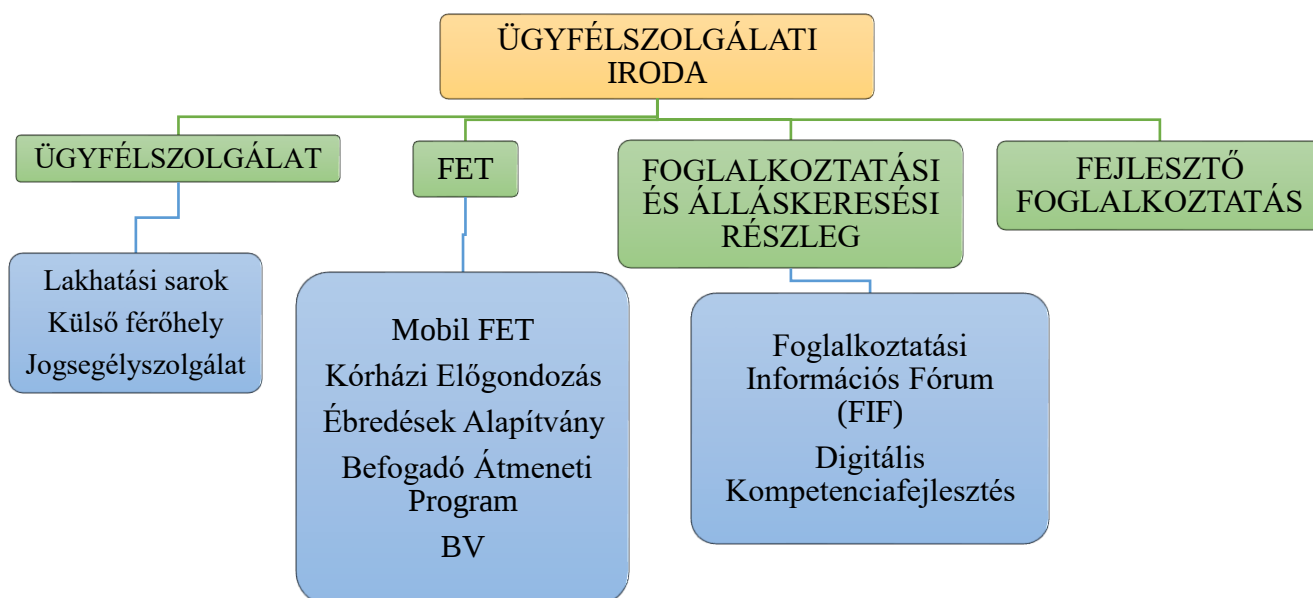


ÜGYFÉLSZOLGÁLATI IRODA

2024. ÉVI SZAKMAI BESZÁMOLÓ

Az Ügyfélszolgálati Iroda a szakmai igazgatóhelyettes közvetlen irányítása alatt álló szervezeti egység. A szakmai feladatokat az Ügyfélszolgálati Iroda munkatársai (11 fő) látják el (további 3 fő GYES-en van). Az előző évekhez képest 2 új munkatárssal bővült a létszám, akik a szerteágazó, mégis egymással összefüggő területek munkájának összehangolását segítik: egy 4 órás adminisztrátor és július óta egy FET koordinátor is dolgozik az Irodában. Március 1-től új ügyfélszolgálati irodavezető került kinevezésre.



1. Ügyfélszolgálat

Az Ügyfélszolgálatot minden 18. életévét betöltött személy felkeresheti. Elsősorban információnyújtás zajlik a hajléktalanellátás különböző szolgáltatásairól, ezen belül is leginkább a BMSZKI szolgáltatásairól. Az információnyújtáson felül az ügyfélszolgálat irányítási funkciót lát el, elsősorban a FET-re (felvételt előkészítő teamre), az álláskereső irodába, az orvosi rendelőbe, az éjjeli menedékhelyekre, a nappali melegedőkbe, társszervezetekhez.

Ügyfélszolgálatunkat leggyakrabban a hajléktalanellátást igénybe vevő, éjjeli menedékhelyen/átmeneti szállón lakó, közterületen élő, vagy lakhatási krízisbe került személyek keresik fel [nyitvatartási időben](#).

Az ügyfélkör jellemzői

2024-ben **10 151** alkalommal, összesen **3276** fő kereste fel az irodánkat. Az Ügyfélszolgálaton megjelentek közül **1112 nő** és **2164 férfi** volt. Ez az arány (**34 %-a nő, 66 %-a pedig férfi**) a korábbi évekhez viszonyítva stagnál.

Az év során **507** olyan ügyfelet (**191 nő és 316 férfi**) regisztráltunk, akik korábban nem vették igénybe a BMSZKI szolgáltatásait, ez az összes forgalom **15,4 %-a**.

2024. évi ügyfélforgalom		
Hónap:	Alkalom/hó	Fő/hó
Január	1 105	662
Február	963	592
Március	781	529
Április	864	552
Május	794	537
Június	780	533
Július	787	507
Augusztus	635	435
Szeptember	850	547
Október	975	629
November	819	548
December	698	473
Összesen:	10 051	*

2024 új ügyfelei havi bontásban nemek szerint (fő)			
Hónap:	Össz:	Nő:	Férfi:
Január	58	18	40
Február	64	18	46
Március	45	19	26
Április	36	18	18
Május	33	14	19
Június	28	7	21
Július	32	17	15
Augusztus	39	14	25
Szeptember	53	20	33
Október	57	22	35
November	34	12	22
December	28	12	16
Összesen:	507	191	316

Az alábbi táblázatban az Ügyfélszolgálatot igénybe vevő 3275 fő látható nem és korcsoport szerinti bontásban. Az ide érkezők több mint fele (**1775 fő, 54,1 %**) a **45 és 64 év** közöttiek közül került ki.

Ügyfélszolgálatot igénybe vevők nemi és korcsoportos bontásban (fő)			
Korcsoport	Nemi bontásban		Összesen:
18-24	férfi	62	100
	nő	38	
25-34	férfi	230	342
	nő	112	
35-44	férfi	365	550
	nő	185	
45-54	férfi	561	861
	nő	300	
55-64	férfi	613	914
	nő	301	
65-74	férfi	303	458
	nő	155	
75+	férfi	30	51
	nő	21	
Összesen:	férfi	2164	3275
	nő	1112	

Szakmai munka

2024-ben 370 alkalommal nyújtottunk segítséget iratpótláshoz. Ilyen esetekben költségmentességi nyilatkozatot és hajléktalanigazolványt töltöttünk ki az ügyfeleinknek. Ha kellett, útvonalat terveztünk az ügyintézésben érintett hivatalhoz. A táblázatban látható „egyéb dokumentum” alatt a tudósűrőhöz szükséges költségmentességi kérelem és a hajléktalanigazolvány értendő.

Ügyfélszolgálat iratpótlás szolgáltatás (alkalom)	
Személyi igazolvány	62
TAJ kártya	148
Adóazonosító kártya	48
Lakcím kártya	61
Iskolai bizonyítvány	1
Egyéb dokumentum	50
Összesen:	370

5498 esetben történt más ellátási formába irányítás. A leggyakoribb a FET-re történő irányítás volt. Ez abban az esetben történik, amikor az ügyfél részt vesz a felvételi beszélgetésen, várólistát erősít (személyesen), egyéb ügyintézkést követően, illetve átmeneti szállóra történő felvételkor. **1365** alkalommal háziorvoshoz irányítottuk az ügyfeleket, mivel a felvételi beszélgetésre való időpontfoglaláshoz szükséges egy háziorvos által kitöltött egészségi állapotra vonatkozó igazolás.

506 alkalommal más hajléktalanellátó intézménybe történt irányítás. Ez többek között abban az esetben történik, ha az ügyfélnek magas összegű térítésszámítása van (amit nem tud befizetni), házirozsértés miatt nem jelentkezik a BMSZKI átmeneti szállására, 30 napon belül költözött ki a BMSZKI átmeneti

Ügyfélszolgálat irányítása más ellátási formába (fő)	
Foglalkoztatási és Álláskeresési részlegre	53
FET-re	3567
Egészségügyi intézménybe	6
Más hajléktalanellátó intézménybe	506
Házirozsához	1365
Egészségügyi szakellátásba	1
Összesen:	5498

szállásáról, vagy jelenleg a BMSZKI átmeneti szállásán lakik, de későbbi lakhatását kell megoldania.

10 816 esetben nyújtottunk ügyfeleink számára tájékoztatást. Egy ügyfélnek egy-egy találkozáskor többféle tájékoztatást is nyújthatunk. Legnagyobb számban a szolgáltatásainkról (5653 alkalommal), illetve az éjjeli menedékhelyek/átmeneti szállók igénybevételevel kapcsolatosan (4794 alkalommal) kértek az ügyfeleink tájékoztatást.

Tájékoztatás (alkalom)	
Álláskereséssel kapcsolatban	5
Lakhatási támogatással/lakásbérlettel kapcsolatban	364
Éjjeli menedékhellyel/Átmeneti szállóval kapcsolatban	4 794
Szolgáltatásokkal kapcsolatban	5 653
Összesen:	10 816

Az Ügyfélszolgálati Irodában van lehetőség a telefonálásra, 2024-ben erre összesen **88** alkalommal került sor (30 alkalommal álláskeresés, 30 alkalommal családi kapcsolatfelvétel, 28 alkalommal lakhatás/lakásbérlet-keresés).

1.1. Lakhatási sarok

A piaci alapú lakhatási lehetőségek megtalálásában nyújt segítséget. Elsősorban az interneten megtalálható lakásokhirdetések kinyomtatásával. Amennyiben az ügyfélnek szüksége van rá, személyes beszélgetéssel további segítséget nyújt.

Az alábbi szakmai tevékenységünkkel segítettük a hozzánk forduló ügyfeleinket:

- Albérletkeresés: **60** alkalommal
- Munkásszállóval kapcsolatos tájékoztatás: **85** alkalommal,
- Lakhatási tanácsadás: **279** alkalommal,
- BMSZKI szobabérlok pályázatával kapcsolatos tájékoztatás: **4** alkalommal,
- Önkormányzati bérlakásokkal kapcsolatban: **16** alkalommal kaptak ügyfeleink segítséget.



Lakhatási támogatások – piaci alapú ingatlanok bérlésének támogatása a BMSZKI ügyfelei részére, utógondozói munkával támogatva

Az ügyfelek lakhatását célzó anyagi segítségnyújtás két formában indult az előző évben is, pályázati forrásból. Az egyik a *Hajléktalan személyek ellátása a Fővárosban* c. program, a másik a *Fővárosi Konzorcium* keretében valósult meg. Az előbbi a munkásszállóra, az utóbbi az albérletbe való költözést segíti. A hajléktalanellátásba frissen érkezők esetében – preventív jelleggel – a hajléktalanná válást próbáltuk megelőzni, főként albérlet-támogatás mihamarabbi bevonásával.

