, hogy mi a K22 iroda szerepe és feladata a házban, mi az, amiben segíteni, támogatni tudják a ház lakóit. (...) A szociális munkások megítélése szerint a válaszadó lakók közül 41 főnek (a kérdőívet kitöltő lakók 35%-ának) lenne szüksége szakember segítségére. Mindez azt jelzi, hogy a lakók egy jelentős része – több mint amennyit jelenleg a K22 iroda munkatársai segíteni tudnak – szorulna külső támogatásra.”

“Közösségszervezés keretein belül a lakók bevonásával rendeztünk egy Tombola- és Halloween-estet, ahova a házban élőket hívtuk meg. Az eseményre tombolajegyet egy, „a házban történt jó élmény megosztásával” lehetett szerezni, amiket mi összegyűjtöttünk, annak érdekében, hogy a későbbiekben valamely formában megosszuk az itt élőkkel. (...) Jó hangulat volt, a legtöbb résztvevő elégedett volt, többen megfogalmazták, hogy lenne még igényük több ilyen eseményre, ahol lehet ismerkedni a többi itt élővel. Külön öröm volt, hogy érkezett két olyan lakó is, akikkel korábban még nem sikerült a kapcsolatfelvétel.”

Egészségügyi szolgálatok

„A 2023. év adatai alátámasztják napi tapasztalatainkat arról, hogy:

- A 0-24 órás hajléktalan háziorvosi rendeléseink kihasználtsága változatlan, a Kőbányai úti rendelőnkét évről évre egyre többen keresik fel.
- A korábban is magas ügyeleti esetszámot produkáló Kőbányai úti egység további 20%-os növekedése mellett figyelemre méltó a Szabolcs utcai ügyeleti esetszám radikális megemelkedése is (100 → 378). A lábadozóba történő felvételek tekintetében továbbra is a BMSZKI lehet a legkiszámíthatóbb működést és hozzáférést garantáló – ebben valószínűsíthetően az egyedüli – egészségügyi szolgáltató a fővárosban.
- A pszichiátriai rendelés iránt ugyancsak növekszik a kereslet.
- A fekvőbeteg szakellátás alacsony kibocsátási – ennek következtében alacsony betegfelvételi – esetszámai jól mutatják annak a hatását, ha lecsökken a tartós ápolást-gondozást nyújtó intézményekbe elhelyezhető ügyfelek száma. Ez a szám is megmutatja, hogy a krónikus fekvőbeteg szakellátás legfeljebb csak rövidtávon nyújt adekvát megoldást a helyre nem állítható önellátási képesség hiányában fellépő

állapotváltozásra. Paradox módon minél ritkább a távoztatás – felvétel gyakorisága, annál stabilabb az ágykihasználtság, ez a megnövekedett ápolási napok számában is megmutatkozik.”

„Az alapellátás keretében 24 órás hajléktalan háziorvosi szolgálat működik két telephelyen, továbbá kiegészítő mozgóorvosi szolgálat kerül megszervezésre a BMSZKI éjjeli menedékhelyein és átmeneti szállásain. A BMSZKI egészségügyi alapellátásának az ellátási forgalma az elmúlt években jelentős mértékben nőtt, ez számszerűsítve 2023-ban 2015-höz képest mintegy 7.174 plusz ellátást eredményezett, ami 8 év leforgása alatt 28,2%-os tehernövekedést jelentett (forrás: NEAK). Összességében a háziorvosi ellátásban 34.615 ellátási esetszám volt (0–24 órás háziorvosi rendelők + mozgó orvosi ellátások), ami lényegében hasonlóan magas igénybevételt eredményezett, mint a rekordot jelentő 2022-es esztendő forgalma (-1,5%). Az ellátások nemenkénti eloszlása a következőképpen alakult: 22.418 esetben férfi (64,8%), 12.197 esetben nő (35,2%) vette igénybe a szolgáltatást. A jelentős ellátási esetszám a csökkent létszámmal dolgozó ellátórendszert nagyon igénybe vette.”

„Kőbányai úti 24 órás háziorvosi szolgálat: „2023-ban az éves forgalom 4811 személy 22.973 ellátása volt. Ez az előző évi betegforgalmi adatokhoz képest kifejezett ellátási tehernövekedést jelent (+5,5%). Az ellátások nemenkénti eloszlása a következőképpen alakult: 15.547 esetben férfi, 7.426 esetben nő vette igénybe a szolgáltatást. Ezek közül az ügyeleti időben ellátottak száma mintegy 1.211 fő volt, ami meghatározó mértékű emelkedés az elmúlt évhez képest (+21,1%).”

