BMSZKI Fehér köz Nappali Melegedő

2017. évi Szakmai beszámoló

*„A legtöbb ember több időt és energiát fordít arra, hogy kerülgesse a problémákat, mint arra, hogy megragadja és megoldja őket."*

*/H. F./*

A 2017. év a Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei Fehér köz Nappali Melegedőjében nagyon izgalmasan telt. A folyamatos emberhiány ellenére sikerült a heti állandó programjainkat megtartani, néhány lelkes ügyfelet sikerült különböző önkéntes munkába bevonni – és nem csak intézményen belül, hanem kimozdultunk a „komfortzónánkból” és külső helyszínen is tevékenykedtünk. Ismét megszervezésre kerültek kirándulások, amelyeken ügyfeleink szívesen részt vettek.

Az elmúlt év során számtalan alkalommal ellenőrizték a melegedőt, az itt folyó munkát. Az ellenőrzések során szakmai munkánkban nem találtak hiányosságot, annál inkább az épület állapotában, ennek következtében az oly régóta áhított felújítás részben megtörtént. Sokkal kulturáltabb körülmények között tudtuk fogadni ügyfeleinket, és nem mellesleg az itt dolgozó szakemberek is méltóbb körülmények között végezhették munkájukat.

Az elmúlt év novemberétől gyermekvállalás következtében ismét új személy irányítása alá került az intézmény.

***A Nappali Melegedő bemutatása, működési rendje***

A BMSZKI első melegedője a Fehér köz Nappali Melegedő 1999 tavaszán nyitotta meg kapuját és kezdte meg hajléktalan emberek gondozását.

Kezdetben a kerületből, majd később, egész Budapest területéről fogadta ügyfeleit. A Fehér köz Nappali Melegedő az ügyfelek szóhasználatában „a Faház” a X. kerületben a Fehér köz 2. szám alatt található, az Örs vezér tértől gyalog 10 percre. Tömegközlekedési járművekkel nagyon könnyen megközelíthető, hiszen a 85-ös, 161-es busznak a megállója az épület előtt található, valamint a 3-as, 62-es, 62A-s villamosoknak a megállója 500 méteren belül van.

A melegedő a Főkert régi irodaépületében került kialakításra, mely részben téglából, de főleg fából készült. Az épület külső elhanyagolt állapota már sejteti a belsőt is. Az épületet virágos kert veszi körül – ahol gyümölcsfák is találhatóak –, nyugalmával ellensúlyozva a forgalmas Fehér út zaját.

A belső tér kisebb szobákra tagolt, melyek az épületben végigfutó folyosóról nyílnak. Ez a tagoltság teremti meg az otthonosság illúzióját, és egy kis elvonulási lehetőséget ad a betérő ügyfeleknek. A modern és retro stílusú bútorok keveredése eklektikus hangulatot áraszt, melyben jól megfér a hatvanas évekből itt maradt könyvszekrény a modern íróasztallal.

A melegedő megnyitása óta azt a szerepet tölti be, hogy a hajléktalan személyek ne az utcán töltsék mindennapjaikat, ne az utcán éljék életüket, hanem kulturált körülmények között legyenek napközben, ahol különböző igényeiket is ki tudják elégíteni.

Az intézményben minden rászorulót megkülönböztetés nélkül fogadtunk, függetlenül attól, hogy éjszakáit hol, milyen körülmények között töltötte. Az igénybevétel feltétele az érvényes okmányok mellett a 7 hónapnál nem régebbi negatív tüdőszűrő lelet. Az első találkozás alkalmával az igénylő adatai a hivatalos iratai alapján rögzítésre kerülnek a BMSZKI által használt Menedék programba.

Az intézmény hétfőnként 9-14 óra között, keddtől péntekig 9-17 óra között tartott nyitva. Hétfői napokon tartottuk a munkaértekezleteinket, ahol lehetőségünk volt nyugodt körülmények között átbeszélni az adott időszak eseményeit, az ügyfeleinkkel kapcsolatosan felmerülő kérdéseket, szakmai problémákat, terveinket, elképzeléseinket.

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

* személyes tisztálkodási lehetőség,
* személyes ruházat tisztítása,
* közösségi élet,
* pihenés,
* étel melegítése, tálalása, elfogyasztása,
* levelezési cím biztosítása,
* szociális ügyintézésben való segítségnyújtás, információnyújtás, tájékoztatás,

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

* Munkaügyi Ügyfélszolgálat,
* Számítógép – és internethasználat,
* Napi egyszeri hideg élelem biztosítása,
* Napi egyszeri meleg étel biztosítása (május 31-ig),
* Délutáni foglalkozások:
	+ Kézműves foglalkozás,
* Filmklub,
* Játékklub,
* Kultúra csoport,
* Kirándulások
	+ Gödöllő,
	+ Fővárosi Növény- és Állatkert,
	+ Hajókirándulás a Dunán,
	+ Magyar Mezőgazdasági Múzeum,
	+ Földalatti Vasúti Múzeum,
	+ Pálvölgyi Cseppkőbarlang,
	+ Fővárosi Nagycirkusz előadásának megtekintése,

Mindezen szolgáltatásoknak, programoknak is köszönhető a Fehér köz népszerűsége a hajléktalan emberek körében.