A lakhatási programok előkészítéseként a BMSZKI telephelyeinek szakmai teamjeit kerestük fel, részletes tájékoztatást nyújtva a lakhatási támogatás feltételeiről (Gyáli átmeneti szállás, Dózsa átmeneti szállás, Kocsis átmeneti szállás, Dózsa átmeneti szállás, Ideiglenes Menekültszállás, Családok Átmeneti Otthona).

Az ügyfél bevonásának feltételei, mindkét programba, az alábbiak voltak:

- Legalább 60 napja a BMSZKI valamelyik átmeneti szállóján lakik (vagy a BMSZKI egyéb szolgáltatásait rendszeresen igénybe veszi; vagy a BMSZKI Ügyfélszolgálati Irodájával együttműködik; vagy 30 napja utcán, közterületen, nem lakás céljára szolgáló helyiségben lakik és ezt igazolni tudja; vagy a BMSZKI éjjeli menedékhelyeit 30 napja igénybe veszi).
- Rendszeres jövedelemmel rendelkezik, amiből a havi lakhatás költségei fedezhetők.
- Ha a BMSZKI bármely átmeneti szállóján lakik, megtakarítással rendelkezik, minimum a bérelni kívánt albérlet, szoba egy havi teljes díjával.
- A havi nettó jövedelme, vagy az együtt költözők egy főre jutó havi nettó jövedelme nem haladja meg a mindenkori bruttó minimálbér 175 %-át.

- Vállalja a program keretében, annak teljes idejére, a BMSZKI-val (a BMSZKI képviselőjében az utógondozójával) való együttműködést, és az erre vonatkozó együttműködési megállapodást megkötöti.
- Bérleti szerződést köt.
- Kaució esetén előszerződést köt.

Nem támogattuk:

- Azt, aki a fenti feltételek bármelyikének nem felel meg, mert ezek megléte együttesen szükséges.
- Az ügyfél családjának tulajdonában álló bérlemény bérleti díját.
- Az állami normatívával támogatott lakhatási formát.
- Az átmeneti szállón lakó ügyfelet, ha térítésszabvány-tartozása van.

Támogatás összege: havi átlagban maximum 60 000,- Ft/hónap volt. A támogatás odaítéléséhez szükséges dokumentumok kitöltésének helye a BMSZKI Ügyfélszolgálati Irodája volt.

A 2023-24-es programidőszakban a konzorcium támogatásából **12 millió 450 ezer forintot** tudtunk odaítélni a BMSZKI ügyfelei számára, valamint részükre utógondozói szociális munkát is biztosítottunk.

A piaci alapú lakhatási támogatásba 15 ügyfelet sikerült bevonni ebben a programidőszakban:

- 5 főt átmeneti szállásról,
- 2 főt nappali melegedőből,
- 2 főt külső férőhelyről,
- 6 főt pedig az Ügyfélszolgálati Irodából.

Az utógondozókat havi egy alkalmas team munkával tudtuk erősíteni, támogatni. E mellett a programkoordinátor és az utógondozó havi egy alkalommal – indokolt esetben havonta többször is

Támogatásba bevont ügyfelek	Támogatás időtartama
2 fő	4 hónap
1 fő	5 hónap
1 fő	6 hónap
3 fő	7 hónap
1 fő	8 hónap
2 fő	9 hónap
5 fő	11 hónap
15 fő összesen	

– személyesen találkozott az ügyféllel az otthonában. Ezeket az alkalmakat elsősorban a nem várt élethelyzetek, munkahely elvesztése, hirtelen bekövetkezett egészségügyi állapotromlás, vagy – önkormányzati lakásba költöző ügyfél esetén – a lakás felújításával kapcsolatos teendők koordinálása tette szükségessé. A támogatott ügyfelek alkalmanként személyesen az Ügyfélszolgálati Irodában is felkeresték a lakhatási koordinátort. Igyekeztünk összehangolni a BMSZKI Ügyfélszolgálati Irodája

által nyújtott szolgáltatásokat a programba bevont ügyfelek igényeivel, melynek eredményeként több esetben történt továbbirányítás, közvetítés álláskereső irodánkba, jogi tanácsadásba, vagy új albérlet keresése érdekében lakhatási tanácsadásba.

Programunkat a BMSZKI Magunknak magunkról c. szakmai napján is népszerűsítettük a **Tovább lépés a hajléktalanellátó rendszerből: lakhatási támogatások, külső férőhelyek, munkásszállások című szekción**, illetve a program megvalósítása során felmerült dilemmákat a munkatársakkal megvitattuk, átbeszéltük.

A program sikerét mutatja, hogy 15 fő támogatását tudtuk biztosítani, mely meghaladja a 2023-as év folyamán támogatásban részesített személyek számát. A bevont ügyfelek továbbra is önállóan, albérletben élnek. A programból mindössze egy személy esett ki, párkapcsolati problémák miatt. Tudomásunk szerint ő munkásszállóra költözött.

A KONZI-R, integrált, piaci lakhatási támogatás hajléktalan ügyfelek részére c. programunkkal az elnyert támogatásból a munkásszállásokon történő lakhatás lehetőségét teremtettük meg. Az irodánkkal kapcsolatba kerülő ügyfelek közül kiemelten az utcán élők és/vagy lakhatási krízisben lévők, valamint átmeneti szállásainkról kiköltözők csoportjait céloztuk meg, akiknek lehetősége, képessége, motivációja volt ilyen típusú lakhatási megoldásra.

A program megvalósításának bevezetéseként az ügyfelek körében meghirdetésre került a pályázati lehetőség. Ezt követően folyamatos volt az ügyfelek bevonása. Annak érdekében, hogy a bevonásra került ügyfelek önálló lakhatásukat, a támogatás megszűnését követően, továbbra is meg tudják tartani, szintén utógondozói szociális munkát biztosítottunk számukra, melyet utógondozói teammunkával támogattunk.

A támogatási összegből **5 550 448** forint dologi költséget az ügyfelek lakhatási támogatására fordítottunk. Személyi költségek – utógondozói díjak – finanszírozása összesen **3 196 854** forint összegben valósult meg. A támogatásban részesült személyek a BMSZKI ügyfelei közül kerültek ki: 1 főnek előzőleg a családok átmeneti otthonával, 4 főnek korábban a BMSZKI valamelyik éjjeli menedékhelyével, 17 főnek pedig a BMSZKI átmeneti szállásain volt jogviszonya.

A támogatási programba bevont ügyfelek további jellemzői: 18. életévüket betöltötték, rendszeres jövedelemmel rendelkeznek, melyből a havi lakhatási költségeiket fedezni tudják. További kritérium volt, hogy rendelkezzenek munkásszállóra vonatkozó bérleti szerződéssel, és vállalják az együttműködést az Ügyfélszolgálati Iroda munkatársával, valamint az utógondozó szociális munkással. Az együttműködés során az ügyfelek havi szinten 15.000 forint előtakarékosságot vállaltak. Ennek az a célja, hogy kiköltözés után legyen induló tőkéjük a piaci alapú albérlet kauciójához és az első havi bérleti díjhoz.

A program megvalósítása során minden munkatárs rugalmasságra, alkalmazkodásra törekedett, amire nagy szükség volt. A folyamatos újraszámolások módszertanát kellett követnünk. Ennek alapvető oka az volt, hogy olcsóbb, több ágyas elhelyezést nyújtó munkásszállókat tudtunk bevonni az együttműködésbe. A megvalósítás során az éjjeli menedékhelyről érkező ügyfeleket rugalmasabb szerkezetű támogatással tudtuk biztonságosabban tovább segíteni. A tervezett költségek felhasználását egy főre jutó keretek között, de azon belül rugalmas felhasználásúvá tudtuk alakítani, mivel a programba bevont munkásszállók kisebb költségűek voltak, mint az adható maximális havi támogatás, az ügyfelek bevonása pedig folyamatosan történt. Ez által lehetőség nyílt az előzetesen tervezettnél több ügyfél bevonására: a tervezett 15 fő helyett **22 főt** tudtunk, átlagosan **5 hónap** támogatásban részesíteni (1 főt – 6 hónap; 16 főt – 5 hónap; 5 főt – 4 hónap átlagos havi 52.540 forint támogatásban tudtunk részesíteni).

A támogatás elnyeréséhez az ügyfeleknek érvényes bérleti szerződést volt szükséges bemutatniuk. A kifizetés minden esetben szerződés alapján, átutalással vagy készpénzes pénztári átvétellel történt.

Nehézséget jelentett, hogy a bevont ügyfeleken túl sokkal több potenciálisan támogatható személy jelentkezett még az előző évhez képest is. Tekintettel arra, hogy a megítélt anyagi erőforrás határt szabott a programba bevonható ügyfelek számának, mindenképp eredménynek tekinthető a programban résztvevő, összesen 22 fő folyamatos támogatása. Az érintettek munkásszállóra történő önálló lakhatásba segítése a továbbiakban is potenciálisan támogatható lenne, megelőzve ezzel az átmeneti szállásra történő visszakerülésüket. Preventív jelleggel a hajléktalanná válás megelőzését célzó támogatást, sajnos, nem állt módunkban biztosítani. A pályázati kiírás kötött keretei miatt a fent említett megkeresések zöme olyan ügyfelek részéről érkezett, akik hajléktalan előzménnyel nem rendelkeztek. A bevont személyek többsége továbbra is ezeken a szállókon él.

Jelen program kivitelezésével a célunk az volt, hogy a BMSZKI ügyfeleit e támogatás révén önálló lakhatásba segítsük, és előmozdítsuk a pályázati program keretében megszerzett lakhatási lehetőségük hosszútávú megtartását. Rendszeres teamértekezletek tartásával fejlesztettük az utógondozói szolgáltatást. Ezeken a találkozókön személyesen segítettük a támogató szociális munka ügyfélközpontú elmélyítését.

Programunk sikeresnek mondható, hiszen a pályázati anyagban meghatározott, bevonható személyek minimum létszámát meghaladóan sikerült e támogatásnak köszönhetően munkásszállós elhelyezésbe delegálni ügyfeleinket.

2024-25-ös programidőszak:

2024 őszén benyújtásra kerültek a **2024-25-ös évre** vonatkozó lakhatási támogatásra irányuló, általunk megírt pályázatok. Ezzel egyidejűleg elkezdődött az ügyfelek bevonásának megszervezése is. Az albérlet-támogatás tekintetében a BMSZKI 5 fő részére megelőlegezte a szükséges összeget, így lehetőségünk nyílt ezen ügyfelek albérleti díjának fizetéséhez hozzájárulni. Az elnyert pályázati támogatásokkal 2024 decemberéig az albérlet támogatás keretében **27 fő**, a munkásszállásra költözés tekintetében pedig összesen **35 fő** anyagi támogatására nyílt lehetőség.

