

A BMSZKI 2022. évi ügyfélelégedettségi felmérésének összegzése

(Breitner Péter)

2022. szeptember 26. és október 9. között, a BMSZKI fennállása óta harmadik alkalommal került sor a szervezet teljes szolgáltatási palettáját lefedő ügyfélelégedettségi kérdőíves felmérésre. A vizsgálat célja, hogy megismerjük az ügyfeleinkben a szolgáltatásainkról kialakult képet, és lehetőséget adjunk számukra véleményük kifejezésére. Emellett rendkívül fontos számunkra az eredmények felhasználása szolgáltatásaink javítása érdekében, azért, hogy ügyfeleink komfortosabb, biztonságosabb környezetben tölthessék az éjszakáikat és nappalaikat, valamint a segítő munka eredményesebbé váljon.

2014-ben és 2019-ben volt a két korábbi ügyfélelégedettségi felmérés. 2022-ben a korábbi tapasztalatokat is felhasználtuk a kérdőívek fejlesztésében, frissítésében, emellett azonban fontos szempont volt a korábbi eredményekkel való összehasonlíthatóság is.

A strukturált kérdőívben az alábbi témakörökben kérdeztük ügyfeleinket:

- a szolgáltatás fizikai, tárgyi körülményeiről;
- a szolgáltatás kiszámíthatóságáról és a biztonságról;
- a szolgáltatás dolgozóinak hangneméről, a hangulatról;
- a segítő szolgáltatások minőségéről.
- Végül arra is rákérdeztünk, hogy a fenti kérdésblokkokban körüljárt fő szempontok közül, melyik mennyire fontos a válaszadó számára. Ez finomabban orientálhat minket a szakmai fejlesztési irányokban.

A felmérés során kiemelt hangsúlyt fektettünk az ügyfelek alapos tájékoztatására: plakátokon, lakógyűléseken, szobacsoportokon, igény szerint egyéb beszélgetések keretében is kaptak információt a felmérésről a szolgáltatásainkat igénybe vevő emberek, valamint elsődleges szempontnak tekintettük a befolyásmentes lebonyolítást, anonimitást és önkéntességet: a munkatársaink lehetőség szerint az ügyfeleink kezébe adták az önkitöltős kérdőíveket, a kitöltésben viszont csak a legszükségesebb esetben, a válaszadó kifejezett kérésére nyújthattak segítséget. A kitöltést követően a válaszadók a kérdőíveket az erre a célra biztosított zárt, lepecsételt papírdobozokba maguk dobták be: A befolyásmentesség és autonómia érdekében egyfajta „érintésmentes” kérdezési folyamatot igyekeztünk megvalósítani. (Lám-lám, még a COVID járványból is lehetett tanulni valamit...) Szolgáltatástípustól függően egy vagy két hét állt rendelkezésre a kérdőívek kitöltésére.

2022-ben 9 féle, a különböző szolgáltatási típusokban adekvát kérdőívet használtunk: átmeneti szállások, éjjeli menedékhelyek, nappali melegedők, CSÁO, utcai szolgálat, ügyfélszolgálati irodák (FET, Állskereső, Lakhatási), járóbeteg-ellátás, egészségügyi szolgálat (lábadozók), autonómabb lakhatásban élők (munkásszállók, külső férőhelyek, szobabérlők háza).

2022-ben összesen 1240 elégedettségi kérdőívet töltöttek ki ügyfeleink. A beérkezett adatok, rögzítése után, az **összesített eredményekről** valamennyi munkatársunk és az ügyfeleink is kaptak tájékoztatást, az adott szolgáltatásra lebontott eredményeket pedig

minden ellátási egységünk megkapta. Az ügyfélelégedettségi kérdőívek eredményeire alapozva a teamjeink minden egyes szolgáltatásra nézve cselekvési terveket készítettek. Ezek a cselekvési tervek a 2023. évre vonatkozó munkatervek részét képezik, megvalósításuk megkezdődött.

A válaszadók köre:

A felmérésben részt vevő ügyfelek átlagos életkora 54 év. A kérdőíveket kitöltők 34,4%-a nő és a 65,6%-a férfi. A kitöltők több mint fele (53,8%) rendszeres vagy alkalmi munkajövedelemmel rendelkezik, több mint negyede (27,7%) nyugdíjból, járadékból, GYES-ből él.

