

BUDAPESTI MÓDSZERTANI SZOCIÁLIS KÖZPONT ÉS INTÉZMÉNYEI

UTCAI SZOCIÁLIS MUNKA GONDOZÓ SZOLGÁLATOK

SZAKMAI BESZÁMOLÓ 2023

1134 BUDAPEST, SZABOLCS UTCA 33-35



„Első sorban, ami nekem nagyon szembetűnő volt, hogy teljesen más skillekre van szükségem a munkavégzés során. Régebben külső kerületben dolgoztam állandó ügyfélkörrel, akik ugyan nem rendelkeztek állandó fedéllel, de nem is kimondottan közterületen/utcán éltek. Ezen ügyfelek gondozása sokszor egy kíséresi folyamat volt, eseteket vittünk, bizalmi kapcsolatot tudtam kialakítani az emberekkel. Itt a területi adottságokból kifolyólag nem ez a helyzet, a belvárosi lét teljesen más fedél nélküli embereket vonz. Ők kevésbé rendelkeznek állandó helyszínnel, nehezebb megtalálni őket napról napra. Így nehéz állandó, főként bizalmi kapcsolatot kialakítani. Esetkezelést az ügyfeleinkkel ritkán folytatunk mivel az egy hosszabb folyamat lenne, itt inkább a krízisintervenció van jelen.”¹

¹ Jónás Viktória utcai szociális munkás gondolatai

RÖVID BEMUTATKOZÓ

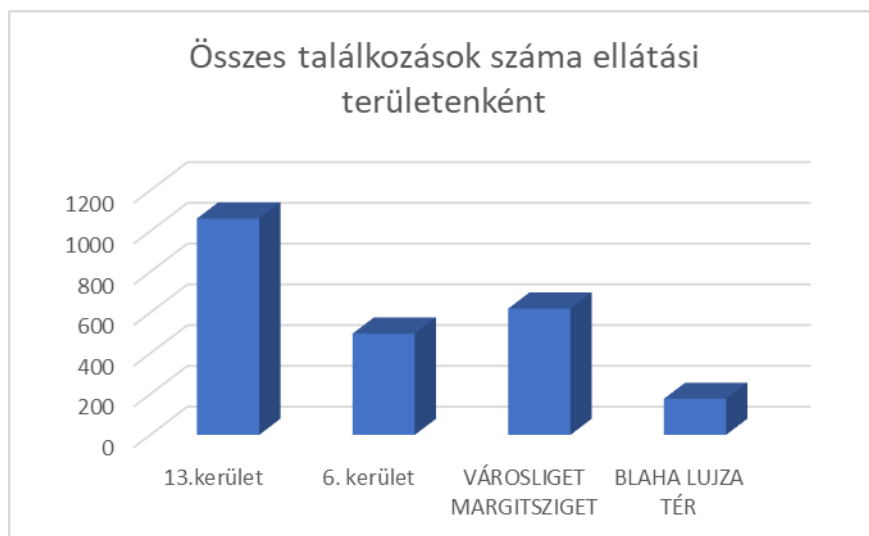
Telephelyünk a XIII. kerületben a Szabolcs utca 33-35. alatt található a volt Szabolcs utcai Kórház területén. Jól megközelíthető gyalogosan, közösségi közlekedéssel, valamint autóval is. Mind a négy ellátási területünk könnyen elérhető, optimális távolságban helyezkednek el.

Budapesten 4 utcai szolgálattal 4 különböző területen - a Blaha Lujza tér aluljáró és közvetlen környékén, a VI. kerületben, a XIII. kerület egy részében, a Városliget / Margitsziget - nyújtunk utcai szociális munka szolgáltatást.

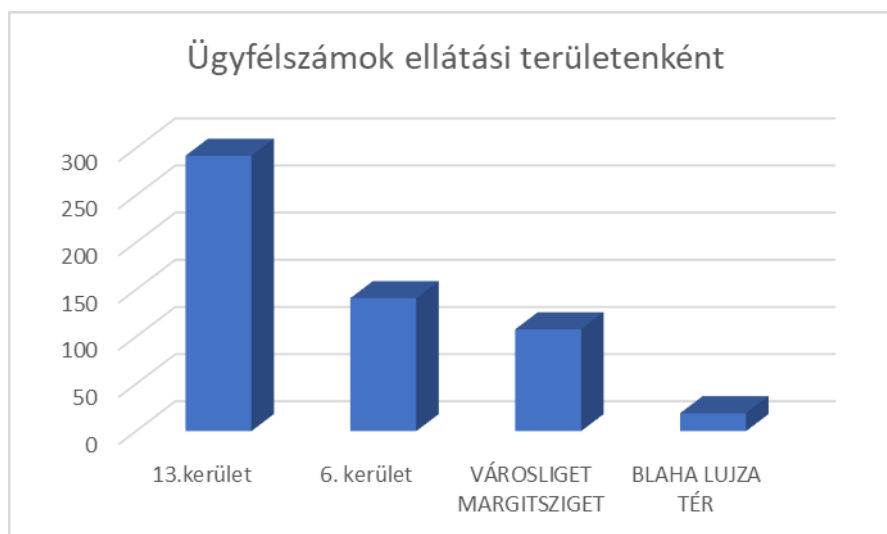
Munkánkhoz elengedhetetlenül szükséges gépjárműparkkal rendelkezünk, melyek mind műszakilag mind pedig felszereltségüket tekintve megfelelnek a napi munkavégzésre. Szolgálatunk a négy ellátási területet lefedve komplexen működik, naponta 12 órában látunk el feladatokat négy fővel és két gépjárművel 10 – 22 óra között.

Alapvető feladataink az általunk látogatott közterületeken élők felderítése, látogatása, számukra információ és segítségnyújtás, ügyintézésben való segítség, szükség esetén szállítás elsősorban valamilyen szállóra, orvoshoz, illetve egyéb indokolt helyre. Ezekhez kapcsolódóan rendszeres az ügyfélfogadás irodánkban munkanapokon 10 – 12 óra között, mely telephelyünkön található.