„A napi rendelések során gyakran 100–120 feletti létszámot is ellátunk a rendelőben, ami nagyon megterhelő a dolgozóknak, hiszen átlag 5–7 perc jut egy ellátásra. Ennek az ellátási nyomásnak csak úgy tudunk megfelelni, hogy a rendelési időszávok jelentős részében párhuzamosan egyszerre két háziorvos rendel.”

„Szabolcs utcai 24 órás háziorvosi szolgálat: „2023-ban az éves forgalom 1024 személy 8.057 ellátása volt. Ez az előző évi betegforgalmi adatokhoz képest jelentős csökkenést jelent (-15,5%). Ez részben a 2023. nyarán vis major okból fennálló ellátási kapacitás-hiányra vezethető vissza. Az ellátások nemenkénti eloszlása a következőképpen alakult: 5.239 esetben férfi, 2.818 esetben nő vette igénybe a szolgáltatást.”

Kiegészítő mozgó orvosi szolgálat: „2023-ban az éves forgalom 3.585 ellátás volt. Ez az előző évi betegforgalmi adatokhoz képest diszkrét esetszám csökkenést jelent (-6%). Az ellátások nemenkénti eloszlása a következőképpen alakult: 1.632 esetben férfi, 1.953 esetben nő vette igénybe a szolgáltatást.”

„Járóbeteg ellátás – pszichiátriai szakrendelés: „2023-ban az éves forgalom 1108 személy 4.129 ellátása volt, ami további jelentős tehernövekedés (+9,3%) az előző, már extrém nagy ellátási számot mutató 2022-höz képest. A felírt receptek száma: 9843 db. Pszichiátereink az

alacsony rendelési óraszám miatt extrém betegforgalom mellett, évek óta túlterhelve végzik a munkájukat.”

„2023-ban 121 fő vett részt pszichológiai konzultáción. Segítő beszélgetésre előre egyeztetett időpontban van lehetőség.”

Fekvőbeteg ellátás (krónikus belgyógyászat – 50 fh; ápolási osztály – 23 fh)

„Betegfelvétel 2023-ban: 208 fő Beteg távozás 2023-ban: 192 fő (82 esetben másik kórházba)

Haláleset az osztályon: 16 fő

2023-ban a 73 ágyon összesen 23,036 ápolási napot teljesítettünk, ez 86,5 %-os ágykihasználást jelentett.”

„2023-ban 63 fő került felvételre külső BMSZKI telephelyről egészségi állapotának romlása miatt átmeneti-, vagy végleges időre.”

„Az osztályok beteganyaga évről-évre egyre súlyosabb állapotú betegekből tevődik össze.”

„Onkológusunk hétről hétre vizitel az osztály és a lábadozó onkológiai betegeinél, átlag 15 esetet vizsgál. Segíti a vizsgálatok szervezését, a betegek szakszerű-, tüneteiket enyhítő kezelését. A súlyos állapotú, nem gyógyítható betegeket az aktív kórházi osztályokról „otthonukba, házi betegellátásra” küldik. Hajléktalan emberek esetében körülményeink, adottságaink felhasználásával próbáljuk segíteni őket életük utolsó szakaszában. A COVID járvány miatt kialakult kezdeti nehézségek után örömmel tapasztaltuk, hogy 2023-ban tovább javult az onkológiai esetek kivizsgálási lehetősége. Ezzel megnőtt a korai stádiumban diagnosztizált-, ellátásuk kapcsán fekvőbeteg elhelyezésre szoruló esetek száma. Meg kell említenünk azonban, hogy speciális élethelyzetükből adódóan, gyakori a hajléktalan betegpopulációban az onkológiai kezelés elutasítása. Ennek kapcsán gyarapodnak sajnos osztályainkon a súlyos, palliatív ellátást igénylő betegek. Mindez nagyon nagy megterhelést jelent az osztályok életében valamennyi dolgozónak és beteg társnak egyaránt. Külön említést érdemel a haldoklók, halottak, azok hozzátartozóinak speciális, professzionális szociális gondozása, ellátása, melyet évek óta ugyanaz a gárda végez.”

