



BMSZKI

Előd Éjjeli Menedékhely és Nappali Melegedő

Budapest X. kerület Előd utca 9.

2023. évi szakmai beszámoló

AZ INTÉZMÉNY RÖVID BEMUTATÁSA

Az Előd éjjeli menedékhely és nappali melegedő „A” épület

Működését tekintve két külön részre tagolható, alap-, és védett szint, valamint ebben az épületben működik a nappali melegedő is. Az alapszintünk normál menedékhelyként üzemel, míg a védett szintre való bejutáshoz a szociális munkásoknál lehet jelentkezni. A két szint önállóan, egymástól elkülönülve funkcionál, így lehetőség van különböző ügyfélcsoportok ellátására.

Az éjjeli menedékhely két szintje minden nap 18 órától másnap reggel 8 óráig tart nyitva, illetve a nappali melegedő a hét minden napján 8.00–18.00-ig fogad ügyfeleket, tehát folyamatosan nyitva tart, 0-24 órában. Intézményünket 12 hónapnál nem régebbi tüdőszűrő igazolással veheti igénybe bárki, aki betöltötte a 18. életévét, és személyazonosságát igazolni tudja, továbbá képes az önellátásra. Éjjeli menedékhelyünk csak férfiakat fogad, a nappali melegedőnk nőket és férfiakat egyaránt.

Az intézmény elhelyezkedése korántsem szerencsés, bár a kerületi lakosok szerint pont a megfelelő helyen van. Az épület a régi Kőbányai Sörgyár területén, illetve annak az épületében kapott helyet 1996-ban. Közvetlenül a kőbányai pincerendszer fölött épült, távol a lakott területektől. Megközelíteni csak földúton lehet.

Az éjjeli menedékhely nyáron 140, télen 232 fő befogadására alkalmas. Az alapszinten emeletes ágyakon 16, 18 és 20 ágyas szobákban 192 főt, míg a védett szinten szimpla ágyakon, 8-10 ágyas szobákban 40 főt tudunk elhelyezni. A védett szinten mindenkinek saját ágyat és szekrényt biztosítunk. Az alapszolgáltatásokon túl, mint amilyen a fürdés, mosás, értékmegőrzés, meleg vacsorát is biztosítunk. A nappali melegedőben 100 főt tudunk egyidőben fogadni.

Hiszünk abban, hogy szükség van egy olyan alacsonyküszöbű ellátási formára az ellátórendszerben, amely az ügyfelek állapotától függetlenül - például éveken át rendszeresen fennálló alkohol, vagy drogfogyasztás következtében kialakult rossz mentális állapot, vagy aktív szerhasználat - bármilyen napszakban fogadja és ellátja a rászorulókat. Alapvető célunk, hogy az itt lakó ügyfeleinket minél előbb megfelelőbb lakhatási formákba tudjuk juttatni. Az épület kialakítása - nagy létszámú, kis alapterületű szobák, emeletes ágyak, nyomasztóan szűk

terek, ablak nélküli folyosók – egyébként sem megfelelő arra, hogy emberek huzamosabb ideig lakjanak benne.

Az alapszinten működtetünk egy külön szobát, ahová esténként a különböző utcai gondozó szolgálatok által beszállított ügyfeleket tudjuk elhelyezni. Fontosnak tartjuk, hogy legalább az első éjszakán legyen elkülönítve ez a célcsoport, hiszen pontosan tudjuk, hogy az utcán dolgozó kollégáink néha napokat, heteket, esetleg hónapokat dolgoznak egy-egy ügyféllel azon, hogy intézményi elhelyezésbe tudják őket juttatni. Ha cél, márpedig számunkra egyértelműen az, hogy emberek embertelen körülmények közt ne éljenek az utcákon, akkor szolgáltatásainkat vonzóvá kell tenni számukra. El kell érünk, hogy az ügyfelek maguk is úgy gondolják, hogy van lehetőségük változtatni eddigi életvitelükön. Sajnos, a mi szállónk csak nagyon kis részben tud ezeknek az igényeknek eleget tenni, mégis azt mondhatjuk, a hozzánk betérő, közterületeken élő ügyfelek szeretik az Előd éjjeli menedékhelyet. Ennek véleményünk szerint magyarázata lehet egységes szemléletünk, a célcsoport szakszerű ellátásához alakított ismereteink, fogadókészségünk, rugalmasságunk, egyáltalán kollégáink hozzáállása.

Profilját tekintve intézményünk egy (teljesen) alacsonyküszöbű éjjeli menedékhely és nappali melegedő, ahol a teljes nyitvatartási időben fogadjuk az ügyfeleket. E tekintetben az Előd egyedülálló a Fővárosi hajléktalanellátó szolgálatok között.

ELŐD ÉJJELI MENEDÉKHELY „A” ÉPÜLET ALAPSZINT

AZ ÜGYFÉLKÖR JELLEMZŐI

Egyik ügyfelünk mondatával tudnánk a legjobban meghatározni, hogy mi jellemző az intézményünket igénybe vevőkre:

„Az Előd lenyomata az egész társadalomnak”

Az ügyfelek összetétele nagyon változatos. Etnikai hovatartozás tekintetében magyar, roma, román, orosz és ukrán, az életkor szempontjából a 18 évestől a 80 éven felüli ügyfélig, születési helyet illetően a vidékitől a fővárosiig, végzettség tekintetében az analfabétától a 3 diplomásig, családi háttér tekintetében az intézetben vagy szegény családban felnőtt ügyféltől kezdve a gazdag felmenőkkel rendelkezőig, mindenki megtalálható a szállón. A különböző korú, szükségletű, állapotú ügyfelek ellátása, és az ügyfelek megnövekedett száma minden este új kihívások elé állított minket. Ezen ügyfeleket nem lehet egyformán megközelíteni,

kezelni, ezt mi is tudjuk. Mégsem jut elég idő arra, hogy mindenkivel külön foglalkozzunk. A táblázatból is jól látható, hogyan változott a létszám az elmúlt évben.

	Jan.	Febr.	Márc.	Ápr.	Máj.	Jún.	Júl.	Aug.	Szept.	Okt.	Nov.	Dec.	Össze- sen
Forgalom 2022-ben	3784	3161	2851	2492	2160	2114	1994	1284	2282	3223	3929	4489	33763
Forgalom 2023-ban	4922	4513	5190	4549	3968	3315	2876	1954	2926	3511	4252	5279	47255

A megnövekedett forgalom nagyobb zsúfoltságot, több konfliktust eredményezett, amit ugyanannyi kollégának kellett kezelni, mint amikor kevesebb volt az ellátottak száma. Ez minden este komoly kihívást jelentett az éjszakai ügyeletek során.

Ahol sok hányatott sorsú ember alszik, ott általában sok a konfliktus, melyet a legrövidebb és legbékésebb úton szeretnénk megoldani, minden tanult és improvizációs készségünk alapján, hiszen a szociális munkás eszköztára a tudásának és gyakorlati tapasztalatának egységesen- és jó módszerrel való felhasználása.

