



Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei

Ügyfélszolgálati Iroda szervezeti egységének szakmai beszámolója a 2022. évről

Az Ügyfélszolgálati Iroda egyedülálló és nyugat európai színvonalon működő, kiterjedt szolgáltatási körrel létrehozott platformja a BMSZKI intézményrendszerének és a fővárosi hajléktalan ellátásnak.

2021. október 1-én kezdte meg működését a Könyves Kálmán körút-Kőbányai úti telephelyen.

2022 a folyamatos bővülés, alakulás és stabilizálódás éve volt.

A működés első pár hónapjában (2021. év vége) a Szociális Információs Központ és a Felvételt Előkészítő Team átköltöztetésének hatásait éltük: munkatársak mozogtak, meglévő szolgáltatásokat gondoltunk újra, létrehoztuk és kialakítottuk az új iroda ügyfélcentrikus és munkatársbarát működését. 2022 egésze szolgáltatásaink bővüléséről szólt, mely hatással volt a szakmai stáb létszámára, összetételére, alakulására. Munkatársaink feladatai kiegészültek, megjelentek más, szem előtt tartandó célok. Az irodavezető feladatai bővültek, átrendeződött a fókusz és a szerepek is, ily módon a belső viszonyok, kapcsolódások is átalakultak. A beszámoló erről fog szólni. Bemutatjuk új feladatainkat, szereplőinket. Elemezzük tevékenységeinket, s azok hatásait ügyfeleinkre. Beszélünk akadályainkról, elképzeléseinkről, melyekkel oldani lehet őket, s jövőbeli terveinket is összegezzük.

Írásunk felépítését feladataink rövid bemutatása adja a kötelező fejezetcímeken keresztül, majd a szolgáltatásainkhoz kapcsolódó részbeszámolók következnek. (Feladataink részletes bemutatását az első fejezet tartalmazza.) Az év elején szolgáltatásaink közül kivezetésre került az Álláskereső Iroda, majd az őszi folyamán a Könyves Éjjeli Menedékhely, intézményvezetőket érintő átszervezése miatt visszacsatolták azt Irodánkhoz. Az immár új nevén, Ügyfélszolgálati iroda Foglalkoztatási és Álláskereső részlegként működő egység beszámolója külön jelenik meg.

1. AZ INTÉZMÉNY RÖVID BEMUTATÁSA

A BMSZKI Ügyfélszolgálati Iroda

Az Ügyfélszolgálati Iroda egy központi, azaz minden felhasználó által elérhető pont, ahol biztosan segítséget kapnak a krízishelyzetben levő, rászorult emberek. Ezek a többnyire utcán élő, hajléktalanellátást igénybe vevő, vagy éppen lakhatási krízisbe került emberek általános tájékoztatást és szállással kapcsolatos segítséget igényelnek.

Irodánk foglalkozik továbbá a BMSZKI egészét érintő lakhatással és foglalkoztatással összefüggő szolgáltatások biztosításával, szervezésével, valamint az Igazgató hatáskörébe tartozó ellátás-szervezési, felvételi feladatokkal (FET).

Célunk megtalálni, és közvetíteni ügyfeleinknek a számukra megfelelő segítséget, megkönnyíteni a szükséges szolgáltatások elérését szociális, egészségügyi, pszichés és egyéb problémáik megoldásához. Ezeken túl pedig információt nyújtani az egész hajléktalanellátó rendszerről.

Az Ügyfélszolgálati Iroda és egyben a FET ügyfélfogadási ideje:

Hétfő, szerda, csütörtök: 8:30 – 15:00; kedd: 8:30 – 18:00; péntek: zárva/nincs ügyfélfogadás

Cím: 1087 Budapest, Kőbányai út 22. (bejárat a Könyves Kálmán krt. 84. felől)

2. AZ ÜGYFÉLKÖR JELLEMZŐI

Ügyfélszolgálati Irodánk többnyire utcán élő vagy hajléktalanellátást igénybe vevő, vagy éppen lakhatási krízisbe került embereket fogad. Legnagyobb számban a BMSZKI éjjeli menedékhelyeiről érkező ügyfelek érkeznek, annak érdekében, hogy az ügyfelek az éjjeli menedékhelyről magasabb szintű ellátási formához juthassanak hozzá. A közterületen alvó ügyfelek megjelenése is egyre hangsúlyosabb.

A 2022-es évben a koronavírus járvány okozta intézményi átalakulások (Fehér-köz konténerszálló, Kőbányai 22 és Bánya utcai elkülönítők, majd ezek zárásai, egészségügyi intézményeink karanténjai) után az év eleje sajnos újabb krízishelyzetet állított intézményeink elé: a szomszédunkban kitörő háború újabb átalakításokat követelt.

Az alábbi táblázatokban hasonlíthatjuk össze, hogyan alakult a 2022-es év, milyen élethelyzetből és milyen számban érkeztek ügyfeleink a 2021. évhez képest.

Honnan érkeztek az ügyfelek	2021-ben (fő)	2022-ben (fő)
utca/közterület	173	232
BMSZKI éjjeli menedékhely	642	782
BMSZKI egészségügyi részlegek, Lábadozó is	6	24
nem BMSZKI éjjeli menedékhely	90	95
kórház és nem BMSZKI lábadozó	6	16
nem BMSZKI átmeneti szálló	98	84
ismerős / szívességi lakhatás	99	135
család	49	46
hostel, motel, hotel, munkásszálló	47	55
albérlet	46	34
munkahelyén (épületben) aludt	8	20
önkormányzati lakás	8	5
saját ingatlan	4	5
börtön	2	3
időotthon, átmeneti gondozóház	2	0
összes	1280	1536

2022-ben **2663 ügyfelünk kért és kapott** legalább egyszer segítséget tőlünk, de sokan többször is megfordultak irodánkban. Közülük **353 fő korábban nem járt nálunk**, nyilvántartó rendszerünkben sem szerepelt. Őket új ügyfélként regisztráltuk.

Új ügyfelek 2022-ben az Ügyfélszolgálaton (fő)			
	Nemek megoszlása		összes
	Férfi	Nő	
január	15	6	21
február	10	6	16
március	20	10	30
április	21	17	38
május	15	29	44
június	11	7	18
július	14	6	20
augusztus	20	16	36
szeptember	23	17	40
október	21	17	38
november	16	15	31
december	15	6	21
összesen	201	152	353

3. A. A SZAKMAI MUNKA 2022-BEN

AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODA TELJES MŰKÖDÉSE

Az Iroda minden, ügyfeleinket érintő kérdéskörben tájékoztatást nyújt mind ügyfeleink, mind a hajléktalanellátásban vagy társszakmákban dolgozó szakemberek számára.

Feladataink sokrétűek:

- szociális információs bázisként/központként a lakhatással és az átmeneti szálláson való elhelyezéssel kapcsolatosan információkkal és tanácsokkal látjuk el a Főváros területén élő hajléktalan embereket és a velük dolgozó szociális szakembereket,
- ellátjuk a krízishelyzetbe került hajléktalan ügyfeleket azonnali információkkal, lakhatási tanácsadással, valamint a megfelelő ellátásba irányítjuk őket,
- információt gyűjtünk és tájékoztatást nyújtunk a hajléktalan ellátórendszer fővárosi és országosan elérhető szolgáltatásairól,
- elősegítjük az információk áramlását a BMSZKI intézményein belül, és az együttműködő szervezetek körében,
- összehangoljuk a BMSZKI átmeneti szállásaira történő elhelyezéseket a Felvételt Előkészítő Team munkacsoport (későbbiekben FET) feladatainak ellátásával,
- munkatársaink egytől egyig a FET munkacsoport tagjai,
- összegyűjtjük a piaci és nem piaci lakhatási lehetőségeket, megosztjuk a BMSZKI-ban dolgozó szociális munkatárssakkal és a lakhatási kérdéskörben érdeklődő ügyfelekkel,
- támogatjuk és segítjük az intézményekben, közterületen élő, valamint a hajléktalansággal veszélyeztetett embereket a munka világába való visszailleszkedésben,
- naprakészen összegyűjtjük az ügyfeleink számára megfelelő álláslehetőségeket, melyeket az állást kereső ügyfelekkel és BMSZKI-ban dolgozó szociális munkatárssakkal is megosztunk,
- foglalkoztatási munkatársunk felelős a BMSZKI fejlesztő foglalkoztatási programjának szakmai irányításáért, a megvalósulás nyomon követéséért,
- lakhatási tanácsadó munkatársunk felelős a BMSZKI lakhatási programjainak előkészítéséért, irányításáért és nyomon követéséért;
- külső férőhely koordinátorunk felelős a kiléptető lakások (külső férőhelyek) szakmai programjának megvalósulásáért, szakmai működtetéséért;
- felelősek vagyunk a támogatott lakhatás megítélésével kapcsolatos háttérinformációk gyűjtéséért, adminisztrációjáért, a pályázat koordinálásáért,

- feladatunk a büntetés végrehajtási intézmények megkeresésére a befogadó nyilatkozatok kiállítása, hogy az akkor még fogvatartott ügyfél lakhatása - szabadulását követően - biztosítottá váljon,
- pályázati forrásból jogsegélyszolgálatot működtetünk külső szakember közreműködésével,
- ellátjuk az igazgatói fogadóórák megszervezésével kapcsolatos feladatokat,
- közreműködünk a Nyilvántartási iroda, fogadóórákkal kapcsolatos feladatai ellátásában: átvesszük és továbbítjuk az igazgatói kérelmeket, nyilvántartjuk a válaszokat, és biztosítjuk a válasz visszaútját,
- közreműködünk az ügyfélpanaszok kivizsgálásában és véleményezésében;
- ellátjuk az intézményi jogviszony keletkezésével, a felvételi eljárással kapcsolatos döntés-előkészítési feladatokat;
- s felelősek vagyunk a fent felsoroltak megfelelő, pontos adminisztrációjáért.

