



SZAKMAI BESZÁMOLÓ

A Kőrső Mester Átmeneti Szállás 2022. évi munkájáról

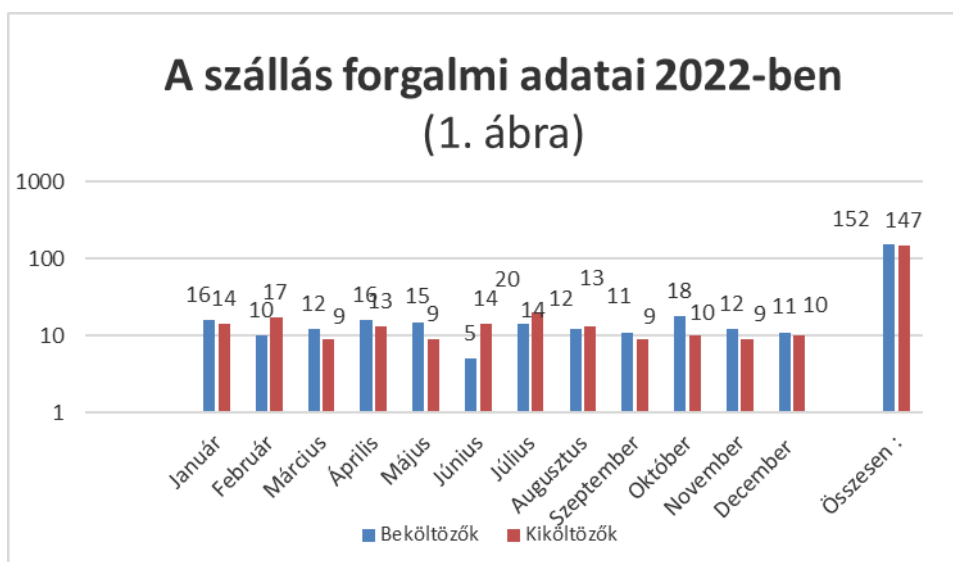
1. *Intézményünk olyan önellátásra képes hajléktalan személyek átmeneti szállása, akik*

- a) állandó, bejelentett munkahellyel rendelkeznek
- b) rendszeres alkalmi munkából biztosított jövedelemből élnek
- c) nem rendelkeznek jövedelemmel, de beköltözéskor vállalják a lakhatási feltételeket és azok teljesítése érdekében jövedelmet szereznek
- d) az utcán életvitelszerűen tartózkodnak és krízishelyzetükben azonnali, intézményes segítségre szorulnak továbbzuhanásuk megakadályozása érdekében.

Szakmai programunk fő célja a célzott segítségnyújtás, amelyek az általunk biztosított változatos, hatékony formáikkal képessé tehetik lakóinkat az életvitelük, társadalmunkban szokásos formáinak megtalálásához. Ennek érdekében lakóink szállásunkon eltöltött szabadidejét programokkal, közösség és személyiségfejlesztő foglalkozásokkal strukturáljuk. Szakembereink az egyéni esetkezelésen, konzultáción, célzott beszélgetésen kívül, csoportfoglalkozások tartásával is igyekeznek növelni a szakmai munka hatékonyságát.

2. *A Kőrső Mester Átmeneti Szállás ügyfélkörének bemutatása*

2022-ben 152 fő érkezett intézményünkbe. Ügyfélforgalmunk az elmúlt évhez hasonlóan alakult, a beköltözők száma mindössze 2 fővel volt több a 2021. évi adatainkhoz képest. Az elmúlt évben havonta átlagosan 12-13 fő költözött be a szállásunkra. (1. ábra) A vizsgált időszakban összesen 265 fő (2021-ben 269 fő) számára nyújthattunk szolgáltatásokat intézményünkben.



Egy-egy férőhelyünkön 2 (2,05) lakó fordult meg, intézményünk egész évben teljes kihasználtsággal működött, amely folyamatosan próbára tette a szállás teherbíró képességeit. Forgalmunk intenzitása és szerkezete az elmúlt évhez hasonlóan alakult: a közvetlenül utcáról és éjjeli menedékhelyekről érkező ügyfeleink magas aránya jellemezte, utóbbiak közül sokan éltek az utcán a „fapados” szállásra kerülésük előtt. Az utcáról és az éjjeli menedékhelyekről érkezők alkották tehát szállásunk fő rekrutációs bázisát: beköltöző ügyfeleink döntő többsége, 79 %-a (2021-ben 71%) érkezett ezekből a hátrányos, kiszolgáltatott helyzetekből. (1. táblázat). A 2022. év folyamán lakóink 6 százaléka érkezett egészségügyi intézményekből, jellemzőn további ápolási szükséglettel. Ez talán nem tűnik nagy aránynak, de elmondhatjuk, hogy a kórházból, lábadozóból érkező lakóink kiemelt figyelmet igényeltek, legtöbbször napi ápolási szükséglettel éltek, gyógyszerrel való ellátásuk, mindennapi ételmezésük stb. nagyon nehezen volt megoldható, és túlmutat az átmeneti szállás, illetve a szociális munka nyújtotta kereteken. 2022-ben tovább növekedett azoknak a beköltözőknek a száma, akik már laktak a szállásunkon, és újra felvételüket kérték intézményünkbe. A fenti, esetleg többször visszatérő lakókra 2023-ban is igyekszünk kiemelt figyelmet fordítani, annak érdekében, hogy hospitalizálódásukat megelőzzük, illetve kezeljük.

Hol aludt a szállásra kerülést megelőző éjszakán? (1. táblázat)	fő	százalék
közterületen	34	22
éjjeli menedékhelyen (fapados)	87	57
átmeneti szállón (fizetős)	7	5
munkásszállón	3	2
alkalmi ismerősnél (szívességi, egy –egy éjszakás lakáshasználat)	11	7
eü./szoc.intézményben (kórház, szoc.otthon, alkh.elvonó, rehab.)	9	6
BV intézményben	1	1
összesen	152	100

2022-ben 147 fő távozott átmeneti szállásunkról. Sajnos a továbblépő lakóink közel fele nem jelentette be kiköltözési szándékát, így ügyfeink 44%-nak (64 fő) esetében nincsenek ismereteink távozásuk helyére vonatkozóan. (2. táblázat)

