

"Ha felületesen érzékelem a másik embert,
akkor főleg a különbségeket érzékelem, amelyek elválasztanak minket egymástól. Ha a lényegig hatolok, észreveszem az azonosságunkat, azt aényt,
hogya testvérek vagyunk."

ERICH FROMM:

A SZERETET MŰVÉSZETE



I.

AZ INTÉZMÉNY RÖVID BEMUTATÁSA

Nappali melegedőnk rendkívül frekventált helyen a 1134 Budapest, Dózsa György út 152. (bejárat a Dózsa György út és az Angyalföldi utca sarkán) szám alatt található. Működését 2007 októberében kezdte meg az épület szuterén szintjén. Jogszabályi változások alapján pár éve meghosszabbított nyitvatartással fogadjuk a hajléktalan nőket és férfiakat.

A jogszabályi változásokhoz (I/2000 SzCsM rendelet) igazodva a stáb engedélyezett szakmai létszáma 7 fő. Ezen létszám az alábbiak szerint alakul: 1 fő ellátási egység vezető, 2 fő szociális munkás, 4 fő segítő dolgozik az Origóc Nappali Melegedőben. Ettől eltérő létszámmal zártuk a 2023-as évet (lsd 1. tábla).

2023.12.31-i állapot		
Munkakör	Fő	Név
Ellátási egység vezető	1	Donkóné Gazsi Éva
szociális munkatárs	1	Szabó Éva
Segítő	4	Jónás Attiláné
		Tóth Zoltán
		Huszár Emese
		Budai Erzsébet 2023.márciusától
Összesen	6	Engedélyezett létszám 7 fő

1. tábla: Az Origóc Nappali Melegedő dolgozói létszáma

A nappali melegedő ellátásának célja, hogy enyhítse a hajléktalan létből fakadó nehézségeket, illetve a szociális gondokat – természetesen ügyfeleink igényeinek,

DÓZSA „ORIGÓC”NAPPALI MELEGEDŐ 2023

személyiségének tiszteletben tartása mellett. A melegedőnk biztosítja a napközbeni tartózkodásra, pihenésre, a személyi tisztálkodásra, személyes ruházat tisztítására, étkezésre, a közösségi együttlétekre szolgáló helyiségeket, valamint a szociális és mentális gondozást.

Tevékenységünk alapja a mindenfajta hátrányos megkülönböztetés és előítélet elutasítása. A munkatársak arra törekszenek, hogy megfelelő szakértelemmel segítsék a rászorulókat problémáik, konfliktusaik, kríziseik kezelésében és megoldásában.

A szolgáltatások igénybevételének feltételei közt szerepel a 18. életév betöltése, az intézményre vonatkozó Házirend betartása és az érvényes tudószűrő papír, mely nem lehet



régebbi 1 évnél. Az intézmény által nyújtott szolgáltatások ingyenesek, a tartalmuk, mélységük esetenként szükségyszerűen változhat. De alacsonyküszöbű ellátást tartunk fent, mely esetben az ügyfelek küzdenek bármilyen addiktológiai nehézséggel, vagy legyenek a hétköznapitól eltérő – más fizikai, értelmi és mentális – állapotban, mi fogadjuk és igyekszünk személyre szabott válaszokkal, lehetőségekkel megkínálni őket.

Ami a nyitvatartási időt illeti, a hét minden napján 8-18 óra között tartunk nyitva. A melegedő nyitása óta azt a fontos szerepet tölti be, hogy a hajléktalan emberek ne az utcán töltsék a napjaikat, hanem egy védett, viszonylag kulturált helyen legyenek napközben, ahol a szükségleteiket ki tudják elégíteni (hisz azt máshol, más módon nem lenne lehetőségük).

Év	2022					2023				
Hónap	Férfi	Nő	Összesen	Napi átlag/fő	Nyitvatartási napok száma	Férfi	Nő	Összesen	Napi átlag/fő	Nyitvatartási napok száma
Január	1959	944	2903	94	31	1171	1012	2183	70	31
Február	1542	855	2397	85	28	1060	1094	2154	78	27
Március	1529	880	2409	83	29	1132	2256	3388	109	31
Április	1210	665	1875	65	29	1113	2223	3336	115	29
Május	725	457	1182	54	22	1229	2040	3269	105	31
Június	498	282	780	37	21	970	1920	2890	96	30
Július	552	309	861	41	21	1179	2156	3335	111	30
Augusztus	610	359	969	42	23	1223	2082	3305	107	31
Szeptember	718	404	1119	46	24	1114	1923	3037	105	29
Október	933	639	1572	51	31	1177	2260	3437	114	30
November	1039	773	1812	60	30	1333	1483	3816	132	29
December	1206	804	2010	65	31	1216	2473	3689	119	31
	12521	7371	19889	62	320	13917	22922	37839	105	359

2. tábla: Igénybevételi adatok – 2022, 2023

A napi adatforgalom rögzítéséhez a Menedék programot használjuk, ahol az egyéb szolgáltatások, gondozási tevékenységek, megtett lépések is rögzítésre kerülnek, illetve októbertől elektronikus Eseménynapló felület is elérhető benne. Ez utóbbi sokkal egyszerűbb és használhatóbb, a funkcióiból adódóan a mindennapi munkavégzésünk során jóval nagyobb segítség. Továbbá ez a felület szolgál sok esetben információként számunkra az ügyfél hajléktalan útját tekintve is. Könnyen kezelhető, informatív felület.

A jogszabályban előírt kötelező szolgáltatásokon túl biztosítunk közkedvelt szolgáltatási elemeket, melyek színesebbé teszik, tágítják a lehetőségeket az igénybe vevők számára. Nagyon kiemelt szerepe van az ügyfelek mindennapi tevékenységekbe való bevonásának, aktivizálásának. Az évek óta folyó közösségi programokat átgondoltuk és újra terveztük az év során.

Az ügyfeleink az alábbi szolgáltatásokat vehetik igénybe (lásd 3. tábla):

- ⇒ Tisztálkodás
- ⇒ Mosás
- ⇒ Étkeztetés
- ⇒ Ételmelegítés
- ⇒ Biztonságos telefontöltés
- ⇒ Hiányos, elkopott ruházatuk pótlása
- ⇒ Információnyújtás és tájékoztatás
- ⇒ Könyvtár és újságolvasási lehetőség
- ⇒ Kulturális és közösségi program
- ⇒ Telefonhasználat, kapcsolattartás
- ⇒ Film klub
- ⇒ Hajvágás, hajvágógép
- ⇒ Tanácsadás – mely magában foglal életmód vezetési tanácsadást; segítséget a munkára való felkészülésben, támogatást a megfelelő munkakör megtalálásához és ellátásokhoz, teljeskörű szociális ügyintézéshez nyújtunk segítséget
- ⇒ Szociális ügyintézés, esetkezelés, mentálhigiénés tevékenység
- ⇒ Vérnyomás- és vércukormérési pont vagyunk
- ⇒ Wifi elérést biztosítunk



Szolgáltatásaink igénybevételi köre/alkalom				
Ételmelegítés	Étkezés	Fürdés	Csereruha	Telefontöltés
7180	32310	6096	479	2872
Mosatás	Telefonhasználat	Borotva	Ügyintézés	Hajvágás
571	3502	2154	4308	1436
Csomagmegőrzés	OEP	Film klub	Kreatív foglalkozás	2023 évi teljes nyitva tartás 359 nap
3638	48	3025	120	

3. tábla: A nyújtott szolgáltatások igénybevétele

II.

AZ ÜGYFÉLKÖR JELLEMZŐI

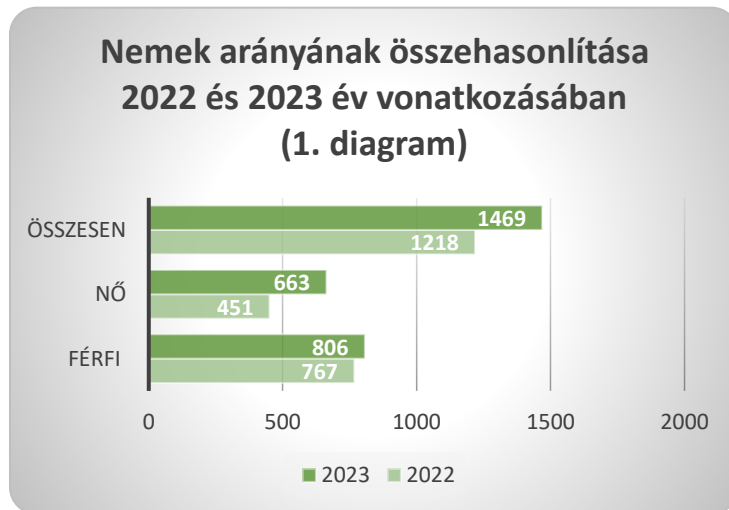
Nappali melegedőnk a hajléktalan személyek időleges tartózkodására szolgáló, nappali ellátást nyújtó intézmény, amely ellátás az 1993. évi III. törvény értelmében személyes gondoskodást nyújtó szociális alapszolgáltatási forma. *Engedélyezett létszám: 100 fő/nap.* Szolgáltatási formánk működését főként az *1993. évi III. törvény* (a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról), és az *1/2000. SzCsM rendelet* (a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről) szabályozza.