A 2021-es évhez képest, 2022-ben egy teljes évről számolhatunk be, amit a költözést követően a Kőbányai úti telephelyen, az új Ügyfélszolgálati iroda falai között töltöttünk. A 2022-es év forgalma az alábbiak szerint alakult:

Ügyfél megjelenések 2022-ben az Ügyfélszolgálaton (fő)	
január	541
február	528
március	645
április	636
május	709
június	763
július	618
augusztus	712
szeptember	733
október	863
november	832
december	670
összesen	8250

A tavalyi év 206 nyitvatartási napján 2663 ügyfél, összesen **8250 alkalommal** jelent meg ügyfélszolgálatunkon. Egy ügyfél átlagosan **3 alkalommal járt Irodánkban**. Míg 2021-ben átlagosan napi 29 ügyfélmegjelenést regisztráltunk, addig 2022-ben 40 főt fogadtunk egy-egy nap. Az összesített táblában látható, hogy az éves megjelenések legforgalmasabb időszaka a hidegebb hónapokra esett, ebből is az október – ebben az időszakban a stabilabb szállásra való igény a jellemző. A legnagyobb

forgalmat október 17-én jegyeztük, amikor 73 fő fordult meg irodánkban. Napjaink változatosak, heti viszonylatban általában két nap nehezebb, legalább 40-50 fős forgalommal, míg egy nap közepes forgalmú, a szerdák pedig jellemzően csendesebbek. A 2021-es forgalmunkat tekintve, mely 2263 különböző ügyfél részéről összesen 5855 ügyfélmegjelenést mutatott, - látható, hogy a 2022-es év emelkedett ügyfélszámot hozott. Ez főleg annak tudható be, hogy az ügyfelek számára ez a telephely könnyebben megközelíthető tömegközlekedéssel, illetve más szolgáltatások is megtalálhatók a telephelyen (házi orvosi rendelő, kormányhivatal, nappali melegedő, álláskereső iroda), így az ügyintézés egy helyen bonyolítható le. Ez a mi feladatunkat is megkönnyíti, hiszen könnyebb irányítani ügyfeleket, ha esetleg egészségügyi problémával küzdenek, vagy segítségre van szükségük pénzbeli ellátások intézéséhez, illetve amennyiben munkát keresnek.

Ügyfeleink nemenkénti megoszlását az alábbi táblázat mutatja:

Ügyfélszolgálaton megjelent ügyfelek nemi megoszlása (fő)	
Férfi	5652
Nő	2598
Összesen	8250

A szolgáltatásinkat igénybe vevők körének jelentős részét a férfiak teszik ki, mely a teljes forgalom 68,5%-a. A nemek megoszlásából jól látszik, hogy ügyfeleink között a férfiak felülreprezentáltak. Az elmúlt évek beszámolóiban rendszeresen megfigyeltük és említettük, hogy ez az arány egy több évre visszanyúló tendencia, a tavalyi évben 66%, illetve 34% volt.

Szolgáltatások igénybevétele

A 2022-es évben 170 esetben nyújtottunk segítséget iratpótlásban, adtunk költségmentességi nyilatkozatot, és irányítottuk az ügyfeleket a megfelelő hivatalhoz. Legtöbb esetben TAJ kártya pótlásában nyújtottunk segítséget. Ez betudható annak a 2020 nyarán érvénybe lépett jogszabályi változásnak, aminek hatása most ért el ügyfeleinkhez. A térítésmentesség mellé minden esetben hajléktalan igazolványt állítottunk ki, a gördülékenyebb ügyintézés érdekében. Egyéb dokumentum alatt a tudósűrőhöz szükséges költségmentességi kérelem és a hajléktalan igazolvány értendő.

ÜSZI iratpótlás szolgáltatás 2022-ben (eset szám)	
Személyi igazolvány	34
TAJ kártya	45
Adóazonosító kártya	31
Lakcímkártya	36
Egyéb dokumentum (pl.hajléktalan igazolvány, igazolás TSZ ügyintézéshez)	24
összesen	170

3148 esetben irányítottunk ügyfelet valamely szolgáltatás igénybevételére, melyből 2558 alkalommal a FET-re küldtük az ügyfeleket. Ezalatt minden felvételi beszélgetés, illetve az ezt követő ügyintézés értendő, mint a várólista módosítás, vagy megerősítés. 229 esetben volt szükség más hajléktalan ellátó intézménybe irányítani a hozzánk fordulókat. Ezt abban az esetben javasoljuk, amikor az ügyfélnek magas összegű tartozása van, vagy olyan súlyos házirendsértést követett el, mely után nem jelentkezhet BMSZKI átmeneti szállásra. Ide tartoznak azok az esetek is, amikor az ügyfél számára nem tudunk megfelelő ellátást biztosítani.

ÜSZI irányítás más szolgáltatási formába 2022-ben (esetszám)	
Álláskereső irodába	20
FET-re (felvételi beszélgetés, várólista ügyintézés, felvétel)	2558
Egészségügyi intézmény felé	1
Más hajléktalanellátó intézménybe	229
Munkaügyi központ/kirendeltség irányába	2
Háziorvoshoz	330
Egészségügyi szakellátásba	6
Addiktológiai szakellátásba	2
összesen	3148

Az Ügyfélszolgálati irodán keresztül igénybe vehető pszichológiai konzultációt 75 ügyfél, míg a jogi tanácsadást 54 fő vette igénybe. Az Ügyfélszolgálati irodán belül kialakított „Lakhatási sarok” tanácsadásán 316 alkalommal vettek részt ügyfeleink. Ehhez kapcsolódóan 131 alkalommal tudtunk telefonálási lehetőséget biztosítani lakhatási ügyek intézéséhez.

Ügyfélszolgálati Iroda megjelenések, a tanácsadás formája szerint, 2022-ben (eset szám)	
Álláskereső	3
Pszichológiai	75
Jogi	54
Életvezetési	56
Segéllyel kapcsolatban	13
Lakhatási ügyekben	316
összesen	517

Telefonhasználat számokban, 2022-ben (eset szám)	
Álláskeresés	5
Családi kapcsolatfelvétel	35
Lakhatási/bérletkeresés	131
összesen	181

Az év során 9491 esetben nyújtottunk ügyfeleink számára valamilyen tájékoztatást. A legtöbb esetben – 4907 alkalommal - szolgáltatással kapcsolatban, míg 4338 esetben tájékoztattuk ügyfeleinket átmeneti szállókkal, illetve éjjeli menedékhelyekkel kapcsolatban. Mindezek mellé a 2022-es évben felzárkózott a lakhatási támogatásról való tájékoztatás, illetve az albérletekkel kapcsolatos útmutatás.

Tájékoztatás száma a témakörök típusa szerint 2022-ben (eset szám)	
Munkával kapcsolatban	9
Álláskereséssel kapcsolatban	6
Lakhatási támogatással / bérlettel kapcsolatban	231
Éjjeli menedékhellyel / Átmeneti Szállóval kapcsolatban	4338
Hajléktalan ellátás szolgáltatásaival kapcsolatban	4907
összesen	9491

Büntetés végrehajtásból szabaduló ügyfelek kérelmeivel kapcsolatos tevékenységünk – Rat Katalin beszámolója

A BMSZKI, éjjeli menedékhelyre szóló befogadó nyilatkozattal segíti a fogvatartottak elhelyezését, amennyiben szabadulásuk után lakhatásuk nem megoldott. Az első befogadó szállás férfiak számára a Könyves éjjeli menedékhely, nők esetében pedig a Dózsa éjjeli menedékhelyet javasoljuk. Amennyiben a Menedékben található előzményei szerint az ügyfél – kitiltás miatt - nem jelentkezhet az adott befogadó szállásra, úgy a szervezet egy másik éjjeli menedékhelyére állítjuk ki a befogadó nyilatkozatot.

2022-ben összesen 9 szabadulás előtti kérelem érkezett hozzánk, melyből 8 pártfogó tisztól, 1 pedig ügyvéd részéről érkezett. A szállást igénylő 9 személy közül öten nem szerepeltek rendszerünkben, 4 fő ellenben járt már az általunk fenntartott intézmények egyikében.

Amennyiben a fogvatartott ügyfél szabadulása után keres fel minket, 8 napon belüli szabaduló levéllel soron kívül részt vehet felvételi beszélgetésen, várólistán szintén elsőbbséget élvez. Az elmúlt évben összesen 7 ügyfél esetében volt erre példa.



Lakhatási „sarok” szolgáltatásunk 2022-es tevékenységének bemutatása

Az ÜSZI lakhatási tanácsadás funkciója 2022. február 10-től került kialakításra. A szolgáltatást új munkatársunk, Kovál Dániel ötletei alapján valósítottuk meg. A következőkben az ötletgazda sorai olvashatók: az Ügyfélszolgálati Irodán belül kialakításra került egy információs fal felület, mely a

Budapesten és annak agglomerációjában található albérleteket tartalmazza. A kiadó lakások listája hetente frissül. Elsősorban az ügyfelek önállóságát igyekszünk erősíteni, jövedelmi helyzetük, esetleges megtakarításuk alapján pedig célzottan keresünk számukra piaci alapú lakhatást. Sok esetben tapasztaljuk, hogy ügyfeleink igényeit realizálni szükséges (ügyfeleink túlnyomó többsége nem követi az aktuális ingatlanpiaci változásokat). Ezen túl összeállításra került egy, a fővárosi munkásszállókat tartalmazó lista is.

