

Szakmai beszámoló Dózsa Éjjeli Menedékhely

BMSZKI

BUDAPESTI MÓDSZERTANI SZOCIÁLIS KÖZPONT ÉS INTÉZMÉNYEI

DÓZSA NŐI ÉJJELI MENEDÉKHELY

2021. évi szakmai beszámoló és 2022. évi szakmai munkaterv



1. AZ INTÉZMÉNY RÖVID BEMUTATÁSA

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.

Intézményünk klasszikus éjjeli menedékhelyként úgynevezett alacsony küszöbű szolgáltatást biztosít, ami azt jelenti, hogy a szolgáltatás igénybevételének nincsenek feltételei, csupán egy érvényes és negatív tüdőszűrő leletet kell bemutatni az intézménybe érkezés után 1 héten belül. Jellemzően tehát utcáról érkező és a lakhatásukat éppen elvesztő ügyfeleket fogadunk. Három alegységünk lehetőséget biztosít a magasabb szintű elhelyezésre is. Minden alegységünkben biztosítjuk a pihenést valamint a tisztálkodási, főzési, mosási lehetőségeket és felszereléseket. Intézményünk 161 férőhellyel rendelkezik. A Dózsa Éjjeli Menedékhely a 18. életévüket betöltött nőknek biztosít ellátást.

Alegységek: Krízis Éjjeli Menedékhely, 24 órás Speciális menedékhely, Várakozó szint – 2020-tól COVID elkülönítőként funkcionál, melyet a Dózsa Átmeneti Szállással közösen működtetünk.

FŐBB SZOLGÁLTATÁSAINK:

- Szociális ügyintézés, esetkezelés, mentálhigiénés tevékenység
- Kulturális és közösségi programok működtetése
- Csoportfoglalkozások
- Könyvtár
- Étkeztetés: RSZTOP pályázat keretén belül, Krisnás melegétel illetve saját forrásból konzervek,
- 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 alegység szobáiban helyezzük el. Ha még nem voltak hajléktalanellátó intézményben, akkor a krízis alegység egy elkülönített részlegén a Védett szinten kerülnek

elhelyezésre. Az eljárási rendben foglalt kritériumoknak megfelelő ügyfeleinket – *akiknek a jelentkezése átmeneti szállóra már folyamatban van, vagy már várólistára kerültek, illetve kifejezték együttműködési szándékukat az átmeneti szállóra történő költözéssel kapcsolatban, vagy speciális igényekkel rendelkeznek* – a 24 órás speciális alegység szobáiban szállásoljuk el. A 24 órás speciális alegység területén működik akadálymentesített szoba, ahol akár 6 kerekesszékes hajléktalan nő részére tudunk szállást biztosítani.

A járványhelyzet miatt minden szobában csökkentettük az ágyszámokat, illetve paravánokat is elhelyeztünk, hogy csökkentsük a megfertőződés esélyét az ügyfeleknél.

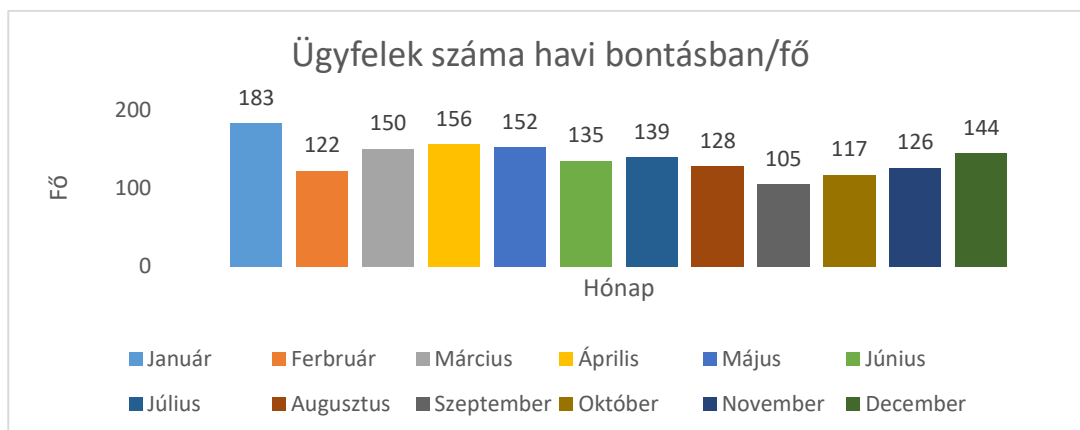
A DÓZSA ÉJJELI MENEDÉKHELY FELÉPÍTÉSE ÉS MŰKÖDÉSI RENDJE

	NYITVATARTÁS	FÉRŐHELY	JELLEGE
KRÍZIS ÉJJELI MENEDÉK HELY	14:00-08:00	Férőhely összesen: 96 nő elhelyezésére van lehetőség. 2021-ben 76 fő. A szobák minimum 20 ágyasak, az elhelyezés 3 szobában történik A védett szinten 8 fő elszállásolása lehetséges 4 szobában, melyek 2 ágyasak.	Közterületről érkező hajléktalan emberek első befogadó részlege Szolgáltatások: <ul style="list-style-type: none"> ● Szükségletfelmérés ● Segély-ügyintézés ● Információnyújtás ● FET-hez irányítás ● Alapvető tisztálkodási eszközök biztosítása
24 ÓRÁS SPECIÁLIS ÉJJELI MENEDÉK HELY	08:00 – 08:00	Férőhely összesen: 59 fő 2021-ben 39 fő + 4 zsilip ágy 6-10 ágyas szobákban történik az elhelyezés	A szobák az alábbi célcsoportok szerint vannak feltöltve: <ul style="list-style-type: none"> ● Várandósok, fiatalok és nemrég hajléktalanná váltak ● Nyugdíjasok ● Mozgáskorlátozottak ● Aktív korúak és dolgozók
ELKÜLÖNÍ TŐ	08:00 – 08:00	Férőhely összesen: 26 fő A szobák egy ágyasak.	Az 1 ágyas férőhelyeken a kórházból, családból visszaérkezett ügyfeleket különítjük el, negatív teszt eredményig.

