

BUDAPESTI MÓDSZERTANI SZOCIÁLIS KÖZPONT ÉS INTÉZMÉNYEI

DÓZSA NŐI ÉJJELI MENEDÉKHELY

2018. évi szakmai beszámoló és 2019-as szakmai munkaterv

Készítette: Hajdu Júlia és a Dózsa Éjjeli menedékhely munkatársai



A Dózsa Éjjeli menedékhely a Dózsa György út 152. szám alatt a BMSZKI központi épületében található szállást nyújtó intézmény. A menedékhely önálló ellátási egységként 1994-ben létesült.

Szolgáltatásunk alacsony küszöbű, az utcáról érkező hajléktalanokat fogadja, de alegységeink lehetőséget nyújtanak a magasabb szintű elhelyezésre is.

Biztosítjuk a tisztálkodási, főzési, mosási lehetőségeket és felszereléseket.

Intézményünk 161 férőhellyel rendelkezik. A Dózsa menedékhely a 18. életévüket betöltött nőknek és egyik alegységünkben esetleg férfiaknak biztosít ellátást.

Alegységek: Krízis Éjjeli menedékhely, 24 órás Speciális menedékhely, Várakozó részleg.

FŐBB SZOLGÁLTATÁSAINK:

- Szociális ügyintézés, esetkezelés, mentálhigiénés tevékenység
- Kulturális és közösségi programok működtetése
- Csoportfoglalkozások
- Könyvtár
- Étkeztetés
- Személyes tárgyak tárolásához zárható szekrény, értékmegőrző szekrény
- Mosásra, főzésre, ételmelegítésre, tisztálkodásra szolgáló eszközök.

Az intézményünkben legelőször megjelenő ügyfeleinket – amennyiben már régebb óta hajléktalanok - a Krízis női menedékhelyen helyezzük el. Ha még nem voltak hajléktalanellátó intézményben, akkor a Krízis éjjeli menedékhely egy elkülönített részlegén a Védett szinten kerülnek elhelyezésre. Az eljárási rendnek megfelelő ügyfeleinket – *akiknek folyamatban van a jelentkezése átmeneti szállóra vagy már várólistán vannak, kifejezték együttműködési szándékukat, vagy speciális igényekkel rendelkeznek* - a 24 órás speciális részlegen szállásoljuk el.

Az átmeneti szállásokra várakozók koedukált részlege a Felvételt Előkészítő Team által (továbbiakban FET) regisztrált és elfogadott kérelemmel rendelkező ügyfelek számára biztosít elhelyezést.

A DÓZSA ÉJJELI MENEDÉKHELY FELÉPÍTÉSE ÉS MŰKÖDÉSI RENDJE

RÉSZLEGEINK	NYITVATARTÁSI IDŐTARTAM	FÉRŐHELY	PROFIL
Krízis éjjeli menedékhely	16:00 – 08:00	<p>Férőhely összesen: 85 fő</p> <p>85 nő elhelyezésére van lehetőség.</p> <p>A szobák minimum 20 ágyasak, az elhelyezés 3 szobában történik</p> <p>A védett szinten 9 fő elszállásolása lehetséges 4 szobában, melyek 2-4 ágyasak.</p>	<p>Közterületről érkező hajléktalan emberek első befogadó részlege</p> <p>Szolgáltatások:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Segély-ügyintézés • Információnyújtás • FET-hez irányítás
24 órás Speciális Éjjeli menedékhely	08:00 – 08:00	<p>Férőhely összesen: 50 fő</p> <p>3-10 ágyas szobákban történik az elhelyezés</p>	<p>A szobák célcsoportokra vannak bontva:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Várandósok, fiatalok és nemrég hajléktalanná váltak • Nyugdíjasok • Mozgáskorlátozottak • Aktív korúak és dolgozók • Tartós és akut betegek
Átmeneti szállásra várakozók részlege	08:00 – 08:00	<p>Férőhely összesen: 26 fő</p> <p>A szobák egyágyasak.</p>	<p>Az 1 ágyas férőhelyeken az együttműködés kötelező része a FET várólista háromhetente történő megerősítése, a megállapított előtakarékoság teljesítése.</p>

A SZEMÉLYZET ÖSSZETÉTELE 2018-BAN

A létszámkeret megállapodás szerint az éjjeli menedékhelyen 10 ügyeletes munkatárs - 24 órában - és egy esetkezelő szociális munkás - 8 órában - lát el szolgálatot.

