

ORIGÓC NAPPALI MELEGEDŐ 2018 ÉVI BESZÁMOLÓJA



Origóc „Dózsa” Nappali Melegedő

Nappali melegedőnk 2007 októberében kezdte meg működését a BMSZKI Dózsa György úti telephelyének szuterén szintjén. Bejárata az Angyalföldi utca felől nyílik, egy szűk lépcsőn lefelé jut el hozzánk az ügyfél. Intézményünk azóta jelenlegi helyén, jelenlegi formájában és szemléletével működik. A melegedő a hét öt napján, szerdán 8:00 – 10:00, a többi napon 8:00-16:00 óráig tart nyitva a hozzánk betérő, főleg éjjeli menedékhelyen és utcán élő ügyfeleink részére.

Az Origóc hajléktalan személyek időleges tartózkodására szolgáló, nappali ellátást nyújtó intézmény, amely ellátás az 1993. évi III. törvény értelmében személyes gondoskodást nyújtó szociális alapszolgáltatási forma. *Engedélyezett létszám: 100 fő/nap.* Szolgáltatási formánk működését főként az *1993. évi III. törvény* (a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról), és az *1/2000. SzCsM rendelet* (a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről) szabályozza.

Tehát a nappali melegedőnk lehetőséget biztosít:

- a közösségi együttlétre,
- szociális ügyintézésre,
- a pihenésre,
- a személyi tisztálkodásra,
- a személyes ruházat tisztítására,
- az étel melegítésére, tálalására, továbbá az elfogyasztására alkalmas eszközt,
- a közösségi helyiségek rendeltetésszerű használatához szükséges berendezést (rádió),

ORIGÓC NAPPALI MELEGEDŐ 2018 ÉVI BESZÁMOLÓJA

Ezekon az alapvető szolgáltatásokon kívül, amelyek az alapszükségletek kielégítésére törekednek, az intézmény számos *többletszolgáltatást* nyújt, úgy mint:

- o telefonhasználat
- o könyvtár
- o fodrászat, hajvágás
- o napi egyszeri hideg étel biztosítása
- o délutáni foglalkozások.

Havi forgalom-összesítő (engedélyezett férőhelyszám 100 fő/ nap)					
Hónap	Férfi	Nő	Összesen	Napi átlag	Nyitvatartási napok száma
Január	1189	1336	2525	115	22
Február	1045	1063	2108	105	20
Március	1083	1065	2148	107	20
Április	926	1076	2002	100	20
Május	918	1055	1973	94	21
Június	785	977	1762	84	21
Július	886	1141	2027	92	22
Augusztus	998	1136	2134	97	22
Szeptember	920	1081	2001	100	20
Október	759	987	1746	92	19
November	843	1101	1944	97	20
December	816	1069	1885	99	19
	11168	13087	24255	99	246

1/a. ábra (forgalmi adatok - megjelenések száma)

2018. évben **1557** ügyfél 24,255 alkalommal vette igénybe a nappali melegedő szolgáltatásait. Ez a szám a korábbiakhoz képest enyhe visszaesést jelent, bár az előző év nyitvatartási napjai is arányaiban magasabb volt. Ami apró magyarázatra ad okot az 1/a. és 1/c. ábra alapján az az, hogy bár 20 %-kal kevesebb nő fordul meg nálunk, ám a nők száma hónapról hónapra magasabb, mint a férfi ügyfeleinké. Ennek nyilvánvaló oka a Dózsa éjjeli menedékhely fizikai közelsége. Onnan sok esetben még a 24 órás részlegről/illetve a várakozó szintről is megjelennek az ügyfelek (bár nekik lehetőségük van az éjjeli menedékhelyen bent maradni a takarítási időt leszámítva korlátlanul, ám ez normál közösségi tér

ORIGÓC NAPPALI MELEGEDŐ 2018 ÉVI BESZÁMOLÓJA

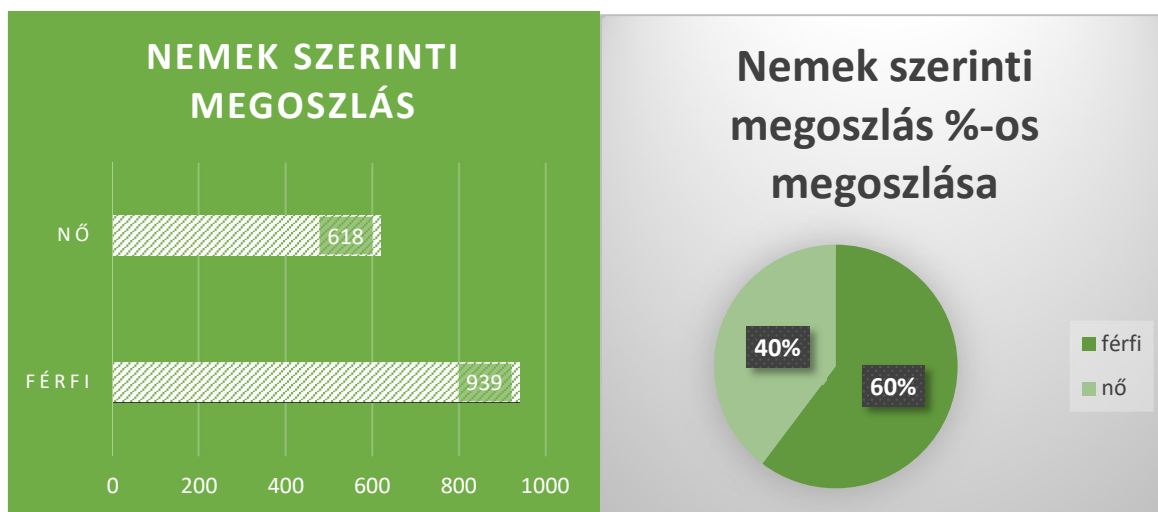
hiányában elég nyomasztó lehet. Legfeljebb szobában folyosón pár asztalnál van módjuk együtt ücsörögni, beszélgetni). Természetesen a klasszik fapad rész kiemelkedő számban képviselteti magát köreinkben.

