

Szakmai beszámoló Dózsa Éjjeli Menedékhely

BMSZKI

BUDAPESTI MÓDSZERTANI KÖZPONT ÉS INTÉZMÉNYEI

DÓZSA NŐI ÉJJELI MENEDÉKHELY

2023. ÉVI SZAKMAI BESZÁMOLÓ



1. AZ INTÉZMÉNY RÖVID BEMUTATÁSA

A Dózsa Éjjeli menedékhely a Dózsa György út 152. szám alatt a BMSZKI központi épületében található szállást nyújtó intézmény. A menedékhely önálló ellátási egységként 1994-ben létesült.

Intézményünk klasszikus éjjeli menedékhelyként úgynevezett alacsonyküszöbű szolgáltatást biztosít, ami azt jelenti, hogy a szolgáltatás igénybevételének nincsenek feltételei, csupán egy érvényes és negatív tüdőszűrő leletet kell bemutatni az intézménybe érkezés után egy héten belül. Jellemzően tehát utcáról érkező és a lakhatásukat éppen elvesztő ügyfeleket fogadunk. Négy alegységünk lehetőséget biztosít a magasabb szintű elhelyezésre is. Minden alegységünkben biztosítjuk a pihenést valamint a tisztálkodási, főzési, mosási lehetőségeket és felszereléseket.

Intézményünk 161 férőhellyel rendelkezik. A Dózsa Éjjeli Menedékhely a 18. életévüket betöltött nőknek biztosít ellátást.

Alegységek: Krízis éjjeli menedékhely, Várandósok védett egysége, 24 órás Speciális menedékhely, Várakozó szint.

FŐBB SZOLGÁLTATÁSAINK:

- Szociális ügyintézés, esetkezelés, mentálhigiénés tevékenység
- Kulturális és közösségi programok működtetése
- Csoportfoglalkozások
- Könyvtár, számítógéphasználat
- Étkeztetés: RSZTOP pályázat keretén belül, „Krisnás” melegétel illetve saját forrásból konzervek
- Személyes tárgyak tárolásához zárható szekrény, értékmegőrző szekrény

- Mosásra, főzésre, ételmelegítésre, tisztálkodásra szolgáló eszközök.

Az intézményünk elsődleges befogadó egysége a krízis alegység. Ha olyan ember érkezik, aki még nem volt hajléktalanellátó intézményben, akkor a speciális éjjeli menedékhely befogadó szobájában kerül elhelyezésre. Az eljárási rendben foglalt kritériumoknak megfelelő ügyfeleinket – *akiknek a jelentkezése átmeneti szállóra már folyamatban van vagy már várólistára kerültek, illetve kifejezték együttműködési szándékukat az átmeneti szállóra történő költözéssel kapcsolatban, vagy speciális igényekkel rendelkeznek* - a speciális alegység szobáiban szállásoljuk el. A 24 órás speciális alegység területén működik akadálymentesített szoba, ahol akár 6 kerekesszékes hajléktalan nő részére tudunk szállást biztosítani.

A járványhelyzet miatt minden szobában csökkentettük az ágyak számát, illetve paravánokat is elhelyeztünk, hogy csökkentjük a megfertőződés esélyét az ügyfeleknél. Ezt megtartottuk, így biztosítva valamennyi privát szférát a hálótermi elhelyezés ellenére is.

A DÓZSA ÉJJELI MENEDÉKHELY FELÉPÍTÉSE ÉS MŰKÖDÉSI RENDJE

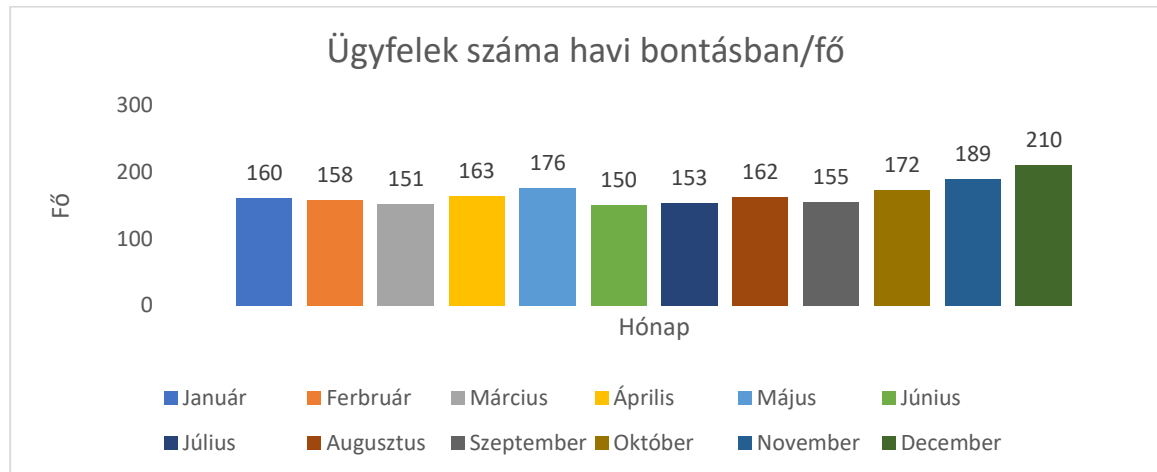
	NYITVA-TARTÁS	FÉRŐHELY	Célcsoport
KRÍZIS ÉJJELI MENEDÉK HELY	14:00-08:00	Férőhely összesen: 70 nő elhelyezésére van lehetőség. A szobák minimum 20 ágyasak, az elhelyezés 3 szobában történik	Közterületről érkező hajléktalan emberek első befogadó részlege Szolgáltatások: <ul style="list-style-type: none"> • Szükségletfelmérés • Segély-ügyintézés • Információnyújtás • FET-hez irányítás • Alapvető tisztálkodási eszközök biztosítása • Támogató szociális munka • Esetkezelő szociális munka

<p>24 ÓRÁS SPECIÁLIS ÉJJELI MENEDÉK- HELY</p>	<p>08:00 – 08:00</p>	<p>Férőhely összesen: 40 fő</p> <p>6-10 ágyas szobákban történik az elhelyezés.</p>	<p>A szobák az alábbi célcsoportokat fogadják:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Fiatalok és nemrég hajléktalanná váltak ● Nyugdíjasok ● Mozgáskorlátozottak ● Aktív korúak és dolgozók
<p>Várakozó szint</p>	<p>08:00 – 08:00</p>	<p>Férőhely összesen: 26 fő</p> <p>A szobák egyágyasak.</p>	<p>Az egyágyas férőhelyeken azon ügyfeleinket helyezzük el, akik vállalják a magasabb szintű együttműködést, illetve egyéb elhelyezésük folyamatban van. Albérlet, támogatott lakhatás, átmeneti szállás...</p>
<p>Védett szint</p>	<p>08:00-08:00</p>	<p>Férőhely összesen: 8 fő</p> <p>A szobák kétágyasak</p>	<p>Elsősorban várandós ügyfelek részére biztosítunk ellátást, külön szociális munkatárs foglalkozik velük.</p>