Munkakör	Fő
Ellátási egységvezető	1
Szociális munkatárs	6
Szociális segítő	5
Létszám összesen:	12

A menedékhely zavartalan működése érdekében megbízási szerződéssel 3 fő látott el ügyeleti szolgálatot. A munkatársak közül 3 fő távozott, felvételt nyert 4 fő.

A SZEMÉLYZET SZAKMAI FELKÉSZÜLTTSÉGE

1 munkatársunk szerezte meg újonnan a szakirányú felsőfokú végzettséget. Főiskolai tanulmányokat 2 fő, további 1 fő pedig doktori iskoláját végzi.

Külföldi tanulmányútra Pálfi Nyakas Nikoletta kolléga utazott Finnországba 5 napra, ahol a *sorstárs segítés* témakörébe kapott betekintést. Kosztka Júlia *család-dinamikai alapismeretek a szociális területen dolgozó szakemberek számára* képzésen vett részt. Tapasztalataikról a team értekezleten számoltak be.

Az év folyamán a munkatársak csoportos szupervízióban részesültek, Tóth Judit szupervizor vezetésével és 1 alkalommal csapatépítő teamre került sor.

A BMSZKI saját gyakornoki képzésében 2 fő vett részt.

Az év során intézményünk szakmai napot tartott. A szokásos intézményi bemutatás mellett igyekeztünk olyan témákról is előadást tartani, illetve beszélgetést kezdeményezni, melyek fontos szakmai kérdéseket és dilemmákat vetnek fel.

Bártfai Attila Márk előadása a menedékhelyeken folytatott csoportfoglalkozásokról, míg Pálfi-Nyakas Nikoletta az egyéni esetkezelésről beszélt. Kosztka Júlia környezetvédelmi és Hipszkiné Hanuta Éva munkahelyi bullying előadása pedig olyan új megközelítési módokat

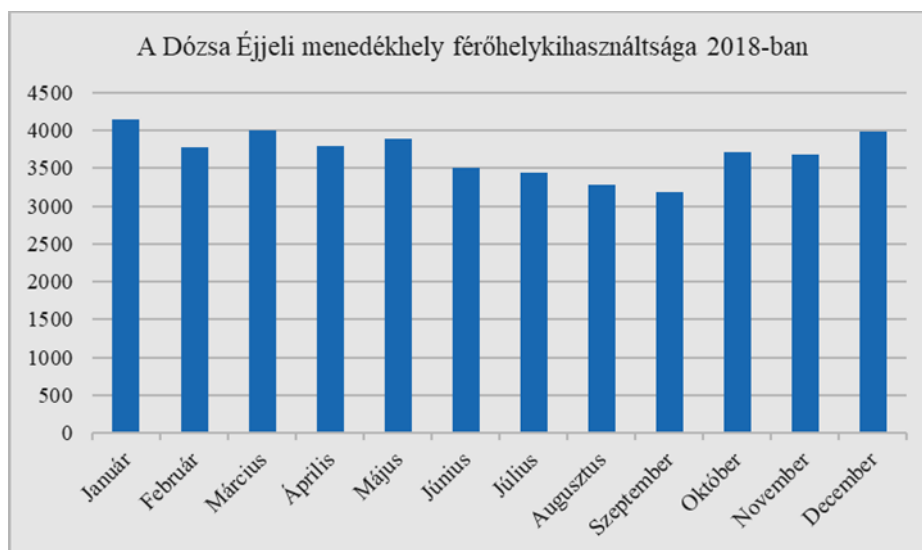
vonultattak fel, melyek reményeink szerint a jövőben több szakmai napon is tárgyalásra kerülnek majd.

Publikációink: A BMSZKI elektronikus hírlevelébe 4 riport jelent meg az Éjjeli menedékhelyünkről Hajdu Júlia, Bártfai Márk, Kosztka Júlia és Hanuta Éva közreműködésével.

2018-ban Giampiero Assumma - a 37. Magyar Sajtófotó Pályázat Társadalomábrázolás, dokumentarista fotográfia nyertes fotográfusa - tett látogatást éjjeli menedékhelyünkön és készített művészi portrékat ügyfeleinkről, azok beleegyezésével. Az elkészült képek a tervek szerint a 2019-es *Múzeumok Éjszakáján* lesznek majd megtekinthetőek a nagyközönség számára a BMSZKI Dózsa György úti dísztermében.