„Az emelkedett onkológiai betegségben szenvedők okán kértünk Hospice osztály létrehozásához szükséges működési engedélyt. A szakmai kollégium egyértelműen támogatta törekvésünket, melyet hivatalos formában is kinyilvánított. Ápolóink egy része már tanfolyamon is elsajátította a hospice ismereteket. Az engedélyeztetési folyamat elindult, de további egyeztetések szükségesek.”

„Az ügyfélkör idősödése, ápolási szükségletének növekedése miatt szükséges egyes ellátási egységekben új ápolói kapacitás létesítése, illetve a meglévő kapacitás bővítése. Az ellátási egységek egy részén kritikus mértékben megnőtt azon, fizikai és/vagy mentális állapot miatt önellátásra képtelen páciensek száma, ami miatt sürgősen indokolt több telephelyen a hét

minden napján legalább napi 8–12 órában ápoló végzettségű szakdolgozó alkalmazása. Ez lehetővé teszi azt, hogy a BMSZKI képes legyen a legalább az önellátásra részben/nagyobb részben képes betegek ellátására helyben, az érintett telephelyeken. Kritikus az ápolási szükséglet igény az Alföldi utcai Hajléktalan Átmeneti Szálláson, az Aszódi utcai Éjjeli Menedékhelyen, az Előd utcai Éjjeli Menedékhely „B” épületében (Bánya utcai egység), a Kálvária utcai Hajléktalan Átmeneti Szálláson, a Szabolcs utcai telephely 1. emeletén és a Váci utcai Éjjeli Menedékhelyen. Ezen intézkedés hiányában a Kőbányai úti és Szabolcs utcai Lábadozó, illetve a Szabolcs utcai Kórház Krónikus belgyógyászati és Ápolási osztály befogadó képessége nem képes kielégíteni a felmerülő lábadoztatási, krónikus belgyógyászati és ápolási szükségleteket.”

Traumatudatos nőgyógyászati szakrendelés

„Az év során két önkéntes orvos bevonásával havi 2-3 rendelési napot tudtunk biztosítani, az orvosok elérhetőségétől függően. Az egyik önkéntes szakorvosunk októbertől nem vállalt további munkát, így az év során 25 rendelési napon összesen több mint 240 előjegyzett időpont lefoglalása történt meg. (Ezen felül 2 rendelési nap elmaradt, az orvosunkat szüléshez hívták). Az előjegyzésbe került nők közül a vizsgálatokon 175 fő jelent meg, 127 fő ellátásával. Az előjegyzetteken felül is történt a legtöbb rendelési napon vizsgálat, munkatársaink minden alkalommal ilyen esetekben is biztosították az ellátást, összesen mintegy 45-50 fő számára.”

„A rendelő működése adományokból és pályázatokból biztosítható elsősorban, ezért számos pályázati kiíráson elindultunk. Ezek közül a nemzetközi Sozial Marie-pályázaton összesen 3000 euró díjat nyertünk (szakmai- és közönségdíj), az IFKA-pályázaton nyert első díjat 500 000Ft értékben ctg-készülék beszerzésére fordítottuk, a TEVA Emberarcú Egészség c. pályázatán pedig 1 millió Ft értékű különdíjat nyertünk el, amelyet működési költségeinkre fordíthatunk. A „Hajléktalan személyek ellátásának megszervezése a fővárosban” című, KONZIR kódú pályázaton nyert 3,3 millió Ft-ból 2023 októberétől kezdődően a rendelő szociális munkásainak és programfelelősi bérét tudjuk fedezni 2024 júniusáig. “

„Az elmúlt év egyik fő kihívása annak biztosítása volt, hogy az időpontot foglaló ügyfelek valóban meg is jelenjenek a rendelésen. Az első 6-8 hónap rendelési tapasztalatai azt mutatták, hogy kb. 70%-os a megjelenés, amin mindenképpen javítani szerettünk volna. Ennek érdekében a rendelő csapata a BMSZKI nőket is ellátó szállóinak valamennyi szakmai teamjét felkereste, hogy szorosabb együttműködés révén biztosítani tudjuk a jobb kihasználtságot. Feltételezésünk szerint a szociális munkások nagyobb támogatására van szükségük ügyfeleinknek ahhoz, hogy eljussanak a rendelésre, a legtöbbjük nehezen teszi meg az első lépéseket. (Eddigi tapasztalataink alapján a rendelést felkereső ügyfelek könnyebben jönnek el kontrollvizsgálatokra: már több olyan ügyfelünk is volt, aki a 2. éves rákszűrésére már önállóan jelentkezett.) Szeptember-december folyamán már 100-120%-os

kihasználtsággal működtünk a váratlanul, időpont nélkül megjelenő ügyfeleknek köszönhetően (mindenkit elláttunk).”

