



## **BMSZKI Könyves Éjjeli Menedékhely és Nappali Melegedő 2023. évi szakmai beszámoló**

A Könyves Éjjeli Menedékhely és Nappali Melegedő Budapest VIII. kerület Könyves Kálmán krt. 84 szám alatt található. Az intézmény frekventált helyen van, tömegközlekedéssel jól megközelíthető.

A telephelyen több szervezeti egység is működik. A BMSZKI Éjjeli menedékhely és Nappali melegedő, a BMSZKI Háziorvosi szolgálata, mely komplex szolgáltatással (háziorvosi, pszichiáter) fogadja az ügyfeleket és a BMSZKI Felvételt Előkészítő Team, melynek munkája az ügyfelek elhelyezésében nyújt segítséget.

Az épületben működik még a Főpolgármesteri Hivatal Hajléktalan Információs Irodája, mely az aktív korú ügyfeleket segíti.

### A BMSZKI Éjjeli Menedékhely és Nappali Melegedő nyitvatartási rendje:

A nappali melegedő, péntek kivételével, 8 és 18 óra között van nyitva, minden második pénteken a szakmai team megbeszélései miatt zárva tartunk. Az ügyfeleket tájékoztatjuk arról, hogy a zárva tartás alatt hol vehetnek igénybe hasonló szolgáltatást. Az éjjeli menedékhely 18 óra és reggel 8 óra közt biztosít férőhelyet és szolgáltatásokat. Így elmondható, hogy szinte 24 órában állunk az ügyfelek rendelkezésére. Az Életmentő Pont este 20 óra és reggel 8 óra közt biztosít pihenési lehetőséget.

Szolgáltatásaink a jogszabályi előírások szerint, azoknak megfelelően működnek, de lehetőségeinkhez mérten igyekszünk több segítséget is nyújtani ügyfeleinknek.

Az éjjeli menedékhely engedélyezett létszáma 205 fő.

2023. őszén vezetőváltás volt a Könyves éjjeli menedékhelyen és nappali melegedőben, amikor is tárnok György és Farkas Krisztián vette át a szolgáltatások szervezésének, vezetésének feladatát. Sajnos a vezetőpáros nem tudta megvalósítani a vezetői elképzeléseit,

így Beczéné Bálint Mónika és Kuslits Gábor vállalták a szakmai munka irányítását. A vezetőváltások megterhelték az intézmény szakmai teamjét, a változás menedzselésén túl, a téli krízis időszak megterhelő tartalmai és az ellátandó feladatok terhe csak tovább mélyítették a munkatársak szubjektív megéléseit.

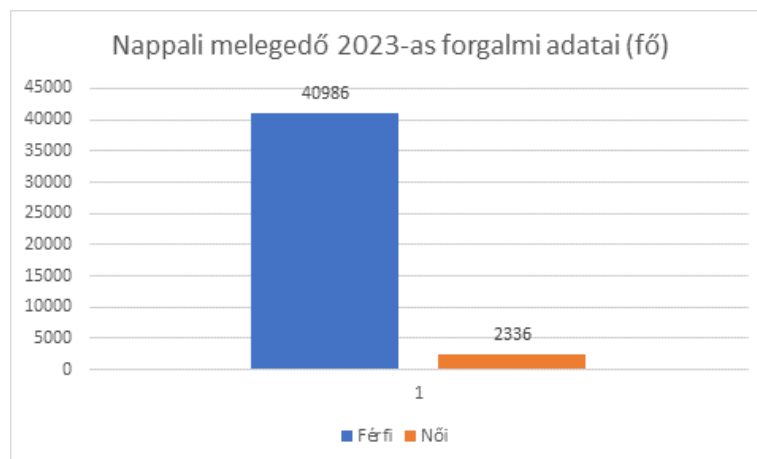
### A Könyves Nappali Melegedőn belül több szolgáltatásnak is helyet adunk:

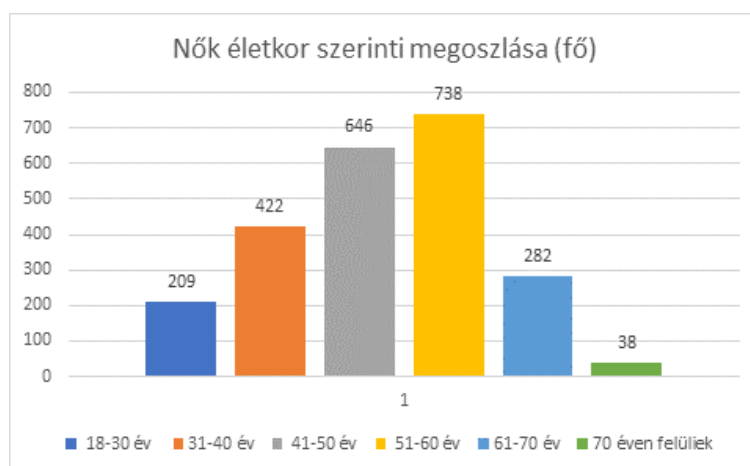
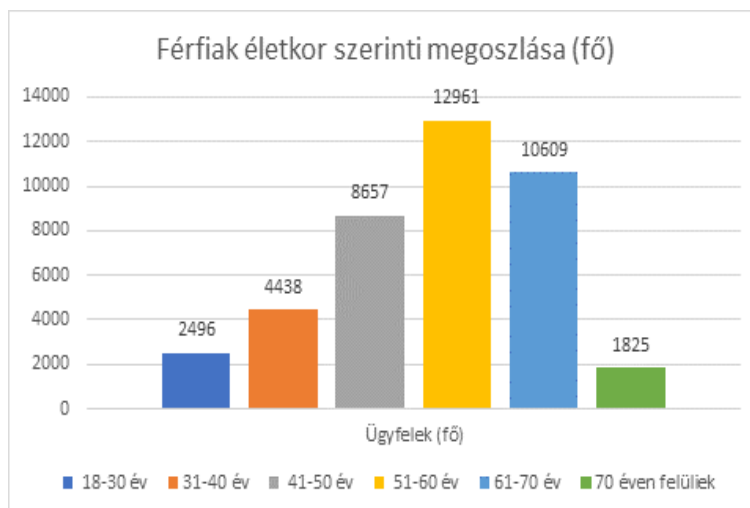
Az általunk nyújtott alapszolgáltatásokat az 1/2000. SzCsM rendelete írja elő, ezek:

- pihenés (melegedés),
- közösségi élet,
- személyes tisztálkodás, személyes ruházat tisztítása,
- étel melegítés, elfogyasztása.

A nappali melegedő forgalma 2023-ban:

- Összes létszám (fő): 43 322
- Férfi: 40 986
- Nő: 2 336





### Szolgáltatások a melegedőben

A mosások alkalmával látjuk azokat a ruhákat, amik cserére szorulnak, így tudunk felajánlani adományruháinkból cserére, pótlásra. A mosás idejére fürdőköpenyek állnak rendelkezésre, amit minden használat után kimosunk.