A jó megközelíthetőség és a többletszolgáltatások miatt az intézmény jelentős forgalmat bonyolít. A nyári hónapokban van egy kisebb visszaesés a forgalomban, de szezonális munkák és az időjárás változásai miatt folyamatos emelkedés tapasztalható.

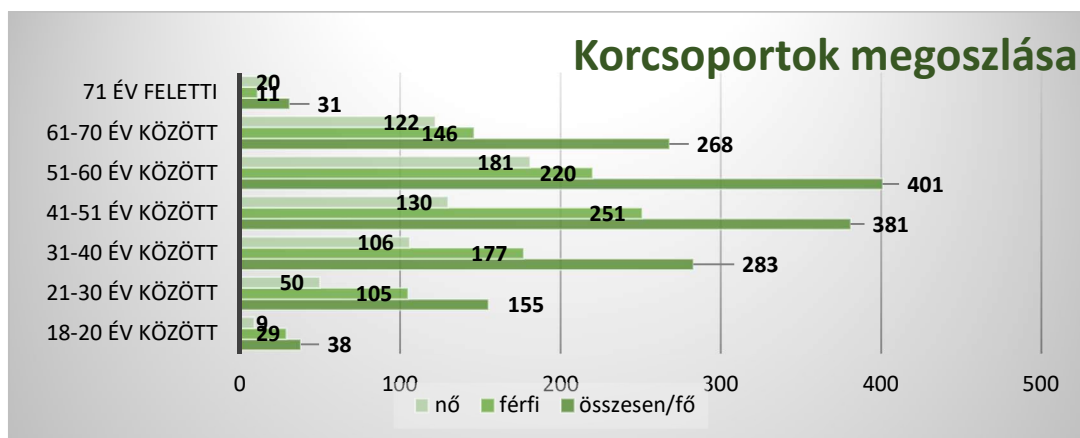
Az év első hónapjaiban jöttek a legtöbben 2018-ban is. Majd egy erőteljesebb visszaesés észlelhető, de a nyári - kora őszi hónapok során növekedésnek indul a napi létszám (érthető, hisz a nyitvatartási napok száma akkor a legmagasabb). Kiugróan magas látogatottság a nyári időszakban is előfordul, főleg az időjárás változásakor. A havi összesítésben viszont ez nem igazán látszik.

3

Egy kis demográfia...



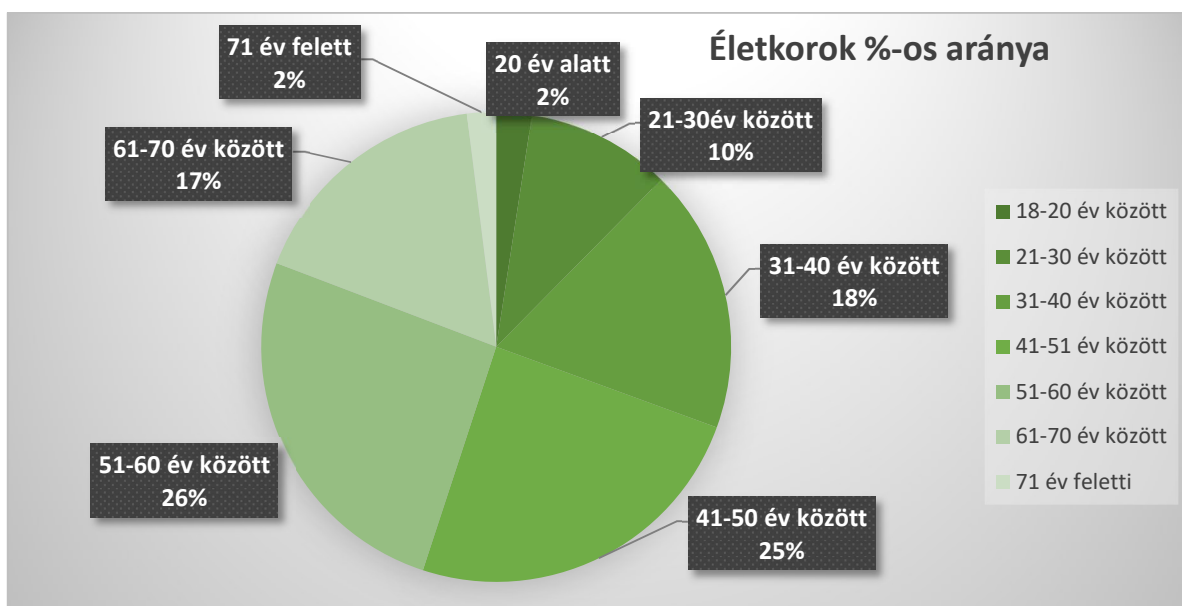
1/b. és c. ábra (ügyfelek száma nemenkénti bontásban, illetve annak %-os megoszlása)