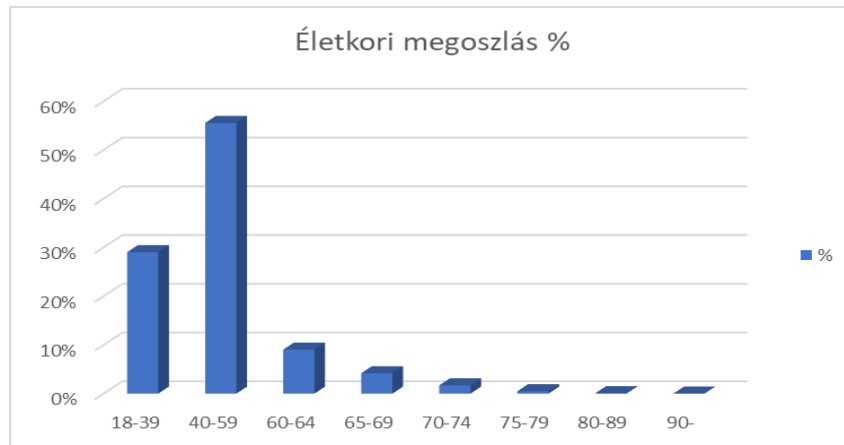
A rend fenntartása érdekében szükség van kitiltásokra, bár a komolyabb döntések a teameken születnek, ahol minden mérlegelési szempontot figyelembe veszünk. Nem cél a kitiltás és szemben más, hasonló profilú intézményekkel, az Előd utca nagyon mértékletes ezen a téren. Fontosnak tartjuk, hogy a kitiltások, felfüggesztések kezelése ember és ügyfélközpontú legyen, hogy a szankciók arányosak legyenek az együttélési szabályok, vagy egyéb házirendi pontok megsértésével. A retorzió súlya nem lehet nagyobb, mint maga az ok, amiért kiszabásra került.

Az enyhébb szabályszegésekre (pl. italbecsempészés, dohányzás) bevezettünk egy jóvátételi rendszert, aminek lényege, hogy az ügyfelek kiválthatják a rájuk kirótt szankciókat főleg olyan feladatokkal, amivel a saját környezetüket teszik élhetőbbé. Ez a bizonyos resztoratív technika a segítő folyamatokra is kiemelten pozitívan hathat.

Rengeteg új ügyfelet regisztráltunk az elmúlt évben. Több éjjeli menedékhely is bezárt, és az újonnan megjelentek egy része ezekből az intézményekből érkezett, egy részük pedig

nemrégiben vált hajléktalanná: családjuktól, szívességi lakhatásból, kórházi kezelést követően kerültek hozzánk.

Ügyfeleink életkorának tekintetében nem történt változás, de egészségi, mentális állapotuk sokkal rosszabb, mint a hasonló korú, nem hajléktalan létben élő embereké.



Két nagyon hangsúlyos csoport jelent meg az elmúlt évben: a fiatalok és az ápolási szükséglettel rendelkező idősebb korosztály.

A fiatalabb korosztály jelenléte évről-évre egyre hangsúlyosabb. Sokan közülük szerhasználók, és/vagy pszichiátriai betegségekkel küzdenek, jellemző rájuk az agresszió, a deviáns viselkedésmód. A velük való munka során fontos szerep jut a mentálhigiénés beszélgetésnek. A „Z generáció” sajátossága, hogy nem tűrik a korlátokat, ennek köszönhetően a szabályokat sem. Míg a korábbi generációknál voltak íratlan szabályok, melyeket beléjük neveltek – például hogy tiszteljék a nőket, vagy az idősebbeket -, addig ebben a generációból ez már hiányzik. Semmit nem tisztelnek, számukra nincsenek elvárások, nincsenek kötelezettségek sem. Úgy érzik, minden jár nekik, és ezért semmit sem kell tenniük. Ez a hozzáállás a velük való munkát is megnehezíti.

A társadalom előregedésének folyamata a szálló ügyfelein keresztül is érzékelhető. A menedékhely egyfajta furcsa hospiceként is funkcionál, ahová végül azok az ellátásra szoruló, védtelen emberek sokasága kerül, akikről a társadalom lemondott.

A nagyon rossz állapotban lévő ügyfelekkel végzett munka és az afelett érzett tehetetlenség - hogy bármikor meghalhat valaki az ajtó előtt, a kanyarban, az ágyán fekve, - olyan nyomást helyez a kollégákra, amivel nap mint nap meg kell küzdeniük.

Ügyfeleink jellemző betegségei közé tartoznak a daganatos betegségek, tüdőbetegségek, COPD, asztma, cukorbetegség, szív és érrendszeri betegségek, magas vérnyomás,

szívritmuszavar, trombózis, fertőző betegségek, Hepatitis, HIV/AIDS, különböző fertőzések miatt kialakult krónikus hasmenések, neurológiai és reumatológiai betegségek, mozgásszervi gondok, urológiai, vizelettartási problémák, sebek, fagyási sérülések, fekélyek, demencia, pszichiátriai kórképek, alkoholizmus.

Az is tapasztalható, hogy növekszik a kezelt- és kezeletlen pszichiátriai betegek száma. A velük való munka során nehézségekbe ütközünk, mert nem minden esetben tudjuk őket elhelyezni a számukra létrehozott intézményekbe. Amellett, hogy hosszúak a várólisták, sok ügyfélnek nincs betegségtudata, ezért orvoshoz sem hajlandóak menni. Ennek hiányában szinte lehetetlen javítani állapotukon. A mentális zavarral élő ügyfelek jelenléte az intézményben aggodalomra adhat okot, mert bármikor betelhet náluk a pohár, aminek előre nem látható következményei lehetnek. A mindennapokban szerencsére ezekre a helyzetekre csak készülünk, de komolyabb dühkitörésekkel csak ritkán találkozunk.

Sajnos, a legtöbb ügyfelünk érintett valamilyen bódító szer használatában. Ilyen például a túlzott alkoholfogyasztás, ami időtlen idők óta társadalmunk egyik legnagyobb problémája. A fiatalabb ügyfelek közül sokan élnek "dizájner drogokkal", amiknek a hatásmechanizmusa kiszámíthatatlan. Sok olyan ügyfelünk van, akin megmutatkozik a szerhasználat vagy valamilyen trauma által kialakult személyiségzavar.

Az utcás ügyfelekre kiemelt figyelmet szentelünk. A hozzánk beszállított embereket külön a számukra kialakított kis létszámú hálóban helyezzük el. Az intézménybe való fogadáskor is igyekszünk arra fókuszálni, hogy már az első találkozás során az elfogadás és a bizalom érzését keltsük a megszólított ügyfélben. Az első kérdés a kollégától például nem az iratok meglétét firtatja, hanem azt, hogy evett-e aznap valamit, hogy érzi magát, vagy van-e valamire szüksége. Ennek köszönhetően a beszállítások száma ebben az évben is magas volt, összesen 123 főt szállítottak különböző utcai gondozó szolgálat munkatársai intézményünkbe. A krízis időszakban 93 ügyfelet kísérték be a szolgálatok menedékhelyünkre.

Az Előd utcai éjjeli menedékhelyen az elmúlt év során még inkább azon ügyfelek ellátása vált hangsúlyossá, akik más ellátási formákból kiszorultak, vagy korábban közterületen éltek. Míg 2022-ben **929** különböző ügyfél fordult meg menedékhelyünkön, addig 2023-ban ez a szám már **1241** főre emelkedett.