***Intézmény forgalma, az ügyfélkör főbb jellemzői***

Az elmúlt év során a melegedő 246 napon keresztül fogadta ügyfeleit nyitva tartási idő alatt. Az intézmény szolgáltatásait összesen 1.019 fő – 861 férfi és 158 nő – vette igénybe 35.723 alkalommal, 29.958 alkalommal férfiak és 5.765 alkalommal pedig hölgyek regisztráltatták magukat.

Az előző évek forgalmi adatainak összehasonlításából kitűnik, hogy az igénybevevők száma folyamatosan csökkent: 2015-ben 1.333 fő, 2016-ban 1.192 fő regisztrált a melegedőben. Az igénybevételek számánál már nem figyelhető meg ez a linearitás, 2015-ben 42.426 regisztrálás történt, míg 2016-ban enyhén emelkedett a forgalom, 43.780 igénybevétel volt.

A diagramon is szembetűnő az intézmény forgalmának csökkenése. A csökkenő tendenciának több oka is lehet, de hiú ábránd lenne azt feltételezni, hogy a hajléktalanságban élők száma csökkent volna ennyire. Tény, hogy a munkaerőhiány miatt ügyfeleink sokkal könnyebben találtak munkát akár hosszú távon is – bár még mindig az alkalmi, hetente fizetős munkákat preferálta a többség –, de sajnos nagyon jellemző, hogy a hajléktalanságot elhagyó személyek helyét rögtön elfoglalják a frissen érkezők.

Az ábrán is megfigyelhető, hogy az időjárás, az évszakok váltakozása mennyire befolyásolta az intézmény látogatottságát. Amint jobbra fordult az időjárás, jelentősen lecsökkent a melegedő forgalma. Ekkor indultak be a szezonális munkák mind az építőiparban, mind a mezőgazdaságban, valamint ügyfeleink szívesen töltötték mindennapjaikat a szabadban.

Általánosságában elmondható, hogy kor szerinti megoszlás tekintetében az idősebb korosztály látogatta a melegedőt. A következő táblázatban a 2016-os és 2017-es év ügyfeleinek kor és nem szerinti összehasonlítását szemléltetjük.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Életkor** | **2016. Férfi** | **2017. Férfi** | **2016.** **Nő** | **2017.****Nő** | **2016. Összesen** | **2017.** **Összesen** |
| **18-19** |  *3* |  **2** |  *1* |  **3** |  *4* |  **5** |
| **20-29** |  *38* |  **42** |  *14* |  **13** |  *52* |  **55** |
| **30-39** |  *127* | **116** |  *22* |  **12** |  *149* |  **128** |
| **40-49** |  *276* | **227** |  *56* |  **51** |  *332* |  **278** |
| **50-59** |  *344* | **273** |  *51* |  **38** | *395* | **311** |
| **60-69** |  *191* | **178** |  *35* |  **36** |  *226* |  **214** |
| **70-79** |  *25* |  **22** |  *7* |  **5** |  *32* |  **27** |
| **80-** |  *1* |  **1** |  *1* | **0** |  *2* |  **1** |
| **Összesen** | *1.005* | **861** | *187* | **158** | *1.192* | **1.019** |

A táblázatban látható, hogy jelentős eltérés van a nemek arányában. A melegedőt elsősorban férfiak keresték fel. A melegedő ügyfélkörében minden korosztály megtalálható. A legfiatalabb ügyfelünk, aki egy 3 éves gyermek édesapja, éppen csak betöltötte a 18. életévét, a legidősebb ügyfelünk egy 85 éves férfi, aki hetente több alkalommal, rendszeresen igénybe veszi a melegedő szolgáltatásait.

Az is megfigyelhető, hogy minden korosztályban a 2017. évben csökkent a látogatók száma. Ahol csak 1 vagy 2 fővel csökkent, ott nagy valószínűséggel csak idősebb lett az illető. A létszám csökkenés ellenére a tavalyi évben is megfigyelhető az elmúlt évek tendenciái, tehát a férfiak körében az 50-59 év közöttiek, a nők körében viszont az ennél fiatalabb a 40-49 év közöttiek voltak többségben.

Minden regisztráció alkalmával rögzítésre került, hogy hol töltötte az ügyfél az előző éjszakát. A vizsgált évben az első találkozás alkalmával az 1.019 főből valamelyik átmeneti szállót 88 fő jelölte meg szálláshelyének, 532 fő éjjeli menedékhelyen töltötte éjszakáját, utcán, közterületen, nem lakáscéljából használható épületben 299 fő éjszakázott, egyéb helyen, ami lehet kórház, szívességi lakáshasználat, albérlet, munkásszálló 97 fő. 3 fő nem mondta meg, hol töltötte az éjszakát.

Ha az összes igénybevétel szerint nézzük meg, hogy ügyfeleink hol is töltötték az éjszakát a következőképpen alakul: átmeneti szállón 3.248-an, éjjeli menedékhelyen 17.551 fő, utcán 11.572 személy, míg az egyéb kategóriát 3.335 alkalommal nevezték meg.

Az átmeneti szállón élők közül a BMSZKI Alföldi utcai szállójáról érkeztek hozzánk a legtöbbször (1.445 alkalommal), a második leggyakrabban regisztrált átmeneti szálló a Dózsa György úti (336 alkalommal), a harmadik pedig a Táblás utcai szálló (260 regisztrálással). Gyakorlatilag a cég valamennyi átmeneti szállójáról érkeztek hozzánk. Budapesti hajléktalanellátó más szervezetektől is felkerestek bennünket, legtöbbször a Baptista Szeretet Szolgálat átmeneti szállóiról (összesen 239 alkalommal).