Az ügyfeleknek teát folyamatosan kínálunk, az ételek melegítéséhez mikrohullámú sütőket biztosítunk. Mindig van elérhető kenyér, konzerv és zsír, hogy a kimerült és éhes emberek ilyen irányú szükségleteit ki tudjuk elégíteni. Egyre többször érkezik nem várt ételadomány. Ezek jellemzően iskolai menzáról megmaradt ebédek, amit ételfutárral juttat el hozzánk az adományozó.

## Közösségi élet

Könyvtárunk kb. 6000 db könyvvel szabadpolcos rendszerben működik. Fejlesztő foglalkoztatottak segítségével működtetjük napi 6 órában. Egy normál könyvtárnak megfelelően nyújtunk szolgáltatást, természetesen díjmentesen. A könyvtár helyiségben tudják az ügyfeleink telefonjaikat is tölteni.

## K84 Ügyfélfogadási Iroda

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

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

A K84 Ügyfélfogadási Iroda szolgáltatásai jelenleg:

- iratpótlás: személyi igazolvány, lakcímkártya, TAJ kártya, adókártya
- illetékmentesség
- TB rendezés
- hajléktalan igazolvány kiállítása
- hivatalos ügyek intézésében segítségnyújtás
- postázási cím létesítése, postai küldemények kezelése
- tartózkodási lakcím létesítése (Könyves Éjjeli Menedékhely ügyfelei számára)
- NAV tartozás rendezése
- átmeneti segélyek intézése, erről információnyújtás
- leszálalékolás elindítása
- közgyógy kérelmezése
- gyógyszer költségtérítés
- GDPR nyomtatványok kezelése

Ügyfeleink visszajelzései alapján azt tapasztaltuk, hogy a korábbi nyitvatartás sok embernek okozott problémát, legfőképp azoknak, akik dolgoznak, egyéb teendőiket intézik, emiatt

gyakran lecsúsztak a nyitvatartási időről. Ebből kifolyólag 2023-ban nyitvatartásunk módosult.. A nyitvatartási időn változtatva úgy látjuk, hogy jelentősen megnőtt az iroda forgalma. 2023-ban összesen 1313 alkalommal vették igénybe irodánk szolgáltatásait.

2023-ban a nemek eloszlásában azt láthatjuk, hogy még mindig sokkal nagyobb, hat és félszeres arányban veszik igénybe irodánk szolgáltatásait férfiak, de a tapasztalatunk az, hogy egyre több nő keres fel minket szociális ügyintézés miatt.

Az iroda egyik fő tevékenysége, hogy ügyfeleinket segítsük irataik pótlásában, ez magába foglalja egyrészt az útbaigazítást, hiszen sokan nem tudják, hogy hol tudják megcsináltatni elveszett, lejárt vagy megrongálódott okmányaikat, másrészt az illetékmentességi javaslat kiadása számukra, mellyel ingyenesen kiállítják az okmányirodáknak, hivatalokban irataikat.

Nagyon sokan TAJ kártya pótlása miatt keresnek fel minket – ennek egyik oka, hogy anélkül egészségügyi intézményekben nem látják el ügyfeleinket, másrészt ennek a kártyának a pótlása körülményesebb is.

Hajléktalan közel 100 alkalommal állítottunk ki vagy hosszabbítottuk meg ügyfeleink számára. A hajléktalan igazolványnak iratpótlásnál van jelentősége, valamint tüdőszűrésnél kéri egyes egészségügyi intézmények, illetve bizonyos népkonyháknál lehet szükséges annak felmutatása.

A közvetlen mellettünk működő Hatósági Osztály, valamint a Fővárosi Önkormányzat irodája nagyban befolyásolja működésünket és keresettségünket. Nagy számban keresnek fel minket ügyfelek átmeneti segély intézése miatt.

Tapasztalatunk szerint sokan nem rendelkeznek pontos információval vagy tudással arról, hogy milyen esetekben és hogyan tudják megigényelni a különböző segélyeket. Emiatt is próbálunk pontos és széleskörű tájékoztatást adni nekik lehetőségeikről, és a hozzáférés ügymenetéről.

A segélyek és a hosszabb időt és több körütekintést igénylő ügyintézés népszerűsége nem csak a saját intézményünkben magas. Köszönhető ez annak is, hogy a telephely közelében lévő, segélyekkel foglalkozó irodából probléma esetén hozzánk irányítanak a megoldásért. Az ügyfelek gyakran nem értik, mi az oka a kérelmek elutasításának. Abban segítünk, hogy a megfelelő feltételek megteremtésével sikeres legyen a települési támogatás kérelmének benyújtása. Az iroda egy másik fő tevékenysége a segélyekhez szükséges dokumentáció összeállítása, másfelől más intézmények lakóinak részletes tájékoztatása.

A mellettünk működő Hatósági Osztálynál tudják azon ügyfeleink elindítani aktív korúak ellátása iránti igényüket, akik budapesti telephely szintű lakcímkártyával rendelkeznek,

valamint, akiknek lakóhelyük valamelyik hajléktalanszállóra szól. Minden más ügyfelünk a lakóhely szerinti illetékes járási hivatalnál tudja ezt megigényelni – és ugyanígy a leszázalékolási kérelmét is.

Az ügyfeleinkre jellemző, hogy sokuk valamilyen egészségi problémával küzd, betegségeik kezelését gyakran elhanyagolják egyrészt a félelem miatt, másrészt mert nem tudják, hogy pontosan milyen irányba induljanak el, hogyan tudják kezeltetni problémáikat. Fontosnak tartjuk, hogy ez ügyben is minél pontosabb információval legyünk képesek ellátni panasszal rendelkező ügyfeleinket a megfelelő egészségügyi ellátásba. Egy másik gyakori probléma, mellyel ügyfeleink, de gyakran a mellettünk működő háziorvosi rendelőben praktizáló orvosok is felkeresnek minket, hogy ügyfeleinknek nem rendezett a társadalombiztosításuk.

A mellettünk működő SZIK-FET irodával szorosan együttműködve tájékoztatjuk ügyfeleinket az éjjeli menedékhelyekről, valamint az átmeneti szállóinkról. Gyakran az irodából irányítjuk ügyfeleinket a Felvételt Előkészítő Team-hez, hogy minél hamarabb egy számukra inkább megfelelő intézménybe tudjanak bekerülni. Ügyfeleink, amennyiben felvételt nyernek egy átmeneti szállóra, kérhetnek tőlünk egy úgynevezett „Kedvezményes Térítési Díj Igazolást”, mellyel az első három hónapban csökkentett összegű szállódíjat kell fizetniük.

A K84 Ügyfélfogadási Irodában próbálunk ügyfeleink igényeihez igazodva frissíteni és bővíteni szolgáltatásainkon. Emiatt is bővítettük ki szolgáltatásink körét az aktív korúak ellátásában, valamint a leszázalékolási kérelem elindításának segítségnyújtásában. Azt tapasztaljuk, hogy ügyfeleink elégedettek és hálásak a szolgáltatások nyújtásával, valamint a fogadási idő kibővítésével, hiszen ezáltal egy nagyobb réteg tud eljutni hozzánk ügyfélfogadási időben.