AZ ÜGYFÉLKÖR ÉS A TERÜLETEK ÁLTALÁNOS JELLEMZŐI



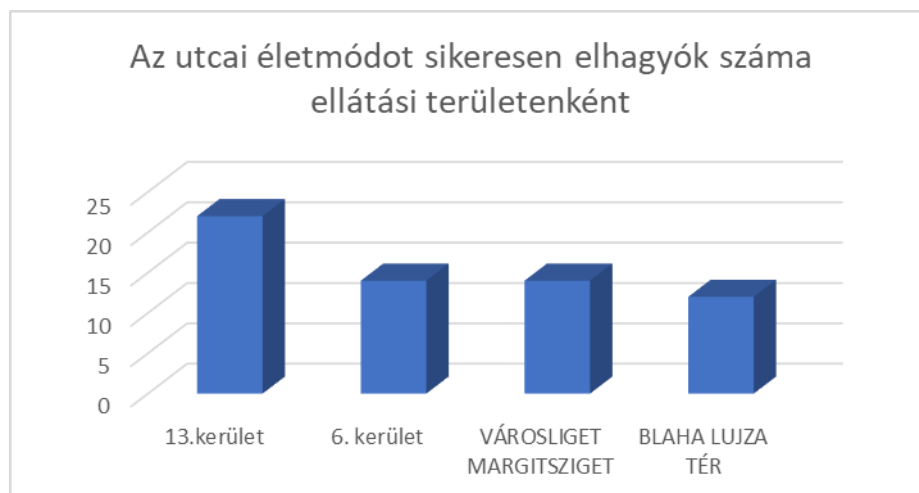
Az ábrán az látszik, hogy még mindig a XIII. kerületben a legmagasabb az **ügyféltalálkozások** száma. Ezt a kerületet továbbra is legfőképp tranzitként használják – nem mindenki alszik a kerületben aki napközben itt tartózkodik - a közterületeken élők, melynek oka lehet, hogy számos olyan terület foglal magában, ahol egyrészt sok nappali szolgáltatást tudnak igénybe venni, másrészt a belvároshoz való közelsége miatt szívesen választják alvóhelyül is. Viszonylag sok a zöld terület és park, valamint a nyugodtabb-eldugodtabb búvóhely. Ügyfélszámok: XIII. kerület 1062 fő, VI. kerület 497 fő, Városliget / Margitsziget 620 fő, Blaha Lujza Tér 177 fő.



Ezen az ábrán azt látjuk, hogy az összes találkozásunk mennyi ügyfelet is takarnak valójában területenként. Itt is a XIII. kerület vezet magasan, viszont egymáshoz viszonyítva itt már van eltérés a többi terület között. Ügyfélszámok: XIII. kerület 292 fő, VI. kerület 141 fő, Városliget / Margitsziget 108 fő, Blaha Lujza Tér 19 fő.



Mindezekhez képest ezen az ábrán pedig már azt az ügyfélszámot láthatjuk, **akikkel rendszeresen találkoztunk** és érdemi munkát tudtunk végezni az elmúlt évben. Ezek az ügyfeleink azok, akik valójában a négy területünkön rendszeresen közterületeken töltik éjszakáikat, élnek a hétköznapi életüket. **Ez 82 ügyfelet jelent összesen.** Ezekről az emberekről általánosságban elmondható, hogy javarészt több éve vannak látókörünkben és hasonlóan a korábbi évekhez, a problémáik sem változtak. Romló egészségügyi paraméterekkel és beszűkült szociális kapcsolatokkal bírnak. A közterületeken tartózkodás helyett valamilyen lakhatási alternatívákba segítség mellett jellemzően egészségügyi vagy gondozói ellátási formákra szorultak leginkább. A különböző ügyfeleket vagy csoportokat vizsgálva megtalálhatóak voltak kerekesszékes, mozgásukban valamilyen szinten korlátozott – járókeretes, rolátoros -, demens és pszichiátriai betegséggel küzdők, alkohol és egyéb szerhasználattal bírók, párok, egyedülálló nők és férfiak. Rendszeres ellátásban részesülők száma: XIII. kerület 34 fő, VI. kerület 8 fő, Városliget / Margitsziget 35 fő, Blaha Lujza Tér 5 fő.



Az utolsó ábrán azt a számot láthatjuk, **akik elhagyták az utcai életmódot** segítségünkkel vagy tudomást szereztünk róla. Hogy kik számítanak utcai életmódot elhagyóknak, az mindig érdekes szakmai kérdés, mi legfőképp azokat az embereket soroljuk ide, akiket valamilyen lakhatásba tudtunk segíteni, a továbbiakban nem töltik közterületen éjszakáikat. Az utcai életmódot sikeresen elhagyók száma: XIII. kerület 22 fő, VI. kerület 14 fő, Városliget / Margitsziget 14 fő, Blaha Lujza Tér 12 fő.

XIII. kerület – Utcai Szociális Gondozó szolgálat I.

Ellátási területünk a Róbert Károly körüttől délre eső rész egészen a Nyugati pályaudvarig. A két nagyobb hozzánk tartozó városrész Új Lipótváros és Lőportárdűlő, valamint Vízaforrás egy része. A terület jelentős hányada városias jellegű, beépített lakó – és irodaházakkal, melyeket kisebb–nagyobb parkok és játszótérek szakítanak meg. Nagy a nyüzsgés, vitalitás, gyakoriak a különböző - főleg helyi kezdeményezésű - kulturális programok jellemzően Új Lipótvárosban. Ez a városrész híres a sokszínűségéről, toleráns, lokálpatrióta lakóiról, közterületen élő ügyfeleink körében talán éppen ezért is népszerű ez a városrész. Főleg kapualjakban, beugrókban, padokon, parkokban, bokrok között, illetve a rakparton is laktak sátrakban. Az itt élő ügyfeleink többsége kukázásból, gyűjtögetésből vagy koldulásból él, de vannak „házmesterek is”, akik – elnyerve a lakók bizalmát – tisztán tartják egy-egy lakóház környezetét, „cserébe” pénzt kapnak, élelemmel látják el őket, télen pedig lakhatnak például a kukatárolókban. Számos ügyfelünk dolgozik bejelentett munkahelyen, több ügyfelünk „KT”²-zik. Az építőiparban elhelyezkedők többsége „feketén” segédmunkásként, alkalmi jelleggel tevékenykedik. Számos utcának megvan a maga „hajléktalanja”, akiknek a helyben élő civilek kielégítik az alapvető szükségleteit, így szolgálatunknak nagyon nehéz „fogást találni” rajtuk. Nehéz motiválni őket, rövidebb-hosszabb célokat megfogalmazni, pozitív változást generálni az életükben. Ezen ügyfelek egy részének - rajtunk kívül - nincs kapcsolata a hajléktalanellátó rendszerrel, többnyire pszichiátriai betegek, alkoholbetegek, kábítószerfüggők. Nem tudnak közösségben élni, az intézményi szabályokat nem akarják vagy nem tudják betartani. Teljesen bizalmatlanok az ellátórendszerrel kapcsolatban.