A SZAKMAI MUNKA 2023-BAN

„Sűrű, agresszív, a bőröm alá mászik, ám fészekmeleg, törődő. Végletesen sokszínű megéléseim vannak az Elődben töltött időmben.” Novák Boglárka

Azt itt dolgozó kollégák munkája nagyon sokrétű, ehhez képest egy-egy téli éjszaka 3 kolléga vagy kolléganő próbál 200 férfit beengedni, regisztrálni. Emellett kezelik konfliktusaikat, vacsorát osztanak, beteszik a trezorba értékeiket, mossák ruháikat, segítő beszélgetést folytatnak, esetkezelést folytatnak, segély papírokat töltenek ki, mentőt hívnak, utcás ügyfelet vesznek át az utcai gondozó szolgálatoktól, gondnokokkal tárgyalnak, pszichés vagy agresszív ügyfelet nyugtatnak, és közben még az intézmény zavartalan működését is biztosítják. Éjjeli menedékhelyünkön is fontosnak tartjuk ügyfeleink átmeneti szálló felé való tovább irányítását, amit főként büntetésnek élnek meg, annak ellenére, hogy az egyik legalacsonyabb szintű ellátást tudjuk nyújtani. Visszajelzéseik alapján kollégáink hozzáállása, az intézmény világos keretei, biztonságot nyújtanak számukra, ezért nem szeretnék innen elköltözni. Nagyon sok ügyfelünk kering a rendszerben, és ha elköltözik, az csak rövid időre szól, mert térítési díj tartozás, vagy magatartási okok miatt megszűnik átmeneti szállás jogviszonya, és visszatérnek hozzánk. A velük való munka nehezebbé válik, mert csak tartozásuk rendezése, vagy kitiltásuk lejáratá után tudnak ismét átmeneti szállóra jelentkezni. Akik éjjeli menedékhelyünket veszik igénybe, nagyon alacsony jövedelemmel rendelkeznek vagy jövedelem nélküliek, így albérletben vagy munkásszállón nem is tudnák fenntartani magukat.

Legjobban úgy lehet megérteni munkánkat, ha a kollégák szemével próbáljuk nézni:

„Az Elődben dolgozni minden elfogultság nélkül állíthatom, hogy különleges feladat. Amennyiben nagyon minimalista és lényegre törő szeretnék lenni, akkor úgy gondolom, hogy három fő területe van a szolgáltatásunknak. Az első az *intézményműködtetés*, ami magába foglalja a nyitási procedúrát, a vacsoraosztást, a mosást, értékmegőrzők kezelését. A második és a feladatkörünk központi része, az a *kommunikáció*. Verbális és nonverbális egyaránt. A teljes paletta. Ezen a területen belül foglal helyet a különböző szerhatások alatt érkező lakók pihentetése, a házirend betartatása, a konfliktuskezelések, az első éjszakás interjúk felvétele, a mentálhigiénés, támogató beszélgetések és így tovább. Itt találkozik egyik ember a másikkal. És ennek a területnek úgy gondolom, egy szociális munkás nagyon jó művelője kell, hogy legyen. Itt olyan tulajdonságokra van szükség, mint az empátia, a türelem, az ítéletmentesség,

de éppígy olyanokra is, mint a határozottság, bátorság, vagy a kellő fellépés. A harmadik terület az *adminisztráció*. Ez utóbbi felől azon véleményen vagyok, hogy jó lenne revidálni az érvényben lévő gyakorlatainkat és egy picit nagyobb sebességgel áttérni (ott, ahol lehet) a papíralapú rendszerről a digitálisra. Mindezt természetesen a hatékonyság és gyorsaság növelése érdekében, mivel a papírok töltögetésével még sajnos mindig sok időnk megy el.”
Nagy Gábor

„Külön szeretnék szót ejteni a beengedés menetéről. Véleményem szerint nagyon nehéz feladat, mivel sok ember egyszerre és minél hamarább szeretne bejutni az intézménybe, és ez nagyon gyakran vezet konfliktusokhoz, verekedéshez, jó esetben csak szóváltáshoz, amelyeket a legjobb szakmai tudásunk szerint próbálunk rendezni. A legtöbb esetben mi, mint dolgozók vagyunk céltáblái az inzultusoknak. Az Elődbe mindenki bejöhet. Alap követelmény a beengedéskor, hogy ne legyen túl ittas, ne legyen szer hatása alatt és legyen személyi igazolványa és érvényes tudósúróje. Ez nem túl nagy elvárás ahhoz, hogy az ember melegben, biztonságban és felügyelet alatt töltsen az éjszakát, néhányan mégsem tesznek eleget ezeknek.” Bruszt Natasa

„Lakóink között is akadnak bőven, akiknek nincs egészségbiztosításuk, és emellé még társul egy komolyabb NAV tartozás. Elsődleges feladatunk ezeket rendezni. Ez azért is fontos, mert újból felütötte a fejét a TBC. Nem szeretnénk, ha TAJ fedezet hiányában nem tudnának elmenni tüdőszűrésre, vagy ne kapnák meg a megfelelő kezelést. Másik fontos feladatunk, hogy valamilyen jövedelemhez juttassuk őket. Sajnos, vannak néhányan, akik már elérték a nyugdíjkorhatárt, viszont azt sem tudják, hogy járna nekik ellátás.” Holes Katalin

„A szakmai munka ügyfeleink rendszertelen bejárása miatt nehézségbe ütközik, de a rendszeresen bejárókkal vannak sikereink is. Az épület egyik szárnyában jelenleg is fix helyeken vannak azon ügyfelek elhelyezve, minden este ugyan azt az ágyat kapják, akik rendszeres veszik igénybe az esti szolgáltatásunkat. Ezzel az elhelyezéssel a velük való munkát is megkönnyítettük. Velük a szoba felelős kollégák foglalkoznak. Az épület másik szárnyában vannak az úgynevezett puffer szobák, amikben érkezési sorrendben kerülnek elhelyezésre az ügyfelek.” Neulander Angéla

„Az ügyfeleinkről szólva nekem az a tapasztalatom erről az évről, hogy talán kevesebb fizikai-verbális atrocitással járt, mint az előző év, ami mindenképpen pozitív dolog. Ezt azért is tartom különlegesnek, mert létszámban visszatértünk a Covid előtti trendekhez, amikor nem egyszer 200 fő feletti létszámmal üzemelt az intézmény a krízis időszak alatt. Viszont mivel

ilyen létszámmal működünk, ezért az estéinkbe nehezen tudtuk beleilleszteni a személyes szociális munkát, a segítő beszélgetéseket, az esetkezelést, az adminisztrációt. Ilyenkor a figyelmünk legnagyobb részét az intézményműködtetés és a krízisintervenció tette ki, azzal a minimális adminisztrációval, amit bele tudunk foglalni az estékbe.” Nagy Gábor

„Lakóink széles palettán mozognak, legyen szó a szállóra kerülés okáról, testi vagy mentális betegségről, függőségről, életkorról, élettervről. E legutolsó kettő nyomán szakmai munkám objektív sikeressége a friss hajléktalanokkal bejósolható volt. A huszonéves, kevés nagybetűs élet- és munkatapasztalattal rendelkező, érzelmileg és értékrendileg magára hagyott fiatalok, akikkel dolgoztam, mind az Elődben maradtak vagy olyan dolgot követtek el, ami kitiltást vont maga után. Az idősebb, tapasztaltabb lakóim, akik a szállóra kerülés után hetekkel is szinte undorral beszéltek a helyről, dolgozni jártak és folyamatosan a tovább lépést tartották szem előtt, átmeneti szállón vagy albérletben vannak (reményeim szerint még ebben a pillanatban is). E megfigyelés azonban a szubjektív sikerekről nem szól. Mert minden folyosói kis beszélgetés, dohányzóban vagy fürdőben elmondott történet olyan kincs, ami miatt érdemes figyelni – az újakra és a régiekre is. Mert a kapcsolódással dolgozom.” Novák Boglárka