A lakhatási programidőszak az adott év július 1-jétől a következő év június 30-áig tart, így a támogatások maximális időszaka 12 hónap. Az ősszel induló programban a havonta adható támogatások maximális összege megemelkedett **80.000.- Ft-ra**.

2024-ben, a két programban összesen, **22.820.708.- millió forintot** fordítottunk lakhatási támogatásra.

Lakhatással kapcsolatos egyéb tevékenységek 2024-ben

Az albérletkeresés témaköre a teamek látogatása során is fókuszba került. Már 2023-ban célkitűzésként fogalmazódott meg egy lakhatási csoport kialakítása azzal a céllal, hogy a pályázni kívánó ügyfeleinket felkészítsük az önálló lakhatásra. Mindezt 2024-ben, FSZKA¹-pályázat keretén belül, valamint az S.O.S. Gyermekfalvak megbízásából sikerült megvalósítani. A Konzorcium egyik programelemének finanszírozásából szintén indultak ilyen csoportok a BMSZKI Kocsis Átmeneti Szálláson, a BMSZKI Dózsa Átmeneti Szálláson, és az Ideiglenes Menekültszálláson. A három különböző csoportfoglalkozáson, együttesen, 16 alkalommal 37 fő vett részt.

A Fővárosi Lakásügynökséghez 21 fő regisztrációjában segítettünk.

A 2024-ben a VEKOP-7.1.5-16-2017-00003 „Utcáról bérlakásba a Fővárosban” projekt keretében a projektmenedzser megbízásából, a BMSZKI Ügyfélszolgálati Irodája lakáspályázatot hirdetett májusban és szeptemberben a Fővárosi Önkormányzat tulajdonát képező lakások bérleti jogának elnyerésére, a hajléktalanellátó intézményrendszerből való továbblépés, a társadalmi visszailleszkedés elősegítése, illetve bérlőkijelölés céljából. A pályázati kiírás három lakást érintett, 4 fő kijelölése történt meg, egy fővel a szerződéskötés folyamatban van. A két kiírás tekintetében összesen 36 pályázat érkezett Irodánkhoz. A pályázat elbírálásának rendszerében változás történt, mert a pályázatot benyújtóknak és a velük együtt költözőknek a benyújtást követően interjún kellett részt venni. A meghallgatást a lakhatási tanácsadó és a No Slum programiroda munkatársa végezte.

¹ Fővárosi Szociális Közalapítvány

Az év végén elkezdődött egy, a lakhatással kapcsolatos együttműködés a Fővárosi Önkormányzattal. Az Otthon, mindenkinek című hajléktalanügyi stratégiában szereplő feladat egy „*Protokoll elkészítése az átmeneti szállásra jelentkezők hajléktalanná válásának megelőzésével kapcsolatosan*”. A Fővárosi Önkormányzat közszolgáltató cégeinél valamilyen formában hajléktalansággal érintett fiatal felnőtt munkavállalók részére nyújtható lakhatási támogatások kidolgozása is folyamatban van.

Ukrán családok támogatása

Az MR Lakásalap 2024-es lakáspályázatának segítségével a Fővárosi Hajléktalanügyi Stratégia szerinti szakmai szolgáltatási palettánk megújítását célozta meg, mivel a Gyáli úti ideiglenes menekültszállás férőhelyeinek felszabadítása elengedhetetlenek bizonyult. A benyújtott és elnyert pályázattal két családnak sikerült önálló lakhatásba költözni 2024. december 7-én. A családok lakhatási támogatásban is részesülnek, nyomon követésük – a sikeres integrálás érdekében – a költözéssel párhuzamosan elindult.

1.2. Külső férőhelyek

A BMSZKI Dózsa György úti átmeneti szállásához tartozó külső férőhelyek koordinálása 2022 óta az Ügyfélszolgálati Iroda feladata. Ezeknek a kilépési lehetőségeknek a X. kerületben található 2 lakás ad lehetőséget, a Kápolna, illetve a Gyakorló utcában. 2024-ben az előbbiben 4 főnek, az utóbbiban 3 főnek biztosítottunk lakhatási szolgáltatást, utógondozói munkát. 2023-tól további 4 férőhellyel bővült a keret, 1 lakáson belül, ami a Rákosszeg parki intézményünkben található.

A szakmai munka

Az utógondozók munkáját havi rendszerességgel szervezett team segítette. Ennek a találkozásonak a célja, hogy az éppen aktuális, a lakásokat érintő operatív teendőket, felmerülő konfliktusokat és problémákat, emellett a lehetőségeket átbeszéljük és közösen támogassuk egymás munkáját.

Hosszabb előkészítést követően megkezdődtek a külső férőhelyek szakmai munkájának meghatározására irányuló megbeszélések. Meghatároztuk az új irányvonalat, az elkészítendő anyagokat. Elkészült az eljárásrend tervezete, amit több közös megbeszélés követett, és összeállt egy anyag, ami véglegesnek tekinthető. Ezzel egyidőben elkészült az új pályázattal kapcsolatos rendszerre tett

javaslat, a dokumentáció megkönnyítésére elkezdődtek a tárgyalások a Menedék Napló² fejlesztése kapcsán. Az év végén pedig a házirend megújítása is elkezdődött.

A 2025. évi terveink között szerepel, hogy a szakmai anyagokat befejezzük és véglegesítjük még az év első felében, illetve a Rákosszeg parki külső férőhely kapcsán állásfoglalást kértünk a szakmai igazgatótól a jövő tekintetében.

A gyakorlati munka

Januárban a külső férőhelyek létszámát tekintve a Kápolna utcában 4 fő, míg a Gyakorló utcában 1 fő lakott. Ebben a hónapban lakógyűlést szerveztünk a Kápolna utcában, ahol a lakók jelezték, hogy együttélési problémáik vannak, így lehetőségük volt szervezeten és a megoldásra koncentrálna megbeszélni a nézeteltéréseiket.

Ezt követően februárban többszöri sikertelen pályáztatást követően a szakmai igazgató engedélyét kértük, hogy a FET-ről töltsük fel a Gyakorló utcai 2 férőhelyes szobát. Mióta az Ügyfélszolgálati Iroda koordinálja a külső férőhelyeket, erre még nem volt példa. Mindkét új beköltöző lakó friss lakásvesztő volt, egy munkásszálláson éltek többágyas szobában, hajléktalanellátót nem vettek igénybe. Végül márciusban vették át a kulcsokat.

Áprilisban a Gyakorló utca egyéni férőhelyén egy váratlan haláleset történt, emiatt májusban megpályáztattuk ezt a férőhelyet is, ahova a Váltóházból költözött be egy ügyfél. Sajnos az absztinenciáját elvesztette, ebből kifolyólag többször kezelték kórházban különböző fizikai betegségekkel. Végül a házirend többszöri megsértése miatt önként vállalta, hogy kiköltözik a lakásból szeptemberben, melyben főnöke támogatta és biztosította számára a további lakhatást.

Októberben a Kápolna utcában két lakó közti konfliktus megoldása miatt vált szükségessé egy megbeszélés, ahol a lakókkal és az utógondozókkal közösen átbeszéltük a problémákat és a házirendet, megállapodást kötöttünk. Ugyanebben a hónapban pályázatot írtunk ki a Gyakorló utcai egyéni férőhelyre, ahova a Váltóházból költözött be ügyfél november hónapban.

Decemberben a Gyakorló utcai páros férőhelyről az egyik lakó önálló lakhatásba, albérletbe költözött. A Kápolna utcai egyéni férőhelyről az egyik lakó önkormányzati lakásba költözött. Az utógondozókkal közösen értékeltük az évet.

² A BMSZKI saját fenntartású adatbázisa az ellátásokat igénybe vevő ügyfelekről

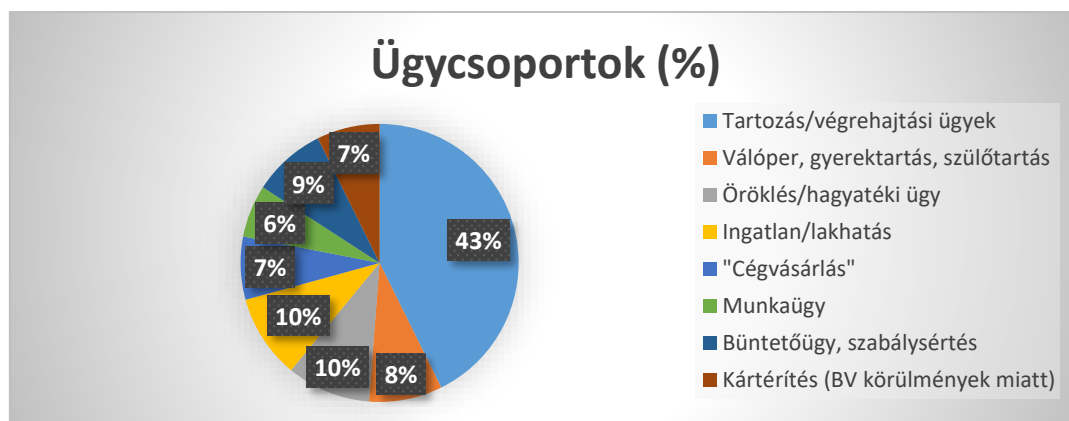
1.2. Jogsegelyszolgálat

Ügyfélszolgálatunkon – pályázati forrásból – jogsegelyszolgálat is működik egy külső szakember segítségével, dr. Sárvári Andrea személyében. Azon ügyfeleink, akiknek jogi segítségnyújtásra van szükségük, időpontot tudnak foglalni személyesen az Ügyfélszolgálaton, vagy telefonon keresztül. A tanácsadás előre megbeszélt időpontban, az Ügyfélszolgálati Irodában működik, ügyfélfogadási időben.

2024-ben összesen **76 alkalommal** vették igénybe ügyfeleink a jogi tanácsadást, összesen 31 tanácsadási napon. A kiadott időpontok száma 139 volt (63 fő nem jelent meg a kiadott időpontján).

2024. Jogsegelyszolgálat igénybevétele havi bontásban (fő)				
Hónap	Alkalom	Kiadott időpont	Nem jelent meg a kiadott időponton	Megjelent a kiadott időponton
Január	2	12	4	8
Február	2	13	5	8
Március	2	8	1	7
Április	5	17	15	2
Május	4	18	13	5
Június	4	20	6	14
Július	1	6	4	2
Augusztus	3	12	4	8
Szeptember	3	8	1	7
Október	2	9	2	7
November	2	11	6	5
December	1	5	2	3
Összesen:	31	139	63	76

A tanácsadáson megjelent ügyfelek általában több ügygel kapcsolatosan kértek segítséget, mely ügycsoportok a következők:



2. Felvételt Előkészítő Team (FET)

A Felvételt Előkészítő Team (FET) alapfunkciója a BMSZKI 9 átmeneti szállást nyújtó intézményébe (Alföldi, Dózsa, Gyáli, Kálvária, Kocsis, Kőrakás Park, Külső Mester, Szabolcs, Táblás átmeneti szállásokra) való felvétel koordinálása. A „Váltóház” speciális átmeneti szálló önálló felvételi csoporttal rendelkezik, ahová a FET-en keresztül is irányíthatók szenvedélybeteg – elsősorban alkoholbeteg – hajléktalan ügyfelek, akik minimum 14 napos absztinenciával rendelkeznek.