Ügyfeleink egy része igénybe veszi a nappali melegedőket és éjjeli menedékhelyeket, nappali centrumok, egészségügyi centrumok és lábadozók szolgáltatásait, illetve megkeresnek minket ügyfélfogadási időben ügyeiket intézni, vagy számukra fontos információkért. Több ügyfelünk lakik már átmeneti szállásokon, lakhatási szempontból ez náluk jelenleg a csúcs. Ezt az utat járják mókuserékszerűen: utca-fapad-utca-fapad-átmeneti szállás. Krízisidőszakban jó lehetőség tartósan utcán élő és az ellátórendszerrel szemben bizalmatlan ügyfeleinknek az Életmentő Pont, mely a BMSZKI Könyves éjjeli menedékhely és nappali melegedő

²Fővárosi Közterület Fenntartó Zrt-nél dolgozik napi bejelentéssel vagy munkaszerződéssel

épületében kapott helyet, valamint a Bánya éjjeli menedékhely újraindítása is vonzó lehetőség ügyfeleink részére. A Nyitás az Utcára Program keretein belül is sikerült elhelyeznünk előtte tarósan utcán élőket a BMSZKI kijelölt Átmeneti Szállásain.

Fontos helyszínünk a területen az úgynevezett „Máv terület”, mely a Vágány utcával párhuzamosan a XIII. - XIV. - VI. kerület határán helyezkedik el. Itt főleg romos épületekben, növényzettel sűrűn benőtt, nehezen megközelíthető helyeken élnek. A MÁV dolgozói 2020-2022 közötti időszakban tereprendezést hajtottak végre a területen, megtisztították az elvadult növényzettől a helyszínt, a romos épületeket lebontották, a terület átláthatóvá vált, ennek következtében a MÁV biztonsági emberei fokozottabban kezdtek terep ellenőrzésekbe. A folyamat során több ügyfelünk távozott a helyszínről, már nem kínált számukra megfelelő és biztonságos életteret. Itt főként középkorú, alkoholbeteg, kábító – és gyógyszerfüggő, volt állami gondozott ügyfeleink laktak leginkább. Kiemelt helyszíneink még a kerületben található aluljárók - A Dózsa György úti, a Lehel téri és közvetlenül a Lehel téri aluljáró mellett található Csanády aluljáró, a Jászai Mari tér, illetve a Margit hídtól az Árpád hídig bezárólag az Újpesti rakpart.

Az utóbbi években feltűnően lecsökkent a kerületben közterületen életvitelszerűen élő ügyfeleink száma. Ennek oka lehet a 178/2018. (X. 2.) Korm. rendelet és hatása, a volt Covid járvány, illetve a kerületben élő ügyfélkörünk elidősödése. Életmódjuk, illetve a szinte folyamatosan közterületen való lét fokozatosan kiszívta és felemésztette már élet-energiáikat. Legtöbbjük krónikus betegségben szenved, de sajnos orvoshoz csak a legvégső esetben fordulnak, jellemzően segítségünkkel. A területen nagy az átmenő forgalom, a forgalmasabb helyszíneken gyakran találkozunk olyan ügyfelekkel, akik napközben itt koldulnak, kukáznak, de nem a mi területünkön töltik az éjszakáikat.

VI. kerület – Utcai Szociális Gondozó szolgálat II.

Ellátási területünk Terézváros egésze, kiemelten a Nyugati tér és aluljárórendszere, Andrásy út, Teréz Krt. Alapvetően városias jellegű beépített terület, melyben közparkok is vannak, továbbá a Nyugati pályaudvar, valamint a hozzá tartozó vasúti területek és romos épületei. A közterületi részeken élő hajlék nélküli ügyfeleink az életvitelükből adódóan használják a

területet, főként attól függően, hogy milyen módon biztosítják a mindennapi élethez szükséges javaikat.

Kapualjakban, padokon, a MÁV területeken lévő sátraikban, romos házakban, forgalomból kivont vagonokban tartózkodnak az esti, éjszakai órákban. Jellemzően többségük a kerületben működő nappali melegedőkben szolgáltatásokat vesz igénybe, ezért ők az intézmények közelében éjszakáznak. Akik gyűjtögetésből, kukázásból, kéregetésből tartják fenn magukat, inkább a belvárosi kerületrészt részesítik előnyben, a lakosok és turisták jövedelmi viszonyai miatt. Az ellátási területen elhelyezkedő egyéb szociális és egészségügyi intézményekkel informális kapcsolatban állunk, megjelentünk az egyeztetéseken. A szociális jelzőrendszert érintő esetekben viszont azonnal megtörtént a kapcsolatfelvétel, kialakultak az intézkedésekhez szükséges csatornák és eljárások. A kerületi rendőrséggel és közterület felügyelettel már több éve kiemelkedően jó a kapcsolat. Figyelembe véve ügyfeleink személyiségi jogait, az adatvédelmi szabályokat, többször egyeztettünk lakossági bejelentésekről, főként azokról a helyszínekről, ahol életvitelszerűen tartózkodtak. Segítségét jelentett az általuk rendszeresen küldött jelzés a felderítésben, kapcsolatfelvételben és a közvetlen életveszély elhárításában, intézményes ellátás felé irányításban.

Továbbra is elmondható, hogy magasabb a kerületben a kerekesszékes ügyfelek jelenléte a többi területünkhöz viszonyítva, de közülük többen is szállóra kerültek rövidebb-hosszabb időre. Az ügyfelek jó részére jellemző, hogy ritkán élnek a szálló nyújtotta lehetőséggel, még télen sem vesznek igénybe szolgáltatást. A legsikeresebbnek mondható tartós elhelyezéseink ebből a kerületből a BMSZKI lábadozó férőhelyeire, illetve a BMSZKI Váci és Előd éjjeli menedékhely és nappali melegedőire történt. A legrosszabb egészségügyi állapotban lévő és legproblémásabb ügyfeleinkre az a legjellemzőbb, hogy sajnos komoly alkoholfüggőségük van. Mivel se betegségtudatuk vagy valós szándékuk nincs ezen változtatni, ezért elsődleges mozgatórugójuk a napi betevőn túl az alkoholfogyasztás lehetősége, akár annak árán is, hogy ez az egészségügyi állapotuk durva leromlásához vezet. Sokszor csak akkor kerülnek az ellátáson belül olyan helyzetbe, hogy együttműködésre képesek legyenek, amikor már nincs fizikai lehetőségük folytatni addigi életvitelüket. De ez általában azt is jelenti, hogy már tartósan károsodtak valamilyen módon, például mozgásszervi, mentális, vagy neurológia viszonylatban. Különösen nehéz a demenciával, a demencia kezdődő jeleivel küzdő ügyfelek gondozása, segítése. Vannak olyanok is, akik mértékletes, netán teljesen józan életvitelük

ellenére is az utcán való élet mellett döntenek, illetve megelégednek a jelenlegi ellátási formákkal és nincs igényük az esetleges tovább lépésre.