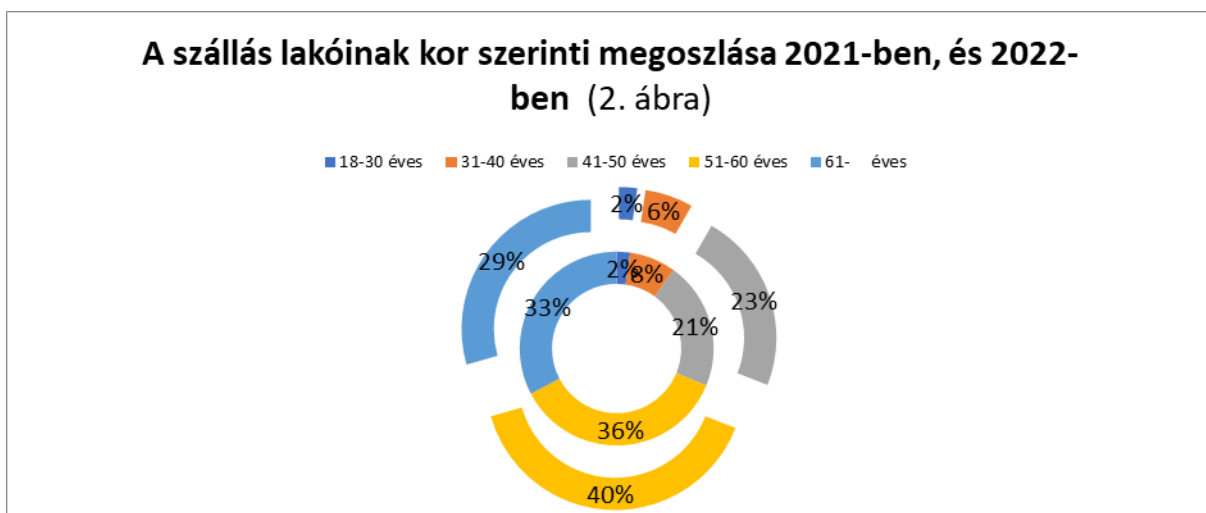
A kiköltözők adatait vizsgálva azt tapasztaltuk, hogy a tavalyi évhez viszonyítva kisebb számban (2022-ben 13 fő, 2021-ben 16 fő, 2020-ban 12 fő, 2019-ben 10 fő) költöztek – családjukhoz, élettársukhoz, ismerősükhöz lakóink. A távozás másik fő – és pozitív - iránya az önálló lakhatás vállalása volt. Ezen az úton (albérlet, munkásszállás) ebben az évben ügyfeink alig 10%-a tudott elindulni, így összesen 16 fő - 2021-ben 19 fő (12%) - költözött ilyen lakhatási formákba. Csökkent tehát az önálló lakhatási formákba továbblépők számossága, de a számok mögötti okok ennél sokkal aggasztóbbak: ügyfeink mobilitási/életvezetési készségeinek és anyagi erőforrásaik további leépülésének lehettünk szemtanúi az elmúlt évben. 2022. évi adataink szerint az elmúlt évekhez viszonyítva kismértékben, 4 %-kal (2022-24%; 2021-20%) emelkedett a társintézményekbe, főleg az átmeneti szállásokra távozók aránya. Összességében elmondhatjuk, hogy kiköltöző lakóink többsége főleg a horizontális „továbblépési” lehetőségekben tudott gondolkodni, többek között az egyre szűkülő anyagi erőforrásaik és az egyre romló egészségi állapotuk miatt. A fent leírtak ellenére a kiköltöző ügyfeink egyötöde - 20%-a (2021- ban 23%) - tudott javítani lakhatási pozícióján, a szálláson eltöltött időszaknak és az általunk nyújtott szolgáltatásoknak köszönhetően.

A kiköltöző lakók megoszlása a távozás helye szerint (2. táblázat)	Fő	százalék
ismeretlen hely	64	44
éjjeli menedékhely	14	10
átmeneti szállás	21	14
család	5	3
albérlet	7	5
munkásszállás	9	6
ismerős	8	6
kórház, rehabilitációs intézmény	5	3
BV intézmény	8	5
elhunyt	6	4
összesen	147	100

Lakóink esetében 2022-ben is megvizsgáltuk azt, hogy mióta laknak az intézményünkben. A vizsgálat eredményeként elmondhatjuk, hogy ügyfeink 58%-a (2021-ban 56 százaléka) a tárgyévben, 30%-a pedig ezt megelőzően 1 évvel került az intézménybe. Adataink szerint lakóink mindössze 12%-a volt „rég” ügyfél, akik közül csak néhányan maradtak 2x1 év után szállásunkon. (3. táblázat)

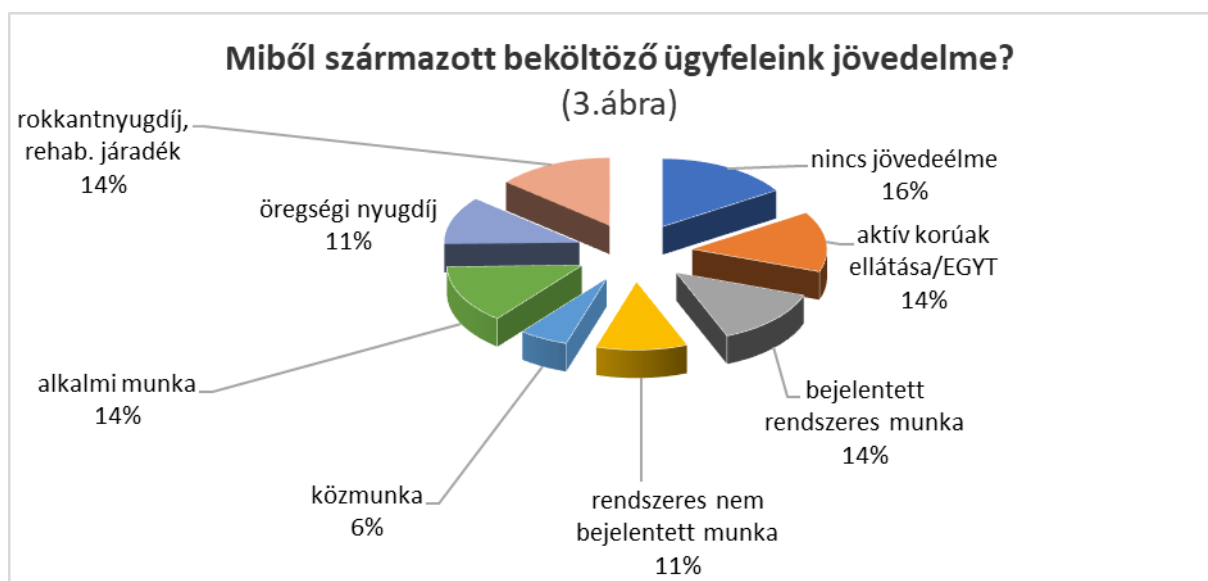
A beköltözés éve (3.táblázat)	Fő	Százalék
2019	8	3
2020	24	9
2021	81	30
2022	152	58
összesen	265	100

Beköltöző lakóink demográfiai mintázata az elmúlt évekhez hasonló „képet mutat”. (2.ábra) Ügyfeleink többsége 2022- ben is „idősebb középkorú” volt, 55 éves (2021-ben 55; 2020-ban 54 éves) átlagéletkorral. Az elmúlt évvel összehasonlítva keresztirányú változások történtek az életkori kohorszok szerkezetében: kismértékben csökkent a „fiatalabb”, 31-40 és a legidősebbek (61- évesek) aránya, ezzel párhuzamosan növekedett – 2 %-kal, illetve 4%-kal- a 41-50 és az 51-60 évesek száma.

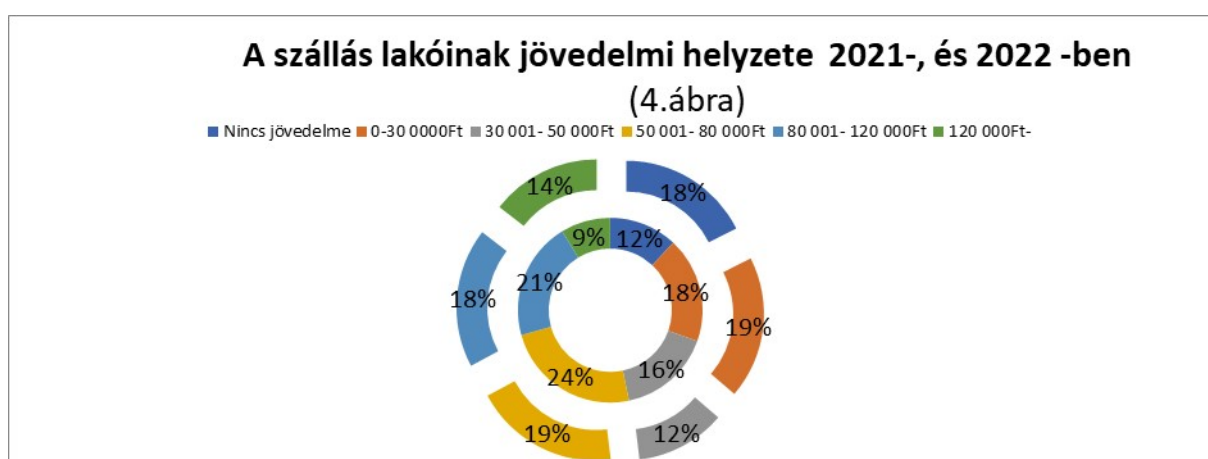


A szállás lakóinak munkaerő-piaci helyzete

Lakóink jövedelmi helyzetéről nehéz világos képet kapni, annak hullámzó dinamikája, és folyamatos változása miatt. Szociális munkánk egyik központi célja a lakók jövedelmi státuszának javítása, munkajövedelemhez, pénzbeli ellátáshoz juttatása volt 2022-ben is. A szállásra beköltöző lakóink közel harmada – 30 %-a - nem rendelkezett stabil, állandó jövedelemmel, alkalmi vagy eseti alkalmi munkából, illetve jövedelem nélkül – 16 % - élt. (3.ábra)

