



**BMSZKI**

**Bánya utca Éjjeli Menedékhely**

**(X. kerület Előd utca 9. „B” épület)**

**2023. évi szakmai beszámoló**

# AZ INTÉZMÉNY RÖVID BEMUTATÁSA

## **Az Előd éjjeli menedékhely és nappali melegedő „B” épület, korábbi nevén Bánya utcai menedékhely**

Az Előd éjjeli menedékhely és nappali melegedő, valamint a Bánya éjjeli menedékhely 2018 nyarán összevonásra került, így azóta a két intézményt Előd éjjeli menedékhely és nappali melegedőként ismerjük. A két épületet „Előd A” – (Előd éjjeli menedékhely és nappali melegedő) -, illetve „Előd B” (Bánya éjjeli menedékhely) megnevezéssel különböztetjük meg. Jelen beszámolónk az „Előd B”, vagyis a Bánya utcai épületben folyó szakmai munka bemutatását célozza.

A menedékhely 2013 februárjában nyitotta meg kapuit, és egészen 2022 februárjáig az idősebb, védett elhelyezést igénylő férfi ügyfeleket fogadta.

2022 február végétől, az orosz – ukrán háború kitörésével a Fővárosi Önkormányzat rendelkezése alapján, ideiglenes jelleggel Ukrajnából menekülő családokat kezdtünk elhelyezni és ellátni az épületben. A menekültek számának csökkenésével, 2023 szeptemberében visszakaptuk az épületet, hogy azt az eredeti funkciója szerint működtessük tovább. Jelenleg 50 év feletti, elsősorban életkoruk, egészségi és/vagy mentális állapotuk miatt védettségre szoruló férfi ügyfeleket fogadunk. Az egyéb éjjeli menedékhelyeinken megforduló idősebb ügyfelek életkoruk és megromlott egészségi állapotuk miatt kiszolgáltatottak fiatalabb társaikkal szemben: gyakran bántalmazzák, kihasználják őket. Másrészt a jövedelem nélküli, idős, leromlott egészségi állapotú emberek esetében majdnem lehetetlen a továbblépés fizetős, vagy valamilyen tartósabb, magasabb színvonalú ellátás felé. Igyekszünk tehát egy biztonságosabb, nyugodtabb környezetet kialakítani, az idősebb korosztály sajátos igényeit szem előtt tartva.

Az intézmény 24 órás bent tartózkodást tesz lehetővé. A kifejezetten nyugodt és békés környezetben elhelyezkedő épülethez egy tágas kert, továbbá két kutyakennel tartozik. Télen időszakosan 90 fő befogadására alkalmas az intézmény. Nincsenek emeletes ágyak, mindenkinek saját ágyat és szekrényt biztosítunk. Az élelmiszerek tárolásához szekrényt, és hűtőrekeszt igényelhetnek ügyfeleink.

Annak érdekében, hogy megelőzzük a rovarok szálláson való elterjedését, a beköltözést megelőzően az ügyfelek minden személyes holmiját és ruhaneműjét átválogatjuk és kimossuk. Minden beköltöző ügyfél számára tudunk párnát, plédet és ágyneműhuzatot biztosítani, melyeket jellemzően adományokból szerzünk be. Két munkatárs látja el az ügyeleti feladatokat, és végez egyéni esetkezelést napi 24 és 16 órában, valamint, mivel rossz egészségügyi állapotú ügyfeleket látunk el, ezért minden nap 8 órában elérhető egy gondozó-ápoló kolléga is az intézményben, segítve a napi feladatainkat. Az orvosi ellátás hetente egyszer, 2 óra időtartamban biztosított.

2021 végétől 2022 februárjáig Covid elkülönítőként működött az intézmény, majd 2023 szeptemberéig Ukrajnából érkező menekülteket láttunk el. Ha ránézünk erre a kronológiára, láthatjuk, hogy szinte évente változott meg teljesen az ellátás formája és az ügyfélkör. Ezekre a változásokra napokon belül kellett átállni és kidolgozni az intézmény működési rendjét, amit szinte zökkenőmentesen tudott megugrani a Team.