Jellemző az alacsony iskolai végzettség (általános iskola vagy szakmunkásképző) és a rossz egészségi állapot: 41,3%-nak van olyan fizikai betegsége, ami korlátozza a mindennapi életben, 30,2%-nak van valamilyen lelki/pszichiátriai problémája.

Ezek a (sajnos igen rossz) demográfiai, egészségi állapotra, pszichiátriai státuszra vonatkozó mutatók jól reprezentálják a BMSZKI teljes ügyfélkörét. Kutatásmódszertani szempontból azonban ez jó hír. Azt jelenti, hogy válaszadók 1240 fős csoportjának belső összetétele nem különbözik lényegesen a BMSZKI teljes ügyfélkörét jelentő, hozzávetőleg 3000 fős alapsokaságától.

Az ügyfélelégedettségi felmérés konkrét eredményei:

Igyekeztünk, hogy a kérdőívek nyelvezete egyszerű, felépítésük pedig jól követhető legyen. A válaszadók kétféle szerkezetben találkoztak a kérdéseinkkel: az iskolai osztályzatokhoz hasonló, 1-től 5-ig terjedő skálán értékelhető kijelentések, és „igen”-nel vagy „nem”-mel megválaszolható kérdések formájában.

Ha a szervezet minden szolgáltatására vonatkozóan összesítjük az (ötfokú skála típusú) ügyfélválaszokat, a BMSZKI 2022 októberében 4,01 „összesített érdemjegyet” kapott az ügyfeleitől. (Ez az érték 2019-ben 3,89 volt.)

A vizsgált területek sorrendje a kapott értékelések szerint a következő:

1. A legjobb értékelést a szakmai munka, jó attitűd, hangulat, dolgozók hangneme kapta.
2. Második helyen a rendfenntartás, biztonság áll.
3. A tárgyi feltételek, az épületek tisztaságának megítélése került a harmadik helyre.

A BMSZKI céljai között mindig is kiemelt helyen szerepelt, hogy az udvarias hangnem, az alapos tájékoztatás, az eredményes szociális segítségnyújtás legyen jellemző minden szolgáltatásunkban, minden ügyfelünk esetében. A kapott eredmények alapján méltán

elmondhatjuk, hogy az elmúlt évtizedekben a **szakmai munka** minőségének fejlesztésére fordított energiáink előrelépést eredményeztek ezen a területen.

A BMSZKI ügyfél-elégedettségi felméréseinek összesített eredményei a segítő munkával, hangulattal, tájékoztatással kapcsolatban	2019	2022
Az értékelt kijelentés	Átlagos osztályzat (1-5 skála) valamennyi válasz alapján	
A dolgozók itt udvariasan beszélnek az ügyfelekkel/velem.	4,25	4,4
Tájékoztatottak arról, hogy itt milyen szabályokat kell betartani.	4,36	4,4
Megbízhatónak tartom az itteni segítőket.	4,38	4,36
Ok nélkül senkit nem küldenek el erről a szállóról/innen.	4,18	4,33
Az itteni segítő szolgáltatásokkal egészében elégedett vagyok.	4,19	4,31
Hozzáértőnek tartom az itteni segítőket.	4,3	4,31
A dolgozók itt megfelelően kezelik a vitás ügyeket és konfliktusokat.	4,02	4,29
A dolgozók közötti kapcsolatot itt a jó hangulat jellemzi.	4,16	4,29
Érzem, hogy itt odafigyelnek egyéni gondjaimra, igényeimre.	4,04	4,26
Este, éjszaka is számíthatok itt segítségre, ha valami problémám van.	4,01	4,25
Kellő tájékoztatást kapok itt az ügyeim intézéséhez.	4,2	4,24
Az itteni hangulattal, hangnemmel egészében elégedett vagyok.	4,06	4,23
Kellő tájékoztatást kapok itt a különböző ellátásokról.	4,14	4,23
Megérkezéskor megfelelő segítséget kaptam a beilleszkedéshez.	4,13	4,22
Kellő tájékoztatást kapok itt a szabadidős programokról.	4	4,2
Kellő segítséget kapok itt annak érdekében, hogy javuljon a helyzetem.	4,1	4,15