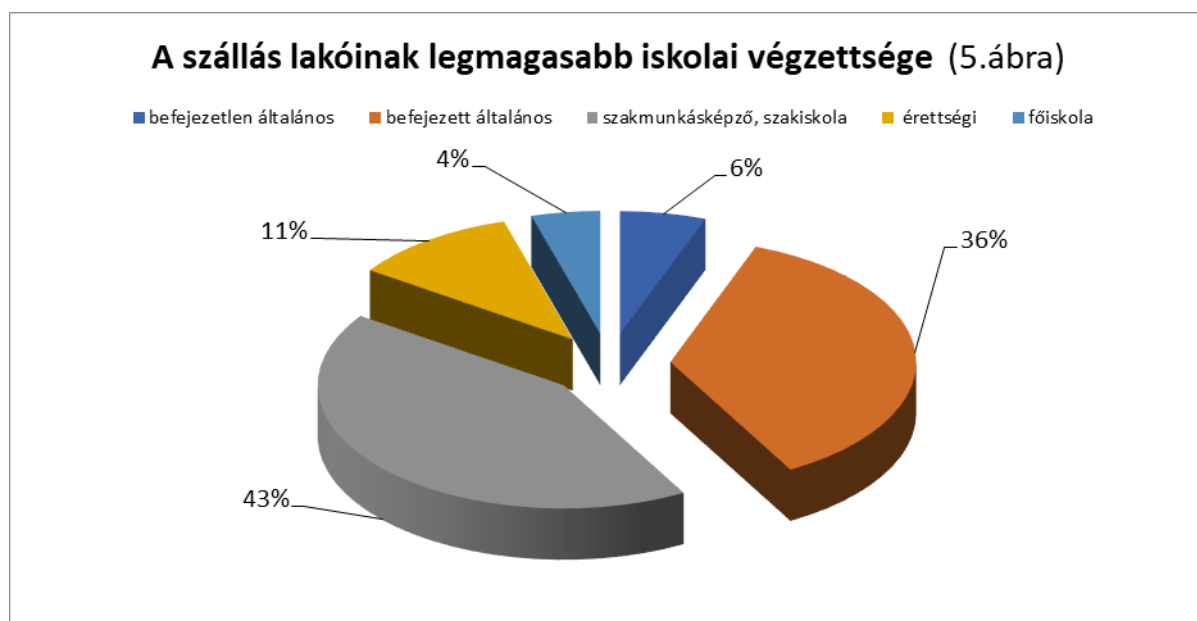


Lakóink jövedelmi viszonyai ebben az évben tovább polarizálódtak, egyszerre voltak jelen a nagyon alacsony jövedelműek és a viszonylag jobb keresetűek nagyobb csoportjai. (4.ábra) Ez a helyzetkép megjelent mind az ügyfelek jövedelmi típusaiban, mind pedig a keresetek szóródásában. Adataink szerint beköltöző lakóink között az elmúlt évhez viszonyítva – 7 %-kal - növekedett a jövedelem nélküliek és a segélyszerű jövedelemmel rendelkezők aránya. 2022-ben számottevően csökkent az 50-80e., illetve a 80-120eFt-os jövedelemmel rendelkezők aránya (összesen 8 %-kal), viszont örömdetes – 5%-kal - növekedett a 120eFt feletti keresettel rendelkezők számossága.



2022. évi adatfelvételünk szerint, lakóink iskolai végzettség szerinti pozíciója a munkaerő-piacon előnytelennek mondható: ügyfeleink harmada, 36%-a (2021-ben 35%) csak általános iskolai végzettséggel rendelkezett. (5.ábra) Kimutatásunk szerint az elmúlt évhez hasonlóan nagyon magas volt a szakmunkásképzőt illetve szakiskolát végzettek aránya – 43% - szállásunkon, de a szakipari képzettséggel bíró ügyfeleink csak elvétve dolgoztak a

szakmájukban, abból már régen kiilleszkedtek, illetve más munkakörökben tudtak elhelyezkedni, jobbra segéd munkásként a munkaerő-piac margóján.



Ügyfeleink szakmai képzettségeinek elavultsága, és az ezekből is következő bizonytalan munkaerő-piaci helyzet miatt, a korábbi évekhez hasonlóan kiemelt szakmai célként kezeltük, hogy segítséget adjunk ügyfeleinknek a munkaerő-piacra való bejutáshoz, megteremtve ezzel egy magasabb jövedelem és a továbblépés lehetőségét. Ügyfeleink munkába segítségében idén is sok támogatást kaptunk a BMSZKI Állskereső Irodájától, ahol napi frissítésű álláslistákkal, konkrét állásajánlatokkal, naprakész információkkal, személyes konzultációval segítették lakóink munkaerő-piaci érvényesülését.

Lakóink egészségi állapota

Beköltöző lakóink körében végzett, az egészségi helyzetüket felmérő kutatásunk alapján idén is pontos képet kaptunk ügyfeleink általános egészségi állapotáról. Adataink szerint mindössze a beköltöző lakóink 20 százalékának nincs betegsége, az ügyfeleink 80 %-a súlyosabb, és többségében krónikus betegségekkel küzd. (4. táblázat) Kiemelt gondozási cél volt ezeknek a lakóknak az esetében, hogy betegségeiket kezeljék, rendszeresen hozzájussanak a megfelelő orvosi ellátáshoz.

Nagy segítséget kaptunk a fenti cél eléréséhez a szálláson heti 1 x 2 órában tartott háziorvosi rendelés által. Csáva Katalin doktornő hétfőnkénti rendelésén – amelyet ezúton is szeretnénk megköszönni - átlagosan 20-25 fő jelent meg: ügyfeleink, és munkatársaink maximálisan kihasználták a rendelés adta lehetőséget. Ez a helyi egészségügyi szolgáltatás szó szerint életbevágóan fontos volt, és sor kerülhetett itt az általános betegellátás mellett: védőoltások

beadására, azonnali orvosi döntést igénylő helyzetek kezelésére (pl. mentő hívása), COVID gyorstesztesztelésre, sebkötözésre, receptfelírásra éppúgy, mint az ügyfelek részére nyújtott prevenciós orvosi tanácsadásra.

A beköltöző lakók főbb betegség típusai 2022-ben (4. táblázat)	fő	százalék
szív és érrendszeri	30	20
mozgásszervi	19	12
alkoholbetegség szövődményei	16	11
légzőszervi	19	12
cukorbetegség	8	5
egyéb krónikus betegség	19	12
pszichés betegség (súlyos kórképpel)	11	8
nincs betegsége	30	20
összesen	152	100

3. A szakmai munka 2022-ben

Támogató szociális munka – személyes szociális munka – személyi változások

Köszönet és búcsú: Sipos Anna 2021. augusztus 31.-én fejezte be ellátási egységvezető helyettesként, egyben szakmai vezetőként végzett munkáját, 2022. november 1-től Kis-Kovács Éva vette át a helyét.