Menekült ellátás

„Az intézmény feladatai pontos jogszabályi keretek és a menekültek ellátásáért felelős állam szükséges koordinációjának hiányában nem definiálható egyértelműen. Gyakorlatilag az lett a feladatunk, amit felvállaltunk abból a mérhetetlen szükséglet-áradatból, amivel a hozzánk beköltözők érkeztek.”

2Kezdetben krízisszálláshelyként indultunk, a cél a rövidtávú segítségnyújtás volt, de a háború elhúzódásával és a tartós lakhatási lehetőségek beszűkülésével egyre inkább a legszegényebb családok maradtak nálunk, akiknek nem volt erőforrásuk más lakhatási formát megfizetni, vagy tovább utazni.”

„A kezdeti alapszükségletek biztosítása után egyre nyilvánvalóbbá vált, hogy komoly szociális munkát, mentális és pszichés támogatást is kell a nálunk maradt családok számára biztosítanunk.”

„A menekült ellátás egy „underground CSÁO” – 2022 tavaszától a Gyáli menekültszállítás kimondatlanul is családos szállásként, afféle alternatív, nemzetközi CSÁO-ként funkcionált, 2023-ben pedig már vegytisztán, az év egészében eszerint folyt a működés. Intézményünk misszióját ekkora már – a szállásadáson túl – heti team alkalmainkon jóval árnyaltabban is meg tudtuk fogalmazni. Ha hangzatos segédfogalmakat keresnénk, úgy három minőséget is magunkénak éreztünk az év elejére, úgy, mint a normalizáció, az integráció, és a kulturális emancipáció célkitűzéseit.”

Utcai gondozó szolgálatok

„Alapfeladatunk, hogy a tartósan közterületen élő ügyfeleinket intézményi ellátáshoz, szolgáltatásokhoz juttassuk. Ehhez a tevékenységhez nagyon fontos a megfelelő kommunikációs technikák elsajátítása és annak a gyakorlatban való alkalmazása, a bizalom kialakítása. Ez a kiindulópont, ha ez megvan, akkor lehet „építkezni”. Ügyfeleink többsége jellemzően motiválatlan és tudati szinten beszűkült. Komoly feladat kibillenteni őket ebből az állapotból és valamilyen szinten motiválttá, az életük minőségének javítása szempontjából tudatosan cselekvő emberekké tenni őket. Úgy gondoljuk, hogy ezt az „utcán” egyáltalán nem, vagy csak rövid ideig lehet fent tartani. Változás csak akkor következhet be, ha kikerülnek ebből a környezetből. Ez általában akkor valósul meg, ha kórházba kerülnek, onnan lábadozóra vagy szerencsés esetben esetleg átmeneti szállásra, illetve lakhatási programba sikerül bejuttatni valakit. Az éjjeli menedékhelyre bekerülő ügyfeleinknél sem látjuk - ha sokáig maradnak ott – a változást motivációs szempontból. Ügyfeleink többsége több éve, vagy akár

évtizede járja ugyanazt az utat, utca – éjjeli menedékhelyek - átmeneti szállások – utca között. Ezeket a köröket kiegészítve egy-egy kórházi vagy lábadozós elhelyezéssel esetleg.”

XIII. kerület – Utcai Szociális Gondozó szolgálat I.

„Tavaly változás történt a terepmunkánkban. A napi állandó címek mellett szociális térképünk segítségével létrehoztunk úgynevezett zónákat is - nagyobb tömbök egy-egy városrészen belül - amelyek lefedik az egész területünket. Ezek bekerülnek a napi címek mellé hétfőtől – péntekig leosztva és a napi kötelező címeken kívül ezeket a területeket is rendszeresen monitorozzuk. Ha az adott zónában életvitelszerűen ott élő ügyfelet találunk, felvesszük az állandó címek listájára.”