ORIGÓC NAPPALI MELEGEDŐ 2018 ÉVI BESZÁMOLÓJA

2/a ábra (korcsoportonkénti eloszlás, N = 1557¹)

A kor szerinti eloszlásban a 31 év felettek adják az igénybe vevők körülbelül 3/4-ét. A 41 és 51 év közöttiek aránya több mint 30%, ami az egészségügyi problémák és az életkorból adódó munkaerőpiacon való elhelyezkedés nehézségei miatt lehet. Ráadásul a 45 év feletti ügyfelek nagyobb hányada tartósan a hajléktalanellátás intézményei között mozog. Negatív adat, hogy a 60+os korosztály igen magas számban van jelen a melegedőben (299 fő összesen, melyből 157 férfi és 142 női ügyfél), s így a hajléktalanellátó rendszerben.



2/b. ábra (életkorok százalékos aránya)

Szakmai koncepciónk

A hagyományos melegedős szolgáltatásokon túl a cél olyan lehetőségek felkínálása, mely lehetővé teszi ügyfeleink motivációinak, személyes ambícióinak felkeltését. Ennek elérésében *aktivizációs programokat* (mozi klub, ping-pong, csocsó, sakk, szabadidős programok) szervezünk; munkahelykeresésben, önéletrajz készítésében is tudunk segíteni. Mindemellet kiemelten fontos tevékenységünk az (nem a szó klasszikus értelmében használt) *esetkezelés*: mindig igyekszünk odafigyelő, személyre szabott figyelmet fordítani minden ügyfelünkre.

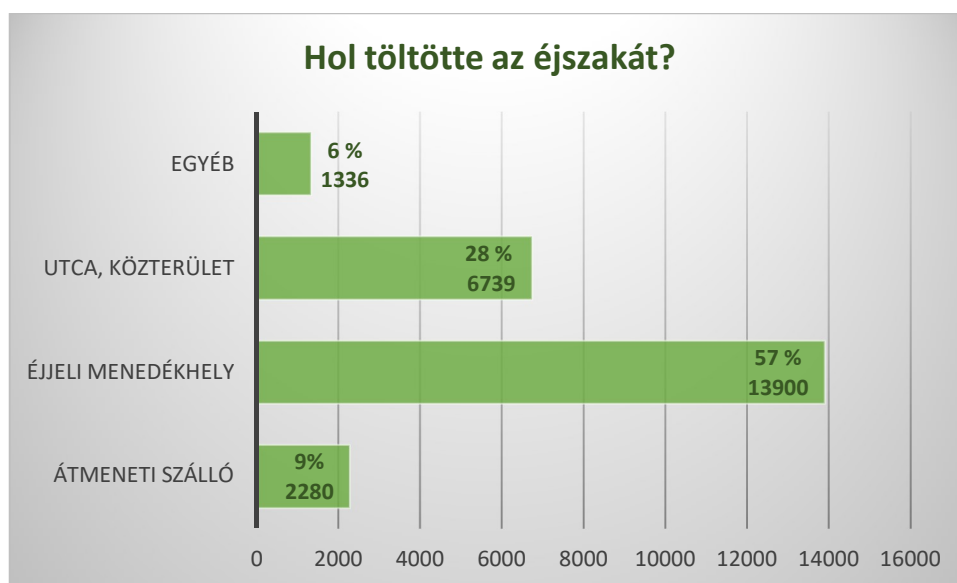
A melegedő fizikai adottságai nem a legideálisabbak. Intézményünk alagsorban helyezkedik el, sötét, vizes, rossz levegőjű. Padlózata régi kőpadló. Ez különösen télen – amikor egyébként is megnő a forgalom, és többen egyszerre hosszabb időt töltenek a melegedőben – nagyon kellemetlen, mivel nem

¹ a legelső sor mutatja a teljes létszámot az adott korosztályban

ORIGÓC NAPPALI MELEGEDŐ 2018 ÉVI BESZÁMOLÓJA

lehet folyamatosan nyitva tartani az ablakokat. Az ügyféltérben 11 asztal fér el, amelyek köré jó esetben 4-4 ember tud kényelmesen leülni. Ha 40-50 főnél (8-10 óra között, illetve 2018-ban több próbálkozásunk volt délután időintervallumban -12-14 óra között-, hogy szélesebb körű fizikai szükségletkielégítést tudjunk biztosítani - melegételosztás az Ételt az Életért Alapítvány jóvoltából , Magyar Élelmiszerbankkal közös együttműködés során pedig változatos vitaminutánpótlás is lehetőségeink között szerepelt) többen tartózkodnak bent egyszerre, a helyiség az elviselhetőnél zsúfoltabb (ezért és a kezelhetetlen konfliktushelyzetek miatt az együttműködést a két fentebb nevezett szervezettel közös megegyezéssel megszüntettük.. Két asztalt a folyosó első szakaszán helyeztünk el a félrehúzódozóbb, csendesebb közegre vágyó ügyfeleink részére. Ez a felállás nagyon jól működik, bevált módszer a személyes tér igény kielégítésére.