2. AZ ÜGYFÉLKÖR JELLEMZŐI

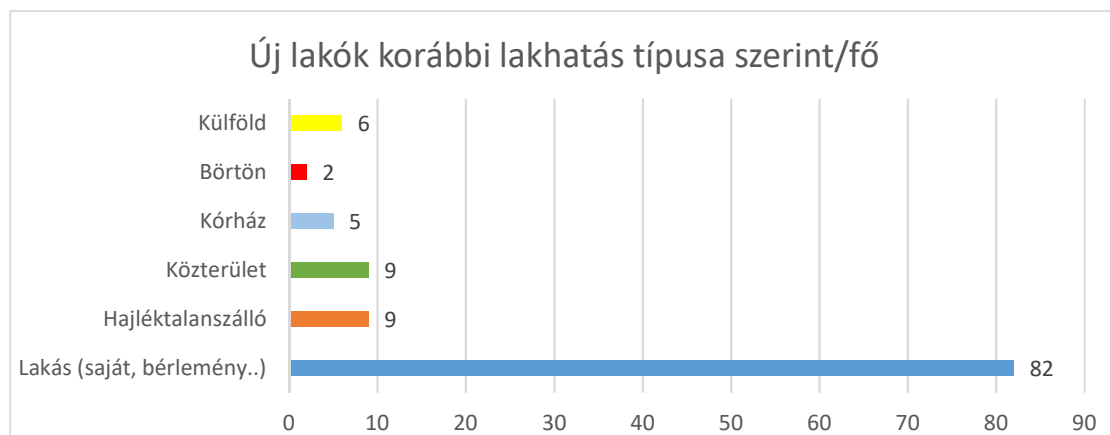
Az éjjeli menedékhelyen **584** fő fordult meg 2023-ban, szemben a 2022-es **453** fővel. Ez **29%** növekedés! Ebből **187** fő volt új ügyfél, ami azt jelenti, hogy teljesen új a BMSZKI intézményeiben, vagy nemrég veszítette el a lakhatását. Az új ügyfelek száma is növekedett 2022-höz képest. Az alábbi diagramból látható, néhány kiugrástól eltekintve egyenletes a forgalom az év nagy részében, és októbertől komoly növekedésnek indul. A havi

ügyfélszám a legalacsonyabb forgalmú hónapban is alig maradt el a 2022-es év legmagasabb számaitól. Az is jelentős változás, hogy minden hónapban érezhetően többen vették igénybe szolgáltatásainkat az előző évinél. A magasabb ügyfélszámból magasabb fluktuáció is következik. Az összes ügyfél közül 237 ember 1-15 nap közötti időtartamban vette csak igénybe a szolgáltatást.



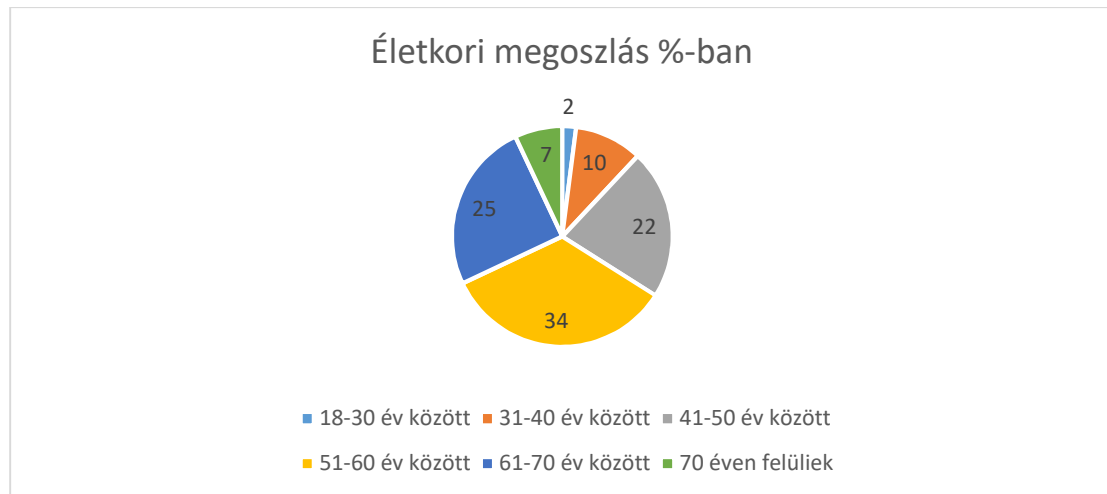
1. ábra

A magas fluktuáció a klasszikus esetmunkát is megnehezíti, hiszen nálunk a legtöbb esetben nincs idő alaposan megismerni az ügyfeleket, sokkal gyorsabban kell reagálni a szükségleteikre, és rövid idő alatt kell a legtöbb esetben kézzelfogható segítséget nyújtani számukra. 2023-ban 187 új ügyfél érkezett hozzánk. Róluk pár adat: a legtöbben, 115-en Budapestről érkeztek, 72-en vidékről. Közel felük (82 fő) lakásból jött, és folytatódik az a tendencia, hogy a lakásból érkezők száma jelentősen felülmúlja mind az utcáról, mind a más hajléktalanellátó intézményből érkező ügyfelek számát. A befogadó szobában 113 ügyfélről volt részletesebb információnk, bővebben lásd lejjebb.



2. ábra

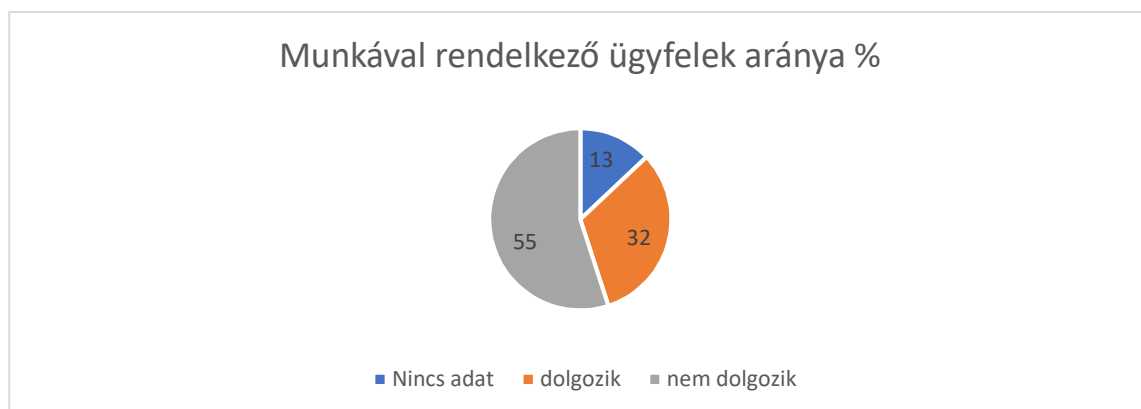
Ügyfeleink életkori megoszlása nem tér el jelentősen az előző évi kormegoszlástól. Jelenleg is az idősebb generáció veszi legnagyobb számban igénybe az ellátást. 30 évnél fiatalabb ügyfelünk mindössze 15 fő körül volt.