Városliget / Margitsziget – Utcai Szociális Gondozó szolgálat III.

Mindkét területre igaz, hogy ügyfeleink a mindennapi megélhetésüket kéregetésből, gyűjtögetésből abszolválják, de akad köztük olyan is, aki ugyan rendszeres, de csekély jövedelemmel rendelkezik. Ezek aktív korúak ellátása, egészségkárosodási és gyermekfelügyeleti címen kapott járandóságok. A két zöldövezeti területen belül padokon, sátrakban, híd alatti búvóhelyeken alszanak ügyfeleink. Helyszínválasztásaiknak főbb szempontjai voltak: olyan alvóhelyek felkutatása, ahol nyugalom és elfogadás volt tapasztalható mind a rendőri és biztonsági szervek, mind pedig a szabadidejüket a helyszíneken töltő lakosság részéről.

Ügyfeleink a romló egészségügyi állapotuk ellenére aktívak és mobilisak, hiszen a környező hajléktalanellátó szociális intézményeket, ha nem is naponta, de alkalmanként felkeresik melegedés, étkezés, tisztálkodás, továbbá esetleges orvosi ellátás céljából. Továbbra is érdekesség, hogy a Városligetben például van egy olyan élettársi kapcsolatban lévő „ex liget védő” párunk, akik 3 havonta területfoglalási engedélyt kapnak a kerületi rendőrségtől, tehát roppant leleményesek.

Blaha Lujza Tér – Utcai Szociális Gondozó szolgálat IV.

A Blaha Lujza tér jellemzően inkább közösségi térként működik, ahol napközben a szociális kapcsolatukat ápolják ügyfeleink mielőtt éjszakai szállásukat elfoglalják. Központi elhelyezkedése teszi ideálissá, hiszen jól megközelíthető, környékén több nappali melegedő, illetve szálló is található, ennek ellenére az elmúlt évekhez képest kevés az állandó ügyfelünk.

A találkozások száma az aluljáró és a környező utcák között szinte azonos, a téren elenyésző. Ügyfeleknek jellemzően az aluljáró jelenti a bevételi forrást az átmenő forgalom és a metró miatt. Az aluljáró kihasználtsága az időjárás szempontjából sem elhanyagolható. Ügyfeleink jellemzően a környező utcákban, kapualjakban, az árkádok alatt alszanak, vagy pihennek le akár nappal is, ha nem esik az eső, vagy a hó.

Azok az ügyfelek, akikkel ugyan többször találkoztunk, de nem kerültek gondozásba, ideglenesen választották a Blaha Lujza teret és környékét. Tapasztalatunk szerint általában, ha például valamilyen okból megszűnt lakhatásuk, azt a rövid időszakot töltötték az aluljáróban és környékén.

A SZAKMAI MUNKÁNK

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 ugyan azt az utat, utca – éjjeli menedékhelyek - átmeneti szállások – utca között. Ezeket a köröket kiegészítve egy-egy kórházi vagy lábadozós elhelyezéssel esetleg.

Az ügyfélszolgálati irodát a BMSZKI Szabolcs utcai telephelyén működtetjük. Hétfőtől péntekig délelőtt 10-12 óra között állunk ügyfeleink rendelkezésére. Két kollégánk megfelelő irodatechnikával és eszközökkel fogadja az érintetteket. Ügyfélszolgálati napokon az ellátási területeinkről érkezők a következő ügymenetekben kérték segítségünket: rendkívüli települési támogatáshoz igazolás, ajánlás valamely speciális ellátást nyújtó intézménybe, aktív korúak ellátása folyamatok, átmeneti szálláshoz térítési díjkedvezményhez igazolás, TB fedezethez igazolás, ajánlás speciális utcás befogadó éjjeli menedékhely igénybevételéhez, ruhapótlás, a „túléléshez” szükséges felszerelések biztosítása - ezeket a tárgyi eszközöket szinte mindig

kint, az alvóhelyén adjuk az ügyfélnek pld: takaró, hálósák, polifoam, cipő, védőfólia -, információk az ellátórendszeréről, más szociális intézmények szolgáltatásairól.

Továbbá azokban az esetekben kerestek fel minket többnyire előre egyeztetett időpontban, ha személyes segítői munka keretében nyugodtabb beszélgetésre volt szükségük.

XIII. kerület – Utcai Szociális Gondozó szolgálat I. / Ujvári Gábor és Domboróczki Csaba összefoglalója

A hét minden napján dolgozunk a területen 10-22 óra között. Napi több előre meghatározott címre megyünk ki, melyek állandó helyszíneink. Főbb helyszíneink Új Lipótváros, Lőportáldűlő, kiemelten a Lehel tér aluljárórendszere, Dózsa György úti aluljáró, Jászai Mari tér, Vágány utcával szemben elhelyezkedő MÁV terület, Duna part rakpart része a főbb helyszíneink. 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. Ez egyfajta felderítő munka, területbejárás, amit naponta végzünk. Heti egyszer megyünk ki ugyanarra a címre, így az ügyfelek is tudják, hogy mikor, melyik nap érkezünk hozzájuk. Manuális utcanaplóból dolgozunk, amit a következő munkanapon dolgozó kollégák visznek fel adatbázisunkba, a Menedéknaplóba. Erősítjük az ügyfelekkel kapcsolatban az egyéni esetkezelést is a krízisintervenció és az alapvető gondozási folyamatok mellett. A normál utcai munkánkon kívül kaphatunk bejelentéseket is például civilektől, a rendőrségtől, mentősöktől, de alapvetően a Menhely Alapítvány Diszpécser Szolgálatától. Ők koordinálják ilyenkor a munkánkat a bejelentéseket tekintve, általuk helyezünk el ügyfeleket az állapotuknak megfelelő intézménybe, vagy például mentőt hívunk, ha szükséges. Az ügyfeleink útját mindig végigkísérjük, folyamatosan kapcsolatban vagyunk velük akár kórházba, akár lábadozóba kerülnek. A Könyvesen és a Szabolcs utcában működő lábadozókkal, egészségügyi centrumokkal kiváló a viszonyunk, több ügyfelünket is elhelyeztük ezekben az átmeneti hibrid intézményekben, csak sajnos kevés a jelenlegi hely. Használjuk a Szobi utcai egészségügyi és szociális intézményt is. Ügyfeleinket rendszeresen látogatjuk, felvesszük a kapcsolatot a kórházi, lábadozós szociális munkásokkal, orvosokkal.