A felvételi beszélgetésekre egy héttel korábban kiadott időpontok alapján jelentkeznek az ügyfelek. Az Ügyfélszolgálat előzetesen informálja az átmeneti szállásra jelentkezőket, az időpontok kiadását végzi, szükség szerint tájékoztatást is nyújt a jelentkezőknek a további lehetőségekről, a BMSZKI intézményeiről. A FET-tel kapcsolatos információs és adminisztrációs munkát végzi, melyhez a férőhelyek kezelése is hozzátartozik.

A FET a hét négy munkanapján fogadja a BMSZKI átmeneti szállásaira jelentkezőket, akik lakhatási problémáik megoldásában kérnek segítséget. A belső szakmai irányítás és a szakmai eljárásrend alapján végezzük

munkánkat,
figyelembe véve
az ügyfél
lehetőségeit,
valamint az
átmeneti szállók
szakmai
programját és
nem utolsó
sorban az üres
férőhelyek
mielőbbi
kihasználását is.
2024-ben
összesen 1502

FET Időpontok, felvételi beszélgetés 2024-ben						
Hónap	Kiadott időpontok	„Adatlapos” időpontok	„Rapid” FET	Nem jöttek el a kiadott időpontra	Összes felvételi beszélgetés	
Január	144	59	14	48	167	
Február	136	56	14	60	146	
Március	122	49	14	49	138	
Április	126	51	17	50	135	
Május	125	41	7	60	108	
Június	125	37	12	44	127	
Július	140	1	9	31	119	
Augusztus	103	3	5	35	76	
Szeptember	127	37	14	49	129	
Október	133	55	12	46	154	
November	112	55	12	46	133	
December	109	36	11	45	115	
Összesen	1502	480	141	563	1547	

felvételi beszélgetésre adtunk ki időpontot. 563 esetben nem jelent meg az ügyfél a megadott időpontban. A kiadott időpontokon túl, ha utcáról vagy BV-ből (8 napon belüli szabadulólevéllel) jelentkezik az ügyfél átmeneti szállásra, azonnal tudjuk fogadni felvételi beszélgetésen, és

megpróbáljuk megoldani az elhelyezését átmeneti szálláson, vagy ideiglenesen, speciális éjjeli menedékhelyen helyezzük el. Ez jelenti a „rapid” FET-et, vagyis azonnal reagálunk az adott helyzetre. „Adatlapos” időpontokat azok részére adunk, akik viszonylag rövid időn belül újra jelentkeznek, és nem szükséges hosszas felvételi interjút készíteni. Így összesen **1547 felvételi beszélgetés** történt.

A felvételi beszélgetés tartalmát a **Kérelem és felvételi adatlap** határozza meg, amely a Szociális törvény alapján meghatározott kérdéskörökre terjed ki. A kérdések főbb irányvonala:

- a jelentkező személyes adatai,
- jelenlegi lakhatási helyzete,
- jövedelmi helyzete,
- egészségi/mentális állapota,
- valamint a további – rövid/hosszútávú tervei.

A **Kérelem és felvételi adatlap** elektronikus formában a *Menedéknaplóban* kerül kitöltésre, majd nyomtatásra, melyet az ügyfél aláírásával elfogad. A felvételi beszélgetést két szociális munkatárs végzi: egy állandó kolléga és az átmeneti szállók, vagy éjjeli menedékhelyek valamelyikének képviselője, akik együtt beszélgetnek a jelentkezővel, átlagosan 40-45 percben.

Fontosnak tartjuk a FET-hez forduló ügyfelek egyéni adottságait, valamint szükségleteinek körültekintő felmérését, amely után – figyelembe véve a BMSZKI átmeneti szállóinak szakmai irányát – születik döntés, hogy mely átmeneti szállás a legmegfelelőbb. A cél az, hogy az ügyfél és az intézmény szempontjait figyelembe véve szülessen döntés.

A felvételi beszélgetést követően, különböző döntések születnek a jelentkező és a felvételt végző kollégák javaslata alapján:

- felvételre kerül az adott szállóra,
- várólistára kerül (nincs beköltözhető férőhely az adott szállón),
- kérelme elutasításra kerül,
- speciális/egyéb ügyintézésre van szükség az ügyfél kérelmével kapcsolatban (ebben az esetben további feladatok, javaslatok, megállapodások születnek a későbbi elhelyezéssel kapcsolatban).

A felvételi beszélgetést követően, ha az adott szállón van üres férőhely, a beköltözésnek a lehető legrövidebb időn belül kell megtörténnie. Amennyiben nincs beköltözhető üres férőhely, a jelentkező a várakozók listájára kerül. A férőhely iránti kérelmet háromhetente szükséges megerősíteni személyesen, vagy telefonon. A várólista erősítésről részletes tájékoztatást adunk a felvételi beszélgetés alkalmával. Amennyiben az erősítés nem történik meg, az ügyfél lekerül a várólistáról.

Megüresedett férőhely esetén a jelentkező a várólistáról behívásra kerül, és a lehető legrövidebb időn belül be kell költöznie az adott szállóra.

Statisztikai adatok

2024-ben **977** fő került felvételre átmeneti szállásainkra. Összehasonlítva a korábbi évekhez képest (2023-ban 1032 fő, 2022-ben 1135 fő) lényegesen kevesebb.

Felvételek száma intézményenként, havi bontásban (fő)										
Hónap	Intézmény									
	Alföldi	Dózsa	Gyáli	Kálvária	Kocsis	Kórákás Park	Külső Mester	Szabolcs	Táblás	Összes felvétel
Január	25	20	14	4	10	11	14	1	9	108
Február	17	13	25	2	13	8	5	3	0	86
Március	16	9	10	4	5	11	16	1	3	75
Április	8	13	4	4	15	8	16	0	7	75
Május	16	14	11	5	8	6	11	2	4	77
Június	17	14	17	4	3	9	5	1	2	72
Július	17	4	21	1	11	5	14	5	2	80
Augusztus	13	8	12	2	7	12	6	3	5	68
Szeptember	5	11	11	2	16	10	20	5	3	83
Október	6	32	18	4	11	3	9	0	8	91
November	10	17	14	4	12	13	9	2	6	87
December	7	21	16	0	8	2	10	5	6	75
Összes	157	176	173	36	119	98	135	28	55	977

A táblázat jól mutatja, hogy a legtöbb felvétel a Dózsa Átmeneti Szállásra történt, míg a legkevesebb a Szabolcs Átmeneti Szállásra. Az utóbbi esetében vélelmezhetően azért kevesebb, mivel a FET-en kívül, a Szabolcs egészségügyi részlegekről is kerülnek be ügyfelek, tehát megoszlanak a bemeneti irányok.

2024-ben összesen **1159 fő** került várólistára üres férőhelyek telítettsége miatt. Az alábbi táblázatban látható intézményenként, havi bontásban:

Várólistára kerültek száma intézményenként, havi bontásban (fő)										
Hónap	Intézmény									
	Alföldi	Dózsa	Gyáli	Kálvária	Kocsis	Kórakás Park	Külső Mester	Szabolcs	Táblás	Összes várólista
Január	26	18	15	4	30	13	18	4	6	134
Február	25	12	20	10	18	14	15	4	9	127
Március	30	10	13	8	17	8	5	2	14	107
Április	25	18	24	10	15	8	8	3	8	119
Május	19	9	6	6	21	6	6	5	6	84
Június	18	7	13	5	25	8	7	6	6	95
Július	13	14	11	7	16	6	2	2	12	83
Augusztus	7	5	5	4	8	6	1	6	10	52
Szeptember	12	3	5	6	11	11	2	3	6	59
Október	10	15	15	7	13	12	13	11	6	102
November	18	14	15	9	14	10	10	5	9	104
December	30	7	5	6	16	10	7	4	8	93
Összes	233	132	147	82	204	112	94	55	100	1159

A legtöbb az Alföldi és a Kocsis Átmeneti Szállás várólistájára kerültek fel. Az ügyfelek **1939 alkalommal telefonon, és 1047 alkalommal személyesen erősítették** meg várakozásukat. A várakozási idő egyes intézményekben több mint fél évig is eltartott. Tapasztaljuk, hogy egyre több a jelentkezők között a pszichiátriai betegséggel küzdő ügyfél. Az ő esetükben a Táblás és a Kálvária átmeneti szállás az, amely a pszichiátriai érintettségű ügyfelekre fókuszál, és kevés a rendelkezésre álló kapacitás, emiatt hosszú a várakozási idő.

A felvételi beszélgetésen az ügyfél kérelme abban az esetben kerül elutasításra, ha a lakhatása megoldható, vagy vannak az ügyfélnek olyan erőforrásai, amik más lakhatási megoldást is eredményeznek, mint a hajléktalan átmeneti szállásra való bekerülés. 2024-ben mindössze **3 ügyfél** kérelmét utasítottuk el. **395 esetben** történt egyéb jellegű ügyintézés a felvételi beszélgetést követően. Ilyen ügyek jellemzően:

- Váltóház Átmeneti Szállóra irányítottunk,
- magas jövedelme miatt más lakhatási megoldást javasoltunk, vagy speciális éjjeli menedékhelyre irányítottuk, hogy onnan pár hónap után önálló lakhatásba kerülhessen,

- gondnoki határozat bemutatására és gondnokkal való további egyeztetésre volt szükség,
- a felajánlott átmeneti szállót nem fogadta el,
- pszichiáterrel való konzultációt javasoltunk,
- idősothtoni kérelem beadása szükséges a felvételi folyamat folytatásához,
- jövedelemszerzés után javasolt újra a jelentkezése, vagy jövedelemszerzésben megállapodás történt,
- egészségi állapotra vonatkozó igazolás pótlására volt szükség,
- kérelme a szakmai team véleménye után került döntésre,
- kérelmét az adott szálló dönti el.

A BMSZKI továbbra is kiemelten kezeli a **25 év alatti** jelentkezők kérelmeit. 2024-ben **27 fő** jelentkezett átmeneti szállásra ebben a korcsoportban. A felvételi beszélgetést követően egy rövid eseteleírás készül, és a szakmai értekezleten részletes esetismertetés után születik döntés arról, hogy melyik átmeneti szállás javasolt, vagy milyen más megoldási stratégiák alkalmazhatóak a fiatalok esetében. Átmeneti szállásra való felvételkor elektronikus levél formájában tájékoztatja (rövid eseteleírással) a FET a szálló ellátási egységvezetőjét és a szakmai vezetőt egyaránt.

