

BMSZKI KOCSIS ÁTMENETI SZÁLLÁS ÉS MUNKÁSSZÁLLÓ

Beszámoló a 2022. év szakmai munkájáról

AZ INTÉZMÉNY RÖVID BEMUTATÁSA

Budapest XI. kerületében, a Kocsis utca 5. szám alatt működő intézményünk fő feladata a felvételre kerülő hajléktalan emberek lakhatásának biztosítása, szociális problémáik megoldásában való segítése. A hajléktalan emberek számára fenntartott férőhelyek mellett piaci alapú munkásszállós elhelyezést is biztosítunk. Ez a duális szolgáltatási forma az épületen belül különböző emeleteken helyezkedik el, így biztosítva a különböző igények és szükségletek kielégítését. A szálló 2005-ben történt megnyitásakor kiléptető szállásként funkcionált, ahová a jövedelemmel rendelkező, előtakarékossgot folytató hajléktalan ügyfelek kerültek felvételre. A szálló igen eredményesen és hatékonyan működött ezzel a profillal, azonban néhány éve ügyfélkörünk jelentősen megváltozott. Jelenleg inkább egy vegyes profilú szállóként működünk, ahol jól megfér egymás mellett a 18. életévét éppen betöltő fiatal, aki most kezdi felfedezni a világot, és az élete végéhez közeledő idős ember. Átmeneti szállásunk 150 férőhelyén 28 nő, 72 férfi, továbbá 25 pár elhelyezését tudjuk biztosítani. A páros szobákban jellemzően házas-, vagy élettársak élnek, de szülők is költözhetnek, gyermekükkel vagy unokájukkal. Előfordulnak egyéb rokoni kapcsolatban vagy szimplán baráti kapcsolatban élő személyek is.

A szálló ügyfeleinek átlag életkora az utóbbi időben folyamatosan növekszik. A szállón 2022. december 31-én 77 fő 60 évnél idősebb lakó vette igénybe az ellátást. Ez egy évvel előtte csak 66 fő volt. Ez 16%-os emelkedés. Elmondható, hogy ez a fajta változás extra terhet jelent a kollégák és a többi ügyfél számára.

Az épület

2005. február 1-vel nyitotta meg kapuit a szálló. Felújítása megtörtént, új bútorokkal rendezték be. Az elmúlt közel 18 év alatt sokat romlott az épület állapota, fizikai környezete. Az épület teljes újra festése még nem történt meg, egyes helyiségeket, részeket kifestettek. Elérkezett az ideje egy alapos tisztasági festésnek. Nagy volumenű felújítás sem történt, csak „tűzoltás”, amit már muszáj volt megjavítani, azt megcsinálták pl.: a hátsó bejárati ajtón 3 éve nem csinálták meg

a zárat, nem zárható. Így az épület egyre elhanyagoltabb kinézettel rendelkezik. A nyitásra vásárolt bútorok az évek alatt elhasználódtak, azok cseréje is nehézkes, olykor kivitelezhetetlen. Az épület állagán kívül másik hatalmas probléma a szállón felbukkanó poloska. Kiirthatatlan, gigászi harcot folytatunk a poloskák ellen. Ők állnak nyeresre, ennek ellenére folyamatosan, szinte havi rendszerességgel kérünk irtást.

Ügyfeleink már 2021-ben is rossz anyagi körülmények között éltek. Ez a 2022-es évben sem változott. A szálló összetételének változása miatt is szembetűnőbbek az anyagi különbségek. Így a fellelhető **ÉTKEZTETÉSNEK** nagy szerepe volt a szálló zökkenőmentes működtetésében.

Ételt az Életért Alapítvány

Szombati napon kapjuk az Alapítvány által előre csomagolt 30-40 adag húsmentes ételt. Emellett mindig érkezik valamilyen kiegészítő finomság: üdítő, joghurt.

Ezen ételek biztosításával sok lakó hozzá tud jutni a napi meleg ételhez, amely egészségi állapotuk szempontjából kiemelt jelentőségű.

RSZTOP

Részt veszünk az RSZTOP ételosztásában, melynek köszönhetően naponta 40 ügyfélnek tudunk meleg ételt biztosítani. Az étel kiosztását szerencsére rugalmasan tudjuk kezelni, a felmerülő igények alapján. A pályázat ellenőrzése során mindent rendben találtak a programban. Viszont a pályázat 2023. március 31-el zárul, mely hatalmas kiesés lesz a szálló életében. Helyettesítésén gondolkozunk.

XI. kerületi Önkormányzat szociális étkeztetés

A helyi önkormányzat rendeleti szabályozása miatt az átmeneti szálló ügyfelei teljesen kiszorultak a szociális étkeztetésből. A felajánlott – más hajléktalan ellátó felé való – irányítás sem járt sikerrel, mivel tájékoztattak arról, hogy ott a saját ügyfelek részére fogják biztosítani a plusz forrást. Egyetlen munkásszállós bérlőnek sikerült újra biztosítani a rendszeres ebédet.

Élelmiszermentés

Lehetőséget kaptunk arra, hogy az Élelmiszerbankkal együttműködve a környéken található élelmiszerboltokból elhozzuk a megmaradt, de fogyasztásra még alkalmas élelmiszert. Az adományozó áruházak közül a Fehérvári úti Tesco üzletet választottuk.

A Tesco áruházról pékárukat (kenyér, édes és sós péksütemény), zöldséget és gyümölcsöt kapunk, változó mennyiségben és minőségben. Egy Aldiből is lehetőségünk van 2022. augusztusától menteni. Egy fagyasztószekrény üzembe állításával már fagyasztott árut is át tudunk venni.

2022. évben 9790 fő kapott a mentett élelmiszerből és a kollégák 12. 120 kg élelmiszert osztottak ki, melynek összértéke: 13. 018. 391 Ft. Az Élelmiszerbank jelezte, hogy 2022 folyamán lehetőségünk lesz egy gyorsétteremből elhozni a megmaradt ételeket, ez nem valósult meg a bank miatt.

Adományok

A 2022-es évben is többször adományoztak számunkra különféle eszközöket, használati tárgyakat. Az adományraktár elkészülése után még inkább rá tudunk erősíteni erre a vonalra is. Nagyon fontos, hogy használati tárgyakat, esetleg később tartós lakhatásba költöző ügyfeleink számára bútort is tudjunk biztosítani. A BMSZKI több adomány kampányában is szerepeltünk, mint leadó pont.

2022-ben is szinte egész évben érkeztek az intézménybe **ruhaadományok**. Azon túl, hogy a beköltöző ügyfeleknek nagy segítség, hogy szükség esetén tudunk ruhát biztosítani, negyedévenként az egész szállót érintő „turkálót” is szervezünk. A ruhákat szétválogatva, illetve vállfára akasztva a földszinti nagyteremben helyezzük el, így lakóink kedvükre válogathatnak közülük. Ezek az események nagy népszerűségnek örvendenek lakóink körében. Emellett ruharaktárt létesítettünk, ahol precízen szétválogatva tároljuk az adományruhát.

Önkéntesség, képzés, gyakorlati hely biztosítása

2022-ben egyetlen fő töltötte nálunk a közösségi szolgálatát, viszont terveink között szerepel, hogy 2023-ban önkéntes munkát fog nálunk végezni.

Ami maradt velünk – A COVID járvány 3. éve

A Covid járvány 2022-ben enyhült, gócok nem alakultak ki a szállón, illetve egyre kevesebb ügyfél kapta el a betegséget. Lezárásra nem került sor, viszont elkülönítésre igen. Nehézséget főleg az jelentett, hogy a szabályok, előírások gyakran változtak, és ezt nagyfokú rugalmasságot és együttműködést várt el az ügyfelektől, az intézménytől és az ehhez kapcsolódó intézményektől.

A legnagyobb feladat a recepciós munkatársakra hárul, mivel „rajtuk” keresztül áramlik be a forgalom az intézménybe. A negyedik hullám nem okozott olyan mértékű változást az életünkben, mint az első három, így zavartalanul folytathattuk a munkát. Az év eleji hullám után ismét nagy hangsúlyt fektettünk a kollégák mentális és fizikai pihenésének biztosítására. Az idő előrehaladtával egyre kevesebb szerepet kapott a védőoltás. A szállón 2022. december 31-én is 41 fő vett fel három oltást, és 6 fő a negyedik védőoltást is megkapta.

