

BMSZKI Fehér-köz Nappali Melegedő

2023. évi Szakmai Beszámoló



*„Szemhunyasnyi idő alatt hajléktalanságba
lehet sodródni, és (...) lehetetlenség határát
súrolja az onnan való visszatérés”
- Lakner Zoltán-*

Bevezetés

Az elmúlt év során is számtalan esemény, izgalom történt a melegedő, az ügyfelek, és az itt dolgozók életében. A BMSZKI 30 rendezvénysorozat keretében két különleges eseményt is volt lehetőségünk megszervezni és lebonyolítani. Első alkalommal a „Vendégként a kunyhóban” elnevezésű program keretében a Terebesi erdőben élők meglátogatására került sor, a második rendezvényünkön pedig egy kiállítással összekötött művészetterápiás workshop valósult meg, ahol az érdeklődő szakemberek képet kaphattak a művészetterápia eszköztáráról, a segítői munkában való felhasználási lehetőségéről.

Az intézmény bemutatása

A Fehér-köz Nappali Melegedő 1999 márciusa óta fogadja azon rászoruló személyeket, akik betöltötték a 18. életévüket, és rendelkeznek a szükséges magyar okmányokkal.

Az intézmény Budapest X. kerületében, lakóterületektől távol, a Fehér-köz 2 szám alatt található. Tömegközlekedési eszközzel könnyedén megközelíthető, a 85-ös, 161-es busz illetve a 3-as, 62-es, 62A-s villamosmegálló a melegedő közelében található.

Az intézményben minden rászorulót megkülönböztetés nélkül fogadtunk, függetlenül attól, hogy éjszakáit hol, milyen körülmények között töltötte. Az igénybevétel feltétele a 12 hónapnál nem régebbi negatív tudószűrő lelet. Az első találkozás alkalmával az igénylő adatai - a hivatalos okmányai alapján - rögzítésre kerülnek a BMSZKI által használt Menedékprogramban.

A melegedő egy régi felvonulási épületből lett kialakítva, amely túlnyomó részben fából készült. Az intézmény nem akadálymentesített. Kerekesszékes ügyfelet vagy mozgásában erősen korlátozott személyt nem tud fogadni, mivel az épület egy töltésen található, ahová

meredek lépcső vezet fel. A vizesblokkok szaniterkonténerekből lettek kialakítva, amelyek átjáróval csatlakoznak az épülethez.

A melegedő hétfői napokon 8⁰⁰-13⁰⁰, keddtől vasárnapig 8⁰⁰-18⁰⁰ óra között fogad ügyfeleket. Engedélyezett létszáma 120 fő.

Hétfői napokon tartottuk a munkaértekezleteinket. Ezeken a megbeszéléseken volt lehetőségünk átbeszélni a munkánk során felmerülő szakmai problémákat, ügyfeleinkkel kapcsolatos dilemmáinkat, és a melegedő szolgáltatásait érintő terveinket.

Szakmai munkánkat az 1993. évi III. tv valamint a 1/2000 SzCsM rendelet szabályozza. Az előírt alapfeladatok elsősorban a hajléktalan emberek fizikai szükségleteinek kielégítését célozza meg, úgy, mint:

- személyes ruházat tisztítása,
- személyes tisztálkodási lehetőség,
- közösségi élet,
- pihenés,
- napi egyszeri étkezés,
- étel melegítése, tálalása, elfogyasztása,
- szociális ügyintézésben való segítségnyújtás, információnyújtás, tájékoztatás.

Ezeken a szolgáltatásokon felül a melegedő számos többletfeladatot látott el. Az intézmény a következő szolgáltatásokat nyújtotta az igénylőknek:

- munkaügyi ügyfélszolgálat,
- könyvtár,
- délutáni foglalkozások:
 - » kézműves foglalkozás,
 - » filmklub,
 - » játéklklub,
 - » kultúra csoport,
- külső programok.

Ezen szolgáltatásoknak is köszönhető, hogy az intézmény annak ellenére jelentős forgalmat bonyolít le, hogy fizikai állapota nem ideális.

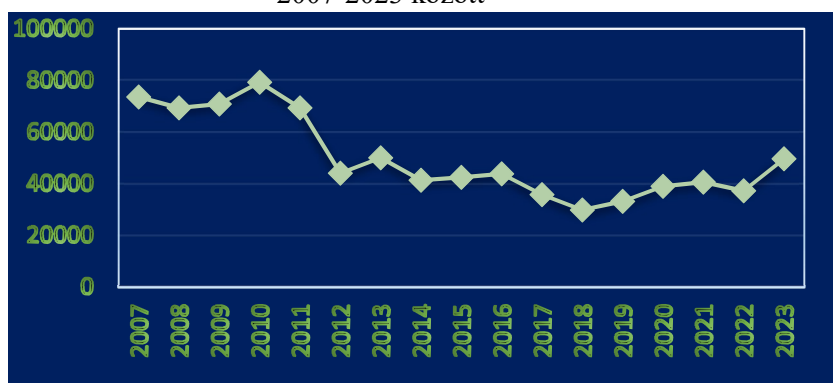
Az ügyfélkör jellemzői

A 2023. évben a Fehér-köz 355 napon keresztül fogadta ügyfeleit. Az elmúlt év során az intézményt szolgáltatásait 49.660 alkalommal vették igénybe, 42.767 alkalommal férfi és 6.893 alkalommal női ügyfelek.

A látogatók száma: 1.397 fő, ebből 125 nő és 871 férfi volt. Összehasonlítva a 2023. év hasonló adataival, ahol az igénybe vevők száma 996 fő, összesen 37.283, 32.611 férfi és 4.672 női igénybevétel történt, jól látható, hogy az igénybe vevők és az igénybevételek száma is jelentős mértékben növekedett. Az elmúlt év során a női ügyfelek és esetükben az igénybevételek száma számottevően megugrott.