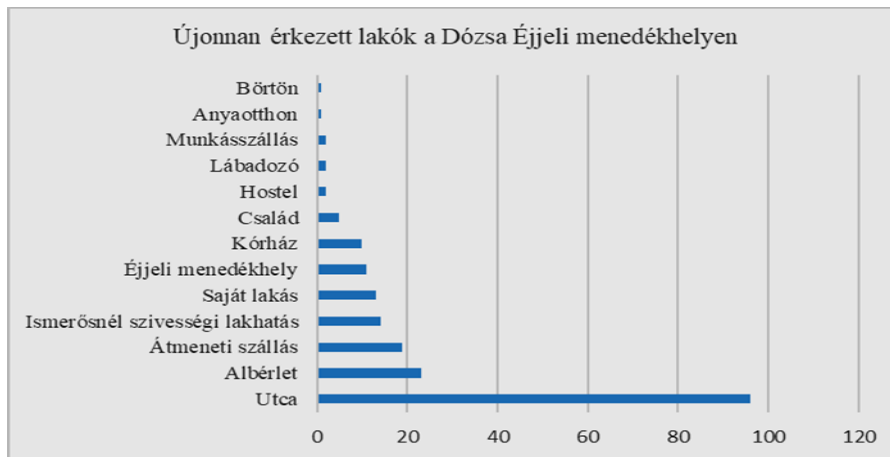
A SZOLGÁLTATÁST IGÉNYBEVEVŐKRŐL

1. ábra



1. ábra: A táblázat a Dózsa Éjjeli menedékhely 2018. évi havonkénti összesített vendégéjszakákat és az „átlagos kihasználtság” számadatait jeleníti meg. A tavalyi statisztikához képest – amikor is a nyári és téli hónapok férőhelykihasználtsága közt alig volt eltérés – 2018-ban a meleg idő beköszöntével csökkent az éjjeli menedékhely látogatottsága.

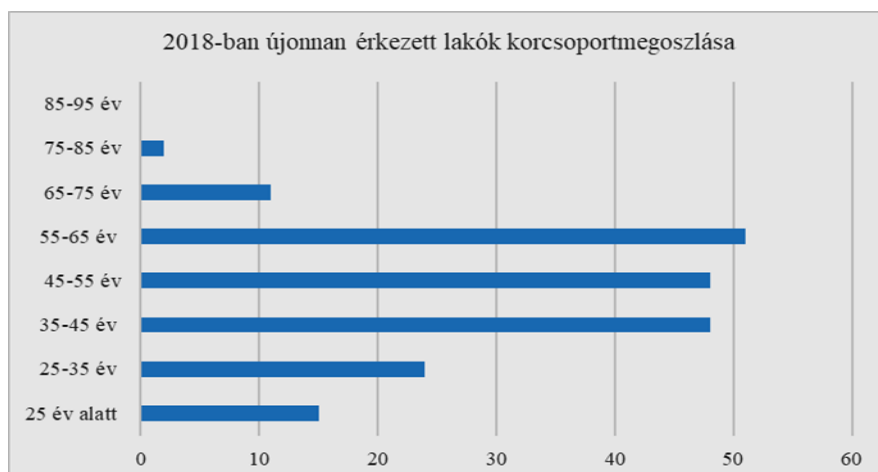
2. ábra



A 2. ábrán azt láthatjuk, hogy honnan érkeznek az éjjeli menedékhely új lakói.

A 2014 óta vezetett nyilvántartásban rögzítésre kerül minden újonnan megjelent hajléktalan ügyfél. 2018-ban 199 olyan hajléktalan ügyféllel találkoztunk, aki korábban nem járt még a Dózsa Éjjeli Menedékhelyen - 2017-ben 220 fő új kliens jelentkezett nálunk. A magyar állampolgárságú ügyfelek mellett megjelentek uniós országokból érkezők is, 1 fő Szlovákiából, 1 fő Nagy-Britanniából és Romániából 5 fő. Viszonylag új probléma, hogy olyan ügyfelek is felbukkantak, akik nem hajlandók a szociális munkásokkal együttműködni, csak az alapvető szolgáltatásokat veszik igénybe, a szakembereink által felajánlott segítségnyújtás valamennyi formáját következetesen elutasítják.