Felvételi beszélgetés kimenetelei 2024-ben (fő)	
Felvételre került	977
Intézményi felvétel (utcás beszállítást/eü. állapot miatt) ³	68
Várólistára került	1159
Elutasításra került	3
Leiratkozott a várólistáról	33
Egyéb ügyintézés	395
Előgondozás (kórház, BMSZKI éjjeli menedékhely, Szabolcs egészségügyi részleg)	42
25 év alattiak csoportja	27
Team döntés	100
Várólista telefonon történt erősítése	1939
Várólista személyesen történő erősítése	1047

Az ügyfélkör jellemzői

Felmérjük, hogy az átmeneti szállásra jelentkezők milyen élethelyzetből, honnan érkeznek hozzánk. Ezzel nyomon követhetjük, hogy az elmúlt években milyen változás történt a FET-et igénybe vevők

³ A felvétel nem a FET-en keresztül történik. A Befogadó BMSZKI program keretében közvetlenül az utcai szolgálat beszállítással kerül elhelyezésre. A mozgásukban korlátozottak az éjjeli menedékhelyről közvetlenül az átmeneti szállóra költözhetnek. Mindkét esetben elkészítjük a beköltözéshez szükséges felvételi papírokat és belső postával továbbítjuk azokat.

körében. A következő táblázat azt mutatja, hogy a jelentkezők milyen élethelyzetből adódóan nyújtják be kérelmüket a FET-en:

Honnan érkeztek az ügyfelek FET-re 2024-ben (fő)	
utca/közterület	184
BMSZKI éjjeli menedékhely	808
BMSZKI egészségügyi részlegek	38
nem BMSZKI lábadozó	16
nem BMSZKI éjjeli menedékhely	149
nem BMSZKI átmeneti szálló	65
kórház	31
ismerős / szívességi	119
család	44
hostel, motel, hotel, munkásszálló	27
albérlet	35
munkahelyén (épületben) aludt	12
önkormányzati lakás	13
saját ingatlan	3
börtön	3
Összesen:	1547

2.1. Külső (mobil) FET és kórházi előgondozás

A BMSZKI egészségügyi részlegein, vagy speciális éjjeli menedékhelyein tartózkodó ügyfelek, akik egészségügyi állapotuk, vagy mozgáskorlátozottságuk és koruk miatt nem tudnak személyesen részt venni a FET ügyfélfogadásán, azok részére az adott intézményben történik meg a felvételi beszélgetés, az átmeneti szállásra való jelentkezés.

Éjjeli menedékhelyeinket **mobil FET**-tel tudjuk segíteni, amennyiben az adott ügyfél mozgásában korlátozott és nehézséget okoz számára a személyes FET-en való megjelenés. 2024-ben a legtöbb megkeresés az Aszódi éjjeli menedékhelyről érkezett, **20 fő** esetében kértek a FET-től segítséget átmeneti

Külső (mobil) FET és kórházi előgondozás 2024-ben (fő)	
Aszódi éjjeli menedékhely	20
Bánya éjjeli menedékhely	6
Dózsa éjjeli menedékhely	2
Szabolcs Krónikus részleg	4
Jahn Ferenc Dél-pesti Kórház	4
Uzsoki Kórház	6
Összesen:	42

szállásra való jelentkezéshez. Ebbe a szolgáltatásba kapcsolódott be a Bánya éjjeli menedékhely, ahonnan **6 fő**, a Dózsa éjjeli menedékhelyen pedig **2 fő** esetében kérték a segítségünket.

4 fő esetében a Szabolcs utcai egészségügyi részlegen (krónikus/ápolási) történt előgondozás. A tavalyi évhez képest nagyon lecsökkent a szám, mivel az egészségügyi részről is van lehetőség közvetetten az átmeneti részre átkerülni, néhány esetben van lehetőség más átmeneti szállásra – az ügyfelek egészségi állapota alapján. Az egészségügyi ellátás után arra törekednek a kollégák, hogy az ügyfelek ne az utcára kerüljenek vissza, hanem a BMSZKI átmeneti szállást nyújtó intézményeiben legyen megoldva az ügyfelek további lakhatása. Az ilyen esetekben kéri a FET segítségét, hogy amennyiben ez lehetséges, más BMSZKI átmeneti szálláson kerüljön az ügyfél elhelyezésre. A hosszú várakozási idő miatt azonnali elhelyezésre nincs lehetőség, de elsőbbséget élveznek – üres férőhely esetén – az átmeneti szállásainkon krónikus- és ápolási részről várakozó ügyfelek.

Kórházi előgondozás keretein belül **10 fővel** történt felvételi beszélgetés. A két kórházi részleg, melyeknek megnyitottuk ezt a lehetőséget, mozgásszervi rehabilitációs intézmények, így a személyes felvételi folyamat elindítása nehezített. Megkeresések alapján más kórházak és részlegek is igényt tartanak erre a szolgáltatásra, azonban jellemzően olyan – akár régi, akár új – ügyfeleket szeretnének elhelyezni átmeneti szállón, akik már orvosi papírjuk alapján sem rendelkeznek önellátási képességgel. Ilyen esetekben telefonon egyeztetve akár kezelőorvossal, akár kórházi szociális munkás kollégával igyekszünk más megoldási utakat felderíteni. Azon hajléktalan betegek elhelyezése, akiknek ápolási szükséglete magasabb, mint amit egy átmeneti szálló nyújtani tud, de aktív kezelést már nem igényelnek, így távoztatnák őket, érezhetően komoly terhet ró a kórházban dolgozó szociális munkás kollégákra. Ezen ügyfelek nagy része kerekesszékkal, vagy más segédeszköz igénybevételével közlekedik. Ezen felül különböző krónikus betegségekkel küzdenek, ebből adódóan részben ápolásra szorulnak.

A mozgáskorlátozott nők esetében nehezebb az átmeneti szállón való elhelyezés, hiszen kizárólag a Szabolcs utcai intézményünk rendelkezik akadálymentesített női férőhellyel. Emiatt hosszas várakozásra lehet számítani. A férfiak részére továbbra is az Alföldi és a Szabolcs Átmeneti szállás optimális, akadálymentes intézmény révén.

2.2. Az Ébredések Alapítvánnyal való közös együttműködés a FET-en

Dr. Harangozó Judit az Ébredések Alapítványtól segíti a FET munkáját, tevékenységével a mentális zavarral élő, és a FET szolgáltatását igénybe vevő ügyfelek közösségi pszichiátriai ellátására összpontosít. Az átmeneti szállásra jelentkező ügyfelek mentális és/vagy pszichiátriai betegségekre fókuszáló, „szűrő” kérdőívet töltenek ki. A FET munkatársai a beszélgetés alatt kiértékelik a

kérdőívet, és szükség esetén további konzultációt javasolnak. Amennyiben az ügyfél vállalja, időpontot kap a doktornőhöz.

A kérdőív azt a célt szolgálja, hogy segítse azokat az ügyfeleket, akik a korábbiakban nem kerültek pszichiátriai ellátásba, vagy nem rendelkeznek BNO diagnózissal, de vélhetően mentális zavarral, pszichiátriai betegségekkel küzdenek.

A konzultáció után a FET egyeztet Dr. Harangozó Judittal annak érdekében, hogy az ügyfél számára a legmegfelelőbb szállást biztosítsuk, valamint a doktornő javaslatot tesz a további gondozásra. Tapasztalata, hogy a jelentkezők között sok a súlyos és kezeletlen beteg. Ilyen esetekben megszervezi az ügyfelek további kezelését, amennyiben az ügyfél is vállalja azt.

Az Alapítvány ambuláns ellátást és közösségi gondozást végez a hajléktalan ügyfeleink körében. Mind az ambuláns ellátásban, mind a közösségi gondozásban pszichiáterek, pszichológusok és tapasztalati szakértők segítik az ügyfelek felépülését.

2024-ben, 89 főnek 174 esetben adtunk időpontot pszichiáterrel való konzultációra, 67 esetben nem jelentek meg a konzultációra kiadott időponton.

Konzultációra kiadott időpontok, valamint megjelenések és távolmaradások száma (alkalom)			
Hónap	Kiadott időpont	Megjelenés	Távolmaradás
Január	15	12	3
Február	23	16	7
Március	11	6	5
Április	16	6	10
Május	23	13	10
Június	9	6	3
Július	14	7	7
Augusztus	15	9	6
Szeptember	12	7	5
Október	7	5	2
November	15	11	4
December	14	9	5
Összesen	174	107	67

2024-ben, felvételi beszélgetést követően **82 esetben** javasolta a FET a pszichiáterrel való konzultációt, és **11 esetben** más intézményből történt az irányítás (ennek okai: konfliktuskezelés a

szociális munkás közreműködésével, gyógyszeres konzultáció volt indokolt), vagy az ügyfél maga kérte az időpontot és jelentkezett be újra. Újabb konzultációra **81 esetben** történt visszarendelés.

2.3. Befogadó Átmeneti Program

2024-ben is elindult a Befogadó BMSZKI keretein belül az utcai beszállítások által tölthető átmeneti férőhelyeket magába foglaló Befogadó Átmeneti Program, melyet ezúttal is a FET koordinált.

Már a program előkészületei alatt világossá vált, hogy szorosabb és előbb kapcsolat szükséges mind a Menhely Diszpécser Szolgálatával, mind a Budapesten működő utcai szociális munkás kollégákkal annak érdekében, hogy célirányosan, átmeneti szálló szolgáltatásait igénybe venni képes és erre motivált ügyfeleket tudjanak a szállóink közvetlenül közterületről fogadni, illetve mindenki hiteles és naprakész információkkal rendelkezzen. Az előkészületek megkezdése óta is kapcsolatot tartunk a programban résztvevő szervezetekkel és kollégákkal, a FET munkatársa rendszeresen részt vesz a Menhely Diszpécser Szolgálat szervezésében havonta megtartott utca teamen.

A programba bevont átmeneti szállók, illetve a férőhelyszámok valamelyest változtak az előző évhez képest. A 2024-25-ös programidőszakban a Váltóház Átmeneti Szálló kikerült a programból (speciális jellege miatt a tavalyi évben nem voltak kihasználva a férőhelyek), a további 4 bevont átmeneti szálló összesen 15 férőhelyet biztosít.

A programba 2024-25-ben bevont átmeneti szállók és férőhelyeik:

Alföldi Átmeneti Szálló: a jelenleg is zajló *intézményi komfortosítás* miatt 3 férfi férőhelyet tudnak biztosítani, ezek egyágyas elhelyezést nyújtanak, melyre közterületről érkezve minden évben nagyobb igény van, mint a többágyas elhelyezésre.

Kőrákásparc Átmeneti Szálló: nagy igény van a párok elhelyezésére közterületről, a szálló ezért erre a programidőszakra 4 férőhelyet, azaz 2 páros szobát biztosít.