„2023 októberében menekültellátásból elkezdtünk visszaállni a klasszikus értelemben vett hajléktalanellátásra. Ezt a változást örömmel vette mindenki, hiszen erre a munkára „szerződünk”, ez az igazi profilunk.” Sudár Zsolt

„Nyár végére sikerült a családokat elhelyezni, támogatott lakhatásba, munkásszállóra, illetve a BMSZKI Gyáli úti Intézményünk menekülteket befogadó részlegére. Miután az utolsó család is kiköltözött, intézményünk visszarendezésével elkezdődött a véget nem érő pakolás. Ügyeletről-ügyeletre haladtunk, míg 2023 októberétől visszaálltunk ismét a hajléktalanellátásra.” Gaál Renáta

„Az elmúlt években nem a megszokott ügyfélkörrel dolgoztunk, először covid elkülönítőként üzemeltünk, majd másfél évig menekült családokkal dolgoztunk, így kicsit kiestünk a hajléktalanellátás mindennapjaiból. A visszaállás első napjaiban furcsa volt például, hogy az addig női fürdőből miért férfiak jönnek ki, illetve, hogy nem volt gyermekzsivaj, szaladgálás az udvaron, és teljesen másfajta munkát kell, hogy végezzünk.” Andó Nikoletta

## **ALSÓ SZINT**

Az alsó szint egy konzorciumi pályázat keretében került kialakításra, mely a Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület és a BMSZKI együttműködésében jött létre. A pályázat keretében azt vállaltuk, hogy az intézmény alsó szintjén a Főváros területén működő utcai gondozó szolgálatok tudnak elhelyezni olyan ügyfeleket, akik nehezen mozgathatók, akik huzamosabb

ideje a látókörükben vannak, akik eddig nem éltek a szállók által biztosított lehetőséggel, vagy egyáltalán nem vették ezeket igénybe, vagy csak nagyon rövid időt töltöttek szállókon. A beszállítás minden esetben a Menhely Diszpécser szolgálatán keresztül történik. Az volt a cél, hogy megpróbáljunk mindent, hogy ezek az ügyfelek megszeressék, vagy legalább elfogadják az intézményi elhelyezést, és ne az utcán töltsék a mindennapjukat, hanem biztonságosabb körülmények között, melegben, ágyban.

Amit biztosítani tudunk annak érdekében, hogy ezen ügyfelek a szállón maradjanak:

- 24 órás bent tartózkodás lehetőség,
- napi háromszori étkezés,
- orvosi szolgáltatás - szükség esetén - heti kétszer két órában,
- ápoló-gondozó munkatárs jelenléte napi 4 órában,
- ruházat és kórházi csomag (köntös, papucs, alsónemű, melegítőnadrág stb.) biztosítása,
- szükség esetén, intézményen belüli alkohol fogyasztás.

## **FELSŐ SZINT**

A felső szinten 50 év feletti egészségi vagy mentális állapotuk miatt védettebb elhelyezésre szoruló férfiakat tudunk fogadni, a bekerülést egy felvételi beszélgetés előzi meg, ahol ki kell derülnie, hogy a jelentkező az intézmény profiljába illik-e. A bekerülést tekintve még abban különbözik az alsó szinttől, hogy itt napi 2x tudunk étkeztetést biztosítani, és az intézményen belüli alkoholfogyasztás, nem mindenki számára elérhető. Minden egyéb szolgáltatás, mindkét szint számára biztosított.

Az intézmény alsó és felső szintje, bár eltérő bekerülési feltétellel üzemel, de az ügyfélkört tekintve nincsenek különösebb eltérések.

## **AZ ÜGYFÉLKÖR JELLEMZŐI<sup>1</sup>**

Általánosságban elmondható, hogy ügyfeleink nagyon rossz egészségi állapotúak és jellemzően betegségeikkel nem foglalkoztak, elhanyagolták azokat.