5



3. ábra

A melegedő konkrét működése többször módosult, változtak a hangsúlyok, de szakmai programunknak a kezdetektől nagyon fontos részét képezte, hogy ügyfeleinket felrázzuk, aktivizáljuk, az elfelejtett, szunnyadó készségeiket, képességeik felélesszük és a felsorolt célok érdekében a Szociális törvényben meghatározott alapszolgáltatásokon túl egyrészt különböző aktivizációs programokat működtetünk, másrészt nagyon fontosnak tartjuk az egyéni esetkezelést. Az egyéni esetkezelés (szociális probléma ill. pszichés ventiláció-stressz helyzet enyhítése) ugyanakkor egy térben történik a kliensek napi rutin folyamatainak koordinálásával (telefon, fürdés stb. szolgáltatások biztosítása), így a két tevékenység szimultán nem végezhető konfliktusmentesen. Ezt kiküszöbölendő igyekeztünk egy külön szobában (Pingvin szoba) teret adni ezekre a szakmai tevékenységekre. Lassan, tagoltan folyik a személyre szabott esetkezelés, nagyon fontos, hogy ügyfeleink is legalább annyira motiváltak legyenek idővel, mint segítők.

ORIGÓC NAPPALI MELEGEDŐ 2018 ÉVI BESZÁMOLÓJA

Teamünk az alapvető céljainkban egyetért, összeszokottságot, együtt gondolkodni tudást mutat. Ez nagyban megkönnyíti a teamben zajló munkafolyamatokat.

Stábunk felkészült a téli krízis időszak által diktált megnövekedett többletmunkára, gördülékenyen fordultunk bele a téli ellátásba.

Fontosabb szolgáltatásaink köre

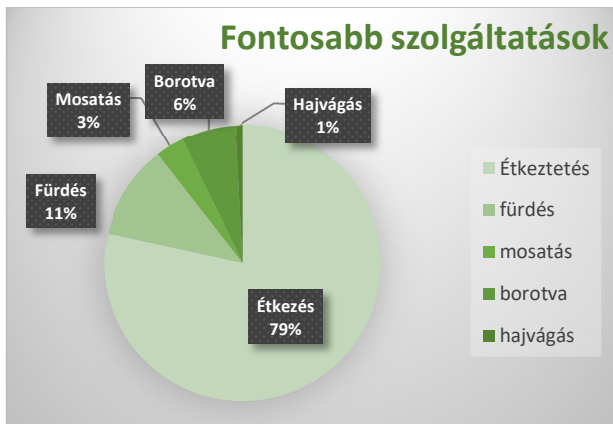
2018-ban is zökkenőmentesen ellátta az intézmény alapfeladatát. A hajléktalan embereknek színvonalas nappali ellátást nyújtottunk és szociális munkával segítettük problémáik megoldását, ügyeik életvitelük rendezését. Kollégáink megfelelő szintű hivatástudattal és lelkesedéssel dolgoztak ebben az évben is, melyet ügyfeleink is elismertek és bizalommal fordultak hozzájuk segítségért. Ezen kívül egész évben próbáltunk többletszolgáltatásokat szervezni és ezeknek helyet adni az intézményben.

A két alapszolgáltatást (fürdés és mosatás) folyamatosan biztosítjuk betérő ügyfeleink számára. Legnagyobb számban a fürdést veszik igénybe. Ehhez tusfürdőt, törölközőt és borotvát tud intézményünk biztosítani. Utóbbit, hetente egy alkalommal. Borotvából **1798** db fogyott el a tavalyi évben. A 2018-es évben **346** különböző ember fürdött az intézményben, és **3145** alkalommal rögzítettük nyilvántartásunkban ezt a szolgáltatást.