Első hullám alkalmával férfi fodrászszalon beindításába kezdtünk, mivel azt tapasztaltuk, hogy ügyfeleinket nem fogadták a fodrászatokban. A szolgáltatást kezdetben előre meghirdetett időpontokban lehetett igénybe venni, „feliratkozással” módszerrel. Csupán egy feltételt támasztottunk az ügyfelekkel szemben, nevezetesen, hogy frissen mosott hajjal érkezzenek. A fodrász szolgáltatás azóta is nagy népszerűségnek örvend, a rengeteg hajvágástól a 2020-ban vásárolt eszközök lassan cserére szorulnak.

Újabb csapás – Háború

Személy szerint soha nem gondoltam volna, hogy életem során ilyen közel kerülök egy háborúhoz. Elképzelhetetlennek tartottam, hogy ilyesmi történhet Európában. De megtörtént.

2022. február 24-én egy újabb rémes esemény rázta meg a szálló elvileg nyugalmas életét. Oroszország megtámadta Ukrajnát. Ez közvetlenül nem érintette a szálló működését kezdetben, igaz, a kollégák gyűjtöttek adományokat. Később átmenetileg egy menekült család költözött a munkásszállóra, változó létszámmal. Kezdetben úgy tűnt, hogy rövid időn belül segítség nélkül meg tudják oldani a lakhatásukat, majd egyre sokasodtak a nehézségek, és végül egyértelmű lett számunkra és számukra is, hogy itt hatékonyabb, több, szakszerűbb, koncentráltabb segítségre van szükségük, mint amit mi biztosítani tudunk, így tovább irányítottuk őket a BMSZKI menekülteket fogadó szállójára.

Programok az átmeneti szállón – kint és bent

Fejlesztő foglalkoztatás – Közfoglalkoztatás

2018. évtől a BMSZKI saját maga szervezte a fejlesztő foglalkoztatást. A Kocsis 2022 során 3 fő részére biztosított munkát. Közfoglalkozásban részt vevő ügyfél hosszú éveken át nem volt a szállón, 2022-ben egy főnek biztosítottuk ezt a fajta munkalehetőséget. Vele 2023-ban is tervezni tudunk majd.

Reprezentációs – rekreációs keret felhasználása

2022-ben a rekreációs keretet két részletben használtuk fel. Egyszer a szociális munkások mentek el egy kirándulásra – csapatépítés céljával.

Majd az egész team költött el egy kellemes ebédet egy közeli étteremben.

Ezekon a programokon felszabadultan tudtak együtt lenni a kollégák az intézményen kívül.

Szupervízió

2021. év második félévében 6 alkalmas szupervízió vehettek részt a kollégák, két csoportra osztva. A szupervízió 2022 első félévében már csak a szociális munkások vettek részt. Nagyon hasznosnak találták, találjuk. Reményeink szerint ezt, ameddig lehet, folytatni fogjuk.

Közösségi keret

2022-ben újra a kikapcsolódás érdekében használtuk fel a közösségi keretet, ezzel is színesítve az ügyfeleink mindennapjait. Intézményen belüli és intézményen kívüli programokat szerveztünk.

Belső programok

Csoportozás és közösségi szociális munka

Az év elején fontosnak tartottuk, hogy minden kolléga legjobb tudása szerint csoportot tartson az intézményben. Ami elkezdődött 2022-ben: kézműves csoport, torna csoport és táncscsoport. Viszont egész évben csak a kézműves csoport működött, azon kívül a másik két csoport néhány alkalom után érdeklődés hiányában elhalt. Terveink között szerepel, hogy 2023-ban folytatjuk és megerősítjük a csoportozást, közösségi munkát a szállón.

Évek óta működnek a pingpong és kártya foglalkozások; ezek 2022-ben is jól működtek.

„...Több közösségi programot tartottam. A kézműves foglalkozásokat igyekeztem havi két alkalommal megtartani. Az ünnepekhez, évszakokhoz kapcsolódó alkotások születtek, aminek csak a képzelet szabott határokat. Folytatódott a Táncklub is, de a foglalkozáson résztvevő lakók közül sokan elhagyták a szállót, így a foglalkozás abbamaradt.”

Jankovics-Szente Dóra szociális munkatárs

Kiállítás

2022-ben második alkalommal volt lehetősége az intézménynek megrendezni a Fehér-köz Nappali Melegedővel közösen egyik ügyfelük grafikai kiállítását. A kiállítás 2022. december 14-én nyitotta meg kapuit, és 2023. január 31-ig várta a művészetet kedvelő érdeklődőket.

Össz dolgozói értekezlet

Ismét a Kocsis szálló adott otthont a hagyományos össz dolgozói értekezletnek. Színvonalas rendezvényt biztosítottunk ismét a kollégák részére.

Karácsony

Hagyomány, hogy a bent lakók készítenek ünnepi műsort egy kolléganő koordinálásával. Ismét színes műsort állítottak össze, melyet a közösségi szolgálatot töltő diákunk élő zenével és énekkel színesített. Maradandó élményt nyújtottak egymásnak és nekünk is a fellépők.

Külsős programok

Mozi

„2022. október 12-én 9 fő részvételével az Etele plázába szerveztünk mozi látogatást a *Beugró a paradicsomba* című filmre. Az ügyfelek szívesen jelentkezhettek. Volt, aki, elárulta, hogy 20 éve nem volt moziban. A film nagy élmény volt mindenkinek. A közeg, a nagy vászon, mind lenyűgözte őket.”

Lipter Csilla Zsuzsanna szociális munkatárs

Hajókázás a Dunán

Idén is sikerült megszervezni a városnéző sétahajózást, ami immár a negyedik alkalom volt.

Az október 7-én szervezett programban összesen 7 lakó vett részt. Célunk, hogy a közel kétórás hajókiránduláson ügyfeleink részére a városnézés, kötetlen beszélgetés keretében kellemes időtöltést biztosítsunk.

A sétahajó az Erzsébet hídtól indult a Margit hídig felfele, innen megfordulva a Rákóczi híd irányában haladva lehetőségünk volt megtekinteni a Parlament épületét, a Budai várnegyed, elhaladva a Gellért-hegy előtt több látványos, monumentális épületet. Az útvonal érdekessége, hogy áthaladtunk Budapest négy hídja alatt, amelyeket teljesen más perspektívából láthattunk.

A hajótársaság az út során tanúsított szolgálatkészsége, figyelmessége pozitívan meghatározta a hajókázás hangulatát.

Kirándulás a Normafához, utazás a Gyermekvasúttal

Október 8-án 10 lakóval a Normafához kirándultunk.

Az indulás kicsit nehézkes volt. A 9 órai kezdés korainak bizonyult, volt, aki még aludt, kávézott, ébredezett. 10 óra után gyűlt össze a csapat. Az idő akkorra már nagyon kellemes volt, egész napra meleget és napsütést jósoltak.

Villamossal mentünk a Szél Kálmán térre, onnan Hűvösvölgybe. A kisvonat indulására több mint 1 órát kellett várni, közben beszélgettünk. Sokan megosztották gyerekkori élményüket a gyermekvasúttal, illetve a Budai hegyekkel kapcsolatban. Volt, aki még soha nem járt sem Normafán, sem a kisvonaton. Élmény volt mindenkinek a gyerek jegypénztáros és jegykezelő is, akik nagyon udvariasan, pontosan tették a dolgukat.

Normafán gyönyörködtünk az őszi erdőben, megcsodáltuk a kilátást. A büfében ettünk egy finom lángost és ittunk egy üdítőt.

Vissza szintén kisvonattal jöttünk. A csapat itt már fáradtan üldögélt, páran úttörő korukból ismerős dalokat énekeltek. Mindenkit kiszívott a jó levegő és a testmozgás.

Horváth-Papp Zsuzsanna szociális munkatárs

Ellenőrzések

A 2022-as évben is számos ellenőrzés történt az intézményben. Ellenőrzést végzett a Kormányhivatal, a Katasztrófavédelem, a Fővárosi Önkormányzat, a Népegészségügyi Főosztály, leginkább telefonon keresztül, vagy online formában.

A tűzriadó gyakorlat megtartásra került. A Nagyterem (Befogadó hely) ellenőrzése viszont csak telefonos egyeztetéssel történt meg.

Az ellenőrzések során nem állapítottak meg sem szakmai, sem pénzügyi szabálytalanságot. Az intézmény jól és rendezetten működik.

Pályázatok

2022-ben sikeresen pályáztunk a HKA-nál a kerékpár felújításra, illetve egy intézménylátogatásra. Ezek megvalósítására már csak 2023 első félévében fog sor kerülni. Adományba kaptunk 5 db kerékpárt, ezeket szeretnénk használható állapotba hozni, mellyel a lakóink tudnak majd közlekedni. Elképzelésünk szerint pl: munkába járáshoz tudnák használni, kollégák ügyintézéshez a kerületben; esetleg kerékpáros kirándulásokat lehetne szervezni a környékre.