---

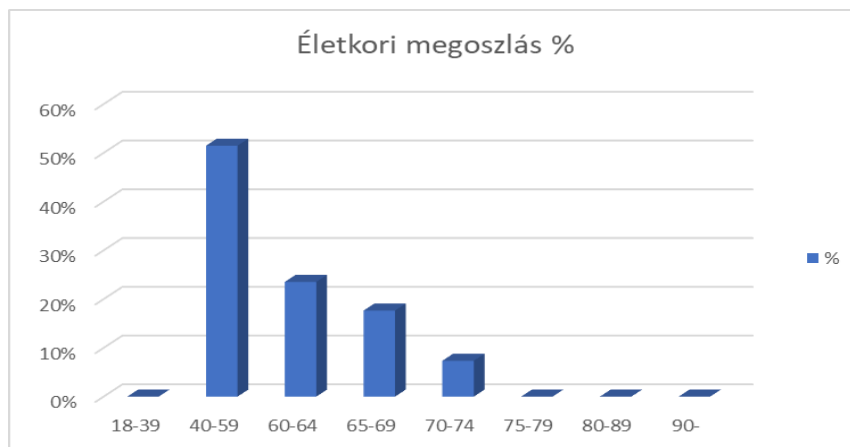
<sup>1</sup> A menedékhely újrainyítása óta nagyon rövid idő telt el, így az ügyfelek helyzetére vonatkozó lényeges statisztikát még nem tudtunk készíteni.

Amiben eltérés tapasztaltunk, hogy az utcáról beszállított ügyfelek és ruházatuk is sok esetben élősködőktől volt szennyezett (fejtetű, ruhatetű, rüh). Náluk az elsődleges feladat ezek megszüntetése, kezelése volt. Sokan érkeztek fagyási sérülésekkel, kezeletlen lábszárfekélyvel, de volt állandó katéteres, magas vérnyomásos és vak ügyfelünk is.

Ügyfeleink jellemző betegségei a következők:

- Daganatos betegségek.
- Tüdőbetegségek: COPD, idén TBC is, illetve poszt-TBC, asztma.
- Kardiovaszkuláris betegségek: magas vérnyomás, érrendszeri problémák, ritmuszavarok, keringéssel kapcsolatos problémák, trombózis.
- Neurológiai és reumatológiai betegségek, mozgásszervi gondok.
- Urológiai betegségek: vizelettartási problémák, katéterek.
- Élősködők (rüh, ágyi poloska stb.).
- Trauma és következményei (fej- és végtagsérülések, combnyaktörés).
- Sebek, fagyási sérülések, fekélyek.
- Demencia, pszichiátriai kórképek.

Ezek a betegségek adódhatnak a nálunk élők életkorából is, de azt tapasztaltuk, hogy rosszabb állapotban vannak, mint a társadalomban élő hasonló korúak. Szokták mondani, hogy az utcai életmód során egy év kettőnek számít, és ez valóban így van. Azon ügyfeleink, akiket az utcai gondozó szolgálatok szállítottak be, sokkal idősebbnek néznek ki, mint a régóta szállókon élő társaik.



Rossz egészségügyi állapotuk miatt nagyon kevesen dolgoznak, és ügyfeleink jellemzően jövedelem nélküliek vagy alacsony jövedelműek. Iratokkal nem, vagy csak részben rendelkeznek, így ezek pótlása elsődleges feladatunk volt.

Nagyon sok ügyfelünknek - és nem csak az utcáról érkezőknek - volt alkohol problémája, ami a mindennapi életük elengedhetetlen része. Ahhoz, hogy az utcásokat intézményi keretek között tudjuk tartani, szükség volt az eddigi szabályainkat átgondolására. Ennek keretében az intézmény alsó szintjén elhelyezett ügyfelek részére lehetővé tettük az intézményen belüli alkoholfogyasztást. Ehhez a kollégák részéről is egy nagyfokú nyitottság kellett, mert első hallásra komfortzónán kívülinek érezték ezt a váltást, és félelmeik voltak a sikerességet illetően.

**Az alsó szint nyitása óta lehetőség van a benti alkoholfogyasztásra. A program eredményességéről kollégáim tudnak a leghitelesebben beszámolni.**