„Úgy látom, hogy az itt lévő ügyfelek megnyílnak a dolgozóknak. Ez köszönhető annak is, hogy az itt dolgozó kollégák szociálisan érzékenyek, és szívvel-lélekkel végzik a hivatásukat. A mindennapi lopások is megnehezítik a munkát, sajnos, hiába hívjuk fel az ügyfelek figyelmét arra, hogy fokozottan használják az értékmegőrzőket. Sajnos, kevés adományt kapunk, így nehezen tudjuk egyből pótolni az eltűnt dolgokat. Én több ügyfélnek szerettem volna önéletrajzot készíteni, de a legtöbbször nem szeretett volna, mondván amilyen állást be tudnak tölteni, ahhoz nem kell. Legtöbbször tartozásaik vannak, így csak feketemunka jöhet szóba. A mai napig előfordul, hogy ügyfeleink személyi igazolványával visszaélve a nevükre cégeket jegyeznek be, némi pénzért cserébe nevükre előfizetéses telefont vásárolnak, így egy idő után jön a levél a végrehajtótól. Legtöbbször vagy a Fővárosi Közterület Fenntartónál, vagy az építőiparban tevékenykedik, és valamilyen addikcióval rendelkezik, ami megnehezíti, hogy előbbre tudjanak jutni. Első körben egy elvonóba kellene bejutniuk, aztán munka által előrébb jutni. Igyekszem őket motiválni, hogy próbáljanak meg változtatni a helyzetükön. Fontos, hogy lépésről-lépésre haladjanak, és reális célokat tűzzenek ki. Igaz, sokszor kell fegyelmezni, de úgy látom, szerencsére nem ez teszi ki a munkánk nagy részét. Én személy szerint a fegyőr szerepet nem szeretem, de néha elkerülhetetlen. Tizenegyedik éve

dolgozom szociális munkásként, de úgy érzem régebben kezelhetőbbek, nyugodtabbak voltak az ügyfelek. Ez nagyban betudható, hogy az állapotuk egyre jobban romlik, valamint ebben a gazdasági környezetben nehezebben tudnak boldogulni. Kevesebb jövedelmükből jobban megérik az inflációt. Az átmeneti szállókat vagy magasabb szintű ellátást sokszor elutasítják. Ez annak is köszönhető, hogy az átmeneti szállók állapota nem sokkal jobb, mint egy fapados elhelyezés. Valamint az éjjeli menedékhely ingyenes és lazább szabályokat kell betartani.”
Ács Tamás

„A szállót igénybe vevőkkel nem könnyű a rendszeres és folyamatos munka. Elsősorban alkalmi jellegű segítséget kérnek, mint TB jogosultság, szállóigazolás. A FET¹-re való küldés, egy örök próbálkozás. Hiába az a cél, hogy átmeneti szállóra kerüljenek a lakók, bennük ez a késztetés a legtöbb esetben hiányzik. Sokan életvitelszerűen élnek az Elődben, a szállót tekintik otthonuknak, a lakótársakat pedig barátoknak, családnak. Ezt a kötődést nagyon nehéz bármilyen észérvel felülírni.” Neulander Angéla

„A mi saját munkánk mellett ugyanúgy kell az ügyfél befektetett munkája is a folyamatok előrehaladásához, és ezt vagy megkapjuk, vagy nem. Ennek ellenére nekünk mindig ugyanúgy bele kell fektetnünk a lehető legjobb tudásunkat, munkánkat és szakmaiságunkat, mert ha ez lankadó tendenciát produkál, akkor az ügyfél sem lesz hajlandó együttműködni egy magát megunt szociális munkással.” Szuimbájev József

„Az ügyfelek véleményére fókuszálva, aki az intézmény szolgáltatásait igénybe veszi, általában elégedett a szolgáltatásokkal és az egyéni esetkezeléssel járó segítségnyújtással is. Ez sajnos több esetben megrekedt ott, hogy segélyezési kérvényekkel fordulnak a szociális dolgozókhoz, de ha egy folyamat tovább viteléről van szó, sokszor az ellátottak megakadnak a tovább lépésben, aminek okaként a részleges intézményfüggőséget tudom felhozni. Maga az intézmény kondíciója elégedettséget tükröz az igénybe vevők körében, amit többen is visszajelezték más éjjeli menedékhelyekkel összehasonlítva. Többen dicsérik a rovarirtás hatékonyságát és az eddigi felújítási munkálatokat. Dolgozói szempontok alapján azt tudnám mondani, hogy átláthatósága által könnyíti a munkavégzést, és a konfliktusok kezelését. Nyilván, mint mindenhol, itt is vannak hiányosságok, de a sok éve tartó szociális szférában való küzdelem ellenére mégis kitartóan működő intézmény azt példázza, hogy az apró

¹ FET: Felvételt Előkészítő Team, ahol az ügyfelek kérhetik átmeneti szállós elhelyezésüket és itt tudnak nekik férőhelyet kijelölni a BMSZKI átmeneti szállóin, figyelembe véve korukat, állapotukat, jövedelmi helyzetüket.

hiányosságok elenyésző mértékben öltönek a szakmai munkával és a további biztos törekvésekkel szemben.” Szuimbájev József

„Ez az intézmény egy klasszikus fapad, sok ügyfélnek az utolsó mentsvár, ahová be tudnak jönni. Nálunk nincs reggeli, sem ebéd, mégis elég szép számmal térnek be napi szinten. Köszönhető ez annak, hogy itt biztonságban érzik magukat és megfelelő bánásmódban részesülnek.” Ács Tamás

„Még csak fél éve dolgozom az Elődben, de számomra nagyszerű élmény, hogy nem csak a kollégáktól, de az ügyfeleinktől is rengeteget tanulok. Minden kis élettörténet más és más, de a ping-pong mesterévé és borszakértővé is itt váltam.” Győri Zoltán

„Az Intézmény legfőbb küldetése, hogy a legelesettebbek is szálláshoz, tisztálkodási lehetőséghez és ételhez juthassanak kiszolgáltatottabb élethelyzetükben. Ennek megfelelően olyan alacsony az intézményi küszöb, hogy valójában nincs is. A nap 24 órájában nyitva áll a menedékhely, a bejutás feltétele a gyakorlatban a „két lábon megállás és bejutás”. Neulander Angéla

„Eddig egy teljesen más munkakörben és más intézményi profilban végeztem munkám. Azonban folyamatosan követve a BMSZKI munkásságát sok területen kiemelkedő a szakmai munka eredményessége, és ez alól nem tartom kivételnek az Előd utcai éjjeli menedékhelyet és nappali melegedőt sem. A kollektívát előtérbe helyezve elég elkötelezett csapatot láthatunk, akiknek fontos az intézmény működése, és szakmaiságát nem megkérdőjelezhető működése. A szakmai munka egyik legfontosabb alkotóelemének a folytonosságot, egységességet és állandó feljebb való törekvést tartom.” Szuimbájev József

„Élveztem az Előd utcában végzett munkámat. Félttem, szorongtam, lefagytam, kiégtem és megbotránkoztam sokszor, de mindezzel együtt azt érzem, hogy rengeteget tanultam és fejlődtem 2023-ban.” Nagy Ágoston

ELŐD ÉJJELI MENEDÉKHELY „A” ÉPÜLET VÉDETTSZINT

Az ügyfélkör alakulására és ellátásukra nagy hatást gyakorolt a 2022. február 24-én kitört orosz-ukrán háború. Az Előd „B” épület COVID elkülönítőjéből másfél nap alatt menekült szálló létesült, ahol előtte idős, elesettebb férfiakat láttak el, akik már nem voltak alkalmasak nagylétszámú, alacsonyküszöbű szállón történő elhelyezésre. Ily módon egy hiánypótló ellátási forma esett ki a rendszerből, beláthatatlan időre. Erre a hiányra szeretnénk volna

reagálni azzal, hogy a védett szint funkcióját újra gondolva, a „rég” Előd „B” épület profiljának megfelelően alakítsunk ki ellátást.