Jövőbeli terveink között szerepel az iroda szolgáltatásainak bővítése:

A nyitvatartási idő további meghosszabbításával szeretnénk elérni, hogy minél több ügyfelünknek (azoknak is, akik az éjjeli menedékhelyen éjszakáznak) hozzáférhetővé tegyük az iroda szolgáltatásait. Emiatt szeretnénk, hogy az iroda hetente többször estig tartson nyitva, így még nagyobb ügyfélkört tudnánk bevonni az ügyintézésbe.

Beruházásokkal kapcsolatos fejlesztéseket is tervezünk. Terveink közt szerepel, hogy számítógépekhez való hozzáféréssel segítsük ügyfeleinket a munkakeresésben, valamint a családtagokkal, ismerősökkel való kapcsolatfelvétel lehetőségét biztosítsuk számukra – nem csak számítógépek által, hanem telefoneszközeink bővítésével is.

Amennyiben ügyfeleink igénylik, egyéni edukálásra is lehetőség lenne, akár számítógépes ismereteik bővítése céljából, vagy munkamegtartást támogató tanácsadásban részesítve őket.

A jövő évre az egyik legnagyobb kihívásnak azt tekintjük, hogy az egyre szigorodó és zártabbá váló egészségügyi ellátásba tovább tudjuk küldeni az ügyfeleinket, segítsük őket a egészségügyi szolgáltatások elérésében. Ennek fő elemei, hogy rendezzük társadalombiztosításukat, TAJ kártyához juttassuk hozzá őket, valamint szükség esetén NAV tartozásuk rendezésében is (még) hatékonyabban tudjuk segíteni a rászorultakat.

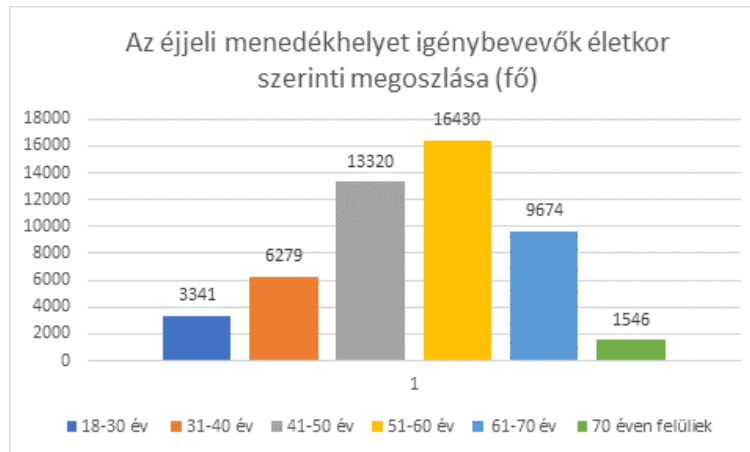
### **Könyves Éjjeli Menedékhely**

A BMSZKI Könyves Éjjeli Menedékhely a 2023-as évben is az engedélyezett, napi 208 hajléktalan ügyfél számára tud lehetőséget nyújtani az éjszakák fedett helyen való eltöltésére, melyhez komplex szolgáltatások is kapcsolódnak. Az igénybevétel az ügyfél kérelmére indul, ehhez csupán a személyes iratok és egy évnél nem régebbi negatív tüdőszűrő lelet szükséges.

Az éjjeli menedékhely szolgáltatásai az 1/2000. tv. alapján a következők, mely szolgáltatások körét bővítjük, ha szakmai szempontok indokolják:

- személyi tisztálkodási lehetőség – ehhez borotva, borotvahab, szappan biztosítása,
- ruházat tisztításának (mosás, szárítás) lehetősége,
- pihenés,
- értékmegőrzési lehetőség,
- ételmelegítés biztosítása,
- szociális információ nyújtása, indokolt esetben esetkezelés biztosítása

Az Éjjeli Menedékhely nyitvatartása mindennap: délután 18 órától másnap reggel 8 óráig tart. Feliratkozás az intézmény előtti nagykapunál 17:30-kor, az első beengedés 18:00 órakor történik. Az igénybevevőknek másnap reggel 8 óráig kell elhagyni az éjjeli menedékhelyet.



Az összes igénybe vett alkalmak (éjszakák) száma a 2023-ban 50 590 volt. Ez a szám annak tükrében különösen magas, hogy az év utolsó két hónapjában nem az engedélyezett férőhelyszámra gyűjtöttünk adatot, hanem a Könyves Lábadozó II. és az Életmentő Pont férőhelyeivel csökkentett (49 férőhely) létszámra.

Elmondható, hogy krízis helyzetben, átmeneti lakhatási zavarok esetén jelennek meg az ügyfelek leginkább az intézményben. Az egynapos és a rövid időszakú itt tartózkodások pont ezeket jelzik. A rövid ideig bent alvó ügyfelek megpróbálják külső kapcsolataik révén, vagy szociális munkás segítségével megoldani a lakhatásukat máshol, mert nem tömegszállásra számítanak. 60 nap felett többnyire azok az ügyfelek éjszakáznak a menedékhelyen, akiknek – pl. életkoruk miatt – másutt történő elhelyezése akadályokba ütközik, vagy (bármilyen okból) ciklikusan visszatérnek hozzánk. Továbbá több olyan ügyfelünk van, aki betegségei miatt nem felvehető átmeneti szállóra, vagy nem tudjuk az elhelyezését másutt megoldani. E miatt team döntés alapján (azért, hogy az állapotát követni tudjuk) az intézményben tartjuk, miközben megpróbálunk valamiféle jövedelmet vagy megfelelő helyet keresni számukra.

### **Szakmai munka**

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



Az új ügyfelekkel és azokkal, akik régen nem jártak már az intézményben egy rövid interjút készítenek a szociális munkás kollégák, hogy a további elhelyezés, gondozás, irányítás lépéseit megtervezhessük, továbbá, ha speciális igények merülnek föl (betegség, friss hajléktalanná válás, elhelyezés szükséges stb.) azokra reagálni tudjunk.

Krízis élelmet a téli időszakban is tudtunk hétvégén és ünnepnapokon adni ügyfeleinknek – a „Krisnás” egytál ételen felül, mely hétköznap elérhető szolgáltatás az intézményben. A mikrohullámú sütők használata állandó.

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

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

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

### **Esetkezelő szociális munka a BMSZKI Könyves Éjjeli Menedékhelyen**

Az főállású esetkezelő heti négy napot dolgozik negyven órában, ami azt jelenti, hogy van két olyan nap, amikor az esti órákban is jelen van az intézményben. Ez azért lett így megszervezve, hogy ne csak a nappali melegedőben, hanem az éjjeli menedékhelyen is tudja végezni a munkáját. Erre azért van szükség, mert valós ügyintézés nem lehet éjjel elindítani. Intézményi szinten heti egy csoportos team van, ahol lehetőség van átbeszélni a problémás eseteket és közösen megoldást keresni az adott problémákra.

### **Szűcs Sándor esetkezelő szociális munkás beszámolója:**

Feladatkörömet a következőképpen definiálnám: szociális és hajléktalan ellátó rendszeren belüli kliensek információkkal, tanácsadással való ellátása, problémafeltárás, rendszeres „irányított” kapcsolattartás, lakhatási, munkaügyi, egészségügyi, mentális és addikt problémáik megoldásában való aktív segítségnyújtás és mentorálás.