3. ábra



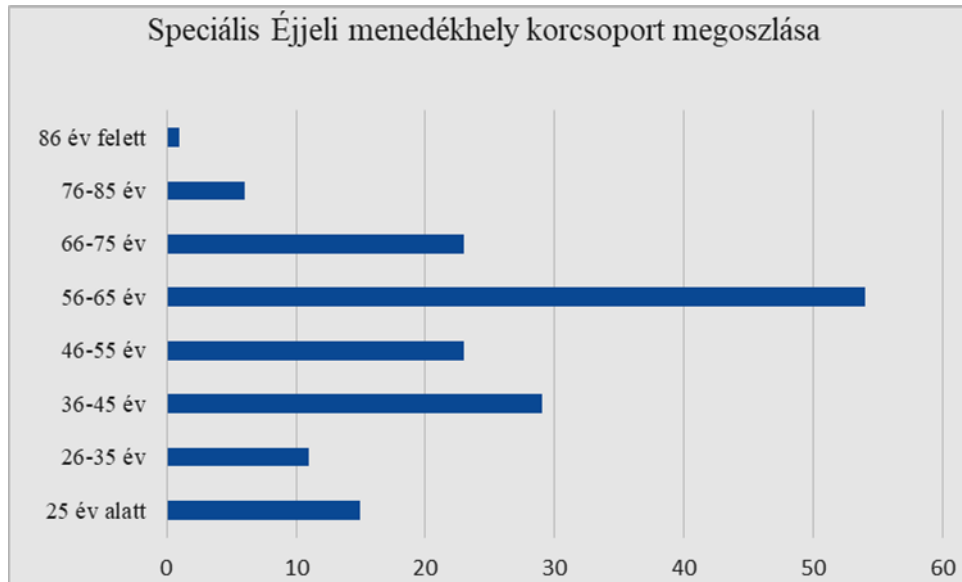
A 3. ábra a 2018-ban érkezett új ügyfelek korcsoport szerinti megoszlását mutatja.

A tavalyi évhez képest változás állt be a korcsoport megoszlásban. 2017-ben nagyobb létszámban jelentek meg a 45 és 55 év közötti ügyfelek. 2018-ban viszont az 55-65 éves nők

aránya emelkedett látványosan (51 fő). A 2018-ban érkezett ügyfelek közül a legfiatalabb 18 éves, a legidősebb 77 éves volt. Az éjjeli menedékhely legidősebb lakója 92 éves volt.

Részlegeink korcsoport szerinti megoszlása az alábbiak szerint alakul:

4. ábra



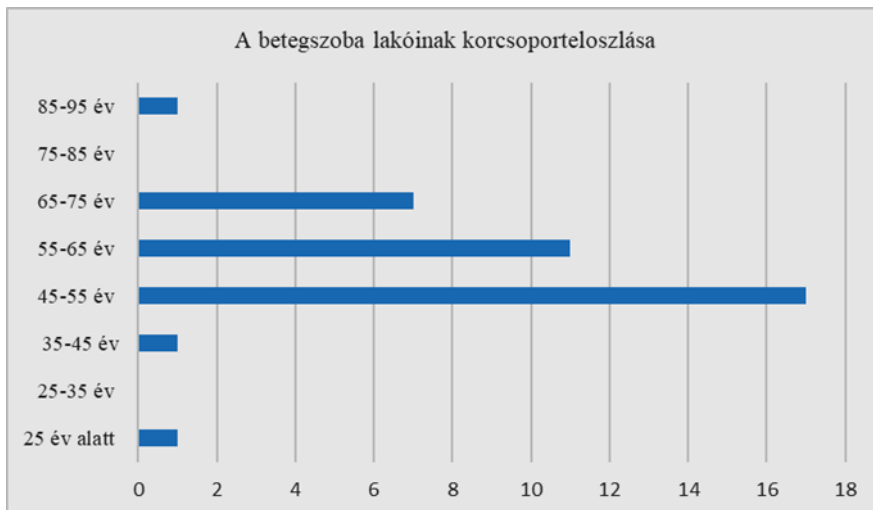
4. ábra: A Speciális 24 órás részlegen felülreprezentáltak az 56 – 65 év közötti ügyfelek. Az év során 161 fő fordult meg a részlegen.

5. ábra



5. ábra: Az év során 85 fő fordult meg a Várakozó szinten, főként 45 és 55 év közötti, munkával rendelkező ügyfelek.