Év	Megjelenés száma	Tényleges ügyfél
2022	19889	100% 1218
2023	25663	129% 1469

4. tábla: Az ügyfelek létszáma, megjelenési száma – 2022, 2023

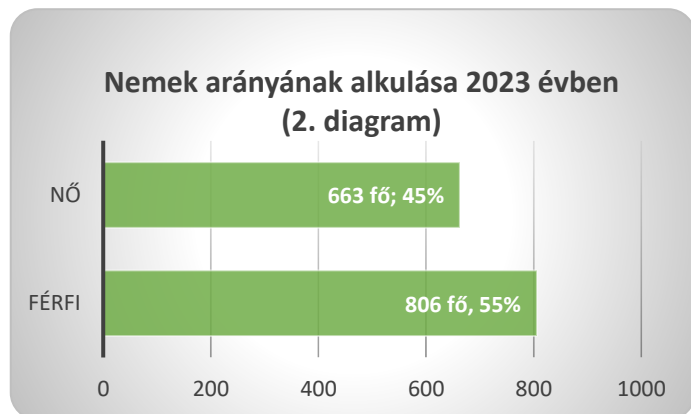
Melegedőnket **1469** ügyfél 25663 alkalommal vette igénybe a 2023. évben (4. tábla). A tavalyi évhez képest látható egy jelentősebb növekedés az ügyfelek létszámát, megjelenési számát illetően. Erre a számbeli eltérésre magyarázatot adhat, hogy melegedőnk nyitvatartási napjainak száma is változott (2022. évben 320 nap), idén nem volt semmiféle felújítással kapcsolatos munkálat, mely csökkentette volna a nyitvatartási (359 nap) napok számát, mint a tavalyi évben. A növekedés nem csak ennek tudható be, hisz az ügyfélszámban történő 21 százalékos emelkedés ezen túlmutat. A mindennapi munkavégzés során munkatársaim érzik a

naponta növekvő létszámot, a hozott problémacsomag komplexitását, az új ügyfelek számának emelkedését.



Érezhető növekedés mutatkozik mind a női, mind a férfi ügyfelek számában a korábbi évhez képest. 2022 évben a női-férfi ügyfelek aránya 37%-63% volt, míg 2023 évben ez az arány eltolódott a női ügyfelek irányába – 45%-55% (pár % ponttal 2024 elején ez még tovább nőtt). Lásd 2. diagram.

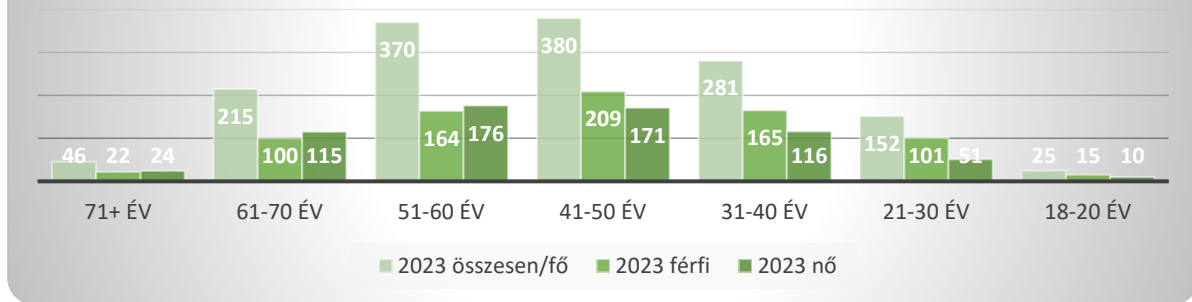
Itt jegyezzük meg, hogy az intézmény jelenleg megfelelően felszerelt, rendelkezünk a működéshez szükséges eszközökkel. Az irodai számítástechnikai eszközök megfelelő mennyiségben és minőségben rendelkezésünkre állnak. Ám mindent figyelembe véve (a melegedő fizikai állapotát tekintve) fontosnak tartjuk a



jövőben, hogy az egészségre ártalmas tényezők kerüljenek megszüntetésre. Ez se a kollégáknak, se az igénybevevő ügyfeleinknek nem tesz jót.

Ami a kormegoszlást illeti: a melegedőt használó ügyfelek java része középkorúnak mondható. A 41-60 év közötti korosztály a teljes ügyfélkör 51%-a (a teljes ügyfélszám 1469 fő 2023 évben, adott korosztály száma ebből 750 fő). Szomorúan tapasztaljuk, hogy a nyugdíjkorhatárt (61-70 év között) elérő ügyfelek száma is jelentős. A 71 év feletti ügyfeleink száma 46, ami nagy emelkedést mutat az előző évhez képest (2022-ben 27 fő volt). Kis szélsőség: a legidősebb 2023-as ügyfelünk 1936-ban, a legfiatalabb pedig 2005-ben született.

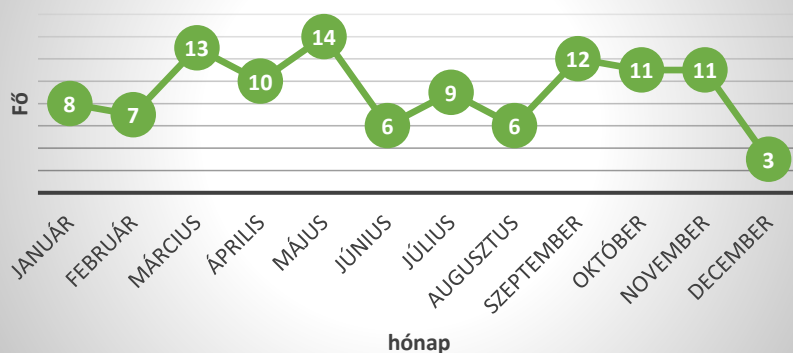
Az ügyfelek életkor szerinti megoszlása (3. diagram)



Összességében elmondhatjuk, hogy az idősebb korosztály létszáma egyre emelkedett az elmúlt években, és elhelyezésük, személyre szabott ellátásuk egyre nagyobb problémákat okoz. Érezzük, hogy egyre magasabb az ápolást, gondozást igénylő ügyfelek száma az éjjeli menedékhelyeken, ahonnan érkeznek. Az utcás ügyfelek „probléma csomagja” csupán más, de az ő állapotromlásuk is érezhető. Érzékeljük, hogy olyan ügyfelek is felkeresnek minket, akiknek ugyan van lakhatása, de az az ingatlan sajnos vagy nem rendelkezik fűtéssel, vízzel, vagy annak az anyagi fedezetére nem elégséges a kis bevételük. Ez utóbbi esetben a fürdési és mosási szolgáltatásunkat veszik igénybe leginkább – egyéb segítségre többnyire nem tartanak igényt.

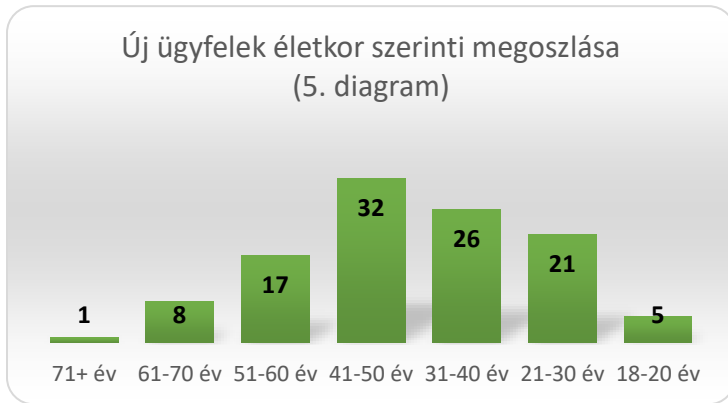
Megfigyelhető továbbá, hogy évről évre nagy számban jelennek meg az újonnan hajléktalanná vált ügyfelek (ld 4. diagram) – ez 2023-ban 110 főt jelent. Az új ügyfelek száma az előző évhez képest növekedett. A grafikonon látható, hogy a kilakoltatási moratórium lejártával, az enyhébb idő megérkeztével (március-május) egyre nagyobb a létszámuk. A nyári hónapokban (június-augusztus) csökkenés tapasztalható (idénymunkák...), ám az őszi hónapokban (szeptember-november) ismét növekszik a száma a hajléktalanellátásban (valóban) újként

Új ügyfelek megjelenése 2023 évben (4. diagram)



regisztrált ügyfeleknek. Ami igazán szembetűnő, az a december hónap. Itt mindösszesen 3 új hajléktalant regisztráltunk. Az új megjelentek 50%-a 1-2 alkalommal fordul meg nálunk, alapvetően hiányzó okmányaik pótlásában kérnek segítséget, esetenként OEP fedezet kapcsán.

Ami a 110 új ügyfél életkorát illeti (5. diagram), legmagasabb számban a fiatal- és középkorosztály jelent meg. Tapasztaljuk pár éve, hogy az új megjelenők közül a 21-30 éves korosztály „egymást hozza” melegedőnkbe. Alacsonyküszöbű szolgáltatásaink sokszor „mágnesként” szolgálnak ügyfeleink számára. Ahogy már utaltam az idősebb korosztályt képviselő ügyfelek számának emelkedésére, még szembetűnőbb, hogy 2021 évben (az új ügyfelek tekintetében) ez a szám 0 volt. Szóval eltoltódást érzünk évről évre. Itt is utalnék az



ápolást gondozást igénylő ügyfelekre, akik saját otthonaikban már nem tudnak boldogulni, kapcsolataik vészesen elfogytak, néhol már közvetlenül az önkormányzat irányítja az intézményi háttér (férőhely, költségek) hiánya