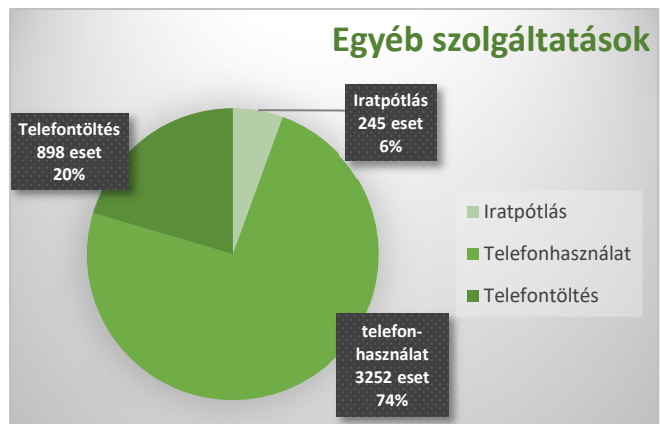
Bár a félipari mosógépünkkel több alkalommal volt probléma (meghibásodás) az év során, mégis magas számban tudtunk biztosítani a mosatási szolgáltatást is az utcán illetve éjjeli menedékhelyen élő ügyfeleink számára - kizárólag nekik áll rendelkezésre e lehetőség. Ebben az évben **146** különböző ügyfelünk összesen **955** alkalommal vett igénybe mosási szolgáltatást a nappali melegedőben.

Hasznos lenne a mosási kapacitást bővíteni, bár ez a helyiség kapacitása miatt aligha megoldható. Igény esetén az önálló mosáshoz mosószert, eszközöket tudunk biztosítani. Mindemellett számtalan további alkalommal segítettük ügyfeleinket a rendezettebb megjelenéshez hajvágó géppel, illetve önkéntes fodrászunk, Ibolya, profi kezei és csattogó ollóinak köszönhetően. Ezek nagyon népszerű szolgáltatási elemek, ám csak korlátozott számban tudjuk biztosítani. Ez évben pl. **243** alkalommal.

ORIGÓC NAPPALI MELEGEDŐ 2018 ÉVI BESZÁMOLÓJA



4/a. ábra



4/b. ábra

Közösségi szociális munka az Origóban

Völgyesi Éva

A programoknak az a célja, hogy közösségünk formálódjon, az azokban részt vevők látótere, önmagukhoz és társaikhoz való viszonyulásuk pozitívan változzon. Programjaink tartalmukban és létszámban is eltérőek, de a hosszútávon remélt (pozitív) hatások minden esetben prioritást élveznek. Az általunk megvalósított események alapvetően nyilvánosak, tehát bármely ügyfelünk számára adott a részvételi lehetőség. A nálunk megjelenő ügyfelek nagyon érzékenyek, hisz nagyon sok kudarc, mellőzöttség terheli őket. Nehéz őket a megszokott komfortzónájukból kimozdítani, bizalmukat elnyerni. De lássuk is, nálunk miként nyerhet teret a közösségi szociális munka!

A kertgondozásra májusban került sor, idén is jöttek lelkes önkéntesek a pesthidegkúti Waldorf iskolából, akikkel együtt választottuk ki a különböző dísznövényeket, színes virágokat az udvar megszépítéséhez, amelyeket az ügyfelek bevonásával ültettünk el, remélve, hogy a közös munka, energiabefektetés arra sarkallja őket, hogy jobban megbecsüljék környezetük tisztaságát, rendezettségét.

2018-ban is ellátogattunk a Fővárosi Állat- és Növénykertbe. Reggel már a különböző alapanyagokkal vártuk ügyfeleinket, hogy aznapra mindenki bőségesen pakolhasson magának enni-innivalót. Az Állatkert a melegedőből gyalogosan is megközelíthető, így a közös séta is már a program részét képezi. A legnépszerűbb házak természetesen, mint mindig, az igazi nagyvadak lakóhelyei, az Elefántház, a nagyragadozók, az oroszlánok, tigrisek lakóhelye, a zsiráfok kifutója. Ügyfeleink gyermeki lelkesedéssel járják be a Varázshegyet, amely a Nagyszikla belsejében található, népszerű számukra még az Östenger, Óriások Csarnoka, Sötétlabirintus, ahol találkozhatunk az éjszaka kreatúráival és rengeteg interaktív eszköz segíti megismerésüket. Örök toplistás a Majomház, az

ORIGÓC NAPPALI MELEGEDŐ 2018 ÉVI BESZÁMOLÓJA

állatsimogató és az akváriumokkal, terráriumokkal megspékelt Pálmaház is. A játszóteret is önfeledten használjuk, feltéve, ha nem fosztjuk meg a lehetőségtől kiskorú embertársainkat, örömmel és büszkeséggel tapasztaljuk, hogy mindenki fegyelmezetten, kulturáltan él annak lehetőségével, hogy újabb élményekre tehet szert.

Nyáron felkeresett minket az Erste Bank kockázatelemző csoportjának vezetője és egyeztetünk egy közös napot az ügyfelekkel, amikor is beleláthatnak a melegedő működésébe, alkalom nyílik beszélgetni ügyfelekkel. A kirándulás, közös játék és főzés helyszínéül **a Normafút** választottuk. Már az odaút alatt megnyíltak ügyfeleink, jól esett nekik a rájuk irányuló figyelem. A nap további része is oldott hangulatban telt, a közösen együtt töltött óráknak pozitív hozadékaként az Erste Bank munkatársai rendszeres adományozóink lettek.

Idén is, mint minden évben, voltunk **filmszínházban**, ahol az aznapi műsorból mindenki szabadon választhatott, a program elengedhetetlen kelléke a popcorn és az üdítő is. Klienseink gyakran és sok időt töltenek el közeli plázákban, ahol ezt sokan nem nézik jó szemmel, ilyenkor azonban feszengés és szégyenérzet nélkül kapcsolódhatnak ki, úgy, ahogy az mások számára természetes.

