



BMSZKI

Könyves Éjjeli Menedékhely és

Nappali Melegedő

2022. évi szakmai beszámoló

A Könyves Éjjeli Menedékhely és Nappali Melegedő Budapest VIII. kerület Könyves Kálmán krt. 84 szám alatt található. Az intézmény frekventált helyen van, tömegközlekedéssel jól megközelíthető.

A telephelyen több szervezeti egység is működik. A BMSZKI Éjjeli menedékhely és Nappali melegedő, a BMSZKI Háziiorvosi szolgálata, mely komplex szolgáltatással (háziiorvosi, pszichiáter) fogadja az ügyfeleket és a BMSZKI Felvételt Előkészítő Team, melynek munkája az ügyfelek elhelyezésében nyújt segítséget.

Az épületben működik még a Főpolgármesteri Hivatal Hajléktalan Információs Irodája, mely az aktív korú ügyfeleket segíti.

A BMSZKI Éjjeli Menedékhely és Nappali Melegedő nyitvatartási rendje:

A nappali melegedő, péntek kivételével, 8 és 18 óra között van nyitva, pénteken a szakmai team megbeszélései miatt, 13 órakor nyitunk. Az ügyfeleket tájékoztatjuk arról, hogy a zárva tartás alatt hol vehetnek igénybe hasonló szolgáltatást. Az éjjeli menedékhely 18 óra és reggel 8 óra közt biztosít férőhelyet és szolgáltatásokat. Így elmondható, hogy szinte 24 órában állunk az ügyfelek rendelkezésére. Az Életmentő Pont este 20 óra és reggel 8 óra közt biztosít pihenési lehetőséget.

Szolgáltatásaink a jogszabályi előírások szerint, azoknak megfelelően működnek, de lehetőségeinkhez mérten igyekszünk több segítséget is nyújtani ügyfeleinknek. Az előírásokon felül működik nálunk Álláskereső Iroda és Ügyfélszolgálati Iroda is, ami 12 éve nyújt komplex szolgáltatást az igénybe vevőknek.

Az éjjeli menedékhely engedélyezett létszáma 200 fő.

2022. szeptember 1-vel vezető váltás volt a Könyves éjjeli menedékhelyen és nappali melegedőben. Ezúton is köszönjük Szabó Károlynak és Kelemen Mónikának a sok év kitartó munkáját, mellyel az intézményt vezették.

Ősztől Ekker Éva és Arday Zsolt vette át a telephely vezetését.

A Könyves Nappali Melegedőn belül több szolgáltatásnak is helyet adunk:

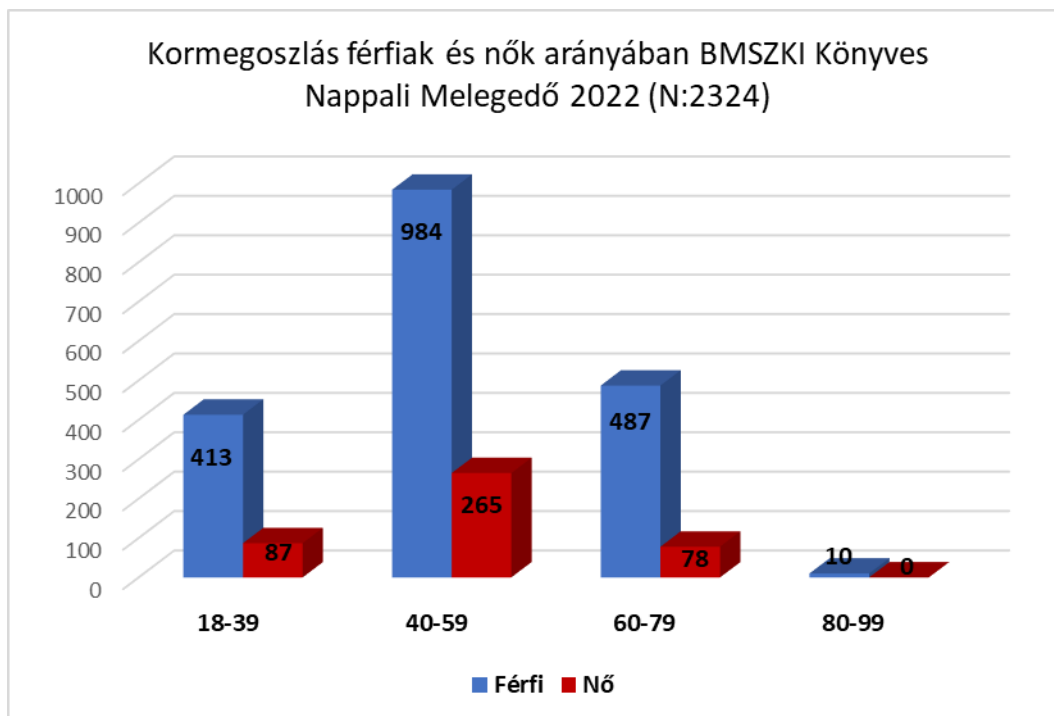
Az általunk nyújtott alapszolgáltatásokat az I/2000. SzCsM rendelete írja elő, ezek:

- pihenés (melegedés),
- közösségi élet,
- személyes tisztálkodás, személyes ruházat tisztítása,
- étel melegítés, elfogyasztása.

A nappali melegedő forgalma 2022-ben:

- Összes létszám (fő): 2324
- Férfi: 1894
- Nő: 430

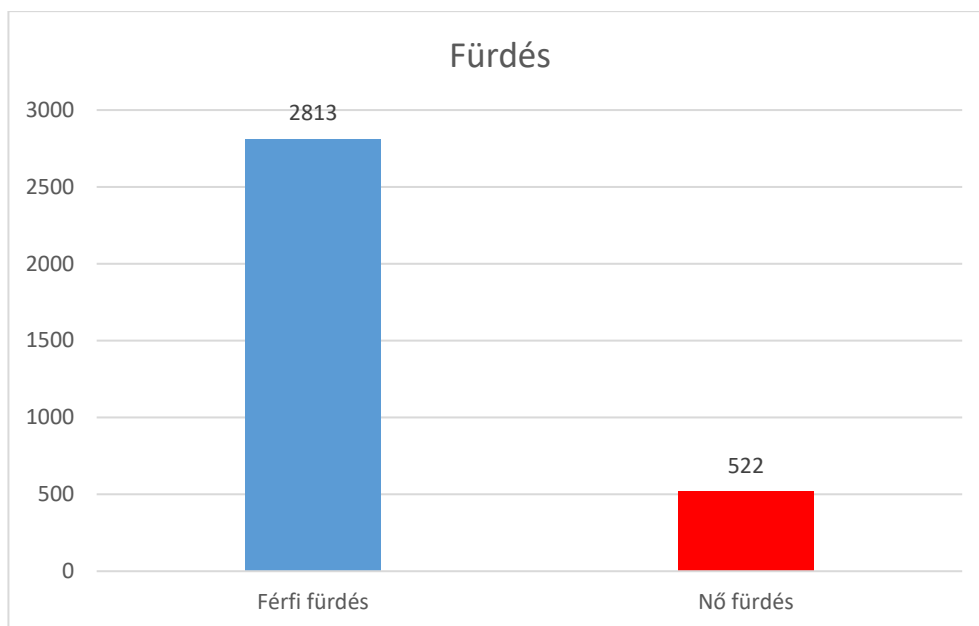
Összes alkalom (db) száma: 28.393 kontakt



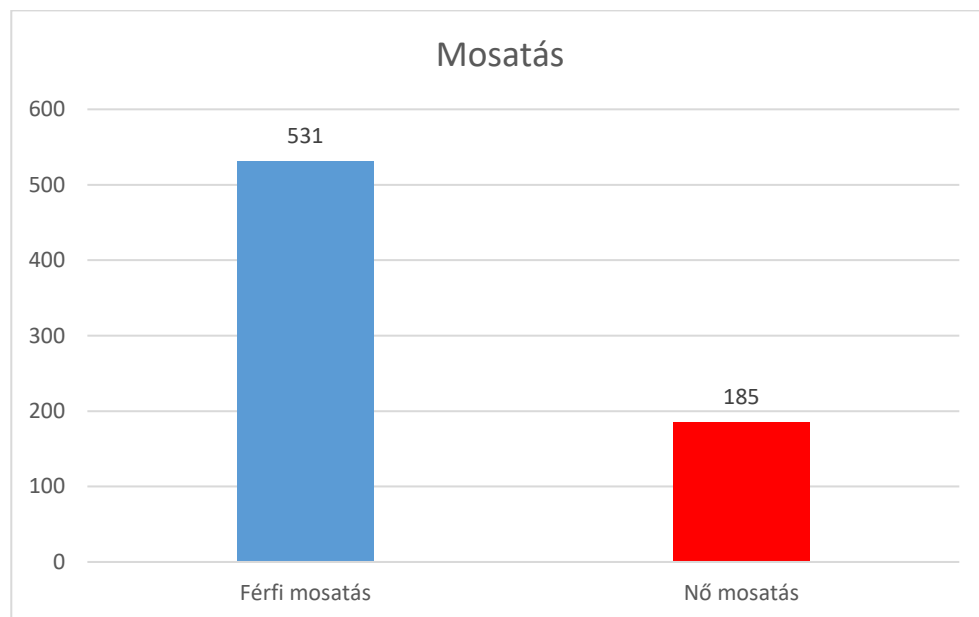
Férfi és női ügyfelek kor szerint a Könyves Nappali Melegedőben

Szolgáltatások a melegedőben

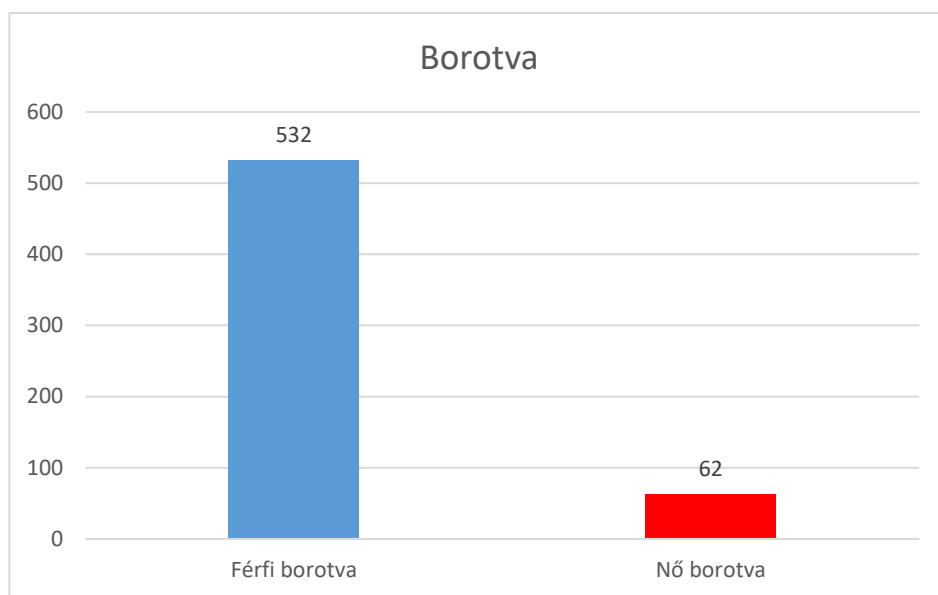
Könyves melegedőben 2022-ben ennyien vették igénybe a fürdési lehetőséget:



Könyves melegedőben 2022-ben ennyien vették igénybe a mosási lehetőséget:



A mosások alkalmával látjuk azokat a ruhákat, amik cserére szorulnak, így tudunk felajánlani adomány ruháinkból cserére, pótlásra. A mosás idejére fürdőköpenyek állnak rendelkezésre, amit naponta mosunk minden használat után.



A Könyves melegedőben 2022-ben ennyi borotvát osztottunk ki.

Az ételek melegítéséhez biztosítunk mikrohullámú sütőket, továbbá teát folyamatosan biztosítunk az ügyfeleknek. Az Ételt az Életért Alapítvány napi 50 adag meleg ebédet hoz a melegedős ügyfeleknek, akik nagy örömmel fogyasztják el azt.

Közösségi élet

Könyvtárunk kb. 6000 db könyvvel szabadpolcos rendszerben működik. Fejlesztő foglalkoztatottak segítségével működtetjük napi 6 órában. Egy normál könyvtárnak megfelelően nyújtunk szolgáltatást, természetesen díjmentesen. A könyvtár helyiségben tudják az ügyfeleink telefonjaikat is tölteni.

K84 Ügyfélfogadási Iroda

A Könyves Nappali Melegedő és Éjjeli Menedékhelyen belül 2009 óta működő szolgáltatási egység. Az iroda célja, hogy az intézmény ügyfeleinek szociális ügyintézésében segítséget nyújtson. Eddig az iroda „Ügyfélszolgálat” néven létezett, viszont 2022 novemberében megváltoztattuk a nevét K84 Ügyfélfogadási Irodára.

Az irodában személyi változás is történt, hiszen 2022 október 15-től az ügyintézési feladatokat Jakab Ágnes vette át, mely által egyrészt a szolgáltatásokat is kibővítettük, valamint a nyitvatartási időt is módosítottuk.