Anna 2015-ben kezdte el esetkezelő szociális munkásként szakmai munkáját a BMSZKI Külső Mester Átmeneti Szállásán, 2017-től pedig szakmai vezetőként látta el a feladatait. Szeretnénk megköszönni Annának a munkatársakért és az ügyfelekért tett fáradozásait. Annának mindig fontos volt a lakóink ügyeinek képviselése, olyan egyéni szemléletet hozott be számunkra, ami hozzáadott a munkánkhoz, és szeretnénk ezen az úton továbbmenni.

A Külső Mester Átmeneti Szállás személyi állományában 2022-ben történő változások, a munkatársi fluktuáció nagy nehézséget okozott a szakmai stábnak. A recepció szolgálatot teljesítő, segítő kollégánkat hosszú, súlyos betegeskedés után elveszítettük. Három, szintén segítő beosztású recepciós munkatársunk fejezte be nálunk a munkáját, ketten felmondtak, harmadik kollégánk áthelyezését kérte a BMSZKI más telephelyére. Egy támogató szociális munkás fizetés nélküli szabadságra ment, majd külföldi munkavégzés miatt felmondott. Egy szociális munkatárs kolléga, stábunk oszlopos tagja, aki már 15 éve erősítette a csapatot, nyugdíjba ment. 2021. augusztus 31-ével Sipos Anna befejezte ellátási egységvezető helyettesként végzett munkáját, majd november 1-től Kis-Kovács Éva vette át a helyét. Szeptembertől novemberig szakmai vezető nélkül működött a team. Ezek az események, veszteségek megviselték a dolgozókat, és a szakmai teamet egyaránt. Míg 2021-ben személyi változás nem történt, addig a 2022-es év már a változások és az újratervezés éve lett. Két

kolléganőnk visszatért szülési szabadságról, egyikük 4 órában dolgozik, jelenleg segítő munkakörben, a másik kolléganő teljes munkaidőben az esetkezelők csapatát erősíti. A 2022 novemberétől kinevezett új szakmai vezető esetkezelő munkakörből került ki a stábból, így az esetkezelők száma lecsökkent. A munkaerőhiány nagyobb terhet rótt a team meglévő munkatársaira, ami nagyobb esetszámot és több munkaórát is jelentett. Elkezdődött a folyamatos toborzás, munkaerőfelvétel, és az új kollégák betanítása.

A szakmai munka folyamata

A szállóra beköltöző ügyfelek a szakmai vezetőnél vesznek részt egy első beszélgetésen, itt születik döntés arról, hogy az ügyfélnek támogató vagy egyéni esetkezelő szociális munkás kerül kijelölésre. Ez függ attól is, hogy az ügyfél mennyire önálló az életvezetésében: amennyiben az ügyfélnek a meghatározott célok alapján szoros együttműködésre van szüksége, esetkezelőt rendelünk mellé. A szállón a 25 év alatti ügyfelekkel és a friss lakásvesztőkkel mindig esetkezelő szociális munkás foglalkozik. A támogató és az esetkezelő szociális munkások a kijelölt célok és tervek mentén végzik tovább a munkájukat. 2022-ben 3 fő dolgozott esetkezelőként, fejenként 20-25 fős esetszámmal, és 4 fő támogató szociális munkásként. A támogató szociális munkások ügyeleti rendben dolgoznak, a szállás működtetésének fő felelősei – ők költöztetik be az új lakókat, a kiköltözést bonyolítják le, ételosztásban vesznek részt, a szálló életével kapcsolatos, aktuálisan fölmerülő feladatokat végzik el, rendszeresen konfliktust kezelnek. A támogató szociális munkások szobafelelősi feladatokat is ellátnak, mindenki 8 szoba lakóiért felelt, azokat kivéve, akiknek esetfelelőse volt. Átlagosan 22-24 lakó jutott egy-egy szobafelelőre. A szobafelelősök feladata figyelemmel követni a lakóik jövedelmét, egészségi állapotát, valamint TAJ jogosultságukat és egyéb hivatalos ügyeiket.

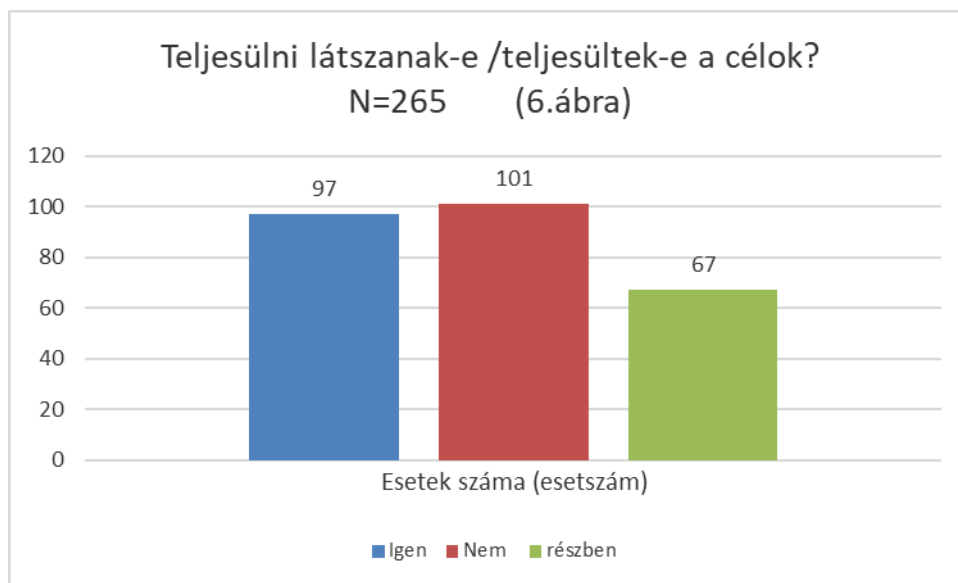
A recepción dolgozó kollégák felelősek a be-és kiléptetésért, ellenőrzik a belépők csomagját, segítik a szociális munkások munkáját.

Intézményünk munkatársai havi egy-két alkalommal részt vesznek a BMSZKI FET munkájában, egy kolléganő a fejlesztő foglalkoztatásban dolgozó lakóink mentorálását végzi.