Külső Mester Átmeneti Szálló: egy négyágyas szobát (férfi férőhely) jelölt ki erre a célra, ahova akár utcán élő csoportok is beszállításra kerülhetnek.

Dózsa Átmeneti Szálló: 2-2 főnek férfi és női férőhelyet különített el, mind a 4 férőhely esetében egyágyas elhelyezést biztosítanak.

2024-ben, december 31-ig, összesen 17 beszállítás történt. A Magyar Máltai Szeretetszolgálat utcai szolgálatai összesen 7 főt, a Menhely krízisautója 6 főt, a XV. kerület ESZI utcai szolgálata, a FESZGYI Külső

Befogadó Átmeneti program keretein belül beszállított ügyfelek száma (fő)	
Kőrákásparc Átmeneti Szálló	4
Alföldi Átmeneti Szálló	4
Külső Mester Átmeneti Szálló	4
Dózsa Átmeneti Szálló	5
Összesen:	17

Ferencváros utcai szolgálata, a Menedékhely spec. utcai szolgálata, illetve a Twist Olivér Alapítvány utcai szolgálata 1-1 főt szállított be átmeneti szállóinkra.

A beszállítások és a férőhelyek számából látszik, hogy nem minden ügyfél maradt bent a szállón végül. 1 esetben nem került sor jogviszony megkötésére. Az is látható, hogy ügyfeleink többsége közterületről érkezve is tud és akar alkalmazkodni az átmeneti szálló intézményi körülményeihez.

Eddigi tapasztalatunk, hogy a női férőhelyek kihasználatlanok, 1 esetben történt egyedülálló nő beszállítása a Dózsa átmeneti szállóra, az ügyfél rövid jogviszony után távozott. További tapasztalatunk, amit az utcai szolgálatok visszajelzései is megerősítenek, hogy több páros férőhelyre, illetve akadálymentesített (mind férfi, mind női) férőhelyekre lenne igény a programon belül. Ilyen jellegű bővítés nagyban segítené a jövedelemmel rendelkező ügyfelek elhelyezését közvetlenül közterületről.

2.4. Büntetés-végrehajtásból szabaduló ügyfelek

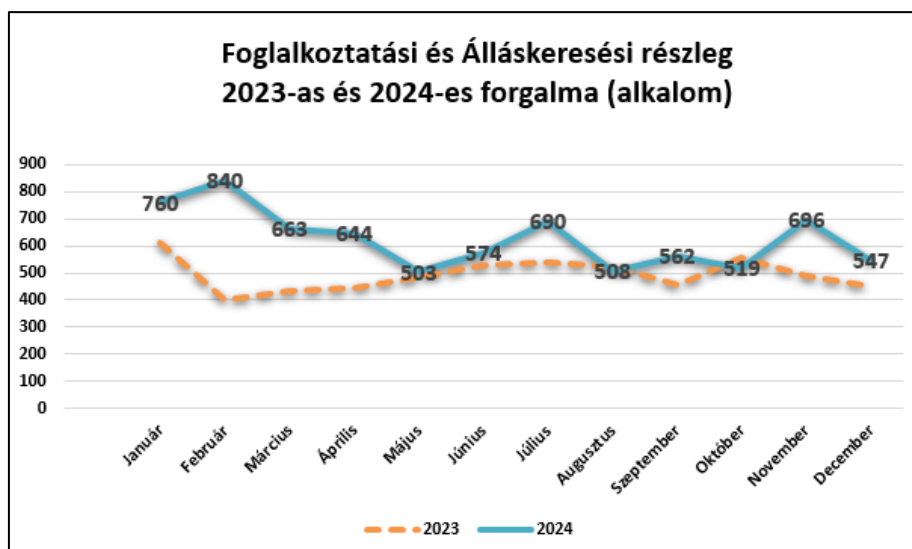
Azon személyek, akik büntetés-végrehajtási intézményben tartózkodnak, de belátható időn belül szabadulnak és lakhatási helyzetük rendezetlen, befogadó nyilatkozatot kérelmezhetnek. Befogadó nyilatkozatot abban az esetben tudunk küldeni, ha az egyén önellátó és nincs kitiltása az adott éjjeli menedékhelyről. Krízisidőszakban a szállóink

Megkeresések BV-ügyfelek kapcsán (fő)	
Pártfogó részéről	11
Saját részre	10
Ügyvéd részéről	2
Szabadulás után, 8 napon belül	15

telítettsége miatt kizárólag Pest Vármegyéből érkezőket fogadtunk. Férfiak számára első sorban a Könyves éjjeli menedékhelyet, nők esetében pedig a Dózsa éjjeli menedékhelyet javasoljuk. Nyolc napon belüli szabadulólevéllel jelentkező ügyfelek átmeneti szállós elhelyezés során elsőbbséget élveznek. 2024-ben összesen 23 befogadó nyilatkozatot állítottunk ki, és 15 fő érkezett 8 napon belül kiállított szabadulólevéllel.

3. Foglalkoztatási és Álláskeresői Részleg

2024-ben összesen 7506 alkalommal vették igénybe az Álláskereső Iroda szolgáltatásait. A megjelent ügyfelek létszámában növekedés figyelhető meg: 2024-ben 1243 fő járt az Irodában, míg 2023-ban 1168 fő.



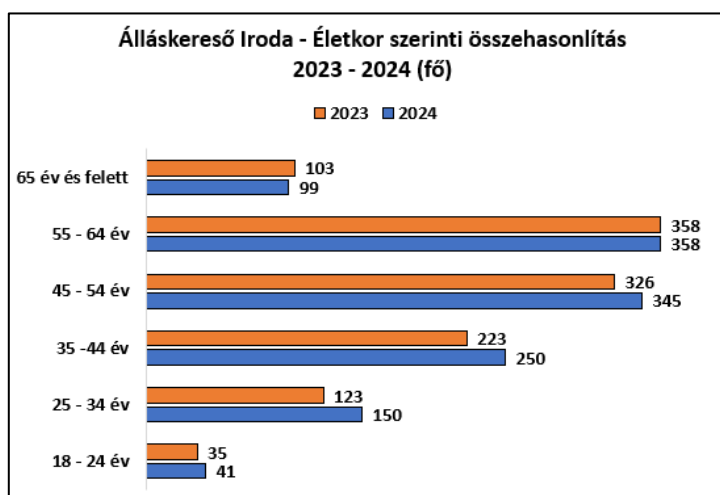
Az Iroda forgalmának előző évi adatainkkal való összehasonlításából is jól látszik az aktívabb (28%-os) növekedés. A havi bontást tekintve a 2023-as februári alacsony érték oka az Iroda költözése volt, viszont a 2024-es februári kimagasló értékre nincs magyarázatunk. Az „alacsony forgalmú hónapok” esetében viszont tudjuk, hogy szakmai (FIF, intézménylátogatások) és működésbeli (rovarirtás, betegség, szabadság) okok miatt kevesebb ügyfélfogadási időnk volt.

A megjelenések gyakoriságát tekintve az ügyfelek 63,14%-a tér vissza hozzánk több alkalommal, ami lehet akár napi szintű megkeresés, akár csak pár alkalom elszórtan az évben. Az ügyfelek többsége aktívan keres munkát és többször sikerrel is járnak, azonban munkavesztés esetén bármikor visszatérhetnek.

Az ügyfélkör bemutatása

2024-ben 1243 fő – melyből 917 férfi és 326 nő – járt az Irodában. 2023-ban ez a szám 1168 fő (873 férfi, 295 nő) volt. Bár növekedés figyelhető meg az igénybevételben, de a férfiak és nők arányában nem történt változás.

A 65 év feletti ügyfelek száma 2023-hoz képest kissé csökkent, míg az 55 és 65 év közöttieké pontosan ugyanannyi



maradt. 2024-ben növekedés látható az 55 évnél fiatalabb életkori csoportokban, mely munka szempontjából a legaktívabb korosztálynak tekinthető.

Új ügyfelek

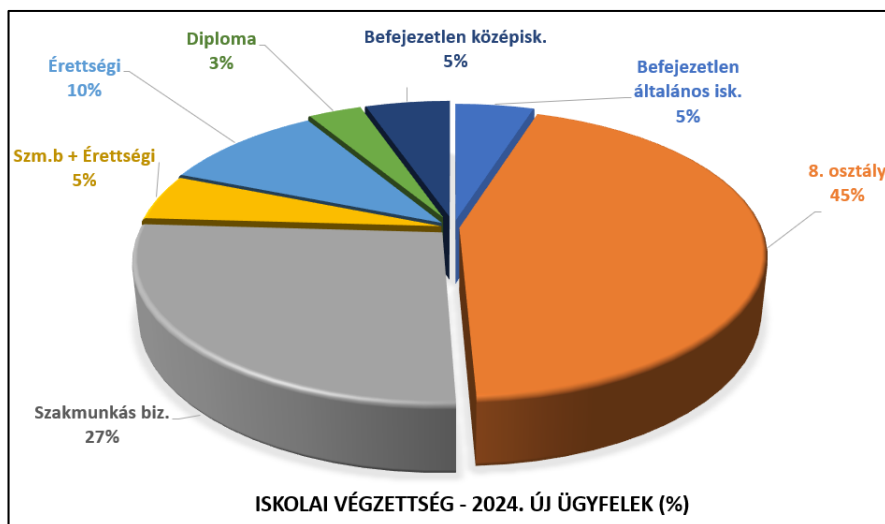
2023-ban elkezdjük az Irodánkba újonnan betérő ügyfelek felmérését egy rövid adatlap segítségével. Ezzel egyszerre tudjuk az ügyfeleknek bemutatni a szolgáltatásainkat, átbeszélni, hogy miért jöttek hozzánk és egyben megtalálni az együttműködésünk közös pontjait. 2024-ben is folytattuk ezt a tevékenységet, melyből kiderül, hogy 39 fő általunk került a BMSZKI rendszerében rögzítésre – azaz irodánk szolgáltatásainak igénybevétele előtt más BMSZKI-szolgáltatást nem vett igénybe –, illetve összesen 507 új ügyfelet regisztráltunk az Irodánkban, többségükben (68%) férfit. Az Iroda 2024-es igénybevevői létszámának 40,7%-át az újonnan regisztrált ügyfelek adták.

336 fő a 18-54 év közötti korosztályba tartozik, de arányaiban elég magas a száma az 55 év (133 fő) felettieknek, illetve a valamilyen okból alacsony jövedelmüket kiegészíteni kívánó 65 év feletti ügyfeleknek (38 fő).

A minifelmérésnek köszönhetően azt is mérni tudtuk, hogy az új ügyfelek közül 52% az, aki a munkája elvesztése, vagy kilépés után kevesebb mint 3 hónapon belül eljutott hozzánk munkát keresni, illetve 30 fő a meglévő munkája mellé, vagy a helyett keresett volna állást.