Az intézménylátogatásra pedig azért pályáztunk, mivel a lakóink egyre nagyobb hányadára igaz, hogy mentális nehézséggel él. Ilyen intézményt fogunk meglátogatni.

A Lakhatási Irodával való együttműködés is ismét fontos szerepet kapott az év utolsó három hónapjában. Mivel hosszú évekig nem lehetett munkásszálló bérleti szerződésre támogatást adni így a Kocsis szállóról a Kocsis Munkásszállóra költözött ügyfeleink kiestek minden lakhatási támogatási rendszerből. Októbertől az újjá alakult Lakhatási Csoporttal hatékony együttműködésbe kezdünk. A programok tényleges megvalósítása 2023-ban fog megtörténni. Terveink között az szerepel, hogy 5 fő költözik át a munkásszállóra lakhatási támogatással. Egy pár, és három férfi. Valamit a közösen tartott team alkalmával a konzorciumi lakhatási pályázatról is beszéltünk, és lakóink számára ezt a lehetőséget is biztosítani fogjuk.

KOCSIS MUNKÁSSZÁLLÓ

„Szállás, ami megéri!”

Szállónk étterem nélküli munkásszálló. Tiszta, csendes, egyszerű szálláslehetőséget nyújtunk a hozzánk érkező vendégeknek.

A munkásszálló az első nyolc emeleten működik, ahol összesen 80 szobát adunk ki magánszemélyeknek, illetve cégeknek, vállalkozásoknak. Külön figyelmet fordítottunk arra, hogy az átmeneti szállásról is legyen lehetőség átköltözni a piaci részre. Jelenleg 42 fő korábban hajléktalan ügyfél lakik a munkásszállós részen.

- **Megújítottuk a bérlőink szerződéseit**

A bérleti szerződéseket folyamatosan újítjuk.

- **Internetelés – TV**

A szolgáltatással kapcsolatban folyamatosan panaszok érkeznek a lakók részéről. A problémát lassan 4 éve jelezzük, és szeretnénk, ha végre megtörténne a szolgáltatóváltás, de eddig érdemi lépés nem történt az ügyben.

- **Konyhai helyiség bérbeadása**

A raktár végre kialakításra került, így azt használatba vehette az Anyaggazdálkodási osztály.

- **Terembérlés**

2022-ben szépen, lassan újra indultak a különféle anonim gyűlések, illetve a környéken található társasházak is visszatértek az intézménybe társasházi gyűléseket tartani.

Vendégek összetétele:

A szálló szolgáltatásait három jól elkülöníthető csoport veszi rendszeresen igénybe:

- Cégek, vállalkozók.
- Egyetemisták.
- Állandó, hosszú távon maradó vendégek, akik albérlet helyett kétágyas szobában fizetnek egy állandó helyet.

A szobák kiadása mellett a közösségi termeket igyekszünk hasznosítani, rendezvényekre, eseményekre bérbe adni. A földszinti nagy teremben például a környék társasházainak biztosítunk helyszínt a közgyűlések megtartásához.

Fontosnak tartjuk, hogy az átmeneti szállón lakó ügyfelek lehetőséget kapjanak arra, hogy amennyiben anyagi helyzetük engedi, átköltözzenek a munkásszállóra. Ez továbbra is nagyon jól működik.

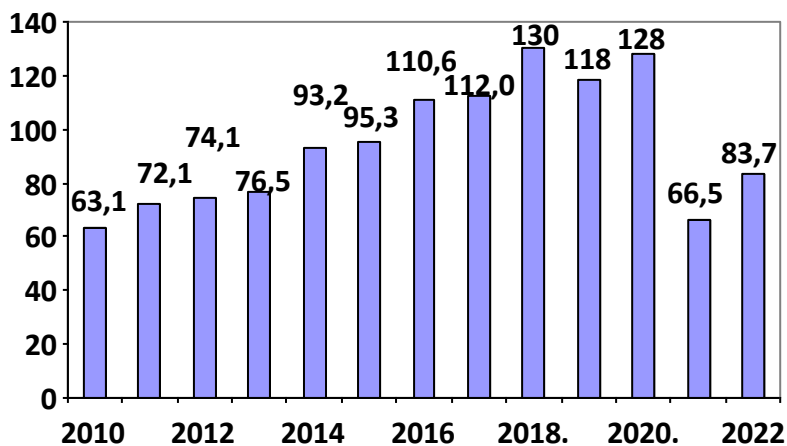
• Szerződések

A BMSZKI 2018 júliusától kötött keretszerződést a VT-Arriva céggel, mely egy teljes emeletet bérrel dolgozói részére.

A Vízművel kötött keretszerződés értelmében a cég jelenleg 3 szobát bérrel a szállón.

2020-ban kötöttünk szerződést a Rehab Force Nonprofit Kft-vel, mely hajléktalan embereket segít lakhatással és munkalehetőség biztosításával. A cég 4 fő részére bérrel szobákat.

A munkásszálló bevételei az elmúlt években folyamatosan nőttek, de 2021-ben szinte a felére csökkentek. A COVID világjárvány 3. évében bevételünk enyhe emelkedést mutat. A tervek között szerepel, hogy 2023. január 1-vel bérleti díjat emel az intézmény.



1.számú diagram: Árbevétel alakulása a Kocsis munkásszállón (millió Ft)

Személyi létszám

2022-ben sikerült minden üres státuszt betölteni ideiglenesen. Év közben érkezett egy szociális munkatárs és egy kolléga a recepció feladatok ellátására.

Ezekkel a változásokkal a Kocsis szálló stábja az alábbiak szerint alakul:

1 fő ellátási egységvezető

1 fő ellátási egységvezető helyettes (szakmai munkáért felelős vezető)

7 fő szociális, mentálhigiénés munkatárs

5 fő segítő

5 fő recepció

1 fő pénzügyi asszisztens munkatárs, akinek feladatait még mindig egy segítő kolléga vette át

1 fő gondnok

Technikai személyzet

Kollégák beszámolója

„A 2022-es év nagyon hamar eltelt, szakmai szempontból - az év tavaszától - inkább nyugodtabb, kiegyensúlyozottabb időszakra emlékszem vissza. A teamünk az elvárásoknak próbált megfelelni, ebben a dinamikában helyezkedtem el én is. Novemberben a vezetőkkel való közös beszélgetésen úgy jellemeztem a helyem, helyzetem, mint egy csendes tóban, egy csónakban ülve, nyugalomban, konfrontációk nélkül, és nem vágytam másra, „vagyok, megvagyok” – csak ennyi. ...Nehézségeim, az adminisztrációval adódtak, pl. megterhelő volt számomra az első interjúk leírása. Ennek tudatos kézben tartását, az elvárásoknak való megfelelés érdekében a következőkben fontosnak tartom.

...Szeretném, ha a szakmai teamen többet beszélgetnénk, kiveséznénk az ügyfelekkel való munkánkban a dilemmákat, sorra kerülne az új ügyfelek bemutatása, esetek bemutatása, segítő beszélgetésekben az elakadások átbeszélése stb., valami ilyesmi.”

Fazakas Tünde szociális munkatárs

„...A szállón az utóbbi időszakban sajnos több haláleset volt. Ez lelkiileg megterheli az itt lakókat, és az itt dolgozókat egyaránt. Folyamatosan érkeznek hozzánk rossz egészségi állapotú, esetleg

mozgáskorlátozott ügyfelek, akiknek a kimenekítése az épületből tűz esetén nehezen volna megoldható.

A munkásszállós rész jól működik. Több átköltözés is volt az átmeneti részről az utóbbi időszakban. Ezek a lakók nagyrészt problémamentesen laknak itt továbbra is, bár némelyiküknél voltak nehézségek. A régi munkásszállós lakók között továbbra is vannak problémás esetek, a nehézségeket igyekszünk megoldani a legjobb tudásunk szerint.

Összegezve a szálló helyzete javult az előző évihez képest.”

Varga János recepció

„... A próbaidőm alatt minden segítséget megkaptam a kollégáktól, bármikor, bármit kérdezhettem. Azt tapasztaltam, hogy jól össze tudnak dolgozni egymással is és a szociális munkásokkal is.

Rögtön munkakezdésem után lehetőségünk nyílt egy közös programra, ahol kötetlenebbül beszélgethettünk, amire a mindennapok során nincs annyi lehetőség. Az ilyen csapatépítő programokra szerintem szükség van évente párszor.

Az RSZTOP és Krisnás ételosztást jónak és gördülékenynek tartom.