6. ábra



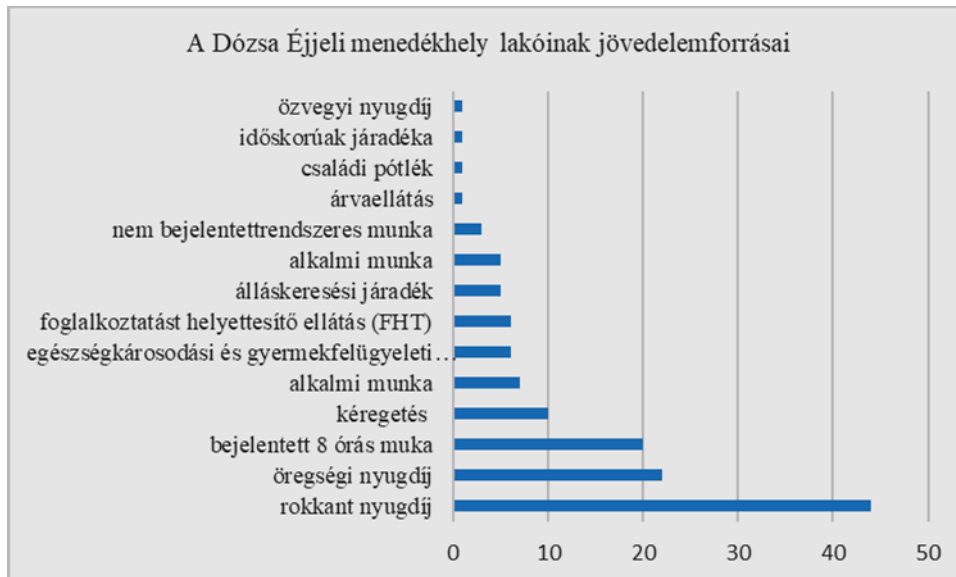
6. ábra: A 2018-as év során kísérleti jelleggel létrehoztunk egy betegszobát a Speciális éjjeli menedékhely részlegen. Célunk az volt, hogy biztosítsuk a gyors felépülés lehetőségét azon lakóknak, akik felgyógyulása pár hetet vesz igénybe és ágynyugalomra van szüksége. Az igények azonban felülírták korábbi terveinket és a betegszoba igénybevevői köre átalakult. Elsősorban olyan lakók kerültek ide, akik valamilyen daganatos betegségben szenvedtek, esetleg kemoterápia alatt álltak. A betegszoba elnevezést azonban meg kellett szüntetnünk, mert lakóink egészségügyi ellátást vártak, amit egészségügyi személyzet hiányában éjjeli menedékhelyünkön nem tudunk biztosítani.

7. ábra



A 7. ábra az ügyfelek havi jövedelmének megoszlását mutatja be. Ügyfeleink jelentős része jövedelem nélküli, egyedüli jövedelemforrásuk a települési támogatás. Ez az eseti bevétel azonban kevésnek bizonyul a jövedelempótlásra.

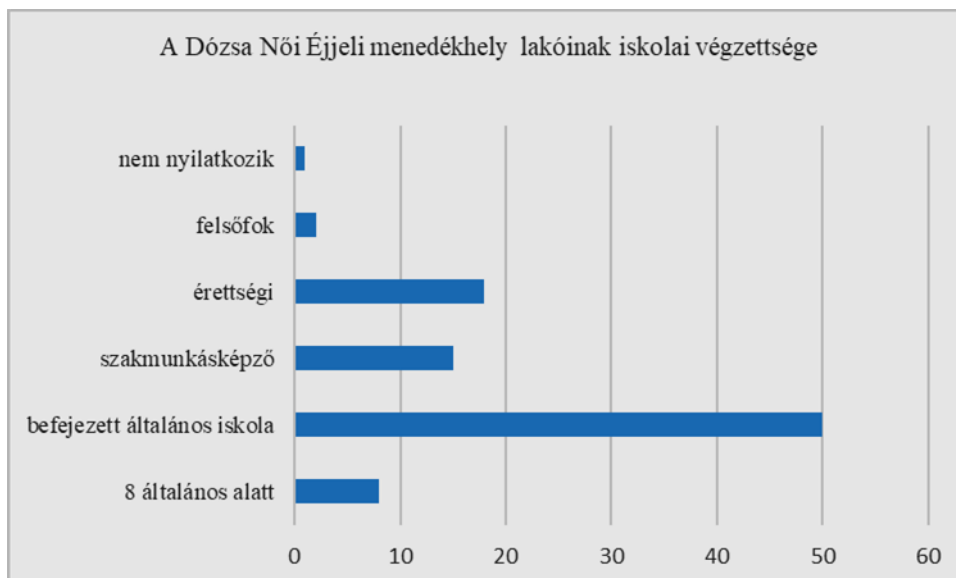
8. ábra



8. ábra: Ügyfeleink bevételi forrásának típusai a fentiek szerint alakulnak.