Az ünnepekre való készülődés fontos számunkra. A **kézműves foglalkozások** keretén belül nem csak aktív pihenésre, hanem a neves alkalmakra való készülődésre is sor került. Idén októbertől pedig szerdai napokon, amikor csak nő ügyfeleink számára vagyunk nyitva, különösen nagy hasznát vesszük a sok színes festéknek, textiliáknak, varrókészletnek, fonalnak, gyöngyöknek...

A **karácsony** közeledtével igyekeztünk ünnepi hangulatot varázsolni, ilyenkor a dekoráción kívül jó esetben valamilyen 'külsős' produkcióval is meg tudjuk lepni ügyfeleinket, akik megilletődve várják ezt a különleges alkalmat.

A közösségi programok mindegyike növeli a csoportkohéziót, az egymás iránti empátiát és türelmet, elősegíti a motivációt, ami nélkül lehetetlen a fejlődés.

Ügyfélkapcsolatok, avagy a kötetlen esetkezelés megvalósulása

Bíró Nóra

A BMSZKI Origóc Nappali Melegedőjében végzett munkámban hatalmas segítségemre vannak kollégáim, akikkel rendszeresen és részletekbe menően át tudom beszélni a nálunk megforduló, hozzánk betérő kliensek problémáit, személyes megéléseimet. Empatikusnak és segítőkésznek tartom magam, így egy-egy eset, emberi történet óhatatlanul a kellesztésénél is jobban megérint, felzaklat. Munkatársaimmal és az egységvezetőnkkel igen jól és hatékonyan tudom megbeszélni ezeket, így az

ORIGÓC NAPPALI MELEGEDŐ 2018 ÉVI BESZÁMOLÓJA

esetek feloldásában is nagy segítségemre vannak - szakmailag, emberileg egyaránt. Az elmúlt egy évben a melegedő sok személyes és tárgyi változáson ment keresztül, melyek lényegesen ugyan nem változtatták meg a melegedős munka környezetét, minőségét, ám a változások tőlem is rugalmasságot, váltást "követeltek". Kollégák cserélődtek, szolgáltatásaink kibővültek, majd visszavonásra kerültek, úgy, mint a melegétel osztás például. Gondozotti közösségünk is egyre fokozott dinamikát mutatott, sok fiatal jelent meg a nappali melegedőben, illetve az utcai szerhasználók számának emelkedése és betérése intézményünkbe is új jelenség. Klienseink életkor szerinti besorolását tekintve inkább a középkorosztály van jelen melegedőnkben, ám a fiatal generáció megjelenése, valamint a szolgáltatás kiszélesítése, majd visszavonása bennük is feszültséget generált. Ezeket a helyzeteket napi szinten próbáljuk kezelni, enyhíteni. A melegedőben végzett munkámra jellemző a szabadabb, azaz szoros adminisztráció nélküli "esetkezelés". A szociális ügyintézés keretén belül intézem a hozzánk járó és segítségért hozzám forduló kliensek közgyógyellátás igénylését, az okmányaik,- gyógyszer,- illetve szemüveg ingyenesítését, illetve az egyéb tartozásokkal kapcsolatos elengedési vagy részletfizetési kérelmeket.

Az iratok pótlásán túl lehetőségem van a személyes, közvetlenebb beszélgetésekre, amelyhez tárgyi feltételként adott egy kisebb helyiség. Itt gondozottjaink nyíltan és biztonságosan vallhatnak gondolataikról, problémáikról. Személyes törekvésem magammal szemben hogy nyílt,- befogadó és hatékony segítő lehessen ezeken a beszélgetéseken. A tavalyi évben az egyéni beszélgetésen túl lehetőségem volt az egyik melegedős kollégámmal - Pataki Zoltánnal - egy addiktológiai beszélgető kört indítani. A kislétszámmal megalakult csoport kétheti, majd havi rendszerességgel ült össze, nyílt üléseinkhez bárki szabadon csatlakozhatott. Itt próbáltuk kibontogatni a tagok függőségeivel kapcsolatos érzéseit, gondolatait. A kis létszámú kör nyílt és bizalmas volt egymással. Ez a kötetlen és önszerveződésből alakult kör ugyan rövid ideig futott, de számomra nagyon meghatározó, és szívemnek kedves alkalmak voltak.

A tavalyi év végén indult Női Programunk², melyet várakozással teli izgalommal szemlélek, a kéthetente működő, önkéntesek bevonásával tartott alkalmak újabb szint visznek a melegedők életébe.

Bízom benne, hogy intézményi egységünkben lévő közös munka tovább tud minőségében, és szakember gárda létszámában is folytatódni.

² A program részletes beszámolója a Módszertani Csoport beszámolójában található.