A 2022-es év során lakhatási ügyben 285 fő, összesen 399 alkalommal fordult hozzánk tanácsadásért.

Tevékenység/ tanácsadás a következőképpen alakult:

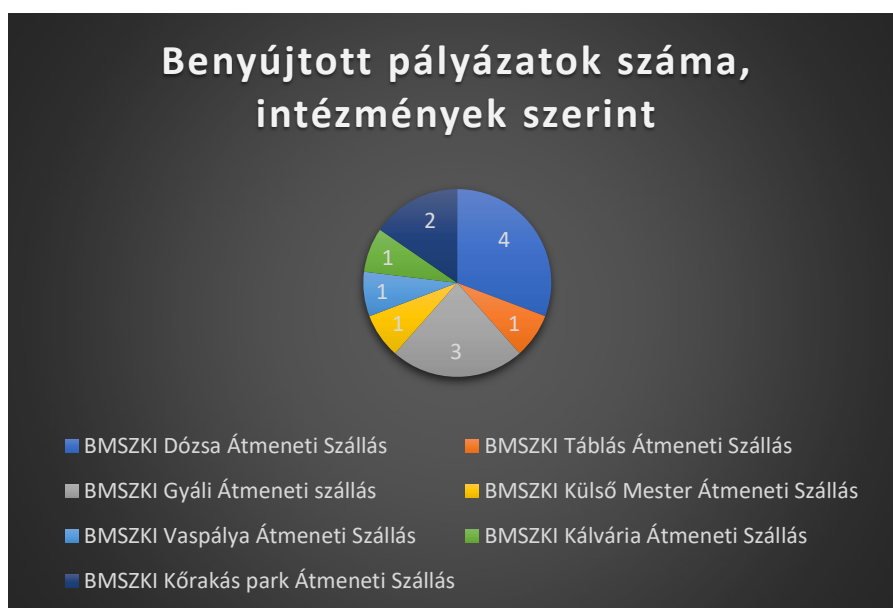
- **Albérlet keresésben:** 102 fő,
- **Munkásszállóval kapcsolatban:** 89 fő,
- **Lakhatási tanácsadás kérésében:** 46 fő,
- **BMSZKI Szobabérlők pályázatával kapcsolatos információ kérésében:** 9 fő,
- **Önkormányzati bérlakásokkal kapcsolatban:** 35 fő,
- **Nyugdíjasházi/ Idős Otthoni elhelyezéssel kapcsolatban:** 4 fő, kért és kapott tájékoztatást, segítséget.

2022 áprilisában a VEKOP-7.1.5-16-2017-00003 „Utcáról bérlakásba a Fővárosban” projekt és a NO SLUM közösségi rehabilitációs program keretében, a BMSZKI Ügyfélszolgálati Irodája lakáspályázatot hirdetett a Fővárosi Önkormányzat tulajdonát képező két lakás bérleti jogának elnyerésére, a hajléktalan-ellátó intézményrendszerből való továbblépés, a társadalmi visszailleszkedés elősegítése, illetve bérlő kijelölés céljából. Ez egy új és izgalmas feladat volt számunkra: pályázati kiírást szerkesztettünk, egyeztettünk a No SLUM projekt vezetőjével és a kerületi önkormányzattal. Nyílt napot szerveztünk, majd fogadtuk a pályázókat. 20 darab pályázat érkezett be Irodánkba, melyből 9 pályázat érvénytelen volt - a jövedelem és megtakarítás hiánya miatt -, 11 pályázat elfogadásra került, köztük 2 párosé is, akik szerettek volna önkormányzati bérlakásba költözni. A szakmai team a pályázók közül 3 főt részesített

pozitív elbírálásban. Ennek értelmében 1 fő a BMSZKI Táblás Átmeneti Szállásról és 2 fő (egy pár) a BMSZKI Gyáli Átmeneti Szállásról költözhetett a meghirdetett lakásokba.

A bérlakásba költözni kívánók száma azonban sokkal nagyobb. Az ügyfelek körében érezhető, hogy biztonságosabb lakhatási formának tekintik, azonban egyrészt saját korlátaik miatt – igazolható magasabb jövedelem, megtakarítás hiánya - másrészt a kevés számú pályázati kiírás kapcsán nem tudnak élni ezzel a lehetőséggel.

A következő diagram azt mutatja, hogy mely BMSZKI átmeneti szállásról kerültek benyújtásra pályázatok:



Összesen 13 fő nyújtott be a kiírásnak megfelelő kérelmet, legmagasabb számban a BMSZKI Dózsa Átmeneti Szálló lakói pályáztak. A meghirdetett lakások felújított állapotúak voltak. A Konzorciumi piaci alapú lakhatási támogatás keretein belül a BMSZKI anyagi segítséget is tudott biztosítani az új bérlők számára, fél éven keresztül, melyhez az utógondozással járó feladatokat az Ügyfélszolgálat munkatársai látták el.

Míg 8 ügyfelünk pályázott az 50-60 év közötti korosztályból, addig négy fő 40-50 év közötti, és csupán 1 fő 40 év alatti ügyfél nyújtott be pályázati adatlapot.

Láthatóan a szállón lakó ügyfelek közül ezt az ellátási formát az idősebb korosztály részesíti előnyben, feltételezhetően a biztonságos lakhatás, illetve a meglévő, magasabb megtakarítás miatt.

II. pályázat: A nyár folyamán a Görög Ház elnevezésű szociális bérlakás tömbben – VEKOP programon belül - újabb lakás üresedett meg. Ez azonban nem került kiírásra, mert az előzőleg benyújtott pályázatokból tudtunk még választani. A team a BMSZKI Dózsa Átmeneti Szállás lakóját választotta, aki beköltözhetett a megüresedett, szintén felújított lakásba.

A 2022-es évben az Ügyfélszolgálati Irodát önkormányzati bérlakással kapcsolatban 35 fő kereste fel. Az érdeklődés az év első felében volt magasabb. Az önkormányzati tulajdonban lévő lakások viszonylag rossz állapotban vannak, felújítást igényelnek, mely sok esetben nem jelentene akadályt, de a területi illetékesség miatt a hozzánk fordulóknak esélye sincs megpályázni azokat.

2022 szeptemberében – a nagy rezsinövekedéseket követően - tapasztaltuk, hogy Budapesten több munkásszállás is bezár, mint a csepeli Központi úti. Ebben az esetben később kiderült, hogy a helyi önkormányzat segítséget tudott nyújtani az ott lakó ügyfelek számára. Emellett több szálló további működése is veszélybe került. Többen kerestek minket azzal kapcsolatban is, hogy tudjuk-e, hogy az általuk igénybe vett munkásszállás meg fog-e szűnni. Egyre nehezebb a már magasabb jövedelemmel rendelkező ügyfeleket munkásszállásra irányítani, mert vagy telítettek, vagy megfizethetlenné váltak az áremelkedés miatt. Meglátásunk szerint egyre jobban szűkül a kör az ügyfeleink számára az elérhető piaci alapú lakhatás, munkásszállás mellett albérlet tekintetében is. Javasoltuk azt is átgondolni, hogy a lakhatási támogatások közé beemelnék a munkásszállásokra adható támogatást. Tudomásunkra jutott, hogy több, kisebb hajléktalanellátót is az a veszély fenyegeti, hogy a téli időszakra be kell zárniuk. Arra számítunk, hogy több olyan ügyfél fog érkezni hozzánk, akiket alacsony jövedelmük vagy egészségi állapotuk alapján nem tudunk piaci lakhatás felé irányítani. A változások azon ügyfelek ellátásának minőségét ronthatják, akik számára csak a hajléktalan ellátás, - általunk nyújtott - szolgáltatásai elérhetők.

Az elmúlt hónapok tapasztalatai alapján úgy látjuk, hogy az áremelkedésekkel együtt keletkezett egy rés, és kialakult egy olyan ügyfélkör, akiknek a jövedelme már magas a hajléktalan ellátáshoz, de még nem elég a munkásszálláshoz, vagy albérlet fenntartásához. Ezen ügyfélkör szükségleteihez és körülményeihez igazodva kezdeményeztük a munkásszállásokra kiterjedő lakhatási támogatást/lakhatási program kidolgozását. Javaslataink eredményeként a Hajléktalanokért Közalapítvány által kiírt és megpályázott lakhatási program keretében anyagi támogatás nyújtására nyílt lehetőségünk, mely kimondottan munkásszállón élők bérleti díjának kifizetését célozza meg. Bár az általunk benyújtott pályázat részletesebb lakhatási támogatást, és hozzá kapcsolódó felkészítő programelemet tartalmazott, azonban így is sikeresnek mondható a támogatás ezen formája.

A BMSZKI intézményeivel kapcsolatban álló ügyfelek lakhatását célzó anyagi segítség nyújtása két formában indult el őszi végén. Az egyik a már említett Hajléktalanokért Közalapítvány, a másik a

Konzorcium keretében valósulhat meg, az előző a fent kiemelt munkásszállóra, utóbbi pedig az albérletbe való költözést segíti, pénzbeli támogatás formájában. A program időszakok vége: 2023. 06. 30.

Az év végén az ehhez kapcsolódó előkészületek elkezdődtek, az ügyfélkör felmérése ez irányban megtörtént.

Ősszel elindult lakhatási programjainknak köszönhetően elkezdődött az együttműködés a BMSZKI átmeneti szállásaival. Utógondozói csoportot tervezünk, meglátogattam az átmeneti szállások és a CSAÓ szakmai teamjét is. Mindenhol tanulságos, egymást segítő beszélgetéseket folytattam.