Személyes szociális munka számokban

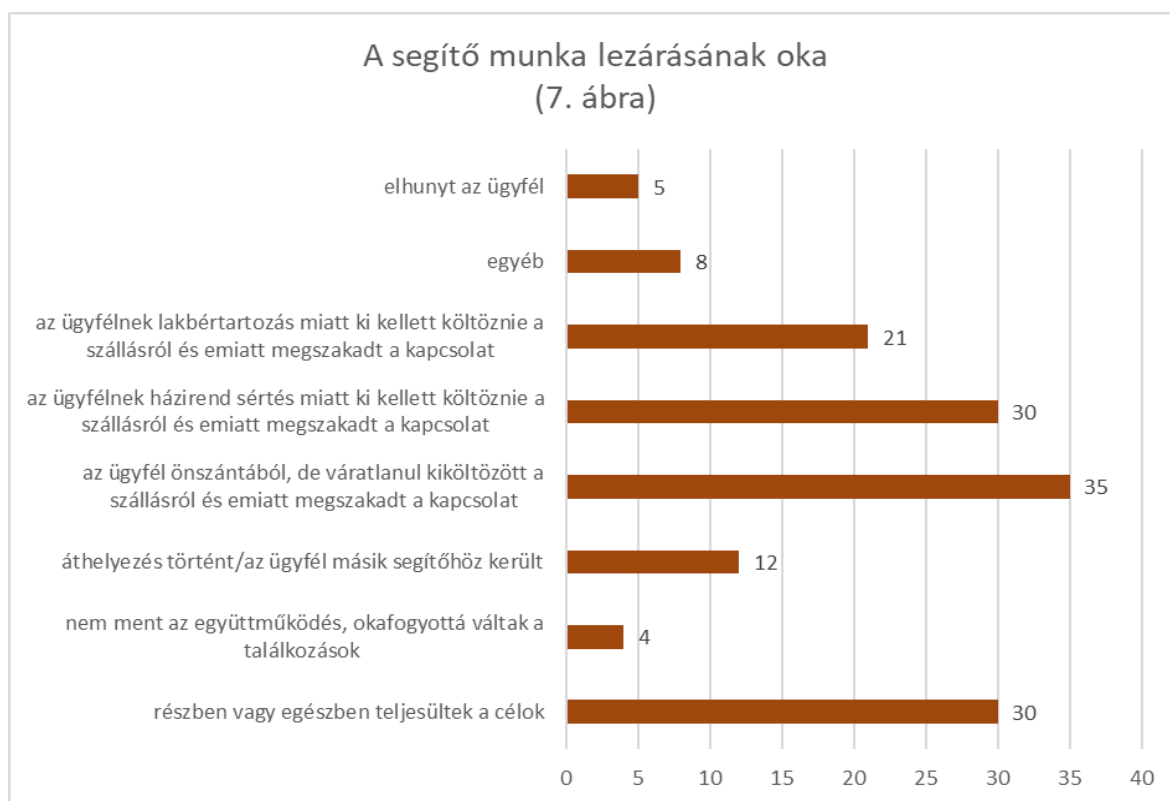
2022-ben 265 lakónk részesült személyes szociális munkában. 111 fő tartozott esetkezelő szociális munkáshoz – ezt három munkatárs látta el. A fennmaradó 154 fővel támogató szociális munkások foglalkoztak. 2022-ben is megvizsgáltuk személyes szociális munkánk eredményeit, többek között azt is, hogy a kollégáink mennyire ítélték meg sikeresnek az

ügyféllel való együttműködést, a szociális munka folyamatát. 97 fő esetében sikerült teljesíteni a kitűzött célokat. Az apró célokat is figyelembe vettük, és értékeltük. Sokszor az is nagy előrelépésnek számított, ha a lakó meg tudta tartani a lakhatását, foglalkozott az egészségi problémáinak kezelésével, de voltak olyan nagyobb céljaink is, mint kapcsolatok javítása a családtagokkal, lehetséges jövedelmek megszerzése stb. 67 fő esetében a célok részben-, 101 fő esetében pedig nem teljesültek a célok – ez általában a lakó idő előtti távozása miatt történt. (6.ábra)



Adatgyűjtés a személyes szociális munka működésének vizsgálatához, Célok teljesülése 2022-Külső Mester Átmeneti Szállás

A segítő munka lezárását leggyakrabban az okozza, ha az ügyfél önszántából, de váratlanul kiköltözik a szállóról, emiatt megszakad a kapcsolat. A kiköltözött lakók közül 35 fő távozott így. Az esetmunka végét jelentheti, ha a lakónak súlyos házirendszértés (30 fő) vagy lakbértartozás (21 fő) miatt megszűnik a jogviszonya. (7. ábra) Ügyfeleink a 2022-es év folyamán többször kérték áthelyezésüket a BMSZKI más átmeneti szállójára. Azok az ügyfelek, akiknek beköltözés után sikerült a munkaerőpiacon elhelyezkedniük, anyagilag megerősödniük, előszeretettel kérték áthelyezésüket a Gyáli, Kocsis és a Dózsa átmeneti szállóra. Vannak olyan szenvedélybeteg ügyfelek, akik szociális munkásaikkal szoros együttműködés során elérik az absztinenciát, ennek a megtartásához szívesen veszik igénybe a Váltóház további szolgáltatásait. Így, - az ügyfél érdekében - szállónkon lezárásra került a segítői munka.



Adatgyűjtés a személyes szociális munka működésének vizsgálatához, 2022. A segítő munka lezárásának oka, Külső Mester Átmeneti Szállás

2022-ben jelentős terheket rótt az esetkezelő és támogató szociális munkásokra egyaránt a lakók egészségi állapotának romlása. Évek óta megfigyelhető tendencia, hogy egyre több ügyfelünk rendelkezik ápolási szükséglettel. Nagy segítséget jelentett az intézményünkben Dr. Csáva Katalin heti szintű háziorvosi rendelése, de voltak ügyfelek, akik napi szintű odafigyelést igényeltek. Szükség lett volna gyógyszerelésben való segítségnyújtásra, állandó ápolási felügyeletre. Az egészségi állapotukból kifolyólag gondozásra szoruló ügyfelek megfelelő, szakszerű ellátása nehézséget okozott számunkra. Ideiglenesen lábadozóinktól és ápolási részlegeinktől kaptunk segítséget, de lakóink, hosszútávú elhelyezésükig nagy erőforrást vettek el a szociális munkásoktól. Kollégáink erejükön felül teljesítettek, hogy az ügyfelek semmiben se szenvedjenek hiányt. Gyógyszertámogatásban, orvoshoz kísérésben, kórházi szociális munkásokkal, kezelőorvosokkal való kapcsolattartásban nyújtottak segítséget.

Fontos, hogy a szociális munkások megkapják a kellő segítséget, támogatást az ügyféllel folytatott esetmunkában. Heti rendszerességgel tartunk értekezleteket, ahol a napi működést érintő megbeszéléseken kívül a lejáró jogviszonnyal rendelkező lakókról is beszélünk. Azon ügyfelek esetében, ahol a gondozási igényben változás következik be, esetleg a személyes szociális munkás elakadást érez a munkájában, lehetősége van az esetkezeléssel kapcsolatos

problémák, változások, teamben való megbeszélésére. A team hozzásegíti a személyes szociális munkást a probléma hatékony megoldásához. Havonta egyszer nagy teamet tartunk, amelyen minden munkatárs részt vesz.

Csapatépítő tréningssorozat a szállás munkatársai részére

Az év során 3 alkalommal tartottunk a teljes team részvételével egésznapos csapatépítő, problémafeldolgozó tréninget, külsős szakemberek vezetésével. A foglalkozások fókuszába került a team működés összehangolása, a konfliktusok kimondása és kezelése, saját működésünk jobb megértése, és a tudatosabb működési protokollok kidolgozása.

A tréningmunka során reflektáltunk még azokra a jelentős változásokra is, amelyek a team életében az év során történtek, megpróbáltuk feldolgozni, emészthetőbbé tenni a történeteket és megalapozni a továbblépést is.

Tanulmányút a bécsi hajléktalan ellátórendszer megismerésére

2022. októberében a Külső Mester Átmeneti Szállás teamje - 8 kollégával - 2 napos tanulmányúton vett részt Bécsben a „Látni és láttatni” Erasmus pályázati program keretében. Látogatásunk célja az volt, hogy a lehetőségek szerint megismerjük a bécsi hajléktalanellátást, és tapasztalatokat gyűjtsünk egyes ellátó szervezetek működéséről. A tanulmányút alatt ellátogattunk egy nappali centrumba és egy gondozási központba, beszélgettünk a helyi szakemberekkel mindennapi munkájukról, a munkájuk során őket érő kihívásokról. A tanulmányút során saját tapasztalatainkat is megosztottuk az osztrák szakemberekkel, akik érdeklődve hallgatták beszámolóinkat.

Szakmai tanulmányutunk alatt nemcsak ismereteinket gyarapíthattuk, de a közös utazások és szabadidős programok révén igazi csapatépítő, kikapcsolódást jelentő élményekkel is gazdagodhattunk.