„2023 februárjában megnyitottuk kapunkat az idősebbek számára, mivel az Előd „B” épülete, a vártnál tovább adott szállást a kárpátaljai menekülteknek, így az idősebb korosztály számára nem volt egyéb lehetőség az elhelyezés tekintetében. Itt elsősorban elesettebb, kortársaiknál rosszabb állapotú, védettebb elhelyezésre szoruló ügyfeleket helyeztünk el.

Saját, kisebb létszámú szobákban, állandó ágyakkal, szekrényekkel kaptak lakóteret ellátottjaink, ami a fenti elhelyezéshez képest jóval magasabb színvonalat jelentett.

Kisebb létszámban sokkal könnyebb a személyes foglalkozás, beszélgetés, így több időnk és lehetőségünk volt a kapcsolat- és közösségépítésre, mint a felső szinten.

Ha másban nem is, de az egymáshoz való viszonyulásban biztosan fejlődött az ő kis közösségük. Az önhibájukon kívül zavaró viselkedésű ügyfelekkel (gondnokolt, demens) eleinte pontosan úgy viselkedtek, mint a fenti szinten tették volna, de a közös beszélgetéseinknek köszönhetően sokkal elfogadóbbak lettek egymással szemben.

Az elszigetelődés egy nagyon komoly, jelenleg kissé mellőzött társadalmi probléma. A hajléktalan embereknél, közülük is főként az idősebeknél ez hatványozódik. A rendszeres beszélgetések segítettek egy kicsit kibújniuk a tüskés védőpajzsuk alól.

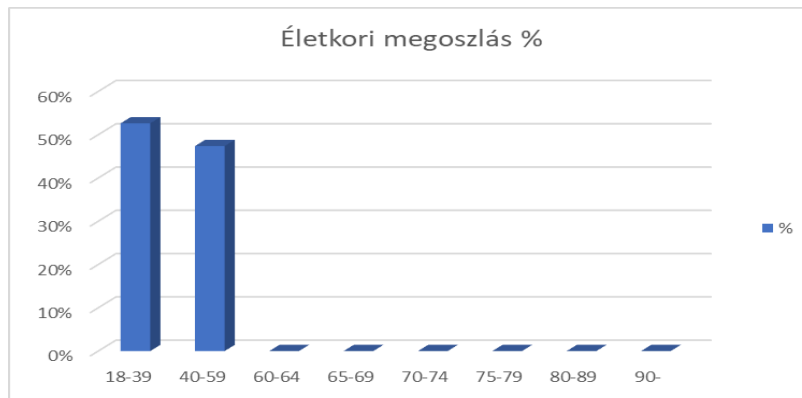
Sok potenciált rejthetett volna még magában ez a lehetőség, de végül október 25-én teljesen bezártunk. A lakóink egy része átmeneti szállásra költözött, egy részük pedig az újra nyitó Előd „B” épületébe költözhetett. Azok, akik nem tudtak elköltözni, visszakerültek a felső szintre. 2023.11.01.-én ismét a szerhasználók foglalták el a védett szintet.” Táborfi Andrea

AZ ÜGYFÉLKÖR JELLEMZŐI

A védett szinten először 2015. november 1-én, pályázati program keretében kezdtünk aktív szerhasználó ügyfelekkel foglalkozni. Akkor kísérleti programnak indult, de aztán éveken keresztül működött, egészen a Covid járvány megjelenéséig.

Az Előd „B” épületének az ellátásba való visszacsatolása után, indokoltnak láttuk ezt az ellátási formát is újra nyitni.

Az intézmény ezen részén életkortól függetlenül, aktív szerhasználókat helyezünk el. Ennek ellenére jellemzően a fiatalabb korosztályból kerülnek ki ügyfeleink, inkább rájuk jellemző a szerhasználat, ami a táblázatból is jól látható.



Továbbra is azt gondoljuk, hogy annak előbb-utóbb beláthatatlan következménye lesz, ha ez a szerhasználó réteg ellátatlanul marad a főváros különböző kerületeiben, közterületein, szállásain. Ezt a mondatot évek óta benne hagyjuk a beszámolóknak, és a helyzet nemhogy javulna, de egyre rosszabb. Még mindig igaz, hogy vannak szerhasználó ügyfeleink között, olyanok, akik családjuk diszfunkcionális működése miatt, vagy a hajléktalansággal együtt járó stressz elől a drogokba menekültek, de a szerfogyasztásuk a leggyakrabban hajléktalanságuk kialakulásának inkább oka, mintsem következménye. A jövőben sem célunk, hogy valamilyen rehabilitációs intézménnyé váljunk, a segítő munkánk célja továbbra is az, hogy az ügyfél lehetőleg önerőből felépüljön, és alkalmassá váljon az önálló és józan, rendezett életvitelre.

A SZAKMAI MUNKA 2023-BAN

„Örömmel fogadtuk, amikor a „Védett” szint megnyitott, újból fogadta a szerhasználó ügyfeleket, akik döntő többségükben fiatalok, de időnként idősebbek is felvételt nyernek. A korábbi tapasztalatok alapján Teamünk úgy döntött, hogy nem csak a lakhatást biztosítjuk számukra, hanem szociális munkát is folytatunk velük. Az állandó kollégák, akik foglalkoznak velük, több időt tudnak fordítani a mélyebb beszélgetésekre. Ez azért is fontos, mert ügyfeleink könnyebben megnyílnak, kialakul a bizalom, az együttműködési megállapodásokat jobban betartják. Sikerként könyvelhető el, hogy némelyik ügyfél már elgondolkozott az életén, a lehetőségein, szeretne változtatni életmódján, letenni a szert. Ebben a kollégák tudnak segítséget nyújtani részükre. Kisebb közösség lévén a segítő beszélgetések is nagyban hozzájárulnak ahhoz, hogy az ügyfelek tenni akarjanak valamit a változás érdekében.” Holes Katalin

„A Jó a Rossz és a Csúf.

„A Jó” - A Védett az Elődnek egy olyan része, ami fizikailag az alapszintünk alatt helyezkedik el, külön bejárata, külön infrastruktúrája van. Ennek a szolgáltatásnak abszolút megvan a létjogosultsága az ellátórendszerben, sőt hiánypótló funkciót tölt be. Általánosságban elmondható, hogy sokkal nagyobb csend és rend szokott ezen a szinten lenni, mint az alapszinten. Az őszintét megvallva ez a dizájner drogok korában engem némi meglepetésként ért. Az itt élők, habár megvannak a saját konfliktusaik, mégis valamennyivel összetartóbbnak tűnnek, mint azok, akik fent élnek, de persze meglehet, hogy ebben közrejátszik a kisebb létszámuk is. Feltételezem – bár alátámasztani nem tudom -, hogy a drogokkal élők és az alkoholisták köreinek szétválasztása jót tesz a közösségi együttélés törekeny nyugalmának. Valamiért az a megfigyelés, hogy ezek a szubkultúrák nem tudnak jól megenni együtt. Az is nagyon jó, hogy ezek a szerhasználók, akik a Védetten vannak, inkább szem előtt vannak. Már csak abból a szempontból is, hogy sokkal nagyobb eséllyel veszi észre a környezetük, ha baj van valamelyikükkel (gondolok itt a droghasználat veszélyeire), mint ha az Alapszinten lennének. A segítség, a lehetőség egy rehabilitációs intézmény irányába terelésnek, specifikus gondozási tervek nyomon követésének, személyes és csoportfoglalkozásoknak az elérhetősége jó dolog.