Albérlet kereséssel kapcsolatban a BMSZKI által működtetett menekültszállón lakó ügyfelek közül is többen fordultak Irodánkhoz.

Az Iroda lakhatási fókuszú tervei a 2023-as évre vonatkozóan

Terveik között szerepel lakhatási csoportok beindítása a BMSZKI átmeneti szálló ügyfelei számára; szeretnék egy Információs füzetet készíteni, mely albérletkeresési technikákat, illetve az önálló életvitelre vonatkozó fontos teendőket, ismereteket tartalmazza.

Célunk a BMSZKI Családok Átmeneti Otthonában lakó családok számára lakhatási program kidolgozása, együttműködve az ellátási egységgel.

Szeretnénk hosszú távon biztosítani a lakhatási támogatást, melyet lehetőség szerint pályázati forrásokból teremtenénk elő.

Külső férőhelyek koordinálásának 2022-es szakmai összefoglalója

A BMSZKI Dózsa György úti átmeneti szálláshoz tartozó külső férőhelyek koordinálása 2020-ban került a Foglalkoztatási és Lakhatási irodához, **Tóth Mercédesz** kolléganőhöz. Az ő beszámolója következik: Az Ügyfélszolgálati iroda megalakulása után, 2022-ben a Lakhatási iroda keretein belül vettük át ezeket a feladatokat. Ezeknek a kilépési lehetőségeknek a X. kerületben található 2 lakás ad helyszínt, a Kápolna, illetve a Gyakorló utcában. A 2022-es évben, az előbbiben 4, - míg utóbbiban 3 főnek biztosítottunk lakhatási szolgáltatást és hozzá kapcsolódó utógondozói szociális munkát.

Az év elején történt meg a munkafolyamatok átvétele, tisztázása, és sikerült a 2021-ben elindított utógondozói díjak, szerződések rendezését is újra egyeztetnünk. A 2022-es év egyik fő újítása, hogy az utógondozók munkájukért díjazásban részesülnek, így szerződésbe foglaltuk a fő feladataikat, a

szerződés értelmében átbeszéltük a kötelező adminisztrációt. Fontos, hogy ezek az összefoglalók és bejegyzések a személyes szociális munka lépéseit, szakmai tartalmát rögzítsék. Az utógondozók munkáját havi rendszerességgel szervezett TEAM segítette, és segíti a jövőben is. Ennek a találkozásnak az a célja, hogy az éppen aktuális, a lakásokat érintő operatív teendőket, felmerülő konfliktusokat és problémákat átbeszéljük, és közösen találjunk megoldásokat, támogassuk egymás munkáját.

Tavasszal megtörtént a lakások bejárása, állapotuk felmérése, a lakókkal való első találkozás. Nyár elejére mindkét lakásba szerveztünk lakógyűlést, aminek a célja az ügyfelek tapasztalatainak, igényeinek megismerése volt, mindemellett továbblépési terveikről beszélgettünk. Ismertettük a házirendet, illetve a közös helyiségekben felmerülő teendők ellátását. Az őszi fő témája a konfliktuskezelés volt, mivel az egyik lakás ügyfelei között együttélési nehézségek léptek fel. Emiatt rendkívüli lakógyűlést is szerveztünk a lakásban, illetve közösen a TEAM-en is feldolgoztuk az esetet. Mivel a konfliktus nem szűnt meg, csak csillapodott, az ellátási egységvezetővel tartottunk egy megbeszélést az érintett lakók utógondozóinak jelenlétében, tisztázva a határokat és a szabályokat. Ezt követően nem kaptam hírt további problémáról. December elejére szerveztem a lakóknak egy közös karácsonyi ünnepséget az Ügyfélszolgálati irodában, karácsonyi édességekkel, üdítővel, kávéval. Estébe nyúlóan beszélgettünk az ügyfelekkel és utógondozókkal. Megtartottuk továbbá az év utolsó teamjét, melynek fő témája a 2023-ban lejáró jogviszonyok voltak. Az ügyfeleknél és az utógondozóknál is látszódott az igény ennek meghosszabbítására, így lehetőséget adtunk kérvényezni a jogviszonyok további fél évre történő hosszabbítását.

2023-as terveink között szerepel a külső férőhelyek alapvető szakmai irányelveinek megújítása. Elsősorban a pályázati kiírást, és a pályáztatás rendszerét szeretnénk átalakítani. Ehhez már év közben elkezdtek gyűjteni és rendszerezni a tapasztalatokat: mennyi idő szükséges a külső férőhelyeken a továbblépéshez, illetve milyen alternatívák jöhetnek szóba a lakhatásra ügyfeleink körében. A lejáró jogviszonyok és egy sajnálatos elhalálozás miatt vélhetően új pályázatokat fogunk tudni meghirdetni, s már szeretnénk új alapokkal megkezdeni a pályáztatást.

A Felvételt Előkészítő Team szakmai beszámolója – készítette: Szaló Edit

A BMSZKI átmeneti szállásaira való bekerülés a FET irányításával történik, a BMSZKI igazgatója által átruházott hatáskörben. A FET 9 átmeneti szállásra való bekerülést koordinálja, a

Vaspálya Átmeneti Szállás önálló felvételi teammel és döntési joggal rendelkezik (a FET a Vaspálya Átmeneti Szállásra irányíthat ügyfelet).

A Felvételt Előkészítő Team (FET) a hét négy munkanapján fogadja az ügyfeleket, akik BMSZKI átmeneti szállásaira jelentkeznek, 2022. októbertől keddenként este 6-ig tartunk felvételi beszélgetéseket.

2022-ben is a szervezeti és szakmai változásokhoz igazodva végeztük munkánkat, és az érvényes szakmai eljárásrend szerint dolgoztunk, továbbra is szem előtt tartva azt az elsődleges célt, hogy az átmeneti szállás férőhelyek a lehető legrövidebb ideig legyenek üresek.

A FET teendőiről röviden:

- regisztrálja és meghallgatja az átmeneti elhelyezést kérő ügyfeleket, felméri az állapotukat, szükségleteiket, és lehetőségeik figyelembevételével gondoskodik megfelelő elhelyezésükről;
- nyilvántartást vezet a felvételre várakozókról és az elfoglalható üres átmeneti szállás férőhelyekről, melyet folyamatosan aktualizál;
- javaslatot készít az igazgató részére az intézményi jogviszony létesítésére vagy a kérelem elutasítására vonatkozóan;
- javaslatot készít az igazgató részére az átmeneti szállásokon ellátást igénybe vevők áthelyezési kérelmeinek teljesítésére, vagy azok elutasítására vonatkozóan;
- a szakmai igazgatóhelyettes tájékoztatása céljából folyamatosan figyeli az átmeneti szállásnyújtás iránti igények alakulását, az intézményhez elhelyezési kérelemmel fordulók szociológiai és demográfiai jellemzőiről évente kimutatást és elemzést készít;
- szükség esetén előgondozás keretében mobil (külső) FET-et működtet a BMSZKI telephelyein lakó hajléktalan ügyfelek részére.

Az ügyfélfogadás ideje alatt történő felvételi beszélgetések alkalmával különböző intézkedések történnek, a jelentkező kérelme és a FET munkatársainak döntése alapján:

1. Felvételre kerül az ügyfél
2. Várólistára kerül az ügyfél adott intézménybe
3. Elutasításra kerül az ügyfél
4. Speciális/egyéb ügyintézés történik az ügyféllel (ebben az esetben további feladatok, javaslatok, megállapodások születnek, további ügyintézésre van szükség)

A BMSZKI eljárásrendje alapján nem csak átmeneti szállásainkon, de éjjeli menedékhelyeinken is egyénre szabott szociális munkában részesülnek az ügyfelek. Az éjjeli menedékhelyeknek egy rögzített szempontrendszer alapján, meghatározott időn belül kell tovább léptetniük, irányítaniuk ügyfeleiket a FET-re. Ennek fő célja, hogy az éjjeli menedékhelyen élő ügyfeleket a célzott irányítással magasabb színvonalú szolgáltatáshoz juttassuk, mely által nem ragadnak bele az alapszintű ellátásba.

2022-ben az Ügyfélszolgálati Iroda 8250 fős ügyfélforgalmából a 206 nyitvatartási **napon 2505 esetben felvétellel kapcsolatos ügyintézés történt:** felvételi beszélgetés, vagy várólista megerősítése, vagy egyéb felvételi egyeztetés. Összesen **1533 felvételi interjút folytattunk le, 1716 főnek adtunk ki időpontot felvételi beszélgetésre.** Közülük **520 fő nem jött el** az időpontra, de munkatársaink a napközben megjelent ügyfelek közül **337 főt** tudtak fogadni ezekre a felszabadult alkalmakra.

A felvételi beszélgetés során két szociális munkás „interjúzik” az ügyféllel, a beszélgetések alapvetően öt téma köré csoportosulnak:

- jelenlegi lakhatási helyzet (hol lakik jelenleg, honnan érkezett hozzánk?),
- lakhatási előzmény (előző lakhatási történet),
- kapcsolatok,
- munkatapasztalat (munkavégzés, képzettség),
- egészségi állapot (általános egészségi állapot, szenvedélybetegség, pszichés és mentális állapot).

Ezen kérdéskörök mentén a szociális munkások igyekeznek minél komplexebb képet kapni az ügyfélről.

A FET-es kolléga mellé minden nap érkezik valamely BMSZKI-s átmeneti szállóról vagy éjjeli menedékhelyről egy kolléga, aki segíti az állandó kolléga munkáját, és képviseli intézménye szempontjait.