„A hajléktalanellátásban kialakított alap működési szabályaink visszaállításával nem volt gond, ellenben az új szabályok kialakítása az intézményen belüli alkoholfogyasztásról, okozott némi fejtörést és bizonytalanságot a team tagjaiban. Egész egyszerűen nehéz volt elképzelni, és túllépni azon, hogy ami eddig tiltott volt, az most engedélyezett. Csak reménykedni tudtunk, hogy a kereteket jól állítottuk be, és számunkra is és az ügyfeleink számára is egy teljesen természetes dologgá fog válni. Lakógyűlésen kiderült, hogy amúgy ügyfeleink nagy részének az a véleménye, hogy az alkoholfogyasztást majd konfliktusok követik, amit szeretnének elkerülni. Nyugodtan, biztonságban szeretnék eltölteni a napjaikat intézményünkben. Emiatt döntöttünk úgy, hogy az intézményen belüli alkoholfogyasztást csak az utcás ügyfeleinknél engedjük. Kivétel volt egy emeleten lakó ügyfél, akinél nap mint nap láttuk a reggeli elvonási tüneteket. Neki lehetőséget biztosítottunk ugyanúgy, mint az utcás ügyfeleknek, de nem kívánt élni ezzel a lehetőséggel. Azt feltételeztük, hogy intézményen belül lesznek majd konfliktusok az emeleti és az alsó szinten elhelyezett ügyfelek között, de ez nem történt meg.” Gaál Renáta

„Az egyik sarkalatos pont az alkoholfogyasztás. Sokan azért nem maradnak meg intézményekben, mert az addikciójuk olyan mértéket öltött, hogy az alkohol nélkül sajnos a hétköznapi létezésük is elképzelhetetlen. Emiatt mindig kijárnak az intézményből, de nem jönnek vissza. Az alsó szinten élőknek lehetőségük van alkoholt fogyasztani, általunk kontrollált módon. Amikor ez lehetőség megfogalmazódott, szinte minden porcikám ellene volt, és azt mondta, hogy „na ne, egy szállón piálni ez tuti katasztrófa lesz”. A szemem előtt

lebegett egy rémkép, hogy minden lakó részegen tántorog az épületben, én meg nem tehetek semmit, mert hát bent ugye szabad inni. Be kell lássam, nagyot tévedtem. Az általunk ellenőrzött benti ivás teljesen jól működik, és tényleg egy meglepően kulturált mederben zajlik, az eddigi tapasztalatok alapján. Ez az eset számomra jól példázza, hogy olykor át kell keretezni a dolgokat, és nem szabad félni az újtól.” Sudár Zsolt

„Utcás ügyfeleinknél az Intézményen belüli „kontrollált” alkoholfogyasztás a gyakorlatban úgy néz ki, hogy az ügyfél behozza az alkoholt, amit nevével ellátunk, és az irodában elhelyezünk. Mikor szeretne fogyasztani, jelzi számunkra, öntünk neki egy pohárral, megissza, majd megy tovább. Nem kaphatja meg az egész üveg szeszt, nem kínálhat meg senkit vele, és ha úgy érzékeli az ügyeletes, hogy most már nem kéne többet innia az ügyfélnek, akkor ezt megbeszéli vele. Nyilván egy-két ügyfélnél a kezdetekkor voltak felháborodások a kiadott alkohol mennyiségével kapcsolatban, de ezek már nem jellemzőek. Mára már teljesen rutinszerűen kezeljük ezt, még a „legnehezebben” kezelhető ügyfelünkénél is teljesen jól működik.

Egyik ügyfelünk ittassága kapun kívüli, több órás pihentetést vont maga után. Miután bejött, elmesélte az ez idő alatti elmélkedését. Azzal az indokkal ivott ennyire sokat, mert fázott. Rájött, hogy ennek így semmi értelme nem volt, hiszen annyira ittas, hogy nem engedjük be, tehát mindenképp fázni fog, mivel kint kell várakoznia. Belátta, hogy sokkal jobban járt volna, ha a megvásárolt alkoholt behozza, és az intézményben issza meg, ellenőrzött körülmények között.

Nem volt konfliktus azért, mert az intézményben fogyasztott alkoholt az ügyfél, nem volt megvonás miatti rosszullét. Alkohol becsempészés is csak pár alkalommal történt. Emiatt azonban kérdőre vontuk utcás ügyfeleinket, mert érthetetlen számunkra, hogy ha behozhatja és fogyaszthat bent, akkor minek becsempészeni? Viszonylag egyszerű választ kaptunk tőlük, „Nem tudom”.” Gaál Renáta