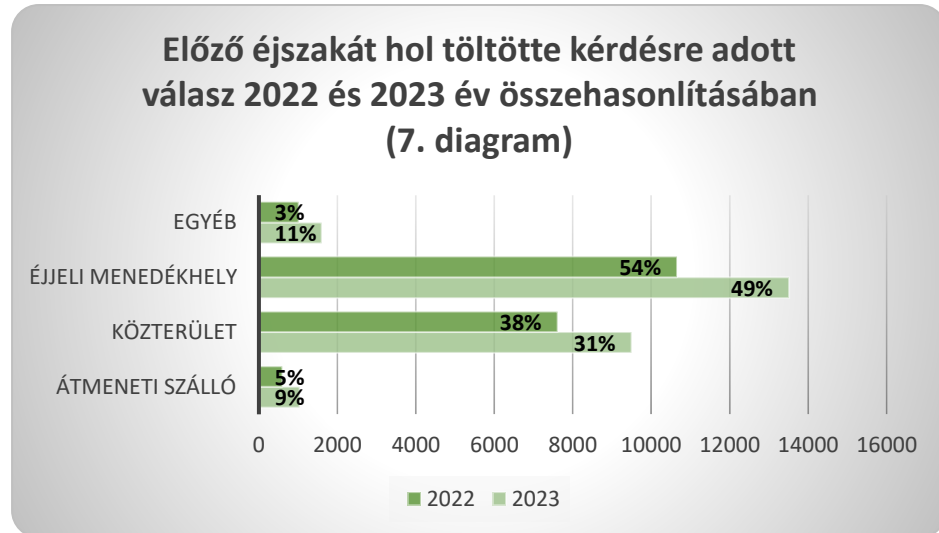
miatt a hajléktalan ellátásba őket. Az is tapasztaljuk, hogy ügyfeleink életében gyakran a család megtartó ereje szűnt meg, vagy esetenként annak teljes hiánya áll a hajléktalanná válás háttérében. A fiatalok (akiknél jellemző a piacképes szakma, korábbi munkatapasztalat hiánya) első körben jellemzően az alapidokumentumok pótlásában kérnek segítséget, majd ezt követően az álláskereső iroda felé irányításkor gyakran tapasztaljuk, hogy „felszívódnak” – nem térnek vissza. Sok az 1-2 alkalommal nálunk járók száma (54 fő, akik ezt a rapid ellátást igénylik).

Ami a nemenként megoszlást illeti: markáns a férfi új ügyfelek száma (2022 évben 74% volt, idén ez csökkent), ahogy a melegedő ügyfeleink száma is javarészt (bár van egy enyhe eltolódás) a férfi populációból kerül ki (ld 1. diagram is).



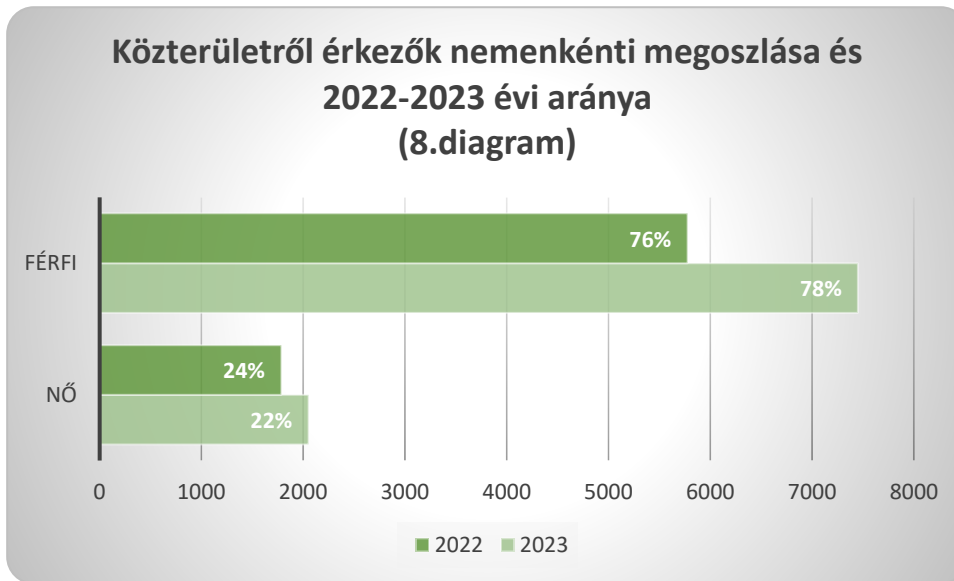
Az összes forgalmi adat alapján az alábbiak szerint alakultak a lakhatási adatokra vonatkozó előzmények. Az *Előző éjszakát hol töltötte?* kérdésre adott válaszok (ez minden nap feltett kérdés, fontos információt nyújt számunkra) mutatnak némi, esetenként nagyobb eltérést a korábbi évekhez képest a lakhatási formák tekintetében – jól látható az alábbi 7. diagramon, hogy az arányokat tekintve mobilizáció érzékelhető minden lakhatási opció tekintetében. Csökkent a közterületről érkező hajléktalanok száma – ez részben egészen biztosan az UGSZ

kitartó, ügyfelek felé irányuló edukációjának köszönhető, de érzékeljük azt is, hogy a Főváros a BMSzKI-n keresztül a korábbinál több megoldási alternatívát nyújt



a közterületi hajléktalanság megszüntetése, csökkentése érdekében. Legyen választás!

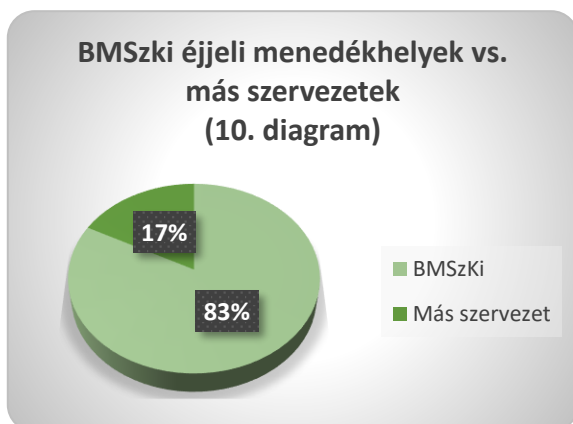
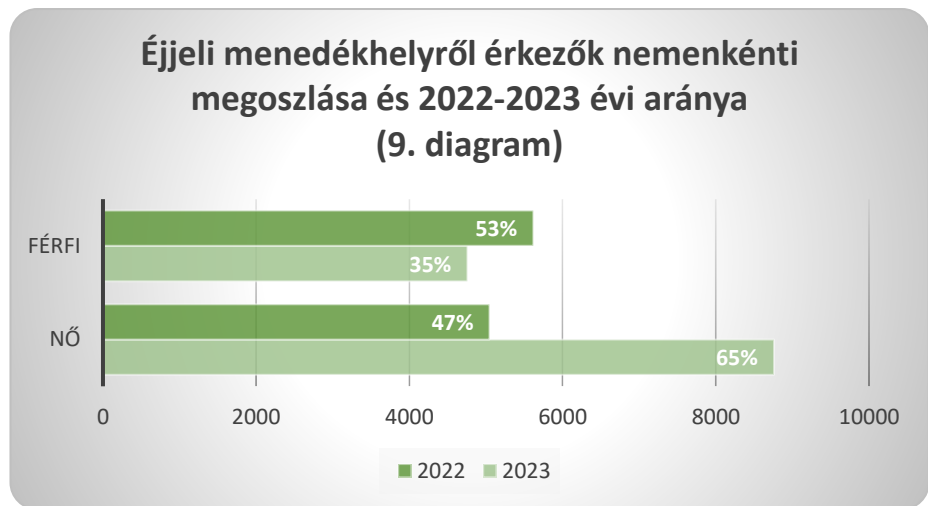
Az alábbi két diagram (8-9.) azt mutatja, milyen %-os arányban oszlanak meg a női és férfi közterületről érkező ügyfelek, illetve éjjeli menedékhelyről érkező ügyfelek. Jól látható, hogy minimális elmozdulás van a női ügyfeleink tekintetében a közterületi tartózkodás terén. A



nők jelentős hányada éjjeli menedékhelyről érkezik, ezzel arányosan az utcáról érkezők között alacsonyabb számban vannak jelen (sokkal védtelenebbek,

kiszolgáltatóbbak...). Fontos megemlíteni, pusztán csak női férőhelyet biztosító éjjeli menedékhelyből a fővárosban kevés van. Több ügyfelünk számol be arról, hogy a koedukált szállásokon rendszeresen tart a férfi ügyfelektől, az esetleges bántalmazástól. Ami az alábbi két diagramból szintén jól látható, az utcán élő férfiak száma hatványozottan nagyobb a női igénybe vevőkhöz képest. Ez alátámasztja azt az igényt, hogy szükség van frekvenciát, jól megközelíthető helyen melegedőket működtetni. Azonban az is szépen látszik, hogy az éjjeli menedékhelyet igénybe vevő férfi ügyfelek száma 2%százalékos emelkedést mutat.

Ugyanakkor, ahogy a 7. számú diagramon látszik, csökken a közterületről érkezők aránya a teljes ügyfélkörünk arányához viszonyítva.



kerületek), és kisebb arányban Buda kerületeiből (főként 3. kerület, 11. kerület) látogatnak minket utcás ügyfeleink.

Kis érdekesség még az arányok tükrében, hogy kik, s honnan érkezők keresték fel melegedőnket! Nos, az egyöntetűen elmondható, hogy javarészt a BMSzKI háttérintézményeként szolgálunk, s főként Pest (13., 6.,8.,9.,10.



III. /A

SZAKMAI MUNKA 2023-BAN

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. Kollégáink a tudásukra és tapasztalataikra alapozva részt vesznek egyeztetést követően a kötelező, munkakörhöz kötött

vagy választható képzéseken. Az alábbi továbbképzéseken vettek részt a melegedő kollégái a tavalyi év során:

- Új belépő képzés (BMSzKI) 2 fő
- Hatékony kommunikáció eszközei (SZGYF képzés) 2 fő
- Közösségi pszichiátria megközelítésének lehetőségei (SZGYF képzés) 2 fő
- Érzelemszabályozás és konfliktuskezelés a segítő kapcsolatokban (BMSzKI) 1 fő
- Elsősegély tanfolyam 5 fő

Mindezen túl állandó részvevői voltunk az alábbi műhelyeknek, csoportoknak:

- Addiktológiai műhely
- Csoportozók csoportja

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.