A K84 Ügyfélfogadási Iroda szolgáltatásai jelenleg:

- iratpótlás: személyi igazolvány, lakcímkártya, TAJ kártya, adókártya
- illetékmentesség
- TB rendezés
- hajléktalan igazolvány kiállítása
- hivatalos ügyek intézésében segítségnyújtás
- postázási cím létesítése, postai küldemények kezelése
- tartózkodási lakcím létesítése (Könyves Éjjeli Menedékhely ügyfelei számára)
- NAV tartozás rendezése
- átmeneti segélyek intézése, erről információnyújtás
- leszámlázás elindítása
- közgyógy kérelmezése
- gyógyszer költségtérítés
- GDPR nyomtatványok kezelése

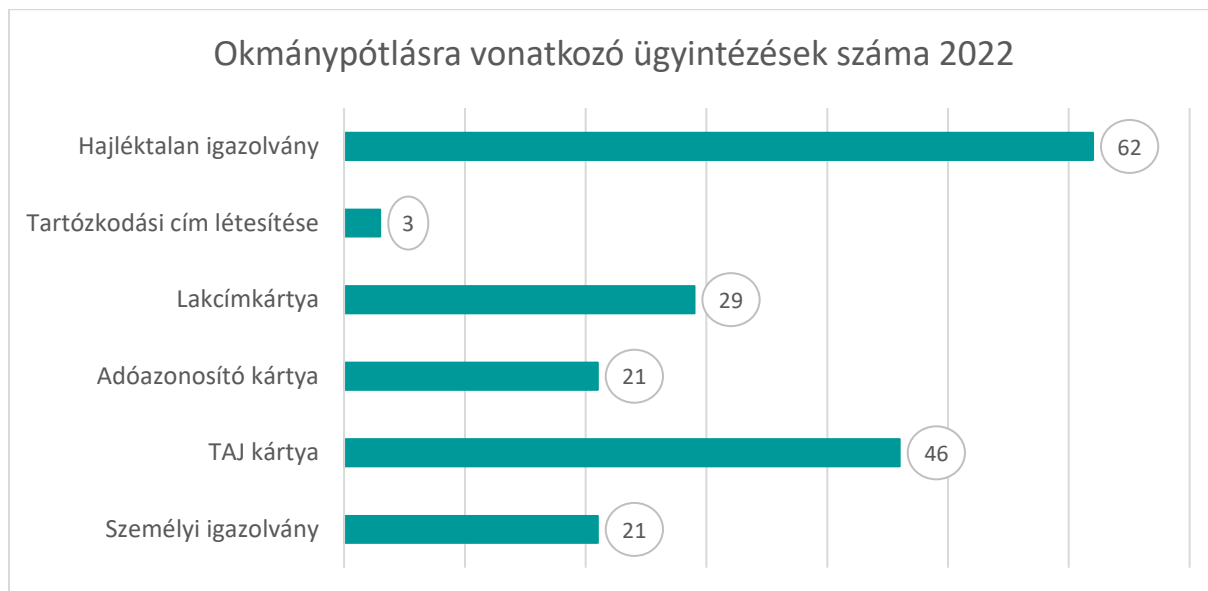
Azt tapasztaltuk ügyfeleink visszajelzései alapján, hogy a korábbi nyitva tartás sok embernek okozott problémát, legfőképp azoknak, akik dolgoznak, egyéb teendőiket intézik, emiatt gyakran lecsúsztak a nyitvatartási időről. Ebből kifolyólag 2022 októberétől nyitva tartásunk módosult 9:00 órától, 15:30-ig, míg pénteken 13:00 órától, 15:30-ig. A nyitvatartási időn változtatva azt tapasztaltuk, hogy jelentősen megnőtt az iroda forgalma, hiszen míg előző hónapokban javarészt körülbelül 70 ember látogatta az irodát havonta, ez a szám novemberben 135-re módosult.

2022-ben 498 ember, összesen 843 alkalommal vette igénybe irodánk szolgáltatásait.

2022-ben a nemek eloszlásában azt láthatjuk, hogy még mindig sokkal nagyobb, hat és félszeres arányban veszik igénybe irodánk szolgáltatásait férfiak, de a tapasztalatunk az, hogy egyre több hölgy keres fel minket szociális ügyintézés miatt.



Az iroda egyik fő tevékenysége, hogy ügyfeinket segítsük irataik pótlásában, ez magába foglalja egyrészt az útbaigazítást, hiszen sokan nem tudják, hogy hol tudják megcsináltatni elveszett, lejárt vagy megrongálódott okmányaikat, másrészt az illetékmentességi javaslat kiadása számukra, mellyel ingyenesen kiállítják az okmányirodákban, hivatalokban irataikat.



Ahogy láthatjuk, nagyon sokan TAJ kártya pótlása miatt keresnek fel minket – ennek egyik oka, hogy anélkül egészségügyi intézményekben nem látják el ügyfeinket, másrészt ennek a kártyának a pótlása körülményesebb is.

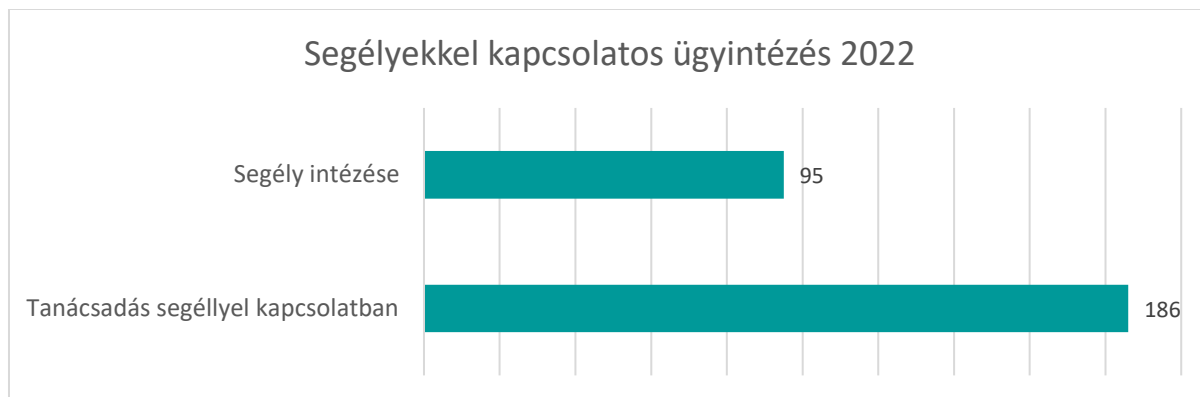
Hajléktalan igazolványt 62 alkalommal állítottunk ki vagy hosszabbítottuk meg ügyfeink számára. A hajléktalan igazolványnak iratpótlásnál van jelentősége, valamint tüdőszűrésnél kéri egyes egészségügyi intézmények, illetve bizonyos népkonyháknál lehet szükséges annak felmutatása.

A közvetlen mellettünk működő Hatósági Osztály, valamint a Fővárosi Önkormányzat irodája nagyban befolyásolja működésünket és keresettségünket. Nagy számban keresnek fel minket ügyfelek átmeneti segély intézése miatt.

Tapasztalatunk szerint sokan nem rendelkeznek pontos információval vagy tudással arról, hogy milyen esetekben és hogyan tudják megigényelni a különböző segélyeket. Emiatt is próbálunk pontos és széleskörű tájékoztatást adni nekik lehetőségeikről, és ezek ügymenetéről.

A segélyek és a hosszabb időt és több körütekintést igénylő ügyintézés népszerűsége nem csak a saját intézményünkben magas. Köszönhető ez annak is, hogy a telephely közelében lévő, segélyekkel foglalkozó irodából probléma esetén hozzánk irányítanak a megoldásért. Az ügyfelek gyakran nem értik, mi az oka a kérelmek elutasításának. Abban segítünk, hogy a

megfelelő feltételek megteremtésével sikeres legyen a települési támogatás kérelmének benyújtása. Az iroda egy másik fő tevékenysége a segélyekhez szükséges dokumentáció összeállítása, másfelől más intézmények lakóinak részletes tájékoztatása.



A mellettünk működő Hatósági Osztálynál tudják azon ügyfeleink elindítani aktív korúak ellátása iránti igényüket, akik budapesti telephely szintű lakcímkártyával rendelkeznek, valamint, akiknek lakóhelyük valamelyik hajléktalanszállóra szól. Minden más ügyfelünk a lakóhely szerinti illetékes járási hivatalnál tudja ezt megigényelni – és ugyanígy a leszázalékolási kérelmét is.

Az ügyfeleink sok esetben rendelkeznek valamilyen egészségügyi problémával, melyeket gyakran elhanyagolnak, egyrészt a félelem miatt, másrészt mert nem tudják, hogy pontosan milyen irányba induljanak el, hogyan tudják kezelteni problémáikat. Fontosnak tartjuk, hogy ez ügyben is minél pontosabb információval legyünk képesek ellátni panasszal rendelkező ügyfeleinket – így tavaly 46 ügyfelünket tudtuk elirányítani a megfelelő egészségügyi ellátásba. Egy másik gyakori probléma, mellyel ügyfeleink, de gyakran a mellettünk működő háziorvosi rendelőben praktizáló orvosok is felkeresnek minket, hogy ügyfeleinknek nem rendezett a társadalombiztosításuk. 2022-ben 32 ügyfélnek tudtuk rendezni biztosítását.

A mellettünk működő SZIK-FET irodával szorosan együttműködve tájékoztatjuk ügyfeleinket az éjjeli menedékhelyekről, valamint az átmeneti szállóinkról. Gyakran az irodából irányítjuk ügyfeleinket a Felvételt Előkészítő Team-hez, hogy minél hamarabb egy számukra inkább megfelelő intézménybe tudjanak bekerülni. Ügyfeleink, amennyiben felvételt nyernek egy átmeneti szállóra, kérhetnek tőlünk egy úgynevezett „Kedvezményes Térítési Díj Igazolást”, mellyel az első három hónapban csökkentett összegű szállódíjat kell fizetniük. Ez az igazolás 2022-ben 47 alkalommal került kiállításra szolgáltatásunkban.

A K84 Ügyfélfogadási Irodában próbálunk ügyfeleink igényeihez igazodva frissíteni és bővíteni szolgáltatásainkon. Emiatt is bővítettük ki szolgáltatásink körét az aktív korúak ellátásában, valamint a leszázalékolási kérelem elindításának segítségnyújtásában. Azt tapasztaljuk, hogy ügyfeleink elégedettek és hálásak a szolgáltatások nyújtásával, valamint a fogadási idő kibővítésével, hiszen ezáltal egy nagyobb réteg tud eljutni hozzánk ügyfélfogadási időben.

Jövőbeli terveink között szerepel az iroda szolgáltatásainak bővítése:

Egyrészt a nyitvatartási idő meghosszabbításával szeretnénk elérni, hogy minél több ügyfelünknek (azoknak is, akik az éjjeli menedékhelyen éjszakáznak) hozzáférhetővé tegyük az iroda szolgáltatásait. Emiatt szeretnénk, hogy az iroda hetente egyszer estig nyitva tartson, így még nagyobb ügyfélkör bevonható az ügyintézésbe.

Másrészt beruházásokkal kapcsolatos fejlesztéseket is tervezünk. Terveink közt szerepel, hogy számítógépekhez való hozzáféréssel segítsük ügyfeleinket a munkakeresésben, valamint a családtagokkal, ismerősökkel való kapcsolatfelvétel lehetőségét biztosítsuk számukra – nem csak számítógépek által, hanem telefoneszközeink bővítésével is.

Amennyiben ügyfeleink igénylik, egyéni edukálásra is lehetőség lenne, akár számítógépes ismereteik bővítése céljából, vagy munkamegtartást támogató tanácsadásban részesítve őket.

A jövő évre az egyik legnagyobb kihívásnak azt tekintjük, hogy az egyre szigorodó és zártabbá váló egészségügyi ellátásba tovább tudjuk küldeni az ügyfeleinket, segítsük őket a egészségügyi szolgáltatások elérésében. Ennek fő elemei, hogy rendezzük társadalombiztosításukat, TAJ kártyához juttassuk hozzá őket, valamint szükség esetén NAV tartozásuk rendezésében is (még) hatékonyabban tudjuk segíteni a rászorultakat.

A K84 Ügyfélfogadási Iroda beszámolóját készítette: Jakab Ágnes

Álláskereső Iroda

A 2022. év beszámolóját egy rövidebb történeti visszatekintéssel kell kezdenünk, mivel az év során tapasztalt átalakulások és a hozzájuk kapcsolódó előzmények is meghatározóak a jelenlegi működésre és a szakmai munkánkra.

A korábbi évek során két álláskereső iroda működött a BMSZKI-ban: az egyik a Dózsa György út 152-ben Dózsa, majd a későbbiekben FogLak Álláskereső Iroda néven, míg a másik a Könyves Álláskereső Iroda a Könyves Nappali Melegedőn belül speciális szolgáltatásként.

2021 őszén a két iroda egy telephelyen, egymás mellett, de akkor még külön működött, míg 2022 februárjától a személyi változások eredményeként együtt folytatták tovább a szakmai munkát – a FOGLAK iroda foglalkoztatási munkatársai átköltöztek a melegedő területén működő Könyves Állskereső irodába. 2022. őszén újabb változás történt, az Iroda szakmai vezetése átkerült az Ügyfélszolgálati Irodához, mely ugyan ezen a telephelyen működik.

Az ügyfelek részére az internetről gyűjtött álláslistákat készítünk, illetve az önálló álláskereső támogatása mellett szükség esetén egyénileg, célirányosan is segítjük a hozzánk fordulókat. Az irodában ingyenesen, az álláskereső céljából korlátlan mennyiségben használhatóak vonalas telefonok. Ez egyrészt segítség azoknak az ügyfeleknek, akiknek nincs saját készülékük, vagy nincs hívható egységük, ugyanakkor egyfajta nehézség is, mivel a nyitvatartási időhöz kötöttek, illetve ismeretlen számról jelentkeznek a készülékek. Az évek során többször jelezték az ügyfelek is, hogy sokan nem veszik fel ismeretlen számra a hívást, illetve a kollégákkal mi is tapasztaljuk, hogy a telefonon történő jelentkezéseknek többféle buktatója is van. Egyre nagyobb arányban találkozunk olyan hirdetésekkel, ahol önéletrajzot, esetenként motivációs levelet kérnek a jelentkezés során. Az Állskereső Irodában segítjük az ügyfeleinket többek között fényképes önéletrajz készítésével, álláshirdetésre történő jelentkezésekkel (akár e-mailen keresztül, akár karrier oldalon történő regisztrációval) is, bár az önéletrajz használatával kapcsolatban nem minden ügyfelünk ért egyet. Ennek ellenére 2022-ben 105 db önéletrajzot készítettünk, illetve 122 alkalommal módosítottuk a korábbi évek során készült önéletrajzokat.