„A tavalyi évben 1062 alkalommal találkoztunk ügyfelekkel mely 292 különböző embert jelent, az állandó, velünk rendszeresen kapcsolatot tartó ügyfelek száma 34 fő volt, többségüket évek óta ismerjük. A 292 különböző emberből pedig tavaly 22 fő volt az utcai létet sikeresen elhagyók száma.”

VI. kerület – Utcai Szociális Gondozó szolgálat II.

„A tavalyi évben 497 alkalommal találkoztunk ügyfelekkel mely 141 különböző embert jelent. Az állandó, velünk rendszeresen kapcsolatot tartó ügyfelek száma 8 fő volt, többségüket évek óta ismerjük. A 141 különböző emberből pedig tavaly 14 fő volt az utcai létet sikeresen elhagyók száma.”

Városliget / Margitsziget – Utcai Szociális Gondozó szolgálat III.

„Kisebb sikernek könyveltük el, hogy a Margitszigetről egy régóta gondozásunkban álló pszichésen terhelt női ügyfelünket el tudtunk helyezni, a Váci úti éjjeli menedékhely és nappali melegedőjébe.”

„Rendszeresen gondozásunkban levő ügyfeleink száma mindkét területen folyamatosan csökken, aminek az oka egyelőre még számunkra is ismeretlen. Motiválni nehezen tudjuk őket, ha igen, akkor is csak a téli időszakban. Ami viszont hatványozottan megnőtt, az az utcán élő feltételezhetően pszichés érintettségű hajléktalan személyek száma, főleg átutazó minőségben.”

„A tavalyi évben 620 alkalommal találkoztunk ügyfelekkel mely 108 különböző embert jelent, az állandó, velünk rendszeresen kapcsolatot tartó ügyfelek száma 35 fő volt, többségüket évek óta ismerjük. A 108 különböző emberből tavaly 14 fő volt az utcai létet sikeresen elhagyók száma.”

Blaha Lujza Tér – Utcai Szociális Gondozó szolgálat IV.

A teret és környékét felújították és átadásra is került tavaly. Az új kialakítás nem pont ügyfélbarát, a padok helyére egyszemélyes fém székek kerültek. Amíg tartott a felújítás rendszeres volt a rendőri jelenlét, de mára ez alább hagyott. Nem mondható biztosnak, de ezen körülmények nagyban hozzájárulhattak ahhoz, hogy az ügyfélszám drasztikusan lecsökkent. Tapasztalatunk az, hogy főleg a jó időben közösségi térként funkcionált a környék az ügyfelek körében is, a környező szállókról, nappali melegedőkből jöttek ki és pihentek meg itt, de éjszakáikat nem itt töltötték. A hidegebb időben ügyféljelenlét nagyon csekély. Az ügyfeleknek az aluljáró jelenti a bevételi forrást az átmenő forgalom és a metró miatt. Ezen tevékenységet még tapasztalataink szerint hagyják a rendőri szervek, de így sem mondható, hogy az aluljáróban sokan tartózkodnának.

„A tavalyi évben 177 alkalommal találkoztunk ügyfelekkel mely 19 különböző embert jelent, az állandó, velünk rendszeresen kapcsolatot tartó ügyfelek száma 5 fő volt, többségüket évek óta ismerjük. A 19 különböző emberből pedig tavaly 12 fő volt az utcai léteet sikeresen elhagyók száma.”

Speciális Utcai Gondozó Szolgálat

„Ügyeleti rendszerben, egész Budapest és Pest Vármegye területén krízisintervenciók tevékenységet láttunk el pályázat keretein belül az elmúlt évben is. Feladatainkat a Menhely Alapítvány Diszpécsterszolgálat koordinálta. Krízisidőszakban – november és március között – péntek, szombat és vasárnap 18-01 óráig, azon kívül pedig az év során minden vasárnap 19-00 óra között dolgoztunk a fővárosban a Diszpécser irányításával. Összesen 93 bejelentést kezeltünk, mely kicsivel több, mint az ezt megelőző évben. Ebben a tevékenységi körben az elsődleges cél az élet mentése, nem feltétlenül a gondozásba vétel.”

A szakmai team, belső és külső együttműködések, kapcsolatok, képzés

„A területünkkel szomszédos utcai szolgálatokkal megállapodás keretében tartottuk a kapcsolatot, főként a közös látóterünkben lévő hajléknélküli emberek ellátásának segítése érdekében. Információt cseréltünk, új lehetőségeket kerestünk elhelyezésükkel kapcsolatban.”