Melegedőnk ez évet létszámihiánnyal bár annál bizakodóbban kezdte meg. Minden évben hangsúlyos az a mondanivaló, hogy a melegedőben folyó munka extra mód megterheli mind a fizikai mind a lelki valónkat. Nagyon nagy odafigyelést igényel a kollégáktól az, hogy a munkánk során minket érő impulzusok kellően legyenek komolyan véve és kezelve. Fontos, ha nem az egyik legfontosabb (főleg, hogy kis team vagyunk) a munkatársak közötti személyes kapcsolat, a másik maximális megértése, tisztelete. Amikor ebben a folyamatban csak egy fő másként működik, gondolkodik, az fertőzőbb, mint az influenza. Ez esetben, ha más semmi megoldási stratégia nem működik, akkor bizony változás kell, bármilyen nehéz is annak a súlya! S megéltük ezt idén is, ahogy az elmúlt évben is számos személyi változáson ment keresztül a stábunk. Ez évben 2 új kolléga is csatlakozott teamünkhöz. Ez nagy terhelést jelentett minden szereplőnek, újnak-réginek egyaránt. Ám mindig szem előtt tartottuk és minden nehézség ellenére próbáltuk megtartani személyközpontúságunkat, hivatásszeretetünket.

Az Origóc melegedő teamje számára mindig is kiemelt jelentőségű volt, hogy minőségi szociális munkát biztosíthassunk ügyfeleink számára. Az elmúlt években rengeteg team

struktúrával kapcsolatos, dinamikai változás történt az életünkben, s érezhetően a fókusz is eltolódott az ügyeleti napi tevékenységek, feladatok megvalósítása felé. Jelenleg a melegedő vezetői feladataim ellátása mellett kevés idő jut egyénekre, esetekre fókuszálni. Épp ezért szükséges volt, hogy egy szociális munkás kolléga munkaidejét az ügyeleti tevékenységek minimalizálásával olyan módon alakítsuk át, hogy minőségi és mennyiségi időt tudjunk egyéni esetekre fordítani. A melegedőben végzett munkánkra jellemző a szabadabb, azaz szoros adminisztráció nélküli “esetkezelés” – klasszikus egyéni esetkezelést nem folytatunk, 1-1 speciális ügy elintézésében kísérjük az ügyfeleket. Az iroda ajtaja nyitva van. Egyre többen keresik ezt a lehetőséget, ugyanis szájról szájra terjed, hogy mi mindenben lehet hozzá fordulni. Mindezen ügyintézéseket természetesen alaposabb, hosszabb beszélgetések tudják megelőzni, mely szükséges is, feltérképezendő az ügyfél helyzetét, körülményeit.

A szociális ügyintézés keretén belül intézzük a hozzánk járó és segítségért hozzánk forduló kliensek közgyógyellátás igénylését, az okmányaik, gyógyszer, illetve szemüveg ingyenesítését, illetve az egyéb tartozásokkal kapcsolatos elengedési vagy részletfizetési kérelmeket.

Az iratok pótlásán túl lehetőség van a személyes, közvetlenebb beszélgetésekre, amelyhez tárgyi feltételként adott egy kisebb helyiség, vagy a „Szoci klub” csoportszobánk. Az ott folytatott négy szemközti konzultációk során nyugodtabb keretek között nyíltan és biztonságosan vallhatnak gondolataikról, problémáiról az ellátottak. Személyes törekvésünk magunkkal szemben, hogy nyílt, befogadó és hatékony segítők lehessünk ezeken a beszélgetéseken. Bízunk benne, hogy az intézményi egységünkben lévő közös munka tovább tud mind minőségében, mind a szakember gárda létszámában folytatódni.

Szakmai munka fókuszai 2023-ban

Szabó Éva – szociális munkatárs

Ügyintézés

A korábbi évekhez hasonlóan idén is az alapokmányok (személyi igazolvány, lakcímkártya, TAJ- és adókártya) pótlásában és az ingyenes tüdőszűréshez való hozzáférésben kérték a legtöbben a segítségünket.

Az egészségbiztosítás rendezése – avagy a TAJ szám érvényesítése/visszaérvényesítése – szintén napi rutinnak számít.

Mai napig tapasztalom, hogy ellátottaink nagy része sajnos nem tudja, hogy a gyakorlatban mit jelent és milyen következményekkel járhat, ha TB-jük rendezetlen.

Sokukkal akkor kerültem kapcsolatba, amikor már több százezer forint tartozásuk volt. Ezeknek egy része járuléktartozás, amihez esetenként kórházi kezelés költségei is kiszámlázásra kerülnek. Előfordult már, hogy az Adóhivatal a teljes tartozás összegét elengedte 1-1 kérelmemre, de ahogy általában – célszerűbb az ilyen eseteknél is a megelőzésre fókuszálni, amit folyamatos tájékoztatással tudunk megtenni.



Mindig hangsúlyozom, hogy az általunk kiállított bejelentő lap fél évig érvényes, és ha nem biztosak abban, hogy munkáltatójuk bejelentett módon foglalkoztatja őket, akkor inkább ismételjék meg ezt a folyamatot, hogy ne adósodjanak el emiatt a későbbiekben. További hátráltató tényező, hogy járuléktartozás esetén az általunk kiállított ingyenesítőkkal sem pótolják a kormányablakban az eltűnt/ellopott vagy elhagyott TAJ kártyát. Ez különösen meg tudja nehezíteni ügyfeleink mindennapjait, hiszen a szociális ellátórendszer TAJ szám alapú nyilvántartást vezet, így nem csak az orvosi, hanem egyéb szociális ellátásból is kizorulhatnak (pl. népkonyha).

Jövedelemhez/szociális ellátáshoz való segítség

Ellátottjaink egyre rosszabb egészségi állapotban vannak – és ez nem csak az idősekre igaz. Ugyan klasszikus értelemben vett esetkezelést nem végeztem, többször előfordult, hogy EGYT és közgyógyellátás, illetve gyógyszer-ingyenesítési kérelemben nyújtottam segítséget (egy esetben a nyugdíjkérelmet is a melegedőből adtuk be – bár ez ritkaságnak számít, ugyanis ilyen kondíciókkal rendelkező kliensek általában magasabb ellátási formát vesznek igénybe, ahol van személyes segítők).

Az ellátórendszert első alkalommal igénybe vevők kiemelt segítése

Idén kiemelt figyelmet fordítottunk azon ügyfeleinkre, akik először vettek igénybe szolgáltatást a BMSZKI-nál. A fővárosi hajléktalanellátás igen szerteágazó és sokrétű, ezért fontosnak tartom, hogy naprakész információkkal rendelkezünk minden olyan szolgáltatásról, amely ellátottjaink boldogulását megkönnyítheti.

2023-as évben 110 főt (a teljes ügyfélkör 7,5%-a) regisztráltunk a Menedék programban, tehát néhány kivételtől eltekintve ennyi ember érkezett úgy az intézményünkbe, hogy korábban nem vett igénybe hasonló szolgáltatást. Mindig is fontosnak tartottam ezt a részét a munkánknak, mert a bizalomépítés itt kezdődik. (Sokszor megtapasztaltam már, hogy úgy érkeznek hozzánk emberek, hogy a sorstársaik előtte mondhatni „felkészítik” őket a lehető legrosszabbra.) Minden új ellátottal kezdeményezünk ismerkedő beszélgetést, melynek mélysége és időtartama a kliens aktuális állapotához és befogadókészségéhez illeszkedik. Minden olyan információt rögzíték a gondozási naplóban, ami a későbbiekben segítség lehet a szociális munka irányának meghatározásában. Az ellátóhelyekről és szolgáltatásairól a szóbeli tájékoztatás mellett nyomtatott formában is készülünk szórólapokkal, továbbá útvonalterv készítésével is segítjük őket.

Csak pozitívan...

Jónás Ani – segítő

Nekem ez a második évem a melegedőben, nagyon sok minden történt velem, jók és rosszak – most a jó dolgokra koncentrálok. Részt vettem egy érzelmszabályozás tréningen, és ott jöttem rá, hogy az Origóban a segítő feladatok nincsenek annyira elkülönítve, mint más intézményben. Mi egész nap az ügyfeleink között vagyunk, minden élethelyzetüket, pillanatnyi hangulatukat, változásokat észleljük. Három olyan történetet osztanék most meg, melyben segítőként szerepem volt.

Misi

Az elsónél, hívjuk az ügyfelet Misinek, utcás elhelyezés történt a Dózsa Átmenetire. Misi évekig élt az utcán és nagyon élvezte, hogy végre ágyban alhat, nagyon boldog volt, hogy ezt a lehetőséget megkapta. Három hét elteltével észrevettem, hogy Misi minden nap lejön hozzánk. Napokig faggattam, érdeklődtem, mert éreztem, valami megváltozott. Nagy nehezen bevallotta, hogy elvesztette az állását, elképzelése sincs, hogy miből fogja kifizetni a szállódíját. Azt tanácsoltam neki, hogy forduljon a szociális munkásához. Misi azt mondta, hogy eddig kétszer találkozott velem, biztosan nem fogja neki elmondani, hogy nem tud fizetni. Hiába próbáltam rávenni, nem akart velem találkozni, azt mondta inkább kiköltözik. Ezt semmi képen nem akartam. Gondolkozni kezdtem mi lehet a jó megoldás számára. Az előtte lévő valamelyik napon olvastam a Menhely Alapítvány e-mailjét, ami a HKA pályázatról szólt. Abban biztos voltam, hogy pályázni saját intézmény szállótartozására nem tudok, de egy régebbi beszélgetésünkből emlékeztem rá, hogy Misinek van egy régi szociális munkása, akit nagyon

szeret. Ő pár éve karácsonykor műszak után reggel nem haza ment, hanem elkezdett telefonálgatni, kérni, protekciót szerezni, hogy bejuttassa őt egy lábadozóra, mert egy sérülés után, törött lábbal, a fapadról nem engedte ki az utcára, végül a saját kocsijával vitte be. Megkérdeztem Misit, hogy ennek a kollégának elmondja-e, hogy bajban van és segítségre van szüksége, és mivel pozitív válasz kaptam, felhívtam a kollégát, felvázoltam a helyzetet, elmondtam, hogy miért nem tudom én megírni a pályázatot. Mint a beszélgetésünkből kiderült, Misi azóta is találkozni szokott vele, mert mióta elvesztette az állását, kijár a „Twist”-be is. Másnap találkoztak, megírták a pályázatot, ami egy héten belül pozitív elbírálásra került, és a szociális munkás fel is vette a pénzt. Időben sikerült befizetni a szállódíjat. Októberben találkoztam Misivel, akkor azt mesélte, hogy a munkája, amit talált, jó és februárig kifizette a lakhatását.