Közvetve közreműködünk a további elhelyezésükben. Látogatások alkalmával felszereljük ügyfeleinket a kórházi léthez szükséges holmikkal, felszereléssel. Van külön kórházi és látogatói csomagunk az ügyfelek részére.

A tartós utcai lét miatt ügyfeleink folyamatosan ki vannak téve a különböző fertőzéseknek, bőrbetegségeknek, fagyási sérüléseknek, kiszáradásnak, kihűlés veszélyének. Ezekre is kiemelt figyelmet fordítunk. Az ótvaros, rühes, fej – és ruhatetves ügyfeleket a IX. kerületbe a Magyar Máltai Szeretetszolgálat Zombori utcai - Merényi kórháznál - fertőtlenítő állomására szoktuk kezelésre szállítani. Sajnos csak hétköznap és kora délutánig működik. Ügyfeleink számára a legnépszerűbb éjjeli menedékhelyek - sok ügyfelünket elhelyeztük ezekben az intézményekben - az Előd éjjeli menedékhely és nappali melegedő, a Könyves éjjeli menedékhely és nappali melegedő, téli időszakban az itt működő Életmentőpont, illetve az újból profilt váltó - a menekültprogram abszolválása után ismét a gyökereihez visszatérő és a szolgáltatásait bővítő - Bánya utcai speciális éjjeli menedékhely.

Az Aszódi éjjeli menedékhely és nappali melegedő, a Dózsa éjjeli menedékhely és a Váci úti speciális női éjjeli menedékhely és nappali melegedő is nagyon népszerű. Az átmeneti szállások közül a Dózsát preferálják leginkább. A BMSZKI szálláshelyein, különböző szolgáltatásain kívül más szervezetek is népszerűek. Az Újpesten működő Twist Olivér Alapítvány melegedőjébe is kijár pár ügyfelünk, közvetett módon az átmeneti szállásukra is helyeztünk el ügyfeleket, valamint a Vöröskereszt Madridi úti átmeneti szállójára is felvételt nyertek páran, illetve a Magyar Máltai Szeretetszolgálat Miklós utcai nappali melegedőjét és éjjeli menedékhelyét is igénybe veszik időközönként az ügyfeleink.

Igény szerint ellátottjainkat az adott évszaknak megfelelően „szereljük fel”, télen teát osztunk, nyáron hideg vizet. Fontos esemény az év során az úgynevezett „Vörös Kód”. Ezt a meteorológiai szolgálat jelzése alapján jelenleg Fülöp Attila a Gondoskodáspolitikáért Felelős Államtitkár adja ki. Télen és egyre gyakrabban nyáron is elő szokott ez fordulni. Mindig felkészülünk rá és az előírt protokollnak megfelelően cselekszünk.

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. / Erős Péter és Kovács József Attila összefoglalója

Az utcán élő gondozott ügyfeleink főként szenvedélybetegséggel, kiemelten alkoholproblémákkal küzdenek, melynek mértéke, súlyossága változó. A pszichiátriai betegség is több ügyfélnél jelen lehet, de sokuknál a betegségtudat hiánya miatt orvost nem keresnek fel, segítséget nem kérnek. A legsúlyosabb esetek ráadásul halmozottan problémásak. Több ember közülük például krónikus lábfekéllyel küzd, vannak, akik évek óta, dacára a rengeteg kórházban és lábadozón eltöltött időnek. Hiába kezeletlen pszichiátriai betegek, az intézményekből ugyanúgy kitiltás jár nekik, ha nem tartják be a szabályokat. Sokszor kórházba kerüléssel sikerül végre megfelelő orvosi ellátáshoz jutniuk, mikor állapotuk annyira leromlik, hogy ők is beleegyeznek vagy elfogadják a segítséget.

Az utcán tartósan kint maradók fő indokai: a szállón és/vagy a szobában sokan vannak, elviselhetetlen személyek vannak, konfliktusok, lopások vannak, illetve a bogár problémára is rengetegszer hivatkoznak. A BMSZKI Bánya utcai éjjeli menedékhely ilyen szempontból egy jó lehetőség volt a sokszor jogos előítéletek miatt elkerült egyéb szállókhoz képest. Alapvetően sokakat sikerült ott elhelyezni és a napi étkezés, egész napos bent tartózkodás, nyugodt légkör és moderált alkoholfogyasztás lehetősége talán a lehető legvonzóbb lehetőség a tartós utcán élők egy csoportjának. Különösen nagy siker ez olyan ügyfél esetében, aki az elmúlt 10-20 évben jó, ha egyszer volt ellátásban, rövid ideig. Ennek ellenére vannak - bár kis számban -, akik ennek ellenére vagy itt sem tudnak együttműködni és végletekig feszítik a határokat, vagy egyszerűen ezt az ellátást sem igénylik, soknak tartják. A legnépszerűbb továbbra is az egyszobás lehetőség, így főként a Dózsa György úti BMSZKI átmeneti szálló vonzó ügyfeleinknek. Rendszeres jövedelmük keveseknek van, így tartósan meg se tudják fizetni az átmeneti szállót. Vannak, akik ha meg is kapnák vagy akár kapták ezt a lehetőséget, magatartásuk miatt nem tudtak vele rendesen élni.

Habár a tartós elhelyezés ritka, a már említett Bánya éjjeli menedékhely, az Aszódi éjjeli menedékhely és nappali melegedő és a Könyves Életmentő Pont révén nagy sikereket tudtunk elérni ügyfeleinkkel, az elhelyezések száma emelkedett. Bennmaradásuk bizonyos esetekben persze kérdőjeles, de területeinkről idén ősszel és télen rendkívül hatékonyan sikerült ügyfeleket ellátáshoz juttatnunk, köszönhetően a szállók nyitottságának is.

A 8 fős csapat folyamatos együttműködésben és átfedésben dolgozik és informálja egymást munkájáról. Az ügyfeleinkről és a munkánkról nem csupán a teameken beszélünk, hanem folyamatosan a hétköznapiak során is. Habár voltak nehezítő körülmények is munkánkban, a csapat egésze megbízhatóan gondozta az ügyfeleket. Természetesen fennakadások, félreértések és egyet nem értek előfordulnak, de ebben az irányban is fejlődés tapasztalható a csapaton belül.