A következő táblázat az elmúlt 15 év forgalmának alakulását mutatja be:

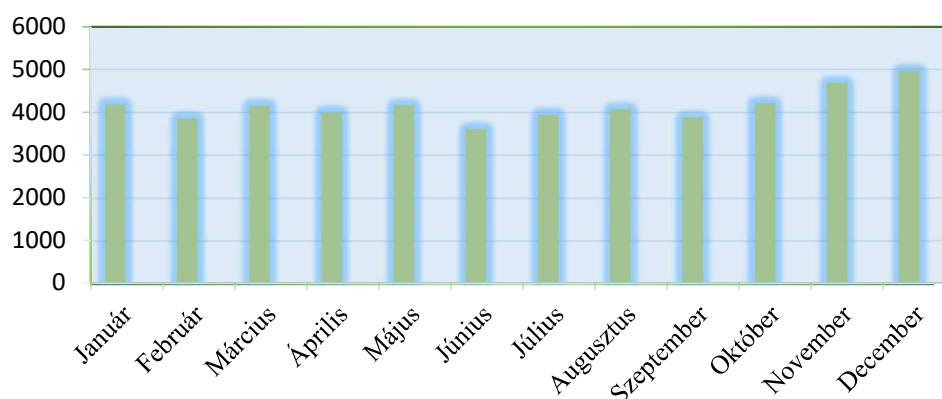
A szolgáltatások igénybevételének alakulása a Fehér-köz Nappali Melegedőben
2007-2023 között



Az elmúlt év során drasztikusan emelkedett mind az ügyfélszám, mind az igénybevételek száma.

Az alábbi táblázat az intézmény 2023. évi forgalmának alakulását mutatja be havi bontásban.

Fehér-köz Nappali Melegedő 2023. évi forgalma (megjelenések száma)



Ügyfeleink jelentős része különböző éjjeli menedékhelyen él, de magas azon ügyfelek száma is, akik utcán, közterületen töltik mindennapjaikat, valamint a mélyszegénységben élő szívességi lakáshasználók, akik családtagnál, ismerősnél húzzák meg magukat. Egyre többször

fordul elő, hogy ügyfeleink saját ingatlanukban élnek, de a közüzemi szolgáltatásokat kikapcsolták a lakásban. Mindezek mellett átmeneti szállón élők is igénybe veszik melegedőnk szolgáltatásait.

A Fehér-köz Nappali Melegedőt felkereső ügyfelek szálláshelyei

szállás típus	összes látogatói létszám
utca közterület	11.547
éjjeli menedékhely	27.705
átmeneti szállás	4.727
egyéb	5.681
összesen	49.660

A táblázatból jó látható, hogy a melegedőbe legtöbbször valamelyik éjjeli menedékhelyről érkeztek. Jelentős a BMSZKI különböző éjjeli menedékhelyéről érkezők száma. Az elmúlt év során összesen 15.063 alkalommal érkeztek fapadjainkról ügyfelek a melegedőbe. Az Előd Éjjeli Menedékhelyről 8.867 alkalommal keresték fel a melegedőt, a Könyves Éjjeli Menedékhelyről 4.002 alkalommal érkeztek ügyfelek. A Pro Domo éjjeli menedékhelyéről összesen 6.459 alkalommal keresték fel melegedőnket, míg a Baptista Szeretetszolgálat éjjeli menedékhelyeiről 2.815 alkalommal érkeztek ügyfelek.

Az utcán, közterületen élők aránya is magas volt az elmúlt évben melegedőnkben. Noha Budapest valamennyi kerületéből érkeztek hozzánk ügyfelek, legtöbbször, 7.450 alkalommal a X. kerületet jelölték meg éjszakai tartózkodási helyként utcás klienseink, 1.078 alkalommal mondták, hogy a XIV. kerületben éjszakáztak, 613 esetben a XIII. kerületet említették ügyfeleink éjszakai tartózkodási helyükként.

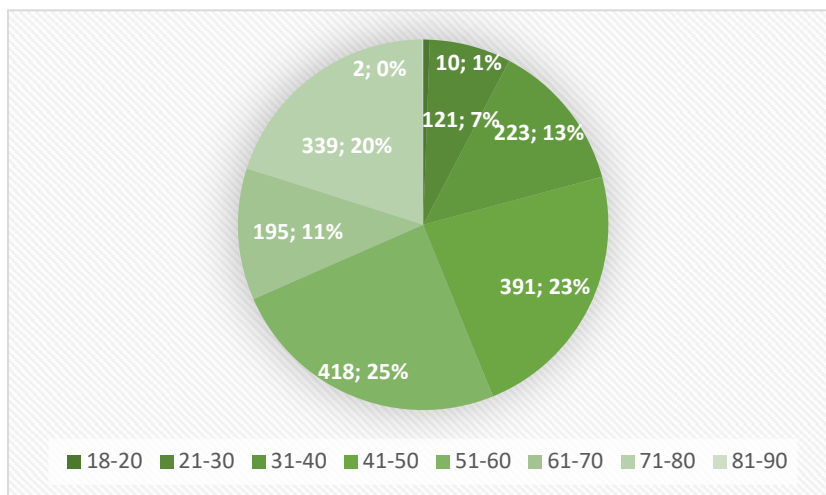
Átmeneti szállók tekintetében jellemzően a BMSZKI intézményeiből érkeztek hozzánk. Leggyakrabban, 2.489 alkalommal az Alföldi utcai átmeneti szállóról, a Külső Mester utcai szállóról 835 alkalommal keresték fel a melegedőt. A Dózsa átmenti szállójáról 280, - míg a Kórákás szállóról 233 alkalommal keresték fel a Fehér-közt, de valamennyi BMSZKI szállóról érkeztek hozzánk ügyfelek.

A Menedékprogram „Egyéb” kategóriája, egy gyűjtő fogalom, amelybe beletartozik minden, az albérlet, munkásszálló, szívdességi lakáshasználat, MÁV, BKV, büntetésvégrehajtó intézmény, rendőrkapitányság, egészségügyi intézmény, munkahely. Az elmúlt év során ügyfeleink 5.665 alkalommal jelölték meg szálláshelyül az előbb említett helyek egyikét.

Bárhonnan is érkeztek hozzánk, senkit nem utasítottunk el, hiszen átmeneti szállón élők is kerülhetnek olyan élethelyzetbe, hogy szükségük lehet a melegedő valamely szolgáltatására.