Lássuk ugyanezekre a kérdésekre adott válaszokat szolgáltatásonkénti bontásban is:

A BMSZKI ügyfélelégedettségi felméréseinek eredményei szolgáltatásonként, a segítő munkával, hangulattal, tájékoztatással kapcsolatban, 2022. évben										
	átmeneti szállások	éjjeli menedék-helyek	nappali melegedők	utcai szolgálat	ügyfélszolgálat	járóbeteg ellátás	lábadozók	CSÁO	szobabérlő, munkásszállók	BMSZKI össz.
A feltett kérdés	Átlagos osztályzat (1-5 skála) valamennyi válasz alapján									
A dolgozók itt udvariasan beszélnek az ügyfelekkel/velem	4,41	4,19	4,52	4,8	4,6	4,11	4,58	4,86	4,47	4,4
Tájékoztatott arról, hogy itt milyen szabályokat kell betartani	4,47	4,19	4,37	-	4,33	4,16	4,48	4,74	4,58	4,4
Megbízhatónak tartom az itteni segítőket	4,39	4,12	4,4	4,87	4,58	-	4,38	4,65	-	4,36
Ok nélkül senkit nem küldenek el erről a szállóról/innen	4,36	4,06	4,36	-	4,56	4,2	4,43	4,76	4,44	4,33
Az itteni segítő szolgáltatásokkal egészében elégedett vagyok	4,35	4,08	4,4	4,8	4,42	4,43	4,38	4,47	4,29	4,31
Hozzáértőnek tartom az itteni segítőket	4,36	4,08	4,34	4,8	4,56	-	4,13	4,44	-	4,31
A dolgozók itt megfelelően kezelik a vitás ügyeket és konfliktusokat	4,28	4,13	4,4	4,73	4,59	4,21	4,21	4,65	4,23	4,29
A dolgozók közötti kapcsolatot itt a jó hangulat jellemzi	4,28	4,08	4,52	4,87	4,57	3,97	4,42	4,57	4,38	4,29
Érzem, hogy itt odafigyelnek egyéni gondjaimra, igényeimre	-	-	-	-	4,47	4	-	-	-	4,26
Este, éjszaka is számíthatok itt segítségre, ha valami problémám van	4,23	-	-	-	-	-	4,58	4,5	4,18	4,25
Kellő tájékoztatást kapok itt az ügyeim intézéséhez	4,3	4,04	4,24	4,8	4,36	-	-	4,08	4,29	4,24
Az itteni hangulattal, hangnemmél egészében elégedett vagyok	4,28	4,02	4,32	4,93	4,55	3,92	4,5	4,51	4,16	4,23
Kellő tájékoztatást kapok itt a különböző ellátásokról	4,29	4,01	4,28	4,73	4,5	-	-	3,95	-	4,23
Megérkezéskor megfelelő segítséget kaptam a beilleszkedéshez	4,21	4,11	4,36	-	-	-	4,42	4,68	4,2	4,22
Kellő tájékoztatást kapok itt a szabadidős programokról	4,19	-	-	-	-	-	4,08	4,47	-	4,2
Kellő segítséget kapok itt annak érdekében, hogy javuljon a helyzetem	4,19	3,89	4,14	4,67	4,51	-	4,42	4,03	-	4,15

Míg a szociális munkával, kommunikációval és hangvétellel kapcsolatban az „igen-nem” típusú kérdésekre adott válaszokban is javulás figyelhető meg 2019-es képest, ügyfeleink megítélése a látogatók fogadásának lehetőségével kapcsolatosan viszont romlott. Ennek hátterében valószínűleg a járványügyi szabályok romboló hatása áll (távolságtartás, korábban kapcsolattartásra használt szobák elkülönítővé alakítása stb.) A látogatók fogadásának, látogatószobák kialakításának, használatának területén fejlesztési lépések szükségesek. Ennek előkészítése érdekében a 2023. évi Február 3. kutatás keretében a BMSZKI (saját, csak a mi intézményeinkben felvételre kerülő betétlapjában) arról kérdezte meg az ügyfeleit, hogy mire lenne szükségük ezen a területen. Az eredmények értékelése után pedig meg fogjuk tenni a szükséges gyakorlati lépéseket azért, hogy az ügyfeleinknek a hajléktalanellátás keretein belül is minél több lehetőségük legyen a kapcsolattartásra rokonaikkal, barátaikkal, szeretteikkel.