Az interneten történő önálló álláskeresőzésre, ügyintézésre, kapcsolattartásra, illetve böngészésre ad lehetőséget az ügyfeleknek az irodában található 2 db számítógép, amit 2022-ben 1003 alkalommal vettek igénybe. Népszerű szolgáltatás az ügyfelek körében, ugyanakkor felhívja a figyelmet arra, hogy csak a digitális kompetenciával valamilyen szinten rendelkezők számára használható. A folyamatosan fejlődő informatikai ismeretek követése mindenkinek fontos, azonban az ügyfeleink körülményeiből adódóan kérdéses, hogy erre mennyire van lehetőségük. Nem minden esetben, de az idősebb korosztályú ügyfeleinkkel történő beszélgetések során gyakran jelzik, hogy nem tudják használni a számítógépeket. Sok esetben tapasztaljuk, hogy lenne igény a digitális ismeretek elsajátítására, illetve bővítésére, azonban az ügyfeleink részére elérhető támogatott oktatást hiányzó elemként érzékeljük. A számítógéphasználatban elakadó ügyfeleinket az ismereteink és a lehetőségeink határain belül igyekszünk segíteni, edukálni is (pl.: e-mail küldés/továbbítás, dokumentum csatolása, stb.).

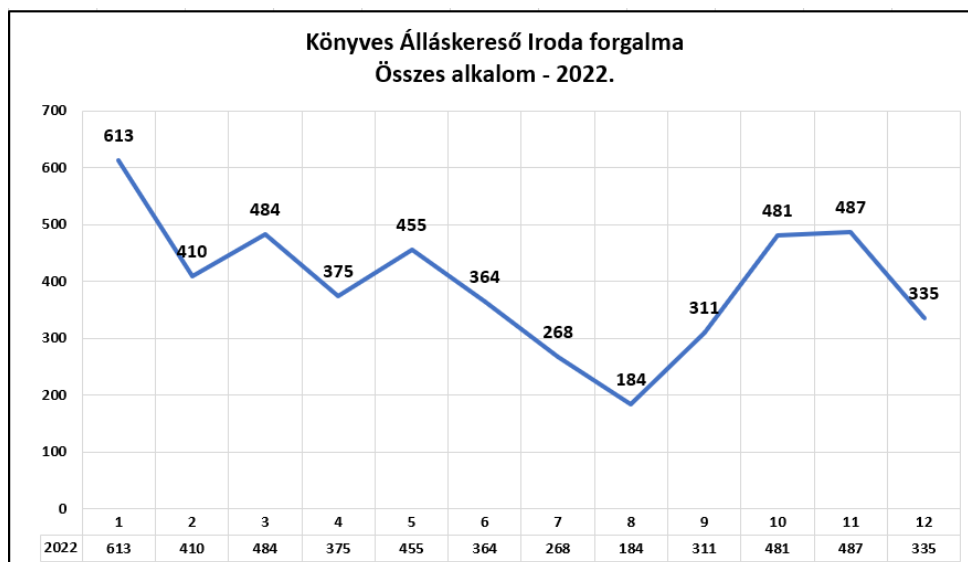
Az iroda szolgáltatási palettáján kevésbé kimagasló számmal, de jelentőségét tekintve ugyanolyan helyet foglal el az elveszett iskolai bizonyítványok pótlásának ügyintézése. 2022-

ben 41 ügyféllel vettünk fel adatokat egy vagy több bizonyítványának megkereséséhez. A dokumentumok pótlása a végzettségek igazolása miatt szükséges és fontos, ami sok esetben a munkába állás feltétele is lehet. Ügyfeleink több alkalommal számolnak be arról, hogy akár már évek óta nincs meg a bizonyítványuk, ami miatt akár hátrányos helyzetbe is kerülhetnek egy-egy álláslehetőségre történő jelentkezésnél. Az elveszett iskolai bizonyítványok pótlásának szolgáltatása ennek a hiánynak a kiegyenlítésében segít, de azt is hozzá kell tenni ugyanakkor, hogy sok esetben idő- illetve energiaigényes feladat, kutatómunkát igényel a munkatársak részéről. A korábbi képző és/vagy vizsgáztató intézmények név-, illetve szervezeti változásai, esetleg megszűnésük miatt nem minden esetben egyértelmű, hogy ki az illetékes az ügyintézésben. A kutatómunka során többek között iskolákkal, szakképzési centrumokkal, hivatalokkal (pl.: Pest Megyei Kormányhivatal – Szakképzési és Felnőttképzési Főosztály, Társadalmi Esélyteremtési Főigazgatóság), levéltárakkal (pl.: Budapest Főváros Levéltára, Magyar Nemzeti Levéltár tagintézményei) kerülünk kapcsolatba, akiktől nagyon sok segítséget, iránymutatást kapunk. Jó együttműködést és kapcsolatot ápolunk egymással.

Az iroda igénybevétele önkéntes alapon történik az ügyfeleink részéről, a hangsúlyt az álláskeresésre és megtartásra helyezzük, a személyi- és technikai háttér révén igyekszünk a minél önállóbb és aktívabb döntéshozatal irányába segíteni az irodához fordulókat, ugyanakkor sok esetben **információnyújtással** (pl.: HKA pályázati források, Álláskeresőnek szóló ingyenes BKK bérlet, okmánypótlások), valamint kollégákhoz/társintézményekhez, ismert foglalkoztatásba (fejlesztő és közfoglalkoztatás), védett munkáltatókhoz történő **irányítással** tudjuk elmozdítani ügyfeleink helyzetét.

Az ügyfélkör jellemzői

2022-ben összesen 4767 alkalommal, 1168 fő vette igényben az Álláskereső Iroda szolgáltatásait. Az előző évhez képest – 2021-ben 6225 alkalommal 1288 fő – a csökkenés a gyakoriságok tekintetében jelentősebb.



A 2022-es év forgalmát erőteljes ingadozás jellemezte...

A januári magas csúcsban feltételezhető az álláskeresés mellett a települési támogatásokkal kapcsolatos ügyintézés (szállóigazolás, tanácsadás) is az Álláskereső Irodában. A későbbiek folyamán ez kevésbé volt erőteljesen jelen, illetve 2023-ban ezt a profilt igyekszünk leválasztani az irodáról (szervezeti és személyi átalakulások eredményeként).

Február végétől működik együtt a Könyves Álláskereső Iroda és a FogLak Iroda. A márciusi kiugró szám mögött három álláskereséssel-, és egy ügyfélszolgálati feladatokkal foglalkozó szociális munkás tevékenysége húzódik, ami sajnos rövid életű együttműködés volt. 2022 tavaszán egyszerre történt változás a dolgozói létszámban, és a feladatok ellátásában is. A Könyves Álláskereső Irodához került a FogLak Iroda korábbi tevékenységi köreinek ellátása is (többek között a HKA pályázat, az ügyfél dokumentációk, a Foglalkoztatási Referensi Hálózat működtetése, stb.), míg május közepétől két álláskereséssel foglalkozó munkatárssal kevesebb lett az iroda létszáma.

A májustól tapasztalható folyamatos zuhanás, meglátásunk szerint összefüggésben van többek között a dolgozói létszám változásával, az iroda nyitvatartási napjainak mennyiségével, és a nyári hónapokban elérhető munkalehetőségek számával is.

A negatív csúcs augusztusban jelentkezett, amikor az intézmény éves karbantartása, illetve szabadságolás miatt két hétig zárva volt az iroda.

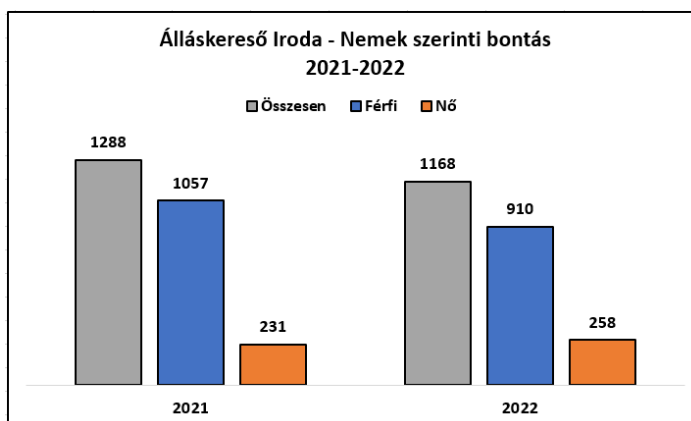
Emelkedik a létszám augusztustól: egyrészt teljes hónap következik, másrészt az ügyfelek álláskeresési aktivitása miatt is. A további növekedés az októbertől megváltozó nyitvatartási

idővel is magyarázható (korábban az iroda a Covid intézkedésekből megmaradt ügyfélfogadási idő szerint működött).

Novemberben és decemberben történtek lépések az iroda dolgozói létszámának rendezésére, ami remélhetőleg egy stabilabb működést, illetve minőségi és mennyiségi változást fog eredményezni. Az év utolsó hónapjának mérlegében a munkaerőpiaci folyamatok mellett az Álláskereső Iroda tekintetében a nyitvatartási idő hossza, az ügyfélfogadási napok száma, a dolgozói létszám és az ügyfelek aktivitása befolyásolta az eredményt.

2022 sok személyi- és szervezeti változást hozott az iroda életébe, amelyek során az alapvető működés fenntartása, a stabilitás megőrzése volt az elsődleges cél. Szubjektív észrevétel ugyanakkor, hogy az igénybevételek gyakoriságát befolyásolja, hogy milyen benyomást és szolgáltatásokat kapnak az ügyfelek. A stabilitás, a minőség, illetve a megbízhatóság meghatározó feltételei a mennyiségnek. Fontosnak tartjuk ezek továbbvitelét, ami egyszerre szolgálja az ügyfeleink és a saját elégedettségünket is, ugyanakkor ennek megvalósításához szükséges a megfelelő személyi- és tárgyi háttér biztosítása is.

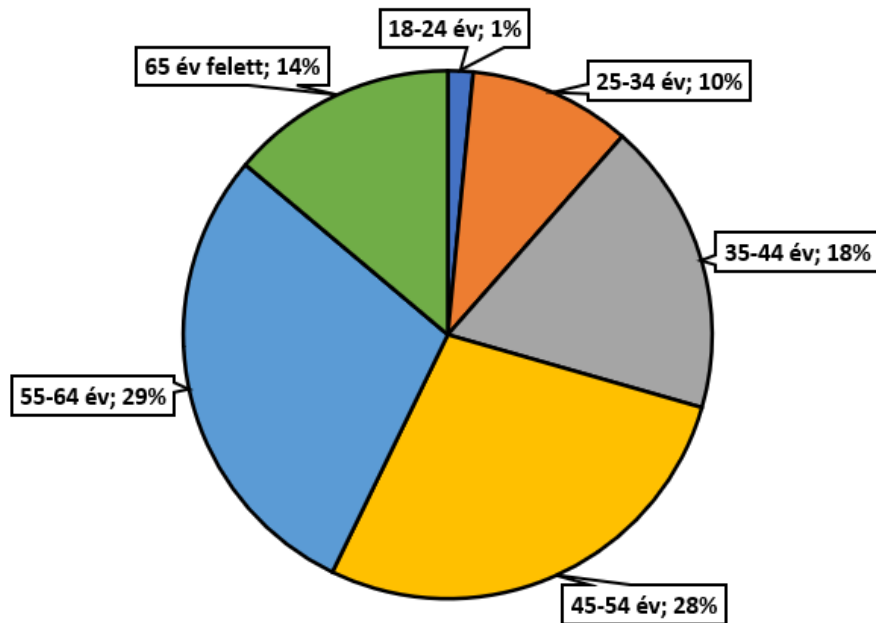
A korábban említett 1168 fő 2022-ben 910 férfit (78%) és 258 nőt (22%) jelent. A 2021-es adatokhoz képest – 1288 fő, ebből 1057 férfi (82%) és 231 nő (18%) – bár az arányok megmaradtak, de mégis, 2022-ben 4%-os növekedés történt a nők esetében. Ennek hátterében