A következő diagramon az elmúlt év kor szerinti megoszlása figyelhető meg.

Fehér-köz Nappali Melegedő ügyfélkörének kor szerinti megoszlása



A diagramon látható, hogy az elmúlt év során ügyfeleink közül az 51-60 év közöttiek voltak többségben, de a 41-50 év közöttiek száma sem elhanyagolható. A nyugdíjkorhatárt betöltött ügyfeleink száma is jelentős.

Fehér-köz Nappali Melegedő ügyfélkörének kor és nem szerinti megoszlása

Életkor	Férfi	Nő	Összesen
18-20	7	3	10
21-30	112	9	121
31-40	195	28	223
41-50	336	56	391
51-60	367	51	418
61-70	176	19	195
71-80	33	6	39
81-90	2	0	3
Összesen	1.225	172	1.397

A fenti táblázat a melegedő ügyfélkörének kor és nem szerinti eloszlását mutatja be az elmúlt év folyamán. Női ügyfeleink közül a 51-60 év közöttiek voltak többségben. A legidősebb női ügyfelünk 2023-ben 77. születésnapját, legidősebb férfi ügyfelünk pedig 82 éves volt.

Szakmai munka

Az elmúlt évben melegedőnkben folyamatos nyitva tartással segítettük, támogattuk a hozzánk forduló ügyfeleket. A jogszabályok által előírt alapszolgáltatások mellett különböző többletszolgáltatásokat, csoportfoglalkozásokat is tartottuk.

Intézmény által biztosított szolgáltatások

A Fehér-köz az SzCsM rendeletben előírt alapfeladataink maradéktalanul eleget tett. Az olyan alapszolgáltatásokat, mint a melegedés, tájékoztatás, személyes tisztálkodás, személyes ruházat tisztítása, minden betérő ügyfél igénybe vehette.

Személyes ruházat tisztítása – mosás, mosatás

A ruházat tisztításához ipari mosógép, szárítógép, forgótárcsás mosógép, valamint centrifuga áll az ügyfelek rendelkezésére. A forgótárcsás gépet korlátlanul használhatják ügyfeleink, az ipari mosógépet azonban hetente csak egy alkalommal, előzetes feliratkozás

alapján. A ruházat tisztításhoz szükséges mosóport, fehérítőt, fertőtlenítőt, öblítőt az intézmény biztosította.

Személyes tisztálkodás - fürdés

Az intézményben konténerekben van kialakítva külön női – és férfi zuhanyzó, melyeket a párok koedukáltan is használhattak. Az elmúlt év kiemelkedő eseménye volt, amikor a régi, erősen leromlott állapotban lévő női zuhanyzót kicserélték. Annak érdekében, hogy a női vizesblokkot elsősorban női ügyfeleink használhassák, valamint hogy megőrizzük a felújított zuhanyzó állapotát, a helyiséget zárva tartjuk. A fürdő kulcsát a beíró helyiségben tudják felvenni a hölgyek. A tisztálkodáshoz szükséges eszközöket - törölközőt, tusfürdőt, borotvát, borotvahabot - igény szerint biztosítottuk klienseink részére. Ezt az alapszolgáltatást 2.813 alkalommal vették igénybe ügyfeleink. A tisztálkodási lehetőséggel elsősorban a közterületen tartózkodók éltek, de éjjeli menedékhelyen éjszakázó ügyfeleink is szívesen használták zuhanyzóinkat, hiszen nálunk egyedül, az intimitás megőrzése mellett volt lehetőségük fürödni.

Étkeztetés

Az intézmény legnépszerűbb szolgáltatása az étkeztetés. Napi 150 adag ételt van módunkban kiosztani ügyfeleink számára. A jelentős igénybevétel emelkedés eredményeképpen szabad és munkaszüneti napokon immár 200 adag ételt oszthatunk ki a rászorulóknak részére. Az Ételt az Életért Alapítványnak köszönhetően 35 adag melegételt tudunk biztosítani az intézményben tartózkodóknak.

Ételmelegítés

Korlátozott mértékben, de van lehetőség ételmelegítésre is, a konyhában elhelyezett mikrohullámú sütőben. A melegítéshez szükséges eszközöket biztosítottuk ügyfeleink részére.

Segítő munka

A Fehér-közt mindig is egy olyan nyitott intézményként szerettük volna működtetni, ahol az ügyfelek és a munkatársak is biztonságban érzik magukat. Segítői munkánk során lehetőségeink erőteljesen korlátozottak. Támogató-, motiváló- segítőbeszélgetések folyamatosan zajlanak az intézmény falai között. Mindennapi feladataink közé tartozik az információnyújtás, szociális ügyintézés, de ahhoz, hogy a hajléktalan helyzetből ténylegesen kigondozzuk azokat, akik benne ragadtak a rendszerben, annak egészét szükség lenne megváltoztatni, és a segítői fókuszot máshová helyezni.

Az utcán élő ügyfeink elsősorban a mindennapi életvitelükhöz szükséges fizikai szükségletek kielégítésében kérnek segítséget, mint a napi ételmezés, a fürdés, mosás. Az ügyfelek szociális ellátásokhoz való juttatása nagyon nagy szerepet kap a segítői tevékenységünkben. Az elmúlt év során több ügyfelet sikerült rokkantjáraadékhhoz, fogyatékosági támogatáshoz juttatni, valamint lakhatási támogatásban is részesült egyik ügyfelünk. Rendszeresen kérnek segítséget különböző okmányok pótlásában, segélyek, nyomtatványok beszerzésébe, kitöltésében. A melegedő napi rutinjához tartozik a FET-re, különböző egészségügyi intézményekben való irányítás.

Ügyfeleinket rendkívül nehéz motiválni, hogy a még meglévő kompetenciáikat használják, esetleg újakat szerezzenek meg. Segítőként sincs olyan eszköz a kezünkben, amely komoly támogatást jelentene ügyfeleink részére ahhoz, hogy ismét a kezükbe vegyék sorsuk irányítását. A nappali melegedők életében jelentős nehézséget okoz, hogy ügyfeleink egyik napról a másikra eltűnnek. Ez jelentősen befolyásolja segítői munka tartalmát és kimenetelét.