„Az alsó szintre érkező ügyfelek jó része nem él az alkoholfogyasztás lehetőségével. Többen azt mondták, hogy pont azért nem mentek be szállókra, mert mindenhol sok a részeg, ezáltal sok a konfliktus, veszekedés, kiabálás, rendbontás. Számukra az lenne a fontos, hogy nyugodt körülmények között tudjanak élni, ahol nincsenek az ittas emberek által zaklatásnak kitéve, ahogy ők fogalmazznak, „ne kelljen a részegeket látni, elviselni minden nap”. Az ügyfelek másik része kihasználja a hely által kínált lehetőségeket, és napjában többször jelenik meg az ajtóban egy „rozét kérek” felkiáltással. Próbáljuk a szükségleteiknek megfelelően adagolni az alkoholt, nem minden kérésüknek teszünk eleget. Így kialakult egy viszonylag elfogadható

mértékű alkoholfogyasztás, ami még azoknak az ügyfeleknek sem zavaró, akik pont emiatt nem mentek be semmilyen szállóra. Úgy érzem, megtaláltuk az arany középutat, vagy legalábbis annak a határán egyensúlyozunk.” Andó Nikoletta

„Soha nem gondoltam volna, de az alkoholfogyasztással kapcsolatban azt kell mondjam, hogy problémásabbnak látom az emeleten lakók működését, mint az utcás ügyfelekét. Vannak, akik időszakosan „járásképtelenre” isszák magukat, vagy pont a beengedés határát súrolják. Gyakrabban kell késleltetni a beengedésüket. Több konfliktus volt már intézményen belül és kapun kívül is. Ha az emeleti szinten lakó ügyfelek is fogyaszthatnának bent alkoholt, lehetséges, hogy ugyanúgy működne, mint a többieknél. Ellenben ezeket az ügyfeleket tovább kell majd irányítani, és akkor ez a "kedvezmény" csak a hátrányukra válna egy átmeneti szálló esetében.” Gaál Renáta

## **A SZAKMAI MUNKA 2023-BAN**

Rövid idő telt el a nyitás óta, de így is rengeteget dolgoztunk. Elsődleges feladatunk egy olyan intézményi működés kialakítása volt, amely kollégáink és ügyfeleink számára is átlátható, érthető, élhető, és ami a legfontosabb, nem túlszabályozott. Azt hiszem, ezt sikerült elérnünk. Az ügyfelekkel végzett munka során a legfontosabb a bizalom kialakítása volt, amely elengedhetetlen ahhoz, hogy együtt tudjunk velük dolgozni.

Az iratpótlások, TB fedezet, tartozás rendezés, fontos részei voltak a mindennapoknak, hiszen enélkül nem tudtunk továbblépni. Ezen túl az egészségügyi állapot rendezése és jövedelemszerzés bizonyult a legfontosabbnak. Akiket lehetett, próbáltunk átmeneti szállók felé irányítani, hogy ha be nem is tudnak még költözni, legalább várólistára kerüljenek.

**Az utcai gondozó szolgálatok által az év végéig 35 fő került beszállításra az intézménybe, akik közül 25 fő a menedékhelyen maradt.** Ezt sikernek könyveljük el, mert közülük többen évek óta közterületen éltek, és mindenfajta intézményi elhelyezést elutasítottak.

### **Mindennapi munkánk a kollégák szemén keresztül:**

„Beköltözéskor minden lakóval kitöltöttük az első éjszakás adatlapot, valamint kiosztottunk nekik egy „Bánya-kisokos” elnevezésű nyomtatványt, amit bekerüléskor szóban is átbeszéltünk velük. A kisokosban kivonatolva szerepeltek az intézmény területén betartandó szabályok, a házirend kiemelten fontos pontjai, valamint a beengedések, kapunyitás



különböző időpontjai. Ezzel szeretnénk volna az ügyfelek intézményi integrációját megkönnyíteni. Minden lakó ruháját kimostuk, azt is, amit állításuk szerint már máshol kimosattak. Ezt a poloskák és egyéb fertőző rovarfajták elleni hadviselésként tettük, amely minden hajléktalanellátó intézményben folyamatos gondot okoz. Minden beköltöző kapott párnát, takarót, lepedőt, huzatot. Alsó szintes ügyfeleinknek biztosítottunk pizsamát, köntösöt, törölközőt, tisztálkodási szereket. Ezt a folyamatot letudva sokuk egy, de akár két egész napot is átaludt. Miután felébredtek, beszélünk velük, és megpróbáltuk rávenni őket, hogy maradjanak az intézményben. Amennyiben mégis ki szeretnének menni, legalább térjenek vissza hozzánk.” Faludi Péter