Az éjjeli menedékhelyek közül leggyakrabban a BMSZKI Előd utcai szállót jelölték meg (3.461 alkalommal), második leggyakrabban megnevezett hely a Pro Domo Jászberényi úti szálló (2.209 regisztrálással), ezt követi a Baptista Szeretet Szolgálat Bánya utcai szállója (2.041 alkalommal), majd ismét a Pro Domo következik: a Gránátos utcai szállót 1.578-szor mondták ügyfeleink éjjeli alvó helyként. Jelentős még a Magyarországi Evangéliumi Testvérközösség szállóiról érkezők száma, hiszen összesen 1.691 alkalommal jöttek tőlük, a BMSZKI Könyves Kálmán krt.-i szállóját 1.393-szor említették.

Utca, közterület tekintettében 6.502 alkalommal a X. kerületet jelölték meg, második leggyakoribb 1.069 alkalomal a XVI. kerületet mondták, és dobogós helyen végzett 939 regisztrálással a XI. kerület. Jelentős még a XIV. kerületből a látogatottságunk (694 regisztrálás), de a XIII. kerületet is (525 alkalom). Ezzel együtt elmondható, hogy gyakorlatilag Budapest valamennyi kerületéből érkeznek hozzánk rászorulók.

Ügyfeleink 3.335 alkalommal mondták, hogy ismerősnél, barátnál valamilyen rokonnál töltötték az éjszakát. 87-szer jelezték, hogy éppen alkalmi munkahelyükről jöttek hozzánk, 42 alkalommal vidékről érkeztek és 58 esetben mondták, hogy utazással vagy pályaudvaron töltötték az éjszakájukat. Munkásszállókról, kórházból, rendőrségről, fogdáról is érkeztek az intézménybe ügyfelek az elmúlt év során.

Mivel bárki kerülhet olyan élethelyzetbe, ami már veszélyezteti életét, senkit nem utasítottunk el, bárhonnan is érkezett hozzánk.

**Az Intézmény által biztosított szolgáltatások**

A melegedő a rendeletben előírt alapfeladataink maradéktalanul eleget tett. Ezeket a szolgáltatásokat, mint a melegedés, tájékoztatás, személyes tisztálkodás, személyes ruházat tisztítása stb. minden betérő ügyfél igénybe veheti.

***Személyes tisztálkodás – fürdés***

Az egyik alapvető feladatunk ügyfeleink részére biztosítani a tisztálkodás lehetőségét. Az intézményben, konténerekben vannak kialakítva a vizesblokkok. Külön férfi és női részleg. A melegedő sajátossága, hogy a párok koedukáltan is használhatják a fürdőszobát. Ezzel a lehetőséggel elsősorban az utcán élő párok éltek, így legalább volt egy kis intimitás az életükbe, el tudtak vonulni néhány percre a nagyvilágból, szorosabbá válhatott a kapcsolatuk.

A tisztálkodáshoz szükséges felszereléseket, mint a tusfürdő, törölköző, borotva, borotvahab igény szerint mindenki számára biztosítottuk. Extra szolgáltatásként még különböző illatszereket is tudtunk biztosítani adományokból.

Ezzel az alapszolgáltatással az elmúlt év során 4.241 alkalommal éltek. Ez átlagosan 18 fürdést jelent naponta. Ebbe a számba csak azokat vettük bele, akik ténylegesen lezuhanyoztak, akik csak borotválkoztak, vagy mosakodtak nem.

Nagy igénybevételnek voltak kitéve a vizesblokkok, annak ellenére, hogy az elmúlt év jelentős részében a férfi zuhanyzó átjárója műszaki okok miatt le volt zárva, ezért magát a zuhanyzót sem lehetett használni. Ezt a fajta szolgáltatást elsősorban az utcán, közterületen élők vették igénybe, de pont az intimitás miatt az éjjeli menedékhelyen élők is szívesen használták a fürdőszoba adta lehetőséget, ahol végre egyedül zuhanyozhattak.

***Személyes ruházat tisztítása – mosás, mosatás***

A melegedő egyik legfontosabb szolgáltatása, hiszen ügyfeleink mindennapi életét könnyíti meg. A Fehér közben kétféle módon is elérhető a ruházat tisztítása. Az intézmény rendelkezik egy félipari mosógéppel illetve egy szárítógéppel, valamint forgótárcsás mosógéppel és centrifugával is. A forgótárcsás mosógépet és centrifugát ügyfeleink korlátlanul használhatták. Amennyiben igényelték a kimosott ruhákat meg is szárítottuk.

A félipari gépekkel történő mosatásra előre fel kellett iratkozni és a megbeszélt időpontba hozhatta ruháit az illető. Az automata gépeket mindig valamelyik munkatárs kezelte. A ruhákat is az intézmény dolgozója mozgatta, így az ügyfeleknek nem kellett megvárniuk a mosás végét, elég volt, ha a nap végén visszajöttek a tiszta ruhákért.

Ezzel a lehetőséggel az elmúlt év során 2.246 alkalommal éltek.