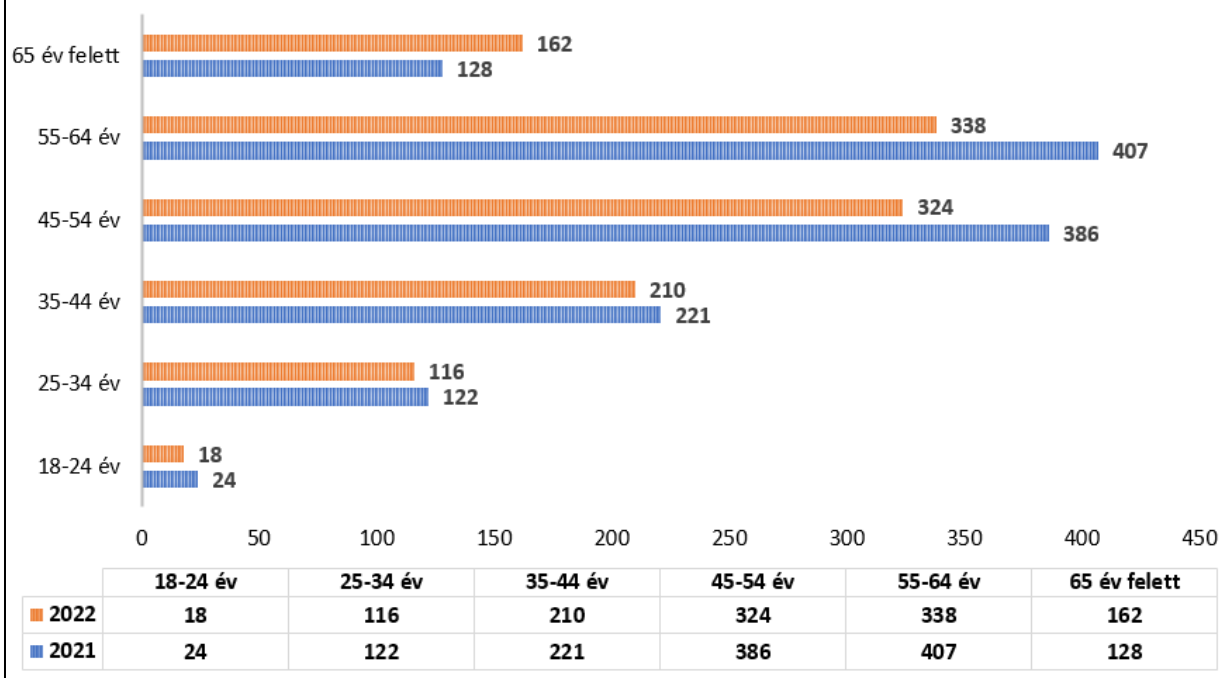
feltételezhető többek között a FogLak Álláskereső Iroda korábbi ügyfélkörének megjelenése is a Könyves Nappali Melegedőben és a Könyves Álláskereső Irodában, de gondolhatunk akár frissen hajléktalanná vált emberek álláskeresői szándékára is (akár az éjjeli menedékhelyek, akár a FET és az orvosi rendelő közelsége miatt is).

Az igénybe vevők életkorát tekintve 2022-ben az 55-64 év közöttiek jelentek meg a legnagyobb (29%), míg a 18-24 év közöttiek legkisebb (1%) arányban az Álláskereső Irodában. Szembetűnő változás az előző évhez képest, hogy a 65. életévüket betöltők, illetve az a fölöttiek száma megnövekedett: a 2021-es 9,94% -ról 2022-ben 13,87% -ra emelkedett.

Álláskereső Iroda - Életkor szerint - 2022.



ÉLETKOR SZERINTI ÖSSZEHASONLÍTÁS 2021-2022.



	18-24 év	25-34 év	35-44 év	45-54 év	55-64 év	65 év ≤	Összesen
2022	18	116	210	324	338	162	1168
2022 %-ban	1,54%	9,93%	17,98%	27,74%	28,94%	13,87%	100%
2021	24	122	221	386	407	128	1288
2021 %-ban	1,86%	9,47%	17,16%	29,97%	31,60%	9,94%	100%

2022-ben 272 fő olyan ügyfél került a látóterünkbe, akik először jártak a Könyves Álláskereső Irodában (függetlenül attól, hogy a BMSZKI nyilvántartásában mióta szerepelnek, vagy korábban a FogLak Iroda ügyfelei voltak-e). Az év során az igénybevevők 23%-át tekintettük számunkra „új” ügyfélnek. Ez az arány azért is elgondolkodtató, mert megerősíti bennünk, hogy az álláskereső segítségére továbbra is igény van az ügyfelek részéről.

A gyakorisági számok oldaláról megnézve ugyanakkor azt mondhatjuk, hogy az ügyfeleink 55%-a vette igénybe az iroda szolgáltatásait kettő, vagy több alkalommal. Felmerül a kérdés, hogy akik csak egyszer jártak az irodában (45% = 525 fő) az év folyamán, vajon az ő elmaradásuknak a hátterében mi húzódhat? Véletlenül tévedtek az irodába? Megkapták a segítséget és/vagy információt, amiért jöttek? Vagy elégedetlenek voltak a szolgáltatással? Az okokat még lehetne sorolni, de ezekre a kérdésekre nincs válaszunk, viszont a gyakorisági mutatók is ráirányítják a figyelmet a minőségbiztosítás fontosságára. Tehetünk ezért lépéseket? A válasz: igen.

A szakmai munka 2022-ben

A szervezeti és személyi átalakulás a szakmai munkára is rányomta a bélyegét. Elsődleges cél volt az alaplátogatás stabilitásának fenntartása, amely mellett eredmények és veszteségek egyaránt érték az irodát.

Az Utcáról Lakásba Egyesület révén lehetőség volt ügyfeleket képzésbe irányítanunk, ami 2022 március közepétől május végéig tartott. 10 héten keresztül csütörtökönként volt az oktatás. Tisztítási technológiai ismereteket és végzettséget szerezhettek a résztvevők.

Eredményeink között szerepel továbbá az Északi Szomszédok Nyugdíjas Szövetkezetnél tett látogatás és kapcsolatfelvétel is. Erre azért volt szükség, mert a mindennapi gyakorlat során azt vettük észre, hogy egyre több, a nyugdíjkorhatárt beöltött ügyfél keresi meg az irodát álláskereső céljából is (ezt támasztja alá a statisztikából látszó 4%-os emelkedés is). Az ő szükségletükre próbáltunk választ találni egy lehetséges „tovább vezető” út révén. Az ismerkedés összefoglalója alapján az érdeklődő ügyfeleknek az egyéni foglalkozás, önéletrajz készítés mellett tudtunk egy plusz irányt is a figyelmükbe ajánlani.

A FogLak Irodától kapott „örökség” feldolgozása egy hosszabb folyamat (ami még a jelen beszámoló írása közben is tart), ugyanakkor elmondható, hogy a 2022-es évben az írásos dokumentáció átvizsgálása során kialakításra került egy bizonyítvány adatbázis, ami 817 db

ügyfél számára jelent segítséget iskolai végzettségéről szóló dokumentumainak megőrzésében. A Könyves Álláskereső Iroda adatbázisával együtt több, mint 1400 fő érintett ebben az iratmegőrzési szolgáltatásban. Ez azért is jelentős, mivel a munkába állás során előfordulhat, hogy a munkáltató kéri a végzettség igazolását, és ebben az esetben a dokumentum „kéznél” van, elérhető, illetve biztonságban van.

Kevesebb háttérmunkát igénylő örökség volt a már aktuális HKA pályázat folytatása, ami a munkavállalást segítő, az ügyfelek körében népszerű része a szolgáltatásoknak. Korábban a FogLak Iroda volt a pályázója és koordinátora, de a 2022-es évtől a megvalósításban is sokkal aktívabb szerepet kapott a Könyves Álláskereső Iroda. A HKA 2021-22 KMR-361-es pályázat során 60 db munkába állási csomag, illetve 600 db BKK jegy kiosztására került sor. Ezen felül egy csoportfoglalkozás is részét képezte a pályázatnak. A munkába állási csomagokat azoknak az ügyfeleknek (39 férfi és 21 nő) volt lehetőségünk adni, akik a munkába állásukat követően a szerződésükkel és szociális munkásuk ajánlásával megkeresték az irodát. A csomagok egyebek mellett készétel konzerveket, kávé, zabkását, lekvárt, stb. tartalmaztak, amelyeknek célja, hogy a Munkába álló személyek rendkívüli települési támogatás mellett az első fizetésig valamilyen szinten segítsék az ügyfelek mindennapjait. A csomagot átvevő ügyfelek 43 esetben határozatlan időre- és 17 alkalommal határozott időre szóló szerződést kaptak. A munkakörök tekintetében pedig többek között takarító, vagyonőr, küldeményfeldolgozó, betanított munkás, hulladékosztályozó, komissiózó, operátor, villanyszerelő, stb. pozícióban kerültek foglalkoztatásra. A BKK jegyek tekintetében az állásinterjúkra, valamint a munkahelyre történő eljutás támogatása volt a cél. A népszerűsége és a segítsége mellett ugyanakkor meg kell jegyezni azt is, hogy 10 db buszjegy korlátozottan tudja megoldani a közlekedés nehézségeit, amelyekről ügyfeleink is beszámolnak. Ehhez kapcsolódóan arra biztatjuk az ügyfeleinket, hogy amennyiben lehetséges, akkor a munkaügyi kirendeltséggel való együttműködés révén kérjék az Álláskeresőnek szóló ingyenes BKK bérlet igénybevételét.

2022 novemberében – már az új vezetéssel, az Ügyfélszolgálati Iroda foglalkoztatási részlegeként – készítettünk egy rövid felmérést az Álláskereső Iroda igénybevevői között, amiben arra voltunk kíváncsiak, hogy milyen munkakörbe keresnek álláshirdetéseket, és ennek tudatában mennyire pontos az álláslistánk. A „mini kutatásunk” messze van a reprezentatívától, viszont úgy gondoljuk, hogy a megkérdezetteknek jelzésértékkel is bírt a kezdeményezés, miszerint szeretnénk minél nagyobb odafigyelést és minőségi szolgáltatást nyújtani számukra. Az ügyfelek szívesen segítettek, 28 válaszadónk volt, és elmondható, hogy a mosogató (15), a konyhai kisegítő (10) és a portás (10), valamint a takarító (9) munkakörökre érkezett a legtöbb

válasz. Természetesen ebből nem lehet nagy általánosságokat levonni, viszont érdemesnek tartjuk, hogy a jövőben hosszabb időn át és nagyobb megkérdozetti létszámmal is megvizsgálni a kérdést, ügyfeleink igényeit.

Az Álláskereső Iroda mérlegének veszteség oldalára a „speciálisabb” dolgok kerültek, többek között a munkáltatói és szakmai kapcsolattartás, a szakmai műhelyek, stb. háttérbe szorulása. A kapcsolatok építéséhez és fenntartásához elengedhetetlen a dolgozói létszám megfelelő szintjének biztosítása, hogy a szolgáltatási palettának ez a speciális eleme is aktívan működhessen, illetve kiegyensúlyozott lehessen a „hétköznapi” gyakorlattal.

Az Álláskereső Iroda mindennapjaiban a hullámvölgy egyszerre nehézség, ugyanakkor lehetőség is a megújulásra, a korábbi működés felülvizsgálatára, „építkezésre”. Ennek fényében **terv lehet a 2023-as évben** többek között a társintézményekkel való újbóli kapcsolatfelvétel, a bizonyítvány adatbázis kutatási szempontból való feldolgozása, saját kutatások/kérdőívek megvalósítása az ügyfélkörünket illetően, új pályázati elemek beemelése, saját minőség-biztosítási rendszer kialakítása stb.

Szakmai team, belső és külső együttműködések, kapcsolatok

- BMSZKI intézményei
- BMSZKI Felvételt Előkészítő Team és SZIK
- Orvosi Szolgálat
- Hajléktalanok Információs Központja
- BFKH IX. Kerületi Hivatal Hatósági Osztály 2.
- BFKH IX. Kerületi Hivatal Foglalkoztatási és Ellátási Osztály
- Csoport-téka Egyesület
- Utcáról Lakásba Egyesület
- Golgota Keresztény Gyülekezet Nappali Melegedő
- Szakképzési Centrumok, Iskolák
- Budapest Főváros Levéltára
- Magyar Nemzeti Levéltár és tagintézményei
- Pesti Megyei Kormányhivatal Szakképzési és Felnőttképzési Főosztály
- Társadalmi Esélyteremtési Főigazgatóság
- Budapest Esély
- Északi Szomszédok Nyugdíjas Szövetkezet

Az Álláskereső Iroda beszámolóját készítette: Botos Bernadett

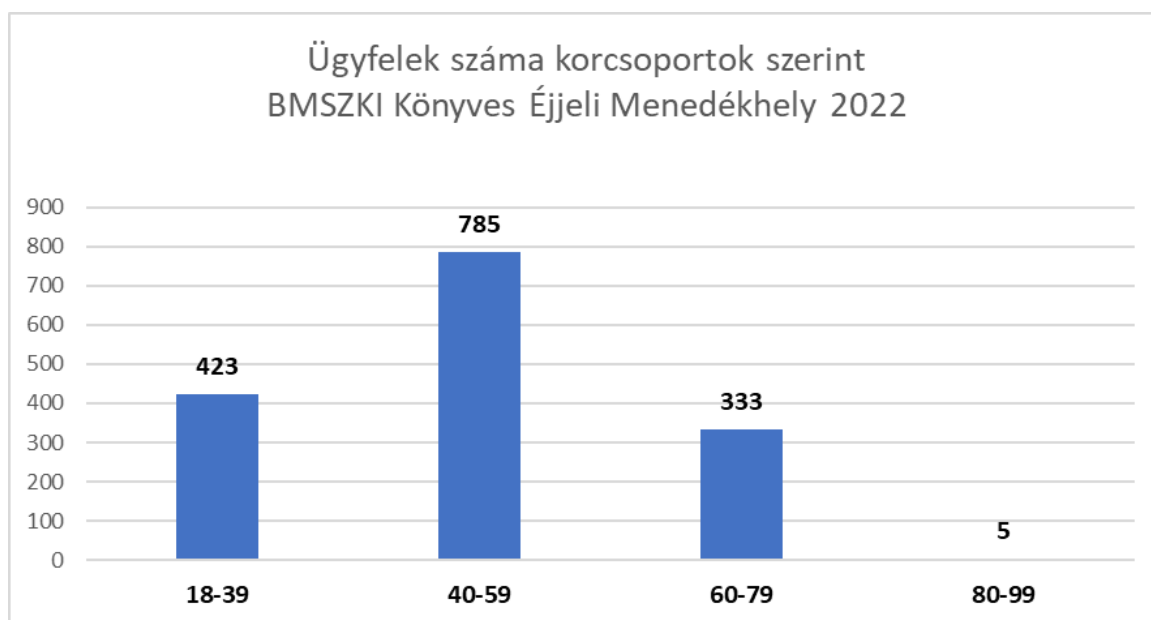
Könyves Éjjeli Menedékhely

A BMSZKI Könyves Éjjeli Menedékhely a 2021-es évben is az engedélyezett, napi 208 hajléktalan ügyfél számára tud lehetőséget nyújtani az éjszakák fedett helyen való eltöltésére, melyhez komplex szolgáltatások is kapcsolódnak. Az igénybevétel az ügyfél kérelmére indul. Ehhez csupán a személyes iratok és egy évnél nem régebbi negatív tüdőszűrő lelet szükséges.