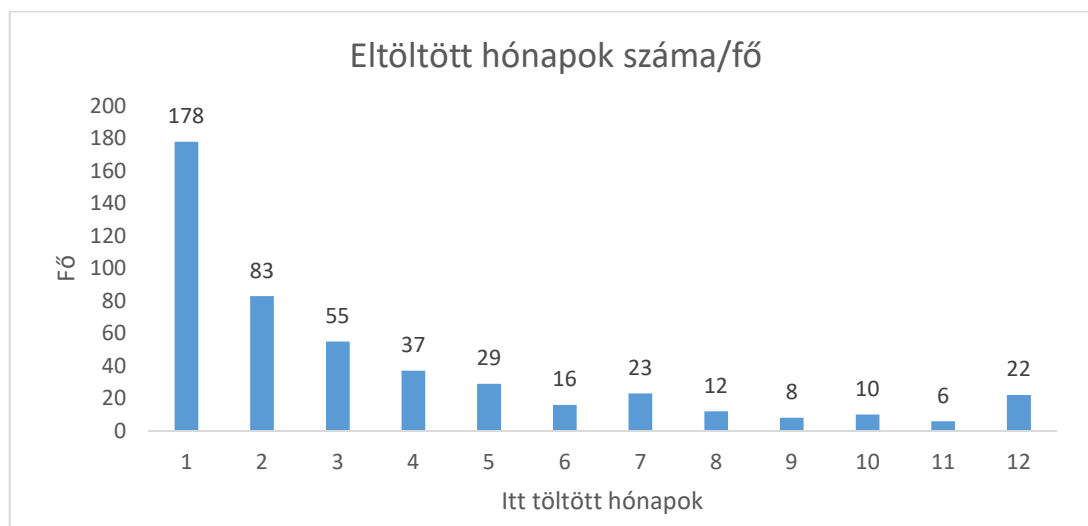
2. AZ ÜGYFÉLKÖR JELLEMZŐI

Az éjjeli menedékhelyen **479** fő fordult meg 2021-ben, ebből **101** fő először vette igénybe a szolgáltatásainkat. Az új ügyfelek száma gyakorlatilag fele a 2020-ban új ügyfélként regisztrált ellátottaknak, akkor 194 új ügyfelet regisztráltunk.

Az alábbi diagramból látható, hogy a legmagasabb forgalom januárban volt, az utána következő visszaesés a február elején kitört COVID 19 fertőzésnek volt köszönhető.



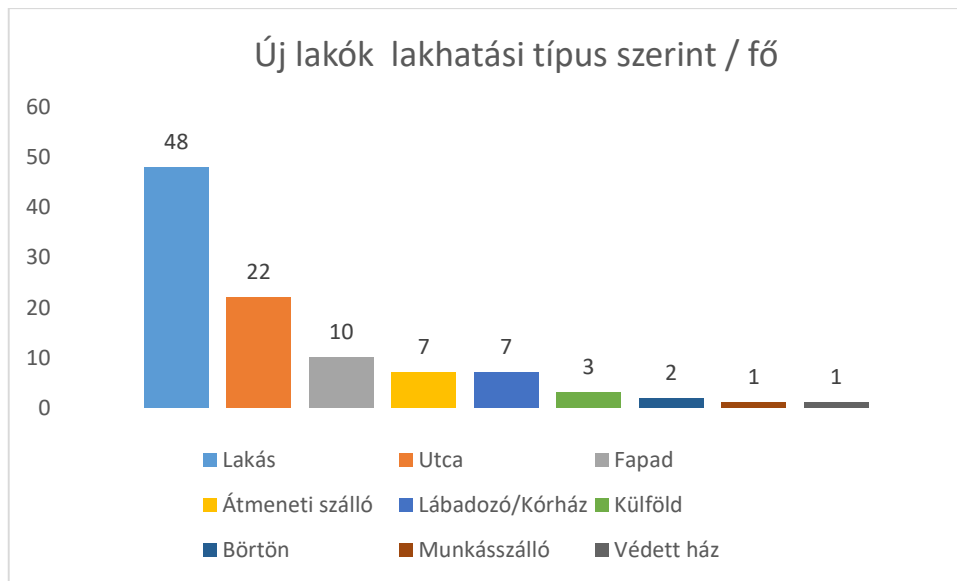
Az alábbi tábla azt mutatja, hogy egy adott ügyfél mennyi időt töltött el 2021-ben az intézményben.