Az ügyfelek nagy része öregségi vagy rokkant nyugdíjban részesül, de tapasztalataink szerint növekszik a bejelentett munkából származó jövedelemforrás is.

9. ábra



9. ábránk az ügyfelek iskolai végzettségének megoszlását mutatja be. Ügyfeleink fele csak az általános iskolai tanulmányait fejezte be. Százalékos arányban a következő legnagyobb

csoport az, aki érettségi bizonyítványt szerzett; ennél valamivel kevesebb ügyfél rendelkezik szakmunkás végzettséggel, a felsőfokú végzettséggel rendelkezők száma elhanyagolható, néhány ügyfél pedig nem nyilatkozott a végzettségéről.

A 2018-as év során Fehér Boróka és Gerencsér Tamás vezetésével átfogó felmérés készült az intézmény női lakóinak problémáiról. Olyan területekről és szükségletekről is információhoz jutottunk ez által, amelyek figyelembevétele nagyban segítette munkánkat; valamint az éjjeli menedékhely szakmai irányvonalának pontosítását hozta magával.

Lakóinkat megkérdeztük arról, melyik az a 3 fő probléma, amivel a személyzet tagjainak többet kellene foglalkoznia. Ügyfeleink az éjjeli menedékhelyen történő veszekedések és konfliktusok kezelésére vonatkozóan remélnek tőlünk határozottabb fellépést. Ezt követte részükről a kártevőirtás hatékonyabbá tétele, harmadik megoldandó problémaként pedig az intézményben az ügyfelek által az ügyfelek kárára történő lopások visszaszorítását és az ügyfelek közötti uzsorakölcsön jelenségének felszámolását említették. A lopás sajnos gyakran az ügyfelek hanyagsága miatt következik be, értékeiket a lakótérben hagyják miközben távoznak a szobából. A jövőben tehát az eddiginél is nagyobb gondot fordítunk arra, hogy tájékoztassuk a lakókat az értékmegőrző használatának lehetőségéről, továbbá monitorozzuk a kriminalitás megszűnésén tapasztalható jelenségeket. A jelzésen kívül azonban intézményi szinten nem áll rendelkezésünkre egyéb eszköz. A megkárosított lakónak kell megtennie a feljelentést, a szociális munkás csak segíteni tudja ebben.

Lakóink jelentős hányada az elmúlt 2 évben egészségi problémával küzdött, sok nem kezeltette magát. Az egészségi problémák között vezető helyen szerepelnek a pszichiátriai betegségek, ideértve a depressziót, ezt követi a magas vérnyomás ill. egyéb szív- és érrendszeri problémák.

Ügyfeleinknek mindössze 40%-a járt nőgyógyásznál az elmúlt évben, mammográfián pedig 23% vett csak részt. 13 fő esett teherbe, 8 főnek volt spontán vetélése és 10 főnek volt abortusza.

Az éjjeli menedékhely lakói közül a felmérés idején 15 főnek volt összesen 22 kiskorú gyermeke. Velük 8 fő tartja a kapcsolatot, 7 főnek semmilyen kapcsolata nincs gyermekeivel.

MUNKÁNKRÓL

Munkánkat 3 típusba lehet sorolni:

- Ügyeleti
- Esetkezelői
- Csoport munka

Ügyeleti munka:

A napi ügyeleti munkát digitális naplóban dokumentáljuk. Az ügyeleti teendők része a telefonos ügyintézés, segélyügyintézés, intézményi igazolások kiállítása, lakcímbjelentés, egészségügyi biztosítások létesítése és hosszabbítása, adományok fogadása és szétosztása, konfliktuskezelés, személyi higiénia tárgyi feltételeinek biztosítása, segélyhívás, ételosztás, mosatás, napi forgalom rögzítése, az ügyfelek egységek közti mozgatása, és a házirend betartatása.

Esetkezelői munka:

Minden intézményünkben dolgozó szociális munkatárs minimum 15-20 fős esetlétszámmal dolgozik. 2016-tól célzottan Pálfi-Nyakas Nikoletta látja el a komplexebb ügyek esetmenedzselését. Az összetett szociális-, jogi- és egészségügyi problémával küzdő ügyfelekkel folytat átfogó segítő munkát.