Mindezek ellenére munkánk során elsődleges cél, hogy egy biztonságos, empátikus környezetet alakítsunk ki, ahol az ügyfelek bizalommal fordulhatnak hozzánk. A négy szemközti segítő beszélgetések alkalmával egyénre szabott segítséget tudunk nyújtani a hozzánk fordulóknak.

Többletszolgáltatások

Munkaiügyi ügyfélszolgálat

Az ügyfélszolgálat keretein belül munka – és albérlet keresés okán a telekommunikációs eszközöket korlátlanul használhatták ügyfeleink. Délutáni időpontokban társas kapcsolat, leépült családi- baráti kapcsolatok újraépítése és fenntartása, illetve kikapcsolódás céljából is használhatták az intézmény számítógépeit, valamint telefonkészülékét.

Álláskereséssel összefüggésben 9-16 óra között volt lehetőségük hívást kezdeményezni, kapcsolattartás céljából minden hétköznapi 12 órától lehetett telefonálni. Az intézmény munkatársai minden esetben segítséget nyújtanak a készülék használatához.

Könyvtár

A melegedőben található egy folyamatosan bővülő könyvtár, amelyet előszeretettel használtak ügyfeleink.

Foglalkozások

Az intézményen belül és kívül is rendszeresen tartunk különböző foglalkozásokat, annak érdekében, hogy ügyfeleinket kimozdítsuk a napi rutinból, strukturáljuk szabadidejüket, pozitív élményeket éljenek át, amelyek segíthetnek a mindennapi nehézségeken átlendülni.

Kézműves foglalkozás

A kézműves foglalkozás a legtöbb kreativitást, odafigyelést, szervezést és aktivitást kívánja mind a szervezőtől - a foglalkozás levezetőjétől, mind pedig a résztvevőktől.

A kiemelt ünnepekre ezeken a foglalkozásokon készültünk fel, az épületet feldíszítettük, hangolódunk az alkalomra. Ezen foglalkozás keretében zajlik a kert gondozása is. Sajnos a program iránt mindig nagyon csekély az érdeklődés.

Művészetterápia

Az elmúlt évben ügyfeleink számára művészetterápiás foglalkozásokat is tartottunk. A művészetterápia hatalmas szabadságot biztosít mind a résztvevőknek, mind a terapeutának. Számos színteret biztosít a kreativitásnak, önkifejezésnek. Az egyénre gyakorolt jótékony hatásai révén a művészetterápia sikeresen használható többek között a szorongás, önértékelési problémák, öngyilkossági gondolatok, mentális zavarok, depresszió és különböző függőségek kezelésében, az ártalmak enyhítésében. Mindezek elősegíthetik a foglalkozásokon részt vevők integrálását, re-integrálását a társadalomba. Fontos szerepet játszhat a prevencióban, megelőzésben, fejlesztésben, de a rehabilitációban is kiemelkedő sikereket érhetnek el a foglalkozások által. A művészetterápia modalitásai közül számos jelen van a melegedő életében. A leghangsúlyosabb a képzőművészeti ág volt, jellemzően egy adott téma megfestése, lerajzolása történt, amelyet mindig egy beszélgetés követett. Az aktív terápia mellett megjelenik a receptív terápiás elem, amikor az ügyfelekkel közösen kiállításokat tekintünk meg, és közösen dolgozzuk fel a látottakat, az élményeket, a bennünk keltett érzéseket. Alkotásközpontú foglalkozásra is sor került, amikor a közös munka origója maga a produktum volt.

Játéklub

A kedd délután az önfeledt játéké. Ügyfeleink a kártyajátékokat preferálják, de az elmúlt év során többször előfordult, hogy pingpong versenyt rendeztünk, ahol dolgozók és ügyfelek összemérhették tudásukat. Minden esetben az ügyfelek kerültek ki győztesként.

Filmklub

Filmklub hetente kétszer került megrendezésre. A filmek kiválasztásában aktív részt vállalnak az ügyfelek. Ez a legnépszerűbb foglalkozás az intézményben, mindig sok résztvevővel rendezzük meg.

Külső programok

A melegedő munkatársai minden kínálkozó lehetőséget megragadtak annak érdekében, hogy az ügyfelekben felmerülő kulturális igényre is reagálhassanak. Ezért amint lehetőség nyílt rá, a melegedő munkatársának vezetésével az ügyfelek felkerestek különböző galériákat, múzeumokat, előadásokat.

A továbbiakban a melegedő munkatársainak beszámolóit következik.

Onyejaku Gertrude Nneka

Az elmúlt év során részt vettem a BMSZKI közösségi pszichiátriai képzésen. A képzés gyakorlatokkal alátámasztott átfogó részletet nyújt a pszichiátriai zavarokról, a közösségi pszichiátriai megközelítésről, a stresszkezelésről és az asszertivitásról. Sikertől további ismereteket szereztem a közösségi pszichiátriai szemléletről. Az oktatók interaktívan mutatták be az anyagokat, és lehetőségünk volt csoportokban dolgozni. Sok nehéz feladat volt, beleértve a tesztet is. A szakmai fejlődésem szempontjából nagyon hasznosnak értékelem a képzést.

Sokszínű programot terveztünk a 2023. évre ügyfeleinknek: mozizást, kiállítás megtekintését, cirkuszt előadást, az állatkert meglátogatását és hajókirándulást. Kísérőként több programban is részt vettem.

Két alkalommal a moziba kísértem el az ügyfeleket. Nagyszerű ötlet, hogy lehetőséget kapnak arra, hogy moziba menjenek ahelyett, hogy minden nap a tévésobában maradnának és tévéznek. A moziban való filmnézés növeli a boldogságukat, és csökkenti a depressziót. Nagyon érdekes volt, és a film végén megbeszéltük a látottakat.