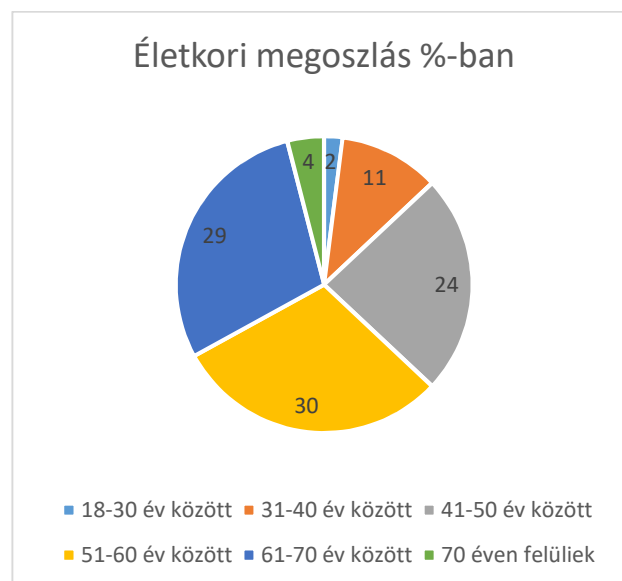
A fenti ábrán jól látható, hogy azon ügyfelek száma, akik 1 hónapot, vagy kevesebbet töltöttek el az intézményben, nagyon magas, 37%. Ez több dologgal is magyarázható. Egyrészt rövid időn belül egyéb lakhatási lehetőséghez tudjuk segíteni őket BMSZKI-n belül, vagy azon kívül, másrészt sokan valóban csak rövid időre szorulnak rá az éjjeli menedékhely szolgáltatásaira, és vissza tudnak menni családjukhoz, rokonaikhoz. Félévet vagy annál hosszabb időt, csak az ügyfeleink 20%-a töltött el az intézményben. A magas

fluktuáció a klasszikus esetmunkát is megnehezíti, hiszen nálunk a legtöbb esetben nincs idő alaposan megismerni az ügyfeleket, sokkal gyorsabban kell reagálni a szükségleteikre, és rövid idő alatt kell a legtöbb esetben kézzelfogható segítséget nyújtani számukra.

Új ügyfelek 2021-ben – a 101 új ügyfélről pár adat: a legtöbben, 65-en Budapestről érkeztek, 33-an vidékről, és 3 fő külföldről. Közel fele -48 fő- lakásból jött, és az előző évvel ellentétben jóval kevesebben érkeztek utcáról, 22 fő a 101-ből. 2020-ban a legtöbben utcáról kerültek be az intézménybe, és a lakásból érkezők csak a 2. helyen álltak a sorban.



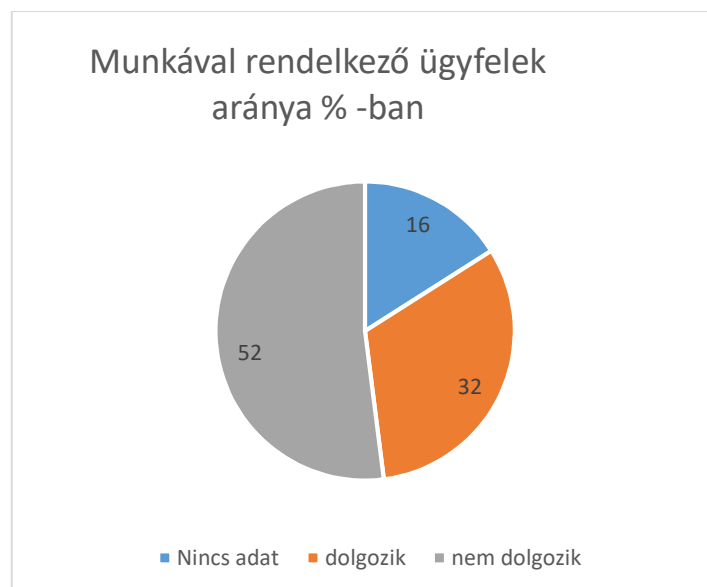
Ügyfeleink életkori megoszlása nem tér el jelentősen az előző évi kormegoszlástól. Jelenleg is az idősebb generáció veszi legnagyobb számban igénybe az ellátást. 30 évnél fiatalabb ügyfelünk mindössze 10 fő körül volt.



Az itt lakók 63%-a 51 évnél idősebb, a legnépesebb csoport a 61 éven felülieké. Az életkori sajátosságok meglehetősen sok egészségügyi problémát is generálnak, melyek megoldása sok esetben meghaladja a kompetenciánkat. Az idősebb és rosszabb egészségi állapotban lévő ügyfeleinket a 24 órás Speciális részlegen helyezzük el, és igyekszünk az éjjeli menedékhelynél megfelelőbb ellátáshoz juttatni őket. Ez lehet egészségügyi intézmény, tartós bentlakásos intézmény, vagy a BMSZKI-n belüli ellátás.

Jövedelmi viszonyok:

Az életkori eloszlásból is látható, hogy főleg idősebb nők laknak az intézményben, de ezzel együtt is alacsony a munkával rendelkezők aránya az aktív korúakhoz képest is. Ügyfeleinknek csak a 32 %-a dolgozik.