Gyakran elromlanak dolgok, az épület amortizálódik. A BMSZKI vezetőinek erre nagyobb figyelmet kellene fordítani véleményem szerint.”

Péterné Kelemen Viktória recepció

„...A lakók szabadidős tevékenységének megszervezését jónak tartom. A mozi és színházjegyek értékesítése folyamatos, a könyvtár használata rendszeres, a kirándulások, versenyek szervezése, és a karácsonyi műsor is alkalmas arra, hogy a lakókat közösséggé formálja.

Az adományok érkezése megsokszorozódott, ami nagyon jó. Viszont ezt nem saját gépkocsival kellene megoldani, esetleg a BMSzKI biztosíthatna a szállítás idejére egy gépjárművet.

Amióta itt dolgozom, az épület munkásszálló és átmeneti szálló része is maximális kihasználtsággal üzemel – és ennek megfelelően amortizálódik is. Ezt a felújításra szánt erőforrások elosztásánál figyelembe kéne vennie a BMSzKI vezetésének.

A takarítás minősége továbbra sem változott. Viszont a Kocsis szálló környezete – a közmunkás alkalmazásának köszönhetően – sokkal jobban néz ki.”

Aranyi Sándor segítő

„...Az év során támogatói és esetkezelt kliensekkel egyaránt dolgoztam. Nagy segítségemre volt a szupervízió, ami első félévben tartott.

Májusban érkezett egy új kolléga, akit betanítottam. Segítségünkre volt, mert nagy szakmai tapasztalata van, főleg a mentális nehézséggel élő kliensekkel kapcsolatban, így fordulhattunk hozzá tanácsért, információért.

Pár kollégám csoportokat tartott a szállón lakók számára, amin én is jelen voltam, pl torna. 2023-ban nekem is indulni fog egy saját csoportom (Álláskeresői csoport).

Második félévben hosszú szabadságra ment egy kolléga, így ismét túltelítődünk kliensekkel, illetve szigorodtak az adminisztráció betartására vonatkozó szabályok, amik szerintem is szükségesek voltak. Ez alól kivétel számomra a dupla adminisztráció – „word” vezetése külön az esetkezelt ügyfeleknek. Ennek a témakörnek a megvitatása folyamatban van.

Az évet egy szép karácsonyi műsorral zártuk, ahol élő zene és kis műsor is helyet kapott, nem mellesleg bőséges karácsonyi csomagok kiosztása után.

Ez volt az első teljes évem a BMSZKI-nál, úgy érzem, abszolút betanultam, az itt folyó munkavégzést és a rendszereket megismertem. Készséggel állok a következő év munkája elé.”

Bokor Bálint szociális munkatárs

„...Az átmeneti és a munkásszállón lakók között továbbra is este jelentkeznek legtöbbször a nézeteltérések, amiket a recepciós kollégával próbálok kezelni. A leggyakrabban előforduló problémák az alkohol, együttélési gondok, ilyen például a TV nézés, szellőztetés stb.

A földszinten a lakók számára biztosított számítógépek továbbra sem működnek, emiatt többen laptopot használnak, azonban nem áll rendelkezésre elegendő internet csatlakozási lehetőség, ebből többször vitás helyzet szokott kialakulni.

Többen élik az életüket a konyhában, ahol többször rá is gyújtanak, emiatt azok, akik rendeltetésszerűen szeretnék használni a helyiséget, többször kellemetlen helyzetben szökták magukat találni. Ezen lakók többszöri figyelmeztetésre sem hajlandóak a szobájukba menni. Ezt minden alkalommal jelzem az ügyeletes szociális munkás kollégámnak, amit írásbeli figyelmeztetés követ.

Szerencsére a könyvtár használata a tavalyi évhez képest javult, mivel nem jellemző mostanában az, hogy bent aludnának, illetve saját szobájukként használnák az ügyfelek.

Az utóbbi időben folyamatosan érkeznek hozzánk mozgáskorlátozott vagy ápolásra szoruló lakók, ami tűz esetén aggasztó, mert a kimenekítésük nem megoldható, a liftek bizonytalan működése miatt. Kerekesszékekkel továbbra is nehéz az épületbe bejutni a főbejárat előtti rámpa hiánya miatt.”

Konczos István segítő

A SZAKMAI MUNKA 2022-BEN

2022. január 1-től vagyok a Kocsis utcai szállón a szakmai vezető. Munkám kezdetekor elsődleges célom az volt, hogy a szállón dolgozó szociális munkások és köztem bizalmi kapcsolat alakuljon ki, mely későbbiekben elősegíti a szakmai teamek hatékonyságát és az ügyfelekkel való konstruktív együttműködést. Kollégáimat arra akartam ösztönözni, hogy a teamben és a kliensekkel is őszintén kommunikáljanak. Úgy gondolom, hogy az év második felére sikerült a teammel való hatékony együttműködés kialakítása.

2022-ben a COVID-19 világjárvány miatt hozott intézkedések megszűntek, így már azt hittük, hogy 100 %-an a hajléktalanokkal folytatott szociális munkára tudunk koncentrálni. Azonban az év elején megkezdődő orosz-ukrán háború ismét bizonytalanná tette a napi munkamenetet, mert nem lehetett tudni, hogy mennyire fogják befolyásolni az események a szakmai munkát.

A szakmai munka folyamata

A szakmai munka kialakításakor a BMSZKI eljárásrendjét vettem alapul, ami nagyon jó keretet ad a mindennapi munkavégzésnek.

Fontos célom volt, hogy a szállóra költözőkkel a lehető leghamarabb meginduljon a szociális munka. Ennek érdekében a beköltözést követően lehetőség szerint 3 napon belül megtörténik az első beszélgetés, melyen az ügyfelek és a szakmai munkáért felelős szakmai vezető vesz részt. A beszélgetés célja, hogy meghatározásra kerüljenek a szociális munka irányai, céljai. A beszélgetés végére körvonalazódik, hogy az ügyfél támogató személyes szociális munkában vagy egyéni esetkezelő szociális munkában részesül-e. Azok az ügyfelek, akik életvezetésükben önállóbbak, támogató, míg az életvezetés bármely területén fejlesztésre szorulók egyéni esetkezelésben részesülnek. A velük való segítő munka intenzív, szorosabb együttműködést kíván segítő beszélgetésekkel és hosszadalmasabb ügyintézkésekkel.

A szállón a 25 év alatti ügyfelek, a várandós nők és a friss lakásvesztők normatív módon egyéni esetkezelésben részesülnek.

A beszélgetést követő első szakmai teamen megtörténik a szociális munkás kijelölés, esetkiosztás. A személyes szociális munkások ezt követően a felállított tervek mentén segítik ügyfeleiket.

A fent leírt célt sikerült teljesíteni, kialakult rendszere lett az év folyamán a beszélgetések megszervezésének, lebonyolításának.

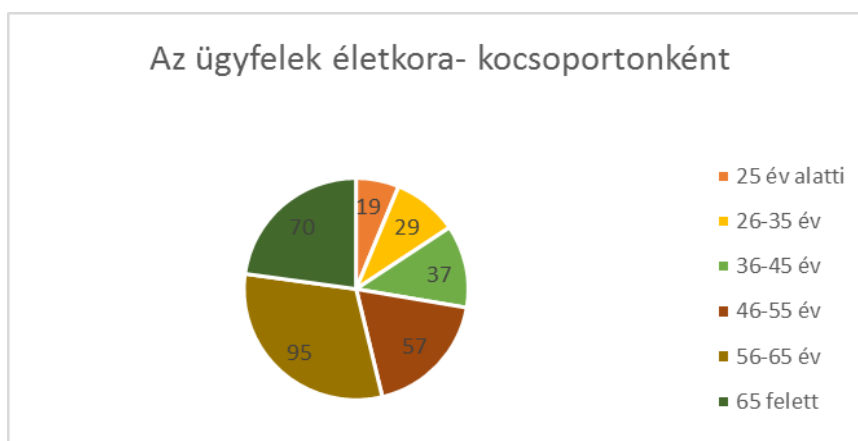
Az ügyfelekkel folytatott segítő munka folyamata – az ügyfélkör jellemzői

2022-ben összesen 307 ügyféllel folyt szociális munka, közülük 2 ügyféllel folytattak a kollégáim utógondozói szociális munkát külső helyszínen.

Az adattáblákban és grafikonokban megjelenő elemzések a segítő munkában részesült ügyfelek teljes létszámát felelelik, azaz 307 főre vonatkozóan (198 férfi, 109 nő) készült a statisztikai elemzés.

2022-ben az összesen 307 ügyfélből, 158 fő (102 férfi, 56 nő) költözött ki a szállóról év végéig; 2022. december 31-én jogviszonnyal rendelkező ügyfelek száma 149 fő (96 férfi, 53 nő) volt.