„Az alsó szintes ügyfelek még a „beszoktatási” időszakban vannak, és a velük való esetmunka kissé rögzesebb és kiszámíthatatlanabb.” Sudár Zsolt

„Szeptembertől nyitottuk meg kapuinkat az 50 év feletti hajléktalan férfiak számára. Ők a felső szinten kaptak helyet. Első körben, az Előd utcai éjjeli menedékhely hiánypótlóként kialakított védett szintjéről történtek a beköltözések. Az egyik legfontosabb megfelelési szempont a lépcsőn való magabiztos járás volt, mivel ezt naponta többször is tudni kell teljesíteni. Később, több szállóról is lehetőség volt a beköltözésre. Ebben talán a legmegterhelőbbek a felvételi elbeszélgetések voltak. Nemet mondani olyan ügyfeleknek, akik végre egy olyan helyre költözhetnek volna, ami korukból, elesettségükből adódóan megfelelőbb lett volna számukra, de nem lettek volna képesek a lépcsőt biztonsággal használni. Így tulajdonképpen a legjobban rászorulókat estek el ettől az elhelyezéstől.” Bohos Hajnalka

„Célunk, hogy az utcai gondozó szolgálat által behozott ügyfelek megmaradjanak intézményünkben. Alapszolgáltatásainkon túl napi háromszori étkezést biztosítottunk és lehetőség volt gyógyszereik kiváltására. Minden ügyfélnek van szociális munkása, aki segíti, foglalkozik az ügyeivel. Személy szerint nagyon fontosnak tartom, hogy az ügyfeleink megszabaduljanak attól az "elhanyagolt külsőtől", ami az utcán teljesen természetes számukra. Minden ügyfélnek fel szoktam ajánlani, hogy frizurát készítek, levágom a hajukat, szakállukat. Kivétel nélkül mindenki él ezzel a lehetőséggel. Hiszem azt, hogy igény szintjüket növelni lehet, hogy a későbbiekben jobban odafigyeljenek a külsőjükre, megjelenésükre.” Gaál Renáta

„Nagyon pozitív számomra, hogy elég sok ügyfél igényli a tiszta ruhát, ezáltal a mosást, a rendezett külsőt, értem ezalatt a hajvágást, szakállnyírást. Örömmel vesznek részt saját kis

„fodrászatunkban". Jó érzés látni a csillogást a szemükben, mikor megdicsérik megváltozott külsejüket.” Csillag Bernadett

„Kezdetben tartottunk attól, hogy hogyan lehet megvalósítani, hogy az épület különböző szintjén élőkre más-más szabályok vonatkoznak, hogy ez vajon mennyi konfliktust generál majd. Ilyen pl., hogy az egyik szint fogyaszthat alkoholt bent, illetve napi háromszor kap étkezést, a másik szintre viszont a már megszokott szabályok vonatkoznak. Kérdéses volt az is, hogyha valaki valamilyen baleset kapcsán nem tud átmenetileg lépcsőzni, és lekerül az alsó szintre, akkor rá milyen szabályok vonatkoznak. Többek között ezért is lett megtartva a lenti szint megnyitása előtt egy lakógyűlés, ahol tisztáztuk a feltételeket, átbeszéltük a problémás kérdéseket, illetve a már bent élők elmondhatták ezzel kapcsolatos aggályaikat, kérdéseiket.”  
Andó Nikoletta

„Az utcáról érkezők esetében nagyobb figyelmet fordítottunk arra, hogy a lehetőségekhez mérten nyugodt környezetet biztosítsunk nekik, nem rohantuk le őket egyből az adminisztrációval, mert ezek az ügyfelek nem voltak hozzászokva ezekhez az intézményi sajátosságokhoz.” Faludi Péter

„Nehézséget okozott nekünk, hogy az utcáról behozott lakók nagy többségének semmilyen, vagy nagyon kevés irata volt meg. Rengeteg ügyfélnek nincs TB fedezete és többen emiatt tartozást is felhalmoztak. Ez a probléma nem csak az alsó szintet, de a felsőt is érinti, bár onnan többen munkaképesek, vagy rendelkeznek valamilyen jövedelemforrással.” Faludi Péter