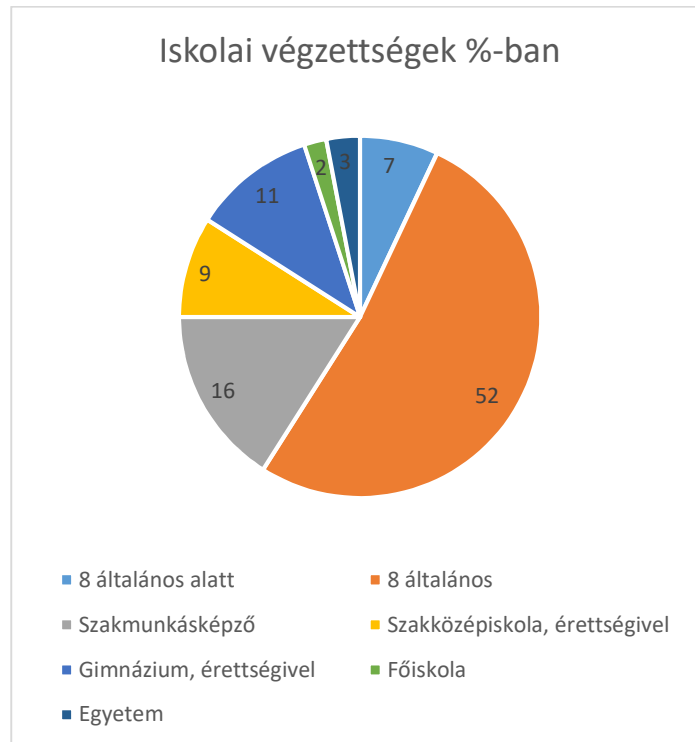


Ez nem kis részben a rossz egészségi állapotuknak is köszönhető. Ügyfeleink kétharmadának van orvos által diagnosztizált betegsége. Ugyanennyien mondták azt, hogy betegségük a munkavállalásban is korlátozza őket.

Valamilyen jövedelemmel ügyfeleink több mint 60 %-a rendelkezik, azonban nem rendelkezünk adattal minden ügyfélről, így vélhetően ez az arány magasabb. A jövedelmi viszonyok azonban nagyon rosszak: 40 % körüli azon lakóink aránya, akiknek a jövedelme kevesebb, mint 60.000 Ft., 100.000 Ft feletti jövedelemmel 20% rendelkezik. A jövedelmi adatok meghatározzák azt is, hogy milyen lakhatásba tudnak továbblépni. Önálló lakhatást nagyon kevesen tudnak igénybe venni, többségüknek a hajléktalanellátás az egyetlen lehetősége.

Iskolai végzettségek:

Ügyfeleink 5%-a rendelkezik diplomával, 20%-a érettségivel, 16 %-a szakmával, és 7% nem fejezte be a 8 általánost, de a legtöbben, 52%, csak általános iskolai végzettséggel rendelkeznek. Az alacsony iskolázottság a jövedelmi viszonyaikat is nagyban meghatározza.



3. A SZAKMAI MUNKA 2021-ben

A.

Munkánkat 3 típusba lehet sorolni:

- Ügyeleti,
- esetkezelői és támogató szociális munka,
- közösségi szociális munka, csoport munka.

Ügyeleti munka:

A napi ügyeleti munkát digitális naplóban dokumentáljuk. Az ügyeleti teendők része a telefonos ügyintézés, segélyekkel kapcsolatos ügyintézés, intézményi igazolások kiállítása, lakcímbjelentés, egészségügyi biztosítások létesítése és hosszabbítása, adományok szétosztása, konfliktuskezelés, személyi higiénia tárgyi feltételeinek biztosítása, segélyhívás,

ételosztás, mosás, napi forgalom rögzítése, az ügyfelek egységek közti mozgatása, és a házirend betartatása.

44 esetben volt szükség a szolgáltatás nyújtásának felfüggesztésére, vagy kitiltásra. Ebből 15 esetben lakótárs vagy segítő elleni erőszak, agresszió miatt.

Esetkezelés:

2021-ben az esetkezelést új alapokra helyeztük. Mivel az intézményben dolgozó szakemberek képességei lehetővé tették azt, hogy mindenki végezzen esetkezelést illetve támogató szociális munkát ezért az előző évektől eltérően nem volt kijelölt esetkezelő. A feladatokat a szociális munkatársak együtt látják el. A 24 órás beosztás sajátosságai miatt helyettesítő párokban dolgoznak a kollégák az ügyfelekkel, hogy lehetőség szerint mindig legyen elérhető szakember az adott ügyfél számára.

2021-ben 124 ügyfél részesült esetkezelésben és/vagy támogató szociális munkában. **A 2020 - as évben ezt 39 főnek** tudtuk biztosítani.

Az egyéni esetkezelés az ügyfél szükségleteinek és lehetőségeinek feltérképezését, az egyéni vállalások és célok kijelölését, a mentális támogatást, a folyamatos konzultációt és ügyintézés épp úgy magában foglalja, mint az ügyfél csoporttevékenységekbe való bevonását – ez nálunk különösen hangsúlyos.

Az esetkezelői munkát nagyban nehezíti, az, hogy ügyfeleink jelentős része küzd mentális zavarral, részben ezen okok miatt is kerülnek hozzánk társintézményekből is.

Addiktológiai problémák megoldásával a lehetőségeinkhez képest tudunk foglalkozni, egy addiktológiai konzultációkban jártas kolléga segítségével.

Az ügyfelek közül kiemelt figyelemben részesülnek azok az ügyfelek, akik egészségi, fizikai és mentális állapotuk, illetve belátó képességük csökkenése miatt önálló ügyintézésre nem képesek, fokozott figyelemre és segítségre szorulnak.