3. ábra

Az itt lakók 66%-a 51 évnél idősebb, a legnépesebb csoport a 61 éven felülieké. Az életkori sajátosságok meglehetősen sok egészségügyi problémát is generálnak, melyek megoldása sok esetben meghaladja a kompetenciánkat. Az idősebb és rosszabb egészségi állapotban lévő ügyfeleinket a 24-órás speciális részlegen helyezzük el, és igyekszünk az éjjeli menedékhelynél megfelelőbb ellátáshoz juttatni őket. Ez lehet egészségügyi intézmény, tartós bentlakásos intézmény, vagy a BMSZKI -n belüli más ellátás.

Még az aktív korúak körében is alacsony a munkával rendelkezők aránya. Ügyfeleinknek csak a 32%-a dolgozik, ami pár százalékkal magasabb, mint az előző évi adat (29%).

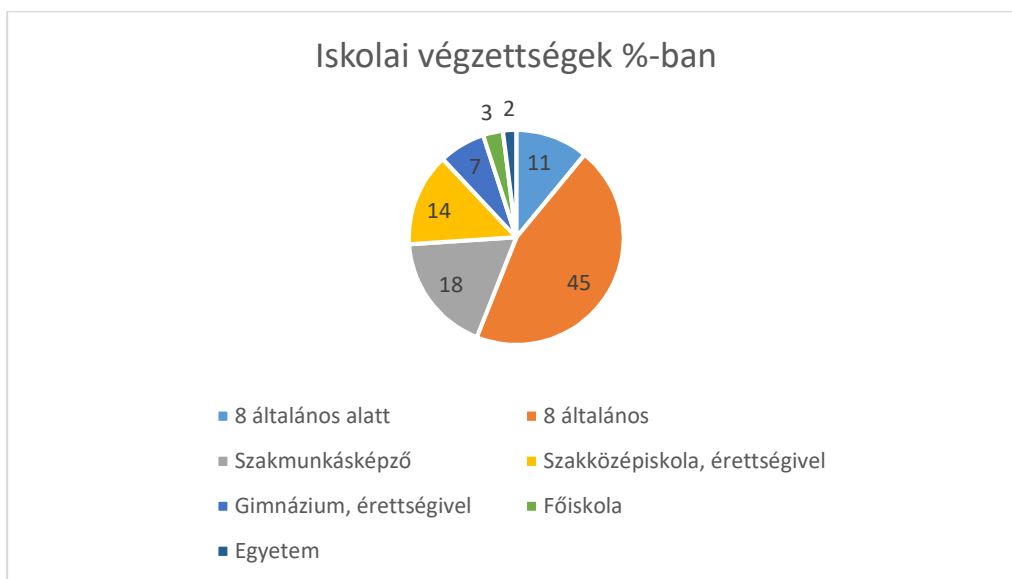


4. ábra

Ez nem kis részben a rossz egészségi állapotuknak is köszönhető. Ügyfeleink kétharmadának van orvos által diagnosztizált betegsége. Ugyanennyien mondták azt, hogy betegségük a munkavállalásban is korlátozza őket.

Valamilyen jövedelemmel ügyfeleink több mint 70 %-a rendelkezik, azonban nincs minden ügyfélről adatunk, így vélhetően ez az arány magasabb. A jövedelmi viszonyok azonban nagyon rosszak: 40% körüli azon lakóink aránya, akiknek a jövedelme kevesebb mint 60.000 Ft, 100.000 Ft feletti jövedelemmel a lakók 20% rendelkezik. A jövedelmi adatok meghatározzák azt is, hogy milyen lakhatásba tudnak továbblépni. Önálló lakhatást nagyon kevesen tudnak igénybe venni, többségüknek a hajléktalanellátás az egyetlen lehetősége.

Ügyfeleink 5%-a rendelkezik diplomával, 21%-a érettségivel (ez némiképp magasabb érték az előző évhez képest - 18%), 18%-a szakmával (ez alacsonyabb a tavalyinál - 22 %), és 11% nem fejezte be a 8 általánost (ebben a csoportban is többen vannak mit 2022-ben - 8,5 %). A legtöbben, 43%, csak általános iskolai végzettséggel rendelkeznek. Az előző évhez képest az iskolai végzettségek szintje csökkent pár %-ot, és nőtt a 8 általánost el nem végzettek aránya is. Az alacsony iskolázottság a jövedelmi viszonyaikat is nagyban meghatározza.



5. ábra

3. A SZAKMAI MUNKA 2023-ban

A.

Ügyeleti munka

A napi ügyeleti munkát digitális naplóban dokumentáljuk. Az ügyeleti teendők része a telefonos ügyintézés, segélyekkel kapcsolatos ügyintézés, intézményi igazolások kiállítása, lakcímbjelentés, egészségügyi biztosítások létesítése és hosszabbítása, adományok szétosztása, konfliktuskezelés, krízisintervenció, személyi higiénia tárgyi feltételeinek biztosítása, segélyhívás, ételosztás, mosás, napi forgalom rögzítése, az ügyfelek másik szállóra történő költözésének segítése és megszervezése, és a házirend betartatása.

Esetkezelő szociális munka

A 2021-es évben új alapokra helyeztük a szakmai munkát, így az esetkezelést is az intézményben. Mivel az intézményben dolgozó szakemberek képességei lehetővé tették azt, hogy mindenki végezzen egyéni esetkezelést illetve támogató szociális munkát, ezért az előző évektől eltérően nem volt egy kijelölt esetkezelő. A feladatokat a szociális munkatársak együtt látják el. A 24 órás beosztás sajátosságai miatt helyettesítő párokban dolgoznak a kollégák az ügyfelekkel, hogy lehetőség szerint mindig legyen elérhető szakember az adott ügyfél számára. **2023-ban 295 ügyfél** részesült esetkezelésben és/vagy támogató szociális munkában, **2022-ben 256 fő, 2021-ben 124 ügyfél, míg 2020-ban 39 fő.** A magas számban jelentős hányadot képvisel a befogadó szoba ügyfélköre, ahol fokozottabb szükségletfelmérés zajlik az új ügyfelekkel.

Az egyéni esetkezelés az ügyfél szükségleteinek és lehetőségeinek feltérképezését, az egyéni vállalások és célok kijelölését, a mentális támogatást, a folyamatos konzultációt és ügyintézését épp úgy magában foglalja, mint az ügyfél csoport tevékenységekbe való bevonását - ez nálunk különösen hangsúlyos.