András

András egy viszonylag jó állapotban lévő, roma származású, tiszta, magára adó, utcán élő középkorú férfi. Vendéglátózott külföldön, a keresete nagy részét hazaküldte a családjának. A Covid miatt jött haza, meglepve tapasztalta, hogy a kint léte alatt a felesége elhidegült, és elhagyta. András ugyan azokat a köröket futotta. Munkát szerzett, dolgozott, majd maximum egy-másfél hónap után minden pénzét elitta: se telefon, se papírok, se ruha, mindene elveszett. Kijózanodott és kezdte előlről. A mindig udvarias emberből az alkoholfogyasztás hamar egy kötekedő, ruházatára nem adó elhanyagolt külsejű embert csinált. Amikor ebben az állapotában jött, együttes kommunikációnk szűkös keretek közé szorítottuk.. Amikor nem megfelelő módon, durván kommunikált velem, azt visszajeleztem neki. Ilyenkor másnap mindig visszajött és elnézést kért. Igyekeztem a tudtára adni, hogy nem haragszom rá, de szembesítettem azzal, hogy amit nagyon sok munkával elért, képes két nap alatt teljesen lerombolni, megint a gödör aljáról indulni. Az utolsó alkalom, amikor megjelent bocsánatot kérni, elvonultam vele az irodába, és elmondtam neki mennyire elkésérítő látni a folyamatot, melynek a lehetséges vége nagyon aggasztó számomra.. Ekkor már teljesen tiszta volt. Elsírta magát és azt mondta, hogy nem tehet róla, de mindig az ital győz, nagyon magányos. Arra kértem, gondolja át, mi az, amit célként meg tud magának fogalmazni. Ezt írja le egy papírra, adja ide. Ekkor már volt nálunk csomagmegőrzője, volt benne váltás ruhája, elküldtem fürdeni, borotválkozni. Félrehívott utána és azt mondta, egy célja van, látni a lányát, akivel két éve nem találkozott. Felhívná. Diszkrétan félrevonultam, nem akartam hallani, mit mond a nejeinek vagy a lányának ennyi idő után. Nem kérdeztem, nem faggattam. Másnap szabadnapos voltam, olvasom a naplóban, hogy kipakolta a szekrényét. Csodálkoztam rajta, nem érttem, kollégák mondták, hogy keresett engem.

Egyszer csak megjelent. Azt mondta csak miattam jött elköszönni, mert kibékült a nejevel, hazaköltözött, rendbe jön az élete. Megköszönné, hogy figyeltem rá, a legjobbkor szembesítettem vele, hogy nem élet, amit él, és megadtam a kezdő lökést ahhoz, hogy hazataláljon. Azzal engedtem útjára, hogy „soha többé nem akarom látni” – néha küzdeni kell azért, hogy a dolgok jó irányba menjenek, harcolni kell, nem elfutni. Ha mégis bajba kerülne, mi itt vagyunk, az év minden napján megtalál minket. Azóta nem láttam. Bízom benne, jól alakult minden.

Teréz

Az Utcai Szolgálattól kerestek meg, hogy a Margitszigeten él egy ügyfelük – nevezzük őt Teréznek –, aki semmilyen adatot nem oszt meg magáról: se név, se születési hely, se lakcím, semmi. Az volt a kérés, hogy bejöhetne-e így fürdeni, mosni. Máshol nem fogadják így. Egyeztettünk időpontot mosásra. Az elsőre nem jött el, de telefonáltak a kollégák, hogy megjíedt. Mondtam, semmi baj, másnapra is tudok mosást írni. Be is hozták, egész jó állapotban, összeszedett kommunikációval, bár kicsit kiszáradva. Félénk volt, igyekezett a közelemben maradni, a beíróval szemben ült le. Megbeszéltük, hogy egyelőre eltekintünk attól, hogy nincsenek iratai, tüdőszűrője. Kerestem neki üveget, elvitelre is tudjon teát vinni, mert panasolta, hogy a vize reggelre jégkásás lett. Legnagyobb meglepetésemre másnap is visszatért. Próbáltam minél többet beszélgetni vele, hogy végre megtudjuk ki ő. Az, amit az életéről mesélt, teljesen beillett Hamupipőke történetének. Volt benne gonosz mostoha, lusta két testvér és állatokkal töltött mindennapok. Szinte rabszolgasors. Folyamatosan tartottam a kapcsolatot az Utcai Szolgálattal, mert ők is felkeresték esténként rendszeresen. Teréznek ajánlottam állandó csomagmegőrzőt, amihez szerződést kellett volna írunk, adatokkal, de inkább cipelte a hálósákját, ruháit. Lassan eltelt a tél. B. Zoli (az Utcai Szolgálat vezetője) áthívott egy teamre, beszéljünk Terézzel. Azt a döntést hoztuk, hogy Terézt megpróbáljuk a Váci női szálló felé terelni, mert ott előbb-utóbb találkozik orvossal, mert nagy szüksége lenne orvosi segítségre. Eddigi életem legnehezebb beszélgetése volt. Közös megállapodást követően behívtam az irodába, elmondtam, hogy a továbbiakban sajnos a szabály szerint nem tudjuk fogadni. A Vácira tudom irányítani, és nagyon szeretném, ha oda is rendszeresen járna. Nagyon rosszul éreztem magam a bőrömben. Nagyon meglepett Teréz reakciója. Megköszönte az elmúlt időszakot, elmondta, hogy mennyire hálás azért, mert befogadtuk, megérti, hogy ennek most vége, minden kollégát megemlített, azt mondta, hogy az életét mentettük meg evvel. Nyomtattam útvonaltervet, átbeszéltük, hogy ott is minden segítséget megkap. A Menedékben követtem nyomon. Az elején nagyon ritkán ment be, de szépen lassan szinte napi szinten

megjelent. November közepén B.Zoli küldött egy kör email-t, Teréz beköltözött a Vácira, mindenkinek köszöni szépen, aki segített ebben. Nagyon jól esett.

Tisztában vagyok vele, hogy ez a három eset csepp a tengerben, de mindhárman az utcáról kerültek tartós lakhatásba – és avval sikerült ezt elérnem, hogy mindhárman a bizalmukba fogadtak, beszéltek velem a problémájukról.

Egy ügyfelünk visszajelzése

Árpi

Ismerjük egymást pár éve (sajnos az én körülményeim miatt), de most a 2023 évre koncentrálok. Mégis, 2022 novemberben kezdődik! Ez az én történetem.

Nem meglepő, az utcán „éltem”. Több szállót megjártam, de a szállók körülményei miatt jobb volt az utcán. Sok éves tapasztalat sajnos. Egy utcás kolléga, nevezetesen Sztyepán ajánlotta fel a Dózsa szállót. Akkor volt munkám (Állatkert), nem gond a fizetés és ráadásul 1 ágyas. Gyorsan bekerültem, de decemberben megszűnt a munkám. Önök előtte is sokat segítettek (étel, tisztálkodás, csomagmegőrzés). Több programba is bevettek (kirándulás, főzés...), amiért köszönet minden dolgozónak! A munkaszerzésben is nagyon sokat segítettek (telefon, munkalista). Tisztelem és becsülöm a türelmüket, munkásságukat! Már szállón voltam, de se munka se pénz. Az Origóc minden dolgozója segítségemre volt. Beköltözési csomag, takarító eszközök, konzervek...

Mégis kiemelném (saját tapasztalataim alapján!) a munkatársai közül Jónásné Anikót, aki sok minden mellett a pénzügyekben segített. Itt megemlíteném az utcai szolgálatnál dolgozó Viktóriát, aki szintén munkatársa, és megmentette az életem! Ani elintézett nekem egy alapítványi támogatást (kaució+több havi lakbér), TB támogatást, de bármivel fordulhattam hozzá, mindenre tudott megoldást. Hétfvégén a saját telefonját adta oda, hogy munkaügyben telefonáljak. Anihoz bármikor fordulhatok a mai napig is, nagyon naprakész szociális, munkaügyi, de akár jogi kérdésekben is! Ez több kollégájára is jellemző! Ma már fix állásom van, de tudom, ha bármi problémám lenne, bizalommal fordulhatok hozzá, de bármely kollégához, ahogy önhöz is.

Szeretném kifejezni hálámat és köszönetemet, megbecsülésemet és tiszteletemet minden egyes munkatársának, és önnek is!

Üdvözlettel: V. Árpi

Fejlődésem, szakmai meglátásaim

Tóth Zoltán – segítő

Úgy érzem, sikerült fejlődnöm immár második éves tagként – határozottságban az ügyfelek felé, valamint jobban részt veszek a hétköznapi munkában is. Gondolok itt a teamekre, ahol az álláspontomat képviselem és egyéb feladatok megoldásában is bátrabban veszem ki a részem. Ezt a kollégáktól kapott visszajelzések is igazolják, ami számomra nagyon fontos.



Nyáron az ügyfelekkel elmentünk a Római partra bográcsolni. Kb. 10 fő jelentkezett. Nagyon hangulatos volt. Segítettek a főzésben, sokkal nyitottabbak voltak, mint a melegedőben. Ami különösen hatással volt rám, hogy a jelentkezők között voltak olyanok, akikkel korábban nem volt könnyű a munka, úgymond a „problémás” ügyfelek közé tartoztak.