Új beköltözők fogadása:

A 2021-es évben intézményünk újra gondolta az „új hajléktalan” emberek fogadását, befogadását. Új ügyfélnek tekintjük azokat: akik most veszítették el lakhatásukat, akik most veszik első alkalommal igénybe éjjeli menedékhelyünk szolgáltatását, illetve azokat is, akik több, mint egy éve nem töltöttek éjszakát a szállónkon.

Ezen ügyfelek számára 2021. 10. hónaptól a speciális 24 órás részlegén elkülönítettünk egy szobát, 9 férőhellyel. Intézményünkbe érkezéskor 10 napig itt kapnak szálláshelyet, mely időtartam egyedi esetben rugalmasan meghosszabbítható néhány nappal. Három hónap alatt

33 ügyfél kapott elhelyezést a szobában. **2 ügyfél** családdal való kapcsolatfelvétel után hazatért. **4 ügyfél** átmeneti szállóra költözött. **4 ügyfelet** a BMSZKI Váci úti éjjeli menedékhelyére helyeztünk át. **6 ügyfél intézményünk** 24 órás speciális részlegén kapott elhelyezést, amit megelőzött egy FET jelentkezés, vagy sikeres munkavállalás munkahely megtartás. **10 napon belül 8 ügyfél elhagyta az intézményt, lakhatását önállóan, más módon megoldotta.** 4 személyt a krízis fapad részlegünkre helyeztünk. 1 személyt lopásért kitiltottunk. 4 ügyfél elhelyezése áthúzódott az idei évre. Az ügyfelek ügyintézésében, esetmunkájában minden ügyelő kolléga részt vett. A munkát egy szobafelelős szociális munkás koordinálja. Team megbeszéléseken a kollégák hozzászólásaikkal, ötleteikkel, javaslataikkal segítik az ügyfél élethelyzetét segítő munkafolyamatot. 2022-ben tovább lépésként csoportfoglalkozás szervezése kezdődött az új beköltöző lakók részére.

Dolgozók szobája:

2021-ben nyitottuk meg a Speciális éjjeli menedékhely 8 fős dolgozók szobáját. Célunk egy olyan környezet megteremtése volt, melyben a lakóink részére biztosíthatjuk a nyugodt pihenést abban az esetben is, ha váltott műszakban dolgoznak. A lakók itt előtakarékosságot gyűjtenek, melynek összege mindig a jövedelmüktől függ, továbbá ha adósságuk van, akkor adósságkezelési tervet dolgozunk ki közösen. Hangsúlyt fektetünk az átmeneti szállóra való felkészítésre, de a kiköltözési célok között szerepel sok esetben az intézményen kívüli lakhatásra való előkészítés is.

Elhelyezés speciális intézményben:

Társintézmények közül kiemelt fontosságú az együttműködésünk a BMSZKI Váci úti Éjjeli Menedékhellyel. A menedékhely kizárólag pszichiátriai betegséggel érintett és/vagy ápolási szükséglettel rendelkező és/vagy mozgásukban valamilyen módon korlátozott nőket fogad. **2021-ben 42 ügyfelünket** irányítottunk át a Váci úti éjjeli menedékhelyre. **21 ügyfél az átköltözést követően beilleszkedett az új szálláshelyére, folyamatosan ott tartózkodik.** 12 személy lakhatása más módon megoldódott. 10 ügyfél rövid időn belül visszatért a Dózsa Éjjeli menedékhelyre.

Környezetvédelmi programunk:

2021 júliusától beszüntettük az egyszer használatos műanyag evőeszközök és táányérok osztását. Ezzel menedékhelyünk 350 kilónyi újra nem hasznosítható szemét termelésétől szabadult meg. Programunkat adománygyűjtéssel és az ügyfelek tájékoztatásával indítottuk útjára, így szolgáltatást igénybe vevőink nem érezték hiányát az addig használt műanyag eszközöknek.

COVID - 19 -el kapcsolatos intézkedések, tapasztalatok:

2021 februárjában tömeges megbetegedések történtek az intézményben. A gyors intézkedések következtében sikerült izolálni és megállítani a fertőzést. Ahogy az előző évben, így 2021-ben is betartattuk és betartottuk a higiénés szabályokat és a vonatkozó előírásokat, rendeleteket. A járvány körülményeihez igazítva kibővített szolgáltatásokat biztosítottunk: elkülönítő helyiségek, napi többszöri étkeztetés, kézfertőtlenítés, láz mérés, meghosszabbított nyitva tartás (krízis alegység). Nagy hangsúlyt helyeztünk az ügyfelek informálására és motiválására a védőoltások beadatásával kapcsolatban. Az ügyfelek fluktuációjából adódóan az átoltottság alacsony, illetve nem mindenkiről rendelkezünk adattal az oltások tekintetében. Éppen ezért rendszeresen végeztünk szűréseket mind az ügyfelek mind a kollégák körében. Mindösszesen 32 ügyfél betegedett meg, haláleset nem történt. 2 kolléga is elkapta a fertőzést, mindketten szerencsésen felgyógyultak.

Csoportmunka:

A Dózsa Női Éjjeli Menedékhelyen nagy hagyománya van a csoportmunkának. Ezt a hagyományt folytattuk 2021-ben is, és új csoportokat is elindítottunk a meglévők mellett.

Beilleszkedést és továbblépést elősegítő csoportfoglalkozás

Hipszkiné Hanuta Éva és Hajdu Júlia vezetésében 5 alkalommal.