A mosatáshoz szükséges vegyszereket, mint a mosópor, fehérítő, fertőtlenítőszer, öblítő az intézmény biztosította azok számára, akik kérték. Egyre gyakrabban előfordult, hogy ügyfeleink saját, kedvelt márkájú szereket hoztak ruháikkal együtt és azt használták.

***Ételmelegítés***

A melegedőben nagyon korlátozott mértékben van lehetőség ételmelegítésre, ennek ellenére minden erre vonatkozó igényt sikerült kielégíteni. Az intézmény konyhájában található mikrohullámú sütőt lehetett erre a célra igénybe venni. A mikrót mindig a konyhában szolgálatot teljesítő munkatárs kezelte. Az elmúlt év során 1.223-szor kértek melegítést ügyfeleink. Amennyiben szükséges volt a melegítéshez szükséges tálat és evőeszközt is biztosítottunk.

**Szakmai tevékenység**

A Fehér közben, mindig törekedtünk empatikus, megértő, elfogadó környezet kialakítására, ahová az ügyfelek félelem és szégyenkezés nélkül fordulhattak a segítők felé, bárminemű problémájukkal.

A mindennapi munkánk során elsősorban a tájékoztatás, az információnyújtás és a tanácsadás került előtérbe. A folyamatos szakemberhiány a munkavégzést számos területen megnehezítette. Négyszemközti segítő beszélgetésekre főként a nyugodtabb délutáni órákban volt lehetőségünk. Ezeknek a beszélgetéseknek eredményeképpen több utcán élő ügyfelünket sikerült elhelyezni különböző szállón. Szociális ügyintézés keretében különféle beadványok, kérvények megszerkesztésében kérték segítségünket. A melegedőben volt lehetőség Hajléktalan Igazolvány kiállítására is, amivel 58 alkalommal éltek ügyfeleink.

2017-ben közfoglalkoztatott státuszban a melegedőben segédmunkásként dolgozott 1 fő. Ez a program átfogó komplex segítséget adott az ügyfélnek. Az idén februárban lejáró program lakhatási, utazási és élelmiszertámogatást is biztosított a programban részt vevő számára, a fizetésen kívül. A program igazi célja a motivált ügyfelek reintegrálása a társadalomba. A mentorálasnak köszönhetően részben sikeres volt a program, az intézményben tevékenykedő közfoglalkoztatott végig vitte a szerződött időszakot, kisebb nagyobb döccenőkkel. A problémát számára többnyire nem a munka, hanem a korán kelés jelentette. A program végeztével önállóan szeretne elhelyezkedni, amiben álláskereséssel, önéletrajz írással támogatjuk. Több alkalommal adományruhával is segítettük.

Munkák során mindig is törekedtük ügyfeleink érdekében eredményes, hathatós munkakapcsolatot kialakítani más szociális intézményekkel, szolgálatokkal. A BMSZKI intézményrendszerén belül legszorosabb kapcsolatunk a Könyves Nappali Melegedővel, valamint az Origóc Nappali Melegedőjével volt. Az elmúlt év elején a BMSZKI Könyves stáb néhány tagjával közösen, szoros együttműködés keretén belül részt vettünk a Könyves melegedő nyertes pályázatának megvalósításában, melynek egyik eredményeképpen a XX. kerületi Család és Gyermekjóléti Szolgálat kerítésének lefestése történt meg. Emellett az Origóc melegedő munkatársaival és ügyfeleivel közös kirándulást is szerveztünk Gödöllőre.

Évek alatt nagyon fontossá vált a X. kerületi Magyar Vöröskereszt Utcai Szolgálattal való kapcsolatunk. Közös ügyfeleinkről rendszeresen egyeztettünk, kiemelt figyelmet fordítva az intézménnyel szemben lévő erdős területen élőkre. Az utcai szolgálat támogatásával két pár is lakáshoz jutott közülük. A kerületi Család – és Gyermekjóléti Szolgálattal szintén kapcsolatban állunk, mivel több közös ügyfelünk is van, akiknek „nyomon követése” számukra nehézséget jelent.

**Többletszolgáltatások**

Többletszolgáltatásoknak nevezzük mindazon szolgáltatásait a melegedőnek, amelyet nem ír elő jogszabály, az intézmény mégis biztosította azt ügyfelei részére.

***Munkaügyi ügyfélszolgálat***

Annak ellenére, hogy a BMSZKI-ban két Álláskereső Iroda működik a melegedőben is igény mutatkozott erre a szolgáltatásra. A Munkaügyi Ügyfélszolgálat keretein belül lehetőség volt ügyfeleinknek a telekommunikációs eszközök használatára albérlet, munkakeresés céljából korlátlanul, délutáni időszakban pedig magánjellegű használatra is. Célunk, hogy ügyfeleink leépült családi – baráti kapcsolataikat újraépíthessék és fenntarthassák ezzel is csökkentve elszigeteltségüket.

Munkahelykeresés céljából az elmúlt év során 924 alkalommal keresték fel a melegedőt. A Fehér közben, mint minden BMSZKI-s intézményben hozzáférhető az Álláskereső Iroda által összeállított álláslista, emellett az interneten is keresgélhetnek ügyfeleink. A melegedő telefonkészülékét korlátlanul lehetett használni álláshirdetésekre való jelentkezés céljából. Nagy hátrányunk, hogy egyetlen telefonvonalunk volt, ezért folyamatosan várni kellett a használatára a délelőtti órákban. Ügyfeleink között sokan szakmával rendelkeztek, de mégis inkább segédmunkásnak, konyhai kisegítőnek helyezkedtek el, mert az ilyen munkakörökben naponta vagy hetente voltak a kifizetések. Ez azért fontos számukra, mert ügyfeleink semmilyen anyagi tartalékkal nem rendelkeznek.