Az iskolai végzettséget röviden egy diagram segítségével mutatjuk be, melyből egyértelműen látszik, hogy az érettségivel vagy annál magasabb végzettséggel rendelkező ügyfelek aránya mindösszesen 18%, míg 50 százalékuknak csak 8 általános iskolai, vagy kevesebb osztálya van.

A telephelyünk egyik sajátossága, hogy több ellátási forma is jelen van körülöttünk (Könyves Éjjeli Menedékhely és Nappali Melegedő, K22 Speciális Éjjeli Menedékhely, FET stb.), ahonnan a legtöbb új ügyfél érkezett hozzánk (179 fő). A BMSZKI egyéb telephelyeiről 141 főt irányítottak hozzánk a kollégák. A többiek pedig más szervezetektől (pl. CsSK, BV, Munkaügyi kirendeltség stb.), esetleg ismerősöktől hallottak rólunk vagy látták a plakátjainkat.

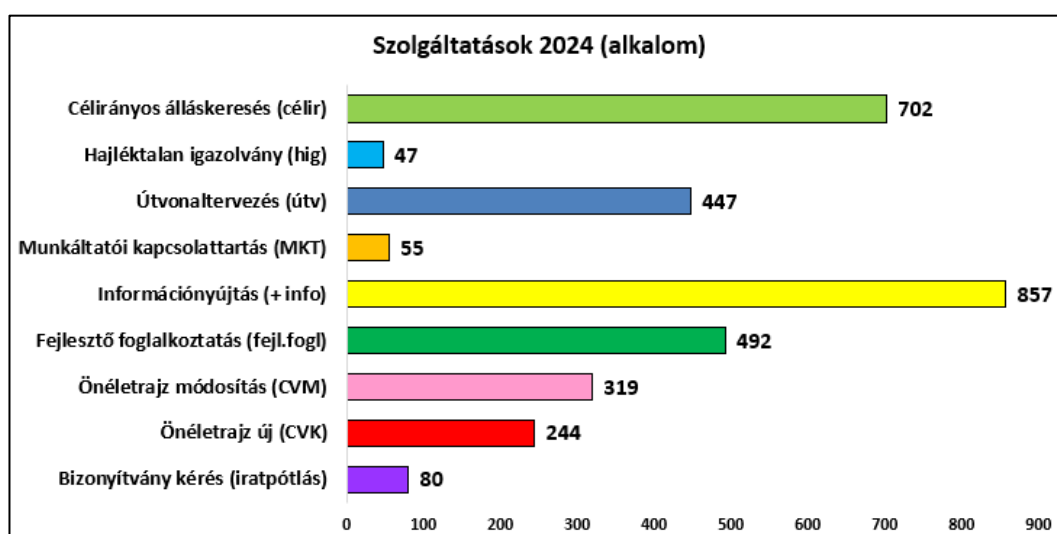


Szolgáltatások

Az alapvető szolgáltatásainkon túl (technikai háttér és az álláslista biztosítása) személyes tanácsadással is segítjük ügyfeleink munkakeresését.

2024-ben 2066 alkalommal éltek a **számítógép használati** lehetőséggel ügyfeleink. Elsősorban az önálló álláskereséshez használták a gépeket, de igyekeztünk rugalmasak lenni, és a kapcsolattartás ezen formáját is támogatni.

Technikai segítségnyújtásunk részeként Irodánk lehetőséget biztosít az ügyfelek **telefonjainak feltöltésére** (87 alkalom), amennyiben van saját töltőjük, valamint szükség esetén olvasó**szemüveget** (129 alkalom) biztosítottunk helyszíni használatra. Rendszeresen kapunk visszajelzéseket ügyfeleinktől ezen kiegészítő szolgáltatások szükségességéről. *Célunk szemüvegek, illetve telefontöltők beszerzése a minél gördülékenyebb segítségnyújtás érdekében.*



Személyes tanácsadásra 3822 alkalommal került sor, melyek során 857 esetben nyújtottunk információt ügyfeleink számára munkakereséshez és egyéb ügyintéзésekhez kapcsolódóan (pl.: támogatásokról, segélyekről, álláskeresőknél szóló bérlet igényléséről, FET-ről, étel- ill. ruhaosztásról, orvosi ellátásról stb.).

Abban az esetben, amikor ügyfeleink önálló álláskeresése nem járt sikerrel, vagy speciálisabb igények merültek fel részükről, közösen ültünk le velük **célrányosan** állást keresni (702 alkalom). Az álláskereséshez szorosan kapcsolódik az e-mailek, jelentkezések elküldése is.

447 esetben **terveztünk útvonalat** ügyfeleinknek, ahol az aktuális cím keresése során figyelemmel kellett lennünk az egyéni igényekre (pl.: első ajtó-, illetve alacsonypadlós járatok). 2024-ben pályázati forrás hiányában nem tudtuk ügyfeleinket BKK-jegyekkel, illetve munkába állási csomaggal támogatni, mely a korábbi években nagy segítségnek bizonyult.

2024-ben összesen 563 esetben volt szükség **önéletrajz készítésére** (244), illetve **frissítésére** (319). Az Ügyfélszolgálati Iroda részeként több esetben is segítettünk ügyfeleinknek **az iratok pótlásában**, illetve állítottunk ki számukra hajléktalanigazolványt. Az **elveszett bizonyítványok pótlásához** 80

alkalommal kértek segítséget. Ez egy hosszú ügyintézési folyamat, ami sok esetben utánajárást/kutatást igényel. 2024-ben kiderült, hogy a bizonyítvány másodlatokat (az eredetivel megegyező, sorszámozott) már csak térítés ellenében állítják ki, ami az ügyfelek anyagi helyzete miatt megnehezítette a feladatunkat. Az eredeti bizonyítványokról készített másolatok (fénymásolat, pecséttel és aláírással hitelesített) ugyan ingyenesek, de nem minden képző intézmény hajlandó kiállítani.

Szakmai tevékenységek

Intézménylátogatások

2024-ben próbáltuk az Állskereső Iroda napi működése mellett a szakmai tevékenységeinket és kapcsolatainkat is bővíteni a 2023-ban megfogalmazott terveink alapján. Ennek egyik pontjaként több intézmény- és teamlátogatáson is részt vettünk BMSZKI (Gyáli szálló, Dózsa fapad és átmeneti szálló, CSAÓ, Kálvária) és más hajléktalanellátó intézményeknél (Magyar Máltai Szeretetszolgálat). 2024 októberében a BFKH IX. Kerületi Hivatal Foglalkoztatási és Ellátási Osztályánál tettünk látogatást: jobban megismertük a munkájukat és lépéseket tettünk egy közös együttműködés kialakítására.

Képzési koordináció (Általános iskolai tanulmányok folytatása/befejezése)

Az előző beszámolóban a 2023/24-es tanévre, a fővárosi Kossuth Lajos Gyermekotthoni Központ és Általános Iskolába beiratkozott 4 ügyfélről tettünk említést, akikről elmondható, hogy: 1 fő lemorzsolódó mellett 2 fő sikeresen befejezte a 8. osztályt, 1 fő pedig a 7. osztályt. A tanév lezárásával körülbelül egyidőben elkezdtek az előkészületeket a 2024/2025-ös tanévre: széles körben terjesztettük a lehetőséget, fogadtuk, tájékoztattuk, majd a beiratkozással segítettük a jelentkezőket, valamint bizonyítványokat is pótolattunk. Az előkészületek eredményeként 12 érdeklődőnk volt, 5 fő (4 idénről, és 1 fő az előző év folytatásaként) pedig elkezdte a tanulmányait. A tanév során is folytatódott az Állskereső Iroda koordinációs tevékenysége: kapcsolattartás (iskola, tanuló, szociális munkások között), valamint néhány alkalommal terem biztosításával a tanuláshoz. A 2024/2025-ös tanév felénél járva elmondhatjuk, hogy az 5 tanulóból nincs lemorzsolódás. Bízunk a program további folytatásában és növekedésében.

Foglalkoztatási/munkáltatói kapcsolattartás

Irodánk továbbra is igyekszik nyitott szemléletű munkáltatókkal közvetlen kapcsolatot kiépíteni, valamint a már meglévő kapcsolatokat ápolni. Ezzel a legfőbb célunk, hogy elősegítsük ügyfeleink munkába állását, illetve munkamegtartását, és a kapcsolati háló révén minden érintett számára egy

gyümölcsöző együttműködés fenntartását. Számos munkáltatóval kezdeményeztünk kapcsolatfelvételt, többek között a Clinso Kft.-vel, a XIII. Kerületi Közszolgáltató Zrt.-vel, a Viapan Kft.-vel és a BKV Vasúti Járműjavító Kft.-vel is, de személyesen is találkoztunk munkáltatókkal a II. Budapest Állásbörzén. Irodánkban vendégül láttuk a Taképszolg Zrt., illetve a Déli Szomszédok Nyugdíjas Szövetkezet munkatársait is, amelynek során a szervezetek megismerése mellett közös együttműködésünk lehetőségeiről (pl.: közvetlen irányítás, heti álláslista, esetleges visszajelzések a munkavállalókkal és a munkáltatókkal kapcsolatban) egyeztettünk. Novembertől pedig az E-help Kft. révén tudtunk ügyfeleink figyelmébe ajánlani egy szelektív hulladékválogató munkalehetőséget, amely sokak figyelmét felkeltette a heti fizetés miatt, de ügyfeleink visszajelzései alapján a munka kifejezetten nehéz volt, és a munkakörülmények sem voltak megfelelőek. Az Álláskereső Irodát felkereső megváltozott munkaképességű ügyfelek segítéséhez a Motiváció Alapítvánnyal, és a Rehab Force Nonprofit Kft.-vel van élő együttműködésünk, 2024-ben pedig az Alfa Rehabilitációs Közhasznú Kft.-vel kezdtünk kapcsolatfelvételt.

3.1. Foglalkoztatási Információs Fórum (FIF)

2024-ben hosszas tervezéseket követően létrehoztuk a FIF-et, melyben a korábbi foglalkoztatási referensi hálózat és szakmai műhely fogalmát/működését definiáltuk újra. Minden érdeklődő BMSZKI-s kollégát várunk a fórumokra (szakmaközi, ám kötetlen beszélgetésekre), hogy a mindennapi munkához szükséges tudást frissítsük, kiegészítsük, valamint elősegítsük a kollégák közötti közvetlen kapcsolatok ápolását.

Az alakuló ülést követően – melybe bevontuk más telephelyek kollégáit is –, szeptemberben el is startoltunk. 2024-ben három alkalommal (havi rendszerességgel) tartottuk meg a találkozókat.

Az első alkalommal a pártfogó felügyelet működéséről, valamint a közmunka szabályairól, az ehhez kapcsolódó ismeretekről beszélgettünk. Októberben a hivatásos gondnokság és gondnokoltatás folyamata volt a téma, melyről közvetlen (a Könyves Nappali Melegedő és Éjjeli Menedékhelyen dolgozó) kollégánk mesélt, aki a hajléktalanellátó rendszerben szintén ugyanazokkal a nehézségekkel találkozik, mint mi. A 2024-es utolsó alkalmon pedig a BFKH IX. Kerületi Hivatal Hatósági Osztályának munkatársával beszélgettünk az aktív korúak ellátásairól és az ezzel kapcsolatos tapasztalatokról.