A felvételi beszélgetésen szakszerű, informatív, és mégis segítő jellegű kommunikációval szükséges az ügyfelek felé fordulni. Rövid idő alatt kell megteremteni azt az oldott, bizalmi légkört, melyben minden, szükséges információ megtudható a jelentkezőről annak érdekében, hogy a számára legjobb döntés szülessen.

A FET kollégái részletesen tájékoztatják az ügyfeleket, átbeszéljük a szállók nyújtotta szolgáltatásokat, lehetőségeket. Amennyiben a jelentkező az adott szállóra – férőhely hiányában – nem kerül felvételre, akkor az intézményi elhelyezésre várakozók listájára regisztráljuk. Tájékoztatjuk továbbá, hogy férőhely iránti kérelmét háromhetente – személyesen vagy telefonon – szükséges megerősítenie. Amennyiben ez az erősítés nem történik meg, az ügyfél lekerül a várólistáról. Megüresedett férőhely esetén a jelentkező a várólistáról behívásra kerül, és a lehető legrövidebb időn belül meg kell történnie a beköltözésnek.

A FET munkája számokban:

A 2022-es évben **1135 felvétel** történt BMSZKI átmeneti szállásokra. Az alábbi táblázatban havonként részletezve, szállók szerinti bontásban láthatók a felvételek számai:

Felvételek intézményi megoszlás alapján (2022)										
	Intézmény									
Hónap	Alföldi	Dózsa	Gyáli	Kálvária	Kocsis	Kőrakás Park	Külső Mester	Szabolcs	Táblás	Összes felvétel
Január	21	13	16	6	11	5	18	1	7	98
Február	17	14	5	1	7	9	12	0	5	70
Március	13	23	12	2	15	10	13	1	9	98
Április	9	13	15	4	11	9	18	3	5	87
Május	14	6	5	2	14	6	15	3	3	68
Június	15	11	20	5	14	10	7	2	6	90
Július	9	18	14	3	15	19	16	2	4	100
Augusztus	14	30	15	2	16	13	16	2	4	112
Szeptember	9	16	13	6	20	12	18	0	7	101
Október	14	26	25	4	17	10	17	4	9	126
November	15	22	11	5	14	8	13	0	6	94
December	14	20	9	4	16	6	11	4	7	91
Összes	164	212	160	44	170	117	174	22	72	1135

Jól látható, hogy a legtöbb felvétel 2022-ben a Dózsa Átmeneti szállásra történt, míg a legkevesebb a Szabolcs Átmeneti szállásra. A 2022-es évben is tapasztaltuk, hogy a Szabolcs utcai intézmény iránt hatalmas igény mutatkozik, hiszen ügyfeleink egyre idősödő köre és betegségeik egyre inkább indokolják az ilyen típusú elhelyezést.

A felvételi beszélgetések végén a várólistára kerülés elsődleges indoka az, hogy adott szállón kevesebb a férőhely, mint az igény. További ügyintézkedések szükségesek a felvételhez vagy a várólistára kerüléshez (pl. tartozását rendeznie kell bekerülés előtt).

2022-ben, a felvételi beszélgetések végén, elfoglalható üres férőhely hiányában összesen **831 fő került várólistára**, melynek havi szintű megoszlása az alábbi táblázatban látható.

Várólistára került ügyfelek száma, intézmények szerinti bontásban (2022)										
	Intézmény									
Hónap	Alföldi	Dózsa	Gyáli	Kálvária	Kocsis	Kórákás Park	Külső Mester	Szabolcs	Táblás	Összes várólista
Január	5	5	7	4	15	8	6	0	3	53
Február	18	4	12	2	9	8	3	2	5	63
Március	15	10	7	4	11	10	4	4	3	68
Április	20	7	5	4	15	6	2	3	2	64
Május	25	15	16	3	24	12	7	1	1	104
Június	12	9	23	3	25	4	4	6	4	90
Július	15	5	9	2	12	0	3	4	1	51
Augusztus	8	8	12	2	12	6	3	5	3	59
Szeptember	6	5	13	2	23	2	0	3	5	59
Október	13	5	18	5	25	3	3	4	0	76
November	11	5	15	2	12	20	4	5	0	74
December	7	19	18	3	10	0	4	1	8	70
Összes	155	97	155	36	193	79	43	38	35	831

Kiemelten magas volt a várakozási idő a Kocsis és a Gyáli Átmeneti szállás esetében, amely nagyrészt a páros helyekre és az egyedülálló férfiak elhelyezésére vonatkozik, illetve az Alföldi Átmeneti szálló férfi részlegére is.

A várakozás rendszerint több hónapig is eltarthat, ezért rendszerünk úgy épül fel, hogy a jelentkezőnek 3 hetente szükséges jeleznie, hogy igényt tart-e az elhelyezésre. Ezt megtehetik telefonon, vagy személyesen is. 2022-ben várakozó ügyfeleink 687 alkalommal telefonon, 346 alkalommal személyesen erősítették meg várólistájukat.

A vizsgált időszakban (2022) összesen **16** ügyfél került elutasításra. Az elutasítás alapvető indoka, hogy az ügyfél szociális helyzetét tekintve nem hajléktalan (saját tulajdonnal/tulajdon hányaddal rendelkezik), vagy jövedelmi helyzetét megvizsgálva más megoldás javasolt a lakhatás tekintetében, vagy egészségi állapota alapján átmeneti szálláson nem megoldható az elhelyezése, mert nem önellátó.

A felvételi beszélgetést követően **312** esetben történt egyéb jellegű ügyintézés, amely további egyeztetést, vagy megállapodást jelent. Ilyen ügyek jellemzően:

- a Vaspálya Átmeneti szállásra irányítottuk, mert absztinens szállóra, józanságát megtámogató programra volt szüksége a jelentkezőnek,
- lakhatása megoldott (albérletben, ismerősnél, önkormányzati bérlakásban), olcsóbb lakhatás miatt jelentkezett szállóra,
- magas jövedelme miatt külön megállapodás történt, és speciális éjjeli menedékhelyre irányítottuk,
- orvosi papír pótlása volt szükséges,
- a felvételi interjú megszakadt,
- munkásszállóra irányítottuk, mert jövedelme magas volt,
- gondnoki határozat bemutatása és gondnokkal való egyeztetés szükséges,
- a felajánlott átmeneti szállót nem fogadta el,
- pszichiáterrel való konzultáció javasolt,
- idősotthoni kérelem beadása szükséges a további ügyintézéshez,
- nem vállalta az átmeneti szálló feltételeit,
- magas tartozás miatt még nem tudott jelentkezni (jövedelem hiányában nem tudja befizetni tartozását).

2022-ben az átmeneti szállásra jelentkező 25 év alatti ügyfeleink száma **29** fő volt. Minden 25 év alatti jelentkező esetében a FET egy rövid eseteleírást készít (a felvételi beszélgetést követően), és a szakmai értekezleten történő esetmegbeszélés végén születik döntés arról, hogy melyik átmeneti szállás javasolt, vagy milyen más megoldási stratégiák alkalmazhatóak a fiatalok esetében. Az átmeneti szállóra felvett 25 év alatti ügyfelekről a FET elektronikus levél formájában (rövid összefoglaló alapján) tájékoztatja a szálló szakmai vezetőjét.

Ebben az évben is nagy kihívást jelentett a gyenge egészségi állapotban lévő ügyfelek elhelyezése. Továbbra is jelentős számban jelentkeznek szállóra olyan ügyfelek, akik részben önellátók, ezért nagy szükség lenne egy olyan, tartós elhelyezést nyújtó intézményre, ahol minimális ápolás, gondozás folyik. Ennek kapcsán a BMSZKI egészségügyi részlegeivel jó együttműködést sikerült kialakítanunk, így a rosszabb egészségi állapotban lévő ügyfeleket hozzájuk tudjuk irányítani.

2022. januárban elindult a **Befogadó átmeneti szállások program**, mely az átmeneti szállásokra való bekerülést hozza közelebb, teszi könnyebbé az utcán élő hajléktalan emberek számára. A program az utcán élő ügyfelek közvetlen átmeneti szállóra való bejutását jelenti, a téli hónapokban. Ebben a programban a következő szállók vettek részt: Alföldi, Dózsa, Külső Mester, Kőrakás Park, Vaspálya Átmeneti szállások. A FET közreműködésével történő közvetlen felvételeket az Utcai Szolgálatok,- a Menhely Diszpécsterszolgálattal való szoros együttműködése segítette. 2022. január és március között 17 ügyfelet szállítottak be átmeneti szállóinkra.

A mobil (külső) FET 2022-es munkájának bemutatása – készítette: *Rat Katalin és Szaló Edit*

A szolgáltatás lényege, hogy a felvételi beszélgetés az adott intézményben történik, azon ügyfelekkel, akik a BMSZKI egészségügyi részlegein vagy speciális éjjeli menedékhelyen - tartózkodnak, és egészségügyi okokból vagy mozgáskorlátozottságuk és koruk miatt nem tudnak személyesen részt venni a FET ügyfélfogadásán.

A 2022-es évben **28 esetben** történt megkeresés BMSZKI éjjeli menedékhelyről. A mobil FET során a FET munkatársa egyeztet a szociális munkással, aki az előgondozást kérte. Amennyiben az ügyfél elhelyezése akadályokba ütközik, a FET tovább egyeztet az átmeneti szállóval, ahová az ügyfél felvétele javasolt. Legtöbb esetben a Váci éjjeli menedékhelyről érkezett megkeresés, mobil FET igényre.