Viszont ezután a közös élmény után pozitív irányba változott a magatartásuk, a hozzánk való viszonyulásuk. Érezhetően megnőtt a bizalmuk irányunkban. Itt látszik, hogy mennyire fontos, hogy ne csak a melegedőben legyünk együtt. Fontos a minőségi együtt töltött idő ügyfeleinkkel.

A másik eset, amelyet fontosnak tartok kiemelni ugyan rosszul indult, de jól végződött. Jelenlétünk segítő volt, és irányítottan ugyan, de szakmailag helytálló. Egyik ügyfelünk délután érkezett a melegedőbe és elment fürödni. Egy fél óra elteltével látom, hogy meztelenül jön ki a fürdőből, teljesen zavart volt, és tiszta vér a bal oldala, valószínűleg elesett a fürdőben. Mivel nem kommunikált velem, mentőt hívtunk. Miközben a kollégák ezt intézték, nekem sikerült leültetnem a WC-ülőkére, ott azonban kis idő múlva kapott egy epilepsziás rohamot és leborult a földre. A mentő megérkezéséig sikerült őt biztos stabil oldalfekvésbe tennem, és sikerült a légzését is ellenőriznem. Ezt azért írtam le, mint történetet, mert két nappal előtte voltam egészségügyi oktatáson, ahol ezeket a technikákat is tanultuk. Örültem, hogy a tanultakat sikerült hasznosítani, és mint megtudtam, az ügyfél utána rendbe jött.

Kihívásaim

Huszár Emese – segítő

2023. októberében 1 éve múlt, hogy erősítem az Origóc nappali melegedő csapatát. Az elmúlt egy évben munkám során megtapasztaltam negatív és pozitív eseményeket, amelyek hatással voltak a magánéletemre is. Pozitívum, hogy segített elfogadóbbnak lennem és más szemmel nézni embertársaimra. Negatív tapasztalatom is volt sajnos, mégpedig, hogy ez évben olyan kolléga is dolgozott teamünkben, akivel egy idő után nem volt könnyű a közös munka, mérgezően hatott ránk és az ezáltal okozott stressz a magánéletemre is kihatott. Azonban ez is jó tanulás volt számomra, mégpedig azért, mert egyre biztosabban tudom, fontos az egészséges szakmai személyiség munkánk során, s fontos tisztában lennünk a határainkkal, vagy legalább jelzésekor azokon elgondolkodni. Amennyiben az egyik oldal együttműködése, szándéka ebben nincs meg, akkor az a munkakapcsolatokra és az ügyfelekkel végzett munkára is romboló hatással van.

A teamen belül elvállaltam az állandó csomagmegőrzéssel járó feladatokat, annak felügyeletét – amit elsősorban az utcás ügyfelek vehetnek igénybe.

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.

Az állandó csomag megőrzésre szabályok vonatkoznak. Rendszeresen kell látogatni a nappali melegedőt, a tárolt személyes tárgyak mennyisége nem lehet túl sok, romlandó élelmiszert tárolni tilos, illetve más személy csomagját a kijelölt szekrényben elhelyezni. Ezen szabályok megszegése a csomagmegőrzés azonnali megszűnését jelenti. Valamint a csomagmegőrzés szükségességét 3 havonta felülvizsgáljuk. Ez a szolgáltatást csak utcán élő ügyfeleink számára biztosított.

Szeretnék a csomagmegőrzéssel kapcsolatban példát is írni. Cs. Sándor utcás ügyfelünkkel kapcsolatban, miután jó ideje nem jelent meg nappali melegedőnkben, a Twist Olivér Alapítvány kollégáját kerestem fel telefonon, aki a gondozási szolgálat munkatársa, hogy adjon nekem felvilágosítást az ügyfélről.



A kolléga tájékoztatott az ügyfél állapotáról, aki jelenleg a Szabolcs utcai lábadozóban tartózkodik, így hiába van hosszabb ideig távol, nem kerül leürítésre a csomagmegőrző szekrénye.



Fővárosunkban egyedüli a nappali melegedők közt az, hogy ingyenes a csomagmegőrzés.

Tapasztalataim szerint az Origóc nappali melegedő egy családi hangulatú intézmény, melyet az ügyfelek is nagyon szeretnek. Sok az állandó, naponta lejáró ügyfelünk, aki nyitástól zárásig részt vesz mindennapjainkban még ünnepnapokon is. A konfliktusok is elenyészőek ebből kifolyólag, és könnyen helyén tudjuk kezelni az aktuálisan kialakult konfliktusokat.

Munkanapjaimra örömmel érkezek, hiszen mind az ügyfelekkel, mind kollégáimmal nagyon jó viszonyt ápolok! Köszönöm, hogy ennek a teamnek tagja lehetek!

Szociális alapszolgáltatások...

Budai Erzsébet – segítő

2023.03.21-én kezdtem el dolgozni az Origóc nappali melegedőben.

Néhány pillanatkép ragadt meg bennem, és amikor várakozással teli módon, első munkanapomon beléptem a nappali melegedőbe egy sötét, viszonylag nagy közösségi teret láttam, omladozó vakolattal, ahol a beíró pult, és 12 méterre a beíró pulttól a konyha és a zuhanyzók és a toalették helyezkedtek el. Az iroda és a csoportszoba is hideg, nyirkos benyomást keltett bennem. Ahogy megláttam az ügyfélkört és megláttam a régi fapados arcokat mosolyra fakadt az arcom. Több ügyfélkört meg tudok fogalmazni: az utcás, lakhatási szegénységben élők, fapados ügyfelek, legkevesebb létszámban átmenetis ügyfelek. Feltűnt, hogy az ügyfélkör kicserélődött, jövőképe csak rövid-, egyes esetekben középtávú tervekben jelenik meg. Tovább léptetési irány (avagy halvány siker) még mindig az éjjeli menedékhelyekre, átmeneti szállásra való bejutást jelenti (néhány esetben az albérlők házának pályázati lehetőségében mutatkozik meg). Az állapotromlást az igénybe vevő körnél kiemelném, mert megemelkedett a járókeretes, rolátoros, tolokocsis ügyfelek létszáma.

A melegedő működése, szolgáltatásai, szemlélete az ügyfelek számára értékkel bírnak. Értékekről, szemléletről írok, mert az ügyfelek számára ez nem csak az Origóc nappali melegedő, hanem egy hely, amely egy biztos pont, ahol tudják pontosan, hogy bejöhettek,

elmondhatják a gondjaikat és ahol segítséget kaphatnak. Az egyik fiatal férfi ügyfelünk, aki albérletből került utcára és szégyellte, hogy utcára kényszerült – éppen ezért nem akart bemenni éjjeli menedékhelyre vagy felvételre kerülni átmeneti szállásra. Ez a fiatalember utcán – illetve egy elhagyott házban – húzta ki azt az időtartamot, míg nem talált biztos lakhatást (albérletet). Időközönként visszajár az Origóc nappali melegedőbe, ha tájékoztatásra vagy segítségre van szüksége. Szelíd megfogalmazása szerint „jó, hogy van az Origóc” – és megköszönte, hogy vagyunk.

Az Origóc, bár kevésbé látszik, de a lakhatási szegénységben élőknek, rászorulóknak is sokat segít. Valamikor információkban, valamikor ügyintézésekben, vagy konkrét ügymenetekben kérnek és kapnak segítséget. Az új megjelenő ügyfelek gyakran kérnek alapvető információkat szolgáltatásokról, ügyintézésekről, elérhetőségekről, és nemritkán jogi tanácsadás elérhetőségét kérik. A lakhatási szegénységből érkezők esetében megrendítő, hogy ezek az emberek a hajléktalanság küszöbén élnek: meghúzzák magukat egy szobácskában, lakásban, vagy ismerősnél laknak, vagy önkormányzati bérlakásban laknak, ahol kikapcsolták a fűtést, villanyt, gázt.

A hajléktalan emberek útja a lakhatási alternatívák között nem túl széles skálán mozog. Nem szabad elfelejtenünk, hogy az Origóc nappali melegedőbe betérő ügyfeleknek vannak emberi kapcsolataik, csak leszűkültek, sőt, az esetek egy részében külső segítők is vannak. Érdekérvényesítésben, ügyintézésben segítségünkre szorulnak egy ideig, amíg jobb esetben talpra nem állnak. „A múlt elmúlt” – ahogy a Száraz november 5. napjára szóló gondolatgondolkodásra sarkalt. Amikor ezt olvastam, arra gondoltam, hogy helytálló megfogalmazás.

A közösségi programok a nappali melegedőnkben a közösségi főzésekből, kirándulásokból és az Origóc alkotóműhely kreatív foglalkozásaiból áll.

A kreatív alkotó műhely – avagy az Origóc nappali melegedő kreatív foglalkozásai – a melegedő fontos szolgáltatása. A fókusz az örömelemény megélésén van, ha úgy tetszik, ez az ügyfelek magabiztossá és képessé tevésének egyik pillére. Nem elhanyagolható módon jelenik meg az alkotó műhely kreatív foglalkozásain az adott érdeklődési körhöz, szolgáltatási tevékenységekhez, technikákhoz és információhoz való hozzájutás.



Meghatározó, hogy a foglalkozásokon előkerülő témák megbeszélésre kerülnek a kreatív foglalkozások közben – illetve a tényleges tájékoztatások a Menedék napló Gondozási lépések felületén rögzítve vannak. 2023.12.31-ig üvegfestést, porcelán-gyurmázást és a foglalkozáson kívül karácsonyi díszek előállítását, díszelemek elkészítését végeztük el. A résztvevők a nappali melegedő ügyfélköréből kerültek ki. Az igénybe vevők létszáma egy alkalommal 7 fő, egy alkalommal 6 fő volt.