Az eredményeket leginkább a számok tükrözik. **2023-ban 556 klienssel dolgoztam együtt**, ez a szám magába foglalja ez esetkezelt és az ügynevezett „ügyintézős” ügyfeleinket is. Ügyintézős ügyfelek alatt azokat a klienseinket értjük, akinél nem kellett egy folyamatot hosszasan végig vinni rövid- és hosszútávú célokkal, hanem a találkozásunk egy, vagy két

alkalomra korlátozódott és általában tanácsadásként, információnyújtásként mutatkozott. Az **esetkezelt** klienseim száma **114 fő** volt, ők azok a kliensek, akiket végig kísértem az ittlétüktől az intézményi kiléptetésükig vagy az adott problémájuk rendezéséig. Több alkalommal ültünk le együtt, hogy közösen megfogalmazzuk az esetkezelés irányát, az adott problémát, az elérendő, és megvalósítandó célokat. A 114 esetkezelt kliensből 52 lakhatási problémával fordult hozzám, vagy irányították felém, ezen felül jómagam is kerestem a segítségre szorulókat. Az esetkezelések sikerességéből fakadóan 18 kliensünk BMSZKI átmeneti szállón, 14 esetben „külsős” átmeneti szállón, 22 ügyfelünk „24 órás fapadon”, 3 kliensünk „külsős éjjeli menedékhelyen” 4 fő nem BMSZKI-s munkásszállón, 2 fő BMSZKI-s munkásszállón, 2 fő rehabilitációs intézményben (Zsibrik, Ráckeresztúr), 14 fő szívességi lakhatás keretén belül rokonoknál, ismerősnél, élettársnál, 2 fő pedig albérletben nyert elhelyezést. 3 főt a mongol konzulátuson keresztül juttattam haza, 2 kliensünk pedig kórházi elhelyezésre került. Számok tükrében, az **esetkezelések sikeressége százalékos mértékben 82%-os** volt. Sajnos 18%-ban sikertelen volt az esetmunka, ami legtöbb alkalommal azért történt, mert a kliens önszántából, de váratlanul kiköltözött a menedékhelyről és emiatt megszakadt a kapcsolat.

Munkám során nagyon fontosnak tartottam klienseink nyílt munkaerőpiacon történő elhelyezését, ahol kiemelkedő szerepet kapott az esetkezelésen belüli mentorálás, álláskeresés, munkahelymegtartás segítése és a nyomon követés. Ennek érdekében több munkáltatóval, megváltozott munkaképességűek esetében akkreditált munkáltatókkal dolgoztam együtt. Az eredmények ebben az esetben sem maradtak el. Klienseim közül 13 ügyfél dolgozik (tartósan) a nyílt munkaerőpiacon, 17 megváltozott munkaképességű kliensem pedig akkreditált munkáltatónál dolgozik erősítve ezzel társadalmi elfogadottságukat és integrációjukat. (itt megemlíteném, hogy más BMSZKI-s kollégák megváltozott munkaképességű klienseinek is segítek az elhelyezkedésben) A hajléktalan emberek integrációja, a megváltozott munkaképességű hajléktalan emberek reintegrációja a munka világába fontos mérföldkőnek számít a munkám során.

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

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

Véleményem szerint a hajléktalan-ellátás jövője és motorja az esetkezelésben, mentorálásban, illetve a fejlesztésben keresendő. Fontos, hogy utca, fapad, átmeneti szálló viszonylatában ne a körforgás és a konzerválás legyen az útmutató és a „nagy” eredmény, hanem meg kell találni azokat a kiléptetési pontokat, amelynek következtében a kliens megszűnik része lenni a rendszernek. Ezek a pontok leginkább az átmeneti szállók intézményeiben keresendők, ugyanis klienseink ott állandó lakhatási lehetőséggel bírnak, így a segítő szakember kapcsolatban állhat velük a nap 24 órájában.

### **Kollégák beszámolója a 2023-as évről**

*Kormos Tivadar szociális munkás, életmód tanácsadó*

A „Kezdj el élni” klub 2022 szeptemberében alakult a Könyves Kálmán körüti hajléktalan szállón azzal a céllal, hogy interaktív csoportfoglalkozások alkalmával inspirálva legyenek a résztvevők egy jobb életre.

A „Kezdj el élni” klubot már több éve tartom itt a Könyvesen. A klub célja, hogy segítse az ügyfeleinket visszailleszkedni a társadalomba és újra hasznos tagjai lehessenek országunknak. Havi lét alkalmat tartok vasárnaponként 1 órában, amikor interaktív módon az élet legkülönbözőbb témáiról beszélgetünk közösen. Ilyenek például, mint az elfogadás, megbocsátás, boldogság útja, pénzkezelés, konfliktuskezelés, önértékelés stb. A résztvevők aktívan hozzászólnak a témákhoz és jó beszélgetések alakulnak ki. Átlagosan 10-20 személy vesz részt az alkalmakon. Mivel van érdeklődés a programra, ezért a jövőben is szándékozom tartani.

Legfőbb vágyam az, hogy az egyénben kialakuljon a helyes önértékelés és különböző gyakorlatok, motiváló gondolatok által sikerüljön visszaintegrálódni a társadalomba. Szeretném, ha mindenki megtalálná a helyét az életben és a remény, a napi tapasztalatok által

sikerülne felemelkedni arról a szintről, ahol most van. Mindezt nem „magányosan” teszem, hanem szorosan együtt dolgozom az esetkezelő kollegákkal, akik további segítséget tudnak nekik nyújtani a munkába állásban és egy magasabb szintű szállás megoldásában. Így ezek a foglalkozások csupán csak a lelkesedést, motiváltságot adják meg a csoport résztvevőinek, viszont ez egy fontos elem az együttműködésben a cél érdekében.

Ilyen témákat állítunk fókuszba, mint a *helyes önértékelés, a célok kialakítása, pénzkezelés, gyászfeldolgozás, szenvedélybetegségek problémája, megfelelő jövőkép kialakítása* stb.

Átlagosan 10-15 fő vesz részt a klubfoglalkozásokon. Aminek kifejezetten örülök, hogy sikerül megszólaltatni őket, megnyílnak egymás előtt, ugyanakkor, mikor én beszélek, annyira figyelnek, hogy a légy zümmögését is meg lehet hallani. Több alkalommal is megkerestek már a programon kívül is, amikor elmondták terveiket, reményeiket, vágyaikat. Ezeket az embereket a közös munka eredményeként sikerül magasabb szintre emelni.

*Székely Viktória segítő*

A Könyves ügyfélköre nagyon változatos képet mutat, hiszen napi szinten ügyfeleink között tudhatjuk a több éve minket választó állandó klienskört, az idősebb-beteg korosztályú férfiakat, az új ügyfeleket, a fiatal, sokszor gyermekotthonból kikerülő srácokat, a pszichiátriai betegséggel küzdőket, a büntetésvégrehajtó intézetből szabadultakat, az átmeneti szállóra várókat és a dolgozó, többnyire az éjjeli menedékhelyet igénybe vevő klienseket is. A szálló összesen 208 ügyfelet tud fogadni, ami a téli időszakban maximális kihasználtságot élvez.