2022-ben a segítő munkában részesült ügyfelek átlag életkora 53,6 év (2021-ben 54,1 év volt). Magasabb az átlagéletkor – 57,5 év – a támogató szociális munkában részesült ügyfeleknél (2021-ben 57,1 volt), az egyéni esetkezelésben részesülő ügyfelekéhez viszonyítva, amely 48,23 év (2021-ben 50,2 év volt). Az élő jogviszonnyal rendelkező ügyfelek átlagéletkora 55,4 év, a támogató szociális munkában részesültek esetében 58,97 év, az egyéni esetkezelésben részesültek esetében 50,6 év. Az ügyfelek átlag életkora a tavalyi évhez képest némileg emelkedett, ez az utóbbi években állandó tendencia. A 2. számú diagram a szállón lakó ügyfelek életkorának korcsoportok szerinti megoszlását mutatja.



2.számú diagram: Kocsis szállón az ügyfelek életkora – korcsoportonként

2022-ben segítő munkában a legnagyobb számban (95 fő, az ügyfelek 31 %-a) a 56-65 év közötti ügyfelek részesültek, majd őket követték a 65 év feletti ügyfelek, 70 fővel (23%). A két korcsoporthoz tartozó ügyfelek száma növekedett a 2021. évhez képest: az 56-65 éves korcsoportba 87 fő, a 65 év feletti korcsoportba 58 fő tartozott. A problémákat tekintve a korosztályt inkább jellemzi rossz egészségi állapot, önellátás elvesztésének esélye, alacsony jövedelem (rokkantnyugdíj, nyugdíj, aktív korúak segélye stb.), vagy a jövedelem hiánya és ezáltal a további lakhatás lehetőségeinek szűkülése, hiánya.

Az összesen 165 fő, 56 éven felüli ügyféllel folytatott segítői munkában felállított célokat az 1. számú táblázat tartalmazza. Látható, hogy a legtöbb támogatást az egészségi állapotuk karbantartásában, és az önálló lakhatás megoldásában kérték. Jövedelemmel 18 fő nem rendelkezett, továbbá 23 főnek bizonytalanok a bevételi lehetőségei (mások segítik, átmenetileg kap segélyt), anyagi stabilitásuk nincsen.

Célok	Szám/Fő	Célok	Szám/Fő
Egészségi állapot karbantartása	61	Tanácsadás, információ nyújtás	9
Lakhatás megoldása: idősotthoni elhelyezés lakáspályázat nyugdíjasház szobabérlő munkásszálló, albérlet másfajta lakhatás	54	Segítő beszélgetések	25
Ügyintézés, adósságrendezés	15	Mentális állapot karbantartása	17
Munkahelykeresés	31	Munka megtartása	35
Férőhely fenntartása	3	Jogvitás ügyek	5
Személyi higiénia	5	Addikció: alkoholfüggőség	6
Absztinencia tartása	2	Előtakarékoság vállalása	43
Családi kapcsolatok erősítése	5	Párkapcsolati konfliktusok megoldása	6

1.számú táblázat: A Kocsis szállón az 56 éven felüli ügyfelekkel folytatott segítő munka céljai

A 18-25 év közötti korosztályból összesen 19 fő (6,18%) vette igénybe a szállót. A velük való szociális munka a szociális készségek, generációs különbségek, a tapasztalatok hiánya miatt inkább oktató jellegű. Az esetek nagy részében a szociális munkásra úgy tekintenek, mint

kijátszandó személyre, és nem úgy, mint támogató lehetőségre. Elsősorban a 20 év alatti ügyfelekre jellemző, hogy motiválatlanok a munkavégzésre, hiányzik belőlük a kitartás és mindezekhez társulnak a feldolgozatlan traumák, amit eddig átéltek. Nehéz velük bizalmi kapcsolatot kialakítani, éppen ezért a kitűzött célok teljesülését megnehezítik, ellehetetlenítik. A személyes szociális munkások megnevezték azokat a jellemző problémákat, amelyek 25 év alatti ügyfeleik esetében nehézséget okoztak. A szállón való tartózkodás időszakában az együttműködés célja ezek megoldása volt, ezt mutatja a 2. számú táblázat.

A személyes szociális munkások által felsorolt, 25 év alatti ügyfelek problémái:
alacsony iskolai végzettség és/vagy iskolai végzettség (szakma) hiánya
motiválatlanság munkahely keresésre, életvezetési tapasztalat hiánya
munkanélküliség, munkahely megtartási képesség hiánya, munkahelyi problémák
jövedelem hiánya, alacsony jövedelem, komoly pénzkezelési problémák
éretlen személyiség, sok átélt/feldolgozatlan trauma, mentális állapot ingadozása
társadalmi normák elleni lázadás, élettapasztalat hiánya, komolytalanság
párkapcsolati nehézségek, családi problémák, támogató kapcsolat/kapcsolatok hiánya
állami gondozásból való kikerülés, önállóságra nevelő minták hiánya
alkohol függőség
lakhatás hiánya
lakhatás,
stabilitás hiánya több területen
együttműködés hiánya

2.számú táblázat: 25 év alatti ügyfelek problémái

A szállóról kiköltözött 11 fő fiatal felnőttkorú ügyfél átlagosan 4,3 hónapot lakott a szállón. A távozás oka 2 fő esetében tervezett kiköltözés volt, 2 fő váratlanul hagyta el a szállót, 3 főnek együttműködés hiánya miatt és további 4 főnek a házirend súlyos megsértése miatt intézményi jogviszonya felmondásra került.

A 26-55 év korosztályba összesen 123 fő (40,06%) tartozott. A velük való szociális munkában hangsúlyosabb célok az anyagi megerősödés, stabil munkahely és a hosszútávú lakhatás megoldása volt.

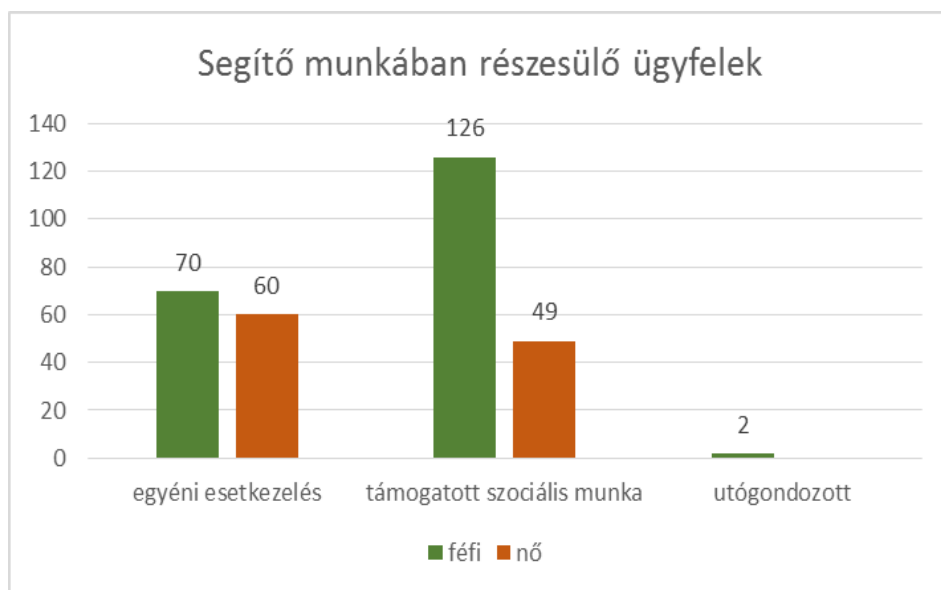
2022-ben a segítő munkában részesülő 307 ügyfélből a támogató szociális munkában részesülő ügyfelek száma 175 fő (57,03 %), mely meghaladta az egyéni esetkezelésben részesülő ügyfelek számát, ami 130 fő (42,34 %) volt; utógondozásban 2 fő (0,65%) részesült. A szállóról 2022. december 31-ig kiköltözött 158 ügyfélből, 90 fő (56,96%) részesült

támogató szociális munkában, 68 fő (43,04%) részesült egyéni esetkezelésben.

Az élő jogviszonnyal rendelkező ügyfelek (149 fő) esetében is meghaladta a támogató szociális munkában részesülő ügyfelek száma (85 fő – 57,04 %) az egyéni esetkezelésben részesülő ügyfelek számát (64 fő – 42,96 %).