4. Pályázati és egyéb programok

Befogadó szobák működtetése a szállásunkon a „Nyitás az utcára program” keretében

2022-ben 34 fő érkezett az utcáról – zömmel a Felvételt Előkészítő Team (FET) közvetítésével - intézményünkbe, de az éjjeli menedékhelyekről érkező lakóink többsége is sokszor többéves utcás múlttal rendelkezett. Ennek az ügyfélkörnek a szállásra való beilleszkedése és továbbléptetése intenzív szociális munkát igényelt, amelyet a „Befogadó szálláshely” programunkkal és 12 „utcás” férőhely elkülönítésével biztosítottunk.

A már évek óta működő négyágyas zsilipszobáinkat ebben az időszakban is kiemelt figyelemmel működtettük, de emellett – szükség esetén - más szobáinkba is befogadtuk az utcáról érkezőket. A 2022. év krízisidőszakaiban közvetlenül az utcáról is fogadunk ügyfeleket 4 férőhelyre az utcai szolgálatok ajánlásával, és a Diszpécser Szolgálat közvetítésével.

Étkeztetés - RSZTOP Rászoruló Személyeket Támogató Operatív Program (RSZTOP)

2022-ben 40 db csomagolt készételt kaptunk hétköznaponként az RSZTOP program keretében. A program által nyújtott adagszámból a leginkább rászoruló lakóinknak jutott napi egy tál meleg étel. Az ügyfélkörünk általános egészségi és szociális helyzete miatt nagy szükség is volt erre az étkezési lehetőségre, amelyet főleg az idősebb, legtöbbször krónikus betegséggel élő, alacsony jövedelmű ügyfeleinknek tudtunk biztosítani.

Krisnás étkeztetés

A Krisnás étkeztetést hétköznaponként 40, szombatonként pedig 60 db-os adagszámban vehették igénybe ügyfeleink az év folyamán. A húsmentes adagokat feltételek nélkül biztosítottuk a szálláson tartózkodó nyugdíjasoknak éppúgy, mint a munkából érkezőknek. A kevesebb jövedelmű, alkalmi munkát végző lakóink számára nagy segítséget jelentett ez az étkezési lehetőség is, kiegészítésként tudták használni mindennapi ellátásukban.

A Budapest Bike Maffia élelmiszer adományai

2022-ben havi rendszerességgel kaptunk élelmiszer adományokat a Budapest Bike Maffia civil szervezettől. A szervezet rendszeresen támogatta ügyfeleinket ízletes szendvicsekkel, tartalmas egytálételekkel, amely segítséget ezúttal is szeretnénk megköszönni.

Fejlesztő foglalkoztatási program

A Külső Mester Átmeneti Szálláson a 2022-es évben 7 fő dolgozott fejlesztő foglalkoztatásban. Mind a két munkakörben heti 30 órát dolgozhatnak, és dolgoznak a munkavállalóink. 1 fő udvaros munkakörben dolgozik: a szálló körüli terület rendben tartása, szemétszedés, és a hulladékkezelés tartozik a munkájához. Ezen kívül a gondnoki munkába is besegít például a bútormozgatásnál, ágyneműcserénél. 2 fő pedig mosodai munkakörben dolgozik, váltott műszakban, reggel 08.00-tól este 20.00 óráig. A mosoda hétfélig napokon is üzemel a délelőtti órákban.

Év közben 2 főnek járt le az 1 éves szerződése, 1 fő saját maga kérte a munkaviszonya megszüntetését, 1 fő BV intézetbe került, 1 fő pedig egészségi állapotára való tekintettel szüntette meg a munkaviszonyát.

A szerződés, illetve a munkaviszony megszűnése után 1 foglalkoztatottunknak sikerült elhelyezkednie a nyílt munkaerőpiacon, de kiköltözése után nem tudta megtartani a munkáját. A többieknek sajnos nem sikerült más munkahelyen elhelyezkednie, részben a rohamosan romló egészségi állapotuk, illetve alkoholfüggőségük miatt.

A megüresedett álláshelyekre nehezen tudtunk új munkaerőt felvenni. Ennek oka az lehet, hogy a szállón sok a nyugdíjas korú, illetve munkaképtelen ügyfelünk.

Bálint Mariann szociális munkatárs- fejlesztő foglalkoztatási mentor

Gondozói pályázat a gondozási/ápolási szükséglettel élő ügyfeleink számára

2022 decemberében indult el a HKA által támogatott „Házi gondozói szolgáltatás biztosítása” című nyertes pályázatunk megvalósítása. A pályázat során heti 4 órában biztosítunk hiánypótló gondozási/ápolási szolgáltatásokat rászoruló lakóink részére. A beszámolóban már kitértünk arra, hogy lakóink között magas számban vannak krónikus egészségi állapotú személyek, akik napi/heti szintű, kielégítetlen ápolási szükséglettel rendelkeznek. Ezekre a helyzetekre a szociális ellátó rendszer nincs felkészülve, a szálló szociális munkatársai is naponta szembesülnek azzal, hogy az ügyfelek egészségi/ápolási ellátása nem biztosított, a megoldást jelentő lábadozói kapacitás nem elegendő, és többször nem is elérhető. Pályázatunkkal megpróbálunk helyi választ adni a felvázolt problémára a program nyújtotta szerény keretek között, de meg kell említenünk, hogy az ápolási szükséglet érdemi kezelése rendszerszintű megoldást igényel!

5. Egyéb szolgáltatásaink

- **Közösségi szoba**- 2022 decemberében került sor a közösségi szobánk megújítására. A közösségi tér létrehozásával klienseink lehetőséget kaptak szabadidejük aktívabb, tartalmasabb eltöltésére, hangulatos környezetben. A csoportfoglalkozások is újra tudtak szerveződni. A jövőben nemcsak a lakók, hanem a munkatársak is igénybe tudják venni a teret pl. a csoportos szupervízió alkalmával.

- **Teleszoba** - Lakóink az internetes szolgáltatásokat a Közösségi szobában tudják igénybe venni. Fontosnak tartjuk, hogy ügyfeleink önállóan be tudjanak kapcsolódni az információs társadalomba. Hétköznapokon délelőtti és a délutáni időszakokban 8 óra időtartamban, hétvégi és ünnepnapokon egész nap lehetőségük van használni a számítógépet.

- **WIFI szolgáltatás**- Legtöbb lakónk már rendelkezik okostelefonnal, de az internet előfizetés már problémát okoz számukra. Fontosnak tartjuk, hogy ügyfeleink is hozzáférjenek azokhoz a digitális tartalmakhoz, amelyek lehetőséget adnak ügyintézéshez, munkakereséshez az információ eléréséhez, kapcsolatteremtéshez, szórakozáshoz, időtöltéshez.

- **Ruhaadomány raktár működtetése** - Munkatársaink 4 szekrényre való jó minőségű ruhát és egyéb felszerelést (pl. táskát) gyűjtöttek össze, amelyekből rászoruló ügyfeleink válogathatnak. Az általunk tisztára mosott nadrágokkal, pólókkal, kabátokkal stb. 2022-ben is tudtunk segíteni lakóinknak.

- **Könyvtár szolgáltatás** - Több mint ezer kötetes könyvtárunk minden nap lakóink rendelkezésére áll, akik közül az olvasni vágyók több mint száz alkalommal kölcsönöztek könyveket.

6. Szabadidős programok

Közösségépítő szabadidős tevékenységek és programok

Az elmúlt évben számos kulturális-szabadidős programot szervezhettünk a 300 000 Ft-os „költészetű” ún. közösségi keretnek köszönhetően.