„A Rossz” - Nos, én továbbra is úgy gondolom, hogy aki ezekkel az emberekkel végez szociális munkát az kiemelt veszélyhelyzetben van. Elég egyetlen új szer a piacon és annak hatásaival mi nagyon gyorsan fogunk szembesülni. Jó lenne, ha két ember lehetne ügyeletben ezekkel a lakókkal.

„A Csúf” - Nemrég szembesültem egy olyan történettel, amikor az egyik Védetten élő lakónk elmondta, hogy ő a többi „Védettes” ügyfelünktől tanulta meg az intravénás szerhasználatot. Szomorú, hogy nemcsak felfelé és kifelé tud rendeződni egy ilyen környezetből az ember, hanem sajnos néha lefelé is.” Nagy Gábor

„Az év utolsó harmadában megnyílt védett szintünk az aktív szerhasználók részére. Tervünk az ártalomcsökkentésen kívül az volt, hogy tartalommal is megtöltsük a szintet. Ehhez a bizalom kialakítása, az őszinteség, az elfogadás elengedhetetlen. Meg kell értenünk, hogy ők jól érzik magukat, nekik kell az állandó cuccozás, most így tudnak működni. Nagyon sok problémával szembesültem, amire nem is gondoltam. Olyan apró kérdések mögött is, mint a hová rakják a törölközőt, traumatikus élmények bújtak meg. Értetlenül néztem rájuk és jeleztem, hogy nem értem a kérdést, „hát a börtönbe az ágy végébe rakjuk”, jött a válasz.

Megértettem és együtt kialakítottuk, hová is tegyék. Próbáltuk és próbáljuk traumatudatosan kialakítani a szintet, elkerülve azt, hogy az átélt rossz élmény jusson az eszükbe. Ebben a nyíltságuk sokat segít. A velük végzett munka során az egyik nagy probléma a halogatás, az „ej ráérünk arra még” mentalitás. Nem szerettem volna manipulálni őket, nem szerettem volna magamat szülői szerepkörbe helyezni, őket meg gyermekibe, amikor megmondom nekik, hogy ezt így, és így kell, ezért meg ezért. Volt időnk megbeszélni eseteket, és olyan irányt adni a megoldásnak, hogy helyettem ők mondják meg az utat. Így a megoldásra, és nem az ellenkezésre, bezárkózásra került a hangsúly. A következő megoldásra váró probléma a motiváció felkeltése. Hiszek abban, hogy mindenkit el lehet juttatni a változás útjára, de ehhez az kell, hogy beszéljenek velünk, bízzanak bennünk, bennem. Nagyon érezhető ügyfeleinken az önbecsülés hiánya. „Értéktelen vagyok, úgysem sikerül...” Itt is nagy elakadást látok, amivel foglalkozom is. Azon dolgozom, hogy apró lépésekben haladjunk, így láthatják, hogy sikerülhet.” Baranyai József

Egy ügyfelünk így fogalmazta meg érzéseit:

”Mikor döntök, meghozom magamban a döntést, hogy változtatni akarok, de nem a döntésen múlik ki vagyok, vagy változok-e, hanem hogy mikor nézek szembe önmagammal”.

Szakmai munkánk fontos pillérét adják a csoportfoglalkozások, az ünnepekre való készülődés, melyek mindenki számára elérhetőek az intézményben.

„Úgy gondolom, intézményünknek mindenképpen a közös programok adják a színét és szívet. A személyes beszámolókból, de a Február 3-i kérdőívekből is az a kép állt össze számomra, hogy a minket látogató embereknek szükségük van egy keretekkel és biztonsággal bíró fórumra, ahol megoszthatják érzéseiket, gondolataikat, ahol közös munkára, együttműködésre kerülhet sor. Így mindenképpen azon a véleményen vagyok, hogy ezek a közös programok, mint a Step by Step csoport vagy a Kreatív Műhely rendkívül fontosak és értékesek. Sok ember számára olyanok ezek a csoportok, mint egy kicsiny sziget a mindennapok sötét hangulatú tengerén.” Nagy Gábor

Step by step – Baranyai József

Az Előd utcai éjjeli menedékhely az ellátórendszer egy kikerülhetetlen helyszíne. Mi pedig megtöltjük szakmai munkával.

Szállónkon 3 éve kéthetente vasárnaponként vezetjük a Step by Step csoportunkat, ahol színes programokkal várjuk lakóinkat. Illetve az ünnepeket is közösen ünnepeljük velük.

Látásmódom nagyon sokat változott, hisz nem csak együttérzéssel fordulok a lakóinkhoz, hanem megértéssel is. A foglalkozásokon őszinteséget kapok, látni engedtetik a problémáikat, a púpjaikat, amiket hordoznak. Az átélt krízisek sokaságát, amik traumákká alakultak át. Nehézségeiket feldolgozni az ital, a drog és a gyógyszerek segítségével gondolták, és mire észbe kaptak, már komoly függőségben éltek. Látható, hogy mentálisan nagyon rossz állapotban vannak, nem tudnak, vagy nagyon nehéz nekik bármerre is haladni. Kiemelten fontosnak tartom a csoportokon is a mentális egészség fejlesztését.

Csoportunkon az alkotás, a közösségi munka örömét, külső programokkal és múzeum látogatással, szalonnasütéssel színesítettem. Bátran nyúlok mindenféle eszközhöz, programhoz, és ebben az ügyfeleink is partnerek. Nagyon szívesen jönnek, akár hetente is lehetne csoport, mert meglátásom szerint az sem lenne sok.

Rengeteg témakört jártunk körbe, mint például az agresszió, barátság, munka, alkohol, család, drog, milyen a segítő, milyenek látnak minket, mennyire becsülik magukat? Minden kérdést és a kapott válaszokat is feldolgoztam magamban, és a teammal is megosztottam. Magamon lépésről lépésre éreztem a változást, hogy helyére kerülnek a kirakós darabjai, más szemmel, megértéssel kezelek helyzeteket, és ők is teljesen másképpen fordulnak felém. Keresnek a problémáikkal, kérik, hogy üljünk le beszélgetni a foglalkozások után is. Látni, hogy változik a csoport, és egyben ők is. Már meghallgatják a másikat, nem ítélik meg a társaik felett, próbálják átadni a saját megélésüket, pl. én is átéltem, és is éreztem már így, nekem sokat segített...

Volt sok ötletük, de egy nagyon megragadott. Ez pedig egy szolgáltatás, ami a hajléktalan embereket hozná össze a családjukkal, egyfajta családgondozó, mediátor, mentálhigiénés szakemberként.