Elmúlt évek változásai

Szabó Veronika

2007-2015 között és 2017-től a mai napig dolgozom az Origóban. Visszatérésem óta volt lehetőségem megfigyelni mind a melegedő, a BMSZKI és a hajléktalanellátás működésében történő változásokat. 20 éve kezdtem el a szakmában dolgozni, ebből 14 évet dolgoztam le ténylegesen. Véleményem nyilván szubjektív.

„Célunk olyan nyitott pincét működtetni, ahol a szociális munkásokban megvan a kíváncsiság, az odafigyelés, a türelem az ügyfelek iránt. Érzékenységünket nem szeretnénk elveszíteni, és az ügyfeleinket motiválni szeretnénk arra, hogy a már meglévő, vagy még kialakulóban levő kompetenciáit mindenki szabadon merje használni; ezzel is segítséget nyújtani, hogy ügyfeleink több lehetőséget lássanak meg, vegyék kezükbe sorsuk irányítását. Csak csendben jegyezzük meg, hogy mindez a távlati végcélunk, kisebb sikerekkel is be-beérjük: érezzék jobban magukat az alatt az idő alatt, amikor is (aktívan!) nálunk pihennek...”

A fentebb említett idézet a 2015. évi beszámolónkból lett kiemelve, ez az egyetlen, ami érzésem szerint nem változott az elmúlt 10 évben. Ezt a hozzáállást és szemléletet minden nálunk dolgozó kolléga magáénak vallja, képviseli.

2007-ben hárman nyitottuk a melegedőt, 2018-ban 4 kolléga dolgozott közösen együtt, s a jövőben, a jogszabályi változások miatt már 7 főállású kolléga alkotja a csapatot. Kezdetekben hétfőtől-péntekig 8.30. és 15.30. között tartottunk nyitva, 2018-ban heti öt nap 8-16 óra között álltunk az ügyfelek szolgálatára. S ha a jövőbe tekintek, akkor már nincs nap, amikor nem nyit ki a melegedő ajtaja.

Az ügyfelek összetétele az idő előrehaladtával sokkal vegyesebb lett. Nagyobb számban vannak jelen a romák, ami számomra azt mutatja, hogy már a szoros családi kapcsolatokat ápoló csoportok is hullanak szét és kényszerből, a jobb munkalehetőség reményében hagyják hátra családjukat.

Sokkal több pszichiátriai esettel találkozunk, ez roppant mód megnehezíti a melegedő életét. A közösségbe illeszkedésüket is megnehezíti az állapotuk, folyamatos feszültséget hoznak magukkal a mi kis terünkbe. Ezt természetesen nem az ő hibájuknak rovom fel, sőt! Minimum gyógyszeres kezelést kellene kapniuk és biztonságos lakhatást.

A drogosok egy olyan új csoportja is felbukkant a hajléktalanellátásban, amire aztán igazán lehetetlen felkészülni. Gondolok a biofüre, a szintetikus és a dizájner drogokra. Ezeket a szereket használók

ORIGÓC NAPPALI MELEGEDŐ 2018 ÉVI BESZÁMOLÓJA

teljesen kiszámíthatatlanok, félelmet keltőek és kezelhetetlenek. Nem beszámíthatók, ön- és közveszélyessé válnak szer hatása alatt.

Nagyon sok fiatallal találkozunk, alig 18 évesekkel, rengeteg családdal és vadabbnál vadabb sztorikat, élettörténeteket ismerünk meg.

A fentebb említett csoportokkal folytatott munka teljesen speciális és egyedi, amire egyébként nem vagyunk szakosodva, nem tőlünk kellene segítséget kérniük és kapniuk.

Mindenkin a nagyobb feszültséget, kilátástalanságot érzem, magunkat pedig sokszor tehetetlennek látom.

A kezdetektől fogva azt képviseltük, hogy igyekszünk csak a legutolsó esetben kitiltani bárkit, a problémákat helyrehozó gyakorlattal próbáljuk megoldani, egyedi megoldásokat találni a feszült helyzetekre. A melegedő egy kis térből áll, nem lenne alkalmas valójában arra, hogy ilyen számban tartózkodjanak nálunk ennyire különféle személyiségű, korú, állapotú emberek egy időben mindenféle konfliktus nélkül. Ezek következménye lett a pánikgomb beköttetése, amit nagy kudarcnak élek meg, de be kell, hogy lássam, sajnos előfordulnak olyan helyzetek, amikor kénytelenek vagyunk külső segítséget kérni.

A sok új törvény, szabályozás, rendelet bevezetése nyilván hatással volt, van a BMSZKI működésére is, amit személy szerint én visszatérésem után nem jó érzésekkel éltem meg. Kevésbé családias a hangulat a BMSZKI-ban, személytelenebbek a kollégák egymással, kevesebb a közös program. Itt megint a kezdő idézet jut eszembe, és hogy mennyire boldog vagyok, hogy az Origócban hasonló problémák sosem voltak, jó működésünket mi sem bizonyítja jobban, hogy pár éve elnyertük a Felkai Béla-díj különdíját, ami számomra nagy megtiszteltetés (főleg, mert ez az ügyfelek értékelései alapján történő elismerés), ráadásul elsőként lett jutalmazva TEAM.