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 – Utcái Szociális Gondozó szolgálat III. / Mohácsi Attila Csaba és Horváth Sztepan összefoglalója

Szállóra történő bejutást illetően területen lévő ügyfeleink nem nagyon aktivizálják magukat, hiszen az ellátórendszer szállást nyújtó intézményeit korábban kisebb nagyobb sikerrel már használták, és nem jó tapasztalatokkal. A hivatkozás részükről évről évre szinte mindig ugyanaz, vagyis nem biztonságos, bogaras, zsúfolt. Ettől függetlenül a Könyves éjjeli menedékhely és nappali melegedőjében ideiglenesen működtetett Életmentő pont népszerű volt, de az Előd utcai éjjeli menedékhely és nappali melegedőt is szívesen igénybe vették. Aminek szakmailag örültünk, hogy a Bánya utcai éjjeli menedékhely őszelel visszakarta régi funkcióját, amitől újra szélesebb lett az elhelyezési kínálat. Kisebb sikernek könyveltük el, hogy a Margitszigetről egy régóta gondozásunkban álló pszichésen terhelt női ügyfelünket el tudtuk 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. Célunk továbbra is az volt, hogy motiváljuk őket ajánlatinkkal különböző lakhatások tekintetében, továbbá egy erős együttműködő kapcsolatot fent tudjunk ügyfeleinkkel tartani, a szakmai határok betartásával.

Az ellátórendszer szállást nyújtó intézményeit ügyfeink információink és személyes tapasztalataink alapján ismerik. Sajnos ezek zömében bogaraktól hemzsegő tömegszállások, ezért ezektől sok esetben elzárkóznak. Kivételt képez az az időszak, amikor a zord téli időjárás „Vörös Kód-ot” idéz elő.

2023 őszén újra nyitott a Bánya utcai éjjeli menedékhely, mely utcás ügyfeink zömét befogadta és visszajelzések, tapasztalatok alapján ez egy sikeres kezdeményezés.

A már évek óta működő Életmentő Pont, amely kisebb férőhellyel és kevesebb szabállyal volt hivatott működni is újranyitott. Ügyfeinket igényeik és profiljuk alapján törekszünk olyan intézményekbe bejuttatni, amelyek a legközelebb állnak ahhoz a környezethez és minimális szabályokhoz, amelyet maguk mögött hagynak. Az intézményi környezetben dolgozó kollégát minden esetben tájékoztatjuk ügyfeink élettörténetéről és helyzetéről, amely segíti az intézményi esetkezelést.

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 léteket sikeresen elhagyók száma.

Blaha Lujza Tér – Utcai Szociális Gondozó szolgálat IV. / Jónás Viktória – új kolléga - és Szabó Tamás József összefoglalója

A Blaha Lujza tér 2018 óta tartozik az ellátási területeink közé, az itt végzett munka speciális. Ez azt jelenti, hogy két utcai szolgálat is nyújt szolgáltatást. BMSZKI utcai szolgálata napközben 10-16.00 óra között látja el a feladatait, a fennmaradó időben pedig a Menhely Alapítvány Kürt utcai szolgálata biztosít ellátást.

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.

Utcai szolgálataink jellemzően városias, sűrűn látogatott területeken nyújtanak segítséget, ezért kevésbé jellemzők a közterületen életvitelszerűen berendezkedett emberek területeinken, inkább ideiglenesen helyet választó, intézményekből átmenetileg kiszorult ügyfelek, vagy a lakhatásaikat frissen elvesztő ügyfelekkel találkozunk. A forgalmasabb pontokat elsősorban jövedelemszerzésre, illetve szociális térként használják. A Blaha Lujza tér közelében számos intézmény helyezkedik el, tömegközlekedéssel könnyen megközelíthető, így megfelelő hely például a barátokkal találkozni, ezért szolgálatunk nehézségeit is az ellátási terület városias, forgalmas jellegének köszönhetjük. Munkánk során az ügyfelek gyakran változtatják a helyüket, ezért a szakmai munkánkat akadályozza, hogy gyakran nem találjuk a megszokott helyeken a már gondozásban levő ügyfeleinket, mely a rendszeres kapcsolattartást akadályozza. Gyakran előfordul, hogy hetekre szem elől veszítjük őket.

A külterületeken, kevésbé szembetűnő helyeken berendezkedett, életvitelszerűen élők kialakítják lakhatásukat, sokszor közösségben élnek. Gyakran információt tudnak adni egymásról is, például ki merre jár éppen, kórházba került, vagy mit történt vele. A városias környezetben jellemzően egyedül élnek, ha egy-egy ügyfelet nem találunk a szokott helyén, akkor nehézségeket okoz kideríteni mi történhetett vele. Szintén nehézséget okoznak az aluljárókban végzett szakmai munka körülményei. Ezeken a helyeken, vagy a közvetlen környezetében általában a rendőri jelenlét állandó, a területet kamerával figyelik. A törvények értelmezése is gyakran problémát okoz mind a rendészet, mind a polgárok körében, nincs pontos egyetértés abban mi számít állandó közterületen tartózkodásnak. Előfordul, hogy a nem közterületen éjszakázó, ellenben napjai nagy részét ott töltő ügyfeleket, vagy éppen a civil polgárokat felszólítják, hogy tevékenységüket szüntessék meg, illetve jelentik az esetet a diszpécser szolgálatnak. Mind a rendőrség és mind a járókelők jelzéseinek köszönhetően gyakran keresünk fel olyan embereket, akik nem szorulnak segítségre.

Jellemzően nehézség ügyfeleink egészségügyi, mentális állapotának rohamos romlása. Sajnos vannak olyanok, akiket nem tudunk megmozdítani, nem együttműködők velünk.

Úgy érzem, hogy az utcán kevés eszközünk van ahhoz, hogy egy ilyen ügyfelet meg tudjunk mozdítani, vagy segíteni tudjunk neki bármiben. Ez a tehetetlenség, illetve az ebből adódó kevés sikerélmény az, amin néha nehéz túllépni.

Sikerként élem meg egy-egy ügyfél elhelyezését. Számos ügyfél úgymond megragad az ellátórendszerben és látványos állapotjavulás figyelhető meg náluk. Ez a pozitív irányú változás nem csak küllemükre értendő, hanem sokszor a mentális állapotukban is észrevehető. Például az egyik ügyfelünk, akit a Blaha Lujza térről gondoztunk ki, újra felvette a kapcsolatot a lányával, aki azóta is rendszeresen látogatja édesapját. Az ügyfél felhagyott az alkoholfogyasztással és tervei között szerepel, hogy amint egészségi állapota megengedi akkor a lányához fog költözni.