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

Az ügyfelek közül kiemelt figyelemben részesülnek azok, akik egészségi, fizikai és mentális állapotuk, illetve belátó képességük csökkenése miatt önálló ügyintézésre nem képesek, fokozott segítségre szorulnak. Sok esetben kísérik el kollégáink az ügyfeleket, ezzel is támogatva őket az ügyeik intézésében.

Szakmai munka szervezése szükségletek szerint

A 2021-es évben intézményünk újragondolta az „új hajléktalan” emberek fogadását, befogadását, ezt a megkezdett munkát folytattuk 2023-ban is.

Új ügyfélnek tekintjük azokat, akik most vesztték el lakhatásukat, és akik most veszik első alkalommal igénybe éjjeli menedékhelyünk szolgáltatását.

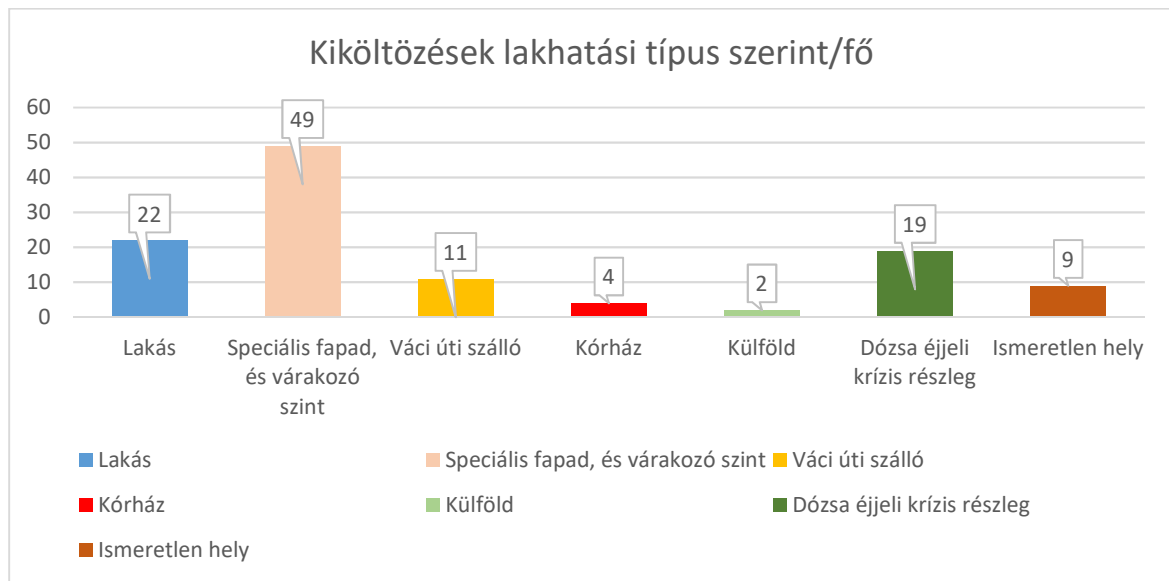
Ezen ügyfelek számára a speciális 24 órás részlegen elkülönítettünk egy szobát, 9 férőhellyel. Intézményünkbe érkezéskor 14 napig itt kapnak szálláshelyet, ami egyedi esetben rugalmasan meghosszabbítható.

A 2022-es évhez képest szűkíteni kellett a befogadó szobában elhelyezett ügyfelek körét, mert az előző év magas ügyfélszáma (177 fő) miatt néhány alkalommal a tervezett férőhelyen nem tudtuk fogadni az új érkezőket. 2023-ban csak azokat helyeztük a befogadó szobába, akik még soha nem voltak a Dózsa éjjeli menedékhelyen. (2022-ben azok kaptak itt elhelyezést, akik soha, vagy egy évnél régebben voltak az intézményben.) A szűkítés ellenére 2023-ban magasabb ügyfélszámmal dolgoztunk, **187 új ügyfél** érkezett.

Másik változás, hogy a nagy esetszám szükségessé tette, hogy az eddigi egy kolléga helyett két fő lássa el a szakmai feladatokat. A legfőbb feladatok a szociális szükséglet felmérése, információnyújtás az ellátó rendszerről, iratok pótlása, tudószűrő vizsgálatra irányítás, munkavállalás segítése – jövedelemhez juttatás, szükséges ügyintézkések elindítása – a munkahely megtartásához támogatás nyújtása, FET-re irányítás. Az új ügyfelek közül 74 fő 1-2 napon belül távozott az intézményből. Az adatfelvétel és interjúkészítés így csak részleges volt az idő rövidege miatt. Érkezésük háttérben jellemzően kibékíthető családi konfliktus, más intézményből való 1-2 éjszakás kitiltás állt. További **113 ügyfél** esetében szociális szükséglet felmérése megtörtént. 19 esetben esetkezelés indult el, 94 esetben támogató szociális munka valósult meg. A 113 személyből 5 fő 25 év alatti, jellemzően intézményi gyerekekkel. Fontos adat, hogy a 113 személyből **104** fő 2023-ban vált hajléktalanná, első alkalommal kerestek fel hajléktalanszállót, nem ismerték az ellátórendszert.

115 fő tartósan Budapesten élt, Budapest területéről érkezett a szállóra. 72 fő vidékről érkezett a szállóra, sokuk még soha nem élt a fővárosban, alapvető tájékozódásra sem volt képes. Részletesen lásd 2-es ábra. Az alábbi ábrán azt látjuk, hogy hová költöztek azok, akik a befogadó szobában maradtak. Látható, hogy több mint a fele az épületben maradt, részben a 24

órás alegységbe és a várakozó szintre, részben a krízis fapad részlegünkre költöztek. Azonban fontos, hogy nagyjából **ötödük**, 22 fő távozott nem intézményesített lakhatásba.