Az éjjeli menedékhely szolgáltatásai az 1/2000. tv. alapján a következők, mely szolgáltatások körét bővítjük, ha szakmai szempontok indokolják:

- személyi tisztálkodási lehetőség – ehhez borotva, borotvahab, szappan biztosítása,
- ruházat tisztításának (mosás, szárítás) lehetősége,
- pihenés,
- értékmegőrzési lehetőség,
- ételmelegítés biztosítása,
- szociális információ nyújtása, indokolt esetben esetkezelés biztosítása

Az Éjjeli Menedékhely nyitvatartása mindennap: délután 18 órától másnap reggel 8 óráig tart. Feliratkozás az intézmény előtti nagykapunál 17:30-kor, az első beengedés 18:00 órakor történik. Az igénybevevőknek másnap reggel 8 óráig kell elhagyni az éjjeli menedékhelyet.



Az összes igénybe vett alkalmak száma a 2022-es évben 35.378 volt, ez a szám 1.546 különböző férfi ügyfelet takart, 2392 kontakttal.

Fürdés szolgáltatást 35.360 alkalommal jegyeztünk, mosatást 610 alkalommal, borotvát 315 alkalommal adtunk ki az ügyfeleknek.

Elmondható, hogy krízis helyzetben, átmeneti lakhatási zavarok esetén jelennek meg az ügyfelek leginkább az intézményben. Az egynapos és a rövid időszakú itt tartózkodások pont ezeket jelzik. A rövid ideig bent alvó ügyfelek megpróbálják külső kapcsolataik révén, vagy szociális munkás segítségével megoldani a lakhatásukat máshol, mert nem tömegszállásra számítanak. 60 nap felett többnyire azok az ügyfelek éjszakáznak a menedékhelyen, akiknek – pl. életkoruk miatt – másutt történő elhelyezése akadályokba ütközik, vagy (bármilyen okból) ciklikusan visszatérnek hozzánk. Továbbá több olyan ügyfelünk van, aki betegségei miatt nem felvehető átmeneti szállóra, vagy nem tudjuk az elhelyezését másutt megoldani. E miatt team döntés alapján (azért, hogy az állapotát követni tudjuk) az intézményben tartjuk, miközben megpróbálunk valamiféle jövedelmet vagy megfelelő helyet keresni számukra.

Szakmai munka

A jogviszony egy éjszakára szól, nagyrészt egyszintes ágyakon tölthetik az éjszakát az ügyfelek. A tisztálkodáshoz, ételmelegítéshez biztosítunk megfelelő eszközöket. A helyekre a feliratkozás este fél 6-tól történik, a beengedés 6 órától. Az intézmény reggel 8 órakor zár, az épületet addig kell a bent éjszakázóknak elhagyniuk. Az engedélyezett 208 férőhely hagyományos éjjeli menedékhelyként funkcionált, egy napos jogviszonnyal. A földszint egy része indokolt esetben – pl.: egészségügyi problémák, munkába járás megkönnyítése miatt – egészségügyileg rosszabb helyzetben lévő hajléktalan embereknek van fenntartva.

Az új ügyfelekkel és azokkal, akik régen nem jártak már az intézményben egy rövid interjút készítenek a szociális munkás kollégák, hogy a további elhelyezés, gondozás, irányítás lépéseit megtervezhessük, továbbá, ha speciális igények merülnek föl (betegség, friss hajléktalanná válás, elhelyezés szükséges stb.) azokra reagálni tudjunk.

Krízis élelmet a téli időszakban is tudtunk hétvégén és ünnepnapokon adni ügyfeleinknek – az RSZTOP egytál ételen felül, mely hétköznapi elérhető szolgáltatás az intézményben. A mikrohullámú sütők használata állandó.

A krízis időszakban elmondható, hogy több alkalommal veszi igénybe ugyanaz az ügyfél a férőhelyeinket és szolgáltatásainkat, mivel a várólisták miatt a más típusú elhelyezésbe nehezebb ilyenkor bekerülni.

A mosási kapacitásunk éjszaka elég kicsi, ennek ellenére a mosógépeinkben folyamatosan tudtunk mosást és szárítást biztosítani.

A fürdési lehetőséget szinte teljes létszámban kihasználták az ügyfelek, borotvát 353 darabot osztottunk ki az éjjeli menedékhelyen.

Esetkezelő szociális munka a BMSZKI Könyves Éjjeli Menedékhelyen

A BMSZKI Könyves Éjjeli Menedékhelyen az esetkezelők feladatai: a kliensek információkkal való ellátása, problémafeltárás, rendszeres „irányított” kapcsolattartás, lakhatási, munkaügyi, egészségügyi, mentális és addikt problémáik megoldásában való aktív segítségnyújtás és mentorálás.

A stabil esetkezelő heti négy napot dolgozik negyven órában, ami azt jelenti, hogy van két olyan nap, amikor az esti órákban is jelen van az intézményben. Ez azért lett így megszervezve, hogy ne csak a nappali melegedőben, hanem az éjjeli menedékhelyen is tudja végezni a munkáját. Erre azért van szükség, mert valós ügyintézkést nem lehet éjjel elindítani. Intézményi szinten heti egy csoportos team van, ahol lehetőség van átbeszélni a problémás eseteket és közösen megoldást keresni az adott problémákra.

Szűcs Sándor esetkezelő szociális munkás beszámolója:

Feladatkörömet a következőképpen definiálnám: szociális és hajléktalan ellátó rendszeren belüli kliensek információkkal, tanácsadással való ellátása, problémafeltárás, rendszeres „irányított” kapcsolattartás, lakhatási, munkaügyi, egészségügyi, mentális és addikt problémáik megoldásában való aktív segítségnyújtás és mentorálás.

Heti négy napot dolgozom negyven órában, ami azt jelenti, hogy van két olyan napom, amikor este 21 óráig dolgozom. Ez azért lett így megszervezve, hogy ne csak a Nappali Melegedőben, hanem az Éjjeli Menedékhelyen is tudjam végezni a munkámat. Intézményi szinten heti egy csoportos team-ünk van, ahol megbeszéljük a problémás eseteket és megoldást keresünk az adott problémákra. Ez nem jelenti azt, hogy esetmegbeszélőre csak ezen alkalmakkor van lehetőségem, napi szinten konzultálhatok és konzultálok különböző esetekkel kapcsolatban az intézményvezetőmmel és a kollégáimmal. Az esetkezelés folyamán felmerülő dilemmákat, problémákat itt helyben az adott team-mel meg tudom beszélni, illetve oldani.

Az eredményeket leginkább a számok tükrözik. **2022-ben 615 klienssel dolgoztam együtt**, ez a szám magába foglalja ez esetkezelt és az ügynevezett „ügyintézős” ügyfeleinket is. Ügyintézős ügyfelek alatt azokat a klienseinket értjük, akinél nem kellett egy folyamatot

hosszasan végig vinni rövid- és hosszútávú célokkal, hanem a találkozásunk egy, vagy két alkalomra korlátozódott és általában tanácsadásként, információnyújtásként funkcionált. Az **esetkezelt** klienseim száma **132 fő** volt, ők azok a kliensek, akiket végig kísértem az ittlétüktől az intézményi kiléptetésükig vagy az adott problémájuk rendezéséig. Több alkalommal ültünk le együtt, hogy közösen megfogalmazzuk az esetkezelés irányát, az adott problémát, az elérendő, és megvalósítandó célokat. A 132 esetkezelt kliensből 94 lakhatási problémával fordult hozzám, vagy irányították felém, ezen felül jómagam is kerestem a segítségre szorulókat. Az esetkezelések sikerességéből fakadóan 31 kliensünk BMSZKI átmeneti szállón, 15 esetben „külsős” átmeneti szállón, 29 ügyfelünk „24 órás fapadon”, 9 fő „külsős” munkásszállón, 2 fő BMSZKI munkásszállón, 3 fő rehabilitációs intézményben (Zsibrik, Ráckeresztúr), 4 fő lábadozón, 4 fő szívességi lakhatás keretén belül rokonoknál, 3 fő albérletben nyert elhelyezést, 1 kliensünk pedig kórházi elhelyezésre került. Magyarán, az esetkezelések sikeressége százalékos mértékben 86,37%-os volt. 20 esetben (13,63%) sajnos sikertelen volt az esetmunka, ami legtöbb alkalommal azért történt, mert a kliens önszántából, de váratlanul kiköltözött a menedékhelyről és emiatt megszakadt a kapcsolat.

Munkám során nagyon fontosnak tartottam klienseink nyílt munkaerőpiacon történő elhelyezését, ahol kiemelkedő szerepet kapott az esetkezelésen belüli mentorálás, álláskeresés, munkahelymegtartás segítése és a nyomon követés. Ennek érdekében több munkáltatóval, megváltozott munkaképességűek esetében akkreditált munkáltatókkal dolgoztam együtt. Az eredmények ebben az esetben sem maradtak el. Klienseim közül 13 ügyfél dolgozik (tartósan) a nyílt munkaerőpiacon, 15 megváltozott munkaképességű kliensem pedig akkreditált munkáltatónál dolgozik erősítve ezzel társadalmi elfogadottságukat és integrációjukat. A hajléktalan emberek integrációja, a megváltozott munkaképességű hajléktalan emberek reintegrációja a munka világába fontos mérföldkönek számít a munkám során.

A 132 esetkezelt ügyfélből **91 kliensemnek** társult vagy alapproblémája volt a **rossz egészségügyi állapot**. Mint, már említettem ügyfeleink között gyakran fordul meg megváltozott munkaképességű személy, és voltak olyanok is, akiknél a találkozások folyamán sikerült kideríteni, hogy egészségkárosodással élnek együtt. Ilyen esetben a szakszerű orvosi ellátást intézményünk biztosította, komolyabb esetben pedig kórházi ellátásban részesültek. Sok esetben klienseink komplex minősítésének elindítását és a folyamat véghezvitelét is megvalósítottuk.

Fontosnak tartom még megemlíteni a **2022-as év vonatkozásában**, hogy együttműködve az Art Work Shop-pal és a Májbetegek Alapítvánnyal 180 BMSZKI-s kliensünket tudtam leszűrni

HCV-re, valamint 20 személyt HIV-re. Sajnos 17 ügyfelünk lett HCV pozitív, ebből 11 kliensünket sikerült elkísérnem a Dél-pesti Centrum Kórház Hepatológia Osztályára, 5 fő esetében sikeres lett a gyógyszeres terápia, 3 kliensünk esetében pedig folyamatban van a gyógyszerelés.

Véleményem szerint a hajléktalan-ellátás jövője és motorja az esetkezelésben, mentorálásban, illetve a fejlesztésben keresendő. Fontos, hogy utca, fapad, átmeneti szálló viszonylatában ne a körforgás és a konzerválás legyen az útmutató és a „nagy” eredmény, hanem meg kell találni azokat a kiléptetési pontokat, amelynek következtében a kliens megszűnik része lenni a rendszernek. Ezek a pontok leginkább az átmeneti szállók intézményeiben keresendők, ugyanis klienseink ott állandó lakhatási lehetőséggel bírnak, így a segítő szakember kapcsolatban állhat velük a nap 24 órájában.

Kollégák beszámolója a 2022-es évről

Kormos Tivadar szociális munkás, életmód tanácsadó

A „Kezdj el élni” klub 2022 szeptemberében alakult a Könyves Kálmán körüti hajléktalan szállón azzal a céllal, hogy interaktív csoportfoglalkozások alkalmával inspirálva legyenek a résztvevők egy jobb életre.

Legfőbb vágyam az, hogy az egyénben kialakuljon a helyes önértékelés és különböző gyakorlatok, motiváló gondolatok által sikerüljön visszaintegrálódni a társadalomba. Szeretném, ha mindenki megtalálná a helyét az életben és a remény, a napi tapasztalatok által sikerülne felemelkedni arról a szintről, ahol most van. Mindezt nem „magányosan” teszem, hanem szorosan együtt dolgozom az esetkezelő kollégákkal, akik további segítséget tudnak nekik nyújtani a munkába állásban és egy magasabb szintű szállás megoldásában. Így ezek a foglalkozások csupán csak a lelkesedést, motiváltságot adják meg a csoport résztvevőinek, viszont ez egy fontos elem az együttműködésben a cél érdekében.

Ilyen témákat állítunk fókuszba, mint a *helyes önértékelés, a célok kialakítása, pénzkezelés, gyászfeldolgozás, szenvedélybetegségek problémája, megfelelő jövőkép kialakítása* stb.

Átlagosan 10-15 fő vesz részt a klubfoglalkozásokon. Aminek kifejezetten örülök, hogy sikerül megszólaltatni őket, megnyílnak egymás előtt, ugyanakkor, mikor én beszélek, annyira figyelnek, hogy a légy zümmögését is meg lehet hallani. Több alkalommal is megkerestek már

a programon kívül is, amikor elmondták terveiket, reményeiket, vágyaikat. Ezeket az embereket a közös munka eredményeként sikerül magasabb szintre emelni.