2023-ban munkahelyet váltottam (Jónás Viktória). Hét éve dolgozom a hajléktalan ellátásban. Három évet a BMSZKI Váci úti éjjeli menedékhely és nappali melegedőjében töltöttem, akkor még kifejezetten előtte utcás élőkkel foglalkozott. Onnan a Léthatáron/Twist Olivér alapítványhoz kerültem, ahol négy évet dolgoztam, ott ismerkedtem meg az utcai szociális munkával. Úgy éreztem eljött a váltás ideje és immár itt a BMSZKI utcai gondozó szolgálatánál vagyok munkatárs, április óta. Ez a hely ötvözi kicsit az eddigieket. A vezetőmmel régen is együtt dolgoztunk, a team-ből sok kollégát ismertem már. Ez nagyban megkönnyítette a váltást számomra. Az ellátórendszer és az alapvető működését az utcai szolgálatnak nem volt újszerű számomra. Ezekről eltekintve viszont nagyon meglepődtem, mennyi új kihívást is tartogat számomra ez a váltás.

A BMSZKI idén is igyekezett nyitni az utcai életformát huzamosabb ideje folytató ügyfelek irányába. Ezt a nyitást mi is érzékeltük. A Bánya utcai szálló véleményem szerint az elmúlt időszakban nagyon hiányzott a hajléktalanellátórendszer palettájáról. Kimondhatjuk, hogy az intézmény újra nyitásával, illetve jelenlegi programjával nagy segítség volt és sok ügyfelünket tudtuk elhelyezni az elmúlt év őszétől. A másik számomra jó modell a Dózsa Átmeneti Szállás a Nyitás Az Utcára programban való részvétele. Több ügyfelünket is zökkenőmentesen sikerült oda helyeznünk.

A stábunk kilenc kollégából áll, egyedüli hölgy tagja vagyok. Először ez nem tűnt egyszerű felállásnak, de a kollégák nagyon nyitottan fogadtak. A visszailleszkedést a céghez nagyban megkönnyítette az új belépős képzés, ahol feleleveníthettem a BMSZKI intézményrendszerét.

Elsőre kissé szkeptikusan álltam hozzá, hogyan is tud egy ekkora stáb hatékonyan dolgozni ugyan azokkal az emberekkel, ugyan azt a nézőpontot és irányt képviselni. Megtapasztaltam, hogy a kulcsa az egésznek a kommunikáció. Szükséges, hogy sokat beszéljünk, egymással minden szituációt igyekszünk megvizsgálni a nézőpontjainkból és egységes döntéseket hozunk. Csak így tudunk gördülékenyen és koherensen működni.

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 létet sikeresen elhagyók száma, mely szám természetesen hozzá adódik az állandó ügyfeleink számához.

Speciális Utcai Gondozó Szolgálat feladatok

Ügyeleti rendszerben, egész Budapest és Pest Vármegye területén krízisintervenciós tevékenységet láttunk el pályázat keretein belül az elmúlt évben is. Feladatainkat a Menhely Alapítvány Diszpécserszolgálat 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 CÉLJAINK ELÉRÉSÉT SEGÍTŐ ÉS HÁTRÁLTATÓ TÉNYEZŐK

	Segítik <i>a szakmai céljaink elérését</i>	Hátráltatják <i>a szakmai céljaink elérését</i>
<p>BELSŐ 1 - Az adott szolgáltatáson belüli Lehetőségek van helyben változtatni rajta</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Teamünk együtt gondolkozása, közös szemlélet kialakítása - Intézményekben dolgozó kollégákkal a jó szakmai kapcsolat kialakítása, fenntartása és ápolása - A cégen belüli egészségügyi intézményekkel kialakított kiváló munka kapcsolat megléte 	<ul style="list-style-type: none"> - Az információáramlás, ügyfél átadás-átvétel esetleges zavarai és rugalmatlanság a célintézményeknél
<p>BELSŐ 2 – A BMSZKI-n belüli A felső vezetés, a „központ” tud változtatni rajta</p>	<ul style="list-style-type: none"> - A behajtási engedélyeink időbeni beszerzése területeinkre - A tárgyi eszközök megléte és folyamatos pótlása - Gépjárműveink legalább évi kétszeri takarítása megfelelő gépekkel - Egyesített munkaruházat folyamatos pótlása 	<ul style="list-style-type: none"> - A szállók nagymértékű állag romlása és jellemzően zsúfoltsága - Bánya utcai intézmény hiánya - az idősödő ügyfeleink részére csak egész szűk keresztmetszetű szállással és szolgáltatással tudunk szolgálni (az intézmény 2023 őszén újra indult) - Az ápolásra szoruló ügyfelek roppant nehézkes elhelyezése - Az információáramlás, ügyfél átadás-átvétel esetleges zavarai és rugalmatlanság a célintézményeknél - Sok esetben intézmény specifikus munkavállalók alkalmazására lenne szükség a szállásokon - Akadálymentesített férőhelyek kevés száma - Páros férőhelyek a közvetlen közterületről érkezőknek kevés, jelenleg csak egy intézményben lehetséges cégen belül

<p>KÜLSŐ – a BMSZKI-n kívüli Külső adottságok, nem áll lehetőségünkben változtatni rajtuk</p>	<p>- Gépjárműpark és infrastruktúra, az iroda milyensége és elhelyezkedése</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Kisebb létszámú frekventált helyeken levő szállók hiánya - Kedvezményes bérlakások hiánya - Specifikus ellátóhelyek, például ápolásra szoruló és vagy demens ügyfeleink részére - Befogadó intézmények általános körülményei - Olykor a felkészületlen beugrós diszpécser jelenléte a Menhely Alapítványnál
--	--	---

A SZAKMAI TEAM, BELSŐ ÉS KÜLSŐ EGYÜTTMŰKÖDÉSEK, KAPCSOLATOK, KÉPZÉS

- Működési időben napi kapcsolatban voltunk a Menhely Alapítvány Diszpécser Szolgálatával. Érvényes éves megállapodás keretében az együttműködés megfelelőnek mondható, az informális csatornák általában elérhetőek voltak.
- 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. Kivétel talán az Aszódi éjjeli menedékhely és a Könyves éjjeli menedékhely, valamint az Életmentőpont, ezen a közeljövőben mindenképp javítanunk kell. Talán nem szerencsés, hogy az Életmentőpont aktuálisan is a Könyvesen éjjeli menedékhelyén működik. Az utcai szolgálatunk eredményes működése szempontjából fontos, hogy ezt a szolgáltatást főként az olyan ügyfelek vehessék igénybe, akik például ki vannak tiltva sok helyről – többek közt a Könyves éjjeli menedékhelyről is -, nincs más alternatívájuk, közösségi szállásokat vagy más szállásokat a téli időszakban sem vesznek igénybe, bizalmatlanok általában az ellátó rendszerrel szemben.