Az egyik lakónk által – még régebben - „kulturális forradalomnak” nevezett programsorozat közvetlen célja természetesen a szórakoztatás. A programok nyújtotta közös élmények, szabadidős tevékenységek kimozdították lakóinkat a hétköznapi monotonitásából, és lehetőséget kaptak olyan eseményeken való részvételre, amelyeket egyébként nem engedhetek volna meg maguknak. A kulturális programok aktivitást növelő erejét is ki kell emelnünk, hiszen munkánk fontos célja az, hogy ügyfeleinket változtatásra, tevékenységekre, céltudatosságra készítsük.

Az alábbiakban egy kis ízelítőt szeretnénk adni a megvalósult programjainkból:

- Az egész évet átszöttek a bográcsolással, főzéssel összekötött programjaink, pingpong és csocsóversenyeink. Ezek az alkalmak nagy népszerűségnek örvendtek lakóink körében, akik szívesen segédkeztek a főzés előkészületeiben is, és nagy lelkesedéssel versenyeztek, csocsóztak és pingpongoztak. Az alábbi programokat valósítottuk meg közös főzéseink keretében:

- kenyérsütés (házi kenyér sütése többféle alapanyagból, különböző technikákkal készítve),
- őszi munkálatok a szálló környékén (szemétszedés, lombseprés, faültetés),
- megemlékezés szeretteinkről (halottak napi megemlékezés, gyertyagyújtás, emlékek felidézése),

- őszi csocsóbajnokság lebonyolítása 4 fordulóban (az eredményhirdetés napján közösen elkészített szendvicsek és üdítők mellett elfogyasztott uzsonna, beszélgetés),
 - közös bográcsozás az intézmény előtti területen, 4 alkalommal,
 - adventi díszek készítése, a szálló közös karácsonyi dekorálása,
 - 3 fordulós ping-pong bajnokság (eredményhirdetés, a tapasztalatok, élmények megbeszélése üdítő és aprósütemény mellett),
 - műveltségi vetélkedő, kvízbajnokság,
 - az új szabadidős szoba felavatása (közös társas játékokkal).
- Programsorozatunkba mozi-látogatást is terveztünk 2022. november 27-én, amelyen a „Beugró a paradicsomba” című szórakoztató filmet tekintették meg lakóink, a közeli Lurdy ház mozitermében.
 - 2022 decemberében a közösségi keretünkből vásárolt gyümölcsfákat és bokrokat – szilva, cseresznye, alma, fenyőfa, josta, ribizli - telepítettünk a szállás előtti területen, összesen 11 db a jövőben gyümölcsöt termő bokorral és fával gyarapítva-színesítve szállásunk környezetét.
 - Közösségi keretünkből 2 alkalommal juthattunk el a „Dumaszínházba” ügyfeleinkkel, akik még napokkal később is mosolyogva meséltek erről a különleges és felpeszditő színházi élményről.
 - Karácsonyi ünnepségünk megrendezésére 2022. december 14-én került sor. Ezen a napon díszítettük fel a karácsonyfát is. Az est fénypontjaként léptek fel a karácsonyi műsorra produkcióval jelentkező lakóink. Ügyfeleink mellett a kollégák, a már hagyományos, 4 kis gyertya című karácsonyi játékkal kedveskedtek lakóinknak. Az utolsó műsorszám egy karácsonyi ének volt, amelynek előadásába szinte minden lakónk bekapcsolódott. Az ünnepségre megtelt a szállás földszinti folyosója, a lakók pedig szórakoztató és meghitt műsort kaptak az előadótól, akik szeretettel nyújtották át nekik és nekünk a produkcióikat. Az ünnepi műsor után süteménnyel vendégeltük meg a lakóinkat, majd az ajándécsomagok kiosztása következett, amelyet a BMSZKI jóvoltából vásárolhattunk meg.

A programok alkalmat biztosítottak a személyiséget gazdagító tevékenységekhez. Programunk közösségépítő szerepe mellett reményeink szerint közvetlenül is hozzájárult lakóink tartalmasabb életviteléhez, közvetve pedig mentális egészségük megtartásához. A programok működtetése emellett szakmai munkánkat is segítette.

7. A szakmai céljaink elérését segítő és hátráltató tényezők

Az alábbiakban röviden és vázlatosan összefoglaljuk azt, hogy melyek voltak azok a *belső*, és *külső* tényezők (vagyis azok, amelyeken az intézménynek lehetőségében áll változtatni, és azok, amelyek az intézmény számára adottságok, nem áll lehetőségében változtatni rajtuk), amelyek *segítették*, illetve *hátráltatták* a szakmai céljaink elérését 2022-ben.

	Segítik <i>a szakmai céljaink elérését</i>	Hátráltatják <i>a szakmai céljaink elérését</i>
Belső <i>Intézménynek lehetőségében áll változtatni rajtuk</i>	- magas tudásszintű, a hajléktalan emberek támogatásában elkötelezett kollégák - rugalmas, az ügyfelek szükségleteihez illeszkedő munkarend (pl. 24 órás szociális munkatársi ügyelet) - a szállás működését kísérő problémák, dilemmák kimondása és megbeszélése - a munkatársakat érzékenyítő, együttműködésüket, kapcsolatukat erősítő, célzott tréningek - ügyfelek fejlesztő foglalkoztatása - esetmegbeszélések - rekreációs programok kollégáknak - közösségi keret az ügyfelek szabadidős programjaihoz - helyi orvosi rendelés - szupervízió - szakmai elismerés - belső eljárásrendek - BMSZKI-s szakmai műhelyek - BMSZKI-s képzések, tanfolyamok	- pszichológus jelenlétének hiánya a szálláson - a poloskafertőzöttség megfelelő kezelését lehetővé tevő humán erőforrások hiánya - rendszeres tisztasági festés a szobákban, közösségi helyiségekben - túlsúlyos, papíralapú adminisztráció - munkatársak személyi biztonságának hiánya - az ügyfeleket és a munkatársakat is érintő agresszió - igényes belső tér kialakításának hiánya az intézményben - nincs helyi, anyagi mozgástér (pl. helyi mini költségvetés) - beléptető rendszer hiánya (pl. QR kódos) - gondnoki státusz hiánya - takarító személyzet fluktuációja - időskorúak elhelyezésére szolgáló kapacitások hiánya - szakrendelésekre való eljutás-betegszállítási kapacitás szükségége
Külső <i>Intézmény számára, nem áll lehetőségében változtatni rajtuk</i>	- a BMSZKI segítő struktúrája, szolgáltatáscentrikus intézményrendszere - szakmai képzések - K22-es kiléptető lakások - Nyugdíjasházi kvóták hajléktalan emberek részére - RSZTOP- étkeztetés - Krisna étkeztetés - Civil segítő szervezetek (pl. Budapest Bike Maffia) - gyógyszeringyenesítési program - Könyves Háziorvosi és szakrendelése - Könyves Lábadozó - HKA pályázati lehetőségek	- poloskafertőzöttség - intézménykorszerűsítés elmaradása - munkakörülmények - lakószobák elavult bútorzata - egészségügyi ellátást nyújtó ápolók hiánya a szállásokon/ápolási szükséglet kielégítetlensége - kórházi/lábadozói ellátási kapacitás szükségessége - szakrendelésekkel való kapcsolat nehézsége - kórházakkal való együttműködés nehézsége - hajléktalanok otthonainak hiánya - lakóink jövedelmi helyzete - gyenge preventív szociális háló - célzott segítő programok szükségessége - segítő szakma gyenge anyagi presztízse - helyi döntésekhez nincsenek kapcsolható anyagi erőforrások - nincsenek közvetlenül a szállókhoz kapcsolódó kiléptető lakások

8. Kapcsolatok társintézményekkel

2022-ben is számos társszervezettel tartottuk a kapcsolatot, hiszen ügyfeleink problémái gyakran igényelték a különböző ellátó szervezetek együttműködését. A következőkben tematikusan, de a teljesség igénye nélkül említjük meg azokat a szervezeteket, amelyekkel munkánk során leggyakrabban kerültünk kapcsolatba.