A kreatív foglalkozások további alkalmain szappankészítést, üvegfestést, akril festést, ajándékkészítést, pólóbatikolást, színezést, gipszöntést és festést, gyertyakészítést, kókusz golyó készítést tervezünk.

Kis kitérő...

2023.03.21-től dolgozom a Dózsa nappali melegedő 7 fős kollektívájában. Eddig szállásnyújtó intézményekben (fapadokon, átmeneti szálláson) és módszertani csoportban volt tapasztalatom. Szociális alapszolgáltatásban nem dolgoztam.

Kiemelném, hogy jó hangulatú, támogató közösség alakult ki, ahol érték a közös munka és érték az ember. Minden kollegának fontos az, hogy jól végezze a munkáját, magáénak érzi a feladatokat, és a teamen belül, bár eltérő attitűd és mentalitás van jelen, mégis a közös értékek középpontjában az ember, humanitás, emberség áll. A csapaton belül dolgozó segítők attitűdjei bár részben különböznek, mégis, épp ezért egészítjük ki egymást – így elmondhatom, hogy egy egymást is támogató teamben dolgozunk.

Kiemelten tetszett a szakmai nap teammunkája, a melegedős eljárási rend előkészítése (közös team valósult meg az Origóc és a Fehér Köz nappali melegedő munkatársai között) és a közösségi programok is.

Szakmai nap

Donkóné G. Éva – ellátási egységvezető

A BMSZKI 2023-ban ünnepelte 30. születésnapját, valamint a Dózsa Szálló épülete akkor volt 111 éves.

2023.04.26-án a BMSZKI Dózsa György út 152. alatt található ügyfeleknek szolgáltatást nyújtó intézmények (tehát az Origóc Nappali Melegedő, a Dózsa Női Éjjeli Menedékhely, Dózsa Átmeneti Szállás) közös szakmai / nyílt napot tartottak a BMSZKI munkavállalók számára.

A szakmai napot az Origóc Nappali Melegedő munkatársainak rendhagyó közös éneklése nyitotta meg, majd ezt az ellátási egységvezetők megnyitó beszéde követte. A nagyteremben megtartott megnyitó alatt paravánokon elhelyezett intézményi életképeket tekinthettek meg a résztvevők, valamint az ebéd alatt egy kisfilmet nézhetek közösen a vendégek, amelyek az egységekről szóltak, szintén képek formájában.



Az egész nap az interaktivitásra törekedett. Négy csoportra voltak osztva a résztvevők, akik négy állomáson vehettek részt, csoportonként kb. 40 perc keretidejével.

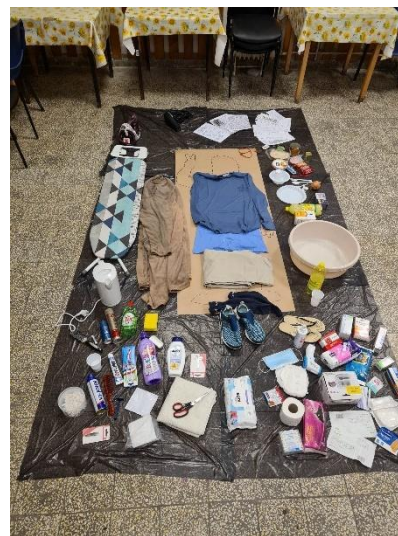
Az ellátási egység vezetője bemutatta a melegedőt, beszélt a stáblétszámról, a szolgáltatásokról, múlt és jelen helyzetéről, változásokról, stáb dinamikák alakulásáról. Cél volt az alapszolgáltatás változatos voltának nehézségeit megismertetni a kollégákkal. Azt követően a résztvevők az első játékon vettek részt közös munka formájában.

1. Játék 1. Flip chart tábla és mágneses „szolgáltatások” és „mit adunk” elemek felpakolása a résztvevők tudása/érzése szerint – mit adunk, mit biztosítunk?
2. Körbevezetés állomásonként 1-1 kollégával, aki az adott állomás funkciójáról adott teljes körű tájékoztatást.



3. Játék 2. Teleszatyor – Utcás szatyor játék/interaktív elem: ebben a résztvevők megtekinthetik (és megtapasztalhatják) az utcás ügyfeleink által nap mint nap „cipelt” személyes holmik súlyát, tartalmát. Házirenddel ellentétes elemek kiválasztása.

- Ikeás szatyor
- ruhák (szennyes, váltás)
- csikkos zacsi
- teás flakon teával
- ivójoghurtos flakon borral
- kenyér
- étel
- újságok, ez-az



Képek a melegedő kulturális életéről, csoportjairól. Installáció a kapható elemekről.

A szakmai napra közel 60 vendég érkezett, 18 telephelyről.

Filmklub

Az idei évben rengeteg érdeklődőt vonzott a filmklubunk, kivétel nélkül ez a legkedveltebb programunk, és ősszel kiegészítettük a heti két alkalmat még egy vasárnapi „sorozatmániával” is, melyet nagy örömmel fogadtak az ügyfeleink. Továbbá ünnepekhez kapcsolódóan klasszikusokat vetítettünk függetlenül attól, hogy az épp mikorra esett. Egy sikeres magyar vígjáték



sorozatot is vetítünk. A filmklubról minden esetben előzetesen egy műsorplakát kerül kihelyezésre, így mindenki előre tudhatja, mi van műsoron. A filmek kiválasztásában nagy szerepet vállalnak ügyfeleink. Fontos a „saját” munka ebben, bár így sem tudunk kellőképp mindenki ízlésének megfelelni. 2023 évben több mint 110 film került bemutatásra, alkalmanként átlag 27 fő részvételével.

Ünnepek a melegedőben

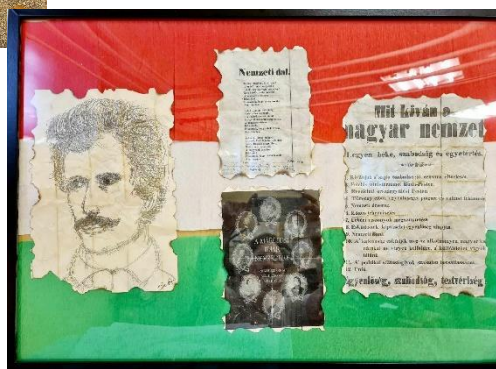
A szűkös esztendő, szűkös anyagi keret ellenére a stáb lelkesen vágott bele az év eseményeinek tervezésébe, nagyobb ünnepek méltó megünneplésébe ügyfeleink



bevonásával. Ez a programsorozat a farsanggal vette kezdetét, ahol elűztük a morcos telet és hívogattuk a tavaszt. Majd március 15-én a 1848-49-es forradalom és



ünnepek adtunk méltó közben a költészet világnapja ügyfeleink kinyomtatott nyitottunk tárlatot.



szabadságharc mikrokörnyezetet. S alkalmából kedvenc verseiből

De Májusfát is állítottunk, és az év további néphagyományainak is teret adtunk kísérleti jelleggel. Azonban a tapasztalat, amit leszűrtünk, az az, hogy nagyfokú rezignáltság van az ellátottjainkban, sokszor nehéz belőlük nemhogy együttműködést, de még érdeklődést is kicsalni. Az, amennyiben a programhoz vendéglátás, plusz étel is kapcsolódik viszont általában vonzó. Ebből is látszik, hogy míg korábban több ügyfelünket tudtuk aktivizálni, mostanra körülményeik, helyzetük, és ezzel együtt igényeik folyamatosan változnak. A hatékony segítségnyújtás feltétele, hogy ezt elfogadjuk és reagáljunk. Karácsonykor házilag készített, tetemes adag székelykáposztával leptük meg





őket és utcás ügyfeleink tartalmas csomagot vehettek át munkatársainktól. Így figyelemmel kísérjük az igényeiket és arra reagálva alakítjuk a kötelezőtől eltérő szolgáltatás elemeinket a jövőben.

Rendkívüli eset

Év elején történt egy rendkívüli, minden szempontból szélsőséges esemény – s mindez a Fővárosi önkormányzat szakembereinek jelenlétében (itt most nem térek ki az ő reakciójukra). A melegedőnkben mikro-fórumot tartottak ügyfeleink részvételével a segélyezési rendszer átalakításának egyik előeseményeként – ekkor egy szennyvízcső eltört, és minden, ami benne volt, 3 munkatársunk nyakába ömlött. Ez az eset sajnos jól leírja azokat a műszaki körülményeket, melyek a melegedőnek helyet biztosító szuterént jellemzik. A munkatársak nemcsak fizikailag kerültek a szennyvíztől veszélyeztetett állapotba, hanem az esemény rájuk gyakorolt mentális hatása is összetett volt. Sok „terápiás” munkába került a team részéről a feldolgozás, és természetesen a kollégáknak egyénileg is sok erőfeszítésébe, hogy túltegyék magukat a történeteken, s munkahelyükre olyan módon tudjanak bejönni dolgozni, hogy az ne okozzon negatív érzéseket.



S legyen ez bevezetője a következő szakasznak e beszámolóban.

III. /B

A SZAKMAI CÉLJAINK ELÉRÉSÉT SEGÍTŐ ÉS HÁTRÁLTATÓ TÉNYEZŐK

Az Origóc Nappali Melegedő ugyan több éve elismert a szakmai munkája tekintetében, ám rendszer szinten a nappali melegedőkön nincs túlzott hangsúly. Van, működik, ellátja a

jogszabályban foglalt feladatát. Az alábbiakban felsoroljuk azokat a belső/külső tényezőket, amelyek segítettek vagy hátráltatták a szakmai munkánkat.