Örömmre szolgál, hogy minden kedden játékcsoportot szervezek az ügyfeleknek. Kártyázunk, mint például rómi, póker, és pingpongozunk is. Sok ügyfél lelkesedik a csoportos játékokban való részvételért, különösen az asztaliteniszért. Télen sok ügyfél vett részt a pingpongozásban, mert kitűnő mozgásforma, nagyszerű módja annak, hogy aktívak maradjanak, oldja a stresszt, javítja a mentális egészséget, és egyben szórakoztató elfoglaltság. Az ügyfelek felvetésére döntöttem úgy, hogy 2024-ben asztalitenisz versenyeket is szervezzek a

melegedőben. Játszani jó, mert a játékban ott van a siker, de a veszítés lehetősége is, melyből tanulni lehet.

Az ügyintézők nem feltétlenül az intézmény falain belül folynak. Tavaly kórházban is jártam, ahol meglátogattam az ügyfeleimet, és érdeklődtem az állapotukról, beszélgettem velük a problémáikról.

Gyulai Edit

A Fehér Köz Nappali Melegedőjében másfél éve dolgozom, áthelyezéssel kerültem ide egy szintén BMSZKI által üzemeltetett átmeneti szállóról. Ez a melegedő sokat tesz hozzá a bejáró ügyfelek életéhez, akik vállalják azt, hogy a bent töltött idő alatt nem fogyasztanak alkoholt és a náluk lévő szeszt a bejáratnál leadják. Van, hogy elröppen 10 óra is a "kannás" bor nélkül, teázgatással, beszélgetéssel, filmnézéssel és legnagyobb megdöbbenésemre gyakran előfordul az is, hogy fel sem veszik a leadott alkoholt, elfeledkeznek róla, ergo a védett, közösségi létezés igen hatékony fájdalomcsillapító. Ez csupán önmagában olyan mértékű ártalomcsökkentés (nem fogyasztanak alkoholt, melegben vannak, cukros teát isznak, ételt kapnak, társadalmi életet élnek vagy az asztaloknál alszanak, fürdenek, mosnak), amit mérni nem lehet, csak érzékelni a nap alakulásának szemüvegén keresztül.

Az intézmény keretei tiszták, van egy sajátos "szociokulturális" ereje, varázsa ennek a melegedőnek, így könnyen tudja az intézmény integrálni és megtartani az új ügyfeleket is, hiszen a látens minta manifesztálódik. Az intézmény rugalmasan reagál az alapfeladatain túl az egyéni szükségletekre, ahogyan azok megfogalmazódnak, gondolok itt pl. a kríziskezelésre, ha valaki frissen került abba az élethelyzetbe, hogy igénybe vegye ezt a szolgáltatást itt teljes körű tájékoztatást kap az ellátórendszerről és gyakori, hogy a felvételt előkészítő beszélgetésekre is mi irányítjuk az ügyfelet, de ide tartozik pl a hajvágás is, én ezzel kezdtem az ügyfelekkel való személyesebb ismerkedést. Hajvágás közben a személyes, segítő beszélgetés mentén tájékoztatni tudom őket az igénybevehető szociális ellátásokról, leszálalékolás ügymenetéről, segélyezésekről, egészségügyi, rehabilitációs szakellátásokról. A közösségi kertgondozás tavasztól őszig állandó programként szerepelt a „Faház” életében, csütörtökönként locsoltunk, persze nyáron előfordult az is, hogy hetente többször kellett a paradicsom, paprika palántákat megöntözni. A kertészkör megalakult még márciusban. Pár állandó tagja volt a körnek, a többiek hozzájuk csapódtak, mély, tartalmas és spontán beszélgetések alakultak ki a közösen végzett tevékenységek közben, amely sajátos szociterápiás közegével a további esetvitelt is megkönnyítette. Egy nálunk kertészkedő pár időközben elhelyezést nyert egy átmeneti szálláson és munkahelyük is lett, így ők már nem járnak vissza hozzánk.

A tavalyi év során pár alkalommal tartottam művészetterápiás csoportot, ezek tanúságait röviden az alábbiakban foglalnám össze: a biblioterápia során az egyedi, otthontalan léhez kapcsolható, pozitív megerősítő történeteket, meséket választottam, volt irányított és szabad zenélés gitárral, közös festés zenére.

Összességében elmondható, hogy sokkal nehezebb motiválni, bevonni az ügyfeleket az ilyen tevékenységekbe, a ráhangolódás is több időt vesz igénybe, fontosabb számukra a személyes, intimebb elhatárolódás, pl. a közös nagy rajzlap helyett előnyben részesítették az elhatárolódó, különálló lapot, de esetenként az egy közösségben való létezés általuk definiált, sajátos arculata is megjelenik, gondolok itt pl. a szabad zenélésre, éneklésre. Egy foglalkozás alkalmával az egyik ügyfelünk a hajléktalanságot sorsbetegségnek nevezte, ami elgondolkodtató, hiszen ha betegségként tekintünk erre az állapotra másféle megközelítések is relevánssá válhatnak. A rendszer abúzus jelenléte és megtapasztalása megítélésem szerint nagyban hozzájárult ezen szókapcsolat létrejöttéhez. A tavalyi évben ügyfelekkel ellátogattunk kiállításokra, megnéztük a „Magunkra vesszük” fotókiállítást és az Egymásra lépni Tilos! c. kiállítást is.

Nagy Erika

Az év első felében kortárs festményeket tekintettünk meg a Virág Judit galériában és az Újlipótvárosi galériában. Gyermek grafikákkal ismerkedtünk a Kesztyűgyárban, majd nyáron ellátogattunk a Millenáris parkba, és megpihentünk a függő kertben. Utána megetettük az aranyhalakat a mesterséges tóban. Az etetésnek hatalmas sikere volt mindkét fél részéről.

Nyár végén újra megnéztük a zuglói Japán kertet, ami már szinte hagyománnyá vált nálunk. Utánozhatatlan az a hangulat, ami ott fogad minket. Vittünk egy kis uzsonnát és beültünk a szaletlibe megpihenni. Onnan néztük az egzotikus kerti növények és pillangók csodálatos összhangját. Közben, szokás szerint megbeszéltük az élet szépségeit és a fontos dolgokat. Nagyon inspiráló az a hely, ahol keresztbe is nőnek fák, mellbevágó felismerések születnek a problémák megoldására. Az élet utat tör magának mindenfelé...ebben példát vehetünk a fákról.