A legutóbb is egy résztvevő megállított és elmondta, hogy „*bombasztikus volt az előadás*” és különböző elhatározások születtek meg benne ennek hatására. Elmondta, hogy már 95 napja van nálunk. Egyébként már felfigyeltem rá és beszélgettem is vele, hogy „*nem ide való*”, „*kezdjen valamit az életével*” stb. Mindig lerázott és azt mondta, hogy „*jó ez neki így!*” Most először, amikor részt vett a foglalkozáson, egy vágy ébredt a szívében a jobb élet iránt. Elmondta, hogy azonnal indulni fog, hogy elhelyezkedjen a szakmájában (szobafestő) és mielőbb albérletet vegyen ki. Köszöni a motivációt és igyekszik változtatni az életén. Mondtam neki, hogy figyelemmel fogom kísérni az életét!

Egyébként 2022 karácsonyán egy zenés, prózás, ünnephez illő programot szerveztünk önkéntes segítőimmal, ahol 120 személynek adtunk bőséggel ételt és több tálca süteményt. Osztatlan sikert aratott a program.

A klubfoglalkozások „mellékterméke”, hogy az ügyfelek tiszteletteljesebbek velem és jobban hallgatnak rám egyéb életbevágó kérdésekben is. Több emberrel sikerül a programokon kívül is beszélgetni, ráadásul olyanokkal is, akik nem vesznek részt a foglalkozásokon...

Végezetül hálás vagyok Ekker Éva intézményvezetőnek és Arday Zsolt szakmai vezetőnek, hogy lehetőséget biztosítottak a klub létrejöttének és működésének. Hiszem, hogy nem hiábavaló ez a munka és sokan ez által is megtalálják életük értelmét.

Székelly Viktória segítő

A Könyves ügyfélköre nagyon változatos képet mutat, hiszen napi szinten ügyfeleink között tudhatjuk a több éve minket választó állandó klienskört, az idősebb-beteg korosztályú férfiakat, az új ügyfeleket, a fiatal, sokszor gyermekotthonból kikerülő srácokat, a pszichiátriai betegséggel küzdőket, a büntetésvégrehajtó intézetből szabadultakat, az átmeneti szállóra várókat és a dolgozó, többnyire az éjjeli menedékhelyet igénybe vevő klienseket is. A szálló összesen 208 ügyfelet tud fogadni, ami a téli időszakban maximális kihasználtságot élvez.

A gazdasági válság, az elszegényedés, a lakhatási moratóriumok felmondása, az infláció rohamos mértéke mind-mind hozzájárultak és járulnak ma is a hajléktalanság fokozódásához. Sokaknak nem a hajléktalanná válás az első traumatikus élmény az életükben, illetve a lakhatási válságuk felszámolása sem törvényszerűen oldja meg az élethelyzetüket. Meglátásom szerint a generációs mélyszegénység és az aluliskolázottság is okozója a hajléktalanság „terjedésének”.

Az állandó klienskörünket nagyrészt a jövedelemmel nem rendelkező, FET-re nem delegálható vagy már egy átmeneti szállós elhelyezésen átesett személyek adják, akik megszokták az intézmény ellátási rendszerét, mindennapos működését.

Mivel az intézmény központi helyen van, így napi szinten szép számmal fogadunk teljesen új ügyfeleket is, akik sok esetben először szembesülnek a szálló szolgáltatásaival. Őket igyekszünk minél közérthetőbben tájékoztatni. Tudjuk, hogy a frissen utcára került, klienseknek nagyon nehéz feldolgozni a megváltozott élethelyzetüket, sokan depresszió jeleit mutatják ezáltal, illetve kilátástalannak érzik a jövőt. Nekik próbálunk segíteni „beilleszkedni” az új közegbe, illetőleg FET-re küldeni, hogy legalább egy magasabb színvonalú szolgáltatást, egy stabil lakhatást tudjanak igénybe venni és a segítő beszélgetések révén meg tudják fogalmazni, hogyan tudnánk pozitív alternatívát nyújtani nekik. Új ügyfeleink napi szinten krízisidőszakban kiteszik az 4-6 főt is.

Nagy számmal érkeznek olyan 18-25 év közötti fiatalok, akik gyermekotthonból kerültek ki, nincs hova menniük és nem rendelkeznek stabil, kifejlett jövőképpel. Ők gyakran kábítószerfogyasztók, alkoholfüggők, akiket belesodornak kortárs csoportok is a szenvedélybetegségbe. Velük nagyon nehéz a napi szintű kapcsolattartás, mivel hektikusan jelennek meg a szállókon és önmaguk sem kezdeményezik föltétlenül a beszélgetést problémáikról.

Azon ügyfeleink, akik dolgoznak vagy rendszeres jövedelemmel rendelkeznek igyekeznek átmeneti szállóra jelentkezni. Számukra rendkívül jó opció lehet egy minimáldíjas térítés megfizetése mellett egy biztonságosabb, otthonosabb, élhetőbb környezet megteremtése önmaguk számára.

A kliensek mintegy 55-60%-a küszködik valamilyen pszichés betegséggel, mentális zavarral. Sok esetben szinte tehetetlenek vagyunk, mert bár látjuk az intő jeleket, mégsem tudunk ellenük tenni, mivel nincs hozzá szakmai tudásunk, illetve az intézmény sem erre a feladatra specializálódott. Tízből kb. 5-6 ügyfél mentálisan zavart, sérült, együttműködésre képtelen, elfojtó, agresszív, gyógyszerfüggő.... A legproblémásabb esetekben (öngyilkossági hajlam, befordulás, demencia....) igyekszünk a kollégákkal hosszabban elbeszélgetni az ügyfelekkel, segítségére lenni, de azon kívül, hogy javasoljuk nekik háziorvos, pszichiátriai szakrendelés felkeresését nincs meghatározott eszköz a kezünkben. Az elmúlt időszakban a pszichiátriai betegséggel élők száma rohamosan nő, nincs megfelelő ellátás számukra sem a szociális

szektorban sem a kórházi szakellátásban. A mentális leépülés is nyomon követhető az ellátottak körében. Cél lehet mentálhigiénés módszerek elsajátítása a problémák kezelésére.

A Könyvesről számtalan alkalommal elhangzott, hogy jóval magasabb színvonalú ellátást nyújt az ügyfeleknek, mint más szállók. Az ügyfelek maguk is elmondják, hogy azért szeretnek hozzánk járni, mivel a szűrők által, amiket alkalmazunk jóval nagyobb biztonságban érzik magukat nálunk és kevésbé bogaras a szálló, mint máshol. A napközbeni étkeztetés és állandó teaosztás vonzó opció a minket felkeresőknek.

A szolgáltatásaink között tudhatjuk az egyéni esetkezelést, ami lehetőséget nyújt a hozzánk fordulóknak élethelyzetük javításában, problémáik kezelésében és a jövőre vonatkozó elképzelések megfogalmazásában. Az esetkezelő kollégák folyamatosan figyelemmel kísérik a hozzájuk forduló krízisben lévő ügyfelek megsegítési lehetőségeit, legyen szó akár álláskeresésről, lakhatási válságról, TB jogviszony intézésről, egészségügyi problémák kezeléséről stb.

A téli krízisidőszakban életmentő pontot üzemeltet a szálló, ahol menedéket találnak azok is, akik éjszakára kint rekedtek a hidegben és semmilyen más lehetőséget, éjjeli menedékhelyet nem vettek igénybe. Az életmentő pont igyekszik a leghátrányosabb helyzetben lévőknek is segíteni, esetkezelő kollégák bevonásával esélyt teremteni számukra is a továbblélésre.

Rekreációs tevékenységeink között szerepel a filmklub, az életvezetési klub tartása, ami saját kollégáink kezdeményezésére jött létre, illetve egy szabad helyiség kihasználása a jövőben rekreációs célokra, mint pl. pingpong, társasjáték, közösségi tevékenységek megtartása. A közelmúltig álláskereső irodát is működtettünk, ahol sok ügyfelünk talált megélhetési problémáira megoldást általunk.

Ami sajnálatos, hogy a Könyvesen rengeteg a lopás, ami nem kevés utánajárást igényel részünkről, nincs mindenhol kamera, és az ügyfelek folyamatosan károsultakká válnak, ezzel is még nagyobb szegénységbe taszítva saját sorstársaikat.

Várnai Zsolt segítő

Nappali melegedő: Alapvetően éjjelre „szerződtem” de azért volt lehetőségem a nappali melegedő működését is megismerni az évek során. Ahogy látom jobban eloszlik ebben a napszakban a létszám, kora reggeltől késő du.-ig. érkeznek ügyfelek, (ezzel szemben éjjel pár óra leforgása alatt kb. 170 ügyfél érkezik). Lehetőségük van az ügyfeleknek mosni, tisztálkodni, Tv-t nézni, étkezni, ügyeket intézni, és sok más egyéb tevékenység közül választhatnak.

Vannak nappal is nehezen kezelhető ügyfelek, és vannak, akikkel könnyű együtt dolgozni. Sajnos a kilátástalanság, rossz körülmények, alkohol és egyéb meglévő függőségek, betegségek, rokoni-baráti szálak elvékonyodása-elszakadása miatt sokan nem is akarnak kitörni a hajléktalanságból, nem remélnék változást. De szerencsére vannak, akik akarnak, és tudnak is tenni érte, hogy jobbak legyenek a körülményeik.

Éjjeli menedékhely: A nap ezen szakában főleg a téli időszakban általában nagy a leterheltség, nyáron azonban jóval kisebb az érdeklődés a menedékhely iránt. Ennek okai lehetnek, hogy sajnos sok a lopás, egymás közt sokan próbálnak alá-fölérendeltségi viszonyt kialakítani, sokszor egy szobában keverednek idősek, betegek, börtönviseltek, szerhasználók, dolgozó emberek. Sajnos nincs lehetőségünk minden szituációban rögtön jelen lenni, így sokszor csak utólag, sok esetben máshogy jutnak el hozzánk fontos információk bizonyos ügyfelekről, de minden dolgozó próbál a lehető leggyorsabban reagálni a felmerült konfliktushelyzetre, vagy más egyéb beavatkozást igénylő szituációra. Az informatikai rendszerünk sem könnyíti meg a dolgokat, a számítógépeink elavultak, nincsenek karbantartva, szoftveres fejlesztés is időszerű lenne. A sok adminisztráció lassítja a folyamatokat, azonban szükségessége megkérdőjelezhetetlen (egyszerűsítésén azért jó lenne dolgozni). A hidegebb hónapokban az étel mennyisége is problémát jelent, jóval többen igényelnének meleg ételt, vagy akár hideg élelmet, mint amit módunk van kiosztani.

Veres Nóra szociális munkás

2022.december 1. óta dolgozom a Könyves Nappali Melegedőben és Éjjeli Menedékhelyen.

A krízis időszak közepén nem a legegyszerűbb a feladatkörünk, de igyekszik a csapat a lehető legjobban teljesíteni. Személy szerint eddig rövid, de tartalmas és tanulságos 3 hónapot tudhatok magam mögött.

A hajléktalan emberek 2 táborra kezdenek lassan szakadni. Az első táborba tartozó idősebb, demenciával, nem egy esetben inkontinenciával küzdő ügyfelek plusz idő és energia ráfordítást igényelnek. A tárgyi szükségleteket nem is említve. A másik táborba pedig a hirtelen rendszerbe kerülő fiatalokat tudnám sorolni. Az utóbbi időben sok a 18-25 év közötti fiatal ügyfél. Részükre a megfelelő szociális segítő munkát (még) elég nyújtani.

Az intézménnyel kapcsolatos pozitív visszajelzéseim:

- Dinamikus csapatmunka, akár házon belül, akár bármely másik szállóval való együttműködésről van szó.

- Menhely Diszpécser szolgálattal rendszeres kapcsolatban állunk, így az ügyfelek elhelyezése sok esetben sikeres és gördülékeny. Az Életmentő Pont esetében ez fontos szempont.
- Intézmény raktára, illetve ellátmánya szerintem megfelelően van feltöltve, a hiányzó cikkeket rövid időn belül megpróbálják pótolni. Korábbi tapasztalatom alapján ez sok helyen gondot jelent.
- Hasonlóképp tudok nyilatkozni a karbantartó kollégák segítőkészségét illetően is. Az ügyeleti rend az ő részükről is sokat tesz a Könyves működéséhez.
- A fiatalabb korosztály számára Kormos Tivadar kollégám által tartott club foglalkozás eredményessége, a club az ügyfelek jövőképre pozitív hatással van.

Az intézménnyel kapcsolatos javaslataim, hogy a jövőben is sikeres munkát tudjunk végezni:

- Vizesblokkok bővítése, felújítása, több WC és zuhanyzó.
- Ruhaosztás, vagy legalábbis egy állandó készlet beszerzése. Például a fentebb említett, inkontinenciával küzdő emberek ruháinak tisztán tartása, pótlása néha kihívásokkal teli.
- Mosógépek ipari mosógépre cserélése / plusz mosógép beszerzése.
- Az intézményben használt számítógépek frissítése, rendszeresebb karbantartása, amivel el tudnánk kerülni az adatok elvesztését.
- A Könyvesen belül 1-2 szoba fenntartása a földszinten az idősebb korosztály tagjainak.