Az intézményünk 16 éve nyitotta meg a szolgáltatásait a hajléktalan személyek előtt. Rengeteg nehéz helyzettel, problémával kellett szembenéznünk céljaink megvalósítása közben. Gyakori tapasztalat, hogy egyes ügyfelek erőszakosan lépnek fel a melegedő dolgozóival szemben, és megfélemlítik őket. Időközönként megéltünk olyan szituációkat, amikor néhányunk félve jött munkába, vagy félve távozott haza. Több munkatársunkat érte nagyon durva támadás a szolgáltatásokat igénybe vevő emberek részéről, ennek következtében biztonságérzetünk megrendült, de egymásra számíthatunk, egymásból merítünk erőt a munkahelyen.

	Segítik <i>a szakmai céljaink elérését</i>	Hátráltatják <i>a szakmai céljaink elérését</i>
Belső 1 <i>Az adott szolgáltatáson belüli</i>	<ul style="list-style-type: none"> • A melegedő és a szálló sokrétű szolgáltatást biztosít ügyfeleinek • Elhivatottak a melegedő munkatársai, a szakmai team képzettsége, szellemisége, felkészültsége • Ügyfélközpontú ellátás, szemlélet • A melegedőben uralkodó hangulat, humor, közvetlenség • Munkatársak nagyfokú rugalmassága, terhelhetősége, alkalmazkodó képessége • Közösségi szociális munka megerősítése 	<ul style="list-style-type: none"> • Az intézmény által biztosított étel változatossága • Az ügyfelek együttműködési hajlandóságával, olykor agresszivitásával szembeni eszköztelenség • Az intézmények működési rendjének, stábok közötti különbségek figyelmen kívül hagyása
Belső 2 <i>A BMSZKI-n belüli</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Meghatározó a BMSZKI szerepe • BMSZKI felső vezetésének támogatása • Továbbképzéseken való részvétel • Közösségi keret s az abból finanszírozható programok 	<ul style="list-style-type: none"> • Nem megfelelő felszereltség és műszaki állapot • Nem akadálymentesített az intézmény • A kollégák munkakörülményei • BMSZKI intézményi stratégiájának ismeretének hiánya • Nehézkes tájékoztatás, információ • Az épület fizikai/műszaki állapota • Szükséges felújítási munkálatok elmaradása • A melegedő zsúfoltsága • A melegedő szakmai munkájának s annak frontvonalis jellegzetességének ismeretének és a felénk történő elismerésnek hiánya
Külső <i>Intézmény számára adottságok, nem áll lehetőségében változtatni rajtuk</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Könnyen megközelíthető a melegedő • A melegedő központi elhelyezkedése elrendezése • Pályázatokon való részvétel • Intézmények közötti kapcsolatok erőssége, kapcsolati tőke 	<ul style="list-style-type: none"> • Jogszabályi héttér s annak szigorítása • Igénybevevői kör és a hozzájuk kapcsolódó cipelt terhek, addikciók átalakulása, eü alap/ és szakellátás anomáliái • Változó ügyfél szükségletek • Szűkös anyagi keretek, a BMSZKI anyagi korlátai • Felújítási, műszaki munkák hiányai, elmaradásai (szintén költségvetési tényező) • A kollégák alulfizetettsége • A fenntartó részéről egyre fokozódó szakmai-működési elvárások, anyagi és infrastrukturális támogatások nélkül • A szociális szakma respektjének és presztízsének hiánya

III. /C

SZAKMAI TEAM, BELSŐ ÉS KÜLSŐ EGYÜTTMŰKÖDÉSEK, KAPCSOLATOK

Külső intézményi kapcsolattartás

- ⇒ Rehabilitációs intézményekkel;
- ⇒ kórházi látogatások;
- ⇒ társintézményekkel, melyből kiemelkedőnek tekintendő a Dózsa éjjeli menedékhellyel és Fehér köz nappali melegedővel való kapcsolat, annak szorossága, naprakészsége okán. A FK melegedővel idén belekezdünk egy közös projektbe is, hogy egy egységes elvek mentén megalkotott melegedős eljárásrendet hozzunk létre;
- ⇒ hivatalokkal – önkormányzatokkal;
- ⇒ rendőrséggel;
- ⇒ pártfogói szolgálattal állunk rendszeres kapcsolatban ügyfeink ügyvitelének érdekében;
- ⇒ Szerhasználók ellátására fókuszáló intézményekkel



Ám ezen túlmenően 2023-ben fontos összekapcsolódásban volt részünk a Dózsa telephely szakmai egységeinek vezetőivel és stábjával, elsősorban a közös szakmai nap megszervezése mentén.

De ezt tovább fejlesztendő, az egységvezetőkkel, szakmai vezetővel további személyközi kapcsolatra kell módot és helyet keresni. A cél, hogy a közös ügyfélkört hatékonyabban támogassuk és a szakmai stábok tagjait közelítsük

Heti 1 alkalommal az ellátási egységvezető fogadóórát tart az ügyfelek részére. Rendkívüli esemény alkalmával azonnali ügyfélfogadásra is lehetőség van.

Lakógyűlést 3 alkalommal sikerült tartanunk, de tervben van ennek a 2024-es évben történő gyakoribb, előre beosztott, gördülékenyebb megtartása – hiszen ezen a házirendet és a melegedő közösségét érintő neuralgikus kérdések kerülnek megvitatásra.

III. /D

2024. ÉVRE VONATKOZÓ MUNKATERV ÉS SZAKMAI ELKÉPZELÉSEK

Ez évben a szakmai munka színvonalát szeretnénk tovább fejleszteni, melyet mi sem jelképez jobban mint az alábbi Erich Fromm idézet:

„Ha felületesen érzékelem a másik embert,
akkor főleg a különbségeket érzékelem, amelyek elválasztanak minket egymástól. Ha a lényegig hatolok, észreveszem az azonosságunkat, azt a tényt, hogy testvérek vagyunk”.

Szóval kiemelt hangsúlyt fektetünk a jövőben a segítő munkatársak ügyintézésben töltött idejére, esetvitelére, melyet januártól vezetünk be. Kollégáim kezdetben a szociális munkatárs kolléga mellett vesznek részt az esetmunka és ügyintézés folyamatában, majd azok megfigyelés általi elsajátítását követően egyénileg is fognak ügyintézéseket bonyolítani és esetet vállalni. A második szakaszban a szociális munkatárs már mentorként vesz részt és megfigyel, ha kell, besegít. A terv harmadik, és egyben záró szakasza, hogy teljes önállóságot kapva végzik a munkájukat – azon képességek birtokában, melyet egy képzett és tapasztalt szakember ad át. De ezen túlmenően olyan képzésekben kívánjuk a munkatársaink részvételét erősíteni, mely valós eszközzel, tudással vértézi fel őket a munkavégzésük során.

Továbbképzési terv 2024 évre

- A közösségi pszichiátriai megközelítés lehetőségei hajléktalan és más szociális szolgáltatásokban (BMSZKI képzés) 1 fő
- interjútechnikák képzés 2 fő
- hatékony kommunikáció képzés 2 fő
- Facilitátor képzés, jóvátételi eljárás levezetése (CSAGYI képzés) 2 fő
- Szakmai műhelyeken való részvétel
 - addiktológiai műhely

De a képzéseken túlmenően fontos olyan tematikus team-ek bevezetése is, melyek a kollektíva produktív fejlődését segítik.

⇒ intézményi kapcsolati háló szélesítése,

- ⇒ szupervízió (2024 januártól),
- ⇒ közösségfejlesztés (Kreatív kör, Kártya klub...)
- ⇒ kapcsolatépítés a szakmán, team-en belül egyaránt
 - Drog Stop Egyesület (Harcosok Klubja)
 - 2024-ban szeretnénk több BMSZKI intézményt meglátogatni, az intézményi működéseket személyesen megtapasztalni, az együttműködésünket más intézményekkel személyesebbre, szorosabbra venni,
- ⇒ egyéb kapcsolati háló kiépítése,
- ⇒ szakmai fórumokon, továbbképzéseken való részvétel,
- ⇒ rendszeres ügyfél fórumok tartása,
- ⇒ egyéni esetkezelés,
- ⇒ a közösségépítés szempontjából pedig az elmúlt évben megkezdett csapatépítés jellegű munkafolyamatot szeretnénk tovább folytatni. Ennek fontos eleme a munkatársak születésnapjának illő köszöntése, az elvonulás és minőségi együtt töltött idő bevezetése. Az a célunk, hogy ne csak a munkahelyi keretek között tudjuk megmutatni magunkat egymásnak.

Összegzés

A 2023. évre kitűzött céljaink, mint talán sok más intézményben is, nálunk sem tudtak olyan tartalomban és olyan mértékben megvalósulni, mint szeretnénk volna. A team dinamikák változása, a fizikai környezet hatása, a munkánkban megbúvó nehézségek és a szupervízió hiánya (nem volt alkalmas a folyamatos változások mellett a team-et megfelelően bevonni a folyamatba) a túlélésre volt elegendő legfőképpen. A kollégákra – a megnövekedett nyitvatartás által – viszont nagyobb teher hárult. Amit sikerként könyvelhetünk el, az a kreatív csoport elindulása, a közösségfejlesztésben tett törekvéseink sikerei. Továbbá az évben több ügyfél fórumot sikerült megtartani, de ezt még rendszeresebbé szeretnénk tenni az előttünk álló évben. A team tagjai a nehézségek ellenére hivatástudattal és lelkesedéssel dolgoztak. Következő évben továbbra is prioritás lesz a szakmai működés fejlesztése. Az infrastruktúra tekintetében szükséges lenne egy átfogó, intézményi szintű felújítás, festéssel, alapkarbantartásokkal egybekötve.

Szeretném ezt az évet is megköszönni a munkatársaimnak, azt, hogy a 2023-as évben is minden nehézséggel szembe menve kiválóan, kitartóan végezték munkájukat!

Készítette:

Budai Erzsébet- segítő

Huszár Emese-segítő

Jónás Attiláné Ani-segítő

Szabó Éva-szociális munkatárs

Tóth Zoltán-segítő

Donkóné Gazsi Éva nappali melegedő vezető