Addiktológia

- Váltó Ház - Absztinens ügyfeleink részére több esetben ajánlottuk fel a BMSZKI rehabilitációs szállását, és fogadtunk is a szállásukról olyan ügyfeleket, akik nem tudták megtartani józanságukat.

Egészségügy

- Máltai Szeretetszolgálat mobil tüdőszűrő busz - Elmondhatjuk, hogy az ügyfeleink hiányzó tüdőszűrő leleteinek pótlását leggyakrabban és leggyorsabban ezen a csatornán lehetett elintézni 2022-ben is.
- Szabolcs és Könyves - Krízis és Lábadozó osztályok – Több esetben kértünk és kaptunk azonnali segítséget akut, illetve hirtelen fellépő egészségi problémával küszködő, illetve kórházból kikerülő ügyfeleink helyzetének megoldása,- átmeneti vagy tartós elhelyezése érdekében.
- Könyves Háziorvosi szolgálat – Ügyfeleink jelentős része – a pontos adat sajnos nem áll rendelkezésünkre – az itt rendelő orvosok/pszichiáterek kezelését, egészségügyi szolgáltatásait veszi igénybe.
- Fertőtlenítő fürdő állomás - A Máltai Szeretetszolgálat Zombori utcai telephelyének fertőtlenítési szolgáltatásai nagy segítséget jelentett intézményünknek az elősködők és a fertőzések elleni mindennapos küzdelemben.

Lakhatás

- Menhely Alapítvány – Információkkal, és több esetben közös ügyfelek támogatásával kapcsolatban tudtak segítségünkre lenni.

Jogosultságok

- „Hajléktalan Információs Iroda” - Támogatásra szoruló ügyfelek ügyintézése folyamán gyakran kerültünk kapcsolatba a Hivatallal.

Foglalkoztatás

- BMSZKI Könyves Álláskereső Iroda - ügyfeleink foglalkoztatási helyzetének erősítésében – álláskereső, képzések, okmányok beszerzése stb.- tudtak segíteni intézményünknek.

- Munkaügyi Központ Haller utcai kirendeltség: a IX. kerületi Munkaügyi Központ ügyintézőivel rendszeresen kapcsolatot tartottunk a regisztrált lakóink folyamatban lévő ügyei kapcsán.

9. Az intézményre vonatkozó fejlesztési elképzelések

Az alábbiakban kiemelünk az intézményünkben felújítandó, megoldandó problémák közül néhányat, amelyekben a megítélésünk szerint mindenképpen előbbre kell lépünk 2023-ban:

- 2022-ben 17 db lakószobát festettünk ki, szeretnénk elérni 2023-ban, hogy az összes lakószobánk (33db szoba) tisztasági festésre kerüljön. Talán mondanunk sem kell, mennyire fontos higiéniai szempontból, és az élősködőfertőzöttség kezelése/megelőzése tekintetében is, hogy a lakószobák falai tiszták és frissen festettek legyenek.
- Lakószobáink tárolószekrényei amortizálódtak, szükséges nagy kapacitású, strapabíró, fertőtleníthető ruhásszekrényeket beszerezni, amelyek alkalmasak a lakók nagyobb mennyiségű ruházatának, személyes tárgyainak biztonságos elhelyezésére.
- A vizesblokkokban szükséges legalább részleges felújítást végezni. A WC ajtóink közül az 1. emeleti vizesblokkban 2db teljesen amortizálódott, szétkorhadt. A vizes helyiségekben a fennmaradó fürdő és WC ajtók is cserére szorulnak, hogy csak az elsődlegesen megoldandó problémákat említsük.
- Az épület akadálymentesítése továbbra sem megoldott. A szállást megközelíteni csak lépcsőkön keresztül lehet, szükséges egy akadálymentesített bejárati lehetőséget is biztosítani az intézménybe.

10. Szakmai munkaterv a 2023-as évre

- **Társintézményekkel való kapcsolattartás erősítése** - 2023-ban szeretnénk erősíteni, felújítani egyes társintézményekkel való kapcsolatainkat. Szakmai munkánkban nagyon fontos szerepe van azoknak a személyes/informális kapcsolatoknak, amelyeket – többek között – a partnerintézményekkel ápolunk. *Tervezett látogatások: IX. kerületi Időskorúak Gondozóháza, Magyar Máltai Szeretetszolgálat Gondviselés Háza - Hajléktalanok Otthona, Szenvedélybetegek Nappali Intézménye-Írisz Klub,*
- **Csoportos és egyéni szupervízió** - 2022-ben elkezdődött egy szupervíziós folyamat tervezése, melyre a kollégák közül 9 fő jelentkezett. Ez a 2023-ban megvalósuló foglalkozás is a team működésének támogatását célozza, amelyre nagy szükségünk van az idei évben történt sok-sok változás feldolgozása érdekében.

- **Szociodráma csoporton való részvétel az egész team részére-** 2022-ben 3 alkalommal tartottunk csapatépítő tréninget külsős szakemberek vezetésével, a teljes team számára. Úgy gondoljuk, hogy a team egészsége, folyamatos megújulása érdekében szükséges egy újabb – lehetőleg külsős szakember által moderált - tréningfolyamatot nyitni, amellyel támogatni tudjuk a szociális csoport megfelelő működését.
- **A 2022. évi ügyfélelégedettségi kérdőívhez kapcsolódó cselekvési terv -** 2022 szeptemberében is megkérdeztük lakóinkat – a BMSZKI Módszertani Csoportja által kidolgozott ügyfélelégedettségi kérdőív segítségével – arról, hogy mennyire elégedettek a szállásnyújtó, illetve a humán szolgáltatásainkkal. Az ügyfeleink meglepően nagy aktivitással vetették bele magukat az önkéntes ügyfélelégedettségi kérdőívek kitöltésébe, így lakóink 73%-a válaszolt a kérdéseinkre. A kérdőívre adott válaszok és a megfogalmazott igények alapján a 2023. évre cselekvési tervet dolgoztunk ki, amelyből kiemelünk néhány fontosabb elemet:
 - Poloskafertőzöttség- Lakóink megítélése szerint az épület poloskamentessége 1-5- ig terjedő skálán 2,07 átlagértékelést kapott. Ennek az eredménynek a javítása, az épület poloskamentességének biztosítása kiemelt célunk. A fenti célkitűzés elérése érdekében fokozzuk a tisztasági ellenőrzések számát. Szisztematikus takarítási protokollt léptetünk életbe, amelynek során minden szobát fertőtlenítünk.
 - Lakóink véleménye szerint komfortosabb szobákra lenne szükség jobb állapotú szekrényekkel, esetleg zárható hűtőszekrénnel. A komfortosabb körülmények biztosítása érdekében 2023-ban is folytatjuk a tisztasági festéseket a szobákban, olajlábazattal kiegészítve, amelyek elősegítik a tisztíthatóságot és fertőtleníthetőséget. A lakószobák egy részébe fémszekrényeket kapunk, amelyeket lakatpánttal látunk el.
 - Ügyfeleink észrevételére válaszolva a 2023. évben több csoportos tevékenységet tervezünk. Lakóink megítélése szerint az, hogy a dolgozók rendszeresen tartanak csoportos megbeszéléseket az 1-5-ig terjedő skálán 3,32-es átlagértékelést kapott. Cselekvési tervünk alapján a helyi szabadidős programjainkat – a tematikus programok mellett – ezentúl nagyobb „választékban” és heti rendszerességgel szervezzük meg. Újjávarázsolt közösségi szobánk megnyitásával egy újabb teret tudunk majd adni programjaink szervezéséhez.

Keserű Zsolt ellátási egységvezető
Kis-Kovács Éva ellátási egységvezető helyettes
és munkatársaik