Tapasztalataink szerint a telephelyeinkről érkező mobil FET hívások indokoltak voltak. Legtöbb esetben a Szabolcs Átmeneti Szállásra és az Alföldi Átmeneti Szállásra kerülnek felvételre az ügyfelek, de mivel ezekre a szállókra korlátozott számban tudunk ügyfeleket felvenni, ezért más BMSZKI szállókat is igyekszünk meggyőzni a speciális igényű ügyfelek fogadására.

A 2022-es évben kétheti rendszerességgel látogatott ki a FET (2 munkatársa) a Szabolcs utcai intézménybe, ahol felvételi beszélgetéseket folytatott azokkal az ügyfelekkel, akiknek egészségügyi állapota javult, és további elhelyezésük érdekében új átmeneti szállást kellett találni számukra. Ez a megoldás gördülékenyebbé tette az átmeneti szállókra való bekerülést az egészségügyi részről. A Szabolcs utcai intézmény egészségügyi részén **51 esetben** történt ilyen jellegű felvételi beszélgetés.

A BMSZKI Szabolcs utcai Egészségügyi Szolgálat a fővárosban – országosan is - a hajléktalan betegellátás jelenlegi legnagyobb és legkomplexebb ellátását nyújtja. A korábbi évek tapasztalatai alapján a Szabolcs utcai krónikus/ápolási osztály és lábadozó ügyfélkörét évről-évre egyre súlyosabb állapotú betegek adják, akik továbbléptetése átmeneti szállóra egyre nehezebb. Elhelyezésük többnyire olyan átmeneti szállásokra lehetséges, ahol biztosított a heti rendszerességű orvosi jelenlét (Mozgó Orvosi Szolgálat/FAMO), vagy ápoló-gondozó intézmény, vagy a hely adottságai (lift, akadálymentes kialakítás) lehetővé teszik, hogy az ügyfél megfelelő elhelyezésben részesüljön.

A FET-en működő pszichiáter és támogató pszichiátria szűrés

A 2022-es évben is folytatódott az Ébredések Alapítvánnyal való együttműködés. A hajléktalanságban élő, pszichiátriai problémákkal küzdők ellátása és gondozása kiemelt feladat a BMSZKI számára. Három hajléktalanszállón végzett pszichiátriai gondozás mellett, a FET-en is tart konzultációt Dr. Harangozó Judit pszichiáter. 2022-ben további BMSZKI intézménnyel bővült a gondozási háló, hiszen az Alföldi Átmeneti szálláson is elkezdődött a rendelés.

A felvételi beszélgetésre érkező ügyfelek egy kérdőívet töltenek ki, mely a mentális zavar felismerésére szolgál, szem előtt tartva a hajléktalan élethelyzettel járó sajátosságokat. A kérdőív kiértékelése és az ügyféllel folytatott beszélgetés alapján lehetőség van Dr. Harangozó Judittal való további, egyéni konzultációra. A konzultáció után a pszichiáter javaslata mentén döntjük el, hogy melyik az az átmeneti szálló, amely az ügyfél számára a megfelelő ellátást biztosítja.

A 2022-es évben Harangozó főorvosnővel való konzultációra **167 időpontot adtunk ki. 39 fő jelent meg** a konzultáción (10 esetben volt telefonon/online a konzultáció), összesen **108 alkalommal. 60 fő nem jött el** a kiadott időpontra. 64 esetben további gondozásra került sor, melyből 40 esetben volt személyes és 5 esetben telefonos konzultáció. 19 fő nem jelent meg a visszarendelt időpontban.

Ebben a folyamatban az ügyfelek közösségi pszichiátriai gondozásba is bekerülhetnek, mely nagyban hozzájárulhat a további gyógyulási folyamathoz.

A mentális zavarral élő ügyfeleinket elsősorban a Táblás-, és a Kálvária Átmeneti szállások fogadják. Az a meglátásunk, hogy az ezekben az intézményekben zajló szakmai munka lehetőséget ad megismertetni mind az ügyfelekkel mind a szociális szakemberekkel a közösségi pszichiátriai ellátás szakterületét. Valamint együttműködést teremt a két szakterület

– a hajléktalanellátás és a közösségi pszichiátria - között, érzékenyíti a szakembereket egymás szempontjaira és gyakorlatára.

Munkánk eredményessége számokban

Természetesen nem tudunk véleményt alkotni a FET-en folyó munka hatékonyságáról, amíg nem vizsgáljuk meg, hogy honnan érkeztek, és hová távoztak az átmeneti szállásinkat igénybe vevő ügyfelek. Ezért évről évre, minden felvételi beszélgetésen részt vett hajléktalan ügyfelünkől megkérdezzük, hol él, hol töltötte az előző éjszakát, avagy honnan érkezett a felvételi beszélgetésre. Ezzel párhuzamosan vizsgáljuk azt is, hogy az átmeneti szállásokról kiköltözők hová távoznak az intézményből.

Honnan érkezett a FET-re 2022-ben? (fő)		
Utca	232	
BMSZKI Fehér köz nappali melegedő	21	BMSZKI éjjeli menedékhelyről: 785 fő
Életmentő pont	3	
BMSZKI Könyves éjjeli menedékhely	255	
BMSZKI Előd éjjeli menedékhely	126	
BMSZKI Aszódi éjjeli menedékhely	199	
K22 éjjeli menedékhely	53	
BMSZKI Dózsa éjjeli menedékhely	87	
BMSZKI Bánya éjjeli menedékhely	4	
BMSZKI Váci éjjeli menedékhely	37	
Ismerős / szívességi lakhatás	135	
Kórház	8	
BMSZKI Krónikus vagy Ápolási részleg	3	
BMSZKI Lábadozó	22	
Egyéb éjjeli menedékhely	95	
Egyéb lábadozó	8	
Egyéb átmeneti	85	
Hostel, Motel, Hotel, Panzió	5	Autonóm lakhatásból 167 fő
Munkásszálló	50	
Albérlet	34	
Munkahely	20	
Önkormányzati lakás	5	
Szobabérlők háza	2	
Időotthon	0	
Saját ingatlan	5	
Család	46	
Börtön	3	
Anyatthon	0	
összesen	1543	

Távozottak listájának feldolgozott adatai

A TÁVOZOTTAK LISTÁJÁBAN rögzítjük azon ügyfelek adatait, akiknek megszűnt, illetve felmondásra került az intézményi jogviszonya a BMSZKI-ban. A TÁVOZOTTAK LISTÁJÁT az **intézmények** – az **átmeneti szállások** és az átmeneti szálláshoz kapcsolódó **külső férőhelyek** – **töltik ki** elektronikusan, majd havi rendszerességgel **megküldik a FET egyik munkatársának**.

A csoportunknak megküldött adatok, havi jelentések alapján, **2022-ben 1168 fő** távozott az átmeneti szállásokról. Az alábbi táblázat alapján látható, hogy havonta hány ügyfél költözött ki intézményeinkből:

A kiköltözők száma havonta, szállónként (fő)

	január	február	március	április	május	június	július	augusztus	szeptember	október	november	december	összes
Dózsa Átmeneti	18	12	10	12	12	25	31	23	24	21	18	9	215
Alföldi Átmeneti	15	14	9	13	14	12	14	10	7	14	13	9	144
Külső Mester Átmeneti	11	16	9	13	9	14	20	13	9	10	9	10	143
Vaspálya Átmeneti	7	7	8	4	6	7	5	5	9	10	7	4	79
Kocsis Átmeneti	9	12	16	11	10	12	20	13	23	15	12	10	163
Kálvária Átmeneti	3	3	2	3	7	3	2	3	5	6	4	5	46
Kőrakás park Átmeneti	12	10	13	8	7	11	19	12	3	16	4	2	117
Szabolcs Átmeneti	1	3	5	1	9	3	3	3	1	1	4	2	36
Táblás Átmeneti	10	7	4	4	4	11	6	4	7	8	3	5	73
Gyáli Átmeneti	18	7	13	10	12	17	20	14	13	11	11	6	152
összesen	104	91	89	79	90	115	140	100	101	112	85	62	1168

2022-ben 1135 felvétel történt, átmeneti szállásaink 1410 férőhelyére, ugyanakkor 1168 fő költözött ki szállóinkról.

A kiköltözések között a leggyakoribb ok az önként távozás, vagy a nyolc napon túli intézményi távollét – ez utóbbi gyakorlatilag azt jelenti, hogy az ügyfél bejelentés nélkül, hosszabb időre távozik a szállásról, s nem jelenti be távozását. Ez a két kategória együtt csaknem a kiköltözések 30%-át jelenti. Feltűnő még annak a 148 főnek a magas száma, akiknek intézményi elhelyezése nem indokolt, mert lakhatása más módon megoldott.

A 2 év után - átmeneti elhelyezést nyújtó, határozott idejű intézményi ellátás lejárta miatt - 122 fő távozott átmeneti szállókról. Ez azt mutatja, hogy magas számban töltik ki a 2 évet az ügyfelek az átmeneti szállásokon, és vélelmezhető, hogy a továbbiakban másik szervezet szolgáltatásait veszik igénybe, majd onnan - bizonyos idő elteltével – újra jelentkeznek átmeneti szállásainkra. Vélelmezhető, hogy az ügyfelek nagy számban mozognak a rendszerben, hiszen a lakhatási résznél is említésre került, hogy nincs hosszútávú kilépési lehetőségük.

148 fő esetében a további intézményi elhelyezése nem indokolt - lakhatása megoldódott. Ennek részletezése a **jogviszony megszűnését követően, hová távozott az ügyfél** táblázat második oszlopában található.