A gazdasági válság, az elszegényedés, a lakhatási moratóriumok felmondása, az infláció rohamos mértéke mind-mind hozzájárultak és járulnak ma is a hajléktalanság fokozódásához. Sokaknak nem a hajléktalanná válás az első traumatikus élmény az életükben, illetve a lakhatási válságuk felszámolása sem törvényszerűen oldja meg az élethelyzetüket. Meglátásom szerint a generációs mélyszegénység és az aluliskolázottság is okozója a hajléktalanság „terjedésének”.

Az állandó klienskörünket nagyrészt a jövedelemmel nem rendelkező, FET-re nem delegálható vagy már egy átmeneti szállós elhelyezésen átesett személyek adják, akik megszokták az intézmény ellátási rendszerét, mindennapos működését.

Mivel az intézmény központi helyen van, így napi szinten szép számmal fogadunk teljesen új ügyfeleket is, akik sok esetben először szembesülnek a szálló szolgáltatásaival. Őket igyekszünk minél közérthetőbben tájékoztatni. Tudjuk, hogy a frissen utcára került, klienseknek nagyon nehéz feldolgozni a megváltozott élethelyzetüket, sokan depresszió jeleit

mutatják ezáltal, illetve kilátástalannak érzik a jövőt. Nekik próbálunk segíteni „beilleszkedni” az új közegbe, illetőleg FET-re küldeni, hogy legalább egy magasabb színvonalú szolgáltatást, egy stabil lakhatást tudjanak igénybe venni és a segítő beszélgetések révén meg tudják fogalmazni, hogyan tudnánk pozitív alternatívát nyújtani nekik. Új ügyfeleink napi szinten krízisidőszakban kiteszik az 4-6 főt is.

Nagy számmal érkeznek 18-25 év közötti fiatalok, nincs hova menniük és nem rendelkeznek stabil, kifejezett jövőképpel. Ők gyakran kábítószerfogyasztók, alkoholfüggők, akiket belesodornak kortárs csoportok is a szenvedélybetegségbe. Velük nagyon nehéz a napi szintű kapcsolattartás, mivel hektikusan jelennek meg a szállókon és önmaguk sem kezdeményezik föltétlenül a beszélgetést problémáikról.

Azon ügyfeleink, akik dolgoznak vagy rendszeres jövedelemmel rendelkeznek igyekeznek átmeneti szállóra jelentkezni. Számukra rendkívül jó opció lehet egy minimáldíjas térítés megfizetése mellett egy biztonságosabb, otthonosabb, élhetőbb környezet megteremtése önmaguk számára.

A kliensek mintegy 55-60%-a küszködik valamilyen pszichés betegséggel, mentális zavarral. Sok esetben szinte tehetetlenek vagyunk, mert bár látjuk az intő jeleket, mégsem tudunk ellenük tenni, mivel nincs hozzá szakmai tudásunk, illetve az intézmény sem erre a feladatra specializálódott. Tízből kb. 5-6 ügyfél mentálisan zavart, sérült, együttműködésre képtelen, elfojtó, agresszív, gyógyszerfüggő.... A legproblémásabb esetekben (öngyilkossági hajlam, befordulás, demencia....) igyekszünk a kollégákkal hosszabban elbeszélgetni az ügyfelekkel, segítségére lenni, de azon kívül, hogy javasoljuk nekik háziorvos, pszichiátriai szakrendelés felkeresését nincs meghatározott eszköz a kezünkben. Az elmúlt időszakban a pszichiátriai betegséggel élők száma rohamosan nő, nincs megfelelő ellátás számukra sem a szociális szektorban sem a kórházi szakellátásban. A mentális leépülés is nyomon követhető az ellátottak körében. Cél lehet mentálhigiénés módszerek elsajátítása a problémák kezelésére.

A Könyvesről számtalan alkalommal elhangzott, hogy jóval magasabb színvonalú ellátást nyújt az ügyfeleknek, mint más szállók. Az ügyfelek maguk is elmondják, hogy azért szeretnek hozzánk járni, mivel a szűrők által, amiket alkalmazunk jóval nagyobb biztonságban érzik magukat nálunk és kevésbé bogaras a szálló, mint máshol. A napközbeni étkeztetés és állandó teaosztás vonzó opció a minket felkeresőknek.

A szolgáltatásaink között tudhatjuk az egyéni esetkezelést, ami lehetőséget nyújt a hozzánk fordulóknak élethelyzetük javításában, problémáik kezelésében és a jövőre vonatkozó

elképzelések megfogalmazásában. Az esetkezelő kollégák folyamatosan figyelemmel kísérik a hozzájuk forduló krízisben lévő ügyfelek megsegítési lehetőségeit, legyen szó akár álláskeresőkről, lakhatási válságról, TB jogviszony intézéséről, egészségügyi problémák kezeléséről stb.

A téli krízisidőszakban életmentő pontot üzemeltet a szálló, ahol menedéket találnak azok is, akik éjszakára kint rekedtek a hidegben és semmilyen más lehetőséget, éjjeli menedékhelyet nem vettek igénybe. Az életmentő pont igyekszik a leghátrányosabb helyzetben lévőknek is segíteni, esetkezelő kollégák bevonásával esélyt teremteni számukra is a továbblépésre.

Rekreációs tevékenységeink között szerepel a filmklub, az életvezetési klub tartása, ami saját kollégáink kezdeményezésére jött létre, illetve egy szabad helyiség kihasználása a jövőben rekreációs célokra, mint pl. pingpong, társasjáték, közösségi tevékenységek megtartása. A közelmúltig álláskereső irodát is működtettünk, ahol sok ügyfelünk talált megélhetési problémáira megoldást általunk.

Ami sajnálatos, hogy a Könyvesen rengeteg a lopás, ami nem kevés utánajárást igényel részünkről, nincs mindenhol kamera, és az ügyfelek folyamatosan károsultakká válnak, ezzel is még nagyobb szegénységbe taszítva saját sorstársaikat.

*Veres Nóra szociális munkás*

2022.december 1. óta dolgozom a Könyves Nappali Melegedőben és Éjjeli Menedékhelyen.

A krízis időszak közepén nem a legegyszerűbb a feladatkörünk, de igyekszik a csapat a lehető legjobban teljesíteni. Személy szerint eddig rövid, de tartalmas és tanulságos 3 hónapot tudhatok magam mögött.

A hajléktalan emberek 2 táborra kezdenek lassan szakadni. Az első táborba tartozó idősebb, demenciával, nem egy esetben inkontinenciával küzdő ügyfelek plusz idő- és energiaráfordítást igényelnek. A tárgyi szükségleteket nem is említve. A másik táborba pedig a hirtelen rendszerbe kerülő fiatalokat tudnám sorolni.

Az intézménnyel kapcsolatos pozitív visszajelzéseim:

- Dinamikus csapatmunka, akár házon belül, akár bármely másik szállóval való együttműködésről van szó.