A BMSZKI ügyfélelégedettségi felméréseinek összesített eredményei a segítő munkával és a látogatásokkal kapcsolatban	2019	2022
Az értékelt kijelentés	Az adott kijelentéssel egyetértők aránya (igen%)	
A dolgozók csak kopogást követően lépnek be a lakószobákba.	80,6	88,4
Itt olyan segítséget kapok, amire szükségem van.	75,7	80,7
Van segítő, akivel hosszabban, nyugodtan szoktunk beszélni egymással.	72,9	77,8
Van olyan segítő, aki személyesen is foglalkozik velem. (2019) Van itt olyan segítő, aki tudja, hogy mi van velem. (2022)	72	75,3
A dolgozók itt bizalmasan kezelik a rólam szóló információkat.	66,6	82,6
Lehet látogatókat fogadni és van hol leülni nyugodtan beszélgetni. (2019) A látogatókkal van hol leülni nyugodtan beszélgetni. (2022)	72,2	66,6
Megfelelőnek tartom a látogatási időt és a vendégfogadás módját. (2019) Itt lehet látogatókat fogadni. (2022)	65,9	62,9

A következő nagy kérdésblokk a biztonságra, biztonságérzetre irányult, hiszen rendkívül fontosnak tartjuk, hogy ügyfeleink **biztonságban** érezzék magukat intézményeinkben.

A BMSZKI ügyfélélegedettségi felméréseinek összesített eredményei a biztonságérzettel kapcsolatban	2019	2022
Az értékelt kijelentés	Átlagos osztályzat (1-5 skála) valamennyi válasz alapján	
Az itteni biztonsággal, kiszámíthatósággal egészében elégedett vagyok.	3,92	4,14
A dolgozók a panaszokat itt komolyan veszik, és érdemi választ adnak rájuk.	3,97	4,13
Ha nem megfelelő bánásmód fordul elő, azt itt alaposan kivizsgálják.	3,96	4,12
A dolgozók itt mindent megtesznek a konfliktusok megelőzéséért.	3,96	4,1
Úgy érzem, hogy a nálam lévő holmik biztonságban vannak.	3,56	3,66

Lássuk ugyanezekre a kérdésekre adott válaszokat szolgáltatásonkénti bontásban is.

A BMSZKI ügyfélélegedettségi felméréseinek eredményei szolgáltatásonként a biztonságérzettel kapcsolatban 2022. évben										
	átmenet szállások	éjjeli menedékhelyek	nappali melegedők	utcai szolgálat	ügyfélszolgálat	járóbeteg ellátás	lábadozók	CSÁO	szobabérlő, munkásszállók	BMSZKI össz
A feltett kérdés	Átlagos osztályzat (1-5 skála) valamennyi válasz alapján									
Az itteni biztonsággal, kiszámíthatósággal egészében elégedett vagyok	4,19	3,76	4,22	4,13	4,49	4,08	4,42	4,39	4,23	4,14
A dolgozók a panaszokat itt komolyan veszik, és érdemi választ adnak rájuk	4,15	3,92	4,35	-	4,49	4,14	4,42	4,54	3,91	4,13
Ha nem megfelelő bánásmód fordul elő, azt itt alaposan kivizsgálják	4,17	3,9	4,13	-	4,42	3,9	4,13	4,26	4,15	4,12
A dolgozók itt mindent megtesznek a konfliktusok megelőzéséért	4,08	3,98	4,25	-	4,48	4,24	4,29	4,41	3,89	4,1
Úgy érzem, hogy a nálam lévő holmik biztonságban vannak	3,79	2,97	3,6	-	4,13	3,83	3,92	4,34	3,89	3,66

Látható a javulás a korábbi évekhez képest a biztonság területén is, de maradtak még fejlesztendő területek. Az ügyfeleink holmijának biztonságos tárolása érdekében a szállóinkon zárható szekrények állnak rendelkezésre, melynek számát és minőségét anyagi lehetőségeink függvényében emelni fogjuk. A Befogadó BMSZKI program részeként pedig növelni szeretnénk csomagmegőrzési kapacitásainkat, kiemelten a nappali melegedőkhöz és éjjeli menedékhelyekhez kapcsolva, valamint biztonságos, zárható telefontöltő állomások kiépítését tervezzük telephelyeinken.