A segítő munka mellett, 2023. január 1. óta gondnoka is vagyok a melegedőnek. Ezáltal komplexebben látom az egész intézmény működését.

A feladataimhoz tartozik az intézmény megfelelő üzemeltetésének biztosítása: különböző javítások és az ellátmány megrendelése, utóbbiak raktározása.

Sajnos a melegedő fából épült, és kívül belül annyira le van lakva, hogy szinte folyamatosan valamit javítani kéne, de erre nincs kapacitása a BMSZKI - nak. Ez akkor okoz

nehézséget, amikor beesik az eső, dugulás miatt bokáig áll a víz, vagy elromlik a bojler, és az ügyfelek nem tudnak melegvízben fürödni. Amikor leverődik az összes biztosíték, nincs áram, nem lehet tv-t nézni, kezelni a menedékprogramot, és még sorolhatnám, hogy ilyenkor mennyi feszültség keletkezik fölöslegesen, ami mind rajtunk csattan. Ilyen helyzetek sajnos gyakran előfordulnak. Jó lenne egy téglapépület, ahol télen mindig meleg van, nyáron pedig elviselhető a hőmérséklet.

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

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

Bucella Lilla

2023 májusában érkeztem a Fehér köz Nappali Melegedőbe, mint segítő. Hivatalosan ez az első állandó munkahelyem, de nem itt találkoztam először segítségre szoruló emberekkel. A „Faház”, ahogyan az ügyfeleink emlegetik, már nem csak betekintést adott ebbe a miliőbe, hanem szakmai tanulást is. Ezalatt a rövid idő alatt is rengeteget tanulhattam a kollégáktól és az ügyfelektől is.

Az ügyfélkörünket nehéz lenne kategorizálni, mindenki menedéket találhat nálunk. Amiben egyikük sem különbözik, hogy mindegyikük szeretetre vágyik, és figyelmet, odafigyelést érdemel. Igazán felemelő érzés, hogy sok ügyfél megbízik bennem. Megtalálnak ügyes-bajos dolgaikkal, és lehetőségeimhez mérten segítségükre is tudok lenni. Számtalan élettörténetet, nehéz sorsot hallgathattam meg. Rossz látni, hogy sokan mennyire ki vannak rekesztve a társadalomból, amit néha saját maguk idéznek elő. Ilyen, amikor még a családjuk elől is titkolják, hogy utcán, vagy szállón élnek. A külsős programok sok ügyfelünk számára a régi életük emlékeit elevenítik fel. Kirándulni, kicsit kiszakadni a mindennapjaikból, készülni rá, újra várni egy napot, nem csak túllenni rajta... ez boldogságot, új élményeket hoz az életükbe.

Külsős programként megnéztük az ügyfelekkel a Magunkra vesszük címmel nyílt fotókiállítást a BMSZKI Könyves Kálmán körüti Nappali Melegedőjében. Egy ügyfelünket, aki maga is a melegedővel szomszédos Terebesi-erdőből jött, nagyon mélyen érintette a kiállítás, mert ő is az ábrázolt körülmények között, egy romos kis kalyibában él. Semmihez sem volt hasonlítható látni, hogy a hétköznapok rohanásából így kiszakítva őket, mennyire máshogy viselkedtek, szinte átváltoztak ügyfeleink.

Fazekas Bálint

Továbbra is működnek nálunk a különböző csoportfoglalkozások, ilyenek a filmklub „csoport”, amit én tartok az ügyfeleknek szerdán és pénteken. Ilyenkor általában vígjáték vagy akciófilm van levetítve a számukra, aszerint, hogy melyik filmet szeretnék látni a havi kínálatban.

A hajókirándulást munkatársammal, Lillával szerveztük meg és bonyolítottuk le, 18 ügyfél részvételével. Indulás előtt készítettünk szendvicseket, kávét és teát, amit elvittünk magunkkal, majd közösen fogyasztottunk el. A Duna part pesti oldaláról indulva, a hajó tett egy kört, ami kb. 45 percig tartott. Közben kiszálltunk a Margitszigeten, megnéztük a helyi állatkertet, ebéd után pedig mindenkit meghívtunk egy fagyira a közeli gyorsétterembe. Mindenki nagyon jól érezte magát a programon, melyről még napokig beszélgettünk az ügyfelekkel. A kirándulás jó hatással volt a résztvevőkre, valódi közösségformáló erővel bírt.

Ebben az évben sikerült elvégeznem a BMSZKI szervezésében egy képzést, a közösségi pszichiátriai megközelítés lehetőségei hajléktalan és más szociális szolgáltatásokban címmel. Ezen képzés elméleti oktatást tartalmazott, de közben gyakorlati feladatokat is megoldottunk egyénileg vagy csoportosan. A képzés írásbeli vizsgával zárult, amit sikeresen teljesítettem. Úgy érzem, hogy hasznos tudásra tettem szert, és ezt a későbbiekben is tudom majd kamatoztatni.

Gál Szabolcs

2023. szeptember 1-én kezdtem a BMSZKI Fehér-köz nappali melegedőben dolgozni. A melegedő szabályzata, és az intézményben folyó szociális munka ismerős volt számomra, mert 2020 februárjában dolgoztam megbízási szerződéssel itt. Az elmúlt 5 hónapban volt lehetőségem megismerni az intézményt, és annak családias és összetartó közösségét. A kollégák kiegészítik egymást különböző feladatokban, ha a másik elakad. A szociális munkások megértők, toleránsak, és türelmesek az ügyfelekkel mind ügyintézésben, mind az intézmény szabályainak betartásában.

Szeptemberben rész vettem A hatékony segítő kommunikáció nevű képzésen. A képzésen több ismeretet sikerült szerezni a segítő kommunikációval kapcsolatban. Az oktató a képzésen interaktívan adta elő az anyagot, valamint sok játékos feladattal zártunk egy adott témakört. A képzés adott nekem egy pozitív megerősítést a szakma folytatásában. A képzésen volt lehetőségem a többi telephelyről megismerni kollégákat is.