A csoportfoglalkozás célja, hogy az ügyfél megfelelő motivációt kapjon az önálló életvezetés újrászervezéséhez. Önmaga és ügyei képviselője ill. az ehhez kapcsolódó képességek felidézése / újraélesztése annak érdekében, hogy felkészüljön a továbblépésre. Cél, hogy támogatást adjon azoknak, akik nem tudnak megbirkózni a pszicho-szociális egyensúly elvesztése okozta krízissel, továbbá hogy segítséget nyújtson szociális, egzisztenciális veszteségek, kudarcokkal kapcsolatos érzelmek feldolgozásában. A csoport mottója: *„A csoporton meghallgatjuk egymást, a csoporton meghallgatnak minket.”*

Filmklub – Oláhné Kurucz Dóra vezetésével.

A Filmklub spontán módon szerveződött annak a felismerésnek a nyomán, hogy a Dózsa Női Éjjeli Menedékhely lakóinak kulturális igényei vannak. Így pendrive-on hozott, előzetesen közösen kiválasztott filmek vetítése történik a csoportok alkalmával.

Két alkalommal pedig sikerült ellátogatnunk a Westend City Center Cinema City mozijába 4 lakónkkal. Az ügyfelek nagyon várták az alkalmat, kiléphetek a menedékhely légköréből és egy „hétköznapi” ember bőrébe bújhattak. Önbecsülésük nőtt, elmondásuk szerint „így nem érezték magukat kevesebbnek, nincstelennek”.

A csoportfoglalkozás célja volt, hogy a résztvevők önbecsülését erősítse, tevékenységi és érdeklődési körüket kiszélesítse, ebben folyamatos támogatást nyújtson a számukra. Érezzék a normák, mindenki számára hozzáférhető lehetőségek szerinti társadalmi élet lehetőségét. Lehetőség volt az egymást inspiráló tematikus beszélgetések lefolytatására is.

Jóga foglalkozások – Deichlerné Kovács Gyöngyi vezetésével, hetente, 2 hetente folyamatosan.

A testi és lelki ellazulás, a magunkra szánt idő nagyon fontos a mentális egészség megőrzése szempontjából. A csoportfoglalkozáson való részvétel meghaladta várakozásainkat, ügyfeleink kitartóan vesznek részt a foglalkozásokon, ki-ki állapotának megfelelően.

Karácsonyi készülődés és adventi várakozás – a csoportfoglalkozást Rádi Szilvia és Hajdu Júlia vezette.

A karácsonyi csoport foglalkozás célja az ünnepre való ráhangolódás volt. Mézeskalács díszítéssel és folyosók feldíszítésével telt. Aki szeretett volna, mindenki bekapcsolódott a tevékenységbe. Mivel ez egy egész napos elfoglaltság volt, sok volt a résztvevő.

Könyv klub – Bártfai Attila Márk vezetésében 2 hetente.

A Könyves Klub (kulturális csoportfoglalkozás) spontán módon szerveződött annak felismerése 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.

Társasjáték klub – Bolyácz Ludmilla és Vidákovichné Györffy Boglárka vezetésével, havonta.

A Társasjáték klub célja, hogy az egy helyen éjszakázó (a Dózsa György úti női éjjeli menedékhelyen), közös térben tartózkodó hölgyek játékos formában elsajátíthassák az asszertív kommunikációt és a konfliktusok kezelését. Gyakorolhatják a szabályok betartását, az egymásra való odafigyelést. Biztonságos teret ad a zárkózottabb ügyfelek számára is gondolataik megosztására. A csoportfoglalkozáson általában 4-6 fő vesz részt, vannak állandó és cserélődő tagok is. A résztvevők elmondása szerint ezeken a foglalkozásokon több gyerekkori emlék is feltört bennük, amelyekre már rég nem tekintettek vissza. A fejlődés jól

látható volt – a kis csoportos munkában az elején mindenre „nemet” mondó tag a 3. alkalom után maga kérdezte, mikor lesz a klub ismét megtartva. A létszámnövekedés miatt csoportbontásban dolgoztak a hölgyek, egy légtérben két játékkal is tudtak foglalatzkodni – így azok is részt tudtak venni a programban, akik egyébként nem jöttek ki egymással. A jövőben szeretnénk a Felépülés nevű társasjátékot is használni az alkalmakon, aminek az Ébredések alapítványa munkatársa, Kéri Péter volt a megálmodója.

B. A SZAKMAI CÉLJAINK ELÉRÉSÉT SEGÍTŐ ÉS HÁTRÁLTATÓ TÉNYEZŐK

	Segítik <i>a szakmai céljaink elérését</i>	Hátráltatják <i>a szakmai céljaink elérését</i>
Belső <i>Intézménynek lehetőségében áll változtatni rajtuk</i>	<ul style="list-style-type: none"> - jól képzett szakemberek - elhivatottság - kreativitás - önálló munkavégzés 	<ul style="list-style-type: none"> - team dinamika - kiégés - infrastruktúra rossz állapota
Külső <i>Intézmény számára adottságok, nem áll lehetőségében változtatni rajtuk</i>	<ul style="list-style-type: none"> - sokrétű ellátási formák házon belül - fenntartó támogató hozzáállása 	<ul style="list-style-type: none"> - infrastruktúra rossz állapota - lakáspolitikai - egészségügyi állapot

Elmondható, hogy 2021-ben sok helyiség, főként vizesblokkok kerültek kifestésre, néhány egységben részleges felújítás is történt, de az intézmény általános állapota, a Speciális fapad részleg kivételével elhanyagolt, és a penészedések miatt egészségtelen is.