Csoportmunka:

2018 során az alábbi csoportfoglalkozások valósultak meg:

Könyv klub: Bártfai Attila Márk vezetésében

A Könyves Klub (kulturális csoportfoglalkozás) spontán módon szerveződött annak nyomán, hogy a hajléktalanságban élő ügyfelek valódi érdeklődést tanúsítanak a kulturális témák és tevékenységek iránt, ebben a kultúra önbecsülést építő és megtartó erejének spontán felismerése nyilvánul meg. Célja: a kulturális igények hosszú távú felkeltése, az olvasás és a kreatív írás gyakorlásának ösztönzése, a vitakultúra fejlesztése az irodalom eszközeivel, a résztvevőket is érintő problématerületek átbeszélése, ezáltal lehetőség biztosítása a személyes problémák távlati szemrevételezésére, értelmezésére. Az oktatás világába való visszatérés ösztönzése.

Kreatív csoport: Pálfi-Nyakas Nikoletta vezetésében

Célja: A szállón lévő ügyfelek mentálhigiénéje, lelki egészségvédelme. A mentálhigiénés foglalkozás lényege az, hogy az emberi tevékenységeket s a közösségi kapcsolatokat

fejlettebbé tegyék, valamint az esetleges pszichés betegségeket (pl: depresszió), ill. magatartászavarokat megelőzzék. Szemléletmódja a megelőzés, fejlesztés, kapcsolatépítés.

Közösségi programra felkészítő csoportok:

Énekkar: A csoportfoglalkozás célja, hogy elősegítse a Dózsa Éjjeli menedékhely lakóinak integrációját a fapados közösségbe, így csökkentve a lehetőségét annak, hogy az ügyfél újra utcára kerüljön. A csoportot Tiborfiné B. Eszter vezeti.

ADOMÁNYGYŰJTÉSI TEVÉKENYSÉGÜNK

Hipszkiné Hanuta Éva szervezésében évek óta állandó támogatónk az Ekultura.hu Kulturális Alapítvány. Segítségükkel sikerült létrehozni sokrétű könyvállományunkat. Könyvtárunkat a lakók segítségével Bártfai Attila Márk üzemelteti.

Tiborfiné Babura Eszter az Európai Nőegylettel alakított ki kapcsolatot. Tagjaik rendszeresen látogatják az éjjeli menedékhelyet és jelentős mennyiségű tisztálkodó szert, és női divat kiegészítőket adományoztak lakóinak.

Hipszkiné Hanuta Éva ötlete alapján indult útjára – és vált hagyománnyá - 2015-től karácsonyi adománygyűjtő akciónk: „Egy doboznyi szeretet” címmel. A magánszemélyektől érkezett adományokat Pálfi-Nyakas Nikoletta és Hajdu Júlia közreműködésével sikerült összegyűjteni. Olyan szervezetektől érkezett adomány, mint a NAV, az AB Egon Biztosító, a zuglói „Cserepes ház” gerinctorna csoport, és idén először külföldi adományozók is támogatták lakóinkat a dél-koreai székhelyű Seoul Rotary Club, Hanuta Éva szervezésében.

TÁRGYI FELTÉTELEK

A nappali szolgáltatások keretében 2 mosókonyha üzemel, melyben 2 automata mosógép, 1 fél-ipari mosógép, 2 szárítógép áll. A konyhában új mikrohullámú sütők kerültek beüzemelésre. Sajnos a nem megfelelő használat miatt a konyhai berendezések gyakran romlanak el és cseréjük / javításuk évi több alkalommal indokolt. Szükségesnek látszik a lakótérben elhelyezhető hűtőgépek beszerzése.

Minden részlegünkben televízió készülékkel ellátott bútorozott közösségi helység vehető igénybe, de bútorcserére és felújításra, továbbá tisztasági festésre minden helységben szükség lenne.

Az éjjeli menedékhelyen megforduló lakóinknak zárható szekrényt, értékmegőrzőt, emeletes vagy egy személyes fekvőhelyet biztosítunk, tisztítható felületű matracal.

Az éjjeli menedékhelyen ruha raktár is üzemel, melyeket adományokból tartunk fenn.