Decemberben kisebb meglepetésekkel készültünk az ügyfeleknek. December 6-án a reggeli mellé egy kis darab csokoládét kaptak Mikulás alkalmából. December 18-án az első

150 betérő ügyfélnek egy kisebb karácsonyi csomagot adtunk a reggeli mellé, ezzel egy kicsit szebbé téve a karácsonyukat. Az ügyfelek ezeket az apró gesztusokat nagyon kedvesen fogadták, és örültek az ajándékoknak.

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 Lehetőség van helyben változtatni rajta	<ul style="list-style-type: none"> -szakképzett szakmai team -kimagaslóan elhivatottak a Fehér-köz munkatársai -több éves szakmai tapasztalattal rendelkező munkatársak -ügyfélközpontú ellátás, szemlélet - a melegedőben uralkodó kellemes, otthonos hangulat -munkatársak nagyfokú rugalmassága, alkalmazkodó képesség - továbbképzéseken való részvétel - a melegedő sokrétű szolgáltatást biztosít ügyfeleinek 	<ul style="list-style-type: none"> - ügyfelek motivációjának hiánya -nehézséget jelent az ügyfelek aktivizálása - a folyamatos nyitva tartás megnehezíti a beosztás tervezését, - nehéz kollégát találni a munkarend miatt
BELSŐ 2 – A BMSZKI-n belüli A felső vezetés, a „központ” tud változtatni rajta	<ul style="list-style-type: none"> - meghatározó a BMSZKI szerepe - BMSZKI felső vezetésének támogatása 	<ul style="list-style-type: none"> - nem megfelelő tárgyi feltételek -nem akadálymentesített az intézmény -elavult infrastruktúra -az intézmények működési rendjének, stábok közötti különbségek figyelmen kívül hagyása -BMSZKI intézményi stratégiájának ismeretének hiánya - nem megfelelő információáramlás -az épület fizikai állapota -szükséges felújítási munkálatok elmaradása
KÜLSŐ – a BMSZKI-n kívüli Külső adottságok, nem áll lehetőségünkben változtatni rajtuk	<ul style="list-style-type: none"> -könnyen megközelíthető a melegedő -az épület elrendezése 	<ul style="list-style-type: none"> - törvényi szabályozás - igénybevevői kör átalakulása - változó ügyfél szükségletek - szűkös anyagi keretek, beruházások hiánya

A 2022-ban megfogalmazott elképzeléseink egy része teljesen vagy részben megvalósult.

- ✓ Az intézményt a szakmai stáb kifestette.
- ✓ Az elmúlt év során szakmai gyakorlatát az intézményünkben töltötte egy hallgató, valamint az Utcai Szolgálatok munkatársainak kötelező képzésén résztvevők intézmény bemutatáson vettek részt.
- ✓ Teljes mértékben megvalósult, az újra indított szolgáltatások fenntartása, szakmai fejlődés érdekében képzésen, szakmai megbeszélésen, szakmai fórumon való aktív részvétel. Fenntartottuk az intézmény szakmaiságát, a segítő tevékenységet kiegészítő közösségi programok, csoportfoglalkozások, kulturális események megszervezését, lebonyolítását.
- ✓ Szakmaközi együttműködés erősítése érdekében folyamatosan keressük az alkalmakat a területben működő szervezetekkel való együttműködésre.
- ✓ Nem valósult meg Fehér-köz férfi vizesblokkjának felújítása, karbantartási munkálatok elvégzése.
- ✓ Elindult a minőségbiztosítás fejlesztését érintő közös munka az Origóc Nappali Melegedő munkatársaival.

Szakmai team, belső és külső együttműködések, kapcsolatok

Személyi feltételek

Az elmúlt év során ismét jelentős változások történtek a Fehér-köz szakmai stábjának felépítésében. A speciális éjjeli menedékhely megszűnését követően 2 főállású szociális munkás kérte áthelyezését kedvezőbb munkaidő beosztás miatt.

Az intézmény szakmai létszámhiány mellett működött. A melegedő működését állandó, megbízási szerződéssel foglalkoztatott munkatársakkal tudtuk megvalósítani. Májustól illetve szeptembertől egy –egy főállású segítő lépett be a csapatba.

A Fehér-köz „törzsgárdája” már hosszú évek, évtizedek óta végzi rendületlenül munkáját, rendkívüli körülmények között.

A Fehér-köz Nappali Melegedő munkatársai mindig is törekedtek az eredményes, kölcsönös segítségen alapuló munkakapcsolatok kiépítésére és fenntartására más szociális intézményekkel, szolgálatokkal.

A Fehér-köz Nappali Melegedő szakmai létszáma 2023. december 31.

Létszám	Munkakör	Legmagasabb iskolai végzettség
1 fő	ellátási egységvezető	szakirányú főiskola, szakvizsga
2 fő	szociális munkatárs	szakirányú egyetem, szakirányú főiskola
1 fő	szociális segítő	szakirányú főiskola
2 fő	szociális segítő	szociális asszisztens
1 fő	szociális segítő	érettségi

Rendszeres munkakapcsolatot tartottunk a BMSZKI többi telephelyével, mint Origóc Nappali Melegedő, Kőbányai 22. Éjjeli Menedékhely és Lábadozó, FET, továbbá társintézményekkel és a hajléktalan személyek ellátásában szerepet vállaló szervezetekkel.

Az Éves Fenntartói Ellenőrzés mellett ellenőrzés céljából az intézményt felkeresték, Budapest Főváros Kormányhivatala IX. és X. kerületi Járási Hivatal munkatársai.

A Fővárosi Önkormányzat Hajléktalanok Információs Irodája munkatársait adott ügyfél problémái miatt kerestük meg.

Kiemelkedően fontos együttműködés áll fenn a BMSZKI Origóc Nappali Melegedő munkatársaival. Kölcsönösen támogatjuk, segítjük egymás munkáját.

Ügyfeleinket rendszeresen irányítjuk különböző egészségügyi intézménybe, leggyakrabban a kerületben található Bajcsy-Zsilinszky Kórházba és Rendelőintézetbe.