Bíró Fanni szociális munkás

Közel másfél éve dolgozom hajléktalan ellátásban, és e rövidecske idő alatt is jól megfigyelhető jelenség, hogy a Z generáció tagjai is nagy számban megjelentek a budapesti hajléktalan szállókon. Véleményem szerint ez millió és egy problémát hordoz magában, és nem csak a szociális ellátórendszerek személyes problémája ez, hanem társadalmunk rákfenéje. A Z generáció magatartása és problémája még önmagában is hordoz rengeteg megválaszolatlan kérdést és fejtörést. Az első olyan generációról beszélünk, akik beleszülettek a fogyasztói létbe, a kapitalizmus kegyetlen versenyorientáltságába és abba a neoliberális attitűdbe, ami azt sugallja mindannyiunknak, hogy annyit érsz amennyi a fogyasztói kosarad. Szerintem ez az embert – még ha nincs is tudatos felismerés benne – a kilátástalanság peremére taszítja, és a „spirituális embert”, mint olyat teljesen megöli. Nem csoda tehát, hogy a mai fiatal felnőttek mentális és egzisztenciális helyzetére adott válasza a tudatmódosítók köré összpontosul.

Az alkoholbetegség hazánkban már sokszor ismételt népbetegségnek számít. Ez a szám a hajléktalanellátásban természetesen még magasabb, pont úgy, mint a gyógyszerfüggőség vagy a drogfüggőség. Tapasztalataim azt mutatják, hogy óriási eltérés van az idősebb (pl. negyvenesek, ötvenesek stb.) és a fiatalabb szerhasználók magatartása között. Bár a tapasztalatim nem reprezentatívak, hisz a BMSZKI ügyfélkörét még csak most kezdem megismerni, de ahogyan ez a régi munkahelyemen, úgy itt is látszik, teljesen más szociális, segítő munkára van szüksége egy Z generációs embernek.

Véleményem erről, hogy szerintem nem is szabadna hagyni, hogy alacsonyküszöbű intézményben sok időt eltöltsenek. Véleményem szerint speciális intézményre vagy jól szervezett szakmai programra lenne szükségük, ahol mindenképpen a személyiségük fejlesztése a cél. Nekik nem új szakmára, pénzre vagy munkára van elsősorban szükségük, hanem megküzdési stratégiákra, amit, ha otthonról nem tudtak elsajátítani, akkor a társadalom többi tagjának kell segítenie őket ebben.

Többek között, ilyen speciális ellátásra szorulnak a halmozottan diagnosztizált mentális betegek. Nekik sem csak szociális munkásra van szükségük, hanem minden napos egészségügyi személyzetre, gyógyszerelésre, pszichoterápiákra stb. Úgy gondolom, beláthatatlan veszély fenyegeti a hajléktalanellátórendszert, annak dolgozóit, ha állami szinten erre nem találnak megoldást.

Könyves Életmentő Pont

Az Életmentő Pont a Könyves intézmény részeként egy különálló épületrészben került kialakításra a Főváros VIII. kerületi önkormányzat, mint megbízó és fő finanszírozó, a BMSZKI, mint üzemeltető és projekt lebonyolító, valamint a Menhely Alapítvány diszpécser szolgálata, mint összekötő, koordinátor közötti összefogás eredményeképpen.

A kerület megbízásából a 2022.11.15. – 2023.03.15. közötti téli krízis időszakban a hajléktalan ellátás keretein belül éjjeli menedékhelyet létesítettünk az adott épületrészben.

Fontos számunkra, hogy a személyes esetkezelésben megvizsgálhassuk az ellátottak jelen helyzetét, szükségleteiket és annak megfelelően tudjunk velük együtt közösen együttműködni sorsuk jobbá tételében, magasabb szintű elhelyezések igénybevitelére inspirálni őket. Sikerként könyvelhetjük el, hogy egyes olyan személyek esetében előbbre tudtunk lépni, akik már hosszú

évek sora óta csupán ezt a küszöb nélküli ellátási formát ismerték és fogadták el önmaguk számára.

Sokat jelentett, hogy az éjszakai hideg elől menekülő ügyfeleket befogadó szemlélettel, forró teával és hideg élelemmel vártuk. Az elhelyezés körülményei, a kisebb létszámú szobák alkalmasak voltak arra, hogy olyan ügyfeleket is bent tartsunk, akik a nagyobb éjjeli menedékhelyeket, zsúfoltságuk miatt, jellemzően nem látogatják. Lényegesnek tartottuk a higiénit, a kézmosás, fertőtlenítés fontosságát – és ebben sikerült partnerré tenni az ügyfeleinket is. Mosatás igény szerint történt, fürdéshez mindent tudtunk a részükre biztosítani. Férfiak és nők is igénybe tudták venni a szolgáltatást – de szeparált módon elhelyezve.

Az ügyfélfelvételt a Menhely Alapítvány diszpécser szolgálata végezte magas szakmai színvonalon. Azonban a beszállítást már nem kizárólag a krízis autó bonyolította, hanem más ellátók utcai gondozó szolgálatai is, és nem csak a Budapest 8. kerületből, hanem az egész főváros területéről. A menedék üzemeltetője tehát a Bp. VIII. kerületi önkormányzat, és így elsősorban a területéről bedelegált ügyfeleknek biztosított éjjeli szállást – mindazonáltal a férőhely létszáma megengedte, hogy tudjunk egyéb helyről betérő/beszállított hajléktalan ügyfeleket is fogadni. Éppen ezért dicsérendő a kerületi kezdeményezés, azonban érdemes lehet ezt fővárosi szinten (az egyes kerületek között szorosabb szakmai együttműködéssel) is újra gondolni.

Tapasztalataink alapján úgy látjuk, hogy nagy szükség volna hasonló, a helyi szükségletekre reagáló, a helyi kerületi önkormányzatokkal együttműködésben megvalósuló programokra. Az adott kerületekben valóban tartósan utcán élő, és az utcai szolgálatok által már gondozott hajléktalan emberek számára alapszolgáltatásokat biztosító, kicsi, biztonságos intézmények nagyobb eséllyel tudnának hozzájárulni az utcán élők számának csökkenéséhez. Az adott kerületek részére ez a szolgáltatás lehetőséget nyújtana a területükön életvitelszerűen közterületen élő emberek humánusabb elhelyezésére. (Józsefvárossal közös a szándék, hogy 2023-24 telén is működtessünk Életmentő Pontot.) Az „Életmentő pont” koncepciónak fontos eleme, hogy a bekerült ügyfelekkel azonnali, hatékony szociális munka kezdődjék, és lehetőség szerint megfelelő intézményi ellátásba irányítsuk az ügyfeleket. A fenntarthatóság szempontjából a kerületi önkormányzati támogatás mellett a Fővárosi Önkormányzat részvétele is fontos lenne mind koordináló, mind támogató szerepben.

Az Életmentő Ponton kijelölt esetkezelők foglalkoznak az ügyfelekkel – Ráczi Nikolett, Jakab Ágnes és Szűcs Sándor személyében.

Könyves Éjjeli Menedékhely 2022. évi ügyfél-elégedettségi kérdőív feldolgozása – összefoglaló értékelés és javaslatok

Az intézményi ügyfélelégedettségi kérdőív kitöltése 2022 október hónapban zajlott le.

- A kérdőívet kitöltők átlag életkora a felméréskor 48 év volt.
- Átlag jövedelem a felméréskor 97.000.- Ft.
- 95% az ügyfeleknek önállóan töltötte ki a kérdőívet.

Az ügyfelek véleményén alapuló adatok egyértelműen visszatükrözik, hogy a kollégák alapvetően udvariasak, érthető módon tájékoztatnak, segítőkészek és szakszerűen segítik őket.

Az adott értékelések átlagai nem mutatnak kimagasló eltérést a BMSZKI többi éjjeli menedékhelyének adataihoz viszonyítva.

A szöveges kiegészítésre, vélemény-kifejtésre alkalmas utolsó kérdésre érkeztek olyan válaszok, javaslatok, amelyek közül több a szolgáltatás színvonalának emelésére vonatkozott. Ezek közül kiemeljük a legfontosabbakat:

- Zárható szekrények hiánya. A meglévő szekrények fizikai állapota rossz. A folyamatos rongálás, záruk letépése miatt a szekrények ajtói vagy leesnek, vagy a zár tartós rész sincs már bennük. A szekrények pótlását a fenti okok miatt csak pár évente javasoljuk.
- WIFI hiánya. Az intézményben nem elérhető ez a szolgáltatás. Indokoltnak tartanánk, hogy legyen – hisz a szolgáltatási palettánkat is színesítené. Kezdeményezzük a műszaki engedélyeztetést.
- Takarítás problémája. A még nagyobb tisztaság biztosítása az intézményben cél lehet, bár fontos kiemelnünk, hogy a takarító kollégákkal összességében meg vagyunk elégedve: lelkiismeretesen, elegendő létszámban és minőségben takarítanak. Sokszor olyan szennyeződések eltakarítását is megoldják, amelyek esetében már kérdéses, hogy egyáltalán az ő feladatuk volna-e. Az ügyfeleink egy részének leromlott állapota, egészségügyi és mentális problémáik miatt a vizelet, széklet takarítása a lakóhelyiségekben, vizesblokkokban napi szintű. Folyamatosan jelezzük, szűrjük, kérjük, segítjük a klienseket ebben (is), sajnálatosan változó sikerrel.
- Plusz szolgáltatások. A Könyves éjjeli menedékhely nem tudja azokat a szolgáltatási elemeket biztosítani az ügyfeleknek, melyek az átmeneti szállón, bérleményben, munkásszállón elérhetőek, mint alap szolgáltatási elemek. Nem célja az intézménynek, hogy tartósan nálunk maradjanak az ügyfelek, hiszen alapvető célunk a reintegráció,

illetve az ügyfelek magasabb komfortfokozatú szállásokra való tovább irányítása. Emiatt nem adunk ágyneműt, fix elhelyezést, állandó férőhelyet, nem biztosítunk csomagmegőrzést sem.

- Személyesebb segítő munka. Ebben fogunk tudni a legnagyobb változást elérni, mivel az esetkezelő szakmai munkát, terveink szerint, teljesen átalakítjuk.

Összefoglaló értékelés és javaslatok

A szóródás magas száma arra figyelmeztet, hogy az intézményben lakó ügyfelek eltérően gondolkoznak a felmerült problémákról. A hatékonyság érdekében az összes lakót együttműködésre kell kérni, muszáj bevonni a nem kívánatos rovarok elleni védekezésbe.

Feladatok: az étkezések szigorúan az arra kijelölt helyen, az étkezdében történjenek (a szobákban semmiképpen). Az étkezések után ellenőrizni kell a tisztaságot, illetve fontos, hogy a megmaradt étel megfelelően legyen elcsomagolva, vagy kerüljön be a hűtőszekrénybe.

A csótányok, poloskák optimális életkörülményeinek megszüntetése (a csöpögő csap, a pangó mosogatóvíz leeresztése stb.) szintén hatékonyabbá teheti a rendszeres rovarirtást.

Az említett intézkedések csak akkor működnek, ha az intézménybe érkezők sem a ruházatukkal, sem a csomagjukkal, sem a megvásárolt élelemmel nem hurcolnak be további rovarokat.

Összefoglalva elmondható, hogy a tartósan rovarmentes intézmény kialakításához kulcsfontosságú a lakók együttműködése a szociális személyzettel, a tisztaság folyamatos ellenőrzése, és a megelőzésre fordított nagyobb odafigyelés. A tisztaság, a rendezettség és a szolgáltatás színvonalának növelése fokozza az emberi méltóság védelmét, a társadalmi, munkaerő-piaci integráció eredményességét és végső soron az ügyfelek elégedettségét.

A lakók véleményének megismerésére, például a felszereltségről, megbízható eszköz az ötletláda, amely anonim módon egészíti ki a lakógyűlésen felmerült ötleteket, javaslatokat, témákat.

A nehezebben együttműködésre bírható ügyfelekkel szemben fokozott odafigyelést kell tanúsítani. Szükséges lehet a személyes meghallgatásuk, közvetlen bevonásuk a felmerülő elképzelésekbe, problémás ügyekbe. A lehetőségek ismertetése, illetve a megvalósítható elgondolásokról folytatott rendszeres párbeszéd segíti a reális nézőpont kialakítását, egymás kölcsönös megismerését és megértését, illetve csökkenti a „mi és ők” csoportszembenállást.

A téli, krízis időszakban különösen telítettek a hajléktalanszállók. Egyetlen szobában akár 4-6-10 ember összezsúfolódhat. Fontos elfogadtatni az ügyfelekkel, hogy mindenkinek javára válik, ha nem lépi át mások szobájának a küszöbét. Ily módon hatásosan csökkenthető az alvóhelyiségekben tapasztalható felesleges zsúfoltság, és elkerülhetővé válnak a viták. A szobák pedig arra használhatók, amire valók: pihenésre.

Az egy fedél alá költöző ügyfelek rokon- vagy ellenszenvre épülő kapcsolatokat alakítanak ki. Utóbbinak sokféle oka lehet: horkolás, gyengébb személyi higiénia, klikkesedés, elszámolási viták, világnézeti különbségek stb. Ha a szociális személyzet idejében felismeri, az ügyfelek között kialakult ellenségesség eredményesen leküzdhető. Semleges környezetben, ahol az indulatos érzelmek lecsillapodnak, mediátori segítséggel létrejöhet a valódi párbeszéd, amely magában hordozza pozitív végkifejletet.

A hozzánk visszajuttatott, kitöltött ügyfél-elégedettségi kérdőív értékelésének összegzéseként megállapítható, hogy a nagy ügyfélforgalommal működő Könyves éjjeli menedékhely a kliensek széles körű elvárásainak megfelelően, korrekt és teljes körű tájékoztatási, illetve szolgáltatási palettával, és ami a legfontosabb: ügyfélorientáltan és következetes renddel, magas szakmai színvonalon működik.