Kreatív műhely – Neulander Angéla és Ronczné Ormos Zsanett

A szakmai munka részét képezik a csoportfoglalkozások. A kreatív csoport havonta egy alkalommal kerül megrendezésre. Minden foglalkozásnak nagy sikere van, a lakók várják, ésben tartják a következő időpontot. Heti szinten emlegetik, mennyire jól érzik magukat. Áprilisban indult el, azóta minden hónapban, nagy várakozás előzi meg a lakóink részéről. Szokássá vált, hogy ezen alkalmakkor főzünk vagy sütünk is valamit, ami külön bónusz a résztvevők számára, mert a házias ízekhez nem gyakran jutnak hozzá. Azt tapasztaljuk, hogy amennyire ellenezték a résztvevők, hogy ők rajzoljanak, most annyira élvezik a foglalkozásokat. Igaz, többségében nem rajzolnak, hanem színeznek, amihez füstölő illatot és aláfestő meditációs zenét biztosítunk. Többen jelezték, hogy borzasztóan élvezik a csendet, mert az nagyon ritkán van körülöttük, így együtt lehetnek és meghallhatják saját gondolataikat. Néhány résztvevőnek csak ez számít, ami nagy örömmel tölt el minket.

Az ünnepeket is próbáljuk színesebbé tenni. Karácsonykor megint előkerült a hangfal és Zsanett kolléganővel együtt azt játszottuk a lakókkal, hogy csak valamilyen csípőmozgás bemutatása után kapják meg a vacsorát. Döbbenetesen jól vették a lapot. Még a bottal járó idős lakóink is vidáman figuráltak, a közönség pedig hangosan kacagott. Ehhez, mondjuk az is kellett, hogy mi is részt vegyünk a mókában, így mi is roptuk tisztességesen.

A visszajelzésekből azt a következtetést vontuk le, hogy igenis kellene „vidám, önfeledt” programok. Fontos az önsegítés, és a nehézségek körüljárása beszélgetésekkel, akár a rajzolás által, de a lakók is hús-vér emberek, akik legalább pillanatok erejéig szeretnék önfeledten érezni magukat, és nagyon örülnek, ha a szociális munkások is rövid időre kilépnek a szerepükből.

Amit csak az ért, aki már része volt az egésznek:

„Sokat gondolkodtam azon, hogy vajon mégis mi a búbánatos jófene az Előd Éjjeli Menedékhely vonzereje? Miért ragaszkodnak hozzá az ügyfelek? Na és a kollégák?

2023 májusában, mintegy öt hónap kihagyás után tértem vissza a kötelékébe, és megvan előttem a pillanat, amikor felhívtam az Előd ellátási egységvezetőjét. Amikor ő feltette a kérdést, hogy mégis mi lenne az elképzelésem a visszatéréssel kapcsolatban, akkor egy pillanatnyi hezitálás, bármiféle gondolkodás nélkül, önmagától értetődő bizonyossággal válaszoltam azt, hogy "hát nyilván az Előd utca!" Pedig, ha lehetőség lett volna rá, egészen

biztosan vonzott volna a Bánya utcai intézmény konfliktusmentesebb közege, vagy éppen az utcai szociális munkások kvázi szabadabb, több mozgással, fizikai helyváltoztatással járó munkaközege. Aztán mégis...

Az ügyfelek részéről valahol még értem is a döntést, amit meghoznak. Végtére is hova menjenek? A Könyves hamar zár, ráadásul az ügyfeleink visszajelzései alapján teljességgel kiszámíthatatlan a számukra, hogy mikor, milyen tolerancia mértékkel találkoznak a kapuban, amikor odamennek. És ki szeret fölösleges köröket tenni? A Fűtött pedig egy kietlen csarnok, egy halom matraccal, aminek olyan szociális nagyüzemi hangulata van, hogy annál még az Előd 20+ fős szobái is több otthonosságot és privát szférát kínálnak. És akkor csak a két legnépszerűbb alternatívát hoztam szóba. Ezzel szemben nálunk biztonságban lerakhatják a féltve őrzött italaikat; betartandó szabályokból kevés van, és azok jól érthetőek; a szociális munkások pedig akkor is elérhető kartávolságban vannak a nap huszonnégy órájában, ha éppen valamelyikük nem egy újjászületett Felkai Béla. Ez pedig biztonságérzetet nyújt, így akinek a tudatalattijában erre az ösztönös igényre robban be a motor, az érhetően vonzódni fog a mi ellátási kínálatunkhoz.

Az pedig, hogy az Előd utca az agy hátsó traktusához verselő vonzereje volumen szinten válik ragasztó erővé, az azt hiszem kristálytisztán nyomon követhető a mindennapi, a heti és a havi bontású létszám adatainkon keresztül. Szó se róla, természetesen az utóbbi időkből nehéz helyzetbe került éjjeli menedékhelyekről a kőbányai rendszerbe emigrált hajléktalan férfiak a mi intézményünkben megjelent nagy létszáma önmagában az elmúlt időszak eseményeinek természetes folyamányai. De úgy gondolom, azt is érdemes megvizsgálni, hogy az Elődbe betérők közül mennyire sokan maradtak meg az intézmény falain belül napi rendszerességgel. Az utóbbi időszak rekordszáma 209 fő volt.

Ez azonban semmiképpen sem tekinthető valamiféle pozitív fejleménynek, hiszen a szociális szférában elért sikereket nem lehet egy Excel táblázatban kipipált ügyfélmennyiségen mérni.

Az említett 209 fős éjszakai létszám bőven túlmutat az Előd Éjjeli Menedékhely reális kapacitásain, hiszen az intézmény erőforrásai nem növekedtek, csak az arra jutó igénybevevők száma. Ez nyilvánvalóan utolérhető abban, hogy az Előd szolgáltatásaihoz (étel, mosás vagy éppen az a lehetőség, hogy a beérkező ügyfél egy számára kijelölt szobában feküdjön le) az ügyfélarányokat figyelembe véve romló elérhetőséggel üzemelnek. És arról sem érdemes megfeledkezni, hogy a szolgálatot teljesítő kollégák kapacitásait is messzemenően kimerítik a feladatok megnövekedett mennyisége.

Azért engem egy valami mégiscsak érdekelne, amire őszintén nem tudom a választ. Mégpedig azt, hogy én miért jöttem vissza? És hogy az Elődnek mi szüksége van rám, hogy visszafogadott? Ameddig nincs jobb válaszom, idézem, mivel köszönt nekem két napja az egyik ellátottunk: "Főnök, magának ez a második otthona." Perlaki Péter

NAPPALI MELEGEDŐ

Nappali melegedőnk a már korábban említett időpontban tart nyitva, és fizikailag is el van választva az éjjeli menedékhelytől. Férőhelyét tekintve 100 fő fogadására képes egy időben. Alapvető szolgáltatásaink közé tartozik a melegedés, fürdési és tisztálkodási, mosási, főzés és ételmelegítési lehetőség, lehet TV-t nézni, pingpongozni, sakkozni. Szociális ügyintézésre is lehetőség van mindenki számára, illetve az éjjeli menedékhelyen megkezdett szociális munka folytatására. Szolgáltatásainkat elsősorban az éjjeli menedékhelyeket látogató ügyfeleink veszik igénybe, akik az esti működést követően szeretnék a segítségünket kérni ügyeik intézéséhez, vagy egyszerűen csak visszatérnek hozzánk az éjjeli menedékhely bezárása után. Melegedőnket továbbra is egy munkatárs üzemelteti, és a napi rutinfeladatokon túl szociális ügyintézés és segítő beszélgetéseket folytat, valamint a karbantartási feladatok és az intézményi ellátmányok is ebben az időszakban történnek, illetve érkeznek. Az elmúlt évben az utcai gondozó szolgálatok a nappali időszakban is szállítottak be hozzánk közterületekről ügyfeleket, így erre is fokozatosan fel kellett készülnünk. A kihasználtság emelkedő tendenciát mutatott, egyre többen fordultak hozzánk ügyeik intézésében, vagy egyszerűen csak egy biztonságos menedéket kerestek, legfőképp a hidegebb napokban.