í

Várakozó szint

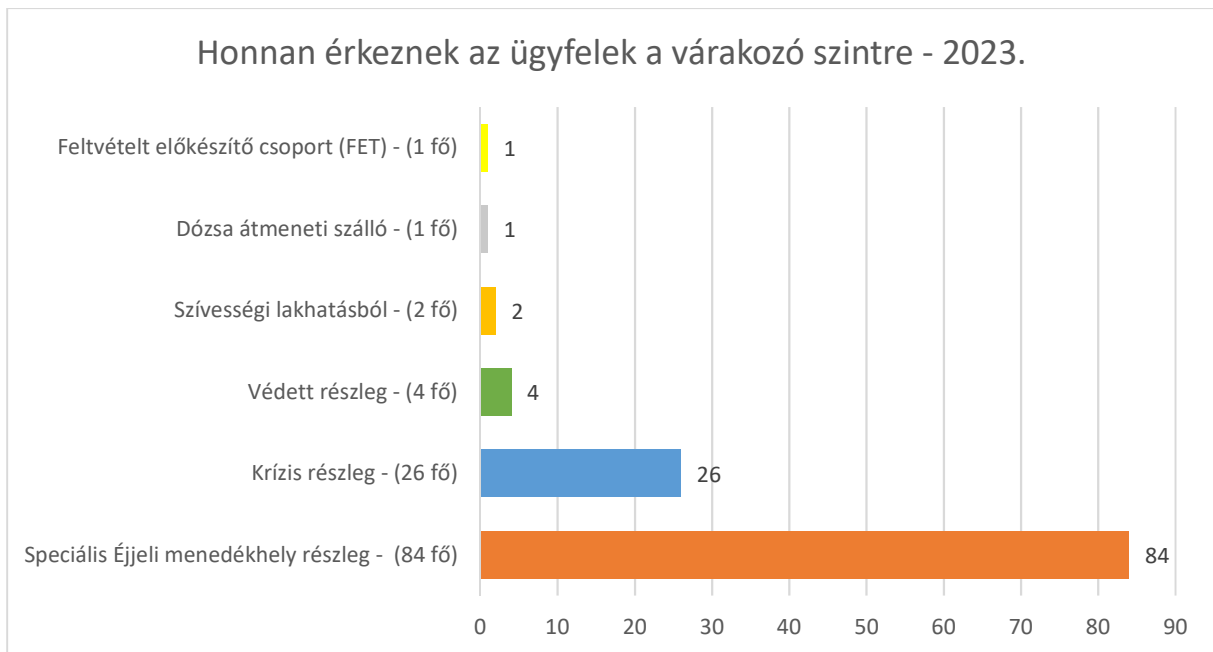
2023 januárjában újraindult a Dózsa Női Éjjeli menedékhely várakozó szint részlege. Korábban a program csupán egy szobában működött a speciális 24 órás menedékhely részlegen. Olyan ügyfeleknek biztosítunk - egyszemélyes szobákban - lakhatási lehetőséget, akik vagy rendelkeznek munkával, és/vagy átmeneti szállóra várnak. Esetmenedzsmentjüket két szociális munkás végzi.

A szakmai program két részre bontható. Az egyik ügyfélcsoportot olyan emberek képezik, akik képes önálló életvitel kialakítására, rendszeres munkával és jövedelemmel rendelkeznek. A másik csoport csak részben képes önálló életvitelre, ennek eléréséhez támogatásra szorulnak, de az átmeneti szállóra való elhelyezésük már folyamatban van.

A dolgozók szobáiban lakó ügyfeleknél feltétel a nagy összegű előtakarékosság, melynek összege fizetésfüggő és személyre szabott. Erről, valamint az egyéb elvégzendő teendőkről megállapodást kötünk a lakókkal.

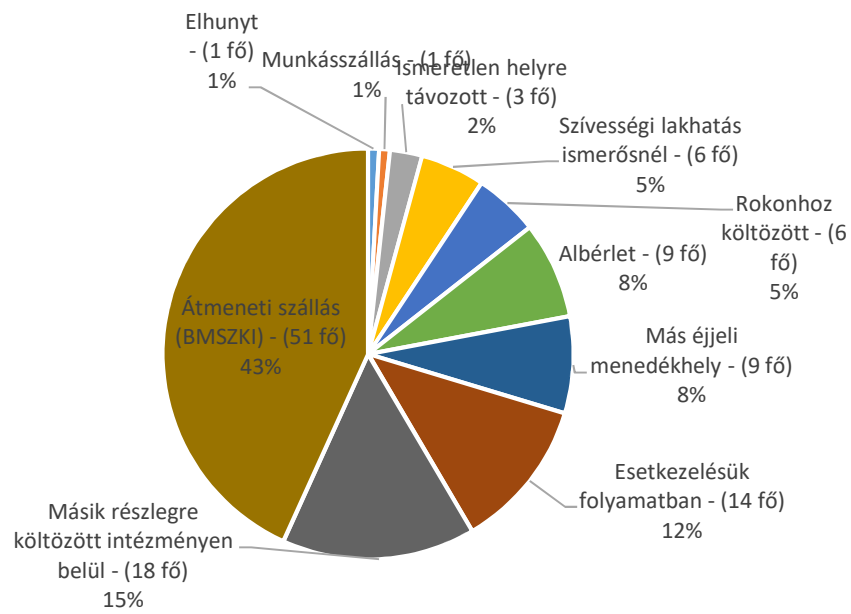
Dolgozó lakóink főként a vendéglátóiparban helyezkedtek el, elsősorban konyhai kisegítő munkakörben. A nagy fizikai igénybevételt igénylő takarítói munkát csak kevesen tudták elvégezni, itt a munkahelyvesztés nagyobb arányban fordult elő és sok esetben a vendéglátóiparba kerültek. Kiemelendő, hogy 8 fő volt érintett, így az ártalomcsökkentő szociális munka is nagy szerepet kapott.

Szakmai programunk tehát nem csupán menedéket biztosít, hanem lehetőséget nyújt arra is, hogy a résztvevők stabilizálják helyzetüket és lépéseket tegyenek újra akár a teljes önállóság felé.



A következő ábrán a kiköltözési irányok láthatóak. Elmondható, hogy ügyfelek jelentős része a hajléktalanellátás keretein belül talált csak lakhatást, de így is jelentős azok aránya (19%), akik lakásba, saját bérleménybe, rokonhoz tudtak költözni. A kivezető utak tervezésénél viszont megkerülhetetlen tény, hogy az intenzív támogató munka, és a feltételezhetően jobb esélyekkel indulás ellenére is, az ügyfelek több mint 70%-a nem tudott kikerülni az ellátórendszerből.

Az éjjeli menedékhelyekről való kiköltözés helye - 2023.



Fejlesztő foglalkoztatás a Dózsa fapadon

A menedékhelyen felismertük, hogy különböző, akár saját munkánkat segítő feladatok elvégzése építő jellegű lehet. Fejlesztő foglalkoztatás¹ keretében először ruharaktárunk és mosodánk talált gazdára, utána az udvarunk szépült, végül pedig a könyvtár és számítógép használat nyílt meg ügyfeleink számára. Ez részben átváltott év közben közfoglalkoztatotti jogviszonyra 2 ügyfelünk számára is, amely magasabb jövedelemmel jár. Pillanatnyilag 3 fő a fapadon és 1 fő a Dózsa átmeneti szállón dolgozik napi 6 órában, heti 5 napon. Oláhné Kurucz Dóra koordinálásban működik a program.

Környezetvédelmi programunk

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

Csoportmunka és közösségi programok

A Dózsa Női Éjjeli Menedékhelyen nagy hagyománya van a csoportmunkának. Ezt a hagyományt 2023-ban is folytattuk, és új csoportokat is elindítottunk a meglévők mellett. Új szolgáltatási elem a BMSZKI életében a nőgyógyászati rendelő megnyitása, ehhez kapcsolódóan is szerveztünk csoportot.