A jogviszony megszűnés okai a BMSZKI összes átmeneti szállásán 2022-ben (fő)	
előzetes bejelentés nélkül, 8 napnál hosszabb ideig férőhelyét nem veszi igénybe	176
lopás lakótársától/BMSZKI tulajdon/dolgozó	14
szándékos károkozás	2
a szálló alkalmazottait bántalmazta, megfélemlítette	28
lakótársait bántalmazta, megfélemlítette	81
a szállás feladatainak ellátását súlyosan akadályozta/veszélyeztette	44
szűrést/orvosi vizsgálatot/kezelést elutasította	13
az átmeneti szálláson alkoholt, vagy más tudatmódosító szert fogyasztott	49
a házirend többszöri, súlyos megsértése	17
az együttműködési megállapodásban foglaltak nem teljesítése	11
térítési díj nem fizetése	68
más lakhatási megoldás miatt	12
átmeneti elhelyezést nyújtó, határozott idejű intézményi ellátás letelte miatt	122
engedély nélkül látogatót fogadott	1
nem kéri a jogviszony hosszabbítását, és a jogviszony végén önként kiköltözik	20
az ügyfél – élő jogviszony időtartama alatt - önként távozott	195
az ügyfél tartós bentlakásos intézménybe költözött - jogosultsága megszűnt	18
további intézményi elhelyezése nem indokolt - lakhatása megoldódott	148
másik intézményben történő elhelyezése indokolt	57
jogviszony hosszabbítás elutasítás következményeként történő, önként távozás	4
elhunyt	42
áthelyezés (másik BMSZKI átmeneti szállóra)	46
összes	1168

Munkánk során azt tapasztaljuk, hogy nem mindegy, milyen tartozással távoznak az ügyfeleink. Az újabb felvételi folyamat elindítását az egy éven belüli tartozások akadályozzák, vagy a korábbi években összegyűlt magas térítésszám tartozások rendezése nehézkes olyan ügyfelek esetében, akik egészségi állapota megromlott. Fontosnak tartjuk a jövedelem reális felmérését, ezt a felvételi beszélgetésen az ügyfél által tett jövedelemnyilatkozat segíti - azok esetében is, akiknek kevés,- vagy nincs jövedelmük. Esetükben fontos, hogy az átmeneti szálláson segítséget kapjanak a mérsékelt térítési díj megfizetéséhez. A beköltözés után, amennyiben az ügyfél jövedelmi helyzetében változás történik, úgy térítési díj mentességet vagy mérséklést lehet eszközölni, továbbá ingyenes elhelyezést nyújtó átmeneti szállásra való áthelyezéssel lenne szükséges kezelni a helyzetet. Amennyiben a szállók nem kísérik figyelemmel ezeket a helyzeteket, úgy sajnos a későbbiekre jelentős tartozást halmozhatnak fel az ügyfelek. Az alábbi táblázatok mutatói alapján a távozó ügyfelek több mint fele tartozással távozott. A jogviszony megszűnést jelölő kódok viszont nem azt mutatják, hogy a felhalmozott tartozás miatt kellett kiköltöznie az átmeneti szállásról az ügyfélnek!

2022-ben átmeneti szállásról tartozással távozó ügyfelek (fő)					
Intézmény	túlfizetése van	tartozása van	nincs tartozása	nincs adat	összes
Dózsa Átmeneti	0	110	103	2	215
Alföldi Átmeneti	0	63	81	0	144
Külső Mester Átmeneti	0	93	1	49	143
Vaspálya Átmeneti	7	22	50	0	79
Kocsis Átmeneti	18	97	46	2	163
Kálvária Átmeneti	0	31	15	0	46
Kőrakás park Átmeneti	0	75	41	1	117
Szabolcs Átmeneti	0	18	12	6	36
Táblás Átmeneti	0	43	29	1	73
Gyáli Átmeneti	0	116	36	0	152
összes	25	668	414	61	1168

2022-ben az 1168 átmeneti szállásról kiköltöző ügyfél az alább felsorolt helyekre távozott. Az ismeretlen hely a 8 napon túl be nem jelentett távozással összhangban azokra a helyzetekre utal, amikor az ügyfelek távozási helyéről nincs tudomásunk. Ezen ügyfelek és az éjjeli menedékhelyre távozók zöme jellemzően 30 nap elteltével visszatér, s ismét benyújtja kérelmét átmeneti szállásra. A szívésségi lakhatás is csak ideig-óráig nyújt megoldást. Véleményünk szerint jelentős azon, 10-20-30 éve hajléktalanságban élő ügyfelek köre, akiket azért lenne célszerű tartós lakhatásba helyezni, (akár határozatlan idejű jogviszonnyal), mert felesleges és

egyben értelmetlen egy-két évente újra kitenni őket a felvételi eljárásnak. A törvényalkotóknak, és a BMSZKI szakmai vezetésnek célszerű lenne ezt hangsúlyosabban figyelemmel kísérni, és szükség szerint átalakítani a jelenlegi működést és szolgáltatásainkat. Fontos lenne a jelenlegi ügyfélkör állapotához, körülményeihez, illetve egyéni élethelyzetekhez igazított, speciális átmeneti szállástípusokat létrehozni.

A jogviszony megszűnést követően, hová távozott az ügyfél? (fő)			
albérlet	86	külföldre távozott	6
átmeneti szálló	117	munkáltató biztosít szállást	10
BMSZKI átmeneti szálló – áthelyezés BMSZKI-ne belül	44	munkásszálló	35
BMSZKI éjjel menedékhely	63	Nyugdíjas ház	8
BMSZKI kiléptető lakás	2	önkormányzati bérlakás	5
BMSZKI munkásszálló	17	szívességi lakhatás	26
BV	16	Szobabérlők Háza	23
család	82	szociális otthon	26
éjjeli menedékhely	94	vidékre ment	3
elhunyt	39	BMSZKI CSÁO	2
ismeretlen	404	CSÁO	2
kórház/rehabilitációs int.	39	egyéb	8
közterület	11	Összesen	1168

3. B. SZAKMAI CÉLJAINK ELÉRÉSÉT SEGÍTŐ ÉS HÁTRÁLTATÓ TÉNYEZŐK

	Segítik a szakmai céljaink elérését	Hátráltatják a szakmai céljaink elérését
Belső <i>A szervezeti egységnek lehetőségében áll változtatni rajtuk</i>	• nagyfokú önállósággal dolgozó munkatársak, • a munkatársak pontos adminisztrációja, • a munkatársak rugalmassága, • ügyfélközpontúság, • jó munkahelyi kapcsolat, őszinteség, humor, • jó együttműködés a kollégák között, • színvonalas team-munka, • hangulatos belső környezet, • összehangolt munkafolyamatok, • őszinte, emberi, egymást tiszteletben tartó együttműködés az irodavezető és a team között.	• a nagy felelősség és túlterheltség miatt kétevente fluktuáció történik, • a betanulási időszak a részletes adminisztráció és felelősségteljes feladatok miatt hosszadalmas, • a fentiek miatt nehéz a feladatra alkalmas, és vállalkozó szellemű munkatársat találni • egyedül hagyott vezető: nincs gondnoka, helyettese, üresen maradt státusz feltöltésének engedélyezésére sokáig kell várnunk.
Külső <i>A szervezeti egység számára adottságok, nem áll lehetőségében változtatni rajtuk</i>	• megfelelően kiépített infrastruktúra, • könnyen megközelíthető az intézmény, • ügyfél- és munkatársbarát környezetbe kerültünk, • szolgáltatásainkat fejleszthetjük, bővíthetjük • pályázati lehetőségek, • motivációs lehetőségek megteremtése – rekreációs keret, • támogató együttműködések: Könyves-Kőbányai úti telephelyen, a központtal és FET külső résztvevőivel, • Igazgatói fogadóórán való részvétel, • szakmai anyagok, eljárás-rendek kidolgozásába való bevonás, • szupervízió lehetőségének biztosítása.	• a szakmai stratégia nem egyértelmű, • a belső szakmai ellenőrzés hiánya • átmeneti szállások profiljainak tisztítása aktuális lenne . • a BMSZKI egészségügyi dolgozói és a szociális munkások munkájának összehangolásában hiányosságok vannak, • pontatlan, lassú és információhiányos kommunikáció, • hajléktalan emberek elhelyezését biztosító időszakos hiánya, • páros férőhelyek alacsony száma, • kilépési lehetőségek hiánya, • túlzott fenntartói kontroll.

3.C. SZAKMAI TEAM, BELSŐ ÉS KÜLSŐ EGYÜTTMŰKÖDÉSEK, KAPCSOLATOK

Csapatunk szakmailag tapasztalt, önállóan és csapatban megfelelően dolgozó tagokból áll, akik nyitottak és motiváltak az önfejlesztésre, szakmai fejlődésre. A munkatársak túlterheltsége központi, felelősségteljes szerepük velejárója, de a munkánkkal járó feszültséget igyekszünk csapatmunkával, szervezettséggel, jó kedvvel oldani. A szakmai értekezletek minden héten lehetőséget adnak a szervezeti, működési, szakmai kérdések megvitatására, és egymás támogatására.