„Az utcai életmód felszámolásával kapcsolatban leginkább a BMSZKI bázisára építettünk. Jó az együttműködésünk az éjjeli menedékhelyekkel, speciális szolgáltatásokat működtető menedékhelyekkel. Megállapodás alapján, előzetes egyeztetés után úgynevezett ajánlással segítjük ügyfeleinket a speciális elhelyezéseket nyújtó szállók igénybevételére, ha szükséges. Ilyen alkalmakkor a szállítás helyett több időt tudunk a területeken tölteni.”

„Átmeneti szállók tekintetében együttműködtünk a BMSZKI felvételi csoportjával, illetve a Nyitás az Utcára Program keretében előremutató kapcsolatokat tudtunk kialakítani a programban résztvevő átmeneti szállásokkal.”

„Kifejezetten jó a kapcsolatunk a Magyar Máltai Szeretetszolgálat által a IX. kerületben működtetett Zombori utcai fertőtlenítő állomással. Felkészültek és minőségi munkát végeznek. Hátránya, hogy csak hétköznap működik, és kora délután bezár. A szolgálatunk szemszögéből nézve ezt a fajta szolgáltatást 0-24 órában kellene működtetni.”

„Új szolgáltatási formával bővültünk. Ez évtől a BMSZKI intézményeiből, telefonos egyeztetés alapján mozgásukban akadályozott és/vagy súlyosan beteg ügyfeleket szállítunk ügyeiket intézni, kórházakba, egészségügyi intézményekbe különböző vizsgálatokra, de többek között költözéseknél is segítünk. Ez mindenképp egy kialakítandó és ellátandó terület a BMSZKI számára a közeljövőben.”

„A team tagjai kiváló eredménnyel elvégezték a jogszabályok által kötelezően előírt, a munkakör betöltéséhez szükséges utcai szociális munkás képzést, melyet a Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet szervezett és lebonyolított le.”

„Az utóbbi években a teamünkben sokan megfordultak, nagy volt a fluktuáció, ám 2023-ban csak egy kolléga hagyta el a csapatot, így egy új kollégával egészültünk ki. Az elmúlt évhez képest a fluktuációt sikerült ennyiben megállítani, amit pozitív előre lépésnek értékelünk.

„A napi munkavégzésünket szeretnénk jobban és oly módon megszervezni, hogy több időt tudjunk az általunk gondozott területeken jelen lenni. A beszámolóból kiderül, hogy viszonylag kevesen aludtak életvitelszerűen területeinken, sokan vannak, akik napközben megtalálhatók csak jellemzően mindig más-más lokációban, így kevés fedél nélkül tudunk folyamatos ellátásba vonni. Ezen mindenképp változtatni szeretnénk.”

„Elkezdünk bevezetni rendszeres teamjeinken egy esetmenedzseri rendszert is, melynek lényege, hogy a tartósan gondozásban levő ügyfeleink esetvitelét egy-egy kolléga lássa el, majd esetmegbeszélők keretein belül dolgozzuk ki közösen a rövid és hosszabb távú célokat, beszéljük meg a megakadásokat, egymást segítve mozdítsuk előre a szociális munka folyamatait, esetleg szakértők bevonásával is. Fontos, hogy a kollégák összefüggésében tudják vizsgálni a folyamatokat, ismerjék meg a területeiken levő szolgáltatásokat, legyenek mindig naprakészek a különböző változásokat tekintve. Ez a folyamat lelassult az elmúlt év folyamán, ezen is változtatni szeretnénk.”

„Szeretném, ha hosszú távon az utcai szolgálat be tudna kapcsolódni az intézményeink munkájába, ha elindulna egy közös gondolkodás az utcán élők hatékonyabb befogadására, ha kialakulna egy közös szemlélet melynek egy és azonos a célja, a közterületi lét csökkentése. Ehhez minden félnek - utcai szolgálat, intézményben dolgozó kollégák - tudnia és értenie kell ki – mit - miért tesz ügyfelei érdekében, vagy milyen szolgáltatásokat és befogadási protokollokat szükséges és érdemes megvalósítani. Ezen tervek szorosan összefüggenek a jelenleg futó Befogadó BMSZKI Programmal.”