A SZAKMAI CÉLJAINK ELÉRÉSÉT SEGÍTŐ ÉS HÁTRÁLTATÓ TÉNYEZŐK

Előd éjjeli menedékhely „A” épület

	Segítik <i>a szakmai céljaink elérését</i>	Hátráltatják <i>a szakmai céljaink elérését</i>
Belső 1 - Az adott szolgáltatáson belüli <i>Lehetőségünk van helyben változtatni rajta</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Kollégák, vezetők személete -Elkötelezett kollégák - Team összetartás - Napi 1x étkezés - Csoportfoglalkozások - Szakmai támogatás, eljárásrendek 	<ul style="list-style-type: none"> - Terhelt ügyfélkör, ami kollégákra is nagy lélektani megterhelést jelent - Nagy fluktuáció az ügyfelek között - Ügyfelek kilátástalansága, anyagi helyzete és rossz egészségi állapota
Belső 2 – BMSZKI-n belüli <i>A felső vezetés, a „központ” tud változtatni rajta</i>	<ul style="list-style-type: none"> -Rekreációs keret -Kollégák szakmai és anyagi megbecsültsége - BMSZKI által szervezett továbbképzések - FET-tel, más BMSZKI telephelyekkel jó együttműködés 	<ul style="list-style-type: none"> - Munkaerőhiány -Intézményen belüli fizikai körülmények -Poloskafertőzöttség
Külső <i>Intézmény számára adottságok, nem áll lehetőségében változtatni rajtuk</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Képzések, amik célzottan segítik a munkánkat -HKA pályázati lehetőségek Civil szervezetekkel jó együttműködés (BBM, Élelmiszerbank) -Társintézmények meglátogatása 	<ul style="list-style-type: none"> - Csoportszoba, vagy segítő beszélgetésekhez a tér hiánya - Szűk terek, nagy létszámú szobák - Aszfaltos út hiánya -Kivezető utak hiánya: kevés a kisebb létszámú átmeneti szállás

SZAKMAI TEAM, BELSŐ ÉS KÜLSŐ EGYÜTTMŰKÖDÉSEK, KAPCSOLATOK

A 2023-as évben 9 kolléga távozott az Előd „A” és „B” intézményekből. 7 kolléga másik BMSZKI-s intézménybe került áthelyezésre, 1 fő kilépett, 1 kollégától pedig a próbaidő végén váltunk meg. 4 új kolléga érkezett, 2 fő a BMSZKI más telephelyéről, 2 fő pedig új belépőként. Ezek a változások kihatottak a team dinamikájára és a mindennapi munkavégzésre is.

Az év utolsó felében vezetéváltás történt az intézményben. Ezúton is szeretnék köszönetet mondani vezetőtársamnak, mert az elmúlt években rengeteget dolgozott azért, hogy ez az intézmény – és a benne dolgozó munkatársak - minél jobb színvonalú szolgáltatást biztosítson ügyfeleink számára.

Kollégáink az alábbi továbbképzéseken vettek részt:

A megnövekedett ügyeleti feladatok és ügyfél létszám mellett a kollégák családdinamikai képzésen, szakmai napokon, addiktológiai-, időügyi szakmai műhelyen, intézmény látogatásokon vettek részt. Az ezeken elhangzottak a teameken megbeszéltük, ezzel is bővítve a team tudását. Nagy teherbírású a kollektíva, ezt az év folyamán többször bebizonyították.

Együttműködések BMSZKI-n belül

A BMSZKI-n belüli együttműködések jónak mondhatók. Az egészségügyi szolgálathoz sok ügyfelet irányítunk, mindenféle problémával. Legyen szó akár sebkezelésről, vagy bármilyen ellátással kapcsolatos segítségről.

A Felvételt Előkészítő Teammel is szoros kapcsolatban állunk, hiszen ügyfeleink rajtuk keresztül tudnak magasabb ellátási formába költözni a BMSZKI-n belül.

Kapcsolatunk a Fehér Köz nappali melegedővel és a Könyves éjjeli menedékhellyel is szorosnak mondható, mivel szinte ugyanazzal az ügyfélkörrel dolgozunk.

Társszervezetekkel való együttműködés

Menhely Diszpécser Szolgálat

Mindennapos, kapcsolatban állunk a Menhely Diszpécser Szolgálatával, mely a Főváros területén működő utcai gondozó szolgálatokat koordinálja, így az utcán élő ügyfelek elsősorban rajtuk keresztül jutnak el intézményünkbe.

Budapest Bike Maffia és Magyar Élelmiszer Bank

Az év folyamán többször kaptunk tőlük élelmiszert, valamint vitamincsomagokat, melyeket ügyfeleink körében osztottunk szét. Az adományokat mindig nagy örömmel fogadták ügyfeleink.

A 2024. ÉVRE VONATKOZÓ MUNKATERV ÉS SZAKMAI ELKÉPZELÉSEK

Céljaink a fentiekén túl a jövőre vonatkozólag, hogy jelenlegi szolgáltatásainkat biztonságosan, ügyfeleink igényeit szem előtt tartva tudjuk működtetni. Olyan munkahelyi légkört és csapatot szeretnénk kialakítani, ahol kollégáink - a felmerült problémák ellenére is - töretlen lelkesedéssel tudnak szembenézni az előttük álló feladatokkal. Jelenleg is rendkívül összetartó a Team, tudjuk, hogy számíthatunk egymásra!

Előd éjjeli menedékhely „A” épület:

- Krízis időszakban több kolléga éjszakánként, ez segítene megelőzni az elfáradást, esetleges kiégést.
- A kollégák motiváltságának fenntartása. Az éjjeli menedékhelyekre nehéz kollégát találni az intenzív stressz faktor miatt, ezért a fluktuáció és a kiégés ebben az intézménytípusban jelentkezik a legintenzívebben.
- Az emeletes ágyas elhelyezés megszüntetése, hogy emberibb körülményeket tudjunk biztosítani az ide érkezőknek.
- Az ÁtalakítLak csoport létrehozása, melyen keresztül kicsit meg tudjuk szépíteni az intézményt.
- Egy csoportszoba és/vagy egy foglalkoztató kialakítása a menedékhelyen.
- Az esetkezelés átalakítása, új kolléga bevonásával. Intézménylátogatások, ezáltal a Team tudásának, szemléletének bővítése.
- A Könyves éjjeli menedékhellyel szorosabb együttműködés kialakítása.
- Egészségügyi részlegekkel szorosabb kapcsolat kialakítása.

Egyik ügyfelünk búcsúmondatával záránk a beszámolót:

“Remélem, hogy ezután már csak kint találkozunk”

Köszönjük, ha elolvasta beszámolónk, bármely kérdésben szívesen állunk rendelkezésére a *gregus.noemi@bmszki.hu* vagy a *biczok.zoltan@bmszki.hu* email címeken.

2024. február

Készítette: Előd „A” Team