- Menhely Diszpécser szolgálattal rendszeres kapcsolatban állunk, így az ügyfelek elhelyezése sok esetben sikeres és gördülékeny. Az Életmentő Pont esetében ez fontos szempont.
- Intézmény raktára, illetve ellátmánya szerintem megfelelően van feltöltve, a hiányzó cikkeket rövid időn belül megpróbálják pótolni. Korábbi tapasztalatom alapján ez sok helyen gondot jelent.
- Hasonlóképp tudok nyilatkozni a karbantartó kollégák segítőkészségét illetően is. Az ügyeleti rend az ő részükről is sokat tesz a Könyves működéséhez.
- Az intézménnyel kapcsolatos javaslataim, hogy a jövőben is sikeres munkát tudjunk végezni:
- Vizesblokkok bővítése, felújítása, több WC és zuhanyzó.
- Ruhaosztás, vagy legalábbis egy állandó készlet beszerzése. Például a fentebb említett, inkontinenciával küzdő emberek ruháinak tisztán tartása, pótlása néha kihívásokkal teli.
- Mosógépek ipari mosógépre cserélése / plusz mosógép beszerzése.
- Az intézményben használt számítógépek frissítése, rendszeresebb karbantartása, amivel el tudnánk kerülni az adatok elvesztését.
- A Könyvesen belül 1-2 szoba fenntartása a földszinten az idősebb korosztály tagjainak.

### *Bíró Fanni szociális munkás*

Közel három éve dolgozom hajléktalan ellátásban, és e rövidecske idő alatt is jól megfigyelhető jelenség, hogy a Z generáció tagjai is nagy számban megjelentek a budapesti hajléktalan szállókon. Véleményem szerint ez millió és egy problémát hordoz magában, és nem csak a szociális ellátórendszerek személyes problémája ez, hanem társadalmunk rákfenéje. A Z generáció magatartása és problémája még önmagában is hordoz rengeteg megválaszolatlan kérdést és fejtörést. Az első olyan generációról beszélünk, akik beleszülettek a fogyasztói létbe, a kapitalizmus kegyetlen versenyorientáltságába és abba a neoliberais attitűdbe, ami azt sugallja mindannyiunknak, hogy annyit érsz amennyi a fogyasztói kosarad. Szerintem ez az embert – még ha nincs is tudatos felismerés benne – a kilátástalanság peremére taszítja, és a „spirituális embert”, mint olyat teljesen megöli. Nem csoda tehát, hogy a mai fiatal felnőttek mentális és egzisztenciális helyzetére adott válasza a tudatmódosítóköré összpontosul.

Az alkoholbetegség hazánkban már sokszor ismételt népbetegségnek számít. Ez a szám a hajléktalanellátásban természetesen még magasabb, pont úgy, mint a gyógyszerfüggőség vagy a drogfüggőség. Tapasztalataim azt mutatják, hogy óriási eltérés van az idősebb (pl.

negyvenesek, ötvenesek stb.) és a fiatalabb szerhasználók magatartása között. Bár a tapasztalatim nem reprezentatívak, hisz a BMSZKI ügyfélkörét még csak most kezdem megismerni, de ahogyan ez a régi munkahelyemen, úgy itt is látszik, teljesen más szociális, segítő munkára van szüksége egy Z generációs embernek.

Véleményem erről, hogy szerintem nem is szabadna hagyni, hogy alacsonyküszöbű intézményben sok időt eltöltsenek. Véleményem szerint speciális intézményre vagy jól szervezett szakmai programra lenne szükségük, ahol mindenképpen a személyiségük fejlesztése a cél. Nekik nem új szakmára, pénzre vagy munkára van elsősorban szükségük, hanem megküzdési stratégiákra, amit, ha otthonról nem tudtak elsajátítani, akkor a társadalom többi tagjának kell segítenie őket ebben.

Többek között, ilyen speciális ellátásra szorulnak a halmozottan diagnosztizált mentális betegek. Nekik sem csak szociális munkásra van szükségük, hanem minden napos egészségügyi személyzetre, gyógyszerelésre, pszichoterápiákra stb. Úgy gondolom, beláthatatlan veszély fenyegeti a hajléktalanellátórendszert, annak dolgozóit, ha állami szinten erre nem találnak megoldást.

## **Összefoglalás**

A nehezebben együttműködésre bírható ügyfelekkel szemben fokozott odafigyelést kell tanúsítani. Szükséges lehet a személyes meghallgatásuk, közvetlen bevonásuk a felmerülő elképzelésekbe, problémás ügyekbe. A lehetőségek ismertetése, illetve a megvalósítható elgondolásokról folytatott rendszeres párbeszéd segíti a reális nézőpont kialakítását, egymás kölcsönös megismerését és megértését, illetve csökkenti a „mi és ők” csoportszembenállást.

A téli, krízis időszakban különösen telítettek a hajléktalanszállók. Egyetlen szobában akár 10 ember összezsúfolódhat. Fontos elfogadtatni az ügyfelekkel, hogy mindenkinek javára válik, ha nem lépi át mások szobájának a küszöbét. Ily módon hatásosan csökkenthető az alvóhelyiségekben tapasztalható felesleges zsúfoltság, és elkerülhetővé válnak a viták. A szobák pedig arra használhatók, amire valók: pihenésre.

Az egy fedél alá költöző ügyfelek rokon- vagy ellenszenvre épülő kapcsolatokat alakítanak ki. Utóbbinak sokféle oka lehet: horkolás, gyengébb személyi higiénia, klikkesedés, elszámolási viták, világnézeti különbségek stb. Ha a szociális személyzet idejében felismeri, az ügyfelek között kialakult ellenségesség eredményesen leküzdhető. Semleges környezetben, ahol az



indulatos érzelmek lecsillapodnak, mediátori segítséggel létrejöhet a valódi párbeszéd, amely magában hordozza pozitív végkifejletet.

A szolgáltatásokhoz a szükséges alapvető technikai feltételek rendelkezésre állnak, infrastruktúrafejlesztés a lehetőségekhez mérten történik.

Fejlesztési irányként a lakószobák, közösségi tér, udvar, vizesblokkok, tárgyi eszközök (szekrények, asztalok, székek stb.), WIFI, munkakörnyezet fejlesztését, az ügyintézés körülményeinek korszerűsítését lehetne előirányozni, ami költségvetési forrás biztosítását igényelné.

Humán erőforrás oldalról nézve megfelelő szaktudással rendelkező kollégák kerülnek kapcsolatba az ügyfelekkel, és elmondható, hogy hatékonyan, érzékenyen látják el a munkájukat, illetve határidőn belül oldják meg a rájuk bízott feladatokat. A munkatársak további képzése ezzel együtt folyamatos fejlesztési célként fogalmazható meg az intézmény magas szakmai elvárásai miatt – egyrészt a folyamatosan változó jogszabályi, társadalmi, szociális, illetve környezeti tényezők miatt, másrészt az ügyfelek által igényelt javítandó javaslatok miatt is.

A 2023 évre vonatkozó szakmai fejlesztési terveinket a 2022 évi ügyfélelégedettségi kérdőív megállapításainak figyelembevételével készítettük el.