„Ügyfeleink egészségi állapotának feltérképezésében segítségünkre van a 3 gondozó/ápoló, akik a Mozgó Orvosi Szolgálattal szorosan együttműködve az ügyfelek általános állapotfelmérését, gondozási igényeinek felmérését, receptkiváltásokat végzik, illetve időpontokat kérnek, kivizsgálásokra irányítják őket.” Gaál Renáta

„Az utcáról beszállított embereknél egyáltalán nincsenek egészségügyi dokumentumok. Ezekben az esetekben kikérdezés után, ha volt, akkor házi orvosukhoz, ha nem volt, akkor az intézménybe érkező orvoshoz irányítottuk őket. Kivizsgálásukat, illetve további gyógyszeres terápiájukat így sikerült megoldani. Nagyon nagy segítség, hogy a jövedelem nélküli és TB tartozással rendelkező ügyfeleknek van módunk pályázati forrásból gyógyszereket rendelni.”  
Szilvásiné Jusztusz Zsuzsanna

„A feladatom jóval összetettebb, mint korábban segítőként. Az ügyfelek segítése már nem csak abban merül ki, hogy meghallgatom a problémáikat, és megpróbálom megfelelő irányba terelni, küldeni őket, vagy segélyhez kérelmet írni. Most már a kórelőzmények kiderítése, az orvosokkal, kórházakkal történő kapcsolattartás, az időpontfoglalás, a beutalók megkérése, valamint a gyógyszerelés is a mindennapi munkám része lett.” Bohos Hajnalka

„Egészségügyi állapotuk igen változó. Vannak nagyon rossz állapotban lévő ügyfeleink, sajnos, elég sokuk él daganatos megbetegedéssel. Egy ügyfelünk közel van a végstádiumhoz, neki nem itt lenne a helye, mert mi erre az állapotra nem vagyunk „felkészülve”. Neki egy Hospice ház nyújtana segítséget iszonyatos fájdalma csillapítására, ahol szakorvosok és szakápolók érhetőek el, minden nap. Rettenetesen nehéz ezt megélnünk vele együtt.” Bohos Hajnalka

„Sikernek könyvelem el, és ezért kiemelném annak az utcáról beszállított, katéteres ügyfélnek az esetét, aki olyan szinten hanyagolta el katétere cseréjét - amit 2 hetente lenne szükséges cserélni -, hogy augusztustól egészen az októberi beköltözéséig az nem történt meg. Mióta itt lakik rendszeresen, a megadott időben jár katéter cserére. Igénye van már arra is, hogy ruházata és ágyneműje tiszta legyen.” Szilvásiné Jusstusz Zsuzsanna

„A földszinti ügyfelek 90%-nak semmilyen irata nincs, ezek pótlása részben megtörtént. Sajnos egészségügyi állapotuk is elég rossz, így próbálunk minden orvosi papírt, ami van, az egészségügyes kollégák segítségével áttanulmányozni, és a megfelelő vizsgálatokra beutalót kérni. Sajnos, ügyfeleim közül egy képes dolgozni járni, alkalmi munkából van egy kis pénze. Aktív korú, még munkaképes ügyfeleink, gyakorlatilag csak a segélyekből tartják fent magukat. Több ügyfelünk nem bejelentett alkalmi munkát végez, ahol nem minden esetben fizetik ki őket. Van egy ügyfelünk, aki nagy mértékben látáskárosult. Az ő esetében elkezdjük intézni a nyugdíját. Van két ügyfelünk, akik szinte mindig erősen ittasan érkeznek, és ha be is jönnek, többnyire alszanak. Sokszor napokig nem is látjuk őket, így velük igen nehéz bármiben is előre lépni, de nem adjuk fel.” Csillag Bernadett

„Függetlenül a 0-24 órás bent tartózkodási lehetőségtől, vannak olyan ügyfelek, akik "notórius szökevények". Pár nap bent tartózkodást követően, jelzés nélkül ismeretlen helyre távoznak. A társintézményekkel valamint a Menhely Diszpécserrel szoros kapcsolatban állunk, ilyenkor mindig bejelentjük az eltűnést, és azt, hogy meddig várjuk vissza az ügyfelet. Az a tapasztalatunk, hogy pár napos utcai "turné" után, maguktól az ügyfelek nem fognak bejönni, így az Utcai Gondozó Szolgálatok szállítják őket vissza.” Gaál Renáta