Sokkal bürokratikusabb lett minden a munkánk során, eddig se volt kevés papír munka, most egy villanykörte cseréhez is munkalapot írunk. Felesleges köröket kell futnunk sok esetben mind nekünk, mind az ellátást igénybe vevőknek. Teli vagyunk anomáliákkal, ha nem lennének személyes kapcsolataink és nem lennének ennyire kreatívak, leleményesek, még nehezebb helyzetből vágnánk neki az eseteknek.

Maga a hajléktalanellátás meg lényegében ugyanúgy csak a tűzoltásra koncentrál, ebben semmi nem változott nemhogy az elmúlt tíz évben, húsz évben sem. Azok a programok, amik célra vezetnének, és valós segítséget nyújtana a hajléktalanságból való kikerülésre, még gyerekcipőben járnak, illetve nincsenek megfelelően támogatva. A hivatali rendszer, a bürokrácia térnyerése olyan faramuci

ORIGÓC NAPPALI MELEGEDŐ 2018 ÉVI BESZÁMOLÓJA

helyzeteket képes produkálni, aminek megoldása rengeteg türelmet, kitartást és munkás órákat követel, ezeket hosszabb távon egy időben elérni és fenntartani egy kiszolgáltatott, elkeseredett, megfáradt embernél nagyon nehéz, még akkor is, ha minden körülmény tökéletes lenne. De sajnos közel sem ez a helyzet.

Az elmúlt 10 évben -nem tudom pontosan megmondani- több száz hajléktalan embert ismertem meg, sokakról ma nem tudok semmit, 4-5 emberről tudom elmondani, hogy több mint 2 éve nem vették igénybe az ellátást, munkával bírnak, és saját lakhatásukat fizetik. Ennél nagyobb számban vannak azok -legalább 15-20 embert fel tudnék sorolni-, akik már 10 éve is hajléktalanok voltak, azonban 2018-ban -többben alig 40 évesen- elhunytak.

12

Szakmai tervek 2019

- Még hatékonyabb együttműködés kialakítása és fenntartása a szociális munkatársak között.
- Az esetek részletes és közös megbeszélését támogató team munka kialakítása.
- Társ szervezetekkel, helyi szervekkel való jobb kapcsolat kiépítése.
- Kulturális programok fenntartása, a programok színesebbé tétele.
- A folyamatos szakmai fejlődés érdekében különböző képzéseken, szakmai megbeszéléseken, fórumokon kívánunk részt venni. Ezzel is a segítő munkánk hatékonyságát szeretnénk elősegíteni.
- Szeretnénk megtartani az intézményre jellemző kedvező megítélést az ügyfelek körében és a szakmai körökben egyaránt. Világosabb és átláthatóbb intézményi, szakmai működés kialakítása a cél az intézmény üzemeltetésének érdekében.
- Az intézményi és szakmai működést akadályozó problémák átgondolása, lehetőség szerinti megoldása szintén nagy kihívás elé állít minket a következő évben. A szakmai színvonalat melegedőnkben szeretnénk emelni. Ennek érdekében növelni fogjuk az esetkezeléssel foglalkozó munkatársunk számára az erre fordítható időkeretet és erre teret is biztosítunk.
- Nagy kihívás lesz a szerkezeti átalakítással járó munka és az új rendszer beüzemelése. Lényegesen megnő a jogszabályi változások miatt a szakmai stáb létszáma, s különösen

ORIGÓC NAPPALI MELEGEDŐ 2018 ÉVI BESZÁMOLÓJA

érzékeny és kiemelten fontos szempont, hogy az új stáb illetve a régi kollégák összeszokjon, s a szakmai munka színvonala, annak tárháza emelkedjen. Azon fogunk dolgozni az elkövetkező évben, hogy az intézményben a szociális munka továbbra is a lehető legjobb színvonalon működjön.

- Továbbra sem adjuk fel azon próbálkozásainkat, hogy nagyobb hangsúlyt fektessünk a csoportmunkára.

Összegzés

A BMSZKI Origóc Nappali Melegedő továbbra is az egyik legnagyobb forgalmú intézmény Budapesten, magas ügyfélszámmal, 2019-ben állandó nyitvatartással. Az új és a régi ügyfelek is gyorsan megtalálják, így fontos szerepe van a megfelelő szolgáltatások működésének és a magasabb szintű szolgáltatásokba irányításnak.

A 2019-es évben fontos lenne a működési és a szakmai létszám megerősítése, stabilizálása, mert a folyamatos forgalom és a „kihegyezett” működés a szolgáltatásokat veszélyezteti.

Az Origóc szakmai működésével kapcsolatban, mindenképpen elmondható, hogy számos új szakmai tapasztalatra tettünk szert és új módszereket próbálunk ki. Ezekre a jövőben fokozottan ügyelni szeretnénk, hogy a tömegellátás ellenére magunkhoz mérten hatékonyak tudjunk maradni.

Készítették:

Donkóné Gazsi Éva - ellátási egységvezető

Bíró Nóra - szociális és mentálhigiénés munkatárs

Szabó Veronika – szociális segítő

Völgyesi Éva – szociális segítő