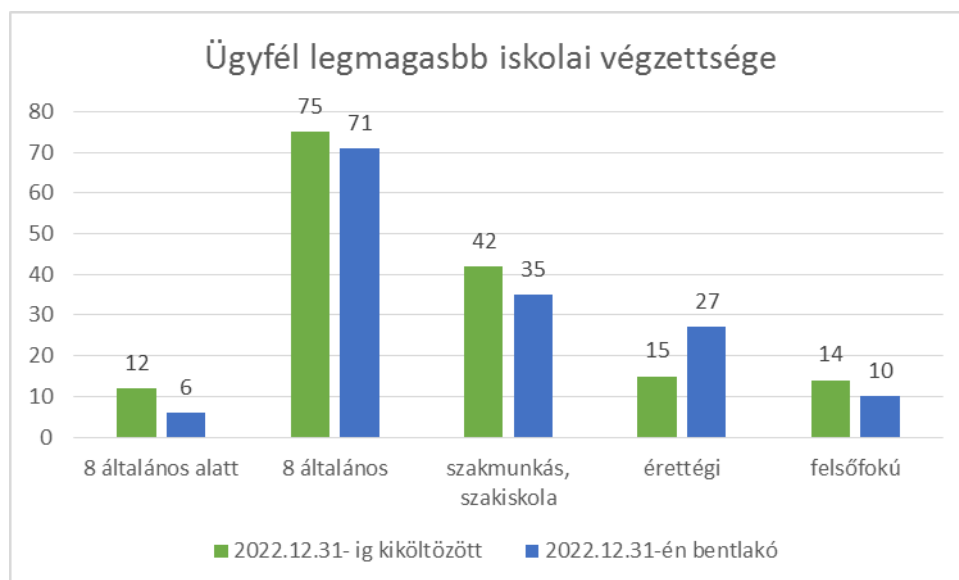
Évek óta emelkedő tendenciát mutat a szállók életében az önellátásra képes nyugdíjas korú ügyfelek száma. Ezzel magyarázható a támogató szociális munkában részesülő ügyfelek nagyobb százalékos aránya. A felvételüket kérő nyugdíjasok önellátók, önfennttartáshoz elegendő jövedelemmel rendelkeznek, ügyeiket egyedül intézik, általában kiegyensúlyozott napi rutinnal rendelkeznek, így nem igényelnek szoros együttműködést. Lakhatásuk tekintetében sok esetben nehézkes a részükre megtalálni a megoldást, ennek elsődleges oka, hogy végleges/tartós lakhatást szeretnének úgy, hogy megmarad a szabadságuk, mindennapi ritmusuk. Szociális munkásuktól leginkább ügyeik intézésében kérnek segítséget.

A 3. számú diagram az egyéni esetkezelésben, valamint támogató szociális munkában részesülő ügyfelek nemek szerinti eloszlását mutatja.



3.számú diagram: Kocsis átmeneti szállás ügyfelei, a segítő munka típusa, nemek szerint (N=307)

Az ügyfelek legmagasabb iskolai végzettségét a 4. számú diagram szemlélteti.



4.számú diagram: Kocsis átmeneti szállás ügyfeleinek iskolai végzettsége (N=307)

Az előző évekhez hasonlóan a befejezett általános iskolai végzettséggel rendelkezők vannak a legmagasabb számban 146 fő (47,55%), szakmunkás/szakiskolai végzettséggel 77 fő (25,08%), érettségivel 42 fő (13,68), felsőfokú végzettséggel 24 fő (7,8%) rendelkezik. A felsőfokú végzettséggel rendelkezők száma az elmúlt 3 évben némi emelkedést mutat.

A 3. számú táblázat a Kocsis átmeneti szállás ügyfeleinek beköltözés és kiköltözés helye szerinti adatait tartalmazza.

Honnan költözött be az ügyfél?	Fő	Hová költözött ki az ügyfél?	Fő
saját tulajdonú lakás	2	saját tulajdonú lakás	0
önkormányzati bérlakás	1	önkormányzati bérlakás	0
albérlet, lakásbérlet	14	albérlet	8
ágybérlet	1	rokon, társ lakása	10
szobabérlők háza	0	ágybérlet	0
rokon, társ lakása	8	szívességi lakáshasználat	1
szívességi lakáshasználat ismerősnél	14	munkásszállás - BMSZKI	6
munkásszállás - BMSZKI	5	munkásszállás - nem BMSZKI	3
munkásszállás - nem BMSZKI	5	másik átmeneti szállás BMSZKI	11
másik átmeneti szállás - BMSZKI	9	másik átmeneti szállás - nem BMSZKI	12
másik átmeneti szállás - nem BMSZKI	22	éjjeli menedékhely - BMSZKI	11

éjjeli menedékhely BMSZKI	153	éjjeli menedékhely - nem BMSZKI	3
éjjeli menedékhely - nem BMSZKI	29	családok átmeneti otthona	0
családok Átmeneti Otthona	0	szociális otthon	1
szociális otthon	0	kórház - nem BMSZKI	0
kórház - nem BMSZKI	3	kórház - BMSZKI	2
kórház - BMSZKI	0	lábadozó - nem BMSZKI	0
lábadozó - nem BMSZKI	1	lábadozó - BMSZKI	1
lábadozó - BMSZKI	0	szobabérlők háza	1
börtön	0	közterület	2
közterület	32	elhunyt	2
nem tudjuk	0	nem tudjuk	80
egyéb	8	egyéb	3
Összesen	307	Összesen	157

3.számú táblázat: A Kocsis átmeneti szállás ügyfelei beköltözés, kiköltözés helye szerint

A korábbi évekhez hasonlóan a legmagasabb számban hajléktalan ellátó intézményekből érkeznek ügyfeleink: 31 ügyfél átmeneti szállóról, még 182 ügyfél éjjeli menedékhelyről költözött be a Kocsis szállóra. A BMSZKI eljárásrendje alapján, az éjjeli menedékhelyen tartózkodó ügyfeleket 30 napon belül átmeneti szállókra irányítják; azok az ügyfelek is éjjeli menedékhelyen várakoznak, akik nem hajléktalan ellátásból jelentkeztek felvételre átmeneti szállóra, és helyhiány miatt nem tudtak azonnal beköltözni.

26 ügyfelünk 2022 folyamán vált hajléktalanná, közülük 15 fő normatív módon került esetkezelő szociális munkáshoz. Átlag életkoruk 44,8 év, többségük életvezetési tapasztalattal nem rendelkezik, mentális állapotuk labilis, munkahelyi szocializációval nem rendelkeznek, kapcsolati tőkéjük alacsony vagy egyáltalán nincs. A velük való munka intenzitása fontos, hogy a kitűzött célokat elérhessék. A fennmaradó 11 fő támogató szociális munkást kapott. Ennek elsődleges oka, hogy átlag életkoruk 63,18 év, rendszeres ellátással rendelkeznek, életvezetésre jól bevált rutinokkal bírnak. Esetükben a szociális munka célja egészségügyi állapotuk szinten tartására, tartós lakhatásuk megoldására irányult.

Az év folyamán kiköltözött 157 ügyfélből sajnos 80 fő további lakhatásáról nincs információnk, közülük 42 főnek a házirend valamely pontjának megsértése (bántalmazás, térítési díj hátralék, 8 napon túli nem jelzett távollét) miatt kellett elhagynia a szállót. 14 fő esetében az együttműködés

nem tudott megvalósulni, okafogyottá vált, 18 fő írásban kérte jogviszonyának felmondását (nem felelt meg az elhelyezés és/vagy poloska helyzet okán).

6 főnek határozott idejű intézményi jogviszonya járt le és nem volt indok jogviszonyuk meghosszabbítására.

Összesen 20 ügyfél költözött albérletbe vagy rokonokhoz, szívességi lakhatásba. 37 fő ismét hajléktalan ellátó intézménybe költözött. 9 fő munkásszállóra, 1 lakónk szociális otthonba tudott beköltözni, 3 fő egészségügyi intézménybe, 2 fő közterületre került. További 2 ügyfelünk az év folyamán elhunyt.

A szállóra beköltöző 307 ügyfélnek az átlag jövedelme a segítő munka kezdetén 101.240,8 Ft, ez valamivel magasabb, mint a korábbi évben (2021-ben ez az összeg: 86.955 Ft). A 2022. december 31-én jogviszonnyal rendelkező ügyfelek átlag jövedelme 91.693,64 Ft, ez az összeg azonban alacsonyabb a korábbi évhez viszonyítva (2021-ben ez az összeg 113.140 Ft volt). A segítő munka végén az ügyfelek átlag jövedelme 79.996,14 Ft volt. Ennek pontos okát még mi sem látjuk, azonban kiköltözött ügyfeleink egy része térítési díj hátralékkal távozott, munkahely/jövedelem elvesztését követően.