Beilleszkedést és tovább lépést segítő csoportfoglalkozás Hajdú Júlia vezetésével

A csoportfoglalkozás célja, hogy az ügyfél megfelelő motivációt kapjon az önálló életvezetés újrászervezéséhez, önmaga és ügyei képviselője ill. az ehhez kapcsolódó képességek felidézése/újraélesztése annak érdekében, hogy felkészüljön a továbblépésre. Cél, hogy támogatást adjon azoknak, akik nem tudnak megbirkózni a pszicho-szociális egyensúly elvesztése okozta krízissel, továbbá hogy segítséget nyújtson szociális, egzisztenciális veszteségek, kudarcaikkal kapcsolatos érzelmek feldolgozásában. A csoport mottója: „*A csoporton meghallgatjuk egymást, a csoporton meghallgatnak minket.*” A csoportokon a humor

¹ „Köztes forma, amely a munkavégzésről szól, komplex módon nyújt foglalkoztatási és fejlesztési szolgáltatási elemeket az érintettek számára–figyelembe véve a terápiás szükségleteket.” – szocialisportal.hu”

és az életszerű közvetlenség, nyíltság jellemző, amely sokat segít ügyfeleinknek a beilleszkedés nehézségeit leküzdeni.

Nőgyógyászati rendelő ismertetése és népszerűsítése Hajdú Júlia vezetésével

A csoportfoglalkozás célja, hogy bemutassuk a nőknek az újonnan nyílt nőgyógyászati rendelő működését és felhívjuk figyelmüket a vizsgálat fontosságára. Nagy hangsúlyt fektettünk arra, hogy megtudják, hogy a szűrés fájdalommentes, és egy elfogadó, támogató, szakembergárda fogadja ügyfeleinket. Segítettünk feldolgozni az esetleges korábban átélt traumákat, és biztosítottuk arról, hogy ez itt nem fog előfordulni. A csoportfoglalkozást követően többen jelezték a rendelésen való megjelenési szándékukat.

Budapest, a mi városunk kiránduló- és szabadidőcsoport Györfly Boglárka szervezésében

A kirándulócsoportot azzal a szándékkal folytattuk 2023-ban, hogy kicsit kimozdítsa a fapadon lakó hölgyeket a mindennapi rutinból. A mindennapi életben szükséges alapvető viselkedési szabályok újra elsajátítása, az önbecsülés visszaszerzése is feladatuk volt. A kirándulások költségeit közösségi keretből biztosítottuk. Minden alkalmat közös kávéfőzéssel, szendvicskészítéssel kezdtünk. Így láthatták a hölgyek, hogy egy egész napos kirándulásra érdemes készülni finom szendvicsekkel, vízzel. Átbeszéltük a túra útvonalát, beosztottuk az időt előre, hogy mire mennyit szánunk, hány órára érkezünk vissza. Átbeszéltük a csoportszabályokat is.

1. kirándulás, Budapesti körjárat hajókirándulás

Vígadó téri hajóállomásról indultunk, a helyszínt BKV-val közelítettük meg. Nagyon várták ezt a programot, 10 fős létszámmal érkeztünk meg. A körjárat 1,5 órás hajóút volt, láthattunk Budapest nevezetességeit. Jókedv és kíváncsiság jellemezte az utunkat, hosszan beszélgettünk a látott épületekről, a hozzájuk köthető emlékekről, amikből jócskán akadt a kiránduló nőknek.

2. kirándulás, Állatkert

Nagyon szép őszi napon látogattunk el az Állatkertbe. A bejáratnál a térkép segítségével megterveztük a közös délelőttöt. Minden résztvevő választott egy állatot/állatházat, amit meg akart nézni. Ez nagyon jó ötlet volt, működött a kompromisszum megkötése, egymás kéréseinek figyelembevétele. Sok új ismerettel bővítették a tudásukat, sok mindent megtudtunk a kihelyezett ismertetőkből a bemutatott állatokról, élőhelyükről. Végstádiumú

rákbeteg ügyfél is volt velünk, az állatok sikeresen elterelték a gondolatait az állapotáról, nem véletlenül használják a gyógyászatban is sikerrel az állatterápiát.

3. kirándulás, Fővárosi Nagycirkusz, karácsonyi műsor

8 ügyfelet tudtunk elvinni a Nagycirkusz karácsonyi meséjére. A műsor különlegessége, hogy egy karácsonyi történetet/mesét ölelt fel, ez volt a kerete az egész előadásnak. Az ünnepek előtt voltunk, sikerült egy kis meghittséget csempésznünk az életükbe, reméljük szebbé tettük az adventi időszakot számukra ezzel az előadással. A hazaút régi emlékek felidézésével, családi dolgokról és az ünnepek fontosságáról való beszélgetéssel telt.

Terveink között szerepel a programot a 2024-es évben is folytatni. Felvettem a kapcsolatot a Szépművészeti Múzeum múzeumpedagógusával, aki tematikus programmal vár majd minket. A tavasz beköszöntével tervezünk egy normafai pikniket és egy dunaparti kirándulást is.

Filmklub Oláhné Kurucz Dóra vezetésével

A Filmklub spontán módon szerveződött annak a felismerésnek a nyomán, hogy a Dózsa Női Éjjeli Menedékhely lakóinak kulturális igényei is vannak. Így az előzetesen közösen kiválasztott filmek vetítése történik a csoportok alkalmával.

Két alkalommal pedig sikerült ellátogatnunk a Westend City Center Cinema City mozijába 4 lakónkkal. Az ügyfelek nagyon várták az alkalmat, kiléphetek a menedékhely légköréből és egy „hétköznapi” ember bőrébe bújhattak. Önbecsülésük nőtt, elmondásuk szerint „így nem érezték magukat kevesebbnek, nincstelennek”. Lehetőség volt az egymást inspiráló tematikus beszélgetések lefolytatására is.

Jóga foglalkozások Deichlerné Kovács Gyöngyi vezetésével

A testi és lelki ellazulás, a magunkra szánt idő nagyon fontos a mentális egészség megőrzése szempontjából. A csoportfoglalkozáson való részvétel meghaladta várakozásainkat, ügyfeleink kitartóan vesznek részt a foglalkozásokon, ki-ki állapotának megfelelően.

Kézműves programok Rádi Szilvia vezetésével

Az ügyfeleknek szervezett kézműves programok többsége valamilyen ünnephez kapcsolódott. Általában jellemző, hogy a résztvevőktől elhangzik, hogy kevésbé fontos, hogy mit készítünk, az együtt töltött idő, a közös beszélgetések, a kapott figyelem sokkal vonzóbb számukra. Az ünnepekhez kapcsolódó foglalkozásokra jellemző, hogy saját élményeiket is felelevenítik. A

foglalkozásokon nehezítő tényezőként van jelen az ügyfeleink állapota (idős, mozgásukban korlátozott) és az ennek megfelelő helynek a hiánya. Legnagyobb sikere a húsvéti foglalkozásnak volt.