Sikeresen felkerültek a bejáró galambok távoltartására szolgáló rácsok az ablakokra, ajtókra, ezzel is segítve a tisztaság megőrzését.

A konyha bútorzata és elektromos berendezése nem került kicserélésre. Ugyan minden részlegünkben televízió készülékkel ellátott bútorozott közösségi helyiségnek kinevezett terület vehető igénybe, ezek mérete és elhelyezkedése azonban nem teszi lehetővé az igazi közösségi tevékenységek végzését. Igazi különálló közösségi helyiség egyik részlegen sem található. Bútorcserére és felújításra, továbbá tisztasági festésre minden helyiségben szükség lenne. A Krízis fapad vizesblokkjainak állapota leromlott, itt történt komolyabb javítás, illetve a wc-k esetében a helyiség részleges felújítása is megtörtént, de az intézmény vizesblokkjaiban a

szellőztetés gyakorlatilag nem megoldott, így könnyen penészes lesz ismét. A konyha gyakorlatilag szellőzés nélküli, ablaktalan helyiség. A zuhanyzók állapota továbbra is kritikus. A munkatársak pihenője egy folyamatos leázás miatt akár egészségre ártalmas is lehet a penészedés miatt.

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

A selejtezett tárgyak elszállítása továbbra is nagy probléma, esetenként több éve leselejtezett, működésképtelen eszközökkel, tönkrement matracokkal...stb. van tele a selejt raktárnak kinevezett helyiség, valamint az intézmény több helyiségében és az udvaron is találhatóak használhatatlan eszközök. Mivel az ablakokon nincs szúnyogháló, a vérszívók akadálytalanul bejuthatnak.

Éjjeli menedékhelyünkön nagy problémát okoz a poloska- és csótányfertőzöttség, valamint kisebb mértékben az egerek jelenléte. Szükséges lenne a kártevők szaporodási ciklusához kapcsolódó, a jelenleginél hatékonyabb irtási protokoll szigorú megtartására.

Összegezve: bár sok területen történt előrelépés az elmúlt évekhez képest a karbantartás ügyében, de gyakorlatilag olyan állapotban van az intézmény nagy része, amely azonnali beavatkozást igényel.

4. SZAKMAI TEAM, BELSŐ ÉS KÜLSŐ EGYÜTTMŰKÖDÉSEK, KAPCSOLATOK

A jelenlegi dolgozói létszám 15 fő. Ez az eddigi legmagasabb létszám az intézmény történetében, ezt 2021 novemberére értük el. 2021 első félévében 13 fő volt a létszám, aztán lehetőségünk nyílt egy új munkatárs felvételére júniusban, majd novemberben szintén. De ezzel együtt szükség van alkalmanként megbízásos kollégákra és korlátozott mértékben túlóra elrendelésre is. Az előző évekhez képest összességében alacsonyabb a plusz terhelés a kollégákon. Az intézménynek sem teljes, sem részmunkaidős gondnoka nem volt 2021-ben. Ez komoly hátrányt jelentett az intézményben felmerülő karbantartási, üzemeltetési feladatok megvalósulása esetében. Pozitívum, hogy az előző évekkel ellentétben **nem volt fluktuáció** a munkavállalók között, egyetlen kolléga sem hagyta el az intézményt.

Munkakör	Fő
Ellátási egységvezető	1
Szociális munkatárs	9
Szociális segítő	5

A szociális munkatárs munkakörben alkalmazott kollégák vagy már rendelkeznek szakirányú diplomával, vagy jelenleg is felsőfokú képzésben vesznek részt. A segítő munkakörben dolgozó kollégák közül 1 fő nem vesz részt felsőfokú képzésben jelenleg. A BMSZKI saját gyakornoki képzésében 4 fő vett részt. A kötelező és választható továbbképzéseken 6 fő vett részt.

Minden héten szakmai teamet tartunk, ez esetenként online kerül megtartásra. A megbeszéléseken az intézmény működtetésének témáin kívül esetmegbeszéléseket is tartunk, szakmai fejlesztési ötleteinket is megbeszéljük. Fontos és továbbra is erősítendő, hogy a kollégák számíthatnak egymás segítségére, támogatására.

2021 végén külső szupervízor bevonásával team szupervízió indult, amely 2022-ben is folytatódik. 2021-ben 2 hetente, 2022-ben havi egyszeri alkalommal tartjuk meg.

Külső team építő napot tartottunk a Budakalászi faluházban, ahol sikerült a kollégáknak új oldalukról is megismerni egymást.

Vezetői szupervíziós alkalmak megtartására is sor került, azonban sokkal kisebb intenzitással, mint ahogy az az előzetes tervekben szerepel.

BMSZKI-n belül a legfontosabb partnereink az Origóc Nappali Centrum, a Váci úti éjjeli menedékhely. Velük elkezdődött egy együttműködés, amelynek köszönhetően sokkal hatékonyabban tudunk segíteni az ügyfeleinknek. Sor került közös megbeszélésekre is, egymás teamjein való részvételre, valamint heti szinten egyeztetünk átköltöztetések és egyéb szakmai kérdések tekintetében.

A BMSZKI utcai szolgálatával is jó együttműködést alakítottunk ki, ez mindkét szolgáltatás számára fontos.

Szintén fontos partnerünk a Dózsa Átmeneti Szállás, ahol hetente egyeztetünk szakmai és intézmény működtetési kérdésekben egyaránt.