A beköltözést követően a szociális munka kezdetén a 307 ügyfélből 84 fő rendszeres/alkalmi bejelentett munkával, 41 fő rendszeres alkalmi, nem bejelentett munkával, 98 fő nyugdíj vagy nyugdíjszerű ellátással rendelkezett; 38 fő segélyből, mások segítségével tartotta fenn magát, 34 főnek nem volt semmilyen jövedelmi forrása, és 12 ügyfélnek nem volt tudható bevételi forrása.

A segítő munka lezárásakor 158 ügyfélből 38 fő bejelentett munkával, 24 fő nem bejelentett munkával, 41 fő nyugdíj vagy nyugdíjszerű ellátással rendelkezett; 19 fő segélyből, mások segítségével tartotta fenn magát, 20 fő semmilyen ellátásban nem részesült, valamint 16 ügyfelünk esetében nem tudható, hogy miből tartotta fenn magát.

A segítő munka lezárását követően a kiköltözött ügyfelek esetében a személyes szociális munka sikerességének megítélését a 4. számú táblázat mutatja be.

A segítő munka sikeressége	Segítő munkában részesülők száma	%
igen	33	22,1
nem	90	60,4
részben	26	17,5
összesen	149	100

4.számú táblázat: Kocsis átmeneti szálló, segítő munka eredményessége, a személyes szociális munkások megítélése alapján

A személyes szociális munkások megítélése szerint, összesen 59 főnél (39,6%) volt sikeres vagy részben sikeres-, 90 főnél (60,4%) nem volt sikeres a segítő munka. A sikertelenséget a következő okok váltották ki: „lakhatását nem tudta megoldani”, „szálló díj tartozás”, „házi rend megsértése”, „életvitelében nem történt változás”, „eltűnt”, „együttműködés hiánya”, „alkohol problémák”, „a célok nem valósultak meg”, „mentális állapota romlott”, „munkahely hiánya”. A sikeresség megítélése összefügg a gondozási tervben felállított célok, vagy részcélok teljesülésével, tehát a gondozásban megélt sikeresség kevésbé élhető meg.

A segítői munka célja az ügyfél életminőségében a pozitív változás elérése, ennek fókuszában a felállított célok mentén felépített együttműködési stratégia iránya a magasabb fokú autonómiára való törekvés, a lecsúszás megelőzése, vagy mindkettő egyformán. A személyes szociális munkások meglátásai alapján a segítői munka célja a legmagasabb százalékos arányban (58,5%) mindkettőre vonatkozik, vagyis a magasabb fokú autonómia elérése és a lecsúszás megelőzése egyaránt fontos. 16 ügyfelnél (5,4 %) nem lehetett célokat felállítani, ennek oka, hogy nagyon rövid ideig voltak intézményi jogviszonyban; érdemi szociális munka velük nem tudott megkezdődni. (5. számú táblázat)

A segítő munka fő célja	Személyes szociális munkában részesülők száma	%
Magasabb fokú autonómia elérése	50	16,7
Lecsúszás megelőzése	58	19,4
Mindkettőre egyaránt	175	58,5
Célokat nem lehetett felállítani	16	5,4
Összesen	299	100,0

5.számú táblázat: Kocsis átmeneti szálló – ügyfelekkel végzett segítő munka célrendszere

SZAKMAI TEAM, BELSŐ ÉS KÜLSŐ EGYÜTTMŰKÖDÉSEK, KAPCSOLATOK

A szállón működő csapatok Kocsis csapatra és Szakmai csapatra bonthatók. A Kocsis csapatban a recepcióban dolgozó szociális segítők és a szakmai csapatba tartozó személyes szociális munkások vesznek részt, minden hónap első szerdáján van megtartva. Ennek a csapatnak a keretében vezetői tájékoztatásra, a szállót érintő közös ügyek megbeszélésére, az elmúlt hónap eseményeinek, jövőbeli terveknek az átbeszélésére, és az ügyfelekkel kapcsolatos megbeszélésekre kerül sor. A recepcióban dolgozó szociális segítőknek ugyanezen a napon az intézményvezető külön csapatot is tart, itt terítékre kerülnek az elmúlt és a következő hónap recepció – munkásszállás eseményei, feladatai.

A Szakmai Team

A 2022-es év során 7 szociális munkás látta le az ügyfelekkel végzett segítő munkát. Mindannyian támogató és esetkezelő személyes szociális munkát is végeznek, így mindannyian saját ügyfélkörrel (20-24 fő) rendelkeznek, emellett ügyeleti munkarendben dolgoznak, valamint közösségi és csoportfoglalkozásokat tartanak. Márciusban egy szociális munkás kolléga távozott, helyette áprilisban csatlakozott áthelyezéssel új szociális munkás a csapatba, így teljes létszámmal működött a szakmai csapat. További két kolléga van gyermeknevelési szabadságon.

2022. januári érkezésem után a szakmai csapatok átszervezésre kerültek. Továbbra is a szerdai napokon, havonta három-öt alkalommal tartottunk csapatokat. A csapatok felépítése három részre osztható: délelőtti folyamán az intézményvezetővel ellátási egységvezetői közös csapat került megrendezésre, ahol az aktuális jogviszony hosszabbításokat, a szálló működését érintő dolgokat, a hónap feladatait beszéltük át. Második részben a következő hónapban lejárató ügyfelekkel folyó munkát, elakadásokat beszéltük át. Minden hónapban két alkalommal esetmegbeszélő csapat volt. Az év második felére a velem együtt dolgozó kollégák megszokták ezt a struktúrát. A segítői munka egységesebbé vált.

A 2022 tavaszán és az őszén induló, új belépők képzésén (1 fő), munkakörhöz kötött, valamint kötelező képzéseken (2 fő) kisebb létszámban vettek részt a szociális munkatársak.

Fontosnak tartom, hogy 2022-ben rekreációs keretből egy alkalommal a szociális munkás stáb részt tudott venni egynapos kiránduláson a Normafánál. A kellemes és jó hangulatú kirándulást közös étkezéssel és beszélgetéssel tudtuk lezárni.

Csoportfoglalkozások, közösségi segítő munka

A 2022. év elején megfogalmazott közösségi és csoportfoglalkozásokra vonatkozó elképzelések kevésbé tudtak megvalósulni, de ettől függetlenül is szép számban kerültek megrendezésre foglalkozások, melyeket a szociális munkások tartottak. A 6. számú táblázat a 2022-re elképzelt közösségi programok címét, a résztvevők számát és tervezett rendszerességüket mutatja.

Csoport, közösségi program címe	Résztvevők száma	Csoport indulása	Csoport rendszeressége
Tánc klub	7-8	2022. február	kéthetente
Kézműves programok	4-5	2022. január	havonta
Kézműves programok, ünnepekhez kapcsolódóan	6-8	ünnepekhez kötötten	folyamatos
Kártyaparti – póker	változó	2022. január	havonta
Sportos hétvégék, Pingpong verseny	20	2022. január	folyamatos
Gyógytorna ügyfeleknek	3-5	2022. február	kéthetente

6.számú táblázat: Kocsis átmeneti szállón 2022-re tervezett csoportfoglalkozások, közösségi programok

Zene – tánccsoport, tánc tanítás, közös tánc. Jó hangulatban eltöltött idő, ami közben az ügyfelek jól érezték magukat és felidézhatték korábbi emlékeiket. Sajnos ez a program a későbbiekben elmaradt.

A kézműves kreatív csoportok nem csak ünnepekhez, eseményekhez kötötten kerültek megrendezésre. Egy állandó szociális munkatárs vezetésével szerveződnek. Elsősorban az idősebb ügyfelek részvételére számítunk, azonban sok esetben nem csak ők vesznek részt egy-egy ilyen foglalkozáson. A kézműves tevékenység közben folytatott beszélgetések jó hangulatúak. Elősegítik, hogy ügyfeleink jobban megismerhessék egymást. Az ünnepekhez kapcsolódó kézműves foglalkozások alkalmával a szállót és a saját lakoszobáikat is díszítő alkotások készülnek.

A szállón továbbra is havi rendszerességgel kerülnek megrendezésre a sport foglalkozások és a kártyajátékok. A foglalkozásokat két szociális munkatárs és egy

recepción dolgozó szociális munkatárs vezeti.

A gyógytorna foglalkozást szintén egy szociális munkás szervezi. A résztvevők könnyen elsajátítható mozdulatsorokat ismerhetnek meg, melyeket akár a szobájukban is elvégezhetnek. Ezek a foglalkozások is jó hangulatban teltek, az év folyamán azonban megszakadt a szervezésük.