Karácsonyi vacsora

Az idén karácsonykor az ünnep nagyságához méltóan volt lehetőség az ünneplésre és a közös készülődésre külső adománynak köszönhetően. A lakók bevonásával estére ünnepélyesen feldíszített étteremmé varázsoltuk a nagytermet, ahol két turnusban fogyaszthatta 120 fő az elkészült töltött káposztát. Igazán méltó zárása volt az évnek. Köszönet a kollégáknak és elsősorban Balogh Ágnesnek a lakók koordinálásért és a befektetett munkáért.

Külső vendégek is érkeztek az ünnepi időszakban, akik zenés műsorral kedveskedtek lakóinknak, illetve maguk által készített finomságokkal is megajándékozták ügyfeleinket.

Nőnap adományozás

Idén is csomagot tudtunk adni nőnap alkalmából a nálunk lakó hölgyeknek, amit külső támogatók gyűjtöttek össze számukra. A főképp női szépségápolási termékeket tartalmazó csomagok nagy sikert arattak.

Könyves Klub Bártfai Attila Márk vezetésében

A Könyves Klub (kulturális csoportfoglalkozás) spontán módon szerveződött annak felismerése nyomán, hogy a hajléktalanságban élő ügyfelek valódi érdeklődést tanúsítanak a kulturális témák és tevékenységek iránt, ebben a kultúra önbecsülést építő és megtartó erejének spontán felismerése nyilvánul meg. Célja: a kulturális igények hosszú távú felkeltése, az olvasás és a kreatív írás gyakorlásának ösztönzése, a vitakultúra fejlesztése az irodalom eszközeivel, a résztvevőket is érintő problématerületek átbeszélése, ezáltal lehetőség biztosítása a személyes problémák távlati szemrevételezésére, értelmezésére. Cél továbbá az oktatás világába való visszatérés ösztönzése.

„Játszani jó” csoport foglalkozás Balogh Ágnes vezetésével

2023-ban 7 alkalommal került sor szociális munkás által vezetett közös szellemi vetélkedőre, csoportos játékokra. A foglalkozások rendszertelen időközökben, de előre meghirdetett időpontokban kerültek megrendezésre. Helyszín a szálló speciális részlegének folyosó része,

illetve a könyvtár. Egy – egy alkalommal 12-14 fő vett részt ezeken a játékos délutánokon. A felmerülő költségeket a BMSZKI által biztosított közösségi keretből fedeztük.

B. A SZAKMAI CÉLJAINK ELÉRÉSÉT SEGÍTŐ ÉS HÁTRÁLTATÓ TÉNYEZŐK

	Segítik <i>a szakmai céljaink elérését</i>	Hátráltatják <i>a szakmai céljaink elérését</i>
BELSŐ 1 - Az adott szolgáltatáson belüli Lehetőségek van helyben változtatni rajta	<ul style="list-style-type: none"> - jól képzett szakemberek - elhivatottság - kreativitás - önálló munkavégzés - csapatmunka 	<ul style="list-style-type: none"> - team dinamika - kiégés - egyéni érdekek és szakmai munka ütközése - kollégákat érő erőszakos hatások az ügyfelek részéről
BELSŐ 2 – A BMSZKI-n belüli A felső vezetés, a „központ” tud változtatni rajta	<ul style="list-style-type: none"> - szakmai önállóság támogatása - kiégést megelőző szupervízió biztosítása - partnerszervezetekkel való magas szintű együttműködés 	<ul style="list-style-type: none"> - magyarázat nélküli feladatleosztás - következtelenség - szakmai munka elismerésének hiánya - infrastruktúra rossz állapota - kollégákat érő erőszakos hatások az ügyfelek részéről
KÜLSŐ – a BMSZKI-n kívüli Külső <i>adottságok, nem áll lehetőségünkben változtatni rajtuk</i>	<ul style="list-style-type: none"> - fenntartó támogató hozzáállása - szolidáris polgárok, civil támogatók 	<ul style="list-style-type: none"> - infrastruktúra rossz állapota - lakáspolitikai - ügyfelek egészségügyi állapota - jogszabályi környezet - bérhelyzet

Elmondható, hogy bár 2021-ben sok helyiség, főként a vizesblokkok, kerültek kifestésre, és néhány egységben részleges felújítás is történt, az intézmény általános állapota a speciális menedékhely részleg kivételével elhanyagolt, és a penészedés miatt egészségtelen is. 2023-ban (ahogy 2022-ben sem) nem történt komolyabb felújítás. A felújított helyiségek ismét penészesek, a zuhanyzók állapota kritikus.

A konyha egy gyakorlatilag szellőzés nélküli, ablaktalan helyiség. Bútorzata és elektromos berendezése nem került kicserélésre.

Igazi különálló közösségi helyiség egyik részlegen sem található. Bútorcserére és felújításra, továbbá tisztasági festésre minden helyiségben szükség lenne. A munkatársak pihenője egy folyamatos leázás miatt akár egészségre ártalmas is lehet a penészedés miatt, illetve a vakolat javítása sem történt meg.

Az éjjeli menedékhelyen megforduló lakóinknak zárható szekrényt, értékmegőrzőt, emeletes vagy egyszemélyes fekvőhelyet biztosítunk, tisztítható felületű matraccal. Mivel az ablakokon nincs szúnyogháló, a vérszívók akadálytalanul bejuthatnak. Éjjeli menedékhelyünkön nagy problémát okoz a poloska- és csótányfertőzöttség, valamint kisebb mértékben az egerek jelenléte. Ebben történt előrelépés, de a kártevők jelenléte továbbra is fennáll.

Összegezve: bár sok területen történt előrelépés az elmúlt évekhez képest a karbantartás ügyében, de gyakorlatilag olyan állapotban van az intézmény nagy része, amely azonnali beavatkozást igényel.

C. SZAKMAI TEAM, BELSŐ ÉS KÜLSŐ EGYÜTTMŰKÖDÉSEK, KAPCSOLATOK

A jelenlegi létszám 15 fő. Ez az eddigi legmagasabb létszám az intézmény történetében. Azonban ezzel együtt is szükség van alkalmanként megbízási jogviszonnyal további kollégákra és korlátozott mértékben túlóra elrendelésre is. Az előző évekhez képest összességében alacsonyabb a plusz terhelés a kollégákon. Részmunkaidőben gondnoki feladatot ellátó munkatárs is dolgozik az intézményben.