Emellett folyamatosan foglalkozunk a biztonság kérdésével mind az ügyfelek, mind a munkavállalók szemszögéből a Munkavédelmi Paritásos Testülettel együttműködve, valamint dolgozunk a resztoratív technikák elterjesztésén és egy konfliktuskezelési, illetve szoriodráma tréning elindításán is a Szakmai Fejlesztési és Módszertani Iroda munkatársainak közreműködésével.

A megkérdezett ügyfelek a leggyengébb értékelést **épületeink állapotáról, a körülményekről, tárgyi feltételekről, a tisztaságról és a különböző rovarok jelenlétéről** adták. Minden eddigi erőfeszítésünk (pl. online takarítási napló bevezetése, gyakori – kétheti rendszerességgel – bogárirtás) és a kisebb mértékű javulás ellenére ezen a területen komoly fejlesztésekre van szükség, amihez elsősorban anyagi forrás szükséges.

A BMSZKI ügyfélelégedettségi felméréseinek összesített eredményei a körülményekre vonatkozóan	2019	2022
Az értékelt kijelentés	Átlagos osztályzat (1-5 skála) valamennyi válasz alapján	
Az itteni tárgyi körülményekkel egészében elégedett vagyok. (2019) Ennek az épületnek a felszereltségével, állapotával, egészében elégedett vagyok. (2022)	3,4	3,48
Az intézmény barátságosan van kialakítva. (2019) Az épület belseje barátságosan van kialakítva. (2022)	3,44	3,62
Az intézményben jellemzően tisztaság van. (2019) Az épületben jellemzően tisztaság van. (2022)	3,2	3,54
Az épület csótánymentes. (2022)		2,7
Az épület poloskamentes. (2022)		2,7
Az intézmény csótány- és poloskamentes. (2019)	2,33	

A tárgyi viszonyokkal való elégedettség más területeken jelentősen javult az elmúlt években: a szekrényekkel, fürdési és főzési lehetőségekkel, használható WC-vel való ellátottság tekintetében. Viszont világosan látszik, hogy mekkora a lemaradásunk pl. wifi ellátottság területén (ami, ismerjük el, ma már szintén alapszükségletnek számít), és a zárható WC-k és zuhanyzók terén. Ez utóbbi – bár egyszerű kérdésnek tűnhet – mégsem az. A pszichiátriai betegek és önellátásra csak korlátozottan képes ügyfelek tömeges jelenléte miatt ez komoly és végiggondolandó szakmai kérdést jelent a biztonság–magánszféra tengelyén.

A BMSZKI ügyfélelégedettségi felméréseinek összesített eredményei a tárgyi feltételekre vonatkozóan	2019	2022
Az értékelt kijelentés	Az adott kérdésre „igen” választ adók aránya (igen%)	
Az intézményben van elég asztal? (2019) Az épületben van elég használható: asztal? (2022)	88,2	94,7
Az intézményben/lakásban van elég szék? (2019) Az épületben van elég használható: szék? (2022)	74,2	81,6
Az intézményben van elég közös tér? (2019) Az épületben van elég használható: közös tér? (2022)	72,6	79,1
Az intézményben van elég szekrény? (2019) Az épületben van elég használható: szekrény? (2022)	59,6	78,2
Az intézményben van elég tusoló? (2019) Az épületben van elég használható: zuhanyzó/fürdőszoba? (2022)	65,4	77,1
Az intézményben van elég főzési lehetőség? (2019) Az épületben van elég használható: főzési/ételmelegítési lehetőség? (2022)	63	76,1
Az intézményben van elég WC? (2019) Az épületben van elég használható: WC? (2022)	63,4	73,9
Az intézményben van elég szórakoztató eszköz? (2019) Az épületben van elég használható: szórakoztató eszköz? (2022)	49,4	58,4
A WC zárható?	-	48,8
A zuhanyzó/fürdőszoba zárható?	-	41,1
Az épületben van elég használható: WIFI (internet)?	-	35,9