A Baptista Szeretetszolgálat munkatársai több alkalommal keresték fel intézményünket egyeztetés, közös gondolkodás céljából, a közös ügyfelek kapcsán.

Képzések

Az elmúlt évben munkatársak a további képzéseken vettek részt:

- Közösségi pszichiátriai megközelítés lehetőségei hajléktalan és más szociális szolgáltatásokban.
- Hatékony Kommunikáció Eszközei

Egy szociális munkatárs posztgraduális képzésen vett részt a Wesley János Lelkészképző Főiskolán komplex művészetterapeuta szakon.

A 2023. év szakmai munkájával összefüggő egyéb feladok, események

A „BMSZKI 30” programsorozat keretében az intézményben két rendezvényt szerveztünk és tartottunk meg. Az első a Vendégként a konyhóban elnevezést kapta. Ezen a

programon a melegedő munkatársainak kíséretében az érdeklődő szakemberek (korlátozott létszámban) szervezett látogatás keretében meglátogatták a Terebesi erdőben élő ügyfeleket. Ily módon a melegedő ügyfelei betekintést engedtek az otthonaikba.

Az intézmény dolgozóinak is nagy élmény volt látni, hogy ügyfeleink mennyire várják vendégeinket. Nagyon készültek erre a látogatásra: nem csak otthonukat, de önmagukat is kicsinosították. Itt nem voltak tabuk, mindent megmutattak a maguk nyers valójában, mindenre válaszoltak. Régi ismerősök is találkoztak, hiszen kollégánk családsegítőként kapcsolatban volt ügyfelünkkel.

A látogatást követően ügyfeleinket és látogatóinkat egy közös, általunk készített, korai vacsorára invitáltuk. Felemelő érzés volt, hogy ügyfelek és segítők egy asztalnál közösen, jó hangulatban étkeznek, beszélgetnek. Vendégeink között volt a Főpolgármesteri Hivatal Szociálpolitikai Főosztály vezetője, aki példamutató hozzáállásával segített nekünk, dolgozóknak az ügyfelek kiszolgálásában.

Október közepén került megrendezésre az, egy kiállítással egybekötött „Zenén innen mesén túl” elnevezésű rendezvényünk, ahol az érdeklődők betekintés nyerhettek a művészetterápiába saját élményeiken keresztül. A művészetterápia olyan pszichoterápiás eszköz, amely a művészet kreatív folyamatait használja fel az érzelmek, a gondolatok kifejezésére. Művészetterápiás eszközök, technikák a szociális szféra valamennyi ágában sikeresen alkalmazhatóak, a bölcsödétől kezdve a családsegítésen át, az idősellátásig. A hajléktalanok ellátásában sincs ez másképp, bár az ügyfelek életviteléből adódóan sokkal nagyobb rugalmasság szükséges a velük folytatott csoportmunka során.

A workshopot követően ünnepélyes keretek között megnyitottuk a melegedő első önálló kiállítását. A kiállított művek a melegedő foglalkozásai alatt készült alkotásokból, valamint Káplár Árpád ügyfelünk képei közül kerültek ki.

A 2023-ban lezajlott szakmai monitorozás eredményeképpen összeállítottunk egy cselekvési tervet, melynek több elemét sikerült megvalósítanunk.

- ✓ A művészetterápiás foglalkozások immár hangsúlyosabban kerülnek megrendezésre, emellett a sportprogramok kínálatát is bővíteni szeretnénk.
- ✓ Erősödtek külső kapcsolataink.
- ✓ A sorstárs segítség gyakorlatának alaposabb megismerése érdekében együttműködésbe kezdtünk az Utcáról lakásba egyesület stábjával. Emellett A Fehér-köz a Kunyhóból lakásba programba közvetlenül irányíthat ügyfeleket, az utcai szolgálat bevonása nélkül is.

- ✓ Az év során több izgalmas szakmai rendezvényt valósítottunk meg.
- ✓ Tovább erősítettük szakmai kapcsolatunkat az Origó nappali melegedő teamjével, valamint a Felvételt Előkészítő Teammel, a közterületről érkező ügyfelek elhelyezése érdekében.

2024. évre vonatkozó munkaterv és szakmai elképzelések

A következő évre kitűzött céljaink az előző években megfogalmazott tervekhez hasonlóak, és tartalmazzák a monitorozás alkalmával összegyűjtött szempontokat is:

- Az intézmény szakmaiságának fenntartása.
- A melegedő által nyújtott többlétszolgáltatások fenntartása, esetleg bővítése.
- A segítő tevékenységet kiegészítő közösségi programok, csoportfoglalkozások, kulturális események megszervezése, lebonyolítása.
- A szakmai fejlődés érdekében minél több képzésen, szakmai megbeszélésen, szakmai fórumon való aktív részvétel.
- Állandó szakmai stáb felállítása.
- A Fehér-köz férfi vizesblokkjának felújítása,
- Karbantartási munkálatok elvégzése, évenkénti tisztasági festés szakszerű elvégzése.

Céljaink jelentős részének elérése nem a szakmai stáb kompetenciája, a melegedő csapatán kívül álló tényezőktől függ megvalósulásuk.

Összegzés

A 2023. év is a folyamatos változásról szólt a melegedő életében. Két munkatársunk távozott és két új kolléga érkezett a stádba. Jelentősen megnövekedett a melegedő forgalma, mely által a munkatársakra lényegesen nagyobb teher hárult. A rutinfeladatok ellátása mellett szakmai kihívást jelentett, hogy nagyon sok fiatal szerhasználó jelent meg az intézményben, ami sokkal több konfliktust eredményezett. Mindezeket nehezítette a folyamatos létszámhiány, melyet megbízási szerződéssel foglalkoztatott munkatársakkal tudtuk enyhíteni.

Minden nehézség ellenére a melegedő munkatársai és az ügyeletet vállaló kollégák rendíthetetlen hivatástudattal és lelkesedéssel segítették ügyfeleinket.

Ková-Turóci Ildikó
Ellátási egységvezető