A szolgáltatásokhoz a szükséges alapvető technikai feltételek rendelkezésre állnak, infrastruktúrafejlesztés a lehetőségekhez mérten történik.

Fejlesztési irányként a lakószobák, közösségi tér, udvar, vizesblokkok, tárgyi eszközök (szekrények, asztalok, székek stb.), WIFI, munkakörnyezet fejlesztését, az ügyintézés körülményeinek korszerűsítését lehetne előirányozni, ami költségvetési forrás biztosítását igényelné.

Humán erőforrás oldalról nézve megfelelő szaktudással rendelkező kollégák kerülnek kapcsolatba az ügyfelekkel, és elmondható, hogy hatékonyan, érzékenyen látják el a munkájukat, illetve határidőn belül oldják meg a rájuk bízott feladatokat. A munkatársak további képzése ezzel együtt folyamatos fejlesztési célként fogalmazható meg az intézmény magas szakmai elvárásai miatt – egyrészt a folyamatosan változó jogszabályi, társadalmi, szociális, illetve környezeti tényezők miatt, másrészt az ügyfelek által igényelt javítandó javaslatok miatt is.

A 2023 évre vonatkozó szakmai fejlesztési terveinket a 2022 évi ügyfélelégedettségi kérdőív megállapításainak figyelembevételével készítettük el.

Szakmai terveink a következő évre

Szolgáltatásaink sokszínűségét igyekszünk az igényeknek megfelelően változtatni, de az intézmény adta lehetőségek sajnos erősen gátolják a bővítési szándékainkat, valamint rendszeresen lépnek fel eszközhiányból adódó problémák.

Az alapszolgáltatások és a szakmai munka minőségének javításához szükséges tárgyi, műszaki feltételek kialakítása

Ahhoz, hogy a nappali melegedő és éjjeli menedékhely jogszabályban meghatározott és előírt alapszolgáltatásait folyamatosan és megfelelő színvonalon biztosítani tudjuk, az intézmény, jelenlegi infrastrukturális és műszaki állapota miatt, folyamatos karbantartást igényel. Az intézmény által leadott műszaki és karbantartási munkát igénylő megrendelők száma nagyon magas, és elsősorban olyan sürgős feladatok elvégzésére irányul, amelyek az intézményi alapszolgáltatás biztosításához elengedhetetlenül szükségesek (vizesblokkok működése, áramellátás, lakószoba beázás, tűzvédelmi berendezések stb.)

A műszakis kollégák leterheltsége nagy, gyakran egyszerre több intézményben is sürgős feladatuk van. Több esetben gond, hogy nincs raktáron olyan alkatrész, ami a javításhoz szükséges lenne (pl.: biztosíték, neoncső, reflektor, szaniter alkatrész, zár stb.). Szükségesnek tartanánk egy olyan karbantartói raktárat kialakítani, ahol ezek az alkatrészek, eszközök megfelelő mennyiségben rendelkezésre állnak, és az intézmény karbantartója is elvégezheti azokat a javításokat, ami speciális szaktudást nem igényel.

Az intézmény felszereltsége, tárgyi eszközeinek mennyisége és állapota szintén folyamatos problémákat okoz az alapszolgáltatások megfelelő színvonalon történő biztosításában. A mosó és szárítógépek valamint a mikrohullámú sütők száma és állapota nem mindig teszi lehetővé a megnövekedett igények ellátását, különösen jellemző ez a krízisidőszakra. Jó minőségű, terhelhető, egyszerűen kezelhető és karbantartható, energiatakarékos ipari gépek beszerzése lenne szükséges az alapszolgáltatásaink megfelelő színvonalú biztosításához.

Biztonságos intézmény kialakítása

Az intézményben sajnálatos módon rendszeresen előfordul a lopás és rongálás, valamint a személyes agresszió különböző formái. A krízisidőszakban az ügyfélszám növekedésével arányosan a feszültség és az agresszió mértéke is jelentősen emelkedik. Az ügyfeleknek többet kell sorban állniuk és várakozniuk beengedéskor, és az alapszolgáltatások igénybevétele

esetében is (mosás, fürdés, ételmelegítés). A Menedék rendszerben történő regisztrációs és ellenőrzési feladatok elvégzése ilyenkor különösen nagy terhet jelent a kollégáknak.

Az egyszerűbb és gyorsabb regisztráció megvalósítása érdekében ügyeletes kollégáink javaslatokat fogalmaztak meg és rendszeresen konzultálnak a BMSZKI Nyilvántartási Csoportjával.

Elektromos kamerával ellátott kaputelefon és mágneszár kiépítésére tettünk javaslatot az intézmény központi külső bejáratához abból a célból, hogy biztosított legyen az ügyeletes kollégák számára a közvetlen kommunikáció lehetősége az éjszakai órákban érkező ügyfelekkel.

Zárható szekrények hiánya. A meglévő szekrények fizikai állapota a rossz. A folyamatos rongálás, záruk letépése miatt a szekrények ajtóit vagy leesnek, vagy a zár tartós rész sincs már bennük. A szekrények pótlását a fenti okok miatt évente javasoljuk.

WIFI hiánya. Az intézményben nem elérhető ez a szolgáltatás. Ennek hiányát, melyet a szolgáltatási palettánkat is színesítené, nagyon szeretnénk beemelni. Műszaki engedélyeztetés után nagyon nagy örömmel fogadnánk.

Önálló részleg kialakítása az éjjeli menedékhely hátsó részén

A Könyves ún. Hátsó fapad részére javasoljuk kialakítani az alábbi részleget, melyben rugalmasan alakítható ellátások megszervezésére nyílna lehetőség.

A Könyves hátsó fapad részlegének összekapcsolása a K22 intézményével egy olyan intézményi egység kialakítását tenné lehetővé, amely több funkciót is betölthet az ügyfélkör szükségleteire rugalmasan reagálva. Mind a K22 intézménye, mind a Könyves intézménye részéről közvetlenül elérhető, egyben szeparálható is lenne, így időszakosan, vagy az egészségügyi-ápolási szolgáltatások bővítésére (krízisidőszakban roboráló részleg, pandémiás időszakban elkülönítő), vagy a speciális szociális szolgáltatások biztosítására nyújtana lehetőséget a jelentkező szükségletektől függően (pl. Életmentő Pont). Eltérően más éjjeli menedékhelyektől, kiválóan tudnánk kamatoztatni az intézmény fizikai adottságait – működésileg és szakmailag is jól el tudnánk különíteni az eltérő profilú egységeket.

Szakmai célkitűzéseink a 2023-as évre

- A Könyves team stabilizálása. Szeretnénk megfelelő, az intézmény működése szempontjából szükséges dolgozói létszámmal működni, hogy ne a napi alap működés

vegye el az erőt és időt. A megnövekedett ügyfélkör, az idős ápolási szükségletű, valamint a frissen a rendszerbe került hajléktalan emberek nagy száma miatt szükséges mind a megfelelő ügyeleti létszám biztosítása, mind az egyéni esetkezelés, esetmenedzsment (irányítás, ügyintézés, kísérés) megerősítése, az esetkezelésre jutó óraszám megemlése általában, de különösen a téli krízisidőszakban.

- BMSZKI Utcai Gondozó Szolgálatával, éjjeli menedékhelyeivel és nappali melegedőivel rendszeres kapcsolattartás, konkrétabb együttműködés megvalósítása (ügyeletes kollégák rendszeres kapcsolattartása, a másik intézményben történő munkatapasztalat szerzés, ügyeletcsere, közös teamek).
- Esetkezelői munka megerősítése, létszám bővítése, egyéni esetkezelői munka fókuszálása az intézményben megforduló speciális szükségletű ügyfelekre (demens, addikt, pszichiátriai beteg).
- Pályázati programok készítése, megvalósításban történő aktív részvétel.
- Következetesség és rugalmasság egyensúlyba hozása.
- Stáb gondolkodását nyitottá tenni, döntési képesség erősítése.
- Ügyintézési iroda átalakítása.
- Életmentő pont 2023-24 évi lebonyolítása.
- Gyors szűrés – diagnózis – irányítás az ügyfeleknek.
- Önkéntesek bevonása.
- Közösségi programok elindítása, illetve folytatása.
- Többfunkciós közösségi tér kialakítása és működtetése az álláskereső iroda helyiségében.

A többfunkciós közösségi tér kialakításáról részletesen:

Az eddig álláskereső irodaként működő helyiség funkcióját szeretnénk beemelni a szolgáltatási palettánkba, hogy ezzel az elemmel is kiemelkedjünk a „hagyományos” nappali melegedők közül. Az iroda elhelyezkedése, területe és meglévő helyiségei egyaránt alkalmassá teszik többfunkciós közösségi tér kialakítására, ahol mind a nappali melegedő, mind az éjjeli menedékhely ügyfelei számára biztosíthatók célzott szolgáltatások, különböző csoportfoglalkozások és közösségi rendezvények egyaránt. A szükségletek felmérésekor hangsúlyosan megjelent, és az ügyfelektől kapott Elégedettségi kérdőívben is jól megfogalmazott kérés/kívánság az internet használatának (WIFI) lehetősége. Szeretnénk ide nyitott szolgáltatást kínálni, tematikus foglalkozást szervezni, alkotó műhelyt indítani.

Az ügyfélkör részére önálló online számítógépes és telefonos ügyintézés, kommunikáció lehetőségének biztosítása elengedhetetlenül fontos. A volt álláskereső iroda helyisége alkalmas lenne egy „internet kávézó” típusú szolgáltatás biztosítására. A helyiségben alapszolgáltatásként ingyenes számítógéphasználat és telefonhasználat lehetőségét kívánjuk biztosítani a nappali melegedő ügyfeleinek. Szeretnénk mobil telefon töltő zárható dobozokat igényelni ebbe a helyiségbe.

A tervezett alapszolgáltatásokon túl a helyiségben:

- rendszeres közösségi programok szervezésére nyílik lehetőség (csoportfoglalkozások, képzések, terápiás ülések);
- IT mentorálás (számítógép használat segítése, mentorálás önálló személyes ügyintézéshez, online kommunikáció segítése), telefontöltő állomás használata;
- csoportfoglalkozások (életmód, terápiás csoportok, mentális zavarral élők, szenvedélybetegek részére speciális foglalkozások).

A Könyves munkatársai jelenleg is tartanak foglalkozásokat: Életmód és önismereti csoport, Film klub. Folyamatban van a roma identitás csoport indítása is. Ezeket a foglalkozásokat szeretnénk folytatni.

A kettős diagnózissal rendelkező ügyfelek (addiktológiai-pszichiátriai) száma is folyamatosan növekszik az intézményeinkben, számukra a szükségletorientált ellátás, valamint szakellátásokba történő irányítás biztosítása komoly nehézségekbe ütközik.

A Könyves melegedő földszinti helyszíne kiválóan átalakítható komplex szolgáltatás céljára, hiszen tágas és nyugodt környezetben helyezkedik el a pszichiátriai ambulancia közvetlen közelében, amelynek révén az egészségügyi ellátás, illetve pszichiátriai szakrendelés alapjai is biztosítottá válnak.

A Községi tér (Művészetterápiás/ Foglalkoztató) helyiség adekvát szolgáltatásainak a célja egy olyan nyugodt és protektív intézményi környezet kialakítása, amely a hajléktalan pszichiátriai betegek speciális szükségleteinek a legmesszemenőbb figyelembevételével igyekszik előmozdítani a társadalmi reintegrációjukat, vagyis a munkaerőpiacra való visszatérésüket, vagy lehetővé teszi az állapotuknak megfelelő egyéb elhelyezésük biztosítását (például családba való visszahelyezésüket).

Az infrastrukturális feltételek lehetővé tennék 8-10 fő pszichiátriai diagnózissal rendelkező ügyfél nappali foglalkoztatását. A szakmai program tervezetünk magában foglalja a szociális

adminisztrációt, az egészségügy szereplőivel való harmonikus és szinergikus kooperációt (kapcsolattartás kezelőorvossal, klinikával stb.), a rekreációs csoportfoglalkozások lebonyolítását (filmklub, asztalitenisz, kézműves, sakk-kör stb.), a speciális csoportterápiát, az egyéni pszichológiai segítségnyújtást, valamint a pszicho- és farmakoterápia (gyógyszerelés) támogatását, illetve ebben segítség nyújtását, mint a legfőbb, a szolgáltatási profilnak megfelelő hatékony feladatellátás elemeit.

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>	- BMSZKI intézményei közötti belső kommunikáció erősítése - gyakorlatorientált képzések szervezése - kollégák rugalmassága, gyors reagálás képessége és profizmusa - vezetés részéről támogatás - elkötelezettség	- forráshiány a beruházás, eszközvásárlás, karbantartás területén - elsősorban krízis időszakban a megnövekedett ügyfélszám megfelelő ellátásához (alapszolgáltatások működtetése, egyéni esetkezelés) szükséges plusz szakmai létszám biztosítására korlátozottan áll rendelkezésre forrás - takarítási problémák
Külső <i>Intézmény számára adottságok, nem áll lehetőségében változtatni rajtuk</i>	- jó szakmai kapcsolatok - helyi önkormányzattal és a Diszpécserszolgálattal rendszeres kapcsolattartás, szakmai együttműködés (Életmentő Pont működtetésének 3. éve)	- nem kiszámítható gazdasági/politikai/egészségügyi válsághelyzet - átpolitizált, gyakran fölösleges feszültséget teremtő és nem megoldás orientált politikai környezet, döntéshozatal - az intézmény közvetlen környezete (szegregálódó terület, lakókörnyezet) - ügyfélkör számának drasztikus emelkedése és átalakulása az előző évekhez viszonyítva - a leromlott műszaki állapot az szolgáltatások működtetését veszélyezteti - agresszió, abuzálás