Az ügyfélszolgálatos munkához alapos felkészültség, naprakész ismeretek, valamint fontos készségek megléte szükséges mind egyéni szinten, mind a csapat tekintetében:

- **Pozitív beállítottság:** ez a legfontosabb, hiszen rengeteg frusztráció és probléma merül fel a munkavégzés során, a jóindulatú hozzáállás nélkülözhetetlen ezek kezeléséhez,
- **Hatékony problémamegoldó képesség:** a kisebb akadályok mellett a komplex problémákra is jól és gyorsan kell tudni reagálni;
- **Kiemelkedő kommunikációs készség:** képes legyen megtalálni a hangot a különböző személyiségű és stílusú ügyfelekkel is, hiszen a legtöbb helyzetben, a megfelelő kommunikációval sikerül áthidalni a nehézségeket,
- **Önállóság:** fontos az önálló munkavégzés: az ügyfélszolgálatos munkatárs tartson kézben mindent - természetesen a kötelező betanítás, felkészülés után,
- **Magas stressztűrő-képesség:** sokszor felgyülemlenek az elintézendő feladatok, besűrűsödnek a határidők, és ilyenkor látszik, ki, hogyan tud helytállni.
- **Párhuzamos munkavégzés:** fontos, hogy a kolléga képes-e jól priorizálni, hogyan és mennyi idő alatt tudja végrehajtani az elvégzendő feladatait, hogy a lehető legtöbbet hozza ki egy helyzetből.

A munkacsoport egy fő csoportvezetőből és 8 fő, teljes állású szociális munkatársból áll, valamint egy, állandó megbízási szerződéssel rendelkező kolléga (Naszvadi Réka) segíti a szakmai stábot.

Minden pénteken team-értekezletet tartunk, ilyenkor átbeszéljük az elmúlt hét eseményeit, megosztjuk egymással tapasztalatainkat, véleményünket, valamint egyeztetjük a következő hét feladatait.

2021 őszén 4 fős stábunk (Szaló Edit, Remenyik Szilvia, Tóth Mercédesz, Borsi Ibolya) költözött át a Dózsa György úti központi épületből jelenlegi telephelyünkre, és a BMSZKI felsővezetése által támogatva, a feladataink számának növekedésével arányosan, lassan bővülni kezdett a csapat. 2021 decemberében érkeztek Rat Katalin és Szepesi László kollégák. Kati azóta is meghatározó, szorgalmas tagja csapatunknak, Lacinak hiányzott az ügyfelekkel végzett személyes szociális munka, ezért 2022 április végén személyes szociális munkás munkakörbe kérte áthelyezését, egyik átmeneti szállásunkra. 2022 februárban érkezett Kovál Dániel kollégánk, lakhatási tanácsadó és ügyfélszolgálatos munkatárnak. Május 1-én pedig Balogh Attila csatlakozott a teamhez (László helyére), aki megfelelő mentorálás mellett, egy rövid, ám hatékony betanulási időszakot követően csapatunk stabil tagjává vált.

Remenyik Szilvia anyai örömei elé nézett, az ő helyettesítésére érkezett június 1-én Tegze Noémi, aki – a pályát is elhagyva - október végén távozott a teamből. Az ő helyére érkezett Danko Zsombor november 1-én, belső áthelyezéssel.

Csapatunk tagjává vált a fejlesztő foglalkoztatásért felelős kolléga, Horváth Lajos, majd december elsejétől az Álláskereső iroda munkatársai, Botos Bernadett és Biró Fanni.

A munkatársak mozgása aggodalomra is okot adhatna, de a fluktuációt nem a problémás folyamatok eredményezték, hanem a munkatársak életében történő változások, mellyel párhuzamosan zajlott az új iroda létrehozása, bővítése, új kollégák keresése.

Kapcsolataink

- Irodánk és egyben csapatunk minden tagja, a felvételi feladatoknak köszönhetően napi kapcsolatban áll a BMSZKI minden intézményével. Naponta egyeztetjük a férőhelyeket, jelentjük a felvételeket, egyeztetünk az éjjeli menedékhelyek munkatársaival ügyfeleikről, speciális esetekben együtt ötletelünk az ügyfél számára megcélzott átmeneti szállás vezetőivel. Utcai szolgálatok munkatársainak nyújtunk segítséget, ügyfeleik mindél gyorsabb és zökkenőmentesebb elhelyezése érdekében.
- Belső szakmai anyagokat alkotunk és véleményezünk. Igazgató úr fogadóóráján rendszeresen jelen vagyunk.
- Helyzetünk igen nehéz, egyszerre érnek el minket az éjjeli menedékhelyek és az átmeneti szállások elvárásai, igényei. Gyakran kerülünk ütközőpontba, és a „megoldóemberek” jelző is helytálló ránk nézve. Sokszor nem érti egyik vagy másik intézmény munkatársa a döntéseink okát, mert a saját nézeteik, érdekeik a

legfontosabbak. Ilyenkor az eljárásrendre támaszkodunk, melynek ismerete sajnos még nem teljes körű a BMSZKI összes dolgozója tekintetében.

Külső kapcsolatot tartunk:

- A piaci alapú szállást nyújtó gazdasági szervezetekkel, munkásszállókkal, szállókkal.
- Lakhatással kapcsolatos pályázatot kiíró szervezetekkel.
- A Diszpécser szolgálattal,
- A fővárosban működő hajléktalanellátó szervezetekkel is aktív, jó kapcsolatot ápolunk az elhelyezések adta együttműködések okán,
- Szükség esetén multidiszciplináris team munkában veszünk részt.

Tervek a 2023. évre

2023-ban szeretnénk a feladatokkal, munkatársakkal és plusz területtel bővült Ügyfélszolgálati Iroda működését összehangolni, a különböző területek munkatársainak együttműködését emelni, megismerni egymás munkáját. A cél, hogy helyettesíteni tudjuk egymást. Szükséges lesz az Iroda arculatának megteremtésével is foglalkozni, valamint a kibővült feladatok miatt a menedzsmentet újra gondolni. Az Iroda egyszemélyes vezetése mellett a foglalkoztatási területnek és a FET-nek célszerű lesz szakmai vezetőket kijelölni, s a vezetők kompetenciáját rögzíteni. Közös gondolkodást, együttműködést, bizalmat kialakítani a felelős működtetés és biztonságos, egymást támogató csapatmunka érdekében.

A **foglalkoztatás** területén terveink között szerepel az átköltöztetett álláskereső részleg profiljának újra gondolása, a biztonságos, stabil működés megteremtése,. Ennek fényében terv lehet a 2023-as évben a társintézményekkel való újbóli kapcsolatfelvétel, a bizonyítvány adatbázis kutatási szempontból való feldolgozása, saját kutatások/kérdőívek megvalósítása az ügyfélkörünk és a piac igényeit vizsgálva. Szeretnénk szolgáltatásunkat új pályázati elemekkel bővíteni: képzéssel, számítógép felhasználói klubbal. Jövőbeli célunk egy oktató központ létrehozása, épületrészünk emeletén.

A **lakhatási szolgáltatásaink** tekintetében 2023-ban foglalkozunk majd az utógondozói rendszer kialakításával, törekedve a minőségi szakmai együttműködés megteremtésére. Megújítjuk a szakmai irányításunk alá tartozó külső férőhelyek szakmai irányelveit, pályáztatását. Terveink között szerepel pályázati forrásból lakhatási csoportok beindítása a BMSZKI átmeneti szállóin lakó ügyfelek számára, mely albérletkeresési technikák, illetve az

önálló életvitelre vonatkozó fontos ismeretek átadásán alapulna. Folytatni, - és hosszú távon biztosítani szeretnénk a piaci lakhatási támogatás rendszerét mind az albérletek, mind a munkásszállók irányába.

A **Felvételt Előkészítő Team** tevékenységének 2023-as célja a Kérelem és Felvételi Adatlap megújítása, adminisztrációnk fejlesztése és digitalizálása. Munkánkat, döntéseinket szeretnénk érthetővé és transzparenssé tenni. Szeretnénk egy kutatás kidolgozásával és elvégzésével felmérni a BMSZKI ügyfeleinek körét, hogy átmeneti szállóink szakmai profiljának átalakítására vonatkozó javaslatokat dolgozhassunk ki a felsővezetés részére.

2023-ban is szeretnénk folytatni az ingyenes jogsegély szolgáltatást, és biztosítani az Ébredések Alapítvány által nyújtott pszichiátriai rendelőt. Tervezzük továbbá kiegészíteni szolgáltatásaink körét a Fővárosi Hajléktalan Segélyező Irodával való kapcsolatfelvétellel és együttműködéssel. A BMSZKI Ügyfélszolgálati Irodájaként ügyfélközpontú, munkatársbarát, nem csupán a szállásainkon és közterületen élő hajléktalan emberek, de a lakhatási nehézségekkel küzdő, a Főváros területén élő lakosok felé is nyitott szolgáltatóvá szeretnénk válni.

Ügyfél-elégedettség

A BMSZKI számára is fontos, hogy a szolgáltatásainkat igénybe vevő ügyfelek elégedettek legyenek. Visszajelzéseik szolgáltatások módosítására vagy javítására ösztönzik a szervezetet, tehát az ügyfeleink visszajelzésére építeni ilyen módon lehet. Azonban tisztában kell lennünk azzal, hogy az ügyfelek elégedettsége mindig egy adott időpillanatra vonatkozik, és ez könnyen megváltozhat. Ezért van arra szükség, hogy folyamatos méréseket végezzünk, és a visszajelzések alapján változtatásokat eszközöljünk. Irreális megvalósítani, hogy minden ügyfél mindennel elégedett legyen, de ha a számukra fontos tényezőkkel elégedettek, akkor az egy jó alap. Az elmúlt év ügyfélelégedettségi mérés eredménye alapján Ügyfélszolgálati Irodánk pozitív visszajelzéseket kapott, a negatívra igyekszünk megoldásokat találni.

Készítették: Borsi Ibolya, Balogh Attila, Dankó Zsombor, Kovács Dániel, Tóth Mercédesz, Rat Katalin és Szaló Edit

Forrás: saját adatbázis/nyilvántartás, Menedék program (SPSS: Pataki Zoltán)