A telefont hivatalos ügyek intézésére, valamint magánjellegű hívás kezdeményezésére is lehetett használni. Hivatalos hívásnak számít pártfogóhoz, orvoshoz, ügyvédhez való időpontkérés, kormányhivatalok hívása. Kapcsolattartás céljából minden hétköznap 12 órától lehetett telefonálni. 840 alakalommal használták a készüléket ezzel a céllal. Több ügyfelünk is csak rajtunk keresztül tudta tartani családjával a kapcsolatot. A melegedőben minden alkalommal segédkeztünk a hívások lebonyolításában, mivel a készülék csak külön kód használatával ad vonalat.

Napjainkban életünk mindennapi részévé vált a számítógép és internet használat, ezért ezeket az eszközöket magáncélokra 12 órától lehet igénybe venni. Ezt minden esetben adott napon érkezéskor szükséges jelezni, mivel korlátozott a gépek kapacitása. Az elmúlt év folyamán 956 alkalommal regisztráltunk számítógép használatot.

***Étkeztetés***

A melegedő egyik legfontosabb szolgáltatása az étkeztetés. Ez a legnépszerűbb is egyben. Az ide betérőknek jellemzően pár pohár teát, két szelet kenyeret tudunk biztosítani valamilyen feltéttel, ami lehet sajt, lekvár, méz vagy különböző konzerv. Mindig igyekeztünk a lehetőségeinkhez mérten változatos menüt biztosítani.

2017. május 31-ig a Baptista Szeretet Szolgálaton keresztül lehetőségünk nyílt napi 100 adag, egyszeri meleg étel osztására. Nyári időszakban emberhiány miatt nem tudtuk vállalni ezt a többletmunkát, amelyet önkéntes alapon végeztünk. A PMKH Gödöllői Járási Hivatal Élelmiszerlánc-biztonsági és Állategészségügyi Osztály ellenőrzéséből kifolyólag, felszerelés hiányosságai miatt nem kaptunk engedélyt a továbbiakban a meleg étel osztására.

 ***Könyvtár***

A melegedőben viszonylag nagy kötetszámú könyvtár található, amelyet az ügyfelek előszeretettel vettek igénybe. A „bibliotéka” rendben tartásába igyekeztünk bevonni ügyfeleinket is. Az elmúlt évben 294 alkalommal kölcsönöztek olvasnivalót tőlünk. Egyszerre két könyvet lehet kikölcsönözni, két hétre. Amennyiben előre jelezték, hogy valaki kórházba vonul és igényli, természetesen több könyvet is elvihetett. Kórházi látogatások alkalmával rendszeresen vittünk könyveket a lábadózó betegeknek.

Könyvtárunk különböző adományokból, valamint könyvtárak leselejtezett könyveiből állt össze, de ügyfeleink is hoztak egy-egy könyvet. A szabadidő hasznos eltöltése szempontjából az olvasás az egyik legnépszerűbb tevékenység. Jól esik néhány órára kikapcsolódni a valóságból.

***Foglalkozások***

A Fehér közben több mint tíz éve működnek különböző foglalkozások. A programokat hétfői napokat kivéve, minden hétköznap 1400 órától tartottuk, egy külön erre a célra használt szobában. Ezekkel a foglalkozásokkal célunk, hogy ügyfeleinket pozitív hatások, élmények is érjék, ne csak folyamatos negatív benyomások.

Ügyfeleinket mindig is nehéz volt olyan programokba bevonni, amely aktivitást, esetleg némi kreativitást igényel. Ezért a rendelkezésünkre álló mindenfajta motiváló erőt be kellett vetnünk, annak érdekében, hogy részt vegyenek. Tapasztalataink alapján elmondható, hogy ügyfeleink nagyon tartanak a kudarcoktól, ezért még inkább elkerülik annak lehetőségét, hogy megmérettessék magukat. Legyen az bármilyen egyszerű feladat pl. egy kép színezése, hisz egyszerűnek tűnhet, de egy olyan személy számára, aki évek óta masszív alkoholfogyasztó, mégis komoly kihívást jelent. A szem és kéz összehangolása, a finom motorikus mozgás koordinálása, mind-mind komoly erőfeszítéseket jelent ügyfeleinknek. Egyes csoportfoglalkozásaink nem titkolt célja, hogy az elfelejtett képességeket, készségeket valamilyen minimális szintre visszahozzuk, ami ha kis mértékben is, de javíthatja ügyfeleink életminőségét.

A programokhoz szükséges felszereléseket, tárgyakat a cég saját költségvetéséből finanszírozta. Minden foglalkozáson jelenléti ív készült.

***Kézműves foglalkozás - „munkaterápia”***

Az intézmény mindig is nagy hagyományokkal bírt a kézműves tevékenységek tekintetében. Ez a foglalkozás is folyamatosan jelen van a melegedő életében. A csoportfoglalkozásokat kezdetben az ügyfelek szabad idejének strukturálása miatt vezettük be. Mar már nem ez az elsődleges cél. Szeretnénk, ha mindenkinek lehetősége nyílna megismerni, hogy milyen az alkotó tevékenység, milyen egy építő jellegű közösség tagjának lenni.