2022-ben is volt lehetősége a szociális munkásoknak külső helyszínre programokat szervezni, ennek a lehetőségnek köszönhetően lakóink eljutottak a Normafához és rövid sétát követően kisvasutazáson vehettek részt. Egy alkalommal mozi látogatást szerveztek munkatársaim. 2022-ben sem maradt el a már-már hagyományosnak mondható, több éve megszervezésre került a hajókirándulás.

A külső helyszínen való közösségi programok nagyon hasznosak tudnak lenni. Ilyen alkalmak esetén láthatjuk ügyfeleinket felszabadultnak, megismerhetjük más oldalról is őket, ami később a velük való bizalmi munkára is pozitívan hathat.

2022 utolsó közösségi programja a közös karácsonyi ünnepség volt, amin igen nagy számban megjelentek lakóink. Közösén, élő zene mellett ünnepelhettünk.

Szakemberekkel, intézményekkel folytatott együttműködések

Nagyon jónak tartjuk, hogy 2022-ben is minden héten 6 órában pszichológus tudott foglalkozni az ügyfeleinkkel. Az ügyfelek a szociális munkásukkal történt megbeszélést követően, vagy önként tudtak jelentkezni beszélgetésre. összesen 25 lakó kért időpontot a pszichológushoz, ebből 22 fővel aktív munka folyt, 3 fő nem jelent meg a beszélgetésen. 2 lakóval demencia teszt felvételére került sor.

Továbbra is heti négy órában háziorvos rendelt a szállón, maximálisan kihasznált kapacitással. A doktornővel való együttműködés az ügyfelek és a munkatársak tekintetében is segítő, támogató jellegű volt.

Folyamatos kapcsolatban állunk a BMSZKI Felvételi Csoporttal, a Foglalkoztatási és Lakhatási Irodával és a BMSZKI más telephelyeivel.

A szakmai céljaink elérését segítő és hátráltató tényezők

Erősségek	Gyengeségek
- BMSZKI meghatározó szerepe - szakmai végzettséggel rendelkező szociális munkások - több éves szakmai tapasztalattal rendelkező munkatársak - hasonló értékeket, normákat képviselő munkatársak - önállóan dolgozni tudó kollégák - XI. kerület elhelyezkedése - átmeneti szálló és munkásszálló átjárhatósága - épületen belüli akadálymentesség (lift)	- elavult infrastruktúra - romló ügyfél-elégedettség - egyértelmű intézményi stratégia hiánya - nem megfelelő tárgyi feltételek - szűkös anyagi lehetőségek - XI. kerületi önkormányzattal való kapcsolat
Lehetőségek	Veszélyek
- Fővárosi hajléktalanügyi stratégia - szolgáltatások fejlesztése - pályázati lehetőségek felkutatása - önkéntesek felkutatása - szorosabb együttműködés a társszervezetekkel - változatosabb képzések, továbbképzések	- ügyfelek életkorának növekedése - változó jogszabályi környezet - az épület rossz fizikai állapota - karbantartási munkák elhúzódása, elmaradása - munkatársak kiegészése

A 2023. ÉVRE VONATKOZÓ MUNKATERV ÉS SZAKMAI ELKÉPZELÉSEK

A 2022-ben bevezetett új munkafolyamatok bevezetése megkövetelte, hogy elegendő idő maradjon arra, hogy a kollégák megszokják, elsajátítsák az új struktúrát. A lehelyezett alapokra 2023-ban egy még jobban és konstruktívan együtt gondolkodó, dolgozó team tudja megkezdeni munkáját. 2023-ra kitűzött egyik cél az esetmegbeszélő teamek stabil beépülése a munkafolyamatba. Szakmai teamek vonatkozásában a szociális munkások kéréseinek (pl.: ügyintézésekkel kapcsolatos megbeszélések, jogszabályi hátterek mélyebb megismerése, új ügyfelek részletesebb bemutatása) beépítése szintén a következő év megvalósítandó feladata. További cél, hogy az ügyfelekhez kapcsolódó adminisztrációs feladatok napra készek legyenek, ennek érdekében 2023-ban havi rendszerességgel megbeszélte időpontban átbeszéljük a tennivaló feladatokat, esetleges lemaradásokat.

A közösségi szociális munkához kapcsolódóan a 2023-as évben az összes szociális

munkás havi rendszerességgel programokat fog szervezni házon belül, ezek összefoglalását a 7. számú táblázat mutatja.

Csoport, közösségi program címe	Résztevők száma	Csoport indulása	Csoport rendszeressége
Kézműves programok	4-5	2023. január	havonta
Kézműves programok, ünnepekhez kapcsolódóan	6-8	ünnepekhez kötötten	folyamatos
Torna ügyfeleknek	3-5	2023. március	kéthetente
Női csoport	3-5	2023. március	havonta
Álláskereső csoport	7-9	2023. március	havonta
Kertész klub	3-9	2023. március	kéthetente

7.számú táblázat: Kocsis átmeneti szállón 2023-ban tervezett csoportfoglalkozások, közösségi programok

A programok elindulását megelőzi a szociális munkások által összeállított terv, tematika elkészítése. Ebben megjelenik a programok célja, célközönsége, rendszeressége. Az összes program indításának egyik célja, hogy az ügyfeleinket más oldalról is megismerjük, az esetlegesen monoton hétköznapi életükbe élményeket vigyünk. A Kertész klub megalakítása és megindítása az itt lakók mentális állapotának javítását célozza, valamint az eddig kihasználatlan Kocsis utcai kert használhatóvá tételét is lehetővé teszi.

Szakmai vezetőként a következő évben is biztosítani szeretném a velem dolgozó szociális munkásoknak a jó hangulatú, de mégis hatékony teameket, valamint a teamen kívüli konzultációs lehetőséget.

2023-as terveink

Az elmúlt 5-6 évben mindig jeleztem az intézményvezetők felé, illetve a fővárosi ellenőrzések alkalmával, hogy az intézményben egyre több, 60 évesnél idősebb ügyfél kerül be, akiknek a hosszú távú lakhatása nem megoldott. Idősotthonba jó részük nem kíván menni, illetve jobb egészségi állapotuk miatt még várólistára sem kerülnek, illetve jövedelmük alacsony. Viszont az átmeneti szállás 9. emeletének kis átalakításával egy speciális szint kialakítható lenne az idős emberek számára. Valamint az intézményhez tartozó – jelenleg raktárnak használt – konyhában egyszeri beruházással, tényleges konyha kialakításra kerülhetne. Így az étkeztetéssel járó nehézségek is megoldódna. Foglalkoztatás szempontjából egy varroda – mosoda kialakítására is lenne hely. Ezt 2022-ben meghallotta minden érdekelt, igaz nem teljesen az elképzelésünk szerint. Várjuk, mi valósul meg belőle 2023-ban.

Illetve a 2022-ben végzett újabb ügyfél-elégedettségi kérdőívre készített tervünket is szeretnénk megvalósítani 2023-ban:

Intézkedési terv a 2022-es ügyfél elégedettségi kérdőívvel kapcsolatban:

- különböző életkorú szobák még hangsúlyosabb kezelése
- Felvételt előkészítő teammel való még szorosabb együttműködés
- a földszinti nagyteremben wifi kialakítása
- ételosztás: átbeszélése a kollégákkal
- programok szervezése, biztosítása 2023-ban: kézműves, kertészeti, kerékpáros túra, túra csoport, mozi – színházi látogatás – közösségi programok kiszámíthatósága – minden szociális munkatárs egy-egy program felelőse
- kisebb közösségi tér kialakítása
- hatékonyabb együttműködés a Műszaki csoporttal, raktár kialakítása: kisebb eszközök beszerzése
- vizesblokkok felújítása
- intézmény kifestése
- ügyfél számítógépek kialakítása (újra)
- jobb minőségű takarítás
- poloskairtas eredményeinek ellenőrzése
- élelmiszerbanki mentés újragondolása
- szociális munkások ügyeleten kívüli beosztásának még hatékonyabb szétosztása, hogy többet/gyakrabban legyenek bent az intézményben
- heti rendszeres szoba ellenőrzés, szintenként
- ágyneműk selejtezése, beszerzése, intézményben belüli mosatása igény szerint
- külső szolgáltatókkal való hatékonyabb kommunikáció (pl: TV) –
- kerületi intézményekkel, cégekkel még jobb együttműködés kialakítása (munkahely teremtés, adományok)
- havi rendszerességgel szint gyűlés vagy lakógyűlés megszervezése

Ezen tervek megvalósításához 2022. év végén már megtettük első lépéseinket.

Németh-Kovács Éva
Hujberné Turóczy Angelika