### **Szakmai terveink a következő évre**

Szolgáltatásaink sokszínűségét igyekszünk az igényeknek megfelelően változtatni, de az intézmény adta lehetőségek sajnos erősen gátolják a bővítési szándékainkat, valamint rendszeresen lépnek fel eszközhiányból adódó problémák. Ennek ellenére aktívan foglalkozunk azzal, hogy a szakmai munkához jobban igazodó helyiség gazdálkodással próbáljuk a tevékenységeinket strukturálni és ebbe a körbe tartozónak gondoljuk, hogy az épület előtti hatalmas kert adta lehetőségeket is bevonjuk a szolgáltatásaink bővítésébe.

### **Az alapszolgáltatások és a szakmai munka minőségének javításához szükséges tárgyi, műszaki feltételek kialakítása**

Ahhoz, hogy a nappali melegedő és éjjeli menedékhely jogszabályban meghatározott és előírt alapszolgáltatásait folyamatosan és megfelelő színvonalon tudjuk biztosítani, az intézmény, jelenlegi infrastrukturális és műszaki állapotát folyamatos karbantartani szükséges. Az intézmény által leadott műszaki és karbantartási munkát igénylő megrendelők száma nagyon magas, és elsősorban olyan sürgős feladatok elvégzésére irányul, amelyek az intézményi

alapszolgáltatás biztosításához elengedhetetlenül szükségesek (vizesblokkok működése, áramellátás, lakószoba beázás, tűzvédelmi berendezések stb.)

A műszakis kollégák leterheltsége nagy, gyakran egyszerre több intézményben is sürgős feladatuk van. Több esetben gond, hogy nincs raktáron olyan alkatrész, ami a javításhoz szükséges lenne (pl.: biztosíték, neoncső, reflektor, szaniter alkatrész, zár stb.). Szükségesnek tartanánk egy olyan karbantartói raktárat kialakítani, ahol ezek az alkatrészek, eszközök megfelelő mennyiségben rendelkezésre állnak, és az intézmény karbantartója is elvégezheti azokat a javításokat, ami speciális szaktudást nem igényel. A gondnoki raktár és iroda kialakítása folyamatban van.

Az intézmény felszereltsége, tárgyi eszközeinek mennyisége és állapota szintén folyamatos problémákat okoz az alapszolgáltatások megfelelő színvonalon történő biztosításában. A mosó és szárítógépek valamint a mikrohullámú sütők száma és állapota nem mindig teszi lehetővé a megnövekedett igények ellátását, különösen jellemző ez a krízisidőszakra. Jó minőségű, terhelhető, egyszerűen kezelhető és karbantartható, energiatakarékos ipari gépek beszerzése lenne szükséges.

### **Biztonságos intézmény kialakítása**

Az intézményben sajnálatos módon rendszeresen előfordul a lopás és rongálás, valamint a személyes agresszió különböző formái. A krízisidőszakban az ügyfélszám növekedésével arányosan a feszültség és az agresszió mértéke is jelentősen emelkedik. Az ügyfeleknek többen kell sorban állniuk és várakozniuk beengedéskor, és az alapszolgáltatások igénybevétele esetében is (mosás, fürdés, ételmelegítés). A Menedék rendszerben történő regisztrációs és ellenőrzési feladatok elvégzése ilyenkor különösen nagy terhet jelent a kollégáknak.

Az egyszerűbb és gyorsabb regisztráció megvalósítása érdekében ügyeletes kollégáink javaslatokat fogalmaztak meg és rendszeresen konzultálnak a BMSZKI Nyilvántartási Csoportjával. A beengedés zavartalanabbá tétele kiemelt feladattá vált, de a mindenki számára elfogadható, megfelelő gyakorlat kialakítása még várat magára.

Zárható szekrények hiánya. A meglévő szekrények fizikai állapota a rossz. A folyamatos rongálás, záruk letépése miatt a szekrények ajtóit vagy leesnek, vagy a zár tartós rész sincs már bennük. A szekrények javítását folyamatosan, a javíthatatlanok selejtezését és pótlását a fenti okok miatt évente javasoljuk. 2023 évvégén úgynevezett esetkezelői szobákat alakítottunk ki. Azok a kliensek, akik itt kapnak éjszakai férőhelyet az esetkezelőkkel szorosabb személyes

gondozási kapcsolatban állnak. Tőlük elvárt az absztinencia, vagy józan életre való törekvés, a folyamatos munkavégzés. Ezeket a szobákat a kliensek takarítják, maguk zárják és személyes tárgyukat bent hagyhatják a szobában. Célunk, hogy ezeket az embereket felkészítsük arra, hogy az átmeneti szállók által megfogalmazott szakami feltételeknek minél magasabb szinten meg tudjanak felelni, így esetleges továbbgondozásuk eredményesebb legyen.

WIFI hiánya. Az intézményben alig elérhető ez a szolgáltatás, pedig szükség van rá. Ennek hiányát, melyet a szolgáltatási palettánkat is színesítené, nagyon szeretnénk beemelni.

### **Önálló részleg kialakítása az éjjeli menedékhely hátsó részén**

Tervezzük, hogy a krízis időszak végétől, a jelenlegi Életmentő Pontra olyan idős, állapotuk és betegségeik miatt magukról gondoskodni nem nagyon képes klienseket fogadjunk be. elgondolásunk szerint ezeknek az embereknek komfortosabb feltételekkel nyújtánánk szállást, mint a normál éjjeli menedékhelyeken. Célunk, hogy az ide befogadott embereket hozzásegítsük ahhoz, hogy idősothoni felvételük és ellátásuk jobb eséllyel megvalósuljon. szakmai elképzelésünk szabályait, eljárásaink megfogalmazását megkezdjük.

A kialakítandó részleg elérhető, egyben szeparálható is lenne, így időszakosan, vagy az egészségügyi-ápolási szolgáltatások bővítésére (roboráló részleg, pandémiás időszakban elkülönítő), vagy a speciális szociális szolgáltatások biztosítására megfelelő lehetőséget nyújtana. Eltérően más éjjeli menedékhelyektől, kiválóan tudnánk kamatoztatni az intézmény fizikai adottságait – működésileg és szakmailag is jól el tudnánk különíteni az eltérő profilú egységeket.

### **Szakmai célkitűzéseink a 2024-es évre**

- A Könyves team stabilizálása. Szeretnénk megfelelő, az intézmény működése szempontjából szükséges dolgozói létszámmal működni, hogy ne a napi alapműködés vegye el az erőt és időt. Az ügyfélkör, az idős ápolási szükségletű, valamint a frissen a rendszerbe került hajléktalan emberek nagy száma miatt szükséges mind a megfelelő ügyeleti létszám biztosítása, mind az egyéni esetkezelés, esetmenedzsment (irányítás, ügyintézés, kísérés) megerősítése, az esetkezelésre jutó óraszám megemelése általában és folyamatosan, de különösen a téli krízisidőszakban.
- BMSZKI Utcai Gondozó Szolgálatával, éjjeli menedékhelyeivel és nappali melegedőivel rendszeres kapcsolattartás, konkrétabb együttműködés megvalósítása

(ügyeletes kollégák rendszeres kapcsolattartása, a másik intézményben történő munkatapasztalat szerzés, ügyeletcsere, közös teamek).