Ezt a foglalkozást a legnagyobb kihívás megtartani. Az ügyfeleinket rendkívül nehéz aktivizálni, motiválttá tenni a részvételre. Ezek a foglalkozások mindig egy előre meghatározott tematika mentén zajlottak. A szociálterápia módszereit felhasználva, de nem terápiává alakulva történtek a foglalkozások, hiszen az aktuális témából kiindulva ügyfeleink akár tudatosan, akár nem a rajzolás, színezés, ragasztás kapcsán saját magukról, élethelyzetéről, családjával való kapcsolatairól, barátairól, múltjáról, jelenéről és jövőbeni elképzeléseiről meséltek. Ezen a foglalkozáson különösen nagy jelentőséggel bírnak a személyes kapcsolatok, hiszen nagyon kis csoportlétszám a jellemző. A csoport foglalkozások során helyzetbe hozzuk a résztvevőket, mindenki szabadon megnyilvánulhat, de a kevésbé jól kommunikáló személyeket még külön meg is szólítjuk, hiszen bennük egy plusz gát van, amelyet nagyon nehéz feloldani. Ezzel a fajta technikával nem csak a manuális képességeket, a szem-kéz koordinációt fejlesztjük, de a beszédkészséget is növeljük, amely elvezethet az önbizalom növekedéséhez, magabiztosabbá válhatnak és el kezdhetnek hinni önmagukban, az esetleges pozitív változásokba. Az ügyfeleink személyiségét is fejlesztjük ezáltal.

A kézműves foglakozásnak ezt a módját az elmúlt év során 32 alkalommal tartottuk meg. Általában a különböző ünnepekre való felkészüléskor a részvételi arány megnövekszik. A foglalkozások minden esetben nyitottak így gyakran megesett, hogy valaki csak beült a szobába: aktívan, a manuális tevékenységbe nem kapcsolódott be, de a beszélgetésbe belefolyt. A csoportdinamika szempontjából nem ideális, de senkit nem zártunk ki a foglalkozásból, hiszen lehet, hogy ennek az élménynek a hatására fog a következő alkalommal részt venni.

Tavasztól őszig, a kézműves foglalkozás mellett, kinti munkálatok is folytak a melegedő udvarán. A nyári időszakban jellemzően a kézműves foglalkozást háttérbe szorítja a kertgondozás. A kertgondozás igazi munkaterápiává nőtte ki magát, hiszen érezhetővé vált jótékony hatása az ügyfelekre. Volt egy feladatuk, amelyet ők és csak ők végezhettek. Egy –egy virág kivirágzása katartikus állapotokat idézett elő és büszkén mesélték mindenkinek. Hasonló pozitív eredményeket értünk el a kertgondozás kapcsán, mint a kézműves csoport keretein belül. A kertgondozás másik hozadéka, hogy az intézmény kertje gondozottá, otthonossá vált ahová szívesen ül ki az ember beszélgetni vagy csak gyönyörködni a virágokban, amelyeket a kerületi kertészeti szakiskolából valamint különböző felajánlásokból tudtuk biztosítani.

 ***Filmklub***

A leglátogatottabb foglalkozásunk a filmklub volt. Az elmúlt évben 98 alkalommal, szerda és péntek délutánonként rendeztük meg, amelyen 162 személy 1.127 alkalommal vett részt. A filmek kiválasztásában ügyfeleink aktívan részt vesznek, a kívánságaikat igyekszünk figyelembe venni. A filmek témáit tekintve minél változatosabb kínálatot szeretnénk biztosítani, a pszicho thrilleretektől a kalandfilmeken át a vígjátékokig. Igyekeztünk becsempészni olyan alkotásokat is, amelyeket végig nézve ügyfeleink elgondolkodhatnak, elindít bennük valamit, aminek pozitív hatása is lehet.

 ***Játékklub***

A melegedőben minden kedd délutánján előtérbe kerül a játék. 2017-ban a játékklub 41 alkalommal került megrendezésre. A nyári időszakban szociális munkás hallgatók segítették munkákat, akik szívesen leültek pókerezni az érdeklődőkkel. Jellemző, hogy az ügyfelek nagyon jól játszottak, és gyakran ők tanították a munkatársakat. Az év vége felé ismét a römi és a 66 lett az ügyfelek kedvence, amelybe a munkatársak is be tudtak kapcsolódni.

 ***Kultúra csoport***

A melegedő munkatársai minden kínálkozó lehetőséget megragadnak annak érdekében, hogy az ügyfelekben felmerülő kulturális igényekre is reagálhassanak. Ezért havonta egy-két alkalommal, a melegedő munkatársának vezetésével felkeresnek különböző galériákat, múzeumokat, kiállítás megnyitókat, esetleg ismeretterjesztő előadásokat. Ezt a csoportfoglalkozást legtöbbször munka után tartottuk, hiszen a kiállítás megnyitók koncertek este kezdődtek. 2017. évben 21 alkalommal tudtunk elmenni különböző kulturális eseményre, és a Műcsarnoktól a Józsefvárosi galériáig számos helyen jártunk. Az esti programokra sajnos csak kevesen tudnak eljönni, mert a szállókra későn nem engedik be az ügyfeleinket. Az ügyfelekből kialakult egy "kemény mag" (3-4 fő), akik mobilizálhatóak egy–egy előre meghirdetett programra. Lehetőség szerint a látottakat mindig megbeszéljük, kialakul egy párbeszéd, egy kapcsolat, ami pozitívan hat az ügyfelek saját életére is.