Rövidnek találjuk azt az időt is, amit egyhuzamban itt tudnak tölteni, ez összesen 10 nap, valamint aggályos, hogy csak este 8 órakor nyitott. Ebben az időben már nehéz elérni ügyfeleinket, elbújnak, alvóhelyet keresnek maguknak.

- 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 hétköznapi működik, és kora délután bezár. A szolgálatunk szemszögéből nézve ezt a fajta szolgáltatást 0-24 órában kellene működtetni.
- Csatlakoztunk a Magyar Élelmiszerbank Élelmiszermentő Programjához, amely keretein belül az irodánkhoz közeli élelmiszerüzletből munkanapokon tudtunk jellemzően konzervet és pékárút elhozni, melyeket aztán ki tudtunk osztani.
- Rendszeresen szállítunk ügyfeleink részére – az adomány mértékétől függően más egyéb BMSZKI intézményekbe is - cipő adományokat és munkavédelmi ruházatokat a Magic Tools munkavédelmi felszereléseket értékesítő cég jóvoltából.
- Nagyon jó munka-kapcsolatot ápolunk a VI. kerületi rendőrséggel és Közterület Felügyelettel, valamint a XIII. kerületi rendőrséggel.
- A Menhely Alapítvány által szervezett havi Utca Team-en rendszeresen részt vettünk.
- 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. „Idén elvégeztük az újonnan induló kötelező utcai szociális munkás képzést. A legelső képzési csoportba kerültem, érezhetően még nem forrta ki magát és irányt

keres a képzés, de alapvetően érdekes élmény volt. Számomra legjobb része az volt, hogy tudtam olyan utcás kollégákkal találkozni, akikkel eddig még nem, sok élményt és tapasztalatot cseréltünk. Ez megmutatta nekem azt, hogy szükséges lenne több hasonló fórum mert a havi utcás teamre, amit a diszpécser szervez nem elég, sok esetben nem jut el rá mindenki.”

- Minden kolléga elvégzett egy a BMSZKI szervezésében megvalósuló alap egészségügyi - életmentő tanfolyamot, melynek a napi munkavégzésünk során sokszor hasznát vesszük.
- A kollégák részt vettek a munkakör ellátásához tartozó különböző képzéseken, ahol az előírt kötelező pontokat lehetett megszerezni.

A 2024 ÉVRE VONATKOZÓ MUNKATERV ÉS SZAKMAI ELKÉPZELÉSEK

- 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 előrelépésnek értékelünk. Továbbra is célunk, hogy az utcai szociális munka irányában elkötelezett, felkészült, motivált, csapatban gondolkodó és a team életében tevékenyen résztvevő emberek dolgozzanak nálunk.
- Az elsődleges szakmai célunk teoretikusan továbbra is az, hogy emberek ne lakjanak az utcákon vagy fűtetlen lakásokban, legyenek kivezető utak a hajléktalan létből, mindenkinek legyen az állapotához mérten megfelelő és tartós lakhatása. Tudjunk alternatívákat csatolni a közterületeken való tartózkodás helyett, a gyógyuláshoz, ha arra van szükség, mindezekhez - megfelelő tudással és háttérrel - felkínálni a változás lehetőségét.
- A XIII. kerületi Önkormányzattal, Rendőrséggel és Közterület Felügyelettel való kapcsolat tovább bővítése - erősítése.
- Kifelé irányuló szervezeti kommunikáció a kerületben élő civil lakosság felé. Tevékenységünk bemutatása, releváns információk átadása a helyi lakosságnak rólunk és a BMSZKI intézményéről általában. Ezek megvalósíthatók fórumokon, online felületeken, kulturális eseményeken, mint mondjuk a XIII. kerületben minden évben megrendezésre kerülő „Pozsonyi Pikniken”.

- A napi munkavégzésünket szeretnénk jobban és oly módon megszervezni, hogy több időt tudjunk az általunk gondozott területeken jelen lenni. A beszámolóiból 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.
- Elkezdtünk bevezetni rendszeres teamjeinken egy esetmenedzseri rendszert is, melynek lényege, hogy a tartósan gondozásban levő ügyfeleink eseteit egy-egy kolléga lássa el, majd esetszembeszélők 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 BMSZKI Befogadó Programjával.
- Reméljük, hogy a jövőben az utcai szolgálatunk kisebb forráshoz jut, ami fedezné a rugalmasabb és személyre szabottabb szociális segítségnyújtást. Minket zavar, hogy mikor egy-egy ügyfelünk hosszú hetekre vagy hónapokra bekerül például kórházba és megfogalmaznak igényeket, ebben nem tudunk segíteni nekik. Szakmailag és emberileg is fontosak a látogatásaink, csak mi vagyunk nekik. Előfordul, hogy pipere holmit vagy ruhaneműt tudunk szerezni a számukra. Nekünk ezek a látogatások igazán akkor emberibbek például, amikor azt is mondják, hogy szeretnék színezni és szükségük lenne ceruzára, vagy szeretnék kötni vagy rádiót hallgatni. Ezek azok a tevékenységek, ami más, mint az utcai létformájuk volt és örülünk, ha ezek

megfogalmazódnak. Ami jelenleg problémát okoz, hogy nincs arra lehetőség, hogy megalósítsuk ezen kéréseiket forrás hiány miatt.

Egy betegség miatt az utolsó másfél hónapban egy vezető kollégám helyettesített, melyet ez úton is köszönök.

Ha a saját vezetői céljaimon gondolkodom, akkor továbbra is mindig az a legfontosabb a megfelelő szolgáltatásaink létrehozásán, vagy épp megfelelő színvonalon tartásán kívül, hogy kollégáim komfortosan érezzék magukat munkahelyükön és biztonságos közegben tudják végezni feladataikat, megfelelően tudjam képviselni érdekeiket. A legtöbb kollégát régóta ismerem, többükkel már korábban is dolgoztam együtt, így közös a tisztánlátás és kiszámíthatóság mindenki részéről. Töreksem a stabilitás kialakítására, a naprakész tudás fenntartására. Fontosnak tartom, hogy számíthassunk egymásra.

Az Utcai Szolgálat összességében jó és egységes csapat pozitív szemlélettel, tisztelem munkájukat!

Köszönjük, hogy elolvasta beszámolónkat!

Utca Team

biczok.zoltan@bmszki.hu