„Nagyon pozitív számomra, hogy van a földszinten egy bácsi, aki eddig sehol nem maradt meg 1 napnál tovább, viszont november óta a szállón alszik. Az ügyfelek nagy részéről elmondható, hogy ha behozzák őket, bent is maradnak.” Csillag Bernadett

„A Bánya utca megváltozott intézményi profiljához kapcsolódó félelmeim mostanra eltűntek. Intézményünk a jelenlegi működésében biztonságot nyújt, és teljesen kiszámítható. Az intézményen belüli alkoholfogyasztás mára egy elfogadott lehetőséggé vált, amivel viszonylag kevesen élnek. A jövőben terveim között szerepel, hogy az igényeknek megfelelően olyan csoportos foglalkozásokat tartsak ügyfeleinknek, mint a kvízverseny, vetélkedők, vagy a bingó. Fontosnak tartom, hogy a monoton napokat hátrahagyva, a generációs különbségeket lépjük át, és egy igazi közösség tagjaként vegyenek részt különféle foglalkozásokon.” Gaál Renáta

## A SZAKMAI CÉLJAINK ELÉRÉSÉT SEGÍTŐ ÉS HÁTRÁLTATÓ TÉNYEZŐK

### Előd „B” épület – Bánya éjjeli menedékhely

|  | <b>Segítik a szakmai céljaink elérését</b>  | <b>Hátráltatják a szakmai céljaink elérését</b>  |
|--|---|--|
| <b>Belső 1</b> - Az <b>adott szolgáltatáson belüli</b> <i>Lehetőségünk van helyben változtatni rajta</i> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Háziorvos és ápolók jelenléte</li> <li>- Napi 3x étkezés</li> <li>- Megengedő szabályok (alkoholfogyasztás)</li> <li>- Kutya kennelek</li> <li>- utcai szolgálattal való jó együttműködés</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Magas szintű ellátás az intézményben, ami nehezíti az ügyfelek továbbléptetését</li> </ul>  |
| <b>Belső 2</b> <i>Intézménynek lehetőségében áll változtatni rajtuk</i>                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Eljárásrendek, szakmai továbbképzések</li> <li>- FET-tel, más BMSZKI telephelyekkel való jó együttműködés</li> <li>-Addiktológiai programok</li> <li>-Szupervízió lehetősége</li> </ul>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kevés az ápolási férőhelyek száma, nehéz az ügyfelek továbbléptetése</li> </ul>   |
| <b>Külső</b> <i>Intézmény számára adottságok, nem áll lehetőségében változtatni rajtuk</i>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nagy kert</li> <li>- Kis létszámú intézmény</li> <li>- Civil szervezetekkel jó együttműködés (BBM, Élelmiszerbank)</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Lakók rossz egészségi állapota, jövedelmi helyzete (magas tartozások)</li> <li>- Lakóotthonok hiánya</li> <li>- Csoportszoba hiánya</li> <li>- Szűk belső terek, amik a mozgássérült ügyfelek közlekedését akadályozzák</li> </ul> |

## **SZAKMAI TEAM, BELSŐ ÉS KÜLSŐ EGYÜTTMŰKÖDÉSEK, KAPCSOLATOK**

A 2023-as évben az Előd A és B intézmények teamjéből 9 kolléga távozott. 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 vezetőváltás 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 sebkötözésről, 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 „B” épület:**

- Bekapcsolódás a BMSZKI eljárásrendjébe, ügyfeleink átmeneti szállóra irányítása.
- Csoportfoglalkozások elindítása.
- Intézménylátogatások, ezáltal a Team tudásának, szemléletének bővítése.
- A Team egységesebbé tétele.
- Utcás ügyfelek továbbléptetésének átgondolása.
- Egészségügyi részlegekkel szorosabb kapcsolat kialakítása.

Egyik ügyfelünk búcsúmondatával záránk a beszámolót:

**“Remélem, hogy ezután már csak kint találkozunk”**

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

2024. február

Készítette: Előd „B” Team