Munkakör	Fő
Ellátási egységvezető	1
Szociális munkatárs	9
Szociális segítő	5

A szociális munkatárs munkakörben alkalmazott kollégák vagy már rendelkeznek szakirányú diplomával, vagy jelenleg is felsőfokú képzésben vesznek részt. A segítő munkakörben dolgozó kollégák közül 1 fő nem vesz részt felsőfokú képzésben jelenleg. A kötelező és választható továbbképzéseken 8 fő vett részt.

Minden héten szakmai teamet tartunk, esetenként online. A megbeszéléseken az intézmény működtetésén kívül esetmegbeszéléseket is tartunk, szakmai fejlesztési ötleteinket is megbeszéljük.

BMSZKI-n belül a legfontosabb partnereink az Origóc Nappali Centrum, a Váci úti éjjeli menedékhely. A velük 2021-ben elkezdődött együttműködés folytatódott, és ennek köszönhetően sokkal hatékonyabban tudunk segíteni az ügyfeleinknek. A BMSZKI utcai szolgálatával is jó együttműködést alakítottunk ki, ez mindkét szolgáltatás számára fontos.

Szintén fontos partnerünk a Dózsa Átmeneti Szállás, ahol hetente egyeztetünk szakmai és intézmény működtetési kérdésekben egyaránt.

Társintézmények közül kiemelt fontosságú az együttműködésünk a BMSZKI Váci úti Éjjeli Menedékhellyel. A menedékhely kizárólag pszichiátriai betegséggel érintett és/vagy ápolási szükséglettel rendelkező és/vagy mozgásukban valamilyen módon korlátozott nőket fogad.

Külső szervezetek közül a legintenzívebb kapcsolatunk az Ébredések Alapítvánnyal van, 3 kollégánk rendszeresen konzultál velük, részt vesznek a nyitott teameken, illetve online megbeszéléseken, esetkonferenciákon is. Az év során több támogatás is érkezett a Mensa HungarIQ-n keresztül. Megvalósítottunk a Nemzeti Népegészségügyi Központtal egy munkaképességet vizsgáló kísérleti programot, amelyben 10 ügyfél mellett kollégáink és a Dózsa átmeneti szállás kollégái közül is részt vettek néhányan.

E. A 2024. ÉVRE VONATKOZÓ MUNKATERV ÉS SZAKMAI ELKÉPZELÉSEK

Az ügyfeleink leginkább a kritikus állapotú infrastruktúrát jelölték meg problémának, ezen területtel kapcsolatban érdemi lépés hosszú évek óta nem történt. Ebbe a takarítás minősége is beletartozik, amely a folyamatos visszajelzések ellenére sem mutat jelentős fejlődést.

Fontos terület az ügyfelek biztonságának, biztonságérzetének növelése. Mivel ügyfeleink jelentős részben bántalmazást elszenvedett nő, sokkal fontosabb számukra a biztonság, mint

egy átlagos intézményben élőknek. Ezt a témát a szakmai teameken rendre napirenden tartva beszélünk a lehetséges megoldásokról.

A másik jelentős probléma mind az ügyfeleink, mind az itt dolgozók számára a mentális zavarral élő ügyfelek magas száma, illetve közülük is a nagyon rossz állapotban lévők viselkedésének kezelése. Ehhez kapcsolódóan kollégáim folyamatosan részt vesznek képzéseken, és igyekszünk szorosan együttműködni azon intézményekkel, akik ebben segítséget nyújthatnak. Ehhez kapcsolódik az is, hogy a zsúfolt, nagylétszámú elhelyezés gyakorlatilag növeli a mentális zavarral élő emberek feszültségét, és ezzel a konfliktusok számát is. Így az egyik irány a kisebb létszámú szobák kialakítása lehet.

Az intézményből való kitiltások számát jelentősen csökkenteni a zsúfoltság csökkentésével lehetne elsősorban, továbbá a minőségibb lakáskörülmények biztosítása is pozitívan hathatna erre. A reztoratív szemlélet szintén segíthet, s nem csak a kitiltások csökkentésében, hanem az ügyfelek számára pozitív mintát adhat saját életük jobb menedzselése irányában.

Nagyobb hangsúlyt helyezünk az egyéni esetkezelésre, az esetmegbeszélő csoportok 2 heti rendszerességgel kerülnek megtartásra.

Belső és külső szakmai partnereinkkel szorosabb együttműködést kívánunk megvalósítani, itt elsősorban a mentális zavarral élő ügyfelekre fókuszáló ellátási egységekkel való együttműködést kell még erősebb alapokra helyezni.

Szupervíziót 2024-ben szeretnénk, a 2023-as évben a team szupervízió kimaradt, részben a tavaly választott szupervízorral való kevésbé sikeres együttműködésnek eredményeképp. Fontos lenne pedig, mind szakmai fejlődésünk, mind a kiegészítés megelőzése céljából. Kiemelten fontosnak tartjuk a közösségi és csoportmunkát, ezért a beszámolóban részletezett és működő csoportok fenntartását és bővítését is tervezzük, amennyiben kapacitásunk engedi.

Összegzés

A BMSZKI Dózsa Éjjeli Menedékhely a hajléktalan nők számára egyéjszakás jogviszonyt biztosító legnagyobb forgalmú intézmény Magyarországon. Magas ügyfélszámmal, állandó nyitvatartással dolgozik. Az új és a régi ügyfelek is gyorsan megtalálják, így fontos szerepe van mind az alapvető ellátásban, mind a minőségibb lakhatási formák / szolgáltatások felé történő orientációban.

A 2024-es évben továbbra is prioritás lesz a szakmai működés fejlesztése, ehhez viszont szükséges a szakmai igazgatóhelyettes és az igazgató támogatása is, mivel a fejlesztési igények egy része meghaladja az ellátási egységvezetői kompetenciákat.

Az éjjeli menedékhely legfontosabb feladata biztonságos, alacsonyküszöbű szolgáltatás-szállásnyújtás - biztosítása az utcára került nőknek. Ezen feladathoz megfelelő infrastruktúra is szükséges.

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

Az infrastruktúra tekintetében szükséges lenne egy átfogó, intézményi szintű felújítás, festéssel, alapkarbantartásokkal. Ez a 24 órás speciális részleg valósult csak meg, ott is több éve, a többi intézményrészünk állapota részben romos, egészségre ártalmas. A zsúfoltság csökkentése érdekében már megtörténtek az első lépések, melynek köszönhetően a krízis menedékhely szobái már élhetőbb létszámmal működhetnek 2023-ban. A 2024 évi szakmai munka egyrészt a meglévő pozitív hagyományok folytatásán alapul, valamint a klasszikus fapad elképzelésen túlmutató szakmai munka közös megtervezését jelenti. Az ügyfeleink életkorából, mentális állapotából lesűrhető, hogy ezen 2 szegmensnek komoly szerepet kell adni a segítő munka tekintetében. Mivel egyre több az ápolásra szoruló ügyfél is, ezért át kell gondolni a velük való munkát, ugyanis ápoló nincs az intézményben.