A következő évben is szeretnénk ezt a csoportot folytatni, fejleszteni, még több helyre eljutni az ügyfeleinkkel.

***Kirándulások***

A BMSZKI által biztosított keretnek köszönhetően végre meg tudtuk valósítani a hosszú évek óta vágyott kirándulásainkat. A nyári időszakban több kiruccanáson is voltunk klienseinkkel közösen, amelyek felejthetetlen élmények voltak mindenki számára. Minden utazáshoz BKV bérletet és uzsonnát is biztosítottunk. Minden külsős program két munkatárs közreműködésével zajlott le. Egy-egy programra nagyon sokan jelentkeztek, de tapasztalataink szerint a jelentkezőknek kevesebb, mint a fele jött el ténylegesen.

 ***Munkatársak gondolatai a programokról***

Botos Tamás:

„Hajókirándulás a Dunán. Az időpont június 22-e, szép verőfényes nyári nap volt. A melegedőből indultunk délelőtt. Minden jelentkező számára a BKK járatain az utazási költséget biztosítottuk. A BKK menetrendszerinti hajójáratával utaztunk. A hajóút kétszer másfél órás volt. Az ügyfelek végig csodálták Budapest látnivalóit, nevezetességeit, többek között a Parlamentet, a Budai várat, és a hidakat. A végállomás a Római-part volt. Itt sétáltunk, piknikeztünk, ahol az ügyfeleket vendégül láttuk szendviccsel, limonádéval, kávéval rágcsálni valóval. Mindenki nagyon jól érezte magát, visszafelé jövet már arról kérdezősködtek, hogy mikor lesz újra hajókázás, mert szívesen eljönnének ismét.

 A másik kirándulás, amelyen jelen voltam egy világeseményhez kapcsolódott, a FINA Vizes Világbajnoksághoz. Az időpont július 18. Ügyfeleink táraságában műugró versenyt látogattunk meg a Duna Arénában. Igen eseménydús volt, mindenkinek nagyon tetszett. A végén megköszönték, hogy ilyen élményben lehetett részük.

 Október hónapban a Pálvölgyi Cseppkőbarlangot látogattuk meg. A túra útvonal 500 méter volt, melyet túravezető kíséretében jártunk be, közben hasznos információk birtokába kerültünk. A látvány igen pazar volt. Meseszerű cseppkövek, különleges szikla-alakzatok tárultak elénk. A barlangtúra után még a Gellért-hegyre is felmentünk és megcsodáltuk a Citadelláról elénk táruló Budapest látképét.”

 Koglerné Pavisa Éva:

„Júniusban hajókirándulást szerveztünk. Ügyfeleinknek sétahajóról nézhették végig a Duna mellett elhelyezkedő csodás épületeket. Leszállást követően a Római parton sétáltunk végig. A szendvicsek elfogyasztása után indult a csoport vissza. A hajó kikötését követően a Parlament épületét tekintettük meg, mivel sokan még nem látták.

A nyár folyamán 18 fővel látogattuk meg a Fővárosi Állat- és Növénykertet. Az egész napos program keretében végig jártuk az állatkert teljes területét. Akik először látták az állatkertet, a jegesmedvék játékát és a lepkekertet tartották a legérdekesebbnek. A sziklás rész lépcsőit a legidősebb ügyfelünk is megmászta, így felülről is betekintést nyert az állatkert panorámájába. Voltak, akik saját érdeklődésüknek és tempójának megfelelően néztek körül a párjukkal.

Az őszi, kicsit esős időben a Pálvölgyi barlangot választottuk úti célnak. Ügyfeleink először láttak cseppköveket. 69 éves hölgy ügyfelünk az egy órás túrát örömmel járta végig, és ügyességével erőt adott a nála fiatalabbaknak, így ők se hátráltak meg a szintkülönbségek láttán. Csodálatos látványt nyújtottak a meseszerű cseppkövek, különleges szikla-alakzatok, csillogó kalcitkristályok, és ősi kagylólenyomatok. A felszínen napsütés fogadott minket, így a napot a Citadella megtekintésével folytattuk.

Év végi programként a Csodagömb előadást tekinthették meg ügyfeleink a Fővárosi Nagycirkuszban. Nagy élményt nyújtott számukra a bűvész trükkökkel, akrobatákkal és zsonglőrökkel tarkított produkció. Legmeglepőbb része az indiai elefánt porondon történő sétája volt, miközben egy kislányt vitt az ormányán. A műsor végén pedig buborékokkal varázsoltak karácsonyi hangulatot a porondra az előadók.”

*Gödöllői kirándulás*

kísérők: Nagy Erika, Kovál-Turóczi Ildikó

A BMSZKI Origóc Nappali Melegedő ügyfeleivel és munkatársaival közös programunk volt Erzsébet királyné kastélyának megtekintése. Egy fantasztikus napot töltöttünk együtt a melegedőn kívül. Nagyon sokat beszélgettünk, nevettünk és sétáltunk a hatalmas parkban. Mindenki önfeledten tudott örülni ennek a napnak, a jó időnek, a társaságnak, a látnivalóknak, a kávénak és sütinek.