KÁRTEVŐIRTÁS

A kártevőirtás hatékonysága az előző évekhez képest stagnáló tendenciát mutat. Szükséges lenne a kártevők szaporodási ciklusához kapcsolódó irtási protokoll szigorú megtartására.

ÉRDEKKÉPVISELET ÉS FOGADÓÓRÁK

Heti 1 alkalommal az ellátási egységvezető fogadóórát tart a lakók részére. Rendkívüli esemény alkalmával azonnali ügyfélfogadásra is lehetőség van.

Lakógyűlést 2 havonta szükséges tartani, melyen a házirendet és a lakóközösséget érintő kérdések kerülnek megvitatásra.

SZAKMAI MUNKATERV – 2019.

2019-ben a szakmai munka színvonalát szeretnénk tovább fejleszteni. Kiemelt hangsúlyt fektetünk a team-fejlesztésre; hogy a vezető munkájának hatékonyságát, illetve a munkatársi kollektíva produktív együttműködését biztosítsuk.

Bár a 2018-as év szakmai tervében belefoglaltuk az önálló weblap készítésére irányuló elhatározásunkat, ezt nem valósítottuk meg. A BMSZKI-nak jól felépített, átlátható és informatív honlapja van, átgondoltuk és nem tartottuk szükségesnek azt, hogy az éjjeli menedékhely is létrehozzon külön egyet. A közösségi médiában való megjelenést tartjuk inkább a fő kommunikációs vonalnak és facebook oldalunkat szeretnénk fejleszteni.

Állandó feladatok:

Az intézmény működtetése, szakmai előrehaladásának fejlesztése.

Kapcsolatépítés a szakmán belül, team építés.

Szakmai fórumokon, továbbképzéseken való részvétel.

Hónap	Cél	Felelősök
Január	Közösségi oldalakon való megjelenés tájékoztató és kapcsolatépítő és információ nyújtó céllal	Hajdu Júlia
Február		Bártfai Attila Márk Hipszkiné Hanuta Éva Kosztka Júlia
	Fejlesztő foglalkoztatás folytatása, a lakók bevonása és program lebonyolítása.	Pálfi-Nyakas Nikoletta

	Közösségi programok megtervezése az évre	Team munka
Március Április Május	Tavaszi nagytakarítás megszervezése	Tiborfiné Babura Eszter
	Bekapcsolódás az Álláskereső klub referensi hálózatába	Kis Zoltán
	Csoportfoglalkozások előkészítése, megkezdése, a jelenleg futó csoportok megtartása.	Bártfai Attila Márk, Kosztka Júlia, Pálfi-Nyakas Nikoletta
	Útmutató készítése a Dózsa Éjjeli menedékhelyen dolgozók és újonnan belépő kollégák részére	Hajdu Júlia, Bártfai Attila Márk, Pálfi-Nyakas Nikoletta, Hipszkiné Hanuta Éva
Június Július Augusztus	Közösségi programok folytatása	Hajdu Júlia, Tiborfiné B. Eszter, Ozsvald Réka, Száraz András, Pálfi-Nyakas Nikoletta
	Fél éves szakmai munka kiértékelése	Hajdu Júlia
Szeptember Október	Téli adománygyűjtési akciók előkészítése	
	Felkészülés a téli krízis időszakra	Team munka
	Csapatépítés	
November December	Téli adománygyűjtő akciók elindítása és lebonyolítása	
	Karácsonyi programok lebonyolítása	Team munka

Összegzés:

A BMSZKI Dózsa Éjjeli Menedékhely a legnagyobb forgalmú, hajléktalan nők számára egy éjszakai jogviszonyt biztosító intézmény Magyarországon. Magas ügyfélszámmal, szinte állandó nyitva tartással dolgozik. Az új és a régi ügyfelek is gyorsan megtalálják, így fontos szerepe van mind az alapvető ellátásban, mind a magasabb szolgáltatások felé történő orientációban.

A 2019-es évben továbbra is prioritás lesz a szakmai működés fejlesztése, hiszen folyamatosan növekszik a szakmai igénybevétel szükségessége és mértéke a teamben. Az éjjeli menedékhelyekre nehéz kollégát találni az intenzív stressz faktor miatt, ezért a fluktuáció és a kiégés ebben az intézmény típusban jelentkezik a legintenzívebben.

Az infrastruktúra tekintetében szükséges lenne egy átfogó, intézményi szintű felújítás, festéssel, alapkarbantartásokkal.

Budapest, 2019. február 26.

Hajdu Júlia
Ellátási egységvezető