A visszajelzések szerint a résztvevők hasznosnak érzik ezeket a találkozókat. Várják a következő alkalmakat.

3.2. Digitális délután

A 2023-ban indult és sikeresen lezárt pilot programot 2024-ben is folytattuk. Olyan „mikro ismeretek” átadására törekszünk (pl.: az egérhasználat, másolás-beillesztés, szövegbevitel és

szerkesztés stb.), amelyek kezdeti kicsi lépésekként segíthetik a további tanulást, valamint a későbbi számítógép-használatot. Tapasztalatunk, hogy a résztvevők aktívak voltak, alapvetően jól érezték magukat a foglalkozások során, viszont az ismeretbővítésnél elengedhetetlen a gyakorlás, és annak tudatosítása, hogy az ebben a projektben tanultak nem egyenértékűek egy iskolai képzéssel. A Tesco "Ön választ, mi segítünk" pályázati program révén lehetőség volt eszközbővítésre (laptop és monitor). A tárgyaló helyiségben egy külön számítógépes részt alakítottunk ki 2 db számítógéppel a tanuláshoz. A tárgyi eszközök fejlesztése, valamint a program hírének terjesztése révén sikerült a bevonható ügyfelek számát háromszorosra növelnünk.

Ügyfeleink elégedettségének visszajelzése

Fontosnak tartjuk, hogy ügyfeleinknek lehetőségük legyen anonim és önkéntes módon visszajelezni az Álláskereső Irodával kapcsolatos tapasztalatukat. Ehhez rendelkezésre áll egy mini adatlap és gyűjtődoboz. 2024-ben 28 db visszajelzést kaptunk. Ezek közül 2 esetben tapasztaltunk elégedetlenséget, mivel a kitöltő kevésnek találta a számítógéphasználatra igénybe vehető 30 perc/fő időt, valamint a 2 db ügyfélgépet. Kaptunk igényt ugyanakkor a wifi-re is. A kitöltött adatlapok többsége azonban kifejezetten pozitív képet mutat irodánk munkájáról és munkatársairól („Korrekt, határozott, segítőkész, jól felkészült, maximális emberbarát személyzet!”).

4. Fejlesztő foglalkoztatás

A fejlesztő foglalkoztatás egy intézményi foglalkoztatási forma, amelynek célja a fejlesztési tervben foglaltak szerint az egyén egészségi állapotának, korának, fizikai és mentális állapotának megfelelő foglalkoztatással a résztvevő felkészítése az önálló munkavégzésre, vagy a nyílt munkaerőpiacon történő elhelyezkedésre.

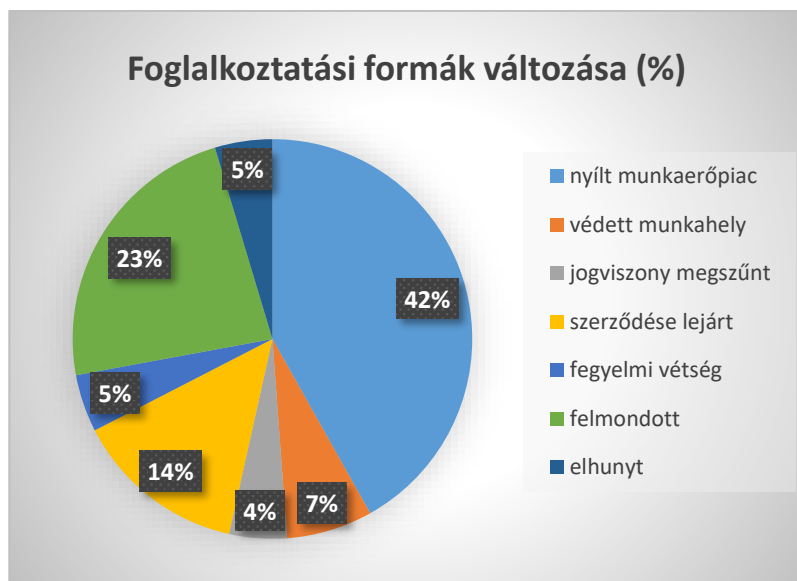
A fejlesztő foglalkoztatás keretében fogyatékos, vagy megváltozott munkaképességű személyeket foglalkoztatunk, akik a képességeinek megfelelő, értékteremtő munkát végezve vesznek részt a programban

A fejlesztő foglalkoztatás a BMSZKI 13 telephelyén valósult meg. A hajléktalan embereknek felajánlott munkakörök: általános épülettakarítás, egyéb takarítás, zöldterület-kezelés, fénymásolás és egyéb irodai szolgáltatás, textil és szőrme mosása és tisztítása, nem veszélyes hulladék gyűjtése, máshová nem sorolt személyi szolgáltatás.

2024-ben 25 fő továbbfoglalkoztatásával kezdtünk, év végén 31 foglalkoztatottunk volt. Év közben 52 fő első interjúja zajlott le, közülük 41 főt vontunk be a programba. Az év során 43 fő foglalkoztatása befejeződött.

18 fő a nyílt munkaerőpiacon, 3 fő védett munkahelyen tudott elhelyezkedni (együtt 48,84 %), 6 fő szerződése lejárt – a programban való részvételük a továbbiakban nem indokolt, 10 fő felmondott, 2

fő elhunyt. 2 esetben megszűnt az intézményi jogviszony, ami a fejlesztő foglalkoztatás automatikus megszűnésével járt. További 2 esetben fegyelmi vétség miatt kellett megszüntetni a fejlesztő jogviszonyt.



2024-ben megkezdjük a harmadik 3 éves pályázati időszakot. Az előző évhez képest több, mint 10 %-os emelés mellett döntöttünk, így az órabér összege 670 Ft lett. 2024 volt az első év, amikor év közben nem kaptunk lehetőséget beruházásra/felhalmozásra átcsoportosítani a költségvetésen belül. Ennek egyik pozitív hatása az volt, hogy a foglalkoztatott létszám egész évben 28-33 fő között mozgott (a tervezett 23 fő helyett). A másik pozitív hatás az volt, hogy olyan szabadidős programokat szerveztünk, amikre a korábbi években nem volt példa. Nyáron egy szentendrei hajókiránduláson vettünk részt, ahol éttermi ebédet biztosítottunk az ügyfeleknek, majd sétáltunk a városban. Decemberben, az advent időszakában a mentorokkal együtt kézműves foglalkozást szerveztünk a Kocsis utcai szálló nagytermében. Előre megvásárolt anyagok felhasználásával karácsonyi díszeket készítettünk és mézeskalácsot díszítettünk, majd egy közös pizza ebéddel zártuk a programot és búcsúztattuk az évet. A szabadidős programok eredménye az volt, hogy a foglalkoztatottak és a mentorok nem csak a munka kapcsán, hivatalosan találkoztak egymással, illetve a más-más telephelyen, de ugyanabban a munkakörben dolgozók is megismerhették egymást, megoszthatták a tapasztalataikat.

A pályázatunkban vállaltuk a foglalkoztatottak napi egyszeri meleg étellel való ellátását, mely az EFOP néven futó pályázatból beérkezett ételekkel volt megoldható. Emellett minden újonnan felvett foglalkoztatott munkába állási csomagot kapott, melynek értéke 15 e Ft volt, illetve év közben több alkalommal adtunk még csomagot, melybe készétel-konzervek, levesalapok, olajos hal, májkrémek, üdítőitalok, édességek, kávé kerültek.

A foglalkoztatással kapcsolatos alapelveink:

- minél több ügyfelet bevonni a programba úgy, hogy a képességeihez mérten minél előbb kikerüljön a fejlesztő foglalkoztatásból
- a foglalkoztatást összekötni a lakhatás kérdésével
- az ügyfelek a továbblépés érdekében a családi kapcsolatok terén is erősödjenek meg
- hatékony mentorhálózat fenntartása.

A fenti számok azt mutatják, hogy jó úton járunk, az elképzeléseink nagymértékben megvalósulnak.

Tervek

1. 2025-ben a bruttó 670 Ft órabért 800 forintra emeljük fel.
2. A fejlesztő foglalkoztatásból eddig is magas arányban tudtunk nyílt munkaerőpiacra, vagy védett munkahelyre irányítani/elhelyezni ügyfeleket (48,84%). Az 50% körüli arányt továbbra is igyekszünk tartani.
3. 2025-ben folytatjuk a digitális délután programunkat. 2 kezdő és 1 haladó (számítógép és/vagy okostelefon ismerete mellett) csoporttal, 6-9 fő részvételével számolunk.
4. Az Álláskereső Irodával közösen tovább folytatjuk a lehetséges munkáltatókkal való együttműködést, illetve a foglalkoztatásban (fejlesztő, közfoglalkoztatás, megváltozott munkaképességű) részt vevő civil szervezetekkel.
5. 2025-ben is tervezünk közös szabadidős programokat a mentorok és a foglalkoztatottak részvételével.

Az Ügyfélszolgálati Iroda SWOT analízise

	Segítik <i>a szakmai céljaink elérését</i>	Hátráltatják <i>a szakmai céljaink elérését</i>
Belső 1 <i>Lehetőség van helyben változtatni rajta</i>	• önállóan dolgozó munkatársak • a munkatársak pontos adminisztrációja • hangulatos belső környezet • összehangolt munkafolyamatok	• saját házirend hiánya • még nem fejeződött be a telephelyekkel való egyeztetés
Belső 2 <i>A felső vezetés, a „központ” tud változtatni rajta</i>	• szupervízió lehetőségének biztosítása • megfelelően kiépített infrastruktúra • szakmai anyagok, eljárásrendek kidolgozásába való bevonás • szolgáltatásainkat fejleszthetjük, bővíthetjük	• eltérő elvárások a felső vezetés és a telephelyek részéről • hiányzik az eljárásrend aktualizálása
Külső <i>A szervezeti egység számára adottságok, nem áll lehetőségében változtatni rajtuk</i>	• könnyen megközelíthető az intézmény • pályázati lehetőségek • motivációs lehetőségek megteremtése – rekreációs keret	• hajléktalan embereket fogadó egyéb szociális intézmények hiánya • páros férőhelyek alacsony száma • elérhető piaci alapú kilépési lehetőségek hiánya

Az Ügyfélszolgálati Iroda 2025. évi tervei:

- Szakmai nap a 20 éves évforduló alkalmából
- Saját házirend előkészítése
- Eljárásrend aktualizálása
- Folyamatos együttműködés a telephelyeken működő teamekkel
- Javaslat készítése a Menedék program fejlesztésére – a szolgáltatási felületet az ÜSZI-hez igazítani