 ***Intézményben történt ellenőrzések***

 Munkánkat, az intézményt az elmúlt év során folyamatosan, rendszeresen ellenőrizték. A Budapest Főváros Kormányhivatala különböző osztályairól, a PMKH GJH Élelmiszerlánc - biztonsági és Állategészségügyi Osztályról, a Fővárosi Katasztrófavédelmi Igazgatóság illetékes kirendeltségéről.

Fenntartói ellenőrzések során szakmai munkánkban nem találtak hiányosságot. A Népegészségügyi Osztály ellenőrzése súlyos hiányosságokra hívta fel a figyelmet. Az épület vizesblokkjaiban nem volt megfelelő a szellőztetés, a női zuhanyzó és az egyik konténerátjáró penészes volt. Az ellenőrzések eredményeképpen a régóta igényelt felújítás egy része megvalósult. Így a női és férfi zuhanyzóban kialakításra került a szellőzőrendszer, a férfi mosdóhoz vezető átjáró beázott és penészes burkolatának teljes cseréje megtörtént, valamint az intézmény helyiségeinek tisztasági festése is megvalósult. Ezek a munkálatok jelentős mértékben javították az épület küllemét, állapotát. Ügyfeleinket méltóbb körülmények között tudjuk fogadni.

***Rekreációs keret***

Az elmúlt évben a BMSZKI csapatépítésre 70.000 forintot biztosított az intézményben dolgozók részére. Mi ezt a lehetőséget örömmel vettük és beosztással élve, több alkalommal használtuk fel. Bár nagyon jól éreztük magunkat, mégsem sikerült a csapatunkat összetartani, mert ketten kiléptek jobb állás reményében. Jelenleg két szociális munkatárs, egy szociális segítő és egy szociális gondozó végzi a feladatokat. Az intézmény üzemeltetését és a szakmai munkát, még két megbízásos kolléga segíti, amíg a folyamatban lévő álláspályázatok lezárulnak és összeáll az új team.

 ***Minősítés***

Ahogyan előző évben úgy 2017-ben is szigorú előírás volt a munkatársak és a vezetők minősítése. Ezúttal a változás, hogy a középvezetőket a beosztottaik is minősíthették. Általában véve elég reális képet kaptunk a beosztottaktól a munkánkról. A főbb irányvonalak az alábbiak voltak: a beosztottakkal való kapcsolat, figyelmesség, rátermettség, szakmai tudás és a csoporton belüli kohézió, amely témákat meg is beszéltük.

***2018. évre vonatkozó tervek***

Az elmúlt év terveiben szerepelt a csoportok megtartása, folytatása. Szerencsére elérhető cél volt, melyet idén is szem előtt tartunk. Terveink között szerepel egy új csoport foglalkozás bevezetése, melynek célcsoportja a szenvedélybeteg ügyfelek. Hathatós segítségnyújtást szeretnénk nyújtani azoknak a függő ügyfeleknek, akik szeretnének továbblépni és fejlődni.

Célunk továbbá a kézműves csoport megreformálása, zenével és egyéb tartalommal kombinálva, ami átalakulhat egy beszélgetős személyiségfejlesztő csoporttá, amely már folyamatban van.

Állandó erős összetartó stáb, és a folyamatos szakmai fejlődés. Ennek érdekében részt veszünk a BMSZKI által szervezett kötelező és szabadon választott képzéseken is.

Az intézményben folytatni szükséges a további karbantartó felújításokat.

 ***Összegzés***

Az elmúlt év is nagyon eseménydús volt a Fehér közben, de ennek ellenére igyekeztünk munkánk során maximálisan odafigyelni az ügyfelekre.

2017. évben csökkent a látogatottságunk, talán az épület katasztrofális fizikai állapota is közrejátszott ebben. Nagyon jelentős karbantartási munkálatokat igényel jelenleg is, annak ellenére, hogy az elmúlt év során több jelentősebb felújítás valamint a tisztasági festés is megtörtént.

Az alapfeladatok teljesítése mellett számos többletszolgáltatást is ellátott a melegedő. A Munkaügyi Ügyfélszolgálat, a csoportfoglalkozások mellett, lehetőségünk nyílt külső helyszínekre elvinni ügyfeleinket, amelyeket rendkívüli módon élveztek a résztvevők.

Reméljük, hogy következő évben is lesz lehetőségünk, és módunk szakmai munkát végezni a Fehér köz Nappali Melegedőben.

2017. év végén, időszakos vezetőváltás történt, mert az intézményvezető felkért, hogy amíg, ő szülési szabadságra megy, helyettesítsem. Úgy érzem, nagy megtiszteltetés ért, hogy engem kért és tartott alkalmasnak erre a feladatra, amit igyekszek a legjobb tudásom szerint ellátni. Mindjárt az első hónapban szembesültem azzal, hogy mennyire „törékeny” a munkaerő, és hogy milyen nehéz egy jó teamet összehozni, de közös célunk ez, és remélem 2018-ban el tudjuk érni.

Sok változás történt az elmúlt évben, kollégák jöttek-mentek, több ügyfelünk meghalt. Ezek az események mindannyiunkat megviseltek valamilyen szinten, de együttes erővel, egymást támogatva, átlépünk az akadályokon és megerősödve folytatjuk a munkát.

 Nagy Erika