- Esetkezelői munka megerősítése, létszám bővítése, egyéni esetkezelői munka fókuszálása az intézményben megforduló speciális szükségletű ügyfelekre (demens, addikt, pszichiátriai beteg).
- Pályázati programok készítése, megvalósításban történő aktív részvétel.
- Következetesség és rugalmasság egyensúlyba hozása.
- Stáb gondolkodását nyitottá tenni, szakmai döntési képességük erősítése.
- Ügyintézési iroda átalakítása.
- Önkéntesek bevonása.
- Közösségi programok elindítása, illetve folytatása.
- Többfunkciós közösségi tér kialakítása és működtetése az álláskereső iroda helyiségében.

A többfunkciós közösségi tér kialakításáról részletesen:

Az eddig álláskereső irodaként működő helyiség funkcióját szeretnénk beemelni a szolgáltatási palettánkba, hogy ezzel az elemmel is kiemelkedjünk a „hagyományos” nappali melegedők közül. Az iroda elhelyezkedése, területe és meglévő helyiségei egyaránt alkalmassá teszik többfunkciós közösségi tér kialakítására, ahol mind a nappali melegedő, mind az éjjeli menedékhely ügyfelei számára biztosíthatók célzott szolgáltatások, különböző csoportfoglalkozások és közösségi rendezvények. A szükségletek felmérésekor hangsúlyosan megjelent, és az ügyfelek által megfogalmazott kérés/kívánság az internet használatának (WIFI) lehetősége. Szeretnénk ide nyitott szolgáltatást kínálni, tematikus foglalkozást szervezni, alkotó műhelyt indítani. Jelenleg három csoport működik az intézményben, közülük kettő új, jellegét tekintve nyitott és tematikus. A Könyves munkatársai jelenleg is tartanak foglalkozásokat: Életmód és önismereti csoport, Film klub, jó idő esetén érdemesnek gondoljuk a kertmozi kialakítását is.

Folyamatban van a roma identitás csoport indítása is. Ezeket a foglalkozásokat szeretnénk folytatni.

Közösségi programok között indítottuk a házi csocsó és pingpong versenyeket, ebbe be szeretnénk vonni a BMSZKI közelben lévő telephelyeit is, az együttműködési igény mindegyikük intézményben megvan. Ezzel a lépéssel nem csak az ügyfelek közti kapcsolattartást szeretnénk elérni, hanem kifejezett tervünk, hogy a BMSZKI-s munkavállalók találkozási esélyeit megnöveljük, köztük zajló tapasztalatcserét szorgalmazzuk.

Az ügyfélkör részére önálló online számítógépes és telefonos ügyintézés, kommunikáció lehetőségének biztosítása elengedhetetlenül fontos. A volt álláskereső iroda helyisége alkalmas lenne egy „internet kávézó” típusú szolgáltatás biztosítására. A helyiségben alapszolgáltatásként ingyenes számítógéphasználat és telefonhasználat lehetőségét kívánjuk biztosítani a nappali melegedő ügyfeleinek. Szeretnénk mobiltelefon töltéshez zárható dobozokat igényelni ebbe a helyiségbe.

A tervezett alapszolgáltatásokon túl a helyiségben:

- rendszeres közösségi programok szervezésére nyílik lehetőség (csoportfoglalkozások, képzések, terápiás ülések);
- IT mentorálás (számítógép használat segítése, mentorálás önálló személyes ügyintézéshez, online kommunikáció segítése), telefontöltő állomás használata;
- csoportfoglalkozások (életmód, terápiás csoportok, mentális zavarral élők, szenvedélybetegek részére speciális foglalkozások).

A kettős diagnózissal rendelkező ügyfelek (addiktológiai-pszichiátriai) száma is folyamatosan növekszik az intézményeinkben, számukra a szükségletorientált ellátás, valamint szakellátásokba történő irányítás biztosítása komoly nehézségekbe ütközik.

A Könyves melegedő földszinti helyszíne kiválóan átalakítható komplex szolgáltatás céljára, hiszen tágas és nyugodt környezetben helyezkedik el a pszichiátriai ambulancia közvetlen közelében, amelynek révén az egészségügyi ellátás, illetve pszichiátriai szakrendelés alapjai is biztosítottá válnak.

A Közösségi tér (Művészetterápiás/ Foglalkoztató) helyiség adekvát szolgáltatásainak a célja egy olyan nyugodt és protektív intézményi környezet kialakítása, amely a hajléktalan pszichiátriai betegek speciális szükségleteinek a legmesszemenőbb figyelembevételével igyekszik előmozdítani a társadalmi reintegrációjukat, vagyis a munkaerőpiacra való visszatérésüket, vagy lehetővé teszi az állapotuknak megfelelő egyéb elhelyezésük biztosítását (például családba való visszahelyezésüket).

Az infrastrukturális feltételek lehetővé tennék 8-10 fő pszichiátriai diagnózissal rendelkező ügyfél nappali foglalkoztatását. A szakmai program tervezetünk magában foglalja a szociális adminisztrációt, az egészségügy szereplőivel való harmonikus és szinergikus kooperációt (kapcsolattartás kezelőorvossal, klinikával stb.), a rekreációs csoportfoglalkozások lebonyolítását (filmklub, asztalitenisz, kézműves, sakk-kör stb.), a speciális csoportterápiát, az egyéni pszichológiai segítségnyújtást, valamint a pszicho- és farmakoterápiát (gyógyszerelés)

támogatását, illetve ebben segítség nyújtását, mint a legfőbb, a szolgáltatási profilnak megfelelő hatékony feladatellátás elemeit.

## A SZAKMAI CÉLJAINK ELÉRÉSÉT SEGÍTŐ ÉS HÁTRÁLTATÓ TÉNYEZŐK

	<b>Segítik</b> <i>a szakmai céljaink elérését</i>	<b>Hátráltatják</b> <i>a szakmai céljaink elérését</i>
<b>Belső</b> <i>Intézménynek lehetőségében áll változtatni rajtuk</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- BMSZKI intézményei közötti belső kommunikáció erősítése</li> <li>- gyakorlatorientált képzések felkutatása és részvétel</li> <li>- kollégák rugalmassága, gyors reagálás képessége és profizmusa</li> <li>- vezetés részéről támogatás</li> <li>- elkötelezettség</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- forráshiány a beruházás, eszközvásárlás, karbantartás területén</li> <li>- elsősorban krízis időszakban a megnövekedett ügyfélszám megfelelő ellátásához (alapszolgáltatások működtetése, egyéni esetkezelés) szükséges plusz szakmai létszám biztosítására korlátozottan áll rendelkezésre forrás</li> <li>- takarítási problémák</li> </ul>
<b>Külső</b> <i>Intézmény számára adottságok, nem áll lehetőségében változtatni rajtuk</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- jó szakmai kapcsolatok</li> <li>- helyi önkormányzattal és a Diszpécserszolgálattal rendszeres kapcsolattartás, szakmai együttműködés (Életmentő Pont működtetésének 3. éve)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- az intézmény közvetlen környezete (szegregálódó terület, lakókörnyezet)</li> <li>- ügyfélkör átalakulása az előző évekhez viszonyítva</li> <li>- a leromlott műszaki állapot az szolgáltatások működtetését veszélyezteti</li> <li>- agresszió, abuzálás</li> </ul>