Külső szervezetek közül a legintenzívebb kapcsolatunk az Ébredések Alapítvánnyal van, 3 kollégánk rendszeresen konzultál velük, részt vesznek a nyitott teameken, illetve online megbeszéléseken is, esetkonferenciákon.

5. A 2022. ÉVRE VONATKOZÓ MUNKATERV ÉS SZAKMAI ELKÉPZELÉSEK

Az éjjeli menedékhely legfontosabb feladata biztonságos, alacsonyküszöbű szolgáltatás – szállásnyújtás – biztosítása az utcára került nőknek. Ezen feladathoz megfelelő infrastruktúra is szükséges.

A beszámolóból látható, hogy az intézmény infrastruktúrája, fizikai állapota nagyon leromlott, jelentős beruházás, felújítás nélkül nem felel meg egy 21. században elvárható szolgáltatási színvonalnak. Ez és az intézmény strukturális tagoltsága erősen behatárolja a végezhető munkát. Véleményem szerint az egyik legfontosabb teendő egy olyan környezet biztosítása, mely egészséges, és e mellett lehetőséget ad arra, hogy méltósággal tölthessék az ügyfeleink az éjszakáikat az intézményben.

A zsúfoltság csökkentése érdekében már megtörténtek az első lépések, melynek köszönhetően a Krízisfapad szobái már élhetőbb létszámmal működhetnek 2021-ben, és terveink szerint 2022-ben is. De további változtatások is szükségesek. Például a várakozó szint kezelésének átgondolása, amely térben sem tartozik az intézményhez, így az ott elhelyezett ügyfelekkel való érdemi munkavégzésre jelenleg nincs elegendő személyi kapacitás.

A 2022 évi szakmai munka egyrészt a meglévő pozitív hagyományok folytatásán alapul, valamint az általam a vezető pályázatban leírt, a klasszikus fapad elképzelésen túlmutató szakmai munka közös megtervezését jelenti. Ilyen például a resztoratív technikák bevonásán alapuló eljárás, ahol a házirend sértések közül kiválasztunk olyan esetet, ahol adekvát a jogviszony felfüggesztése helyett jóvátételi eljárást kezdeményezni, így elősegítve a konfliktusok megelőzését, mélyülését.

Az ügyfeleink életkorából, mentális állapotából leszűrhető, hogy ezen 2 szegmensnek komoly szerepet kell adni a segítő munka tekintetében. Mivel egyre több az ápolásra szoruló ügyfél, ezért át kell gondolni a velük való munkát, ugyanis ápoló nincs az intézményben.

Szupervíziót 2022-ben is szeretnénk, mind szakmai fejlődésünk, mind a kiégés megelőzése céljából. Kiemelten fontosnak tartjuk a közösségi és csoportmunkát, ezért a beszámolóban részletezett és működő csoportok mellett az alábbiak beindítását is tervezzük:

Kommunikációs tréning hajléktalanoknak

A hajléktalanság nem csupán a fizikai otthon hiánya, hanem az otthontalanság élményét is jelenti, melyet elsősorban a társas kapcsolatok határoznak meg. Ezért a cél egy olyan speciális, saját élményeken alapuló, analfabéták számára is nyitott tréning indítása, melynek célja a kommunikációs készségek, ezen keresztül a társas kapcsolatok fejlesztése, a konfliktuskezelés hatékonyságának növelése, együttműködési készségek fejlesztése. A tréning másodlagos célja a konfliktusok csökkentése és az önismeret fejlesztése.

Együttműködés lehetőségeinek bővítése az Ébredések Alapítvánnyal

Ügyfélkörünkben magas az ellátatlan, sokszor betegségtudat nélküli és komplex problémákkal rendelkezők száma, amely kihívást jelent már a segítő kapcsolat kialakításában is. A kezdeti beszélgetések több lehetőséget feltártak: tapasztalati szakértők bevonása a munkába, szakmai támogatás, képzéseken való részvétel lehetősége, egyéni esetkezelésben való elakadás segítése, egyes betegségtípusok köré szerveződő online csoportokon való részvétel ügyfeleknek és szociális munkásoknak, tapasztalati szakértők klubjának alakulásában való részvétel, mentális betegségekhez kapcsolódó program szervezése.

AGYmunka, avagy ésszel bánj a pénzzel

A csoport alapvető célja az, hogy rendszeres csoporttalálkozókat hívjunk össze a lakóink körében, akik megoszthatják egymással időről időre a tapasztalatikat, elakadásukat vagy éppen a sikerélményeiket, ezzel is elősegítve a saját illetve társaik előrejutását. Egy másik nem titkolt célunk, hogy a háztartásgazdálkodás kialakításához szükséges praktikákat is átadjuk a csoportban résztvevők számára, ugyanis alapvető problémának számít körükben a rossz pénzgazdálkodás és a felhalmozódó adósságok ténye is.

Összegzés:

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

A 2022-es évben továbbra is prioritás lesz a szakmai működés fejlesztése, ehhez viszont szükséges a szakmai igazgatóhelyettes és az igazgató támogatása is, mivel a fejlesztési igények egy része meghaladja az ellátási egységvezetői kompetenciákat.

Az infrastruktúra tekintetében szükséges lenne egy átfogó, intézményi szintű felújítás, festéssel, alapkarbantartásokkal. Ez a 24 órás Speciális részleg valósult csak meg, ott is több éve, a többi intézményrészünk állapota részben romos, egészségre ártalmas.