A BMSZKI ügyfélelégedettségi felméréseinek eredményei szolgáltatásonként a tárgyi feltételekre vonatkozóan 2022. évben									
	szolgáltatás-típusok								
Az épületben van elég használható...	átmeneti szállók	ügyfél-szolgálat	nappali melegedők	éjjeli menedék-helyek	szobabérlők háza /munkásszállók	lába-dozók	EÜ alapellátás és járóbeteg-ellátás	CSÁO	BMSZKI
	Az adott kérdésre igennel válaszolók aránya (%)								
...asztal	-	94,7	-	-	-	-	-	-	94,7
...szék	80,4	93,7	-	80,2	80,0	83,3	87,7	73,0	81,6
...közös tér	79,4	-	-	-	80,0	68,0	-	-	79,1
...szekrény	77,9	-	-	-	84,8	79,2	-	-	78,2
...zuhanyzó/fürdőszoba	77,3	-	76,1	70,3	88,6	48,0	-	100,0	77,1
... főzési/étellemeleitési lehetőségt	82,6	-	67,8	59,2	83,6	-	-	89,5	76,1
...WC	72,7	84,1	75,0	65,6	84,8	50,0	86,8	-	73,9
...szórakoztató eszköz	59,8	-	76,8	54,5	50,4	41,7	-	-	58,4
A WC zárható	48,8	56,4	61,1	35,9	64,2	37,5	48,1	-	48,8
A zuhanyzó/fürdőszoba zárható	38,4	-	70,6	26,9	62,4	25,0	-	47,8	41,1
...WIFI (internet)	40,4	60,0	27,0	29,5	40,2	4,0	28,6	11,1	35,9

Végül a prioritásokkal kapcsolatos kérdéseinkre adott válaszokból kiderült, hogy a szociális munka minősége, a hangnem, a tárgyi környezet és a biztonság szinte egyformán fontos ügyfeleinknek. Mindhárom területre egyformán kell figyelniük.

A BMSZKI ügyfélelégedettségi felméréseinek összesített eredményei az értékelt területek fontosságára vonatkozóan	2019	2022
Az értékelt kijelentés	Átlagos osztályzat (1-5 skála) valamennyi válasz alapján	
Mennyire fontos, hogy a segítőkkel lehessen négyszemközt beszélgetni?	4,46	4,59
Mennyire fontos, hogy tartsanak rendet az ügyfelek között? (2019) Mennyire fontos, hogy a dolgozók jól kezeljék a konfliktusokat? (2022)	4,63	4,58
Mennyire fontos az intézményben az ügyfelek biztonsága? (2019) Mennyire fontos, hogy biztonságban érezze magát itt? (2022)	4,58	4,55
Mennyire fontos a segítők szakértelme?	4,59	4,55
Mennyire fontos az intézményben a hangnem, a hangulat?	4,48	4,49
Mennyire fontos az intézmény tisztasága? (2019) Mennyire fontos az épület tisztasága? (2022)	4,57	4,45
Mennyire fontos a működés, a szabályok kiszámíthatósága?	4,46	4,42
Mennyire fontosak az intézmény tárgyi körülményei? (2019) Mennyire fontos az épület felszereltsége, állapota? (2022)	4,17	4,3

Az ügyfélelégedettségi felmérés eredményei, különösen annak a tárgyi feltételekre és fizikai körülményekre irányuló része ki is jelöli a 2023-as év fő csapásirányát. Épületeink karbantartása, állagjavítása, tisztaságának javítása kiemelt feladatunk: Az „Otthon, mindenkinek. Fővárosi stratégia az otthontalanság és a hajléktalanság csökkentéséről” c. fenntartói koncepció mellett az ügyfélelégedettségi felmérés eredményei is erőteljesen indokolják, hogy rekonstrukciós tervet készítünk a fizikai körülmények javítása érdekében.